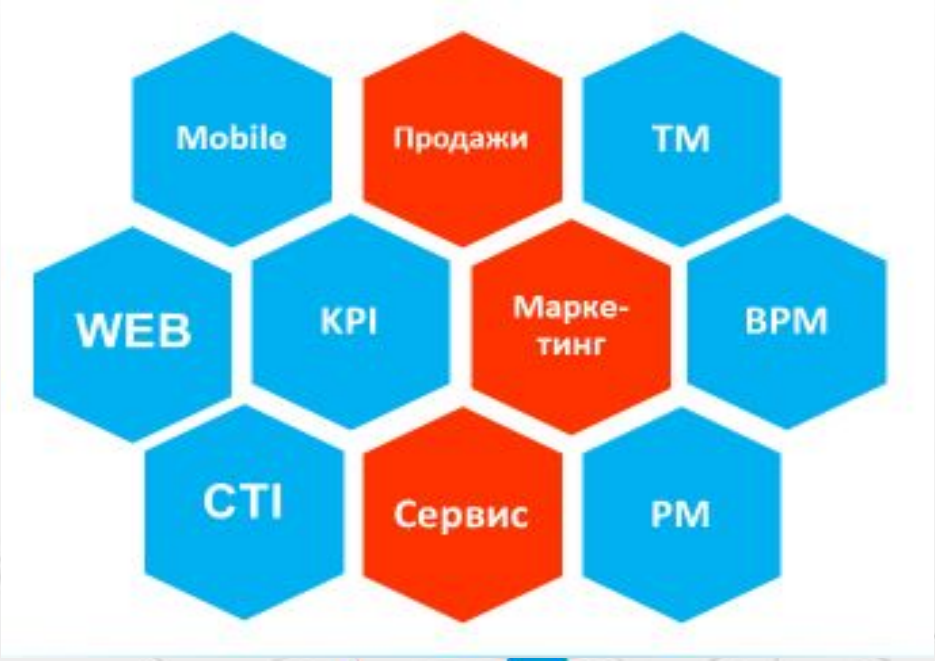
1С:CRM
Модуль для 1С:ERP и 1С:КА2

обзор решения

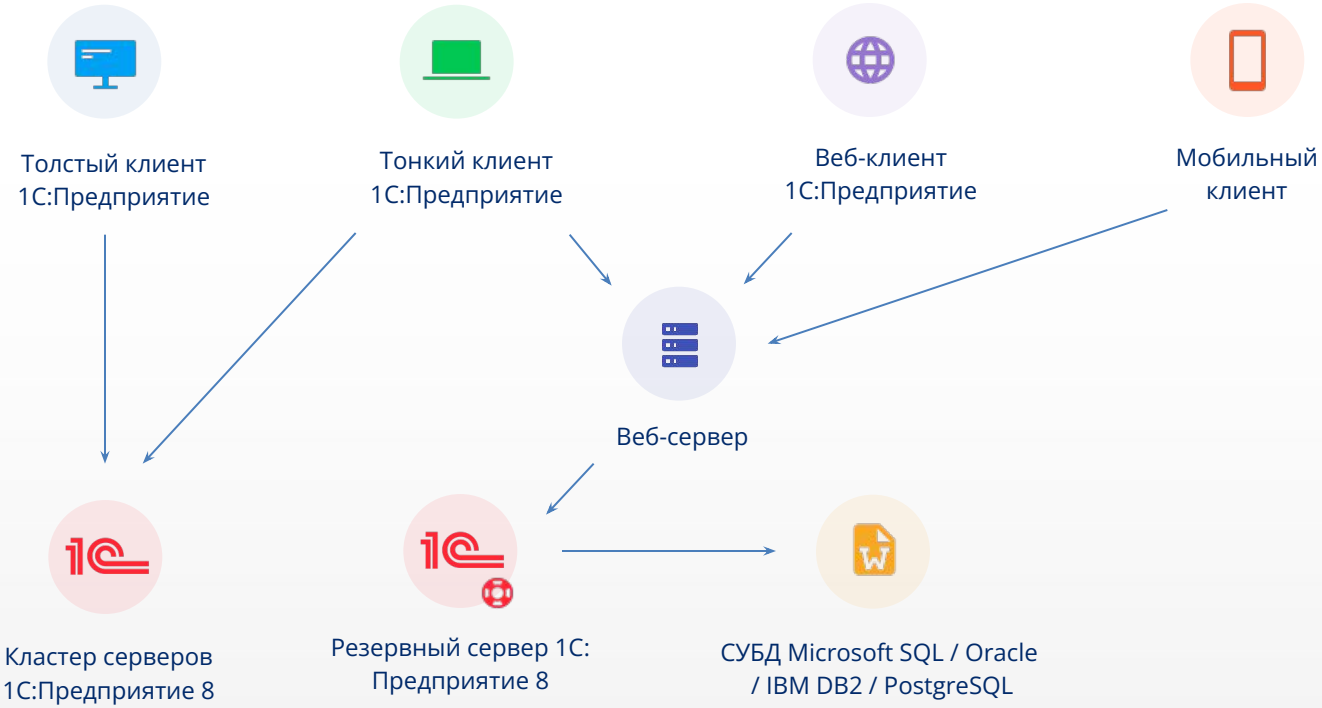
1С:CRM сегодня

- 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)



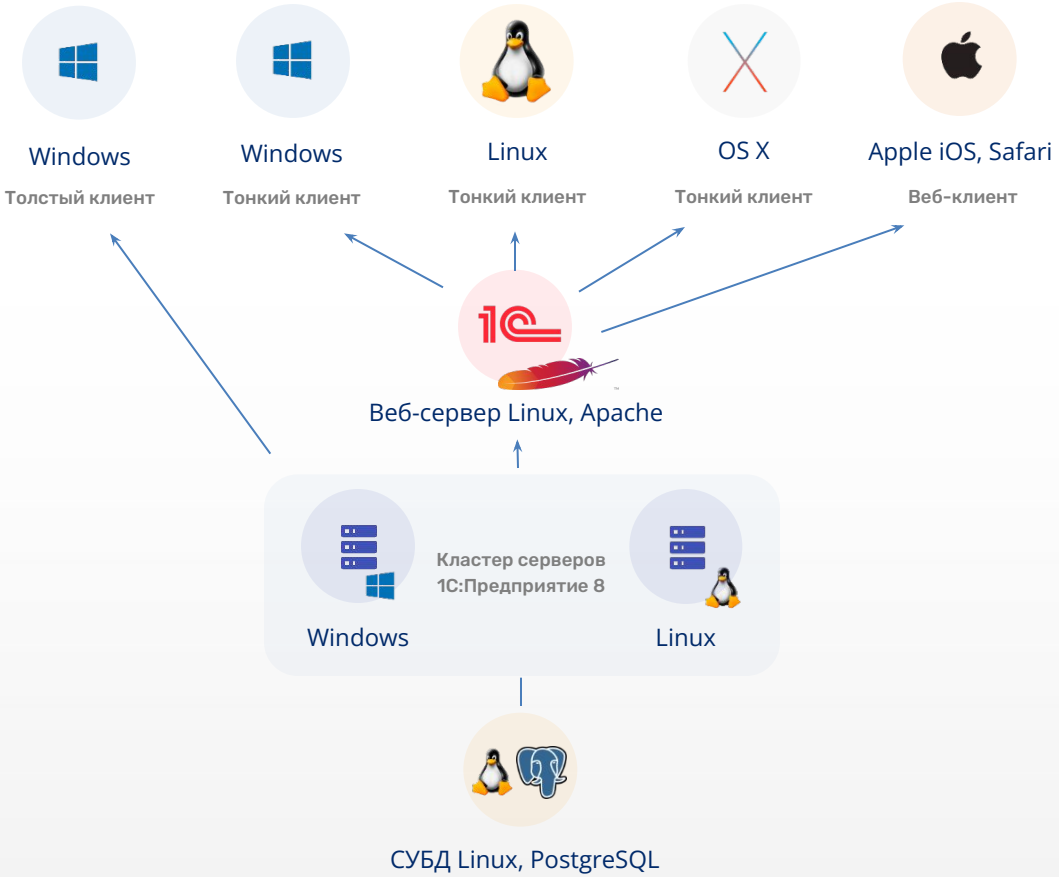
Более 10 000 организаций из 19 стран в своей ежедневной работе используют продукты линейки 1С:CRM

Общая архитектура платформы «1С: Предприятие»



Архитектура 1С:Предприятия

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



Что такое модульность?

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 решения фирмы «1С»:

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

Преимущества для собственника

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

Преимущества для ИТ-подразделения

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

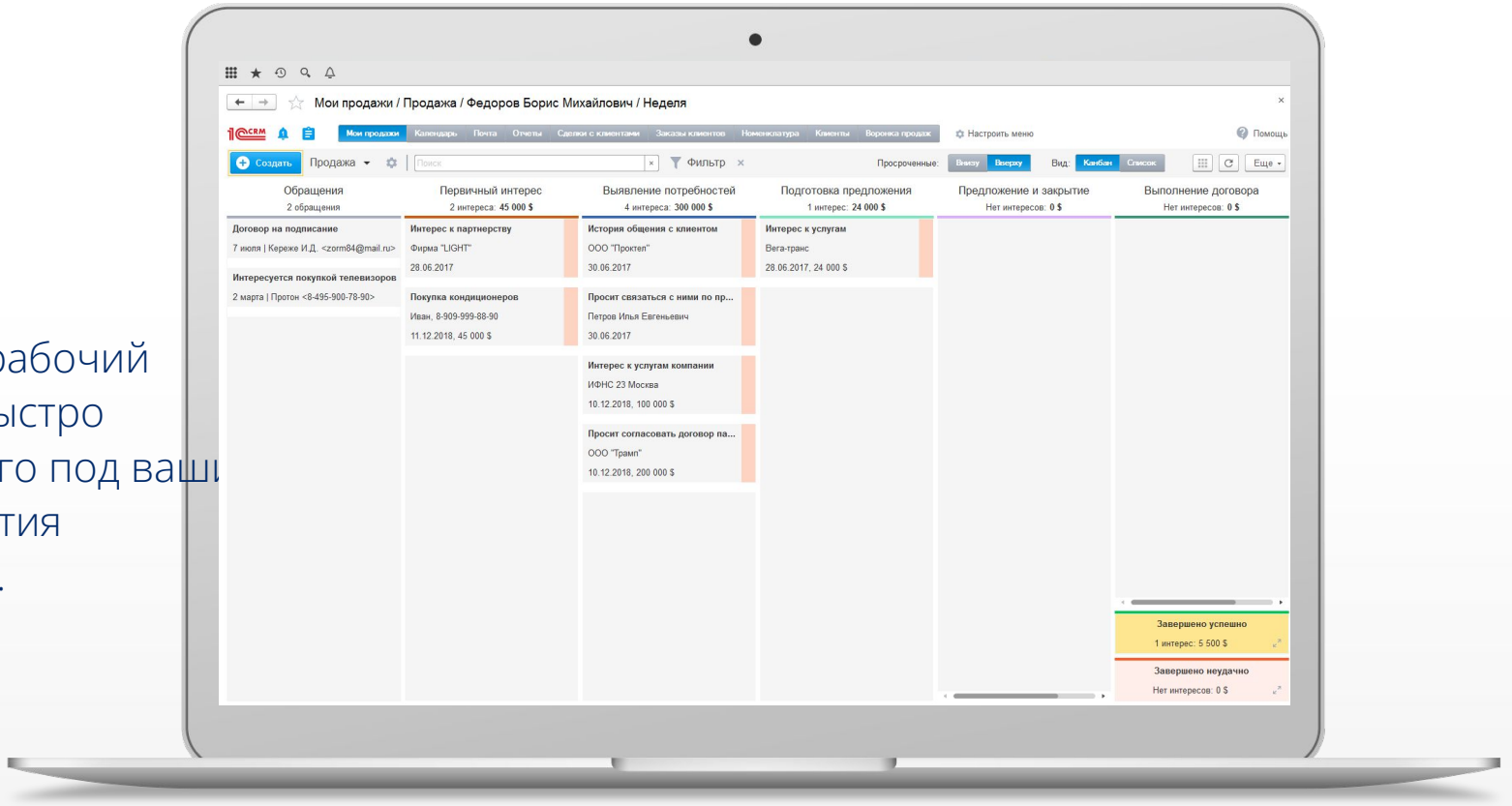
Решение для создания единого информационного пространства организации или холдинга. Расширяйте возможности своей ERP-системы инструментами управления взаимоотношениями с клиентами (CRM). Встречи, звонки, переписка, сделки, оплаты, отгрузки и производство доступны в одной программе. Потеря данных о клиентах,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

