



Руководство по продукту  
Microsoft Outlook 2010  
с Диспетчером  
КОНТАКТОВ

## Оглавление

<b>Outlook 2010 с Диспетчером контактов: обзор .....</b>	<b>3</b>
<b>Outlook 2010 с Диспетчером контактов: краткий обзор .....</b>	<b>4</b>
Упорядочение информации о клиентах .....	4
Выполнение большого числа задач благодаря новому пользовательскому интерфейсу .....	4
Более эффективная совместная работа .....	5
Настройка в соответствии с потребностями дела .....	5
Управление продажами .....	5
Реализация самых многообещающих интересов за счет автоматической их оценки .....	6
Управление сделками с момента предложения до закрытия .....	6
Создание и отслеживание маркетинговых мероприятий .....	6
Создание и использование списков обзвона из Outlook .....	6
Эффективный маркетинг с помощью индивидуализированных сообщений .....	7
Централизация сведений о проекте .....	7
Управление проектами из Outlook .....	7
<b>Outlook 2010 с Диспетчером контактов: подробные сведения .....</b>	<b>8</b>
Упорядочение информации о клиентах .....	8
Выполнение задач и новый пользовательский интерфейс .....	8
Четыре рабочие области, настраиваемые в соответствии с потребностями .....	8
Улучшенная лента .....	9
Настраиваемая панель мониторинга .....	10
Новое представление Microsoft Office Backstage .....	10
Более эффективная совместная работа .....	11
Связывание и отслеживание сообщений .....	11
Просмотр и редактирование бизнес-контактов из любого приложения, из которого возможен доступ к контактам Outlook .....	12
Совместный доступ к информации о клиентах .....	13
Оставайтесь на связи и за пределами офиса .....	13
Настройка в соответствии с потребностями дела .....	14
Настройка форм «Бизнес-контакт», «Бизнес-партнер», «Возможная сделка» и «Бизнес-проект» .....	14
Создание пользовательских типов записей .....	15
Управление продажами .....	15

Эффективное управление потенциальными клиентами с помощью автоматической оценки интересов .....	15
Управление сделками с момента предложения до закрытия .....	16
Использование этапов продаж для успешного завершения сделки .....	16
Настройка этапов продаж в соответствии с потребностями компании .....	17
Увеличение прибыли путем отбора основных клиентов и наиболее продаваемых товаров ....	18
Создание и отслеживание маркетинговых мероприятий .....	19
Создание и использование списков обзвона из Outlook .....	19
Эффективный маркетинг с помощью индивидуализированных сообщений .....	20
Отслеживание маркетинговых мероприятий .....	21
Централизация сведений о проекте .....	22
Определение проектов и их задач .....	22
Автоматическое связывание сообщений электронной почты с бизнес-проектами .....	23
Создание шаблонов проектов и управление ими .....	23
<b>Заключение .....</b>	<b>25</b>
<b>Где находится .....</b>	<b>26</b>
<b>Сравнение версий .....</b>	<b>29</b>
<b>Outlook 2010 с Диспетчером контактов: вопросы и ответы .....</b>	<b>30</b>
Требования к системе .....	32
<b>Доступность и сообщения .....</b>	<b>34</b>
Ссылки в настоящем руководстве .....	34

# Outlook 2010 с Диспетчером контактов: обзор

Небольшие компании часто сталкиваются с теми же проблемами, что и более крупные предприятия, однако имеют меньше ресурсов для их решения. Жесткая конкуренция, недостаток времени и ограниченный бюджет часто сдерживают развитие маркетинговых возможностей. Одним из самых сложных аспектов в бизнесе является развитие и поддержание клиентской базы. Компании должны иметь возможность реагировать на запросы клиентов, управлять взаимодействием с клиентами и успешно привлекать потенциальных клиентов. Им требуется эффективное и простое в использовании решение для управления контактами.

Несмотря на наличие большого количества решений по управлению отношений с клиентами (CRM), основная их часть создана для крупных компаний и требует значительных инвестиций в программное обеспечение и обучение сотрудников. Кроме того, такие решения могут быть несовместимы с другими приложениями, которыми обычно пользуются небольшие компании. Для повышения своей эффективности небольшие компании нуждаются в решении по управлению контактами, которое отличается привлекательной ценой, простотой в освоении и совместимо с существующими приложениями.

Таким решением и является Microsoft® Outlook® 2010 с Диспетчером контактов. Сочетая надежные функции управления контактами с Microsoft Outlook 2010, это решение позволяет небольшим компаниям легко централизовать информацию о контактах и клиентах с помощью знакомого пользовательского интерфейса Outlook. Приложение Outlook 2010 с Диспетчером контактов помогает компаниям создавать и эффективно проводить автоматизированные маркетинговые кампании, управлять потенциальными клиентами и возможными сделками в рамках процесса продаж, предоставлять как услуги, так и послепродажное обслуживание. Оно также включает в себя инструменты для централизации информации о проектах и реагирования на задачи, связанные с проектами.

Настоящий документ содержит два основных раздела. В первом кратко описываются основные преимущества и важные функции Outlook 2010 с Диспетчером контактов. Во втором разделе использование некоторых функций Outlook 2010 с Диспетчером контактов рассматривается более подробно.

# Outlook 2010 с Диспетчером контактов: краткий обзор

## Упорядочение информации о клиентах

Приложение Outlook 2010 с Диспетчером контактов консолидирует информацию о контактах и клиентах и упрощает управление ею, своевременно обновляя сведения обо всех людях и организациях, которые имеют отношение к компании.

## Выполнение большего числа задач благодаря новому пользовательскому интерфейсу

Приложение Outlook 2010 с Диспетчером контактов отличается новым пользовательским интерфейсом, основанном на «рабочих областях» и ролях. Вне зависимости от того, уделяется ли основное внимание продажам, маркетингу, управлению проектами или общему управлению контактами, — всегда найдется соответствующая рабочая область и полнофункциональные инструменты, которые способствуют более эффективному выполнению работы.

- Каждая из **четырёх рабочих областей** — «Продажи», «Маркетинг», «Управление проектами» и «Управление контактами» — **может быть настроена в соответствии с потребностями компании (или отдельного ее сотрудника)**. В верхней части каждой рабочей области расположены гаджеты; небольшие настраиваемые диаграммы или списки, которые отображают основные показатели компании, например, каналы продаж или проекты. Под гаджетами находятся вкладки со списками записей, которые можно фильтровать, сортировать и группировать в соответствии с личными потребностями. Даже область чтения можно настроить.
- **Улучшенная лента** в Outlook 2010 и Диспетчере контактов облегчит поиск и доступ к командам, необходимым для работы.
- Outlook 2010 с Диспетчером контактов содержит **настраиваемую панель мониторинга**. Заполните ее гаджетами, которые отображают сведения и показатели, важные для компании.
- Настройте Outlook 2010 с Диспетчером контактов с помощью нового **представления Backstage™ Microsoft Office**. Благодаря ему можно импортировать данные, настраивать, совместно использовать и создавать резервные копии важной информации о клиентах.

## Более эффективная совместная работа

Отслеживайте всю информацию о людях, которые имеют отношение к компании, делитесь ею с сотрудниками, пользуйтесь ею автономно. Информация будет всегда под рукой.

- Получайте доступ к информации, которая связана с конкретным бизнес-контактом (сообщения электронной почты, телефонные звонки, встречи, задачи, заметки и документы), в Outlook 2010. Приложение Outlook 2010 с Диспетчером контактов **автоматически связывает электронную почту**, полученную от клиентов или отправленную им. Благодаря этому все будет в курсе самой последней информации.
- Благодаря новой функции синхронизации можно **просматривать и редактировать бизнес-контакты из любого приложения**, из которого возможен доступ к контактам Outlook.
- С помощью многопользовательских функций можно предоставить сетевой доступ, защищенный паролем, и **поделиться информацией о клиентах с коллегами**.
- **Обновляйте записи, находясь вне офиса**. Добавляйте новые записи или обновляйте существующие на портативном компьютере, а затем, при возвращении, синхронизируйте все изменения.

## Настройка в соответствии с потребностями дела

В Outlook 2010 с Диспетчером контактов значительно улучшены возможности различных настроек. Теперь можно создавать расширенные пользовательские формы и даже создавать новые типы записей для компании.

- **Настраивайте формы «Бизнес-контакт», «Бизнес-партнер», «Возможная сделка» и «Бизнес-проект»** с помощью простого визуального конструктора форм. Удаляйте существующие поля, создавайте новые и изменяйте макет формы в соответствии со своими потребностями.
- **Создавайте пользовательские типы записей**, например, «Механик», «Поставщик» или «Медицинское обслуживание», чтобы отразить роли людей и типы организаций, имеющих отношение к компании.

## Управление продажами

Приложение Outlook 2010 с Диспетчером контактов содержит новые инструменты, которые позволяют эффективно реагировать на потенциальных клиентов и возможные сделки и отслеживать весь процесс продаж.

## Реализация самых многообещающих интересов за счет автоматической их оценки

Новый тип записи «Интерес» содержит функцию автоматической оценки интересов, которая облегчает реализацию самых многообещающих интересов в первую очередь. Более того владелец компании или продавец могут задать такие условия оценки, что, например, клиенты, пришедшие по рекомендации, будут оцениваться выше, чем потенциальные клиенты из списка уже совершивших покупку.

## Управление сделками с момента предложения до закрытия

Возможные сделки для специалиста по продажам играют ключевую роль. Каждая из них — это потенциальный доход, и успешный специалист по продажам знает, как важно правильно и своевременно реагировать на них. Приложение Outlook 2010 с Диспетчером контактов облегчает эту задачу.

- **Этапы продаж помогают специалисту по продажам отслеживать сделки с момента предложения до успешного закрытия.** Пользователи могут определить этапы продаж и соответствующие действия на каждом этапе и получать дополнительные напоминания в Outlook 2010, чтобы обеспечить надлежащее реагирование. Руководители небольших компаний могут наблюдать за будущими продажами с помощью гаджетов и отчетов **«Процесс продаж»** и **«Канал продаж»**.
- Получайте максимальную прибыль, ориентируясь на основных клиентов и наиболее продаваемые товары. Используйте **гаджеты и отчеты «Основные клиенты»** и **«Основные продукты»**, чтобы узнать, какие клиенты приобретают больше всего продуктов и какие продукты приносят наибольшую прибыль. Экспортируйте отчеты в Microsoft Excel® 2010, включая форматирование и формулы, для дальнейшего анализа.

