



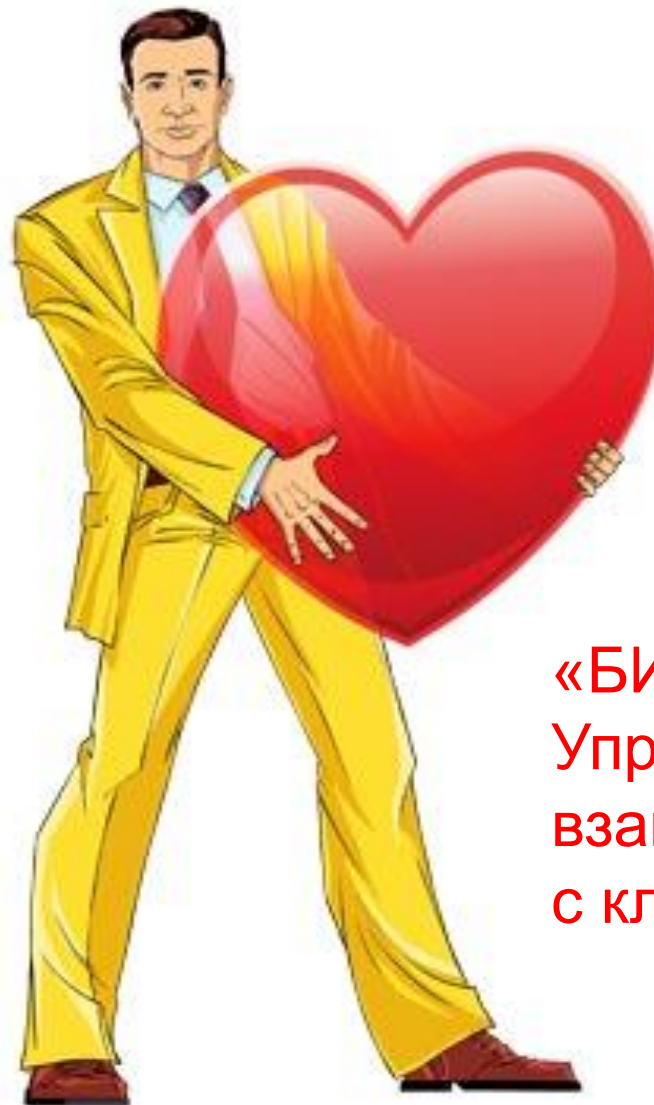
1С:БУХУЧЕТ И ТОРГОВЛЯ  
(БИТ)

[www.1cbit.ru](http://www.1cbit.ru)

КРУПНЕЙШАЯ СЕТЬ  
СРЕДИ ФИРМ 1С:ФРАНЧАЙЗИ



**(495) 748-05-55**



**«БИТ:CRM 8.  
Управление  
взаимоотношениями  
с клиентами»**



1С:БУХУЧЕТ И ТОРГОВЛЯ  
(БИТ)

[www.1cbit.ru](http://www.1cbit.ru)

КРУПНЕЙШАЯ СЕТЬ  
СРЕДИ ФИРМ 1С:ФРАНЧАЙЗИ



**(495) 748-05-55**



# Определение CRM

**CRM (Customer relationship management) —**

– это стратегия управления, организации бизнеса, в которой отношения с клиентом ставится в центр деятельности предприятия.



1С:БУХУЧЕТ И ТОРГОВЛЯ  
(БИТ)

[www.1cbit.ru](http://www.1cbit.ru)

КРУПНЕЙШАЯ СЕТЬ  
СРЕДИ ФИРМ 1С:ФРАНЧАЙЗИ



**(495) 748-05-55**



1С:Франчайзинг

# Движение от транзакционного маркетинга к маркетингу взаимоотношений

**CRM** — это технологии, методики и программное обеспечение, которые помогают предприятию не только совершать сделку, но и управлять отношениями с клиентами организованным способом.



1С:БУХУЧЕТ И ТОРГОВЛЯ  
(БИТ)

[www.1cbit.ru](http://www.1cbit.ru)

КРУПНЕЙШАЯ СЕТЬ  
СРЕДИ ФИРМ 1С:ФРАНЧАЙЗИ



**(495) 748-05-55**



# Сферы применения

- Организации, предоставляющие услуги
- Торговые организации
- Организации с длительным многоступенчатым процессом продажи товаров или услуг
- Любые организации, желающие реализовать клиентоориентированную стратегию и увеличить эффективность продаж



1С:БУХУЧЕТ И ТОРГОВЛЯ  
(БИТ)

[www.1cbit.ru](http://www.1cbit.ru)

КРУПНЕЙШАЯ СЕТЬ  
СРЕДИ ФИРМ 1С:ФРАНЧАЙЗИ



**(495) 748-05-55**



# Особенности организаций, работающих в сфере услуг

- **Регулярность**
- **Уникальность**
- **Важность ведения истории взаимоотношений с контрагентом**
- **Значимость индивидуального подхода к клиенту**
- **Сложность принятия решения о покупке услуги**



1С:БУХУЧЕТ И ТОРГОВЛЯ  
(БИТ)

[www.1cbit.ru](http://www.1cbit.ru)

КРУПНЕЙШАЯ СЕТЬ  
СРЕДИ ФИРМ 1С:ФРАНЧАЙЗИ



**(495) 748-05-55**



# Основные этапы CRM

- Блок **SFA (Sales Force Automation)** - Автоматизация деятельности торговых представителей (менеджеров).
- Блок **MA (Marketing Automation)** - Автоматизация маркетинга.
- Блок **CSS (Customer Service & Support)** - Автоматизация службы поддержки и обслуживания клиентов.



1С:БУХУЧЕТ И ТОРГОВЛЯ  
(БИТ)

[www.1cbit.ru](http://www.1cbit.ru)

КРУПНЕЙШАЯ СЕТЬ  
СРЕДИ ФИРМ 1С:ФРАНЧАЙЗИ



(495) 748-05-55



«БИТ:CRM 8»



1С:БУХУЧЕТ И ТОРГОВЛЯ  
(БИТ)

[www.1cbit.ru](http://www.1cbit.ru)

КРУПНЕЙШАЯ СЕТЬ  
СРЕДИ ФИРМ 1С:ФРАНЧАЙЗИ



**(495) 748-05-55**



1С:Франчайзинг

# Преимущества

- *Быстрый поэтапный запуск*

ступень 1.

**Информация**

ступень 2.

**История и аналитика**

ступень 3.

**Бизнес-процесс**

ступень 4.

**Планирование и анализ**

ступень 5.

**Управление**

ступень 6.

