



Самый доступный
среди лидеров

1-й Архитектор бизнеса

Международный сертификат качества ISO 9001:2000

**«1С:CRM Проф» 8.0
Управление
взаимоотношениями с
клиентами**



Самый доступный
среди лидеров

1-й Архитектор бизнеса

Международный сертификат качества ISO 9001:2000

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.



Самый доступный
среди лидеров

1-й Архитектор бизнеса

Международный сертификат качества ISO 9001:2000

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.



Потенциальные потребители

- **Примеры видов деятельности потенциальных потребителей CRM–систем:**
 - **Компании производители продукции**
 - **Компании оптовой торговли:**
 - Алкоголем и продуктами питания
 - Автомобилями
 - Бытовой техникой, компьютерами
 - Мебелью, Канцтоварами и т.д.
 - **Компании сферы услуг:**
 - Страховые компании
 - Софтверные компании
 - Консалтинговые компании
 - Рекламные агентства и т.д.



Потенциальные потребители

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**



Самый доступный
среди лидеров

1-й Архитектор бизнеса

Международный сертификат качества ISO 9001:2000

Система «1С:Предприятие»

- ❖ 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

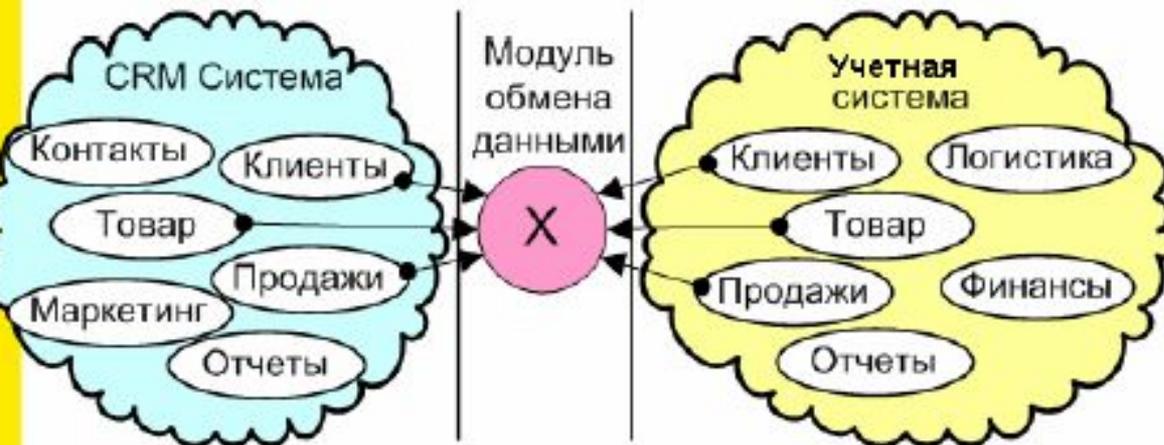


Единая технологическая платформа

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



Самый доступный
среди лидеров

1-й Архитектор бизнеса

Международный сертификат качества ISO 9001:2000

Единая технологическая платформа

Более 700 000 компаний используют финансовые 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



История развития 1С-Рарус:CRM

- Компания «1С-Рарус» более 3-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-Рарус:СофтФон»** Универсальное решение. Обеспечивает интеграцию «1С:8.0» с телефонными системами по интерфейсу ТAPI. Проверено для: «Avaya IP Office», «Cisco CallManager Express», «Panasonic», «LG»
- **«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»
- **«1С-Рарус:СофтФон + SMS и Факс Коммуникатор»**

1С:Предприятие 8.0. CRM ПРОФ

- Фирма "1С" и компания "1С-Рарус" выпустили совместный программный продукт "1С: Предприятие 8.0. CRM ПРОФ".
- Конфигурация "1С:CRM ПРОФ" разработана в среде "1С:Предприятие 8.0" и поддерживает все преимущества этой современной технологической платформы:
 - открытость,
 - масштабируемость,
 - простота администрирования





Самый доступный
среди лидеров

1-й Архитектор бизнеса

Международный сертификат качества ISO 9001:2000

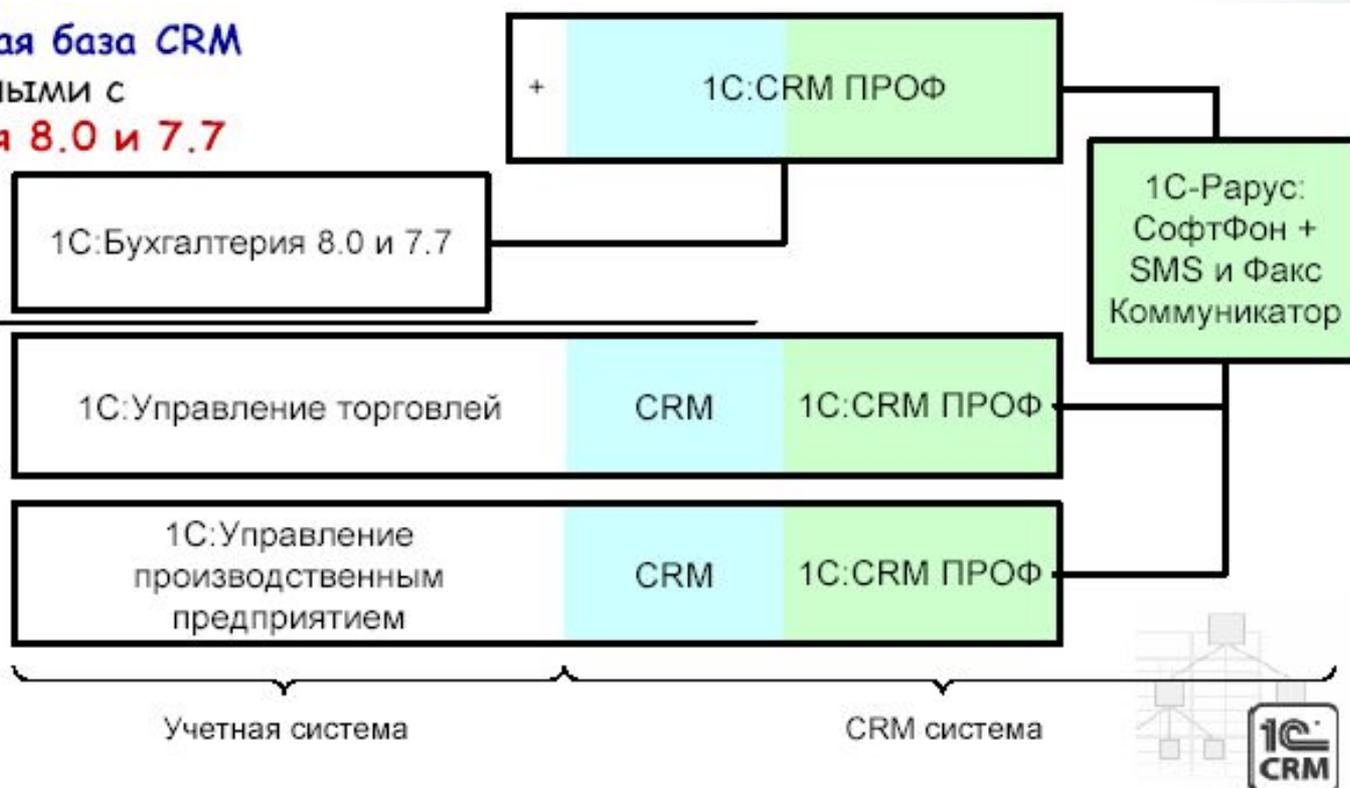
1С:CRM ПРОФ

- **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

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



Самый доступный
среди лидеров

1-й Архитектор бизнеса

Международный сертификат качества ISO 9001:2000

Рабочий стол 1С:CRM ПРОФ

1С:Предприятие - CRM ПРОФ, редакция 1.1

Файл Драйва Операции Контакты Продажа Бизнес-процессы Маркетинг Сервисы Офис Справка

Панель инструментов

22 мая 2006 г. (Пн.) Федоров Борис Михайлович

События Без отбора

Дата	Тип	Вид	Контрагент	Тема
16.09.05			Дальстрой	согласовать встречу
16.09.05			Иновиа	обсуждение условий са...
13.10.05			Версус	
13.10.05			Заир	
13.10.05			Монолит	
19.10.05			ИнноТрейд	Счет на оплату
19.10.05			Дальстрой	Обмен платежами
19.10.05			Иваночкин	Инструкция
19.10.05			Орехов-частное лицо	Покупка принтера
19.10.05			Таганов Д.Н. частное л...	Консультация по настр...
30.10.05			Веселый день	
30.10.05			Иновиа	
16.01.06			Пластинформ	1С:CRM ПРОФ, редакц...
27.02.06			Дальстрой	читать решения по К.П.