## Создание и отслеживание маркетинговых мероприятий

С помощью Outlook 2010 с Диспетчером контактов можно легко создавать и распространять индивидуализированные маркетинговые сообщения и наблюдать за результатами.

## Создание и использование списков обзвона из Outlook

Поддержание постоянной связи с существующими или потенциальными клиентами — залог успешного бизнеса. Благодаря спискам обзвона можно легко выбирать получателей, создавать или импортировать сценарий обзвона, а затем отслеживать результаты каждого телефонного звонка.



## Эффективный маркетинг с помощью индивидуализированных сообщений

Создайте списки целевой рассылки с помощью сортировки данных о потенциальных и существующих клиентах, затем выполните слияние в Microsoft Publisher 2010 или Microsoft Word 2010, чтобы создать **индивидуализированные** электронные письма или маркетинговые материалы.

- **Отслеживайте влияние маркетингового мероприятия на клиентов.** Каждое отправленное маркетинговое сообщение автоматически включается в журнал сообщений с клиентом.
- **Оценивайте эффективность каждого маркетингового мероприятия** с помощью функции отслеживания маркетинговых мероприятий и связанных гаджетов и отчетов. Определите успех каждого мероприятия, чтобы повысить эффективность маркетинговой деятельности в будущем.

## Централизация сведений о проекте

### Управление проектами из Outlook

Сделка успешно закрыта и необходимо соответствовать ожиданиям клиента (или превзойти их). Как убедиться в том, что все работает без сбоев? Что все внесено в план? Что ресурсы распределены равномерно? Функции управления проектами в Outlook 2010 с Диспетчером контактов позволят решить все эти вопросы.

- **Определите проекты и их задачи** и распределите их среди коллег. При совместном использовании Outlook 2010 с Диспетчером задач все сведения о проекте мгновенно становятся доступными всем, кому это требуется. Контролируйте осуществляемые в рамках проекта действия с помощью гаджетов и отчетов проекта. Теперь и гаджеты и отчеты поддерживают диаграммы Ганта (временная шкала), что позволяет сразу увидеть все действия, которые необходимо сделать в рамках проекта.
- Outlook 2010 с Диспетчером задач позволяет отслеживать важные сообщения за счет **автоматического связывания их** с записями проекта.
- Если все ваши проекты похожи друг на друга, определение одинаковых задач проекта каждый раз, когда это необходимо, может оказаться довольно утомительным. Outlook 2010 с Диспетчером задач облегчает эту задачу с помощью **Шаблонов проектов**. Определите проект, его задачи и используйте его столько раз, сколько потребуется.



# Outlook 2010 с Диспетчером контактов: подробные сведения

## Упорядочение информации о клиентах

Данные клиентов могут храниться в различных расположениях, использующих различные технологии, начиная бумажными файлами и заметками и заканчивая сообщениями электронной почты, документами, таблицами и базами данных. Использование различных форматов может привести к дублированию и использованию неточной или устаревшей информации. А синхронизация сведений между сотрудниками или файлами данных может быть сложной, требовать много времени и приводить к ошибкам.

Приложение Outlook 2010 с Диспетчером контактов хранит всю информацию о клиентах в одном расположении, обеспечивая простой доступ для тех, кому требуется эта информация. Более того, вся информация о клиентах доступна при использовании Outlook 2010, программы, которая знакома почти всем и ежедневно используется для ведения календарей и переписки по электронной почте.

## Выполнение задач и новый пользовательский интерфейс

Благодаря новому упрощенному пользовательскому интерфейсу Outlook 2010 с Диспетчером контактов отличается простотой в освоении и использовании. Центр начальной настройки содержит полезные сведения и видеоматериалы для быстрого начала работы с управлением контактами и информацией о клиентах. А благодаря новым представлениям ленты и Backstage все команды, необходимые для более быстрой и эффективной работы, находятся под рукой.

## Четыре рабочие области, настраиваемые в соответствии с потребностями

Новая версия Outlook 2010 с Диспетчером контактов упорядочивает данные в четыре рабочие области, основанные на ролях: «Управление контактами», «Продажи», «Маркетинг» и «Управление проектами». Каждая рабочая область отображает список записей и настраиваемую область чтения, которая содержит сведения о выбранной записи. Выберите в любой вкладке столбец, примените фильтр для отображения только необходимых записей и сгруппируйте их нужным образом. Например, если необходимо отобразить только бизнес-контакты в Санкт-Петербурге, добавьте новую вкладку и примените фильтр.

## Улучшенная лента

[Файл](#)
[Начальная страница](#)
[Просмотр](#)
[Отчеты](#)
[Гаджеты](#)
[Nancy's](#)

---

Создать идею
 Создать возможность
 Создать Магазин элементы
 Новые элементы
 Электронная почта
 Слияние
 Маркетинг
 Назначить
 Создать связанный бизнес-контакт
 Массовое редактирование
 Преобразовать
 Деловая заметка
 Возможность
 Выбрать категорию
 К исполнению
 Этапы продажи
 Критерии оценки
 Продукты и услуги

**Microsoft**

## Настраиваемая панель мониторинга

Благодаря новой панели мониторинга руководитель небольшой компании или отдела продаж может отслеживать деятельность всей группы специалистов по продажам. Он может решать, какие гаджеты должны отображаться, и выбирать условия отображения важных данных для каждого гаджета. Например, если информация о продажах является важной, выберите гаджеты «Канал продаж» и «Процесс продаж». Если необходимо следить за множеством проектов, выберите гаджеты «Бизнес-проект» и «Задача проекта».

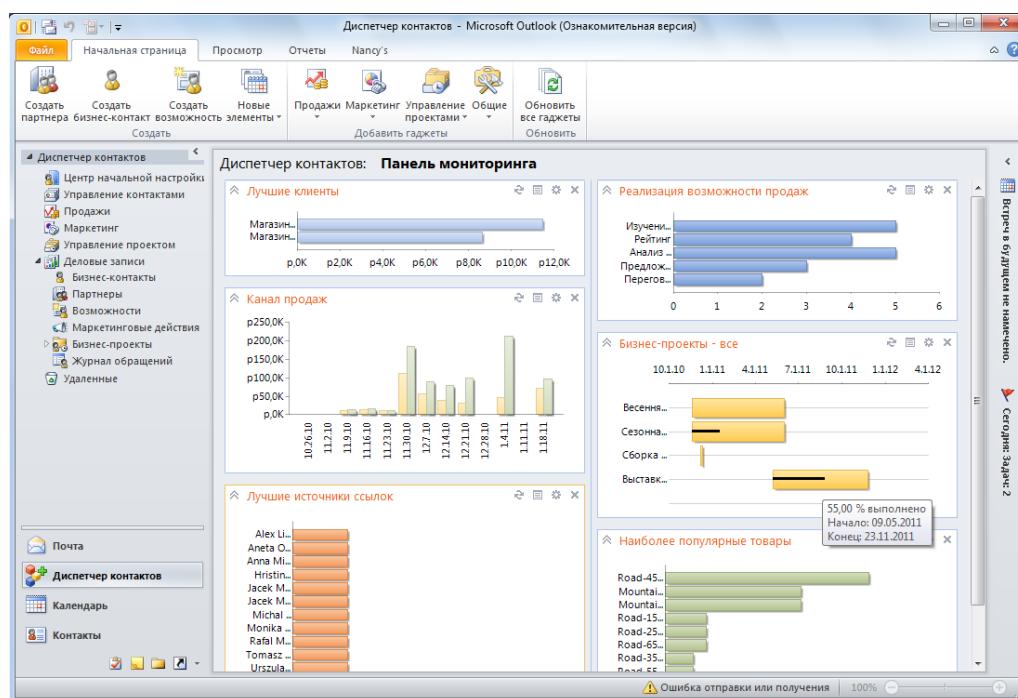


Рис. 3. Используйте панель мониторинга и ее гаджеты для наблюдения за ключевыми показателями. Панель мониторинга может содержать до четырех столбцов с гаджетами.

## Новое представление Microsoft Office Backstage

Представление Microsoft Office Backstage появилось в Microsoft Office 2010; оно упрощает и ускоряет выполнение распространенных действий. Представление Backstage заменяет традиционное меню «Файл», использовавшееся в предыдущих версиях приложений Microsoft Office. Для использования представления Backstage в Outlook 2010 с Диспетчером контактов перейдите в левую верхнюю часть ленты и щелкните вкладку «Файл». Затем выберите Диспетчер контактов для импорта, экспорта, резервного копирования или восстановления базы данных или настройки Outlook 2010 с Диспетчером контактов.

