



**Использование программного продукта
«1С:CRM ПРОФ Комплект для обучения в
высших и средних учебных заведениях»
в учебных заведениях**



Алексей Кудинов
Руководитель Отдела CRM
«1С-Рарус», Москва

Основные тезисы доклада

- ◆ **Что такое CRM?**
- ◆ **Компании, использующие «1С:CRM ПРОФ»**
- ◆ **Специальная версия продукта для учебных заведений**
- ◆ **Почему важно иметь хороший инструмент, подкрепляющий теорию?**
- ◆ **Использование «1С:CRM ПРОФ» в учебном процессе**
- ◆ **Использование «1С:CRM ПРОФ» в целях автоматизации внутренних процессов учебного заведения**
- ◆ **Основные возможности продукта «1С:CRM ПРОФ Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях»**
- ◆ **Ценовая политика**



Что такое CRM?

- ❖ CRM (Customers Relationship Management - управление взаимоотношениями с клиентами) - клиентоориентированная стратегия основана на **использовании передовых управленческих и информационных технологий**, с помощью которых компания выстраивает взаимовыгодные отношения со своими клиентами. Результатом применения клиентоориентированной стратегии является повышение конкурентоспособности компании и увеличение прибыли
- ❖ *По оценкам Gartner Group и IDC к 2010 году более 90% компаний будут иметь информационные системы класса CRM*
- ❖ «1С:CRM ПРОФ» - это полнофункциональная CRM-система для автоматизации процессов взаимоотношений с клиентами: продаж, маркетинга и сервисного обслуживания

Компании, использующие «1С:CRM ПРОФ»



«DHL» - мировой лидер в области транспортно-экспедиторского обслуживания. Автоматизируем Российский офис DHL выполняющий авиаперевозки.



«Корпус Групп» - национальная сервисная компания, работает с 1991 года на рынке производственно-хозяйственного аутсорсинга. Эксплуатация объектов недвижимости, профессиональная уборка помещений и территорий, индустриальное питание.



«САТЕЛ» - один из ведущих партнеров компании Ericsson по продаже, инсталляции и сервисной поддержке телекоммуникационных систем.



«Точная Механика» - универсальный системный интегратор, реализует «под ключ» технически сложные проекты в области компьютерных и телекоммуникационных технологий.

Компании, использующие «1С:CRM ПРОФ»



"СУХАРЕВКА" - один из лидеров по комплексному оснащению предприятий питания самого разного уровня: ресторанов, столовых, кафе, баров, а также предприятий, занимающихся выездным обслуживанием (кейтеринг).

1С-Рарус:СофтФон (30 пользователей)



ЗАО "ГеоСтройИзыскания" предлагает: геодезическое и навигационное GPS-оборудование, электронные тахеометры, теодолиты, нивелиры, программное обеспечение для геодезии, землеустройства, геологии и проектирования, приборы поиска подземных коммуникаций.

1С-Рарус:СофтФон (20 пользователей)



РосБизнесКонсалтинг

РБК-Реклама - одно из ведущих рекламных агентств РФ.
Пилотный проект: 1С:CRM ПРОФ , 20 рабочих мест.



«Информ Защита» - оказание услуг в области внедрения решений по обеспечению информационной безопасности современных автоматизированных систем. 1С:Управление производственным предприятием + CRM ПРОФ

Компании, использующие «1С:CRM ПРОФ»



Немецкая Аграрная Группа - D.A.G.
- поставка сельскохозяйственной
техники и оборудования



INDUSTRONIC GmbH & Co. KG
– системы оперативно-
технологической связи



SCANIA

Скан-Юго-Восток – Авто дилер, сервис



РусТранс - поставка импортного
подъемно-транспортного оборудования



ФАН -дистрибьюция
оборудования Хегох,
IP-телефония, Cisco



Аудатэкс - разработка
программного обеспечения



«**Старо-Мытищинская**» - производство питьевой воды



Топаз – ювелирная
фабрика, г. Кострома



Шкерс – производство
молодежной обуви



Джиель - российский
поставщик строительных
и отделочных материалов



Милези - поставщик
лакокрасочной продукции
итальянской марки «Milesi»

Почему важно иметь хороший инструмент?

