A hand holding a pen is writing on a document. The document is partially obscured by a semi-transparent white box containing text. The background is a light blue gradient.

**CRM**

**Практические задачи**

# Что такое CRM?

- CRM – это бизнес на лояльности
- CRM – это не программный продукт и не технология
- CRM – это направленная на построение устойчивого бизнеса концепция и бизнес-стратегия, ядром которой является "клиенто-ориентированный" подход.

# Главная задача CRM

- Повысить эффективность бизнес-процессов направленных на привлечение и удержание клиентов - в маркетинге, продажах, сервисе и обслуживании.



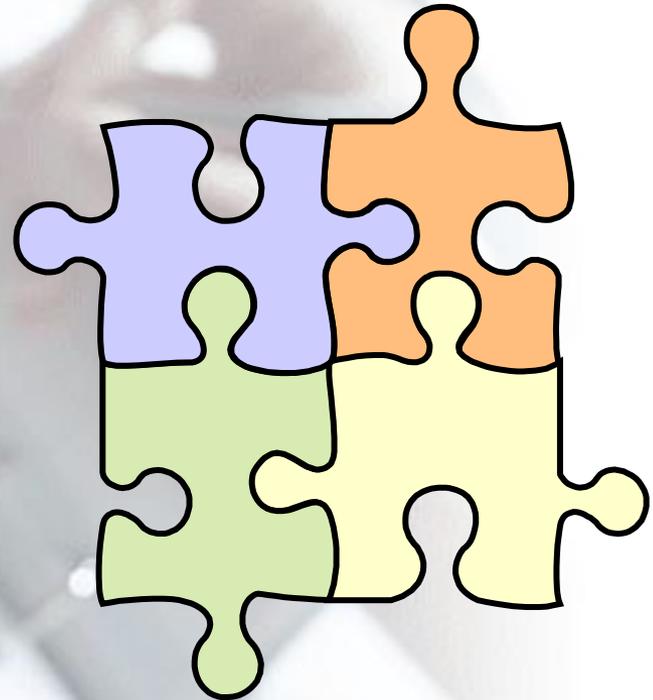
# Где нужен CRM?

- CRM-системы стали нужными на высококонкурентном рынке, где в фокусе - клиент



# Кто использует CRM?

- Продажи
- Маркетинг
- Сервис
- Руководители



# Задачи отдела продаж

- Клиентская база
- История работы с клиентом
- Планирование
- Быстрый и удобный поиск
- Учет продаж и работ с клиентами
- Отсутствие необходимости готовить отчеты

# Задачи отдела маркетинга

- Анализ и формирование целевой аудитории
- Анализ проведенных маркетинговых кампаний (для каждой целевой группы, продукта, региона и т.д.)
- Анализ работы с клиентами (длительность сделки, причины отказа и т.д.)

# Задачи отдела сервиса

- База знаний
  - Типичные проблемы и способ их решения
- Сервисные соглашения
  - Сроки контрактов на обслуживание
- Управление запросами клиентов
  - Проблемы
  - Предложения

# Жизнь без CRM-системы

- «Старый» продавец диктует свои условия
- Уход клиентов вместе с продавцом
- Нет истории взаимоотношений с клиентом
- Сложности в получении нужной отчетности
- Невозможность оперативно принимать решения

# Мы ведем клиентов в учетной системе!

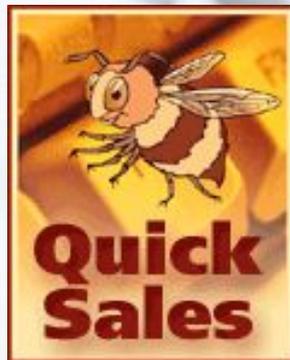
- Нет информации о потенциальных клиентах
- Почему клиенты не покупают?
- Не понятно, насколько эффективны маркетинговые мероприятия
- Нет контроля сотрудников работающих с клиентами
- Нет возможности строить прогнозы продаж

# Мы разработаем свою систему!

- Зависимость от разработчика
- Большие затраты (как ни странно)
- Нет компетенции в этом вопросе (изобретаем велосипед)
- Большие сроки разработки
- А что делать, если разработчик уволится? Ой...

