

# 1С:CRM

## Модуль для 1С:ERP и 1С:КА2

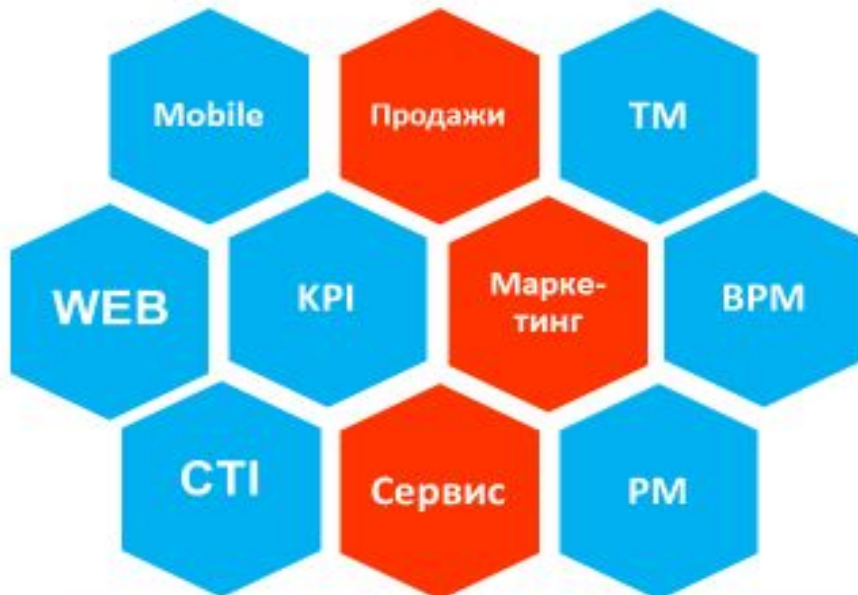
обзор решения





# 1C:CRM сегодня

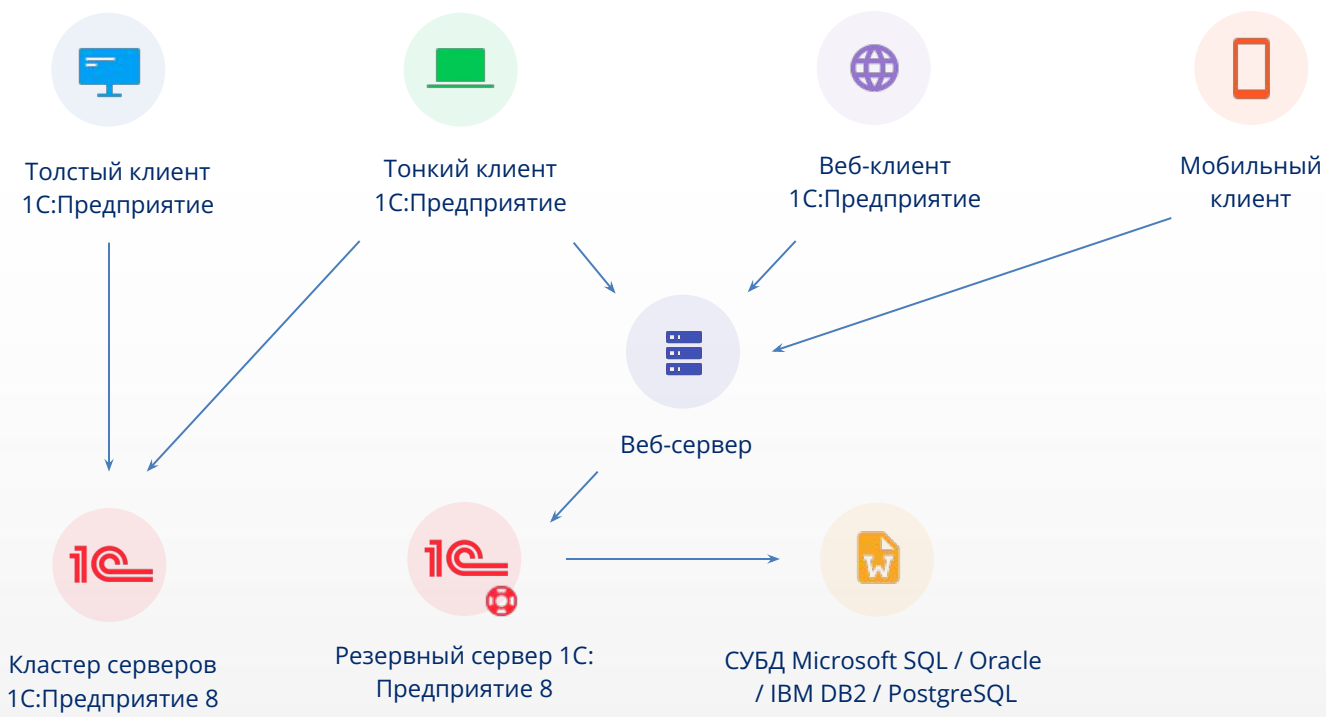
- Профессиональная (функционал уровня лучших топовых западных CRM-решений)
- Омниканальная (любая телефония, LP, SMS, e-mail, мессенджеры, соцсети и т.д.)
- Мобильная (web и мобильный клиент)
- Гибридная (облако, смартфон или офис)
- Доступная (самая низкая TCO на рынке среди профессиональных CRM)



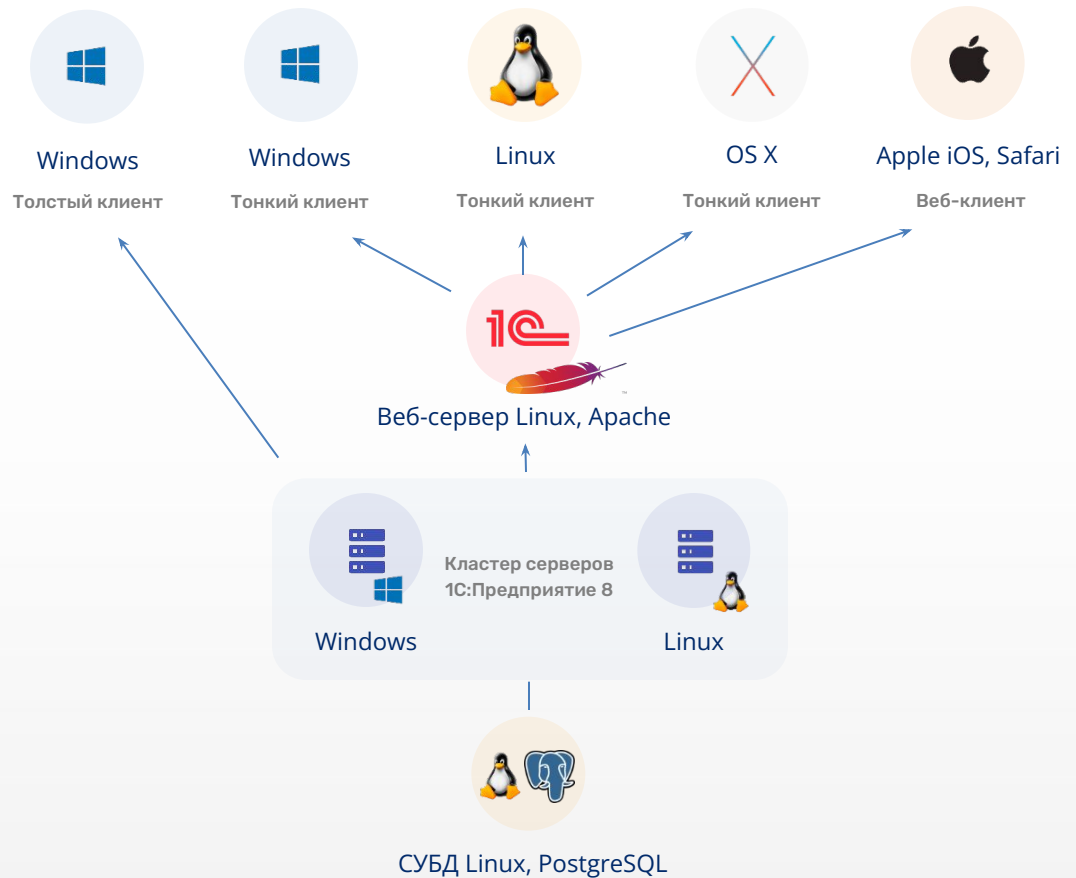
**Более 10 000** организаций из 19 стран в своей ежедневной работе используют продукты линейки 1C:CRM



# Общая архитектура платформы «1С:Предприятие»



Платформа «1С:Предприятие 8.3» позволяет «смешивать» в одной системе элементы, работающие под управлением различных операционных систем





## **Модульность** - технология, которая **позволяет:**

- Изменять возможности системы путём использования/наращивания функциональных блоков, выполняющих специализированные задачи
- Расширять функциональные возможности системы для решения более узких задач автоматизации

Применяется в типовых решениях фирмы «1С»:

- 1С:ERP, ред. 2.4 и выше
- 1С:Комплексная автоматизация, ред. 2.4 и выше



---

## Доступное решение специализированных задач с помощью подходящих инструментов

Модули позволяют решать различные задачи автоматизации, которые совсем или частично не отражены в типовых конфигурациях фирмы «1С»

---

## Отсутствие увеличения стоимости сопровождения единой системы в дальнейшем

Разовые затраты на приобретение модуля не приводят к увеличению стоимости дальнейшего сопровождения единой информационной базы

---

## Повышение доверия к партнеру- внедренцу «1С»

- Все изменения и поддержка единой информационной базы зависит только от специалиста по внедрению
- Решение всех возникающих задач производится через «единое окно»

---

## Исключение рисков недостоверности данных

Создание единого информационного пространства для автоматизации всех задач компании



---

## Повышение доверия к партнеру-внедренцу «1С»

- Все изменения и поддержка единой информационной базы зависит только от специалиста по внедрению
- Решение всех возникающих задач производится через «единое окно»

---


## Обновление типовой конфигурации без затрагивания встроенных модулей

Администратор может быть уверен, что обновление модуля не затронет типовую конфигурацию и реализованные в ней изменения

---

## Обновление модуля без затрагивания типовой конфигурации

Администратор может быть уверен, что реализованные изменения в типовой конфигурации никак не будут затронуты при обновлении модуля





# 1С:CRM.Модуль для 1С:ERP и 1С:КА2

Решение для создания единого информационного пространства организации или холдинга. Расширяйте возможности своей ERP-системы инструментами управления взаимоотношениями с клиентами (CRM). Встречи, звонки, переписка, сделки, оплаты, отгрузки и производство доступны в одной программе. Потеря данных о клиентах, продажах, производстве сведена к минимуму.



Масштабируйте систему на нужное количество пользователей, приобретая лицензии на платформу «1С:Предприятие 8 КОРП» и «1С:CRM КОРП».





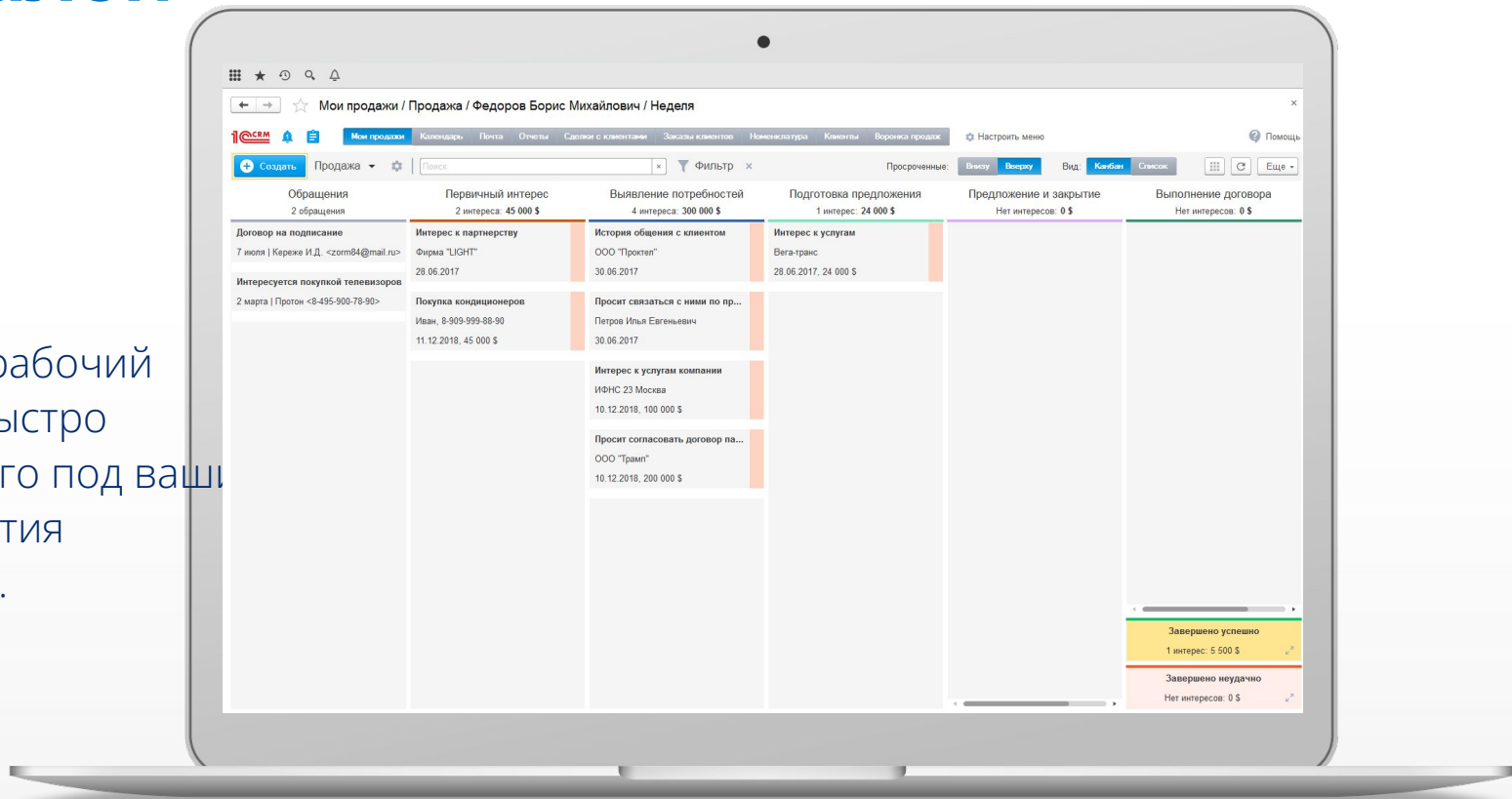
# Возможности 1С:CRM.Модуль для 1С:ERP и 1С:КА2





# Удобный интерфейс без лишних деталей

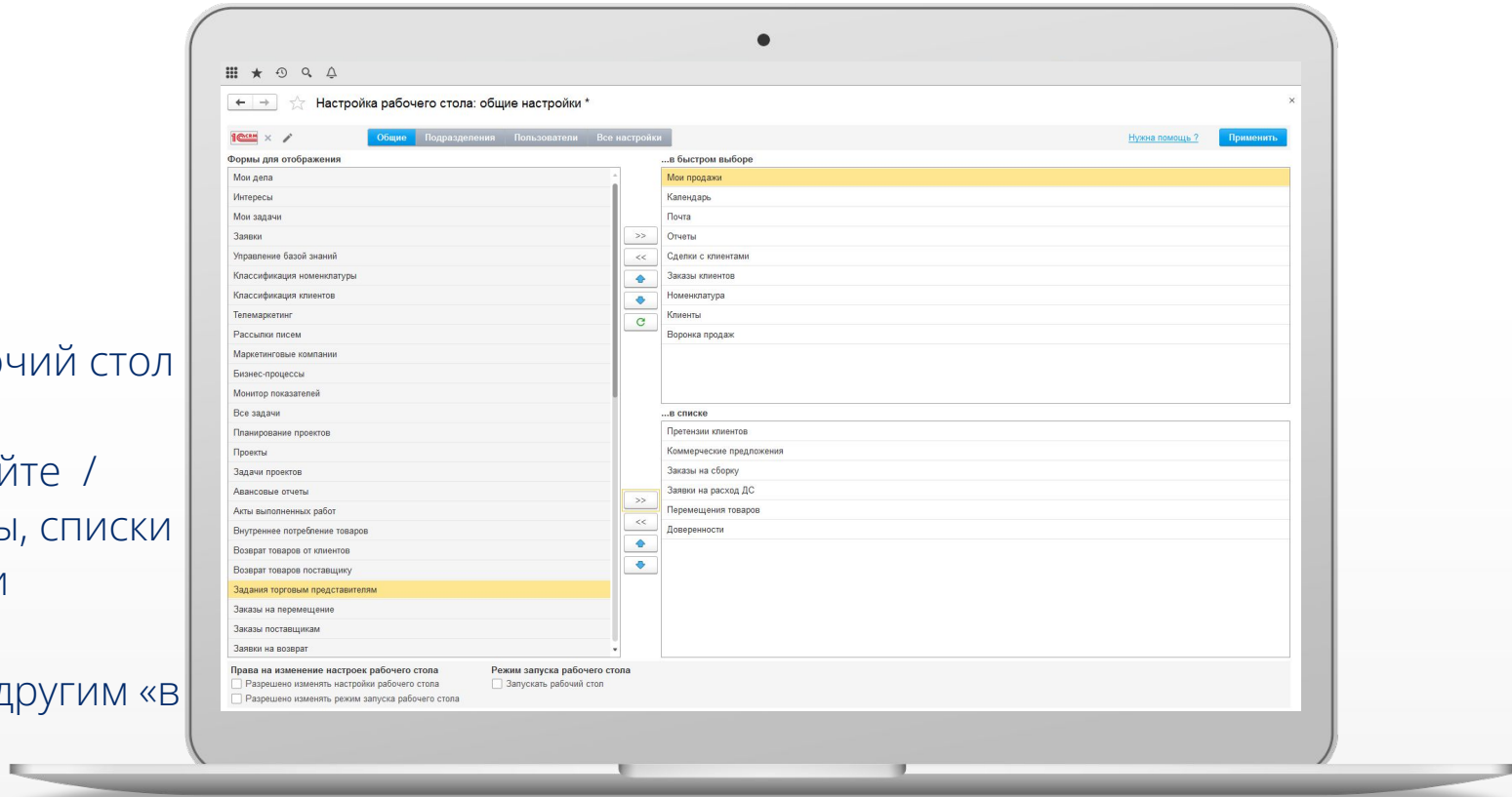
Мы упростили рабочий стол и можем быстро адаптировать его под ваши задачи без участия программистов.