- ❖ Откуда получить необходимые для принятия решений данные?
- ❖ Как получить практические навыки работы?
- ❖ Как соответствовать требованиям рынка труда?

- ❖ Есть теория - есть инструмент!
- ❖ Ориентация на готовность выпускника к работе в компаниях различных отраслей

- ❖ Интеграция изучения теории и практической работы с «1С:CRM ПРОФ» в учебные программы может быть полезно ВУЗам и другим учебным заведениям



CRM vs. «Кадровый голод»

- ◆ **В 2006 году Россия прошла пик количества трудоспособного населения. Начиная с этого года, количество работников уменьшается на один миллион в год. Кадровый голод – проблема, с которой сталкивается каждая российская компания, работающая в любой отрасли. Это – сегодняшняя реальность...**
- ◆ **Нехватка Специалистов - основная проблема компаний и государственных учреждений**
- ◆ **«1С:CRM ПРОФ» помогает:**
 - **использовать время Специалистов максимально эффективно**
 - **быстро вводить в работу новых сотрудников**
 - **внедренный CRM – конкурентное преимущество компании на рынке труда**

Специальная версия продукта для УЗ

- ❖ Специально для учебных заведений Фирма «1С» выпускает продукт «1С:CRM ПРОФ Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях»
- ❖ Продукт поставляется по льготной цене и представляет собой полнофункциональную версию CRM-системы «1С:CRM ПРОФ»
- ❖ В комплект поставки входит описание возможностей продукта и платформы «1С: Предприятие 8» на которой он разработан

Использование в учебном процессе

- ❖ Изучить теорию построения клиентоориентированной организации
- ❖ Получить практический опыт в построении бизнес-процессов организации, автоматизации продаж, маркетинга и сервисного обслуживания
- ❖ Использовать «1С:CRM ПРОФ» как инструмент в деловых играх и при решении бизнес-кейсов
- ❖ Изучать (и практиковаться) на примере данных «1С:CRM ПРОФ» передовые технологии управления, такие как система сбалансированных показателей (BSC), управление по целям (MBO), система менеджмента качества (ISO) и т.д.
- ❖ Получить «профильный» инструмент в таких областях (специальностях) как управление, маркетинг и менеджмент

Внутренняя автоматизация УЗ

- ❖ Автоматизация процессов взаимоотношений УЗ с учащимися и преподавательским составом (HRM)
- ❖ Автоматизация процессов взаимоотношений УЗ с поставщиками (SRM)
- ❖ Автоматизация процессов взаимоотношений УЗ с клиентами (CRM)
- ❖ Организация массовых персональных коммуникаций с учащимися и преподавательским составом, например для оповещения по e-mail или SMS о расписании занятий, изменениях, собраниях и т.д.
- ❖ Организация взаимодействия с внешними преподавателями и бизнес-тренерами, анализа эффективности такого взаимодействия



Основные возможности продукта (I)

- ❖ **Управление клиентской базой**, подробная характеристика о каждом клиенте и контактном лице, динамика изменения состояния отношений с клиентами, быстрый ввод и доступ к информации о клиенте, возможность создания и использования выборок по клиентам и контактными лицам
- ❖ **Управление контактами с клиентами**, учет истории контактов с клиентами, регистрация потребности клиентов, оперативная передача информации между отделами, история и планирование контактов
- ❖ **Планирование и контроль действий**, координация работы во времени, система напоминаний, выдачи и контроля исполнения заданий (поручений)



Событие: Встреча (входящая). Проведен

Действия ▾ | [Иконки] | Перейти ▾ | [Иконки] | [Иконки]

Событие ▾ | [Иконка] Встреча ▾ (входящая) ▾ | Средняя ▾ | [Иконка] Запланировано ▾

Номер: от: [Иконка]

Контрагент: ... x [Иконка] Начало: ▾ [Иконка]


Контак. лицо: ... x [Иконка] Окончание: ▾ [Иконка]

Описание | **Товары и услуги (0 поз.)** | Участники (3) | Решения (0) | Дополнительно


Тема: ▾ ...

