

1С:CRM ПРОФ

Обзор функциональности



1С:ПРЕДПРИЯТИЕ 8.0

CRM ПРОФ

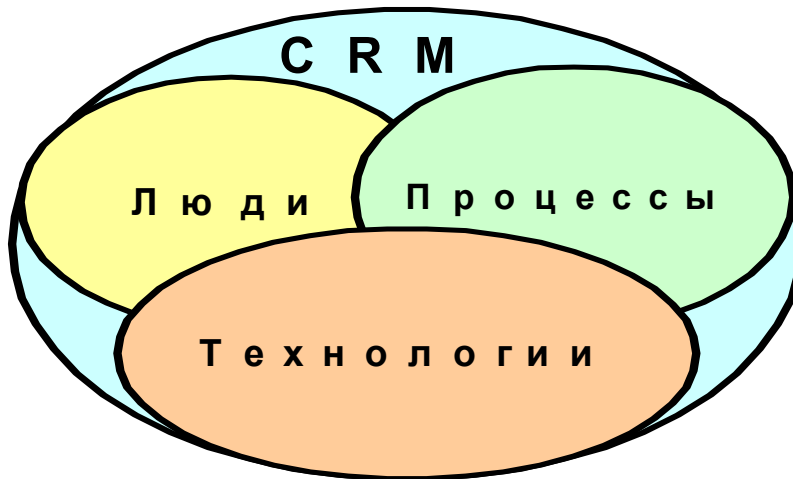
ВНЕДРЕНЧЕСКИЙ ЦЕНТР
1С-рарус



Определение CRM

CRM – Customer Relationship Management

(Управление Взаимоотношениями с Клиентами) это интеграция людей, процессов и технологий для извлечения максимальной пользы от взаимоотношений с каждым клиентом.



Цели внедрения CRM

Основная цель внедрения CRM – это повышение объема продаж и прибыли.



CRM позволяет:

- построить систему управления продажами
- повысить лояльность клиентов
- увеличить объем продаж.

Кому необходим CRM?

❖ Критерии компаний:



- **Работают на рынке с высокой конкуренцией**
 - Повышение лояльности клиентов - дополнительный рычаг в конкурентной борьбе
- **Хотят построить эффективную систему управления продажами**
 - Клиент – единственный источник дохода компании
 - Эффективная работа отделов по работе с клиентами - залог благосостояния компании
- **Много клиентов**
- **Процесс продажи растянут во времени, включает несколько этапов**
 - CRM помогает контролировать выполнение всех процессов взаимоотношений с клиентами.

Отрасли у которых есть потребность в CRM решении

- | | |
|--|--|
| 1. Автомобильные компании | 17. Поставщики техники, оборудования |
| 2. Банки | 18. Проектные организации |
| 3. Бизнес-услуги (юристы, консалтинг, аудиторы) | 19. Производители специализированных товаров |
| 4. Выставочная деятельность | 20. Производители товаров массового потребления (FMCG) |
| 5. Дистрибуторы | 21. Промышленные предприятия |
| 6. Издательства | 22. Рекламные агентства |
| 7. Лизинг | 23. Рекрутинг |
| 8. Медиа, сми | 24. Розница |
| 9. Медицина | 25. Служба доставки |
| 10. Metallургия | 26. Справочная служба |
| 11. Недвижимость | 27. Страховые компании |
| 12. Нефтетрейдеры | 28. Такси |
| 13. Образование (тренинги, семинары, учебные центры) | 29. Телекоммуникации |
| 14. Организаторы выставок, арендодатели | 30. Транспортные компании, перевозчики |
| 15. Полиграфия | 31. Турагентства |
| 16. Поставщики программного обеспечения | 32. Фармацевтические компании |

Перечень взят из открытых источников в Интернет.

Тезисы

Основные тезисы

- ❖ CRM-Системы нужны большому количеству компаний различных видов деятельности
- ❖ CRM-Системы позволяют эффективней работать с клиентами
- ❖ Клиент – единственный источник дохода компании
- ❖ Эффективная система управления продажами - залог благосостояния компании
- ❖ Внедрение CRM позволит – увеличить объем продаж
- ❖ Спрос на CRM системы возрастает

История развития 1С-Рарус:CRM

- ❖ Компания «1С-Рарус» **более 4-х лет** развивает CRM и Call Center решения
- ❖ За это время выпущены решения для 1С:7.7
 - ☞ «1С-Рарус:CRM Управление продажами» ред.2
 - ☞ «1С-Рарус:CRM Контакты» ред.1
(облегченная версия «1С-Рарус:CRM Управление продажами»)
 - ☞ «1С-Рарус:Call Center для АТС Panasonic» ред.1
NEW! - разработан **модуль записи телефонных разговоров**
дополнение к Call Center, прикрепляет звуковой файл к Контакту в CRM



CRM-решения для 1С:Предприятие 8.0

❖ Выпущены решения для 1С:8.0

☞ **«1С:CRM ПРОФ»**

Совместное
решение с фирмой «1С»



1С:ПРЕДПРИЯТИЕ 8.0

CRM ПРОФ



☞ **«1С-Рарус:СофтФон»** Универсальное решение. Обеспечивает интеграцию «1С:8.0» с телефонными системами по интерфейсу TAPI. Проверено для:

«Avaya IP Office», «Cisco CallManager Express»,
«Panasonic», «LG»



AVAYA



☞ **«1С-Рарус:SMS Коммуникатор»** Универсальное решение. Обеспечивает отправку и получение SMS сообщений из «1С:8.0»

☞ **«1С-Рарус:Факс Коммуникатор»** Обеспечивает отправку и получение Факсов из «1С:8.0»

NEW! ☞ **«1С-Рарус:СофтФон + SMS и Факс Коммуникатор»** комплект трех программ по специальной цене

Типовые программы

+

CRM программы:

1С:Управление
торговлей

1С:Управление
производственным
предприятием

Базовая
подсистема
CRM

+

+

+

+

1С:CRM ПРОФ

1С-Рарус:СофтФон

1С-Рарус:SMS Коммуникатор

1С-Рарус:Факс Коммуникатор

AVAYA

CISCO SYSTEMS

Panasonic
Engineering

Life's Good LG

1С:Предприятие 8.0

Типовые программы

+

CRM программы:

1С:Торговля и склад

1С:Комплексная

1С:Производство+Услуги
+Бухгалтерия

+

+

1С-Рарус:CRM

1С-Рарус:Call Center

1С:Предприятие 7.7

Конкуренты

- ❖ Основные конкуренты - производители коробочных версий CRM-решений
- ❖ Средняя стоимость за 1 рабочее место более 300\$
- ❖ У конкурентов:
 - Нет своих учетных систем: управленческий учет, финансовый учет, бух учет
 - CRM-решение слабо интегрировано с учетными системами 1C
 - Нет инструментов быстрой разработки, настройки системы под специфику предприятия при внедрении, конфигуратор слабо развит или отсутствует
 - Нет системы управления распределенными базами данных
 - Проблемы с масштабированием и производительностью

Наши ключевые преимущества

- ❖ 1С:CRM ПРОФ разработано на современной технологичной платформе 1С:Предприятие 8.0.
Все преимущества платформы это преимущества 1С:CRM ПРОФ.
- ❖ Тесная интеграция с учетными системами на платформе 1С:8.0
Управление торговлей, Управление производственным предприятием. Единое информационное пространство – одна программа. Единая бизнес логика.
- ❖ Комплексное решение задач автоматизации предприятия на единой платформе. CRM, Управленческий учет, финансовый учет...
- ❖ Большая функциональность CRM-системы
- ❖ Автоматизация каналов коммуникации с клиентами:
 - встроенный почтовый клиент,
 - интеграция с офисными АТС,
 - отправка SMS и Факс сообщений из CRM-системы

Преимущества платформы 1С:8.0

- ❖ Система программ «1С:Предприятие» включает в себя **платформу** и **прикладные решения**, разработанные на ее основе.
- ❖ Такой подход позволяет автоматизировать различные виды деятельности, используя единую технологическую платформу.

Преимущества платформы «1С:Предприятие»:

- ❖ модифицируемость
- ❖ открытость
- ❖ масштабируемость
- ❖ распределенные базы

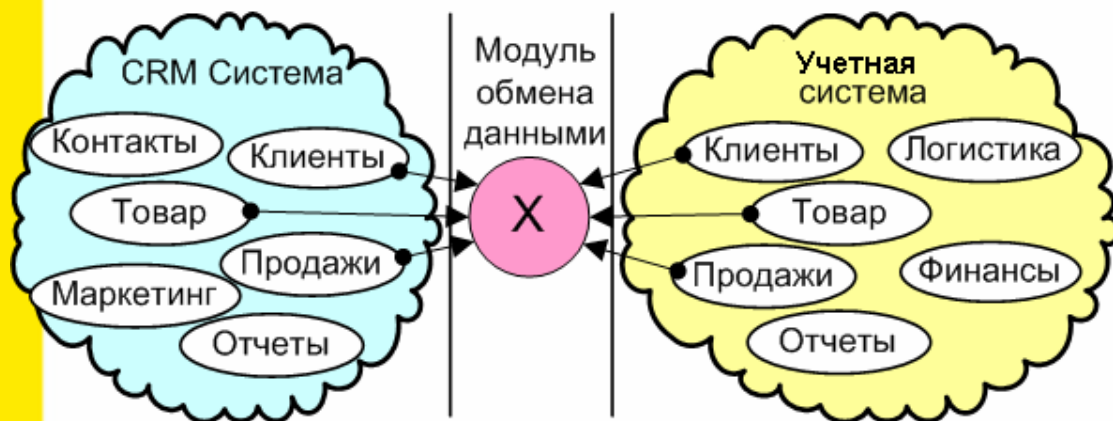


Единая технологическая платформа

Варианты интеграции CRM системы с Учетной системой:

Вариант - 1

CRM система – как отдельная программа с обменом данными с учетной системой



Вариант - 2

CRM система – как встроенный модуль в учетную систему



Использование CRM системы без интеграции с учетной системой неэффективно

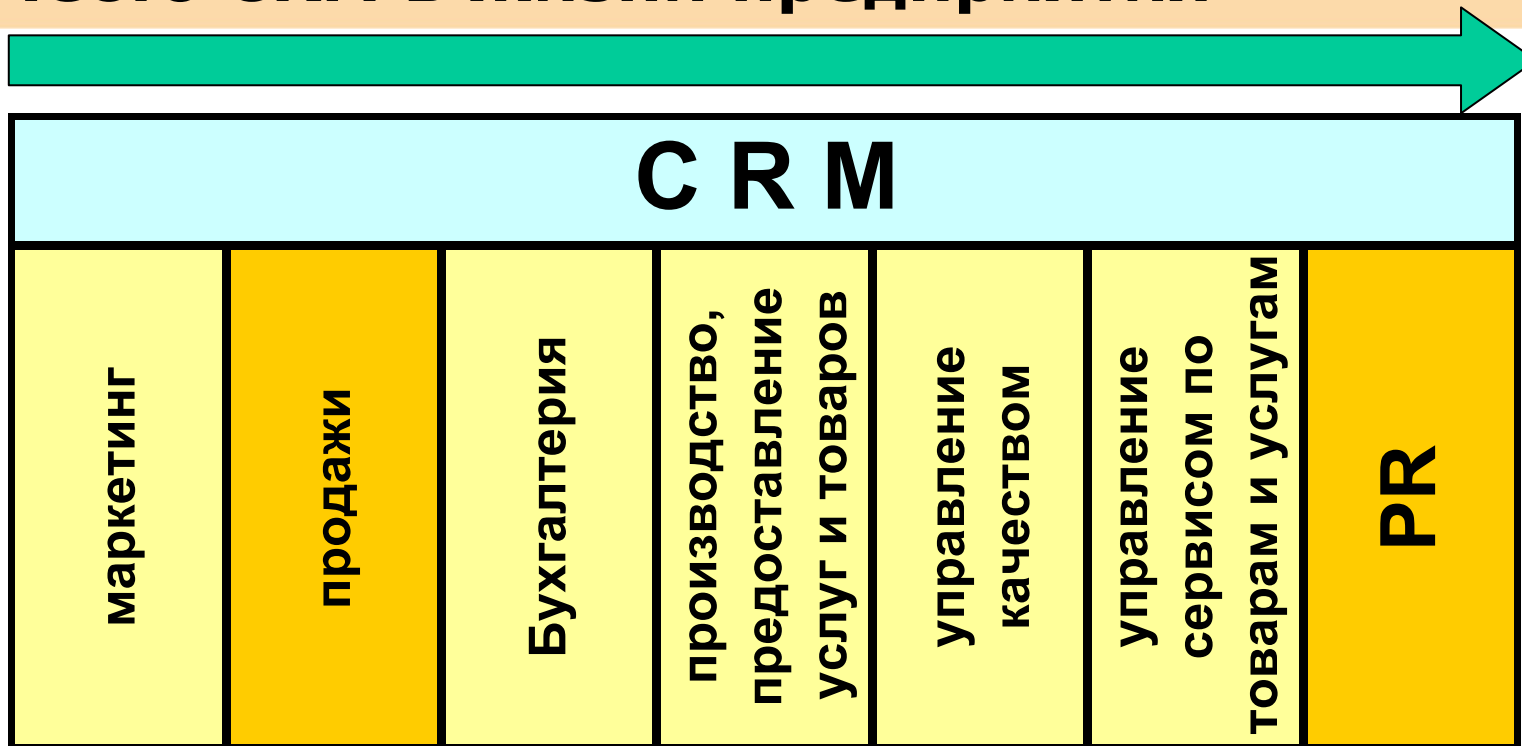
Единая технологическая платформа

CRM система – как встроенный модуль в финансовую систему позволяет:

- создать единое информационное пространство для работы с клиентами
 - это физически одна программа используется один справочник Клиентов, Товаров
 - общая схема документооборота
- исключить двойной ввод информации
- максимально эффективно использовать всю информацию о клиенте
 - быстрый доступ к информации о клиенте
 - информация, зарегистрированная в учетной и CRM системе доступна для совместного анализа в отчетах



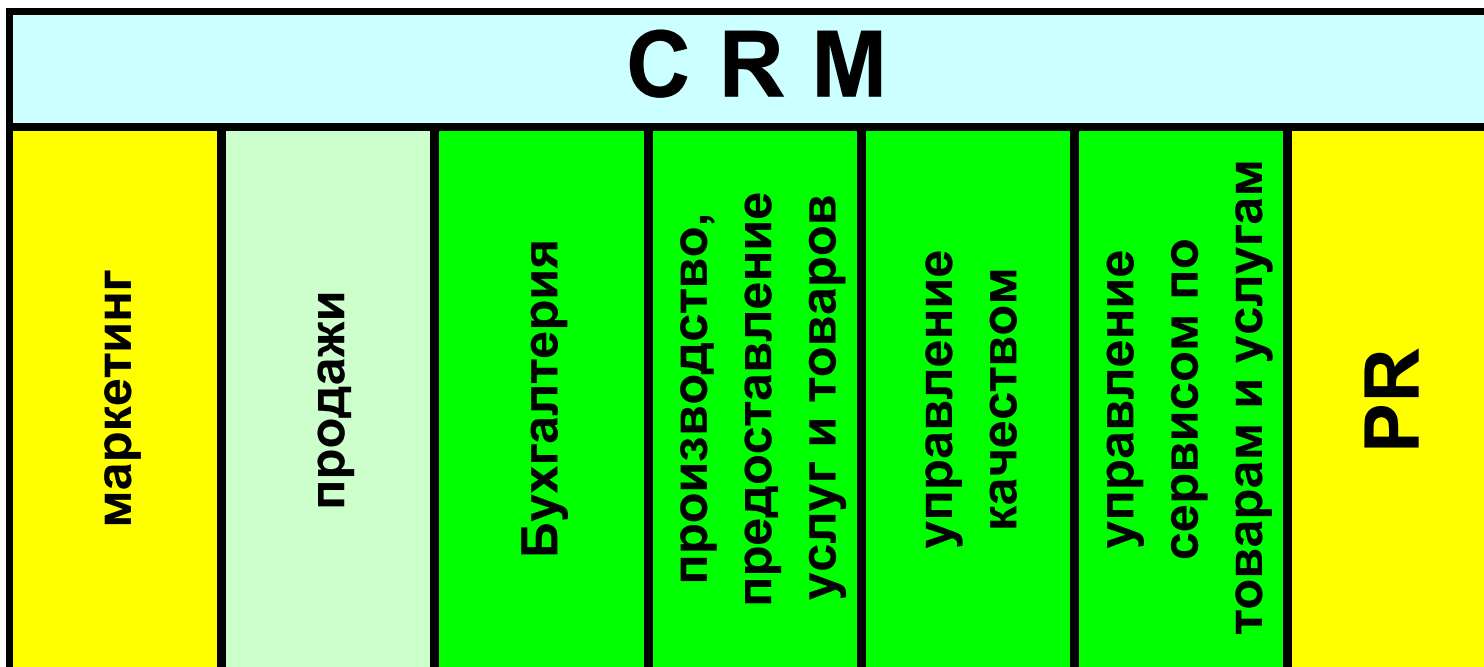
Место CRM в жизни предприятия



Идеология CRM системы покрывает все участки предприятия, сотрудники которых каким-либо образом контактируют с Вашими клиентами.

