

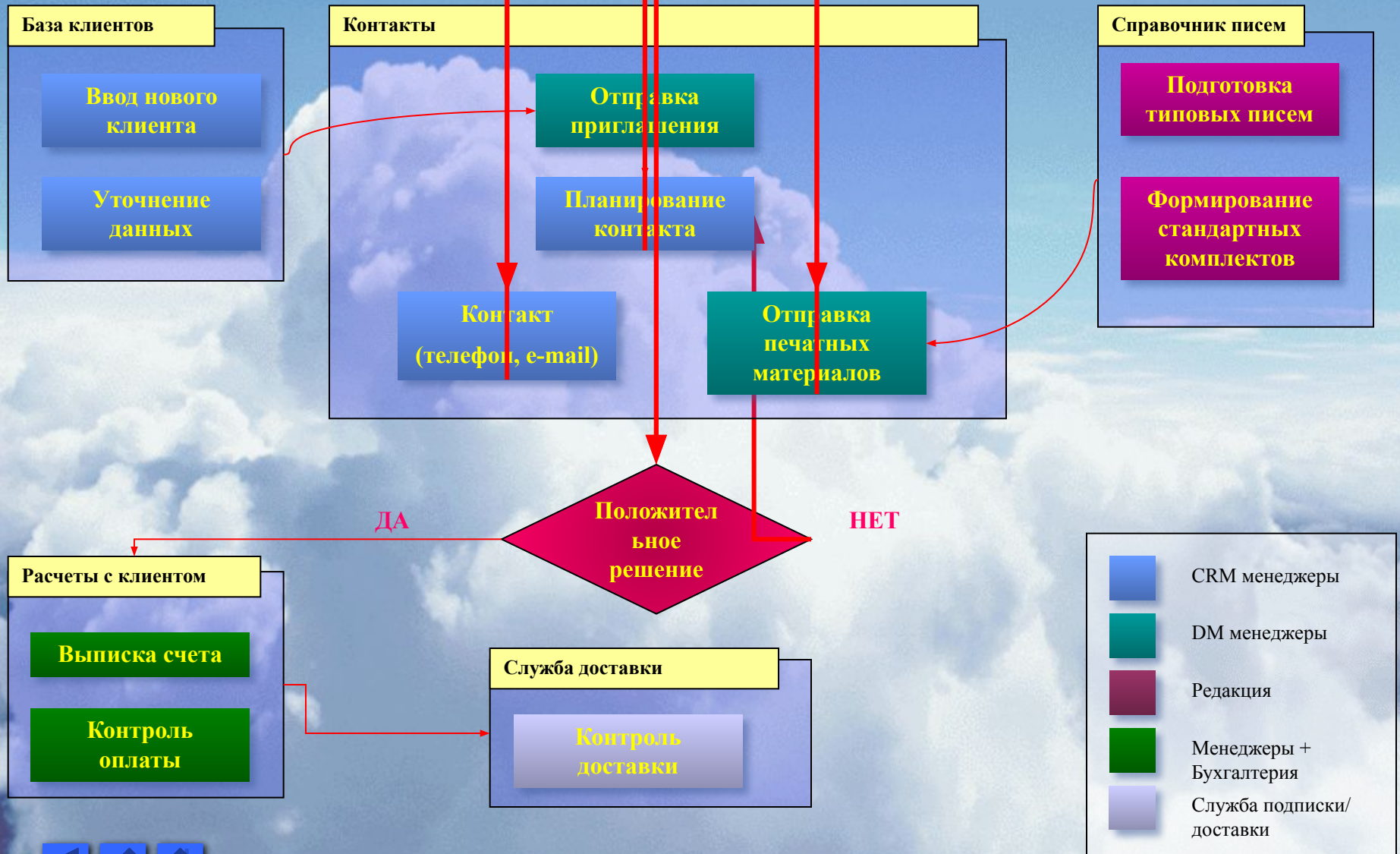
Управление взаимоотношениями с клиентами
(Customer Relationship Management)
на платформе программного комплекса

Универсал  [®]
К л и е н т / С е р в е р

на примере
Издательского Дома

СТАНДАРТ

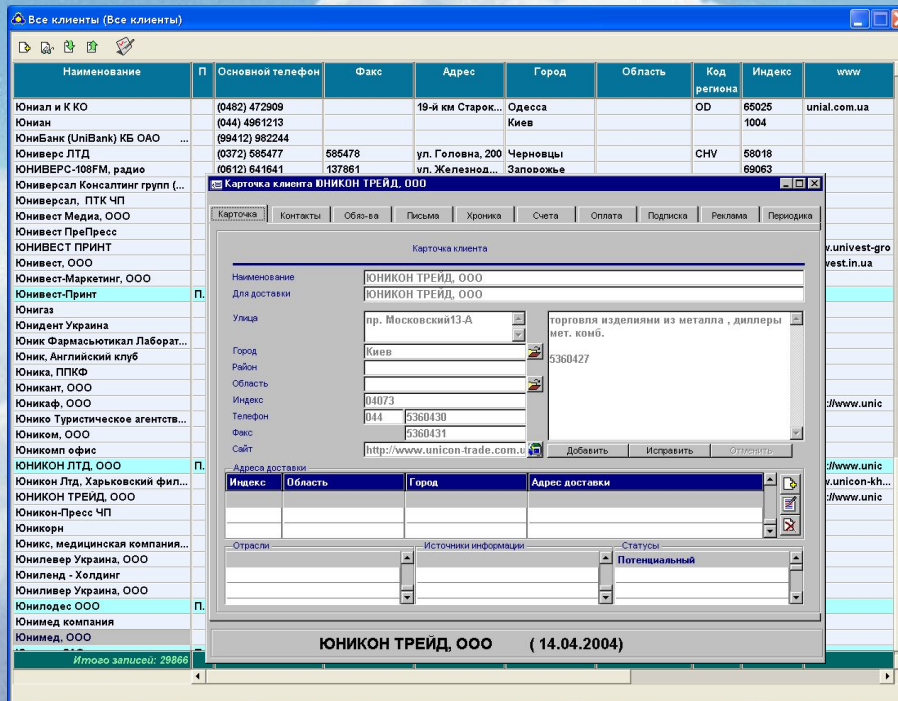
Схема бизнес-процессов



	CRM менеджеры
	DM менеджеры
	Редакция
	Менеджеры + Бухгалтерия
	Служба подписки/ доставки