Актуальные задачи Без отбора

Дата	Этап	Бизнес-проц...	Контрагент	Причина отказа
12.09.05	Подготов...	Продажа 00...	Рассвет К.П.	
12.09.05	Презент...	Продажа 00...	Зоря	
12.09.05	Подготов...	Продажа 00...	Дальстрой	
12.09.05	Оценка	Продажа 00...	Монолит	
12.09.05	Презент...	Продажа 00...	ИнноТрейд	
12.09.05	Оценка	Продажа 00...	Пластинформ	
12.09.05	Подготов...	Согласован...	Лейтмастер	
12.09.05	Презент...	Продажа 00...	Иваночкин	
12.09.05	Подготов...	Согласован...	Сиринс	
07.11.05	Подготов...	Согласован...	Восхождение	
08.12.05	Подготов...	Согласован...	Версус	
06.02.06	Оценка	Продажа 00...	Лейтмастер	

Интересы клиентов Все

Дата	Состояние	Сумма	Валю...	Контрагент	Контакт
07.07.05	В работе	38 940,00	USD	Белазский ч...	Белазск
10.07.05	Не обработан	93 988,18	USD	Таганов Д...	Климен
12.07.05	Отложен	24 500,00	USD	Никигавач...	Исаков
01.09.05	Отложен	10 000,00	USD		
02.09.05	В работе	100 000,00	USD	Рассвет К.П.	Боголю
12.10.05	Не обработан		USD	Алхимов А.А.	

Обращения клиентов Все

Дата	Отк. (дн.)	Состояние	Контрагент
06.07.05	0	В работе	Пластинформ
07.07.05	8	В работе	Пластинформ
12.10.05	222	В работе	Дальстрой
13.10.05	221	Не обработан	Версус
19.10.05	215	Отложен	Восхождение
19.10.05	215	В работе	ИнноТрейд
19.10.05	215	В работе	Иваночкин
19.10.05	215	Не обработан	Орехов-частное лицо
19.10.05	215	Отложен	Таганов Д.Н. частное лицо
19.10.05	215	В работе	Пластинформ

Создать

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

Избранное

- Избранное
- Драйв
- SMS-сообщение
- Факс-сообщение
- Телемаркетинг

История

- Дальстрой
- Дальстрой
- Счет на оплату покупателю ...
- Счет на оплату покупателю ...
- Коммерческое предложение ...
- Петровский Иван Ильич...
- Орешников Владислав /...
- Орехов-частное лицо
- ... / ... / ...

Для получения подсказки нажмите F1



Самый доступный
среди лидеров

1-й Архитектор бизнеса

Международный сертификат качества ISO 9001:2000

Рабочий стол 1С:CRM ПРОФ

Дела Продажи Маркетинг

Сделки Оплата: Неоплаченные Отгрузка: Без отбора Все

	Дата	Номер	Контрагент	Сумма	Оплачено	Отгружено	Валюта	Договор
500	11.08.2004	TK.000082	Инвема	1 472,00	996,40	825,44	USD	Договор ИИ N:56
00	12.08.2004	TK.000071	Саймон и Шустер	3 065,40			USD	Договор купли...
00	02.10.2004	TK.000068	Инвема	362,09	?	?	USD	Договор ИИ-67
500	12.10.2004	TK.000063	НТЦ "Нанотроника"	7 734,00	5 356,85	6 004,78	USD	Договор купли...
500	14.10.2004	TK.000062	Политекст	991,20	803,70	?	USD	Договор купли...
500	15.10.2004	TK.000061	Свергуненко	3 236,03	1 898,88	3 637,23	USD	Договор купли...
00	21.02.2006	TK.000001	Удача	99,30			USD	Основной догов...

Коммерческие предложения Все

Дата	Номер	Контрагент	Контактное лицо	Сумма	Валюта
19.07.05	TK.000004	Свергуненко	Словьев Геннадий Андреевич	17 489,02	USD
06.02.06	TK.000001	Заря		919,40	USD

Воронка продаж Количество

Этап	Сумма	Оценка (шаблон)	Количество
Интерес	129 488,18		4
Оценка	154 795,80	7 739,79	4
Подготовка	89 690,00	9 969,00	3
Презентация	185 100,00	27 765,00	4
Предложение	53 900,00	21 560,00	2
Договор	62 800,00	50 240,00	1
Завершение	45 000,00	45 000,00	1
	719 773,98	161 273,79	19

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:

Регион: Входит в холдинг:

Контактные лица | Адреса и телефоны | Комментарий

Действия  Перейти  Осн. 

Наименование	Роль	Должность	Вид	Представление
Деребасов Илья Сергеевич	Влияет на при...	Управляющий	Дополнительный	qweri@sadk.ru
Петровский Иван Ильич	Может влиять...	Начальник ст...	Телефон рабочий	123-22-55

Виды деятельности: Стадия отношений:

Менеджеры: Важность:

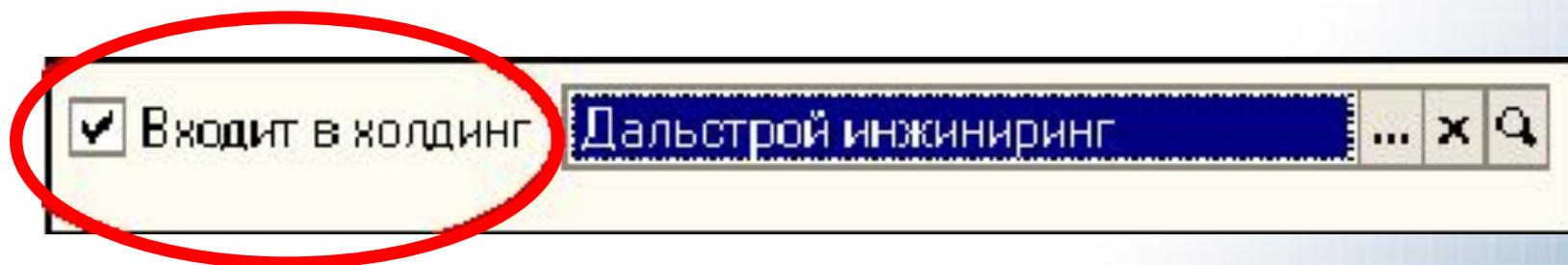
Свойства:

Категории:

