



Повышение конкурентоспособности производственного предприятия с использованием современных информационных технологий и решений на платформе "1С:Предприятие 8.0"



Управление
отношениями с
покупателями (**CRM**)
и поставщиками (**SRM**)



CRM – Customer Relationship Management
(Управление Взаимоотношениями с Клиентами)

Не программный продукт

Не набор программных продуктов

Не технология

CRM- бизнес стратегия, ядром которой является «КЛИЕНТНО-ОРИЕНТИРОВАННЫЙ» подход.

В свете информационных технологий CRM – инструмент (ПО), позволяющие автоматизировать бизнес-процессы, связанные с управлением продажами, маркетингом и сервисом.





Критерии компаний:

- **Хотят построить систему управления продажами**
 - «Не мы платим вам зарплату-это делают наши клиенты».
 - Для поиска привлечения и удержания прибыльных клиентов требуются подходы, освобождающие людей от рутинных операции и позволяющие им сконцентрироваться на процессе человеческого общения.
- **Работают на рынке с высокой конкуренцией**
 - «Средняя температура по больнице»- вчерашний день (эпоха борьбы за эффективное производство)
 - Клиенты все меньше и меньше готов относить себя к общей массе, клиенты хотят индивидуального подхода
 - Повышение лояльности клиентов - дополнительный рычаг в конкурентной борьбе



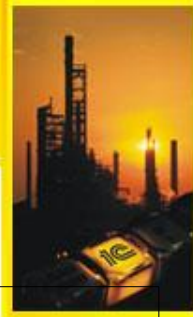
Операционный CRM

- Хранение и актуализация контактной информации
- Регистрация событий и контактов с клиентами
- Проведение маркетинговых компаний
- Автоматизированный контакт с клиентами и продавцами



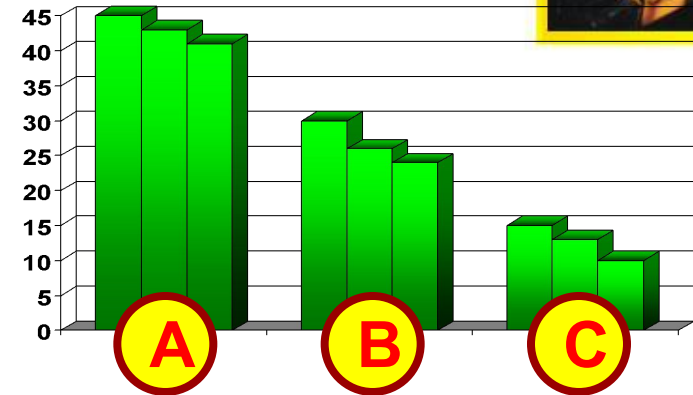
Аналитический CRM

- Детальный анализ клиентской информации, полученной посредством операционного CRM
- Распределение клиентов по сегментам
- Анализ эффективности компании по продвижению товаров
- Оценка длительности отношений с клиентами и их предпочтений
- Прогнозирование покупательной стабильности клиентов



Классы важности покупателей (в соответствии с правилом Парето):

- А – класс (высокая важность)
- В – класс (средняя важность)
- С – класс (низкая важность)



Параметры ABC – классификации

- Валовая прибыль в валюте управленческого учета
- Выручка в валюте управленческого учета

