

Dashboard analytics: Εφαρμογές επιχειρηματικής ευφυΐας

Entersoft Business Suite® 4.0 | Entersoft CRM® 4.0

Οδηγίες Χρήσης

Ταυτότητα

Έκδοση κειμένου	1.0.0
Έκδοση λογισμικού	4.0.0.0
Τελ. ενημέρωση	Σεπτέμβρης 2011

Copyright

© Copyright 2011 Entersoft A.E. Με την επιφύλαξη όλων των νόμιμων δικαιωμάτων.

Δεν επιτρέπεται η αναδημοσίευση ή μετάδοση με οποιαδήποτε μορφή και για οποιοδήποτε λόγο μέρους ή όλου του παρόντος εγχειριδίου, χωρίς τη ρητή άδεια της Entersoft A.E.

Όσον αφορά το περιεχόμενο του παρόντος...

- Μπορεί να μεταβληθεί οποιαδήποτε στιγμή.
- Εξυπηρετεί αποκλειστικά πληροφοριακούς σκοπούς.

Δεν παρέχεται εγγύηση για την ύπαρξη τυχόν λαθών ή για τη λανθασμένη χρήση ή για μη επιθυμητά αποτελέσματα από τη χρήση των προτεινόμενων στο παρόν διαδικασιών.

Περιεχόμενα

Ταυτότητα	2
Copyright	2
Περιεχόμενα	1
I. Βασικά Στοιχεία	1
1. Entersoft dashboards - Βασικά στοιχεία	2
1.1 Τύποι Αντικειμένων	2
1.1.1  Γραφήματα	2
1.1.2  Λίστες	3
1.1.3  Σύνδεσμοι ενεργειών	4
1.1.4  Δυναμικό κείμενο	4
1.1.5  Αντικείμενο αναζήτησης	4
1.1.6  Δείκτες	4
1.1.7  Κάρτες αποτελεσματικότητας	5
1.1.8  Χάρτης	5
1.1.9  Web browser	6
1.2 Βασική λειτουργικότητα	6
II. Ανάλυση Marketing	1
1. Ανάλυση Marketing	2
1.1 Marketing δείκτες	2
2. Εκστρατείες	4

2.1	Σκοπός	4
2.2	Επιχειρηματικές απαντήσεις	4
2.3	Περιγραφή.....	4
2.3.1	Παράμετροι.....	5
2.3.2	Αντικείμενα Dashboard.....	5
3.	Εκδηλώσεις	6
3.1	Σκοπός	6
3.2	Επιχειρηματικές απαντήσεις	6
3.3	Περιγραφή.....	6
3.3.1	Παράμετροι.....	7
3.3.2	Αντικείμενα Dashboard.....	7
4.	Σύγκριση εκστρατειών	8
4.1	Σκοπός	8
4.2	Επιχειρηματικές απαντήσεις	8
4.3	Περιγραφή.....	8
4.3.1	Παράμετροι.....	9
4.3.2	Αντικείμενα Dashboard.....	9
5.	Κάρτες αποτελεσματικότητας	10
5.1	Σκοπός	10
5.2	Επιχειρηματικές απαντήσεις	10
5.3	Περιγραφή.....	10
5.3.1	Παράμετροι.....	11
5.3.2	Αντικείμενα Dashboard.....	11

6.	Στρατηγική πελατών	12
6.1	Σκοπός & Επιχειρηματικές απαντήσεις.....	12
6.2	Περιγραφή.....	12
6.2.1	Παράμετροι.....	12
6.2.2	Αντικείμενα Dashboard.....	12
7.	Αποτελεσματικότητα marketing	15
7.1	Σκοπός	15
7.2	Επιχειρηματικές απαντήσεις	15
7.3	Περιγραφή.....	15
7.3.1	Παράμετροι.....	17
7.3.2	Αντικείμενα Dashboard.....	17
III.	Ανάλυση Pipeline	1
1.	Ανάλυση Pipeline	2
1.1	Δείκτες - μετρήσεις pipeline	2
2.	Επισκόπηση pipeline	4
2.1	Σκοπός	4
2.2	Επιχειρηματικές απαντήσεις	4
2.3	Περιγραφή.....	4
2.3.1	Παράμετροι.....	5
2.3.2	Αντικείμενα Dashboard.....	5
3.	Pipeline ανά μήνα ολοκλήρωσης	7
3.1	Σκοπός	7

3.2	Επιχειρηματικές απαντήσεις	7
3.3	Περιγραφή.....	7
3.3.1	Παράμετροι.....	8
3.3.2	Αντικείμενα Dashboard.....	8
4.	Στάδιο ανάλυσης / στόχος	9
4.1	Σκοπός	9
4.2	Επιχειρηματικές απαντήσεις	9
4.3	Περιγραφή.....	9
4.3.1	Προαπαιτούμενα	9
4.3.2	Παράμετροι.....	10
4.3.3	Αντικείμενα Dashboard.....	10
5.	Pipeline βάσει στόχου ανά εκπρόσωπο	12
5.1	Σκοπός	12
5.2	Επιχειρηματικές απαντήσεις	12
5.3	Περιγραφή.....	12
5.3.1	Προαπαιτούμενα	13
5.3.2	Παράμετροι.....	13
5.3.3	Αντικείμενα Dashboard.....	13
6.	Ανάλυση pipeline.....	15
6.1	Σκοπός	15
6.2	Επιχειρηματικές απαντήσεις	15
6.3	Περιγραφή.....	15
6.3.1	Παράμετροι.....	16
6.3.2	Αντικείμενα Dashboard.....	16

7.	Ανάλυση κλεισμένων εσόδων	18
7.1	Σκοπός	18
7.2	Επιχειρηματικές απαντήσεις	18
7.3	Περιγραφή	18
7.3.1	Παράμετροι	19
7.3.2	Αντικείμενα Dashboard	19
8.	Ανάλυση φάσης πώλησης	21
8.1	Σκοπός	21
8.2	Επιχειρηματικές απαντήσεις	21
8.3	Περιγραφή	21
8.3.1	Παράμετροι	22
8.3.2	Αντικείμενα Dashboard	22
9.	Κύκλος πώλησης	23
9.1	Σκοπός	23
9.2	Επιχειρηματικές απαντήσεις	23
9.3	Περιγραφή	23
9.3.1	Παράμετροι	24
9.3.2	Αντικείμενα Dashboard	24
10.	Αποτελεσματικότητα στελεχών	25
10.1	Σκοπός	25
10.2	Επιχειρηματικές απαντήσεις	25
10.3	Περιγραφή	25
10.3.1	Προαπαιτούμενα	26

10.3.2	Παράμετροι.....	26
10.3.3	Αντικείμενα Dashboard.....	26
11.	Ανταγωνισμός	28
11.1	Σκοπός.....	28
11.2	Επιχειρηματικές απαντήσεις	28
11.3	Περιγραφή	28
11.3.1	Παράμετροι.....	29
11.3.2	Αντικείμενα Dashboard.....	29
IV.	Ανάλυση Πωλήσεων	1
1.	Ανάλυση πωλήσεων	2
1.1	Δείκτες και μετρήσεις	2
2.	Τρέχουσα εικόνα πωλήσεων	4
2.1	Σκοπός	4
2.2	Επιχειρηματικές απαντήσεις	4
2.3	Περιγραφή.....	4
2.3.1	Παράμετροι.....	5
2.3.2	Αντικείμενα Dashboard.....	5
3.	Κατηγορίες ειδών	6
3.1	Σκοπός	6
3.2	Επιχειρηματικές απαντήσεις	6
3.3	Περιγραφή.....	6
3.3.1	Παράμετροι.....	7
3.3.2	Αντικείμενα Dashboard.....	7

4.	Κατηγορίες πελατών	9
4.1	Σκοπός	9
4.2	Επιχειρηματικές απαντήσεις	9
4.3	Περιγραφή	9
4.3.1	Παράμετροι	10
4.3.2	Αντικείμενα Dashboard	10
5.	Διαστάσεις πωλήσεων	12
5.1	Σκοπός	12
5.2	Επιχειρηματικές απαντήσεις	12
5.3	Περιγραφή	12
5.3.1	Παράμετροι	13
5.3.2	Αντικείμενα Dashboard	13
6.	Κορυφαίοι πελάτες	15
6.1	Σκοπός	15
6.2	Επιχειρηματικές απαντήσεις	15
6.3	Περιγραφή	15
6.3.1	Παράμετροι	16
6.3.2	Αντικείμενα Dashboard	16
7.	Γεωγραφικές Ζώνες	17
7.1	Σκοπός	17
7.2	Επιχειρηματικές απαντήσεις	17
7.3	Περιγραφή	17
7.3.1	Παράμετροι	18

7.3.2	Αντικείμενα Dashboard.....	19
8.	Γεωγραφικές ζώνες / στόχος.....	20
8.1	Σκοπός	20
8.2	Επιχειρηματικές απαντήσεις	20
8.3	Περιγραφή.....	20
8.3.1	Προαπαιτούμενα.....	21
8.3.2	Παράμετροι.....	21
8.3.3	Αντικείμενα Dashboard.....	21
9.	Υποκαταστήματα	23
9.1	Σκοπός	23
9.2	Επιχειρηματικές απαντήσεις	23
9.3	Περιγραφή.....	23
9.3.1	Παράμετροι.....	24
9.3.2	Αντικείμενα Dashboard.....	24
10.	Πωλητές / Στόχος	26
10.1	Σκοπός.....	26
10.2	Επιχειρηματικές απαντήσεις	26
10.3	Περιγραφή	26
10.3.1	Προαπαιτούμενα.....	27
10.3.2	Παράμετροι.....	27
10.3.3	Αντικείμενα Dashboard.....	27
11.	Σύγκριση πωλήσεων	29
11.1	Σκοπός.....	29

11.2	Επιχειρηματικές απαντήσεις	29
11.3	Περιγραφή	29
11.3.1	Παράμετροι.....	30
11.3.2	Αντικείμενα Dashboard.....	30
12.	Δείκτες απόδοσης & κερδοφορίας.....	31
12.1	Σκοπός.....	31
12.2	Επιχειρηματικές απαντήσεις	31
12.3	Περιγραφή	31
12.3.1	Παράμετροι.....	32
12.3.2	Αντικείμενα Dashboard.....	32
13.	Καλάθι λιανικής	34
13.1	Σκοπός.....	34
13.2	Επιχειρηματικές απαντήσεις	34
13.3	Περιγραφή	34
13.3.1	Δείκτες - Μετρήσεις	35
13.3.2	Παράμετροι.....	36
13.3.3	Αντικείμενα Dashboard.....	36
V.	Ανάλυση Υπηρεσιών	1
1.	Ανάλυση Υπηρεσιών	2
1.1	Δείκτες και μετρήσεις Υπηρεσιών.....	2
2.	Ανάλυση υποθέσεων	4
2.1	Σκοπός	4
2.2	Επιχειρηματικές απαντήσεις	4

2.3	Περιγραφή.....	4
2.3.1	Παράμετροι.....	5
2.3.2	Αντικείμενα Dashboard Σελίδα: "Ανάλυση Υποθέσεων".....	5
2.3.3	Αντικείμενα Dashboard Σελίδα: "Τρέχουσα εικόνα".....	6
3.	Ανάλυση εργασιών	7
3.1	Σκοπός	7
3.2	Επιχειρηματικές απαντήσεις	7
3.3	Περιγραφή.....	7
3.3.1	Παράμετροι.....	8
3.3.2	Αντικείμενα Dashboard Σελίδα: "Εκπρόσωποι".....	9
3.3.3	Αντικείμενα Dashboard Σελίδα: "Προτεραιότητα".....	9
3.3.4	Αντικείμενα Dashboard Σελίδα: "Συνοπτικά".....	10
4.	Ανάλυση εξυπηρέτησης πελατών	12
4.1	Σκοπός	12
4.2	Επιχειρηματικές απαντήσεις	12
4.3	Περιγραφή.....	12
4.3.1	Παράμετροι.....	13
4.3.2	Αντικείμενα Dashboard.....	13

I. Βασικά Στοιχεία

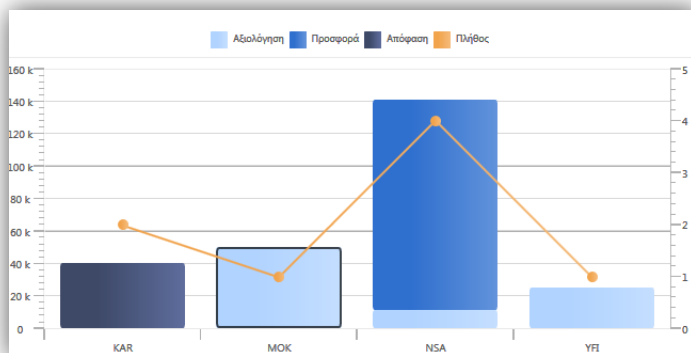
1. Entersoft dashboards - Βασικά στοιχεία

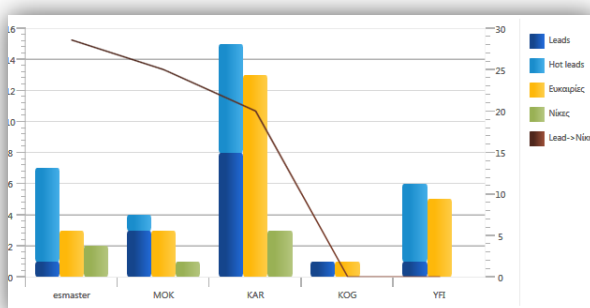
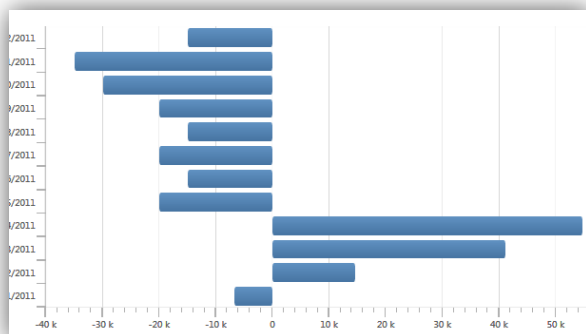
Τα dashboards του Entersoft Business Suite περιέχουν μια σειρά από διαφορετικά αντικείμενα που συνήθως σχετίζονται ως προς το περιεχόμενό τους. Τα αντικείμενα αυτά είναι στατικά ή διαδραστικά. Τα αντικείμενα που απεικονίζονται σε ένα Entersoft dashboard είναι τα εξής:

1.1 Τύποι Αντικειμένων

1.1.1 Γράφηματα

Ένα γράφημα μπορεί να είναι στατικό ή διαδραστικό. Η διαδραστικότητα επιτυγχάνεται με ένα κλικ πάνω σε ένα σημείο δεδομένων. Η διαδραστικότητα των γραφημάτων συνήθως οδηγεί σε φιλτράρισμα δεδομένων ενός ή περισσότερων γειτονικών αντικειμένων μέσα στο ίδιο dashboard. Η διαδραστικότητα δεν περιορίζεται μόνο στο φιλτράρισμα άλλων αντικειμένων αλλά και στη δυναμική εμφάνιση κρυφών αντικειμένων μέσα σε ένα dashboard. Το σημείο που επιλέξαμε, μέσω του κλικ που κάναμε, περιβάλλεται αυτόματα από ένα περίγραμμα προκειμένου να γίνεται άμεσα ορατό το σημείο που προκάλεσε το φιλτράρισμα δεδομένων ή κάποια άλλη ενέργεια. Αν το γράφημα περιέχει δύο ή περισσότερες σειρές δεδομένων εμφανίζει χρωματικές ετικέτες επεξήγησης των δεδομένων.





Μετακινώντας το ποντίκι πάνω από ένα σημείο δεδομένων το σύστημα μας δίνει πληροφορίες για αυτό το σημείο όπως, για παράδειγμα, την τιμή του σημείου καθώς και την τιμή του συνόλου αν είμαστε σε σωρευμένη ράβδο όπως στην εικόνα που φαίνεται πιο πάνω.

Τα Entersoft dashboards υποστηρίζουν διαφορετικούς τύπους γραφημάτων όπως πίτα - σωρευμένη ράβδος (stacked charts), δακτύλιο, επιφάνεια καθώς και άλλα.

Αν ένα dashboard υπερβαίνει το προκαθορισμένο πλάτος ενός ως προς τον άξονα των χ'χ, εμφανίζεται αυτόματα μία ράβδος κύλισης (scrollbar). Προκειμένου να εξασφαλίσουμε την εμφάνιση όλων των δεδομένων χωρίς την ανάγκη scrolling, ο χρήστης μπορεί να χρησιμοποιήσει το ποντίκι του και να τραβήξει τη μία άκρη της scrollbar ως την πλήρη έκταση του πλάτους του αντικειμένου.

1.1.2 Λίστες

Αντίστοιχα με τα γραφήματα ένα πίνακας μπορεί να είναι στατικός ή δυναμικός. Με κλικ σε μία γραμμή μπορούμε να φιλτράρουμε γειτονικά αντικείμενα. Οι κολώνες όπου το περιεχόμενο τους εμφανίζεται με μπλε γραμματοσειρά παρέχουν κλικ - σύνδεσμο εμφάνισης της εγγραφής που δείχνει ο πίνακας. Ο τίτλος ενός πίνακα μπορεί να είναι στατικός ή δυναμικός. Ο δυναμικός τίτλος, γενικότερα, σχηματίζεται - δημιουργείται αυτόματα μέσω φιλτραρίσματος που προκαλείται από γειτονικά αντικείμενα (για παράδειγμα ένα γράφημα). Οι πίνακες μας επιτρέπουν να ταξινομήσουμε (φθίνουσα / αύξουσα τάξη) τα δεδομένα που δείχνουν με κλικ στη κολώνα που επιθυμούμε

1.1.3 Σύνδεσμοι ενεργειών

Οι σύνδεσμοι ενεργειών μας οδηγούν σε άλλα σημεία της εφαρμογής εντός και εκτός ενός dashboard. Για παράδειγμα μπορούν να μας οδηγήσουν σε μία όψη ή μια φόρμα της εφαρμογής ή να μας οδηγήσουν σε μια άλλη σελίδα του dashboard.

Περίοδος ανάλυσης: 05/2011-10/2011 - Υποκατάστημα: ΑΘΗ

Ανοχτές ευκαιρίες (Στάδιο ανάλυσης: | Στέλεχος: | Φάση: | Βεβαιότητα:)

Περιγραφή	Πρόσωπο	Βεβαιότητα(%)	Εκτίμηση	Ολοκλήρωση
νέο deal για CRM	CONTROL SYSTEMS S.A.	75	25.000	09/2011
LEAD-00003	EXPO ΕΠΕ	35	50.000	06/2011
ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝ ΓΙΑ ERP-CRM	KLEEMANN HELLAS ABEE	45	25.000	07/2011
digit retail...	PALLET STORES A.E	50	52.000	07/2011
ASP υπηρεσίες CRM	PIPELIFE A.E	50	15.000	08/2011
EBS - CRM - Sales - Service	ROLLINI A.E	60	60.000	08/2011
crm	SENSO PER LEI	0	0	10/2011
CRM,	SENSO PER LEI	90	10	09/2011
Πώληση νέων υπηρεσιών	ZOLOTAS A. E .	85	11.000	06/2011
LEAD-00008	ZOLOTAS A. E .	40	25.000	05/2011
Νέο deal EBS για θωρακιστά που αυξάνει	ANFK IINES A.E IINES A.E	75	30.000	08/2011
			628.010	

Πλήρης λίστα Νέα ευκαιρία

1.1.4 Δυναμικό κείμενο

Ένας σύνδεσμος μπορεί να εμφανίζει δυναμική πληροφορία με ερώτηση στη βάση δεδομένων.

Συμβάσεις προς τιμολόγηση (εκκρεμούν 6)

1.1.5 Αντικείμενο αναζήτησης

Μας δίνει τη δυνατότητα να αναζητήσουμε εγγραφές σε ένα ή περισσότερους πίνακες ενός dashboard. Η αναζήτηση γίνεται πάντα στις εγγραφές που φαίνονται στους πίνακες. Η αναζήτηση γίνεται σε όλες τις ορατές κολώνες ενός πίνακα. Για παράδειγμα, αν στην αναζήτηση γράψουμε 'crm' η αναζήτηση θα μας επιστρέψει όλες τις εγγραφές που περιέχουν τη συγκεκριμένη λέξη.

crm

1.1.6 Δείκτες

Απεικονίζουν πάντα μια τιμή - συνήθως ένα ποσοστό - που είναι μέτρηση - αποτελεσματικότητας. Η χρωματική κλίμακα προσδιορίζει τα όρια που έχουν τεθεί για να αναπαραστήσουν την κακή μέτρηση (κόκκινο εύρος), την μέτρια μέτρηση -

απόδοση (κίτρινο εύρος) καθώς και την καλή μέτρηση (πράσινο εύρος). Ο δείκτης μπορεί να φιλτράρεται δυναμικά από γειτονικά αντικείμενα μέσα σε ένα dashboard.

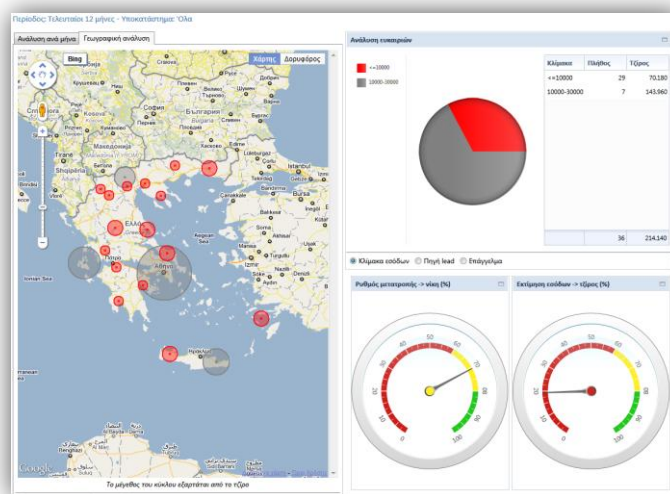
1.1.7 ★ Κάρτες αποτελεσματικότητας

Απεικονίζουν ομάδες στοχοποιημένων δεικτών (KPIs). Κάθε ομάδα δεικτών συμμετέχει με ένα συγκεκριμένο βάρος στον υπολογισμό του αποτελέσματος της κάρτας. Η κάρτα αποτελεσματικότητας απεικονίζει μια συνολική εικόνα - επισκόπηση της δραστηριότητας μιας εταιρίας.

	Πραγματική τιμή	Στόχος	Βαρύτητα	Σκορ
Οικονομική			60	8.03% ★
ROI	794.72	12,400.00	40	6.41% ★
Έσοδα	12,973.50	200,000.00	30	6.49% ★
Κόστος	1,450.00	320.00	30	11.72% ★
Αποτελεσματικότητα			40	50.00% ★
Lead->Νίκη	50.00	100.00	30	50.00% ★
Ρυθμός μετατροπής κοινού σε νίκη			30	
Lead->Ευκαιρία	100.00	100.00	15	100.00% ●
Ρυθμός μετατροπής κοινού σε απόκριση			15	

1.1.8 🗺️ Χάρτης

Μας δίνει τη δυνατότητα να κάνουμε γεωγραφική ανάλυση δεδομένων. Η ανάλυση μπορεί να απεικονίζει δεδομένα σε επίπεδο γεωγραφικής ζώνης, νομού, πόλης καθώς και συγκεκριμένου γεωγραφικού σημείου. Ο χάρτης μπορεί να αναλύσει δεδομένα σε δύο διαστάσεις με χρήση μπαλονιού όπου η διάμετρος προσδιορίζει τη μία διάσταση ενώ το χρώμα του μπαλονιού προσδιορίζει τη δεύτερη διάσταση. Η δεύτερη διάσταση προσδιορίζει την αποτελεσματικότητα συνήθως σε σχέση με ένα στόχο.

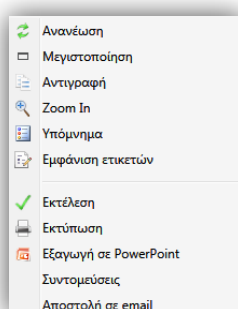


1.1.9 Web browser

Αντικείμενο αναζήτησης πληροφοριών στο internet.

1.2 Βασική λειτουργικότητα

Τα dashboards του Entersoft Business Suite παρέχουν μια σειρά από βασικές λειτουργίες που σχετίζονται με το χειρισμό τους. Οι λειτουργίες αυτές εμφανίζονται με δεξί κλικ χρησιμοποιώντας το ποντίκι μας. Οι λειτουργίες αυτές εμφανίζονται στην παρακάτω εικόνα:



Οι λειτουργίες χωρίζονται σε δύο ομάδες όπως γίνεται αντιληπτό από τη παραπάνω εικόνα. Η πάνω ομάδα ενεργειών σχετίζεται - εξειδικεύεται με το αντικείμενο (γράφημα / πίνακας) όπου κάναμε δεξί κλικ. Η κάτω ομάδα ενεργειών αφορά όλα τα αντικείμενα που περιέχονται στο dashboard. Οι ενέργειες των αντικειμένων είναι οι ακόλουθες:

- **Ανανέωση:** Ανανεώνει τα δεδομένα του αντικειμένου.
- **Μεγιστοποίηση:** Μεγιστοποιεί το αντικείμενο καταλαμβάνοντας όλο το παράθυρο εμφάνισης του dashboard.
- **Zoom in:** Μεγεθύνει το γράφημα που επιθυμούμε για πιο λεπτομερή ανάλυση.
- **Υπόμνημα:** Εμφανίζει / εξαφανίζει το υπόμνημα ενός γραφήματος
- **Εμφάνιση ετικετών:** Εμφανίζει / εξαφανίζει τις ετικέτες / τιμές ενός των δεδομένων που απεικονίζονται στο γράφημα.

Η κάτω ομάδα ενεργειών αφορά όλα τα αντικείμενα του dashboard. Οι ενέργειες αυτές είναι οι εξής:

- **Εκτέλεση:** Προκαλεί την εκτέλεση του dashboard.
- **Παράμετροι:** Εμφανίζει την περιοχή παραμέτρων ενός dashboard. Σε περίπτωση που το dashboard δεν έχει παραμέτρους τότε η επιλογή δεν εμφανίζεται. Ένα dashboard έχει δύο τρόπους εκτέλεσης- α) αυτόματη εκτέλεση κατά την κλήση του από το μενού β) με εκτέλεση από το χρήστη. Στη πρώτη περίπτωση οι παράμετροι του dashboard δεν είναι ορατές. Στη δεύτερη περίπτωση η περιοχή παραμέτρων 'κρύβεται' αυτόματα μετά την εκτέλεση του dashboard. Ο χρήστης μπορεί να επιλέξει τη συνεχή εμφάνιση του χρησιμοποιώντας το σχετικό πλήκτρο-διακόπτη που βρίσκεται πάνω δεξιά από το πλήκτρο 'Αποδοχή'.
- **Εκτύπωση:** Μας δίνει τη δυνατότητα να εκτυπώσουμε ολόκληρο ή συγκεκριμένα αντικείμενα του dashboard.

- **Εξαγωγή σε PowerPoint:** Μας δίνει την δυνατότητα να εξαγάγουμε σε Power Point ένα ή περισσότερα αντικείμενα του dashboard για δημιουργία παρουσιάσεων
- **Αποστολή σε email:** Μας δίνει τη δυνατότητα να στείλουμε email με τα ορατά αντικείμενα του dashboard. Ο τίτλος του email έρχεται από την ονομασία του dashboard. Στο κυρίως σώμα του email μεταφέρονται επίσης οι παράμετροι του dashboard καθώς και η ώρα εκτέλεσης του.
- **Συντομεύσεις:** Προσθέτει το dashboard στις συντομεύσεις.

II. Ανάλυση Marketing

1. Ανάλυση Marketing

Τα dashboards ανάλυσης marketing παρέχουν μια σειρά από διακριτικές εφαρμογές που βοηθούν στελέχη marketing να διαχειριστούν και να αναλύσουν την αποτελεσματικότητα των marketing ενεργειών (εκστρατείες & εκδηλώσεις). Η ανάλυση λειτουργεί σε πραγματικό χρόνο επιτρέποντας κατά αυτό τον τρόπο στην λήψη σωστών αποφάσεων για την επίλυση θεμάτων που σχετίζονται με τους στόχους του marketing.

Οι επιμέρους εφαρμογές ανάλυσης που παρέχονται από τα dashboards του marketing είναι οι ακόλουθες:

Εκστρατείες (Εκστρατεία cockpit)

Εκδηλώσεις (Event cockpit)

Σύγκριση εκστρατειών

Κάρτες αποτελεσματικότητας

Στρατηγική πελατών

Αποτελεσματικότητα marketing

1.1 Marketing δείκτες

Οι δείκτες που αναλύονται στα dashboards ανάλυσης της αποτελεσματικότητας των marketing ενεργειών είναι οι ακόλουθοι:

Δείκτης Υπολογισμός

Πλήθος κοινού - Πλήθος προσώπων λίστας μιας εκστρατείας

Πλήθος αποκρίσεων - Πλήθος αποκρίσεων που λάβαμε κατά την εκτέλεση μιας εκστρατείας

Ρυθμός κοινού -> απόκριση (%) $100 * (\# \text{ αποκρίσεων} / \# \text{ κοινού})$

Πλήθος lead

Πλήθος ευκαιριών

Ρυθμός μετατροπής lead σε ευκαιρία (%) $100 * (\# \text{ Ευκαιριών} / \# \text{ Lead})$

Πλήθος νικών Πλήθος πωλήσεων εκστρατείας (μοναδικός αριθμός πελατών)

Ρυθμός μετατροπής lead σε νίκη $100 * (\# \text{ Νίκες} / \# \text{ Lead})$

Δείκτης Υπολογισμός

Ρυθμός μετατροπής ευκαιρίας σε νίκη (%)	$100 * (\#Νίκες / \#Ευκαιρίες)$
Ρυθμός μετατροπής κοινού σε νίκη (%)	$100 * (\#Νίκες / \#Κοινό)$
Τζίρος εκστρατείας	
Κόστος εκστρατείας	Υπολογίζεται από παραστατικά δαπανών όπου οι γραμμές τους αναφέρονται σε μία ή περισσότερες εκστρατείες
ROI εκστρατείας (%)	$100 * (\text{Πωλήσεις (τζίρος)} - \text{Κόστος}) / \text{Κόστος}$
Απόκλιση κόστους (%)	$100 * (\text{Κόστος} - \text{Προϋπολογισμός κόστους}) / \text{Προϋπολογισμός κόστους}$
Απόκλιση ROI (%)	$100 * (\text{ROI} - \text{Στόχος ROI}) / \text{Στόχος ROI}$
Συμμετοχές εκδήλωσης	
Εγγραφές εκδήλωσης	
% Εγγραφές / Συμμετοχές	

Η ανάλυση αφορά μόνο ιεραρχικές εκστρατείες (συγκεντρώνουν τα δικά τους καθώς και τα αποτελέσματα των επιμέρους ενεργειών τους) ή stand alone εκστρατείες που εκτελούνται αυτόνομα και δεν περιλαμβάνονται στο πρόγραμμα εκτέλεσης μιας ιεραρχικής εκστρατείας.