**Маркетинг**





1С:БУХУЧЕТ И ТОРГОВЛЯ  
(БИТ)

[www.1cbit.ru](http://www.1cbit.ru)

КРУПНЕЙШАЯ СЕТЬ  
СРЕДИ ФИРМ 1С:ФРАНЧАЙЗИ



**(495) 748-05-55**



# Преимущества

- Управление продажами и учет в одной системе
- В помощь бухгалтерам и финансовым работникам разработан блок «Управление Взаимоотношениями с Дебиторами»
- Интеграция в «1С:Бухгалтерию 8», «1С:Управление торговлей 8»
- Доступная ценовая политика



1С:БУХУЧЕТ И ТОРГОВЛЯ  
(БИТ)

[www.1cbit.ru](http://www.1cbit.ru)

КРУПНЕЙШАЯ СЕТЬ  
СРЕДИ ФИРМ 1С:ФРАНЧАЙЗИ



**(495) 748-05-55**



# Позиционирование

- Не исчерпан потенциал резкого роста объемов продаж
- Не структурирован отдел продаж
- Отсутствие отработанных регламентированных технологий и стандартов продаж
- Не развиты активные продажи



1С:БУХУЧЕТ И ТОРГОВЛЯ  
(БИТ)

[www.1cbit.ru](http://www.1cbit.ru)

КРУПНЕЙШАЯ СЕТЬ  
СРЕДИ ФИРМ 1С:ФРАНЧАЙЗИ

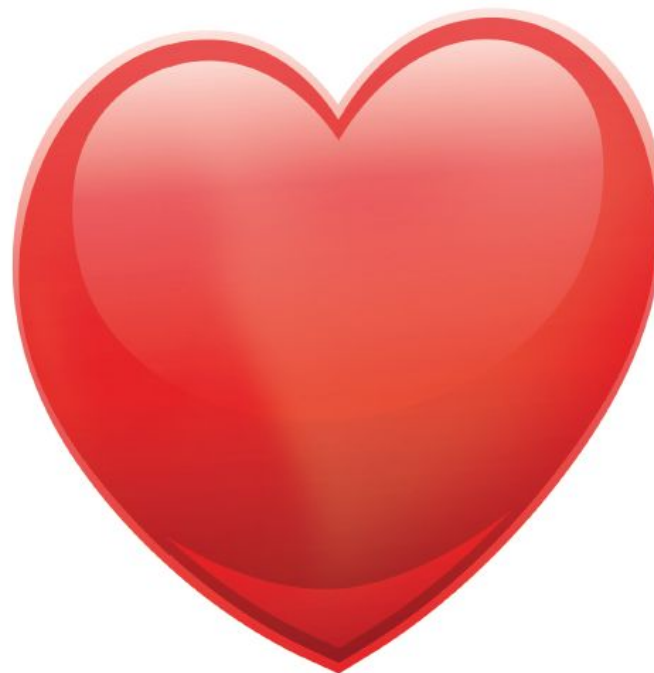


(495) 748-05-55



# Позиционирование

- «БИТ:CRM 8»+ «1С:  
Бухгалтерия 8» = ...





1С:БУХУЧЕТ И ТОРГОВЛЯ  
(БИТ)

[www.1cbit.ru](http://www.1cbit.ru)

КРУПНЕЙШАЯ СЕТЬ  
СРЕДИ ФИРМ 1С:ФРАНЧАЙЗИ



**(495) 748-05-55**



1С:Франчайзинг

# Рецепт продаж

- **Планирование продаж и контроль выполнения планов**
- **Анализ причин срыва плана**
- **Хранение информации по контрагентам**
- **Ведение истории взаимоотношений с клиентами**
- **Ведение клиента на всех стадиях продаж: от "холодного" звонка до оплаты счета и дальнейшего сопровождения**



1С:БУХУЧЕТ И ТОРГОВЛЯ  
(БИТ)

[www.1cbit.ru](http://www.1cbit.ru)

КРУПНЕЙШАЯ СЕТЬ  
СРЕДИ ФИРМ 1С:ФРАНЧАЙЗИ



**(495) 748-05-55**



# Рецепт продаж

- **Облегчение составления коммерческих предложений - готовые шаблоны**
- **Постановка задач, контроль их выполнения, делегирование**
- **Анализ эффективности маркетинговых мероприятий**
- **Анализ эффективности работы отдела продаж**
- **Для бухгалтеров - работа с дебиторами, как с покупателями: фиксация договоренностей, планирования контактов, анализ эффективности работы по возврату задолженности**



1С:БУХУЧЕТ И ТОРГОВЛЯ  
(БИТ)

[www.1cbit.ru](http://www.1cbit.ru)

КРУПНЕЙШАЯ СЕТЬ  
СРЕДИ ФИРМ 1С:ФРАНЧАЙЗИ



**(495) 748-05-55**



# Объекты функционала

**Запрос** – документ, регистрирующий запрос (интерес) клиента и позволяющий отследить все этапы продажи.

**Событие** – любой факт взаимоотношений с клиентом (свершившийся или запланированный) – звонок, факс, письмо, встреча и т.д.

**Задача** – факт взаимоотношений между сотрудниками, отделами внутри компании.

**Воронка продаж** – отчёт, отражающий закономерность распределения клиентов с момента первого контакта до момента получения оплаты.



1С:БУХУЧЕТ И ТОРГОВЛЯ  
(БИТ)

[www.1cbit.ru](http://www.1cbit.ru)

КРУПНЕЙШАЯ СЕТЬ  
СРЕДИ ФИРМ 1С:ФРАНЧАЙЗИ



**(495) 748-05-55**



# Объекты функционала

## ОТЧЁТЫ:

**ABC анализ** - выделение небольшой группы клиентов, которые приносят основной оборот. Правило Парето: 20 % клиентов обеспечивают 80 % выручки (и наоборот, 80 % клиентов обеспечивают лишь 20 % выручки)

**XYZ анализ** - выделяются наиболее лояльные клиенты, обеспечивающие некий «постоянный» оборот. Анализируется не оборот, а стабильность закупок.



1С:БУХУЧЕТ И ТОРГОВЛЯ  
(БИТ)

[www.1cbit.ru](http://www.1cbit.ru)