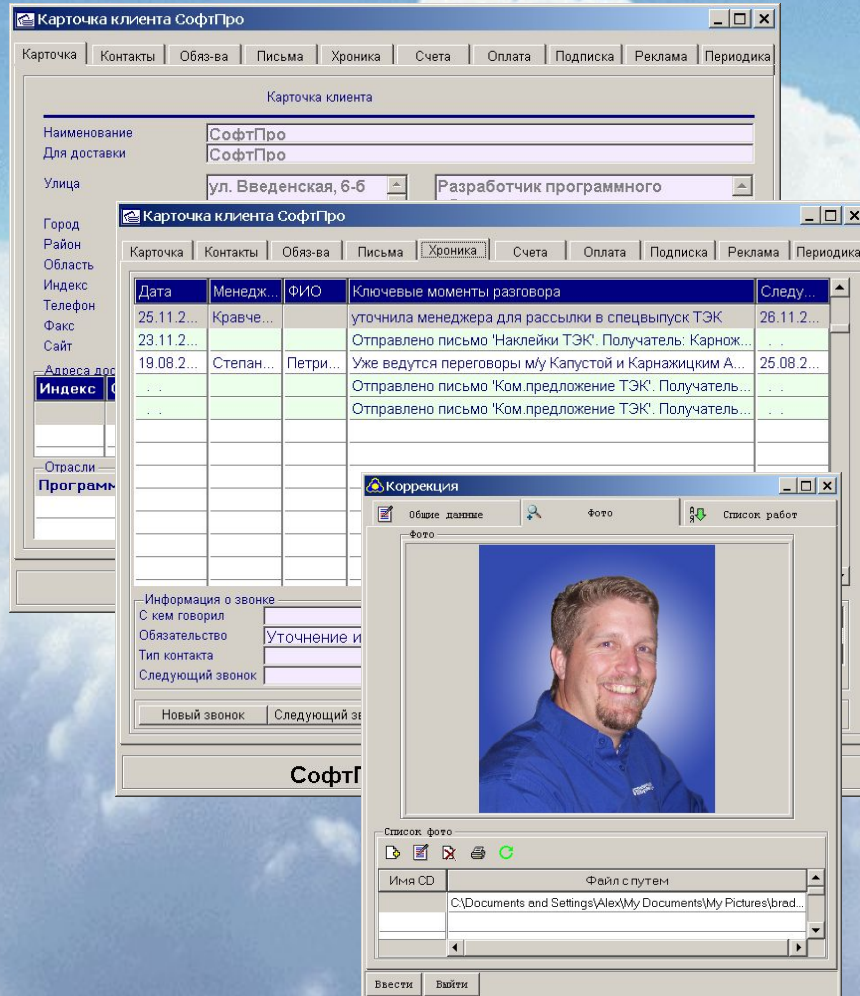


База данных клиентов



- Десятки пользователей совместно наполняют базу данных информацией о потенциальных клиентах
- Каждая запись перепроверяется путем телефонного звонка
- За каждым закрепляется ответственный менеджер

Карточка клиента



Вы можете иметь всю необходимую информации по клиенту:

- Любые его атрибуты
- Хронику контактов
- Перечень ответственных лиц клиента
- Ваши обязательства перед ним, его оплаты и т.д. и т.п.
- Вы можете хранить даже изображения

Карточка содержит абсолютно всю информацию по клиенту, распределенную по нескольким закладкам.

Карточка клиента

«Контакты»

Закладка «Контакты» содержит список контактных персон, с указанием их должностей, телефонов, e-mail.

Карточка клиента ПРИВАТБАНК, КБ

Карточка | **Контакты** | Обяз-ва | Письма | Хроника | Счета | Оплата | Подписка | Реклама | Периодика

К	ФИО	Телефон	E-mail	Примечание
✓	Молчановой О.П.			
✓	библиотека			
✓	Грицев М.С.			
✓	Палий Валентина Анатольевна	(0562) 390		
✓	Бурмецкая Людмила Николае...	(0562) 393		
✓	Третьякова Марина Николае...	(0562) 390		
✓	Рыбачук Сергей Николаевич	(0562) 390		

Коррекция

Личные данные

Адрес

Область:

Город:

Район:

Улица:

Индекс:

Фамилия:

Имя:

Отчество:

Пол:

Служебные данные

Должность:

Телефон:

E-Mail:

День рождения:

Тип контакта:

Контакт:

Карточка клиента

«Обязательства»

В этой закладке менеджеры различных служб могут вводить свои обязательства по клиенту:

- Подписка на журналы (CRM-менеджеры)
- Размещение рекламы (менеджеры отдела рекламы)

Менеджеры могут видеть все обязательства по клиенту, но изменять могут только свои обязательства

Карточка клиента ПРИВАТБАНК, КБ			
Карточка	Контакты	Обяз-ва	Письма
			Хроника
			Счета
			Оплата
			Подписка
			Реклама
			Периодика
Вид обязательства	Менеджер	Издание	Примечание
Подписка на журнал	Куперман Петр Яков...	Журнал "БАНКОВСК...	
Подписка на журнал	Куперман Петр Яков...	Журнал "МЕТАЛЛЫ ...	
Подписка на журнал	Куперман Петр Яков...	Журнал "НОВЫЙ МА...	
Подписка на журнал	Куперман Петр Яков...	Журнал "УПРАВЛЕН...	
Подписка на журнал	Куперман Петр Яков...	Журнал "ТЭК"	
Размещение рекламы	Степанишина Татьяна	Журнал "УПРАВЛЕН...	вкладка каталога для VIP-клиентов
Размещение рекламы	Антоненко Яна	Журнал	

Карточка клиента

«Хроника»

Сюда попадает хроника абсолютно всех контактов с клиентом: звонки, e-mail, отправка корреспонденции, приход денег...

Карточка клиента ПРИВАТБАНК, КБ

Карточка | Контакты | Обяз-ва | Письма | Хроника | Счета | Оплата | Подписка | Реклама | Периодика

Дата	Менеджер	ФИО	Ключевые моменты разговора	Следующ...
15.03.2005	Антоненк...	Рыбачук...	Сергей Ник. положительно относится к встрече и готов к нам подъех...	16.03.2005
10.03.2005	Антоненк...	Рыбачук...	Разговаривала с Дмитрием. Сергей Николаевич мне в понед перезв ...	16.03.2005
17.12.2004	Степаниш...	Рыбачук...	От вкладки каталога отказался по субъективной причине, рук. vip-отд...	24.12.2004
03.12.2004	Куперман...	Бурмец...	Поблагодарил Л.Н. за оперативность, похвалил работу "Приватбанка..."	19.01.2005
02.12.2004			Приход по банку № 5762 на сумму 4845.00 сч. 1564 от 11.11.04	...
30.11.2004	Куперман...	Бурмец...	29.11. Л.Н. ошибочно посчитала, что наш счет годовой, и попросила п...	19.01.2005
16.11.2004	Степаниш...	Рыбачук...	Отправила ком. пред. по вкладыванию каталогов для VIP-клиентов	24.12.2004
11.11.2004	Куперман...	Бурмец...	В ответ на e-mail Л.Н. ф. счет БП (5 экз.)+УК (2 экз.)+ НМ (2 экз.) 1 пол...	19.01.2005
26.10.2004	Куперман...	Бурмец...	Согласовал с Л.Н. вложение счетов филиалам в БП №10.	19.01.2005
21.10.2004	Куперман...	Бурмец...	Л.Н. инт. упоминаемостью банков на заруб. сайтах. Соединил с Викто...	19.01.2005
11.10.2004	Куперман...	Бурмец...	По просьбе Л.Н. e-mail цены 2005 г. и письмо Виктора.	19.01.2005
22.09.2004	Куперман...	Бурмец...	Л.Н. вышла из отп. Расск. об объединении МБУ и ММ. По БП: "В тако...	19.01.2005
09.09.2004	Куперман...		"Л.Н. в отпуске до 20.09". Поздравить с прошедшим днем рождения.	19.01.2005
06.07.2004	Куперман...	Бурмец...	Л.Н. в mail сообщила о размещении НМ со всеми вложениями	19.01.2005

Информация о звонке

С кем говорил	Рыбачук Сергей Николаевич	Сергей Ник. положительно относится к встрече и готов к нам подъехать на сл. неделе. У него будет ряд встреч в
Обязательство	Размещение рекламы («Журнал	Киеве. Предварительно попросил обрисовать основные
Тип контакта	Обзвон	
Следующий звонок	19 января 2005 г.	Причины отказа

Новый звонок | Следующий звонок | Исправить звонок

Свои звонки Все звонки Все события

Карточка клиента не может быть закрыта без заполнения нескольких обязательных параметров (скажем, без планирования следующего контакта).

