

# Планирование и анализ продаж

**Михаил Козлов**

Менеджер по продаже бизнес решений (IW&C)  
Microsoft Russia

<http://mkozloff.spaces.live.com>

# Содержание

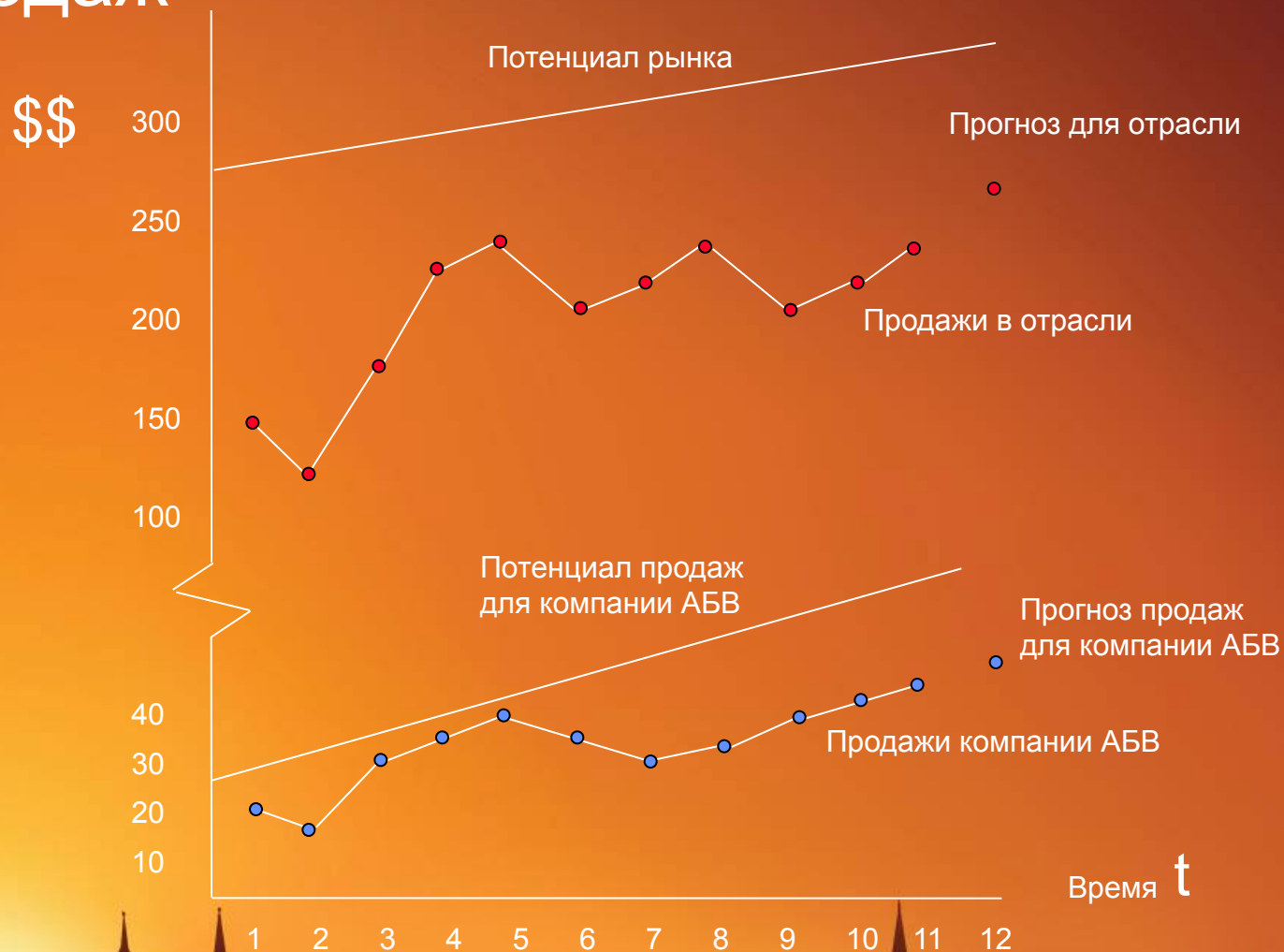
- Задачи планирования и анализа в продажах
  - Инструменты для планирования
  - Инструменты для мониторинга и анализа
- Наши дальнейшие планы по развитию

# Этапы планирования продаж...

- **Потенциал рынка:** показывает возможный объем продаж...
  - Потенциал рынка сплит-кондиционеров (товар) домашним пользователям (выделенная группа потребителей) в Москве (выделенный регион) в 2007 (выделенный период) оценивается в 100,000 штук или \$100 Млн. (макс. продажи).
- **Потенциал продаж:** часть общего рыночного потенциала на который рассчитывает компания.
- **Прогноз продаж:** оценка будущих продаж в деньгах и/или штуках, привязанная к специфическим маркетинговым программам.
- **Бюджет продаж** – план продаж, утвержденный в рамках компании.
- **Территория продаж** – регион, за продажи в котором отвечает подразделение/продавец
- **Квота продаж:** планы продаж подразделений продаж/продавцов.