Настройка параметров ABC-классификации

- Учетная политика предприятия

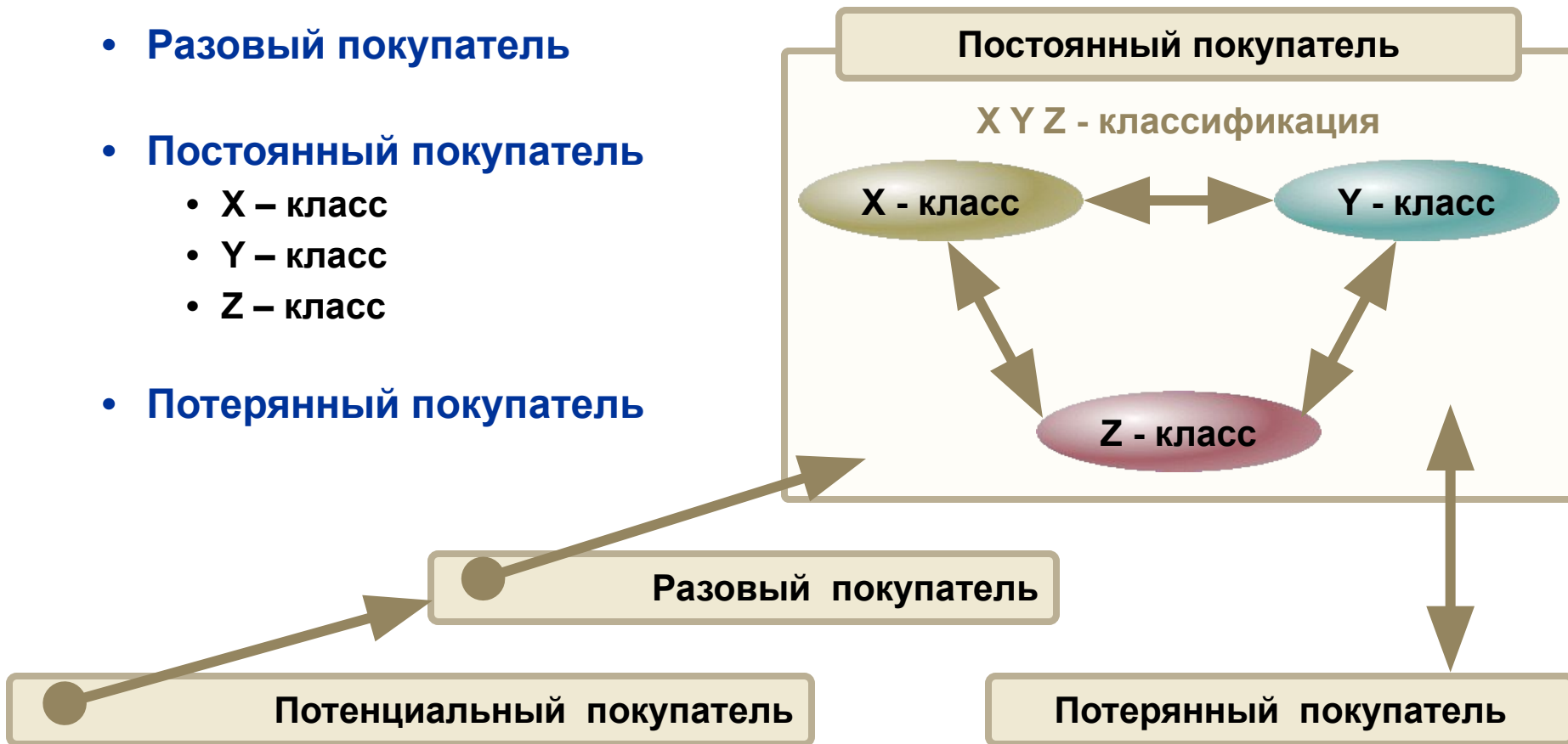
ABC - распределение

- ABC – классификация покупателей
- ABC – анализ покупателей



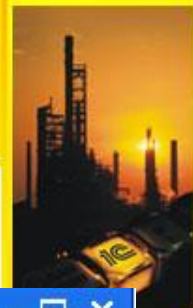
Стадии взаимоотношений с покупателями

- Потенциальный покупатель
- Разовый покупатель
- Постоянный покупатель
 - X – класс
 - Y – класс
 - Z – класс
- Потерянный покупатель





Пример ABC-анализа покупателей

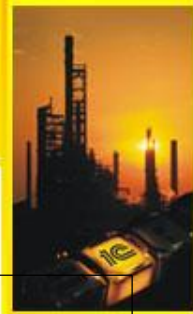


ABC-анализ покупателей

Действия ▾ ► Сформировать Отбор Заголовок Настройка ...