Звонки вводятся как в этой карточке, так и в специальной форме

[«Планировщик контактов»](#)

Карточка клиента

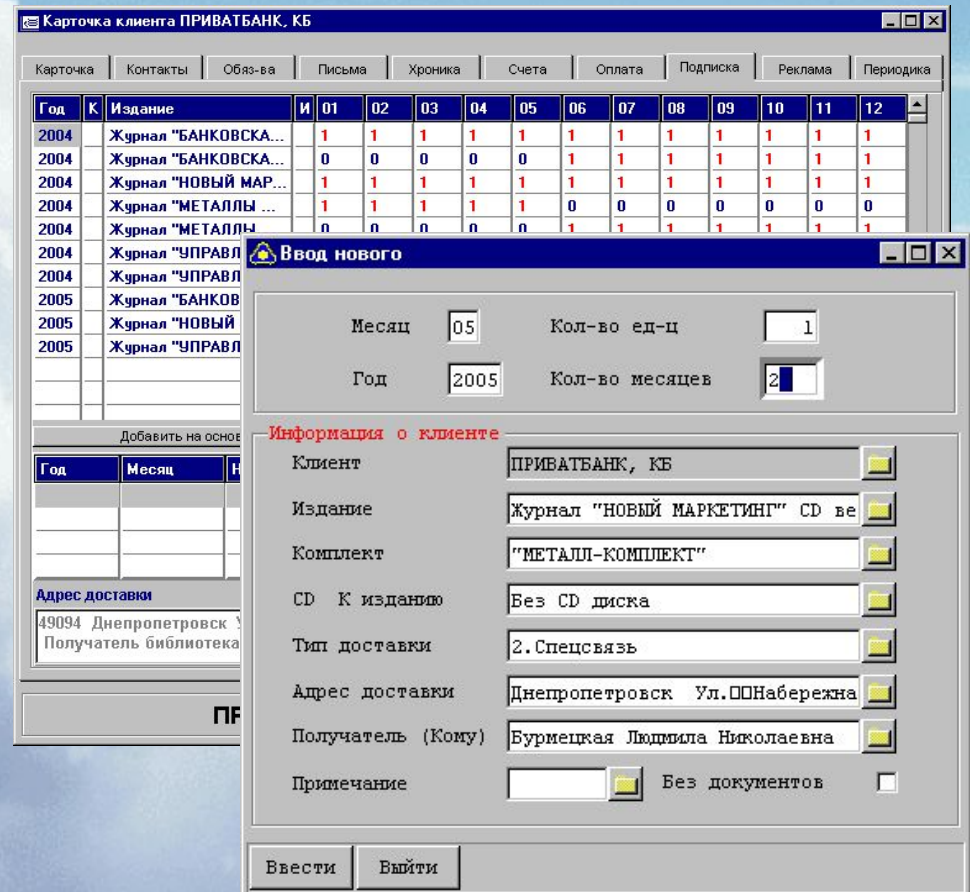
«Подписка»

Здесь либо вручную, либо на основании счета-фактуры формируется ежемесячный график подписки для клиента.

Каждая строка таблицы определяет выписанное клиентом издание с описанием:

- адреса доставки *
- персоны получателя *
- прилагаемых бонусов
- службы доставки

(* - выбираются из реквизитов клиента)



Карточка клиента ПРИВАТБАНК. КБ

Карточка | Контакты | Обяз-ва | Письма | Хроника | Счета | Оплата | Подписка | Реклама | Периодика

Год	К	Издание	И	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
2004		Журнал "БАНКОВСКА...	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2004		Журнал "БАНКОВСКА...	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1
2004		Журнал "НОВЫЙ МАР...	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2004		Журнал "МЕТАЛЛЫ ...	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0
2004		Журнал "МЕТАЛЛЫ ...	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1
2004		Журнал "УПРАВЛ...													
2005		Журнал "БАНКОВ...													
2005		Журнал "НОВЫЙ ...													
2005		Журнал "УПРАВЛ...													

Добавить на основе

Год	Месяц	И

Адрес доставки
49094 Днепропетровск \ ...
Получатель библиотека

Ввод нового

Месяц: 05 Кол-во ед-ц: 1
Год: 2005 Кол-во месяцев: 2

Информация о клиенте

Клиент: ПРИВАТБАНК, КБ
Издание: Журнал "НОВЫЙ МАРКЕТИНГ" CD ве
Комплект: "МЕТАЛЛ-КОМПЛЕКТ"
CD К изданию: Без CD диска
Тип доставки: 2. Спецсвязь
Адрес доставки: Днепропетровск Ул.ПОНабережна
Получатель (Кому): Бурмещкая Людмила Николаевна
Примечание: Без документов