# Потенциал рынка, потенциал и прогноз продаж



# Прогноз продаж

**Прогноз продаж – это процесс предсказания объемов продаж продуктов и услуг**

**Основные факторы, влияющие на прогноз:**

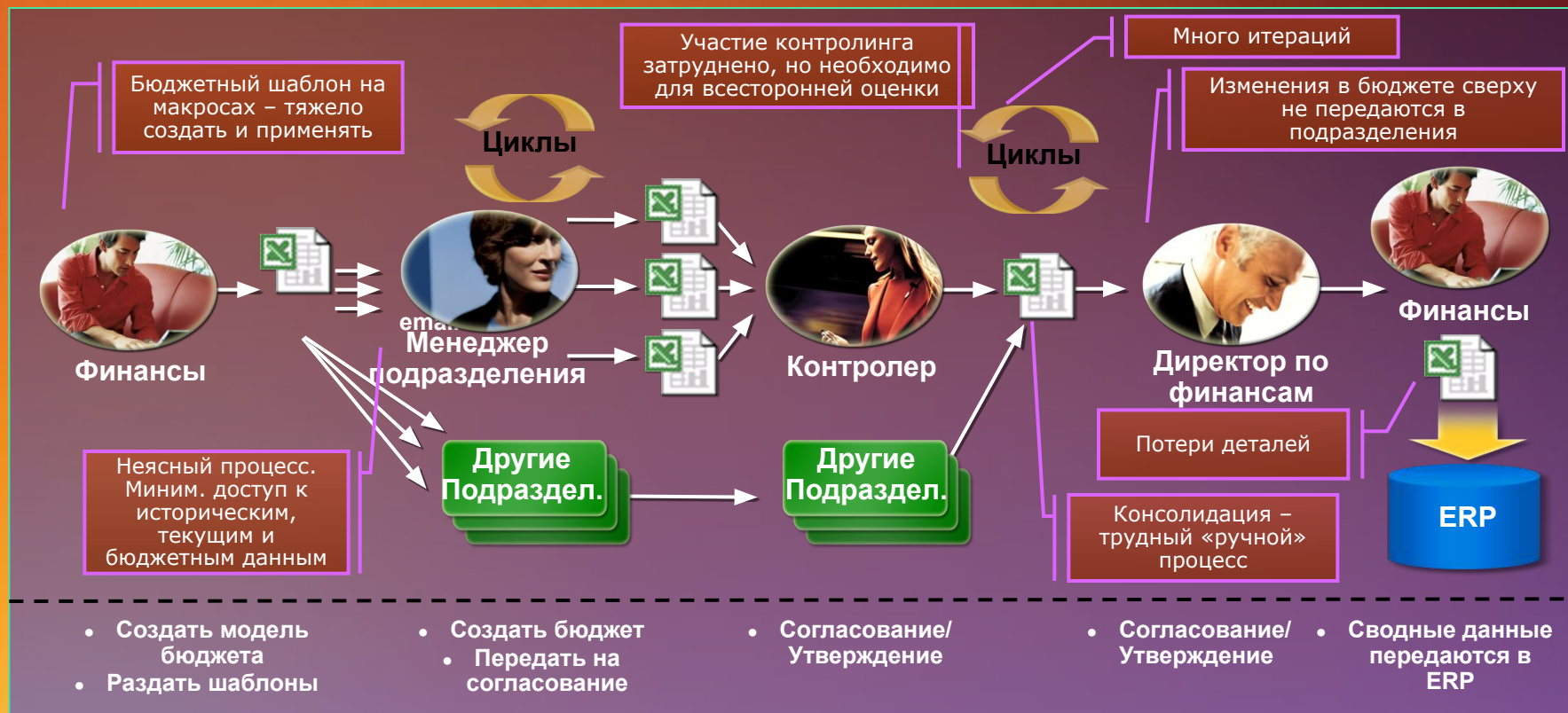
- **Прошлые продажи и тренды (анализ временных рядов)**
- Сезонные колебания
- Планируемые заказы
- Конкуренция
- Общий тренд экономики
- Индустриальный тренд и другие индустриальные факторы
- Макроэкономические показатели: занятость, инфляция, уровни цен, доходов населения...
- Политика государства и законодательство
- Производственные мощности
- Качество продукции
- Политика ценообразования
- Планируемые маркетинговые акции и вывод новых продуктов
- Относительная прибыльность продукции
- Данные маркетинговых исследований
- Мнения экспертов

**Начало**

# Бюджетирование

Иллюстративный пример

Текущее состояние («как есть»)



# Совместное бюджетирование

Иллюстративный пример

Целевое состояние («как должно быть»)



# Основной инструмент планирования, прогнозирования и анализа?

- Microsoft Excel!
- Основные проблемы: что нам делать когда:
  - Данные > 100Мб
  - Строк > 64,000
  - Есть много форм для ввода данных
  - Где моя версия бюджета?





# Ответ: новые возможности Excel 2007

- 1,000,000 строк и 64,000 столбцов
- Таблицы Excel на сервере – единая версия правды
- Новые сводные таблицы
- Новые таблицы и графика
- Новое условное форматирование – KPIs



# МОНИТОРИНГ И АНАЛИЗ ПРОДАЖ

# Ключевые показатели продаж

## Эффективность продаж (за период)

Объемные показатели (вал, относительные изменения, план/факт; доля рынка; общие и по сегментам)

Доля скидков и стимуляторов в продажах

Расходы на маркетинг (исследования рынка, управление продуктами, ATL, BTL...)

Доля расходов на организацию и осуществление маркетинга и продаж

Средние продажи на одного клиента

Классификация клиентов по объемам и прибыльности

Доли сегментов клиентов в продажах

## Удовлетворенность клиентов

Степень удовлетворенности клиентов по видам (сегментам)

Доля и динамика повторных контрактов/заказов

Количество и динамика претензий/обращений в службу поддержки

## Эффективность структуры департамента продаж

Количество сотрудников

Средние продажи на одного сотрудника

Средние продажи на одного руководящего сотрудника службы продаж

Доля персонала в департаменте продаж, непосредственно участвующего в продажах

## Эффективность персонала департамента продаж

Охват клиентской базы на территории

Показатели «воронки продаж»: количество (общее и среднее по сотрудникам)

suspects/prospects/визитов/звонков/писем/заказов

Показатели маркетинговых компаний (число компаний/обращений/откликов...)

Доля менеджеров выполнивших план продаж

# Показатели продаж

Отношения с  
другими  
метриками

- Сбалансированные показатели BSC
- Учет и отчетность
- Показатели
- Планирование

Факт

% достижения  
Цвет индикатора

План

# Для чего нужны ключевые показатели?

- Видим общую картину и реализацию стратегии через иерархии метрик
- При необходимости понимаем детали
- Принимаем управленческие решения в реальном времени и контролируем их исполнение

*«Если не можете измерить – не сможете управлять»*

*Robert Kaplan и David Norton*

# Мониторинг и анализ продаж

- Определение ключевых показателей продаж
- Мониторинг показателей
- Анализ проблем
- Воронка продаж
- Совместная работа и действия по устранению проблем



# BSM 2005 – создание систем показателей

Microsoft Business Scorecard Builder - Sales & Marketing.bsw

File Edit View Workspace Tools Actions Help

Workspace Browser

- KPIs
  - Валовая маржинальная прибыль
  - Возможный доход
  - Доля рынка покупателей
  - Количество клиентов
  - Количество клиентов
  - Количество клиентов
  - Количество клиентов
  - Количество контрактов
  - Новые партнеры
  - Общее число партнеров
  - Прибыль
  - Прибыль по менеджеру по продажам
  - Прибыль по сотрудникам
  - Средняя цена по подразделениям
  - Сумма возможного дохода
  - Сумма возможного дохода
  - Сумма возможного дохода
  - Сумма прибыли от заключенных контрактов
- Scorecards
  - 10 верхних штатов по Средней цене
  - Карта показателей "Продажи"
  - Продажи
  - Удовлетворенность покупателей товаром
- Data Sources
  - AdventureWorks (Yukon)
  - AdventureWorks Sales Quota (AS2K)
  - AdventureWorksD\w
  - Ops Spreadsheet
- Indicators
  - 3 Level Indicator w/cons
  - 3 Lights
  - 3 Lights - M
  - 3 Smileys
  - 3 Trend Arrows Basic.
  - 5 Trend Arrows - Status: Dec is Better
  - 5 Trend Arrows - Status: Inc is Better

Прибыль

Definition Report Views Details

General Properties [Edit](#)

Name: Прибыль  
Display Folder: Yukon KPI  
Contact person: Jen Adams

Actual and Targets

Act  
Plai  
Tar

Edit...  
Compare...  
View History...