Дата отчета: 14.09.2004

Группировка	Стадия взаимоотношений с покупателем
A - класс	
Агроимпульс	Постоянный покупатель (Y - класс)
Нева ТД	Постоянный покупатель (Y - класс)
Дальстрой	Постоянный покупатель (Y - класс)
B - класс	
Алхимов А.А., ИП	Разовый покупатель
Белявский В.С., ИП	Постоянный покупатель (X - класс)
C - класс	
Хозтовары, Ларек, ООО "ТД "Агроимпульс"	Потенциальный покупатель
Таганов Д.Н., ИП	Потенциальный покупатель
Сириус	Потенциальный покупатель
Свет (Чертаново)	Потенциальный покупатель
Свергуненко А.В., ИП	Потенциальный покупатель
Саймон и Шустер	Потенциальный покупатель
Орехов П.А., ИП	Потенциальный покупатель
Нанотроника	Потенциальный покупатель
МебельСтройКомплект завод	Разовый покупатель
Комплект ТД	Потенциальный покупатель
Кереже И.Д., ИП	Потенциальный покупатель
Инвема	Потенциальный покупатель
Бытовая техника (Филиал)	Потенциальный покупатель
Бытовая техника (Основной)	Потенциальный покупатель



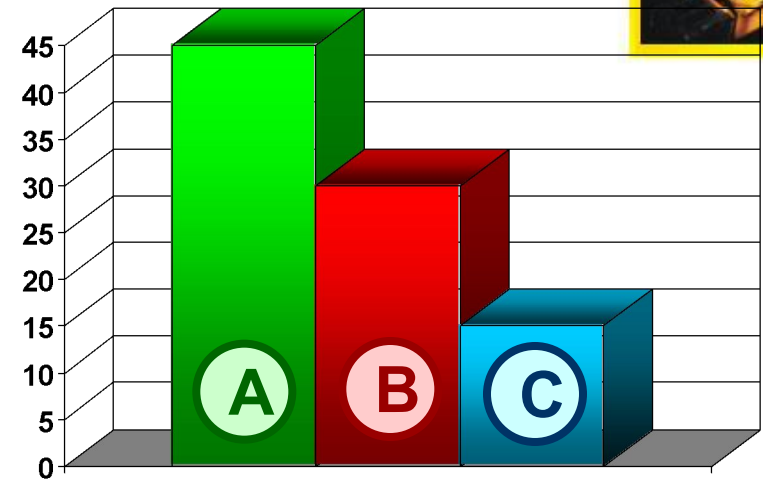
ABC – анализ продаж

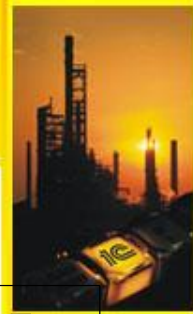
Объект анализа:

- Контрагент
- Номенклатура
- Основной менеджер покупателя

Анализируемый параметр:

- Валовая прибыль в валюте управленческого учета
- Выручка в валюте управленческого учета
- Количество проданной номенклатуры





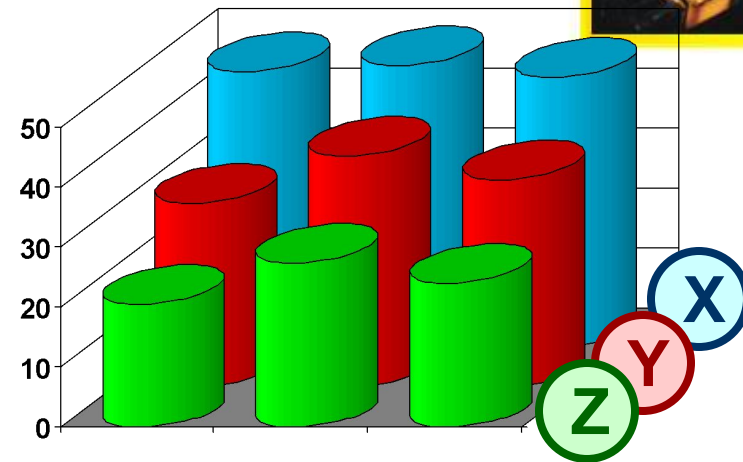
XYZ – анализ продаж

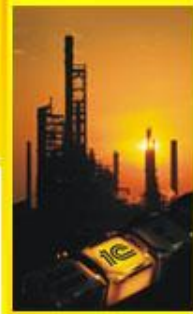
Объект анализа:

- Контрагент
- Номенклатура
- Основной менеджер покупателя

Анализируемый параметр

- Прибыль в валюте управленческого учета
- Выручка в валюте управленческого учета
- Количество проданной номенклатуры
- Интервалы между расходными документами





Операционный CRM

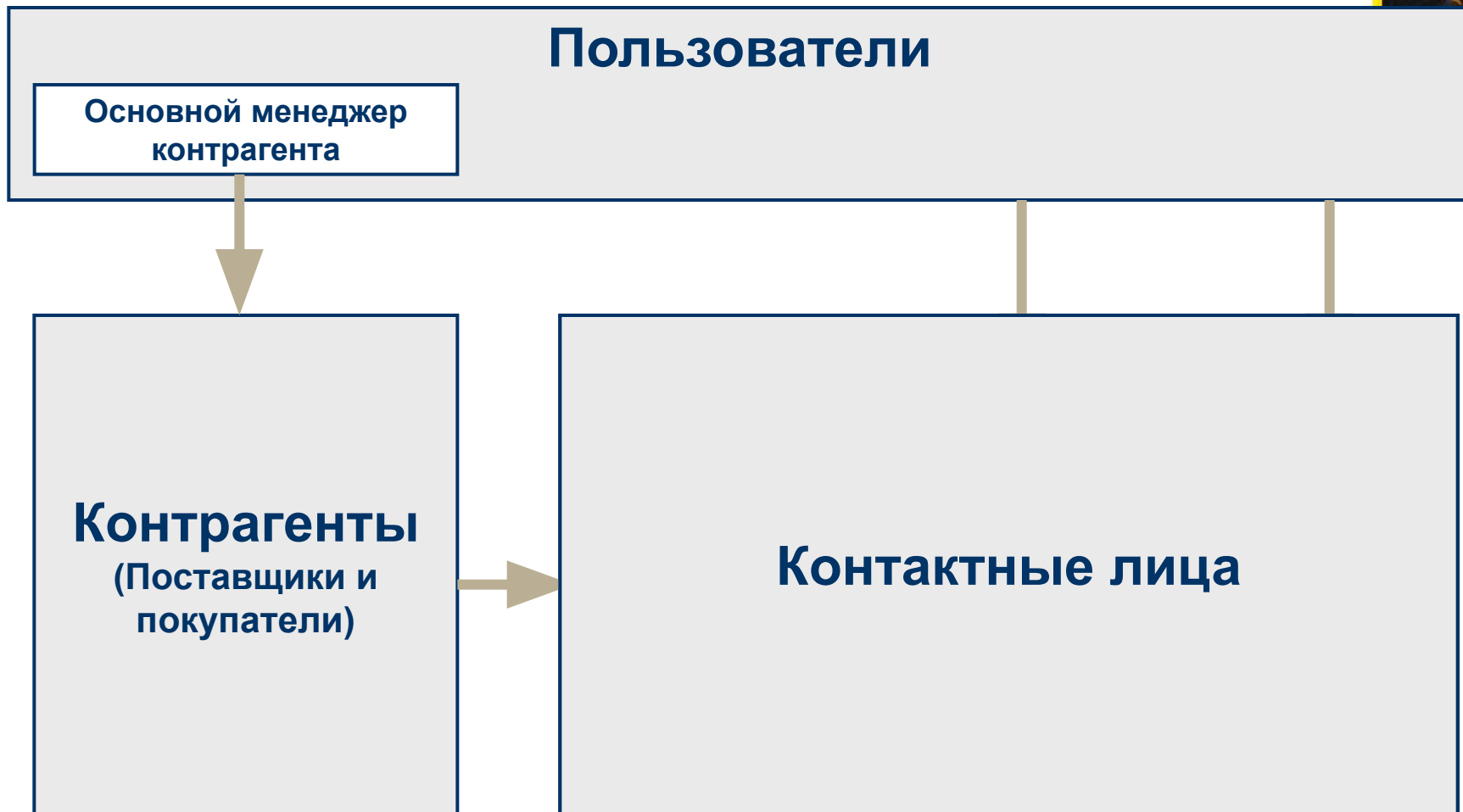
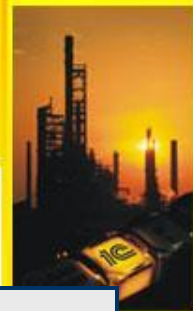
- Хранение и актуализация контактной информации о клиентах
- Просмотр истории отношений с покупателями и поставщиками
- Возможности анкетирования покупателей и поставщиков.
- Выбор наиболее удобного режима работы менеджером по продажам. Визуальное представление распределения рабочего времени
- Механизм напоминаний пользователям о различных событиях и днях рождения контактных лиц клиентов
- Возможность ведения электронной переписки с клиентами из встроенного почтового клиента
- Возможность организации «рабочего места менеджера» для оперативной обработки заказов