2. Εκστρατείες

2.1 Σκοπός

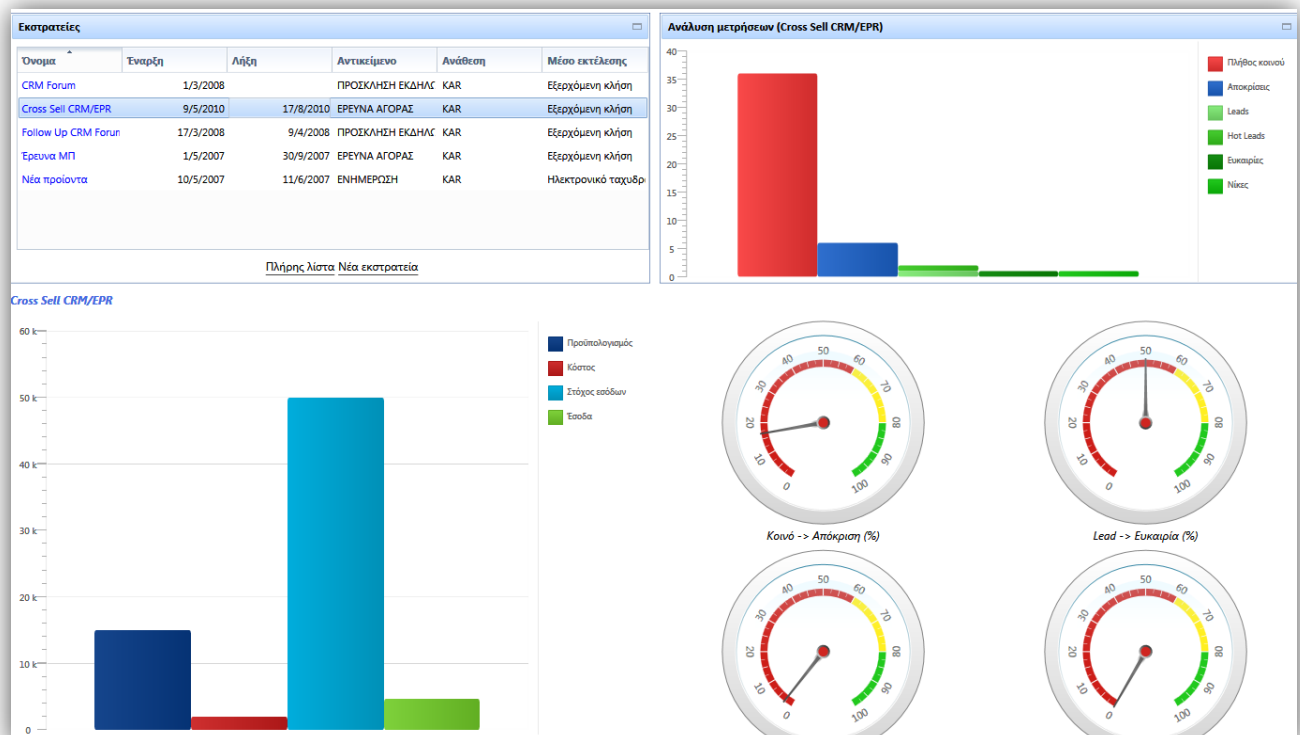
Το dashboard 'Εκστρατείες' αποτελεί το κεντρικό χώρο ελέγχου αποτελεσματικότητας εκστρατειών.

2.2 Επιχειρηματικές απαντήσεις

Οι απαντήσεις που λαμβάνουμε είναι οι εξής:

- Ποια είναι η απόκλιση ROI;
- Ποια είναι τα έσοδα σε σχέση με το στόχο;
- Ποιος είναι ο ρυθμός νίκης σε σχέση με τα lead;

2.3 Περιγραφή



2.3.1 Παράμετροι

Παράμετρος	Προτεινόμενη τιμή
Περίοδος έναρξης εκστρατειών	Οποδήποτε
Εκστρατείες	Όλα
Κατάσταση εκστρατείας	Ανοιχτό, Σε εξέλιξη

2.3.2 Αντικείμενα Dashboard

Το dashboard περιέχει τα παρακάτω αντικείμενα ανάλυσης:

Πίνακας Εκστρατειών

Η πρώτη εκστρατεία μετά την εκτέλεση του dashboard επιλέγεται αυτόματα και φιλτράρει τα υπόλοιπα αντικείμενα του dashboard. Από τη κολώνα όνομα μπορούμε να ανοίξουμε τη φόρμα της εκστρατείας εφόσον επιθυμούμε να επεξεργαστούμε τη τρέχουσα εκστρατεία. Ο τίτλος κάτω από το πίνακα διαμορφώνεται δυναμικά με το όνομα της εκστρατείας που έχουμε επιλέξει για ανάλυση.

Ανάλυση μετρήσεων

Μας δείχνει συγκριτικά με το κοινό της εκστρατείας τις αποκρίσεις, τα leads, τα hot leads, τις ευκαιρίες καθώς και τις νίκες που έχουμε πετύχει για τη συγκεκριμένη εκστρατεία.

Ανάλυση στόχων

Μας δείχνει συγκριτικά τον τζίρο της εκστρατείας σε σχέση με το στόχο εσόδων καθώς και το κόστος σε σχέση με το προϋπολογισμό κόστους.

Ανάλυση ROI

Δείχνει το ROI σε σχέση με το στόχο ROI καθώς και τις αποκλίσεις ROI και κόστους.

Δείκτες

Κοινό σε απόκριση(%), Κοινό σε νίκη (%), Lead σε ευκαιρία(%), Lead σε νίκη (%).

3. Εκδηλώσεις

3.1 Σκοπός

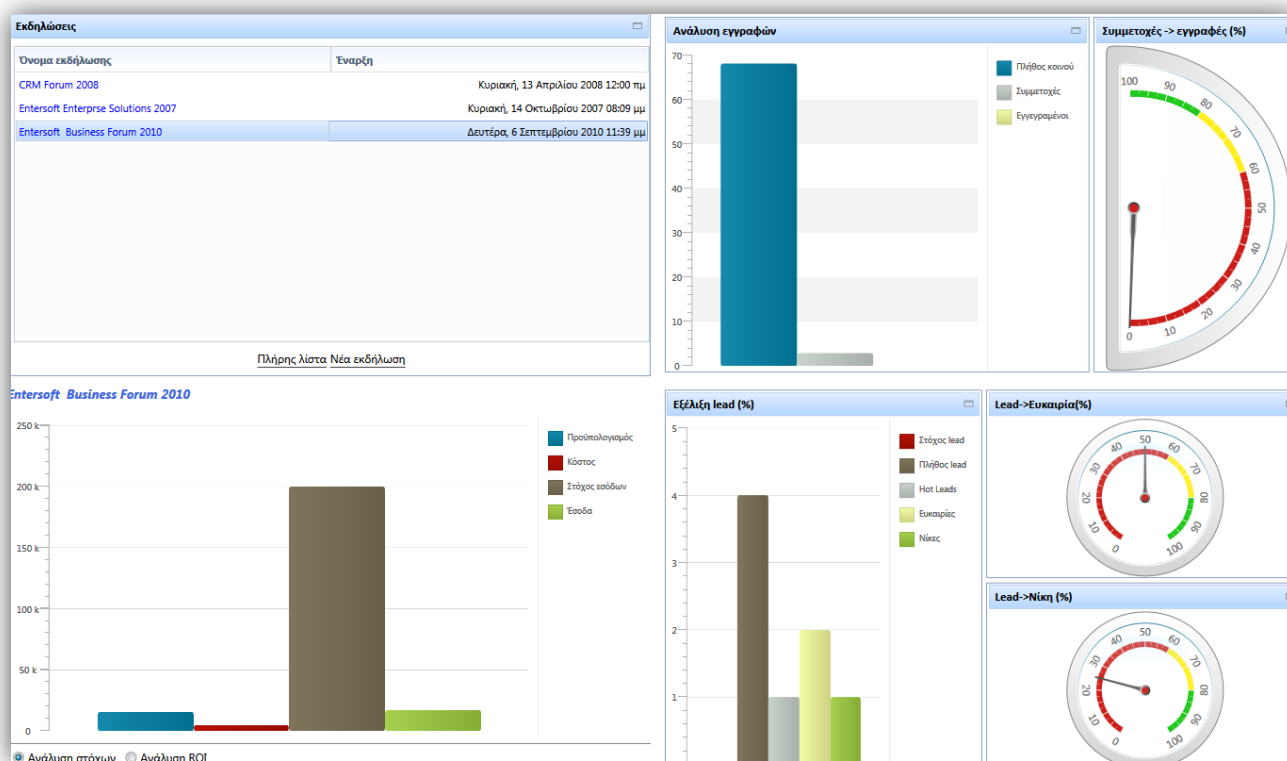
Το dashboard 'Εκδηλώσεις' αποτελεί το κεντρικό χώρο ελέγχου αποτελεσματικότητας των εκδηλώσεων.

3.2 Επιχειρηματικές απαντήσεις

Οι απαντήσεις που λαμβάνουμε είναι οι εξής:

- Ποια είναι η εξέλιξη των lead που δημιουργήθηκαν από την εκδήλωση;
- Ποια είναι τα έσοδα σε σχέση με το στόχο;
- Ποιος είναι ο λόγος εγγραφών / συμμετοχών(%) = ;

3.3 Περιγραφή



3.3.1 Παράμετροι

Παράμετρος	Προτεινόμενη τιμή
Περίοδος έναρξης εκδηλώσεων	Οποδήποτε
Εκδήλωση	Όλα
Κατάσταση εκδήλωσης	Ανοιχτό, Σε εξέλιξη

3.3.2 Αντικείμενα Dashboard

Το dashboard περιέχει τα παρακάτω αντικείμενα ανάλυσης:

Πίνακας εκδηλώσεων

Η πρώτη εκδήλωση μετά την εκτέλεση του dashboard επιλέγεται αυτόματα και φιλτράρει τα υπόλοιπα αντικείμενα του dashboard. Από τη κολώνα όνομα μπορούμε να ανοίξουμε τη φόρμα της εκδήλωσης εφόσον επιθυμούμε να επεξεργαστούμε τη τρέχουσα εκδήλωση. Ο τίτλος κάτω από το πίνακα διαμορφώνεται δυναμικά με το όνομα της εκδήλωσης που έχουμε επιλέξει για ανάλυση.

Ανάλυση εγγραφών

Μας δείχνει συγκριτικά με το κοινό της εκδήλωσης συμμετοχές καθώς και τις εγγραφές της εκδήλωσης.

Εξέλιξη lead

Μας δείχνει το πλήθος των lead που δημιουργήθηκαν από την εκδήλωση, τα hot leads, τις ευκαιρίες καθώς και τις νίκες που πετύχαμε.

Ανάλυση στόχων

Μας δείχνει συγκριτικά τον τζίρο της εκδήλωσης σε σχέση με το στόχο εσόδων καθώς και το κόστος σε σχέση με το προϋπολογισμό κόστους.

Ανάλυση ROI

Δείχνει το ROI σε σχέση με το στόχο ROI καθώς και τις αποκλίσεις ROI και κόστους

Δείκτες

Συμμετοχές σε εγγραφές(%), Lead σε ευκαιρία(%), Lead σε νίκη (%).

4. Σύγκριση εκστρατειών

4.1 Σκοπός

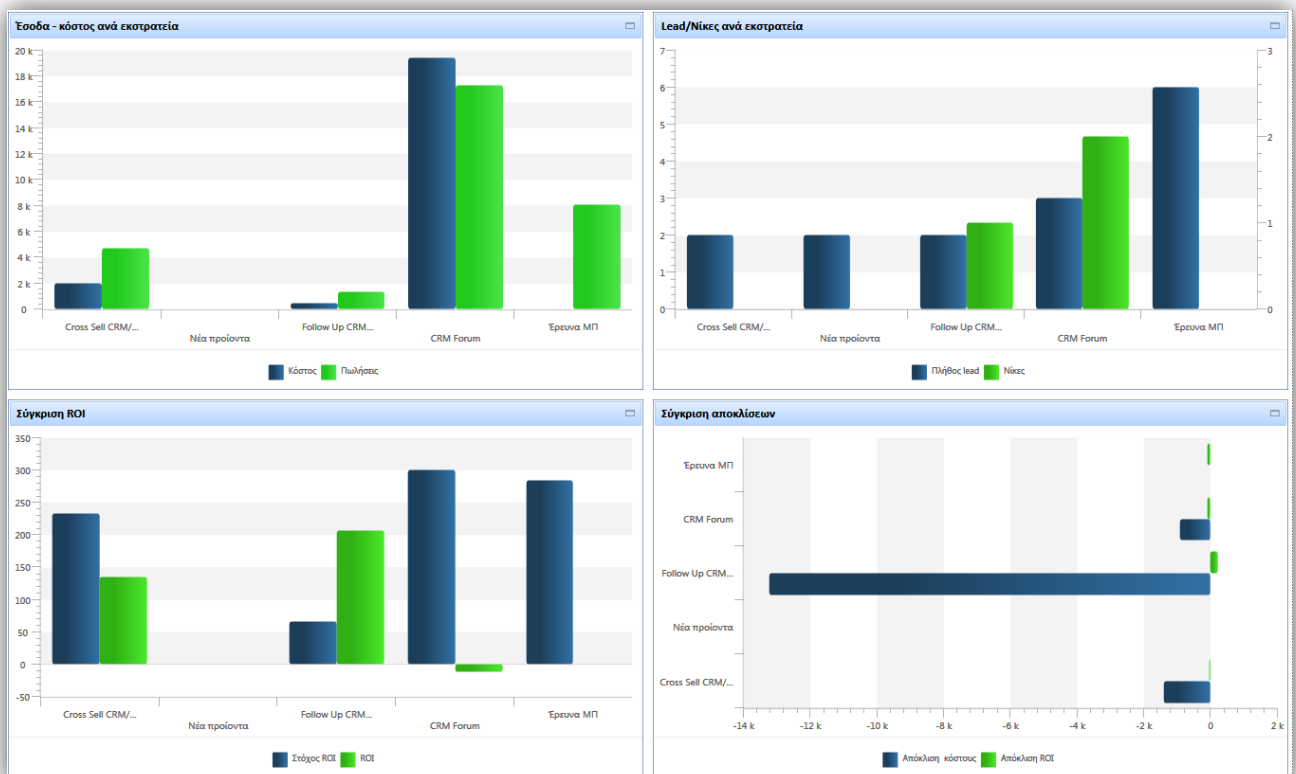
Μας δίνει τη δυνατότητα να αναλύσουμε την αποτελεσματικότητα των εκστρατειών συγκρίνοντας τις μετρήσεις τους μέσα από 4 γραφήματα.

4.2 Επιχειρηματικές απαντήσεις

Μερικές απαντήσεις που λαμβάνουμε από το dashboard είναι οι εξής;

- Ποια εκστρατεία έχει τις περισσότερες νίκες;
- Ποια είναι η απόκλιση κόστους ανά εκστρατεία;
- Ποιες εκστρατείες έχουν πιάσει το στόχο εσόδων;

4.3 Περιγραφή



4.3.1 Παράμετροι

Παράμετρος	Προτεινόμενη τιμή
Περίοδος έναρξης εκστρατειών	Προηγούμενο εξάμηνο
Εκστρατεία	Όλα
Κατάσταση εκστρατείας	Ανοιχτό, Σε εξέλιξη, Ολοκληρώθηκε επιτυχώς

4.3.2 Αντικείμενα Dashboard

Τα γραφήματα του dashboard δείχνουν τα ακόλουθα:

- **Έσοδα:** κόστος ανά επιλεγμένη εκστρατεία
- **Lead:** νίκες ανά επιλεγμένη εκστρατεία
- **ROI:** Στόχος ROI ανά εκστρατεία
- **Απόκλιση ROI:** Κόστους ανά εκστρατεία

5. Κάρτες αποτελεσματικότητας

5.1 Σκοπός

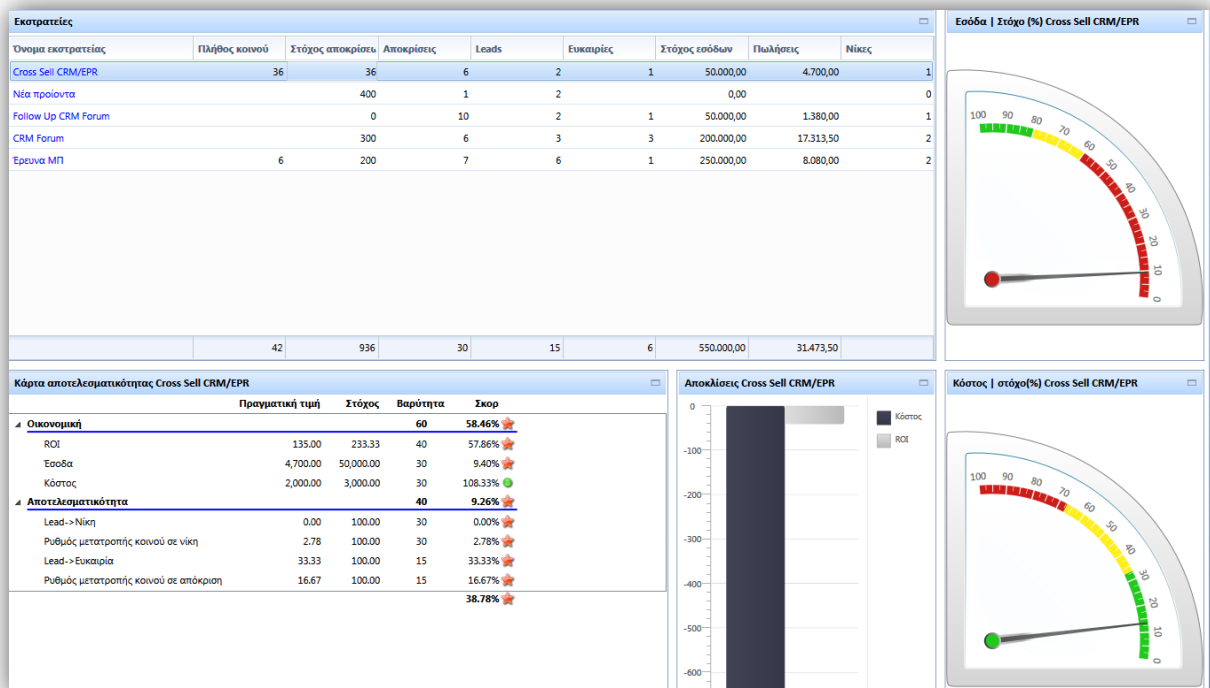
Το dashboard 'Κάρτες αποτελεσματικότητας' μας δίνει τη δυνατότητα να εξετάσουμε τις εκστρατείες που επιθυμούμε μέσα από κάρτες (balanced scorecard) που αναλύουν τους οικονομικούς και αποτελεσματικούς δείκτες - μετρήσεις.

5.2 Επιχειρηματικές απαντήσεις

Μερικές απαντήσεις που λαμβάνουμε από τα αντικείμενα του dashboard είναι οι εξής:

- Ποιο είναι το συνολικό σκορ αποτελεσματικότητας ανά εκστρατεία;
- Ποιος είναι ο λόγος εσόδων προς στόχο (%);
- Ποιος είναι ο ρυθμός νίκης των leads που δημιουργήθηκαν από μια εκστρατεία;

5.3 Περιγραφή



5.3.1 Παράμετροι

Παράμετρος	Προτεινόμενη τιμή
Περίοδος έναρξης εκστρατειών	Προηγούμενο εξάμηνο
Εκστρατεία	Όλα
Κατάσταση εκστρατείας	Ανοιχτό, Σε εξέλιξη, Ολοκληρώθηκε επιτυχώς
Ελάχιστο κόστος (%)	20

5.3.2 Αντικείμενα Dashboard

Το dashboard περιέχει επίσης ένα πίνακα ανάλυσης εκστρατειών - ένα γράφημα αποκλίσεων στόχων καθώς και δύο δείκτες: α) Ποσοστό επίτευξης στόχου, β) Κόστος / στόχος κόστους (%).

Η πρώτη εγγραφή - εκστρατεία του πίνακα εκστρατειών φιλτράρει αυτόματα τα γειτονικά αντικείμενα ανάλυσης του dashboard ύστερα από την εκτέλεση του.

Με κλικ σε μια γραμμή του πίνακα εκστρατειών μπορούμε να δούμε την εικόνα αποτελεσματικότητας για την εκστρατεία που επιλέξαμε.

6. Στρατηγική πελατών

6.1 Σκοπός & Επιχειρηματικές απαντήσεις

Το συγκεκριμένο dashboard απαντάει πολύ γρήγορα σε δύο πολύ σημαντικά ερωτήματα που σχετίζονται με του πελάτες και αποτυπώνονται με τους εξής δείκτες:

- Ρυθμός διατήρησης των πελατών
- Ρυθμός απόκτησης πελατών

6.2 Περιγραφή

6.2.1 Παράμετροι

Παράμετρος	Προτεινόμενη τιμή
Περίοδος έναρξης εκστρατειών	Προηγούμενο εξάμηνο

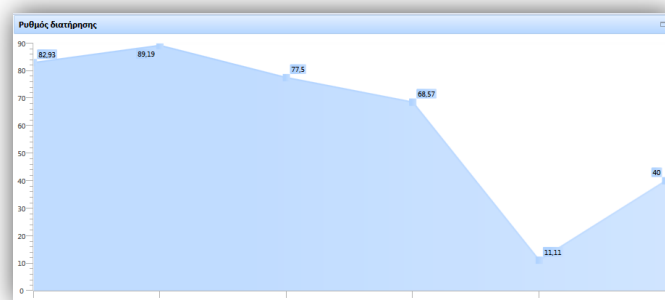
6.2.2 Αντικείμενα Dashboard

Ο ρυθμός διατήρησης πελατών ουσιαστικά δείχνει την αφοσίωση των πελατών προς την εταιρεία μας. Ο δείκτης απόκτησης νέων πελατών σχετίζεται με το πλήθος νέων πελατών που αποκτήσαμε σε μία περίοδο σε σχέση με αυτούς που αποκτήσαμε την προηγούμενη περίοδο.

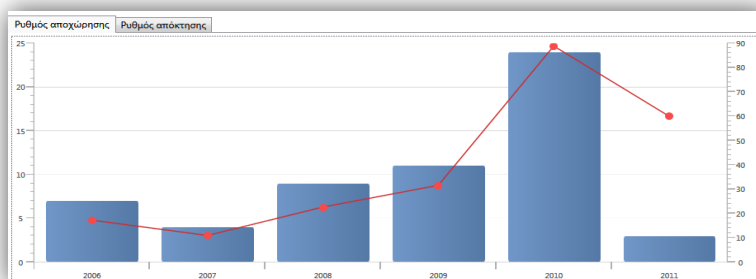
Οι δείκτες που απεικονίζονται στο dashboard υπολογίζονται ως εξής:

- **Ρυθμός διατήρησης πελατών (%)** = $100 * (\text{αριθμός επώνυμων πελατών που αγόρασαν προϊόντα - υπηρεσίες την περίοδο } t \text{ και αγόρασαν και τη περίοδο } t-1 / \text{αριθμός πελατών που αγόρασαν προϊόντα - υπηρεσίες τη περίοδο } t-1)$
- **Ρυθμός απόκτησης πελατών (%)** = $100 * (\text{αριθμός επώνυμων πελατών που αγόρασαν για πρώτη φορά προϊόντα- υπηρεσίες τη περίοδο } t / \text{αριθμός επώνυμων πελατών που αγόρασαν για πρώτη φορά προϊόντα- υπηρεσίες τη περίοδο } t-1)$
- **Ρυθμός αποχώρησης πελατών (%)** = $100 * (1 - \text{ρυθμός διατήρησης πελατών})$
- **Μέση διάρκεια χρόνου ζωής πελάτη** = $1 / (1 - \text{μέσος ρυθμός διατήρησης})$

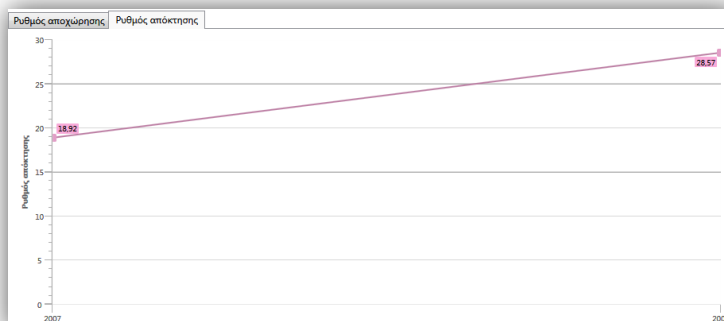
Ρυθμός διατήρησης



Ρυθμός αποχώρησης με πλήθος πελατών που αποχώρησαν



Ρυθμός απόκτησης πελατών



Δείκτες

Μέσος ρυθμός διατήρησης πελατών / Μέση διάρκεια χρόνου ζωής πελάτη



7. Αποτελεσματικότητα marketing

7.1 Σκοπός

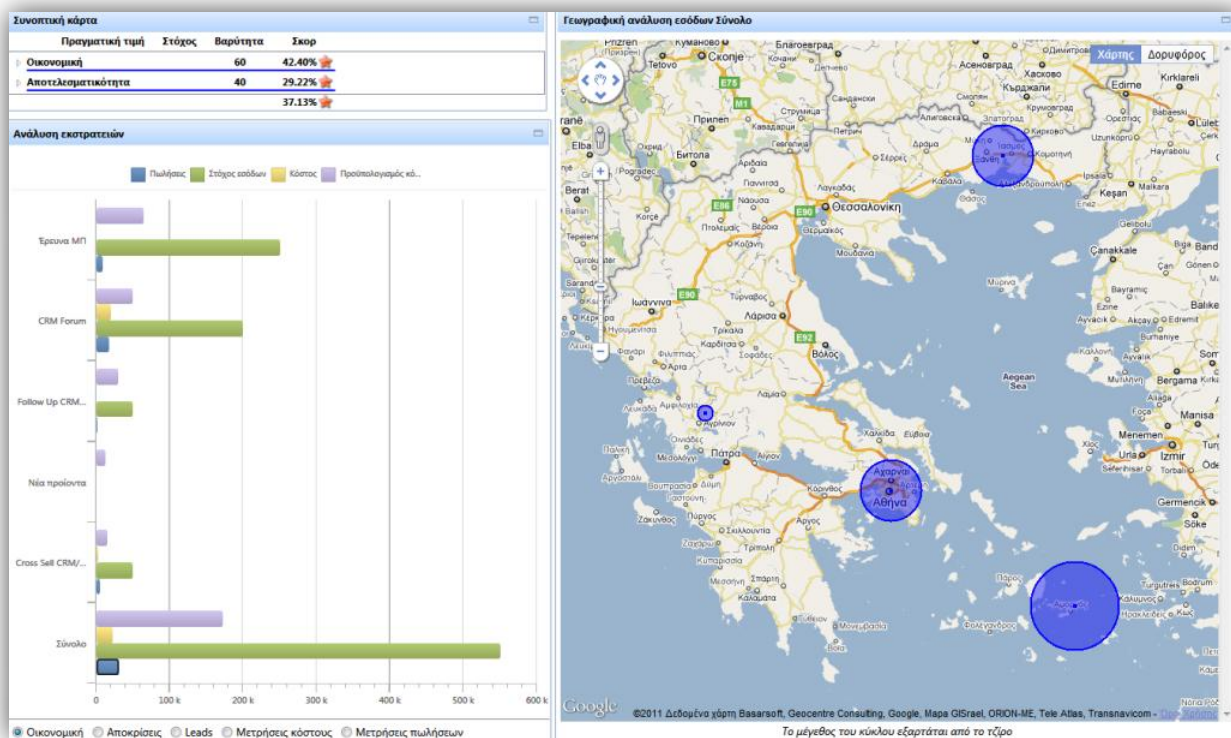
Μας δίνει τη δυνατότητα να αναλύσουμε την marketing αποτελεσματικότητα μέσω των εκστρατειών που εκτελέστηκαν σε μια περίοδο.

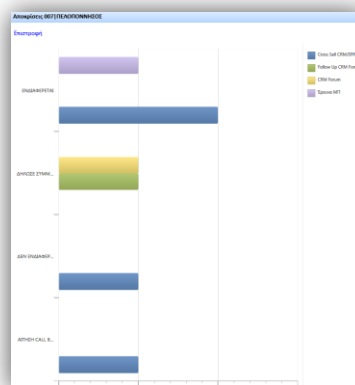
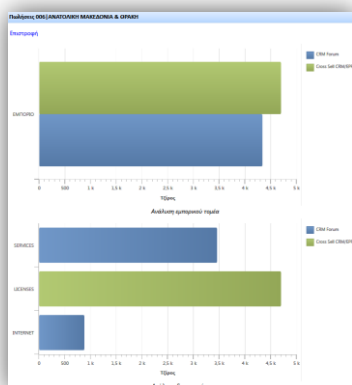
7.2 Επιχειρηματικές απαντήσεις

Μερικές απαντήσεις που μπορούν να απαντήσουν τα αντικείμενα ανάλυσης του dashboard είναι:

- Ποιο είναι το συνολικό σκορ αποτελεσματικότητας των εκστρατειών της περιόδου 'X';
- Ποια είναι η γεωγραφική κατανομή του συνολικού τζίρου μια εκστρατείας;
- Ποια είναι οι αποκρίσεις που λάβαμε για μια εκστρατεία από τη πόλη 'Π';
- Ποια είναι η ανάλυση εσόδων ανά εμπορικό τομέα και εκστρατεία για την γεωγραφική ζώνη 'Ζ';
- Ποιος είναι ο ρυθμός μετατροπής των leads σε νίκες;

7.3 Περιγραφή

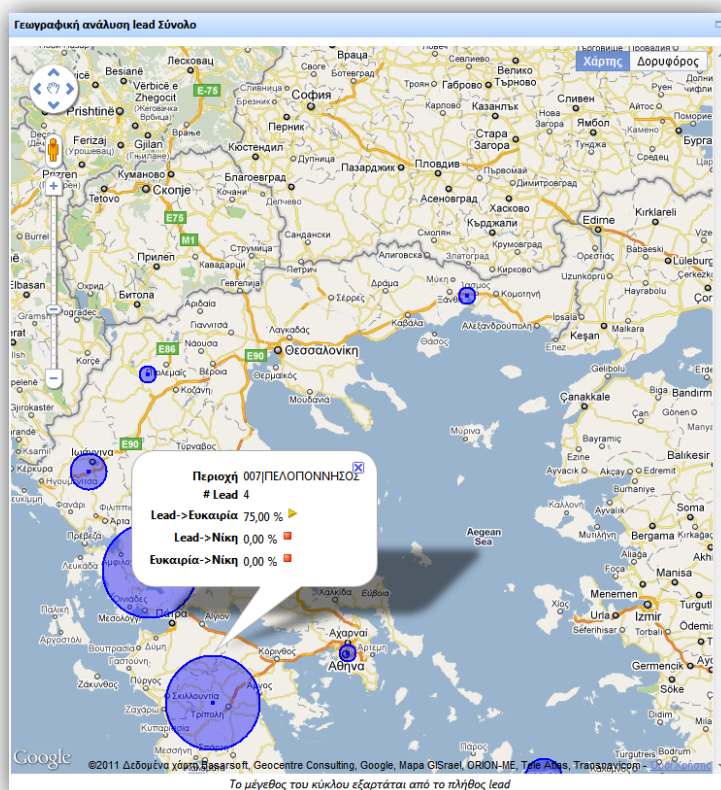




Παραστατικά ΕΜΠΟΡΙΟ CRM Forum 006 | ΑΝΑΤΟΛΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ & ΘΡΑΚΗ

Επιστροφή

Παρ/κώ	Ημ/νία	Πελάτης	Αξία πωλήσεων	Ποσότητα Πωλήσεων	Εκστρατεία
ΤΔΑ-8-00116	Κυριακή, 2 Μαΐου 2010	ΠΑΠΙΣΤΑΣ Α.Ε.	800,00	1,00	CRM Forum
ΤΔΑ-Α-01407	Κυριακή, 3 Οκτωβρίου	ΠΑΠΙΣΤΑΣ Α.Ε.	3.540,00	8,00	CRM Forum



7.3.1 Παράμετροι

Παράμετρος	Προτεινόμενη τιμή
Περίοδος έναρξης εκστρατειών	Αυτή η χρονιά
Εκστρατεία	Όλα
Ελάχιστο κόστος (%)	20
Γεωγραφικό επίπεδο ανάλυσης	Γεωγραφική ζώνη (<i>Νομός και Πόλη</i> επίσης διαθέσιμα)

7.3.2 Αντικείμενα Dashboard

Το dashboard 'Αποτελεσματικότητα marketing' μας δίνει τη δυνατότητα να εξετάσουμε τα εξής:

- Συνοπτική απόδοση marketing εκστρατειών μέσω σχετικής 'σκορ-κάρτας'
- Ανάλυση των εκστρατειών που επιλέξαμε για ανάλυση μέσω 5 διαδραστικών γραφημάτων, που μας δείχνουν τα αποτελέσματα σε βασικές μετρήσεις για κάθε εκστρατεία αλλά και τις συνοπτικές μετρήσεις ταυτόχρονα
- Διακρατική γεωγραφική ανάλυση των πωλήσεων, αποκρίσεων καθώς και των leads

Το dashboard μετά την εκτέλεση του απεικονίζει τα ακόλουθα:

Σκορ - κάρτα

Η κάρτα μας δίνει πολύ γρήγορα τη συνοπτική εικόνα αποτελεσματικότητας για τις εκστρατείες που έχουμε επιλέξει. Η κάρτα μας δίνει το συνολικό σκορ καθώς επίσης και το επιμέρους σκορ για τις δύο επιμέρους ομάδες στόχους - α) Οικονομική, β) Αποτελεσματική. Μπορούμε να ανοίξουμε την κάθε ομάδα προκειμένου να δούμε τους δείκτες που υπολογίστηκαν για τη κάθε ομάδα στόχο.