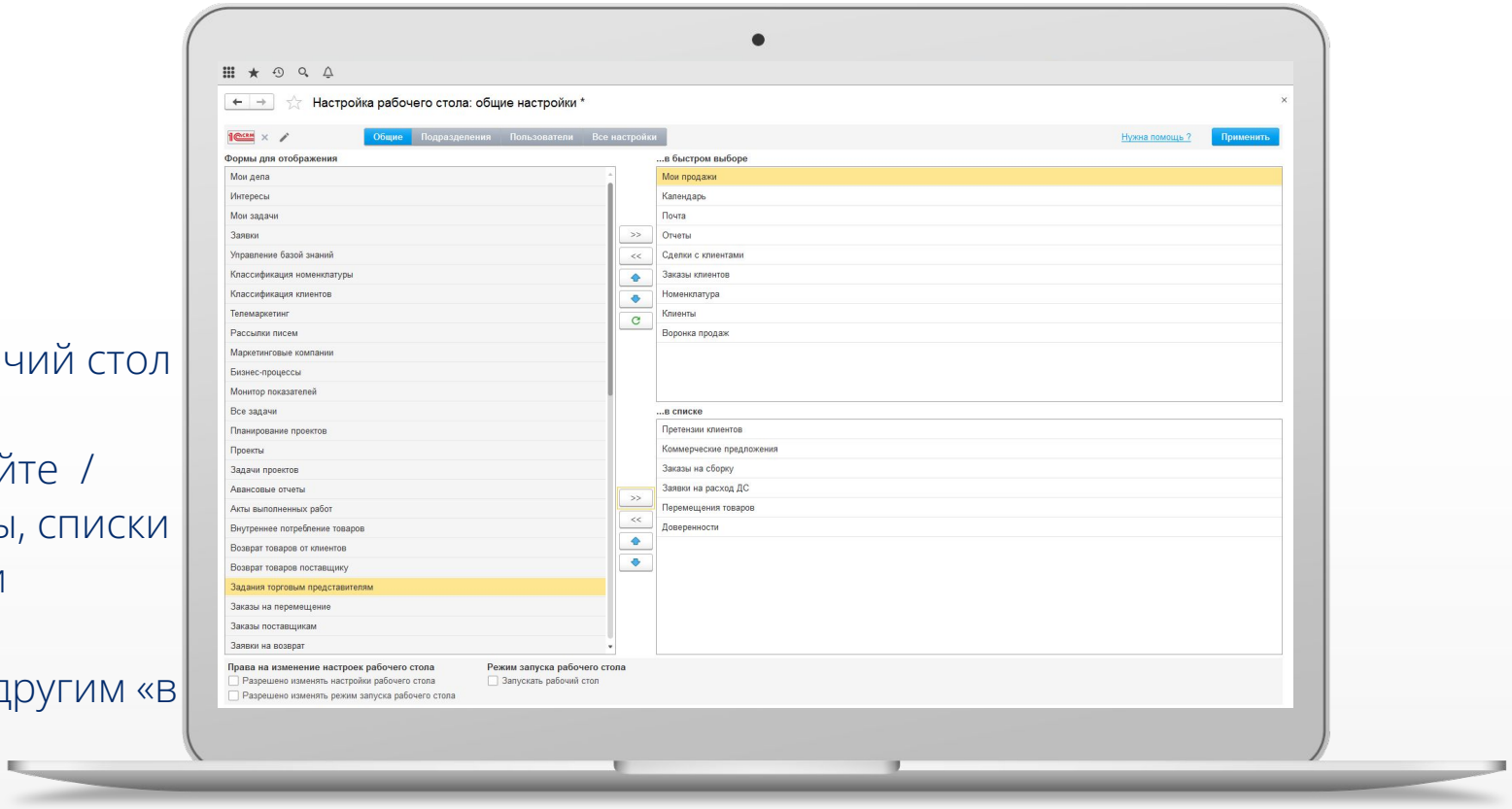
Удобный интерфейс без лишних деталей

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



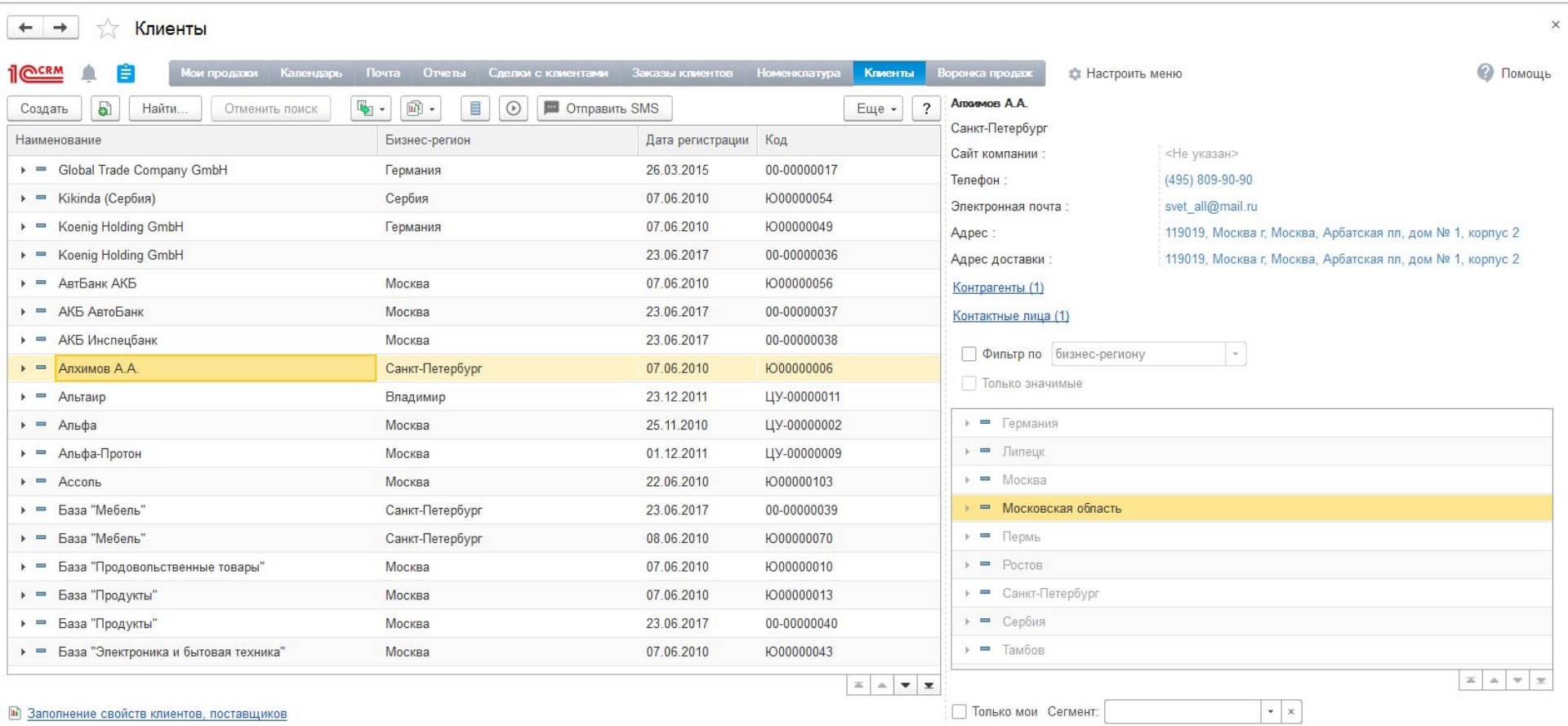
Включение любых форм из 1С:ERP

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



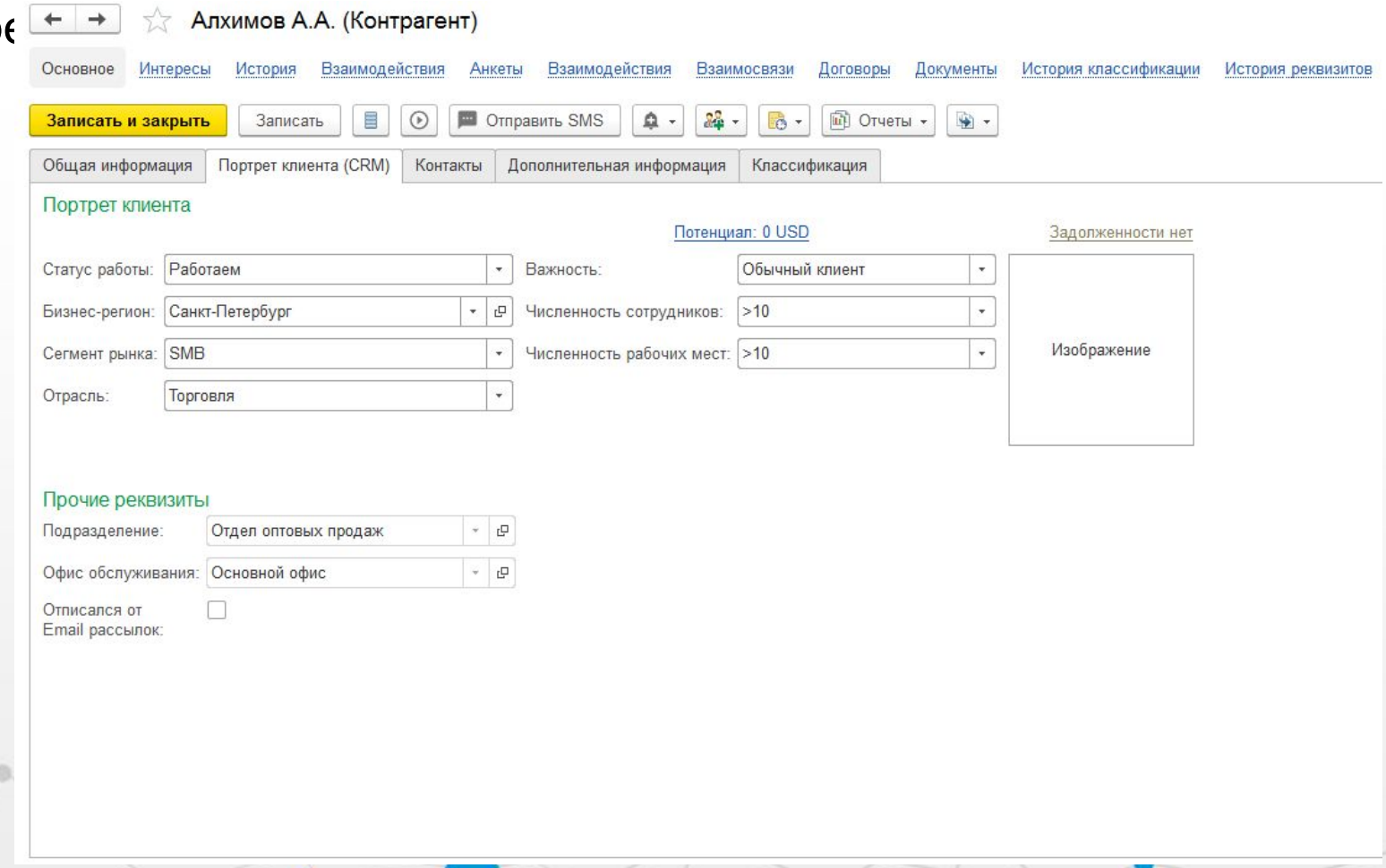
Клиентская база

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



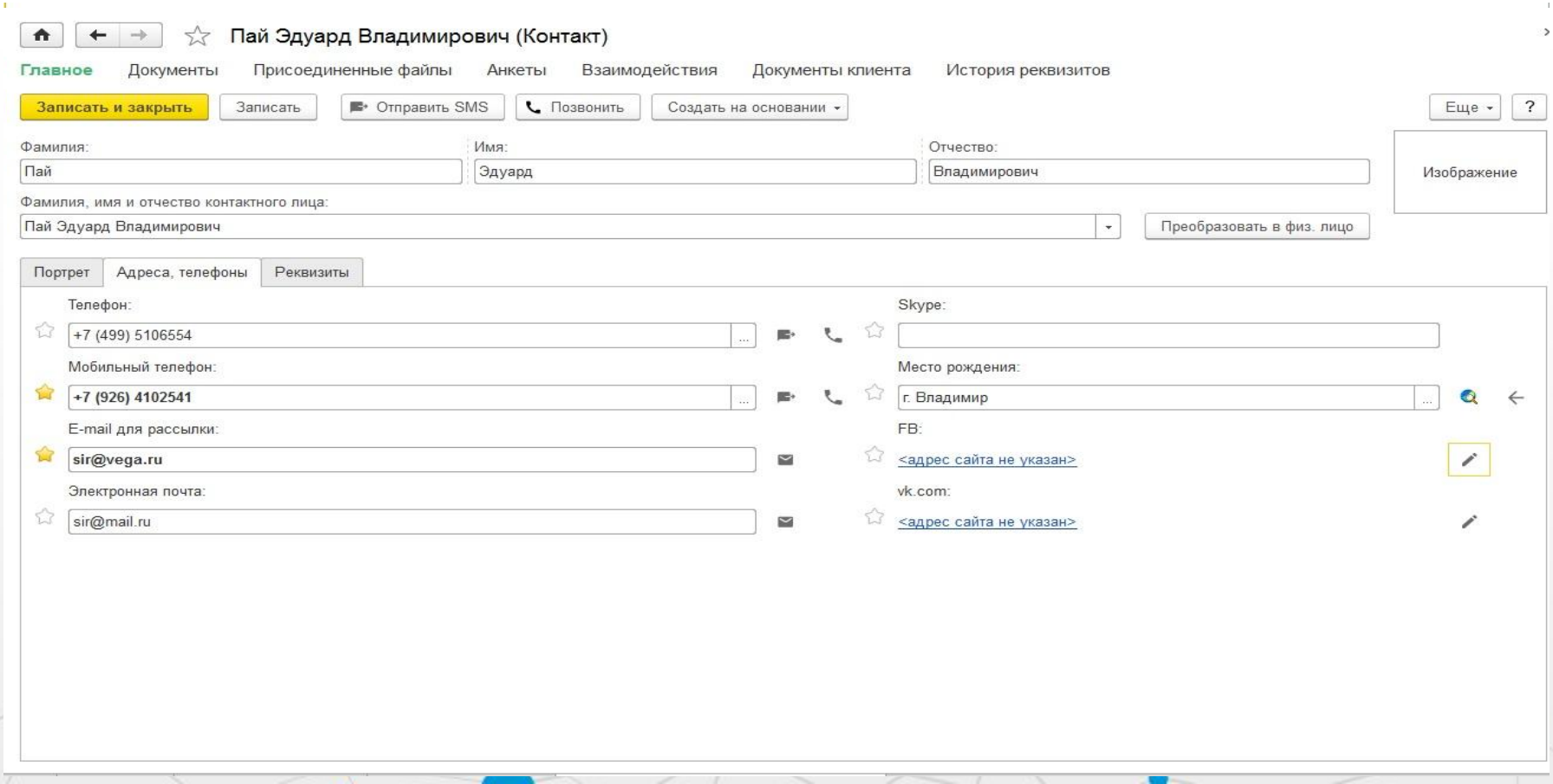
Карточка клиента

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



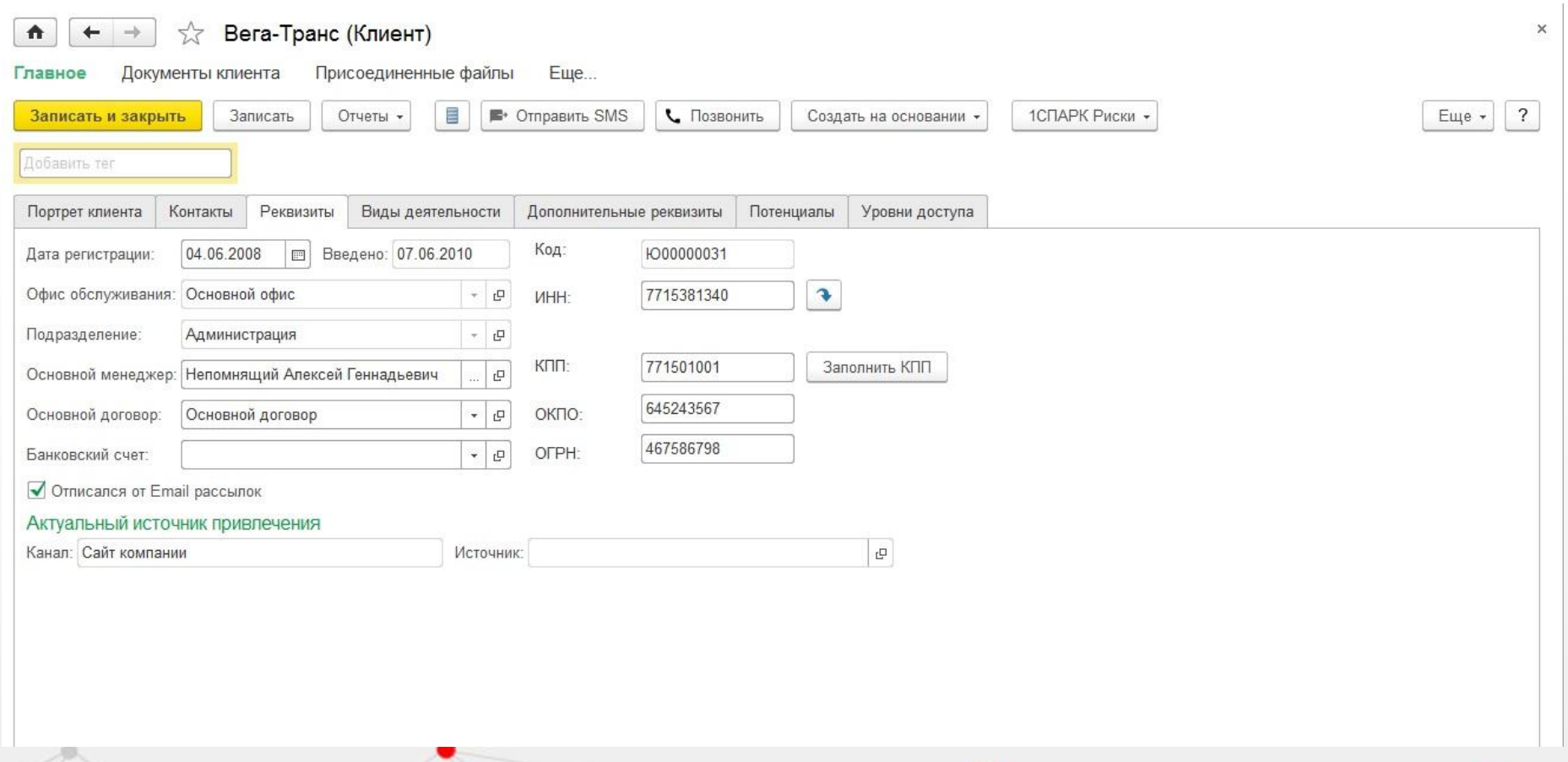
Карточка клиента

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.