OK Записать Закрыть

Управление клиентской базой

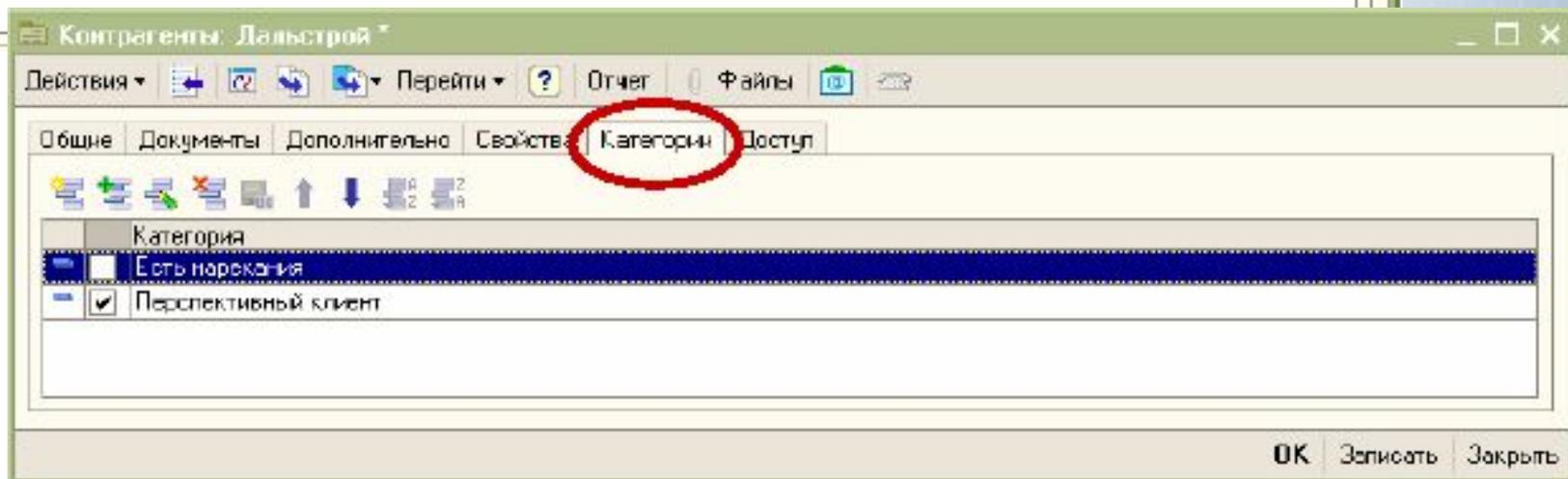
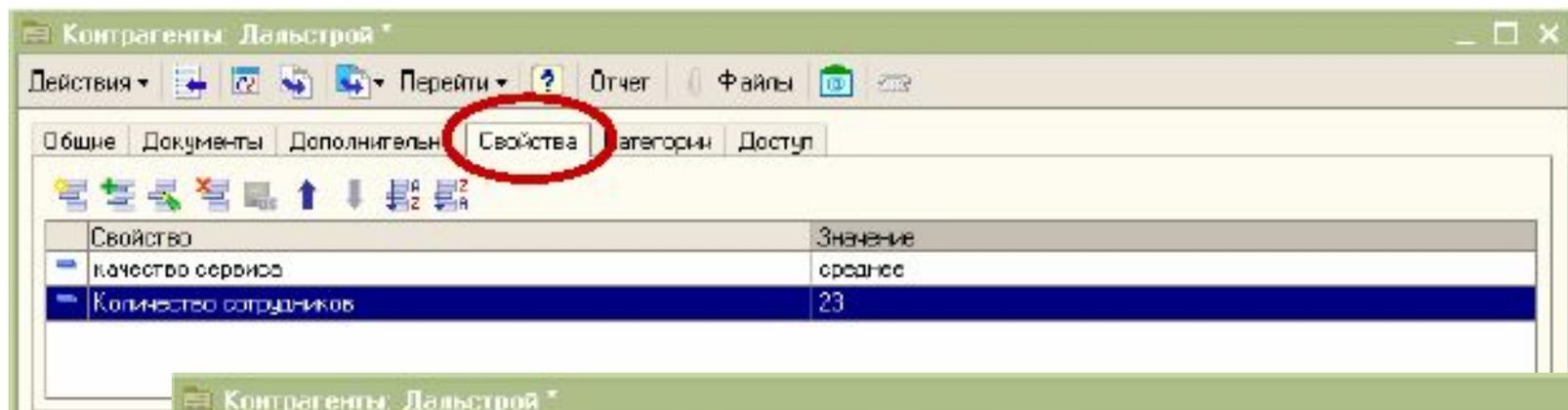
- В карточке клиента реализован механизм объединения взаимосвязанных клиентов в группы «ВХОДИТ В ХОЛДИНГ»



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

Управление клиентской базой

Использование механизма свойств и категорий





Самый доступный среди лидеров

1-й Архитектор бизнеса

Международный сертификат качества ISO 9001:2000

Управление клиентской базой

Бухгалтерская редко изменяемая информация

Контрагенты: Дальстрой

Действия - [Иконки] - Перейти - ? Отчет [Иконки] Файлы [Иконки]

Общие | Документы | Дополнительно | Свойства | Категории | Доступ

Полное наименование: Код:

ИНН: КПП: Код по ОКПО:

Договоры | Банковские счета

Действия - [Иконки] - Опн.

Код	Наименование	Ведение взаиморасч.	Вид договора	Номер	Дата	Организация
00050	Договор поставки ...	По заказам	С покупателем			Торговый д...

OK Записать Закрыть

Управление клиентской базой

Учет информации по контактному лицу

Контактные лица: Деробасов Илья Сергеевич

Действия

Общие | Документы | Свойства | Категории

Фамилия И.О.: Вид:

Представлен: Контрагент:

Должность: Роль:

Дата рождения: напоминать за дней Пол: Код:

Адреса и телефоны | Описание

Действия

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

Свойства:

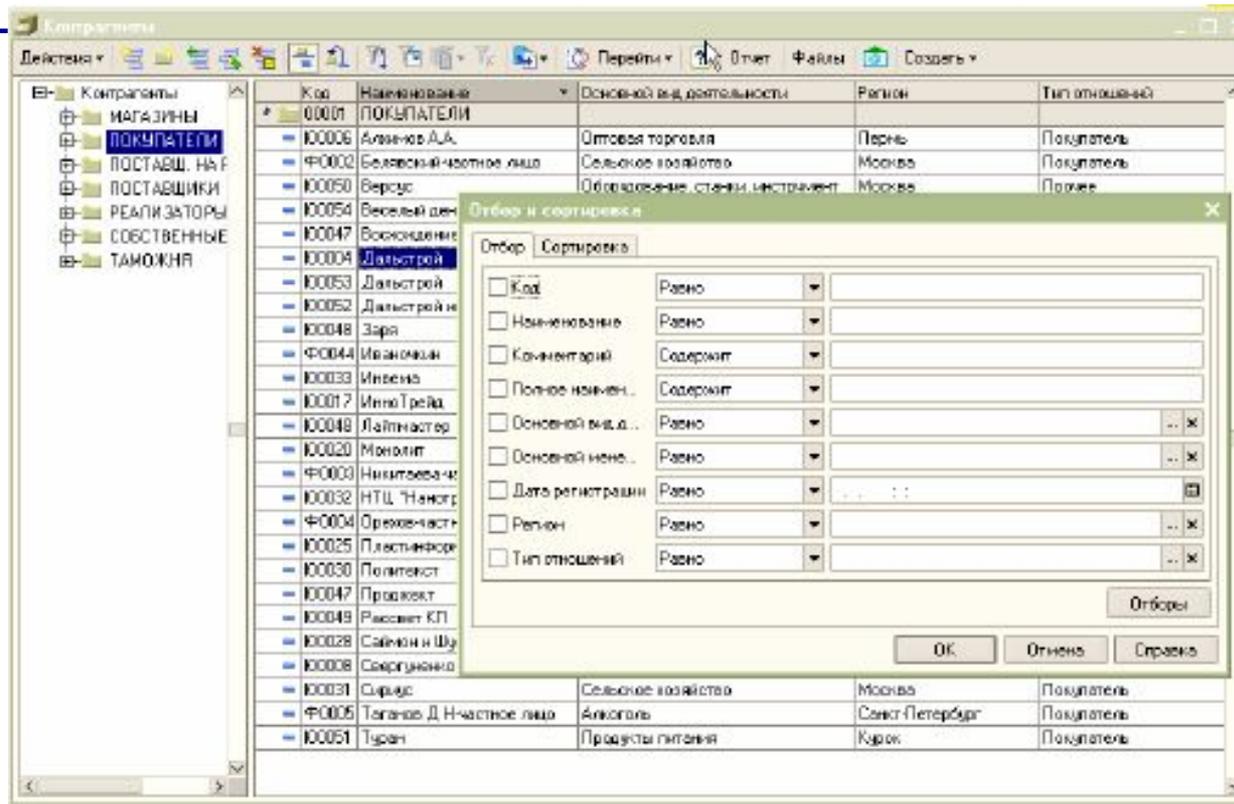
Категории:

OK Записать Закрыть

Управление клиентской базой

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

Конт



The screenshot shows a software window titled "Контрагенты" (Contractors) with a table of client data. A "Выбор и сортировка" (Selection and Sorting) dialog box is open, allowing users to filter the list based on various fields.