КРУПНЕЙШАЯ СЕТЬ  
СРЕДИ ФИРМ 1С:ФРАНЧАЙЗИ

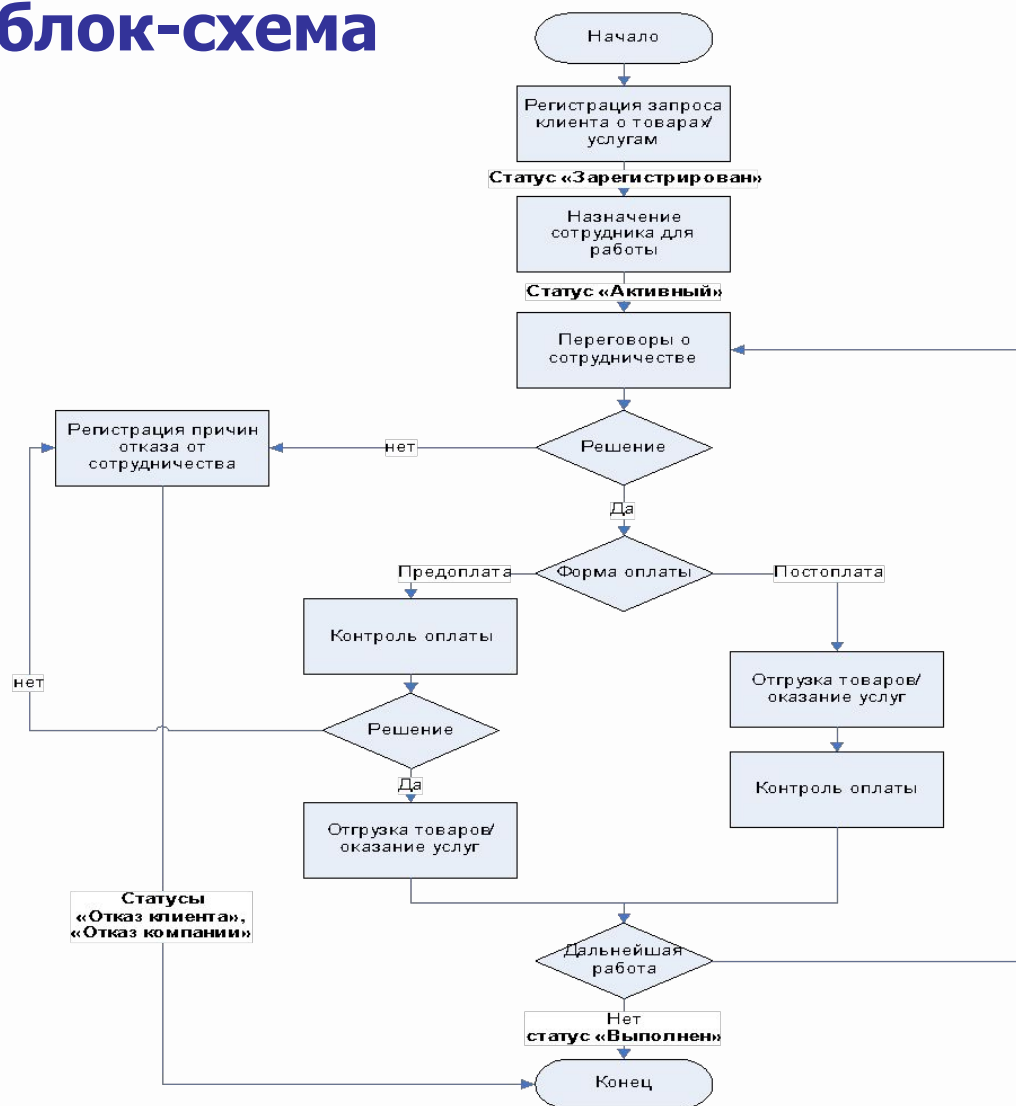


(495) 748-05-55



# Цепочка работы с обращением клиента

## • блок-схема







1С:БУХУЧЕТ И ТОРГОВЛЯ  
(БИТ)

www.1cbit.ru

КРУПНЕЙШАЯ СЕТЬ  
СРЕДИ ФИРМ 1С:ФРАНЧАЙЗИ



(495) 748-05-55



# Запрос

Запрос клиента: Запрос 000000029 от 10.05.2009 16:20:39

Общие сведения о клиенте

Клиент: АВТ-БАНК Контактное лицо: Пламенев Георгий Андреевич

Телефон: (495) 5217812 Должность: Представитель банка

E-mail: avt@avt.ru Роль: Менеджер

Сайт: avt-bank.ru Телефоны: 8-(905)-718-25-12; 8-(495)-3251487

Адрес: Москва г, Ивана Бабушкина, дом № 3, строение 7 E-mail: GPlamenev@avt.ru

Детали запроса клиента

Дата обращения: 10.05.2009 16:20:39 Номер: 000000029 Статус запроса: Выполнены обязательства

Цель обращения: Хотят купить у нас компьютеры, чтоб мы их доставили и настроили в новом офисе

Вид деятельности: Финансы Воздействие: Реклама по ТВ

Ответственный: Сидоркина (Специалист отдела продаж)

Сводная информация по запросу

Дата	Вид события	Контактное лицо	Цель события	Ответственный
13.05.2009 12:00:00	Звонок	Пламенев Георгий Андреевич	Позвонить обсудить возможность работы	Сидоркина (Специалист отдела продаж)
15.05.2009 12:15:48	Звонок	Пламенев Георгий Андреевич	Клиент обещал позвонить	Сидоркина (Специалист отдела продаж)
16.05.2009 10:00:00	E-Mail	Пламенев Георгий Андреевич	Выслать прайс	Абдулов Юрий Владимирович
20.05.2009 17:00:00	Встреча	Пламенев Георгий Андреевич	Встретиться обсудить возможность пониже...	Сидоркина (Специалист отдела продаж)
21.05.2009 0:00:00	Звонок	Пламенев Георгий Андреевич	Узнать когда выслать спецификацию	Сидоркина (Специалист отдела продаж)
25.05.2009 10:00:00	E-Mail	Пламенев Георгий Андреевич	Выставлен счет	Сидоркина (Специалист отдела продаж)

OK Записать Закрыть



1С:БУХУЧЕТ И ТОРГОВЛЯ  
(БИТ)

www.1cbit.ru

КРУПНЕЙШАЯ СЕТЬ  
СРЕДИ ФИРМ 1С:ФРАНЧАЙЗИ



(495) 748-05-55



# Запрос

## Отчет "Анализ событий"

Отчетный период: без ограничения.

Важность Вид Дата	Цель события Содержание события	Контрагент Контактное лицо	Контакты к/а Контакты лица	Состояние Просрочка (дней)	Основание Статус запроса
<b>Клачко (Оператор - секретарь)</b>					
	в	Сириус		Запланировано	Запрос № 000000004
Факс 19.12.2008	в	Михайлов Алексей Сергеевич	(495) 154-65-96	145	Уже купил у конкурентов
	Звонил сам, изучает факс.	Дальстрой	(095) 67890, доб. 89	Завершено	Запрос № 000000001
Звонок 11.09.2008	Хотел уточнить некоторые детали по ценам и условиям работы. Окончательно решение примет через пару дней. Надо с ним встретиться.	Иванов Петр Сергеевич	+7 (903) 111-22-33	-	Поступила оплата
	Позвонить по поводу встречи.	Дальстрой	(095) 67890, доб. 89	Завершено	Запрос № 000000001
Звонок 15.09.2008	Позвонить по поводу встречи - обговорить условия поставки	Иванов Петр Сергеевич	+7 (903) 111-22-33	-	Поступила оплата
<b>Администрация</b>					
<b>Абдулов Юрий Владимирович</b>					
	Напомнить про задолженность	ОЧЕНЬ ЧАСТНОЕ ЛИЦО		Запланировано	Запрос №
Звонок 03.04.2009	Общий долг на 03.04.2009 г.: 589000,08 руб. Реализация товаров и услуг ТДК00000003 от 20.03.2009 15:05:26 ; долг.327000,04 руб., просрочено на 9(дни) Реализация товаров и услуг ТДК00000002 от 17.03.2009 15:14:45 ; долг.262000,04 руб., просрочено на 12(дни)	Сидоркин Семен Васильевич	755-87-55	40	
	Напомнить про задолженность	ОЧЕНЬ ЧАСТНОЕ ЛИЦО		Запланировано	Запрос №
	Общий долг на 03.04.2009 г.: 589000,08 руб. Реализация товаров и услуг ТДК00000003 от 20.03.2009 15:05:26	Сидоркин Семен Васильевич	755-87-55	39	