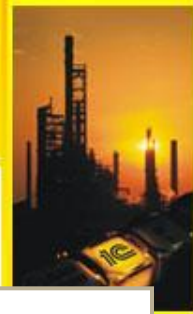
Аналитический CRM

- Планирование событий о встречах с клиентами или отгрузке товаров
- Контроль за работой менеджеров
- Анализ активности откликов клиентов от различных источников информации и маркетинговых акций
- Сегментация покупателей по важности и стабильности совершения покупок
- Формирование необходимой целевой выборки для осуществления электронной рассылки

Возможности подсистемы управления отношениями с поставщиками (SRM)

- Объемно-календарное планирование закупок
- Подбор оптимальных поставщиков товаров





Объекты хранения контактной информации

Контрагенты

Контактные лица

Физ.лица

Пользователи

Организации

Предопределенные типы контактной информации

Адрес:

- Российский
- За пределами РФ

Телефон:

- Код страны
- Код города
- Номер телефона
- Внутренний номер

Адрес эл. почты

Веб-страница

Другое:

- Пейджер
- ICQ
- ...

Виды контактной информации, определяемые пользователем

Общие виды

Используются для всех однородных объектов (контрагенты, контактные лица и пр.). Например, рабочий телефон или домашний адрес.

Персональные виды

Используются для определения контактной информации исключительно для одного объекта. Например, адрес определенного склада.



Расписание работы, для планирования поставок товаров или ведения переговоров

Виды деятельности клиента, один из которых назначается основным. По основному виду деятельности контрагента можно группировать различные отчеты

Произвольные общие и персональные свойства (*регион, степень лояльности клиента и пр.*) и категории (*VIP-клиент и пр.*) контрагентов

Параметры контрагента как поставщика:

- **Степень надежности**
- **Наличие и вид доставки товаров**
- **Срок исполнения заказа**

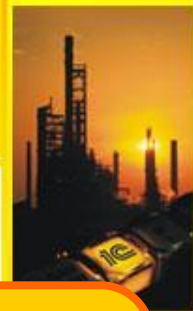


Основная составляющая операционного CRM – регистрация и планирование событий с клиентами

- Телефонный звонок
- Личная встреча
- Электронное письмо
- Почтовое письмо
- Прочее событие

Всегда можно просмотреть историю зарегистрированных событий с клиентами и контактными лицами, даже если сменился менеджер

По первым зарегистрированным событиям с покупателями можно проанализировать источники информации при обращении клиентов



Событие: Личная встреча (исходящая). Проведен

Личная встреча (исходящая) Действия

Номер: 00000010 от: 28.05.2004 13:11:02 Вид объекта: Контрагент

Общие Дополнительно Участники

Контрагент: ЭКИП Состояние: Запланировано

Контак. лицо: Боровских Венера Андреевна Начало: 31.05.2004 15:30

Источник: Окончание: 31.05.2004 17:30

Ответственный: Убейкин Владимир Якубович напомнить 31.05.2004 09:00

Тема: Отсрочки платежей

Содержание:

Комментарий:

Диаграмма OK Записать Закрыть

Создаем документ
«Событие: Личная
встреча»

Указываем
пользователя, для
которого создано
напоминание

Указываем
необходимость
напомнить о нем

Указываем дату и
время, в которое
система должна
показать
напоминание



Управление покупками, включая Управление отношениями с поставщиками



Календарь пользователя: ... - Май 2004 г., Убейкин Владимир Якубович

Список событий | День | Неделя | Месяц

Контрагент:

Действия

	Тип	Дата до...	Номер	Вид документа	Вид операции	Контрагент	Дата события	Информация
		28.05.20...	00000007	Событие	☎ Телефонный зв...	Инвентарь	11.05.2004 9:00:00	обсуждение поставки
		28.05.20...	00000008	Событие	☎ Телефонный зв...	Инвентарь	31.05.2004 10:00:00	Сроки и стоимость поставки
		28.05.20...	00000009	Событие	👤 Личная встреча	Электротовары	31.05.2004 11:00:00	Обсуждение договоров пост...
		28.05.20...	00000010	Событие	👤 Личная встреча	ЭКИП	31.05.2004 15:30:00	Отсрочки платежей

**События выведены в
СПИСОК**

Календарь пользователя: день (31 мая 2004 г., Понедельник), Убейкин Владимир Якубович

Список событий | День | Неделя | Месяц

31 мая 2004 г., Понедельник 1 июня 2004 г., Вторник

8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
		👤 10:00 - 10:30 Инвентарь Габдуллин Алексей	👤 11:00 - 12:30 Электротовары								
			👤 15:30 - 17:30 ЭКИП Боровских Венера Андреевна								

Новое событие
Тема:
👤 Личная встреча

События представлены в виде календаря



Список текущих сделок

- Неоплаченные отгрузки;
- Неотгруженные оплаты;
- Зависшие суммы по сделкам.

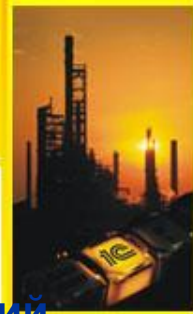
Текущие сделки: ... - 28 мая 2004 г., Чубейкин Владимир Яковлевич

Действия: [Иконки] По контрагенту: [Поиск]

Контрагент: [Поиск]

Дата	Номер	Вид документа	Вид операции	Контрагент	Сумма	Договор
01.01.2004 0:00:00	ТДН00001	Заказ поставщику	Покупка	LIGHT	-0,03	Договор поставк...
01.01.2004 0:00:00	ТДК00001	Заказ поставщику	Покупка	Электротовары	-212,00	Основной догово...
01.01.2004 0:00:00	ТДК00002	Заказ поставщику	Покупка	Электротовары	0,93	Основной догово...
02.01.2004 0:00:00	ТДК00005	Заказ поставщику	Покупка	Электротовары	-0,03	Основной догово...
01.02.2004 0:00:00	ТДК00007	Заказ поставщику	Покупка	Электротовары	-1,45	Основной догово...
01.02.2004 17:01:29	ТДК00006	Заказ поставщику	Покупка	Электротовары	-0,41	Основной догово...
16.02.2004 12:00:03	ТДК00007	Поступление тов...	покупка	Лабан	0,27	Договор поставк...
20.02.2004 0:00:00	ТДК00008	Заказ поставщику	Покупка	Электротовары	-15 942,90	Основной догово...
01.03.2004 0:00:00	ТДК00009	Заказ поставщику	Покупка	Электротовары	-13,21	Основной догово...
02.03.2004 0:00:00	ТДН00004	Заказ поставщику	Покупка	LIGHT	-5,12	Договор поставк...
03.05.2004 12:00:00	ТДК00010	Заказ поставщику	Покупка	Инвентарь	7,10	Основной договор
27.05.2004 20:29:59	ТДК00053	Заказ покупателя	Продажа	Орехов П.А., ИП	69,01	111
28.05.2004 12:24:14	ТДК00011	Заказ поставщику	Покупка	Инвентарь	-166 071,42	Основной договор

В список текущих сделок включены не только заказы поставщиков, но и сделки, осуществленные с поставщиками по расчетным документам (документам «Поступление товаров и услуг», «Расходный кассовый ордер», «Строка банковской выписки (Расход)»).