# Включение любых форм из 1С:ERP

Настройте рабочий стол под себя:  
- легко добавляйте / убирайте формы, списки справочников и документов  
- тиражируйте другим «в один клик»





Вся необходимая информация о клиенте в системе «1С:CRM» доступна в справочнике «Клиенты». Чтобы посмотреть подробную информацию о клиенте, нет необходимости открывать карточку клиента.

← → ☆ Клиенты

1С CRM Мои продажи Календарь Почта Отчеты Сделки с клиентами Заказы клиентов Номенклатура **Клиенты** Воронка продаж Настроить меню Помощь

Создать Найти... Отменить поиск Отправить SMS Еще ?

Наименование	Бизнес-регион	Дата регистрации	Код
▶ Global Trade Company GmbH	Германия	26.03.2015	00-0000017
▶ Kikinda (Сербия)	Сербия	07.06.2010	Ю00000054
▶ Koenig Holding GmbH	Германия	07.06.2010	Ю00000049
▶ Koenig Holding GmbH		23.06.2017	00-00000036
▶ АвтБанк АКБ	Москва	07.06.2010	Ю000000056
▶ АКБ АвтоБанк	Москва	23.06.2017	00-00000037
▶ АКБ Инспекбанк	Москва	23.06.2017	00-00000038
▶ Алхимов А.А.	Санкт-Петербург	07.06.2010	Ю00000006
▶ Альгаир	Владимир	23.12.2011	ЦУ-00000011
▶ Альфа	Москва	25.11.2010	ЦУ-00000002
▶ Альфа-Протон	Москва	01.12.2011	ЦУ-00000009
▶ Ассоль	Москва	22.06.2010	Ю00000103
▶ База "Мебель"	Санкт-Петербург	23.06.2017	00-00000039
▶ База "Мебель"	Санкт-Петербург	08.06.2010	Ю00000070
▶ База "Продовольственные товары"	Москва	07.06.2010	Ю00000010
▶ База "Продукты"	Москва	07.06.2010	Ю00000013
▶ База "Продукты"	Москва	23.06.2017	00-00000040
▶ База "Электроника и бытовая техника"	Москва	07.06.2010	Ю00000043

**Алхимов А.А.**  
Санкт-Петербург  
Сайт компании : <Не указан>  
Телефон : (495) 809-90-90  
Электронная почта : svet\_all@mail.ru  
Адрес : 119019, Москва г, Москва, Арбатская пл, дом № 1, корпус 2  
Адрес доставки : 119019, Москва г, Москва, Арбатская пл, дом № 1, корпус 2  
[Контрагенты \(1\)](#)  
[Контактные лица \(1\)](#)

Фильтр по бизнес-региону  
 Только значимые

- ▶ Германия
- ▶ Липецк
- ▶ Москва
- ▶ **Московская область**
- ▶ Пермь
- ▶ Ростов
- ▶ Санкт-Петербург
- ▶ Сербия
- ▶ Тамбов

Только мои Сегмент: [ ] x

[Заполнение свойств клиентов, поставщиков](#)

Карточка клиента в «1С:CRM» содержит множество аналитик (свойств). При необходимости можно добавить в карточку клиента дополнительные реквизиты, создав их в пользовательском ре

← → ☆ Алхимов А.А. (Контрагент)

Основное [Интересы](#) [История](#) [Взаимодействия](#) [Анкеты](#) [Взаимодействия](#) [Взаимосвязи](#) [Договоры](#) [Документы](#) [История классификации](#) [История реквизитов](#)

**Записать и закрыть** Записать Отправить SMS Отчеты

[Общая информация](#) [Портрет клиента \(CRM\)](#) [Контакты](#) [Дополнительная информация](#) [Классификация](#)

### Портрет клиента

Потенциал: 0 USD Задолженности нет

Статус работы:	<input type="text" value="Работаем"/>	Важность:	<input type="text" value="Обычный клиент"/>	
Бизнес-регион:	<input type="text" value="Санкт-Петербург"/>	Численность сотрудников:	<input type="text" value="&gt;10"/>	
Сегмент рынка:	<input type="text" value="SMB"/>	Численность рабочих мест:	<input type="text" value="&gt;10"/>	
Отрасль:	<input type="text" value="Торговля"/>			

### Прочие реквизиты

Подразделение:

Офис обслуживания:

Отписался от Email рассылок:



# Карточка клиента

Карточка клиента «1С:CRM» может содержать неограниченное число контактных данных клиентов и контактных лиц: офисный и мобильный номера телефона, адреса всех офисов и складов, электронную почту, ссылки на страницы в социальных сетях и т.д.

🏠 ⬅️ ➡️ ☆ Пай Эдуард Владимирович (Контакт)

Главное | Документы | Присоединенные файлы | Анкеты | Взаимодействия | Документы клиента | История реквизитов

Записать и закрыть | Записать | Отправить SMS | Позвонить | Создать на основании ▾

Еще ▾ ?

Изображение

Фамилия: Пай | Имя: Эдуард | Отчество: Владимирович

Фамилия, имя и отчество контактного лица: Пай Эдуард Владимирович ▾ | Преобразовать в физ. лицо

Портрет | Адреса, телефоны | Реквизиты

Телефон:	☆ +7 (499) 5106554 ...	☎	Skype:	☆
Мобильный телефон:	★ +7 (926) 4102541 ...	☎	Место рождения:	☆ г. Владимир ... 🔍 ←
E-mail для рассылки:	★ sir@vega.ru	✉	FB:	☆ <адрес сайта не указан> ✎
Электронная почта:	☆ sir@mail.ru	✉	vk.com:	☆ <адрес сайта не указан> ✎



# Карточка клиента

Карточка клиента содержит все необходимые реквизиты для заключения договора и выставления счета.

🏠 ⬅️ ➡️ ☆ Вега-Транс (Клиент) x

Главное | Документы клиента | Присоединенные файлы | Еще...

Записать и закрыть | Записать | Отчеты ▾ | 📄 | 📧 Отправить SMS | 📞 Позвонить | Создать на основании ▾ | 1СПАРК Риски ▾ | Еще ▾ | ?

Добавить тег

Портрет клиента	Контакты	Реквизиты	Виды деятельности	Дополнительные реквизиты	Потенциалы	Уровни доступа
Дата регистрации:	04.06.2008 📅	Введено:	07.06.2010	Код:	Ю00000031	
Офис обслуживания:	Основной офис ▾ 🗑	ИНН:	7715381340 🔄			
Подразделение:	Администрация ▾ 🗑	КПП:	771501001	Заполнить КПП		
Основной менеджер:	Непомнящий Алексей Геннадьевич ... 🗑	ОКПО:	645243567			
Основной договор:	Основной договор ▾ 🗑	ОГРН:	467586798			
Банковский счет:	▾ 🗑					
<input checked="" type="checkbox"/> Отписался от Email рассылок						
<b>Актуальный источник привлечения</b>						
Канал:	Сайт компании	Источник:	▾ 🗑			



Дополнительные реквизиты клиента и контактных лиц, созданные в пользовательском режиме, сразу доступны в отчетах «1С:CRM».

🏠
← →
☆ Алхимов Алексей Андреевич (Клиент)
×

Главное
Документы клиента
Файлы
Еще...

Записать и закрыть
Записать
📄 Уточнить в ЛИК
📄 Открыть в ЛИК
Отчеты ▾
📞 Позвонить
Свойства
Еще ▾
?

Портрет клиента
Контакты
Реквизиты
Дополнительные реквизиты
Уровни доступа

Отказался от рассылки
 

Участие в семинаре по обучению работы с оборудованием:  ▾

Дополнительная информация

Добавить
Еще ▾

Реквизит	Значение	Дата регистра...	Дата оконча...
Сертификаты	Специалист по кондиционерам марки MITSUBISHI ELECTRIC	01.05.2012	01.05.2015
Сертификаты	Специалист по кондиционерам марки HITACHI	02.04.2013	01.04.2014





# История работы с клиентом

В карточке клиента сохраняется вся история взаимодействий и созданных документов по данному клиенту. При необходимости их можно открыть.

🏠 ⬅️ ➡️ ☆ Вега-Транс (Клиент) x

Главное **Документы клиента** Присоединенные файлы

Журнал документов по клиенту "Вега-Транс"

Быстрые отборы (1) Период

Создать Обновить Создать на основании Прием

Поиск (Ctrl+F)  Q Еще ▾

История	События	Контакт
Интерес		Ответственный
15.06.2017, 431 277 RUB, Новое предложение		Пай Эдуард Владимирович
15.06.2017, 431 277 RUB, Новое предложение		Непомнящий Алексей Геннадьевич
11.06.2017, История общения с клиентом		Пай Эдуард Владимирович
11.06.2017, История общения с клиентом		Непомнящий Алексей Геннадьевич
11.06.2017, История общения с клиентом	Взаимодействие, Пообщаться по договору готовы дать 3 скидку дополнит...	Пай Эдуард Владимирович
11.06.2017, История общения с клиентом	НФЦБ-000094 11.06.2017 RUB	Абдулов Юрий Владимирович
11.06.2017, История общения с клиентом	Взаимодействие, Интересует бассейн для дачи.	Пай Эдуард Владимирович

Еще...

- Анкеты
- Взаимосвязи с другими партнерами
- Источники первичного интереса
- Взаимодействия
- История классификации
- История реквизитов
- События мониторинга 1СПАРК Риски**
- Справки 1СПАРК Риски
- Справки 1СПАРК Риски
- Сегменты клиента
- Структура взаимосвязей
- Банковские счета
- Договоры клиента

**Вега-Транс**  
Контакт: Пай Эдуард Владимирович  
Ответственный: Непомнящий Алексей Геннадьевич  
Вид взаимодействия: Обращение клиента в компанию  
Состояние интереса: Первичный интерес (10%)

Статус: **Запланировано**  
Плановая дата: 15.06.2017 11:16:06  
План. выручка: 0  
Баллы: 2

Содержание: Обращение клиента в компанию

- «Потенциалы клиентов»:

- Каждое подразделение может определить формулу расчета потенциала на основании портрета клиента (свойств и характеристик)
- С помощью регламентного задания выполняется периодический расчет потенциалов клиентов
- Выполненные продажи сравниваются с потенциалами клиентов для понимания плана-факта и нашей «доли в клиенте»
- Планирование продаж в разрезе клиентов также рассчитывается на основе потенциалов клиентов
- Потенциалы клиента доступны при просмотре карточки клиента и могут влиять на схему или уровень обслуживания клиентов
- Доступны потенциалы клиентов от других подразделений для анализа кросс-продаж





# Потенциал Клиента



## Мастер установки показателей для <Администрация>

Сохранить и закрыть

Сохранить и пересчитать потенциалы

Еще ▾ ?

Формула расчета потенциала (период расчета: месяц)

[Сегмент рынка] + [Бизнес-регион] + [Важность] \* 10000 + [Статусы работы с клиентом]

Показатели

Свернуть

Фильтр по формуле

Сравнить с...

Числа и операторы

Calculator interface with buttons for digits 0-9, operators (+, -, \*, /), parentheses, and a back arrow.

Показатели

- Сегмент рынка
- Численность сотрудников клиентов
- Численность рабочих мест клиентов
- Важность
- Статусы работы с клиентом

Список клиентов

Buttons: Добавить, up/down arrows, Рассчитать потенциал (новый), and Еще ▾

Д.	Клиент	Потенциал (текущий)	Потенциал (новый)
	Автозапчасти	100 010,00	100 010,00
	АКБ АвтоБанк	50 025,00	50 025,00
	Автомаркт	50 010,00	50 010,00
	Юпитер	5 000,00	5 000,00

Показатель	Вес
⊖ Сегмент рынка	
SMB	5,00
Государство	15,00
КОРП рынок	20,00
Партнер	3,00
⊖ Численность сотрудников клиентов	
<= 10	1,00
>10	1,50
>100	2,00
>1000	5,00
>50	2,00
>500	3,00
>5000	9,00
⊖ Численность рабочих мест клиентов	
<= 10	2,00
>10	1,00
>100	3,00
>50	1,00
>500	2,00



# Карточка потенциального клиента

20

Карточка «Потенциального клиента» содержит первичные контактные сведения о клиенте, который еще не имеет интереса и завершенных сделок.

Иван, 8-909-999-88-90 (Потенциальные клиенты) (1С:Предприятие)

Иван, 8-909-999-88-90 (Потенциальные клиенты)

Основное Взаимодействия Взаимодействия

**Записать и закрыть** Записать Еще ▾ ?

Наименование:

Организация:

Клиент:

**Контактная информация**

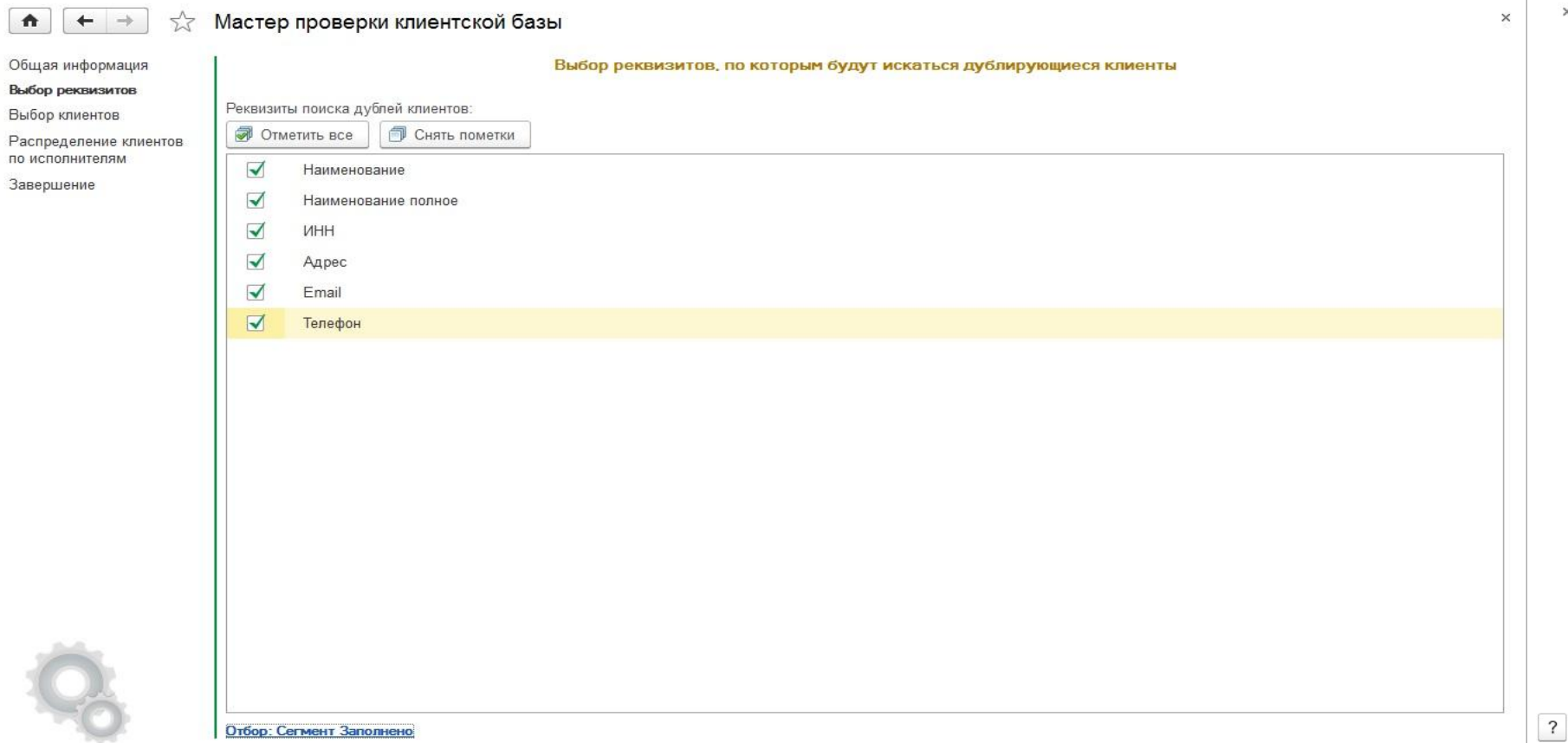
★ Телефон:  ... 🗨 ☎ ☆ ВКонтакте: ✎

☆ Электронная почта:  ✉ ☆ Viber: ✎

Основной менеджер:  ▾ 🗨

Отписался от Email рассылок

«Мастер проверки Клиентской базы» используется для контроля регистрации, дублирования, заполнения контактной информации, заполнения портрета клиента с выдачей поручения ответственным менеджерам.



Мастер проверки клиентской базы

Общая информация  
Выбор реквизитов  
Выбор клиентов  
Распределение клиентов по исполнителям  
Завершение

Выбор реквизитов, по которым будут искаться дублирующиеся клиенты

Реквизиты поиска дублей клиентов:

Отметить все Снять пометки

- Наименование
- Наименование полное
- ИНН
- Адрес
- Email
- Телефон

Отбор: Сегмент Заполнено

## Классификация клиентов - полные возможности

Часто используемые возможности ?

Настройка...

После изменения настроек классификации необходимо очистить классификацию и выполнить классификацию.

Выполнить ABC-классификацию за все периоды

ABC классификация за все периоды по данным за предыдущие недели.

Очистить ABC-классификацию за все периоды

Очистить ABC классификацию за все периоды.

Выполнить XYZ-классификацию за все периоды

XYZ классификация за все периоды по данным за предыдущие недели (по дням).

Очистить XYZ-классификацию за все периоды

Очистить XYZ классификацию за все периоды.

Параметры классификации клиентов (1С:Предприятие)

### Параметры классификации клиентов

**Выполнять классификацию**

- По выручке
- По валовой прибыли
- По количеству документов продаж

**ABC-классификация**

Период: Неделя    Количество периодов: 4

По данным за период: четыре предыдущие недели.

**XYZ-классификация**

Период: Неделя    Количество периодов: 4    Подпериод: День

По данным за период: четыре предыдущие недели (по дням).

OK    Отмена    ?