1С:БУХУЧЕТ И ТОРГОВЛЯ  
(БИТ)

www.1cbit.ru

КРУПНЕЙШАЯ СЕТЬ  
СРЕДИ ФИРМ 1С:ФРАНЧАЙЗИ



(495) 748-05-55



# События и информация о клиенте

Событие 000000002 от 12.09.2008 9:00:00

Действия ▾ Перейти ▾ ?

**Общие сведения**

Номер:	<input type="text" value="000000002"/>	от:	<input type="text" value="12.09.2008"/>	<input type="text" value="9:00:00"/>	Вид события:	<input type="text" value="Факс"/>	<input type="button" value="..."/>	<input type="button" value="x"/>		
Основание:	<input type="text" value="Запрос 000000001 от 08.09.2008 14:21:45"/>				<input type="button" value="..."/>	<input type="button" value="x"/>	Направление:	<input type="text" value="Исходящее"/>	<input type="button" value="..."/>	<input type="button" value="x"/>
Состояние:	<input type="text" value="Запланировано"/>				<input type="button" value="..."/>	<input type="button" value="x"/>	Важность:	<input type="text" value="Высокая"/>	<input type="button" value="..."/>	<input type="button" value="x"/>

**Описание события**

Контрагент:

тел.: (095) 67890, доб. 89; адрес: Москва г, Пятницкая ул., дом № 18, корпус 1, оф.15; Москв...

Контактное лицо:    |  |

тел.: +7 (903) 111-22-33;

Цель события:

Содержание:

Ответственный:    |  |  |

OK Записать Закреть



1С:БУХУЧЕТ И ТОРГОВЛЯ  
(БИТ)

www.1cbit.ru

КРУПНЕЙШАЯ СЕТЬ  
СРЕДИ ФИРМ 1С:ФРАНЧАЙЗИ



(495) 748-05-55



# Планирование

Планирование продаж: Планирование продаж 1 от 01.05.2009 14:36:54

Действия ▾ [Icons] Перейти ▾ ?

Номер:  от:  Период планирования:

[Icons]

N	Вид деятельно...	Номенклатура	Подразделение	Сотрудник	Метод р...	Объем
1			Отдел прода...		По выру...	5 000 000,00
2			Отдел прода...	Иванов (Спец...	По выру...	2 000 000,00
3			Отдел прода...	Игнатьев (Сп...	По выру...	2 000 000,00
4			Отдел прода...	Сидоркина (С...	По выру...	1 000 000,00

Ответственный:

OK Записать Закрыть



1С:БУХУЧЕТ И ТОРГОВЛЯ  
(БИТ)

www.1cbit.ru

КРУПНЕЙШАЯ СЕТЬ  
СРЕДИ ФИРМ 1С:ФРАНЧАЙЗИ



(495) 748-05-55



# Спецификации

Спецификация: Записан

Цены и валюта... Действия

Номер: 00000000012 от: 22.05.2009 11:30:14

Организация: Торговый дом "Последний Шанс" Шаблон: Стандартное предложение 3

Контрагент: АВТ-БАНК Основание: Запрос 000000029 от 10.05.2009 16:20:39

Контактное лицо: Пламенев Георгий Андреевич

Текст Товары (1 поз.) Услуги (2 поз.)

N:	Номенклатура	Содержание услуги, ...	Количество	Цена	Сумма	% НДС	Сумма Н
1	Доставка товара	Доставка товара	1,000	90 000,00	90 000,00	18%	
2	Настройка компью...	Настройка компьют...	500,000	400,00	200 000,00	18%	

Тип цен: Розничная Всего (руб.): 896 000,00

Ответственный: Абдулов Юрий Владимирович НДС (в т. ч.): 136 677,96

Комментарий:

Дополнительная информация Событие Печать ОК Записать Закрыть



1С:БУХУЧЕТ И ТОРГОВЛЯ  
(БИТ)

www.1cbit.ru

КРУПНЕЙШАЯ СЕТЬ  
СРЕДИ ФИРМ 1С:ФРАНЧАЙЗИ



(495) 748-05-55



# Спецификация

## Торговый Дом «Последний Шанс»

(495) 123-45-67, (495) 123-45-68

Наша миссия - комплексное решение комплексных задач!

Уважаемые коллеги!

Благодарим Вас за интерес к продуктам и услугам компании Торговый Дом «Последний Шанс». В соответствии с договоренностями высылаем Вам коммерческое предложение по интересующим Вас вопросам.

№	Товар	Описание	Кол-во	Ед.	Цена	Сумма
1	Компьютер		500	компл	1 212,00	606 000,00
2	Доставка товара	Доставка товара	1	штг	90 000,00	90 000,00
3	Настройка компьютера	Настройка компьютера	500	штг	400,00	200 000,00

Восемьсот девяносто шесть тысяч рублей 00 копеек

По возникшим у Вас вопросам, а также за дополнительной информацией по поводу сотрудничества Вы можете обратиться к специалистам коммерческой службы нашей компании по телефонам в Москве (495) 123-45-67 или (495) 123-45-68.

С уважением,  
Коллектив ТД «Последний Шанс»



1С:БУХУЧЕТ И ТОРГОВЛЯ  
(БИТ)

www.1cbit.ru

КРУПНЕЙШАЯ СЕТЬ  
СРЕДИ ФИРМ 1С:ФРАНЧАЙЗИ



(495) 748-05-55



# Товарные документы

Реализация товаров и услуг: Продажа, комиссия. Проведен

Операция - Цены и валюта... Действия

Номер: СВЛ00000003 от: 11.01.2008 15:07:23

Организация: Сервислог

Контрагент: НТЦ "Нанотроника"

Документ расчетов:

Отразить в:  налог. учете

Склад: Основной склад

Договор: СРВ 100

Счет-фактура выданный: Проведен

Номер: СВЛ00000002 от: 11.01.2008 15:07:23

Организация: Сервислог

Контрагент: НТЦ "Нанотроника"

Договор: СРВ 100

№	Номенклатура	Содержание услуги, доп. свед...
1	Обслуживание	Обслуживание комп. сети

Платежное поручение исходящее: Оплата поставщику. Проведен

Операция - Действия - Список - КУД и Р...