Γράφημα οικονομική ανάλυσης | χάρτης

Μας δίνει την εικόνα του συνόλου των εκστρατειών αλλά και τις μετρήσεις για κάθε εκστρατεία που επιλέξαμε. Οι μετρήσεις αφορούν τον τζίρο, το στόχο εσόδων, το προϋπολογισμό κόστους καθώς και το κόστος. Το γράφημα μετά την εκτέλεση του dashboard φιλτράρει αυτόματα τη χάρτη, ως προς το σύνολο του τζίρου, προκειμένου να μας δείξει την ανάλυση του τζίρου ανά γεωγραφική περιοχή. Το μέγεθος του κύκλου εξαρτάται από τον τζίρο που έχουμε κάνει. Αν θέλουμε να δούμε τη γεωγραφική ανάλυση για μια συγκεκριμένη εκστρατεία μπορούμε με κλικ στο σχετικό σημείο δεδομένων (ράβδο εσόδων) να φιλτράρουμε το χάρτη βάσει της επιλεγμένης εκστρατείας. Ο χάρτης είναι δια-δραστικός και μας δίνει τη δυνατότητα να αναλύσουμε τον τζίρο για μια γεωγραφική περιοχή. Με κλικ στο κύκλο μιας γεωγραφικής περιοχής μας δίνεται η ανάλυση του τζίρου ανά εμπορικό τομέα και δραστηριότητα.

Στο γράφημα που παρουσιάζεται αυτόματα μετά το κλικ στο χάρτη μας βλέπουμε την ανάλυση πωλήσεων ανά εμπορικό τομέα και δραστηριότητα και ανά εκστρατεία εφόσον ο χάρτης ήταν φιλτραρισμένος με το σύνολο των εκστρατειών. Μέσω του συνδέσμου Επιστροφή μπορούμε να επιστρέψουμε στο χάρτη. Τα γραφήματα ανάλυσης πωλήσεων είναι

επίσης δια-δραστικά. Με κλικ σε ένα σημείο μπορούμε να δούμε τα παραστατικά τιμολόγησης για τη συγκεκριμένη εκστρατεία - διάσταση ανάλυσης πωλήσεων.

Γράφημα ανάλυσης αποκρίσεων | χάρτης

Μας δίνει την εικόνα του συνόλου των εκστρατειών αλλά και τις μετρήσεις για κάθε εκστρατεία που επιλέξαμε. Οι μετρήσεις αφορούν τις αποκρίσεις που λάβαμε, το στόχο αποκρίσεων, το κοινό καθώς τις νίκες που πετύχαμε. Το γράφημα μετά την εκτέλεση του dashboard φιλτράρει αυτόματα τη χάρτη, ως προς το σύνολο των αποκρίσεων, προκειμένου να μας δείξει την ανάλυση τους ανά γεωγραφική περιοχή. Το μέγεθος του κύκλου εξαρτάται από το πλήθος αποκρίσεων που έχουμε λάβει. Αν θέλουμε να δούμε τη γεωγραφική ανάλυση για μια συγκεκριμένη εκστρατεία μπορούμε με κλικ στο σχετικό σημείο δεδομένων (ράβδο αποκρίσεων) μπορούμε να φιλτράρουμε το χάρτη βάσει της επιλεγμένης εκστρατείας. Ο χάρτης είναι δια-δραστικός και μας δίνει τη δυνατότητα να αναλύσουμε τις αποκρίσεις για μια γεωγραφική περιοχή. Με κλικ στο κύκλο μιας γεωγραφικής περιοχής μας δίνεται η ανάλυση του των αποκρίσεων για το σύνολο εκστρατειών ή για την εκστρατεία που έχουμε επιλέξει.

Μέσω του συνδέσμου 'Επιστροφή' μπορούμε να επιστρέψουμε στο χάρτη. Το γράφημα ανάλυσης αποκρίσεων είναι επίσης διαδραστικό. Με κλικ σε ένα σημείο μπορούμε να δούμε τη τελευταία απόκριση που έχουμε λάβει από το κάθε πρόσωπο.

Γράφημα ανάλυσης lead | χάρτης

Μας δίνει την εικόνα του συνόλου των εκστρατειών αλλά και τις μετρήσεις για κάθε εκστρατεία που επιλέξαμε. Οι μετρήσεις αφορούν τα leads που δημιουργήθηκαν, το στόχο lead, τις ευκαιρίες καθώς τις νίκες που πετύχαμε. Το γράφημα μετά την εκτέλεση του dashboard φιλτράρει αυτόματα τη χάρτη, ως προς το σύνολο των leads, προκειμένου να μας δείξει την ανάλυση τους ανά γεωγραφική περιοχή. Το μέγεθος του κύκλου εξαρτάται από το πλήθος leads που έχουν δημιουργηθεί. Αν θέλουμε να δούμε τη γεωγραφική ανάλυση για μια συγκεκριμένη εκστρατεία μπορούμε με κλικ στο σχετικό σημείο δεδομένων (ράβδο lead) να φιλτράρουμε το χάρτη βάσει της επιλεγμένης εκστρατείας. Το μπαλόνι, που εμφανίζεται με τοποθέτηση του ποντικού πάνω από το κύκλο μας δείχνει τους ρυθμούς μετατροπής των lead σε ευκαιρία και νίκη καθώς και το ρυθμό μετατροπής ευκαιρίας σε νίκη. Το εικονίδιο των δεικτών υπολογίζεται βάσει τις κλίμακας 'CampaignTargetAchievement'.

Γράφημα μετρήσεων κόστους | χάρτης

Μας δίνει την εικόνα του συνόλου των εκστρατειών αλλά και τις μετρήσεις για κάθε εκστρατεία που επιλέξαμε. Οι μετρήσεις αφορούν το κόστος ανά lead, το κόστος ανά απόκριση αλλά και το κόστος ανά νίκη πετύχαμε.

Γράφημα μετρήσεων πωλήσεων | χάρτης

Μας δίνει την εικόνα του συνόλου των εκστρατειών αλλά και τις μετρήσεις για κάθε εκστρατεία που επιλέξαμε. Οι μετρήσεις αφορούν τον τζίρο ανά lead, τον τζίρο ανά απόκριση αλλά και τον τζίρο ανά νίκη που πετύχαμε.

III. Ανάλυση Pipeline

1. Ανάλυση Pipeline

Η ανάλυση pipeline παρέχει μια σειρά από διαδραστικά dashboards που βοηθούν στελέχη πωλήσεων να διαχειριστούν και να αναλύσουν το pipeline των πωλήσεων. Η ανάλυση pipeline λειτουργεί σε πραγματικό χρόνο επιτρέποντας κατά αυτό τον τρόπο στην λήψη σωστών αποφάσεων κατά τη διάρκεια του κύκλου πώλησης. Η ανάλυση pipeline περιλαμβάνει dashboards που σχετίζονται όχι μόνο με τη πρόβλεψη των πωλήσεων αλλά γενικότερα και με την αποτελεσματικότητα του κύκλου πώλησης.

Οι εφαρμογές ανάλυσης που παρέχει η ανάλυση pipeline είναι οι ακόλουθες:

Επισκόπηση pipeline
Pipeline βάσει μήνα ολοκλήρωσης
Pipeline στόχος ανά εκπρόσωπο
Ανάλυση pipeline
Ανάλυση κλεισμένων εσόδων
Ανάλυση φάσης πώλησης
Ανάλυση κύκλου πώλησης
Αποτελεσματικότητα εκπροσώπων
Ανταγωνισμός

1.1 Δείκτες - μετρήσεις pipeline

Στην ανάλυση pipeline οι ακόλουθοι δείκτες - μετρήσεις αναλύουν την αποτελεσματικότητα του κύκλου πώλησης:

Δείκτης Υπολογισμός	
Πλήθος ανοιχτών ευκαιριών	
Πρόβλεψη	εκτίμηση εσόδων ευκαιριών
Σταθμική πρόβλεψη εσόδων (Είναι το χειρότερο δυνατό σενάριο πρόβλεψης πωλήσεων)	Εκτίμηση εσόδων x βεβαιότητα ευκαιρίας(%).
Διάρκεια ανοιχτών ευκαιριών	Διαφορά ημερών (ημερομηνία έναρξης - τρέχουσα
Διάρκεια ολοκληρωμένων ευκαιριών	Διαφορά ημερών (ημερομηνία έναρξης - ημερομηνία ολοκλήρωσης)
Τζίρος πωλήσεων	
Τζίρος από ευκαιρίες πώλησης Opportunity	

Δείκτης Υπολογισμός

Σταθμικός τζίρος (weighted sales volume)	Τζίρος + σταθμική πρόβλεψη πωλήσεων
Μέσος τζίρος ανά deal (average deal size)	Τζίρος από ευκαιρίες / πλήθος deals
% επίτευξη πρόβλεψης (Forecast achievement)	$100 * (\text{Τζίρος ευκαιριών} / \text{πρόβλεψη κλεισμένων deals})$
% συμμετοχή στον τζίρο	$100 * (\text{Τζίρος} / \text{συνολικό τζίρο})$
% συμμετοχή στη πρόβλεψη πωλήσεων (Contribution to Forecast)	$100 * (\text{πρόβλεψη} / \text{συνολική πρόβλεψη})$
Νίκες (Wins)	Ευκαιρίες με επιτυχή ολοκλήρωση
Ήττες (Losses)	Χαμένες ευκαιρίες
Ρυθμός νίκης (%) (Win rate (%))	$100 * (\text{Νίκες} / (\text{Νίκες} + \text{Ήττες}))$
Ρυθμός ήττας (%) (Loss rate (%))	$100 * (\text{Ήττες} / (\text{Νίκες} + \text{Ήττες}))$
Απόκλιση από στόχο (%) (Target variance)	$100 * (\text{τζίρος} - \text{στόχος}) / \text{στόχος}$
% Επίτευξη στόχου (%) (Target achievement rate)	$100 * \text{Τζίρος} / \text{Στόχος}$

2. Επισκόπηση pipeline

2.1 Σκοπός

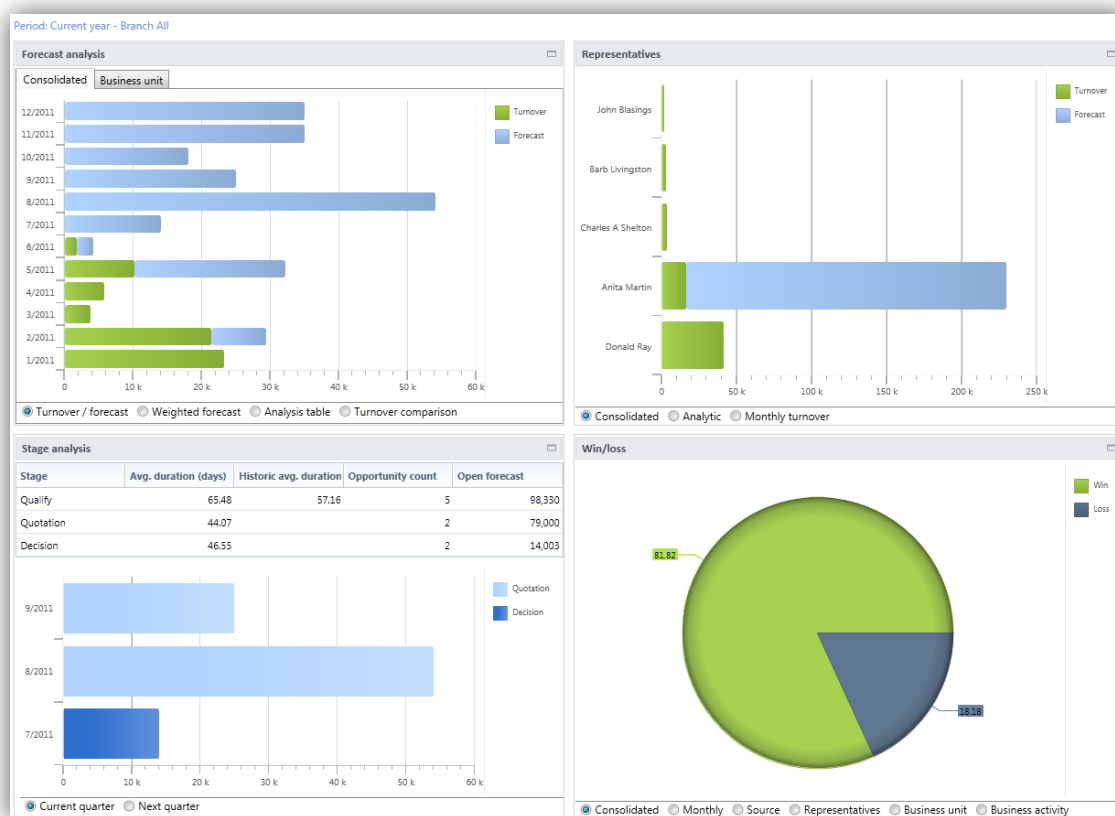
Η επισκόπηση pipeline μας δίνει μια συνοπτική εικόνα της τρέχουσας εικόνας πωλήσεων καθώς και της μελλοντικής πρόβλεψης για το τρέχον έτος. Ταυτόχρονα μας δίνει ανάλυση της νίκης / ήττας μέσα από διαφορετικές διαστάσεις ανάλυσης.

2.2 Επιχειρηματικές απαντήσεις

Μερικές από της απαντήσεις που μπορούμε να πάρουμε είναι οι ακόλουθες:

- Πρόβλεψη πωλήσεων για του επόμενους μήνες του τρέχοντος έτους
- Πρόβλεψη ανά εμπορικό τομέα
- Ανάλυση τρέχουσας νίκης / ήττας

2.3 Περιγραφή



2.3.1 Παράμετροι

Παράμετρος	Προτεινόμενη τιμή
Υποκατάστημα	Όλα

2.3.2 Αντικείμενα Dashboard

Ανάλυση πρόβλεψης

Συγκεντρωτικά:

- Συνοπτική ανάλυση τζίρου – πρόβλεψη ανά μήνα
- Σύγκριση σταθμικής πρόβλεψης – πρόβλεψης πωλήσεων ανά μήνα
- Πίνακας ανάλυσης μετρήσεων

Ανάλυση εμπορικού τομέα ανά μήνα:

- Συνοπτικά με σύγκριση σταθμικού τζίρου με τζίρο + μη σταθμική πρόβλεψη ευκαιριών.
- Αναλυτικά: Περιλαμβάνει διαδραστικό πίνακα που φιλτράρει τον εμπορικό τομέα (με κλικ στη γραμμή) στο γράφημα ανάλυση ανά μήνα. Το γράφημα μας δείχνει τον τζίρο που έχουμε πετύχει ανά μήνα καθώς και μελλοντική πρόβλεψη συγκρίνοντας το σταθμικό τζίρο με τον τζίρο + μη σταθμική πρόβλεψη τζίρου.
- Μηνιαία τζίρος: Μας δίνει τον τζίρο ανά μήνα και ανά εμπορικό τομέα.

Εκπρόσωποι

- Συνοπτικά με σύγκριση σταθμικού τζίρου με τζίρο + μη σταθμική πρόβλεψη ευκαιριών.
- Αναλυτικά: Περιλαμβάνει διαδραστικό πίνακα που φιλτράρει τον εκπρόσωπο (με κλικ στη γραμμή) στο γράφημα ανάλυση ανά μήνα. Το γράφημα μας δείχνει τον τζίρο που έχουμε πετύχει ανά μήνα καθώς και μελλοντική πρόβλεψη συγκρίνοντας το σταθμικό τζίρο με τον τζίρο + μη σταθμική πρόβλεψη τζίρου.
- Μηνιαίος τζίρος: Μας δίνει τον τζίρο ανά μήνα και ανά εκπρόσωπο πωλήσεων.

Στάδιο ανάλυσης

Μας δίνει την πρόβλεψη του pipeline βάσει του ανώτερου σταδίου ανάλυσης. Περιλαμβάνει πίνακα με τις εξής μετρήσεις ανά στάδιο: Μέση διάρκεια στο στάδιο, Μέση ιστορική διάρκεια, Πλήθος ευκαιριών, Πρόβλεψη πωλήσεων. Επίσης μας δίνει γραφήματα της πρόβλεψης τζίρου ανά στάδιο ανάλυσης για το τρέχον και το επόμενο τρίμηνο.

 Νίκη / ήττα

Μας δίνει συγκριτικά τις νίκες και τις ήττες ανά εμπορικό τομέα, δραστηριότητα, ανά πηγή lead, ανά εκπρόσωπο καθώς και συνοπτική πίτα ανάλυσης (%) νίκης και ήττας.

3. Pipeline ανά μήνα ολοκλήρωσης

3.1 Σκοπός

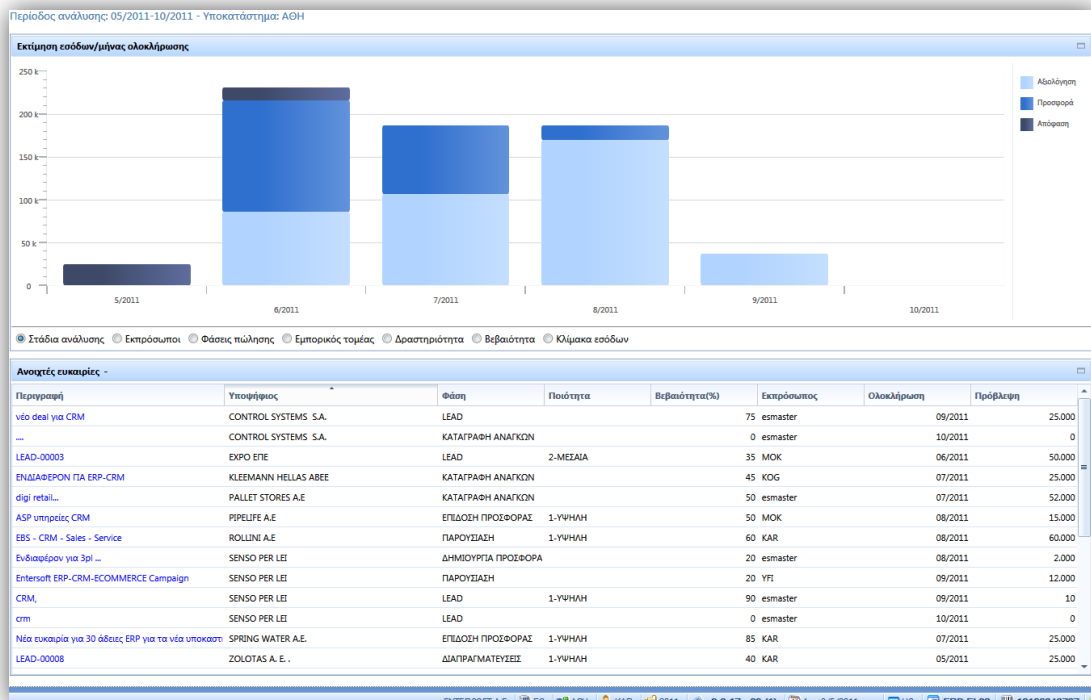
Το 'Pipeline πωλήσεων' είναι μια διαδραστική εφαρμογή που μας βοηθά στην διαχείριση και ανάλυση του pipeline ανά μήνα ολοκλήρωσης.

3.2 Επιχειρηματικές απαντήσεις

Οι απαντήσεις που παίρνουμε άμεσα από το γραφήματα του dashboard είναι οι ακόλουθες:

- Ποιες ευκαιρίες βρίσκονται σε φάση διαπραγμάτευσης και πρόκειται να ολοκληρωθούν την τρέχουσα περίοδο;
- Ποια είναι η πρόβλεψη εσόδων για του επόμενους μήνες βάσει στάδιο ανάλυσης / φάση πώλησης / εμπορικό τομέα / δραστηριότητα / κλίμακα εσόδων / κλίμακα βεβαιότητας;

3.3 Περιγραφή



3.3.1 Παράμετροι

Παράμετρος	Προτεινόμενη τιμή
περίοδος ολοκλήρωσης ευκαιριών	6 μήνες (<i>3 μήνες, 12 μήνες, και Οποδήποτε</i> είναι επίσης διαθέσιμα)
Εικόνα ευκαιριών βάσει	α) της ομάδας του β) όλο το pipeline
Σταθμική πρόβλεψη εσόδων ¹	Όχι
Υποκατάστημα	Τρέχον

3.3.2 Αντικείμενα Dashboard

Η ανάλυση του pipeline βασίζεται στα ακόλουθα στοιχεία των ανοιχτών ευκαιριών μιας περιόδου:

- στην πρόβλεψη εσόδων
- στο προβλεπόμενο μήνα ολοκλήρωσης
- στη φάση πώλησης

Pipeline / Μήνας ολοκλήρωσης

Το dashboard περιλαμβάνει τα παρακάτω γραφήματα ανάλυσης του pipeline:

- Πρόβλεψη πωλήσεων ανά στάδιο ανάλυσης / εκπρόσωποι / φάση πώλησης / Εμπορικός τομέας / Δραστηριότητα / Κλίμακα βεβαιότητας / Κλίμακα εσόδων.

Σε όλα τα γραφήματα με κλικ σε οποιοδήποτε σημείο του γραφήματος φιλτράρονται οι ευκαιρίες στην λίστα που βρίσκεται ακριβώς κάτω από το γράφημα.

Ευκαιρίες

Η λίστα των ανοιχτών ευκαιριών μας δείχνει τις ανοιχτές ευκαιρίες. Μέσω της περιγραφής μπορούμε να μπούμε στην φόρμα της επιλεγμένης ευκαιρίας προκειμένου να ενημερώσουμε κάποια στοιχεία της ή να εκτελέσουμε κάποια άλλη σχετική ενέργεια.

¹ weighted projected revenue or sales volume

4. Στάδιο ανάλυσης / στόχος

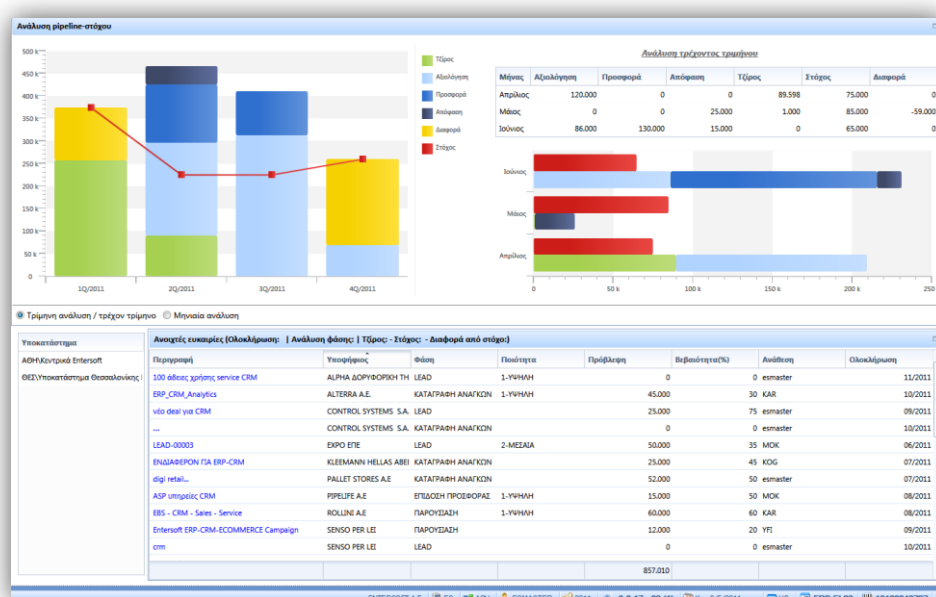
4.1 Σκοπός

Το dashboard 'Στάδιο ανάλυσης / Στόχος' είναι μια διαδραστική εφαρμογή που βοηθά στην ανάλυση του pipeline των πωλήσεων σε σχέση με τον στόχο σε πραγματικό χρόνο.

4.2 Επιχειρηματικές απαντήσεις

Μας δίνει άμεσα τον τζίρο που έχουμε πετύχει μέχρι σήμερα καθώς και τη πρόβλεψη σε σχέση με το στόχο για τους επόμενους μήνες.

4.3 Περιγραφή



4.3.1 Προαπαιτούμενα

Το dashboard προϋποθέτει τη σύνταξη φύλλου προϋπολογισμού με στοχοποίηση σε μηνιαία βάση. Η μέτρηση που θα πρέπει να στοχοποιηθεί είναι ο τζίρος. Το dashboard για να τρέξει απαιτεί τη συμπλήρωση των εξής παραμέτρων εταιρείας:

DsB Sales Pipeline-Σενάριο προϋπ/ομοῦ
DsB Sales Pipeline-Τύπος φύλλου προϋπ/ομοῦ

Διεύθυνση
Διεύθυνση

ΟΡΙΣΤΙΚΟ
ΠΩΛΗΣΕΩΝ _ ΚΕΝΤΡΙΚΟ

Οι παραπάνω παράμετροι βρίσκονται στη κεντρική σελίδα παραμετροποίησης κάτω από τη κατηγορία 'Προϋπολογισμοί'. Οι παράμετροι αυτοί ορίζουν το τύπο φύλλου καθώς και το σενάριο προϋπολογισμού.

4.3.2 Παράμετροι

Παράμετρος	Προτεινόμενη τιμή
περίοδος ολοκλήρωσης ευκαιριών	Εφέτος έως και 5 τρίμηνα μετά
Εικόνα ευκαιριών βάσει	α) της ομάδας του β) όλο το pipeline
Σταθμική πρόβλεψη εσόδων ²	Όχι

4.3.3 Αντικείμενα Dashboard

Η ανάλυση του pipeline σε σχέση με τον στόχο βασίζεται στα ακόλουθα στοιχεία:

- Στην πρόβλεψη εσόδων ανά στάδιο ανάλυσης του pipeline
- Τον τζίρο που έχουμε πετύχει
- Τον στόχο που έχει τεθεί βάσει του προϋπολογισμού πωλήσεων

Το πάνω μέρος της οθόνης μας δίνει παράλληλες εικόνες του pipeline σε σχέση με τον στόχο. Αριστερά απεικονίζεται η πρόβλεψη εσόδων σε σχέση με τον στόχο καθώς και τον τζίρο που έχουμε πετύχει ανά τρίμηνο του τρέχοντος έτους. Με το κίτρινο χρώμα απεικονίζεται η διαφορά που έχουμε σε σχέση με τον στόχο. Η διαφορά υπολογίζεται ως εξής:

$$\text{Διαφορά} = \text{Στόχος} - (\text{Τζίρος} + \text{Πρόβλεψη})$$

Η πρόβλεψη υπολογίζεται ανά στάδιο ανάλυσης του pipeline.

$$\text{Πρόβλεψη} = \text{Πρόβλεψη (αξιολόγηση)} + \text{Πρόβλεψη (Προσφορά)} + \text{Πρόβλεψη (Απόφαση)}$$

Στα δεξιά πλευρά του dashboard απεικονίζεται η εικόνα του τρέχοντος τριμήνου ανά μήνα.

Με κλικ σε ένα σημείο δεδομένων που αφορά την πρόβλεψη ανά στάδιο ανάλυσης του pipeline φιλτράρεται η λίστα ευκαιριών. Με αυτόν τον τρόπο έχουμε μια άμεση εικόνα για τις ευκαιρίες που βρίσκονται στο συγκεκριμένο στάδιο ανάλυσης.

Το dashboard μας δίνει την δυνατότητα να φιλτράρουμε την ανάλυση του pipeline σε σχέση με το στόχο ανά υποκατάστημα. Οι τιμές των συγκεκριμένων φίλτρων εμφανίζονται εφόσον ο προϋπολογισμός των πωλήσεων έχει καταρτιστεί σε σχέση με τα υποκαταστήματα της εταιρείας. Με κλικ στην γραμμή της λίστας των υποκαταστημάτων η ανάλυση του pipeline φιλτράρεται από επιλεγμένο υποκατάστημα. Το φιλτράρισμα από ένα σημείο πρόβλεψης είναι πάντα προσθετικό σε περίπτωση που έχουμε φιλτράρει από το πίνακα που δείχνει τα υποκαταστήματα που συμμετέχουν στο στόχο πωλήσεων.