Содержание:

Передать документ другому исполнителю

 Создать напоминание

Автор: Федоров Борис Михайлович

Основание: T x [Иконка] Ответственный: ... [Иконка] 

Событие | Печать | **OK** | Записать | Закреть

Основные возможности продукта (II)

- ❖ **Управление бизнес процессами.** Создание регламента работы с клиентами и шаблонов типовых бизнес-процессов непосредственно в программе. Готовые бизнес-процессы: Продажа, Сервис, Разбор жалобы, Маркетинговое мероприятие, Согласование, Согласование Договора, Задание (поручение)
- ❖ **Управление продажами,** создание технологии продажи различных групп товаров, управление стадиями и этапами продажи, создание стандартных шаблонов действий, механизм подготовки коммерческих предложений, Механизм оперативного управления и анализ цикла продаж - «Воронка продаж»
- ❖ **Интеграция с финансовыми и учетными программами** позволяет создать единое информационное пространство по работе с клиентами



Интерес клиента: Телефонный звонок (входящий). Проведен

Действия: Перейти: Файлы Печать ? X

Интерес клиента: Телефонный звонок (входящий) Средняя В работе

Номер: 00000000061 от: 27.08.2007 16:04:43

Контрагент: Монолит Начало: 27.08.2007 16:04

Контакт. лицо: Окончание: 27.08.2007 16:34

Товары и услуги (2 поз.) Описание Дополнительно

Цены и валюта... Подбор Изменить Состав набора

N	Номенклатура	Количество	Ед. К.	Цена	Сумма	Всего
1	Комбайн кухонный BINATONE FP 67	1,000	шт 1,000	769,49	769,49	769,49
2	Кофеварка JACOBS (Австрия)	1,000	шт 1,000	1 044,28	1 044,28	1 044,28

Создать напоминание Автор: Федоров Борис Михайлович

Основание: Событие 00000000056 от 22.08.2007 Ответственный: Федоров Борис Михайлович

Продажа ТК000005 от 23.10.2007 13:26:37 Событие Печать **OK** Записать Закрыть

Коммерческое предложение: Проведен

Цены и валюта... Действия: Перейти: Файлы Печать ? X

Номер: ТК000004 от: 30.10.2007 13:08:59

Организация: Торговый дом "Комплексный"

Контрагент: Монолит Договор: Договор купли-продажи М-8900

Товары и услуги (2 поз.) Дополнительно Содержание

Спецификации: Утверждена Состав набора

N:	Номенклатура	Количество	Ед. К.	Цена	%...	Сумма	% НДС	Сумма НДС	Всего
1	Комбайн кухонный BINATONE FP 67	1,000	шт 1,000	769,49		769,49	18%	117,38	769,49
2	Кофеварка JACOBS (Австрия)	1,000	шт 1,000	1 044,28		1 044,28	18%	159,30	1 044,28