Качество взаимодействия сотрудника FRONT-OFFICE с клиентом часто зависит от сотрудников BACK-OFFICE, предоставляющих ему информацию. Например: менеджеру продаж необходимо иметь информацию о оплатах, остатке товара, отгрузке товара эту информацию ему должен предоставить сотрудник бухгалтерии.

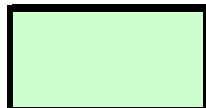
Традиционные области использования ПО 1С



традиционно широкомасштабное применение решений 1С на предприятиях S&M Busines



области, управление которых автоматизируется с применением CRM решений



традиционно широкомасштабное применение решений 1С, но требующие более серьезных решений для соответствия CRM

Комплексное решение на единой платформе

- ❖ Практически невозможно построить CRM систему ТОЛЬКО для «продаж» - продажи не работают «сами по себе».
- ❖ CRM обязательно потребует интеграции с другими управленческими и учетными системами предприятия.
- ❖ Интеграция разнородных систем – задача достаточно сложная, стоимость использования совокупности разнородных решений на порядок выше стоимости использования решения на единой платформе.

Решение множества задач предприятия должно происходить на **единой технологической платформе.**

1С:8 идеально соответствует этому условию!!!

Единая технологическая платформа

Более **800 000** компаний используют учетные системы «1С:Предприятие»

Для организаций уже использующих «1С:Предприятие», «1С-Рарус:CRM», «1С:CRM ПРОФ 8.0» позволяет:

- ❖ **расширить функциональность** уже работающих в организации программ
- ❖ **снизить затраты и сократить сроки** на внедрение CRM системы



1С:Предприятие 8.0. CRM ПРОФ

- ❖ Фирма "1С" и компания "1С-Рарус" выпустили совместный программный продукт "1С:Предприятие 8.0. CRM ПРОФ".

Начало продаж ноябрь 2005

- ❖ Конфигурация "1С:CRM ПРОФ" разработана в среде "1С:Предприятие 8.0" и поддерживает все преимущества этой современной технологической платформы:

- открытость,
- масштабируемость,
- простота администрирования и конфигурирования.



1С:CRM ПРОФ

- ❖ 1С:CRM ПРОФ - универсальное решение с возможностью использования как самостоятельной программы для автоматизации функций CRM, так и в качестве дополнения к функционалу CRM Типовых конфигураций фирмы 1С на платформе 1С:Предприятие8.0
- ❖ 1С:CRM ПРОФ интегрируется (путем объединения) с типовыми конфигурациями:
 - 1С:Управление торговлей 8.0
 - 1С:Управление производственным предприятием 8.0
- ❖ При использовании 1С:CRM ПРОФ, как самостоятельной, отдельно стоящей конфигурации программа включает блок обмена данными с учетными системами: 1С:Бухгалтерия 8.0 и 1С:Бухгалтерия 7.7
- ❖ В 1С:CRM ПРОФ встроены программы «1С-Рарус:СофтФон + SMS и Факс Коммуникаторы» для активации модулей СофтФон + SMS и Факс необходимо только купить нужную программу и установить ключ защиты, при этом не надо обновлять конфигурацию CRM ПРОФ

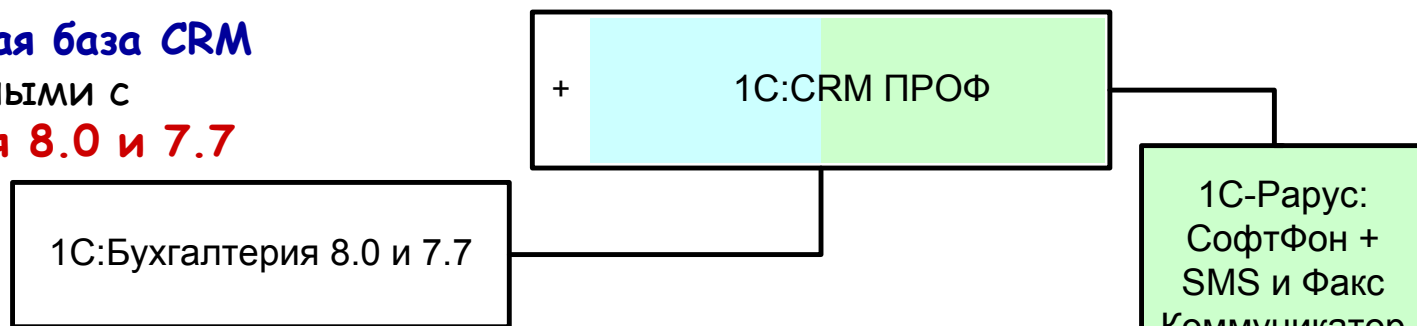


1С:CRM ПРОФ

Варианты взаимодействия 1С:CRM ПРОФ с конфигурациями 1С:8.0

Самостоятельная база CRM

с **обменом** данными с
1С:Бухгалтерия 8.0 и 7.7



Встраивается
(объединением)
в конфигурации
1С:8.0 :
1С:УТ,
1С:УПП



Учетная система

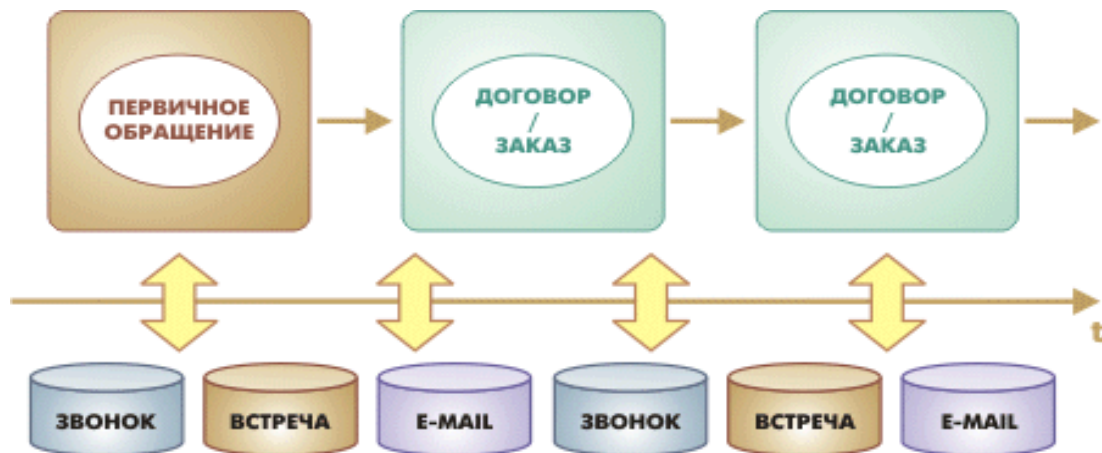
CRM система



Функциональность CRM ПРОФ

❖ 1С:CRM ПРОФ включает базовую подсистему CRM типовых решений: 1С:Управление торговлей и 1С:Управление производственным предприятием:

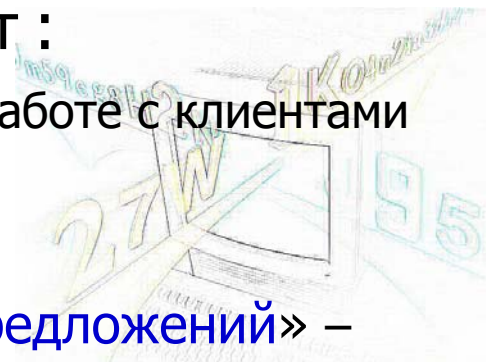
- **Контактная информация** по контрагентам и их сотрудникам,
- **Регистрация контактов** – событий с клиентами, историю взаимодействия,
- **Встроенный почтовый клиент** – регистрация обращения по e-mail,
- **Автоматические напоминания** о предстоящих контактах и других событиях,
- **Календарь** - планировать рабочее время и контролировать планов работников,
- **Анализ отношений** с клиентами, анализ причин срыва выполнения заказов,
- **Анализ продаж, сегментация клиентов.**



Функциональность CRM ПРОФ

❖ Дополнительно 1С:CRM ПРОФ включает :

- **Модуль управления Бизнес-процессами** по работе с клиентами
 - Типовые шаблоны бизнес-процессов
 - Отчетность, Воронка продаж
- **Механизм формирования «Коммерческих предложений»** – автоматически формирует печатную форму в Word.
- **Управление Маркетингом** – планирование Маркетинговых компаний, диаграмма Ганта, Телемаркетинг.
- **Модуль Сервисного обслуживания:** гарантийный ремонт, запросы на обслуживание
- **База знаний:** по продажам, товарам, конкурентам, сервису
- **Аналитический блок** – анализ взаимосвязей, прогнозирование
- **Рабочий стол менеджера по продажам** – новый подход в дизайне интерфейсов



1С:Предприятие - CRM ПРОФ, редакция 1.1

Файл Правка Операции Контакты Продажа Бизнес-процессы Маркетинг Сервис Окна Справка



Переключить интерфейс

Панель управления

29 сентября 2006 г. (Пт.)

Федоров Борис Михайлович

Создать

- Событие Все
- Интерес клиента Все
- Контрагент Все
- Контактное лицо Все
- БП "Продажа" Все
- Обращение Все
- Маркетинг Все
- Письмо Все
- БП "Задание" Все

Избранное

- Избранное
 - Событие 00000018
 - Событие 00000006
 - Электронные письма
 - Событие 00000005
- контрагенты
 - Дальстрой
 - Заря

История

- Версус
- Пименов Рустам Пименов...
- Обращение клиента ТК...
- Клименко Максим / Таганов...
- Петровский Иван Ильич...
- Телемаркетинг 00000000...
- ... / База "Продукты" / ...
- Белявский Олег Константинович...
- Рекламная публикация ...

Дела Продажи Маркетинг

События

Без отбора

Дата	Контрагент	Тема
18.08.06		
18.08.06	Заря	провели г
18.08.06	Восход 33	
18.08.06	Заря	оралрывл
18.08.06	Заря	sdfsdfsaf
19.08.06	Восход 33	проверка
21.08.06	Дальстрой	пример
21.08.06	Никитаева-частное ...	созволил
21.08.06	Никитаева-частное ...	протокол
21.08.06	База "Продукты"	Реклама
22.08.06	Веселый день	сделали г
23.08.06	Восход 33	протокол

Актуальные задачи

Без отбора

Все

Дата	Этап	Бизнес-процесс	Контрагент
12.09.05	Оценка	Продажа 0000000...	Версус
12.09.05	Подготовка	Продажа 0000000...	Рассвет КП
12.09.05	Презентация	Продажа 0000000...	Заря
12.09.05	Подготовка	Продажа 0000000...	Дальстрой
12.09.05	Оценка	Продажа 0000000...	Монолит
12.09.05	Презентация	Продажа 0000000...	ИнноТрейд
12.09.05	Оценка	Продажа 0000000...	Пластинформ
12.09.05	Подготовка объе...	Согласование 000...	Лайтмастер
12.09.05	Презентация	Продажа 0000001...	Иваночкин
12.09.05	Подготовка объе...	Согласование 000...	Сириус
07.11.05	Подготовка объе...	Согласование 000...	Восхождение
08.12.05	Подготовка объе...	Согласование 000...	Версус
30.05.06	Презентация	Продажа 0000000...	Лайтмастер
21.08.06	Проверка работы	Задание 00000002...	

Интересы клиентов

Без отбора

Все

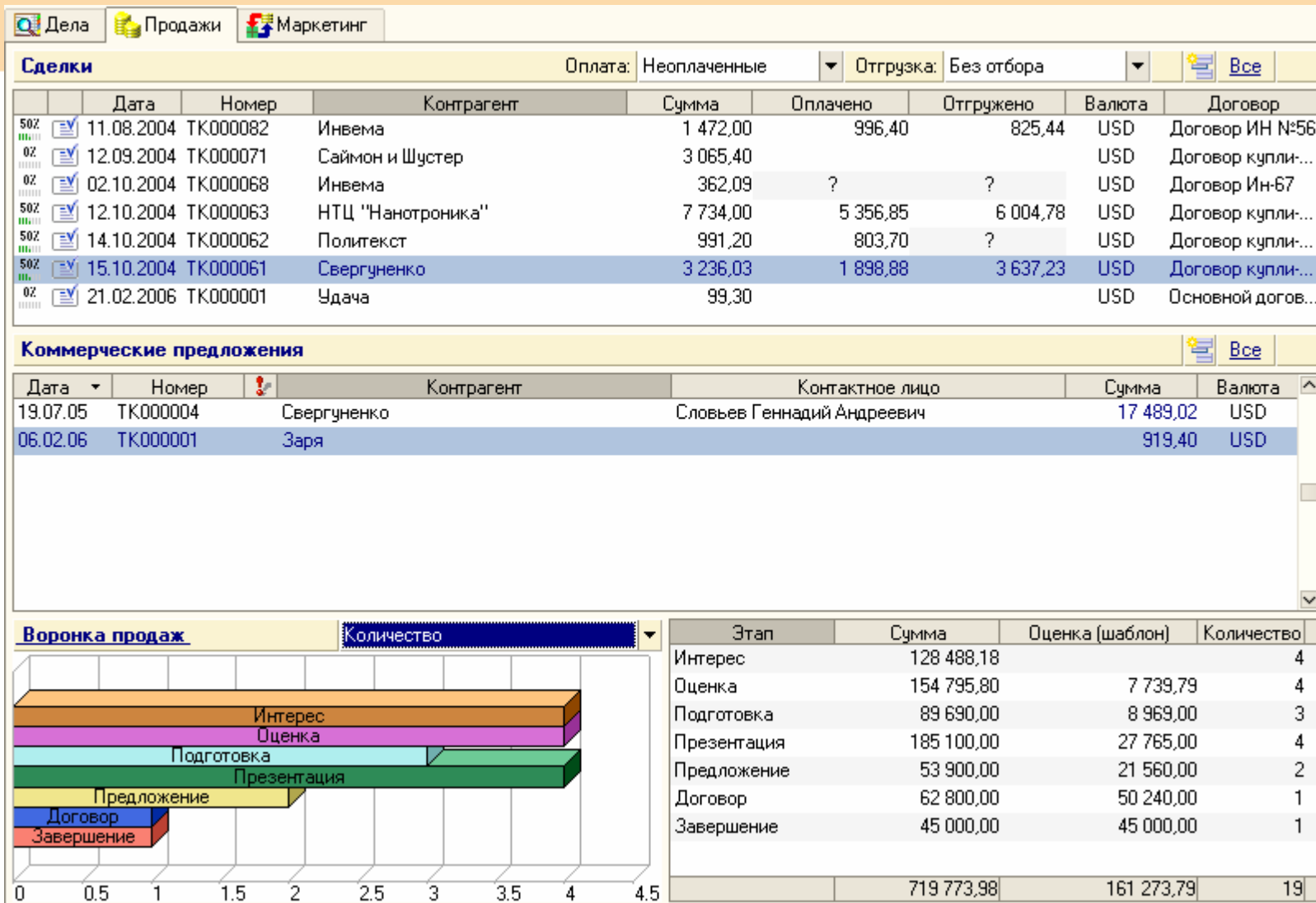
Дата	Состояние	Сумма	Валю...	Контрагент	Контак...
07.07.05	В работе	38 940,00	USD	Белявский-ч...	Белявс
10.07.05	Не обработан	93 988,18	USD	Таганов Д ...	Климен
01.09.05	Отложен	10 000,00	USD		
02.09.05	В работе	100 000,00	USD	Рассвет КП	Боголос