General Properties [Edit](#)

Name: Actual  
Contact person: NORTHAMERICA\w-pahust

Custom Properties

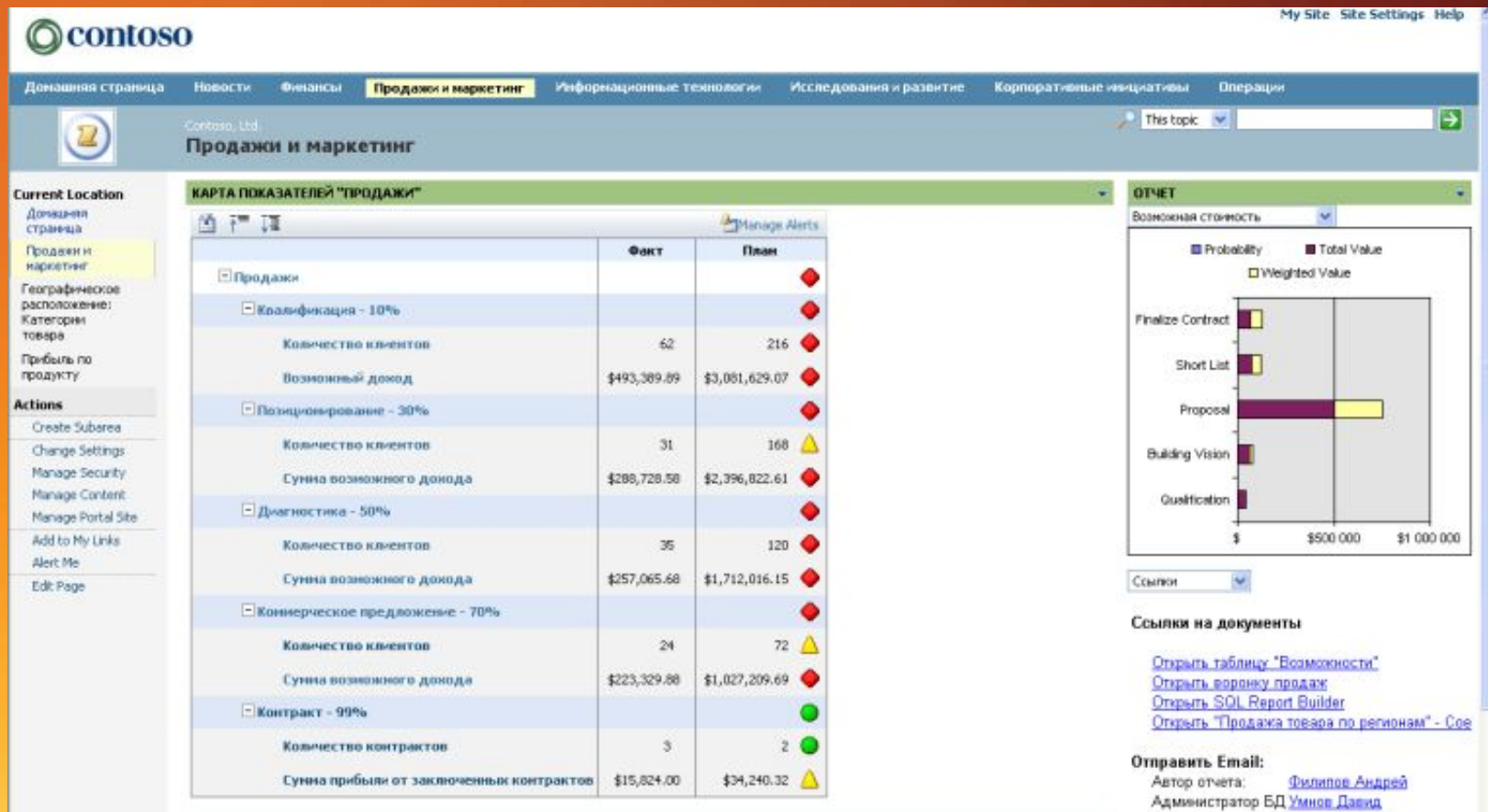
Detailed Properties

Unit of measure: Currency  
Frequency: Quarterly  
Override display format: Yes

Data Mappings

Data source: AdventureWorks (Yukon)  
Default members:

# Система показателей на портале





# Воронка продаж: интеграция с CRM

Contoso, Ltd. **Sales and Marketing** This topic

**Current Location**  
Home  
Sales and Marketing  
Geo-Spatial:  
Product Category

**Actions**  
Create Subarea  
Change Settings  
Manage Security  
Manage Content  
Manage Portal Site  
Add to My Links  
Alert Me  
Edit Page

**SCORECARD**

	All			
	Total	Weighted	Plan	Trend
<b>Sales Opportunities</b>			40.5%	36.9%
+ Qualification - 10%			19.1%	37.8%
+ Building Vision - 30%			36.5%	25.7%
+ Proposal - 50%			27.8%	38.9%
+ Short List - 70%			33.7%	46.4%
+ Finalize Contract - 99%			85.4%	35.6%