Код	Наименование	Основной вид деятельности	Регион	Тип отношений
* 00001	ПОКУПАТЕЛИ			
= Ю0006	Алиев А.А.	Оптовая торговля	Перень	Покупатель
= Ф00002	Белаянский частное лицо	Сельское хозяйство	Москва	Покупатель
= Ю00050	Версус	Облагодование, строительство	Москва	Полное
= Ю00054	Веселый ден			
= Ю00047	Восхождение			
= Ю00004	Дальстрой			
= Ю00053	Дальстрой			
= Ю00052	Дальстрой и			
= Ю00048	Заря			
= Ф00044	Ивановкин			
= Ю00033	Ивлевко			
= Ю00017	ИтелТрейд			
= Ю00048	Иэлтмастер			
= Ю00020	Монолит			
= Ф00003	Никитовичи			
= Ю00032	НТЦ "Наногр			
= Ф00004	Ореховская			
= Ю00025	Пластмассоре			
= Ю00030	Полятекст			
= Ю00047	Проджект			
= Ю00049	Рассвет КП			
= Ю00028	Саймон и Шу			
= Ю00008	Свергунович			
= Ю00031	Сирис	Сельское хозяйство	Москва	Покупатель
= Ф00005	Теганов Д.Н частное лицо	Алкоголь	Санкт-Петербург	Покупатель
= Ю00051	Тран	Продукты питания	Курск	Покупатель

The dialog box "Выбор и сортировка" has the following fields:

Field	Operator	Value
<input type="checkbox"/> Код	Равно	
<input type="checkbox"/> Наименование	Равно	
<input type="checkbox"/> Комментарий	Содержит	
<input type="checkbox"/> Полное наимено...	Содержит	
<input type="checkbox"/> Основной вид...	Равно	
<input type="checkbox"/> Основной мене...	Равно	
<input type="checkbox"/> Дата регистраци	Равно	.. : : ..
<input type="checkbox"/> Регион	Равно	
<input type="checkbox"/> Тип отношений	Равно	



Самый доступный
среди лидеров

1-й Архитектор бизнеса

Международный сертификат качества ISO 9001:2000

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: ...

Окон. менеджер: Равно

Вид деятельности: Равно

Регион: Равно

Анализ контрагентов

Период: Период не установлен
Отбор:
Показатели: Количество

Итого по: Тип отношений Элементы

Тип отношений	Количество
Покупатель	
ПокупательПоставщик	
Поставщик	
Итого:	

Анализ контрагентов

Общие Группировки Отбор Поля Сортировка

Период с: ... по: ...

Параметры

- Использовать свойства и категории
- Раскрывать измерения
- Выводить итоги по осем уровням

Показатели

Выводить в разных ко...

Показатель

- Количество

Управление клиентской базой

Форма быстрого ввода нового контрагента

Регистрация данных нового клиента

Действия ?

Контрагент

Наименование: Пр/Физ.лицо:

Наименование полное:

Покупатель Поставщик

Основная деятельность:

Телефон: Код: Номер: Доб.:

Адрес: Город:

Улица:

Дом: Корпус:

E-mail: Адрес:

Доп. описание:

Контактное лицо

Фамилия И.О.:

Должность:

Телефон: Код: Номер: Доб.:

E-mail: Адрес:

Зарегистрировать OK Записать Закрыть

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: 0000000 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

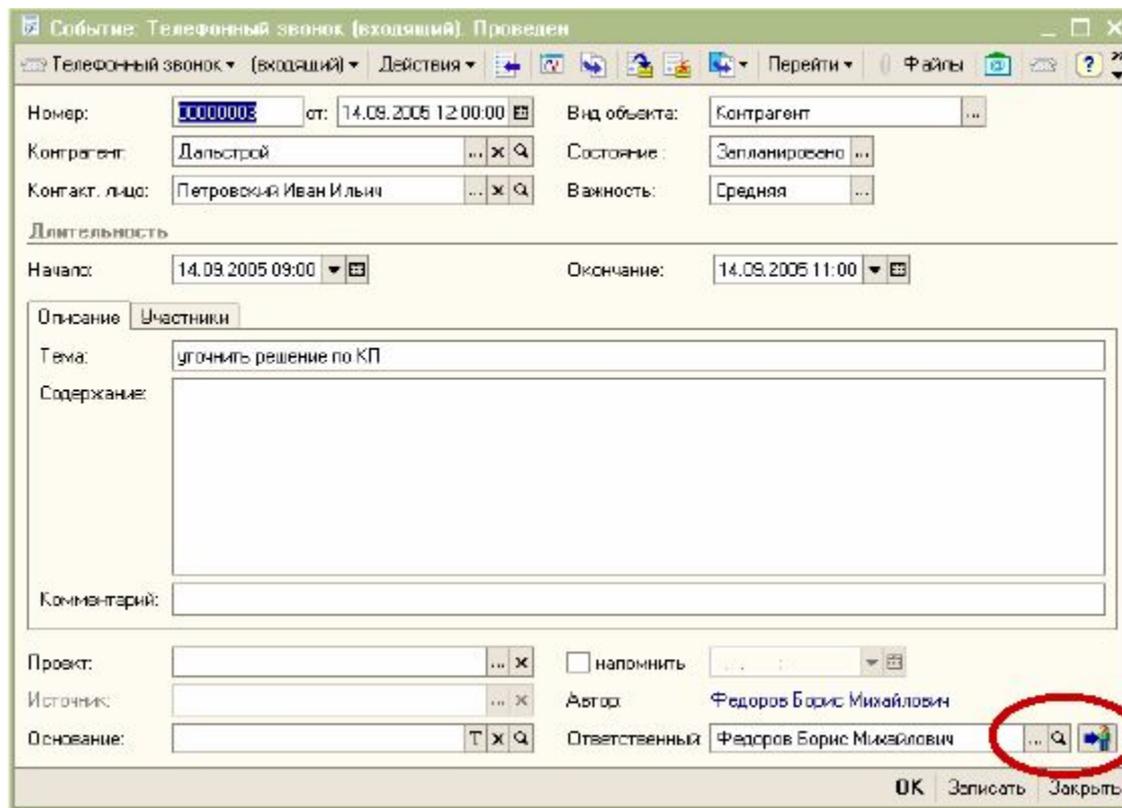
Источник: Автор: Федоров Борис Михайлович

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: 00000000 от: 14.09.2005 12:00:00 Вид объекта: Контрагент

Контрагент: Дальстрой Состояние: Запланировано

Контакт. лицо: Петровский Иван Ильич Важность: Средняя

Длительность

Начал: 14.09.2005 09:00 Окончание: 14.09.2005 11:00

Описание Участники

Тема: угонить решение по КП

Содержание:

Комментарий:

Проект: напомнить

Источник: Автор: Федоров Борис Михайлович

Основание: Ответственный: Федоров Борис Михайлович

OK Записать Закрыть



Самый доступный
среди лидеров

1-й Архитектор бизнеса

Международный сертификат качества ISO 9001:2000

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. Зарегистрировать

Комментарии:

OK Записать Закреть



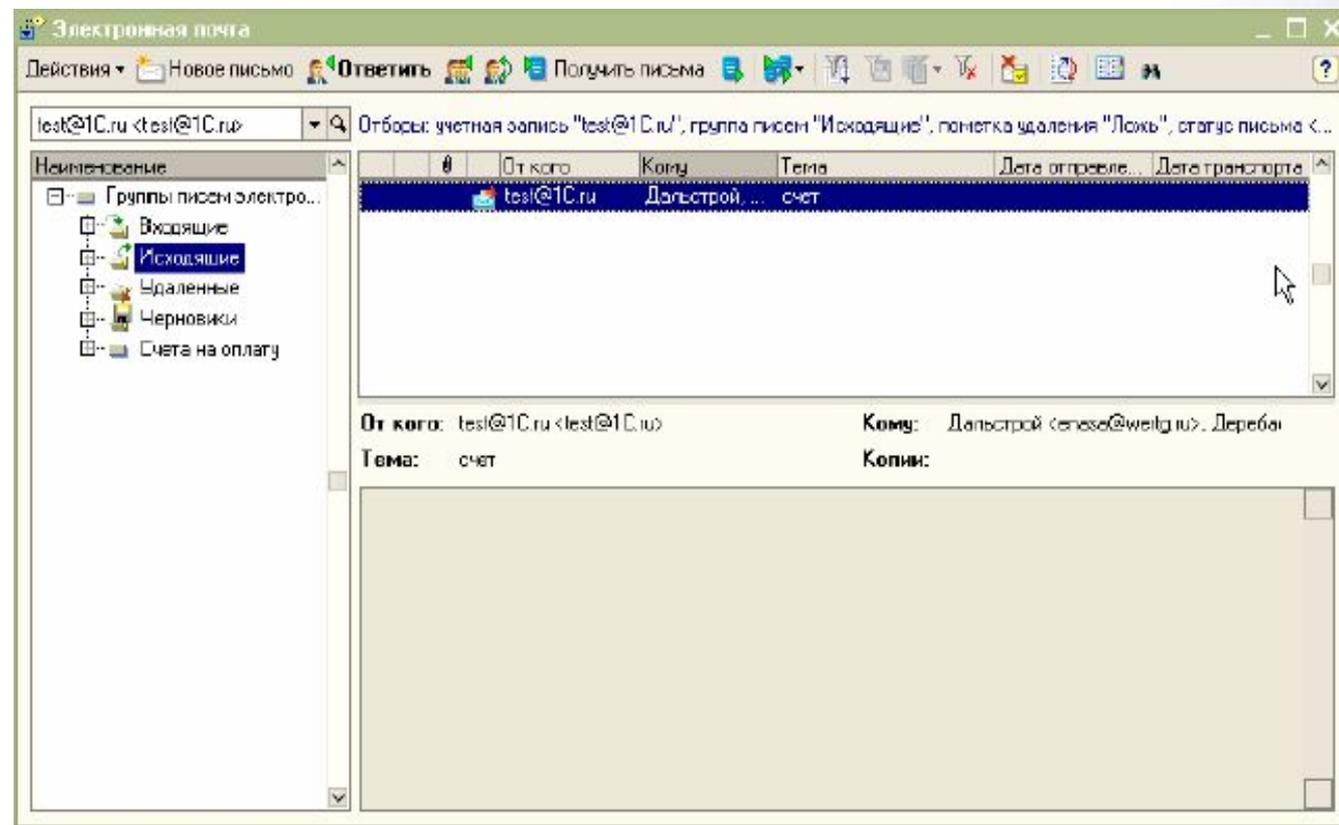
Самый доступный
среди лидеров

1-й Архитектор бизнеса

Международный сертификат качества ISO 9001:2000

Встроенный почтовый клиент

Управление электронной почтой. Отправка получение.





Самый доступный среди лидеров

1-й Архитектор бизнеса

Международный сертификат качества ISO 9001:2000

Управление контактами

Быстрый доступ к истории контактов и информации о клиенте

Контрагент: Дальстрой

Общие | Документы | Дополнительно | Свойства | Категории | Доступ

Вид докуме...	Дата	Номер	Контактное ...	Ответственный
Платежное ...	11.08.04 (12:00)	TK.000075		Федоров Борис И
Реализация...	15.08.04 (15:33)	TK.000079		Федоров Борис И
Реализация...	15.08.04 (17:39)	TK.000089		Федоров Борис И
Аккредитив...	15.08.04 (20:30)	TK.000001		Федоров Борис И
Событие	07.10.04 (12:17)	00000038	Петровский...	Федоров Борис И
Интерес кл...	11.07.05 (18:03)	00000007	Петровский...	Федоров Борис И
Событие	12.09.05 (19:49)	00000005	Петровский...	Федоров Борис И
Событие	14.09.05 (12:00)	00000003	Петровский...	Федоров Борис И

Действия

Электронные письма | Бизнес-процессы

Вид бизнес-процесса	Дата	Контактное лицо	Ответственный
Продажа	12.09.05 (19:37)	Петровский Иван ...	Федоров Борис Михайлович

Событие 00000003 от 14.09.2005 12:00:00

Тип: Входящее

Вид: Телефонный звонок

Важность: Средняя

Состояние: Запланировано

Начало: 14.09.2005 9:00:00

Окончание: 14.09.2005 11:00:00

Контрагент: Дальстрой

Контактное лицо: Петровский Иван Ильич

Описание: уточнить решение по КП

Содержание:

Комментарий:

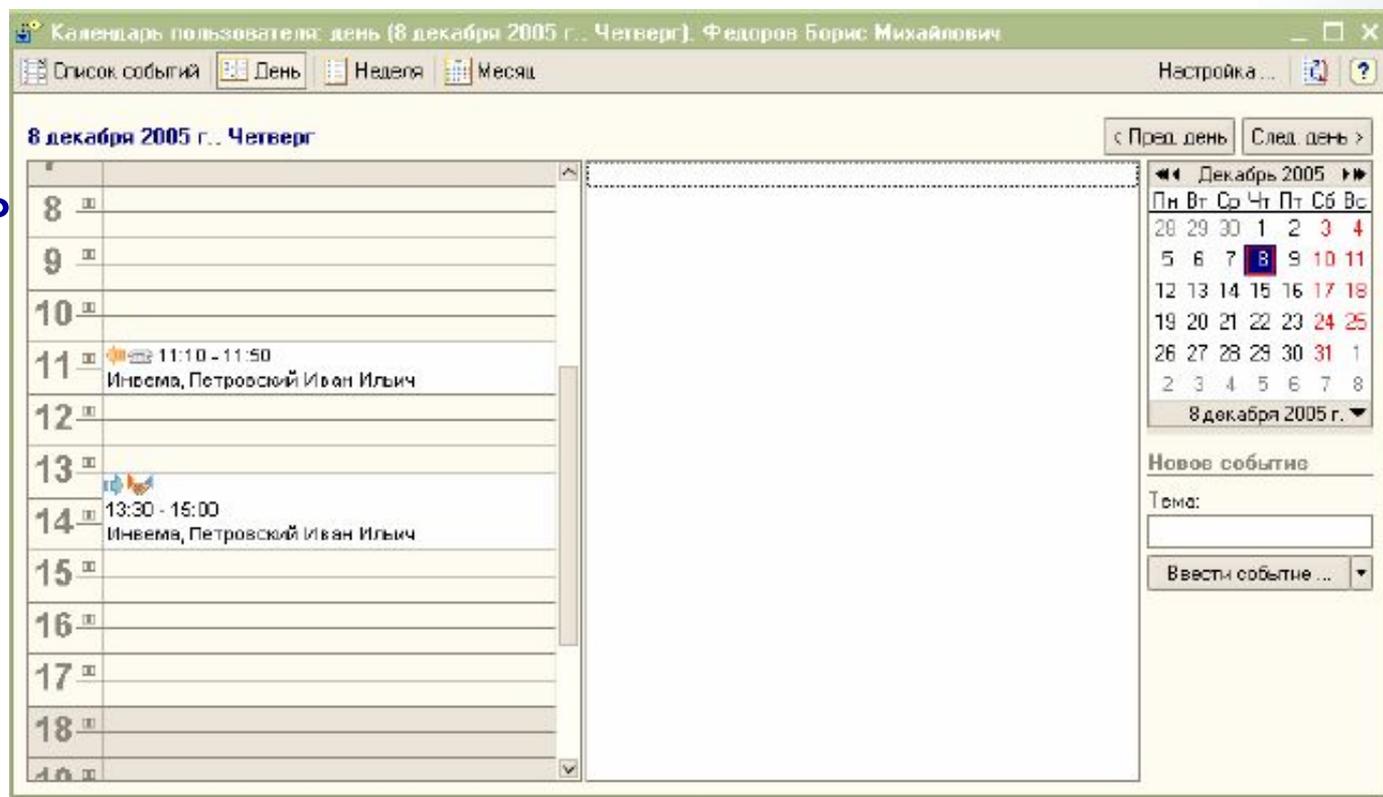
Автор: Федоров Борис Михайлович

Ответственный: Федоров

OK | Записать | Закрыть

Управление контактами

Календарь
помогает
планировать
и
своевремен
но
выполнять
контакты.
Контакт с
клиентом не
теряется.