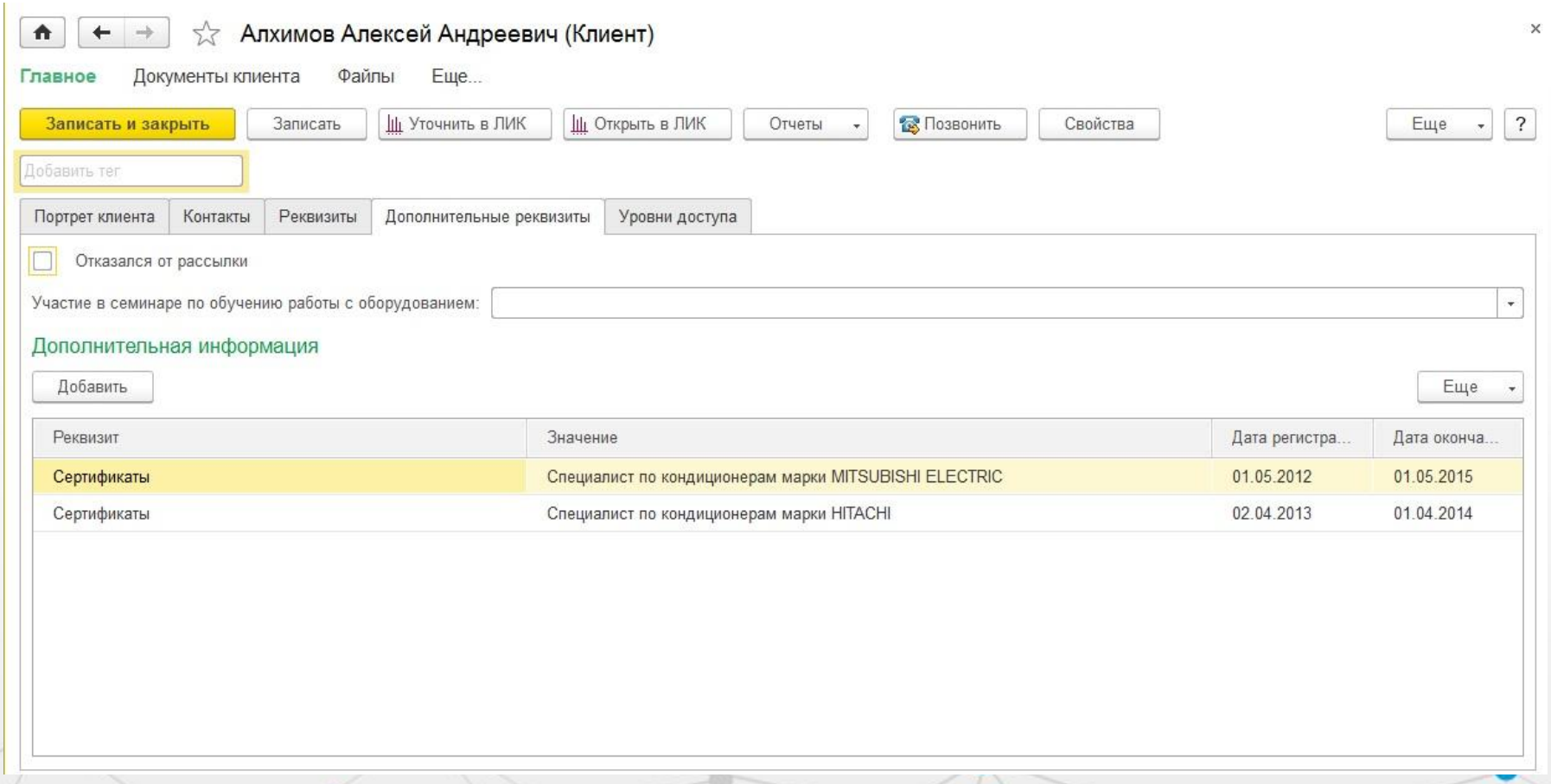
Карточка клиента

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



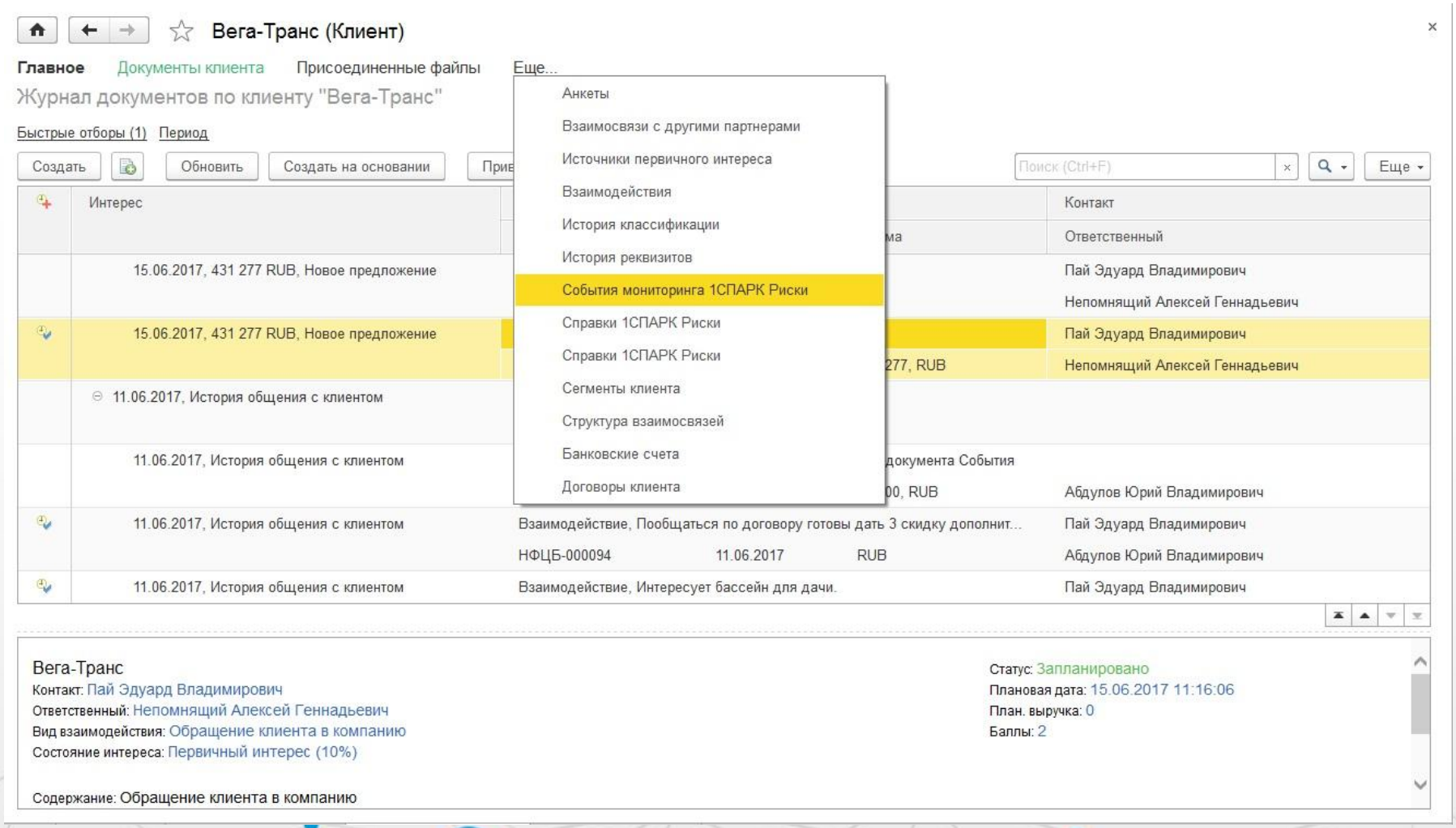
Карточка клиента

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



История работы с клиентом

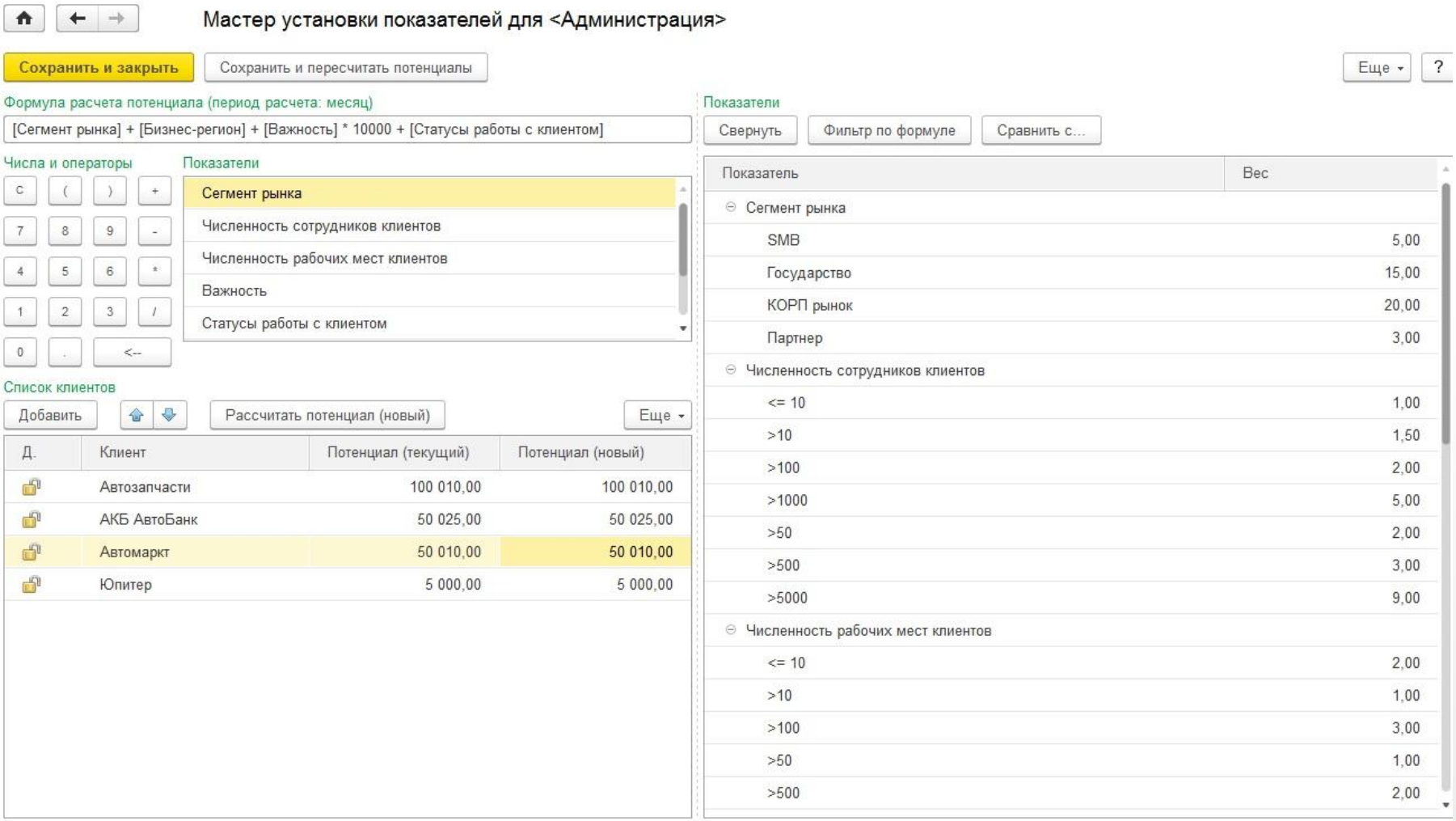
В карточке клиента сохраняется вся история взаимодействий и созданных документов по данному клиенту. При необходимости их можно открыть.



Потенциал Клиента

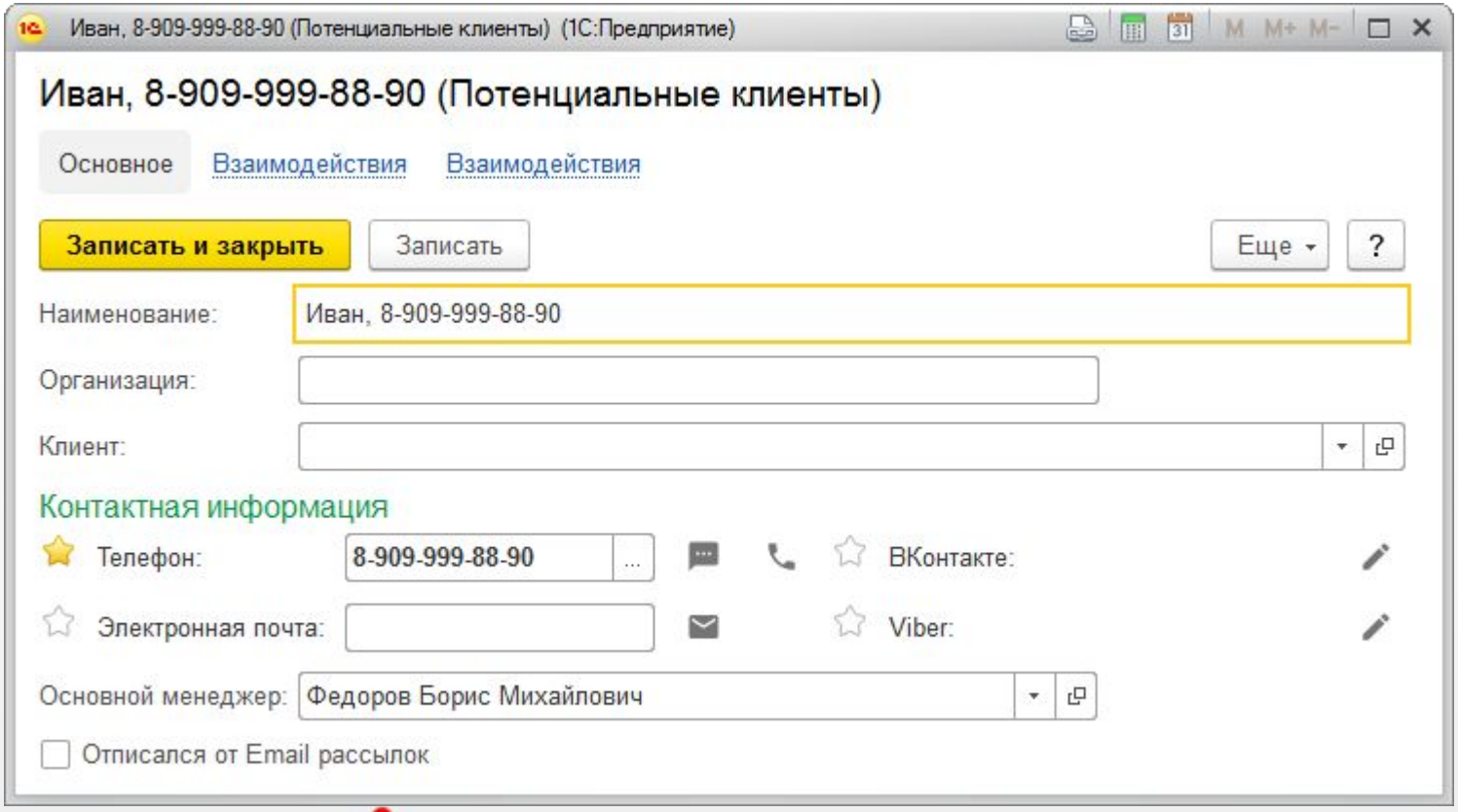
- «Потенциалы клиентов»:
  - Каждое подразделение может определить формулу расчета потенциала на основании портрета клиента (свойств и характеристик)
  - С помощью регламентного задания выполняется периодический расчет потенциалов клиентов
  - Выполненные продажи сравниваются с потенциалами клиентов 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



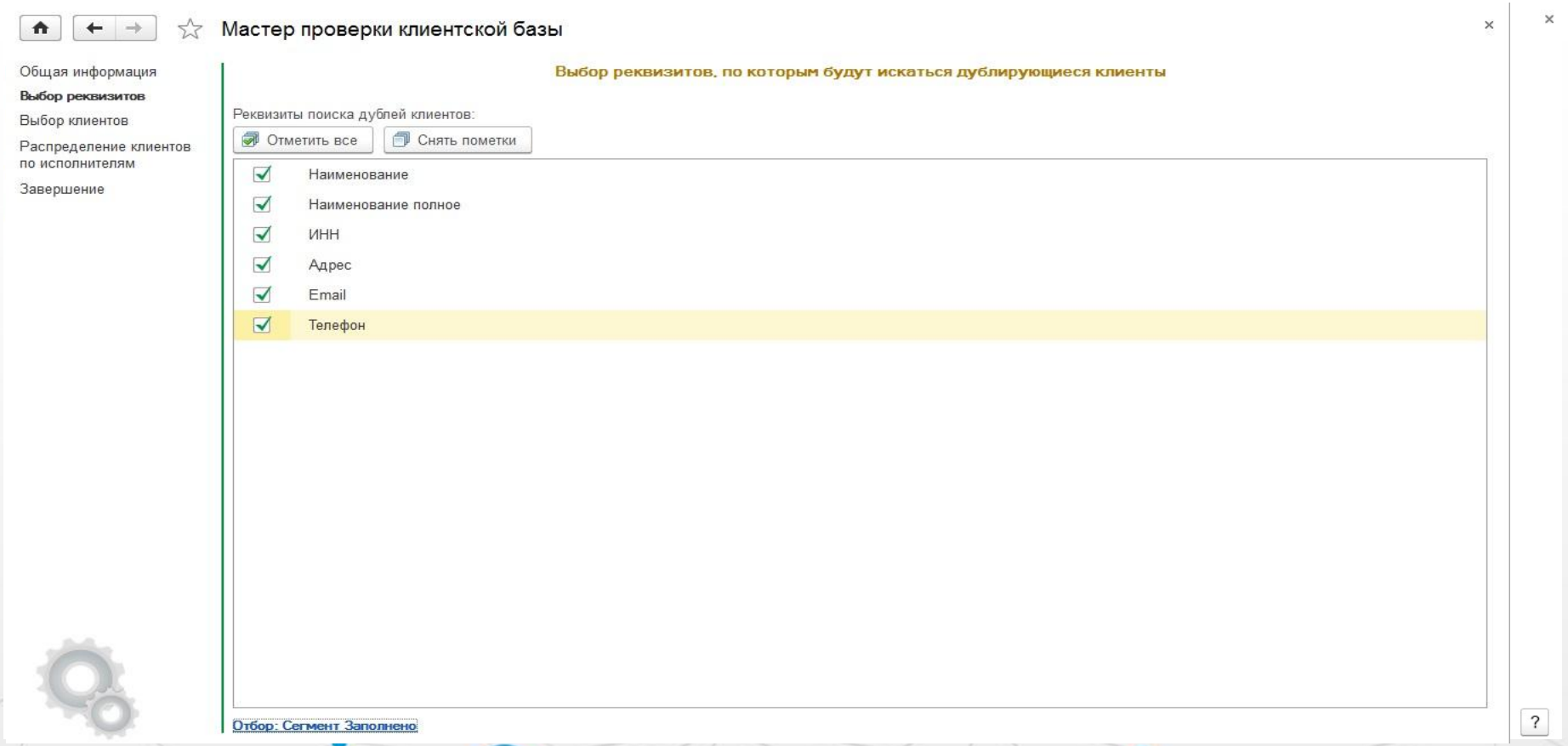
Карточка потенциального клиента

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

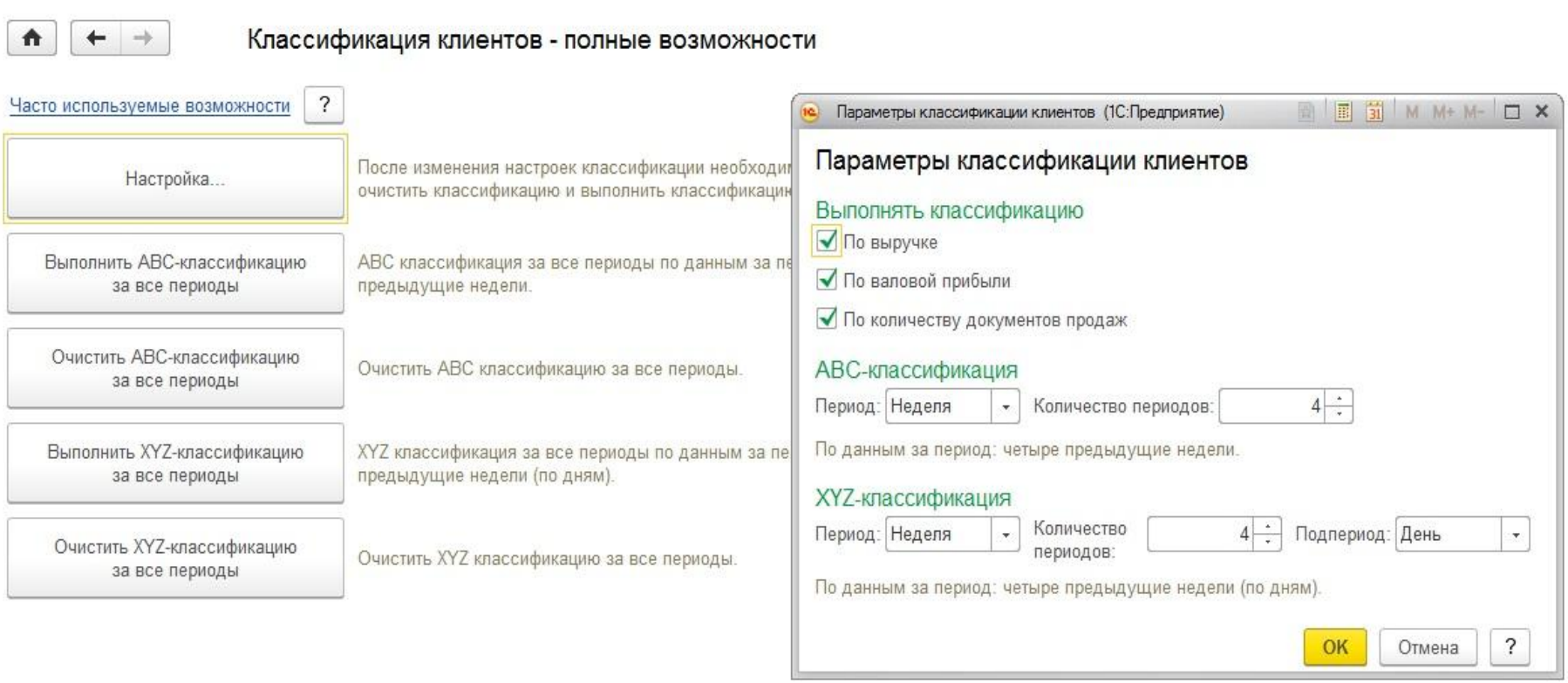


Управление клиентской базой

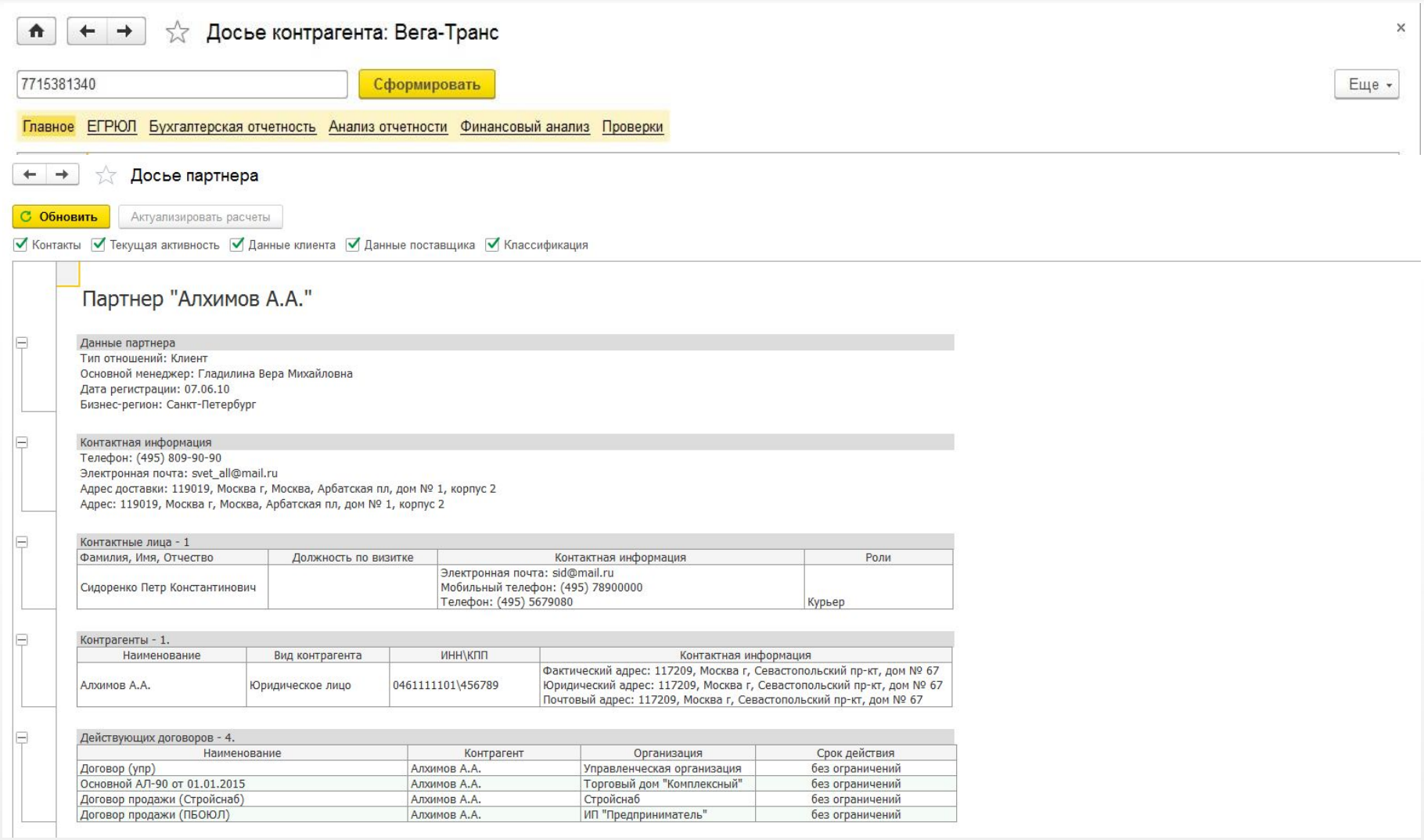
«Мастер проверки Клиентской базы» используется для контроля регистрации, дублирования, заполнения контактной информации, заполнения портрета клиента с выдачей поручения ответственным менеджерам.