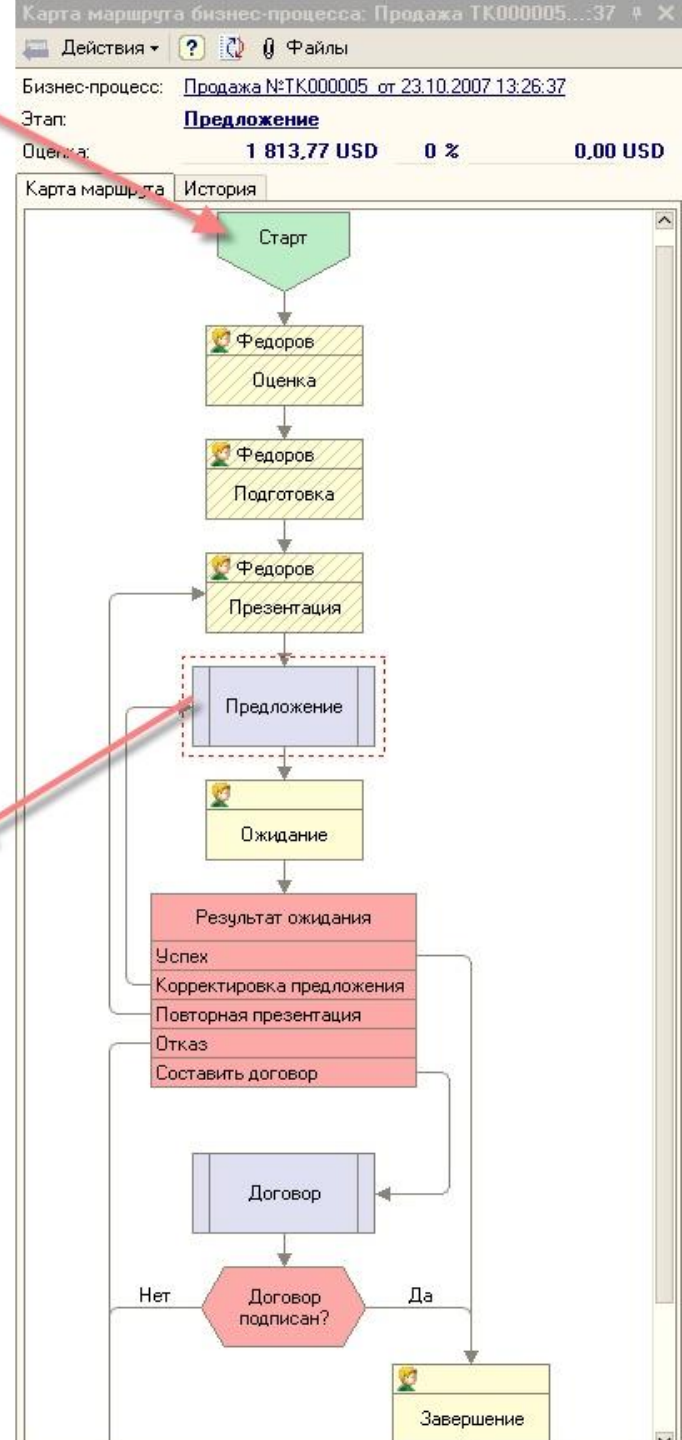
Спецификация 1 (Утв.)