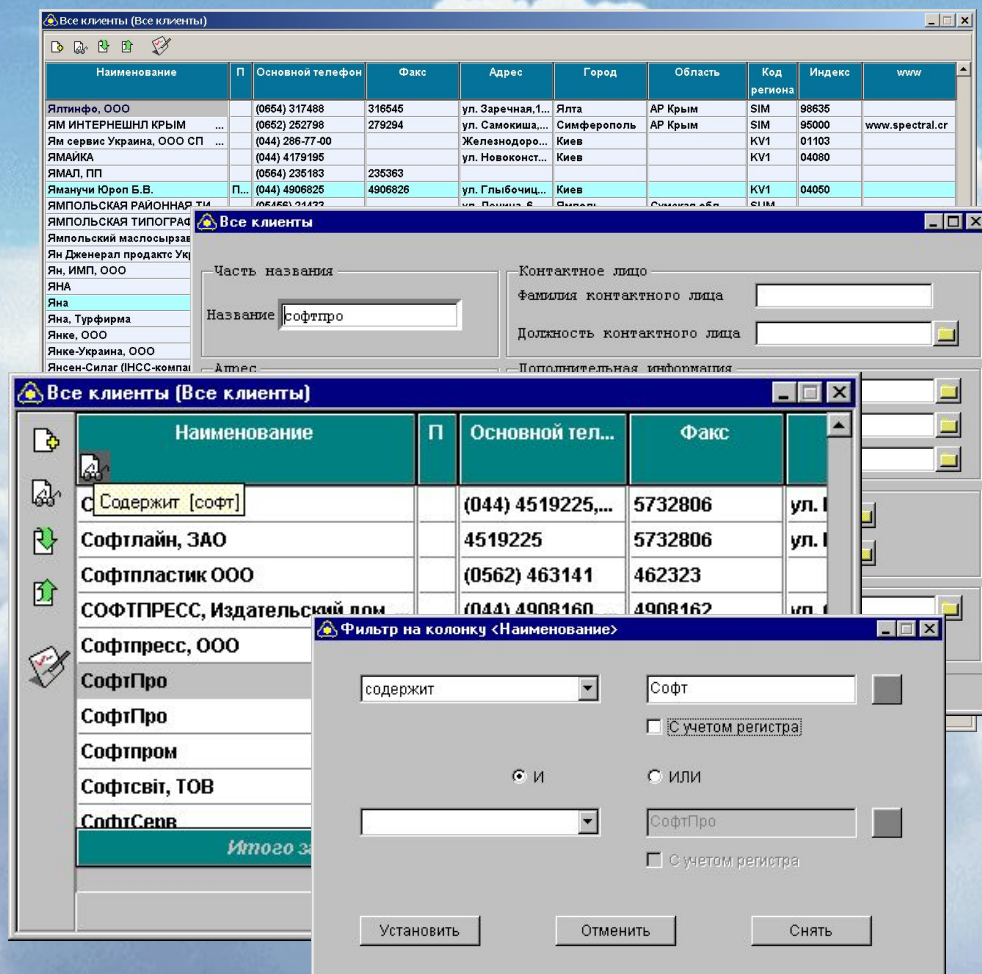
Ввести Выйти



Работа с базой данных клиентов

У Вас могут быть *десятки тысяч* клиентов и, тем не менее, Вы можете *быстро* найти нужную информацию:

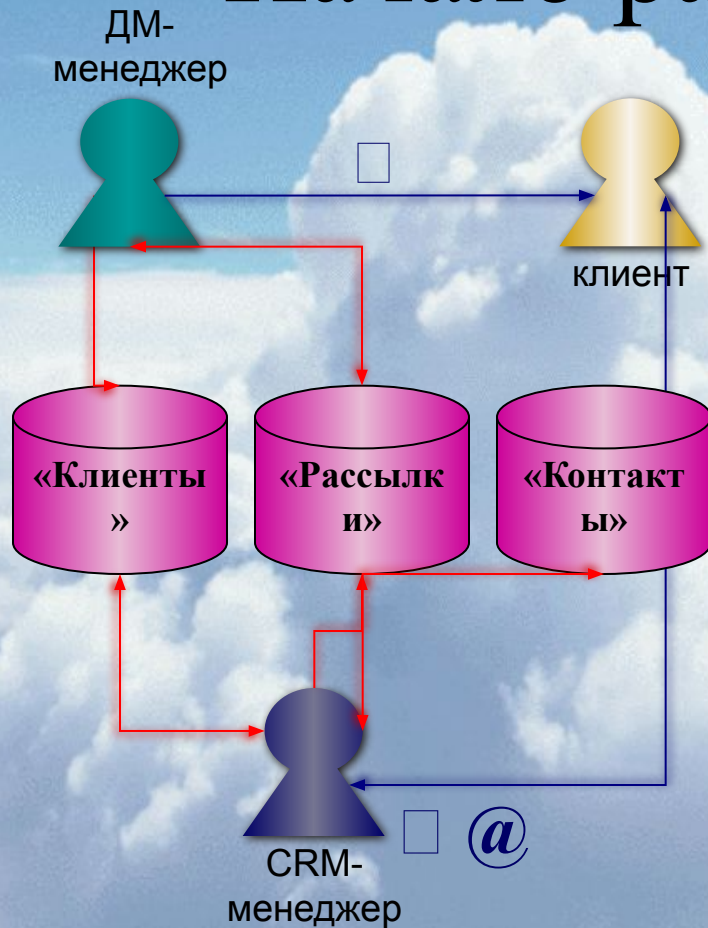
- введя несколько первых символов названия
- определив «маску» для отбора по любым параметрам клиента
- установив фильтр по значениям любых КОЛОНОК



The screenshot displays the 'Все клиенты' (All clients) application interface. It features a main table with columns for 'Наименование' (Name), 'П' (Initials), 'Основной телефон' (Main phone), 'Факс' (Fax), 'Адрес' (Address), 'Город' (City), 'Область' (Region), 'Код региона' (Region code), 'Индекс' (Index), and 'www'. A filter dialog box is open over the table, titled 'Фильтр на колонку <Наименование>' (Filter on column <Name>). The dialog includes a dropdown menu with 'содержит' (contains) selected, a text input field containing 'Софт', and a checkbox for 'С учетом регистра' (Case sensitive). Below this, there are radio buttons for 'и' (and) and 'или' (or), with 'и' selected. Another dropdown menu shows 'СофтПро', and a second checkbox for 'С учетом регистра' is present. At the bottom of the dialog are buttons for 'Установить' (Apply), 'Отменить' (Cancel), and 'Снять' (Remove).

Наименование	П	Основной телефон	Факс	Адрес	Город	Область	Код региона	Индекс	www
Ялтинфо, ООО		(0654) 317488	316545	ул. Заречная,1...	Ялта	АР Крым	SIM	98635	
ЯМ ИНТЕРНЕТНЛ КРЫМ	...	(0652) 252798	279294	ул. Самокиша...	Симферополь	АР Крым	SIM	95000	www.spectral.cr
Ям сервис Украина, ООО СП	...	(044) 286-77-00		Железнодоро...	Киев		KV1	01103	
ЯМАЙКА		(044) 4179195		ул. Новоконст...	Киев		KV1	04080	
ЯМАЛ, ПП		(0564) 235183	235363						
Яманучи Юроп Б.В.	П...	(044) 4906825	4906826	ул. Глыбочиц...	Киев		KV1	04050	
ЯМПОЛЬСКАЯ РАЙОННАЯ ТИП		(06463) 24422		ул. Ленина, 6	Ямполь	Смоленская обл.	SIM		