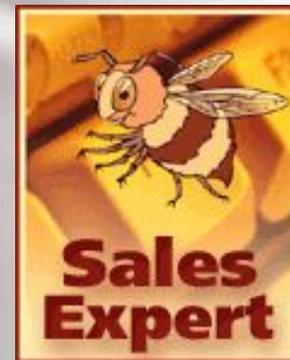
# Готовые решения

Quick Sales



Идеальный вариант  
для тех, кто ведет  
клиентов в Excel

Sales Expert



Вариант для  
«продвинутых»  
пользователей

# Поддержка продуктов

- В год выходит 2-3 новых версии с новыми возможностями
- Ответы на вопросы по горячей линии
- Есть партнеры в регионах
- Учет пожеланий при выходе новых версий



# Quick Sales

Это система, которая поможет Вашей компании организовать эффективную работу с клиентами и успешно продавать Ваш товар. Пользователи Quick Sales - это в первую очередь менеджеры по продажам, а также другие сотрудники, которые работают непосредственно с клиентами или хотят оценить эффективность проведения продаж.

# Список компаний

Quick Sales Demo

Файл Модуль Сервис Справка

**Модули**

- Клиенты
- Сделки
- Пакеты
- Отчёты
- База знаний
- Воронка

## Клиенты

Карточка | Фильтр | Добавить компанию | Количество

Дата регистр	Компания	Телефон	Факс	Адрес
13.07.2011	ООО «Эксперт Системс»	+7 (495) 651-82-88	+7 (495) 651-82-89	105318, Моск
14.03.2011	Пчелка, ООО		(3852) 33-13-36	123089, Росс
14.03.2011	Мирт, ОАО		(0725)57- 33-59	124098, Росс
17.05.2011	Медицинский Центр Армада		(095) 254-09-56	109879, Росс
31.05.2011	Приборостроительный завод		(221) 44-61-24	109089, Росс
22.05.2011	Первое мая, СПК		525-75-07	109845, Росс
22.05.2011	Тюмнефть, ООО СП		(34667) 4-18-20	628481, Росс
08.08.2011	Центр управленческих техн		(3412) 43-05-51	426000, Росс
10.07.2011	Козловский комбинат горног		(83534) 2-12-09	243008, Росс
21.05.2011	Концерн Рамина		(0822) 55-03-16	432008, Росс
22.05.2011	Линсбанк		(31222) 5-49-86	980154, Каза
28.05.2011	Пчелка		(3852) 33-14-84	123089, Росс
11.04.2011	Снеж, ЗАО		(812) 430-31-58	132009, Росс
20.06.2011	Холдинг Тангем		(095) 356-36-18	460003, Росс
10.08.2011	Ставринвестфонд, ЗАО		(8652) 35-92-09	109456, Росс
01.08.2011	Инвестиционный Фонд "Тект		(8-10-337) 99-04-29	784089, Молд
08.05.2011	МРЦПК при Восточно-Сибирс		(3012) 21-66-77	670000, Росс
26.04.2011	Туманная долина, ЗАО		(8 31433) 2-79-88	894500, Каза
18.08.2011	Институт менеджмента и ко			220088, Бела
22.05.2011	Журнал "День за днем"		(095) 250-07-54	142098, Росс
30.05.2011	Вистеп 2000		(095) 218-01-50	343098, Росс
30.05.2011	Галант, ЗАО		(095) 991-45-86	460043, Росс