Управление контактами

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

Анализ обращений клиентов [08.12.2005]

Действия ▾ ► Сформировать Диаграмма Настройка... Загрузка

Период с: ... по 08.12.2005

Анализ обращений клиентов

Период: ... - 08.12.2005
Отбор:
Показатели: Количество

Итого по: Обращение клиента.Состояние Элементы,
Обращение клиента Элементы

Обращение клиента	Количество
Не обработан	2
Обращение клиента TK000003 от 13.10.2005 10:41:52	1
Обращение клиента TK000007 от 19.10.2005 18:33:46	1
В работе	6
Обращение клиента 00000001 от 06.07.2005 16:43:40	1
Обращение клиента 00000002 от 07.07.2005 12:24:37	1
Обращение клиента TK000002 от 12.10.2005 21:39:40	1
Обращение клиента TK000005 от 19.10.2005 18:16:20	1
Обращение клиента TK000006 от 19.10.2005 18:25:08	1
Обращение клиента TK000009 от 19.10.2005 18:44:42	1
Отложен	2
Обращение клиента TK000004 от	1

Анализ обращений клиентов

Общие Группировки Отбор Поля Сортировка

Период с: ... по 08.12.2005

Параметры

- Использовать свойства и категории
- Раскрывать измерения
- Выводить итоги по всем уровням

Показатели

↑ ↓ ↻ □ Выводить в разных колонках

Показатель

- Количество

OK Закрыть



Самый доступный
среди лидеров

1-й Архитектор бизнеса

Международный сертификат качества ISO 9001:2000

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



Самый доступный
среди лидеров

1-й Архитектор бизнеса

Международный сертификат качества ISO 9001:2000

Схема бизнес-процесса Продажа

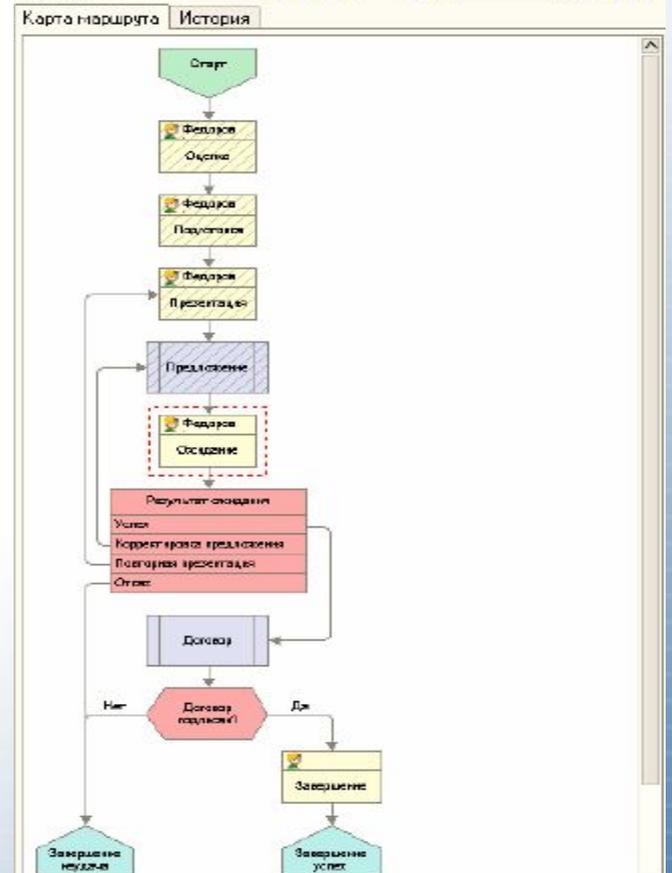
Модуль управления Бизнес процессами по работе с клиентами обеспечивает:

- 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: Планирование
Оценка: 10 000 USD 75 % 7 500 USD



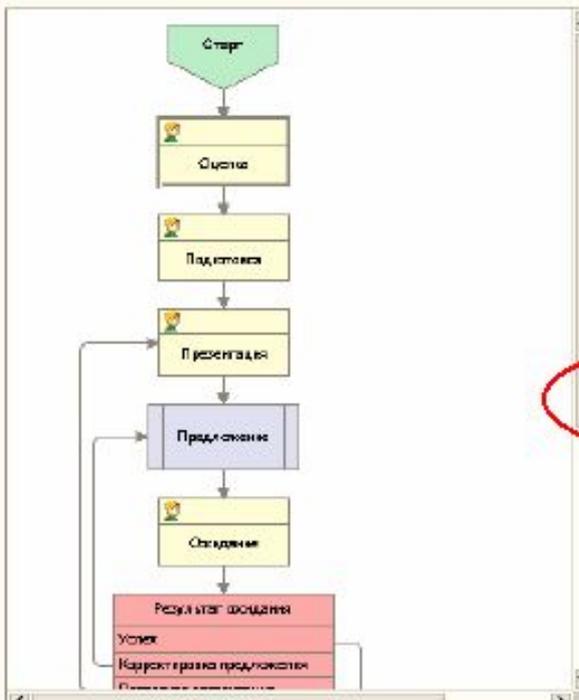
Создание Шаблона Бизнес процесса

Шаблон бизнес-процесса: Продажа

Продажа ▾ Действия ▾

Наименование: Продажа Код: 00003 Учет по сумме

Карта маршрута



Настройка маршрута

Оценка

Описание:
Выяснить потребности клиента, бюджет, заинтересованных лиц и спонсора

Вероятность успешного окончания: 5 (%)

Длительность: 1 дн. 0 час. 0 мин.

Напомнить об окончании за: 0 дн. 5 час. 0 мин.

Планируемое действие

Создаваемый объект: Событие ... X

Этап - основание: ... X

Исполнитель

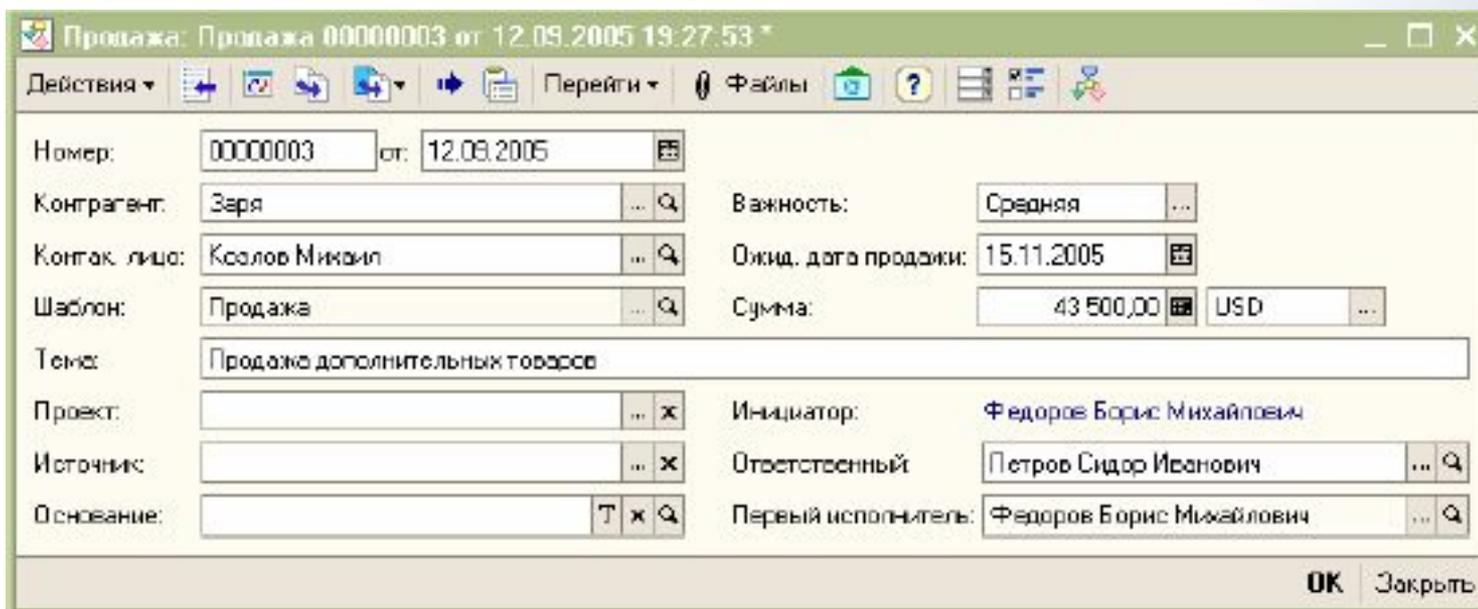
Инициатор

Комментарий:

Предыдущий Следующий ОК 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

Номер: 00000003 от: 12.09.2005

Контрагент: Заря

Важность: Средняя

Контакт лица: Кослов Михаил

Ожид. дата продажи: 15.11.2005

Шаблон: Продажа

Сумма: 43 500,00 USD

Тема: Продажа дополнительных товаров

Проект:

Инициатор: Федоров Борис Михайлович

Источник:

Отвественный: Петров Сидор Иванович

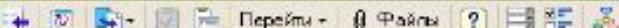
Основание:

Первый исполнитель: Федоров Борис Михайлович

OK Закреть

Задача и карта маршрута Бизнес процесса

Задача: Задача 4 от 12.09.2005 19:28:05

Действия:  Перейти -  Файлы  ?  