² weighted projected revenue or sales volume

Σε περίπτωση που επιθυμούμε να δούμε ανάλυση για όλους τους μήνες του έτους μπορούμε να επιλέξουμε την 'Ανάλυση ανά μήνα'. Το γράφημα ανά μήνα μας δίνει πιο ακριβή αναφορά για τις μελλοντικές προβλέψεις καθώς έχουμε αναλυτική εικόνα για την διαφορά από το στόχο για όλους τους επόμενους μήνες της επιλεγμένης περιόδου.

5. Pipeline βάσει στόχου ανά εκπρόσωπο

5.1 Σκοπός

Το συγκεκριμένο dashboard μας δίνει την δυνατότητα να αναλύσουμε το pipeline των πωλήσεων σε σχέση με την επίτευξη του στόχου ανά εκπρόσωπο πωλήσεων.

5.2 Επιχειρηματικές απαντήσεις

Μας δίνει άμεσα τον τζίρο που έχει πετύχει μέχρι σήμερα ο κάθε εκπρόσωπος πωλήσεων σε σχέση με το στόχο. Επίσης μας δίνει ανάλυση της διαφορά που έχει σε σχέση με το στόχο βάσει της υπάρχουσας πρόβλεψης εσόδων για τους επόμενους μήνες.

5.3 Περιγραφή



5.3.1 Προαπαιτούμενα

Το dashboard προϋποθέτει τη σύνταξη φύλλου προϋπολογισμού με στοχοποίηση σε μηνιαία βάση. Η μέτρηση που θα πρέπει να στοχοποιηθεί είναι ο τζίρος. Το dashboard για να τρέξει απαιτεί τη συμπλήρωση των εξής παραμέτρων εταιρείας:

DsB Sales Person Pipeline-Σενάριο προϋπ/σμού	Διεύρυνση	ΟΡΙΣΤΙΚΟ
DsB Sales Person Pipeline-Τύπος φύλλου προϋπ/σμού	Διεύρυνση	ΠΩΛΗΣΕΩΝ _ ΚΕΝΤΡΙΚΟ

Οι παραπάνω παράμετροι βρίσκονται στη κεντρική σελίδα παραμετροποίησης κάτω από τη κατηγορία 'Προϋπολογισμοί'. Οι παράμετροι αυτοί ορίζουν το τύπο φύλλου καθώς και το σενάριο προϋπολογισμού.

5.3.2 Παράμετροι

Παράμετρος	Προτεινόμενη τιμή
Εικόνα ευκαιριών βάσει	α) της ομάδας του β) όλο το pipeline
Σταθμική πρόβλεψη εσόδων	Όχι
Υποκατάστημα	Όλα

5.3.3 Αντικείμενα Dashboard

Η ανάλυση του pipeline ανά εκπρόσωπο σε σχέση με το στόχο βασίζεται στα εξής:

- Στην πρόβλεψη εσόδων του pipeline
- Τον τζίρο που έχει πετύχει ο κάθε εκπρόσωπος πωλήσεων
- Τον στόχο που του έχει τεθεί βάσει του προϋπολογισμού πωλήσεων.
- Την συνολική επίτευξη του στόχου καθώς και στην επίτευξη ανά εκπρόσωπο πωλήσεων

Στο κάτω αριστερό μέρος της οθόνης του dashboard απεικονίζονται τα στελέχη πωλήσεων για τα οποία έχει καταρτιστεί προϋπολογισμός. Με την εκτέλεση του dashboard αυτόματα επιλέγεται ο πρώτος πωλητής για ανάλυση. Με κλικ πάνω σε μια γραμμή του πίνακα μπορούμε να επιλέξουμε μια άλλη γραμμή – εκπρόσωπο για ανάλυση.

Το γράφημα στην αριστερή γωνία του dashboard απεικονίζει την ανάλυση του pipeline ανά τρίμηνο ενώ δεξιά απεικονίζεται η εικόνα του τρέχοντος τριμήνου.

Η διαφορά από το στόχο υπολογίζεται ως εξής:

$$\text{Διαφορά} = \text{Στόχος} - (\text{Τζίρος} + \text{Πρόβλεψη})$$

Με κλικ στο σημείο δεδομένων που αφορά την πρόβλεψη φιλτράρονται οι ανοιχτές ευκαιρίες στην λίστα που βρίσκεται στο κάτω μέρος του dashboard. Μέσω της κολώνας 'Περιγραφή' της λίστας των ευκαιριών μπορούμε να επεξεργαστούμε μια ευκαιρία προκειμένου να ενημερώσουμε τα στοιχεία της.

Σε περίπτωση που επιθυμούμε να δούμε για όλους τους μήνες του έτους μπορούμε να επιλέξουμε την 'Ανάλυση ανά μήνα'.

Στο κάτω μέρος του dashboard μας δίνεται και η ετήσια εικόνα της ανάλυσης του pipeline σε σχέση με τον στόχο. Οι δείκτες απεικονίζουν το ποσοστό επίτευξης του στόχου καθώς και τη συμμετοχή στον τζίρο.

6. Ανάλυση pipeline

6.1 Σκοπός

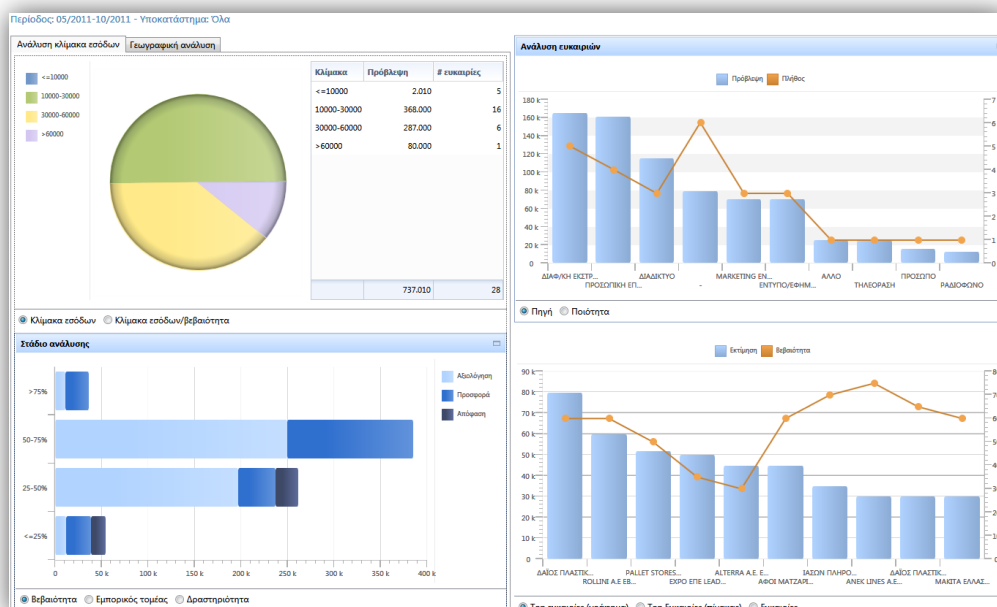
Το dashboard 'Ανάλυση pipeline' μας δίνει την δυνατότητα να αναλύσουμε τα ποιοτικά χαρακτηριστικά της πρόβλεψης πωλήσεων σε μια συγκεκριμένη περίοδο.

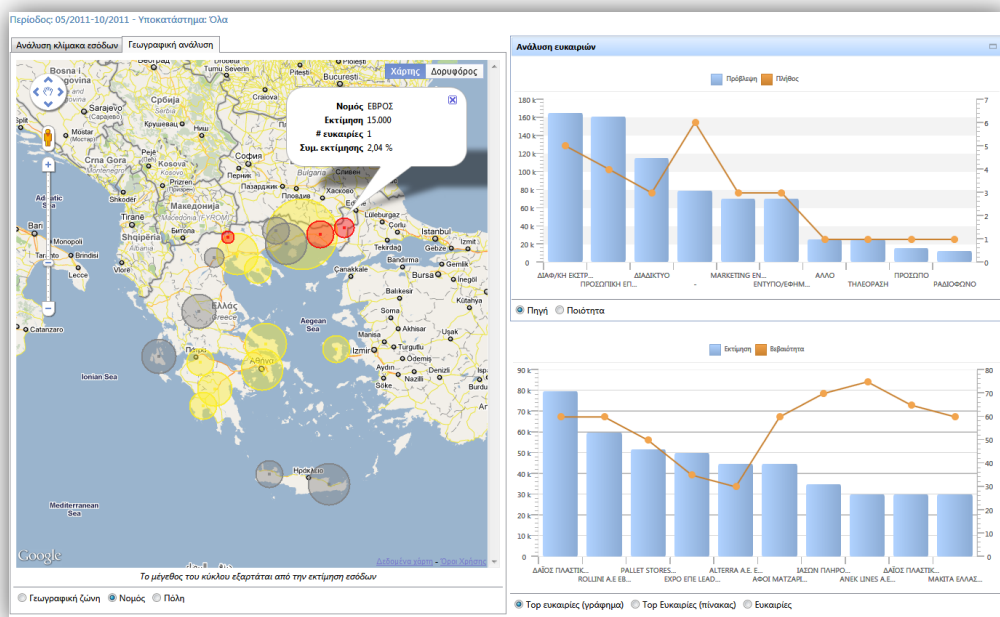
6.2 Επιχειρηματικές απαντήσεις

Μερικά από τα βασικά ερωτήματα που απαντάει το συγκεκριμένο dashboard είναι τα ακόλουθα:

- Ποια είναι τα κορυφαία ανοιχτά deals - ευκαιρίες;
- Ποια είναι η πρόβλεψη εσόδων ανά κλίμακα εσόδων;
- Ποια είναι η εκτίμηση εσόδων βάσει της αξιολόγησης των στελεχών πωλήσεων
- Ποια είναι η γεωγραφική απεικόνιση

6.3 Περιγραφή





6.3.1 Παράμετροι

Παράμετρος	Προτεινόμενη τιμή
Περίοδος πρόβλεψης	6 μήνες
Εικόνα ευκαιριών βάσει	α) της ομάδας του β) όλο το pipeline
Σταθμική πρόβλεψη εσόδων	Όχι
Υποκατάστημα	Όλα

6.3.2 Αντικείμενα Dashboard

Το dashboard περιέχει 13 αντικείμενα ανάλυσης πρόβλεψης πωλήσεων. Τα αντικείμενα ανάλυσης είναι τα εξής:

Εκτίμηση ανά κλίμακα εσόδων (Revenue Scale analysis)

Μας δείχνει την πρόβλεψη ανά κλίμακα εσόδων. Ο πίνακας δίπλα από το γράφημα μας δείχνει την εκτίμηση εσόδων μαζί με το πλήθος των ανοιχτών ευκαιριών. Με κλικ στο γράφημα φιλτράρονται οι ευκαιρίες στη λίστα ευκαιριών που εμφανίζεται αυτόματα στο δεξί κάτω μέρος του dashboard.

Εκτίμηση ανά κλίμακα εσόδων και βεβαιότητα: Σύνθετη ανάλυση της πρόβλεψης εσόδων ανά κλίμακα βεβαιότητας. Με κλικ σε ένα σημείο φιλτράρονται οι ευκαιρίες στο σχετικό πίνακα.

 Stage analysis

Στάδια ανάλυσης: Μας δίνει την πρόβλεψη ανά στάδιο ανάλυσης και κλίμακα βεβαιότητας ή ανά εμπορικό τομέα ή ανά δραστηριότητα. Με κλικ σε ένα σημείο φιλτράρονται οι ευκαιρίες στο σχετικό πίνακα.

 Γεωγραφική ανάλυση

Γεωγραφική ανάλυση: Μας δίνει τη γεωγραφική απεικόνιση της πρόβλεψης ανά γεωγραφική ζώνη, ανά νομό και ανά πόλη. Το μέγεθος του κύκλου εξαρτάται από την πρόβλεψη πωλήσεων. Το χρώμα εξαρτάται από το μέση πρόβλεψη ανά ευκαιρία – υπολογίζεται βάσει της κλίμακας εσόδων ευκαιριών. Με τοποθέτηση του mouse πάνω από το κύκλο εμφανίζεται το μπαλόνι πληροφοριών για την επιλεγμένη γεωγραφική περιοχή. Οι μετρήσεις που δείχνει είναι το σύνολο της πρόβλεψης, το πλήθος των ευκαιριών καθώς και η συμμετοχή στη συνολική πρόβλεψη πωλήσεων. Με κλικ πάνω σε ένα κύκλο φιλτράρονται οι ευκαιρίες στο σχετικό πίνακα.

 Ανάλυση ευκαιριών

- **Εκτίμηση βάσει ποιότητας:** Μας δείχνει την πρόβλεψη εσόδων βάσει της αξιολόγησης των ευκαιριών μαζί με το πλήθος των ευκαιριών. Η αξιολόγηση βασίζεται στην κρίση του στελέχους που διαχειρίζεται την ευκαιρία. Με κλικ σε ένα σημείο φιλτράρονται οι ευκαιρίες στο σχετικό πίνακα.
- **Εκτίμηση βάσει πηγής:** Μας δείχνει την πρόβλεψη εσόδων βάσει την πηγή των ευκαιριών με ταυτόχρονη απεικόνιση του πλήθους των ευκαιριών ανά πηγή lead. Με κλικ σε ένα σημείο φιλτράρονται οι ευκαιρίες στο σχετικό πίνακα.
- **Ευκαιρίες:** Η λίστα μας δίνει το τις ανοιχτές ευκαιρίες για την περίοδο ανάλυσης που επιλέξαμε. Με κλικ στο σύνδεσμο της κολώνας 'Περιγραφή' μπορούμε να ανοίξουμε την ευκαιρία προκειμένου να την επεξεργαστούμε περαιτέρω
- **Top ευκαιρίες (γράφημα):** Μας δείχνει τις κορυφαίες ευκαιρίες για την επιλεγμένη περίοδο ταξινομημένες βάσει της πρόβλεψης εσόδων με ταυτόχρονη απεικόνιση της βεβαιότητας. Με κλικ στη ράβδο πρόβλεψης εσόδων μπορούμε να ανοίξουμε τη φόρμα της ευκαιρίας.
- **Top ευκαιρίες (πίνακας):** Μας δείχνει τις κορυφαίες ευκαιρίες για την επιλεγμένη περίοδο ταξινομημένες βάσει της πρόβλεψης εσόδων. Ταυτόχρονα μας δίνει και άλλες πληροφορίες όπως τη φάση πώλησης, τη βεβαιότητα καθώς και τον υποψήφιο πελάτη.

7. Ανάλυση κλεισμένων εσόδων

7.1 Σκοπός

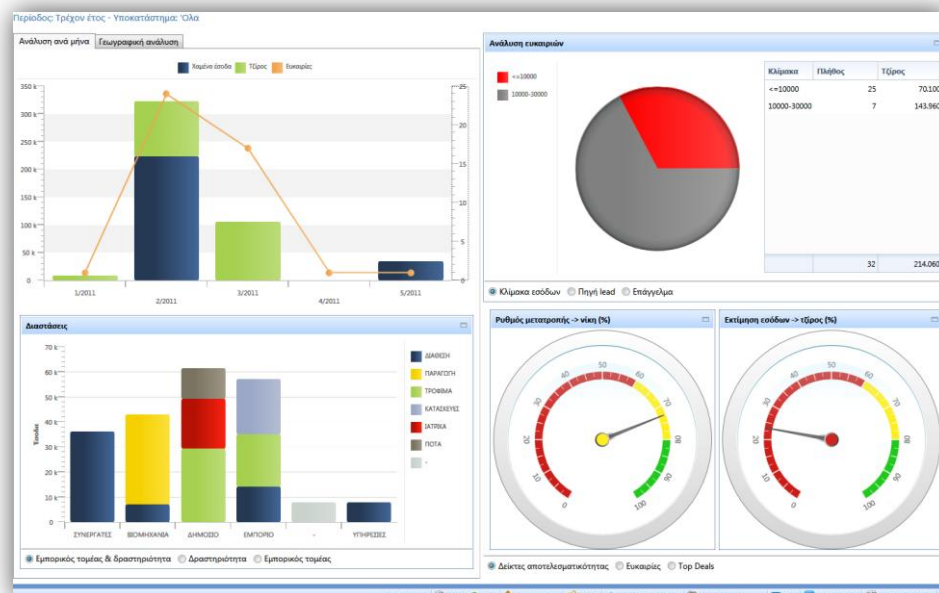
Μέσω του συγκεκριμένου dashboard μπορούμε να αναλύσουμε τον τζίρο που προήλθε από τις ευκαιρίες που έκλεισαν επιτυχώς σε μια περίοδο.

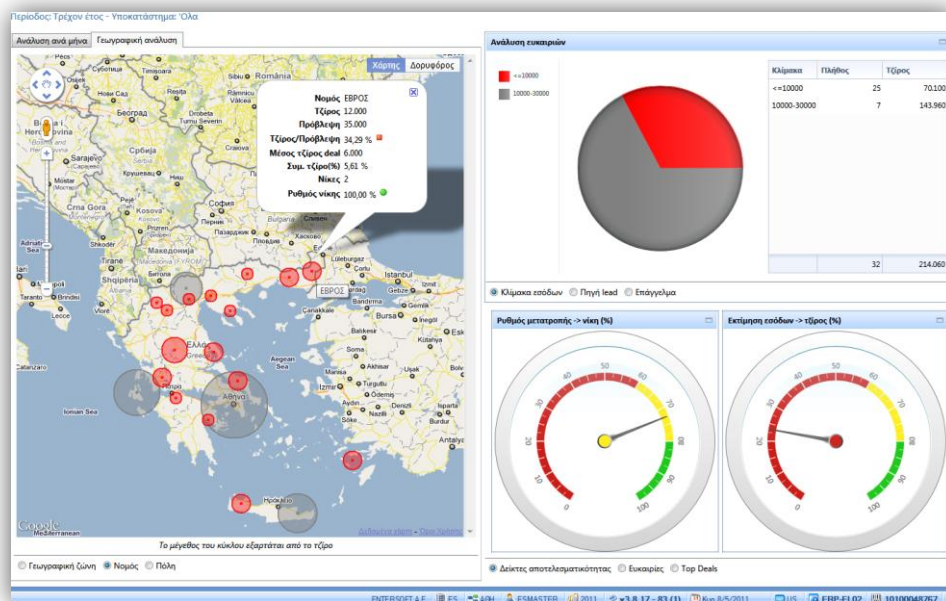
7.2 Επιχειρηματικές απαντήσεις

Μερικά από τα βασικά ερωτήματα που απαντάει το συγκεκριμένο dashboard είναι τα ακόλουθα:

- Ποια είναι τα κορυφαία deals;
- Ποιος ήταν ο τζίρος ανά μήνα ολοκλήρωσης των ευκαιριών;
- Ποιος ήταν ο τζίρος που χάσαμε και κερδίσαμε ανά δραστηριότητα;
- Ποιος ήταν ο ρυθμός μετατροπής ευκαιριών σε νίκες
- Πόσο ήταν ο τζίρος σε σχέση με την πρόβλεψη που χάσαμε;

7.3 Περιγραφή





7.3.1 Παράμετροι

Παράμετρος	Προτεινόμενη τιμή
Περίοδος πρόβλεψης	Τελευταίοι 12 μήνες
Εικόνα ευκαιριών βάσει	α) της ομάδας του β) όλο το pipeline
Υποκατάστημα	Όλα

7.3.2 Αντικείμενα Dashboard

Το dashboard περιέχει 13 αντικείμενα ανάλυσης πρόβλεψης πωλήσεων. Τα αντικείμενα ανάλυσης είναι τα εξής:

Ανάλυση ανά μήνα

Ανάλυση ανά μήνα: Μας δείχνει τον τζίρο μαζί με τα χαμένα έσοδα ανά μήνα μαζί με το πλήθος ευκαιριών. Με κλικ στο σημείο εσόδων φιλτράρονται οι ευκαιρίες στο πίνακα νικών που εμφανίζεται αυτόματα στο δεξιό κάτω μέρος του dashboard.

Διαστάσεις

Μας δίνει τον τζίρο ανά εμπορικό τομέα ή ανά δραστηριότητα ή ανά εμπορικό και δραστηριότητα. Με κλικ σε ένα σημείο φιλτράρονται οι νίκες στο σχετικό πίνακα.

 Ανάλυση ευκαιριών

- **Κλίμακα εσόδων:** Μας δείχνει τον τζίρο που πετύχαμε ανά κλίμακα εσόδων. Ο πίνακας δίπλα από το γράφημα μας δίνει τον τζίρο ανά κλίμακα εσόδων καθώς και το πλήθος deals που έφεραν το αυτό τζίρο. Με κλικ σε ένα σημείο φιλτράρονται οι νίκες στο σχετικό πίνακα.
- **Πηγή lead:** Μας δείχνει τον τζίρο βάσει της πηγής των ευκαιριών με ταυτόχρονη απεικόνιση του πλήθους των ευκαιριών ανά πηγή lead. Με κλικ σε ένα σημείο φιλτράρονται οι νίκες στο σχετικό πίνακα.
- **Επάγγελμα:** Μας δείχνει τον τζίρο ανά επάγγελμα του πελάτη των ευκαιριών μαζί με το πλήθος των ευκαιριών. Με κλικ σε ένα σημείο φιλτράρονται οι νίκες στο σχετικό πίνακα.

 Νίκες

- **Νίκες:** Η λίστα μας δίνει το τις ανοιχτές ευκαιρίες για την περίοδο ανάλυσης που επιλέξαμε. Με κλικ στο σύνδεσμο της κολώνας 'Περιγραφή' μπορούμε να ανοίξουμε την ευκαιρία προκειμένου να την επεξεργαστούμε περαιτέρω
- **Top deals:** Μας δείχνει τις κορυφαίες νίκες για την επιλεγμένη περίοδο ταξινομημένες βάσει του τζίρου που έφεραν. Με κλικ στη ράβδο του τζίρου μπορούμε να ανοίξουμε τη φόρμα της ευκαιρίας.
- **Δείκτες αποτελεσματικότητας:** Μας δίνει το ρυθμό νίκης καθώς και το ποσοστό επίτευξης της πρόβλεψης πωλήσεων.

 Γεωγραφική ανάλυση

Μας δίνει τη γεωγραφική απεικόνιση του τζίρου ανά γεωγραφική ζώνη, ανά νομό και ανά πόλη. Το μέγεθος του κύκλου εξαρτάται από τον τζίρο. Το χρώμα εξαρτάται από το μέσο τζίρο ανά deal – υπολογίζεται βάσει της κλίμακας εσόδων ευκαιριών. Με τοποθέτηση του mouse πάνω από το κύκλο εμφανίζεται το μπαλόνι πληροφοριών για την επιλεγμένη γεωγραφική περιοχή. Οι μετρήσεις που δείχνει είναι το σύνολο του τζίρου, το πλήθος των deals, το ρυθμό νίκης, τη συμμετοχή στον τζίρο καθώς και το λόγο του τζίρου προς την πρόβλεψη. Με κλικ πάνω σε ένα κύκλο φιλτράρονται οι νίκες στο σχετικό πίνακα.

8. Ανάλυση φάσης πώλησης

8.1 Σκοπός

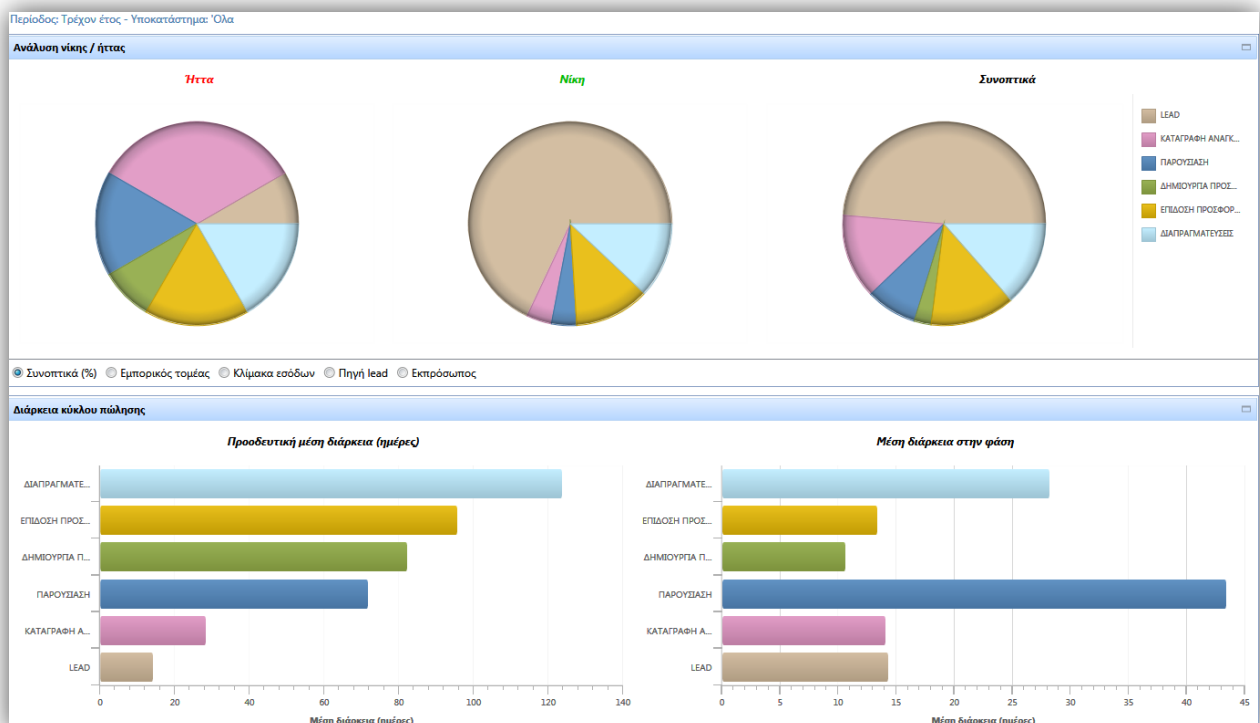
Το συγκεκριμένο dashboard μας δίνει τη δυνατότητα να αναλύσουμε τις νίκες και τις ήττες που πετύχαμε ανά φάση του κύκλου πώλησης. Ταυτόχρονα μας δίνει τη μέση διάρκεια ανά φάση κύκλου πώλησης (ολοκληρωμένες ευκαιρίες).

8.2 Επιχειρηματικές απαντήσεις

Μερικά από τα βασικά ερωτήματα που απαντάει το συγκεκριμένο dashboard είναι τα ακόλουθα:

- Σε ποια φάση του κύκλου πώλησης είμαστε καλύτεροι κατά τη νίκη;
- Ποιος είναι ο μέσος χρόνος που παραμένουν οι ευκαιρίες σε φάση διαπραγμάτευσης;
- Ποια είναι η ανάλυση ήττας ανά εμπορικό τομέα

8.3 Περιγραφή



8.3.1 Παράμετροι

Παράμετρος	Προτεινόμενη τιμή
Περίοδος	Τελευταίοι 3 μήνες
Υποκατάστημα	Όλα

8.3.2 Αντικείμενα Dashboard

Τα γραφήματα ανάλυσης νίκης ήττας ανά φάση απεικονίζονται ως εξής:

Ανάλυση Νίκης / Ήττας

- Συνοπτική ανάλυση ήττας ανά φάση (%), ανάλυση νίκης ανά φάση (%) καθώς και συνοπτικά (%) με το άθροισμα νίκης και ήττα ανά φάση.
- Εμπορικός τομέας:** ανάλυση ήττας ανά φάση (πλήθος), ανάλυση νίκης ανά φάση (πλήθος) καθώς και συνοπτικά με το άθροισμα νίκης και ήττα ανά φάση.
- Πηγή lead:** ανάλυση ήττας ανά φάση (πλήθος), ανάλυση νίκης ανά φάση (πλήθος) καθώς και συνοπτικά με το άθροισμα νίκης και ήττα ανά φάση.
- Εκπρόσωπος:** ανάλυση ήττας ανά φάση (πλήθος), ανάλυση νίκης ανά φάση (πλήθος) καθώς και συνοπτικά με το άθροισμα νίκης και ήττα ανά φάση.

Διάρκεια κύκλου πωλήσεων

- Μέση διάρκεια στη φάση κύκλου πώλησης
- Προοδευτική μέση διάρκεια στη φάση κύκλου πώλησης

9. Κύκλος πώλησης

9.1 Σκοπός

Μέσω του συγκεκριμένου dashboard μπορούμε να αναλύσουμε το κύκλο πώλησης μέσα από διαφορετικά χαρακτηριστικά του pipeline των πωλήσεων.

9.2 Επιχειρηματικές απαντήσεις

Ερωτήματα που απαντούν τα γραφήματα του dashboard είναι τα εξής:

- Ποιος είναι ο μέσος χρόνος ολοκλήρωσης των ευκαιριών ανά μήνα ολοκλήρωσης;
- Ποια είναι τα χαμένα έσοδα ανά κλίμακα βεβαιότητας;
- Ποιος είναι ο ρυθμός ήττας ανά μήνα σε σχέση με τα χαμένα έσοδα;
- Ποιος είναι ο ρυθμός ανά κλίμακα εσόδων;

9.3 Περιγραφή



9.3.1 Παράμετροι

Παράμετρος	Προτεινόμενη τιμή
Περίοδος ανάλυσης	Τελευταίοι 12 μήνες
Η ομάδα μου	Όχι
Υποκατάστημα	Όλα

9.3.2 Αντικείμενα Dashboard

Τα αντικείμενα ανάλυσης που περιλαμβάνει είναι τα ακόλουθα:

Μέση διάρκεια ευκαιριών – ρυθμός νίκης

Μας δίνει ανά μήνα το μέση διάρκεια των ευκαιριών που έκλεισαν το συγκεκριμένο μήνα καθώς και το ρυθμός νίκης.

Χαμένα έσοδα – ρυθμός ήττας

Μας δίνει τα χαμένα έσοδα ανά μήνα καθώς και το ρυθμό ήττας

Χαμένα έσοδα βάσει βεβαιότητας

Μας δίνει τα χαμένα έσοδα ανά κλίμακα βεβαιότητας. Υπολογίζεται βάση της βεβαιότητας που είχε η ευκαιρία τη στιγμή της ήττας.

Ανάλυση ανά αιτία νίκης / ήττας

Μας δίνει τον τζίρο που πετύχαμε σε σχέση με τα χαμένα έσοδα ανά αιτία νίκης-ήττας. Ταυτόχρονα βλέπουμε το ρυθμό νίκης.

Ανάλυση φάση (νίκης / ήττας)

Μας δίνει τον τζίρο / χαμένα έσοδα κατά τη φάση πώλησης στη νίκη – ήττα. Επίσης μας δίνει το ρυθμό ήττας ανά φάση πώλησης.

Ανάλυση κλίμακας εσόδων

Μας δίνει τον τζίρο / χαμένα έσοδα ανά κλίμακα εσόδων. Ταυτόχρονα απεικονίζει και το ρυθμό νίκης ανά κλίμακα εσόδων.