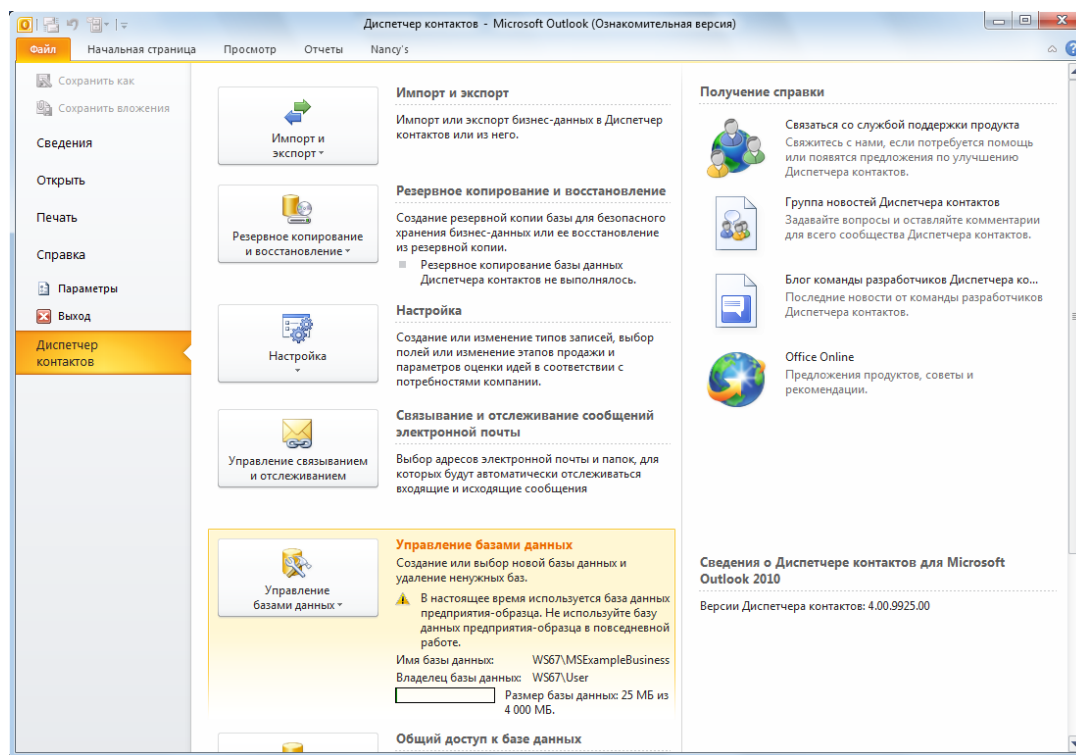


Рис. 4. Представление Backstage с выбранным Диспетчером контактов. Выделен пункт «Управление базами данных», так как пользователь использует образец базы данных. В правой части окна представлены ресурсы, которые можно использовать для получения дополнительных сведений об Outlook 2010 с Диспетчером контактов.

## Более эффективная совместная работа

### Связывание и отслеживание сообщений

Рассмотрим случай, когда специалист по продажам направляет потенциальному клиенту образцы и материалы по продажам. К сожалению, во время звонка клиента с вопросами данный специалист находится вне офиса. Один из сотрудников записывает, что звонил клиент. На следующий день приходится звонить клиенту, не зная точно, что именно ему требуется.

Приложение Outlook 2010 с Диспетчером контактов поможет в разрешении этой весьма распространенной проблемы с помощью функции связывания и отслеживания. Коллега специалиста по продажам может открыть запись клиента, отвечая на звонок, и сразу же понять, что материалы по продажам уже отправлены. После этого сотрудник может спросить, есть ли у клиента какие-либо вопросы или требуется ли ему дополнительная информация. Вместо того чтобы записывать сообщение на бумаге, этот сотрудник получает быстрый доступ к соответствующей информации и может помочь в успешном закрытии сделки.

С помощью связывания и отслеживания пользователи также могут автоматически связывать все входящие и исходящие сообщения электронной почты с записями бизнес-контакта или бизнес-партнера, которые имеют тот же адрес электронной почты. Такой простой и эффективный механизм позволяет устранить необходимость в правилах для электронной почты, создании отдельных папок для контактов или перемещении сообщений в эти папки. Приложение Outlook 2010 с Диспетчером контактов самостоятельно отслеживает электронную почту.

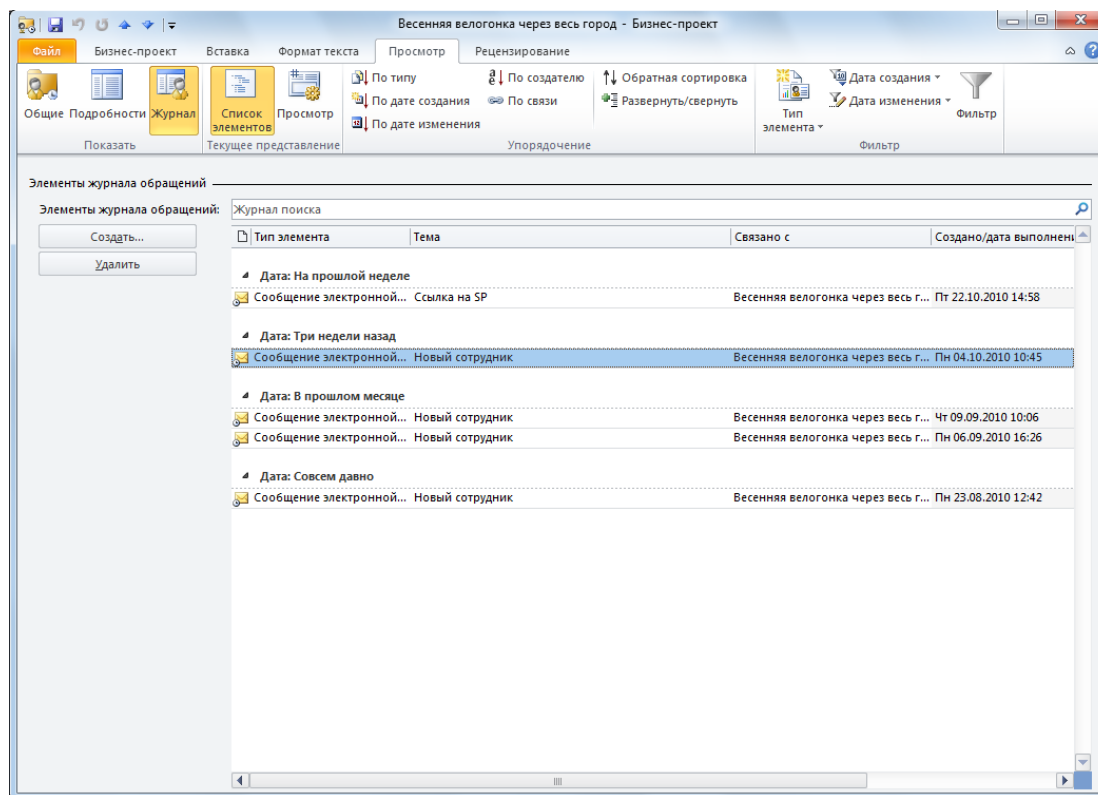


Рис. 5. Страница «Журнал» отображает все элементы журнала сообщений, относящихся к тому или иному бизнес-контакту или бизнес-партнеру.

Помимо отслеживания сообщений электронной почты Outlook 2010 с Диспетчером контактов можно использовать для связывания журналов звонков и документов. Вне зависимости от того, используется ли Word, Excel или Microsoft PowerPoint® 2010, документы можно связать с бизнес-контактом или бизнес-партнером при помощи представления Backstage текущего документа.

### Просмотр и редактирование бизнес-контактов из любого приложения, из которого возможен доступ к контактам Outlook

Использование новой функции синхронизации в Outlook 2010 с Диспетчером контактов позволит получать доступ в бизнес-контактам из любого приложения, из которого

возможен доступ к папке контактов Outlook. Outlook 2010 с Диспетчером контактов автоматически копирует все бизнес-контакты в папку контактов Outlook и затем отслеживает и синхронизирует все изменения, внесенные в них. Поэтому осуществляя доступ к контактам Outlook через Microsoft Outlook® Web App, Microsoft SharePoint®, Windows Live™ или мобильное устройство, также осуществляется доступ к бизнес-контактам.

### **Совместный доступ к информации о клиентах**

Другим сотрудникам компании может потребоваться доступ к информации о клиентах для решения своих задач. Если информация хранится в документе или таблице на жестком диске пользователя, другие сотрудники могут столкнуться с трудностями при получении этой информации, а регулярное обновление нескольких копий этих данных может стать серьезной проблемой.

Однако если имеется сеть, то Outlook 2010 с Диспетчером контактом упрощает совместное использование информации о клиентах с теми сотрудниками, которым это необходимо. Благодаря совместному использованию данных в Outlook 2010 с Диспетчером контактов все сотрудники работают с одной актуальной копией информации о клиентах.

В представлении Backstage можно воспользоваться простым мастером общего доступа, который позволит предоставить защищенный паролем доступ авторизованным сотрудникам. Неавторизованные пользователи не смогут получить доступ к данным.

### **Оставайтесь на связи и за пределами офиса**

Многие сотрудники постоянно носят с собой ноутбуки. Для специалистов по продажам, маркетингу и прочих лиц, которым необходимы сведения о контактах для работы, крайне важно всегда иметь эту информацию под рукой, вне зависимости от места — в гостинице, в самолете или на объекте клиента. В то же время им необходимо, чтобы важная информация о контактах всегда была актуальной и включала изменения и обновления, сделанные другими сотрудниками в офисе или вне его.

В Outlook 2010 с Диспетчером контактов имеется функция автономного использования. Когда пользователь находится в офисе, Outlook 2010 с Диспетчером контактов создает на ноутбуке локальную копию всей базы данных Диспетчера контактов и обновляет ее в соответствии с изменениями, вносимыми пользователем или другими сотрудниками, использующими эту же базу данных, пока ноутбук подключен к сети. Когда пользователь покидает офис, Outlook 2010 с Диспетчером контактов автоматически переключается на локальную копию, и пользователь может продолжить работать точно так же, как и в офисе.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>Некоторые функции, например резервное копирование и настройка, недоступны в автономном режиме.



## Настройка в соответствии с потребностями дела

Небольшие компании отличаются друг от друга. Несмотря на то, что все компании заинтересованы в росте, получении доходов и снижении издержек, небольшие компании обладают различной информацией, которую необходимо получать и отслеживать, а также взаимодействуют с различными людьми и организациями. Outlook 2010 с Диспетчером контактов можно легко настроить в соответствии с потребностями компании.

### Настройка форм «Бизнес-контакт», «Бизнес-партнер», «Возможная сделка» и «Бизнес-проект»

В выпуске Outlook 2010 с Диспетчером контактов появились расширенные возможности настройки форм «Бизнес-контакт», «Бизнес-партнер», «Возможная сделка» и «Бизнес-проект». Благодаря интуитивно понятному интерфейсу с функцией перетаскивания можно удалять ненужные поля,<sup>2</sup> перемещать существующие поля в любое место и добавлять новые поля. Создавайте новые поля различных типов (текстовые поля, даты, раскрывающиеся списки, связи) и добавляйте их в любую необходимую форму.