Номер: ТДК00000002 от: 16.01.2008 0:00:00

Организация: Торговый дом "Последний Шанс"

Получатель: Сервислог

Сумма: 15 000,01

Счет учета (БУ): 51

Банковский счет: Основной рублевый счет

Счет получателя: Расчетный в АКБ "АВТ-БАНК"

Очередность: 6

Вид платежа: Электронно

Расшифровка платежа: ИНН / КПП

Договор: СРВ46

Ставка НДС: 18% НДС: 2 288,14

Счет расчетов: 60.01

Счет авансов: 60.02

Статья движения ден. средств:

Назначение платежа

Оплата по договору СРВ46  
Сумма 15000-01  
В т.ч. НДС(18%) 2288-14

Данные об оплате

Платежное поручение оплачено: 16.01.2008 12:00:00

Ответственный:

Комментарий:

Платежное поручение Печать - OK Записать Закрыть



1С:БУХУЧЕТ И ТОРГОВЛЯ  
(БИТ)

www.1cbit.ru

# АРМ-менеджера

КРУПНЕЙШАЯ СЕТЬ  
СРЕДИ ФИРМ 1С:ФРАНЧАЙЗИ



(495) 748-05-55



Автоматизированное рабочее место менеджера Иванов (Специалист отдела прод... X

**1** **Контрагенты**

Наименование	ИНН	КПП	Юр. / физ. лицо	Основное контактное лицо
Гришичкин	7890000		Физ. лицо	
ИФНС 23 Москва	7723050916	772301001	Юр. лицо	
Магазин 23	5023240664	502301001	Юр. лицо	
ОЧЕНЬ ЧАСТНОЕ ЛИЦО	011101011012		Физ. лицо	
Пластинформ	0123123412	44567890	Юр. лицо	

**2** **Запросы по контрагенту Пластинформ за все время**

Дата	Номер	Контрагент	Контактное лицо	Статус запр...	Ответственный	Вид деятельности	Цель
05.09.2008 12:44:44	0000000002	Пластинформ	Сидоров Олег Константи...	Ведется пе...	Иванов (Специалист отд...	Оборудование	Понр...

**3** **Документы и события по Запрос 000000002 от 05.09.2008 12:44:44**

Дата	Вид события	Контактное лицо	Цель события	Ответственный
09.2008 9:02:00	Звонок	Сидоров Олег Константинович	Звонок по ценам	Иванов (Специалист отделе...
09.2008 15:00:00	E-Mail	Сидоров Олег Константинович	Послать спецификацию на ...	Иванов (Специалист отделе...
10.09.2008 0:00:00	Звонок	Сидоров Олег Константи...	Уточнял скидки	Абдулов Юрий Владим...
01.10.2008 12:3...	Звонок	Сидоров Олег Константи...	Узнавал о выставке	Абдулов Юрий Владим...

**4** **Маркетинг**

- Вопросы анкетирования
- Маркет-вые воздействия
- Опросы
- Маркет-вое воздействие
- Опрос
- Исполнение воздействий
- Планирование воздействий
- Анализ финансовых результатов по источникам привлечения
- Анализ эффективности источников привлечения
- Статистика по привлечению клиентов
- Отчет по анкетированию

Вводить на основании запроса

- Задача (F3)
- Событие (F6)
- Запрос (F7)
- Анализ задач
- Анализ событий
- Анализ запросов

- 1 Блок контрагентов
- 2 Блок запросов
- 3 Блок событий, задач и документов
- 4 Блок навигации





1С:БУХУЧЕТ И ТОРГОВЛЯ  
(БИТ)

www.1cbit.ru

КРУПНЕЙШАЯ СЕТЬ  
СРЕДИ ФИРМ 1С:ФРАНЧАЙЗИ



(495) 748-05-55



# АРМ-менеджера

- **Блок контрагентов**

**Контрагенты**

Период: .. по: .. x Контрагент/группа (F5): .. x Менеджер (Ctrl+F) Обновить (Ctrl+F5)

Наименование	ИНН	КПП	Юр. / физ. лицо	Основное контактное лицо
Бытовая техника	1234512345	66789	Юр. лицо	Петров Олег Константинович
Дальстрой	2345126123	56789	Юр. лицо	Иванов Петр Сергеевич
Магазин 23	5023240664	502301001	Юр. лицо	Петрулькин Василий Берзович
Монолит	0123123401	012301001	Юр. лицо	Северьянов Олег Петрович
НТЦ "Нанотроника"	0234567801	023401001	Юр. лицо	Петрукин Алексей Иванович
Саймон и Шустер	0777123412	077701001	Юр. лицо	Васичкин Андрей Федорович
Свергуненко	6589123456	658901001	Юр. лицо	Свергуненко Степан Сергеевич
Сервислог	7705123546	770501001	Юр. лицо	Маркин Сергей Валентинович



1С:БУХУЧЕТ И ТОРГОВЛЯ  
(БИТ)

www.1cbit.ru

КРУПНЕЙШАЯ СЕТЬ  
СРЕДИ ФИРМ 1С:ФРАНЧАЙЗИ



(495) 748-05-55



# АРМ-менеджера

## ● Блок запросов

Дата	Номер	Контрагент	Контактное лицо	Статус запроса	Ответственный	Вид деятель
06.04.2009 13...	000000011	Магазин 23	Петрулькин Василий Берзович	Поступила оплата	Игнатьев (Специ...	Продукты
04.05.2009 12...	000000018	Симонов	Сучков Игорь Леонидович	Не удовлетворили цены	Игнатьев (Специ...	Холодильн
05.05.2009 18...	000000019	Сервислог	Маркин Сергей Валентинович	Выполнены обязательства	Игнатьев (Специ...	Телевизор
06.05.2009 16...	000000028	Свергуненко	Свергуненко Степан Сергеевич	Не удовлетворили цены	Игнатьев (Специ...	Услуги
07.05.2009 15...	000000035	Дальстрой	Иванов Петр Сергеевич	Выполнены обязательства	Игнатьев (Специ...	Вентилято



1С:БУХУЧЕТ И ТОРГОВЛЯ  
(БИТ)

www.1cbit.ru

КРУПНЕЙШАЯ СЕТЬ  
СРЕДИ ФИРМ 1С:ФРАНЧАЙЗИ



(495) 748-05-55



# АРМ-менеджера

- **Блок событий, задач и документов**

Документы и события по всем запросам контрагентов

События | Мои задачи | Задачи сотрудникам | Все документы | Спецификации | Счета | Реализации

Действия ▾ [Icons] Перейти ▾

Дата	Вид события	Контактное лицо	Цель события	Ответственный
13.09.2008 15:23:33	E-Mail	Иванов Петр Сергеевич	Выставлен счет	Игнатьев (Специалист отд...)
17.09.2008 11:10:00	Звонок	Свергуненко Степан Сергеевич	Позвонить уточнить о наме...	Игнатьев (Специалист отд...)
05.05.2009 18:44:08	Письмо	Маркин Сергей Валентинович	Выставлен счет	Игнатьев (Специалист отд...)
06.05.2009 12:0...	Звонок	Маркин Сергей Валентино...	Сказал позвонит сам ...	Игнатьев (Специалист...)
07.05.2009 14:0...	Встреча	Маркин Сергей Валентино...	Заклучить договор	Игнатьев (Специалист...)
07.05.2009 15:41:41	Звонок	Свергуненко Степан Сергеевич	Обговорить	Игнатьев (Специалист отд...)