10. Αποτελεσματικότητα στελεχών

10.1 Σκοπός

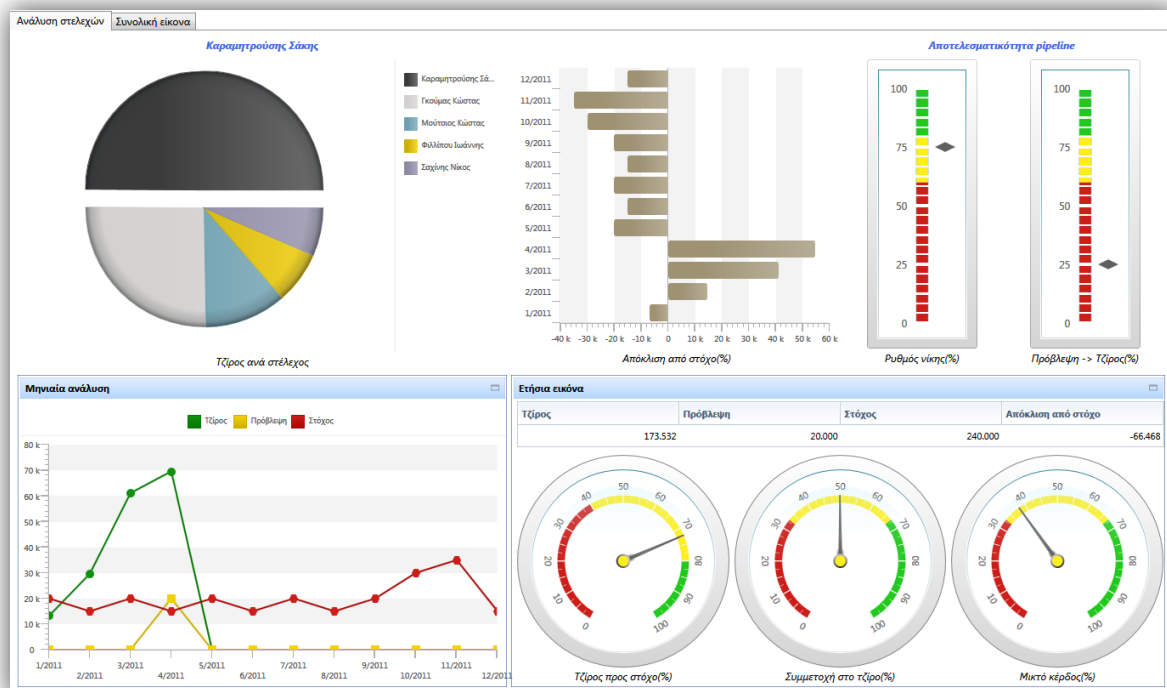
Το συγκεκριμένο dashboard μας δίνει τη δυνατότητα να αναλύσουμε την αποτελεσματικότητα των στελεχών πωλήσεων σε σχέση με το στόχο τους.

10.2 Επιχειρηματικές απαντήσεις

Ερωτήματα που απαντούν τα γραφήματα του dashboard είναι τα εξής:

- Ποιος είναι ο ρυθμός νίκης ανά εκπρόσωπο;
- Ποια είναι η απόκλιση σε σχέση με τον τζιρο ανά εκπρόσωπο;
- Ποια είναι η πρόβλεψη συνολικά ή ανά εκπρόσωπο τους επόμενους μήνες;

10.3 Περιγραφή





10.3.1 Προαπαιτούμενα

Το dashboard προϋποθέτει τη σύνταξη φύλλου προϋπολογισμού με στοχοποίηση σε μηνιαία βάση. Η μέτρηση που θα πρέπει να στοχοποιηθεί είναι ο τζίρος. Το dashboard απαιτεί τη συμπλήρωση των εξής παραμέτρων εταιρείας:

DsB Sales Person Pipeline-Σενάριο προϋπ/σμού
DsB Sales Person Pipeline-Τύπος φύλλου προϋπ/σμού

Διεύρυνση
Διεύρυνση

ΟΡΙΣΤΙΚΟ
ΠΙΩΛΗΣΕΩΝ _ ΚΕΝΤΡΙΚΟ

10.3.2 Παράμετροι

Παράμετρος	Προτεινόμενη τιμή
Περίοδος ανάλυσης	Τρέχουσα Χρήση
Η ομάδα μου	Όχι
Υποκατάστημα	Όλα

10.3.3 Αντικείμενα Dashboard

Το dashboard περιλαμβάνει δύο επιμέρους σελίδες ανάλυσης. Η πρώτη σελίδα μας δίνει τη δυνατότητα να δούμε την αποτελεσματικότητα ανά εκπρόσωπο. Η δεύτερη σελίδα μας δίνει την συνοπτική εικόνα με ταυτόχρονη διαδραστική ανάλυση ανά μήνα.

Με την εκτέλεση του dashboard ο κορυφαίος πωλητής, ως προς τον τζίρο, φιλτράρει αυτόματα τα υπόλοιπα αντικείμενα της σελίδας ανάλυσης εκπροσώπων. Οι τρεις δείκτες που βρίσκονται στο κάτω δεξιό μέρος του dashboard μας δείχνουν τους εξής δείκτες αποτελεσματικότητας:

- Μεικτό κέρδος(%)
- Συμμετοχή στον τζίρο(%)
- Το ποσοστό επίτευξης του στόχου ($100 * \text{Τζίρος} / \text{Στόχος}$)

Στο πάνω αριστερό άκρο μας δίνεται η αποτελεσματικότητα του pipeline μέσω του δείκτη ρυθμού νίκης καθώς και του δείκτη επίτευξης πρόβλεψης πωλήσεων.

Στο κάτω αριστερό μέρος του dashboard δίνεται η μηνιαία ανάλυση του τζίρου σε σχέση με το στόχο καθώς και τη πρόβλεψη εσόδων από ανοιχτές ευκαιρίες. Επίσης μας δίνεται η μηνιαία απόκλιση τζίρου.

Η συνοπτική σελίδα μας δίνει απαντήσεις στα ακόλουθα:

- Μεικτό κέρδος(%)
- Συμμετοχή στον τζίρο(%)
- Το ποσοστό επίτευξης του στόχου ($100 * \text{Τζίρος} / \text{Στόχος}$)
- Ρυθμό νίκης
- % Επίτευξη πρόβλεψης
- Απόκλιση στόχου ανά μήνα
- Ανάλυση τζίρου ανά μήνα σε σχέση με το στόχο & τη πρόβλεψη. Το γράφημα φιλτράρει (με κλικ σε ένα σημείο) του δείκτες που βρίσκονται δεξιά του προκειμένου να δούμε την αποτελεσματικότητα του pipeline ανά μήνα.

11. Ανταγωνισμός

11.1 Σκοπός

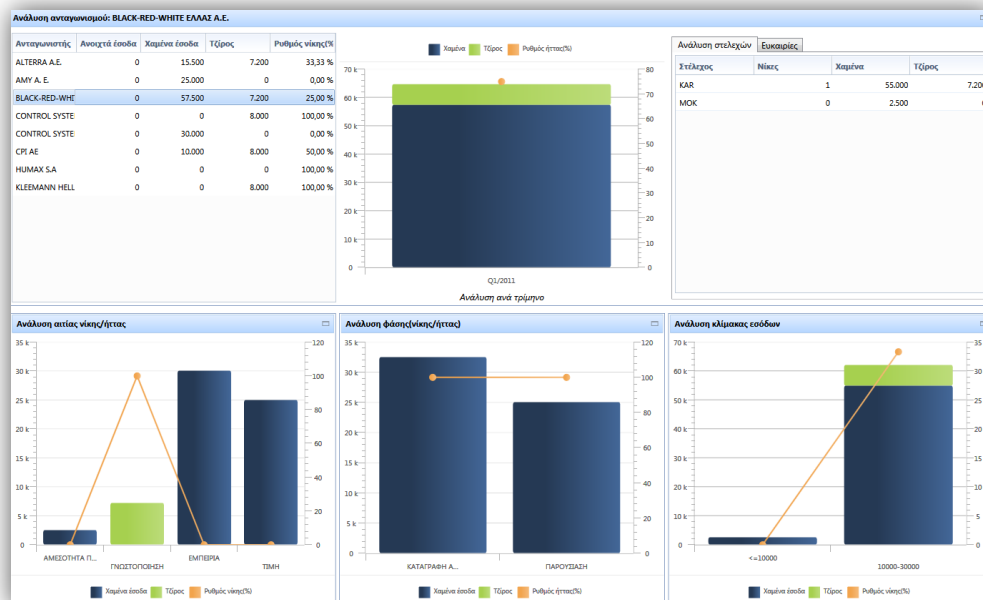
Το dashboard ανάλυσης ανταγωνισμού μας δίνει την δυνατότητα να αναλύσουμε τον ανταγωνισμό μας όπως αυτός καταγράφεται μέσω των ευκαιριών που διαχειρίζονται τα στελέχη πωλήσεων.

11.2 Επιχειρηματικές απαντήσεις

Μέσω του συγκεκριμένου dashboard μπορούμε να λάβουμε απαντήσεις σε ερωτήματα όπως τα ακόλουθα:

- Πόσες φορές έχασα ή κέρδισα τον 'Χ' ανταγωνιστή μου;
- Ποιος ήταν ο τζίρος που κέρδισα / έχασα ανά μήνα ολοκλήρωσης των ευκαιριών;
- Πώς συγκρίνομαι σε σχέση με τον 'Χ' ανταγωνιστή μου φάση της διαπραγμάτευσης;
- Ποια ήταν η βασική αιτία που έχασα / κέρδισα σε σχέση με τον 'Χ' ανταγωνιστή;

11.3 Περιγραφή



11.3.1 Παράμετροι

Παράμετρος	Προτεινόμενη τιμή
Περίοδος ανάλυσης	Τρέχουσα Χρήση
Η ομάδα μου	Όχι
Ομαδοποίηση περιόδων	Τρίμηνο (επίσης διαθέσιμο: <i>μήνας</i>)
Υποκατάστημα	Όλα

11.3.2 Αντικείμενα Dashboard

Το dashboard περιέχει τα εξής αντικείμενα ανάλυσης.

Ανάλυση ανταγωνισμού

- **Ανταγωνιστές:** Μας δείχνει τους ανταγωνιστές που είχαμε στην επιλεγμένη περίοδο ανάλυσης. Για κάθε ανταγωνιστή βλέπουμε, ταυτόχρονα, τα κερδισμένα - χαμένα έσοδα που είχαμε ανά ανταγωνιστή. Επίσης βλέπουμε το ρυθμό νίκης καθώς και την ανοιχτή πρόβλεψη. Με κλικ σε μια γραμμή η ανάλυση όλα τα γραφήματα του dashboard φιλτράρονται από το επιλεγμένο ανταγωνιστή. Κατά την εκτέλεση του dashboard επιλέγεται αυτόματα ο πρώτος ανταγωνιστής.
- **Ανάλυση ανά τρίμηνο:** Το γράφημα μας δίνει τα κερδισμένα / χαμένα έσοδα που είχαμε απέναντι στον ανταγωνισμό μας καθώς και το ρυθμό ήττας.
- **Ανάλυση στελεχών:** Μας δείχνει τα χαμένα έσοδα, τα κερδισμένα έσοδα καθώς και τις νίκες ανά εκπρόσωπο.
- **Ανάλυση ευκαιριών:** Μας δείχνει τις ευκαιρίες που έχουμε καταγράψει για τον επιλεγμένο ανταγωνιστή. Μέσω των συνδέσμων που βρίσκονται πάνω από το πίνακα ευκαιριών μπορούμε να φιλτράρουμε τις ευκαιρίες βάσει της φάσης εξέλιξης (νίκες, ήττες, ανοιχτές)

Ανάλυση αιτίας κατά την νίκη / ήττα

Μας δείχνει την φάση πώλησης κατά την ήττα / νίκη. Επίσης το ρυθμό νίκης ανά αιτία.

Ανάλυση φάση (νίκης / ήττας)

Μας δίνει τον τζίρο / χαμένα έσοδα κατά τη φάση πώλησης στη νίκη – ήττα. Επίσης μας δίνει το ρυθμό ήττας ανά φάση πώλησης. Το γράφημα είναι ιδιαίτερα σημαντικό αφού εξάγουμε απαντήσεις για το πόσο καλοί μπορεί να είμαστε κατά την διαδικασία προσφοράς ή κατά την φάση της απόφασης-διαπραγμάτευσης με τον υποψήφιο πελάτη. Μας δίνει επίσης το ρυθμό ήττας ανά φάση.

 Ανάλυση κλίμακας εσόδων

Μας δίνει τον τζίρο / χαμένα έσοδα ανά κλίμακα εσόδων. Ταυτόχρονα απεικονίζει και το ρυθμό νίκης ανά κλίμακα εσόδων.

IV. Ανάλυση Πωλήσεων

1. Ανάλυση πωλήσεων

Τα dashboards ανάλυσης πωλήσεων παρέχουν μια σειρά από διαδραστικές εφαρμογές που βοηθούν στελέχη πωλήσεων να διαχειριστούν και να αναλύσουν την αποτελεσματικότητα των πωλήσεων μέσα από διαφορετικές επιχειρηματικές διαστάσεις. Η ανάλυση λειτουργεί σε πραγματικό χρόνο επιτρέποντας κατά αυτό τον τρόπο στην λήψη σωστών αποφάσεων για την επίλυση θεμάτων που σχετίζονται με τους στόχους των πωλήσεων.

Οι επιμέρους εφαρμογές ανάλυσης που παρέχονται από τα dashboards των πωλήσεων είναι οι ακόλουθες:

Τρέχουσα εικόνα πωλήσεων

Κατηγορίες ειδών

Διαστάσεις πωλήσεων

Ανάλυση Διαστάσεων

Κορυφαίοι πελάτες

Γεωγραφικές ζώνες

Γεωγραφικές ζώνες / στόχος

Υποκαταστήματα

Πωλητές / στόχος

Σύγκριση πωλήσεων

Καλάθι λιανικής (market basket analysis)

1.1 Δείκτες και μετρήσεις

Δείκτης

Τζίρος

Ποσότητα

Μεικτό κέρδος

Μεικτό κέρδος (%)

Συμμετοχή στον τζίρο(%)

Συμμετοχή στο μεικτό κέρδος

Περιθώριο επί του μεικτού κέρδους(%)

Περιθώριο επί του κόστους(%)

Περίοδος παρεχόμενης πίστωσης(%)

Δείκτης

Ρυθμός απόκτησης πελατών (%)

Ρυθμός διατήρησης πελατών(%)

2. Τρέχουσα εικόνα πωλήσεων

2.1 Σκοπός

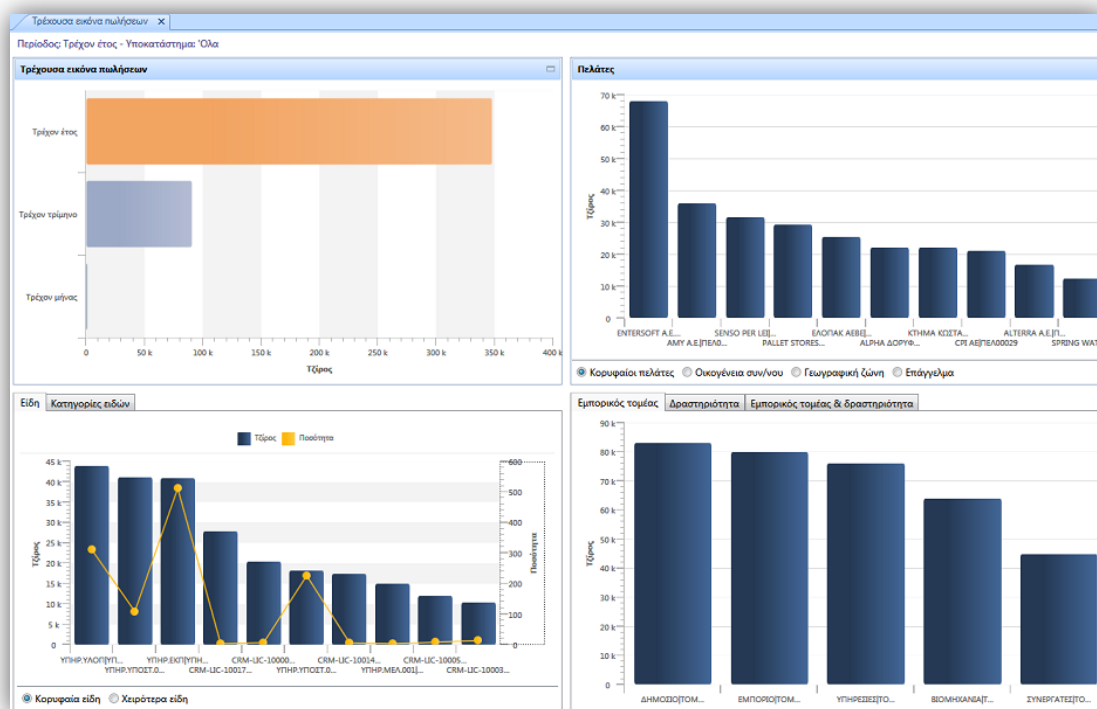
Το συγκεκριμένο dashboard μας δίνει την δυνατότητα να δούμε πολύ γρήγορα την τρέχουσα εικόνα των πωλήσεων. Η εικόνα αυτή δίνεται μέσω διαφορετικών γραφημάτων ανάλυσης των βασικών επιχειρηματικών οντοτήτων καθώς και διαστάσεων των πωλήσεων.

2.2 Επιχειρηματικές απαντήσεις

Το dashboard μας δίνει, μεταξύ άλλων, απαντήσεις στα εξής ερωτήματα:

- Ποιος είναι ο τζίρος του τρέχοντος μήνα σε σχέση με το τρέχον τρίμηνο καθώς και τρέχον έτος;
- Ποιοι είναι οι κορυφαίοι πελάτες;
- Ποια είναι τα κορυφαία είδη που έχουμε πουλήσει το τρέχον έτος;
- Ποιος είναι ο τζίρος ανά εμπορικό τομέα και δραστηριότητα;

2.3 Περιγραφή



2.3.1 Παράμετροι

Παράμετρος	Προτεινόμενη τιμή
Υποκατάστημα	Όλα

2.3.2 Αντικείμενα Dashboard

Η περίοδος ανάλυσης των δεδομένων είναι η τρέχουσα χρήση. Το μοναδικό φίλτρο του dashboard είναι τα υποκαταστήματα της εταιρείας. Το dashboard εκτελείται αυτόματα μετά την κλήση του από το μενού της εφαρμογής.

Το dashboard δίνει επίσης ανάλυση στα βασικά πεδία ειδών και πελατών μέσω των επιλογών που παρέχονται από τα σχετικά αντικείμενα. Τα γραφήματα που παρέχονται από το συγκεκριμένο dashboard είναι στατικά.

3. Κατηγορίες ειδών

3.1 Σκοπός

Το dashboard μας δίνει την δυνατότητα να αναλύσουμε τον τζίρο και το μεικτό κέρδος βάσει της ομαδοποίησης των ειδών.

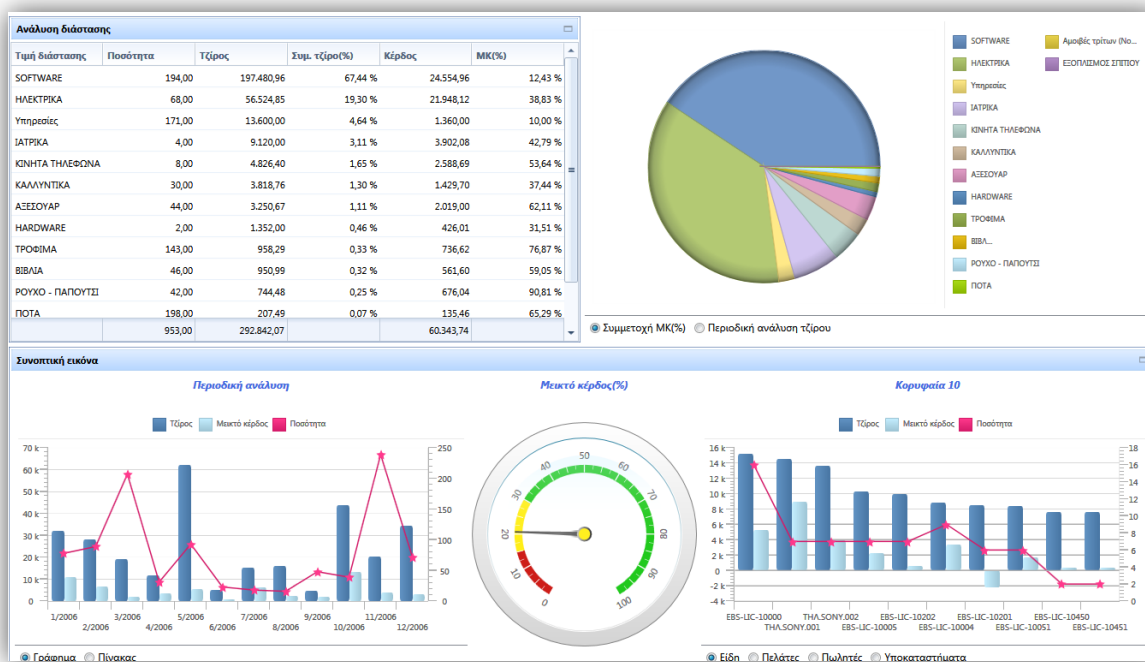
3.2 Επιχειρηματικές απαντήσεις

Μερικές από τις ερωτήσεις που μπορούν να απαντήσουν τα γραφήματα είναι οι εξής:

- Ποιο είναι το μεικτό κέρδος (%) ανά μήνα για την κατηγορία είδους Χ;
- Ποια είναι τα κορυφαία είδη της κατηγορίας Υ το δεύτερο τρίμηνο;
- Ποιοι ήταν οι κορυφαιοί πελάτες το 2 τρίμηνο για την οικογένεια είδους Χ;
- Ποιο ήταν το μεικτό κέρδος ανά τρίμηνο για την ομάδα είδους Α;

3.3 Περιγραφή





3.3.1 Παράμετροι

Παράμετρος	Προτεινόμενη τιμή
Περίοδος ανάλυσης δεδομένων	Τρέχουσα χρήση
Ομαδοποίηση του είδους	Οικογένεια (ομάδα, κατηγορία, υποκατηγορία επίσης διαθέσιμα)
Ομαδοποίηση περιόδου ανάλυσης	Μήνας (τρίμηνο επίσης διαθέσιμο)

3.3.2 Αντικείμενα Dashboard

Το dashboard παρέχει δύο σελίδες που περιέχουν αντικείμενα ανάλυσης στηριγμένα στις βασικές ομαδοποιήσεις των ειδών / υπηρεσιών που πουλάμε. Η πρώτη σελίδα 'Αναλυτικά' είναι πλήρως διαδραστική. Ο χρήστης μπορεί να πάρει απαντήσεις σε διάφορα ερωτήματα που μπορεί να θέσει μέσω των διαδραστικών γραφημάτων που περιέχονται στην αναλυτική σελίδα του dashboard.

Η **αναλυτική σελίδα**, μετά την εκτέλεση του dashboard, αυτόματα φιλτράρει τα γειτονικά δεδομένα ως την πρώτη τιμή βάσει τζίρου της επιλεγμένης κατηγοριοποίησης ειδών. Στην πίτα το φιλτραρισμένο κομμάτι εξέρχει αυτόματα σε σχέση με την υπόλοιπη πίτα. Η σελίδα υποστηρίζει προσθετικό φιλτράρισμα στο ακόλουθο επίπεδο: **Κατηγοριοποίηση είδους - > Περίοδο** (μήνα ή τρίμηνο ανάλογα με την σχετική παράμετρο). Αυτό σημαίνει ότι αν κάνουμε κλικ σε ένα μήνα στο γράφημα που απεικονίζει την ανάλυση περιόδου τότε το φίλτρο προστίθεται αυτόματα στο προηγούμενο.

Ο τίτλος που βρίσκεται κάτω από τη πύτα διαμορφώνεται δυναμικά και μας δίνει πάντα το επίπεδο ανάλυσης δεδομένων που έχουμε ζητήσει μέσω των δύο διαδραστικών γραφημάτων.

Τα ερωτήματα που μπορεί να θέσει το στέλεχος είναι πολλά και εξαρτώνται και από τις υποσελίδες που βρίσκεται στο αντικείμενο κάτω από του δείκτες. Οι υποσελίδες αυτές επιλέγονται από τον χρήστη ανάλογα με το επίπεδο πληροφόρησης που θέλει να πάρει.

Η **δεύτερη σελίδα** του dashboard αποτελεί μια συνοπτική / συγκριτική απεικόνιση των δεδομένων που έχει επιλέξει ο χρήστης για ανάλυση.

Μέσω της δεύτερης σελίδας μπορούμε να δούμε τα εξής:

- Συγκριτική ανάλυση της επιλεγμένης ομαδοποίησης είδους
- Συμμετοχή στο μεικτό κέρδος (%)
- Συνοπτική ανάλυση της περιόδου ανά μήνα ή τρίμηνο (γράφημα / πίνακας)
- Κορυφαία 10 είδη / πελάτες / πωλητές / υποκαταστήματα

Το dashboard συνολικά παρέχει πάνω από 25 αντικείμενα ανάλυσης κατηγοριών ειδών.

4. Κατηγορίες πελατών

4.1 Σκοπός

Το dashboard μας δίνει την δυνατότητα να αναλύσουμε τον τζίρο και το μεικτό κέρδος βάσει της ομαδοποίησης των πελατών.

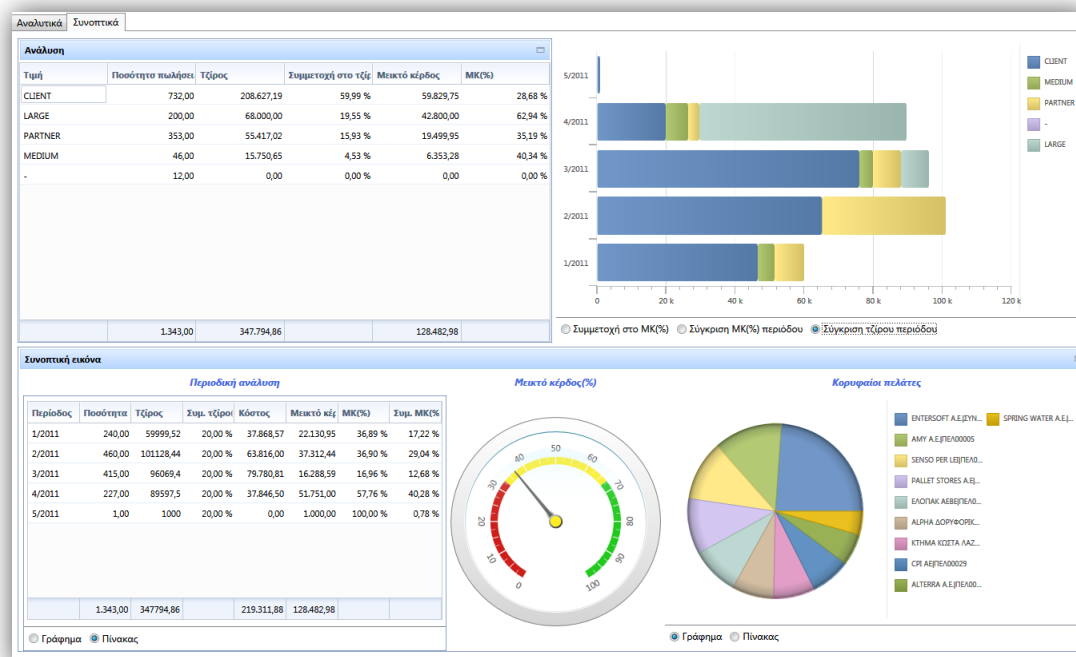
4.2 Επιχειρηματικές απαντήσεις

Μερικά ερωτήματα που μπορούν να απαντήσουν τα γραφήματα του dashboard είναι τα εξής:

- Ποιοι ήταν το 2 τρίμηνο οι κορυφαιοί πελάτες καθώς και τι είδη αγόραζαν αυτοί οι πελάτες;
- Ποιο ήταν το μεικτό κέρδος (%) ανά μήνα στη κατηγορία πελατών 'X';
- Ποιες κατηγορίες ειδών πούλησε το μήνα Δεκέμβριο το Υποκατάστημα 'Υ' στην κορυφαία σε τζίρο κατηγορία πελάτη;
- Ποιος είναι ο τζίρος-ΜΚ(%) για μια κατηγορία πελατών ανά εμπορικό τομέα ή δραστηριότητα;
- Ποιοι ήταν οι κορυφαιοί πελάτες του επαγγέλματος 'Δικηγόροι' το 1ο τρίμηνο;

4.3 Περιγραφή





4.3.1 Παράμετροι

Παράμετρος	Προτεινόμενη τιμή
Περίοδος ανάλυσης δεδομένων	Τρέχουσα χρήση
Ομαδοποίηση πελάτη	Family (Ομάδα, Κατηγορία, Επάγγελμα επίσης διαθέσιμα)
Ομαδοποίηση επιλεγμένων περιόδου ανάλυσης	Μήνας

4.3.2 Αντικείμενα Dashboard

Η **αναλυτική σελίδα** περιέχει διαδραστικά αντικείμενα ανάλυσης πωλήσεων (τζίρος / ποσότητα) καθώς και ανάλυση κερδοφορίας. Μετά την εκτέλεση του dashboard η πρώτη τιμή ως προς τον τζίρο φιλτράρει αυτόματα τα υπόλοιπα αντικείμενα της αναλυτικής σελίδας. Το dashboard προσφέρει τα εξής επίπεδα προσθετικού φιλτραρίσματος δεδομένων:

- Επιλεγμένη κατηγοριοποίηση πελάτη
- Επιλεγμένη κατηγοριοποίηση πελάτη + μήνας / τρίμηνο
- Επιλεγμένη κατηγοριοποίηση πελάτη + μήνας / τρίμηνο + Γεωγραφική ζώνη / Εμπορικός τομέας / Δραστηριότητα / Υποκαταστήματα / Πελάτες
- Επιλεγμένη κατηγοριοποίηση πελάτη + Γεωγραφική ζώνη / Εμπορικός τομέας / Δραστηριότητα / Υποκαταστήματα / Πελάτες

Το κλικ σε ένα σημείο δεδομένων από τις υποσελίδες Γεωγραφική ζώνη / Εμπορικός τομέας / Δραστηριότητα / Υποκαταστήματα / Πελάτες προκαλεί αυτόματη εμφάνιση της υποσελίδας ειδών.

Η **συνολική σελίδα** του dashboard είναι στατική και παρέχει συγκριτική ανάλυση των κατηγοριών πελατών. Ταυτόχρονα δίνει μια συνοπτική εικόνα πωλήσεων - κερδοφορίας ανά μήνα / τρίμηνο καθώς και το συνολικό μεικτό κέρδος(%) μέσω του σχετικού δείκτη.

Το dashboard περιέχει συνολικά 25 αντικείμενα ανάλυσης πωλήσεων και κερδοφορίας με ανάλυση.

5. Διαστάσεις πωλήσεων

5.1 Σκοπός

Το dashboard 'Διαστάσεις πωλήσεων' μας δίνει την δυνατότητα να δούμε τον τζίρο καθώς και το μεικτό κέρδος (%) που πετύχαμε με ανάλυση των διαστάσεων πωλήσεων.