**OFFICE INTEGRATION**  
Visio Sales Funnel

**REPORT VIEWS**  
Opportunity Value

**HOT Links**

**Opportunity Document Links**

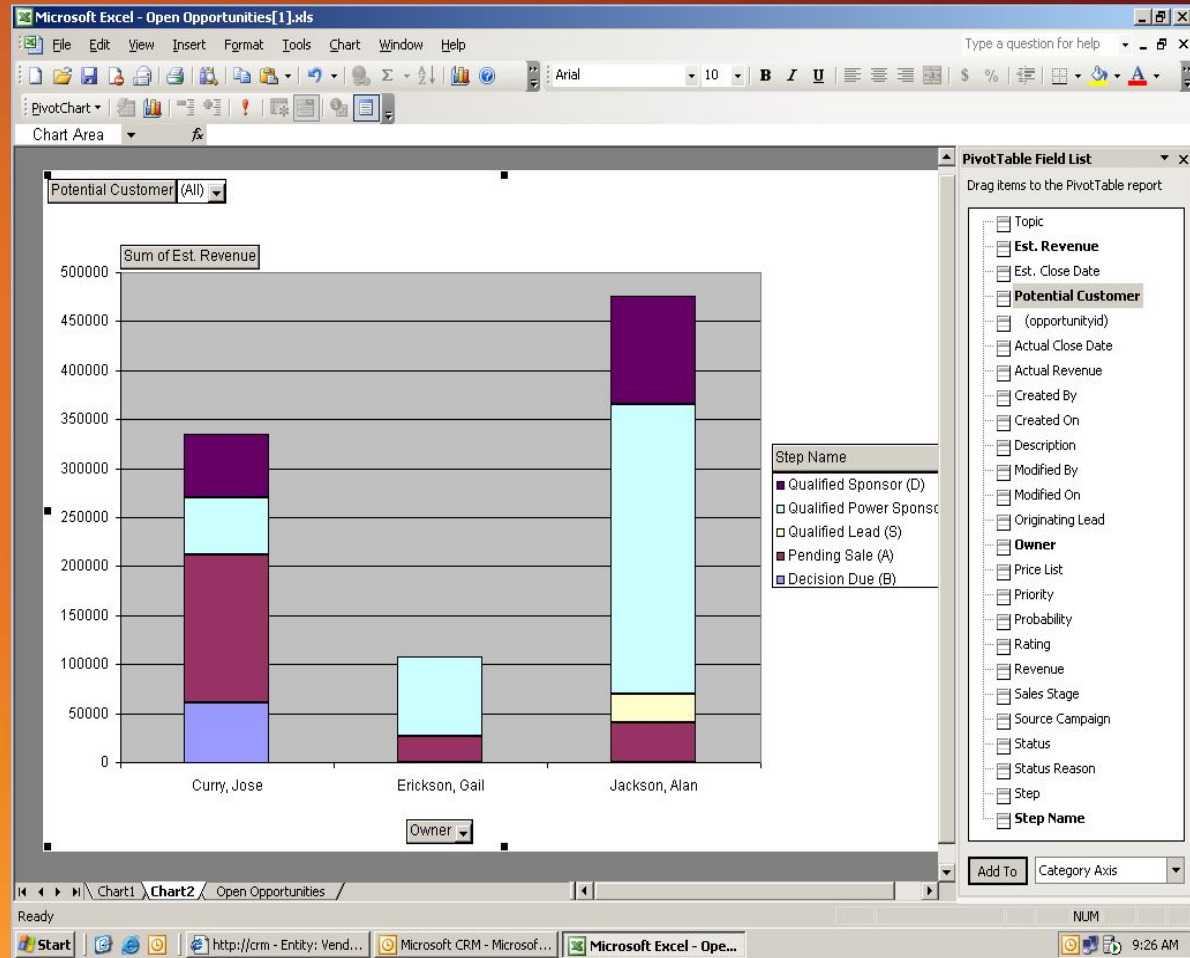
- [Open Opportunity Spreadsheet](#)
- [Open Sales Funnel](#)
- [Open SQL Report Builder](#)
- [Open Product Sales by Region - United States](#)

**Send Email To:**  
Report Author: [Philips, Carol](#)  
Database Admin: [Barber, David](#)

# Анализ данных Microsoft Dynamics CRM в Excel

«Живая» интеграция с Excel:

Статически и динамический экспорт данных и построение сводных таблиц из Microsoft Dynamics CRM в Microsoft Excel для дальнейшей обработки и анализа



# Веб отчетность для Dynamics CRM

## Генератор веб отчетов

Усовершенствованный механизм формирования отчетов с поддержкой служб SQL Server Reporting Services значительно расширяет возможности анализа данных.

## Целевая аудитория:

- Лица, принимающие решения;
- Конечные пользователи системы.

## Бизнес-преимущества:

- Мощный и гибкий инструмент формирования отчетов и анализа данных;
- Подготовка и распространение отчетов с заданной периодичностью

Report Manager - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Address [https://localhost/Reports/Pages/Folder.aspx?ItemPath=%2fAdventure+Works+Cycle\\_MSCRM&ViewMode=List](https://localhost/Reports/Pages/Folder.aspx?ItemPath=%2fAdventure+Works+Cycle_MSCRM&ViewMode=List) Go Links

SQL Server Reporting Services Home > Adventure Works Cycle\_MSCRM Search for:  Go

