



Инструменты для управления отношениями с клиентами в конкурентной среде

Щелкина Алена Сергеевна

Сервисный инженер ЦЭТ



WELCOME





**Сбор
информации**



**Анализ
информации**



**Распространение
информации**



**Разработка и
улучшение продукта**



**Работа с
персоналом**



**Развитие отношений с
клиентом**



**Наличие
CRM**

CRM - программный продукт, который помогает и упрощает **систематизировать** информацию о клиенте, **контролировать** и **планировать** задачи.

1. Не потеряется ни один клиент
2. Вся работа сотрудников под контролем
3. Единая база - удобство в работе сотрудников и анализе руководителя

Пролонгация Астрал Отчет : Телефонный звонок (исходящий). Проведен

Действия | Перейти | Файлы | Планирование

Пролонгация Астрал Отчет | Телефонный звонок (исходящий) | Средняя | Отменено

Номер: 00000000174 от: 22.01.2015 11:04:02 Причина отказа: Переключились на 1С-Отчетность

Контрагент: Центр экономических технологий Телефон: 27-00-66 Начало: 22.01.2015 11:03

Контакт. лицо: Телефон: нет информации Окончание: 22.01.2015 11:03

Описание: Товары и услуги (1 поз.)

Цены и валюта... | Подбор | Изменить | Очистить | Состав набора

N	Номенклатура	Содерж...	Количес...	Ед.	К	Цена	% Руч.ск.	Сумма	% НДС	Сумма ...	Всего
1	Максимальный усн.		1,000	шт	1,000	3 700,00		3 700,00	Без НДС		3 700,00

Тип цен: осн

Сумма: 3 700,00 руб

Всего (руб): 3 700,00

НДС (в т. ч.): 0,00

Создать напоминание

Автор: Елена Валентиновна

Основание: Ответственный: Елена Валентиновна

Событие | Печать | ОК | Записать | Закрыть

Документы по контрагенту

Контрагент:

Дата	Номер	Вид документа	Вид операции	Сумма	Валюта	Организация	Ответственный	Информация
11.11.2014 15:10:57	000000000002	Телемаркетинг					Елена Валентино...	
22.01.2015 11:04:02	00000000174	Событие	Телефонный звонок				Елена Валентино...	Телефонный звонок
22.01.2015 11:05:41	ЦЭТ00159	Счет на оплату поку...		3 700,00	руб	ЦЭТ	Елена Валентино...	Арм_ЦЭТ
02.04.2015 10:24:21	000000000005	Телемаркетинг					Татьяна Владими...	
19.12.2016 15:29:22	000000000015	Телемаркетинг					Елена Валентино...	

Продажи. Настройка: Ежедневные продажи

Действия ▾ ► **Сформировать** Настройка... >> Период с: 01.05.2018 по 31.05.2018

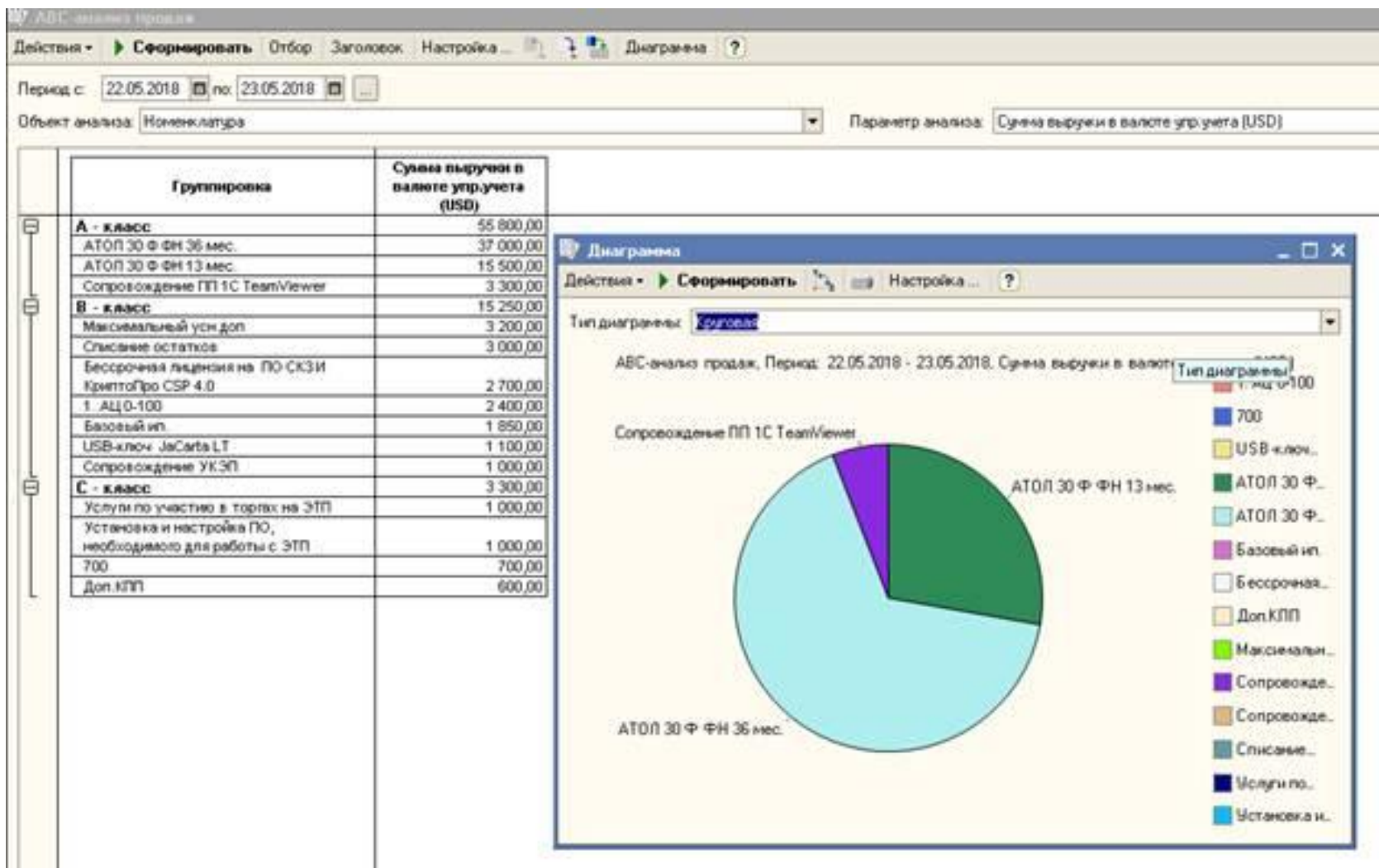
ДокументПродажи.Дата отгрузки ДокументПродажи.Дата оплаты Контрагент	Количество	Сумма продажи в USD
01.01.0001 0:00:00	2,000	9 000,00
23.04.2018 10:12:00 Михайлов Юрий Владимирович	1,000	2 000,00
23.04.2018 10:13:00 Михайлов Юрий Владимирович	1,000	7 000,00
25.01.2018 15:13:00	1,500	1 500,00
26.01.2018 10:46:00 Дарья	1,500	1 500,00
01.05.2018 0:00:00	2,000	1 000,00
08.05.2018 9:09:00 Лутвинова Надежда Николаевна	2,000	1 000,00
03.05.2018 0:00:00	2,000	3 800,00
25.04.2018 9:50:00 Электрома	1,000	2 700,00
26.04.2018 10:15:00 МАОУ СОШ № 20	1,000	1 100,00
04.05.2018 11:34:00	1,000	1 100,00
04.05.2018 9:12:00 Пименов Александр Геннадьевич	1,000	1 100,00
04.05.2018 14:16:00	1,500	1 500,00