1С:БУХУЧЕТ И ТОРГОВЛЯ  
(БИТ)

[www.1cbit.ru](http://www.1cbit.ru)

КРУПНЕЙШАЯ СЕТЬ  
СРЕДИ ФИРМ 1С:ФРАНЧАЙЗИ



**(495) 748-05-55**



# АРМ-менеджера

- **Блок навигации**  
Предоставляет быстрый доступ к часто используемым функциям. Ссылки на объекты конфигурации распределены по закладкам согласно виду деятельности сотрудников:

Маркетинг  
Бухгалтерия  
Продажи  
Общие

Маркетинг	Продажи
Бухгалтерия	Общие
<a href="#">Вопросы анкетирования</a>	
<a href="#">Маркет-вые воздействия</a>	
<a href="#">Опросы</a>	
<a href="#">Маркет-вое воздействие</a>	
<a href="#">Опрос</a>	
<a href="#">Исполнение воздействий</a>	
<a href="#">Планирование воздействий</a>	
<a href="#">Анализ финансовых результатов по источникам привлечения</a>	
<a href="#">Анализ эффективности источников привлечения</a>	
<a href="#">Статистика по привлечению клиентов</a>	
<a href="#">Отчет по анкетированию</a>	

Вводить на основании запроса ▼

<a href="#">Задача (F3)</a>	<a href="#">Событие (F6)</a>	<a href="#">Запрос (F7)</a>
<a href="#">Анализ задач</a>	<a href="#">Анализ событий</a>	<a href="#">Анализ запросов</a>



1С:БУХУЧЕТ И ТОРГОВЛЯ  
(БИТ)

www.1cbit.ru

КРУПНЕЙШАЯ СЕТЬ  
СРЕДИ ФИРМ 1С:ФРАНЧАЙЗИ



(495) 748-05-55



# Инструментарий руководителя

Задача исполнителю: Задача исполнителю 000000027 от 09.04.2009 14:19:55

Действия ▾ Перейти ▾ ? Заполнить ▾

Основание:  ... x 🔍

Формулировка:  Важность:  ...

Исполнитель:  ... 🔍 Плановая дата:  📅

Детали задачи | **Перечень вложений**

Описание:

Постановщик:  ... 🔍 Дата постановки:  📅

Комментарий исполнителя:

Отметка об исполнении Дата исполнения:  📅

Печать OK Записать Закреть



1С:БУХУЧЕТ И ТОРГОВЛЯ  
(БИТ)

www.1cbit.ru

КРУПНЕЙШАЯ СЕТЬ  
СРЕДИ ФИРМ 1С:ФРАНЧАЙЗИ



(495) 748-05-55



# Инструментарий руководителя

Выполнение задач сотрудников можно  
проанализировать с помощью отчета

Исполнитель	Дата постановки	Плановая дата	Фактическая дата	Состояние задачи	Цель задачи	Описание задачи	
Абдупов Юрий Владимирович							
Требуются объяснения 000000003 от 10.09.2008 0:00:00	10.09.2008	23.09.2008	16.12.2008	Выполнена с просрочкой	Требуются объяснения	Процба прояснить, почему не был выполнен контакт с клиентом "Дальстрой" в установленные сроки! Результатом этого может стать отказ клиента от сотрудничества. Док-т "Событие" во вложении.	С клиен устраи
Требуются объяснения 000000006 от 25.09.2008 20:02:25	25.09.2008	26.09.2008	17.11.2008	Выполнена с просрочкой	Требуются объяснения	Процба прояснить, почему не был выполнен контакт с клиентом "Дальстрой" в установленные сроки! Результатом этого может стать отказ клиента от сотрудничества. Док-т "Событие" во вложении.	С клиен устраи
проверка задачи 000000011 от 15.12.2008 23:43:37	15.12.2008	15.12.2008	15.12.2008	Выполнена в срок	проверка задачи	проверка задачи	провер
Иванов (Специалист отдела продаж)							
Обговорить цены 000000009 от 16.09.2008 0:00:00	16.09.2008	03.11.2008		Просрочено выполнение	Обговорить цены	Узнать конкретно, что хочет клиент и договориться о ценах.	Клиент дозово
Уточнить потребность 000000008 от 16.10.2008 0:00:00	16.10.2008	31.10.2008	31.10.2008	Выполнена в срок	Уточнить потребность	Уточнить потребность клиента	Клиент
Игнатьев (Специалист отдела продаж)							
Требуются объяснения 000000001 от 16.09.2008 0:00:00	16.09.2008	25.09.2008	24.11.2008	Выполнена с просрочкой	Требуются объяснения	Процба прояснить, почему не был выполнен контакт с клиентом "Дальстрой" в установленные сроки! Результатом этого может стать отказ клиента от сотрудничества. Док-т "Событие" во вложении.	С клиен устраи
Потапов (Руководитель отдела продаж)							
Отказ клиента. 000000002 от 17.09.2008 11:21:16	17.09.2008	17.09.2008		Просрочено выполнение	Отказ клиента.	Дальше клиент работать не хочет, установите финальный статус.	
Семенова (Руководитель отдела маркетинга)							
напомнить о долгах 000000010 от 09.12.2008 20:25:38	09.12.2008	09.12.2008		Просрочено выполнение	напомнить о долгах	разослать клиентам	



1С:БУХУЧЕТ И ТОРГОВЛЯ  
(БИТ)

[www.1cbit.ru](http://www.1cbit.ru)

КРУПНЕЙШАЯ СЕТЬ  
СРЕДИ ФИРМ 1С:ФРАНЧАЙЗИ



**(495) 748-05-55**



# Инструментарий руководителя

**В программе заложены несколько  
видов ранжирования контрагентов:**

- **по дебиторской задолженности**
- **ABC анализ**
- **XYZ анализ**

**Можно задать свои виды  
ранжирования**



1С:БУХУЧЕТ И ТОРГОВЛЯ  
(БИТ)

www.1cbit.ru

КРУПНЕЙШАЯ СЕТЬ  
СРЕДИ ФИРМ 1С:ФРАНЧАЙЗИ



(495) 748-05-55



# Инструментарий руководителя

Анализ задолженности контрагентов

Сформировать Настройка... Диаграмма ? **Генерация реакций**

## Отчет "Анализ задолженности контрагентов"

Отчетный период: без ограничения.  
Условия отбора: Организация = Конфетпром, Вид договора в списке С покупателем; С комиссионером;  
Группировки: Контрагент (Элементы);  
Порядок: Дней просрочки (Убыв); Оборот клиента за период/оборот компании за период (Возр); Долг/оборот контрагента

Контрагент	Количество дней	Долг/оборот контрагента	Долг/оборот компании за	Оборот клиента за период/оборот
Торговый дом "Комплексн				
Новый Год				
МАЙ ООО				
Сириус				
<b>ИТОГО:</b>				

Обработка Генерация реакций по задолженности

Действия ?