Сегментация клиентов



Досье клиента



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

Взаимодействия и продажи

- Любые взаимодействия с клиентами выполняются в рамках достижения конкретной цели

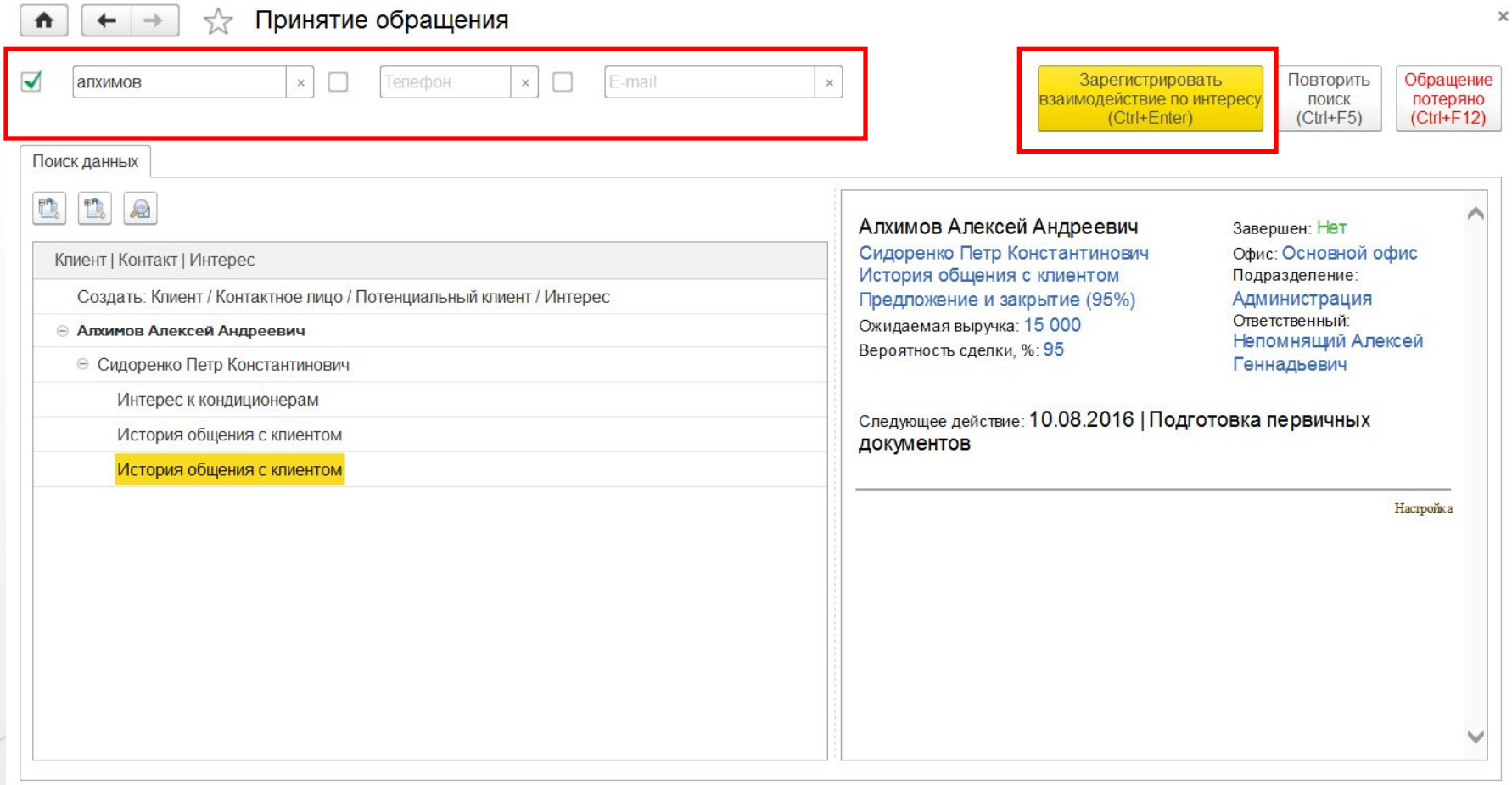
- В части выполнения продаж, цель - предложение продуктов компании, а процесс продажи включает набор действий направленный на её достижение

- 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»

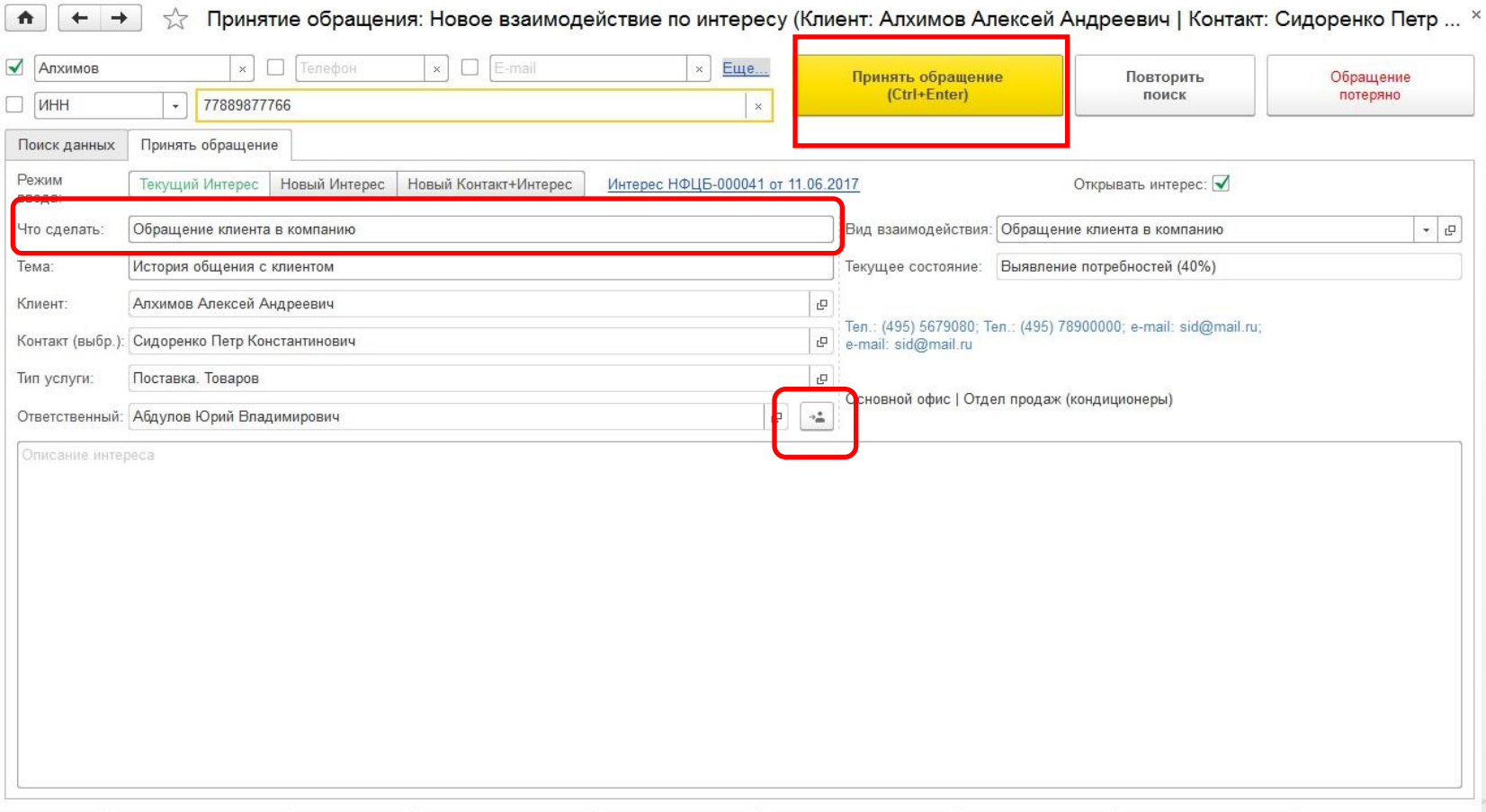
Принятие обращения от клиента

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



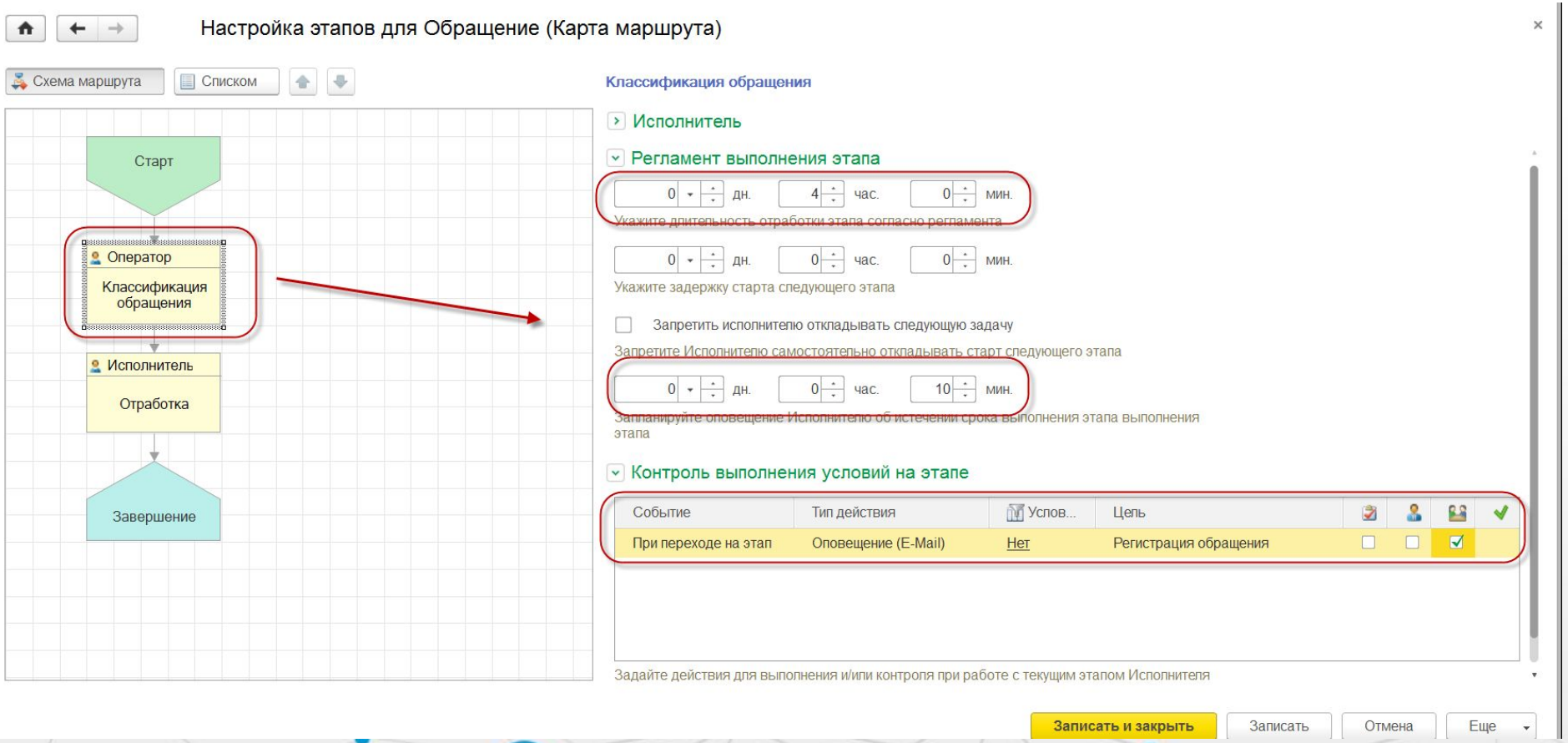
Принятие обращения от клиента

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.