Из формы списка справочника «Контрагенты»:

- Быстрый ввод запланированных и регистрация свершившихся событий
- Отправка электронных писем клиентам
- Ввод новых заказов покупателей и заказов поставщикам
- Просмотр всех документов по текущему контрагенту

Специализированный режим «Календарь пользователя» позволяет:

- Просмотреть все незавершенные события, заказы покупателей или заказы поставщикам только по клиентам текущего пользователя
- Отдельно выделяются заказы, по которым оплата произведена полностью а отгрузка нет или, наоборот, для принятия своевременных решений
- По каждому заказу проанализировать его выполнение, просмотреть отчет по выполнению заказа
- Просмотреть запланированные события (встречи с клиентами или звонки покупателям), запланировать новые или изменить существующие
- Руководитель или старший менеджер имеет возможность просмотреть запланированные встречи по каждому подчиненному, проанализировать его загруженность и проконтролировать выполнение заказов.



Система напоминает пользователю:

- О запланированных событиях, телефонных звонках и деловых встречах
- Запланированных отгрузках и оплатах по заказам покупателей и заказам поставщикам
- О выставленных счетах покупателям и счетах на оплату полученных от поставщиков
- Дней рождения и юбилеях контактных лиц контрагентов, прочих контактных лиц и личных контактов





Пример использования календаря пользователя



Календарь пользователя: день (14 сентября 2004 г., Вторник), Абдулов Юрий Владимирович

Список событий | День | Неделя | Месяц | Настройка ...

14 сентября 2004 г., Вторник		15 сентября 2004 г., Среда	
2 ⁰⁰		2 ⁰⁰	
3 ⁰⁰		3 ⁰⁰	
4 ⁰⁰		4 ⁰⁰	
5 ⁰⁰		5 ⁰⁰	
6 ⁰⁰		6 ⁰⁰	
7 ⁰⁰		7 ⁰⁰	
8 ⁰⁰	📧 08:00 - 08:00, Розничный магазин, Алексеев	8 ⁰⁰	
9 ⁰⁰		9 ⁰⁰	
10 ⁰⁰		10 ⁰⁰	
11 ⁰⁰		11 ⁰⁰	
12 ⁰⁰		12 ⁰⁰	
13 ⁰⁰		13 ⁰⁰	
14 ⁰⁰		14 ⁰⁰	
15 ⁰⁰		15 ⁰⁰	
16 ⁰⁰	📧 16:00 - 16:30, Розничный магазин, Иванов И	16 ⁰⁰	
17 ⁰⁰		17 ⁰⁰	
18 ⁰⁰		18 ⁰⁰	

< Пред. день | След. день >

◀◀ Сентябрь 2004 ▶▶

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
30	31	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10

14 сентября 2004 г. ▼

Новое событие

Тема:

Ввести событие ... ▼



Руководитель отдела продаж может проанализировать работу своих подчиненных по ряду параметров:

- Полнота заполнения информационной базы контрагентов и контактных лиц
- Изменение стадий взаимоотношений с покупателями, сколько клиентов по каждому менеджеру изменили свое состояние из разового в постоянного, а сколько приобрело статус потерянный.
- Коэффициент удержания покупателей, показывает отношение количество потерянных клиентов за период к общему количеству покупателей на начало периода.
- Сколько зарегистрировано событий с покупателями. Позволяет судить о том как тот или иной пользователь регистрирует историю отношений с клиентами в информационной базе.
- Суммы закрытия заказов с покупателями, т.е. те суммы по которым не произошла отгрузка и заказы были закрыты.
- Выполнение заказов покупателей, сколько было всего зарегистрировано заказов, их сумма, сумма оплаты и сумма отгрузки по заказам за период.
- По каждому менеджеру можно проследить общую сумму выручки клиентов по отгрузкам за период, прибыли и фактических оплат.