Досье контрагента: Вега-Транс

7715381340

Сформировать

Еще ▾

Главное **ЕГРЮЛ** Бухгалтерская отчетность Анализ отчетности Финансовый анализ Проверки

Досье партнера

Обновить Актуализировать расчеты

Контакты  Текущая активность  Данные клиента  Данные поставщика  Классификация

## Партнер "Алхимов А.А."

### Данные партнера

Тип отношений: Клиент  
Основной менеджер: Гладилина Вера Михайловна  
Дата регистрации: 07.06.10  
Бизнес-регион: Санкт-Петербург

### Контактная информация

Телефон: (495) 809-90-90  
Электронная почта: svet\_all@mail.ru  
Адрес доставки: 119019, Москва г, Москва, Арбатская пл, дом № 1, корпус 2  
Адрес: 119019, Москва г, Москва, Арбатская пл, дом № 1, корпус 2

### Контактные лица - 1

Фамилия, Имя, Отчество	Должность по визитке	Контактная информация	Роли
Сидоренко Петр Константинович		Электронная почта: sid@mail.ru Мобильный телефон: (495) 78900000 Телефон: (495) 5679080	Курьер

### Контрагенты - 1.

Наименование	Вид контрагента	ИНН\КПП	Контактная информация
Алхимов А.А.	Юридическое лицо	0461111101\456789	Фактический адрес: 117209, Москва г, Севастопольский пр-кт, дом № 67 Юридический адрес: 117209, Москва г, Севастопольский пр-кт, дом № 67 Почтовый адрес: 117209, Москва г, Севастопольский пр-кт, дом № 67

### Действующих договоров - 4.

Наименование	Контрагент	Организация	Срок действия
Договор (упр)	Алхимов А.А.	Управленческая организация	без ограничений
Основной АЛ-90 от 01.01.2015	Алхимов А.А.	Торговый дом "Комплексный"	без ограничений
Договор продажи (Стройснаб)	Алхимов А.А.	Стройснаб	без ограничений
Договор продажи (ПБОЮЛ)	Алхимов А.А.	ИП "Предприниматель"	без ограничений

- Любые взаимодействия с клиентами выполняются в рамках достижения конкретной цели
- В части выполнения продаж, цель - предложение продуктов компании, а процесс продажи включает набор действий направленный на её достижение
- Документ «Интерес» является сущностью, которая представляет собой цель, а также - основным инструментом для её достижения
- Все взаимодействия (как входящие, так и исходящие) могут выполняться только в рамках какой-то цели, т.е. в рамках документа «Интерес»







# Принятие обращения от клиента

25

При входящем обращении клиента сотрудник быстро находит клиента (при интеграции с телефонией и e-mail – клиент находится автоматически) и фиксирует факт и суть обращения.

🏠 ⬅️ ➡️ ☆ Принятие обращения

алхимов x  Телефон x  E-mail x

**Зарегистрировать взаимодействие по интересу (Ctrl+Enter)** | Повторить поиск (Ctrl+F5) | Обращение потеряно (Ctrl+F12)

Поиск данных

Клиент | Контакт | Интерес

Создать: Клиент / Контактное лицо / Потенциальный клиент / Интерес

- ⊖ Алхимов Алексей Андреевич
  - ⊖ Сидоренко Петр Константинович
    - Интерес к кондиционерам
    - История общения с клиентом
    - История общения с клиентом**

Алхимов Алексей Андреевич  
Сидоренко Петр Константинович  
История общения с клиентом  
Предложение и закрытие (95%)  
Ожидаемая выручка: 15 000  
Вероятность сделки, %: 95

Завершен: **Нет**  
Офис: **Основной офис**  
Подразделение: **Администрация**  
Ответственный: **Непомнящий Алексей Геннадьевич**

Следующее действие: 10.08.2016 | Подготовка первичных документов

Настройка

Мастер принятия обращений позволяет в один-два клика зафиксировать суть нового обращения или привязать обращение к истории уже идущего общения («Интерес»). При необходимости в «1С:CRM» создается новый клиент.

🏠 ⬅️ ➡️ ☆ Принятие обращения: Новое взаимодействие по интересу (Клиент: Алхимов Алексей Андреевич | Контакт: Сидоренко Петр ... ✕

Алхимов ✕  Телефон ✕  E-mail ✕ [Еще...](#) **Принять обращение (Ctrl+Enter)**

ИНН 77889877766 ✕

Поиск данных | **Принять обращение**

Режим: Текущий Интерес | Новый Интерес | Новый Контакт+Интерес | [Интерес НФЦБ-000041 от 11.06.2017](#) | Открывать интерес:

Что сделать: **Обращение клиента в компанию** | Вид взаимодействия: Обращение клиента в компанию

Тема: История общения с клиентом | Текущее состояние: Выявление потребностей (40%)

Клиент: Алхимов Алексей Андреевич

Контакт (выбр.): Сидоренко Петр Константинович | Тел.: (495) 5679080; Тел.: (495) 78900000; e-mail: sid@mail.ru; e-mail: sid@mail.ru

Тип услуги: Поставка. Товаров

Ответственный: Абдулов Юрий Владимирович |  | Основной офис | Отдел продаж (кондиционеры)

Описание интереса

# Обращения клиентов не по продажам

В «1С:CRM» возможно настроить маршрут обработки «Обращения клиента», не связанного с продажей, например, консультация или запись на приём

Настройка этапов для Обращение (Карта маршрута)

```

    graph TD
      Start([Старт]) --> Operator[Оператор  
Классификация обращения]
      Operator --> Executor[Исполнитель  
Отработка]
      Executor --> End([Завершение])
  
```

**Классификация обращения**

- Исполнитель
- Регламент выполнения этапа
  - 0 дн. 4 час. 0 мин.
  - Укажите длительность отработки этапа согласно регламента
  - 0 дн. 0 час. 0 мин.
  - Укажите задержку старта следующего этапа
  - Запретить исполнителю откладывать следующую задачу
  - Запретите Исполнителю самостоятельно откладывать старт следующего этапа
  - 0 дн. 0 час. 10 мин.
  - Запланируйте оповещение Исполнителю об истечении срока выполнения этапа выполнения этапа
- Контроль выполнения условий на этапе
 

Событие	Тип действия	Услов...	Цель	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
При переходе на этап	Оповещение (E-Mail)	Нет	Регистрация обращения	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Задайте действия для выполнения и/или контроля при работе с текущим этапом Исполнителя

# Обращения клиентов не по продажам

В мастере принятия обращения менеджер выбирает нужный вариант (цель обращения клиента) «Интерес» или «Обращение».

Принятие обращения

ассоль x Телефон x E-mail x [Еще...](#)

Зарегистрировать взаимодействие по процессу (Ctrl+Enter) | Повторить поиск (Ctrl+F5) | Обращение потеряно (Ctrl+F12)

Поиск данных

Клиент | Контакт | Интерес

Создать: Клиент / Контактное лицо / Потенциальный клиент / Интерес

- Ассоль ООО
  - Середа Татьяна Петровна
    - Подготовка проектной документации
    - Партнерство
    - Интерес к кондиционеру для офиса
    - Обращение (Классификация обращения)**

Принята к исполнению: Нет ( дата не указана )  
Дата выполнения: дата не указана  
Задача: Обращение (Классификация обращения)

Описание:  
Результат:

Бизнес-процесс:  
Бизнес-процесс ЦБ-000009 от 02.03.2017 18:08:05

Настройка



# Обращения клиентов не по продажам

Отработка «обращения» выполняется исполнителем в простой и понятной форме с возможностью создания из него бизнес-процессов (например, «Разбор жалобы», «Продажа» или «Поручение»).

Обращение (Классификация обращения) от 2 марта 2017, 17.31

Закреть Позвонить Email SMS Комментарий К [иконки] Выполнить

От кого: **Непомнящий Алексей Геннадьевич**  
Клиент: **Сатурн**  
Контакт: **Александров Никита Сергеевич**  
Бизнес-регион: **Москва (GMT 0)**  
Исполнение: **Непомнящий Алексей Геннадьевич**

К сроку: **03.03.2017г., 12:31**  
От: **02.03.2017г., 17:31**  
N: **ЦБ-00000500001**

**Обращение (Классификация обращения)**

см.: **Обращение от 2 марта, 17.31**

- чт 2 мар, 17:33 -> **Непомнящий Алексей Геннадьевич**  
Нужен договор для дилера, выслал свой шаблон для согласования условий партнерства
- чт 2 мар, 17:32 Принята к исполнению -> **Непомнящий Алексей Геннадьевич**

СПЕДУЮЩЕЕ ДЕЙСТВИЕ [Добавить](#) [Удалить](#)

Дата	с	по	Что делаем	Результат	Баллы
02.03.20...	17:33	17:48	Нужен договор дилера		1

Документ «Интерес» создается при первом обращении нового/текущего клиента и завершается только при достижении цели обращения. В процессе достижения цели планируются взаимодействия, выставляются первичные документы, запускаются внутренние бизнес-процессы. Но все эти документы контролируются из «Интереса» менеджером, закрепленным за клиентом.

← → ☆ **Интерес клиента Вега-транс (Заневская Татьяна Николаевна): Интерес к услугам** ×

Записать и закрыть Создать на основании ▾ К

**Выявление потребностей** **Подготовка предложения**

Тема:  Ожидаемая выручка:

Главное

**Задолженность отсутствует**      **Продажи на 0,00**      **Вероятность сделки: 65%**

Партнер:  Нет избранной контактной информации

Контакт:  [Тел.: +7 \(495\) 8595600](tel:+7(495)8595600); [e-mail: zanevskay@vega.ru](mailto:zanevskay@vega.ru)

**Нет информации о контрагенте** [Подробнее...](#)

Тип услуги:

Ответственный:

Описание:

Вложения: [Нет вложений...](#)

**Актуальный источник привлечения**

Источник:  Значение:



# Интерес клиента

Все «Взаимодействия» с клиентом привязаны к «Интересу», через него идет общение с клиентом. В документе «Интерес» мы получаем «живую ленту» всех событий по клиенту в не зависимости от их типа.

← → ☆ Интерес клиента Вега-транс (Заневская Татьяна Николаевна): Интерес к услугам

Записать и закрыть [иконка] [иконка] Создать на основании ▾ [иконка] ! К [иконка] Еще ▾

✓ Выявление потребностей **● Подготовка предложения** Предложение и закрытие Выполнение договора Завершение ▾

Тема: Интерес к услугам Ожидаемая выручка: 24 000,00

Главное | Контакты | Активности | Документы | Процессы | Реквизиты | История

+ Взаимодействие [иконка] [иконка] [иконка] [иконка] [иконка]

Название	Когда ↓	С кем	Что сделать	Ответственный
📧 Подготовка стандартного пре...	28.06.17 00:00	Заневская Татьяна Нико...	Подготовка стандартного предложения	Федоров Борис Михайл...

✓ Завершенные активности

Название	Дата ↑	Контакт	Описание	Результат	Ответственный	Состояние интер...
☎ Телефонный звонок кл...	26.06.2017 1...	Заневская Татъя...	Уточнить интерес к бассейну для дачи	Уточнил, нужен ...	Федоров Борис ...	Подготовка пре...
☎ Телефонный звонок кл...	26.06.2017 1...	Заневская Татъя...	Телефонный звонок клиенту	Просил перезво...	Федоров Борис ...	Подготовка пре...



Умный «Календарь» позволяет, не просматривая расписания на конкретный день, видеть свою загрузку и быстро планировать взаимодействия с клиентами на свободные дни месяца.

Календарь менеджера (12 июня - 18 июня): Непомнящий Алексей Геннадьевич

Сегодня [←] [→] [Поиск по подстроке] [Список] [День] [Неделя] [Месяц] [Ресурсы] [Еще]

Событий на весь день: Нет

08:00	Пн, 12 июня	Вт, 13 июня	Ср, 14 июня	Чт, 15 июня	Пт, 16 июня
08:15					
08:30					
08:45					
09:00					
09:15					
09:30					
09:45					
10:00					
10:15	Встретиться для обсуждения договора 10:06 - 11:59			Встреча у клиента (в другом городе), осмотр базы клиента 09:46 - 15:08	
10:30					
10:45					
11:00					
11:15					
11:30		Встреча с клиентом в нашем офисе для подписания договора 11:59 - 13:14			
11:45			Подготовка стандартного предложения на 500 кв.метр		
12:00					
12:15					
12:30					
12:45					
13:00					
13:15					
13:30					
13:45					
14:00					
14:15					
14:30					
14:45					
15:00					
15:15					
15:30					
15:45					
16:00					
16:15					
16:30					
16:45					
17:00					
17:15					
17:30					
17:45					
18:00					
18:15					
18:30					
18:45					
19:00					
19:15					
19:30					
19:45					
20:00					
20:15					
20:30					
20:45					
21:00					
21:15					
21:30					
21:45					
22:00					
22:15					
22:30					
22:45					
23:00					
23:15					
23:30					
23:45					
24:00					
24:15					
24:30					
24:45					
25:00					
25:15					
25:30					
25:45					
26:00					
26:15					
26:30					
26:45					
27:00					
27:15					
27:30					
27:45					
28:00					
28:15					
28:30					
28:45					
29:00					
29:15					
29:30					
29:45					
30:00					
30:15					
30:30					
30:45					
31:00					
31:15					
31:30					
31:45					
32:00					
32:15					
32:30					
32:45					
33:00					
33:15					
33:30					
33:45					
34:00					
34:15					
34:30					
34:45					
35:00					
35:15					
35:30					
35:45					
36:00					
36:15					
36:30					
36:45					
37:00					
37:15					
37:30					
37:45					
38:00					
38:15					
38:30					
38:45					
39:00					
39:15					
39:30					
39:45					
40:00					
40:15					
40:30					
40:45					
41:00					
41:15					
41:30					
41:45					
42:00					
42:15					
42:30					
42:45					
43:00					
43:15					
43:30					
43:45					
44:00					
44:15					
44:30					
44:45					
45:00					
45:15					
45:30					
45:45					
46:00					
46:15					
46:30					
46:45					
47:00					
47:15					
47:30					
47:45					
48:00					
48:15					
48:30					
48:45					
49:00					
49:15					
49:30					
49:45					
50:00					
50:15					
50:30					
50:45					
51:00					
51:15					
51:30					
51:45					
52:00					
52:15					
52:30					
52:45					
53:00					
53:15					
53:30					
53:45					
54:00					
54:15					
54:30					
54:45					
55:00					
55:15					
55:30					
55:45					
56:00					
56:15					
56:30					
56:45					
57:00					
57:15					
57:30					
57:45					
58:00					
58:15					
58:30					
58:45					
59:00					
59:15					
59:30					
59:45					
60:00					

Отборы

- Непомнящий Алексей Геннадье
- Подразделение
- Помещение
- Клиент
- Проект
- Не отображать завершённые

Объекты календаря

- Взаимодействие
- Контрольная точка проекта
- Маркетинговые мероприятия

Событий на весь день: Нет

Встретиться для обсуждения договора 10:06 - 11:59

Встреча с клиентом в нашем офисе для подписания договора 11:59 - 13:14

Подготовка стандартного предложения на 500 кв.метр

Встреча у клиента (в другом городе), осмотр базы клиента 09:46 - 15:08

Подготовка первичных документов 16:59 - 17:58



← → ☆ Интерес клиента Вега-транс (Заневская Татьяна Николаевна): Интерес к услугам

Выявление потребностей
  **Подготовка предложения**

Тема:  Ожидаемая выручка:

Название	Когда ↓	С кем	Что сделать	Ответственный
Подготовка стандартного пре...	28.06.17 00:00	Заневская Татьяна Нико...	Подготовка стандартного предложения	Федоров Борис Михайл...

✓ **Завершенные активности**

Название	Дата ↑	Контакт	Описание	Результат	Ответственный	Состояние интер...
Телефонный звонок кл...	26.06.2017 1...	Заневская Татъя...	Уточнить интерес к бассейну для дачи	Уточнил, нужен ...	Федоров Борис ...	Подготовка пре...
Телефонный звонок кл...	26.06.2017 1...	Заневская Татъя...	Телефонный звонок клиенту	Просил перезво...	Федоров Борис ...	Подготовка пре...



# Интеграция с телефонией (СТІ)

## Интеграция с телефонией. Управление телефонными звонками:

1CRM [Мои продажи](#) [Мои дела](#) [Квитанты](#) [Календарь](#) [Почта](#) [Отчеты](#) [Настройки](#) **Телефония** Настроить меню

Поиск (Ctrl+F) + Принять обращение ▶ Прослушать запись Создать поручение

Все: 22 (100%) [Пропущенные: 2 \(9%\)](#) [Входящие: 14 \(63%\)](#) [Исходящие: 8 \(36%\)](#) [Сегодня](#) [Вчера](#) [Неделя](#) [Месяц](#) [Период](#)

Дата звонка	Длит.	Контакт	Клиент	Телефон	Ответственный	Вн. №
05.12.18 12:32	00:13	Иванов Владимир Ильич		79670265591	Владимир Костромин	13
05.12.18 12:57	00:00	Иванов Владимир Ильич		79670265591	Владимир Костромин	13
05.12.18 13:00	00:00	Иванов Владимир Ильич		79670265591	Владимир Костромин	13
05.12.18 13:20	00:19	Константин		79122970607	Владимир Костромин	13
05.12.18 13:25	00:00	Иванов Владимир Ильич		79670265591	Владимир Костромин	13
05.12.18 15:14	00:29			79037748953	Владимир Костромин	13
05.12.18 15:16	00:00			79037748953	Владимир Костромин	13
05.12.18 18:51	00:00			79037748953	Владимир Костромин	13
05.12.18 19:05	00:00			79037748953	Владимир Костромин	13
05.12.18 19:09	00:00			79037748953	Владимир Костромин	13
05.12.18 19:10	00:00			79037748953	Владимир Костромин	13
05.12.18 19:22	00:00			79037748953	Владимир Костромин	13
05.12.18 19:30	00:00			79037748953	Владимир Костромин	13
05.12.18 19:42	00:00			79037748953	Владимир Костромин	13
05.12.18 20:05	00:00			79037748953	Владимир Костромин	13
05.12.18 20:20	00:00			79037748953	Владимир Костромин	13
05.12.18 20:29	00:00			79037748953	Владимир Костромин	13
05.12.18 20:38	00:00			79037748953	Владимир Костромин	13
05.12.18 20:42	00:00			79037748953	Владимир Костромин	13
05.12.18 21:03	00:00			79037748953	Владимир Костромин	13



## Интеграция с телефонией. Управление телефонными звонками:

← → ☆ Отчет по пропущенным звонкам

Сформировать Развернуть все Свернуть все Найти... Сохранить Печать Отправить Результат Показать настройки отчета

19 сентября 2018 г.