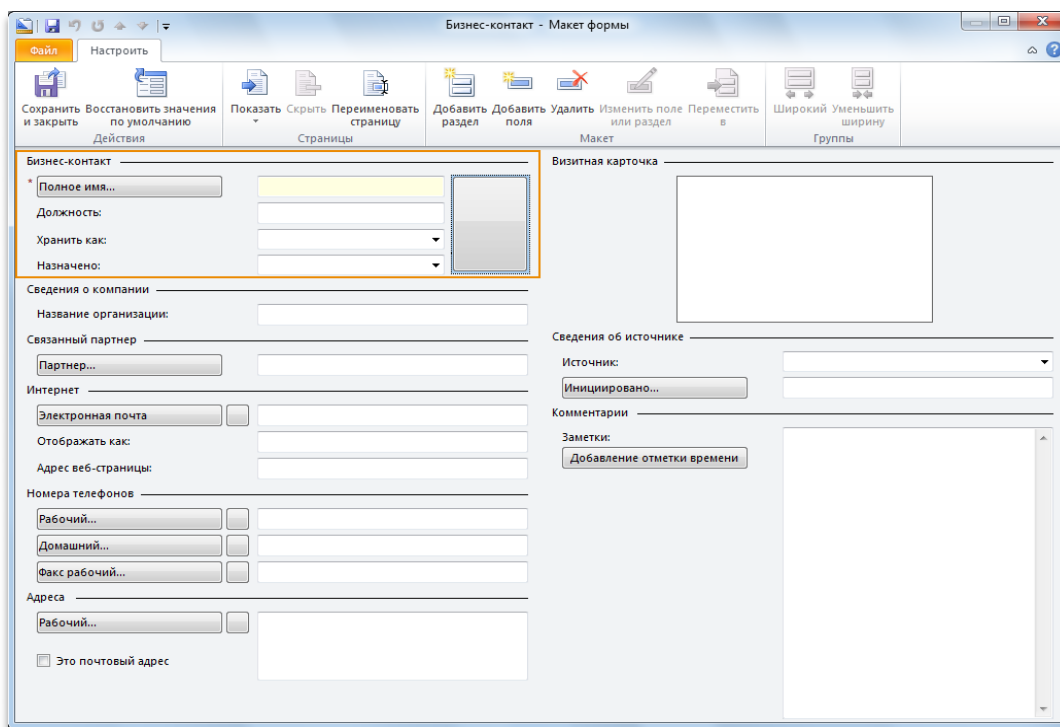


Рис. 6. С помощью визуального конструктора форм можно перемещать поля и группы в любое необходимое место.

<sup>2</sup> Обязательные поля не могут быть удалены.



## Создание пользовательских типов записей

Outlook 2010 с Диспетчером контактов включает «Бизнес-контакты» и «Интересы» (лица, с которым работает компания) и «Бизнес-партнеры» (организации, с которым работает компания). Но что делать, если компания работает с продавцами одежды, сиделками, подрядчиками, благотворительными организациями, кардиологами или клубами? Outlook 2010 с Диспетчером контактов позволяет создать собственные типы записей и настраивать их аналогично встроенным типам записей в соответствии с потребностями компании.

## Управление продажами

### Эффективное управление потенциальными клиентами с помощью автоматической оценки интересов

Количество потенциальных клиентов из различных источников может достигать нескольких сотен и тысяч. Можно приобрести список потенциальных клиентов, собрать информацию о контактах в Интернете или получить визитные карточки от лиц, заинтересовавшихся товарами компании. Возможно, имеются списки потенциальных клиентов, которые находятся в других программах, например, Excel или Word. Как же их обрабатывать после переноса в Outlook 2010 с Диспетчером контактов? При этом в первую очередь необходимо реализовать самые многообещающие интересы, а затем обрабатывать остальные.

Приложение Outlook 2010 с Диспетчером контактов позволяет решить, какие клиенты вероятнее всего купят товары или услуги компании. Очень хорошим показателем обычно являются клиенты, пришедшие по рекомендации. Возможно, домашние адреса делают некоторых потенциальных клиентов более привлекательными, или имеются конкретные сведения о клиенте, например, уровень дохода или дома в собственности, которые имеют большое значение для компании. Каким бы ни было условие, его можно добавить в качестве условия оценки.

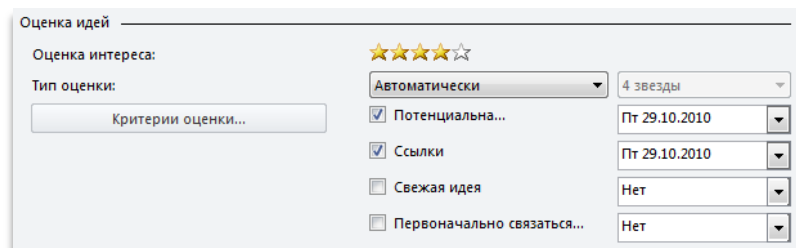


Рис. 7. Условия оценки. Определите, какие условия важны для компании, а затем используйте их для оценки Диспетчером контактов всех интересов.

Кроме автоматической оценки можно выбрать ручную оценку одного или нескольких интересов. Например, один из потенциальных клиентов заявил, что, скорее всего, купит продукт, однако он не соответствует прочим условиям оценки. В этом случае можно

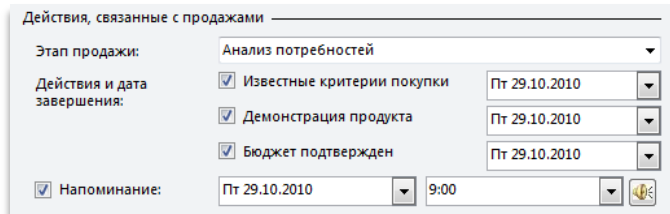
использовать ручную оценку, чтобы назначить четыре звезды данному интересу и сгруппировать его с другими интересами, имеющими аналогичную оценку.

## Управление сделками с момента предложения до закрытия

Для многих небольших компаний цикл продаж может длиться несколько дней, недель или дольше. В течение этого времени завоевывается доверие потенциального клиента, происходит осознание его потребностей, выполняются анализы предложений конкурентов, производство образцов или написание подробных коммерческих предложений. Эти задачи могут включать получение данных от различных лиц, начиная техническими специалистами и заканчивая специалистами на производстве, по маркетингу и финансам. Также возможно сотрудничество с субподрядчиками или поставщиками, которые помогают заключить сделку. И поскольку каждый участник выполняет различные роли в процессе продаж, все усложняется и повышается в стоимости.

### Использование этапов продаж для успешного завершения сделки

Приложение Outlook 2010 с Диспетчером контактов облегчает отслеживание процесса продаж, что повышает вероятность успешного завершения сделки и того, что инвестиции окупятся. По умолчанию Outlook 2010 с Диспетчером контактов включает пять этапов продаж: поиск, оценка, анализ потребностей, коммерческое предложение и переговоры. В свою очередь, каждый этап включает различные действия. Можно установить длительность каждого действия, и по завершении каждой задачи Outlook будет автоматически создавать напоминание о следующем действии. Благодаря этому каждый участник процесса продаж может отслеживать его развитие.



Действия, связанные с продажами		
Этап продаж:	Анализ потребностей	
Действия и дата завершения:	<input checked="" type="checkbox"/> Известные критерии покупки	Пт 29.10.2010
	<input checked="" type="checkbox"/> Демонстрация продукта	Пт 29.10.2010
	<input checked="" type="checkbox"/> Бюджет подтвержден	Пт 29.10.2010
<input checked="" type="checkbox"/> Напоминание:	Пт 29.10.2010	9:00

Рис. 8. Действия, связанные с этапом продаж «Анализ потребностей».

Одним из способов представления количества возможных сделок или потенциального дохода на каждом этапе продаж являются каналы продаж. Поскольку не все возможные сделки, присутствующие на каждом из этапов, будут в результате успешно заключены, необходимо обеспечить, чтобы вершина канала продаж (например, «Поиск») содержала больше сделок, чем последующие этапы продаж. В Outlook 2010 с Диспетчером контактов подобные каналы продаж можно отображать как количество возможных сделок или как ожидаемый и совокупный доход.

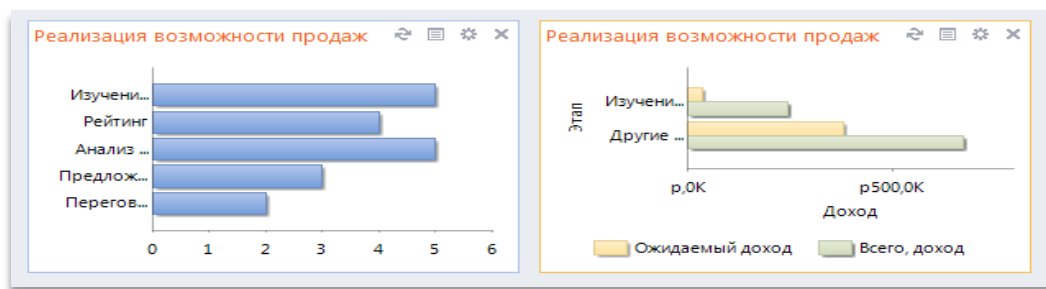


Рис. 9. «Канал продаж», изображающий количество возможных сделок (слева) и ожидаемый и совокупный доход (справа).

### Настройка этапов продаж в соответствии с потребностями компании

Процесс продаж у двух небольших компаний различается. Outlook 2010 с Диспетчером контактов позволяет менеджеру по продажам или руководителю небольшой компании легко организовывать процесс продаж, который принесет пользу компании. В представлении Backstage выберите «Настроить», затем «Изменить этапы и действия продаж».