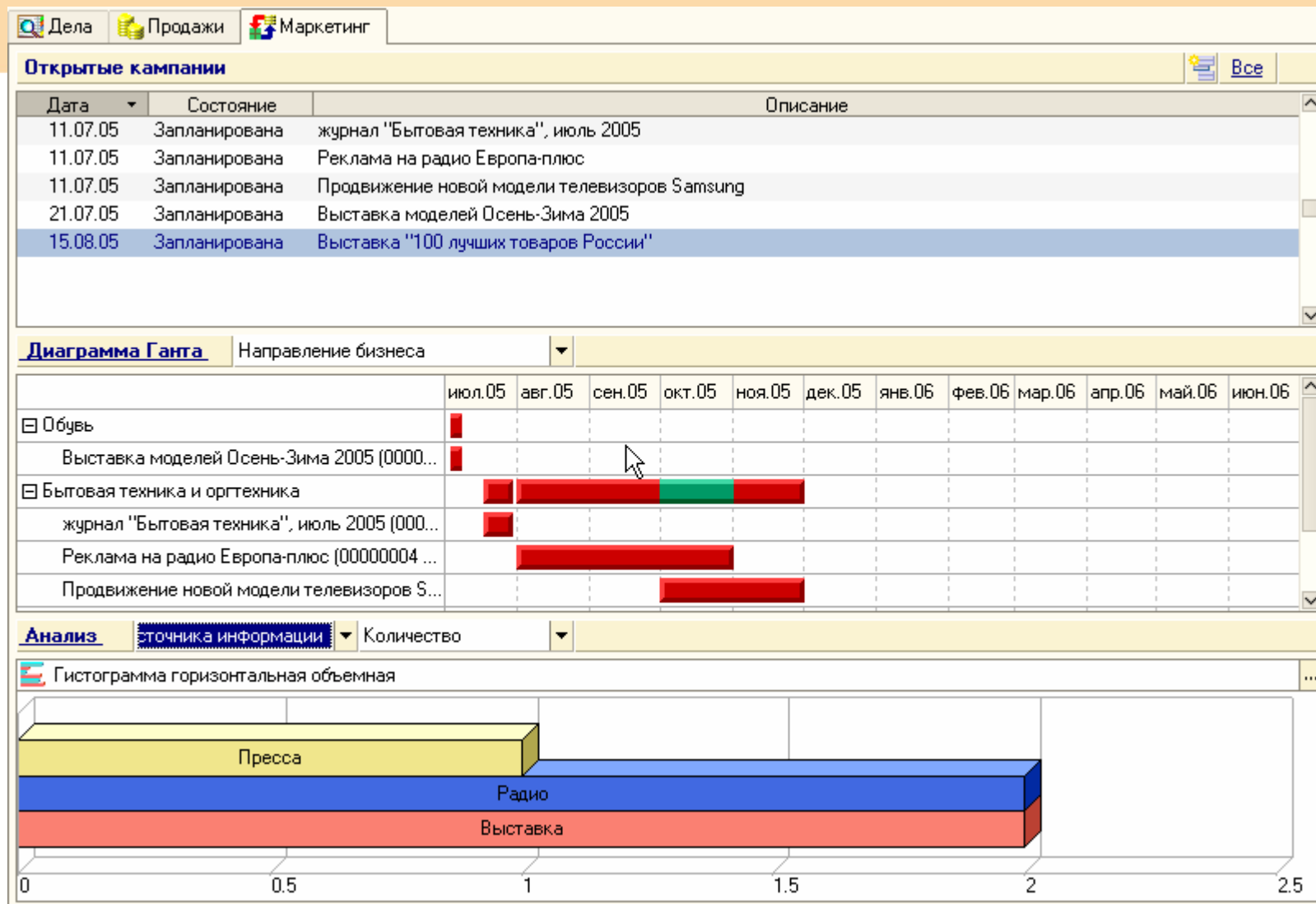
Обращения клиентов

Без отбора

Все

Дата	Отк. (дн.)	Состояние	Контрагент
06.07.05	0	В работе	Пластинформ
07.07.05	8	В работе	Пластинформ
12.10.05	352	В работе	Дальстрой
13.10.05	351	Не обработан	Версус
19.10.05	345	Отложен	Восхождение
19.10.05	345	В работе	ИнноТрейд
19.10.05	345	В работе	Иваночкин
19.10.05	345	Не обработан	Орехов-частное лицо
19.10.05	345	Отложен	Таганов Д Н-частное лицо
19.10.05	345	В работе	Пластинформ
18.08.06	42	Не обработан	Заря





Задачи CRM

- ❖ **В области управление клиентской базой:**
- ❖ Создание необходимой структуры базы клиентов и контактных лиц. Организация оперативной регистрации нового клиента. Создание регламента ввода информации по новым клиентам, редактирование информации по существующим, удаление не актуальной информации. Анализ полноты заполнения клиентской базы.
- ❖ Получения необходимой аналитики по базе клиентов и контактных лиц, Сегментация клиентов.
- ❖ Оценка перспективности, потенциала и других характеристик на основе имеющихся разрозненных данных.
- ❖ Присвоение клиенту определенной группы важности на основе ABC-анализа. Присвоение клиенту определенной стадии взаимоотношений на основе XYZ-анализа. Проведение анализа изменения важности клиентов и стадий взаимоотношений с клиентом.
- ❖ Организация поиска двойных записей клиентов и контактных лиц, корректировка информации. Организация обработки необходимой группы клиентов для присвоения необходимых значений.

Управление клиентской базой

Справочник контрагенты

Контрагенты

Действия: [Иконки] [Перейти] [Отчет] [Файлы] [Информация]

Код	Наименование	Полное наименование	Тип отношений	Регион
Ф0008	Балашов	Балашов Иван Александрович	Покупатель	Балашиха
Ф0002	Белявский-частное ли...	Белявский Олег Константинович	Покупатель	Москва
Ю0002	Быговая техника	"Акционерное общество закрытого типа "...	Покупатель	Москва
Ю0035	Быговая техника (Вол...	Закрытое акционерное общество "Быгова...	Покупатель	Волгоград
Ю0050	Версус	ООО "Версус"	Прочее	Москва
Ю0054	Веселый день	ЗАО "Веселый день"	Покупатель	Рязань
Ю0055	Восход 33	ООО "Восход 33"	Покупатель	Астрахань
Ю0047	Восхождение	Восхождение	Покупатель	Сургут
Ю0004	Дальстрой	Закрытое акционерное общество "Дальст...	Покупатель	Волгоград
Ю0053	Дальстрой	Дальстрой ЗАО строй	Покупатель	Москва
Ю0052	Дальстрой инжиниринг	Дальстрой инжиниринг	Покупатель	Москва
Ю0027	Дом быта	Закрытое акционерное общество "Дом б...	Покупатель	Москва
Ю0048	Заря	ООО "Заря"	Покупатель	Москва
Ф0044	Иваночкин	Иваночкин Иван Ильич	Покупатель	Санкт-Петербург
Ю0033	Инвема	ПБОЮЛ "Инвема"	Покупатель	Саратов
Ю0017	ИнноТрейд	ТОО "ИнноТрейд"	Покупатель	
Ю0044	ИЧП "Предпринимате...	ИЧП "Предприниматель"	Покупатель/Пост...	Москва
Ю0018	Кактус	ЗАО "Кактус"	Покупатель/Пост...	Москва
Ф0009	Кереже И.Д.	Кереже Иван Дмитриевич	Покупатель	Москва
Ю0046	Командировочные ра...	Командировочные расходы		

Виды деятельности: Строительство, стройматериалы (осн.); Алкоголь;

Менеджеры: Иванов Петр Федорович (осн.)

Свойства:

Категории: Перспективный клиент

Стадия отношений: С - класс

Важность: Потенциальный покупатель

Тип	Вид	Представление
Телефон	Рабочий	(095) 67890, доб. 89
Телефон	Телефон внутренний	7878

Управление клиентской базой

❖ Карточка клиента. Классификация клиентов.

Контрагенты: Дальстрой

Действия Перейти Отчет

Общие | Документы | Дополнительно | Свойства | Категории | Доступ

Наименование: Юр./Физ лицо: ...

Тип отношений: ... Группа: ... x

Регион: ... ☒ Входит в холдинг ... x Q

Контактные лица | Адреса и телефоны | Комментарий

Действия Перейти Осн.

Наименование	Роль	Должность
Деребасов Илья Сергеевич	Влияет на при...	Управляющий
Петровский Иван Ильич	Может влиять...	Начальник от...

Вид Представление

@ Дополнительный	qwert@sadk.ru
Телефон рабочий	123-22-55

Виды деятельности: Стадия отношений:

Менеджеры: Важность:

Свойства:

Категории:

OK Записать Закрыть

Управление клиентской базой

- ❖ В карточке клиента реализован механизм объединения взаимосвязанных клиентов в группы «входит в холдинг»

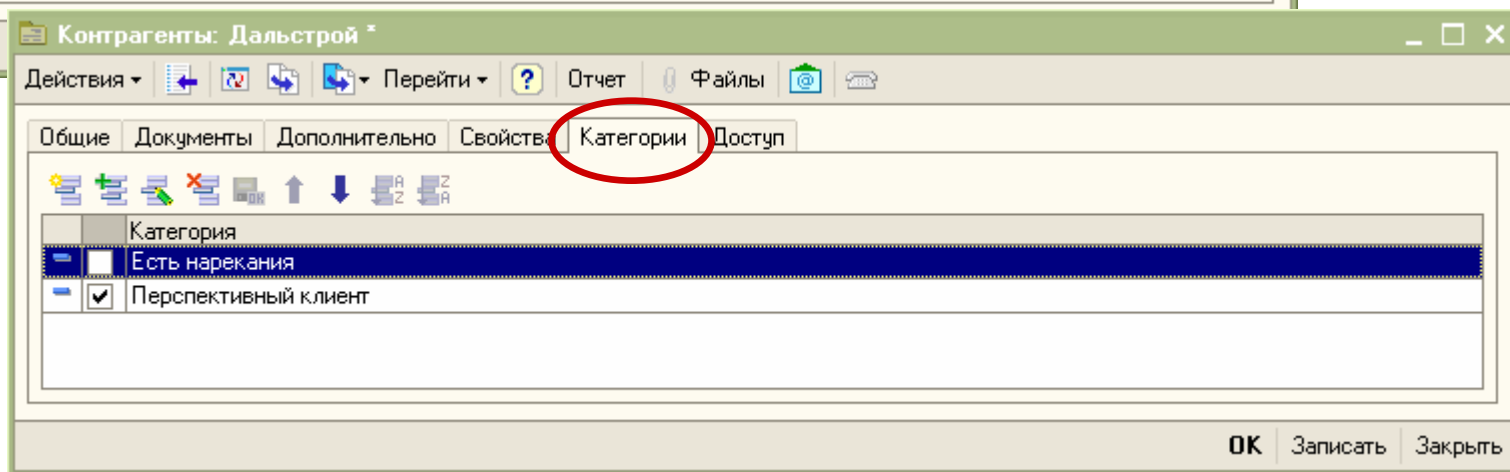
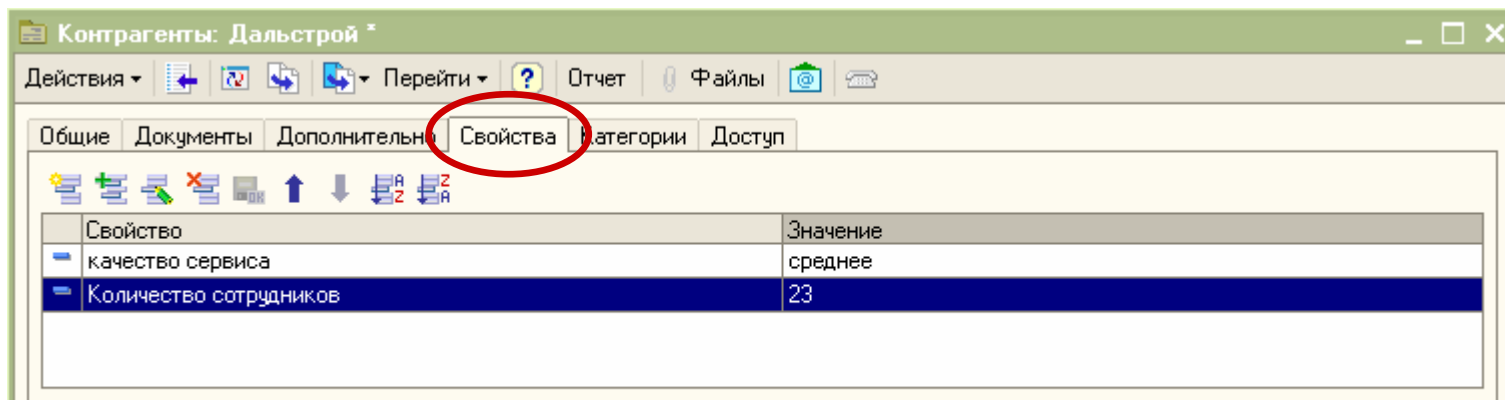


☒ Входит в холдинг

- Позволяет анализировать группы компаний как одно предприятие во всех отчетах:
 - Финансовых
 - CRM отчета

Управление клиентской базой

❖ Использование механизма свойств и категорий



Управление контактами

❖ Быстрый доступ к истории контактов и информации о клиенте

Контрагенты: Дальстрой

Действия ▼ | Перейти ▼ | ? | Отчет | Файлы | [Иконки]

Общие | Документы | Дополнительно | Свойства | Категории | Доступ

Действия ▼ | [Иконки]

						Дата	Номер	Вид	Контакт
[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	01.08.2004 17:...	00000051	Событие	Петровский
[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	24.10.2004 10:...	00000038	Событие	Петровский
[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	11.07.2005 18:...	00000007	Интерес клиента	Петровский
[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	12.09.2005 19:...	00000005	Продажа	Петровский
[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	16.09.2005 9:0...	00000005	Событие	Петровский
[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	12.10.2005 21:...	TK000002	Обращение клиента	Петровский
[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	19.10.2005 8:0...	00000016	Событие	Петровский
[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	27.02.2006 9:0...	00000003	Событие	Петровский

Событие 00000016 от 19.10.2005 18:22:54

Описание: Обмен пылесоса

Содержание: Необходимо в ближайшее время обменять бракованный товар.

Комментарий:

Автор: Федоров Борис Михайлович

Ответственный: Федоров Борис Михайлович

OK | Записать | Закрыть

Управление клиентской базой

❖ Учет информации по контактному лицу

Контактные лица: Деробасов Илья Сергеевич

Действия ▾ [Иконки] Перейти ▾ [Иконки]

Общие | Документы | Свойства | Категории

Фамилия И.О.: Вид: ...