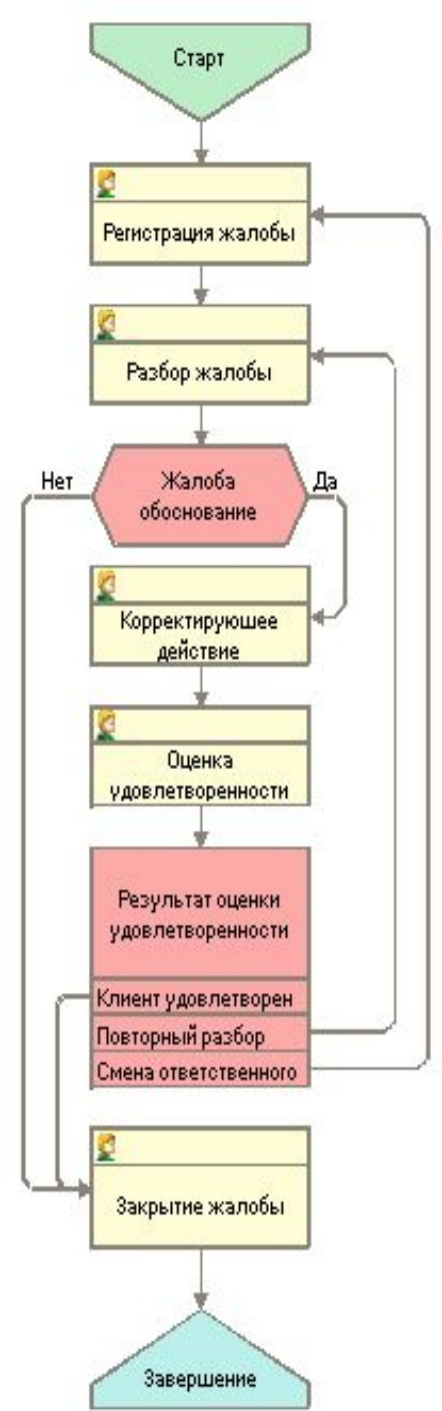
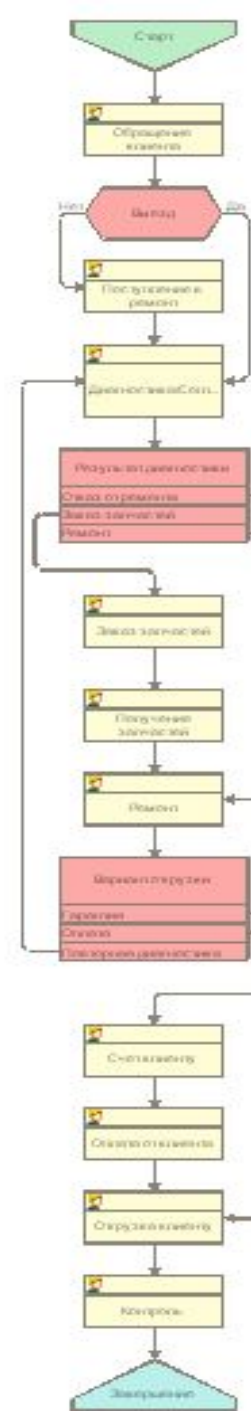
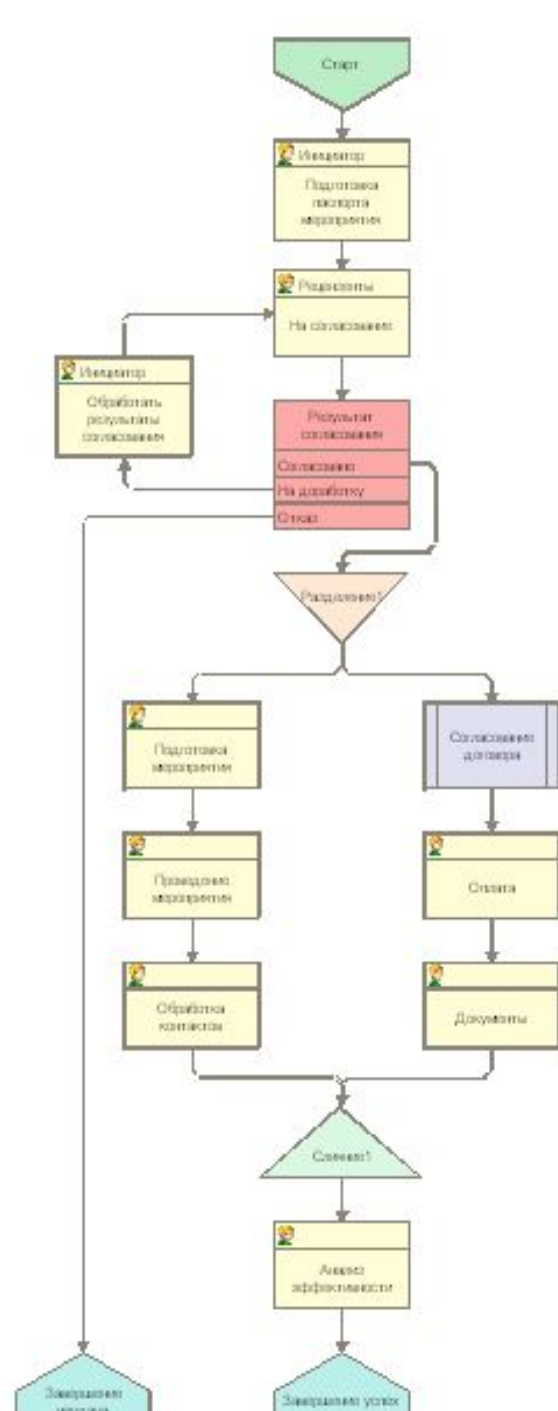
1USD = 25,9029руб., Тип цен: Розничная Всего (USD): **1 813,77**