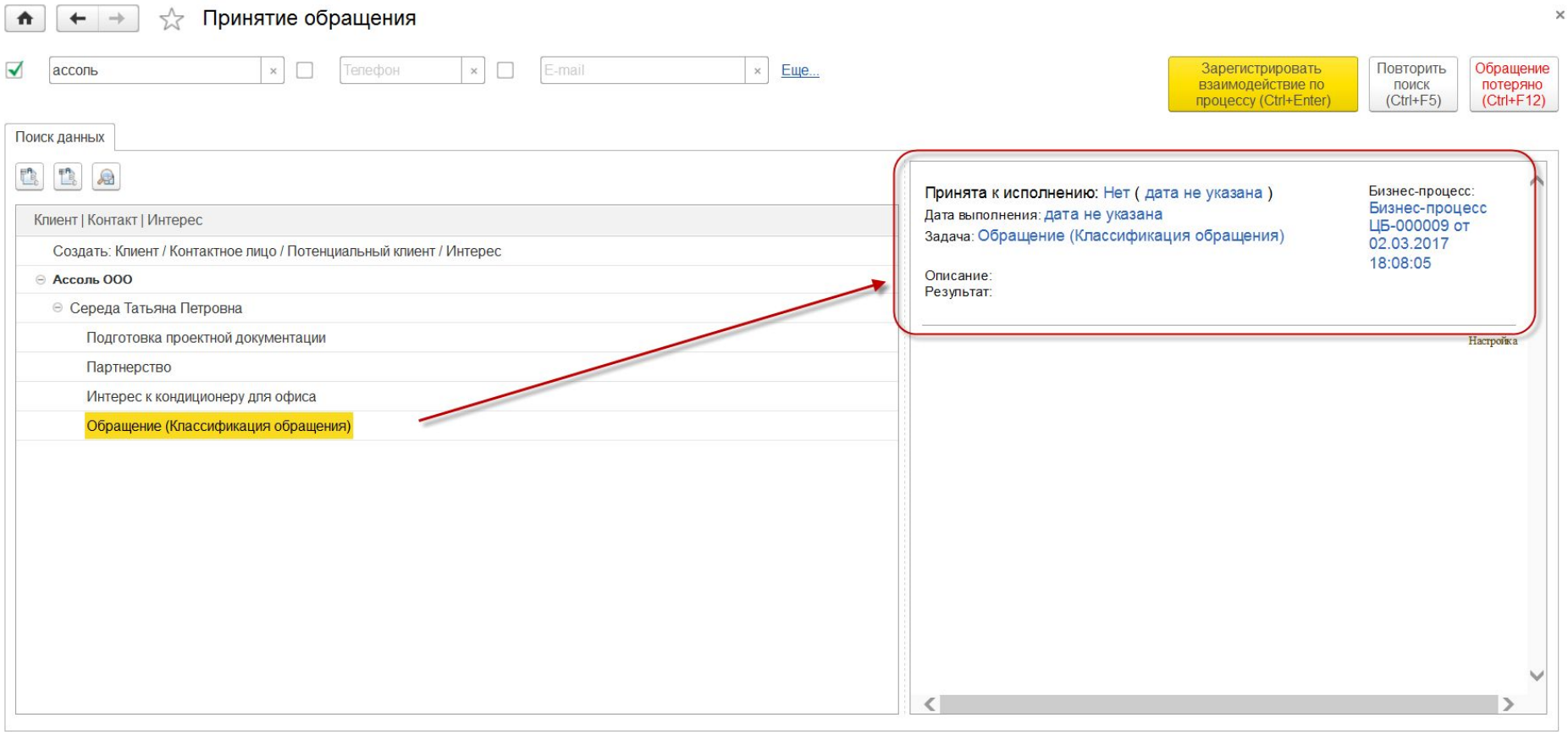
Обращения клиентов не по продажам

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



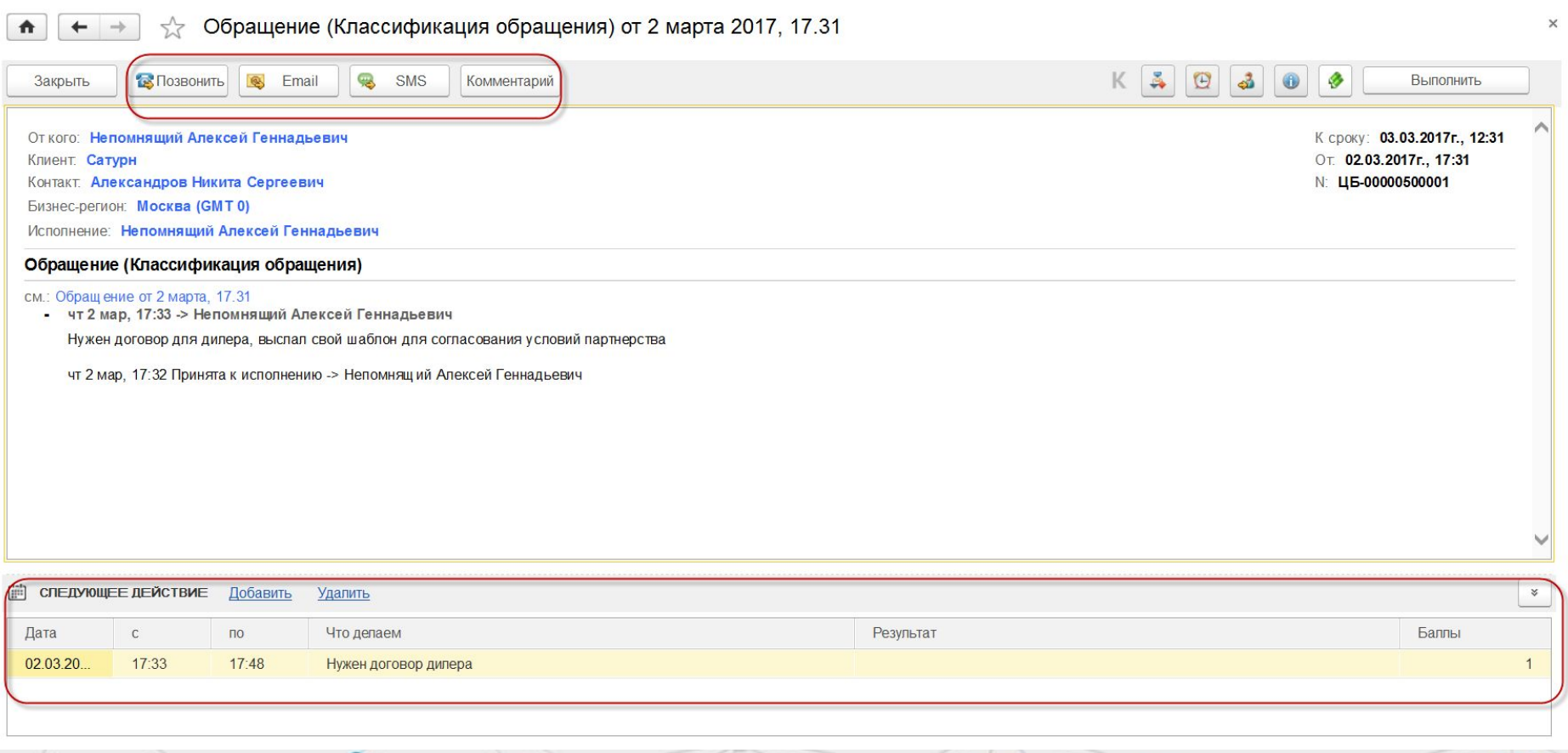
Обращения клиентов не по продажам

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



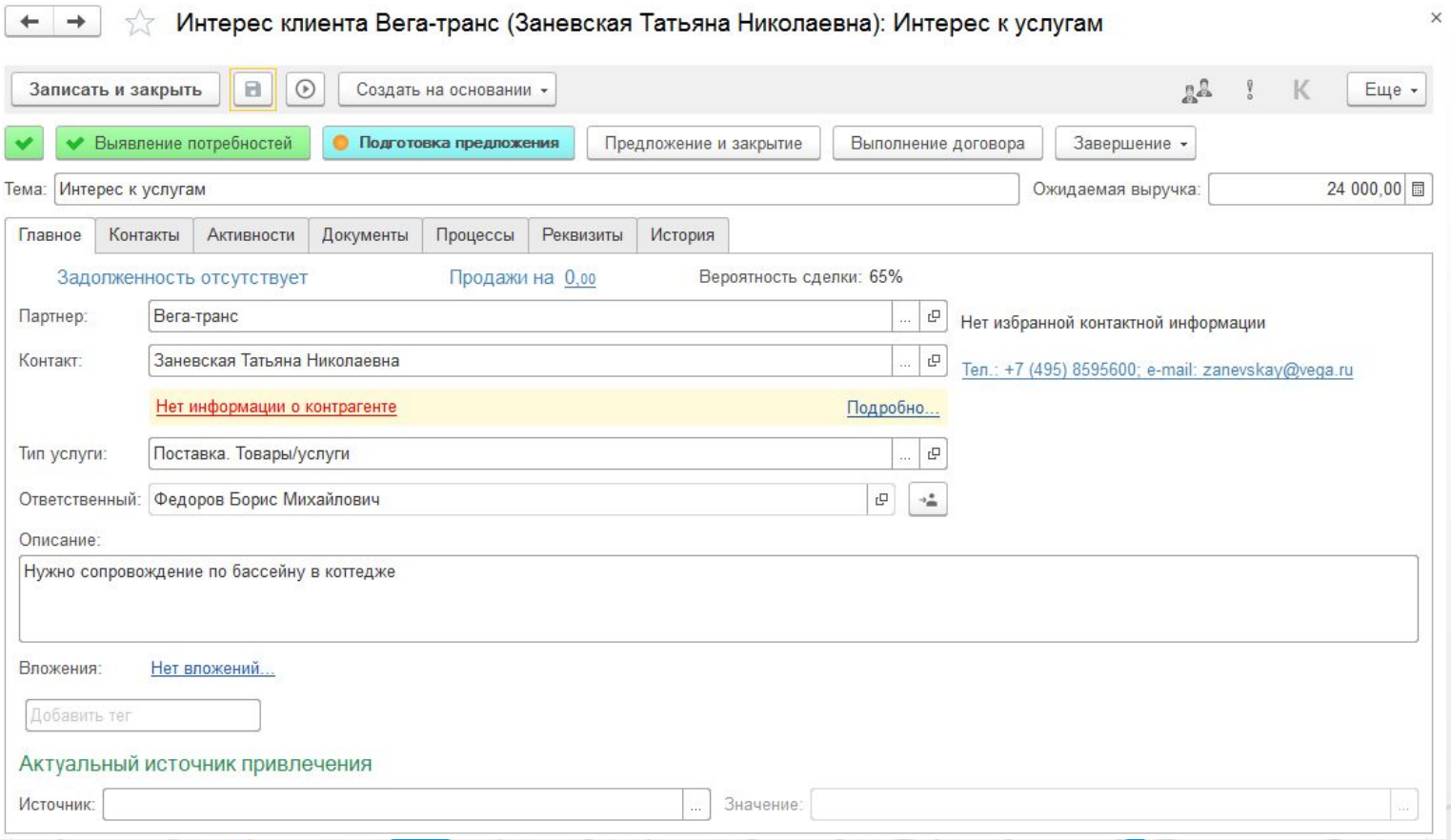
Обращения клиентов не по продажам

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



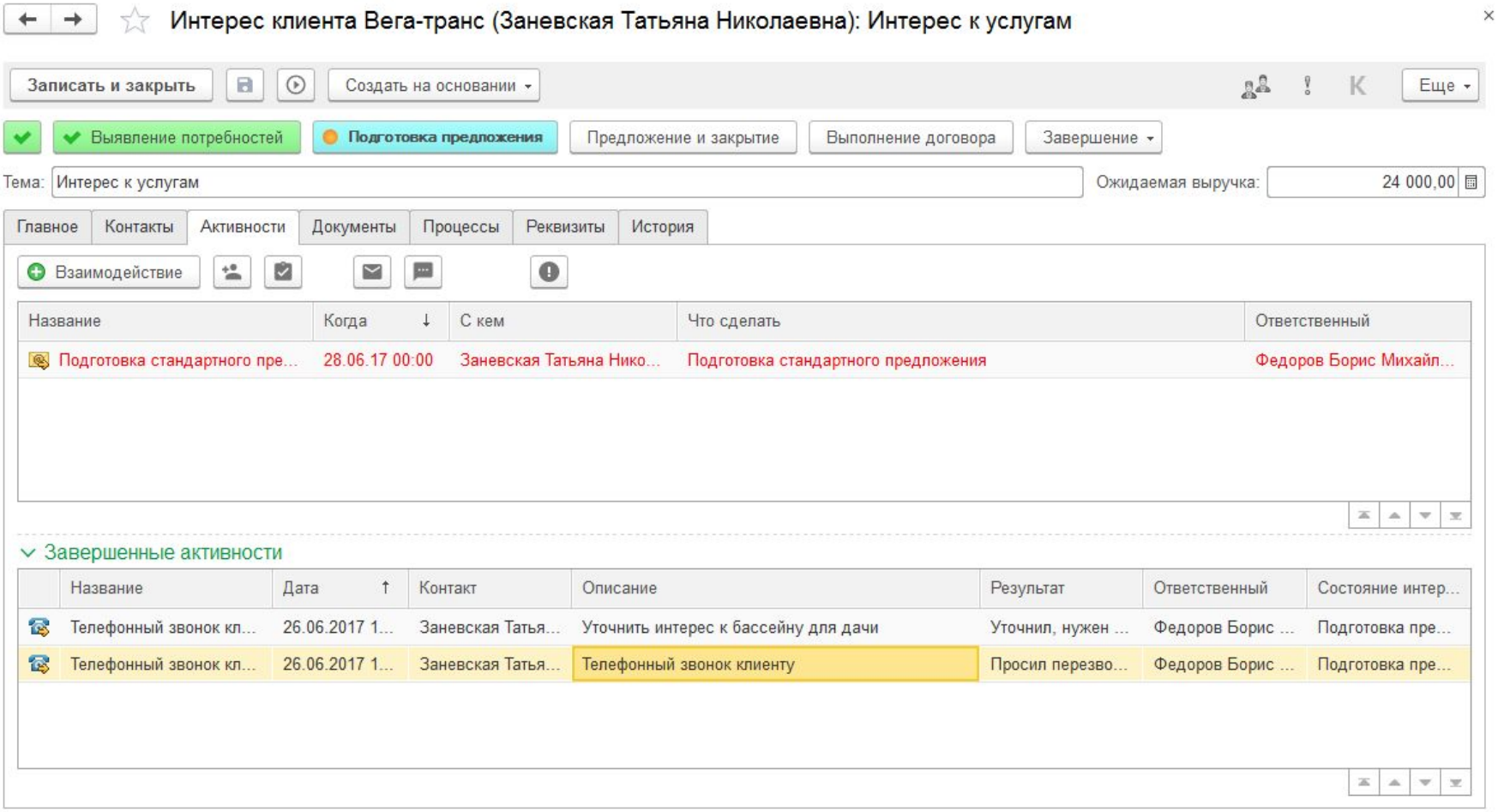
Интерес клиента

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.



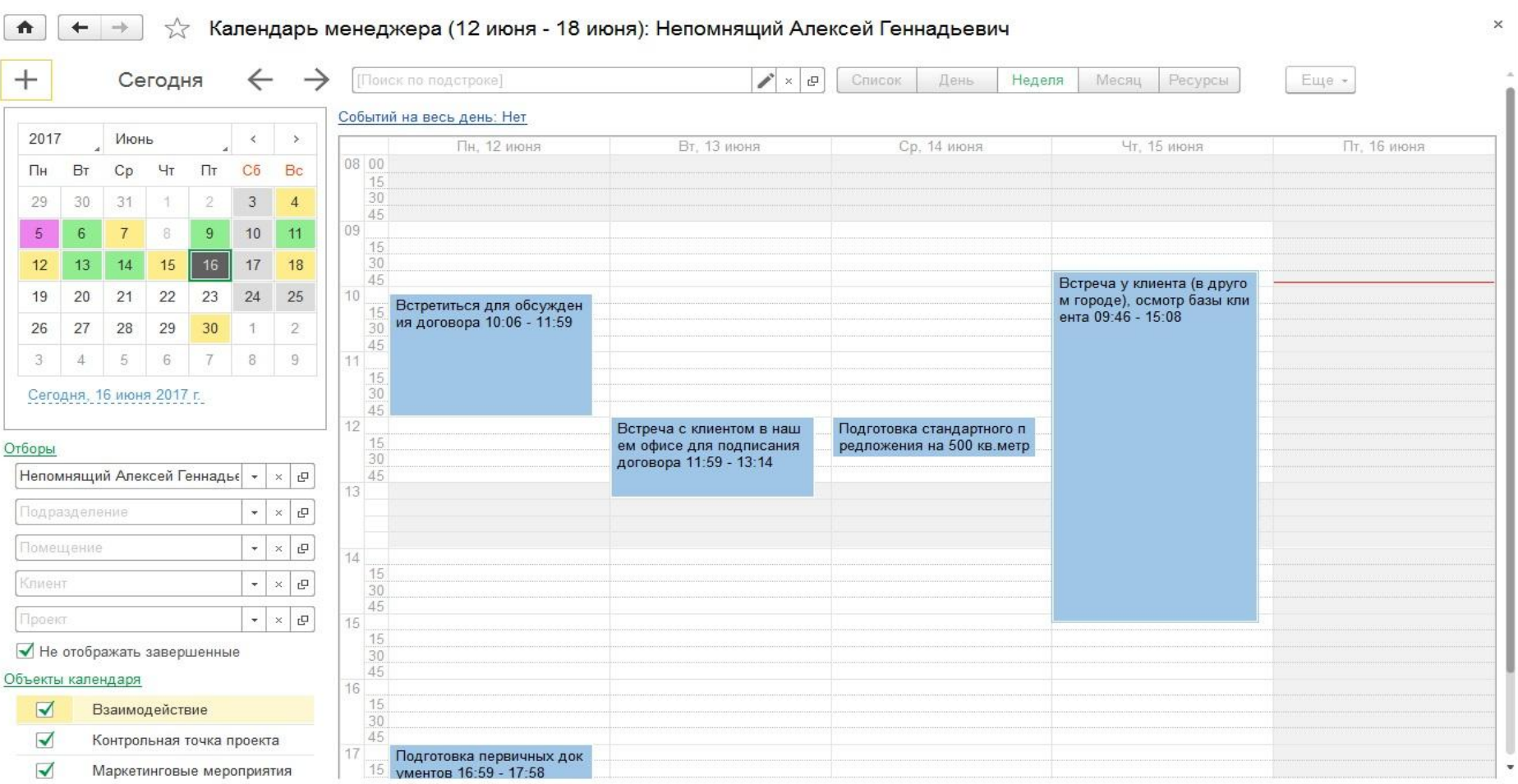
Интерес клиента

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.

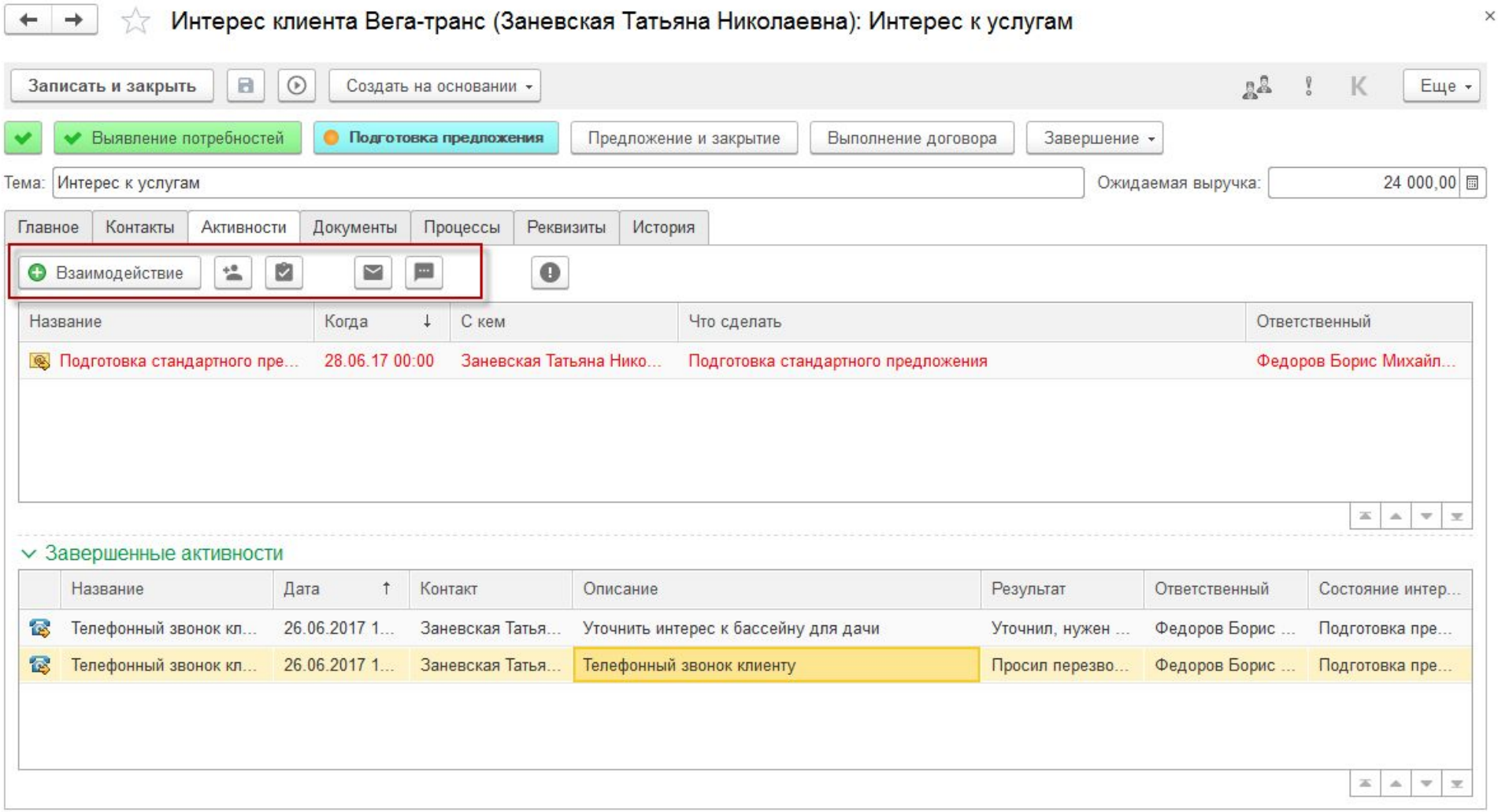


Календарь

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

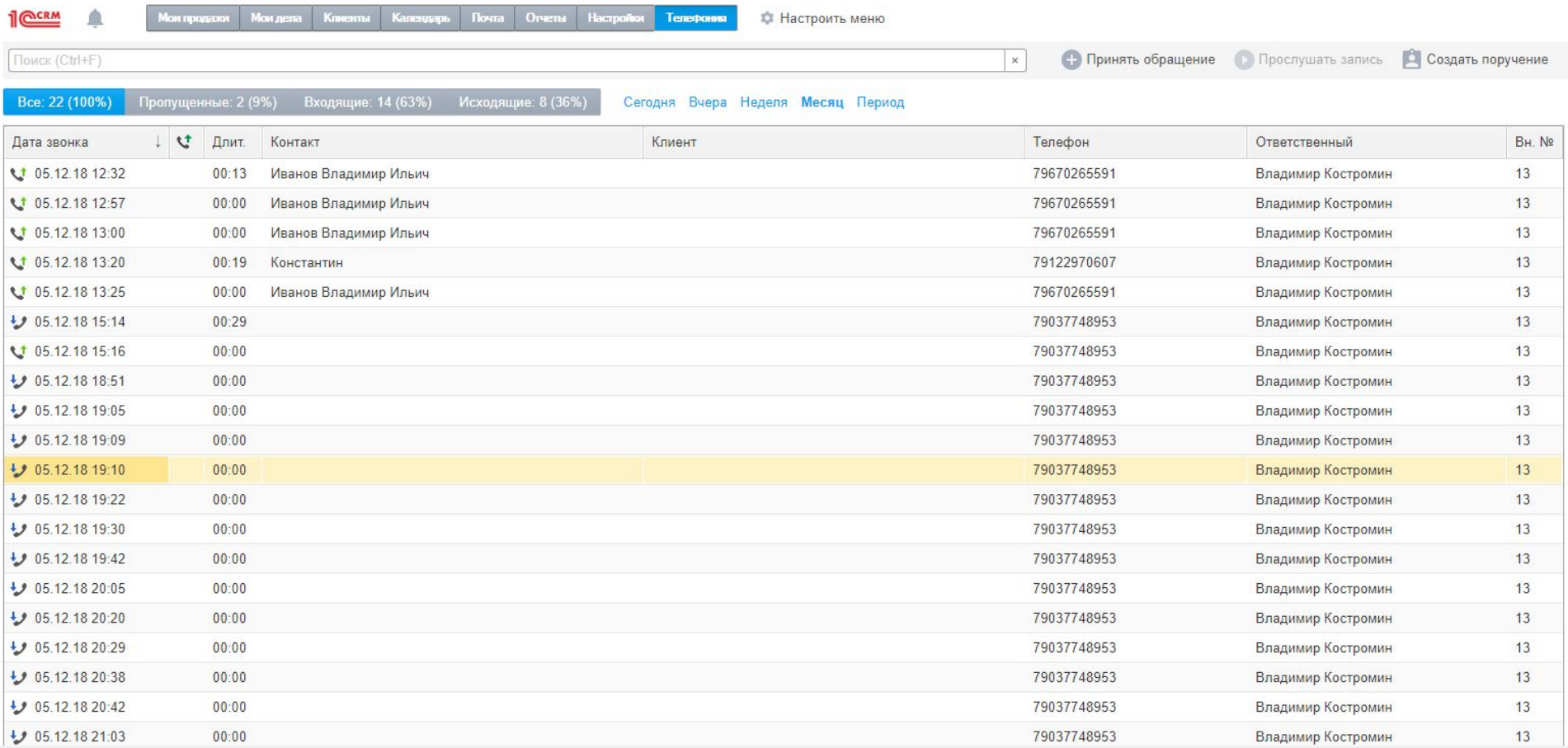


Омниканальность



Интеграция с телефонией (CTI)