Представление: Контрагент: ... Q

Должность: Роль: ... X

Дата рождения: ☐ напоминать за дней Пол: ... Код:

Адреса и телефоны | Описание

Действия ▾ [Иконки] Очн. [Иконка]

Тип	Вид	Представление
E-Mail	Дополнительный	qwert@sadk.ru
Телефон	Телефон рабочий	123-22-55

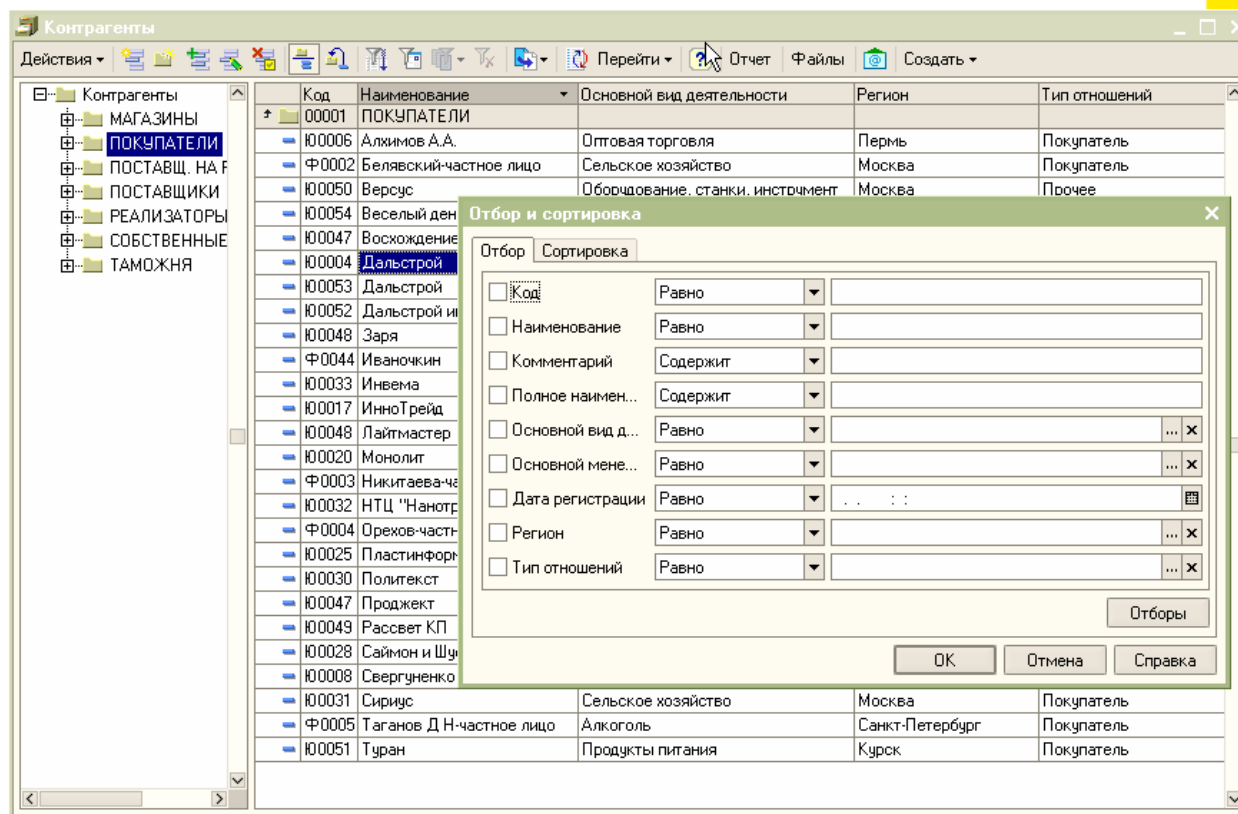
[Свойства:](#)

[Категории:](#)

OK Записать Закрыть

Управление клиентской базой

❖ Использование фильтра для выборки клиентов по значению свойства, и другим параметрам Контрагента.



Управление клиентской базой

- ❖ Построение отчетов по структуре клиентской базы, сохранение настроек типовых отчетов.

Анализ контрагентов (Период не установлен)

Действия ▾ ► Сформировать Диаграмма Отбор Настройка... Заголовок

Зарегистрирован с .. по ..

☐ Осн. менеджер: Равно

☐ Вид деятельности: Равно

☐ Регион: Равно

Анализ контрагентов

Период: Период не установлен
Отбор:
Показатели: Количество

Итоги по: Тип отношений Элементы

Тип отношений	Количество
Покупатель	
Покупатель/Поставщик	
Поставщик	
ИТОГО:	

Анализ контрагентов

Общие Группировки Отбор Поля Сортировка

Период с: .. по: ..

Параметры

- ☒ Использовать свойства и категории
- ☒ Раскрашивать измерения
- ☒ Выводить итоги по всем уровням

Показатели

↑ ↓ ✎

☒ Выводить в разных кол

Показатель
<input checked="" type="checkbox"/> Количество

Управление клиентской базой

❖ Форма быстрого ввода нового контрагента

Регистрация нового контрагента *

Наименование: ОПФ: Юр/Физ лицо: Тип отношений: Группа:

Наименование полное: Регион: ☐ Входит в холдинг

Телефоны: + код страны - код города - телефон, доб.: + - - доб.: Адрес:

+ - - доб.: Сайт:

Адрес: Город: Улица: Дом: Кор.: Кв.:

Контактное лицо

Фамилия: Имя: Отчество: Должность:

Телефон: + код страны - код города - телефон, доб.: + - - доб.: Адрес: E-mail:

Дополнительно

Вид деятельности: Комментарий:

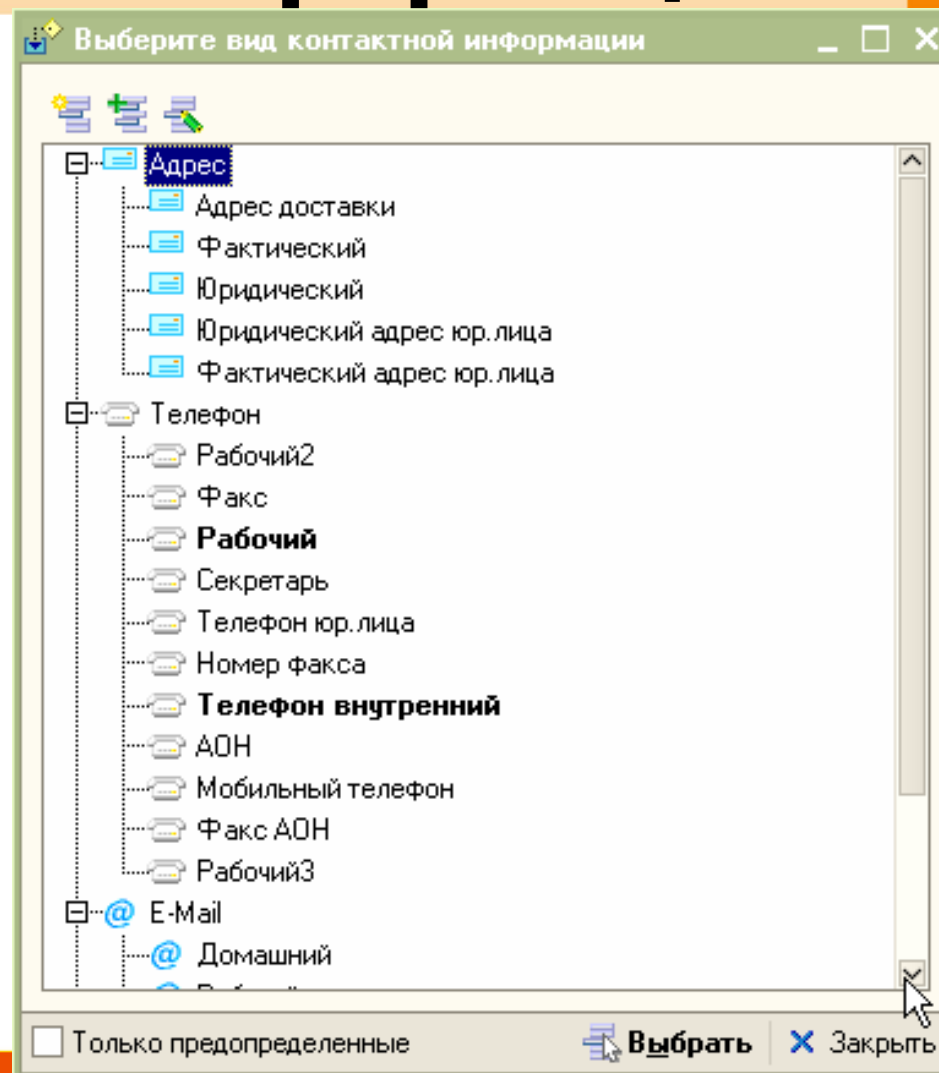
Менеджер:

☐ Открыть карточку после регистрации

Зарегистрировать

Ввод контактной информации

- ❖ Горячие клавиши
- ❖ Быстрый ввод
- ❖ Подсветка введенных контактов



Задачи CRM

- ❖ **В области управление контактами:**
- ❖ Регистрация телефонных переговоров, личных встреч, почтовых, электронных писем и прочих видов контактов. Организация оперативной и удобной работы по просроченным и текущим контактам.
- ❖ Планирование контактов на будущее с возможностью просмотра, редактирование в индивидуальном календаре. Создание напоминаний о предстоящих контактах на определенное время. Назначение ответственного за исполнение контакта, уведомление ответственного о необходимости контакта, целях и задачах контакта. Передача информации о контактах с клиентом между сотрудниками, организация взаимодействия разных подразделений.
- ❖ **Получение реестра переговоров с клиентом.**
- ❖ Проведение анализа текущих, просроченных, запланированных контактов по клиентам различных групп в разрезе менеджеров. Организация работы с общим почтовым ящиком контроль своевременного ответа на электронные письма.
- ❖ Организация необходимых информационных персонализированных почтовых и электронных рассылок группам клиентов.

Управление контактами

❖ **Учет всех контактов.**
Звонки.
Встречи.
Автоматическая регистрация входящей и исходящей электронной почты.
Рассылка.

Событие: Телефонный звонок (входящий). Проведен

Телефонный звонок (входящий) Действия

Номер: 000000003 от: 14.09.2005 12:00:00 Вид объекта: Контрагент

Контрагент: Дальстрой Состояние: Запланировано

Контакт. лицо: Петровский Иван Ильич Важность: Средняя

Длительность

Начало: 14.09.2005 09:00 Окончание: 14.09.2005 11:00

Описание Участники

Тема: уточнить решение по КП

Содержание:

Комментарий:

Проект: ☐ напомнить

Источник: Автор: Федоров Борис Михайлович

Основание: Ответственный: Федоров Борис Михайлович

OK Записать Закрыть

Управление контактами

❖ **Передача События** другому пользователю. Документ закрывается у одного пользователя и открывается у другого.

Событие: Телефонный звонок (входящий). Проведен

Телефонный звонок (входящий) Действия

Номер: 000000003 от: 14.09.2005 12:00:00 Вид объекта: Контрагент

Контрагент: Дальстрой Состояние: Запланировано

Контакт. лицо: Петровский Иван Ильич Важность: Средняя

Длительность

Начало: 14.09.2005 09:00 Окончание: 14.09.2005 11:00

Описание Участники

Тема: уточнить решение по КП

Содержание:

Комментарий:

Проект: напомнить

Источник: Автор: Федоров Борис Михайлович

Основание: Ответственный: Федоров Борис Михайлович

OK Записать Закрыть

Управление контактами

- ❖ Шаблоны контактов облегчают написание типовых писем, регистрацию типовых звонков, Поля документа «Событие» заполняются автоматически.

Выберите шаблон события

Выбрать Действия

Код	Наименование
1	Приглашение на семинар

Шаблоны событий: Приглашение на семинар

Действия

Тема: Код:

Вид: Тип:

Описание ☒ Дополнительно

Автотекст

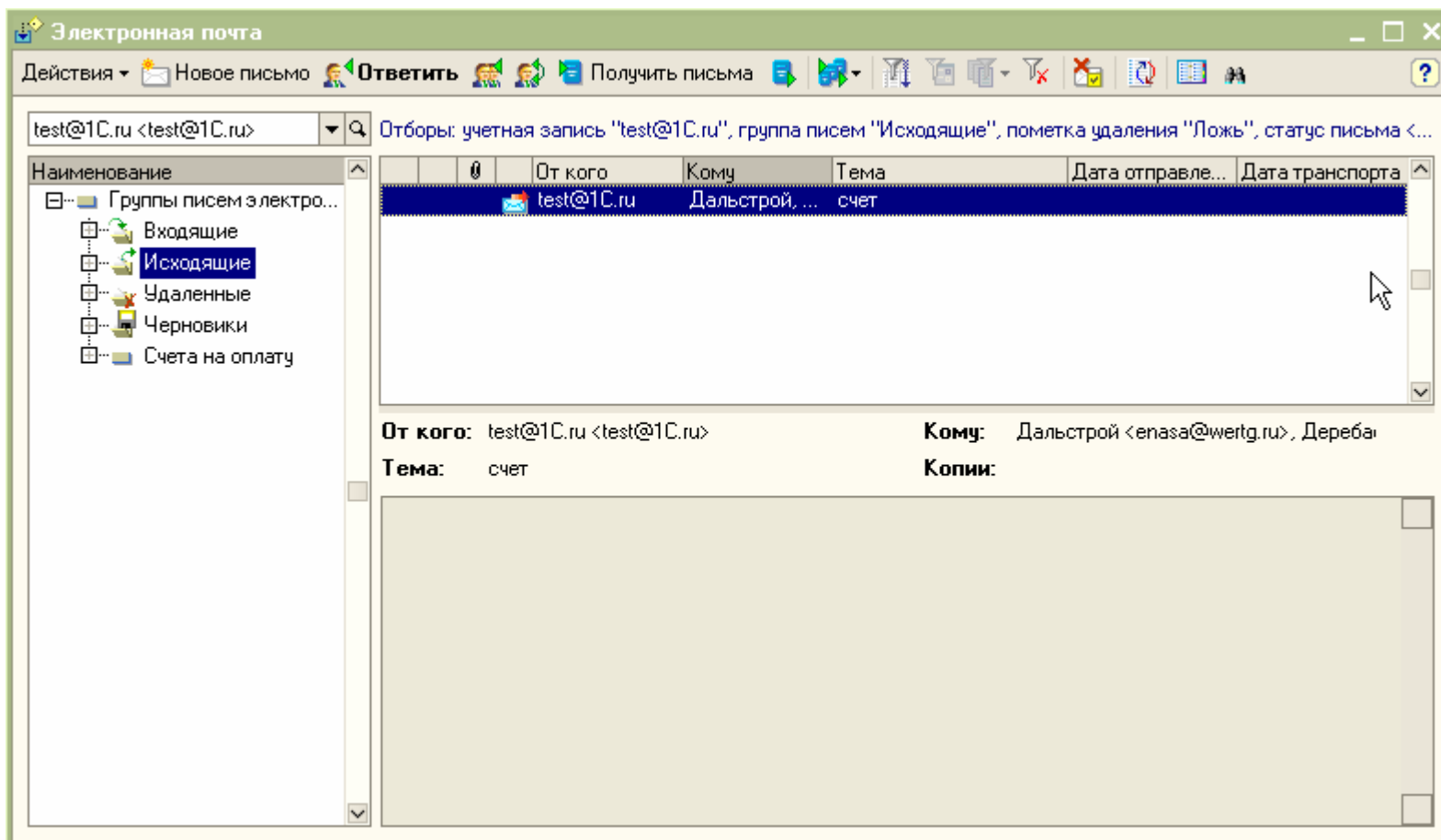
Содержание: 1. Сообщить инфо о семинаре
2. Уточнить интерес
3. Зарегистрироват

Комментарий:

OK Записать Закрыть

Встроенный почтовый клиент

❖ Управление электронной почтой. Отправка получение.



Электронное письмо как событие

Рассмотрено. (HTML): Электронное письмо (Новый) *

Действия ▾ Отправить Записать и закрыть Формат текста (HTML) ▾ ?