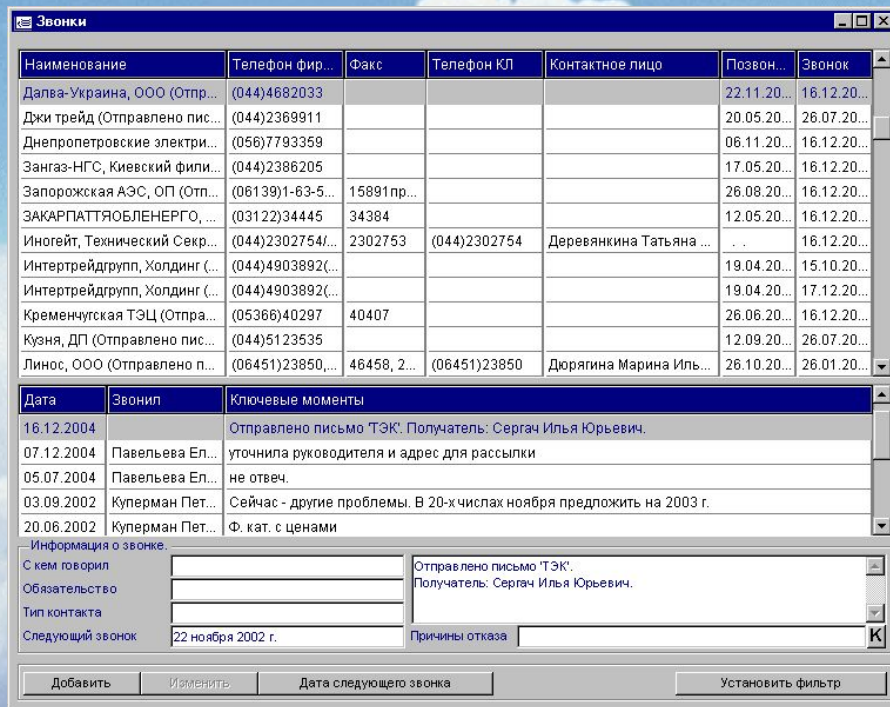
Начало работы с клиентом



- ДМ-менеджер обязан внести в базу исчерпывающую информацию о потенциальном подписчике
- Руководитель группы назначает ответственного менеджера по этому клиенту
- Ответственный ставит письмо с предложением сотрудничества в очередь отправки
- Письмо готовится и отправляется службой Direct Mail
- Через 7 дней CRM-менеджер обязан перезвонить клиенту

«Универсал» четко организует этот бизнес-процесс!

Планировщик контактов



Наименование	Телефон фир...	Факс	Телефон КЛ	Контактное лицо	Позвон...	Звонок
Далва-Украина, ООО (Отпр...	(044)4682033				22.11.20...	16.12.20...
Джи трейд (Отправлено пис...	(044)2369911				20.05.20...	26.07.20...
Днепропетровские электри...	(056)7793359				06.11.20...	16.12.20...
Зангаз-НГС, Киевский фили...	(044)2386205				17.05.20...	16.12.20...
Запорожская АЭС, ОП (Отп...	(06139)1-63-5...	15891пр...			26.08.20...	16.12.20...
ЗАКАРПАТТЯОБЛЕНЕРГО, ...	(03122)34445	34384			12.05.20...	16.12.20...
Иногейт, Технический Секр...	(044)2302754/...	2302753	(044)2302754	Деревянкина Татьяна	16.12.20...
Интертрейдгрупп, Холдинг (...)	(044)4903892(...				19.04.20...	15.10.20...
Интертрейдгрупп, Холдинг (...)	(044)4903892(...				19.04.20...	17.12.20...
Кременчугская ТЭЦ (Отпра...	(05366)40297	40407			26.06.20...	16.12.20...
Кузня, ДП (Отправлено пис...	(044)5123535				12.09.20...	26.07.20...
Линос, ООО (Отправлено п...	(06451)23850,...	46458, 2,...	(06451)23850	Дюрягина Марина Иль...	26.10.20...	26.01.20...

Дата	Звонил	Ключевые моменты
16.12.2004		Отправлено письмо ТЭК. Получатель: Сергач Илья Юрьевич.
07.12.2004	Павельева Ел...	уточнила руководителя и адрес для рассылки
05.07.2004	Павельева Ел...	не отвеч.
03.09.2002	Куперман Пет...	Сейчас - другие проблемы. В 20-х числах ноября предложить на 2003 г.
20.06.2002	Куперман Пет...	Ф. кат. с ценами

Информация о звонке:

С кем говорил: Отправлено письмо ТЭК.
 Обязательство: Получатель: Сергач Илья Юрьевич.
 Тип контакта:
 Следующий звонок: 22 ноября 2002 г. Причины отказа:

Добавить | Изменить | Дата следующего звонка | Установить фильтр

Главный инструмент CRM-менеджера. Удобная форма для отработки контактов, стоящих в плане, а также планирования последующих контактов.

Верхняя часть отображает перечень актуальных контактов.

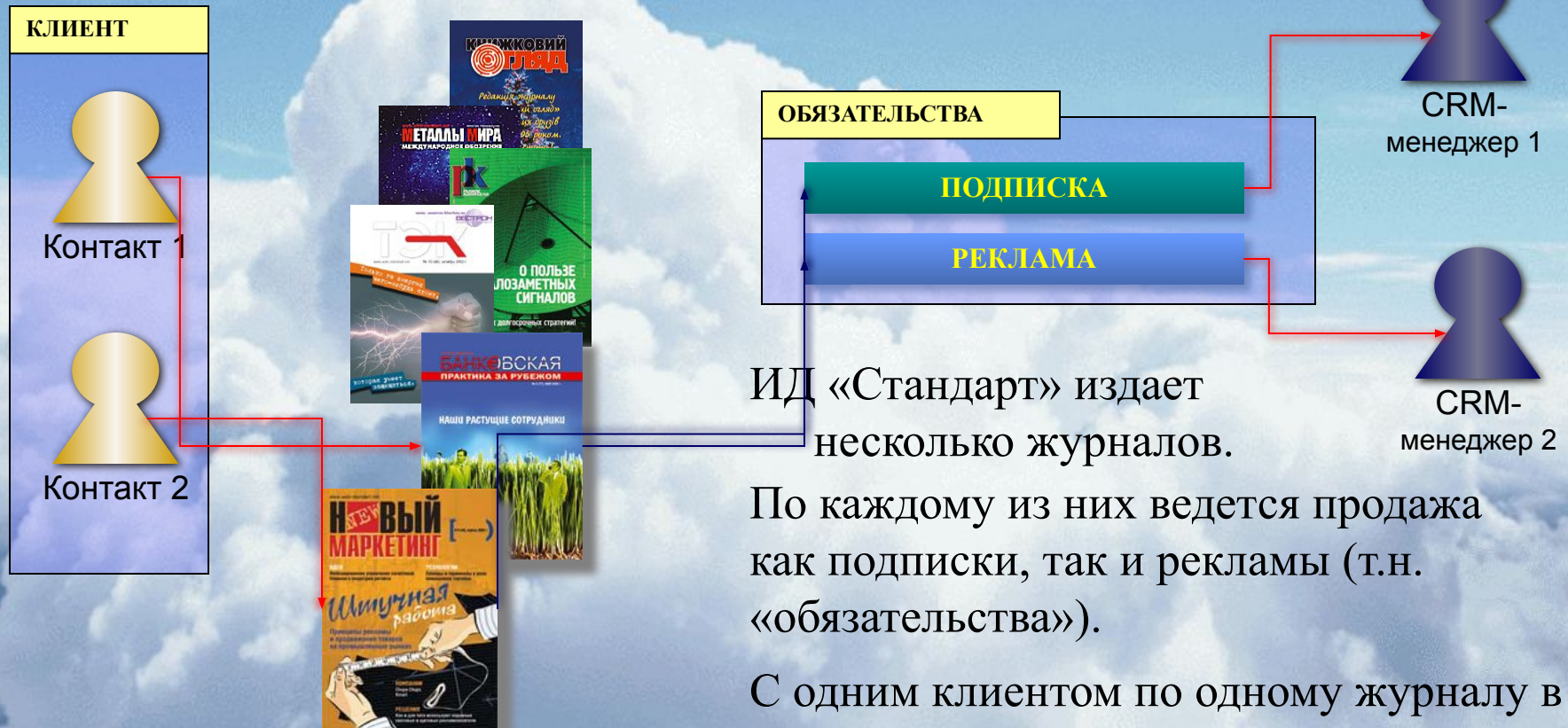
В нижней части дается расшифровка хроники контактов по контрагенту.