Пользователь: Синичкин | вторник, 09 Август 2011 13:56:00 | NUM | Версия 2.4.0.0

# Карточка компании

Quick Sales Demo

Файл Модуль Сервис Справка

**Модули**

- Клиенты
- Сделки
- Пакеты
- Отчёты
- База знаний
- Воронка

## Клиенты

Таблица | Фильтр | Добавить компанию | Количество

Компания: ООО «Эксперт Системс»

Главное | Контакты | Реквизиты | О компании | Доп. поля

Адрес: 105318, Москва, ул. Ибрагимова д. 31, корп. 50

Город: Москва | Страна: Россия

Телефон: +7 (495) 651-82-88 | Регион: Москва

Факс: +7 (495) 651-82-89 | Источник: Реклама в прессе, публикац

Сайт: www.crmpartner.ru | Источник2: Газета Ведомости

Статус: 4. Важный | Сегмент: Непроизводственная деят+

Куратор: Администратор | Сегмент2: \_не указано

Дата регистрации: 13.07.2011

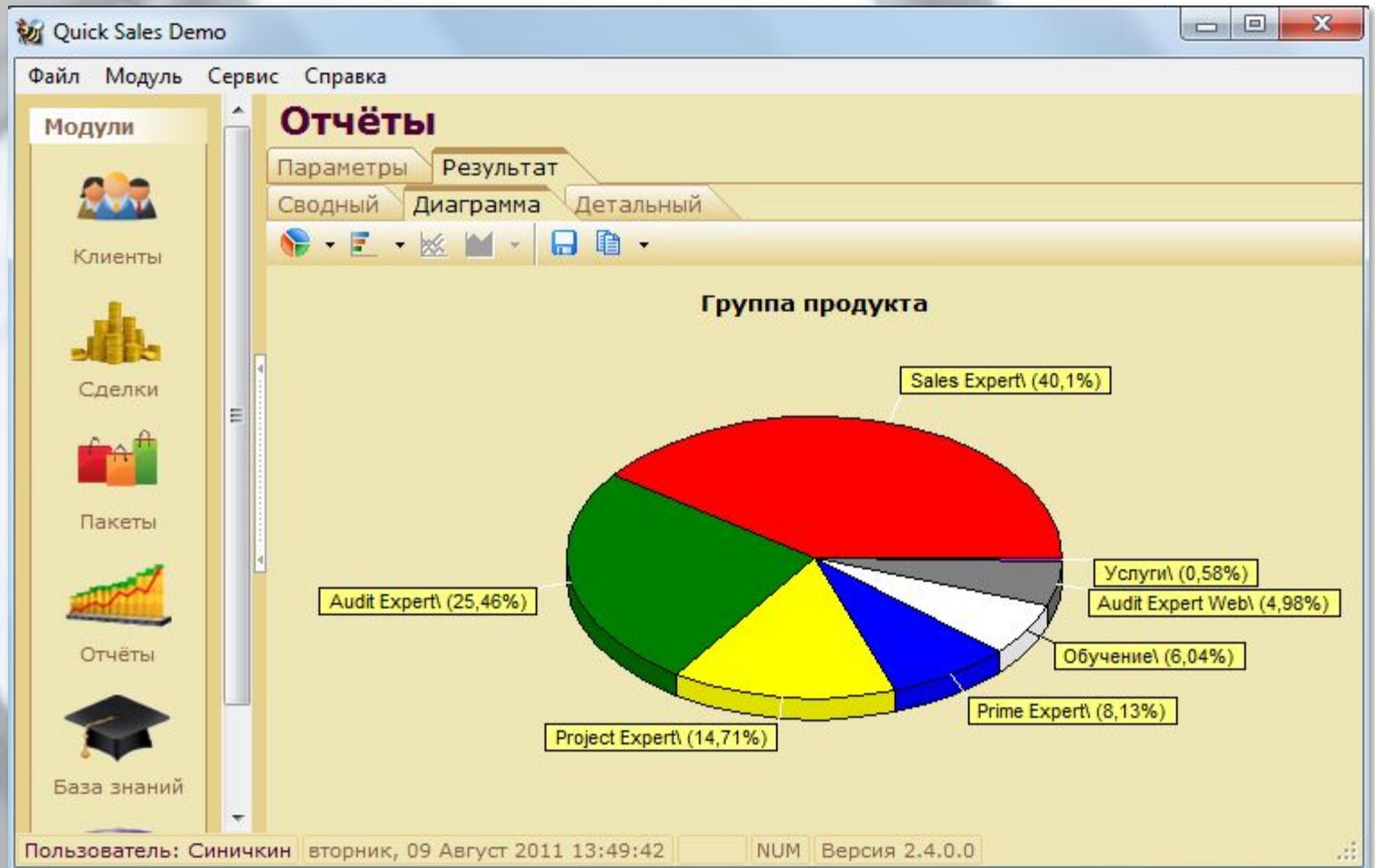
Заметки и планы | Продукты и услуги | Сделки | Договоры | Пакеты | Группы