Контрагент	Сумма долга	Плановая отсрочка платежа, дни	Количество дней просрочки, дни	Долг/общий долг компании на дату, %	Долг/оборот контрагента за период, %	Долг/оборот компании за период, %	Оборот клиента за период/оборот
Б-База "Продукты"	20 000		29	51,55			24,63
Б-База "Электрогазварь"	18 800		1	48,45	23,15	23,15	100

Создать события Создать задачи Отправить электронные письма

Основные параметры: Ответственный:

Вид события: Звонок  
Направление: Звонок  
Важность: Встреча  
Состояние: Письмо  
E-Mail

Ответственный: Один на всех  
Из запроса Из таблицы  
Из документа

Дополнительные параметры:  
Открывать каждое событие

Содержание:  
Цель события:  
Содержание:

Вставить шаблон долга Вставить шаблон список неоплаченных накладных

Создать Закрыть





1С:БУХУЧЕТ И ТОРГОВЛЯ  
(БИТ)

[www.1cbit.ru](http://www.1cbit.ru)

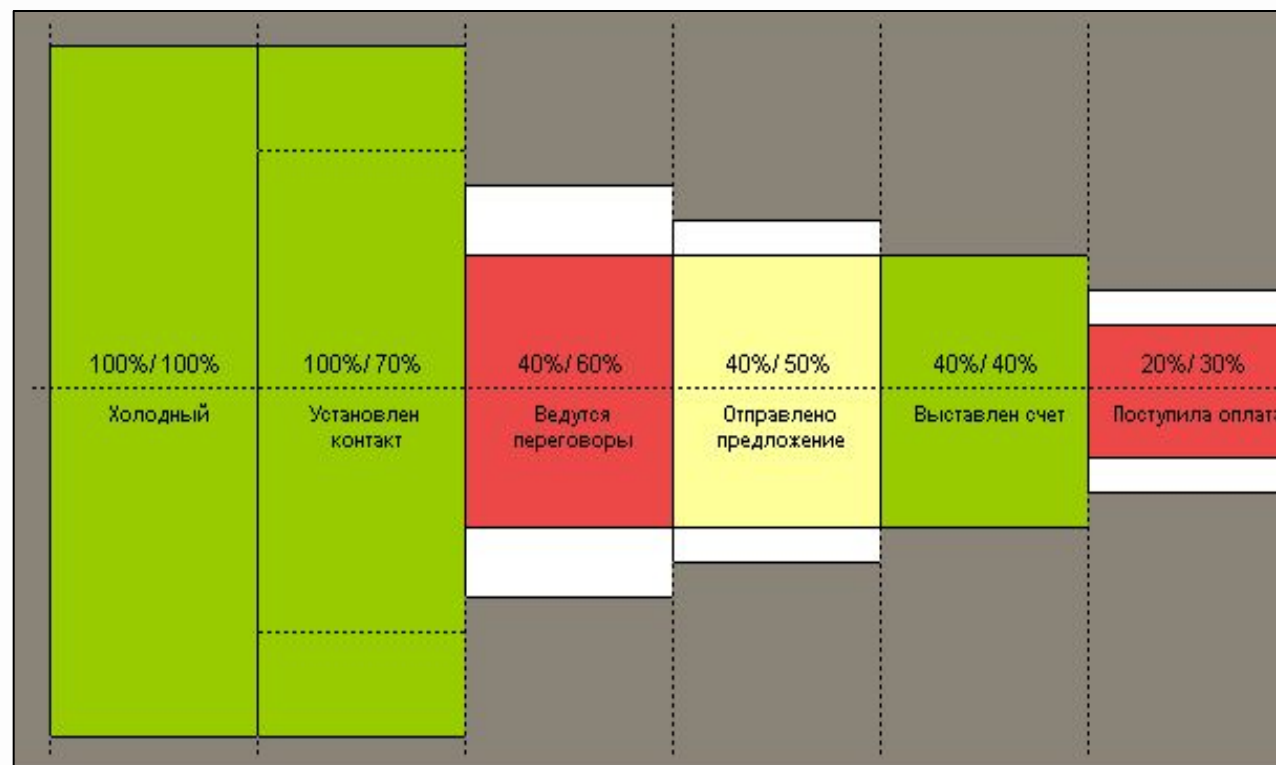
КРУПНЕЙШАЯ СЕТЬ  
СРЕДИ ФИРМ 1С:ФРАНЧАЙЗИ



(495) 748-05-55



# Инструментарий руководителя





1С:БУХУЧЕТ И ТОРГОВЛЯ  
(БИТ)

www.1cbit.ru

КРУПНЕЙШАЯ СЕТЬ  
СРЕДИ ФИРМ 1С:ФРАНЧАЙЗИ



(495) 748-05-55



# Инструментарий руководителя

Вывести текущий план

## Отчет "Анализ выполнения плана"

Отчетный период: без ограничения.

Сотрудник	Факт	План	% выполнения
<b>Оборудование</b>	<b>4 326 538</b>		
<b>Головной офис</b>	<b>2 663 538</b>		
Потапов (Руководитель отдела продаж)	2 663 538		
<b>Отдел продаж (Москва)</b>	<b>1 663 000</b>	<b>5 000 000</b>	<b>33</b>
Иванов (Специалист отдела продаж)	1 663 000		
<b>Обузь</b>	<b>2 689 000</b>		
<b>Отдел продаж (Москва)</b>	<b>2 689 000</b>		
Иванов (Специалист отдела продаж)	2 689 000		
<b>Продукты</b>	<b>109 150</b>		
<b>Отдел продаж (Москва)</b>	<b>109 150</b>		
Иванов (Специалист отдела продаж)	109 150		
<b>Телевизоры</b>	<b>172 280</b>		
	<b>172 280</b>		
Клачко (Оператор - секретарь)	172 280		

План:

Сотрудник	План
<b>Оборудование</b>	
<b>Отдел продаж (Москва)</b>	<b>5 000 000</b>
	5 000 000
Сидоркина (Специалист отдела продаж)	3 000 000
<b>Отдел продаж (Регионы)</b>	<b>8 000 000</b>
	8 000 000
Игнатьев (Специалист отдела продаж)	3 000 000