Проведя разговор, менеджер *должен* тут же поставить в план следующее событие. CRM-менеджер работает со «своими» клиентами до успешного оформления подписки.

Потеря потенциального клиента исключается полностью!



Совместная работа



Совместная работа

Карточка клиента Полтава-банк ПАБ

Карточка | Контакты | Обяза-ва | Письма | Хроника | Счета | Оплата | Подписка | Реклама | Периодика

Дата	Менеджер	ФИО	Ключевые моменты разговора	Следующ...
11.03.2005	Бондарен...	Лена	Направили повторно док-ты для бух-ии	12.03.2005
10.03.2005	Бондарен...	Лена	Не получили ни ориг. счета ни др. док-тов. Лена должна сбросить сви...	12.03.2005
10.03.2005	Антоненк...	Монаст...	Предложение по зл.почте	11.03.2005
10.03.2005	Антоненк...	Татьян...	Татьяна Владимировна говорит, что анализом предложений заним...	11.03.2005
15.02.2005			Приход по банку № 60 на сумму 1254.00 БП 1-12	...
15.02.2005	Бондарен...	Монаст...	Деньги поступили только сегодня БП направлять на имя пр.пр. Буж д...	12.03.2005
14.02.2005	Бондарен...	Монаст...	Сегодня проплатили наконец-то БП-05	12.03.2005
11.02.2005	Антоненк...	Татьян...	Попросила отправить предл. по факсу и перезвонить для более пре...	11.03.2005
11.02.2005	Бондарен...	Монаст...	Какую максимальную скидку вы можете нам дать? Договорились на ...	12.03.2005
10.02.2005	Бондарен...	Монаст...	Еще не был на приеме у пр.пр. Сегодня вечером идет к нему и перез...	12.03.2005
08.02.2005	Бондарен...	Монаст...	Отдал БП на выходные пр.пр., тот читал, делал какие-то выкладки.Вч...	12.03.2005
03.02.2005	Бондарен...	Монаст...	Вчера отдал БП пр.правления для ознакомления и принятия решен...	12.03.2005
26.01.2005	Бондарен...	Монаст...	Журнал распечатал, нравится, хотел бы скидку, хочет печатный экз. п...	12.03.2005
26.01.2005	Бондарен...	Монаст...	Шкоро по почте. Число в БП 12 из office@poltavabank.com	12.03.2005

...Информация о звонке

С кем говорил: Лена
 Обязательство: Направили повторно док-ты для бух-ии
 Тип контакта:
 Следующий звонок: Причины отказа:

Новый звонок | Следующий звонок | Исправить звонок

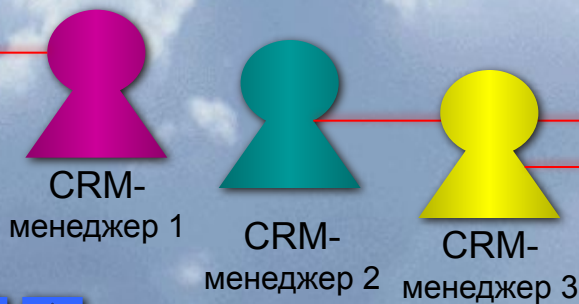
Свои звонки Все звонки Все события

Полтава-банк ПАБ (14.04.2004)

Необходимо разграничить права пользователей в рамках бизнес-процесса.

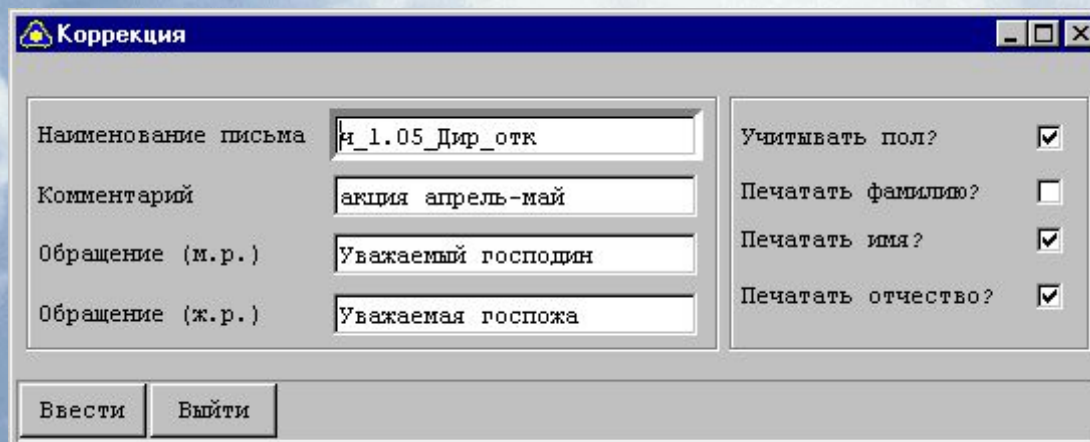
Каждый, кто работает с той или иной фирмой по любому из обязательств, может одним кликом мышки ознакомиться со всей историей взаимоотношений с клиентом.

Все менеджеры работают с одной карточкой клиента, но с разными полями.



Подготовка типовых писем

- Для каждой маркетинговой кампании готовится письмо. Оно печатается в типографии на фирменном бланке и *не содержит обращения к получателю*.
- Для каждого такого стандартного письма в программе настраивается, *какое обращение* к получателю должно использоваться:
 - должны ли различаться обращения к мужчинам и женщинам, формулировка обращения
 - определяется конструкция из фамилии, имени и отчества



Field Name	Value	Option	Checked
Наименование письма	л_1.05_Дир_отк	Учитывать пол?	Yes
Комментарий	акция апрель-май	Печатать фамилию?	No
Обращение (м.р.)	Уважаемый господин	Печатать имя?	Yes
Обращение (ж.р.)	Уважаемая госпожа	Печатать отчество?	Yes

Buttons: Ввести, Выйти

Организация рассылок

CRM-менеджер, работая с карточкой клиента, может подготовить письмо для отправки.