Сумма

Сотрудник	Телефонный звонок	Клиенту перезвонили	Номер телефона	Направление	Дата звонка	Время	Длительность звонка	Вн. номер	Состояние	Кол-во
Мастер-Холод	Гранец Филипп	Нет	9031545223	Исходящий	19.09.2018	10:57:12	40	2628		1
Kikinda (Сербия)	Агафонов Олег Птерович	Нет	9099770033	Исходящий	19.09.2018	10:57:36	40	5315		1
Сатурн	Александров Никита Сергеевич	Нет	9127210699	Исходящий	19.09.2018	10:58:36	24	2625		1
База "Мебель"	Г-н Иванов Иван Иванович	Нет	9067214059	Исходящий	19.09.2018	10:59:17	20	2605		1
		Нет	9656441387	Исходящий	19.09.2018	11:00:18	5	5315		1
ООО "Продукты"	Заруцкий Александр Владим	Да	9105246438	Исходящий	19.09.2018	11:01:06	15	DISA0002		1
База "Электроника и бытовая техника"	Лобастеева Ольга Игоревна	Нет	9851703878	Исходящий	19.09.2018	11:01:31	10	2628		1
Спортивные товары ООО	Быстров Петр Нилович	Нет	9692836277	Исходящий	19.09.2018	11:01:37	49	5315		1
ОбувьТорг	Бурмантов Игорь Валентино	Нет	9851703878	Исходящий	19.09.2018	11:03:47	8	2628		1
ИФНС 23 Москва	Волков Иван Михайлович	Нет	3912232221	Исходящий	19.09.2018	11:06:58	34	5311		1
ЭКИП ООО	Матвеев Илья Александрович	Нет	4997031414	Входящий	19.09.2018	11:09:54	187	DISA0002	Пропущенный	1
Электромаркет (Беляево)	Калашников Андрей Дмитри	Нет	9052235301	Исходящий	19.09.2018	11:11:07	60	1236		1
МГТС	Пономарева Людмила Борис	Да	4954001798	Исходящий	19.09.2018	11:12:25	14	1213		1
Технотрейд 1	Вахромеев Николай Алексее	Нет	9153002729	Исходящий	19.09.2018	11:14:02	48	4259		1
ООО "Электро"	Глаголев Александр Григорь	Нет	9163970428	Исходящий	19.09.2018	11:20:14	40	2628		1
Пилигрим ООО	Белугина Анна Евгеньевна	Да	4987118065	Входящий	19.09.2018	11:21:01	4	DISA0001	Отключенный	1
Алхимов Алексей Андреевич	Сидоренко Петр Константино	Нет	4954001822	Исходящий	19.09.2018	11:22:01	34	1213		1
Техноком	Мальцев Иван Сергеевич	Нет	9652273823	Исходящий	19.09.2018	11:22:39	21	2603		1
		Нет	9692836277	Исходящий	19.09.2018	11:22:59	51	5315		1
НПЦ "Нанотроника"	Войнова Светлана Ивановна	Нет	9295102939	Исходящий	19.09.2018	11:24:19	18	2615		1
Сириус	Пай Эдуард Владимирович	Да	4992843014	Входящий	19.09.2018	11:26:57	12	1605	Отключенный	1
Видео маркет ООО	Майнулов Юрий Владимиро	Нет	9034665000	Исходящий	19.09.2018	11:27:29	42	1212		1
Kikinda (Сербия)	Никифоров Андрей	Нет	9058062426	Исходящий	19.09.2018	11:35:15	35	2631		1
АКБ АвтоБанк	Цветков Николай Александр	Нет	9102450245	Входящий	19.09.2018	11:35:51	9	DISA0001	Пропущенный	1
		Нет	9295559171	Исходящий	19.09.2018	11:37:34	40	2632		1
		Нет	9687071306	Исходящий	19.09.2018	11:38:26	17	2505		1

Встроенная в «1С:CRM» электронная почта позволяет: отправить счет, вести переписку с клиентом, отвечать на вопросы клиента из «Базы знаний», делать персонифицированные рассылки и автоматические

Почта

Написать Ответить ИЛИ... На основании Только непрочитанные Еще

Почтовые папки	От	Кому	Тема	Получено/Отп...	Создано ↑
Общий email компании	Команд...	CRM <crmtes...>	Хотим поздравить с Днем рождения и подарить п...	02.10.2012 12:...	30.09.2012 ...

Входящие

Исходящие

Обработанные

Черновики

Отправленные

Удаленные

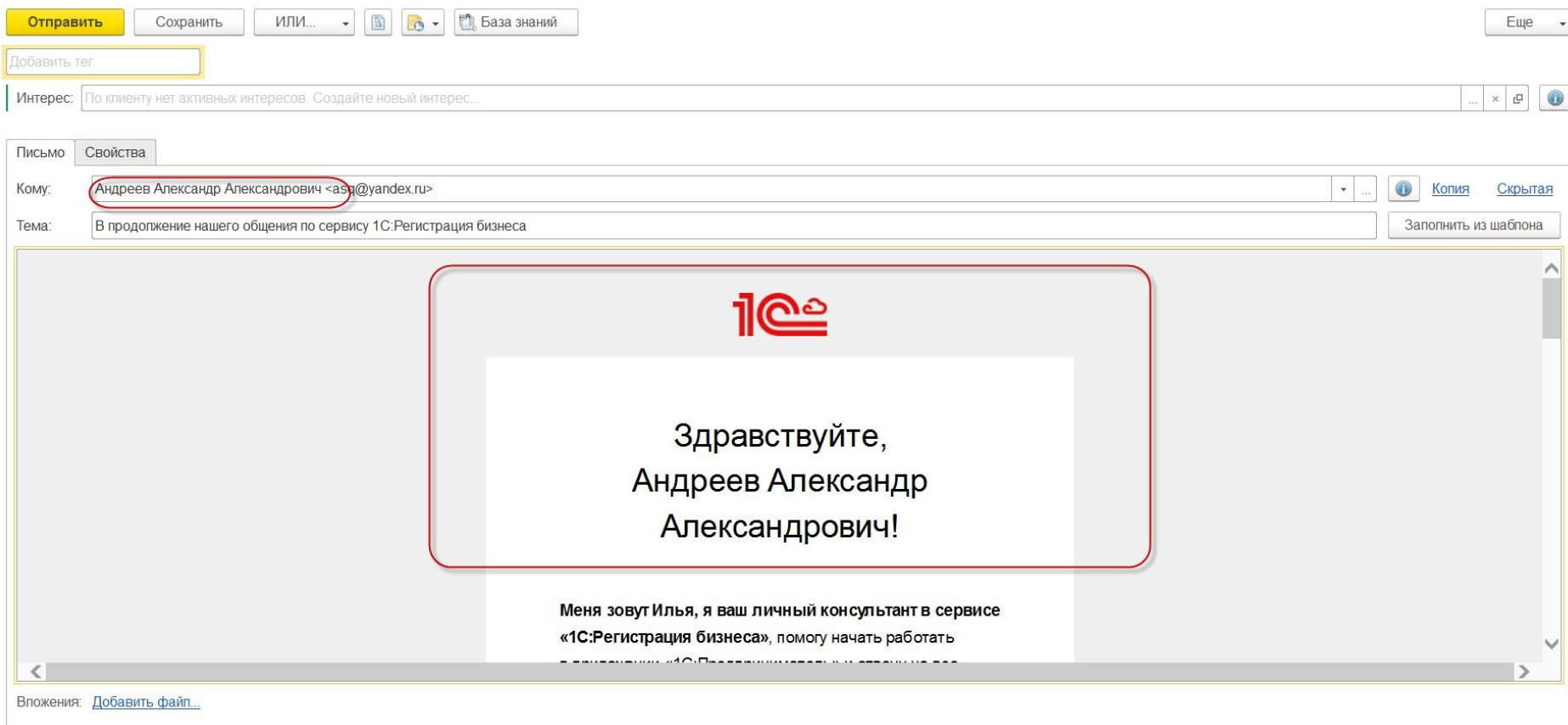
Нежелательная почта

1C:CRM!  
Желаем Вам всего  
самого наилучшего!  
Команда Mail.ru

С Днём Рождения.

mail.ru

«1С:CRM» позволяет загрузить готовый шаблон в HTML формате и отправлять персонализированные рассылки с красивыми картинками, в том числе и с использованием тегов.



The screenshot displays the email composition interface in 1C:CRM. At the top, there are buttons for 'Отправить' (Send), 'Сохранить' (Save), 'ИЛИ...' (OR...), and 'База знаний' (Knowledge Base). Below these is a 'Добавить тег' (Add tag) input field and an 'Интерес:' (Interest:) field with a placeholder text: 'По клиенту нет активных интересов. Создайте новый интерес...'. The email header shows the recipient as 'Андреев Александр Александрович <asa@yandex.ru>' and the subject as 'В продолжение нашего общения по сервису 1С:Регистрация бизнеса'. The main content area features a large white box with the 1C logo at the top, followed by the personalized greeting: 'Здравствуйте, Андреев Александр Александрович!'. Below this, the text reads: 'Меня зовут Илья, я ваш личный консультант в сервисе «1С:Регистрация бизнеса», помогу начать работать...'. At the bottom, there is a 'Вложения: Добавить файл...' (Attachments: Add file...) button.

В «1С:CRM» реализован механизм поиска ответов на типовые вопросы. По необходимости можно добавлять ответы в базу знаний.

← → Управление базой знаний

1С CRM [6] [меню]

Задачи проектов | Планирование проектов | Мои дела | Мои задачи | Календарь | Почта | Мои продажи | **Управление базой знаний** | Настроить меню | ? Помощь

Подразделение: Все | Любое поле | [Поиск по полному названию] | Найти...

Состояние: Утверждено | Без отборов

Решение	Состояние
[-] Не работает Windows аутентификация для веб-интерфейса 1С	Утверждено
[-] Не работает почта с MS Exchange Server	Утверждено
[-] Обновление версии сервера СЛК Катран и общего макета в конфигурации	Утверждено
[+] Обновление старой версии после апгрейда на новую	Утверждено
[+] Ошибка при выполнении файловой операции УПП + CRM	Утверждено
[-] Ошибка при проведении документа Поступление активов	Утверждено
[-] Перенос из Стандарт в ПРОФ (1.0.10.2 - 1.0.3.3)	Утверждено
[-] При настройке выходит ошибка «Для Windows 8 отображение поля содержания для ка...	Утверждено

**Вопрос:** Разные версии СЛК конфигурации и сервера СЛК

**Основная категория:** [не задана]

**Проект:** Консультации по 1С:ИТИЛ

**Автор:** Чаплыгин Алексей

**Разные версии СЛК конфигурации и сервера СЛК**

**Ответ №:1** Действия по исправлению

**Автор:** Чаплыгин Алексей

Действия, при отличии версий СЛК конфигурации и сервера СЛК.

1. На машине, где установлен сервер СЛК, необходимо установить только файлы защиты серии 4В36 т.е. установку компонентов проводить не нужно.

2. Запустить консоль сервера СЛК.

3. Если в консоли после нажатия кнопки "Обновить" не отображается информация "Серия 4В36, 1С:ИТИЛ ....." - извлечь и снова поместить физический ключ. "Обновить".

4. После появления в консоли информации о ключе, ключ готов к работе. Возможно, потребуется перезагрузка сервера.

5. В общий макет "КомпонентаСЛК", загрузить архив необходимой версии(Template-2.0.4.66.zip).

6. На клиентской машине при запуске конфигурации указать IP машины, где работает сервер СЛК.

Отображение состояния «Интереса» по стадиям «Воронки продаж» позволяет понимать на каком этапе находится данная сделка.

← → ☆ Интерес клиента Вега-транс (Заневская Татьяна Николаевна): Интерес к услугам ×

Записать и закрыть [lock] [refresh] Создать на основании ▾ [users] ! К Еще ▾

Выявление потребностей 
  Подготовка предложения 
  Предложение и закрытие 
  Выполнение договора 
  Завершение ▾

Тема: Интерес к услугам Ожидаемая выручка: 24 000,00

Главное | Контакты | Активности | Документы | Процессы | Реквизиты | История

Задолженность отсутствует Продажи на 0,00 Вероятность сделки: 65%

Партнер: Вега-транс ... [copy] Нет избранной контактной информации  
 Контакт: Заневская Татьяна Николаевна ... [copy] Тел.: +7 (495) 8595600; e-mail: zanevskay@vega.ru  
 Нет информации о контрагенте [Подробнее...](#)

Тип услуги: Поставка. Товары/услуги ... [copy]  
 Ответственный: Федоров Борис Михайлович [copy] [users]

Описание:  
 Нужно сопровождение по бассейну в коттедже

Вложения: [Нет вложений...](#)

Актуальный источник привлечения  
 Источник:  ... Значение:  ...



Фиксация плановой суммы продаж в «Интересе» помогает рассчитывать прогноз продаж. А привязка всех документов по продаже к текущему «Интересу» позволяет видеть развитие взаимодействия с клиентом в «Живой ленте».

Главное		Контакты		Следующее действие		Документы		Реквизиты		
▼ Создать на основании						Поиск (Ctrl+F)		×	Q	Еще
	Вид документа	Дата		Сумма		Описание				
		Номер	Валюта							
⊖ Подготовка предложения (65%)										
		Электронное письмо исходящее	05.08.2016 17:02	0	Коммерческое предложение НФЦБ-000004 от 05.08.2016 17:02:00					
			ЦБ-00000004							
		Счет на оплату покупателю	05.08.2016 17:03	120 000	RUB					
			НФЦБ-000001							
		Коммерческое предложение	05.08.2016 17:02	120 000	Разгуляев Иван Сергеевич. 500 кв. метров, два кондиционера + установка					
			НФЦБ-000004							







# Автомотиватор

Отчет «Автомотиватор» позволяет сотруднику самостоятельно проанализировать динамику взаимодействий с клиентами и оценить текущую загрузку менеджеров.

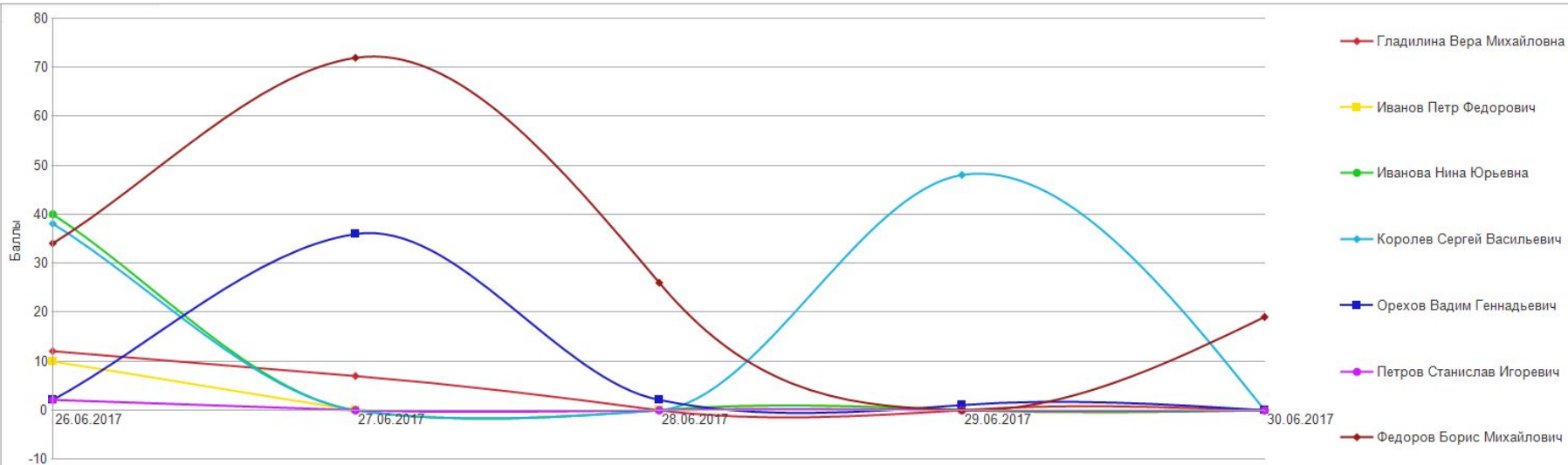
← → ☆ Мой автомотиватор

Сформировать Развернуть все Свернуть все Найти... Сохранить Печать Отправить Результат

Показать настройки отчета

26.06.2017 - 30.06.2017

Сумма



	Ответственный	Встреча		Встреча с клиентом в нашем офисе		Встреча у клиента (в другом городе)		Встреча у клиента в офисе		Встреча у клиента в офисе		Обращение клиента в компанию		Подготовка первичных документов		ПС
		Баллы	Количество	Баллы	Количество	Баллы	Количество	Баллы	Количество	Баллы	Количество	Баллы	Количество	Баллы	Количество	
+	Гладиллина Вера Михайловна			1									4	2		1
+	Иванов Петр Федорович												6	3		
+	Иванова Нина Юрьевна			1						36	1		2	1		
+	Королев Сергей Васильевич			2		48	1			36	1					
+	Орехов Вадим Геннадьевич			1				36	1				2	1		
+	Петров Станислав Игоревич															
+	Федоров Борис Михайлович			2	54	3				72	2		6	3		
	<b>Итого</b>			<b>7</b>	<b>54</b>	<b>3</b>	<b>48</b>	<b>1</b>	<b>36</b>	<b>1</b>	<b>144</b>	<b>4</b>	<b>20</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>1</b>



# Коммерческое предложение

42

В «1С:CRM» автоматизирован процесс подготовки коммерческих предложений - создан отдельный документ «Коммерческое предложение».

🏠 ⬅️ ➡️ ☆ Таможня Брест-литовск: Коммерческое предложение НФЦБ-000004 от 05.08.2016 17:02:50 ×

Главное    Файлы

Провести и закрыть    ИЛИ...    Создать на основании    Печать    📄 📁    Еще    ?

Интерес: [20.06.2016]: Кондиционеры    ...    ⓘ    ⓘ

Главное    Товары и услуги    Содержание    Реквизиты

Клиент: **Таможня Брест-литовск**    Договор: Основной договор

Контакт: Разгуляев Иван Сергеевич    Состояние: Ожидается согласование

Комментарий: 500 кв. метров, два кондиционера + установка



# Коммерческое предложение

43

Документ «Коммерческое предложение» содержит в себе все обсуждаемые ранее с клиентом варианты и утвержденный клиентом вариант с подробной спецификацией и индивидуальными ценами (при необходимости).

🏠 ⬅️ ➡️ ☆ Таможня Брест-литовск: Коммерческое предложение НФЦБ-000004 от 05.08.2016 17:02:50

Главное    Файлы

Провести и закрыть    ИЛИ...    Создать на основании    Печать    📄    📁    Еще    ?