Номер: от 12.09.2005 19:28:05

Этап: **Оценка**

Бизнес-процесс: Продажа 00000003 от 12.09.2005 19:27

Контрагент: Заря Вызвать до: 13.09.2005 19:28:05

Контакт. лицо: Козлов Михаил напомнить: 14.09.2005 0:28:05

Описание:

Тема:

Выяснить потребности клиента, бюджет, заинтересованные лиц и спонсоров

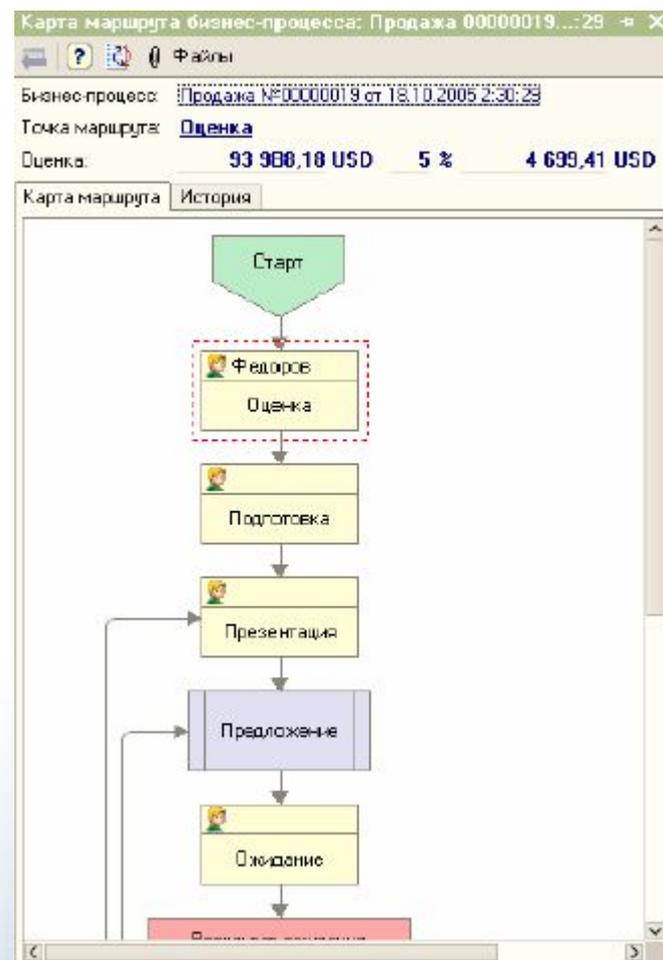
Выполнение

Основное действие: Создать - "События"

Результат: Дополнительно

Вероятность успешного окончания Бизнес-процесса: %

Следующий исполнитель: Федоров Борис Михайлович





Самый доступный
среди лидеров

1-й Архитектор бизнеса

Международный сертификат качества ISO 9001:2000

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

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 19:28:5		
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 00000014 от 23.02.2006 1:49:35



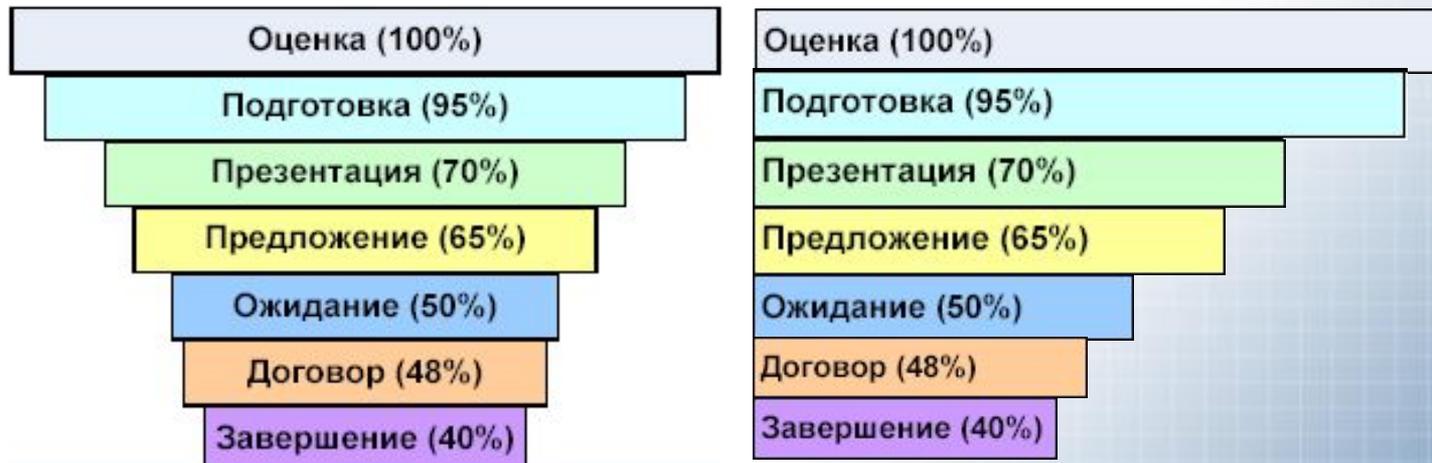
Самый доступный
среди лидеров

1-й Архитектор бизнеса

Международный сертификат качества ISO 9001:2000

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



Самый доступный
среди лидеров**1-й Архитектор бизнеса**

Международный сертификат качества ISO 9001:2000

Воронка продаж

- Отчет по всем продажам за период «оборотная воронка». Позволяет рассчитать вероятность успешного окончания сделок по статистике 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)

Итого 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	591 265,00	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	