Добавить заметку | Добавить план | Выполнить план

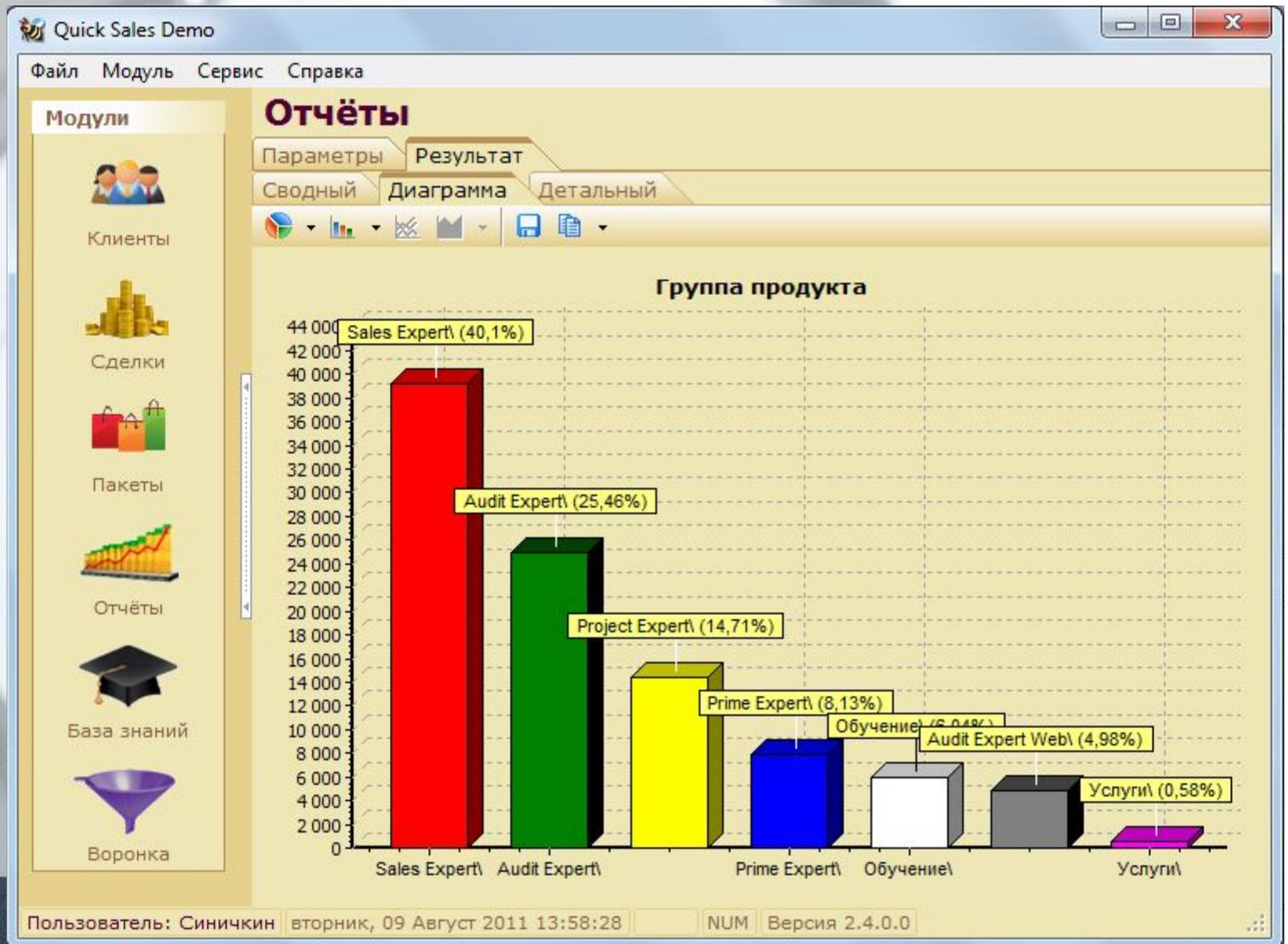
Тип	Дата	Заметка
заметка	23.03.2011 00:00	Специалисты CRM-Центра предлагают сотрудничество
заметка	18.03.2011 00:00	Поддержка пользователей осуществляется по «горячей линии»
заметка	17.03.2011 00:00	Возможно обучение сотрудников базовым навыкам работы с Quick Sales
заметка	16.03.2011 00:00	Предусматриваются права доступа в клиентскую базу для каждого сотрудника