Интерес: [20.06.2016]: Кондиционеры

Главное    Товары и услуги    Содержание    Реквизиты

Вариант 1 (Утв.)    + Добавить вариант    Операции с вариантами

Добавить    ⬆️ ⬆️    Разделитель    Подбор    RUB, курс: 1; Оптовая цена    Еще

N	Номенклатура Содержание	Характеристика	Кол-во	Цена	Сумма	НДС	Всего
			Ед.	Скидка		Ставка	
1	Кондиционер БК	7,5 кВт	2,000	50 000,00	100 000,00	15 254,24	100 000,00
	Кондиционер БК (7,5 кВт), 345	шт		18%			
2	Установка, сборка и монтаж		2,000	2 000,00	4 000,00	610,17	4 000,00
	Установка, сборка и монтаж		ч			18%	
3	Приемо-сдаточные испытания		2,000	2 000,00	4 000,00	610,17	4 000,00
	Приемо-сдаточные испытания		ч			18%	
4	Транспортировка		1,000	12 000,00	12 000,00	1 830,51	12 000,00

Описание варианта:    📄    Итого по варианту:    120 000,00    RUB

В «1С:CRM» разработаны шаблоны печати КП и договоров в MS Word и Open Office. Необходимо только лишь вставить в шаблоны свои эмблемы и требуемый текст.

ООО "Наша фирма".

Кому:	Разгуляев Иван Сергеевич	От:	Непомнящий Алексей Геннадьевич
Компания:	АОЗТ "Таможня Брест-литовск"	Дата:	26.09.2016
Тел./Факс:		Номер:	ЦБ-4

### Коммерческое предложение

Уважаемый Разгуляев Иван Сергеевич,

Полученный Вами документ содержит коммерческое предложение на внедрение программы «1С:CRM редакция 2.0», а также информацию о внедренческом центре «1С-Рарус», продуктах и услугах нашей компании.

Выражаю свою надежду на взаимовыгодное и плодотворное сотрудничество.

С наилучшими пожеланиями,  
Непомнящий Алексей Геннадьевич  
+79022343333  
mera@veterok.ru

### Коммерческое предложение

Исходные условия:

Порядок выполнения работ:

Расчет стоимости:

№	Товары, услуги	Кол-во	Ед.	Цена	Скидка	Сумма
1	Кондиционер БК (7,5 кВт), 345	2,000	шт	50 000,00		100 000,00
2	Установка, сборка и монтаж	2,000	ч	2 000,00		4 000,00
3	Привоз-случайные испытания	2,000	ч	2 000,00		4 000,00
4	Транспортировка	1,000	шт	12 000,00		12 000,00

<b>Итого:</b>		<b>120 000,00</b>
<b>В том числе НДС:</b>		<b>18 305,05</b>
<b>Всего к оплате:</b>		<b>120 000,00</b>

Общая стоимость работ составляет сто двадцать тысяч рублей 00 копеек

Цены приведены в RUB.

1 RUB на работы и услуги = 1,0000 руб.

500 кв. метров, два кондиционера + установка

**Важно:** Предложения, указанные в настоящем документе, основаны на предварительной полученной информации и могут быть скорректированы при дальнейших переговорах.



# Заказ клиента

45

🏠 ⬅️ ➡️ ☆ Заказ клиента ТД00-000028 от 13.07.2015 18:46:57

Главное    Файлы    Мои заметки

Провести и закрыть    📄    📁    📄    🖨️ Печать    📄    📄    📄 Отчеты    📄 ЭДО

Еще ?

Статус: К выполнению    Приоритет: Средний    [Закрывать заказ](#)    [Ожидается обеспечение](#)

Основное    Товары (6)    Доставка    Дополнительно

Добавить    🏠    ⬇️    📄    📄    🔄    📄    🖨️    Заполнить    Обеспечение    Цены и скидки    Еще

N	Номенклатура	Хар...	Действия	Содержание	Количе...	Ед. изм.	Вид цены
1	Комбайн кухонный BINATON...	<ха...	Обеспечивать обособленно	<для работ, офор...	3,000	шт (1 шт)	Оптовая
2	Комбайн кухонный BINATON...	<ха...	Обеспечивать обособленно	<для работ, офор...	3,000	шт (1 шт)	Оптовая
3	Кофеварка JACOBS (Австрия)	<ха...	Обеспечивать обособленно	<для работ, офор...	4,000	шт (1 шт)	Оптовая
4	Миксер SOLAC мод.545	<ха...	Обеспечивать обособленно	<для работ, офор...	3,000	шт (1 шт)	Оптовая
5	Соковыжималка BINATONE J...	<ха...	Обеспечивать обособленно	<для работ, офор...	2,000	шт (1 шт)	Оптовая
6	Соковыжималка BINATONE J...	<ха...	Обеспечивать обособленно	<для работ, офор...	1,000	шт (1 шт)	Оптовая

Желаемая дата отгрузки:    📅     Отгружать одной датой    📅 16.07.2015

Подключить "Торговый дом "Комплексный"" к ЭДО    Скидка: 0,00    НДС: 17 942,78    Заказано с НДС: 117 625,00    RUB

Журнал документов в системе «1С:CRM» имеет удобные фильтры для настройки и вывода только необходимых документов.

Документы продажи (все)

Организация | Склад | Менеджер | Показаны все документы журнала [Настроить](#)

К оформлению: [Накладные](#); [Счета-фактуры](#)

Создать | Установить статус | ЭДО | Поиск (Ctrl+F) | Еще | ?

Номер	Дата ↓	Вид документа, Хоз. операция	Сумма	Валюта	Состояние ЭД	Партнер	Контрагент	Организация
44	05.05.2015	Счет-фактура выданный, Реализа...						Торговый дом...
ТД00-000042	10.05.2015	Реализация товаров и услуг, Реа...						Торговый дом...
ТД00-000045	11.05.2015	Реализация товаров и услуг, Реа...						Торговый дом...
ТД00-000038	12.05.2015	Реализация товаров и услуг, Реа...						Торговый дом...
46	12.05.2015	Счет-фактура выданный, Реализа...						Торговый дом...
ТД00-000037	12.05.2015	Реализация товаров и услуг, Реа...						Торговый дом...
45	12.05.2015	Счет-фактура выданный, Реализа...						Торговый дом...
ТД00-000039	12.05.2015	Реализация товаров и услуг, Реа...						Торговый дом...
47	12.05.2015	Счет-фактура выданный, Реализа...						Торговый дом...
ТД00-000040	12.05.2015	Реализация товаров и услуг, Реа...						Торговый дом...
21	12.05.2015	Счет-фактура выданный, Реализа...						Торговый дом...
ТД00-000043	13.05.2015	Реализация товаров и услуг, Реа...						Торговый дом...
ТД00-000046	14.05.2015	Реализация товаров и услуг, Реа...						Торговый дом...
ТД00-000049	18.05.2015	Реализация товаров и услуг, Реа...	11 692,00	RUB		Розничный по...	Савинков Ол...	Торговый дом...
ТД00-000051	26.05.2015	Реализация товаров и услуг, Реа...	9 690,00	RUB		Розничный по...	Саломенцев ...	Торговый дом...
ТД00-000052	01.06.2015	Реализация товаров и услуг, Реа...	65 375,00	RUB		Саймон и Шу...	Саймон и Шу...	Торговый дом...
ТД00-000053	05.06.2015	Реализация товаров и услуг, Реа...	61 750,00	RUB		Саймон и Шу...	Саймон и Шу...	Торговый дом...

- В решении «1С:CRM» реализована методика управления стадиями продажи на основе «Канбан»
- Для изменения стадии сделки нужно просто «перетащить» запись о сделке в нужную колонку (этап)
- Сделки на рабочем столе «Мои продажи» подсвечиваются цветами в зависимости от оставшегося времени на обработку, что позволяет сотруднику одним взглядом оценить своевременность его взаимодействий с клиентом
- На основе стадий сделок на рабочем столе «Мои продажи» строиться «Воронка продаж»





← → ☆ Мои продажи / Продажа / Федоров Борис Михайлович /

Мои продажи
Календарь
Почта
Отчеты
Сделки с клиентами
Заказы клиентов
Номенклатура
Клиенты
Настроить меню
Помощь

Создать
Продажа

Фильтр
Просроченные:
Визу
Вверху
Вид:
Календарь
Список
Еще

Обращения 3 обращения	Первичный интерес 1 интерес: 0 \$	Выявление потребностей 4 интереса: 300 000 \$	Подготовка предложения 1 интерес: 24 000 \$	Предложение и закрытие Нет интересов: 0 \$	Выполнение договора Нет интересов: 0 \$
<p><b>Договор на подписание</b> 7 июля   Кереже И.Д. &lt;zorm84@mail.ru&gt;</p> <p><b>Покупка кондиционеров</b> 7 апр.   8-909-999-88-90</p> <p><b>Интересуется покупкой телевизоров</b> 2 марта   Протон &lt;8-495-900-78-90&gt;</p>	<p><b>Интерес к партнерству</b> Фирма "LIGHT" 28.06.2017</p>	<p><b>Интерес к услугам компании</b> ИФНС 23 Москва 27.06.2017, 100 000 \$</p> <p><b>Просит согласовать договор па...</b> ООО "Трамл" 27.06.2017, 200 000 \$</p> <p><b>История общения с клиентом</b> ООО "Проктел" 30.06.2017</p> <p><b>Просит связаться с ними по пр...</b> Петров Илья Евгеньевич 30.06.2017</p>	<p><b>Интерес к услугам</b> Вега-транс 28.06.2017, 24 000 \$</p>		<p><b>Завершено успешно</b> 1 интерес: 5 500 \$</p> <p><b>Завершено неудачно</b> Нет интересов: 0 \$</p>

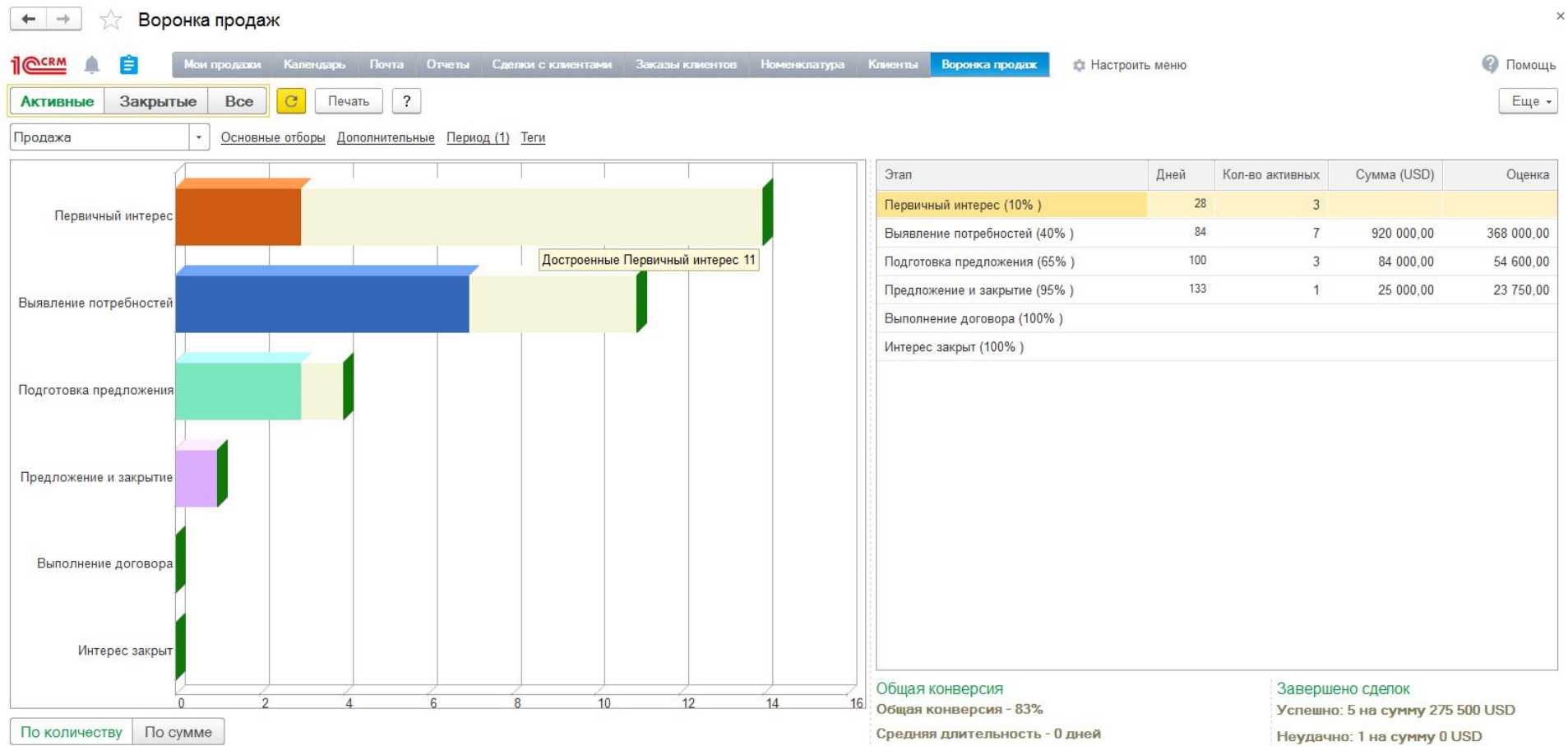






# Воронка продаж

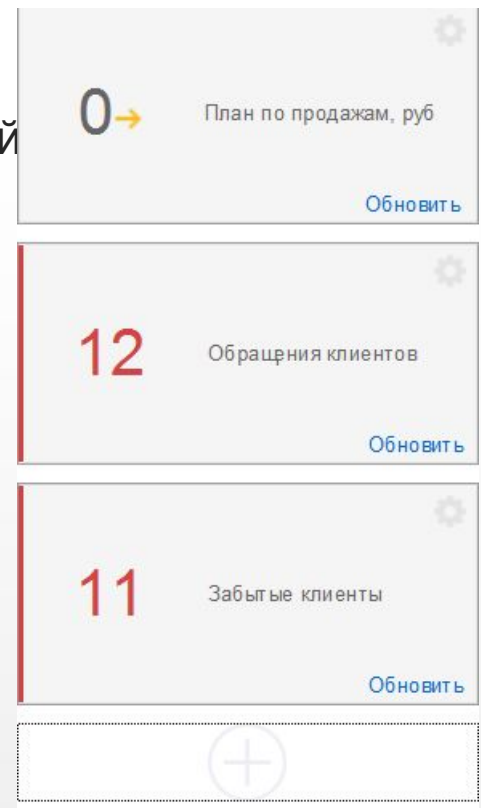
«Воронка продаж» показывает текущее состояние привлечения и работы с клиентами, % конверсии, статистику успешных и не успешных сделок, среднюю длину сделки и прогноз продаж.



- Используйте готовую систему показателей (KPI) для управления продажами, коммуникациями с клиентами и качеством клиентской базы.
- Инструменты «1С:CRM»:
  - Для самоконтроля сотрудника: забытые клиенты, не отвеченные обращения клиентов, качество клиентской базы
  - Плановые показатели: план/факт по продажам, количество проведенных встреч и телефонных звонков
  - Для управления продажами: средний чек, кол-во постоянных клиентов, % потерянных и возвращенных клиентов, % оплаты новых клиентов и ряд других
- Создавайте собственные показатели и давайте доступ к ним на уровне менеджера, подразделения, компании в целом.



- Система базовых показателей (КРІ) для управления взаимодействиями и продажами, включена в рабочие места «Мои дела» и «Мои продажи»
  - Активность
    - Кол-во высланных коммерческих предложений
    - Кол-во выставленных счетов на оплату
    - Кол-во «теплых клиентов»
    - Количество взаимодействий
    - Проведение встреч
    - Телефонные звонки
  - Эффективность
    - Продажи (план/факт)
    - Средний чек
  - Качество работы (5 показателей)
- Позволяет в комплексе создать систему
- управления взаимодействиями с клиентами





# Анализ продаж

52

← → ☆ Мои продажи / Продажа / Непомнящий Алексей Геннадьевич /

Мои продажи Счета Клиенты Мои дела Мои задачи Календарь Почта Отчеты Настроить меню

Создать Продажа Поиск Фильтр Просроченные: Визу Верху Вид: Канбан Список

Обращения	Первичный интерес	Выявление потребностей	Подготовка предложения	Предложение и закрытие	Выполнение договора
Нет обращений	2 интереса: 0 Р	2 интереса: 370 000 Р	5 интересов: 369 000 Р	1 интерес: 15 000 Р	Нет интересов: 0 Р
27 сент.	<b>Интерес к партнерству</b> Фирма "LIGHT" 14.12.2018	<b>Подготовка проектной докумен...</b> Ассоль ООО 17.12.2018, 250 000 Р, Кондиционе...	<b>Интерес к услугам</b> Вега-транс 12.12.2018, 24 000 Р	<b>История общения с клиентом</b> Алхимов Алексей Андреевич 13.12.2018, 15 000 Р	
	<b>Интерес к услугам компании</b> Свиридова Нина Дмитриевна 07.12.2018	<b>Курьерская доставка</b> Мастер-Холод 17.12.2018, 120 000 Р	<b>Кондиционеры</b> Таможня Брест-литовск 22.04.2019, 135 000 Р		
			<b>Интерес к услугам компании</b> ИФНС 23 Москва 11.12.2018		
			<b>Просит согласовать договор па...</b> Трамп 11.12.2018, 150 000 Р		
			<b>Аренда оборудования</b> Диваны и кровати (магазин) 07.12.2018, 60 000 Р, Кондиционеры		

2 ↓ Просрочено взаимодействий и задач, шт

Расшифровать Обновить

249 ↑ Новых интересов, тыс руб

Расшифровать Обновить

0 ↓ Успешных интересов, руб

Расшифровать Обновить

**Завершено успешно**  
5 интересов: 3 000 Р

**Завершено неудачно**  
1 интерес: 0 Р





# Анализ продаж

Контроль руководителем всех «Интересов» и клиентов в одном отчете с цветовой кодировкой, если требуется обратить внимание.