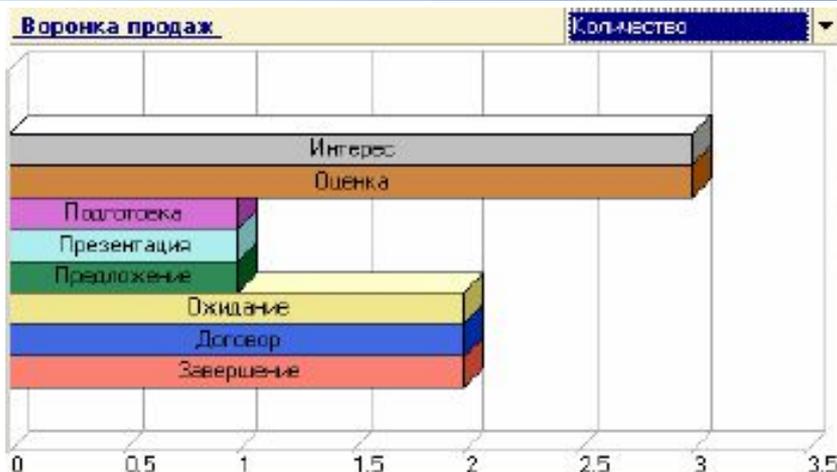


Самый доступный
среди лидеров

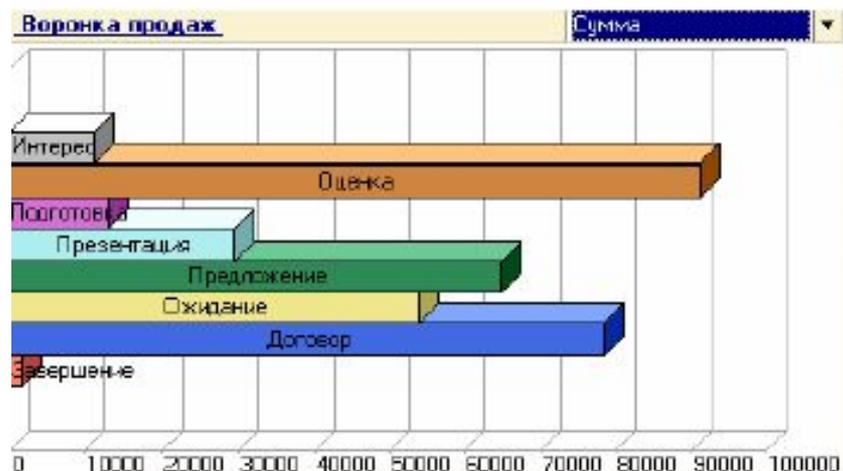
1-й Архитектор бизнеса

Международный сертификат качества ISO 9001:2000

Воронка продаж (по количеству, доходу и оценки 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
Итого:			
	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
Итого:			
	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



Самый доступный
среди лидеров

1-й Архитектор бизнеса

Международный сертификат качества ISO 9001:2000

Отчет анализ Интересов

- Активность сотрудников
- Забытые интересы

Анализ интересов клиента

Период: Период не установлен

Отбор:

Показатели: Количество, Сумма (USD)

Итого 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 ТК000003 от 01.09.2005 14:40:14	1	10 000,00
Не обработан	2	93 988,18
Интерес клиента ТК000004 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... Перейти... Файлы

Номер: от:

Организация:

Контрагент: 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 BK-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 DRBITA, 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 (сверх): **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: ТК000001 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 пос.) 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



Самый доступный
среди лидеров

1-й Архитектор бизнеса

Международный сертификат качества ISO 9001:2000

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

№ 3. Потребность в товарах/услугах

- Потребность в товарах основной группы
 Потребность в дополнительных сервисах
 Потребность в основных сервисах

№ 4. Планируемый объем закупок

№ 5. Регулярность закупок

- ежемесячно
 ежеквартально
 1 раз в 6 месяцев
 резерв закупки

№ 6. Известность на рынке

- Лидер рынка
 Неизвестен повал компании
 Средние позиции на рынке

Записать в файл

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



Самый доступный
среди лидеров

1-й Архитектор бизнеса

Международный сертификат качества ISO 9001:2000

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

Номер: 00000001 от: 16.02.2006

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

Анкета: ... X Важность: Средняя ...

Участники Комментарий

Обработано 1 звонок из 6, что составляет 16,7%

N	Контрагент	Контактное лицо	OK	Событие	Опрос
1	Заря	Козлов Михаил, Директор	<input checked="" type="checkbox"/>	Событие 00000...	
2	Сириус	Савушкин Петр Иванович, Дир...	<input type="checkbox"/>		
3	Продукты (Основной)	Шсанев Григорий	<input type="checkbox"/>		
4	Проджект	Васильев Петр, менеджер	<input type="checkbox"/>		
5	Лайтмастер	Обручев Григорий Сидорович, к...	<input type="checkbox"/>		
6	Белявский-частное лицо	Белявский Олег Константинов...	<input type="checkbox"/>		

Проект: ... X Автор: Федоров Борис Михайлович

Основание: T X Q Ответственный: Федоров Борис Михайлович ... Q



Самый доступный
среди лидеров

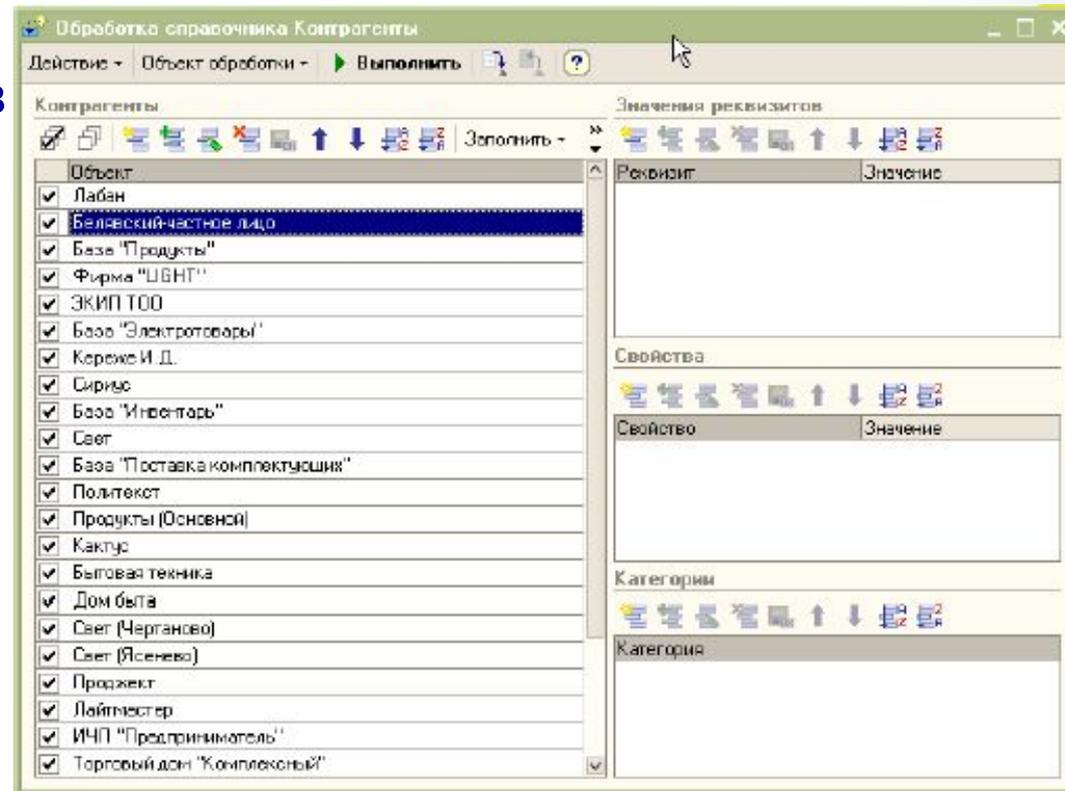
1-й Архитектор бизнеса

Международный сертификат качества ISO 9001:2000

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.





Самый доступный
среди лидеров

1-й Архитектор бизнеса

Международный сертификат качества ISO 9001:2000

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: Дерibasов Илья Сергеевич

Контрагент	Контактные лица
<input checked="" type="checkbox"/> Версус	Пименов Руслан
<input checked="" type="checkbox"/> Восхождение	Васильев Петр Ильич
<input checked="" type="checkbox"/> Дальстрой	Дерibasов Илья Сергеевич
<input checked="" type="checkbox"/> Заря	Козлов Михаил
<input checked="" type="checkbox"/> Инвема	Петровский Иван Ильич
<input checked="" type="checkbox"/> ИнноГрейд	Федоров Борис Михайлович
<input checked="" type="checkbox"/> Лайтмастер	Обручев Григорий Сидорович



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



Самый доступный
среди лидеров

1-й Архитектор бизнеса

Международный сертификат качества ISO 9001:2000

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 модуля 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



Самый доступный
среди лидеров

1-й Архитектор бизнеса

Международный сертификат качества ISO 9001:2000

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

- В состав конфигурации 1С:CRM ПРОФ входит функциональность программ «1С-Парус:СофтФон+SMS и Факс коммуникаторы» для активации этих модулей необходимо приобрести программы (1С-Парус:СофтФон + SMS и Факс) и только установить ключи защиты.
- Ведется проект по интеграции «Альфа-Авто ред4» с «1С:CRM ПРОФ» и «1С-Парус: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



Техническая поддержка

- Получение обновлений через сайт технической поддержки 1С-Рарус.
- Необходимо зарегистрировать как пользователь системы отправить анкету от ПП в 1С или 1С-Рарус. + оформить заявку на подписку обновлений
- 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



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".**