	Дата	Задача	Выполнена	Исполнитель	Срок исполнения
<input checked="" type="checkbox"/>	31.07.2017 17:36...	ИП Костромин	✓	Алена Щелкина	04.08.2017 17:3...
<input checked="" type="checkbox"/>	31.07.2017 17:40...	Обучение	✓	Рассказова Ирина	31.08.2017 17:4...
<input checked="" type="checkbox"/>	11.08.2017 16:40...	Фабрика подарков	✓	Алена Щелкина	
<input checked="" type="checkbox"/>	11.08.2017 16:40...	пан	✓	Алена Щелкина	
<input checked="" type="checkbox"/>	11.08.2017 16:41...	текстиль	✓	Алена Щелкина	
<input checked="" type="checkbox"/>	11.08.2017 16:41...	Тополек	✓	Алена Щелкина	
<input checked="" type="checkbox"/>	11.08.2017 16:41...	Умбат	✓	Алена Щелкина	
<input checked="" type="checkbox"/>	11.08.2017 16:53...	Берг	✓	Алена Щелкина	
<input checked="" type="checkbox"/>	16.08.2017 11:02...	ООО Торговый дом "Раз...	✓	Рассказова Ирина	
<input checked="" type="checkbox"/>	16.08.2017 11:02...	Кузнецова	✓	Рассказова Ирина	
<input checked="" type="checkbox"/>	31.08.2017 12:14...	Чемодановское	✓	Алена Щелкина	
<input checked="" type="checkbox"/>	04.09.2017 14:22...	Инфа на 1с	✓	Рассказова Ирина	08.09.2017 14:2...
<input checked="" type="checkbox"/>	06.10.2017 9:26:42	Выезд в ИТ	✓	Рассказова Ирина	09.10.2017 13:0...
<input checked="" type="checkbox"/>	06.10.2017 11:55...	Выезд в Индустрию тепла	✓	Рассказова Ирина	09.10.2017 11:55:00
<input checked="" type="checkbox"/>	06.10.2017 16:23...	ПЕРЕВЫПСКИ КЛЮЧЕЙ	✓	Татьяна Мухортова	23.11.2017 10:0...
<input type="checkbox"/>	17.10.2017 11:13...	ИП Слюсарев		Рассказова Ирина	29.10.2017 0:00:...
<input type="checkbox"/>	10.05.2018 14:16...	ККТ		Рассказова Ирина	14.05.2018 10:0...
<input type="checkbox"/>	14.05.2018 13:45...	Складчикова (подключитт...		Рассказова Ирина	13.06.2018 9:00:...
<input type="checkbox"/>	14.05.2018 13:46...	Есипова Перерегистрайи...		Алена Щелкина	13.07.2018 9:00:...

Анализ событий. Настройка: Источники информации

Действия ▾ >> Валюта отчета: USD ... ✕ Период с: 01.01.2017 по 31.12.2017 ...

Состояние события	Количество документов	Сумма документа (USD)
Событие.Источник информации при обращении		
Завершено	2 620	15 526 174,41
	2 179	13 358 475,41
Интернет	2	8 060,00
Клиенты Елены	38	70 700,00
Клиенты ЦЭТ	250	1 317 694,00
На семинаре ЦЭТ	1	5 600,00
От знакомых	149	764 945,00
Рассылка	1	700,00
Итого	2 620	15 526 174,41





**ВОЗНИКЛИ ВОПРОСЫ - ЗВОНИТЕ - РАССКАЖЕМ.
А ЛУЧШЕ ПРИХОДИТЕ - ТОГДА ЕЩЁ И ПОКАЖЕМ!**



Алена
27-01-50
anocet@yandex.ru



Ирина
47-05-01
anocet@yandex.ru