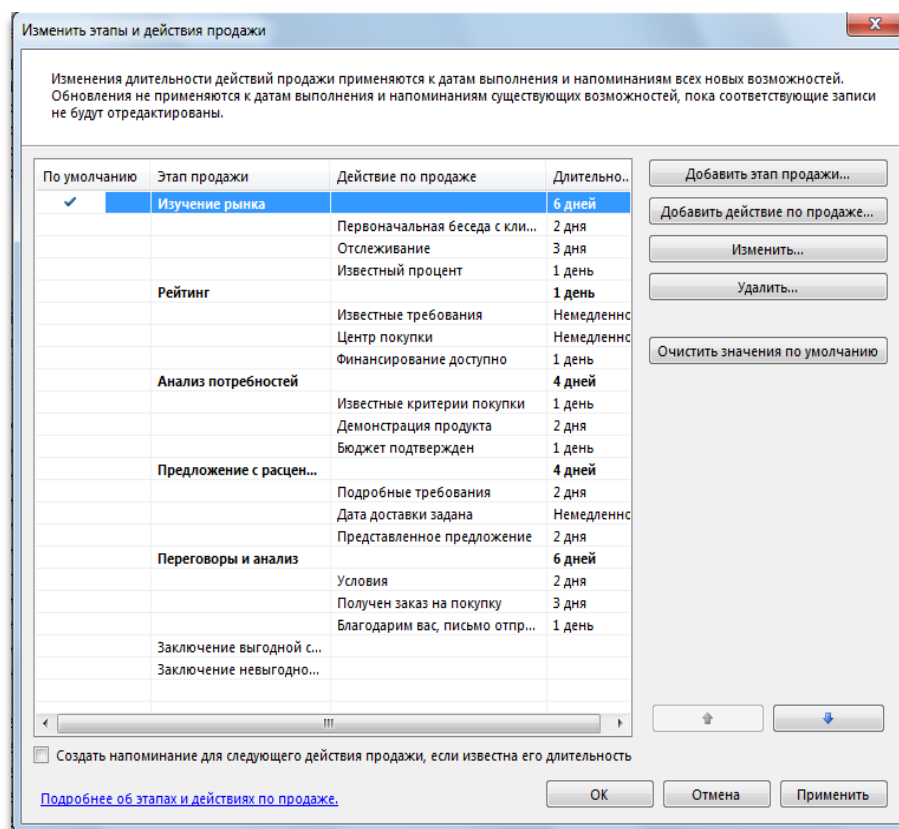


Рис. 10. Этапы продаж, действия и длительность.

## Увеличение прибыли путем отбора основных клиентов и наиболее продаваемых товаров

Вне зависимости от эффективности процесса продаж всегда существуют клиенты, приобретающие больше других. Точно также и некоторые продукты приносят больше прибыли не за счет высокой валовой маржи, а за счет количества. В Outlook 2010 с Диспетчером контактов можно использовать гаджеты и отчеты для отслеживания наиболее прибыльных клиентов и продуктов. Каждый гаджет позволяет выбрать доход или валовую маржу, а соответствующий отчет открывается с помощью двойного щелчка нужного гаджета.

Справа на рис. 11 изображен гаджет «Лучшие клиенты». Допустим, необходимо узнать подробные сведения о покупках клиента. Для этого нужно всего лишь дважды щелкнуть гаджет, и откроется окно с подробными сведениями о заключенных с этим клиентом сделках.

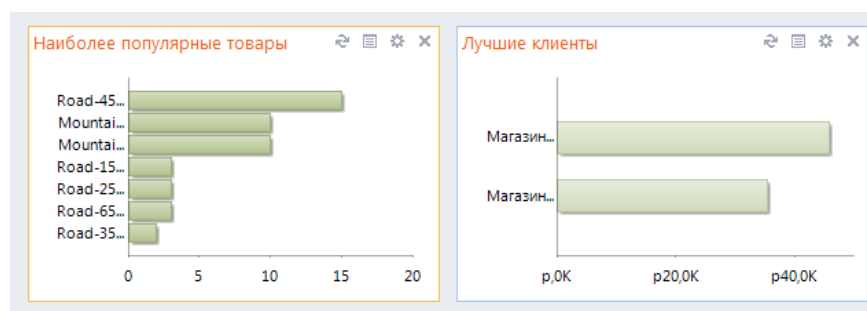


Рис. 11. Гаджеты «Наиболее популярные товары» и «Лучшие клиенты».

лучшие клиенты по доходу - Деловой отчет

Файл Отчет Параметры страницы Отчет Фильтр Выбрать столбец Метки - Всего  
Сохранить как Обновить Экспорт в Excel Печать По возрастанию По убыванию Шрифты Значения -  
Отправить как сообщение эл. почты Действия Показать Сортировка и фильтр Макет Ожидается Диаграмма Связаться

Отчет: лучшие клиенты по доходу

Применен фильтр: Да

Заголовок	Клиент	Рабочий тел...	Этап продажи	Дата закрытия	Инициализа...	Вероятность	Всего, доход	Ожидаемый ...
Партнер: Магазин избранных велосипедов								
Скорее всего, ...	Магазин избр...	(045) 222-12-34	Заключение в...	10.11.2010	Volare Poznan	100,00%	35 317,46р.	35 317,46р.
Итого по Магазин избранных велосипедов							35 317,46р.	35 317,46р.
Партнер: Магазин замечательных путешествий								
Закажут около...	Магазин замеч...	(045) 222-12-34	Заключение в...	18.12.2010	Krzysztof Janisz...	100,00%	45 845,68р.	45 845,68р.
Итого по Магазин замечательных путешествий							45 845,68р.	45 845,68р.
<b>Итого</b>							<b>81 163,14р.</b>	<b>81 163,14р.</b>

Рис. 12. Отчет «Направление продаж». Для создания отчета дважды щелкните гаджет «Лучшие клиенты».

## Создание и отслеживание маркетинговых мероприятий

Продажам предшествует маркетинг. Приложение Outlook 2010 с Диспетчером контактов поможет найти новых клиентов и остаться на связи с существующими. В конце концов оказывается, что наиболее выгодный покупатель — это тот, который уже есть у компании.

Конечно, существуют и другие причины для поддержания отношений: может возникнуть необходимость направить информацию об обновлениях, грядущих событиях или отправить обновленную документацию, даже если сделки не планируются.

Одной из новых рабочих областей в Outlook 2010 с Диспетчером контактов является область «Маркетинг», которая содержит вкладки для различных типов маркетинговых сообщений.

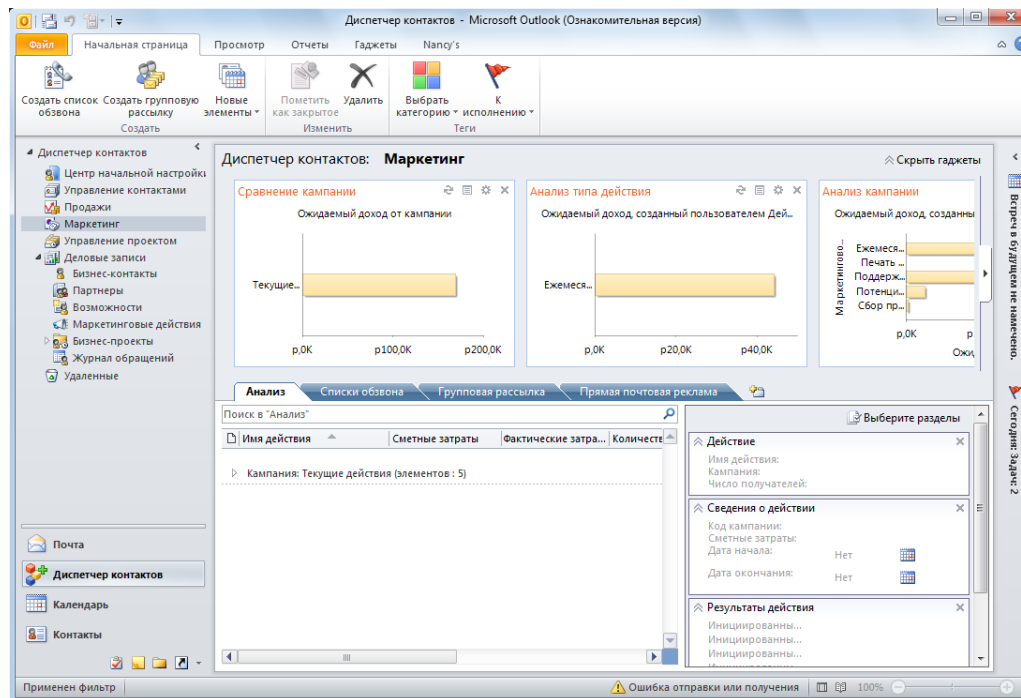


Рис. 13. Рабочая область «Маркетинг» с вкладкой «Анализ».

## Создание и использование списков обзвона из Outlook

Иногда необходимо позвонить двум и более бизнес-контактам с одним и тем же сообщением и при этом отследить каждый ответ. Новая функция «Список обзвона» в Outlook 2010 с Диспетчером контактов поможет решить эту задачу.

Чтобы создать новый список обзвона, выберите бизнес-контакты или бизнес-партнеров, с которыми нужно связаться. Например, можно выбрать наиболее ценных потенциальных

клиентов или создать вкладку, отображающую только бизнес-партнеров с просроченной оплатой по счетам. Затем импортируйте или введите сценарий обзвона. Это может быть точный текст разговора или заметки о сведениях, которые необходимо сообщить. После создания списка обзвона можно звонить контактам в списке по очереди, используя сценарий, как только появляется свободное время. Записывайте продолжительность каждого разговора, нажимая на кнопку «Запустить часы» и во время разговора вносите записи непосредственно в сценарий.