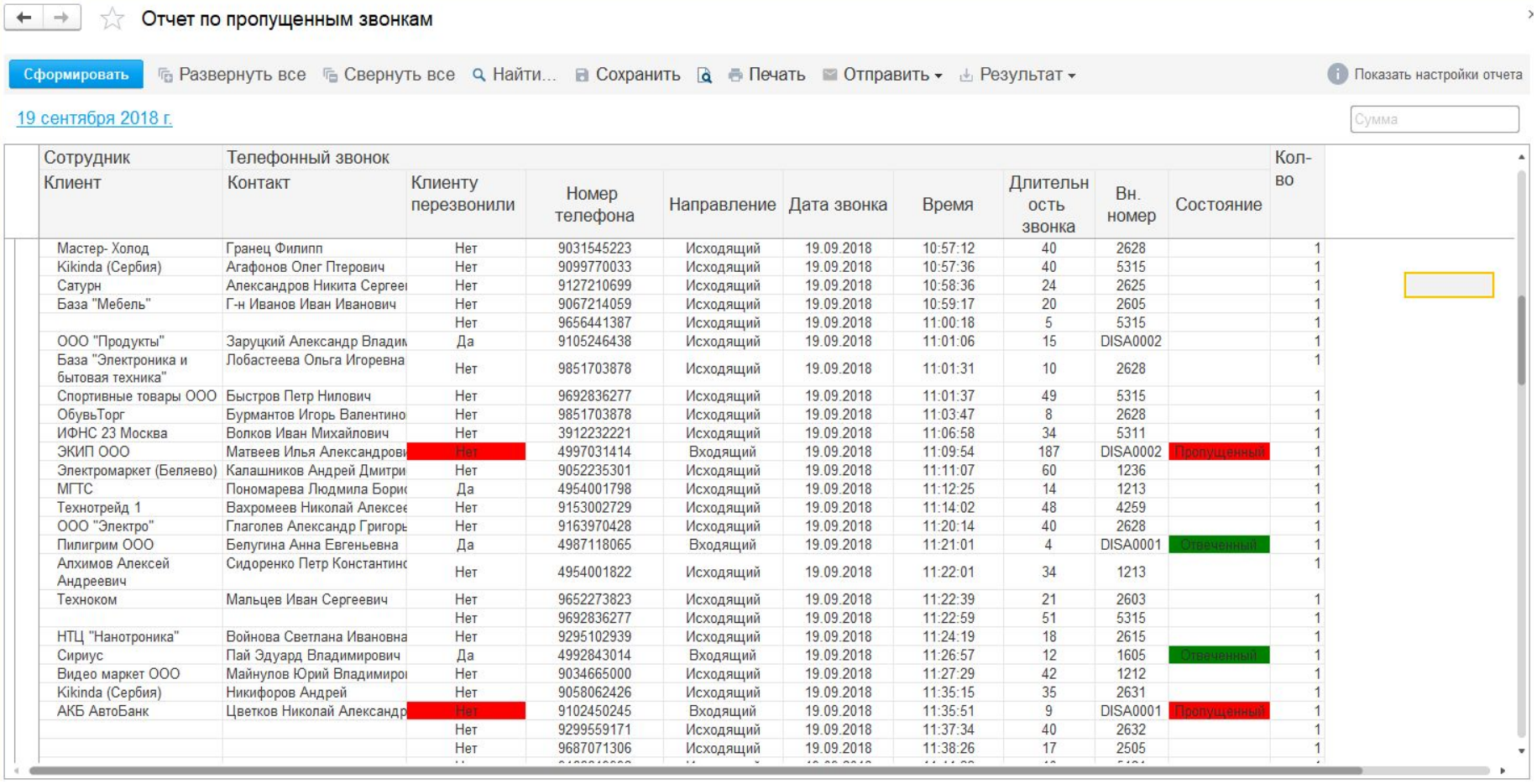
Интеграция с телефонией. Управление телефонными звонками:



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

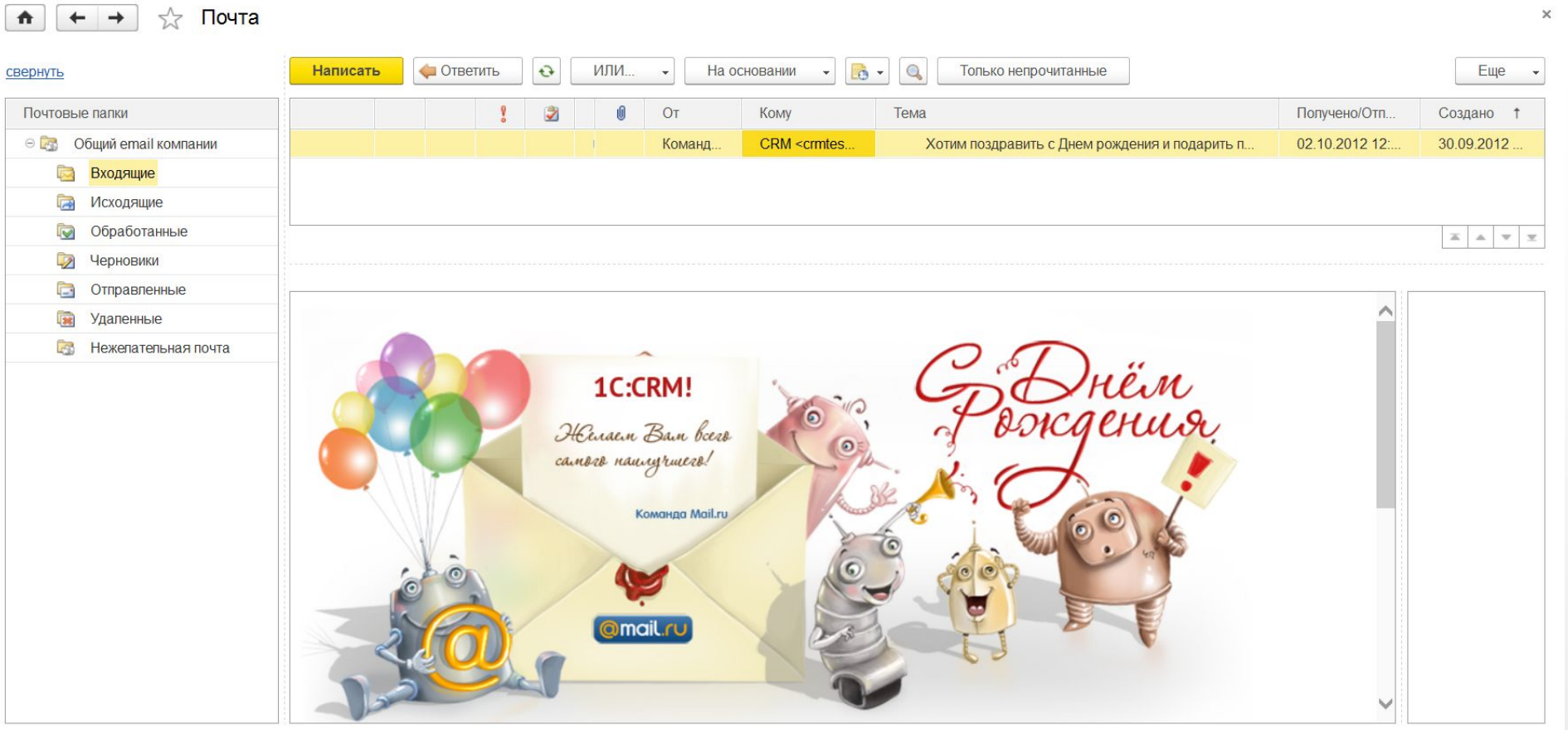
Интеграция с телефонией. Управление телефонными звонками:



Сотрудник / Клиент	Телефонный звонок: Контакт	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 Сергее	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 Александрови	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	Отвеченный	1
Алхимов Алексей Андреевич	Сидоренко Петр Константинс	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
НТЦ "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	Отвеченный	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	9299559171	Исходящий	19.09.2018	11:37:34	40	2632		1
		Нет	9687071306	Исходящий	19.09.2018	11:38:26	17	2505		1