Дата принятия решения: 03.11.2007 НДС (в т. ч.): **276,68**

Комментарий:

Коммерческое предложение Печать **OK** Записать Закрыть





Основные возможности продукта (III)

- ❖ **Управление маркетингом** - сегментирование клиентов, управление маркетинговыми компаниями, оценка эффективности рекламных и маркетинговых кампаний
- ❖ **Анкетирование** - сбор информации о клиентах, товарах, конкурентах, регионах. Анализ анкет
- ❖ **Телемаркетинг** - обеспечение массового обзвона клиентов по заданному сценарию разговора, регистрация контактов и анкет
- ❖ **Сервисное и гарантийное обслуживание.** Учет товаров, находящихся на обслуживании: по серийным номерам, срокам и типам обслуживания, управление сервисными обращениями клиентов, управление сервисными заказами, обращениями
- ❖ **Многофакторный анализ продаж,** ABC анализ продаж, анализ состояния работы с клиентами, результатов деятельности сотрудников, анализ клиентской базы

Основные возможности продукта (IV)

- ❖ **База знаний по продажам, товарам, конкурентам, сервису,** структурирование информации, поиск по ключевым словам, быстрый доступ к информации
- ❖ **Защита информации,** настройка для пользователей прав доступа к информации, обеспечение доступа пользователей только к информации по своим клиентам
- ❖ **Облегчение выполнения рутинных операций,** интеграция с электронной почтой, подготовка отчетов, помощник ввода новых клиентов, поиск двойников клиентов, групповая обработка клиентов, фильтры
- ❖ **Автоматизация каналов общения с клиентами:** персонализированные SMS, почтовые и e-mail рассылки. Интеграция с телефонной системой, SMS и факс при совместном использовании с «1С-Рарус:СофтФон + SMS и Факс Коммуникаторы»

Ценовая политика для УЗ

- ◆ **Стоимость программного продукта «1С:CRM ПРОФ Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях»**

Наименование	Стоимость, руб.
«1С:CRM ПРОФ Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях»	4 500

- ◆ **По вопросам приобретения обращайтесь
(495) 250-6383, 250-6393, CRM@RARUS.RU**

Рекомендуемая литература

- ❖ Владимир Вертоградов, «Управление продажами», издание 2
- ❖ Павел Черкашин, «Готовы ли Вы к войне за клиента?»
- ❖ Самолюбова А.Б., «Call Center на 100%: Практическое руководство по организации Центра обслуживания вызовов»
- ❖ Сергей Ребрик, «Тренинг профессиональных продаж»
- ❖ Е.Л. Шуремов, «Информационные технологии управления взаимоотношениями с клиентами»
- ❖ ВЦ «1С-Рарус», «Методика внедрения «1С:CRM ПРОФ»



Контакты

«1С-Рарус» WWW.RARUS.RU

Тел.(495) 250-6383, 250-6393

CRM@RARUS.RU

Кудинов Алексей

alku@rarus.ru

+7 909 945-8584

Skype: RARUS-ALKU