От кого: test@1C.ru <test@1C.ru>

Кому: Васильев Петр Ильич <vas@ml.ru>

Копии:

Тема: коммерческое предложение

☐ Не рассмотрено, рассмотреть после: ... : ▾ ☐ напомнить ... : ▾

Письмо | Дополнительно | Вложения | Как событие

Начало: 29.09.2006 11:39:39

Окончание: ... : :

Тип события: Исходящее

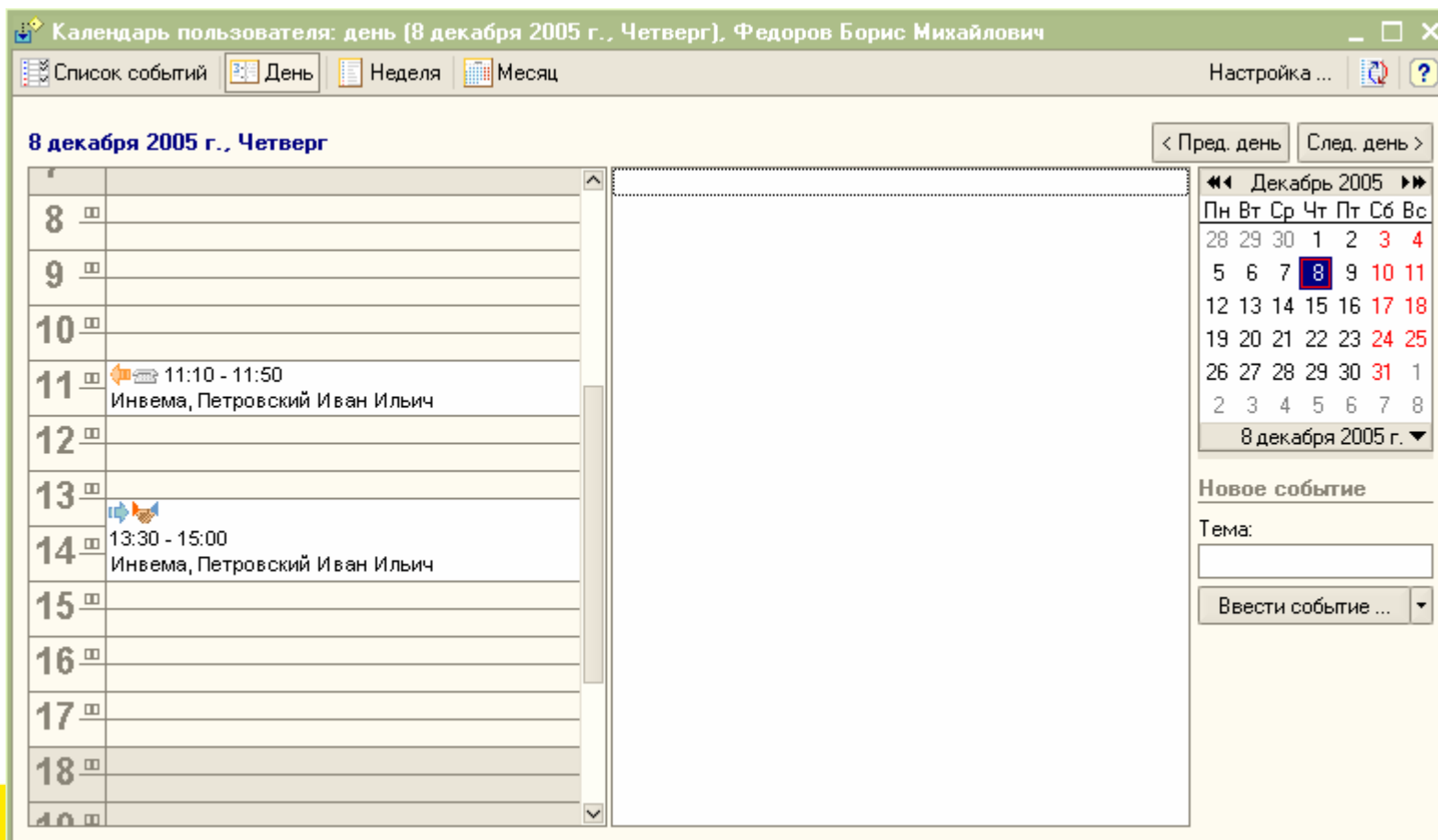
Состояние: Запланировано ...

Важность: Средняя ...

Ответственный: Федоров Борис Михайлович ...

Управление контактами

- ❖ **Календарь** помогает планировать и своевременно выполнять контакты. Контакт с клиентом не теряется.



Управление контактами

❖ Быстрый доступ к истории контактов и информации о клиенте

Контрагенты: Дальстрой

Действия ▼ | Перейти ▼ | ? | Отчет | Файлы | [Иконки]

Общие | Документы | Дополнительно | Свойства | Категории | Доступ

Действия ▼ | [Иконки]

						Дата	Номер	Вид	Контакт
[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	01.08.2004 17:...	00000051	Событие	Петровский
[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	24.10.2004 10:...	00000038	Событие	Петровский
[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	11.07.2005 18:...	00000007	Интерес клиента	Петровский
[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	12.09.2005 19:...	00000005	Продажа	Петровский
[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	16.09.2005 9:0...	00000005	Событие	Петровский
[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	12.10.2005 21:...	TK000002	Обращение клиента	Петровский
[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	19.10.2005 8:0...	00000016	Событие	Петровский
[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	27.02.2006 9:0...	00000003	Событие	Петровский

Событие 00000016 от 19.10.2005 18:22:54

Описание: Обмен пылесоса

Содержание: Необходимо в ближайшее время обменять бракованный товар.

Комментарий:

Автор: Федоров Борис Михайлович

Ответственный: Федоров Борис Михайлович

OK | Записать | Закрыть

Управление контактами

- ❖ **Отчет анализ событий** позволяет контролировать просроченные контакты по всем сотрудникам, статистику контактов, активность сотрудников и т.д.

Отчет по событиям

Действия ▾ ► **Сформировать** Отбор Заголовок Настройка... ?

Период с: ... по: 30.09.2006

Отчет по событиям

Период: ... - 30.09.2006
Группировки строк: Событие.Ответственный, Состояние события, Контрагент
Сортировка: Контрагент.Наименование По возрастанию

Федоров Борис Михайлович	55
Запланировано	37
Завершено	18
Алхимов А.А.	1
Белявский-частное лицо	
Версус	
Веселый день	
Восход 33	
Дальстрой	
Заря	
Инвема	
Никитаева-частное лицо	
Саймон и Шустер	
Сириус	
Сидоров Андрей Федорович	
Запланировано	
Версус	

Настройка отчет по событиям

Общие Группировки Отбор Сортировка

Поле	Тип
Событие.Ответственный	Элементы
Состояние события	Элементы
Контрагент	Элементы

OK Закрыть

Задачи CRM

- ❖ **В области управления продажами:**
- ❖ Регистрация интересов новых клиентов к продукции и услугам компании. Регистрация новых потребностей реальных клиентов. Назначение ответственного за обработку интересов и потребностей. Организация оперативной обработки новых интересов и потребностей. Анализ потенциала, перспективности клиента, рисков возможной сделки.
- ❖ Анализ поступивших за период новых интересов клиентов, новых потребностей. Анализ периода обработки новых обращений в разрезе сотрудников.
- ❖ Организация процесса продажи в компании с помощью бизнес процесса «Продажа». Настройка под нужды компании необходимых шаблонов бизнес процессов «Продажа».
- ❖ Анализ состояния процесса продажи с помощью «Воронки продаж». Сравнения текущих показателей этапов продажи со статистикой и принятыми в компании стандартами.
- ❖ Подготовка коммерческих предложений, с использованием принятых шаблонов предложений в компании, изменение коммерческих предложений при согласовании. Анализ подготовленных, отправленных предложений в разрезе сотрудников.
- ❖ Подготовка, отправка счетов клиентам компании. Оперативная работа с информацией оплаты, отгрузки, по просрочке оплаты и отгрузки.
- ❖ Ведение списка номенклатуры. Установка цен, скидок номенклатуры. Анализ отклонения цен компании от цен поставщиков, конкурентов, партнеров.
- ❖ Анализ продаж, ABC-анализ продаж, XYZ-анализ продаж.

Документ Интерес клиента

Предназначен для фиксирования и последующей обработки Интересов клиентов к покупке. **Позволяет оценить перспективность клиента и определить дальнейшие действия по продаже.** Результат - старт БП Продажа.

Интерес: Интерес клиента 00000005 от 10.07.2005 20:42:21

Действия: [Иконки] | Перейти: [Иконки] | Файлы: [Иконки]

Номер: 00000005 от: 10.07.2005 20:42:21 [Заполнить анкету "Перспективность клиента"](#)

Контрагент: Заря ... Состояние: В работе ...

Контакт. лицо: Козлов Михаил ... Важность: Высокая ...

Ожидание

Сумма: 93 988,18 USD ... Дата продажи: 15.09.2005

Товары (5 поз.) | Описание

N	Номенклатура	Ед.	К	Количес...	Цена	Сумма	Всего	Сумма без скид...
1	Миксер BINATONE HM 212,6 ск...	шт	1,000	12,000	968,00	11 616,00	13 706,88	11 616,00
2	Кофеварка BRAUN KF22R	шт	1,000	23,000	616,00	14 168,00	16 718,24	14 168,00
3	Комбайн MOULINEX A77 4C	шт	1,000	21,000	352,00	7 392,00	8 722,56	7 392,00
4	Соковыжималка BINATONE JE...	шт	1,000	45,000	132,00	5 940,00	7 009,20	5 940,00
5	Мясорубка ЭКМ-3	шт	1,000	55,000	737,00	40 535,00	47 831,30	40 535,00

Тип цен: Оптовая

Всего (USD): **93 988,18**

НДС (сверху): **14 337,18**

Проект: ... ☐ напомнить ...

Источник: Почтовая рассылка ... Автор: Федоров Борис Михайлович

Основание: ... Ответственный: Федоров Борис Михайлович

Начать продажу OK Записать Закрыть

Отчет анализ Интересов

- Активность сотрудников,
- Забутые интересы,

Анализ интересов клиента

Период: Период не установлен

Отбор:

Показатели: Количество, Сумма (USD)

Итоги по: Автор Элементы, Состояние Элементы, Интерес клиента
Элементы

Интерес клиента	Количество	Сумма (USD)
Федоров Борис Михайлович	14	322 482,38
В работе	2	54 240,00
Интерес клиента 00000002 от 04.07.2005 12:00:00	1	15 300,00
Интерес клиента 00000003 от 07.07.2005 15:07:13	1	38 940,00
Отложен	1	24 500,00
Интерес клиента 00000008 от 12.07.2005 13:06:34	1	24 500,00
Завершена продажа	1	10 000,00
Интерес клиента TK000003 от 01.09.2005 14:40:14	1	10 000,00
Не обработан	2	93 988,18
Интерес клиента TK000004 от 31.10.2005 13:48:09	1	
Интерес клиента 00000005 от 10.07.2005 20:42:21	1	93 988,18

Коммерческое предложение

- Учет и анализ коммерческих предложений, выгрузка в Word

Коммерческое предложение: Проведен

Цены и валюта... Действия

Номер: TK000009 от: 19.10.2005 19:53:13

Организация: Торговый дом "Комплексный"

Контрагент: Лайтмастер Договор: Основной договор

Товары (16 поз.) Дополнительно Содержание

Подбор Спецификации Утвердить

№	Номенклатура	Количество	Ед.	К.	Цена	Сумма без ...	% скидк...	Сумма	% НДС	Сумма
Товары										
1	Вентилятор JIPONIC (Тайв.),	2,000	шт	1,000	33,00	66,00		66,00	18%	
2	Кондиционер ELEKTA	1,000	шт	1,000	50,00	50,00		50,00	18%	
3	Кондиционер БК-2300	1,000	шт	1,000	143,00	143,00		143,00	18%	
4	Вентилятор оконный	1,000	шт	1,000	33,00	33,00		33,00	18%	
5	Вентилятор ОРБИТА,STERLING,Я...	1,000	шт	1,000	44,00	44,00		44,00	18%	
Доставка										
6	Транспортные расходы	1,000	шт	1,000	115,00	115,00		115,00	18%	

1USD = 27,8251руб., Тип цен: Оптовая

Всего (USD): **532,18**

НДС (сверху): **81,18**

Комментарий:

Коммерческое предложение (word) Печать OK Записать Закрыть

Счет на оплату

❖ Счет позволяет контролировать оплату и отгрузку

Счет на оплату покупателю: Новый *

Цены и валюта... Действия ▾ Перейти ▾ Файлы

Номер: TK000001 от: 16.02.2006 0:00:00 Отгрузка: 16.02.06 (04:08) Оплата: 16.02.06 (00:00)

Организация: Торговый дом "Комплексный" Банк. счет: Основной рублевый счет

Контрагент: Лайтмастер Договор: Основной договор

Товары (6 поз.) Дополнительно Автоматические скидки Оплачено (100 %) Отгружено (57,43 %)

Подбор Изменить

№	Номенклатура	Количество	Ед.	К.	Цена	% скидк...	Сумма	% НДС	Сум
1	Вентилятор JIPONIC (Тайв.),	2,000	шт	1,000	33,00		66,00	18%	
2	Кондиционер ELEKTA	1,000	шт	1,000	50,00		50,00	18%	
3	Кондиционер БК-2300	1,000	шт	1,000	143,00		143,00	18%	
4	Вентилятор оконный	1,000	шт	1,000	33,00		33,00	18%	
5	Вентилятор ОРБИТА,STERLING,Я...	1,000	шт	1,000	44,00		44,00	18%	
6	Транспортные расходы	1,000	шт	1,000	115,00		115,00	18%	

1USD = 27,8251руб., Тип цен: Оптовая

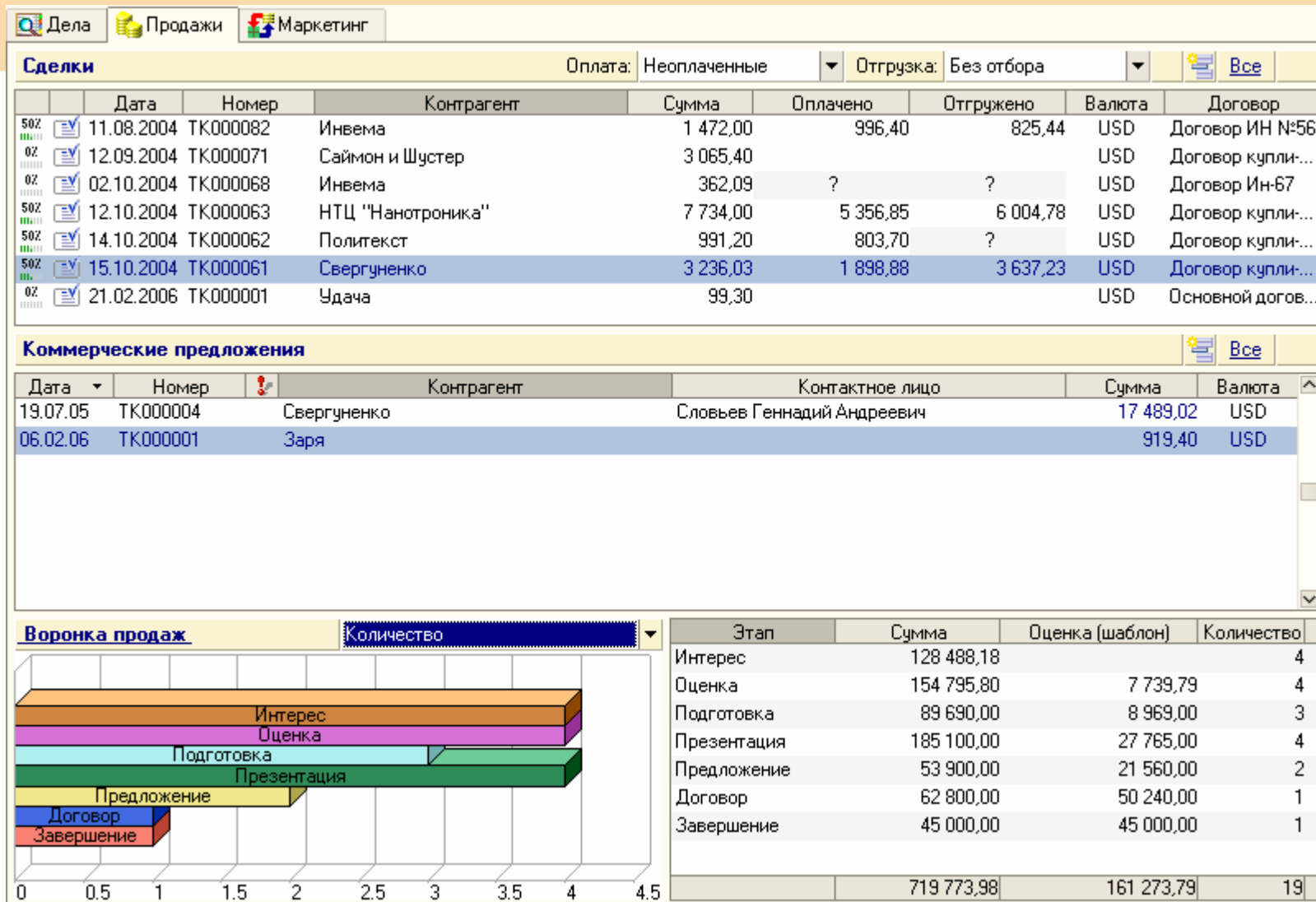
Всего (USD): **532,18** НДС (сверху): **127,80**