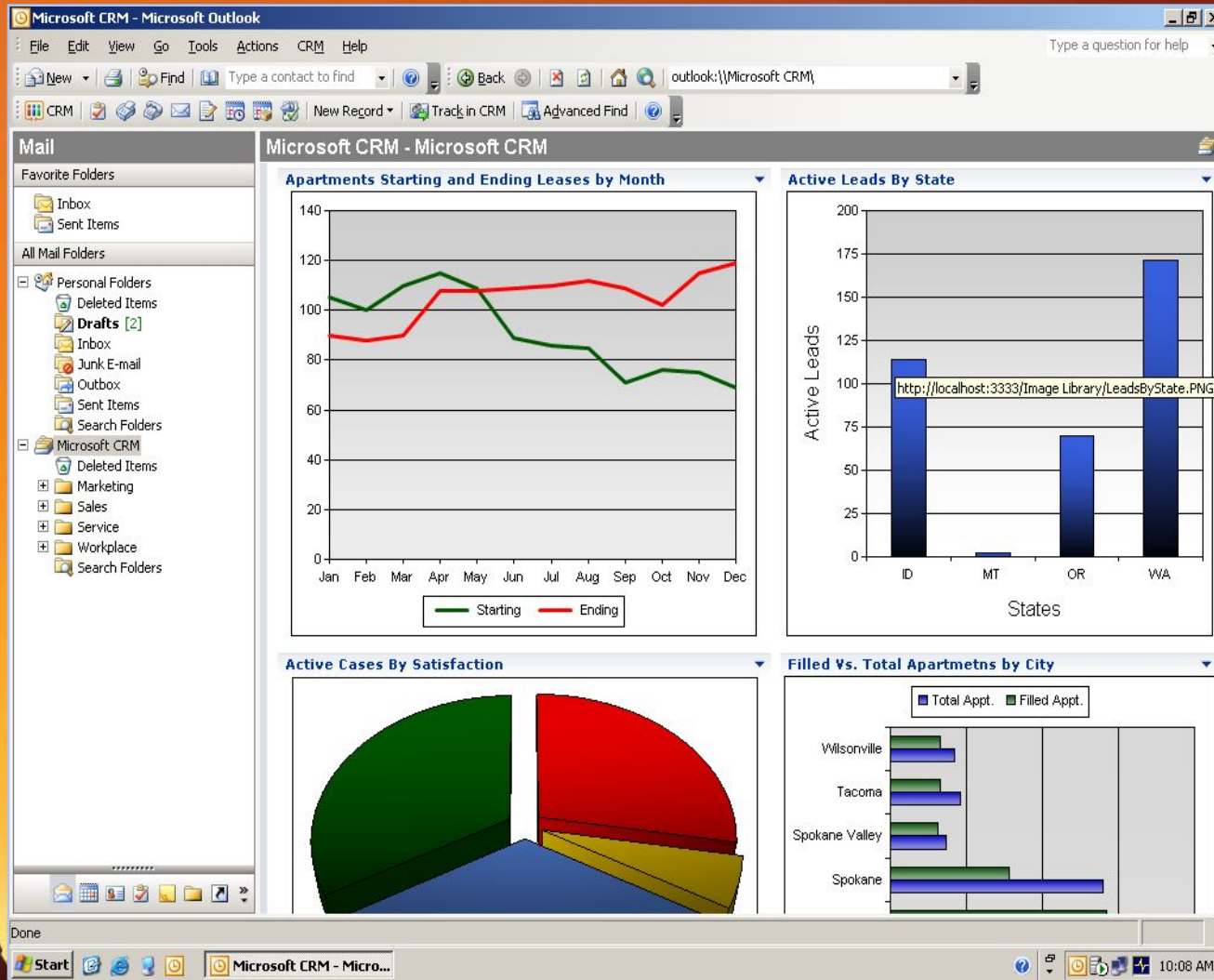
Contents Properties

New Folder New Data Source Upload File Show Details

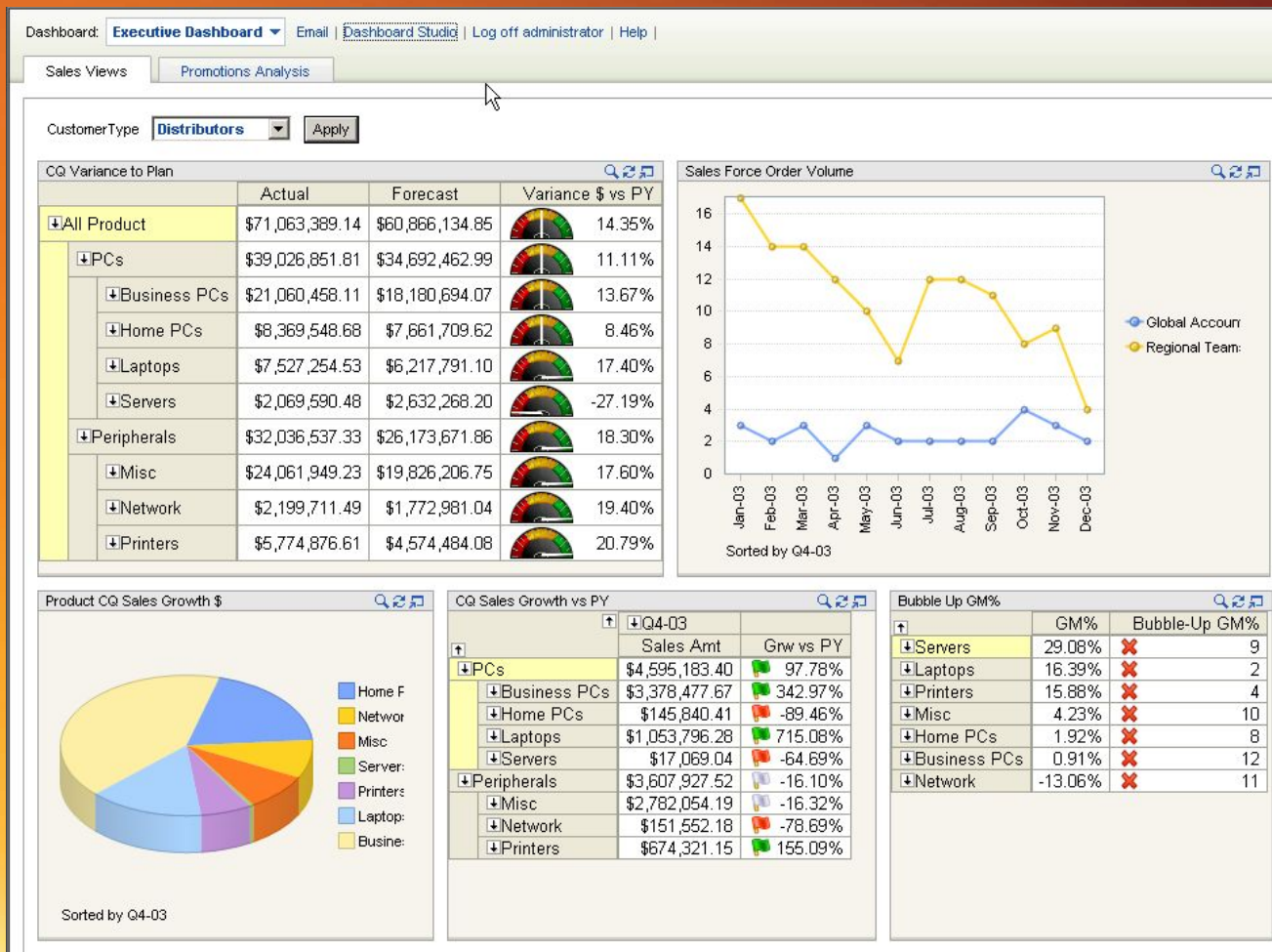
- Account Distribution Identify patterns in top revenue-generating accounts.
- Account Distribution Detail Sub-report required by the Account Distribution report.
- Account Overview View a one-page overview of an account.
- Account Overview Sub-Report Sub-report required by the Account Overview report.
- Account Summary View a chronological summary of an account.
- Account Summary Sub-Report Sub-report required by the Account Summary report.
- Campaign Activity Status Track a campaign.
- Campaign Activity Status Detail Sub-report required by the Campaign Activity report.
- Campaign Activity Status Sub-Report Sub-report required by the Campaign Activity Status and Campaign Performance reports.
- Campaign Comparison Compare two campaigns.
- Campaign Opportunity Estimated Revenue Detail Sub-report required by the Campaign Activity report.
- Campaign Opportunity Realized Revenue Detail
- Invoice Status Detail Sub-report required by the Invoice Status report.
- Lead Source Effectiveness Compare your lead sources.
- Neglected Accounts Identify accounts that have not been contacted recently.
- Neglected Accounts Detail Sub-report required by the Neglected Accounts report.
- Neglected Cases Identify cases that have not been contacted recently.
- Neglected Cases Detail Sub-report required by the Neglected Cases report.
- Neglected Leads Identify leads that have not been contacted.
- Neglected Leads Detail Sub-report required by the Neglected Leads report.
- Products By Account View products that are used by an account.
- Products By Account Detail Sub-report required by the Products by Account report.
- Products By Contact View products that are used by a contact.
- Products By Contact Detail Sub-report required by the Products by Contact report.