1С® Показатели работы менеджеров



Показатели работы менеджеров

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

Период с: ... по: 14.09.2004 Показывать покупателей Раскрывать группировки

Менеджер	Анализ заказов покупателей (суммы в USD)						Сумма прибыли в USD		Сумма оплат в USD	
	Сумма		Сумма отгрузки		Сумма оплаты		%	Значение	%	Значение
	%	Значение	%	Значение	%	Значение	%	Значение	%	Значение
Ганибаев Дмитрий Егорович	20,13	7 646,80	22,91	7 543,56	20,41	7 450,20	90,92	17 453,84	60,11	55 842,
Бильданов Алексей Николаевич	62,09	23 590,62	61,11	20 117,33	62,68	22 881,54	7,86	1 509,77	28,24	26 237,
Ямкин Виталий Сергеевич	17,78	6 756,03	15,98	5 261,59	16,91	6 171,92	1,22	233,68	11,64	10 813,
<...>										

Диаграмма

Действия ▾ ► Сформировать Настройка ... ?

Тип диаграммы: Гистограмма

Показатели работы менеджеров, Период: ... - 14.09.2004, Выполнение заказов покупателей (суммы в USD)

Метрика	Ганибаев Дмитрий Егорович	Бильданов Алексей Николаевич	Ямкин Виталий Сергеевич
Сумма заказов	~7,500	~23,600	~6,800
Сумма оплаты	~7,500	~22,900	~6,200
Сумма отгрузк...	~7,500	~20,100	~5,300



Интегрированная электронная почта обеспечивает:

- Хранение всей переписки менеджеров с клиентами независимо от увольнения и приема на работу новых сотрудников
- Использование и актуализацию единой базы контактной информации по покупателям, поставщикам и контактными лицам
- Создание и планирование событий, деловых встреч и телефонных звонков по электронным письмам
- Обслуживание почтовых ящиков общего пользования с возможностями разделения прав доступа к данным различных пользователей
- Дополнительную классификацию писем электронной почты по предметам
- Создание и регистрацию новых контрагентов и контактных лиц по электронным письмам
- Возможности создания групп рассылки

Конфигурация поддерживает обмен контактными данными для Контрагентов, Контактных лиц и Физических лиц с программами:

- Microsoft Outlook
- Outlook Express
- The BAT!



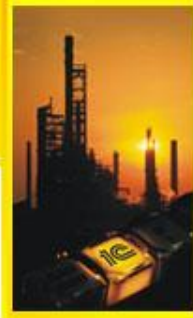
Общие условия по договорам с контрагентами:

- Сумма условий поставки товаров в валюте взаиморасчетов договора
- Периодичность поставок товаров
- Условно-бессрочные условия поставок с фиксированной периодичностью

Условия по договорам с контрагентами, по номенклатуре:

- Фиксированные цены в разрезе номенклатурных позиций и характеристик номенклатуры
- Объемы поставок по каждой номенклатурной позиции

Контроль за выполнением условий поставки в разрезе общих условий и с детализацией по каждой номенклатурной позиции



Объемно календарное планирование закупок преследует несколько целей:

- Удовлетворение потребностей в товарах и материалах в соответствии с календарными потребностями, сформированными на основании планов продаж, заказов покупателей и планов производства.
- Подбор оптимальных поставщиков, по заданным пользователем параметрам
- Формирование заказов поставщикам на необходимые даты поставки, в соответствии с календарным планом потребности, с учетом уже имеющихся заказов
- Автоматическое размещение заказов покупателей в заказах поставщикам
- Использование помощников помогает пользователям сформировать заказы поставщикам экономя рабочее время



Повышение конкурентоспособности производственного предприятия с использованием современных информационных технологий и решений на платформе "1С:Предприятие 8.0"



Спасибо за внимание!