Отгружено: **305,62**

Оплачено: **532,18**

Комментарий:

Счет на оплату Печать ▾ **OK** Записать Закрыть



Управление Бизнес-процессами

❖ Преимущества:

- Четкие инструкции для сотрудников. Правильная работа в стандартных ситуациях
- Выявление проблем, совершенствование процесса, больше успешно завершенных процессов, копирование лучшего опыта
- Контроль за состоянием бизнеса: сколько всего открытых процессов, на каком этапе, когда закончатся – Повышение управляемости
- Прогнозирование продаж – Воронка продаж

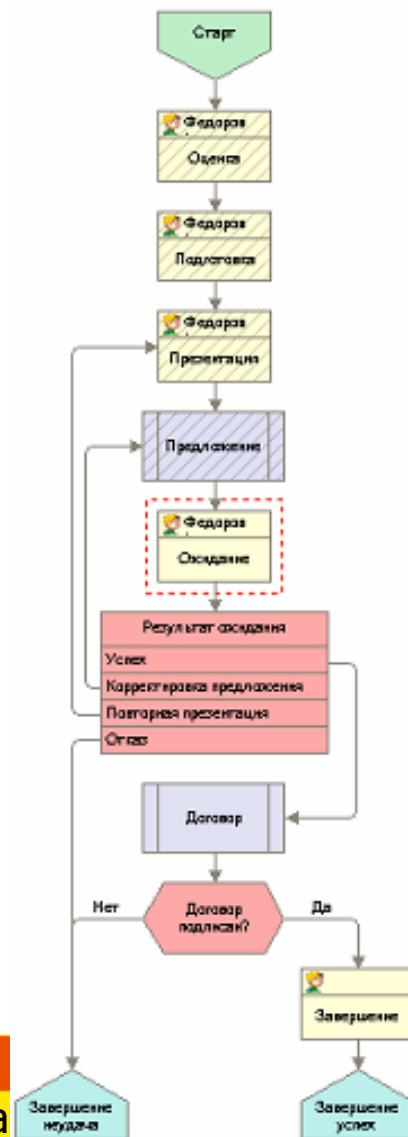


Схема бизнес-процесса Продажа

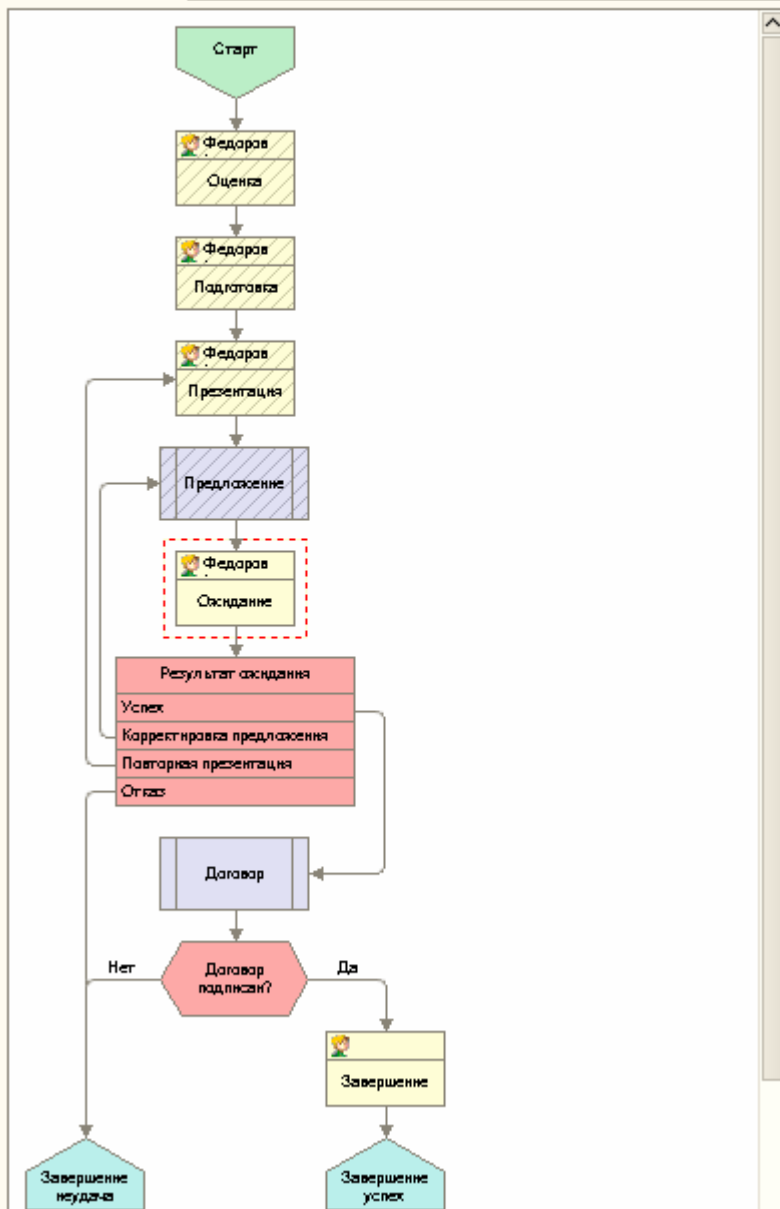
❖ Модуль управления Бизнес-процессами по работе с клиентами обеспечивает:

- Создание типовых шаблонов бизнес-процессов продаж
- Автоматическое создание задач по стадиям
- Контроль состояния БП
- Построение отчетов (Воронка продаж)

❖ Готовые шаблоны:

- Продажа
- Согласование
- Подписание договора

Бизнес-процесс: [ТЕСТ Продажа новая для ввода на основании интерес...](#)
Точка маршрута: [Ожидание](#)
Оценка: 10 000 USD 75 % 7 500 USD
Карта маршрута История



Создание Шаблона Бизнес процесса

Шаблон бизнес-процесса: Продажа *

Продажа ▾ Действия ▾

Наименование: Продажа Код: 00003 ☒ Учет по сумме

Карта маршрута

```

    graph TD
      Оценка --> Подготовка
      Подготовка --> Презентация
      Презентация --> Предложение
      Предложение --> Ожидание
      Ожидание --> Результат_ожидания[Результат ожидания]
      Результат_ожидания --> Успех
      Результат_ожидания --> Корректировка_предложения[Корректировка предложения]
      Корректировка_предложения --> Презентация
  
```

Настройка маршрута

☒ **Презентация**

Описание:
Проведение презентации. Зафиксировать план и результат презентации с помощью документа Событие (встреча)

Вероятность успешного окончания : 15 (%)

Длительность: 0 дн. 4 час. 0 мин.

Напомнить об окончании за: 0 дн. 0 час. 0 мин.

Основное действие

Создаваемый объект: Событие (встреча)

Шаблон действия: Презентация

Этап (точка маршрута) - основание: Оценка

Исполнители

Исполнитель: Исполнитель предыдущей задачи

Комментарий:

Предыдущий Следующий OK Записать Закрыть

Старт Бизнес процесса Продажа

Обычно бизнес процесс Продажа вводится на основании Документа «Интерес клиента». Можно выбрать необходимый шаблон БП, исполнителя первого этапа.

После старта бизнес процесс Продаж, автоматически создает **Задачу** для исполнителя первого Этапа бизнес процесса.

Продажа: Продажа 00000003 от 12.09.2005 19:27:53 *

Действия ▾ | [Иконки] | Перейти ▾ | [Иконки] | Файлы [Иконка] | [Иконка] | [Иконка] | [Иконка]

Номер:	00000003	от:	12.09.2005	[Иконка]	
Контрагент:	Заря	[Иконка]	Важность:	Средняя	[Иконка]
Контак. лицо:	Козлов Михаил	[Иконка]	Ожид. дата продажи:	15.11.2005	[Иконка]
Шаблон:	Продажа	[Иконка]	Сумма:	43 500,00	USD [Иконка]
Тема:	Продажа дополнительных товаров				
Проект:	[Иконка]	[Иконка]	Инициатор:	Федоров Борис Михайлович	
Источник:	[Иконка]	[Иконка]	Ответственный:	Петров Сидор Иванович	[Иконка]
Основание:	[Иконка]	T [Иконка]	Первый исполнитель:	Федоров Борис Михайлович	[Иконка]

OK | Закрыть

Задача и карта маршрута Бизнес процесса

Задача: Задача 25 от 12.09.2005 19:39:30

Действия: Перейти: Файлы:

Номер: от:

Этап: **Оценка**

Бизнес-процесс:

Контрагент: Выполнить до:

Контакт. лицо: ☐ напомнить:

Содержание бизнес-процесса

Задание

Выяснить потребности клиента, бюджет, заинтересованных лиц и спонсора

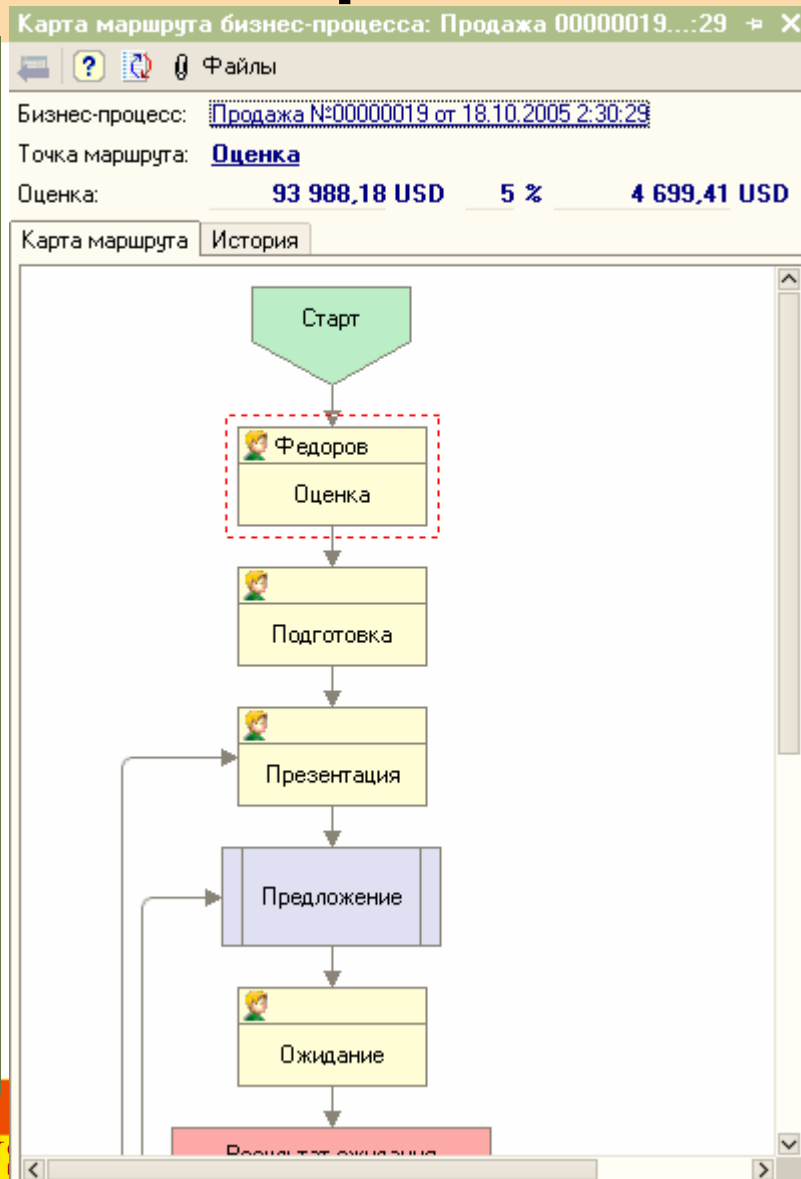
Выполнение

Основное действие: **Создать - "Событие"**

Результат: Исполнители следующего этапа: Дополнительно:

Вероятность успешного окончания бизнес-процесса: %

☒ Выполнена



Задача и карта маршрута Бизнес процесса

- ❖ Досрочное завершение бизнес процесса
- ❖ В Карте маршрута БП доступ к истории по этапам – комментарии, документы

Результат Дополнительно

☐ Завершить бизнес-процесс на текущем этапе

☒ Успешно (достигнут желаемый результат)

☐ Неудачно (желаемый результат не достигнут)

по причине:

Карта маршрута бизнес-процесса: Продажа 00000003...53 ➔ X

Действия ? Файлы

Бизнес-процесс: [Продажа №00000003 от 12.09.2005 19:27:53](#)

Этап: [Презентация](#)

Оценка: **43 500 USD** **15 %** **6 525 USD**

Карта маршрута История

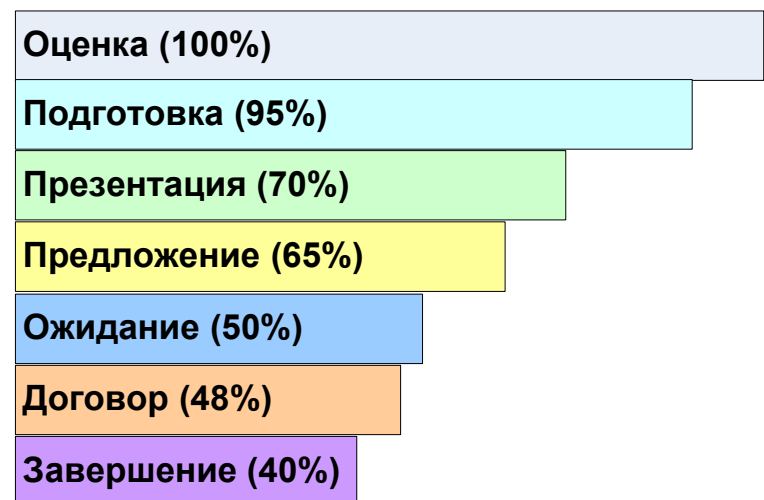
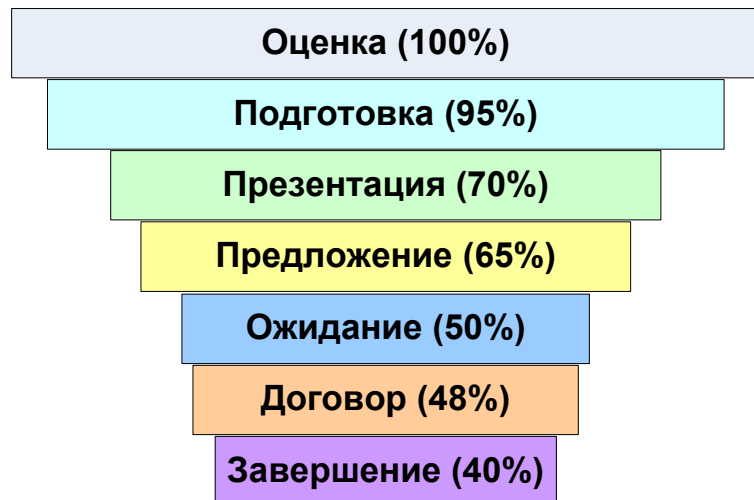
Этап	Результат	Исполнитель
Оценка - 5 %		Федоров Борис Михайлович: 12.09.2005 19:28:05-12.09.2005 19:28:3
Подготовка - 10 %		Федоров Борис Михайлович: 12.09.2005 19:28:39-12.09.2005 19:28:4
Презентация - 15 %		Выполняется, Федоров Борис Михайлович

Действия

Этап	Объект
Презентация	Событие 000000014 от 23.02.2006 1:49:35

Воронка продаж

- ❖ Разделение процесса продажи на этапы
- ❖ Контроль количества и причин потерь клиентов
- ❖ Создание эталонной воронки продаж – норматив потери клиентов при переходе от одного этапа к другому
- ❖ Контроль отклонений, выявление причин, корректировка
- ❖ Прогноз продаж, контроль сроков и суммы ожидаемых продаж
- ❖ Отчеты: текущее состояние, отклонение от эталона



Воронка продаж

- ❖ Отчет по всем продажам за период «оборотная воронка». Позволяет рассчитать Вероятность успешного окончания сделок по статистики всех БП продаж за период