← → ☆ Контроль руководителя - Интересы клиентов

Сформировать Развернуть все Свернуть все Найти... Сохранить Печать Отправить Результат

за все время Сумма 0

Подразделение	Клиент	Состояние интереса	Тип услуги	Описание	Следующая активность	Ожидаемая выручка	Контроль	Контакт	Должность
<b>Администрация</b>									
Абдулов Юрий Владимирович									
Абнагимова Ирина Витальевна									
Бакинская Валентина Станиславовна									
Непоминащий Алексей Геннадьевич									
	Ассоль ООО	Выявление потребностей	Поставка. Товары/услуги		17.12.2018 09:59, Встреча у клиента (в другом городе), осмотр базы клиента	250 000		Серета Татьяна Петровна	Менеджер по продажам
	Вега-транс	Подготовка предложения	Поставка. Товары/услуги		12.12.2018 09:59, Подготовка стандартного предложения	24 000		Заневская Татьяна Николаевна	Менеджер по продажам
	Диваны и кровати (магазин)	Подготовка предложения	Аренда		07.12.2018 09:59, Уточнение деталей у клиента	60 000		Михайлова Ирина Александровна	Менеджер по продажам
	Свиридова Нина Дмитриевна	Первичный интерес	Поставка. Товары/услуги		07.12.2018 12:59, Уточнить интерес клиента			Свиридова Нина Дмитриевна	
	Трамп	Подготовка предложения	Поставка. Товары/услуги		11.12.2018 15:59, Встреча у клиента в офисе с директором	150 000		Лахманов Игорь Валентинович	Директор
	Фирма "LIGHT"	Первичный интерес	Поставка. Товары/услуги	Интерес создан автоматически при принятии обращения.	14.12.2018 11:59, Встреча с клиентом в нашем офисе для подписания договора			Фролов Степан Федорович	Директор
	Алхимов Алексей Андреевич	Предложение и закрытие	Поставка. Товары/услуги		13.12.2018 16:59, Подготовка первы 111чных документов	15 000		Сидоренко Петр Константинович	Менеджер по продажам
	ИФНС 23 Москва	Подготовка предложения	Поставка. Товары/услуги		11.12.2018 14:59, Встреча у клиента в офисе			Волков Иван Михайлович	Секретать
	Мастер- Холод	Выявление потребностей	Доставка		17.12.2018 13:59, Встретиться для обсуждения договора	120 000		Гранец Филипп	Менеджер по продажам
	Таможня Брест-литовск	Подготовка предложения	Доставка	Интерес создан автоматически при принятии обращения.	22.04.2019 11:59, Подготовка стандартного предложения на 500 кв. метров	135 000		Разгуляев Иван Сергеевич	Руководитель отдела продаж
<b>Группа маркетинга</b>									
Петрова Инна Сергеевна									
Серегина Юлия Владимировна									
<b>Департамент обслуживания</b>									
Абдулов Юрий Владимирович									
<b>Отдел внедрения</b>									
Игнатьев Андрей Викторович									
Шумилов Илья Андреевич									
<b>Отдел продаж</b>									
Гладышев Кирилл Сергеевич									
Свигородов Илья Петрович									
Семушкин Сергей Дмитриевич									
<b>Отдел продаж (кондиционеры)</b>									

Скрыть настройку отчета

**Настройка отчета**

Вариант отчета  
Контроль руководителя - Инте

> Фильтры

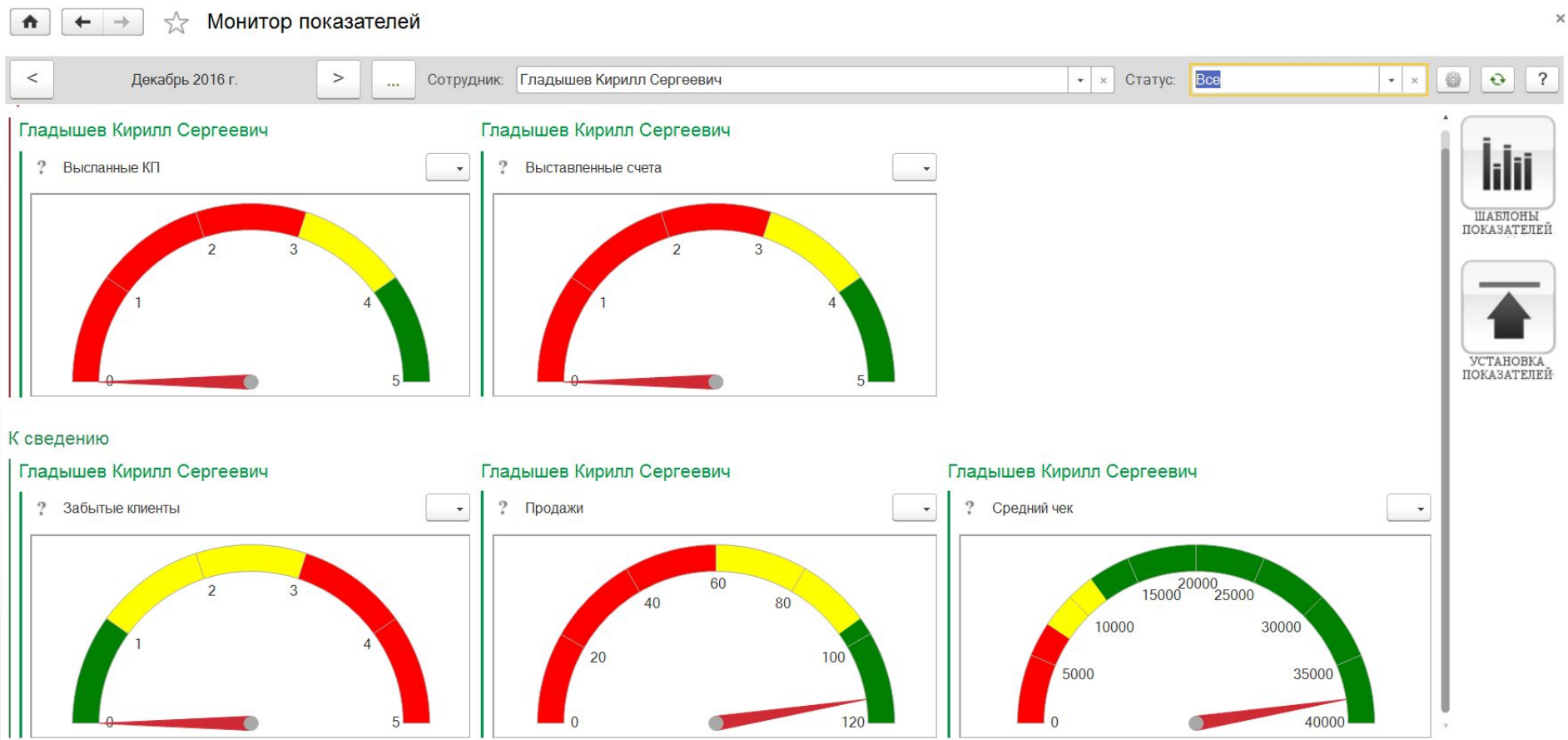
> Строки

> Колонки

Сохранить Сбросить

Расширенные настройки

«Монитор показателей» в «1С:CRM» позволяет вывести на экран графические показатели работы сотрудников и подразделений.



Записать и закрыть

Записать

Заполнить стандартными настройками

Еще ▾

## Описание

Цель: Касания на одного клиента

Краткое наименование цели: Касания на одного клиента

Описание:

ДАННЫЕ НА ОСНОВЕ КОТОРЫХ РАССЧИТЫВАЕТСЯ ПОКАЗАТЕЛЬ

В показатель данные формируются по документам "Телефонный звонок", "Электронное письмо входящее", "Электронное письмо исходящее", "Мероприятие". Выбираются все факты взаимодействия с клиентами, подсчитывается количество всех клиентов при этом и общее количество документов делится на количество клиентов в них.

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИСПОЛЬЗОВАНИЮ ПОКАЗАТЕЛЯ

Данный показатель рекомендуется использовать для контроля качества взаимодействий с клиентами менеджеров. Целевое значение при этом рекомендуется поставить в значение 7 (семь), т.к. именно столько нужно менеджеру выполнить коммуникаций с клиентом для совершения успешной сделки (совершения продажи клиенту).

## Источник данных

Шаблон расчета целевого значения: КасанияНаОдногоКлиента [Редактировать](#)

Метод расчета значения: Количество Ед. изм.: шт

Целевой тренд: Максимизация значения (чем больше, тем лучше)

Формула расчета: Среднее количество коммуникаций с одним клиентом

## Контроль и отображение

Период контроля показателя: Месяц Кратность значений: Без изменений Отображение дробной части: Округлять до целого

Шаблон для отчета-расшифровки показателя: КасанияНаОдногоКлиента [Редактировать](#)

Период актуальности расчета: 1 День (от 1 от 30)

Виджет: Касания на одного ... Период обновления виджета (сек.): 3 600

## Расчет динамики

Расчитывать регламентным заданием:

Дата отчета: 
 Организация:

Классификация: 
 Клиент:

Сформировать
Настройки...
Варианты отчета ▾
Найти...






Еще ▾ ?

Распределение расчетов выполнено до 31.03.2015.  
 Необходимо восстановить взаиморасчеты из формы закрытия месяца (пункт "Формирование движений по расчетам с партнерами (контрагентами)", либо запустить регламентное задание "Выполнение отложенных движений по расчетам с клиентами/поставщиками".

## Задолженность клиентов по срокам (USD)

Параметры: Дата отчета: 16.06.2017 0:00:00  
 Классификация: Интервалы задолженности  
 Календарь:  
 Данные отчета: В валюте упр. учета

№ п/п	Интервал просроченной задолженности	Долг клиента	%
1	Не просрочено	-316,05	-18,5
2	Свыше 60 дней	2 020,74	118,5
<b>Итого</b>		<b>1 704,69</b>	<b>100,0</b>

№ п/п	Клиент	Состояние взаиморасчетов					Наш долг	К отгрузке	Не просрочено Долг клиента	Свыше 60 дней Долг клиента
		Долг клиента		Просрочено	%	Дней				
		Всего	Доля долга, %							
1	ИнноТрейд	1 995,27	117,0	1 995,27	100,0	776	279,93	224,71	1 995,27	
2	Бытовая техника	25,47	1,5	25,47	100,0	744	148,26		25,47	
3	Альфа									
4	Дальстрой						154,32			
5	База "Электротовары"	-316,05	-18,5				316,05	-316,05		
<b>Итого</b>		<b>1 704,69</b>	<b>100,0</b>	<b>2 020,74</b>	<b>118,5</b>	<b>776</b>	<b>898,56</b>	<b>224,71</b>	<b>-316,05</b>	<b>2 020,74</b>





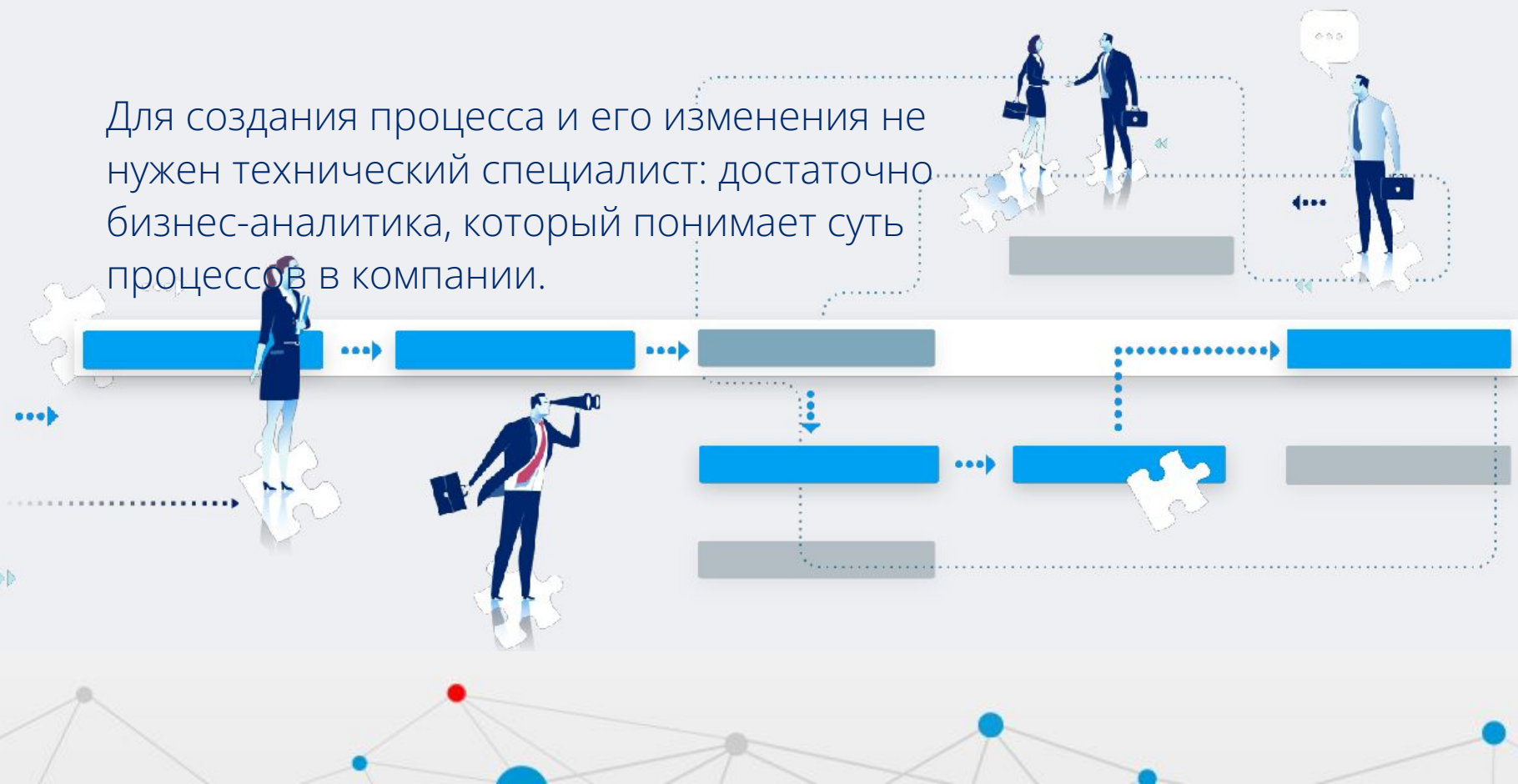
- Меняется внешняя среда - изменяется Ваша компания.
- Контролируйте изменения в компании вместе с подходящим для этого инструментом:
  - Определите основные бизнес-процессы в компании, которые приносят доход
  - Опишите процессы «как есть» для возможности управления
  - Определите несоответствия и «узкие» места в бизнес-процессах
  - Внесите изменения в бизнес-процессы «на лету» и сразу же запустите их в работу
- Для создания бизнес-процесса и его описания в «1С:CRM» теперь не нужен технический специалист.
- Бизнес-аналитик или руководитель, понимающий суть процессов в компании, вносит изменения в регламентах работы «на лету».
- Новые бизнес-процессы доступны всем участникам сразу.





# Вы можете самостоятельно строить и менять процесс – при возникновении несоответствий

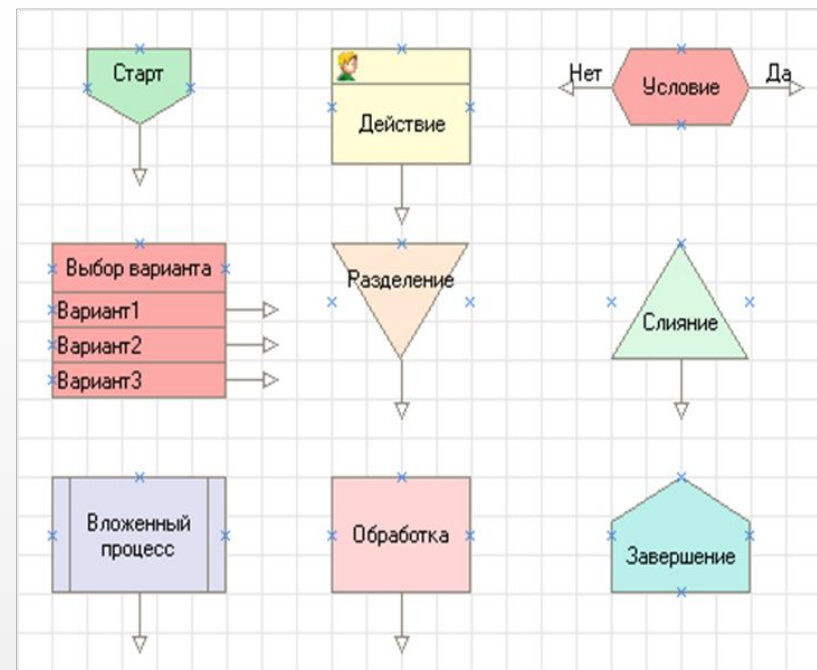
Для создания процесса и его изменения не нужен технический специалист: достаточно бизнес-аналитика, который понимает суть процессов в компании.



Девять элементов нотации бизнес-процессов в «1С:CRM» позволяют создавать процессы любой сложности.

## ◆ Точки маршрута

- ▶ Старт
- ▶ Действие
- ▶ Условный переход
- ▶ Выбор варианта
- ▶ Разделение
- ▶ Слияние
- ▶ Вложенный бизнес-процесс
- ▶ Автоматическое действие
- ▶ Завершение



## ◆ Декорации

В «1С:CRM» бизнес-процессы создаются в пользовательском режиме без привлечения программиста!

1.3 Продажа (несколько направлений деятельности) (Карта маршрута)

Наименование: 1.3 Продажа (несколько направлений деятельности)

Карта маршрута | Параметры бизнес-процесса | Версии | Дополнительно

Редактировать | Закончить редактирование | Отменить редактирование | Проверить карту | Сохранить... | Загрузить...

```
graph TD; Start(( )) --> Wait[Ожидание]; Wait --> Decision[Принятие решения]; Wait --> Clarify[Уточнить требования]; Wait --> Meeting[Провести встречу]; Decision --> Clarify; Decision --> Meeting; Clarify --> Decision; Meeting --> Decision; Wait --- ResultTable[Результат ожидания]; ResultTable --> Clarify; ResultTable --> Meeting;
```

Результат ожидания
Нужно уточнение
Нужна встреча
Оценка работ
Комерческое предложение

Выравнивание и размер | Порядок | Еще

На каждом этапе бизнес-процесса в «1С:CRM» задается ответственный, сроки выполнения и напоминания, инструкция и ссылки на необходимые к оформлению документы. Возможно настроить автоматические уведомления по e-mail и SMS на ключевых стадиях бизнес процесса.