1С:БУХУЧЕТ И ТОРГОВЛЯ  
(БИТ)

www.1cbit.ru

КРУПНЕЙШАЯ СЕТЬ  
СРЕДИ ФИРМ 1С:ФРАНЧАЙЗИ



(495) 748-05-55



# Маркетинг

## Отчет "Анализ эффективности источников привлечения"

Отчетный период: 01.05.2006 - 13.05.2009

Источник привлечения клиентов	получено контактов	оплачено счетов	объем выручки	затраты за период	% затрат на привлечение
<b>Выставки</b>	<b>1</b>	<b>2 663 538</b>	<b>2 663 538</b>		
Торговля и Склад 2008	1	2 663 538	2 663 538		
<b>Газеты</b>	<b>4</b>	<b>1 000 000</b>	<b>1 663 000</b>	<b>13 500</b>	<b>0,81</b>
Центр-плюс	1				
Экстра-М	3	1 000 000	1 663 000	13 500	0,81
<b>Интернет-реклама</b>	<b>4</b>	<b>222 280</b>	<b>2 861 280,08</b>		
Поисковая система "Апорт"	4	222 280	2 861 280,08		
<b>Собственные семинары</b>	<b>2</b>	<b>19 000</b>	<b>109 150</b>	<b>28 650</b>	
Презентационный семинар	1	19 000	109 150		
Презентационный семинар по оборудованию	1			28 650	
<b>ИТОГО:</b>	<b>11</b>	<b>3 904 818</b>	<b>7 296 968,08</b>	<b>42 150</b>	<b>0,81</b>



1С:БУХУЧЕТ И ТОРГОВЛЯ  
(БИТ)

www.1cbit.ru

КРУПНЕЙШАЯ СЕТЬ  
СРЕДИ ФИРМ 1С:ФРАНЧАЙЗИ



(495) 748-05-55



# Маркетинг

Опрос 000000001 от 16.09.2008 11:09:20 \*

Действия ▾

### Сведения о клиенте

Клиент:	Симонов	Контактное лицо:	Сучков Игорь Леонидович
Телефон:	(499) -32566589	Должность:	Закупщик
E-mail:	Kuplu@Simonov.ru	Роль:	Закупщик
Сайт:	telesimonovs.ru	Телефоны:	3522565; (952) 225-56-98
Адрес:	Москва г; г. Москва ул. Андропова д3 к4; г. Москва ул...	E-mail:	IgorSuchkov@sim.ru

### Детали опроса

Шаблон опроса:	Оценка удовлетворенности (сентябрь 08)	Основание:	Запрос 000000028 от 06.05.2009 16:06:20
Дата опроса:	16.09.2008 11:09:20	Состояние:	Запланировано
Тип опроса:	Мониторинг	Ответственный:	Игнатьев (Специалист отдела продаж)
Вид деятельности:	Оборудование		
Цель опроса:	Плановый мониторинг клиентов.		

Комментарий: №: 000000001

Результат опроса Печать ▾ Создать "Событие" ОК Записать Закрыть



1С:БУХУЧЕТ И ТОРГОВЛЯ  
(БИТ)

www.1cbit.ru

КРУПНЕЙШАЯ СЕТЬ  
СРЕДИ ФИРМ 1С:ФРАНЧАЙЗИ



(495) 748-05-55



# Управление взаимоотношениями с дебиторами

Предприятие | Банк | Касса | Покупка | Продажа | Склад | Производство | Кадры | Монитор | Руководителю | БИТ Бухгалтеру

БИТ Бухгалтеру Настройка...

Организация: Торговый дом "Последний Шанс" ... x

Отчеты по дебиторской задолжен... Обновить

Период с: 01.01.2007 по: 13.05.2009

**Дебиторская задолженность покупателей**

- [По сумме долга](#)
- [По дням просрочки](#)
- [По проценту от оборота компании](#)
- [По проценту от оборота контрагента](#)
- [По проценту от общего долга компании](#)
- [По отношению оборота контрагента к обороту компании](#)

**Дебиторская задолженность поставщиков**

- [По сумме долга](#)
- [По дням просрочки](#)
- [По проценту от оборота компании](#)
- [По проценту от оборота контрагента](#)
- [По проценту от общего долга компании](#)
- [По отношению оборота контрагента к обороту компании](#)

**Произвольные формы отчетов**

- [График платежей](#)
- [Реализация товаров и услуг](#)
- [Анализ сверки взаиморасчетов](#)
- [Анализ задолженности контрагентов](#)
- Ранжирование контрагентов**
  - [Отчет по ранжированию клиентов](#)
  - [Виды ранжирования контрагентов](#)
  - [Документы ранжирования контрагентов](#)

**График платежей**

Дата Платежа/ Контрагент/ Документ	Плановая отсрочка платежа, дни
12.03.2008 г. Конфетпром	
Поступление товаров и услуг ТДК00000004 от 11.02.2008 16:53:04	30
18.03.2008 г. Конфетпром	
Поступление из переработки ТДК00000002 от 17.02.2008 13:00:01	30

**События и задачи** Период с: 01.05.2009 по: 17.05.2009

События | Мои задачи | Задачи сотрудникам

Дата	В...	Контрагент	Ответственный	Содержание
31/03/09	Н...	Пластинформ	Абдулов Юрий ...	Выяснить про долг
Звонок	↓	Сидоров Олег Константино...	Запланиро...	Выяснить про долг
03/04/09	↓	ОЧЕНЬ ЧАСТНОЕ ЛИЦО	Абдулов Юрий ...	Общий долг на 03.04.2009 г....
Звонок	↓	Сидоркин Семен Васильевич	Запланиро...	Напомнить про задолженно...
04/04/09	↓	ОЧЕНЬ ЧАСТНОЕ ЛИЦО	Абдулов Юрий ...	Общий долг на 03.04.2009 г....
Звонок	↓	Сидоркин Семен Васильевич	Запланиро...	Напомнить про задолженно...
06/04/09	↓	Магазин 23	Абдулов Юрий Вл...	узнать про салфетки бартером на...
Встреча	↓	Петрулькин Василий Берзович	Запланировано	поменять конфеты на салфетки б...
06/04/09	↓	ОЧЕНЬ ЧАСТНОЕ ЛИЦО	Абдулов Юрий ...	Общий долг на 06.04.2009 г....
Звонок	↓	Сидоркин Семен Васильевич	Запланиро...	долг



1С:БУХУЧЕТ И ТОРГОВЛЯ  
(БИТ)

[www.1cbit.ru](http://www.1cbit.ru)

КРУПНЕЙШАЯ СЕТЬ  
СРЕДИ ФИРМ 1С:ФРАНЧАЙЗИ



**(495) 748-05-55**



# Архитектура

- взаимодействие с 1С
- права доступа



1С:БУХУЧЕТ И ТОРГОВЛЯ  
(БИТ)

[www.1cbit.ru](http://www.1cbit.ru)

КРУПНЕЙШАЯ СЕТЬ  
СРЕДИ ФИРМ 1С:ФРАНЧАЙЗИ



(495) 748-05-55



**Спасибо за внимание!**