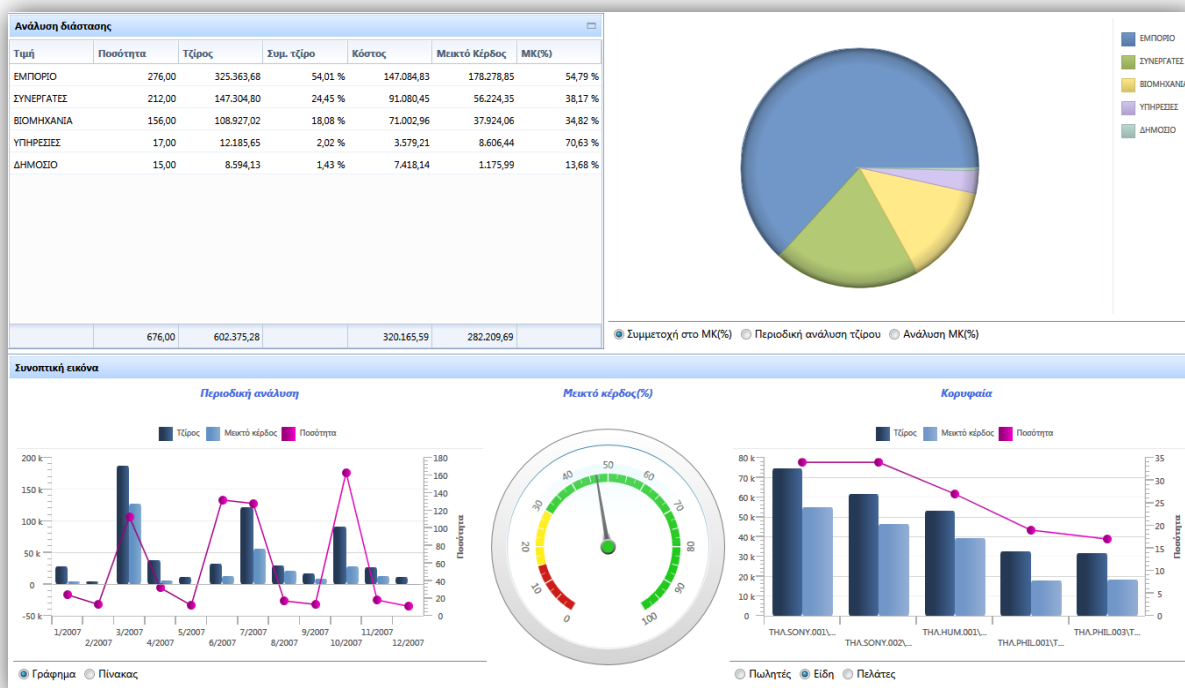
5.2 Επιχειρηματικές απαντήσεις

Μερικές από τις ερωτήσεις που μπορούν να απαντήσουν τα γραφήματα είναι οι εξής:

- Ποιο είναι το μεικτό κέρδος (%) ανά μήνα για τη διάσταση 1 'Χ';
- Ποια είναι τα κορυφαία είδη της κατηγορίας Υ το δεύτερο τρίμηνο για τη δραστηριότητα 'Α';
- Ποιοι ήταν οι κορυφαιοί πελάτες το 2 τρίμηνο για το εμπορικό τομέα 'Β';
- Ποιο ήταν το μεικτό κέρδος ανά τρίμηνο για την διάσταση 2 'Β';
- Ποια ήταν τα κορυφαία υποκαστήματα για τον εμπορικό τομέα 'Γ';

5.3 Περιγραφή





5.3.1 Παράμετροι

Παράμετρος	Προτεινόμενη τιμή
Περίοδος ανάλυσης δεδομένων	Τρέχουσα Χρήση
Top N	5
Διάσταση ανάλυσης	Εμπορικός Τομέας (<i>Δραστηριότητα, Διάσταση 1, Διάσταση 2</i> επίσης διαθέσιμα)
Ομαδοποίηση επιλεγμένης περιόδου ανάλυσης	Μήνας

5.3.2 Αντικείμενα Dashboard

Το dashboard περιέχει δύο σελίδες α) την αναλυτική, β) τη συνοπτική.

Η **πρώτη σελίδα 'Αναλυτικά'** είναι πλήρως διαδραστική. Ο χρήστης μπορεί να πάρει απαντήσεις σε διάφορα ερωτήματα που μπορεί να θέσει μέσω των διαδραστικών γραφημάτων που περιέχονται στην αναλυτική σελίδα του dashboard.

Η αναλυτική σελίδα, μετά την εκτέλεση του dashboard, αυτόματα φιλτράρει τα γειτονικά δεδομένα ως την πρώτη τιμή βάσει τζίρου της επιλεγμένης διάστασης πωλήσεων. Η σελίδα υποστηρίζει προσθετικό φιλτράρισμα στο ακόλουθο επίπεδο: Διάσταση ανάλυσης -> Περίοδο (μήνα ή τρίμηνο ανάλογα με την σχετική παράμετρο). Αυτό σημαίνει ότι αν

κάνουμε κλικ σε ένα μήνα στο γράφημα που απεικονίζει την ανάλυση περιόδου τότε το φίλτρο προστίθεται αυτόματα στο προηγούμενο.

Ο τίτλος που βρίσκεται κάτω από το γράφημα ανάλυσης τζίρου διαμορφώνεται δυναμικά και μας δίνει πάντα το επίπεδο ανάλυσης δεδομένων που έχουμε ζητήσει μέσω των δύο διαδραστικών γραφημάτων.

Τα ερωτήματα που μπορεί να θέσει το στέλεχος είναι πολλά και εξαρτώνται και από τις υποσελίδες που βρίσκεται στο αντικείμενο κάτω από του δείκτες. Οι υποσελίδες αυτές επιλέγονται από τον χρήστη ανάλογα με το επίπεδο πληροφόρησης που θέλει να πάρει.

Η **δεύτερη σελίδα** του dashboard αποτελεί μια συνοπτική / συγκριτική απεικόνιση των δεδομένων που έχει επιλέξει ο χρήστης για ανάλυση.

Μέσω της δεύτερης σελίδας μπορούμε να δούμε τα εξής:

- Συγκριτική ανάλυση της διάστασης που επιλέξαμε.
- Συμμετοχή στο μεικτό κέρδος(%)
- Περιοδική ανάλυση συμμετοχή τζίρου ανά τιμή της επιλεγμένης διάστασης
- Συνοπτική ανάλυση της περιόδου ανά μήνα ή τρίμηνο (γράφημα / πίνακας)
- Κορυφαία αποδόσεις σε πελάτες / είδη / πωλητές

Το dashboard συνολικά παρέχει πάνω από 25 αντικείμενα ανάλυσης διαστάσεων πωλήσεων.

6. Κορυφαίοι πελάτες

6.1 Σκοπός

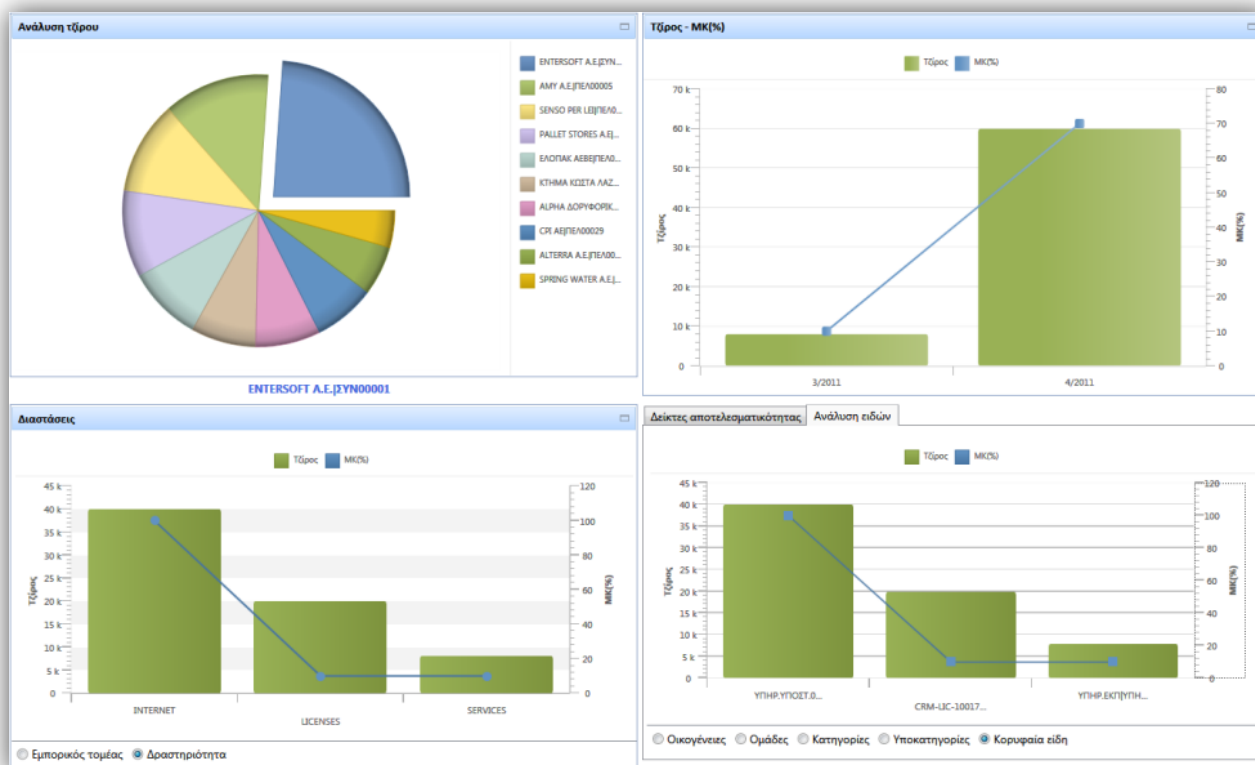
Το dashboard 'Κορυφαίοι πελάτες' μας δίνει την δυνατότητα να αναλύσουμε διαδραστικά τους 10 κορυφαίους πελάτες, ως προς τον τζίρο με παράλληλη ανάλυση του μεικτού κέρδους(%).

6.2 Επιχειρηματικές απαντήσεις

Μερικά ερωτήματα που μπορούν να απαντήσουν τα αντικείμενα του dashboard είναι τα εξής:

- Ποια είδη αγόρασε ο πελάτης 'X' τον 6 μήνα;
- Ποιες κατηγορίες ειδών αγοράζει ο πελάτης 'X' ανά εμπορικό τομέα;
- Ποιο ήταν το μεικτό κέρδος πωλήσεων (%) στην δραστηριότητα 'Δ' ανά τρίμηνο από τον πελάτη 'X';

6.3 Περιγραφή



6.3.1 Παράμετροι

Παράμετρος	Προτεινόμενη τιμή
Περίοδος ανάλυσης δεδομένων	Τρέχουσα Χρήση
Ομαδοποίηση επιλεγμένης περιόδου ανάλυσης	Μήνας

6.3.2 Αντικείμενα Dashboard

Με την εκτέλεση του dashboard ο κορυφαίος πελάτης φιλτράρει αυτόματα τα υπόλοιπα αντικείμενα του dashboard.

Το dashboard παρέχει τα ακόλουθα επίπεδα προσθετικού φίλτρου δεδομένων:

- Επιλεγμένη κορυφαίος πελάτης
- Επιλεγμένη κορυφαίος πελάτης + μήνας / τρίμηνο
- Επιλεγμένη κορυφαίος πελάτης + μήνας / τρίμηνο + Εμπορικός τομέας / Δραστηριότητα
- Επιλεγμένη κορυφαίος πελάτης + Εμπορικός τομέας / Δραστηριότητα

Το φιλτράρισμα από τα γραφήματα Εμπορικός τομέας / Δραστηριότητα προκαλεί αυτόματη εμφάνιση της υποσελίδας ειδών.

Το dashboard μας δίνει επίσης το συνολικό μεικτό κέρδος (%) ανά πελάτη καθώς και τη συμμετοχή στον τζίρο (%) μέσω των δυο σχετικών δεικτών που παρέχονται από το dashboard.

7. Γεωγραφικές Ζώνες

7.1 Σκοπός

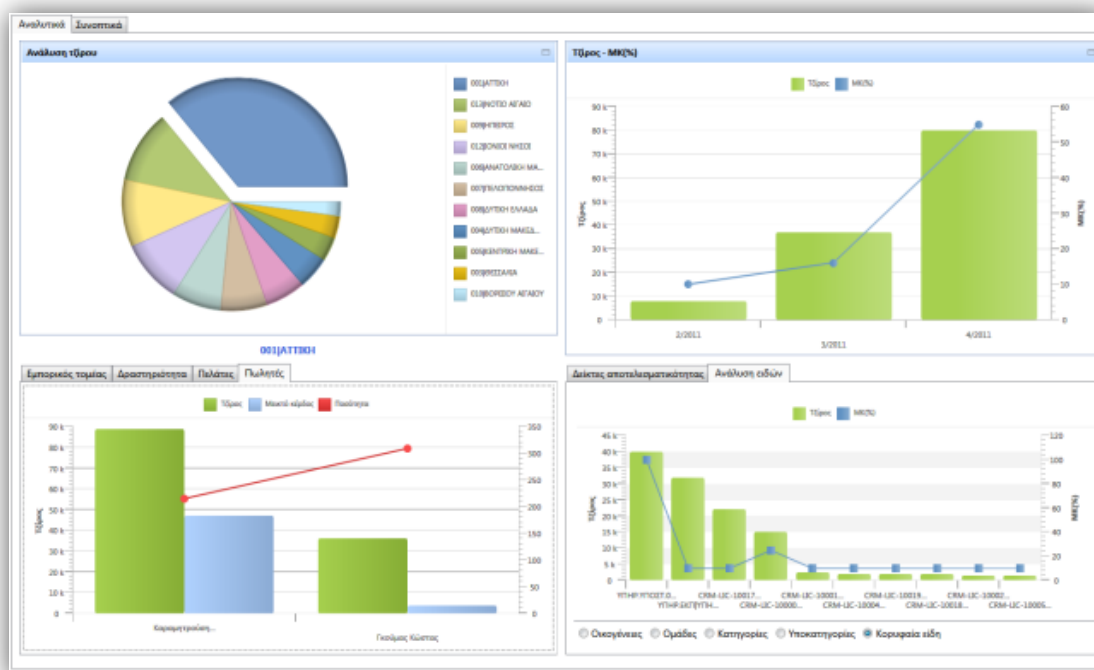
Το dashboard 'Γεωγραφικές ζώνες' μας δίνει την δυνατότητα να δούμε τον τζίρο καθώς και το μεικτό κέρδος (%) που πετύχαμε με ανάλυση των γεωγραφικών ζωνών.

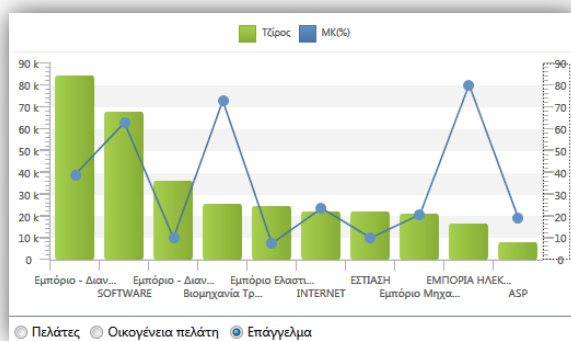
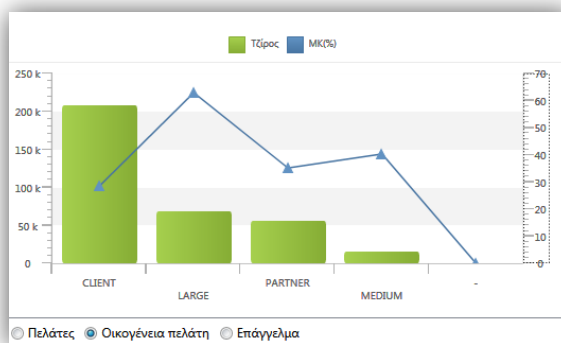
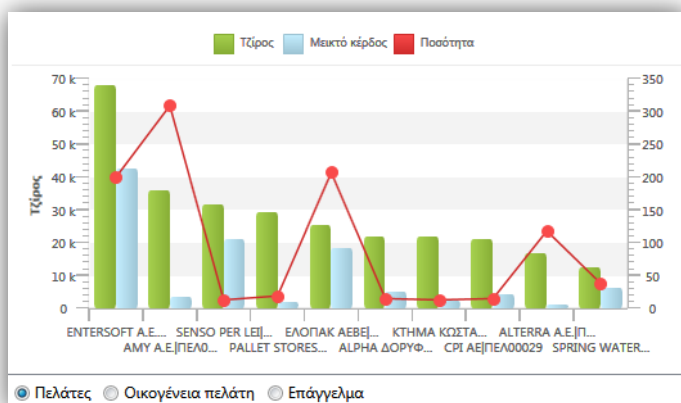
7.2 Επιχειρηματικές απαντήσεις

Μερικά ερωτήματα που μπορούν να απαντήσει η αναλυτική σελίδα είναι τα εξής:

- Ποια είναι τα κορυφαία είδη που αγοράζουν οι κορυφαιοί πελάτες της γεωγραφικής ζώνης 'Α'?
- Ποιο είναι το μεικτό κέρδος (%) ανά τρίμηνο για τη γεωγραφική ζώνη 'Α'?
- Ποιο είναι το μεικτό κέρδος ανά κατηγορία ειδών της γεωγραφικής ζώνης 'Β'?
- Ποιο ήταν το μεικτό κέρδος πωλήσεων (%) στον εμπορικό τομέα 'Ε' ανά τρίμηνο από τη γεωγραφική ζώνη 'Α'?

7.3 Περιγραφή





7.3.1 Παράμετροι

Παράμετρος Προτεινόμενη τιμή

Περίοδος ανάλυσης δεδομένων Τρέχουσα Χρήση

Ομαδοποίηση επιλεγμένης
περιόδου ανάλυσης Μήνας

7.3.2 Αντικείμενα Dashboard

Με την εκτέλεση του dashboard, στην **αναλυτική** του σελίδα, η κορυφαία γεωγραφική ζώνη, ως προς τον τζίρο, φιλτράρει αυτόματα τα υπόλοιπα αντικείμενα της αναλυτικής σελίδας.

Το dashboard παρέχει τα εξής επίπεδα προσθετικού φιλτραρίσματος:

- Επιλεγμένη γεωγραφική ζώνη
- Επιλεγμένη γεωγραφική ζώνη + μήνας / τρίμηνο
- Επιλεγμένη γεωγραφική ζώνη + μήνας / τρίμηνο + Εμπορικός τομέας / Δραστηριότητα / Πελάτης / Κατηγορία πελάτη / Πελάτες / Πωλητές
- Επιλεγμένη γεωγραφική ζώνη + Εμπορικός τομέας / Δραστηριότητα / Πελάτης / Κατηγορία πελάτη / Πελάτες / Πωλητές

Η **συνοπτική** σελίδα του dashboard είναι στατική και παρέχει συγκριτική ανάλυση των γεωγραφικών ζωνών. Ταυτόχρονα δίνει μια συνοπτική εικόνα πωλήσεων - κερδοφορίας ανά μήνα / τρίμηνο καθώς το συνολικό μεικτό κέρδος(%) μέσω του σχετικού δείκτη.

Επίσης μας δίνει γρήγορες απαντήσεις ως προς τα εξής κορυφαία:

- Πελάτες
- Οικογένεια πελάτη
- Επάγγελμα

8. Γεωγραφικές ζώνες / στόχος

8.1 Σκοπός

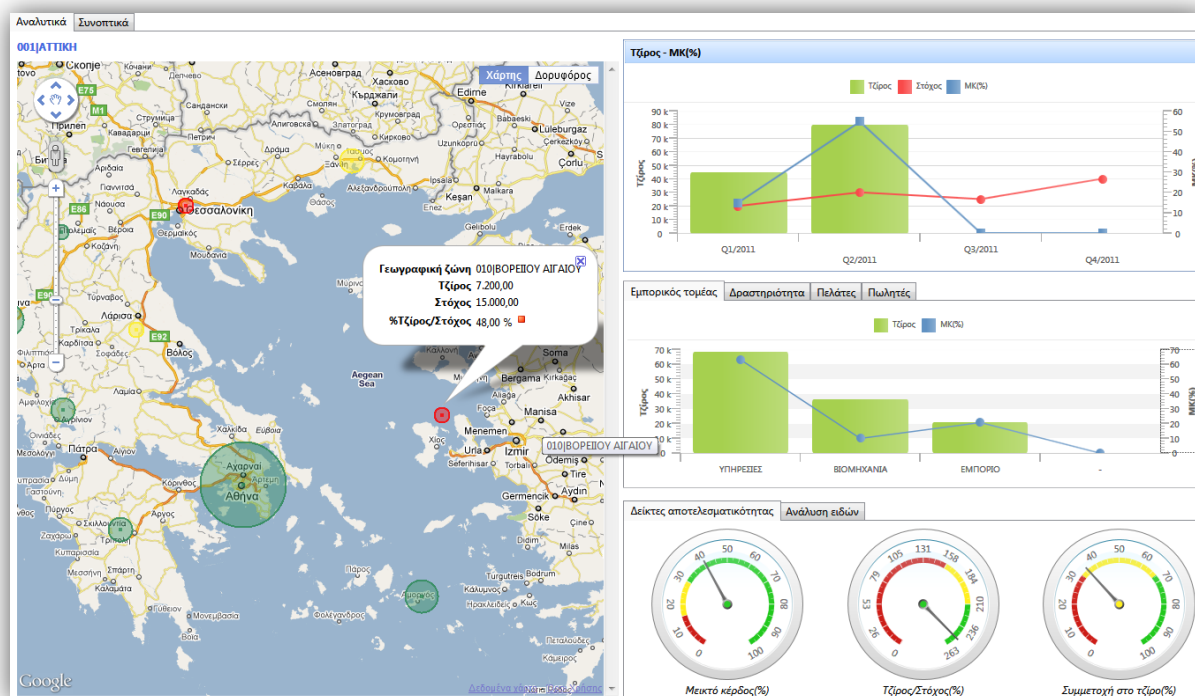
Το συγκεκριμένο dashboard παρέχει ανάλυση σε σχέση με το στόχο που έχει θέσει το τμήμα πωλήσεων για τις γεωγραφικές ζώνες.

8.2 Επιχειρηματικές απαντήσεις

Μερικά ερωτήματα που μπορούν να απαντήσει η αναλυτική σελίδα είναι τα εξής:

- Ποια είναι οι κορυφαίες οικογένειες ειδών που αγοράζουν οι κορυφαίοι πελάτες της γεωγραφικής ζώνης 'Α'?
- Ποιο είναι το μεικτό κέρδος (%) ανά τρίμηνο για τη γεωγραφική ζώνη 'Α'?
- Ποιο είναι το μεικτό κέρδος ανά δραστηριότητα της γεωγραφικής ζώνης 'B'?
- Ποιο ήταν το μεικτό κέρδος πωλήσεων (%) στον εμπορικό τομέα 'Ε' ανά μήνα από τη γεωγραφική ζώνη 'X'?

8.3 Περιγραφή



8.3.1 Προαπαιτούμενα

Το dashboard προϋποθέτει τη σύνταξη φύλλου προϋπολογισμού με στοχοποίηση σε μηνιαία ή τρίμηνη βάση. Η μέτρηση που θα πρέπει να στοχοποιηθεί είναι ο τζίρος. Το dashboard για να τρέξει απαιτεί τη συμπλήρωση των εξής παραμέτρων εταιρείας:

DsB_GeographicalRegion-Σενάριο προϋπ/σμού	Διεύρυνση	ΟΡΙΣΤΙΚΟ
DsB_GeographicalRegion-Τύπος φύλλου προϋπ/σμού	Διεύρυνση	GeoZoneQuarter

Οι παραπάνω παράμετροι βρίσκονται στη κεντρική σελίδα παραμετροποίησης κάτω από τη κατηγορία 'Προϋπολογισμοί'. Οι παράμετροι αυτοί ορίζουν το τύπο φύλλου καθώς και το σενάριο προϋπολογισμού. Η περιοδική ανάλυση του τζίρου ανά γεωγραφική ζώνη βασίζεται στο τύπο συγκέντρωσης που έχει ορίσει ο τύπος φύλλου του προϋπολογισμού. Ο τύπος συγκέντρωσης θα πρέπει να είναι μηνιαίος ή τρίμηνος. Οι κλίμακες του συστήματος βρίσκονται στην περιοχή της κεντρικής παραμετροποίησης.

Ο υπολογισμός του χρώματος του κύκλου μιας εγγραφής στηρίζεται στον υπολογισμό της κλίμακας 'Επίτευξη στόχου γεωγραφικής ζώνης'. Ο υπολογισμός γίνεται σύμφωνα με τον κανόνα:

$$\text{Ελάχιστη τιμή γραμμής κλίμακας} < \text{Τιμή προς έλεγχο} \leq \text{Μέγιστη τιμή γραμμής κλίμακας}$$

Οι γραμμές που έχουν ελάχιστη τιμή 0 ή μέγιστη 0 υπολογίζονται ως $-\infty$ και $+\infty$ άπειρο αντίστοιχα. Σε περίπτωση που γίνει αλλαγή των τιμών - ορίων μια κλίμακας θα πρέπει να ανανεώσουμε την cash του συστήματος. Η κλίμακα 'Επίτευξη στόχου γεωγραφικής ζώνης' θέτει τα παρακάτω όρια:

<=60%	0,00	60,00	■	
60%-80%	60,00	80,00	▶	
>80%	80,00	0,00	●	

8.3.2 Παράμετροι

Παράμετρος | Προτεινόμενη τιμή

Περίοδος ανάλυσης δεδομένων | Τρέχον έτος

8.3.3 Αντικείμενα Dashboard

Στην **αναλυτική** σελίδα του dashboard παρέχεται ανάλυση τζίρου / στόχου μέσω διαδραστικού χάρτη Google ή Bing όπως ακριβώς φαίνεται στη παρακάτω εικόνα:

Το μέγεθος του κύκλου εξαρτάται από τον τζίρο που πετύχαμε στη συγκεκριμένη γεωγραφική ζώνη. Το χρώμα σχετίζεται με την επίτευξη του στόχου και υπολογίζεται βάσει παραμετρικής κλίμακας επίτευξης στόχου γεωγραφικής ζώνης. Με την

εκτέλεση του dashboard η πρώτη σε τζίρο γεωγραφική αυτόματα επιλέγεται και φιλτράρει τα υπόλοιπα γραφήματα. Το γράφημα περιοδικής ανάλυσης μας δείχνει ανά περίοδο στοχοποίησης τον τζίρο σε σχέση με το στόχο καθώς και το μεικτό κέρδος (%). Οι δείκτες μας δίνουν απαντήσεις σχετικές με το συνολικό μεικτό κέρδος(%), τον τζίρο ως προς το στόχο καθώς και το ποσοστό συμμετοχής στο συνολικό τζίρο. Οι λειτουργίες του χάρτη είναι οι ακόλουθες:

- Φιλτράρισμα με κλικ πάνω σε σημείο του κύκλου - γεωγραφικής ζώνης που μας ενδιαφέρει
- Η κίνηση του ποντικιού πάνω από ένα κύκλο οδηγεί στην εμφάνιση ενός 'μπαλονιού' με πληροφορίες σχετικές με τον τζίρο και το στόχο.
- Ο χάρτης οποιαδήποτε στιγμή μπορεί να μεγεθυνθεί προκειμένου να εστιάσουμε σε σημεία του με πολλούς κύκλους

Τα επίπεδα ανάλυσης που παρέχονται είναι τα εξής:

- Επιλεγμένη γεωγραφική ζώνη
- Επιλεγμένη γεωγραφική ζώνη + μήνας / τρίμηνο
- Επιλεγμένη γεωγραφική ζώνη + μήνας / τρίμηνο + Εμπορικός τομέας / Δραστηριότητα / Πελάτης / Κατηγορία πελάτη / Πελάτες / Πωλητές
- Επιλεγμένη γεωγραφική ζώνη + Εμπορικός τομέας / Δραστηριότητα / Πελάτης / Κατηγορία πελάτη / Πελάτες / Πωλητές

Η **συνοπτική** σελίδα του dashboard είναι στατική και παρέχει συγκριτική ανάλυση των γεωγραφικών ζωνών. Ο πίνακας σύγκρισης των γεωγραφικών ζωνών περιέχει πληροφορίες σχετικές με τον τζίρο, το στόχο, την απόκλιση από το στόχο καθώς και πληροφορίες σχετικές με το μεικτό κέρδος.

Ταυτόχρονα δίνει μια συνοπτική εικόνα του τζίρου - μεικτού κέρδους(%) ανά μήνα / τρίμηνο καθώς και το συνολικό μεικτό κέρδος(%) μέσω του σχετικού δείκτη.

9. Υποκαταστήματα

9.1 Σκοπός

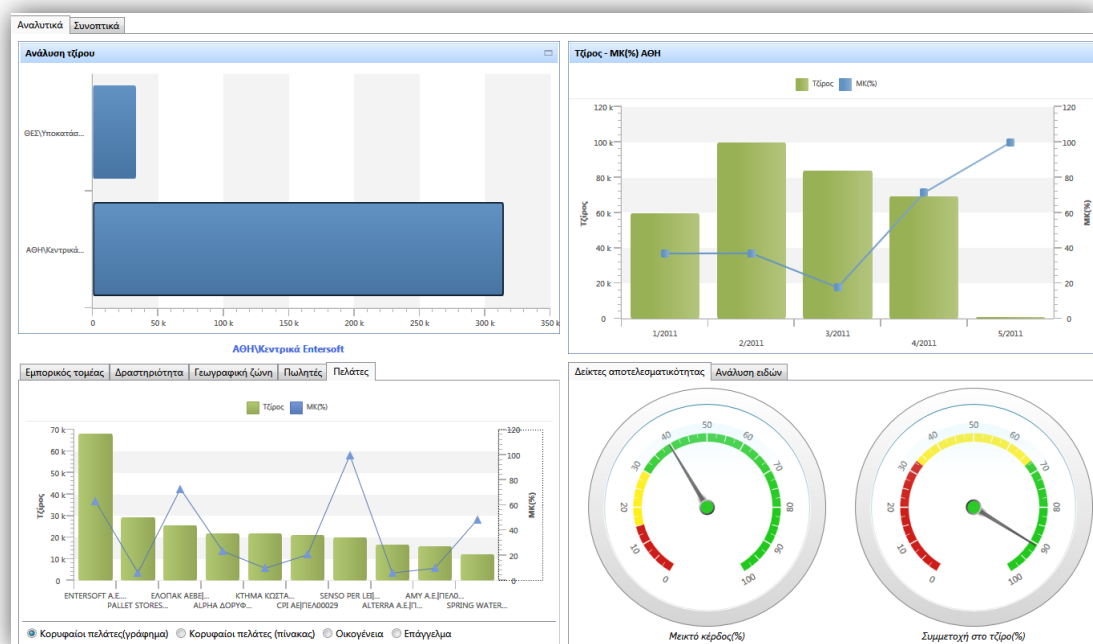
Το dashboard 'Υποκαταστήματα μας δίνει τη δυνατότητα να αναλύσουμε τον τζίρο και μεικτό κέρδος(%) που πέτυχαν τα υποκαταστήματα της εταιρείας μας.