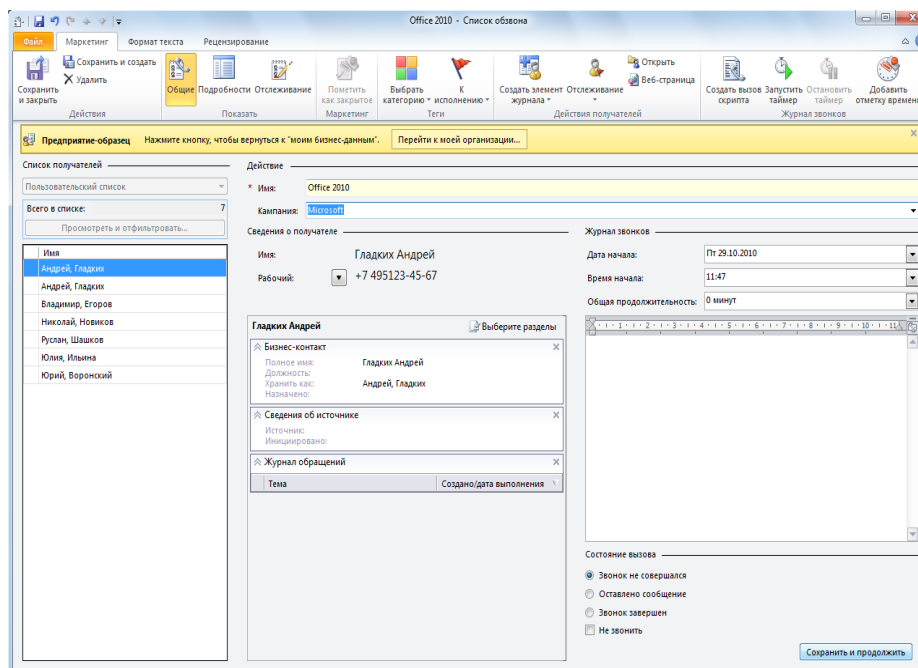


Рис. 14. Список обзвона, используемый для напоминания клиентам об оплате просроченных счетов.

После каждого звонка журнал звонка, содержащий сценарий, любые добавленные заметки и длительность разговора, прикрепляется к журналу сообщений контакта.

## Эффективный маркетинг с помощью индивидуализированных сообщений

Многие небольшие компании используют электронную или обычную почту для маркетинговых сообщений чаще, чем телефонные звонки. Для таких компаний в Office 2010 и Outlook 2010 с Диспетчером контактов имеются инструменты, которые упрощают выбор получателей, создание материалов и отслеживание результатов.

Можно указать, кто должен получить маркетинговое сообщение, либо с помощью вкладки, отображающей всех получателей, либо выбирая получателей в существующей вкладке. После этого щелкните тип необходимого действия («Список обзвона», «Массовая рассылка по электронной почте» или «Прямая почтовая рассылка»), измените список получателей и выберите документы, которые необходимо послать, или создайте новые.

При выборе слияния почты Outlook 2010 с Диспетчером контактов запустит Word или Publisher, где будет пошагово описан процесс слияния почты.

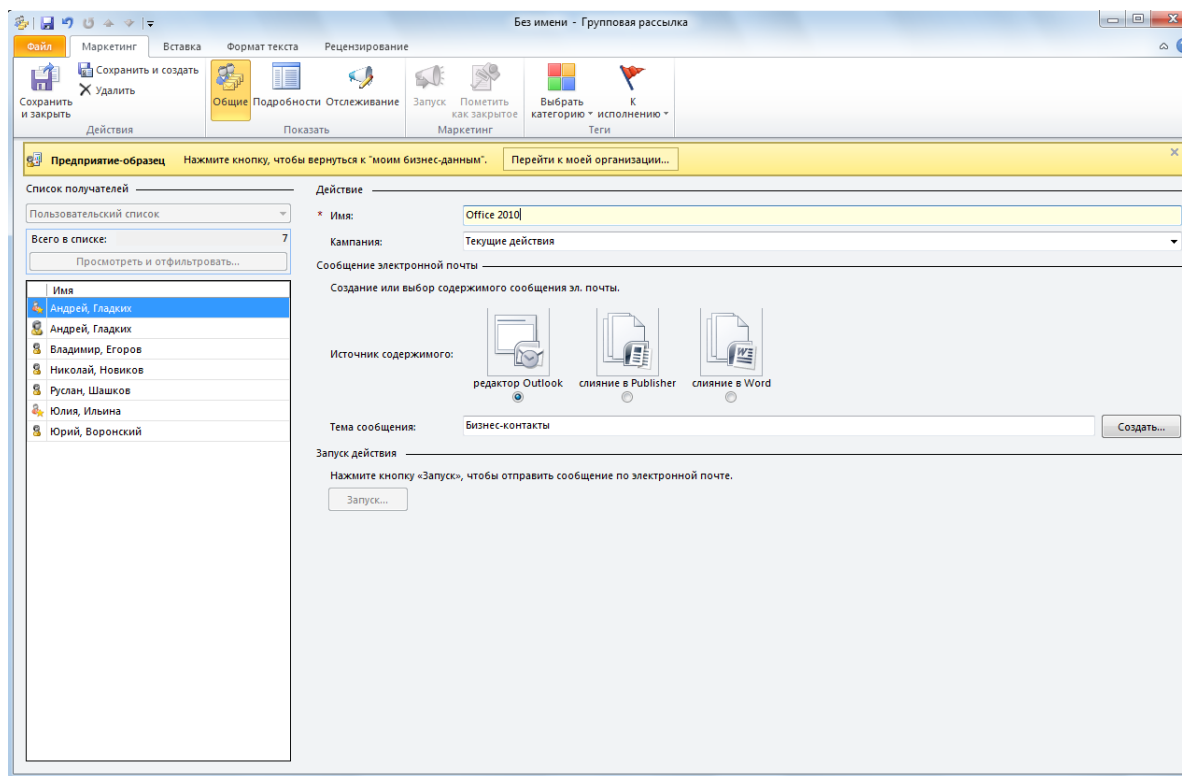


Рис. 15. Действие «Массовая рассылка по электронной почте» станет частью летней кампании 2010 года.

## Отслеживание маркетинговых мероприятий

Чтобы маркетинг стал более эффективным, воспользуйтесь функциями отслеживания маркетинговых мероприятий в Outlook 2010 с Диспетчером контактов.

Каждое письмо, отправленное по электронной почте (и являющееся или не являющееся частью маркетингового мероприятия), можно автоматически связать с записью получателя, и оно будет отображаться с журнале сообщений, что упростит отслеживание ответов на письма. Кроме того, при создании каждого нового интереса или возможной сделки можно записать источник как маркетинговое мероприятие, которое привело к созданию интереса. И наконец, гаджеты и отчеты для маркетинга в Outlook 2010 с Диспетчером контактов создают графическое представление реализации маркетинговых мероприятий и кампаний. В результате каждое успешное мероприятие улучшается и оказывает максимальное воздействие.



## Централизация сведений о проекте

Управление проектами может занимать много времени и приводить к ошибкам в тех случаях, когда сотрудники не имеют доступа к необходимой информации. Outlook 2010 с Диспетчером контактов устраняет сложности, связанные с одновременной обработкой задач, относящихся к различным проектам, работам и клиентам, с помощью единого места для хранения всех задач и информации. Новые возможности упрощают управление действиями, сообщениями и задачами, связанными с различными проектами, и облегчают их качественную реализацию.

### Определение проектов и их задач

Функция «Бизнес-проекты» упрощает доступ к информации о проекте и делает работу более эффективной. Подобно тому, как можно связывать сообщения электронной почты, заметки, встречи и задачи с конкретными бизнес-контактами, их также можно связывать с конкретными проектами. Информация будет всегда под рукой. И ею легко можно поделиться с другими сотрудниками компании.

Outlook 2010 с Диспетчером контактов содержит гаджеты и отчеты, которые позволяют быстро просмотреть все активные, просроченные и грядущие проекты. Гаджеты и отчеты отображают информацию о проектах, например, дату начала и окончания и состояние завершения в графическом формате. Гаджеты можно поместить в рабочей области «Управление проектами» (или любой другой рабочей области), чтобы иметь возможность быстрого доступа к нужной информации.

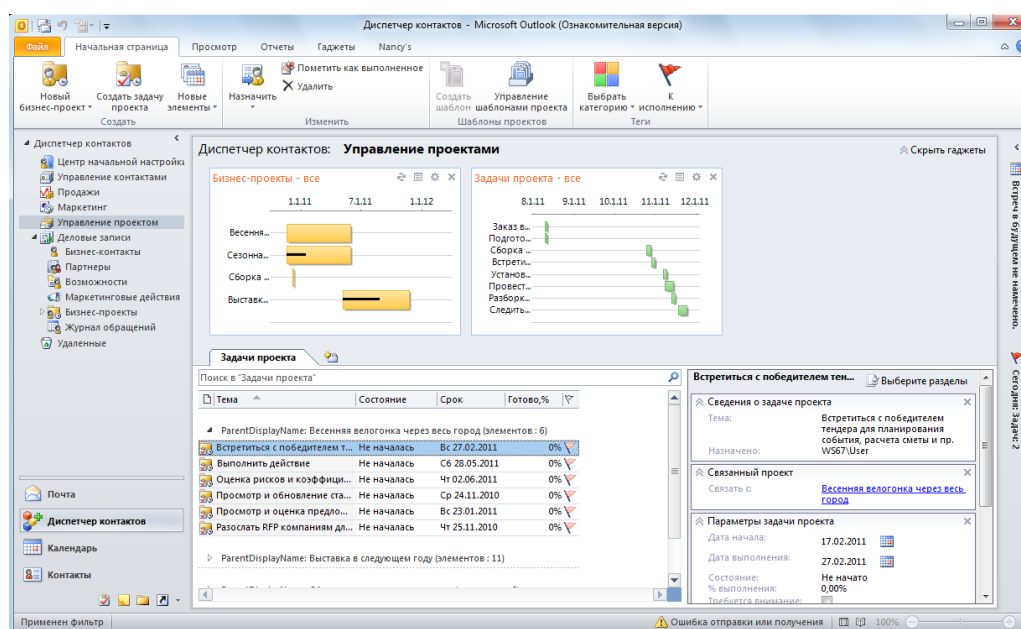


Рис. 16. Рабочая область «Управление проектами».

## Автоматическое связывание сообщений электронной почты с бизнес-проектами

Возможность автоматического связывания сообщений с бизнес-контактами и бизнес-партнерами также распространяется и на бизнес-проекты, но с одним важным отличием: поскольку бизнес-проекты не содержат адресов электронной почты, необходимо указывать тему электронных писем, которые нужно связать. Выберите сообщение, которое требуется связать, и нажмите кнопку «Связать и отслеживать» на ленте. После этого перейдите на вкладку «Тема сообщения» и выберите бизнес-проекты, с которыми необходимо связать данное и все последующие сообщения с выбранной темой. Outlook 2010 с Диспетчером задач автоматически игнорирует незначительные изменения в теме, такие как «Re:» и «Fwd:» поэтому все сообщения, относящиеся к бизнес-проекту, будут связаны.