Пользователь: Синичкин | вторник, 09 Август 2011 13:54:11 | NUM | Версия 2.4.0.0

# Круговая диаграмма



# Гистограмма



# Сводный отчет

Quick Sales Demo

Файл Модуль Сервис Справка

**Модули**

- Клиенты
- Сделки
- Пакеты
- Отчёты
- База знаний
- Воронка

**Отчёты**

Параметры Результат

Сводный Диаграмма Детальный

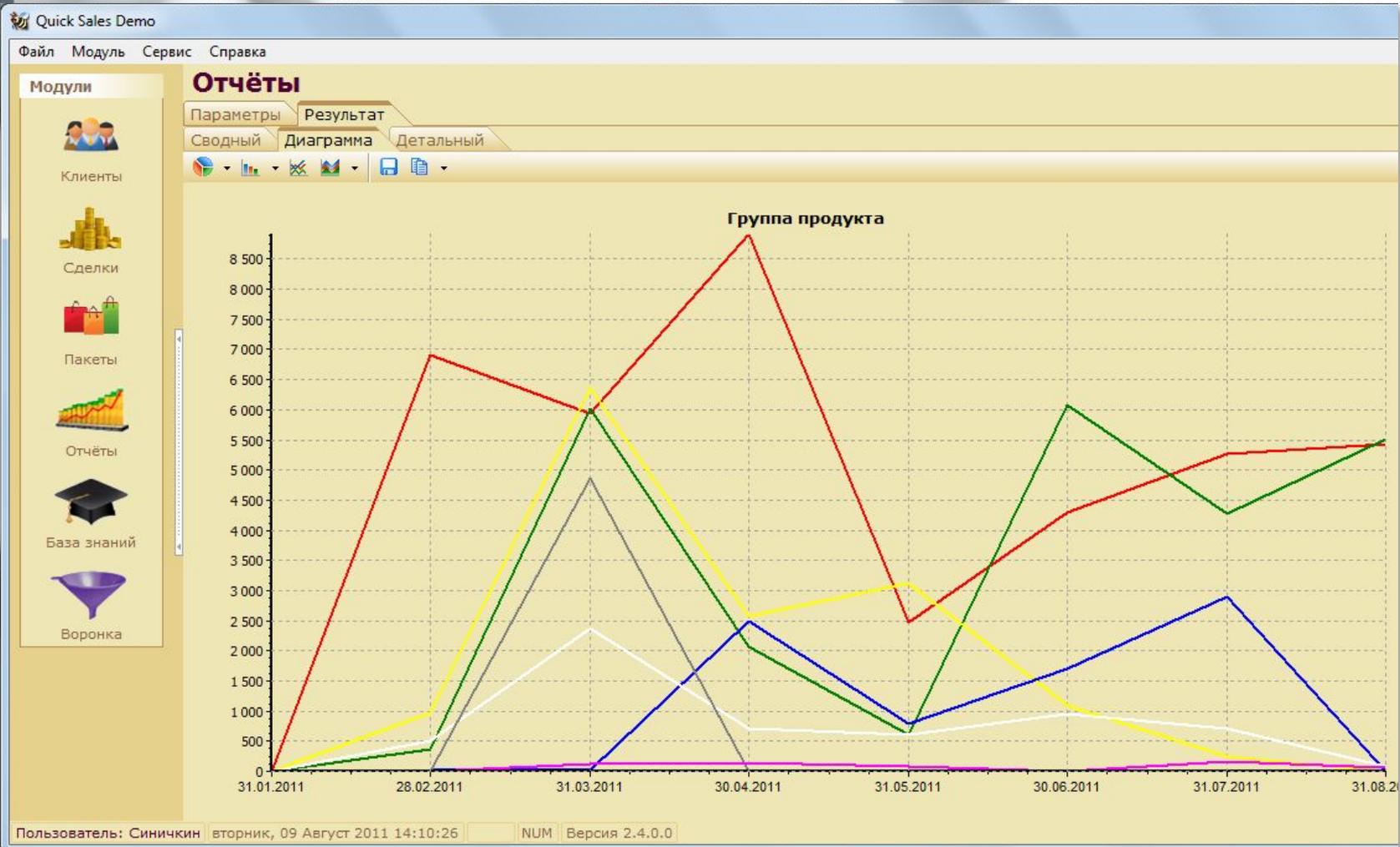
Экспорт

Группа продук 02.01.2000 - 31.08.2011 Итого:

Sales Expert\	39 213,43	9 213,43
Audit Expert\	24 898,96	4 898,96
Project Expert\	14 382,98	4 382,98
Prime Expert\	7 953,21	7 953,21
Обучение\	5 904,77	5 904,77
Audit Expert W	4 870,00	4 870,00
Услуги\	564,47	564,47
Итого:	97 787,82	7 787,82