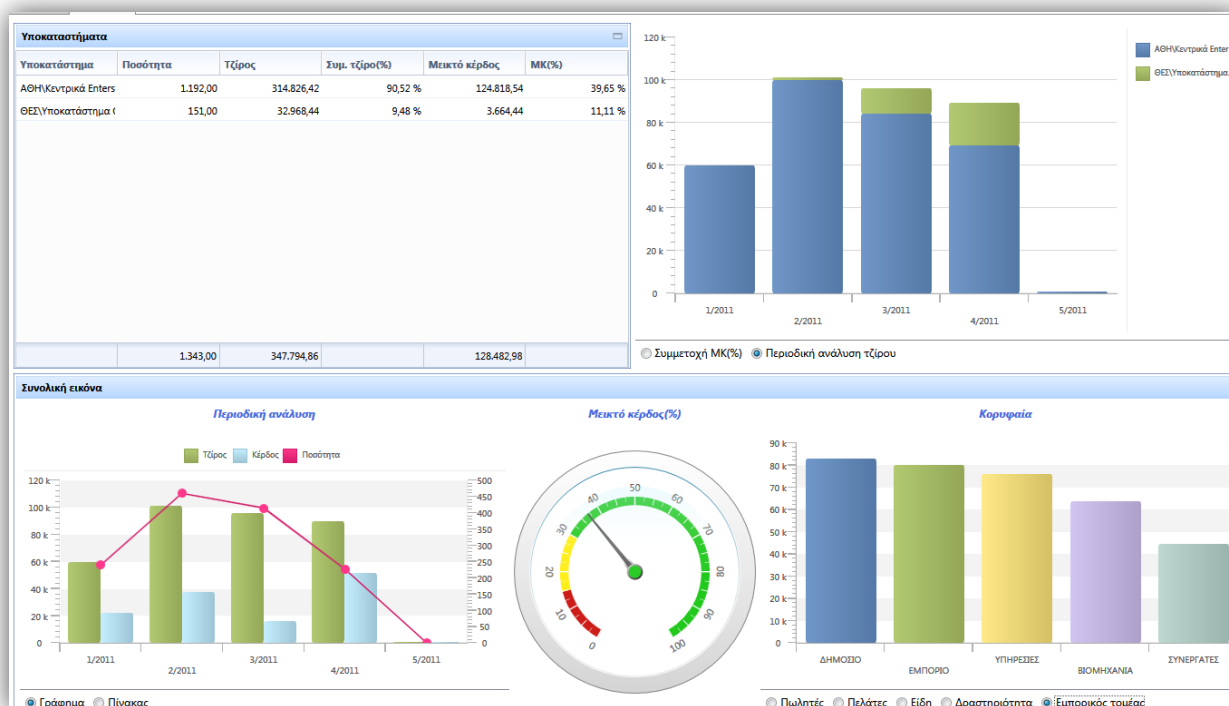
9.2 Επιχειρηματικές απαντήσεις

Μερικά ερωτήματα που μπορούν να απαντήσουν τα γραφήματα του dashboard είναι τα εξής:

- Ποιοι ήταν το 2 τρίμηνο οι κορυφαίοι πελάτες καθώς και τι είδη αγόραζαν αυτοί οι πελάτες από το υποκατάστημα 'Α';
- Ποιο ήταν το μεικτό κέρδος (%) ανά μήνα για το υποκατάστημα 'Α';
- Ποιες κατηγορίες ειδών πούλησε το μήνα Δεκέμβριο το Υποκατάστημα 'Β' ανά εμπορικό τομέα;
- Ποιος είναι ο τζίρος-μεικτό κέρδος(%) για μια κατηγορία πελατών ανά μήνα για το υποκατάστημα 'Α';
- Ποια είδη αγόρασαν οι πελάτες με επάγγελμα 'Διαφημιστές' το 1ο τρίμηνο;

9.3 Περιγραφή





9.3.1 Παράμετροι

Παράμετρος	Προτεινόμενη τιμή
Περίοδος Ανάλυσης Δεδομένων	Τρέχουσα Χρήση
Υποκατάστημα	Όλα
Ομαδοποίηση περιόδου	Μήνας

9.3.2 Αντικείμενα Dashboard

Μετά την εκτέλεση του dashboard το πρώτο υποκατάστημα ως προς τον τζίρο φιλτράρει αυτόματα τα υπόλοιπα αντικείμενα της αναλυτικής σελίδας. Το dashboard προσφέρει τα εξής επίπεδα προσθετικού φιλτραρίσματος δεδομένων:

- Υποκατάστημα
- Υποκατάστημα + μήνας / τρίμηνο
- Υποκατάστημα + μήνας / τρίμηνο + Εμπορικός τομέας / Δραστηριότητα Γεωγραφική ζώνη / Πελάτες & ομαδοποίηση πελατών / Πωλητές
- Υποκατάστημα Εμπορικός τομέας / Δραστηριότητα Γεωγραφική ζώνη / Πελάτες & ομαδοποίηση πελατών / Πωλητές

Οι δύο δείκτες στο κάτω δεξί μέρος της **αναλυτικής** σελίδας μας δείχνουν το μεικτό κέρδος καθώς και τη συμμετοχή στον τζίρο για το επιλεγμένο υποκατάστημα. Το κλικ σε ένα σημείο δεδομένων από τις υποσελίδες Εμπορικός τομέας / Δραστηριότητα / Γεωγραφική ζώνη / Πελάτες / Πωλητές / προκαλεί αυτόματη εμφάνιση της υποσελίδας ειδών.

Η **συνοπτική** σελίδα του dashboard είναι στατική και παρέχει συγκριτική ανάλυση των υποκαταστημάτων. Ταυτόχρονα δίνει μια συνοπτική εικόνα πωλήσεων - κερδοφορίας ανά μήνα / τρίμηνο καθώς και το συνολικό μεικτό κέρδος(%) μέσω του σχετικού δείκτη. Επίσης παρέχει του άμεση εικόνα των κορυφαίων αποδόσεων για πωλητές, πελάτες, είδη καθώς και τις διαστάσεις είδη και εμπορικό τομέα.

10. Πωλητές / Στόχος

10.1 Σκοπός

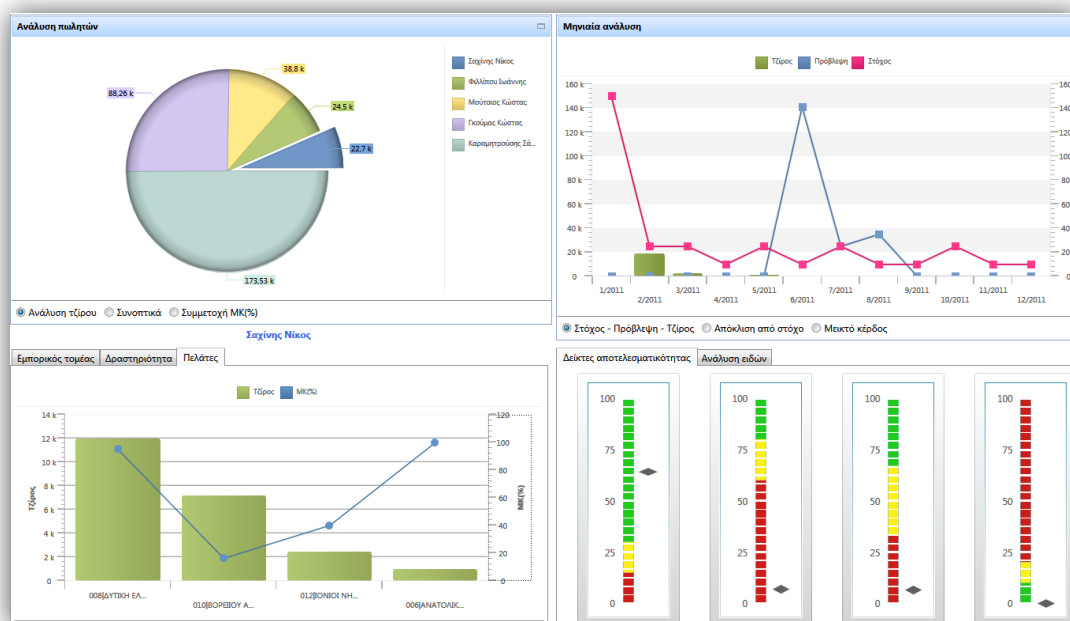
Το dashboard 'Πωλητές / Στόχος' μας δίνει τη δυνατότητα να αναλύσουμε την αποτελεσματικότητα των στελεχών πωλήσεων σε σχέση με το στόχο τους.

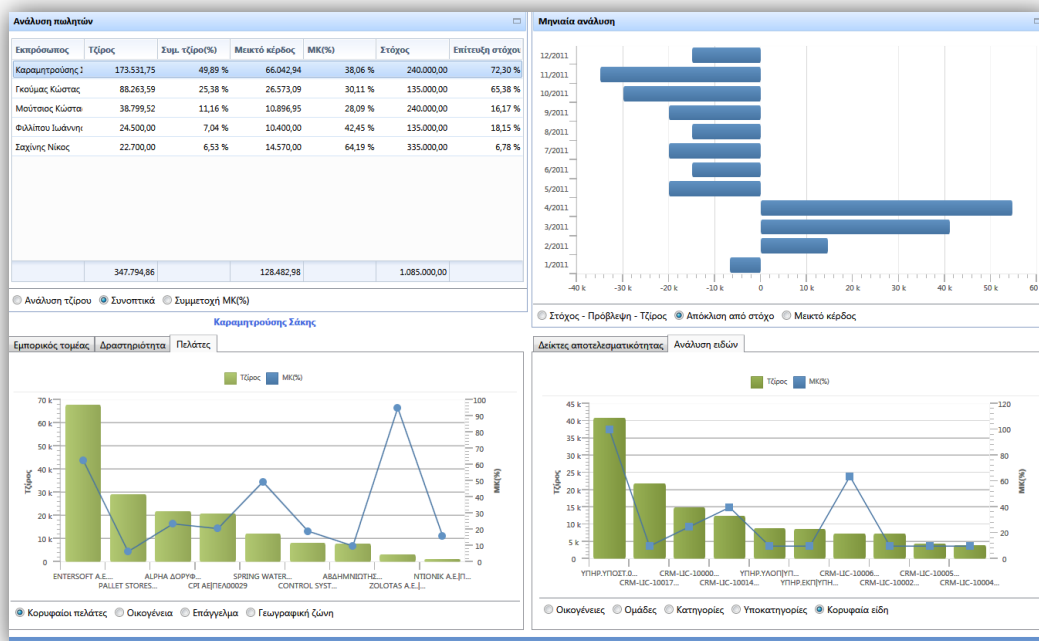
10.2 Επιχειρηματικές απαντήσεις

Μερικά ερωτήματα που μπορούν να απαντήσουν τα γραφήματα του dashboard είναι τα εξής:

- Ποια είναι τα κορυφαία είδη που αγοράζουν οι πελάτες του πωλητή 'X';
- Ποιο είναι το μεικτό κέρδος (%) ανά μήνα για το πωλητή 'X';
- Ποια είναι η πρόβλεψη πωλήσεων ανά μήνα για το πωλητή 'X';
- Ποιο ήταν το μεικτό κέρδος πωλήσεων (%) στον εμπορικό τομέα 'Ε' ανά μήνα για το πωλητή 'X';

10.3 Περιγραφή





10.3.1 Προαπαιτούμενα

Το dashboard προϋποθέτει τη σύνταξη φύλλου προϋπολογισμού με στοχοποίηση σε μηνιαία βάση. Η μέτρηση που θα πρέπει να στοχοποιηθεί είναι ο τζίρος. Το dashboard απαιτεί τη συμπλήρωση των εξής παραμέτρων εταιρείας:

DsB Sales Person Pipeline-Σενάριο προϋπ/σμού
DsB Sales Person Pipeline-Τύπος φύλλου προϋπ/σμού

Διεύρυνση
Διεύρυνση

ΟΡΙΣΤΙΚΟ
ΠΙΩΛΗΣΕΩΝ_ΚΕΝΤΡΙΚΟ

10.3.2 Παράμετροι

Παράμετρος	Προτεινόμενη τιμή
Περίοδος	Τρέχον έτος
Υποκατάστημα	Όλα

10.3.3 Αντικείμενα Dashboard

Με την εκτέλεση του dashboard ο κορυφαίος πωλητής, ως προς τον τζίρο, φιλτράρει αυτόματα τα υπόλοιπα αντικείμενα της αναλυτικής σελίδας. Οι 4 δείκτες που βρίσκονται στο κάτω δεξί μέρος του dashboard μας δείχνουν τους εξής δείκτες αποτελεσματικότητας:

- Μεικτό κέρδος(%)
- Συμμετοχή στον τζίρο(%)

- Το ποσοστό επίτευξης του στόχου ($100 \cdot \text{Τζίρος} / \text{Στόχος}$)
- Το ποσοστό εκπτώσεων σε σχέση με τον τζίρο ($100 \cdot \text{Εκπτώσεις} / \text{Στόχο}$) προς στόχο

Το dashboard 'Πωλήσεων' περιέχει πάνω από 15 αντικείμενα ανάλυσης.

Στο πάνω δεξί μέρος του dashboard δίνεται η μηνιαία ανάλυση του τζίρου σε σχέση με το στόχο καθώς και τη πρόβλεψη εσόδων από ανοιχτές ευκαιρίες.

Το dashboard παρέχει τα εξής επίπεδα προσθετικού φιλτραρίσματος:

- Επιλεγμένος πωλητής (Πίτα ανάλυσης τζίρου, Συνοπτικός πίνακας, Συμμετοχή MK(%))
- Επιλεγμένος πωλητής + μήνας
- Επιλεγμένος πωλητής + Εμπορικός τομέας / Δραστηριότητα / Πελάτης
- Επιλεγμένη γεωγραφική ζώνη + Εμπορικός τομέας / Δραστηριότητα / Πελάτης

Το κλικ σε ένα σημείο δεδομένων από τις υποσελίδες Εμπορικός τομέας / Δραστηριότητα / Πελάτες οδηγεί σε αυτόματη εμφάνιση της υποσελίδας ειδών.

11. Σύγκριση πωλήσεων

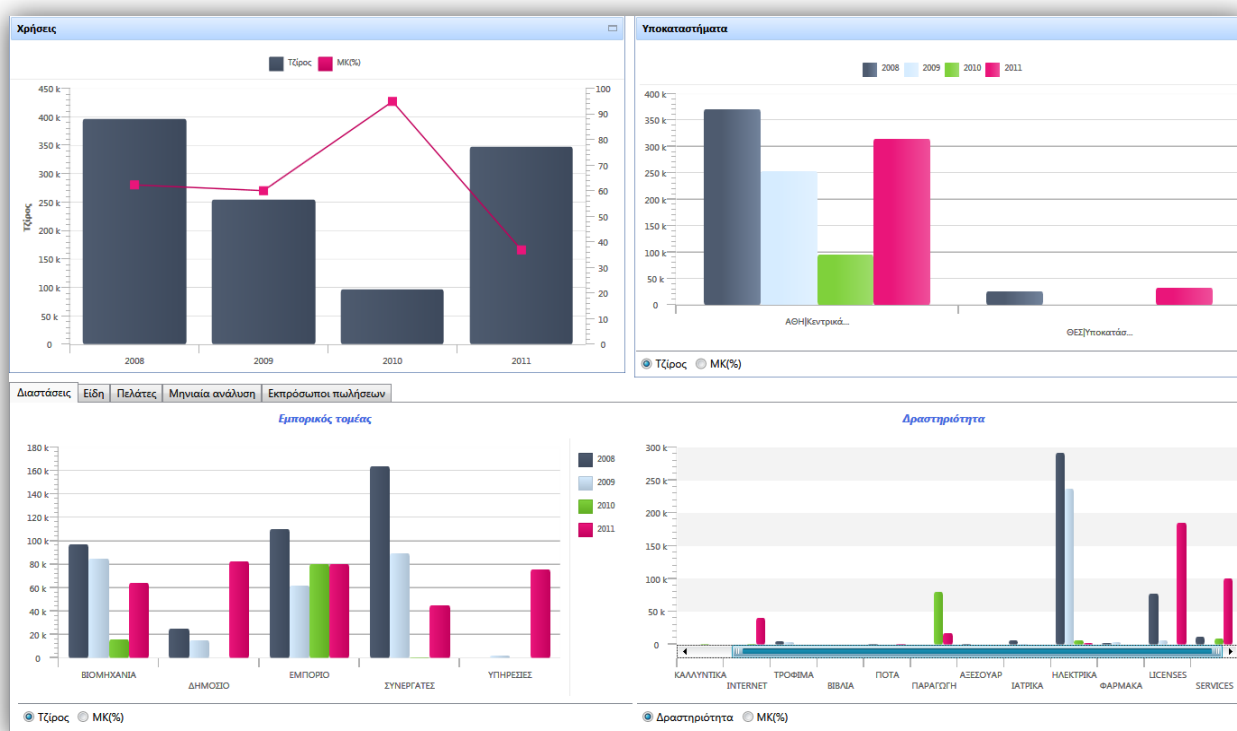
11.1 Σκοπός

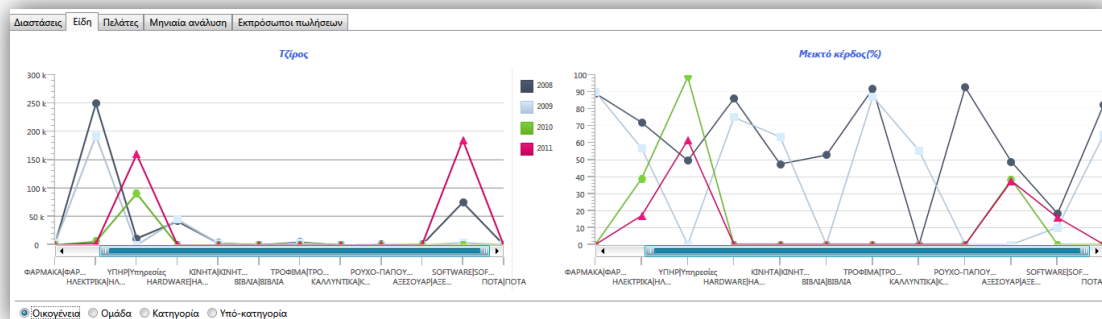
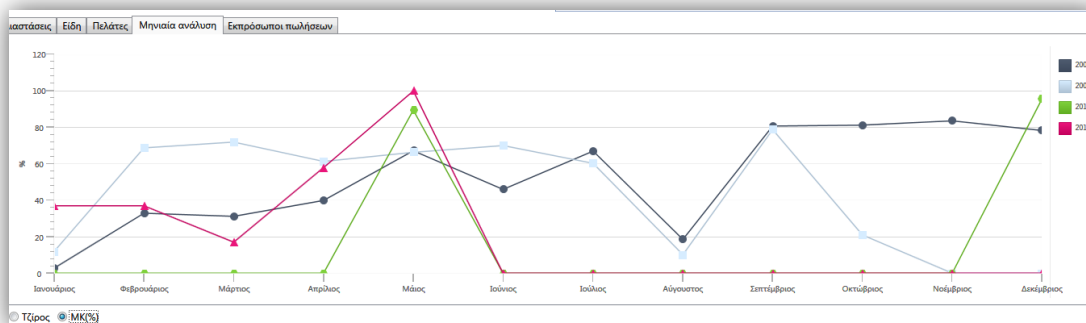
Μέσω του συγκεκριμένου dashboard μπορούμε να δούμε πολύ γρήγορα τον τζίρο καθώς και το μεικτό κέρδος(%) που πετύχαμε συγκρίνοντας 2 ή περισσότερες οικονομικές χρήσεις μέσα από τις βασικές διαστάσεις - οντότητες του συστήματος.

11.2 Επιχειρηματικές απαντήσεις

- Σύγκριση τζίρου - μεικτού κέρδους με ανάλυση στις βασικές οντότητες και διαστάσεις του συστήματος.

11.3 Περιγραφή





11.3.1 Παράμετροι

Παράμετρος Προτεινόμενη τιμή

Περίοδος ανάλυσης 3 χρήσεις πριν - τρέχουσα χρήση'

11.3.2 Αντικείμενα Dashboard

Το dashboard δεν παρέχει αντικείμενα με διαδραστικότητα. Η ανάλυση των γραφημάτων περιλαμβάνει σύγκριση στα ακόλουθα:

- Σύγκριση χρήσεων
- Σύγκριση υποκαταστημάτων
- Σύγκριση ανά εμπορικό / δραστηριότητα
- Σύγκριση ανά ομαδοποίηση είδους
- Σύγκριση ανά ομαδοποίηση πελάτη
- Μηνιαία σύγκριση χρήσεων
- Σύγκριση πωλητών

12. Δείκτες απόδοσης & κερδοφορίας

12.1 Σκοπός

Μέσω του συγκεκριμένου dashboard μπορούμε να δούμε πολύ γρήγορα τους βασικούς δείκτες απόδοσης και κερδοφορίας για μια χρήση με ταυτόχρονη σύγκριση προηγούμενων / αντίστοιχων περιόδων.

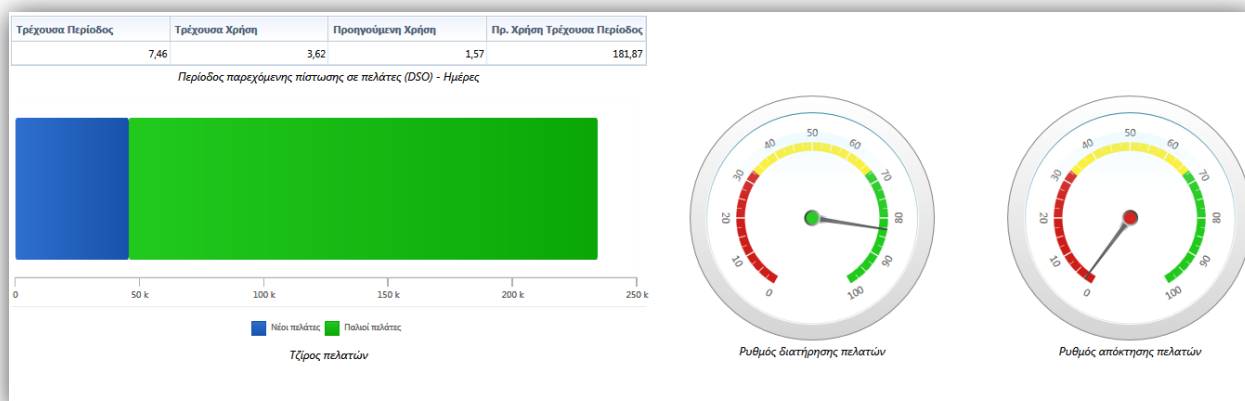
12.2 Επιχειρηματικές απαντήσεις

Μερικές απαντήσεις που μας δίνουν τα αντικείμενα-δείκτες του dashboard είναι η εξής:

- Ποιο είναι το περιθώριο μεικτού κέρδους τη τρέχουσα χρήση;
- Ποιος είναι ο ρυθμός απόκτησης νέων πελατών;
- Ποιος είναι ο τζίρος νέων πελατών σε σχέση με του παλαιούς πελάτες;

12.3 Περιγραφή





12.3.1 Παράμετροι

Παράμετρος	Προτεινόμενη τιμή
Χρήση	Τρέχουσα Χρήση
Υποκατάστημα	Όλα
Εμπορικός Τομέας	Όλα
Δραστηριότητα	Όλα
Διάσταση 1	Όλα
Διάσταση 2	Όλα

12.3.2 Αντικείμενα Dashboard

Το dashboard περιλαμβάνει τέσσερις επιμέρους σελίδες ανάλυσης:

- **Περιθώριο μεικτού κέρδους:** Ο δείκτης υπολογίζεται για τη τρέχουσα χρήση και για τη τρέχουσα περίοδο. Παράλληλα βλέπουμε και τις μεταβολές σε σχέση με τη προηγούμενη χρήση (έως τη τρέχουσα περίοδο), τη μεταβολή από τη προηγούμενη περίοδο καθώς και τη μεταβολή σε σχέση με την αντίστοιχη περίοδο της προηγούμενης χρήσης.
- **Περιθώριο επί του κόστους:** Ο δείκτης υπολογίζεται για τη τρέχουσα χρήση και για τη τρέχουσα περίοδο. Παράλληλα βλέπουμε και τις μεταβολές σε σχέση με τη προηγούμενη χρήση (έως τη τρέχουσα περίοδο), τη μεταβολή από τη προηγούμενη περίοδο καθώς και τη μεταβολή σε σχέση με την αντίστοιχη περίοδο της προηγούμενης χρήσης.
- **Ανάλυση τζίρου:** Ο τζίρος υπολογίζεται για τη τρέχουσα χρήση και για τη τρέχουσα περίοδο. Παράλληλα βλέπουμε και τις μεταβολές σε σχέση με τη προηγούμενη χρήση (έως τη τρέχουσα περίοδο), τη μεταβολή από

τη προηγούμενη περίοδο καθώς και τη μεταβολή σε σχέση με την αντίστοιχη περίοδο της προηγούμενης χρήσης. Ταυτόχρονα μας δίνεται η σύγκριση σε σχέση με το στόχο τζίρου μέχρι τη τρέχουσα περίοδο.

- **Δείκτες πελατών.** Μας δίνει τους δείκτες απόκτησης και διατήρησης πελατών καθώς και σύγκριση τζίρου μεταξύ νέων και παλαιών πελατών. Επίσης μας δίνεται εικόνα για τη περίοδο παρεχόμενης πίστωσης στους πελάτες.

13. Καλάθι λιανικής

13.1 Σκοπός

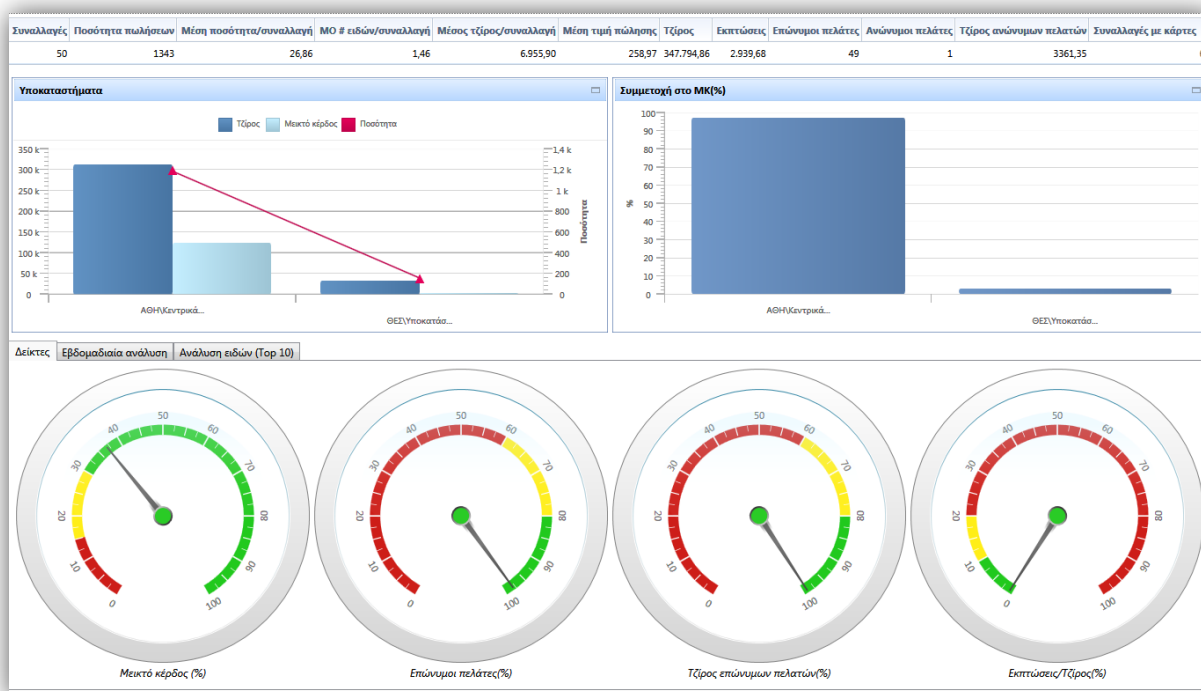
Το dashboard 'Καλάθι Λιανικής' εξειδικεύεται στην ανάλυση βασικών δεικτών λιανικής πώλησης.