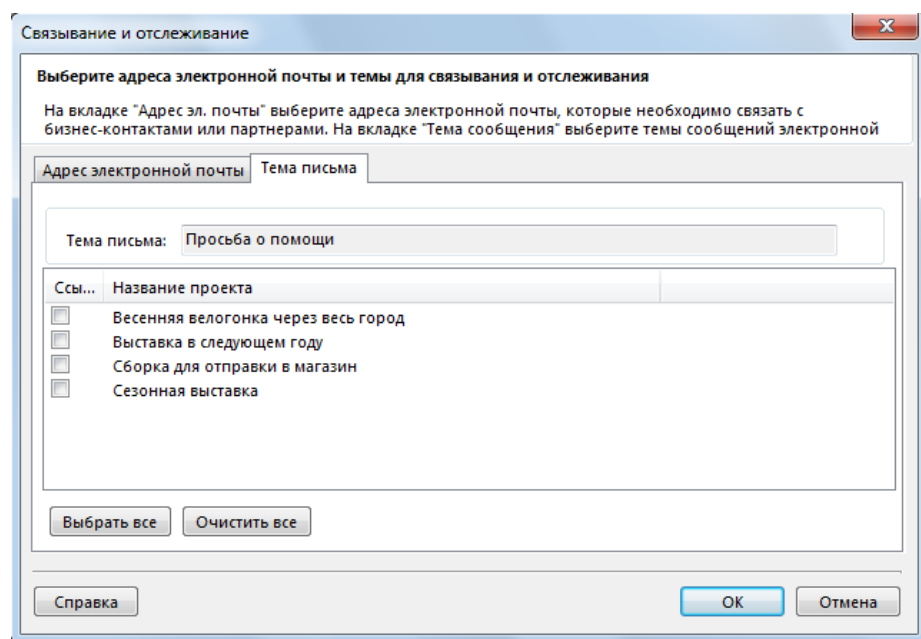


Рисунок 17.  
Диалоговое окно  
«Связывание и  
отслеживание»  
бизнес-проекта.

## Создание шаблонов проектов и управление ими

Многие компании выполняют все время одни и те же типы проектов, задачи и длительность которых не отличаются друг от друга. До появления Outlook 2010 с Диспетчером задач приходилось создавать все задачи каждый раз, когда это было необходимо. Теперь, благодаря функции «Шаблоны проектов», можно создавать шаблоны, которые можно неоднократно использовать для создания бизнес-проектов. Каждый шаблон проекта включает набор задач, ожидаемую длительность каждой задачи и порядок выполнения задач. При необходимости создать новый бизнес-проект можно

просто использовать сохраненный шаблон для автоматического создания бизнес-проекта со всеми задачами.

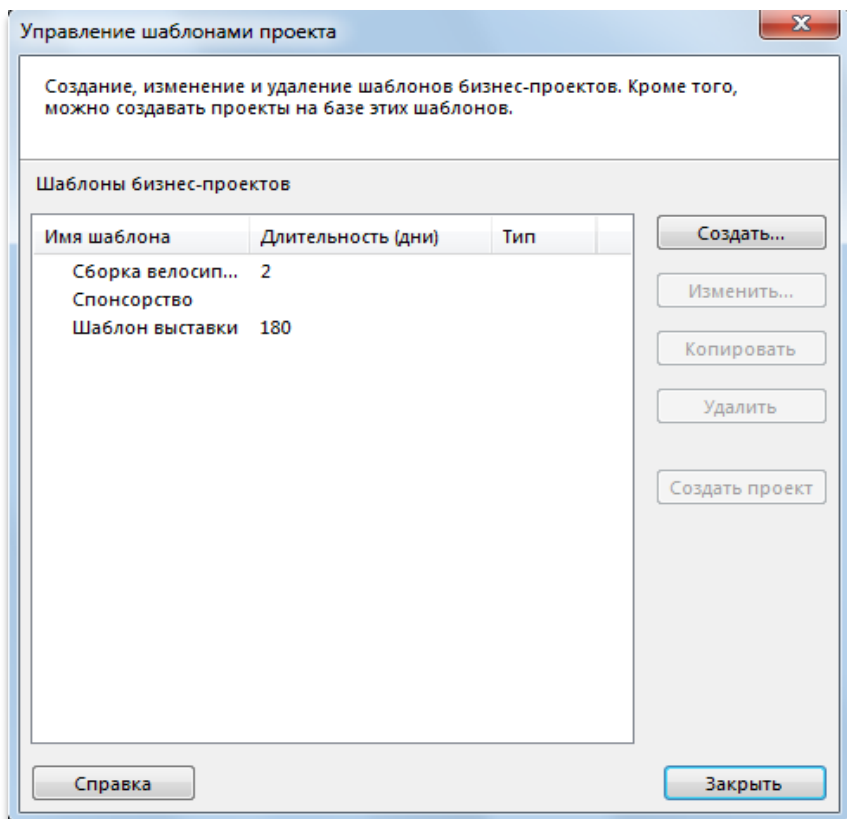


Рис. 18.  
Использование  
«Шаблонов  
проектов»  
для быстрого  
создания  
бизнес-  
проектов.

## Заключение

Приложение Outlook 2010 с Диспетчером контактов предоставляет небольшим компаниям простое в использовании и одновременно комплексное решение по управлению отношениями с клиентами.

Благодаря Outlook 2010 с Диспетчером контактов можно создавать новые типы записей и настраивать их в соответствии с потребностями компании, реализовывать самые многообещающие интересы в первую очередь, отслеживать возможные сделки и выполнять проекты, а также осуществлять маркетинговые мероприятия. И все это возможно в Outlook, программе, на которую полагаются при отправке и получении электронной почты и ведении календарей пользователи Microsoft Office по всему миру.

## Где находится

	Возможности и преимущества	Где находится
<b>Новинка!</b>	Рабочие области	<p>Используйте четыре рабочие области на основе ролей, чтобы упорядочить бизнес-данные: «Управление контактами», «Продажи», «Маркетинг» и «Управление проектами».</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>В области навигации нажмите кнопку <b>Диспетчер контактов</b>.</li> <li>Выберите рабочую область, соответствующую вашей роли.</li> </ul>
<b>Улучшение!</b>	Полная настройка форм	<p>Полная настройка форм «Бизнес-контакт», «Бизнес-партнер», «Возможная сделка» и «Бизнес-проект».</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Откройте любую запись. В правой части ленты выберите <b>Макет формы</b>.</li> </ul>
<b>Новинка!</b>	Настраиваемая область чтения	<p>Выбор важной для бизнеса информации. Получение сведений о каждой записи или редактирование записи без открытия формы.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>На любой вкладке щелкните <b>Выбор разделов</b>. Для изменения положений разделов воспользуйтесь функцией перетаскивания.</li> </ul>
<b>Новинка!</b>	Создание новых записей, соответствующих фактической деятельности	<p>Теперь создавать записи можно не только в рамках типов «Бизнес-контакты» и «Бизнес-партнеры». Создавайте поставщиков, пациентов, кардиологов, механиков, управляющих магазинами — все, что необходимо для работы предприятия.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>В представлении Backstage перейдите на вкладку <b>Диспетчер контактов</b>.</li> <li>Щелкните <b>Настроить</b>.</li> <li>Выберите <b>Настроить типы записей</b>.</li> </ul>

## Новинка!

Образцы бизнес-данных

Образцы бизнес-данных позволяют поработать с Диспетчером контактов без импорта или создания собственных данных. При изучении гаджетов, рабочих областей, отчетов и выполнении настроек можно не беспокоиться об отрицательном влиянии на реальные бизнес-данные.

- В представлении Backstage перейдите на вкладку **Диспетчер контактов**.
- Щелкните **Управление базами данных**, а затем — **Перейти к образцу профиля организации**. Если образец профиля организации уже используется, пункт меню будет называться **Перейти к сведениям о профиле организации**.

## Новинка!

Шаблоны проектов

Сложный проект создается только один раз. После этого для создания новых проектов такого же типа используются шаблоны проекта.

- На ленте в рабочей области **Управление проектами** выберите **Управление шаблонами проектов**.

## Новинка!

Панель мониторинга

Просмотр всех бизнес-данных с «высоты птичьего полета». Выбор значимых для бизнеса показателей и наблюдение за ними непосредственно в Outlook.

- Нажмите кнопку **Диспетчер контактов**, откройте папку **Диспетчер контактов**.

## Новинка!

Центр начальной настройки

Краткое описание возможностей Диспетчера контактов. Выделение важных функций и изучение работы с ними.

- Нажмите кнопку **Диспетчер контактов** и выберите пункт **Центр начальной настройки**.

## Новинка!

Оценка интересов


Повышение эффективности за счет реализации в первую очередь самых многообещающих интересов.


- В левой части ленты в рабочей области **Продажи** щелкните **Новый интерес**. Раздел **Оценка интереса** расположен в правой части формы.
- Чтобы настроить систему показателей для бизнеса, нажмите кнопку **Критерии оценки**.