Start Report Manager - Mic... Local intranet 7:31 AM

# Анализ данных Dynamics CRM в Outlook



# Информационные панели и отчетность в Microsoft ProClarity



Анализ продаж с Office 2007

[http://www.microsoft.com/office/preview/solutions/bi/demo/business\\_intelligence.html](http://www.microsoft.com/office/preview/solutions/bi/demo/business_intelligence.html)

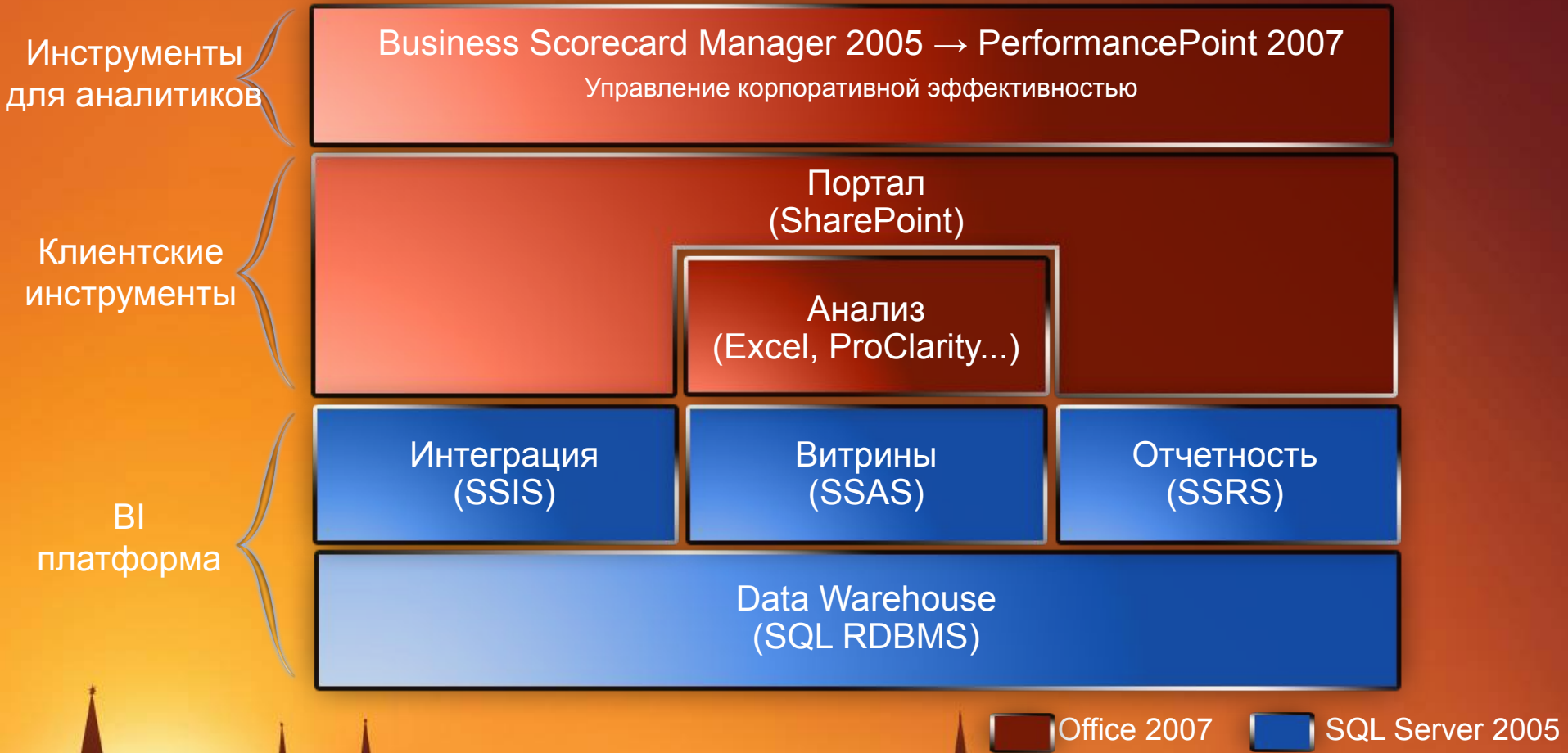
# ДЕМО

Планирование и анализ для управления корпоративной  
эффективностью

# ЧТО ЗАВТРА?



# Microsoft Business Intelligence





# Представление многомерных данных (витрины)

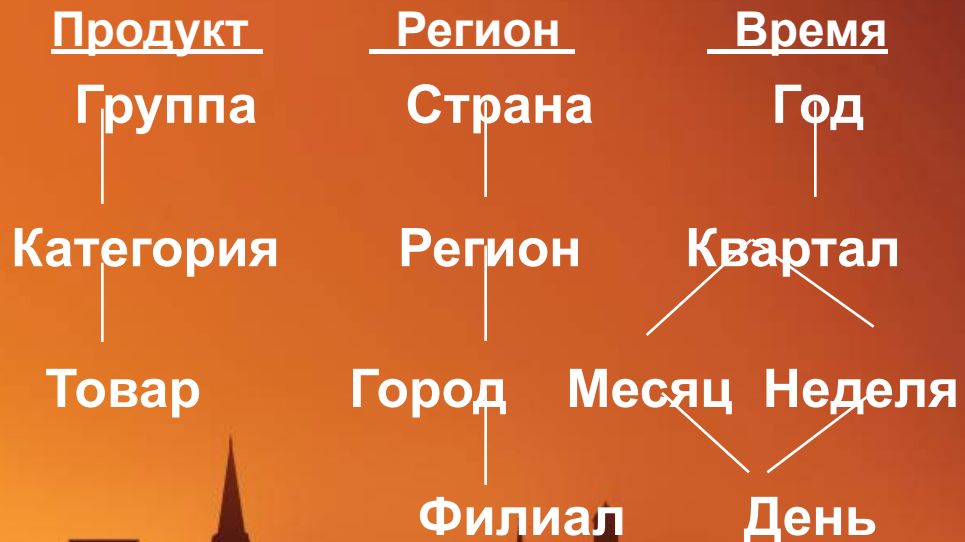
Кубы:

Меры (Продажи, Затраты)

Измерения (Продукт, Регион, Время)

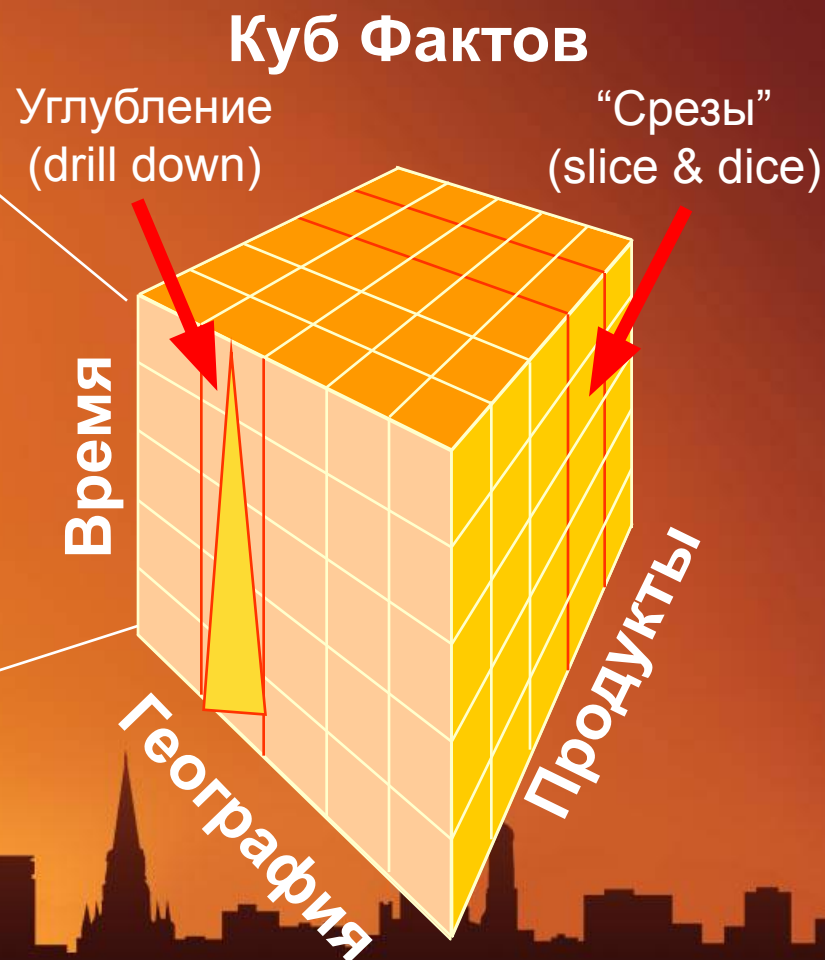


Иерархии измерений:



# Базовые операции с кубом

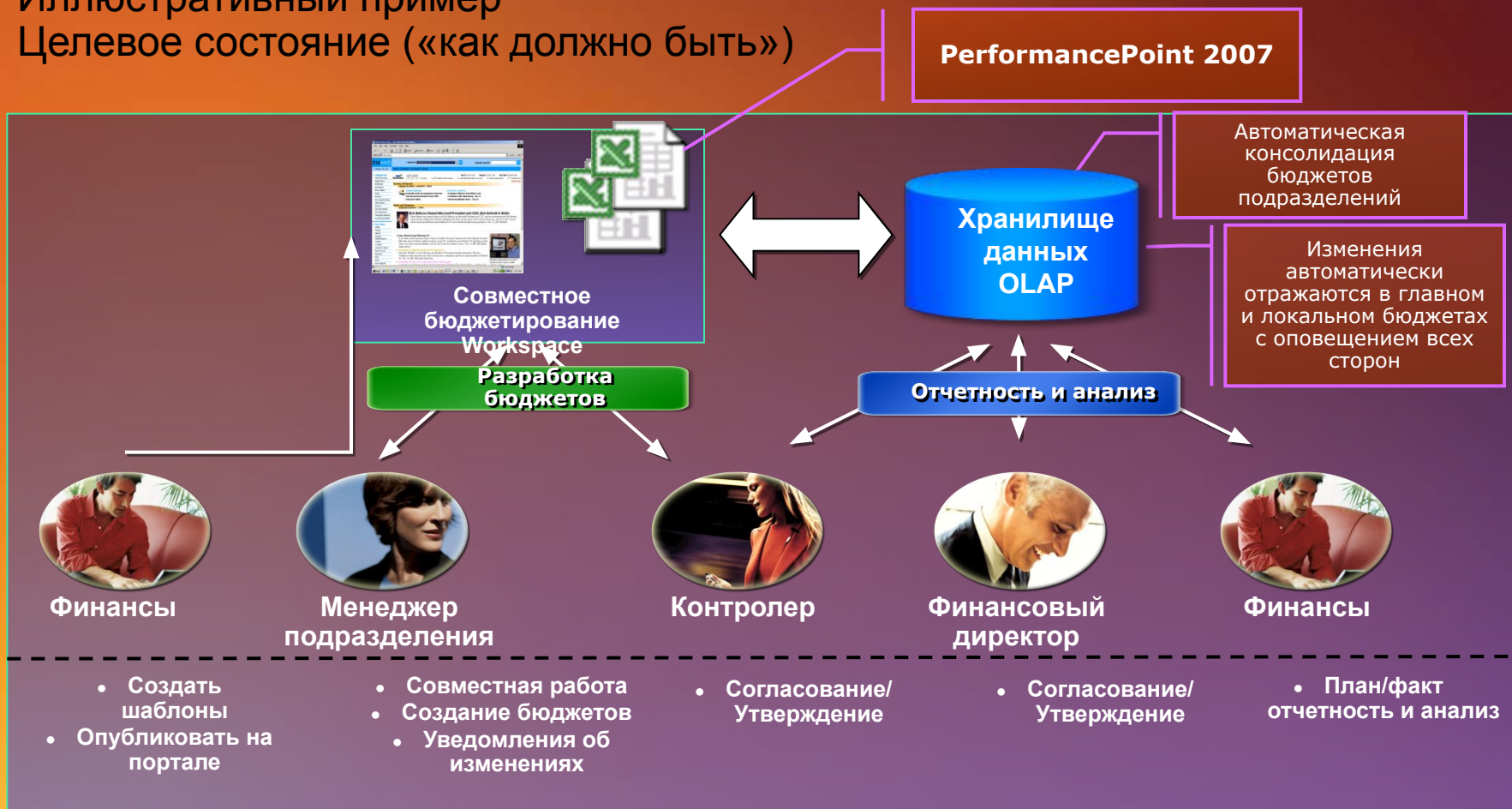
	Год	Квартал	Месяц
Время	2001	1-й	Январь
			Февраль
		2-й	Март
			Апрель
	3-й	Май	
		Июнь	
	4-й	Июль	
		Август	
2002	1-й	Сентябрь	
		Октябрь	
	2-й	Ноябрь	
		Декабрь	
	3-й	Январь	
		Февраль	
	4-й	Март	
		Апрель	
1-й	Май		
	Июнь		
2-й	Июль		
	Август		
3-й	Сентябрь		
	Октябрь		
4-й	Ноябрь		
	Декабрь		



# Совместное бюджетирование

Иллюстративный пример

Целевое состояние («как должно быть»)



# Microsoft PerformancePoint 2007

- Создание многомерных моделей из таблиц Excel
- Сохранение в хранилище данных
- Системы показателей (KPI Scorecards)
- Бюджетирование и планирование
- Бизнес-анализ и управленческая отчетность

# Планирование и прогнозирование

OPEX Forecast-Jun06(1) @ AdventureWorks\_Resorts - Microsoft Excel

Home Insert Page Layout Formulas Data Review View PerformancePoint

Open Offline Refresh Assignments Form Reports Auto-recalculate View Options Help  
BizSystem Connection Assignments Templates Authoring View Advanced Advanced Help

B9 Entity

Adventure Works  
Resort OPEX Forecast Q4 FY04 vs Current Year Budget

OPEX Forecast

Select Page Filters

To change a filter for the current workbook, click an item in the Value column and select your choice in the drop-down menu.