Карточка клиента TerraСофт. 000

Карточка | Контакты | Обяз-ва | Письма | Хроника | Счета | Оплата | Подписка | Реклама | Периодика

0	Печать	Департамент	Тема	Получатель	Отправлено
		Отдел ДМ	Ком.предложение ТЭК	Костерева Катерина	..
		Отдел ДМ	Ком.предложение ТЭК	Попов Александр	..
	27.08.2004		что отлича	Костерева Катерина	31.08.2004
	28.09.2004		что отлича	Костерева Катерина	04.10.2004
	01.12.2004		что отличает 4	Костерева Катерина	07.12.2004
	01.12.2004	Отдел ДМ	что отличает 4	Попов Александр	07.12.2004

Для этого ему необходимо указать:

- 1 – имя контактной персоны (выбор из списка контактных персон данного клиента)
- 2 – выбрать стандартное письмо из списка заранее подготовленных
- 3 – подтвердить отправку

Письмо будет поставлено в очередь на отправку службой Direct-Mail

Организация рассылок

Редактирование списка рассылки (Все документы)

П	Дата ввода	Наименование организации	Должность получателя	Фамилия	Имя	Отчество	Тема рассылки
	03.11.20...	Янтарь	Директор	Манько	Дмитрий	Александрович	1PUSL29
	15.02.20...	Янтарь плюс, ООО	Директор	Шумейко	Владимир	Анатолиевич	ч 1.05 Ди
	18.02.20...	Янтарь, Коростенс...	Зам. дире				

Введите фильтры

Тип письма: ч_1.05_Маркетолог

Город: Харьковская обл.

Менеджер: Куперман Петр Яковлевич

Менеджер ДМ:

Вести Выйти

И.М. Дубочинский Богоявленский ул. Волкова Волчанска, 77 Киев 03150	В.С.А. Александров Мариуполь, Одесса ул. В.Ильинская, 99, оф. 1 Киев 03150	Радик Шарапов Сумы ул. Дружбы Киев 03034
А.С.Р. Пройдак ООО Корпус Энергия, Бульвар ул. М.Березы, 1А, оф. 403 Киев 03062	Арина И. Богоявленский, Сергеев ул. Славянская, 28 Житомир 91011	А.Б.С.С.С.С.С.С. Киев ул. Славянская, 67 (БДМУ) В.Ильинская, 46 (ТЭЦ) Киев 03062
А.С. Яковлев Богоявленский ул. Волкова Киев, 11, оф. 20 Киев 03034	А.С. Яковлев Степан Иван ул. Мухоморова, 107 Киев 03078	А.С. Яковлев Киев ул. Славянская, 9 Одесса 03068
А.Б.С.С.С.С.С.С.С. Богоявленский, Богоявленский ул. Славянская, 3-й этаж Киев 03038	Богоявленский Радик Шарапов Радикал, 20, оф. 11 Киев 03034	Богоявленский Радик Шарапов ул. Дружбы, 19 Киев 03035
Богоявленский ул. Славянская, 46 Киев	Богоявленский Богоявленский ул. Славянская, 46 Киев	Богоявленский Богоявленский ул. Славянская, 46 Киев

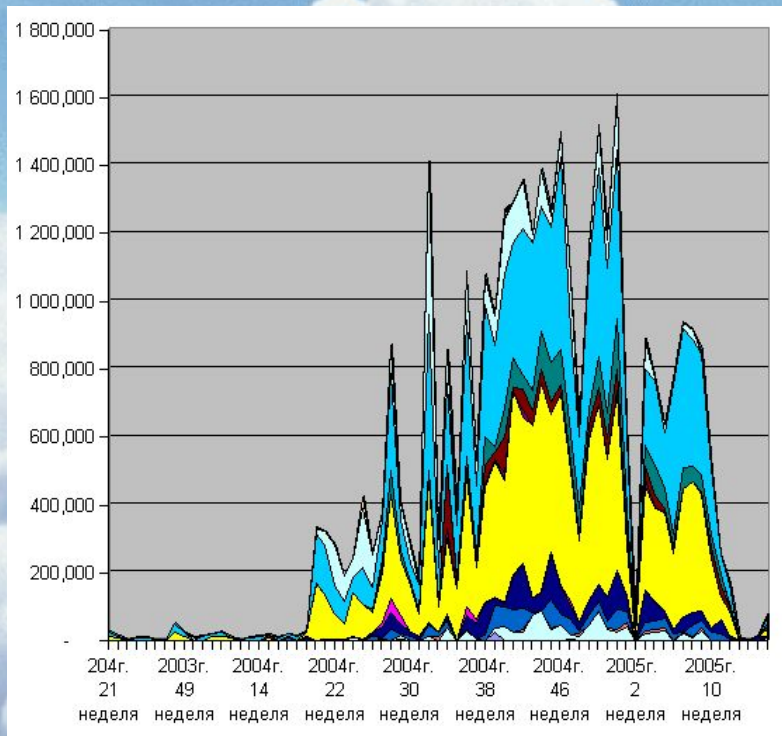
DM-менеджер работает со списками писем, подготовленных CRM-менеджерами.

DM-менеджер может отфильтровать список писем по типу, по городу, по CRM-менеджеру

По подготовленному т.о. списку могут быть распечатаны как сами письма, так и наклейки с адресами на конверты

Т.о. работа DM-менеджеров хорошо организована и полностью автоматизирована!

Анализ работы



Специальные отчеты
 помогают анализировать
 количественные и
 качественные
 характеристики
 клиентских баз как
 отдельных менеджеров,
 так и территориальных
 групп, а также отдела в
 целом.

Анализ работы

Менеджер может получить:

- перечень «своих» компаний, с которыми он не общался определенное количество дней
- хронику работы с ними и спланировать свои дальнейшие действия
- Информацию о днях рождения контактных персон «своих» клиентов

Поиск контактных лиц (по изданию)
 Город - > Днепропетровск
 Издание - > Журнал "НОВЫЙ МАРКЕТИНГ"

Фирма	Фамилия			
Звонки по менеджерам (Звонки менеджера с 1 января 2005 г. по 4 мая 2005 г.)				
Дата звонка	Время звонка	Клиент	С кем говорил	Ключевые моменты разговора
06.01.2005	12:26:08	КРЕДИТ БАНК (УКРАИНА), АО	Лепак Роман Ива	Роман: "Правление пожелало еще 1 экз. БГ". - Я напо...
06.01.2005	12:43:25	Алми Лтд, фирма, ООО	Алена	Сообщил Алене о поступл. денег МБУ 2005 г. Обещал п...
06.01.2005	13:07:08	ГАЗ УКРАИНИ, ДК, ДОНЕЦЬКА...	Дмитрий	По просьбе Димы дайджест с 10.01 переключен на нов...
07.01.2005	13:33:51	Коваленко В.А., ЧП	Коваленко Вадим	Оплатили УК №1-6,2005
10.01.2005	09:50:35	Лука Принт		Уточнение данных, привязка письма
10.01.2005	09:53:36	Фиф, ООО	Головина Оксана	До сих пор не получили журналы
10.01.2005	09:56:32	НОВАЯ ГРАФИКА		Счет на 2 ПУ оплачен
10.01.2005	09:59:06	Морепродукты, ООО		оплатили УК №4.
10.01.2005	10:03:08	S.V.STUDIO		Выяснила адрес, ФИО директора, привязка письма
10.01.2005	10:04:03	Ивек-Харьков, ООО		оплатили УК №1-6,2005.
10.01.2005	10:06:45	Доброе дело-2003	Кубина Ольга	Уточняла, когда им доставят "ПГ", №10, 2004
10.01.2005	10:11:15	STAND UP, ДИЗАЙН СТУДИЯ		Выяснила адрес, ФИО директора, привязка письма
10.01.2005	10:11:30	Земельный банк Харьковск...		оплатили УК №1-6,2005.
10.01.2005	10:12:48	Ипатов Ю.А.	Поднебесная Таг	Счет оплатили 29.12.04
10.01.2005	10:15:08	Арта, фирма	Галина Николае	Оплачен счет на УК №1-6
10.01.2005	10:22:06	Южный город, ООО	Мищенко Галина	Оплачен счет на НМ 2005 год 30.12.04
10.01.2005	10:23:27	АРТ-МОДЕРН, РА		Выяснила адрес, ФИО директора, привязка письма
10.01.2005	10:28:47	Ивано-Франковскгаз, ОАО	Зорина	Деньги поступили 30.12.04
10.01.2005	10:35:08	Артемсоль, ГП		Привязка письма
10.01.2005	10:35:28	АГРАРНИК, АТ	Светлана	Попросила акт на 810,0 гр., которые поступили 3.11.2005
10.01.2005	10:35:51	ИНТЕРТЕХНОДРУЖ. ДИСТРИБ...	Черненко Владим	04.01.2005 Спланированная встреча не состоялась. П...
10.01.2005	10:40:04	Фармак, ОАО	Факс	Оплатили НМ дополнительный 4-й экз. на 2005г. 1-е по...
10.01.2005	10:40:41	Астрэ, ЧП (типография)		Уточнение адреса, привязка письма
10.04.2005	10:44:24	Фотос 5, ООО	Анна Владимиров	На послышки ставящийся
		Всего звонков: 13373		