<b>Улучшение!</b>	Отчеты и диаграммы	<p>Анализ дел с помощью 70 отчетов, поддерживающих детализацию записей. В большинство отчетов включены диаграммы для немедленного отображения тенденций.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Дважды щелкните гаджет диаграммы, выберите значок отчета в гаджете или выберите отчет из раздела ленты <b>Отчеты</b>.</li> </ul>
<b>Новинка!</b>	Временные графики проектов	<p>Просмотр состояния каждого проекта и его задач на простых диаграммах Ганта.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Щелкните рабочую область <b>Управление проектами</b>.</li> <li>Если гаджеты управления проектами отсутствуют, добавьте их из раздела ленты <b>Гаджеты</b>.</li> </ul>
<b>Улучшение!</b>	Этапы продаж и действия по продажам	<p>Определение этапов продаж и действий по сбыту на каждом этапе для формирования процесса продаж, функционирующего при ведении небольшого бизнеса. Автоматические напоминания позволяют отслеживать самые выгодные сделки.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>В конце левого края ленты в рабочей области <b>Продажи</b> щелкните <b>Новая возможная сделка</b>. <b>Этапы продаж</b> будут отображены в правой части формы.</li> <li>На ленте формы щелкните <b>Этапы продаж</b>, чтобы настроить этапы продаж для бизнеса.</li> </ul>
<b>Новинка!</b>	Настраиваемые вкладки	<p>Создание вкладок, на которых отображаются необходимые записи и поля. Записи можно отфильтровать, сортировать и группировать.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Чтобы создать вкладку, нажмите кнопку <b>Создать вкладку</b> рядом с существующими вкладками.</li> <li>Правой кнопкой мыши щелкните любой столбец и выберите команду <b>Добавить столбцы</b>, чтобы выбрать актуальные для компании столбцы. Поля Диспетчера контактов, включая добавленные вами настраиваемые поля, расположены в разделе <b>Поля пользователя в папке</b>.</li> </ul>



## Сравнение версий

 Появилось  
в версии 2010

 Было улучшено  
в версии 2010

 Присутствует  
и в версии 2007

Функция	
Настраиваемые рабочие области	
Настраиваемые типы записей, соответствующие фактической деятельности	
Просмотр и редактирование бизнес-контактов из любого приложения, из которого возможен доступ к контактам Outlook	
Управление потенциальными клиентами с помощью автоматической оценки интересов	
Увеличение прибыли путем отбора основных клиентов и наиболее продаваемых продуктов	
Создание и управление шаблонами проектов	
Создание и использование списков обзвона из Outlook	
Улучшенная лента	
Диаграммы в отчетах и гаджетах для быстрого анализа	
Временные диаграммы проектов (Ганта)	
Новое представление Microsoft Office Backstage	
Полностью настраиваемые формы «Бизнес-контакты», «Бизнес-партнер», «Возможная сделка» и «Бизнес-проект»	
Экспорт отчетов в Excel с форматированием и формулами	
Панель мониторинга с графическими диаграммами	
Настройка этапов продаж в соответствии с потребностями компании	
Отправка индивидуализированных маркетинговых сообщений	
Улучшено совместное использование информации о клиентах	
Отслеживание маркетинговых мероприятий и их эффективности	
Автономная работа вне офиса	
Создание бизнес-проектов и отслеживание состояния	
Отслеживание всех сообщений	
Использование этапов продаж для успешного завершения сделки	

# Outlook 2010 с Диспетчером контактов: вопросы и ответы

## **1. Что представляет собой Outlook 2010 с Диспетчером контактов и каковы его возможности?**

Сочетая надежные функции управления контактами с Microsoft Outlook 2010, приложение Outlook 2010 с Диспетчером контактов позволяет небольшим компаниям легко упорядочивать информацию о контактах и клиентах с помощью знакомого пользовательского интерфейса Outlook. Outlook 2010 с Диспетчером контактов помогает компаниям создавать и эффективно проводить автоматизированные маркетинговые кампании, управлять потенциальными клиентами и возможными сделками в рамках процесса продаж, предоставлять как услуги, так и послепродажное обслуживание. Оно также включает в себя инструменты для централизации информации о проектах и реагирования на задачи, связанные с проектами.

## **2. Какие функции перешли в Outlook 2010 с Диспетчером контактов из Office 2010?**

Лента. Лента, впервые представленная в Outlook 2010 с Диспетчером контактов, упрощает и ускоряет поиск необходимых команд, что позволяет сосредоточиться на результате.

Microsoft Office Backstage. Новое представление Microsoft Office Backstage заменяет традиционное меню «Файл» и позволяет эффективнее выполнять задачи с помощью более удобного доступа к необходимым командам.

## **3. Где можно найти информацию об использовании ленты?**

Информацию о ленте можно получить в пункте «Справка» в Диспетчере контактов для Outlook.

## **4. Я ничего не знаю об Outlook 2010 с Диспетчером контактов. Предоставляет ли корпорация Майкрософт ресурсы и обучающие материалы?**

Корпорация Майкрософт предоставляет различные ресурсы по Outlook 2010 с Диспетчером контактов для пользователей на <http://office.microsoft.com> (в том числе видеоматериалы и статьи с подробными инструкциями). Что делать, если у меня возникнут вопросы или мне потребуется совет при работе с Outlook 2010 с Диспетчером контактов? Существуют ли бесплатные ресурсы?

Различные бесплатные полезные ресурсы находятся на [Office.com](http://Office.com). Доступные ресурсы многолики — от обучающих материалов и демонстраций до обсуждения проблем

и путей их решения с другими пользователями и независимыми экспертами (например, специалистами [Microsoft Most Valuable Professionals](#)) в сообществах Microsoft Office.

Также познакомиться с продуктом поможет Центр начальной настройки в Outlook 2010 с Диспетчером контактов. Он содержит вводные видеоматериалы и полезные обучающие статьи. Для доступа к Центру начальной настройки в Outlook 2010 с Диспетчером контактов перейдите в область навигации «Диспетчер контактов».

#### **5. Какие языки доступны в Outlook 2010 с Диспетчером контактов?**

Диспетчер контактов для версии 2010 будет доступен на следующих языках: английский, болгарский, бразильский, венгерский, голландский, греческий, датский, иврит, испанский, итальянский, казахский, китайский, корейский, латвийский, литовский, немецкий, норвежский, польский, португальский, русский, тайский, турецкий, украинский, финский, французский, хинди, хорватский, чешский, шведский и японский.

#### **6. Для кого предназначено приложение Outlook 2010 с Диспетчером контактов?**

Приложение Outlook 2010 с Диспетчером контактов разработано для небольших компаний и подразделений крупных компаний.

## Требования к системе

### 1. Имеются ли у Outlook 2010 с Диспетчером контактов особые требования к системе?

При разработке Office 2010 ставилась задача достигнуть оптимального быстродействия на уже используемом оборудовании с одной стороны и создать задел на будущее (т. е. учитывать возможности оборудования, которое будет использоваться в будущем, например 64-разрядные микросхемы, усовершенствованные видеоадаптеры, многоядерные процессоры и компактные устройства) с другой.

В следующей таблице перечислены минимальные требования Microsoft Office профессиональный плюс 2010 к системе:

<b>Процессор</b>	Процессор частотой 500 МГц; для Outlook с Диспетчером контактов требуется 1 ГГц.
<b>Память</b>	256 МБ ОЗУ; для использования графических средств, функции мгновенного поиска Outlook, Outlook с Диспетчером контактов и некоторых расширенных функций рекомендуется 512 МБ.
<b>Жесткий диск</b>	3 Гб свободного места на диске
<b>Монитор</b>	Монитор с разрешением 1024 x 768 или выше
<b>Операционная система</b>	Windows® XP с пакетом обновления 3 (SP3) (только 32-разрядная версия ОС) или Windows Vista® с пакетом обновления 1 (SP1), Windows 7, Windows Server® 2003 R2 с MSXML 6.0, Windows Server 2008 или более поздние 32- или 64-разрядные ОС.
<b>Графика</b>	Для аппаратного ускорения обработки изображений требуется графическая плата, поддерживающая DirectX® 9.0c, с видеопамятью объемом 64 МБ или больше.
<b>Дополнительные примечания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Для некоторых дополнительных функций требуется подключение к Microsoft Exchange Server 2010, Microsoft SharePoint® Server 2010, Microsoft Office Communications Server 2007 R2 и (или) Microsoft SharePoint Foundation 2010.</li> <li>• Для некоторых функций требуется служба Windows Search 4.0.</li> <li>• Для некоторых функций требуется доступ в Интернет.</li> <li>• Для работы некоторых функций в Интернете требуется идентификатор Windows Live™ ID.</li> <li>• Для некоторых функций требуется браузер Internet Explorer® 6 (IE 6) или более поздней версии (только 32-разрядная версия).</li> <li>• Для широкоформатного показа презентаций PowerPoint требуется один из следующих браузеров: Internet Explorer 7 или более поздняя версия для Windows, Safari 4 или более поздняя версия для Mac, Firefox 3.5 или более поздняя версия для Windows, Mac или Linux.</li> <li>• Для некоторых компонентов Microsoft® OneNote® требуется Windows Desktop Search 3.0, Windows Media® Player 9, Microsoft Active Sync 4.1, микрофон, выходное аудиоустройство, устройство записи видео, TWAIN-совместимая цифровая камера или сканер. Для отправки документа</li> </ul>

в OneNote с помощью драйвера печати и интеграции со службой Business Connectivity Services требуется Microsoft .NET Framework 3.5 и (или) компоненты Windows XPS.

- Предоставляемые продуктом возможности и отображаемое им изображение могут различаться на разных ПК и зависеть от конфигураций ПК. Для некоторых функций может требоваться дополнительное или специальное оборудование или подключение к серверу; посетите <http://www.office.com/products>.

Требования к системе каждого из наборов Microsoft Office 2010 и отдельных приложений приведены на сайте [Office.com](http://Office.com).

## Доступность и сообщения

### Ссылки в настоящем руководстве

- Ряд ссылок, содержащихся в настоящем руководстве, станет доступен только после начала коммерческой реализации Microsoft Office 2010.

Настоящий документ предоставляется «как есть». Сведения, содержащиеся в настоящем документе, включая URL-адреса и ссылки на другие веб-сайты, могут быть изменены без предварительного уведомления. Риски, связанные с использованием этих сведений, читатель берет на себя.

Представленные примеры используются исключительно в качестве иллюстраций и являются вымышленными. Любое совпадение с какими бы то ни было либо реальными объектами или лицами является случайным.

Настоящий документ не предоставляет никаких юридических прав на какую-либо интеллектуальную собственность в любом из продуктов корпорации Майкрософт. Настоящий документ можно копировать и использовать только для внутренних справочных целей.

© Корпорация Майкрософт (Microsoft Corporation), 2010. Все права защищены.