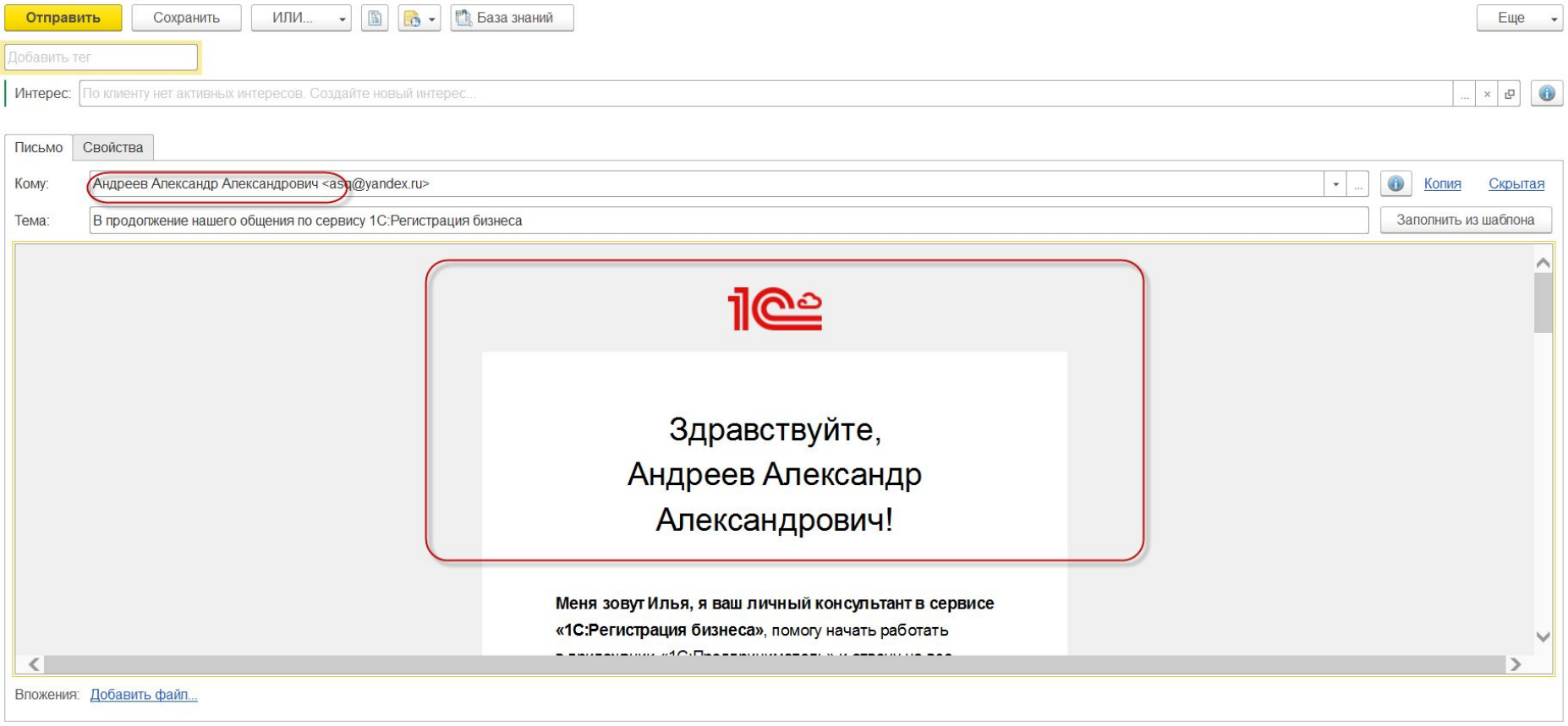
Интеграция с E-mail

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



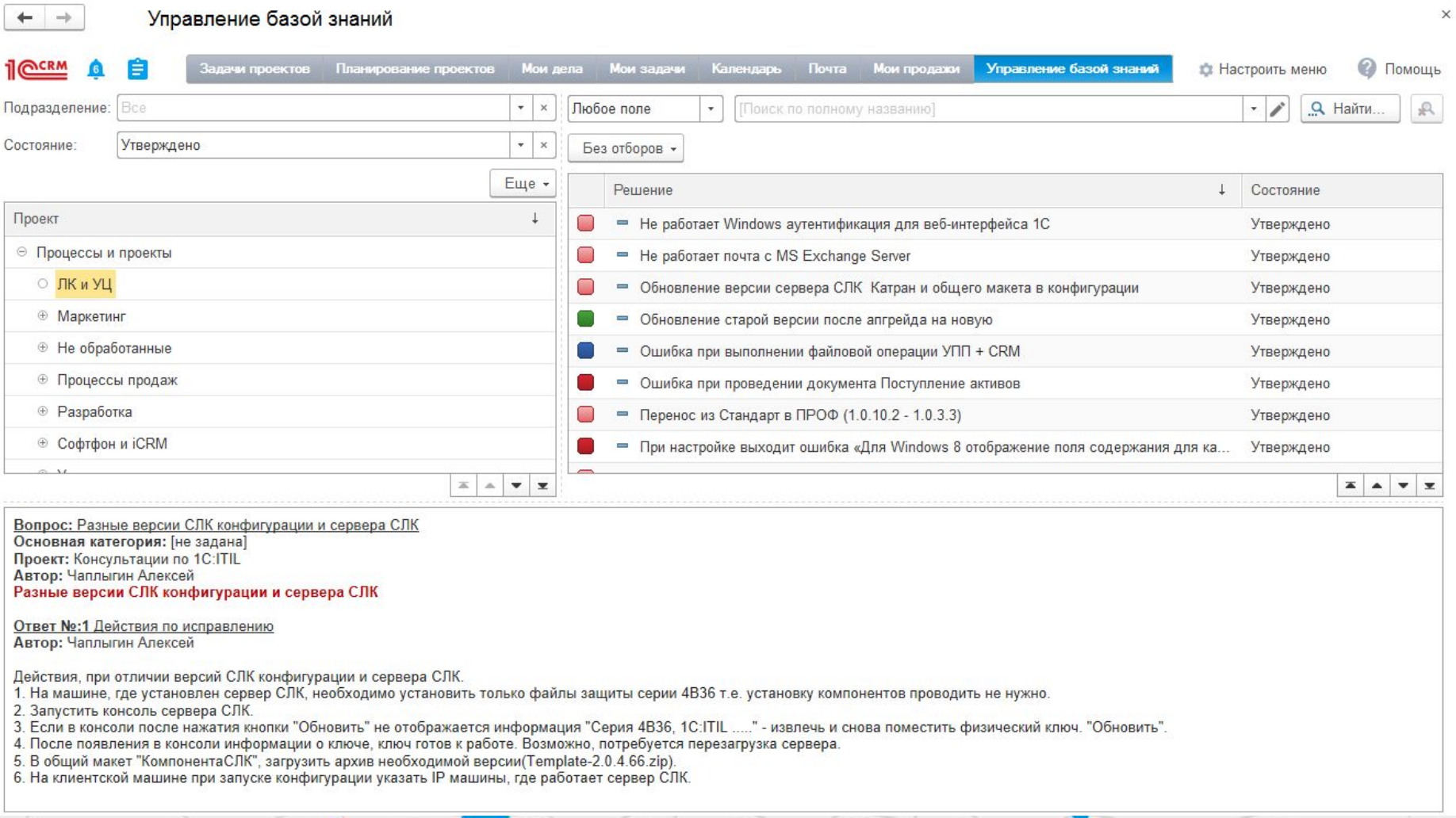
Интеграция с E-mail

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



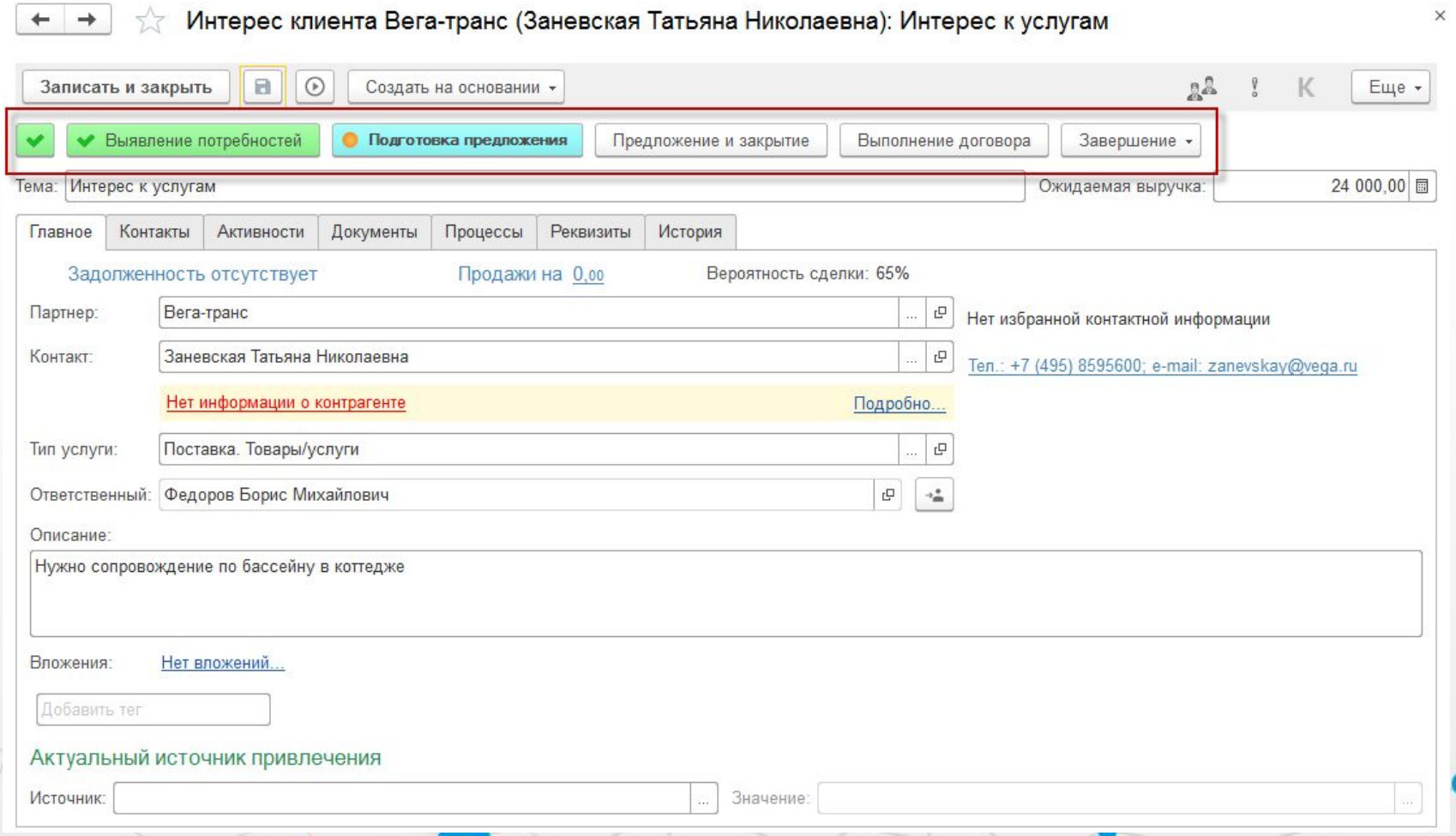
База знаний

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



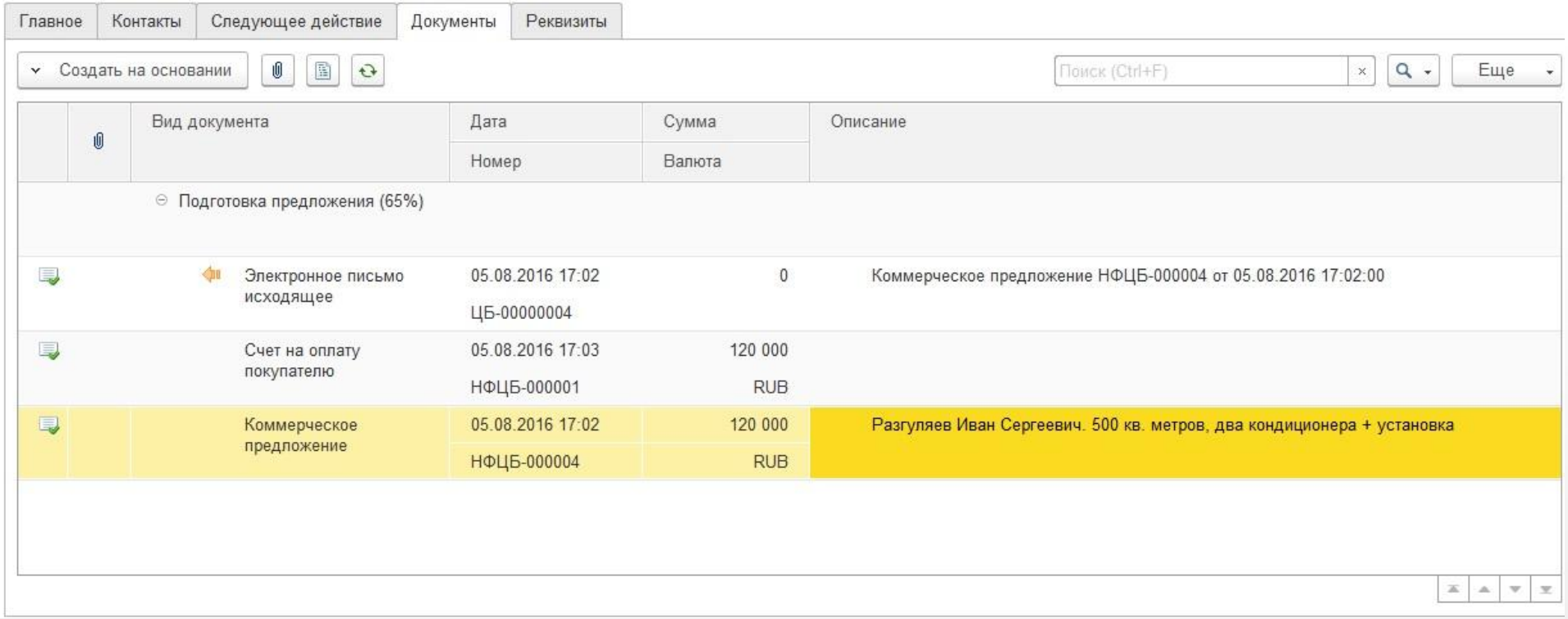
Интерес клиента

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



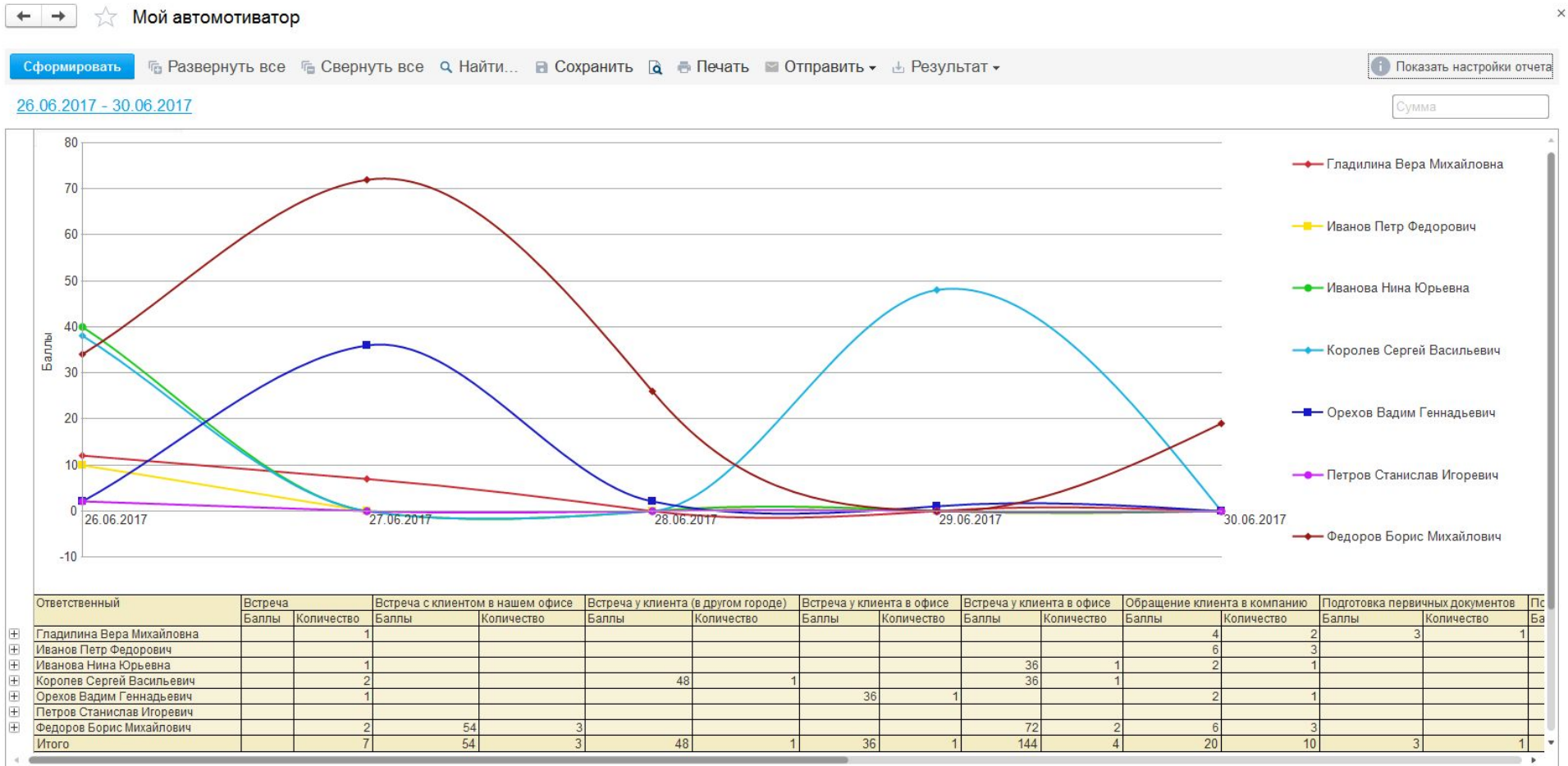
Интерес клиента

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».



Автомотиватор

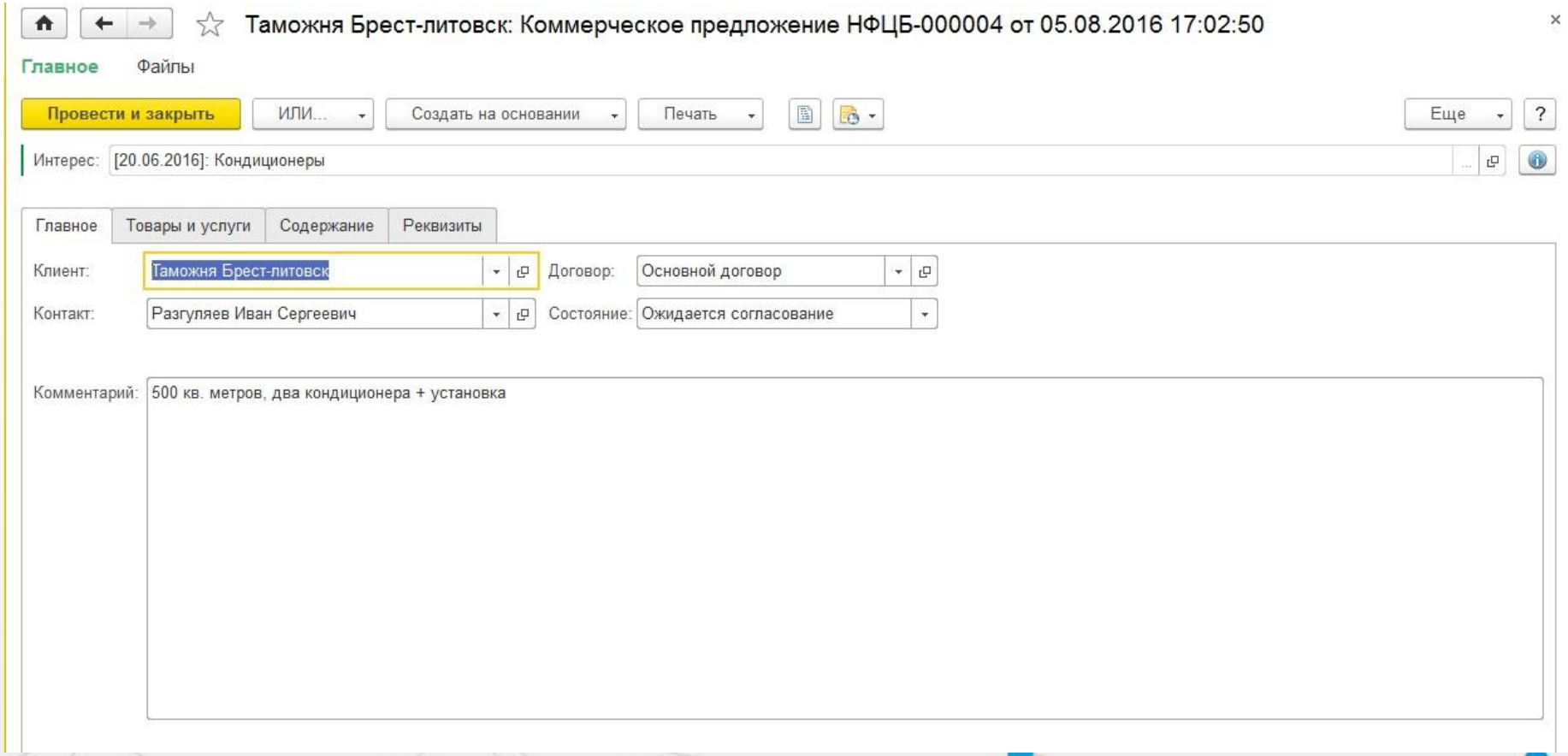
Отчет «Автомотиватор» позволяет сотруднику самостоятельно проанализировать динамику взаимодействий с клиентами и оценить текущую загрузку менеджеров.



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		По
	Баллы	Количество	Баллы	Количество	Баллы	Количество	Баллы	Количество	Баллы	Количество	Баллы	Количество	Баллы	Количество	Ба
Гладилина Вера Михайловна		1									4	2	3	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			
Итого		7	54	3	48	1	36	1	144	4	20	10	3	1	

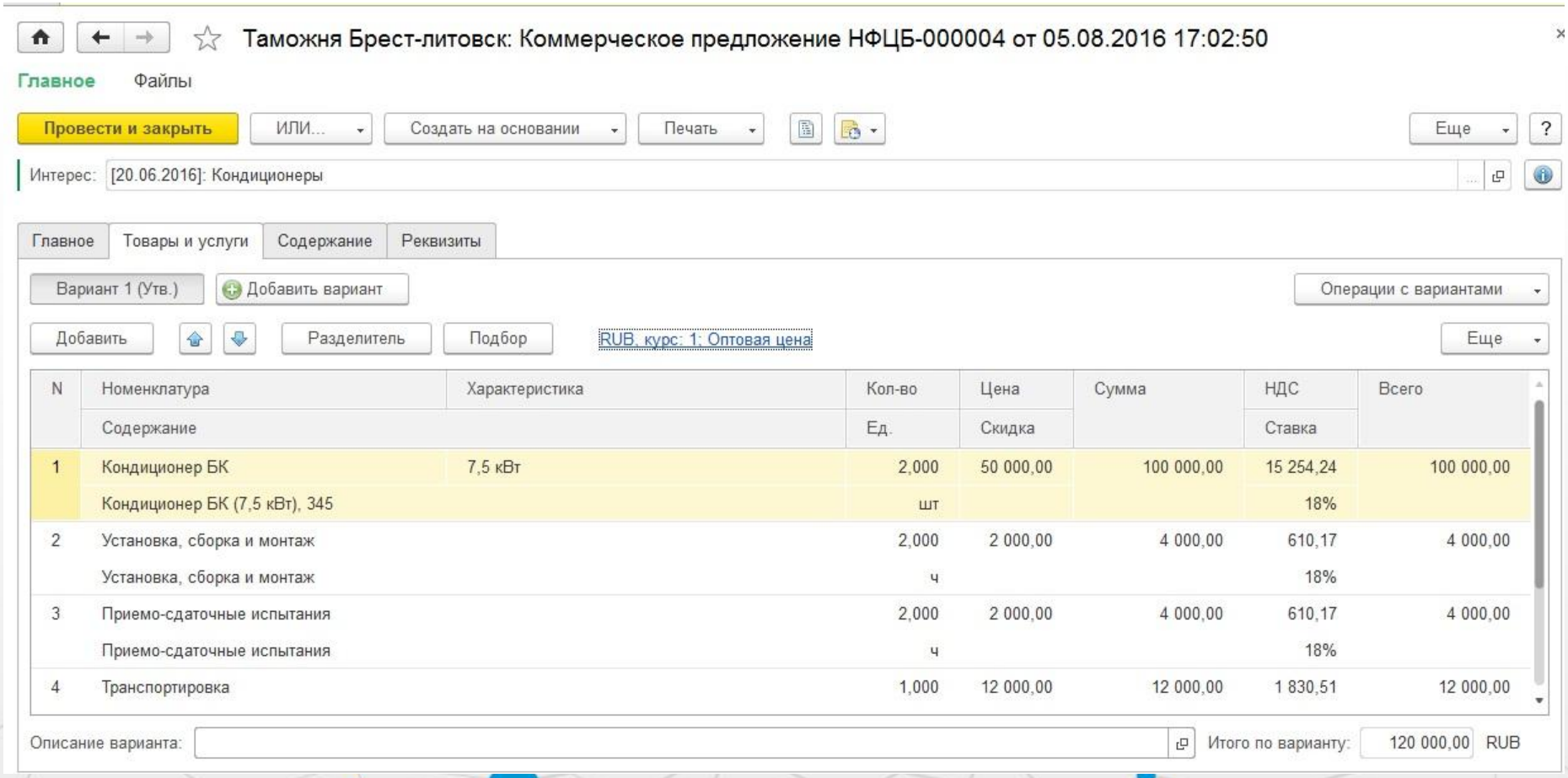
Коммерческое предложение

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



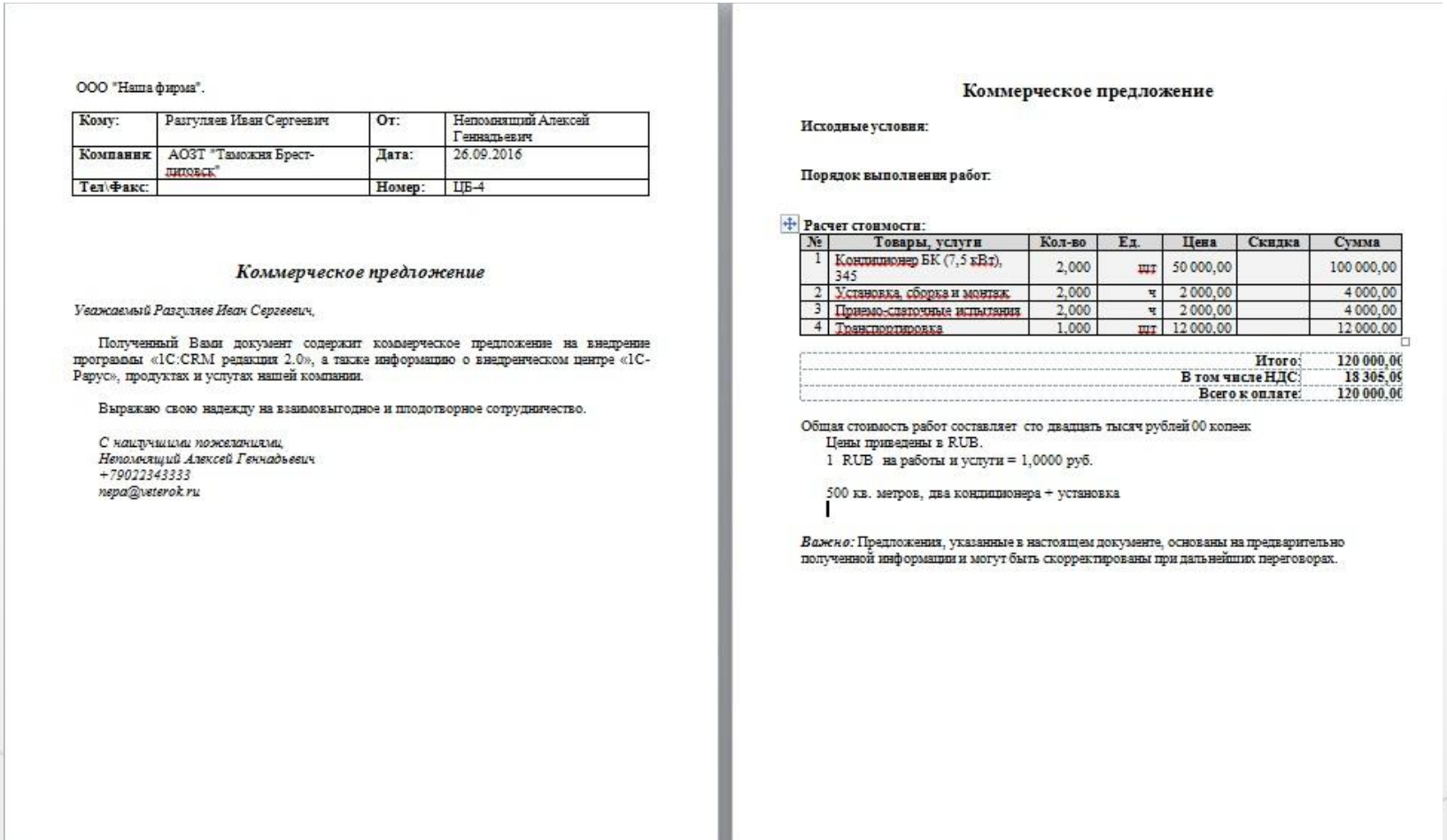
Коммерческое предложение

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



Коммерческое предложение

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
nepa@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	Приемо-сдаточные испытания	2,000	ч	2 000,00		4 000,00
4	Транспортировка	1,000	шт	12 000,00		12 000,00