Настройка этапов для 1.3 Продажа (несколько направлений деятельности) (Карта маршрута)

Провести встречу

Исполнитель

Автор бизнес-процесса

Будет использоваться Автор бизнес-процесса

Настройки этапа

Объекты

Описание

**Длительность**

3 дн. 0 час. 0 мин.

**Отложить начало этапа на:**

0 дн. 0 час. 0 мин.

**Напомнить об окончании за:**

0 дн. 0 час. 0 мин.

Карта маршрута

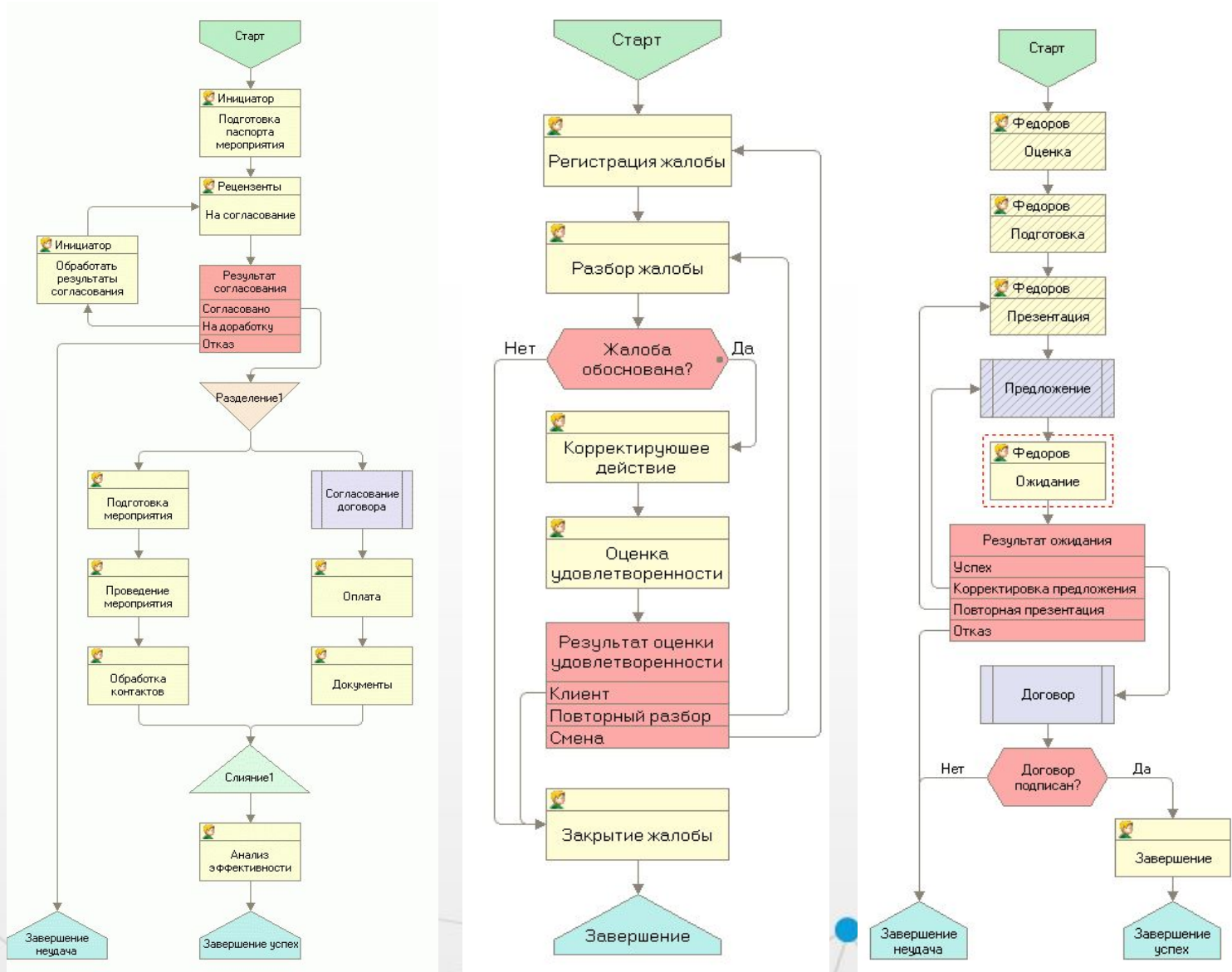
Этапы

Записать и закрыть

Записать

Отмена

Еще





# Управление задачами

← → ☆ Мои задачи

Мои продажи
Счета
Клиенты
Мои дела
**Мои задачи**
Календарь
Почта
Отчеты
Настроить меню

+ Личная задача
+ Поручение
- Перенаправить...
ИЛИ ▾
Еще ▾

Мои
Введены мной
**Моего подразделения**
Все
Просроченные
В работе
Все

!	Описание	Дата начала	Осталось	Исполнитель/роль
		Срок ↓		Автор
✓	Выполнить Поручение	15.12.2018 13:09:47		Бакинская Валентина Станиславовна
		16.12.2018 14:09:44		Бакинская Валентина Станиславовна
✓	Первичный контакт Интрес к 10 бассейнам База "Мебель"	21.12.2018 13:39:49		Абнагимова Ирина Витальевна
		22.12.2018 13:39:49		Абдулов Юрий Владимирович
✓	Первичный контакт Интрес к 10 бассейнам База "Мебель"	21.12.2018 13:39:49		Бакинская Валентина Станиславовна
		22.12.2018 13:39:49		Абдулов Юрий Владимирович
✓	Выполнить Поручение	21.12.2018 14:09:57		Абнагимова Ирина Витальевна
		22.12.2018 14:09:57		Абдулов Юрий Владимирович
⚠	Проверить Поручение	25.11.2018 12:03:33	⚠ 16	Бакинская Валентина Станиславовна
		25.11.2018 12:03:33		Непомнящий Алексей Геннадьевич
⚠	Встреча Продажа (быстрая)	08.12.2018 13:19:41	⚠ 2	Абнагимова Ирина Витальевна
		09.12.2018 13:19:41		Абдулов Юрий Владимирович
⚠	Встреча Продажа АКБ АвтоБанк	19.12.2018 16:59:26	9	Бакинская Валентина Станиславовна
		20.12.2018 16:59:26		Абдулов Юрий Владимирович

⌂ ⬆ ⬇ ⬇ ⬇

Организация:	<a href="#">Наша фирма</a>	Создан:	15 дек. 13:10
Подразделение:	<a href="#">Администрация</a>	Стартован:	15 дек. 13:10
Автор:	<a href="#">Бакинская Валентина Станиславовна</a>		

15.12.2018 13:10 / Проверить / Бакинская Валентина Станиславовна / Не принята к исполнению

[Проверка ранее выполненного задания](#)

**История выполнения**

19.12.2018 12:03 / Выполнить / Непомнящий Алексей Геннадьевич / Выполнена/Нужна проверка?/Да

В «1С:CRM» легко выдавать и контролировать исполнение «Поручений». К «Поручению» можно приложить файл, связать его с клиентом, сотрудником, документом, процессом или проектом.

← → ☆ Собрать информацию по новым клиентам от 11 декабря 2018, 11:14 ×

Записать и закрыть    Записать    [Envelope] [Chat] [Play]    [Warning] [Network] [Calendar] [Info] [User] [Commentary]    **Принять**    Выполнить

От кого: **Непомнящий Алексей Геннадьевич**    К сроку: **11.12.2018г., 18:00**  
От: **11.12.2018г., 11:14**  
N: **ЦБ-00003900001**

Исполнение: **Непомнящий Алексей Геннадьевич**

**Собрать информацию по новым клиентам**

- Описание:

1. Нужно выполнить поручение согласно описанию исполнителю.
2. Могут быть прикреплены файлы.

Описание процесса:  
Необходимо заполнить карточку у новых клиентов и определить потребности

Клиенты

Добавить    ↑ ↓    Еще ▾

✓ Наименование
Монолит
Никитаева-частное лицо
Сатурн
Проктел
Свиридова Нина Дмитриевна

Файлы: [Нет файлов...](#)

📅 СЛЕДУЮЩЕЕ ДЕЙСТВИЕ





# Управление поручениями

☆ Подготовиться к презентации от 2 марта 2017, 19.07 \*

Закреть Позвонит... Email SMS Мероприят... Выполнить

КОМУ:  Важность: Обычная % выполнения: 0

К СРОКУ:  05.03.2017 12:00

Подготовиться к презентации

Подготовиться к презентации на вернисаже

Выбрать категорию **От шефа** Приятные задачи

[Добавить оповещение](#)

СПЕДУЮЩЕЕ ДЕЙСТВИЕ [Добавить](#) [Удалить](#)

Дата	с	по	Что делаем	Результат	Бал...
04.03.2017	13:30	15:00	Презентация по 1CCRM для семинара 1С		9



Отчет по «Поручениям» позволяет за 1 минуту проконтролировать выполнение поручений сотрудниками.

№ п/п	Исполнитель	Количество	Выполнено			Не выполнено	
			Всего	В срок	Не в срок	Всего	Просрочено
3	Абнагимова Ирина Витальевна	3	2		2	1	
4	Аввакумов Вадим Иванович	2	1		1	1	
5	Бакинская Валентина Станиславовна	4	2		2	2	
6	Буров Геннадий Петрович	1				1	
7	Гладышев Кирилл Сергеевич	32	20	19	1	12	
8	Гринн Павел Сергеевич	2				2	
9	Игнатъев Андрей Викторович	1				1	
10	Касаткина Вера Алексеевна	11	8	4	4	3	
11	Найдённый Алексей Владимирович	1				1	
12	Непомнящий Алексей Геннадьевич	7	2	1	1	5	
13	Свигородов Илья Петрович	2				2	
14	Семушкин Сергей Дмитриевич	1				1	
15	Тучный Павел Сергеевич	1				1	
16	Шумилов Илья Андреевич	1				1	
<b>Итого</b>		<b>100</b>	<b>47</b>	<b>30</b>	<b>17</b>	<b>53</b>	



Подбор участников встречи с учетом их занятости, одновременный просмотр календарей нескольких пользователей (или групп), использование графиков работы пользователей, резервирование и планирование занятости помещений, с помощью документа

«Meeting» Взаимодействие НФЦБ-000151 от 11.12.2018 11:19:06 ×

Основное [Файлы](#)

**Записать и закрыть**

Уточнить условия получения груза для клиента Состояние:  Вид взаимодействия:

11.12.2018 11:17 : 11.12.2018 12:17  На весь день  Периодическое

Описание

Место:

Ответственный:

Обсудить условия доставки груза для клиента

[Открыть в календаре](#)

[Оповещать о начале](#)

1:    11.12.2018 11:07:02

2:    11.12.2018 10:17:02

[Добавить оповещение](#)

Выбрать категорию

**Свои лица**

Участник

- Абдулов Юрий Владимирович
- Гринн Павел Сергеевич


Гости могут:

- изменять мероприятие
- приглашать других гостей
- видеть список гостей

Управляйте бюджетом маркетинга, узнайте куда Вы вкладываете деньги и как они к Вам возвращаются (ROI):

- Планирование маркетинговых кампаний позволит понять распределение расходов во времени
- Регистрация источников привлечений клиентов позволит понять, откуда приходят в компанию новые клиенты

Анализ эффективности проведенных маркетинговых кампаний позволит перераспределить бюджет или его уменьшить, что приведет к увеличению прибыли компании:

- Количество привлеченных клиентов
  - Количество совершивших покупку клиентов из привлеченных
  - Стоимость привлечения нового клиента
  - Стоимость привлечения клиента совершившего покупку
  - Эффективность кампании (ROI)
- 

Документ «Маркетинговая компания» в «1С:CRM» фиксирует параметры запланированного мероприятия и фактические результаты – цифры и участников.

🏠 ⬅️ ➡️ ☆ Реклама в газете "Садовод" (Маркетинговое мероприятие) ×

Главное Файлы

Записать и закрыть ИЛИ Создать на основании 📄 Еще ?

Название:

Дата начала:   Период актуальности:  дней ( до 16 октября 2016 г.)

Главное Участники Реквизиты

Статус мероприятия: В работе Завершено

Вид мероприятия:	<input type="text" value="Реклама в газетах"/>	Плановая сумма продаж:	<input type="text" value="54 000,00"/>
Регион проведения:	<input type="text" value="Москва"/>	Плановые затраты:	<input type="text" value="12 000,00"/>
Направление деятельности:	<input type="text" value="Производство и продажа"/>	План. кол-во интересов:	<input type="text" value="1 500"/>
Сегмент номенклатуры:	<input type="text" value="Пользователи холодильников"/>	Фактические затраты:	<input type="text" value="0,00"/>

Аудитория:

Реклама в газете для садоводов(дачников) для предложени бюджетных бассейнов на дачу.

Регистрация источников привлечения клиентов в «Интересе» позволяет связать расходы на «Маркетинговые мероприятия» и результат продаж для получения ROI маркетинга (ROMI).

← → ☆ Интерес клиента Мастер- Холод (Гранец Филипп): Курьерская доставка \*

Записать и закрыть [lock] [play] Создать на основании ▾ [users] ! К [dropdown] Еще ▾

✓ Первичный интерес ● **Выявление потребностей** Подготовка предложения Предложение и закрытие Выполнение договора Завершение ▾

Тема: Курьерская доставка Ожидаемая выручка: 120 000,00 [calendar]

Главное | Контакты | Активности | Документы | Процессы | Реквизиты | История

Задолженность отсутствует Продажи на 0,00 Вероятность сделки: 40%

Партнер: Мастер- Холод [dropdown] [copy] Тел.: (495) 127-10-85

Контакт: Гранец Филипп [dropdown] [copy] Тел.: +7 (495) 4567656; e-mail: master@mail.ru

Тип услуги: Поставка. Товары/услуги [dropdown] [copy]

Ответственный: Непомнящий Алексей Геннадьевич [copy] [profile]

Описание:  
Доставка доп. материалов к бассейну.

Вложения: [Нет вложений...](#)

Добавить тег [dropdown] Кондиционеры × Услуги ×

**Актуальный источник привлечения**  
Ранее зарегистрирован актуальный источник привлечения по каналу "Сайт компании"

Источник: Акция [dropdown] ... Значение: Обзвон клиентов по текущей клиентской базе для кросс-продаж [dropdown] ...



# Управление маркетингом

## ★ Анализ источников первичного интереса

Сформировать

Настройки...

Варианты отчета

Найти...

Результат

Еще

?

Канал первичного интереса Источник первичного интереса	Итого			Затраты			Продажи	
	Привлеченные клиенты	Количество совершивших покупку	Процент совершивших покупку	Плановая сумма затрат (RUB)	Стоимость привлечения одного клиента (RUB)	Стоимость привлечения одного клиента совершившего покупку (RUB)	Плановая сумма продаж (RUB)	Сумма продаж (RUB)
Акция	6	4	66,67	100,00	16,67		232,00	87 221,00
Обзвон клиентов по текущей клиентской базе для кросс-продаж	1	1	100,00	100,00	100,00		100,00	24 000,00
Реклама в газете "Садовод"	5	3	60,00	165,60	33,12		276,00	63 221,00
Без указания источника	19	4	21,05				745,19	226 240,00
Рекомендация клиента	19	4	21,05					226 240,00
Koenig Holding GmbH	6	1	16,67					57 000,00
Алхимов Алексей Андреевич	2	1	50,00					57 000,00
База "Продукты"	1							
База "Электроника и бытовая техника"	1							

## ★ Анализ маркетинговых кампаний

Сформировать

Настройки...

Варианты отчета

Найти...

Результат

Еще

?

Маркетинговая кампания	Количество	Плановая сумма продаж	Планируемое количество интересов	Плановая сумма затрат	Фактическая сумма затрат	Разница плана и факта затрат
Конференция по планам на 3 квартал	1		100	50 000,00		50 000,00
Обзвон клиентов по текущей клиентской базе для кросс-продаж	1	100 000,00		100,00		100,00
Реклама в газете "Садовод"	1	1 940 392,80	1 500	431 198,40		431 198,40
Семинар в 1С с 23 по 24.10.2011	1	120 000,00	70	12 000,00		12 000,00
Телефонный обзвон	1					
<b>Итого</b>	<b>5</b>	<b>2 160 392,80</b>	<b>1 670</b>	<b>493 298,40</b>		<b>493 298,40</b>



В «1С:CRM» реализовано рабочее место телемаркетолога с возможностью загрузки целевых клиентов по результатам отчетов, статических или динамических сегментов клиентов, скрипта разговора, анкетирования.

Телемаркетинг : Предложение услуг по обслуживанию бассейнов от 22 июня 2012 г.

Записать и закрыть ИЛИ... На основании Печать

Текущий абонент Реквизиты Участники (3)

Назад Вперёд Не звонили (3) Не дозвонились (0) Обработаны (0)

Клиент: [Алхимов Алексей Андреевич](#) У клиента сейчас: 14:24

Клиент строкой:

Контактное лицо: [Сидоренко Петр Константинович](#)

Номер телефона: **(495) 5679080** Позвонить Отправить СМС

Алхимов Алексей Андреевич  
Тип отношений: Покупатель  
Важность: Особо важный клиент  
Статус работы: Работаем  
Сегмент рынка:  
Бизнес регион: Москва

Сценарий Интерес и контакты

Что сделать:  Создать интерес

Клиент	Контакт	Интерес
Сидоренко Петр Константинович		
		Интерес к кондиционерам
		История общения с клиентом
		История общения с клиентом

Сидоренко Петр Константинович  
Состояние: Работает  
Тип отношений: Заказчик; Сторонник  
Дата рождения: 05.07.1978

Рабочий телефон	(495) 5679080
Мобильный телефон	(495) 78900000
Рабочий e-mail	sid@mail.ru

Автор:  Ответственный:  Перенаправить



🏠 ⏪ ⏩ ☆ Рассылка электронных писем 0000000002 от 04.06.2017 11:19:59 ✕

Главное    Взаимодействия    Документы взаимодействия

**Отправить и закрыть**    Записать    ИЛИ... ▾    📄

Еще ▾    ?

От учётной записи: CRM <crmtest3@mail.ru>     Рассылка завершена

Заказчик: Отдел продаж ▾ 📄

Тема рассылки: Приглашение к анкетированию    Автотекст ▾    Заполнить из шаблона

Содержание    Клиенты (2)    Пользователи    Физ. лица    Письма    Не отправленные письма    Реквизиты

🔍    ⏪    ⏩    Ж    К    Ч    📄    📄    📄    📄    📄    📄    📄    📄    📄    📄    📄    📄    Автотекст ▾    Еще ▾

%УВАЖАЕМЫЙУВАЖАЕМАЯ% %ПОЛУЧАТЕЛЬ\_ИМЯ\_ОТЧЕСТВО%!