Matrix	Filter	Value
OPEX Forecast	Entity	Resort - Tahoe
OPEX Forecast	Currency	

Forecast 0 Year 2005 Month 11 Year 2005 Month 12 Year

Resort Mgt  
Resort Mgt (Only)  
Americas  
Americas (Only)  
Canada  
US  
Resort - Tahoe  
US (Only)  
Resort - Colorado  
Resort - Vermont  
Americas Corp  
France  
Switzerland  
Resort Corp  
Resorts (Only)

Select multiple values

OK Cancel

	0 Year 2005	Month 11 Year 2005	Month 12 Year
<b>Supplies - In Room</b>	604,800	613,440	604,800
Garbage	62,720	63,616	62,720
Water & Sewer	103,040	104,512	103,040
Security	22,400	22,720	22,400
Telephone	29,120	29,536	29,120
<b>Utilities</b>	217,280	220,384	217,280
Consulting	75,600	75,630	69,600
Janitorial/Cleaning Services	100,800	97,800	91,800
Legal	21,000	21,300	20,700
<b>Outside Services</b>	197,400	194,730	182,100

Ready

Tahoe-AC Tahoe-FC ADWKS-AC ADWKS-FC AWDWKS-Plan Ta

85%

# Мониторинг бюджета

OPEX Forecast - Jun06(1) @ AdventureWorks\_Resorts - Microsoft Excel

Home Insert Page Layout Formulas Data Review View PerformancePoint

Open BizSystem Offline Refresh Assignments Form Templates Reports Auto-recalculate View Options Help

Connection Assignments Authoring View Advanced Advanced Help

B9 Entity

**PerformancePoint**

Assignments

Open

- OPEX Forecast - Jun06(1)
- Accomm Unit\_Report - Jun06(1)
- Pricing Assumptions - Jun06(1)

More Assignments...  
Take Assignments Offline...

Details

Name: OPEX Forecast - June06(1)  
Status: Started  
Deadline: 7/2/2006 3:52 AM

Actions:

Submit

More Details...

**Adventure Works**

Resort OPEX Forecast Q4 FY04 vs Current Year Budget

OPEX Forecast Input

Entity	Resort Mgt	Actual	Actual	Actual	Actual	Forecast	Forecast	Forecast
Currency	USD	Month 6 Year 2005	Month 7 Year 2005	Month 8 Year 2005	Month 9 Year 2005	Month 10 Year 2005	Month 11 Year 2005	Month 12 Year 2005
Seasonal Temp Labor		1,068,500	1,070,000	1,075,200	1,075,200			
Building & Grounds Maintenance		25,984	26,355	25,984	24,499			
Marketing & Sales		6,720	6,816	6,720	6,750			
Advertising - Media		6,720	6,816	7,200	7,200			
Advertising - Agency		13,440	13,440	13,440	13,440			
<b>Marketing</b>		26,880	27,072	27,360	27,360			
Linens		147,840	149,952	147,840	139,392			
Towels		31,360	31,808	31,360	29,568			
Bedding		98,560	99,968	98,560	92,928			
Robes		17,920	18,176	17,920	16,896			
Toiletries		143,360	145,408	143,360	135,168			
Paper Products		112,000	113,600	112,000	105,600			
Coffee Service		53,760	54,528	53,760	50,688			
<b>Supplies - In Room</b>		604,800	613,440	604,800	570,240			
Garbage		62,720	63,616	62,720	59,136			
Water & Sewer		103,040	104,512	103,040	97,152			
Security		22,400	22,720	22,400	21,120			
Telephone		29,120	29,536	29,120	27,456			
<b>Utilities</b>		217,280	220,384	217,280	204,864			
Consulting		75,600	75,630	69,600	66,600			
Janitorial/Cleaning Services		100,800	97,800	91,800	94,800			
Legal		21,000	21,300	20,700	18,000			
<b>Outside Services</b>		197,400	194,730	182,100	179,400			

Tahoe-AC Tahoe-FC ADWKS-AC ADWKS-FC AWDWKS-Plan Tal

Ready 85%

# PerformancePoint Customer Programs

PerformancePoint Scorecarding and PerformancePoint Planning will be available at dates shown below. Availability of PerformancePoint Analytics is to be announced

## Benefits

Access to pre-installed PerformancePoint Virtual PC Access to Community Technology Preview (CTP) software with updated CTPs released at 6-8 weeks intervals Access to private newsgroup on CTP Q&A
Access to pre-CTP software “Buddy” program manager and regular status meetings Review of proposed architecture and project plan

## Broad

Now Available

CTP  
Software  
Available  
11/06

## Deep

Now Available

CTP  
Software  
Available  
11/06

Pre-CTP  
Software  
Available  
9/06

## Requirements

Mutual Non-Disclosure Agreement Qualified BI partner Selection by program committee based on readiness
Microsoft TAP Agreement Project and case study commitment Selection by program committee based on segmentation, industry, and geography

Required

Required

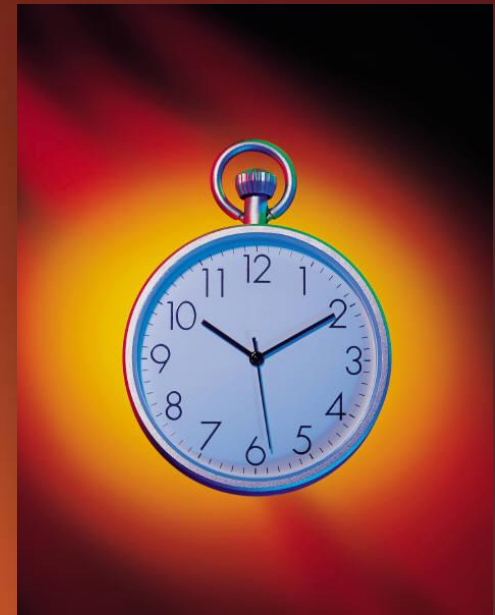
Required

Sign-up!

<http://connect.microsoft.com> use invitation code: CPAG-BX8V-XRJ3

# Заключение

- **Microsoft Office 2007 и SQL Server 2005** платформа для планирования и анализа продаж
- **Microsoft Dynamics CRM** – для управления продажами
- **PerformancePoint 2007** расширит ваши возможности





# Спасибо! Вопросы?

© 2006 Microsoft Corporation. Все права зарезервированы.

Данная информация предоставляется на условиях «КАК ЕСТЬ», без предоставления каких-либо гарантий и прав. Используя данную информацию, Вы соглашаетесь с тем, что (i) Майкрософт не несет ответственности за использование Вами данной информации и (ii) Вы принимаете на себя весь риск, связанный с использованием данной информации». Использование включенных образцов сценариев регулируется условиями, указанными по адресу

<http://www.microsoft.com/info/copyright.htm>

# Microsoft®

© 2006 Microsoft Corporation. Все права зарезервированы.

Данная информация предоставляется на условиях «КАК ЕСТЬ», без предоставления каких-либо гарантий и прав. Используя данную информацию, Вы соглашаетесь с тем, что (i) Майкрософт не несет ответственности за использование Вами данной информации и (ii) Вы принимаете на себя весь риск, связанный с использованием данной информации». Использование включенных образцов сценариев регулируется условиями, указанными по адресу <http://www.microsoft.com/info/copyright.htm>