Анализ работы

**Отчет по проделанной работе (ОТР)
с 1 февраля 2005 г. по 23 февраля 2005 г.**

Менеджер	Кол-во звонков	Выставлено счетов	На сумму	Оплачено
Антоненко Яна	28			
Базанова Татьяна	318	15	12 160,00	4 200,00
Барташук Оксана	1			
Бескровная Елена Степановна	354	46	48 499,20	28 500,00

Анализ подписчиков

Издание - >Журнал "ТЭК"

Интервал: с 1 декабря 2004 г. по 2 марта 2005 г.

Менеджер - >Куперман Петр Яковлевич

Голаченко	No п/п	Клиент	2004				2005			
			12	01	02	03	01	02	03	
Гречаный	1	ІНФОРМАЦІЙНІ КОМП'ЮТЕРНІ СИСТЕМИ, ЗАТ	1	1	1	1	1	1	1	
Иосифова	2	АЛЕКСАНДР, КОМПАНИЯ, ООО	1	1	1	1	1	1	1	
Карабелы	3	ВІННИЦЯЕЛЕКТРОТЕХНОЛОГІЯ, ВСО	1	1	1	1	1	1	1	
Кизенко А	4	ВУГЛЕПРСЬКА ТЕС ВАТ Центренер	1							
Кравченко	5	ГАЗ УКРАЇНИ, ДК	1	3	3	3	3	3	3	
Кузнецов	6	ГАЗ УКРАЇНИ, ДК, ДОНЕЦЬКА ФІЛІ	1	1	1	1	1	1	1	
Кузь Ольга	7	ГАЗ УКРАЇНИ, ДК, ЧЕРНІВЕЦЬКА Ф Л Я	1	1	1	1	1	1	1	
Кузь Ром	8	ГАЗТРАНЗИТ, ЗАТ	1	1	1	1	1	1	1	
Куперман	10	Газ Украины, ДК, Волынский филиал	1	1	1	1	1	1	1	
Кучерова	11	ДНІПРОЕНЕРГО, ВАТ	1	1	1	1	1	1	1	
Макаренко	12	ДОНЕЦКОБЛГАЗ, ОАО	1	1	1	1	1	1	1	
Миронова	13	ЕНЕРГОТРАНСІНВЕСТ, ЗАТ	1							
Павельев	14	ІНТЕРПАЙП, НПІГ, Київський філіал	1	1	1	1	1	1	1	
Парыгина	15	МІКОЛАЇВОБЛЕНЕРГО, ВАТ, ЕК	1	1	1	1	1	1	1	
Переверзі	16	МІКОЛАЇВСЬКА ТЕЦ, ВАТ	1	1	1	1	1	1	1	
Телевная	17	ОДЕСАОБЛЕНЕРГО, ВАТ, ЕК	1							
Уханова Е	18	ОДЕСЬКА ТЕЦ, ВАТ	1	1	1	1	1	1	1	
Уханова Е	19	ПРИКАРПАТТЯОБЛЕНЕРГО, ВАТ	1							
Уханова Е	20	РІВНЕГАЗ, ВАТ	1	1	1	1	1	1	1	
Уханова Е	21	СЕРВІС-ІНВЕСТ, ТОВ	1	2	2	2	2	2	2	
Уханова Е	22	СТАРОБЕШІВСЬКА ТЕС	1	1	1	1	1	1	1	
Уханова Е	23	СУМІОБЛЕНЕРГО, ВАТ	2	1	1	1	1	1	1	
Уханова Е	24	СХІДНИЙ ГЗК	1							
Уханова Е	25	ТЕПЛОЕНЕРГОМОНТАЖ, ВАТ	1	1	1	1	1	1	1	
Уханова Е	26	УКРПЛАСТИК, ВАТ	1							

Руководство получает такие сводки:

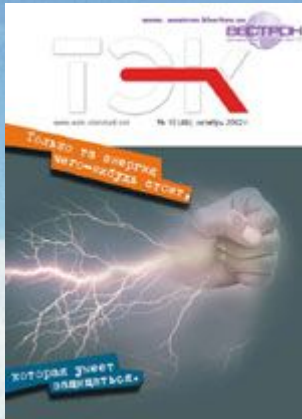
- число контактов по территориальной группе
- количество внесенных в систему карточек клиентов, контактных лиц
- количество созданных и отосланных писем и т.п.
- количество выписанных и оплаченных счетов

Доставка



- ✓ Программа учитывает особенности отправки комплектов из разных журналов, которые выходят и отправляются в разное время.
- ✓ Система гарантирует точную доставку каждому клиенту всех выписанных журналов.
- ✓ Журналы и сопроводительные документы могут отсылаться по разным адресам.
- ✓ Корпоративные подписчики, выписывающие по 5–10 комплектов, могут требовать доставлять эти комплекты по адресам своих филиалов.

Доставка



✓ ИД «Стандарт» сотрудничает с несколькими десятками курьерских служб по доставке выпускаемых изданий, что тоже учитывает модуль «Доставка» системы «Универсал».



✓ С помощью системы осуществляется контроль доставки акционных подарков. «Универсал» также учитывает стоимость подарка в комплекте журналов.

Резюме

На платформе ПК «Универсал» автоматизированы следующие специфические задачи:

- Управления отношениями с клиентами (CRM)
- Организации адресных рассылок
- Доставки журналов

С помощью системы «Универсал» создана совершенно прозрачная, понятная и гибкая система управления бизнес-процессам ИД «Стандарт»!