Предлагаем Вам принять участие в анкетировании, проводимом компанией ""  
Ваше мнение очень важно для нас!

Для начала анкетирования Вам необходимо перейти по указанной ниже ссылке и зайти в Личный кабинет.

%АДРЕС\_WEB\_ДОСТУПА%

Для входа в Личный кабинет Вам необходимо будет ввести имя пользователя и пароль, указанные ниже:  
%ИМЯ\_РЕСПОНДЕНТА%  
%ПАРОЛЬ\_РЕСПОНДЕНТА%

P.S. В случае, если в Вашем web-браузере будут выдаваться сообщения о блокировке активных элементов при входе в Личный кабинет, Вам необходимо добавить в список надежных адресов указанную выше ссылку и перезапустить web-браузер.

Вложения: [Добавить файл...](#)



- В «1С:CRM» реализован редактор анкет и возможность проведения анкетирования по телефону, лично и по электронной почте.
- Анкета создается на основе введенных в редактор вопросов.
- Можно создать неограниченное количество анкет.
- Варианты ответа на вопрос могут быть в любом формате: да\нет, число, дата, измерение и т.д.
- Отчет по анкетам позволяет оценить результаты анкетирования.



Документ «Анкета» в «1С:CRM» позволяет настраивать произвольные анкеты, проводить анкетирование клиентов и партнеров, анализировать результаты анкетирования.

🏠 ⬅️ ➡️ ☆ Анкета потенциального дилера (Шаблон анкеты) ✕

Записать и закрыть Записать Форма заполнения Закончить редактирование Еще ▾ ?

Наименование: Анкета потенциального дилера Код: 000000001

Заголовки | Вопросы

Добавить ▾ Еще ▾

Вопрос	!	💬	Заметки
⊖ Анкета			
⊖ 1. Общие сведения			
1.1. Наименование компании (полностью)	Да		
1.2. Юридический адрес	Нет		
1.3. Фактический адрес	Нет		
1.4. Телефон рабочий	Да		
1.5. E-mail	Да		
1.6. Контактное лицо (лицо ответственное за закупки)	Нет		
1.7. Мобильный телефон контактного лица	Нет		
⊕ 2. Дополнительные сведения			
⊕ 3. Специализация организации			

Заметки:



## Документ «Анкета» в «1С:CRM».

Целью анкеты является выяснить предпочтения потенциальных дилеров

Закреть Показать разделы < Назад Далее > ?

**Раздел 1. Общие сведения**

1.1 Наименование компании (полностью)  
Апхимов и К

1.2 Юридический адрес

1.3 Фактический адрес

1.4 Телефон рабочий  
4953247765

1.5 E-mail  
info\_1978@gmai.ru

1.6 Контактное лицо (лицо ответственное за закупки)  
Илья Николаевич

1.7 Мобильный телефон контактного лица  
9035554343

< Назад Далее >

- Управляйте задачами, организуйте их в проекты, планируйте и отслеживайте их выполнение:
  - Планирование этапов проекта по двум из методов:
    - Ограничение по доступности сотрудников
    - Ограничение по срокам проекта
  - Управляйте загруженностью проекта и сотрудников на проектах
  - Указывайте вехи проекта (контрольные точки) и отслеживайте их в Календарях
- Учитывайте рабочее время в разрезе задач, проектов и их этапов для сотрудников, которые участвуют в «производстве»:
  - Отчеты о работе
  - Сравнение плана и факта по работам





# Управление проектами (PM)

Мои задачи

Личная задача | Поручение | Создать произвольный процесс | Описание бизнес-процесса

Мои | Введены мной | Моего подразделения | Все

Просроченные | В работе | Все

Сегодня

Найти... | Еще | ?

!	Описание	Дата начала	Осталось	Исполнитель
		Срок ↓		Автор
	Выполнить   Заполнение дополнительных реквизитов клиентов и контактных лиц	01.07.2013 ... 07.07.2013 ...	1 132	Найдённый Алексей Вла... Непомнящий Алексей Ге...
	Выполнить   Заполнение дополнительных реквизитов клиентов и контактных лиц	01.07.2013 ... 07.07.2013 ...	1 132	Свигородов Илья Петро... Непомнящий Алексей Ге...
	Выполнить   Заполнение дополнительных реквизитов клиентов и контактных лиц	01.07.2013 ... 07.07.2013 ...	1 132	Аввакумов Вадим Ивано... Непомнящий Алексей Ге...
	Оценка   1.1 Продажа   Алхимов Алексей Андреевич	09.07.2014 ... 10.07.2014 ...	764	Непомнящий Алексей Ге... Непомнящий Алексей Ге...
	Выполнить   Обсуждение пунктов договора   Сатурн	20.06.2016 ... 21.06.2016 ...	52	Гринн Павел Сергеевич Непомнящий Алексей Ге...

Добро пожаловать на Mail.Ru!

Встреча | Продажа

Оценка | Алхимов Алексей Андреевич

**Выполнить | Адм. работа | Трамп**

Организация:	<a href="#">Ветерок</a>	Создан:	29.05.2014 10:02
Подразделение:	<a href="#">Администрация</a>	Стартован:	09.07.2014 00:00
Автор:	<a href="#">Непомнящий Алексей Геннадьевич</a>		
Клиент:	<a href="#">Алхимов Алексей Андреевич</a>		
Контакт:	<a href="#">Сидоренко Петр Константинович</a>		

29.05.2014 10:03 / Оценка / Непомнящий Алексей Геннадьевич / Принята к исполнению

Принята к исполнению: **Нет**

( дата не указана )

Дата выполнения: **дата не указана**

Задача: **Просит согласовать договор партнера**

08.08.2016 11:32:49

Бизнес-процесс: **Бизнес-процесс ЦБ-000004 от 08.08.2016 11:32:49**

Описание: 1. Нужно выполнить поручение согласно описанию исполнителю.





# Управление проектами (PM)

← → ☆ Оперативная работа УЦ

**Записать и закрыть** | Записать | Печать | Отчеты | Выгрузить в шаблон...

Еще ?

Наименование:  Тип: Проект

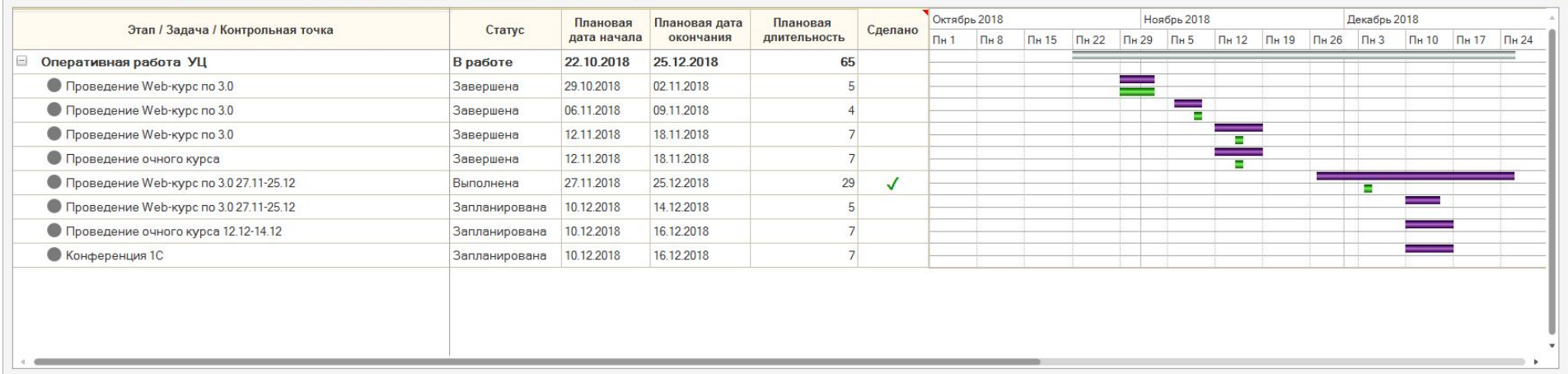
Плановая дата начала:  окончания:  Статус:

Фактическая дата начала:  окончания:  Прогноз:

Календарные графики | Реквизиты | Описание

Режим отображения:  Дерево  Диаграмма Ганта

Этап | Задача | Контрольная точка | Масштаб Ганта:



Связанные списки: [Бизнес-процессы](#) | [Этапы](#) | [Задачи и контрольные точки](#) | [Файлы](#)



В «1С:CRM» реализована подсистема оповещения, которая позволяет по ключевым событиям оповещать сотрудников или клиентов по SMS, e-mail или используя напоминания в системе.

🏠 ← →
✕

Персональные настройки пользователя Непомнящий Алексей Геннадьевич \*

Настройки | Электронная почта | Оповещения | Цветовые категории задач | Избранные получатели | Работа с файлами | Прочие

Вид оповещения	SMS	Email	Напоминание	Срок оповещ...	Пер...	Отбор
☯️ Оповещения о значимых событиях						X
➡️ Оповещать о новых электронных письмах	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			X
➡️ Оповещать о новых документах по выбранным клиентам	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X	X	
➡️ Оповещать о новых документах по выбранным проектам	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X	X	
➡️ Оповещать о Коммерческом предложении с суммой более	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	X	X	100 000,00
➡️ Оповещать о Счете на оплату с суммой более	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X	X	
➡️ Оповещать о поступлении оплаты от закрепленных клие...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X	X	X
☯️ Ключевые события контакта	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			X
➡️ Оповещать о ключевых событиях	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			X
☯️ Оповещения о событиях/задачах						X
➡️ Оповещать о новых задачах	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	X	X	X
➡️ Оповещать о новых входящих письмах			<input checked="" type="checkbox"/>	15	мин.	X
➡️ Оповещать о переадресованных документах и задачах	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	X	X	X
➡️ Оповещать о завершении бизнес-процессов	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	X	X	X





# Постройте омниканальную коммуникацию и общайтесь там, где удобно вашему клиенту



Загружайте заявки с помощью сервиса [Albato](#)

Сервисы обратной связи [Callback Hunter](#), [Leadback](#), [Callbackkiller](#)  
Системы колл-трекинга [Calltouch](#), [CoMagic](#), [Alloka](#)  
Онлайн-консультант [JivoSite](#)  
Лид-формы из Facebook

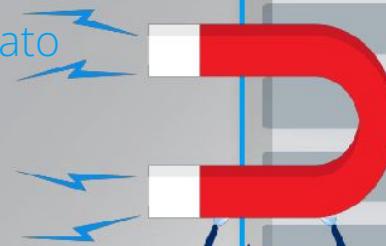


Подключайте телефонию

Ведите диалоги с пользователями  
ВКонтакте и Viber, не покидая системы

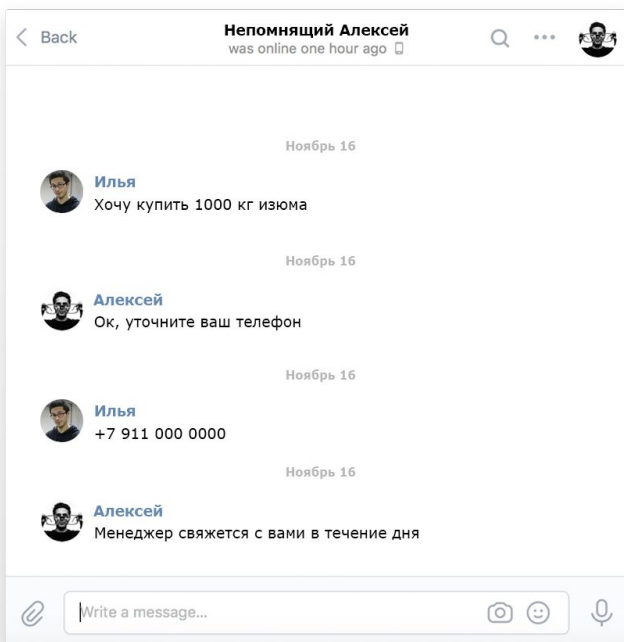


Не разобрано

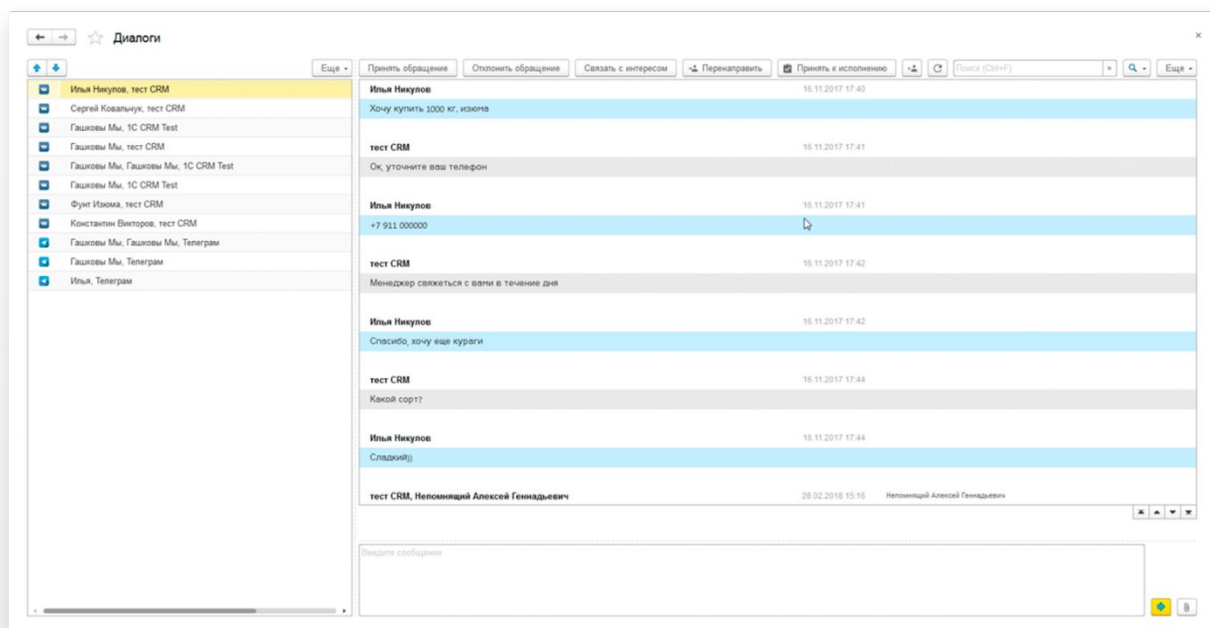




# Общение с клиентом ВКонтakte, Viber доступно для обработки менеджером в системе в режиме реального времени



Как видит клиент



Как отображается у менеджера



# Удивляйте клиентов новыми предложениями

Поддерживайте продажи и интересы клиентов с помощью персонализированных email-рассылок



Заинтересуйте клиента новыми предложениями через SMS-оповещения



Вовлекайте клиентов в процесс через оповещения о прохождении этапов взаимодействия



Используйте триггеры, чтобы автоматизировать процесс общения с клиентом



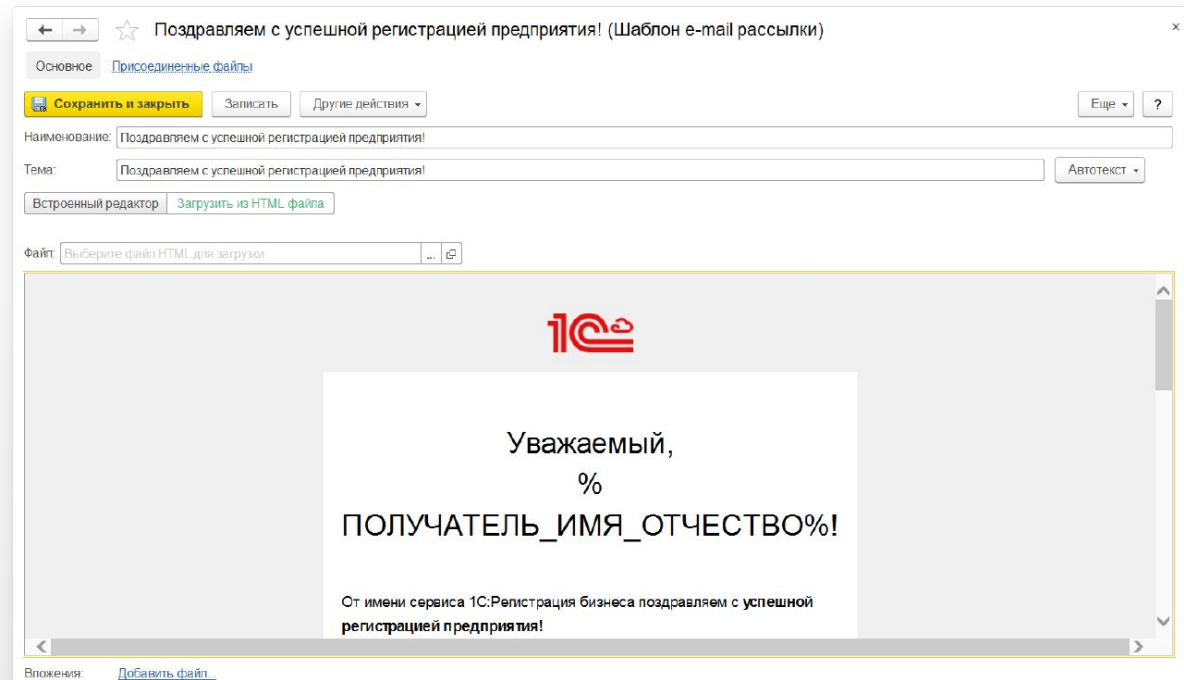
## Вовлекайте клиентов в процессы компании





# Информируйте каждого клиента через email-рассылку и не попадайте в спам благодаря сервису Unisender

- Информация об отказах от рассылок загружается в базу автоматически
- Адаптивный блочный редактор email-рассылок
- Подробная статистика по каждому письму
- Сводная статистика
- Более 100 готовых шаблонов



- Сервисы SMS-рассылок (например, SMS4b.ru)
- Сервисы/продукты для управления временем:
  - MS Outlook
  - MS Exchange Server
  - Google Calendar
- Сервисы геолокации:
  - Яндекс карты
  - Google Maps
  - 2GIS
- Сервисы информационной поддержки:
  - 1С:Контрагент
  - 1СПАРК-Риски



За дополнительной  
информацией  
обращайтесь к  
партнерам фирмы  
«1С»