Воронка продаж

Период: Период не установлен

Отбор:

Показатели: Количество, Ожидаемый доход, Вероятность успешного окончания, % (по шаблону), Вероятность успешного окончания, % (по статистике), Оценка дохода (по шаблону), Оценка дохода (по статистике)

Итоги по: Этап Элементы

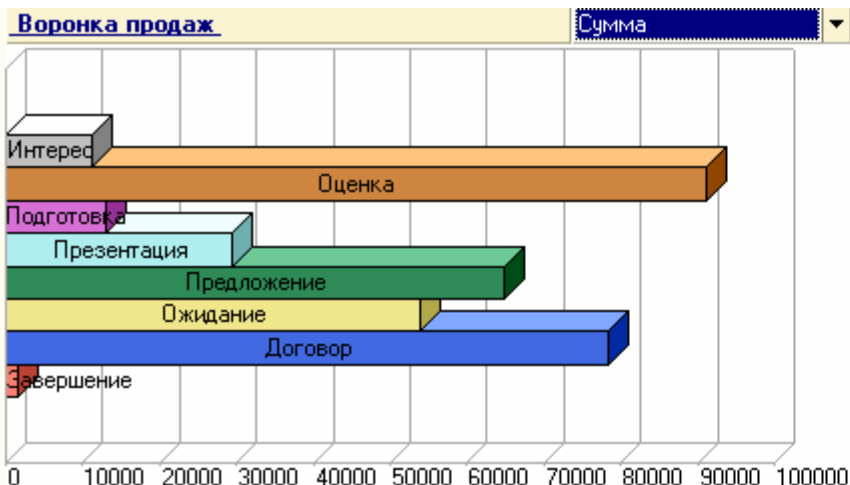
Этап	Количество	Ожидаемый доход	Вероятность успешного окончания, % (по шаблону)	Вероятность успешного окончания, % (по статистике)	Оценка дохода (по шаблону)	Оценка дохода (по статистике)
Интерес	14	322 482,38		9,09		29 316,58
Оценка	15	591 285,80	5,00	9,09	29 564,29	53 753,25
Подготовка	11	436 490,00	10,00	12,50	43 649,00	54 561,25
Презентация	8	346 800,00	15,00	25,00	52 020,00	86 700,00
Предложение	4	161 700,00	40,00	50,00	64 680,00	80 850,00
Ожидание	2	107 800,00	40,00	50,00	43 120,00	53 900,00
Результат ожидания	2	107 800,00	40,00	50,00	43 120,00	53 900,00
Договор	2	107 800,00	80,00	100,00	86 240,00	107 800,00
Договор подписан?	1	45 000,00	80,00	100,00	36 000,00	45 000,00
Завершение	1	45 000,00	100,00		45 000,00	

Воронка продаж

(по количеству, доходу и оценке дохода продаж)



Стадия	Сумма	Оценка	Количество
Интерес	11 223,00		3
Оценка	91 023,00	4 551,15	3
Подготовка	12 900,00	1 290,00	1
Презентация	29 300,00	4 395,00	1
Предложение	64 800,00		1
Ожидание	53 777,00	40 332,75	2
Договор	78 455,00	364,00	2
Завершение	1 554,00	1 554,00	2
	343 032,00	52 486,90	



Стадия	Сумма	Оценка	Количество
Интерес	11 223,00		3
Оценка	91 023,00	4 551,15	3
Подготовка	12 900,00	1 290,00	1
Презентация	29 300,00	4 395,00	1
Предложение	64 800,00		1
Ожидание	53 777,00	40 332,75	2
Договор	78 455,00	364,00	2
Завершение	1 554,00	1 554,00	2
	343 032,00	52 486,90	

Механизм БП результаты:

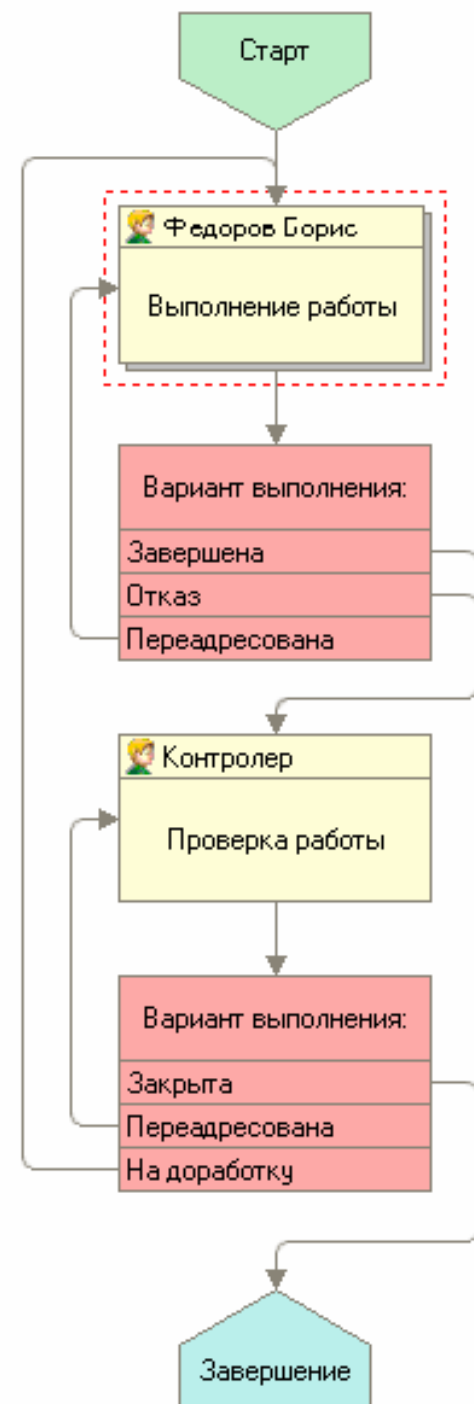
- ❖ В 1С:CRM ПРОФ создан полноценный механизм управления БП на базе платформы 1С:8.0
- ❖ В режиме пользователя есть возможность создавать шаблоны БП и описывать их параметры
- ❖ Интерфейсы: Задача, Карта маршрута, досрочное завершение БП, готовые отчеты по анализу БП, оптимизация под новые схемы БП созданные под заказ клиента
- ❖ Созданы механизмы для облегчения работы по созданию БП индивидуально под клиента

Задачи CRM

- ❖ **В области управления заданиями, поручениями:**
- ❖ **Выдача задания исполнителю.** Создание напоминания исполнителю о необходимости выполнения задания до определенного времени.
- ❖ **Контроль исполнения задания.** Возможность принять исполнения задания, отправить на доработку или переадресовать задачу.

Новый Бизнес процесс

- ❖ БП Задание – универсальный механизм
- ❖ Постановка задания на выполнение
 - Может быть несколько исполнителей
 - Можно переадресовать другому исполнителю
 - Можно отказаться
- ❖ Результаты выполнения передаются на контроль постановщику задания



Задачи CRM

В области управления претензиями, рекламациями клиентов, управление качеством:

- ❖ **Регистрация претензий, рекламаций клиентов.**
Назначение ответственного за обработку претензии, уведомление ответственного о назначении, сути проблемы, достигнутых договоренностях.
Использование базы знаний компании при подготовке ответов.
- ❖ **Анализ поступивших за период проблем с классификацией по типам.** Анализ периода обработки, принятому решению.
- ❖ **Проведение электронный, почтовых, телефонных опросов по удовлетворенности клиентов качества работы компании.**

Документ Обращение клиента

Предназначен для фиксирования и дальнейшей обработки важных обращений клиентов: **Проблемы, Претензии, Вопросы**. Взаимодействует с Базой знаний.

Аналитика:

- Область
- Причина,
- Тип
- Состояние
- Важность
- Ответственный
- Дата закрытия
- Решение (база знаний)

Обращение клиента: Обращение клиента 00000002 от 07.07.2005 12:24:37

Действия ▾ | Перейти ▾ | Файлы | ? | [иконки]

Номер: 00000002 от: 07.07.2005 12:24:37

Контрагент: Пластинформ ... 🔍 Состояние: В работе ...

Контакт. лицо: Иванушкин Иван Ильич ... 🔍 Важность: Высокая ...

Область: Обувь ...

Тип: Претензия ... Причина: Поломка ...

Описание Решения

Претензии к качеству обслуживания. Задержки с доставкой.

В открытом состоянии: 8 дней ☐ напомнить ...

Дата закрытия: 15.07.2005 ...

Автор: Федоров Борис Михайлович

Основание: ... 🔍 Ответственный: Федоров Борис Михайлович ... 🔍

OK Записать Закрыть

Задачи CRM

В области управления сервисным обслуживанием:

- ❖ Постановка на гарантийное, сервисное обслуживание товаров клиентов. Корректировка сроков обслуживания. Снятие товаров с обслуживания.
- ❖ Анализ товаров, стоящих на обслуживание. Поиск товара по серийному номеру.
- ❖ Регистрация вопросов по использованию, настройке, неисправностям товаров, стоящих на обслуживании. Использование базы знаний компании при подготовке ответов.

Учет товаров на гарантийном и сервисном обслуживании

- ❖ Постановка товара на гарантийное и сервисное обслуживание. Поиск товаров на обслуживание. Возможность корректировки срока обслуживания. Фиксирование дополнительных характеристик

Обслуживание: Поступление. Новый *

Операция Действия

Номер: TK000001 от: 01.10.2006 0:00:00

Организация: Торговый дом "Комплексный" Основание:

Контрагент: Заря Договор: Основной договор

Тип обслуж-ия: Гарантийное

Товары Дополнительно

Заполнить Подбор

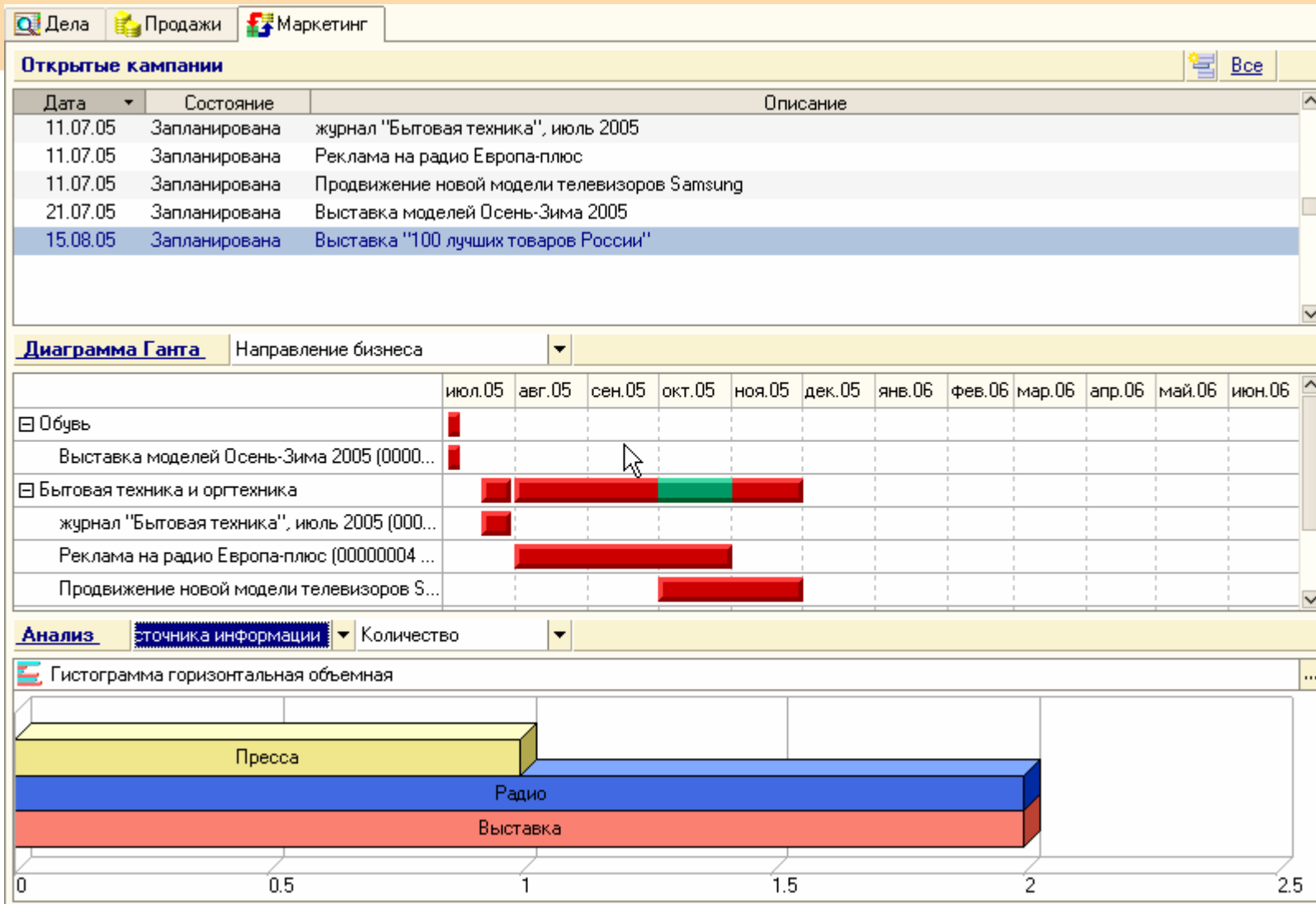
№	Номенклатура	Серия номенклатуры	Дата нача...	Количество ...	Дата окон...	Дополнительные св...
1	Телевизор "JVC"	T-6789000, C-99999 от 02.03 20...	01.10.2006	12	01.10.2007	номер - 34255
2	Телевизор "JVC"	T-6789000, C-99999 от 02.03 20...	01.10.2006	12	01.10.2007	номер - 34288
3	Телевизор "SHARP"		01.10.2006	12	01.10.2007	номер - 787655

Комментарий:

OK Записать Закреть

Задачи CRM

- ❖ **В области маркетинга:**
- ❖ Ведение списка источников рекламы, используемых для продвижения товаров и услуг компании.
- ❖ Планирование маркетинговых компаний. Подготовка и проведение рекламных кампаний.
- ❖ Регистрация источников рекламы при обращении клиентов в компанию. Анализ эффективности источников рекламы.
- ❖ Анализ проведенных и планируемых рекламных кампаний.
- ❖ Организация и проведения персонализированной электронной рассылки рекламной информации различным группам клиентов. Подготовка, рассылка и обработка электронных опросов (анкетирование).
- ❖ Проведение телемаркетинга различных групп клиентов с регистрации состоявшихся контактов, планированием контактов на будущее, проведение опросов (анкетирование).



Документ Маркетинговая кампания

Предназначен для планирования и управления маркетинговыми кампаниями.

Аналитика: Источник информации, Направление бизнеса, Проект,
Ответственный исполнитель, Плановые затраты, Фактические ...

Бюджетирование

Учет затрат

Анализ
эффективности



Маркетинговая кампания: Маркетинговая кампания 00000002 от 15.08.2005 18:54:50

Действия: [Иконки] | Перейти | Файлы | [Иконки]

Номер: 00000002 от: 15.08.2005 18:54:50

Название: Выставка "100 лучших товаров России" | Дата начала: 15.08.2005

Источник: Выставка "Торговые технологии" | Дата окончания: 31.08.2005

Направление бизнеса: Продукты, напитки, табак | Состояние: Запланирована

Показатели

Валюта: USD

План. затраты: 1 200,00 | План. количество интересов: 3 000 | Тираж: 15 000,00 чел.

Факт. затраты: 2 800,00 | План. сумма продаж: 65 000,00 | Объем: 0,000 м. кв (Выс...