Пользователь: Синичкин вторник, 09 Август 2011 14:01:36 NUM Версия 2.4.0.0

# Динамика продаж



# Настройка отчета

Quick Sales Demo

Файл Модуль Сервис Справка

## Отчёты

Параметры Результат

▶ Построить отчёт  Очистить условия

**Параметры отчёта**

Отчёт  
Группа продукта

Период  
с 01.01.2011 по 31.08.2011

Интервал  
Месяц

Тип данных  
 Деньги  Количество

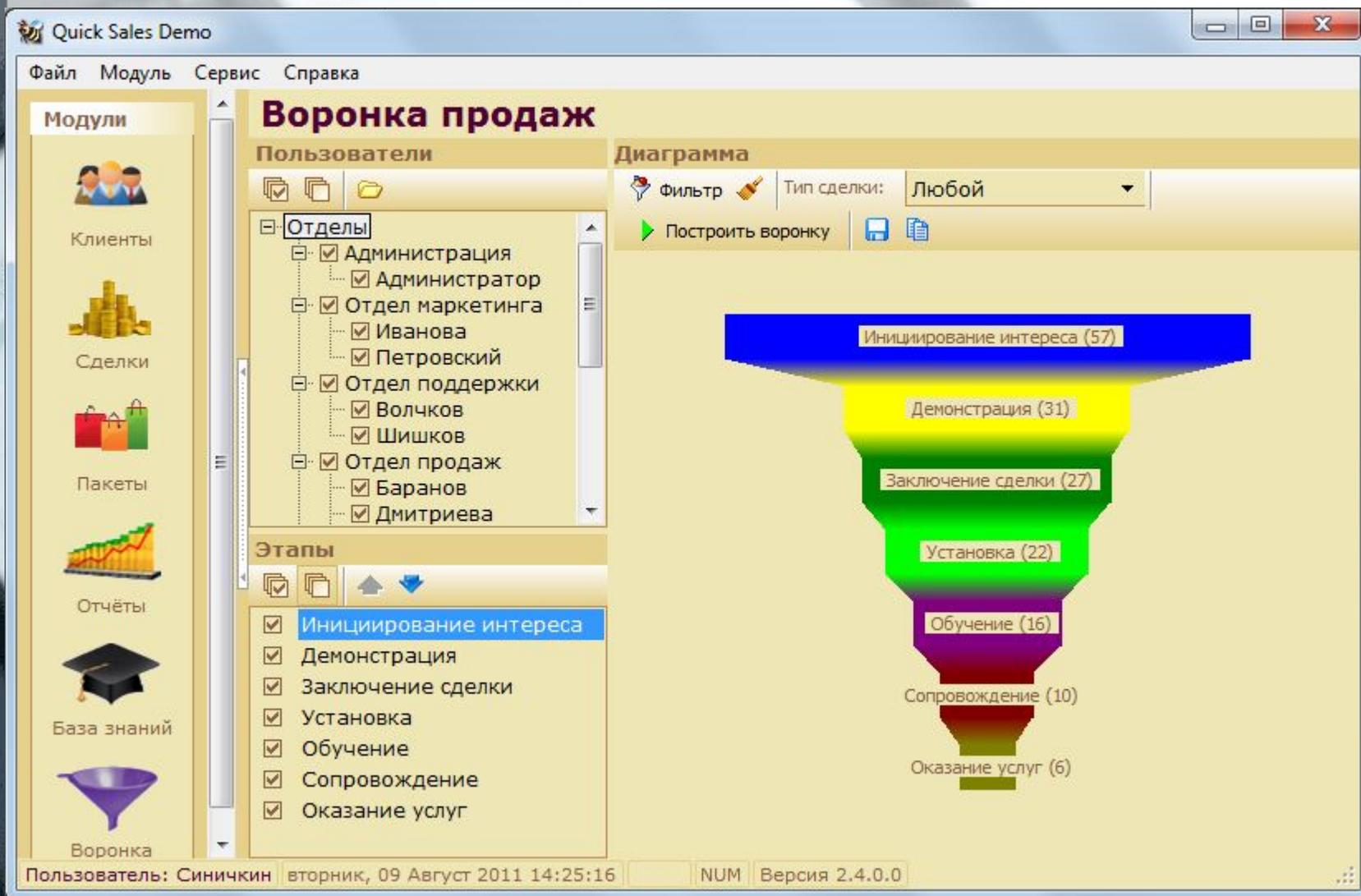
Деньги  
 Рубль  Доллар

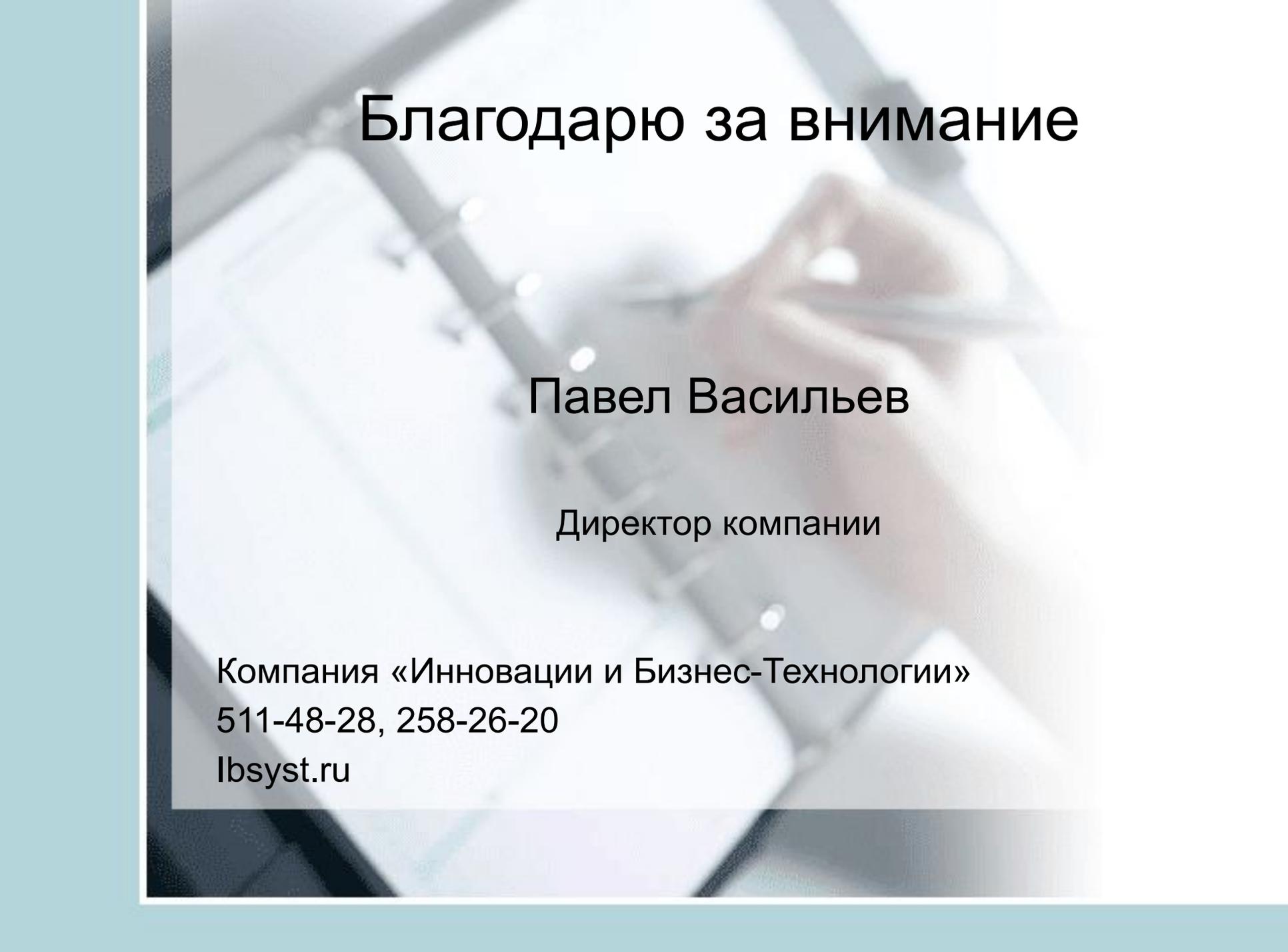
**Условия отчёта**

- Продукты
- Сотрудники
  - Администрация
  - Отдел маркетинга
  - Отдел поддержки
  - Отдел продаж
    - Баранов
    - Дмитриева
    - Костина
    - Медведев
    - Озерова
    - Ремина
    - Рыбкин
    - Синичкин
    - Чернова
- Телемаркетинг
- Личная группа
- Общая группа
- Тип сделки
- Страна
- Район
- Причина
- Сегмент

Пользователь: Синичкин вторник, 09 Август 2011 14:21:31 NUM Версия 2.4.0.0

# Воронка продаж





Благодарю за внимание

Павел Васильев

Директор компании

Компания «Инновации и Бизнес-Технологии»

511-48-28, 258-26-20

[lbsyst.ru](http://lbsyst.ru)