13.2 Επιχειρηματικές απαντήσεις

Μερικά ερωτήματα που μπορούν να απαντήσουν τα γραφήματα του dashboard είναι τα εξής:

- Ποιος είναι το μεικτό κέρδος σε σχέση με τον τζίρο ανά εβδομάδα;
- Ποιος είναι ο μέσος τζίρος και ποσότητα ανά ημέρα για το υποκατάστημα 'X';
- Ποιος είναι ο φόρτος συναλλαγών σε σχέση με τον τζίρο ανά ημέρα και ώρα;
- Ποιο είναι το ποσοστό του τζίρου των επώνυμων πελατών;
- Ποιος είναι το πλήθος των κατηγοριών που εμπορεύθηκαν σε μία περίοδο ανά υποκατάστημα;

13.3 Περιγραφή



13.3.1 Δείκτες - Μετρήσεις

Οι δείκτες - μετρήσεις που αναλύονται είναι οι ακόλουθες:

Δείκτης Υπολογισμός	
Δείκτης	
Πλήθος συναλλαγών	
Ποσότητα πωλήσεων	
Πλήθος μοναδικών κατηγοριών ειδών που εμπορεύθηκαν (Ο υπολογισμός γίνεται βάσει παραμέτρου εταιρίας που προσδιορίζει την ομαδοποίηση του είδους. Η παράμετρος βρίσκεται στην κεντρική σελίδα παραμέτρων εταιρείας \Κατηγορία -> διαχείριση παραστατικών \ DsB Επίπεδο ομαδοποίησης ειδών βάσει (Η προεπιλεγμένη τιμή είναι η κατηγορία του είδους)	
Πλήθος μοναδικών ειδών που εμπορεύθηκαν	# μοναδικών κατηγοριών ειδών / πλήθος συναλλαγών
Μέσος όρος κατηγοριών ειδών	# μοναδικών ειδών / πλήθος συναλλαγών
Μέσος όρος ειδών	
Τζίρος	
Εκπτώσεις	Αξία πώλησης / Ποσότητα πώλησης (βασική μονάδα μέτρησης)
Μέση τιμή πώλησης	Τζίρος / Πλήθος συναλλαγών
Μέσος τζίρος	Ποσότητα / Πλήθος συναλλαγών
Μέση ποσότητα	
Πλήθος συναλλαγών με κάρτα	$100 * (\text{Τζίρος συναλλαγών με κάρτα} / \text{Συνολικός τζίρος})$
Τζίρος συναλλαγών με κάρτα (%)	# πελατών που διαφέρουν από το προεπιλεγμένο πελάτη που έχει δηλωθεί στο τύπο παραστατικού της κίνησης ή στο υποκατάστημα της κίνησης
Πλήθος επώνυμων πελατών	

Δείκτης Υπολογισμός

Πλήθος ανώνυμων πελατών	$100 * (\text{Τζίρος επώνυμων πελατών} / \text{Συνολικός τζίρος})$
Τζίρος επώνυμων πελατών (%)	$100 * (\text{Εκπτώσεις} / \text{Συνολικός τζίρος})$
Λόγος εκπτώσεων / Τζίρο (%)	
Μεικτό κέρδος πωλήσεων (%)	

13.3.2 Παράμετροι

Παράμετρος	Προτεινόμενη τιμή
Περίοδος Ανάλυσης	Τρέχουσα Χρήση
Τύπος παραστατικού (Διεθνής κωδικός)	ES.12200.01 (Παραστατικό Λιανικής)

13.3.3 Αντικείμενα Dashboard

Η **αναλυτική σελίδα** πωλήσεων παρέχει ανάλυση των παραπάνω δεικτών ανά υποκατάστημα. Ο πίνακας ανάλυσης των υποκαταστημάτων. Από το πίνακα με κλικ σε μια γραμμή υποκαταστήματος μπορούμε να δούμε τις ακόλουθες πληροφορίες από τα γραφήματα που βρίσκονται στο κάτω μέρος της σελίδας:

- Ανάλυση κορυφαίων επιδόσεων στα είδη και στις κατηγορίες ειδών
- Ανάλυση ανά εβδομάδα - α) τζίρος / συναλλαγές, β) μέσο καλάθι, γ) μεικτό κέρδος
- Φόρτος συναλλαγών ανά ημέρα - ώρα με ανάλυση πλήθους συναλλαγών και τζίρου
- Ανάλυση ημέρας -> μέσος τζίρος - μέση ποσότητα

Στη **συνοπτική σελίδα** μπορούμε να δούμε τη συνοπτική εικόνα των δεικτών λιανικής πώλησης. Επίσης μπορούμε να δούμε τις κορυφαίες αποδόσεις στα είδη καθώς και στις ομαδοποιήσεις των ειδών ενώ μπορούμε να πάρουμε συνοπτική εικόνα και στα ακόλουθα:

- Δείκτες μεικτού κέρδους(%), επώνυμων πελατών, Τζίρος επώνυμων πελατών(%), Εκπτώσεις / Τζίρο (%)
- Εβδομαδιαία ανάλυση συναλλαγών (τζίρος – συναλλαγές). Μέσο καλάθι, μεικτό κέρδος (%)

V. Ανάλυση Υπηρεσιών

1. Ανάλυση Υπηρεσιών

Τα dashboards ανάλυσης υπηρεσιών παρέχουν μια σειρά από διαδραστικές εφαρμογές που βοηθούν στελέχη υπηρεσιών να διαχειριστούν και να αναλύσουν το κύκλο παροχής υπηρεσιών καθώς και την αποτελεσματικότητα των εργασιών παροχής υπηρεσιών (in house & on site). Η ανάλυση λειτουργεί σε πραγματικό χρόνο επιτρέποντας κατά αυτό τον τρόπο στην λήψη σωστών αποφάσεων για την επίλυση θεμάτων που σχετίζονται με τους στόχους που θέτει η διεύθυνση παροχής υπηρεσιών.

Οι επιμέρους εφαρμογές ανάλυσης που παρέχονται από τα dashboards παροχής υπηρεσιών είναι οι ακόλουθες:

Ανάλυση υποθέσεων

Ανάλυση εργασιών service

Ανάλυση εξυπηρέτησης πελατών

1.1 Δείκτες και μετρήσεις Υπηρεσιών

Οι δείκτες - μετρήσεις που αναλύονται στα dashboards παροχής υπηρεσιών είναι οι ακόλουθοι:

Δείκτης Υπολογισμός	
Πλήθος υποθέσεων	
Πλήθος εργασιών in-house, on-site, τηλεφωνικής υποστήριξης	
Διάρκεια υπόθεσης	
Διάρκεια εργασίας	
Ανοιχτές υποθέσεις	
Ανοιχτές εργασίες in-house, on-site, τηλεφωνικής υποστήριξης	
Ανοιχτές εργασίες χωρίς εκπρόσωπο	
Πλήθος υποθέσεων που ολοκληρώθηκαν αυθημερόν	
Αυθημερόν ρυθμός ολοκλήρωσης (%)	$100 * \frac{\text{Πλήθος υποθέσεων που ολοκληρώθηκαν αυθημερόν}}{\text{Πλήθος υποθέσεων}}$

Δείκτης	Υπολογισμός
---------	-------------

Πλήθος εμπρόθεσμων αποκρίσεων	
-------------------------------	--

Πλήθος εκπρόθεσμων αποκρίσεων	
-------------------------------	--

Πλήθος εμπρόθεσμων επιλύσεων	
------------------------------	--

Πλήθος εκπρόθεσμων επιλύσεων	
------------------------------	--

Ρυθμός επιτυχών αποκρίσεων(%)	
-------------------------------	--

Ρυθμός επιτυχών επιλύσεων	
---------------------------	--

2. Ανάλυση υποθέσεων

2.1 Σκοπός

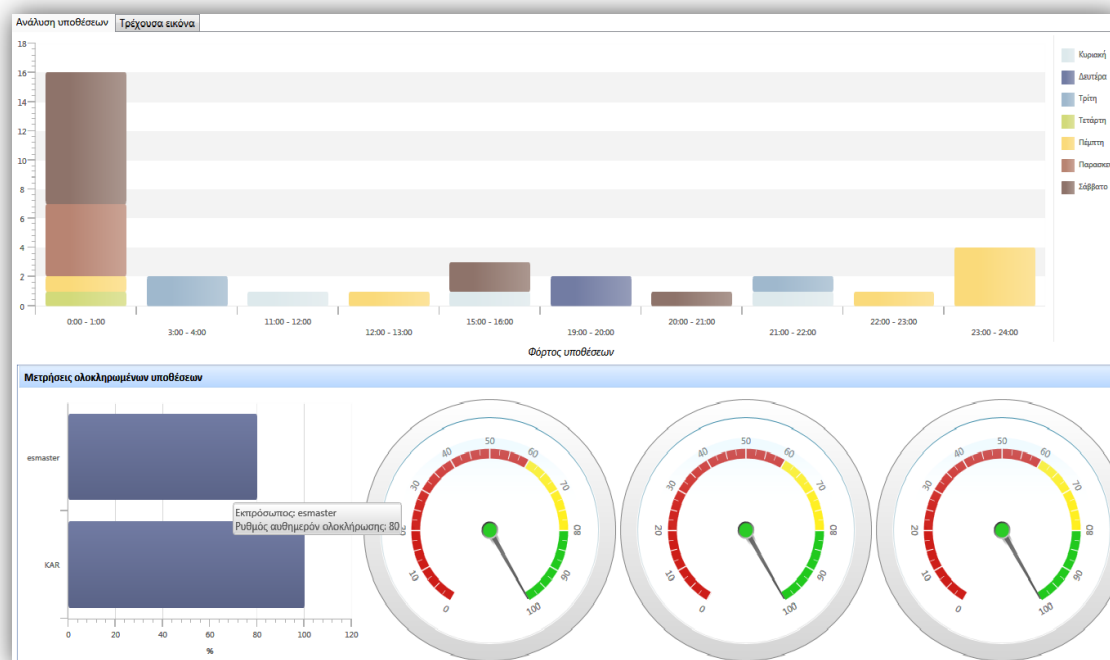
Μας δίνει τη δυνατότητα να αναλύσουμε την αποτελεσματικότητα των υποθέσεων εξυπηρέτησης πελατών.

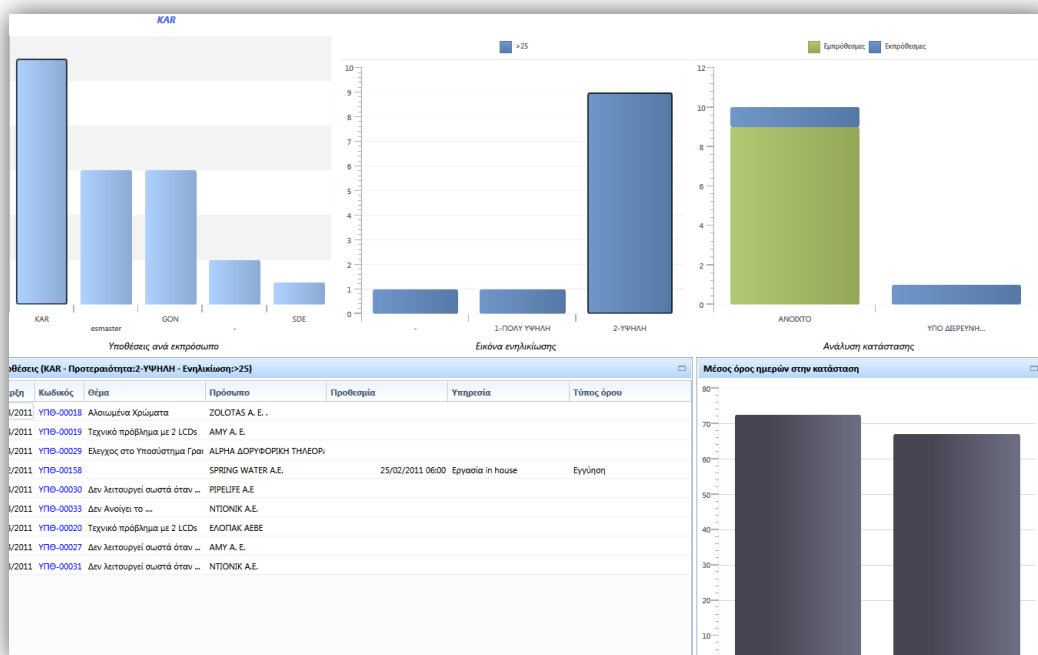
2.2 Επιχειρηματικές απαντήσεις

Μερικές απαντήσεις που μπορούν να απαντήσουν τα αντικείμενα ανάλυσης του dashboard είναι τα ακόλουθα :

- Ποιος είναι ο ρυθμός αυθημερόν ολοκλήρωσης;
- Ποιος είναι ο ρυθμός επιτυχών επιλύσεων;
- Ποιος είναι ο φόρτος υποθέσεων ανά ημέρα και ώρα;
- Ποια είναι η τρέχουσα εικόνα ενηλικίωσης των υποθέσεων;

2.3 Περιγραφή





2.3.1 Παράμετροι

Παράμετρος	Προτεινόμενη τιμή
Περίοδος υποθέσεων	Τρέχον έτος
Ομαδοποίηση περιόδου	Ώρα / Μήνας
Υποκατάστημα	Όλα

2.3.2 Αντικείμενα Dashboard | Σελίδα: “Ανάλυση Υποθέσεων”

Το dashboard ανάλυσης υποθέσεων παρέχει δύο επιμέρους σελίδες ανάλυσης υποθέσεων πελατών. Η πρώτη σελίδα ‘Ανάλυση υποθέσεων’ μας δίνει μια συνοπτική εικόνα των υποθέσεων μέσα από διαφορετικές διαστάσεις και μετρήσεις.

Φόρτος υποθέσεων

Μας δείχνει το πλήθος υποθέσεων ανά ημέρα και ώρα ή μήνα ανάλογα με την τιμή της σχετικής παραμέτρου.

Ρυθμός αυθημερόν ολοκλήρωσης ανά εκπρόσωπο

Ρυθμός αυθημερόν ολοκλήρωσης ανά εκπρόσωπο (%).

 Δείκτες

Ρυθμός αυθημερόν ολοκλήρωσης; Ρυθμός επιτυχών αποκρίσεων (%); Ρυθμός επιτυχών επιλύσεων (%).

2.3.3 Αντικείμενα Dashboard | Σελίδα: "Τρέχουσα εικόνα"

Η δεύτερη σελίδα 'Τρέχουσα εικόνα' μας δίνει την εικόνα των ανοιχτών υποθέσεων ανά εκπρόσωπο εξυπηρέτησης. Η σελίδα είναι διαδραστική. Περιέχει τα παρακάτω αντικείμενα ανάλυσης:

 Υποθέσεις ανά εκπρόσωπο

Εκτελείται αυτόματα, κατά την επιλογή της υποσελίδας 'Τρέχουσα' εικόνα' και φιλτράρει τα υπόλοιπα αντικείμενα του dashboard με τον πρώτο επιλεγμένο εκπρόσωπο εξυπηρέτησης υποθέσεων. Οι υποθέσεις φαίνονται αναλυτικά στο σχετικό πίνακα ανοιχτών υποθέσεων.

 Εικόνα ενηλικίωσης βάσει προτεραιότητας υποθέσεων

Σύνθετο γράφημα στοιβάς που αναλύει την ενηλικίωση των υποθέσεων ανά προτεραιότητα. Φιλτράρεται αυτόματα από το γράφημα 'Υποθέσεις ανά εκπρόσωπο'. Είναι διαδραστικό γράφημα με προσθετικό φίλτρο στο γράφημα 'Υποθέσεις ανά εκπρόσωπο'. Με αυτό το τρόπο μπορούμε να δούμε τις σχετικές υποθέσεις στο πίνακα που περιλαμβάνεται στη σελίδα του dashboard. Ο υπολογισμός της ενηλικίωσης είναι παραμετρικός και βασίζεται στη κλίμακα 'ES.ServiceJobAgeing'.

 Ανάλυση κατάστασης

Σύνθετο γράφημα στοιβάς που αναλύει για τον επιλεγμένο πόρο το πλήθος εκπρόθεσμων και εμπρόθεσμων υποθέσεων ανά κατάσταση.

 Μέσος όρος ημερών στη κατάσταση

Γράφημα ανάλυσης της μέσης διάρκειας (σε ημέρες) που παραμένουν οι ανοιχτές υποθέσεις ανά κατάσταση. Φιλτράρεται αυτόματα από το γράφημα 'Υποθέσεις ανά εκπρόσωπο'.

 Πίνακας ανοιχτών υποθέσεων

Μας δείχνει τις ανοιχτές υποθέσεις ανά εκπρόσωπο. Φιλτράρεται πάντα από το γράφημα 'Υποθέσεις ανά εκπρόσωπο' και προσθετικά από το γράφημα 'Εικόνα ενηλικίωσης'. Ο σύνδεσμος στη κολώνα 'Κωδικός' μας δίνει τη δυνατότητα να ανοίξουμε τη φόρμα της υπόθεσης για περαιτέρω επεξεργασία.

3. Ανάλυση εργασιών

3.1 Σκοπός

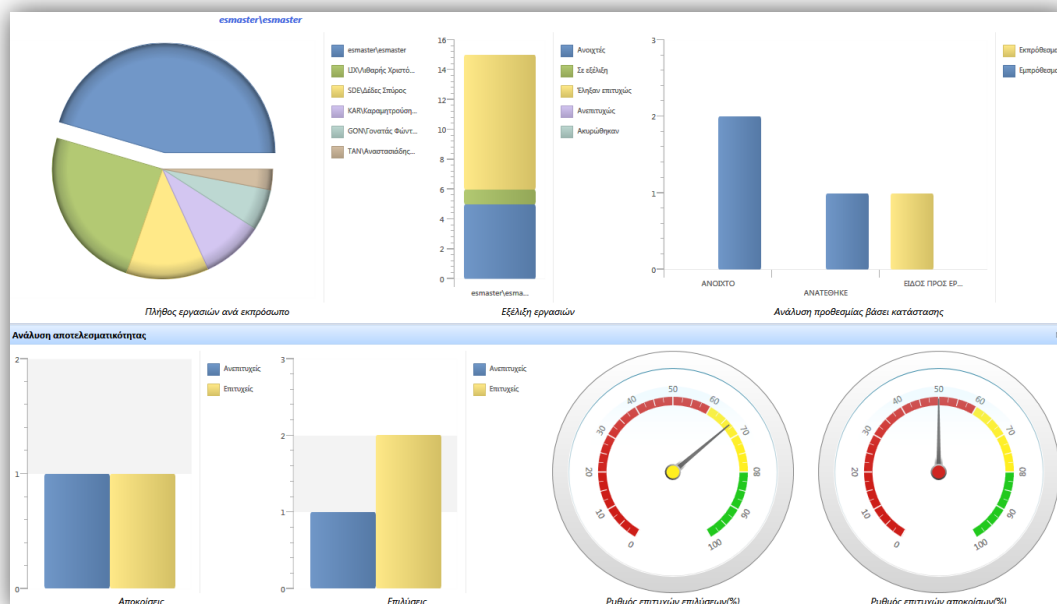
Μας δίνει τη δυνατότητα να αναλύσουμε την αποτελεσματικότητα παροχής υπηρεσιών προς του πελάτες μας.

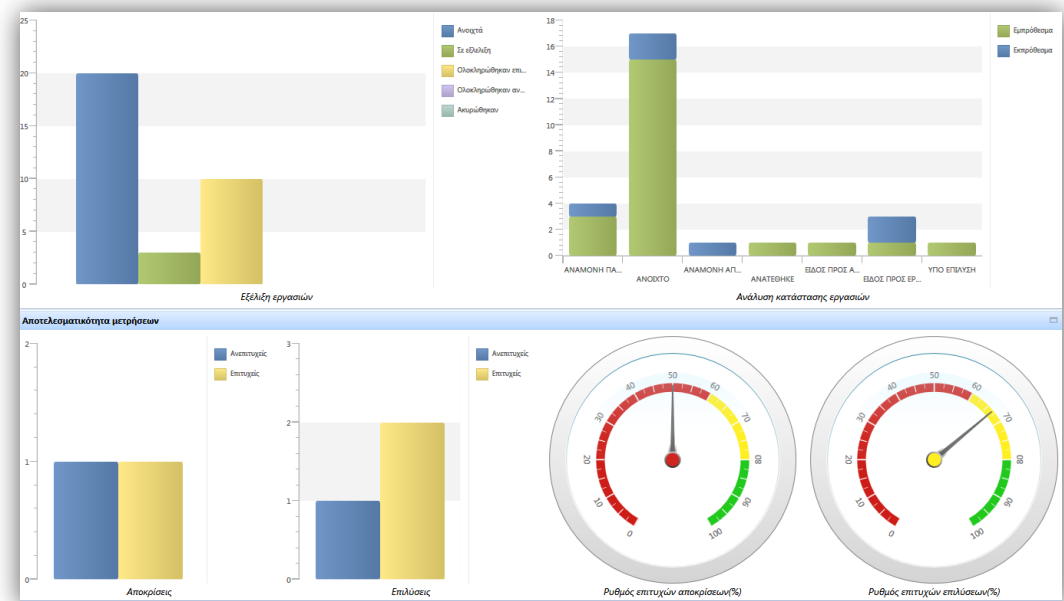
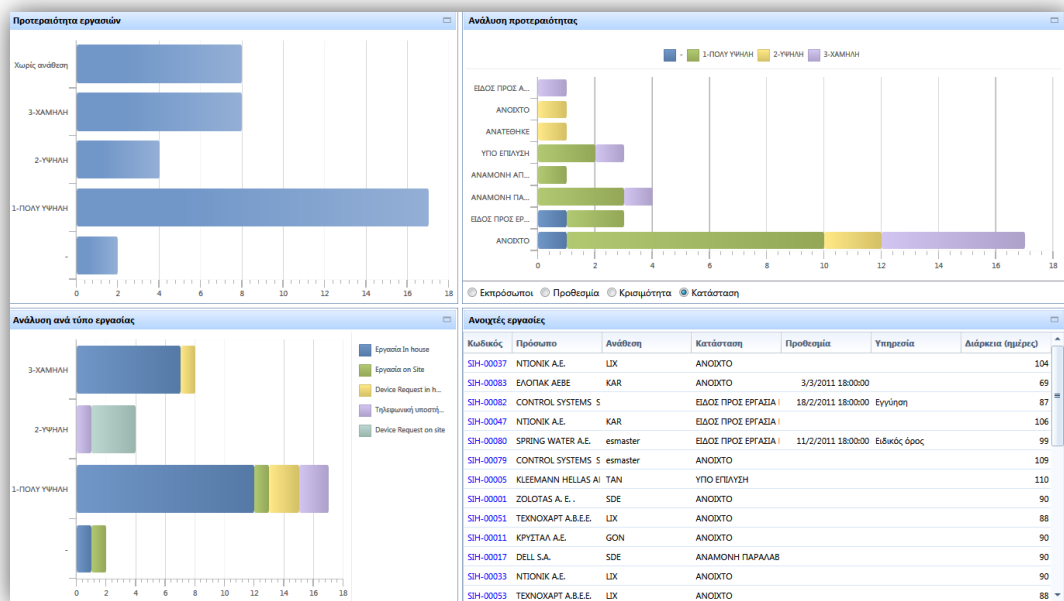
3.2 Επιχειρηματικές απαντήσεις

Μερικές απαντήσεις που μπορούν να απαντήσουν τα αντικείμενα ανάλυσης του dashboard είναι τα ακόλουθα:

- Ποιος είναι ο ρυθμός επιτυχών επιλύσεων ανά εκπρόσωπο εξυπηρέτησης;
- Ποια είναι η τρέχουσα εικόνα ενηλικίωσης των εργασιών ανά προτεραιότητα
- Ποια είναι η συνολική εξέλιξη των εργασιών;
- Ποια είναι η κατάσταση των εργασιών βάσει προθεσμίας;

3.3 Περιγραφή





3.3.1 Παράμετροι

Παράμετρος Προτεινόμενη τιμή

Περίοδος εργασιών Τρέχον έτος

Υποκατάστημα Όλα

3.3.2 Αντικείμενα Dashboard | Σελίδα: "Εκπρόσωποι"

Το dashboard ανάλυσης εργασιών παρέχει τρεις επιμέρους σελίδες ανάλυσης εργασιών παροχής υπηρεσιών πελατών. Η πρώτη σελίδα 'Εκπρόσωποι' μας δίνει τη δυνατότητα να αναλύσουμε διαδραστικά την αποτελεσματικότητα των εκπροσώπων.

Πλήθος εργασιών ανά εκπρόσωπο

Μας δείχνει το πλήθος εργασιών ανά εκπρόσωπο. Το γράφημα είναι διαδραστικό. Με την εκτέλεση του dashboard επιλέγεται αυτόματα ο πρώτος εκπρόσωπος παροχής υπηρεσιών για ανάλυση. Ταυτόχρονα τα υπόλοιπα αντικείμενα φιλτράρονται από τον εκπρόσωπο που έχει επιλεγεί. Με κλικ πάνω σε ένα σημείο του γραφήματος μπορούμε να επιλέξουμε τον εκπρόσωπο που επιθυμούμε για ανάλυση.

Εξέλιξη εργασιών

Μας δείχνει το στάδιο εξέλιξης εργασιών για τον εκπρόσωπο που έχει επιλεγεί.

Ανάλυση προθεσμίας βάσει κατάστασης

Σύνθετο γράφημα ανάλυσης προθεσμία εργασιών ανά κατάσταση.

Αποκρίσεις

Μας δείχνει το πλήθος των επιτυχών και ανεπιτυχών αποκρίσεων για τον επιλεγμένο εκπρόσωπο.

Επιλύσεις

Μας δίνει το πλήθος των επιτυχών καθώς και των ανεπιτυχών επιλύσεων.

Δείκτες

Ρυθμός επιτυχών επιλύσεων(%) για τον επιλεγμένο εκπρόσωπο και Ρυθμός αποκρίσεων επιλύσεων(%) για τον επιλεγμένο εκπρόσωπο.

3.3.3 Αντικείμενα Dashboard | Σελίδα: "Προτεραιότητα"

Η δεύτερη σελίδα 'Προτεραιότητα' μας δίνει την δυνατότητα να αναλύσουμε διαδραστικά την προτεραιότητα των ανοιχτών εργασιών.

 Προτεραιότητα εργασιών

Μας δίνει ταυτόχρονα το πλήθος εργασιών ανά προτεραιότητα και ταυτόχρονα το πλήθος εργασιών χωρίς εκπρόσωπο. Με κλικ σε ένα σημείο φιλτράρουμε το σχετικό πίνακα εργασιών.

 Ανάλυση προτεραιότητας

Ανάλυση προτεραιότητας κατά κατάσταση, προθεσμία, κρίσιμότητα και εκπρόσωπο. Τα τέσσερα επιμέρους γραφήματα φιλτράρουν το σχετικό πίνακα εργασιών.

 Ανάλυση ανά τύπο εργασίας

Μας δίνει το πλήθος των εργασιών ανά προτεραιότητα και ανά τύπο εργασίας. Είναι διαδραστικό και με κλικ σε ένα σημείο του μπορούμε να φιλτράρουμε τις εργασίες στο σχετικό πίνακα.

 Ανοιχτές εργασίες

Μας δείχνει τις ανοιχτές εργασίες. Φιλτράρεται από τα γειτονικά γραφήματα. Μέσω τις κολώνες 'Κωδικός' μπορούμε να ανοίξουμε την φόρμα της εργασίας για περαιτέρω επεξεργασία.

3.3.4 Αντικείμενα Dashboard | Σελίδα: "Συνοπτικά"

Η τρίτη σελίδα μας δίνει τη συνοπτική εικόνα της αποτελεσματικότητας των εργασιών παροχής υπηρεσιών. Η σελίδα περιλαμβάνει τα παρακάτω αντικείμενα ανάλυσης:

 Εξέλιξη εργασιών

Μας δίνει το πλήθος εργασιών ανά στάδιο εξέλιξης

 Ανάλυση κατάστασης εργασιών

Μας δίνει το πλήθος των ανοιχτών εργασιών βάσει κατάστασης και προθεσμίας.

 Αποκρίσεις

Μας δίνει το πλήθος των επιτυχών καθώς και των ανεπιτυχών αποκρίσεων.

 Επιλύσεις

Μας δίνει το πλήθος των επιτυχών καθώς και των ανεπιτυχών επιλύσεων.

 Δείκτες

Ρυθμός επιτυχών επιλύσεων(%), Ρυθμός επιτυχών αποκρίσεων(%)

4. Ανάλυση εξυπηρέτησης πελατών

4.1 Σκοπός

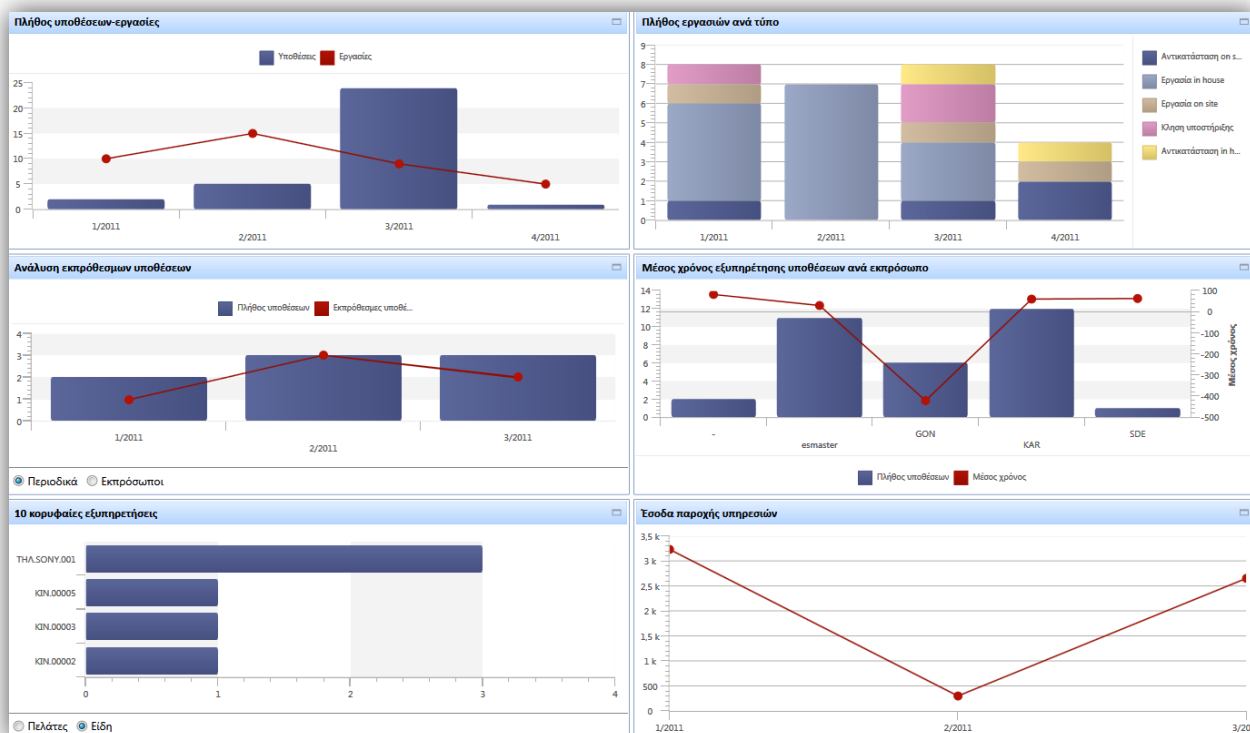
Το συγκεκριμένο dashboard μας δίνει τη συνολική εικόνα παροχής υπηρεσιών.

4.2 Επιχειρηματικές απαντήσεις

Μερικές απαντήσεις που μπορούν να απαντήσουν τα αντικείμενα ανάλυσης του dashboard είναι τα ακόλουθα:

- Ποιο είναι το πλήθος των υποθέσεων σε σχέση τις εργασίες παροχής υπηρεσιών;
- Ποιοι είναι οι 10 πιο συχνόι πελάτες που εξυπηρετεί το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών;
- Ποιο είναι το πλήθος ανά τύπο εργασίας ανά μήνα;
- Ποια είναι τα έσοδα παροχής υπηρεσιών ανά μήνα;

4.3 Περιγραφή



4.3.1 Παράμετροι

Παράμετρος	Προτεινόμενη τιμή
Περίοδος	Τρέχον έτος
Ομαδοποίηση περιόδου	Μήνας (το Τρίμηνο είναι επίσης διαθέσιμο)
Υποκατάστημα	Όλα

4.3.2 Αντικείμενα Dashboard

Πλήθος υποθέσεων - εργασίες

Μας δίνει το πλήθος εργασιών ανά περίοδο βάσει της σχετικής παραμέτρου ομαδοποίησης περιόδου.

Πλήθος εργασιών ανά τύπο εργασίας

Μας δίνει το πλήθος εργασιών ανά τύπο παροχής υπηρεσίας (in house & on site) βάσει της σχετικής παραμέτρου ομαδοποίησης περιόδου.

Ανάλυση εκπρόθεσμων υποθέσεων

Μας δίνει το πλήθος υποθέσεων με ταυτόχρονη εικόνα το πλήθος των εκπρόθεσμων υποθέσεων ανά περίοδο ή εκπρόσωπο.

Μέσος χρόνος εξυπηρέτησης υποθέσεων ανά εκπρόσωπο

Μας δίνει το πλήθος των υποθέσεων με ταυτόχρονη μέτρηση του μέσου χρόνου εξυπηρέτησης των υποθέσεων.

10 κορυφαίες εξυπηρετήσεις

10 κορυφαίες εξυπηρετήσεις σε πελάτες και είδη.

Έσοδα παροχής υπηρεσιών

Μας δίνει τα έσοδα από εργασίες παροχής υπηρεσιών ανά περίοδο.