Описание

Цель: проинформировать потенциальных покупателей

Аудитория: посетители выставки

Описание:

☐ напомнить | Автор: Федоров Борис Михайлович

Проект: | Ответственный: Федоров Борис Михайлович

OK | Записать | Закрыть

Маркетинг: Анкетирование

- Создание структуры анкеты в режиме пользователя
- Удобный интерфейс заполнения анкет
- Отчет для анализа результатов анкетирования

Вопросы помеченные *, являются обязательными для заполнения

№ 1. Наличие филиалов

☒ Нет

☐ Да

№ 2. Количество сотрудников в компании 43

№ 3. Потребность в товарах услугах

☒ Потребность в товарах основной группы

☐ Потребность в дополнительных сервисах

☒ Потребность в основных сервисах

№ 4. Планируемый объем закупок

12000

№ 5. Регулярность закупок

☒ ежемесячно

☐ ежеквартально

☐ 1 раз в 6 месяцев

☐ разовая закупка

№ 6. Известность на рынке

☐ Лидер рынка

☐ Неизвестен новая компания

☒ Средние позиции на рынке

Записать в файл

C:\Documents and Settings\smir.RARUS\Local Settings\Temp\opro

Маркетинг: Телемаркетинг

Документ – «Телемаркетинг», позволяет:

- ❖ **Создать шаблон** выполнения исходящих ЗВОНКОВ
 - Задание на выполнение обзвона
 - Шаблон контакта - план разговора
 - Шаблон анкеты по опросу клиентов
- ❖ **Подготовить список клиентов** для обзвона
- ❖ **Автоматически набирать телефонный номер** (используя 1С-Рарус:СофтФон), заполнять контакты и анкету
- ❖ **Контролировать состояние** выполнения задания

Телемаркетинг: Телемаркетинг 00000001 от 16.02.2006 3:43:48

Действия ▾ [Иконки] Перейти ▾ [Иконки] Файлы [Иконки]

Номер: 00000001 от: 16.02.2006 [Календарь]

Шаблон события: Приглашение на семинар ... x Состояние: Запланировано ...

Анкета: ... x Важность: Средняя ...

Участники Комментарий

[Иконки] Заполнить ▾ [Иконки] Обработано 1 звонков из 6, что составляет 16,7%

N	Контрагент	Контактное лицо	OK	Событие	Опрос
1	Заря	Козлов Михаил, Директор	<input checked="" type="checkbox"/>	Событие 000000...	
2	Сириус	Савушкин Петр Иванович, Дир...	<input type="checkbox"/>		
3	Продукты (Основной)	Усачев Григорий	<input type="checkbox"/>		
4	Проджект	Васильев Петр, менеджер	<input type="checkbox"/>		
5	Лайтмастер	Обручев ГригорийСидорович, к...	<input type="checkbox"/>		
6	Белявский-частное лицо	Белявский Олег Константинов...	<input type="checkbox"/>		

☐ напомнить [Иконки]

Проект: ... x Автор: Федоров Борис Михайлович

Основание: ... T x Q Ответственный: Федоров Борис Михайлович [Иконки]

OK Записать Закрыть

Облегчение рутинных операций

❖ Облегчение рутинных операций:

- Встроенный почтовый клиент
- Заполнение Событий и e-mail с помощью шаблонов. Облегчает ответ на электронные письма.
- Подготовка электронных рассылок, рассылка анкет
- Интеграция с телефонными системами: 1С-Рарус:СофтФон+SMS и Факс Коммуникатор
- Печать конвертов для почтовой рассылки
- Поиск двойников контрагентов и контактных лиц

Сервисные функции

Обработка Контрагентов

- Позволяет для нескольких Клиентов заполнить поля в карточке Контрагента:
 - Категория
 - Состояние отношений
 - Регион
 - Вид деятельности
 - Куратор
 - Доп. Свойства
- Заполнение списка клиентов:
 - По данным отчетов CRM
 - Через фильтр и др.

Обработка справочника Контрагенты

Действие ▾ Объект обработки ▾ ► Выполнить

Контрагенты

Значения реквизитов

Реквизит	Значение

Свойства

Свойство	Значение

Категории

Категория

Объект

- ☒ Лабан
- ☒ Белявский-частное лицо
- ☒ База "Продукты"
- ☒ Фирма "LIGHT"
- ☒ ЭКИП ТОО
- ☒ База "Электротовары"
- ☒ Кереже И.Д.
- ☒ Сириус
- ☒ База "Инвентарь"
- ☒ Свет
- ☒ База "Поставка комплектующих"
- ☒ Политекст
- ☒ Продукты (Основной)
- ☒ Кактус
- ☒ Бытовая техника
- ☒ Дом быта
- ☒ Свет (Чертаново)
- ☒ Свет (Ясенево)
- ☒ Проджект
- ☒ Лайтмастер
- ☒ ИЧП "Предприниматель"
- ☒ Торговый дом "Комплексный"

Сервисные функции

❖ Печать конвертов и наклеек для почтовой рассылки

Печать конвертов

Действие ▾ Режим ▾ ► Сформировать Настройка

Контрагенты

Адрес контрагента

Вид: Фактический адрес юр.лица

Куда: Москва, Севастопольская, дом № 12
Закрытое акционерное общество "Дальстрой"

Получатель ☒ по образцу

Получатель: Дерebasов Илья Сергеевич

Контрагент	Контактные лица
<input checked="" type="checkbox"/> Версус	Пименов Рустам
<input checked="" type="checkbox"/> Восхождение	Васильев Петр Ильич
<input checked="" type="checkbox"/> Дальстрой	Дерebasов Илья Сергеевич
<input checked="" type="checkbox"/> Заря	Козлов Михаил
<input checked="" type="checkbox"/> Инвема	Петровский Иван Ильич
<input checked="" type="checkbox"/> ИнноТрейд	Федоров Борис Михайлович
<input checked="" type="checkbox"/> Лайтмастер	Обручев ГригорийСидорович

Сервисные функции

- ❖ Поиск двойников:
 - Контрагентов
 - Контактных лиц
- ❖ По стандартным полям:
 - ИНН
 - Телефон
 - e-mail
 - Наименования
- ❖ Отчет со списком совпадений

Поиск двойников

Действия ▾

Поиск контрагентов

Группа: [] ... x

☒ По наименованию

☐ Полное совпадение

☒ Вхождение одинаковых слов

☐ По полному наименованию

☒ Полное совпадение

☐ Вхождение одинаковых слов

☒ По ИНН

☒ По телефону

☒ По адресу электронной почты

☐ Обрабатывать помеченные на удаление

Поиск контактных лиц

☐ По наименованию

☒ По телефону

☒ По адресу электронной почты

Внимание! На больших базах поиск может занимать продолжительное время!

Выполнить Закрыть

Обмен данными с 1С:Бух 7.7, 8.0

- ❖ В составе дистрибутива поставляется конфигурация 1С:CRM ПРОФ для использования как **отдельно стоящая база данных**
- ❖ Предназначена для использования совместно с 1С:Бухгалтерия 7.7 и 8.0. Отдельно стоящие базы обмен данными через внешние файлы выгрузка загрузка данных
- ❖ С 1С:Бухгалтерия синхронизируются справочники: Контрагенты, Номенклатура, документ Счет и информация об оплате и отгрузке товара по счету
- ❖ **Нельзя** эту отдельно стоящую конфигурацию 1С:CRM ПРОФ **использовать для объединения с УТ и УП.**

Интеграция с УТ и УПП

- ❖ Для встраивания 1С:CRM ПРОФ в УТ и УПП есть специальные конфигурации.
- ❖ Что бы их получить **надо заполнить заявку**, которая входит в дистрибутив 1С:CRM ПРОФ. Пользователь **должен быть зарегистрирован в 1С, как пользователь УТ, УПП и CRM ПРОФ, подписан на диск ИТС.**
- ❖ После проверки регистрации **будет бесплатно предоставлен доступ** на сайт для получению конфигураций УТ+CRM ПРОФ, УПП+CRM ПРОФ

Интеграция с УТ и УПП

- ❖ Встраивание CRM ПРОФ в типовые УТ и УПП происходит путем простого объединения по инструкции
- ❖ Мы поддерживаем выпуск обновления для УТ+CRM ПРОФ, УПП+CRM ПРОФ, которое содержит как обновление учетной конфигурации так и модуль CRM
- ❖ Обычно выпуск такого обновления УТ+CRM ПРОФ, УПП+CRM ПРОФ происходит максимум через 2 недели после выпуска обновления для типовых УТ и УПП
- ❖ Дальнейшие обновления рекомендуем устанавливать одновременно для УТ+CRM ПРОФ или УПП+CRM ПРОФ. Просто надежно
- ❖ Существует возможность и последовательно обновления отдельно учетной конфигурации и отдельно CRM ПРОФ. Требуется хорошее знание объектов конфигураций и 1С:8.0

Интеграция с УТ и УПП

- ❖ Каждый клиент может выбрать что ему больше подходит отдельно стоящий CRM или УТ+CRM ПРОФ, УПП+CRM ПРОФ
- ❖ Для крупных клиентов рекомендуем использовать CRM ПРОФ встроенный в учетную систему
- ❖ **Преимущества интеграции с УТ и УПП:**
 - Единая клиентская база
 - Полная управленческая система (Управленческий учет+CRM)
 - Больше возможностей для анализа информации по клиенту

Интеграция Альфа–Авто ред.4

- ❖ Ведется проект по интеграции «Альфа-Авто ред4» с «1С:CRM ПРОФ» и «1С-Рарус:СофтФон+SMS и Факс коммуникаторы». Будет единая конфигурация для получения которой надо оформить заявку и быть пользователем программ «Альфа-Авто ред4» и «1С:CRM ПРОФ»
- ❖ Хорошие перспективы для внедрения «CRM+СофтФон+SMS и Факс» в авто бизнесе

Интеграция CRM ПРОФ и АльфаАвто Автосалон+Запчасти+Сервис

- ❖ Интеграция с карточкой контрагента, дополнительные свойства и характеристики. Адаптирован рабочий стол
- ❖ Созданы бизнес процессы для Атобизнеса
- ❖ Выявление интереса и формирование «предзаказа».
- ❖ Уведомление менеджера о факте выполнения работы по установке дополнительного оборудования
- ❖ Реализация отзывной акции
- ❖ Уведомление менеджера о приезде важного (VIP) клиента

Типовые программы

+

CRM программы:

1С:Управление
торговлей

1С:Управление
производственным
предприятием

Базовая
подсистема
CRM

+

+

+

+

1С:CRM ПРОФ

1С-Рарус:СофтФон

1С-Рарус:SMS Коммуникатор

1С-Рарус:Факс Коммуникатор

AVAYA

CISCO SYSTEMS

Panasonic
Engineering

Life's Good LG

1С:Предприятие 8.0

Типовые программы

+

CRM программы:

1С:Торговля и склад

1С:Комплексная

1С:Производство+Услуги
+Бухгалтерия

+

+

1С-Рарус:CRM

1С-Рарус:Call Center

1С:Предприятие 7.7

Для разработчиков типовых решений 1С

- ❖ Решения: **«1С:CRM ПРОФ»**, «1С-Рарус:СофтФон», «1С-Рарус:SMS Коммуникатор», «1С-Рарус:Факс Коммуникатор» образуют единую конфигурацию 1С:8.0:
 - Продаются по частям как отдельные решения, но конфигурация одна
 - **Удобно для пользователей** – быстро расширить функциональность без обновления конфигурации
 - Удобно для поддержки и разработки
 - **Открытый код 1С**, единый интерфейс и логика
- ❖ Предлагаем разработчикам типовых решений на платформе «1С:Предприятие 8.0» включить функциональность **«1С:CRM ПРОФ»** в разрабатываемые конфигурации...

Для разработчиков типовых решений 1С

❖ Выгоды для разработчиков:

- Расширение функциональности ваших решений
- Повышение привлекательности решения –
увеличение продаж вашего типового решения
- Дополнительные доходы от продажи лицензий для
«1С:CRM ПРОФ», «1С-Рарус:СофтФон», «1С-Рарус:SMS
Коммуникатор», «1С-Рарус:Факс Коммуникатор»
- Рассматриваем вопрос дополнительных скидок для
партнеров разработчиков на двойные поставки ТР
Партнера с решениями «1С:CRM ПРОФ»,
«1С-Рарус:СофтФон», «1С-Рарус:SMS Коммуникатор»,
«1С-Рарус:Факс Коммуникатор»

Контакты: Смирнов Роман, smir@rarus.ru, моб.: +7 903 7744524

Для разработчиков типовых решений 1С

❖ Дополнительный канал продвижения ТР решения партнера через 1С-Рарус:

- Информация о ТР решение партнера на сайте www.rarus.ru
www.1CRM.ru
- Выпуск совместного персс-релиза распространение в Интернет и печатным издательствам
- Совместная листовка, статья в прессе, информация в рекламных материалах по CRM
- Представление на выставках, семинарах, проводим более 40 выставок в год,
 - Более 10 специализированных мероприятий в год по CRM
 - Совместное участие в отраслевых мероприятиях
- Распространение через партнеров 1С и компании 1С-Рарус

Контакты: Смирнов Роман, smir@rarus.ru, моб.: +7 903 7744524

Состав поставки **1С:CRM ПРОФ**

❖ Основная поставка "1С:Предприятия 8.0 CRM ПРОФ"

(стоимость 300\$, NFR –100\$) включает:

- платформу "1С:Предприятие 8.0"
- конфигурацию "1С:CRM ПРОФ"
- полный комплект документации
- лицензию на использование системы "1С:Предприятие 8.0" (ключ аппаратной защиты) на одно рабочее место
- лицензию на использование конфигурации "1С:CRM ПРОФ" (ключ аппаратной защиты) на одно рабочее место
- диск ИТС (информационно-технологического сопровождения) полугодовая подписка.



❖ Для расширения количества рабочих мест пользователи "1С:CRM ПРОФ" могут приобрести необходимое количество дополнительных многопользовательских лицензий на конфигурацию, на платформу "1С:Предприятие 8.0", а также лицензию на использование сервера "1С:Предприятия 8.0".

Ценообразование

1С:CRM ПРОФ	Цена
1С:Предприятие 8.0 CRM ПРОФ включает платформу «1С:Предприятие 8.0», конфигурацию «1С:CRM ПРОФ», полный комплект документации, лицензию на использование системы «1С:Предприятие 8.0» (ключ аппаратной защиты) и лицензию на использование конфигурации (ключ аппаратной защиты) на одно рабочее место. Также, в основную поставку включена полугодовая подписка на диск информационно-технологического сопровождения (ИТС).	9 000
1С:CRM ПРОФ. Дополнительная лицензия на 1 рабочее место	4 500
1С:CRM ПРОФ. Многопользовательская лицензия на 5 рабочих мест	21 000
1С:CRM ПРОФ. Многопользовательская лицензия на 10 рабочих мест	39 000

Расчет стоимости с учетом количества пользователей (число пользователей выбрано произвольно)

ПП / Число пользователей	1	6	11	16	21	31	41	51	71	101
1С:CRM ПРОФ	9000	30000	48000	69000	87000	126000	165000	204000	282000	399000
Лицензии на платформу 1С:8.0	-	15600	30000	45600	57000	87000	114000	138000	195000	270000
Лицензия на сервер 1С:8.0	-	-	-	36000	36000	36000	36000	36000	36000	36000
Итого:	9000	45600	78000	150600	180000	249000	315000	378000	513000	705000

- ❖ Предусмотрен апгрейд с «1С-Рарус:CRM» на «1С:CRM ПРОФ»
- ❖ Для партнеров фирмы «1С» предусмотрены скидки и NFR версии.
Цены для партнеров можно получить, отправив запрос по адресу crm@rarus.ru.

Техническая поддержка

- ❖ Выход обновлений CRM ПРОФ 1 раз в 2-3 месяца. Поддержка обновлений УТ и УПП со встроенным модулем CRM ПРОФ
- ❖ Получение обновлений через сайт технической поддержки 1C-Рарус <http://update.rarus.ru> и сайт технической поддержки 1C <http://users.v8.1c.ru/>
- ❖ Необходимо зарегистрировать программу - отправить анкету от ПП в 1С или 1C-Рарус. Оформить заявку на подписку обновлений на сайте www.rarus.ru
- ❖ После этого получите логин и пароль к доступу на сайт с обновлениями. Будите получать уведомления по e-mail о выходе обновлений
- ❖ На сайте можно скачать: полный дистрибутив (одним архивом или по частям), отдельные файлы дистрибутива, описание изменений в программе. Поддерживается FTP доступ и возможность «докачки» файлов

Спасибо за внимание !!!

1С-Рарус WWW. RARUS.RU

тел.(495) 250-6383, 250-6393

CRM@RARUS.RU



Смирнов Роман

smir@rarus.ru

+7 903 7744-524