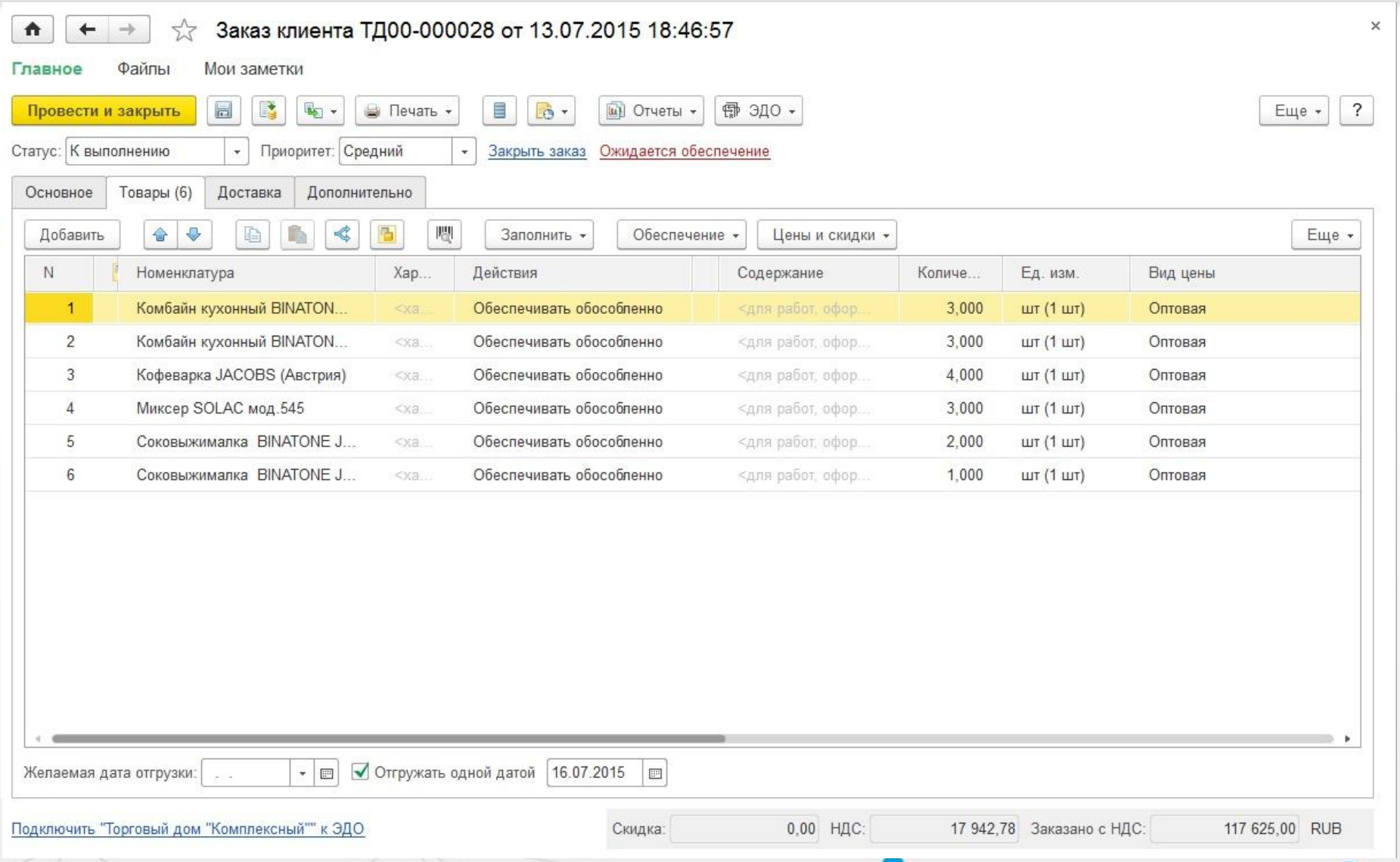
Итого:	**120 000,00**
В том числе НДС:	**18 305,09**
Всего к оплате:	**120 000,00**

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

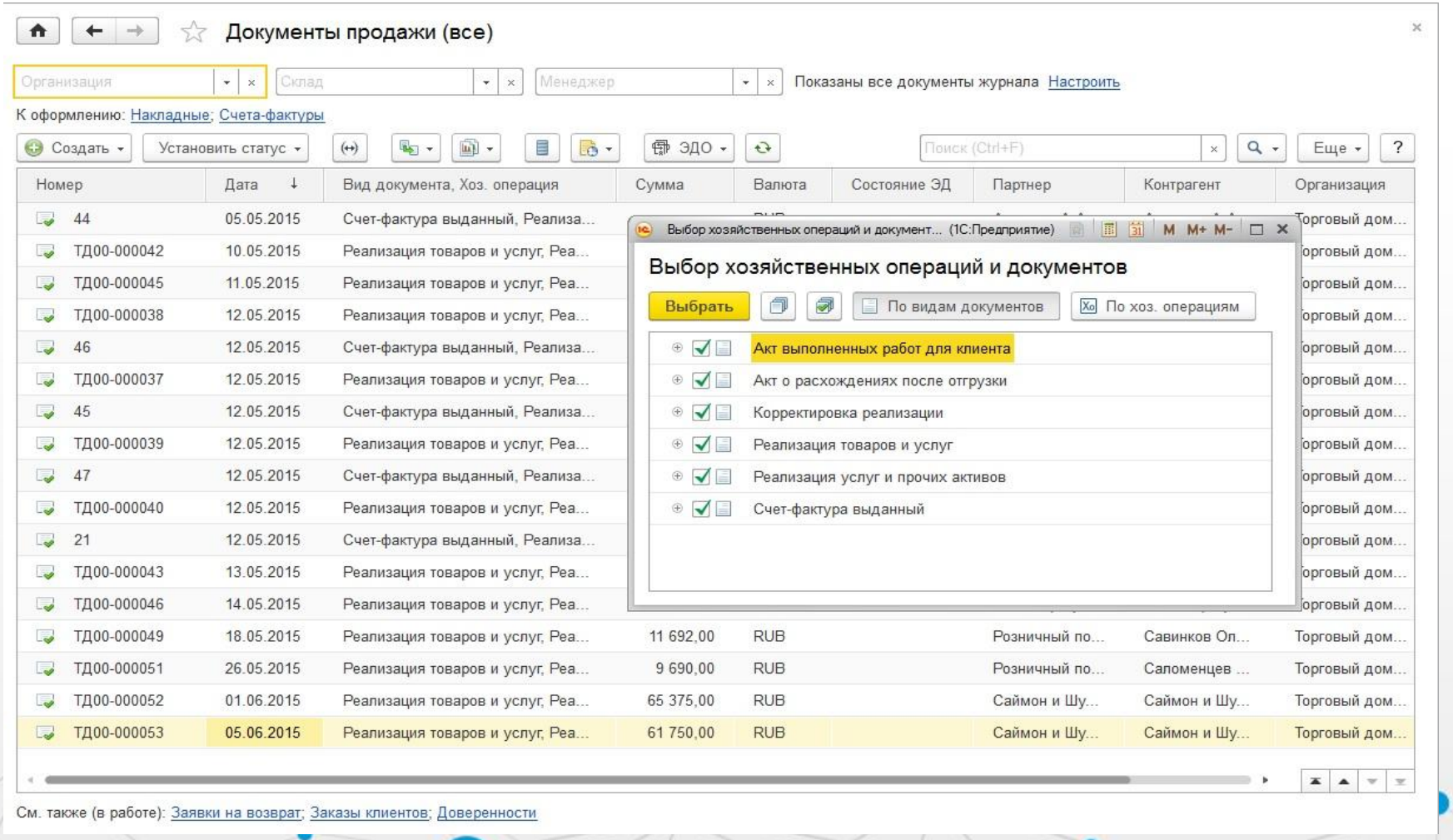
Важно: Предложения, указанные в настоящем документе, основаны на предварительно полученной информации и могут быть скорректированы при дальнейших переговорах.

Заказ клиента



Журнал документов продажи

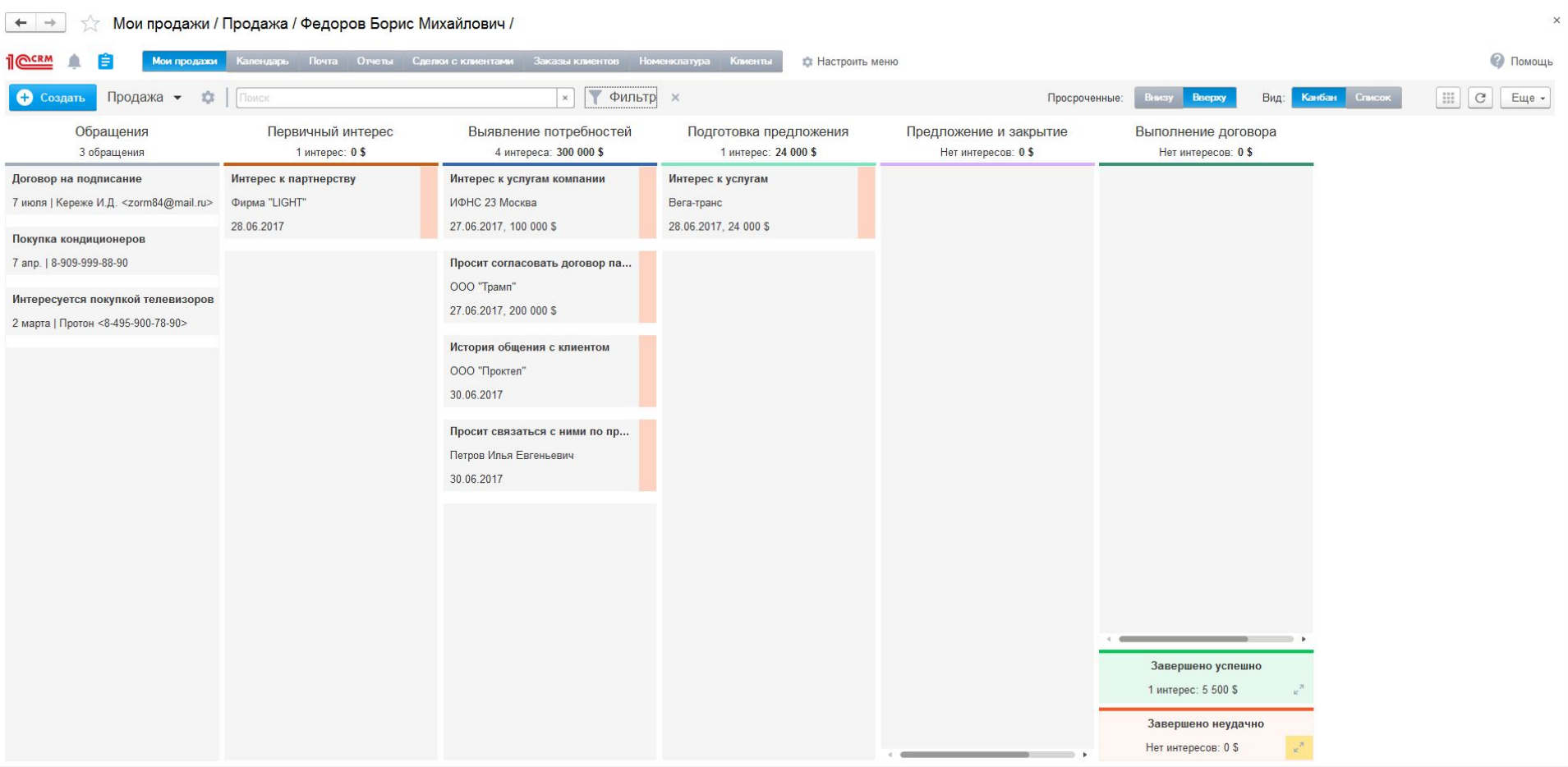
Журнал документов в системе «1С:CRM» имеет удобные фильтры для настройки и вывода только необходимых документов.



Продажи

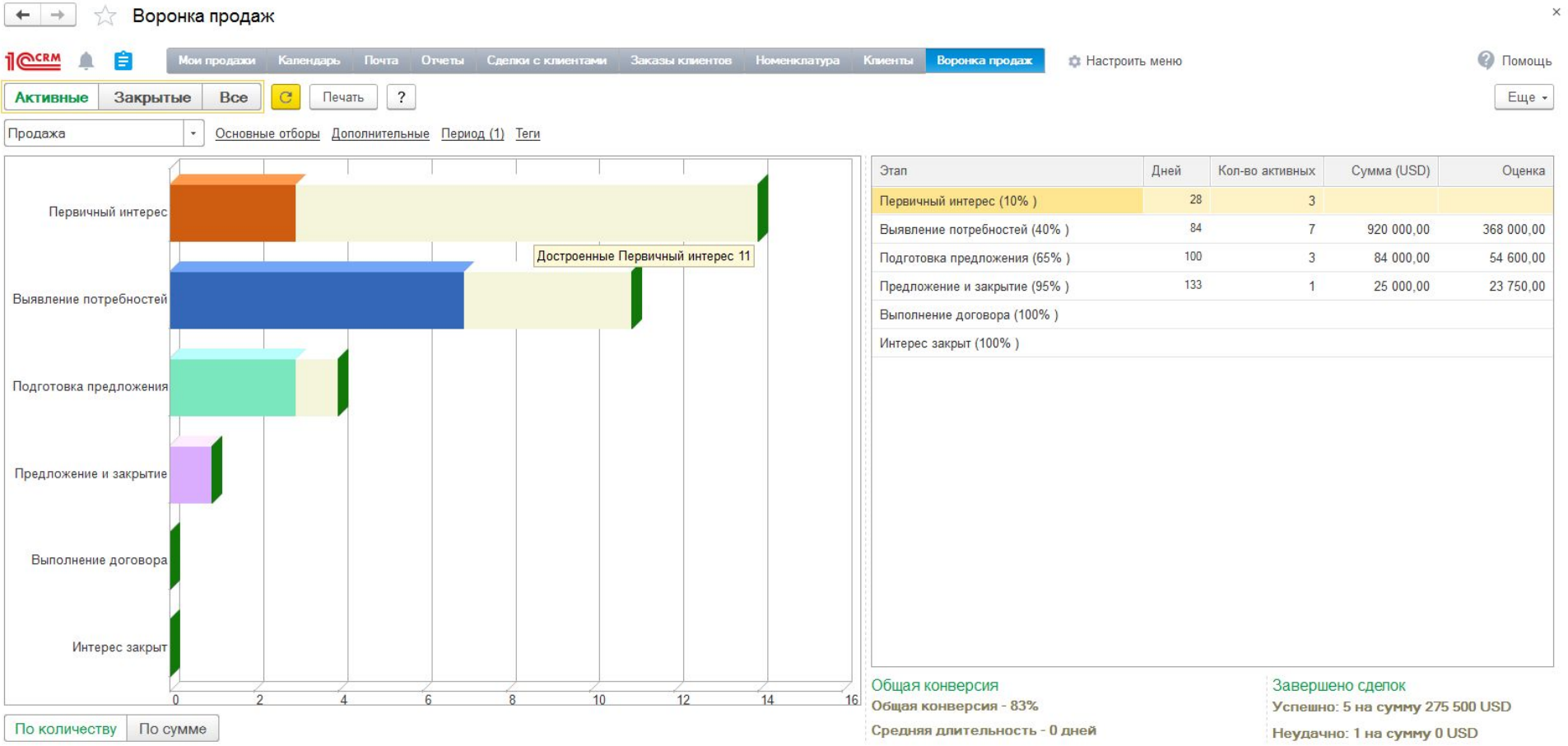
- В решении «1С:CRM» реализована методика управления стадиями продажи на основе «Канбан»
- Для изменения стадии сделки нужно просто «перетащить» запись о сделке в нужную колонку (этап)
- Сделки на рабочем столе «Мои продажи» подсвечиваются цветами в зависимости от оставшегося времени на обработку, что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

Продажи


Мои продажи / Продажа / Федоров Борис Михайлович /
Мои продажи
Календарь
Почта
Отчеты
Сделки с клиентами
Заказы клиентов
Номенклатура
Клиенты
Настроить меню
Помощь
Создать
Продажа
Поиск
Фильтр
Просроченные:
Внизу
Вверху
Вид:
Канбан
Список
Еще
Обращения
3 обращения
Договор на подписание
7 июля | Кереже И.Д. <zorm84@mail.ru>
Покупка кондиционеров
7 апр. | 8-909-999-88-90
Интересуется покупкой телевизоров
2 марта | Протон <8-495-900-78-90>
Первичный интерес
1 интерес: 0 $
Интерес к партнерству
Фирма "LIGHT"
28.06.2017
Выявление потребностей
4 интереса: 300 000 $
Интерес к услугам компании
ИФНС 23 Москва
27.06.2017, 100 000 $
Просит согласовать договор па...
ООО "Трамп"
27.06.2017, 200 000 $
История общения с клиентом
ООО "Проктел"
30.06.2017
Просит связаться с ними по пр...
Петров Илья Евгеньевич
30.06.2017
Подготовка предложения
1 интерес: 24 000 $
Интерес к услугам
Вега-транс
28.06.2017, 24 000 $
Предложение и закрытие
Нет интересов: 0 $
Выполнение договора
Нет интересов: 0 $
Завершено успешно
1 интерес: 5 500 $
Завершено неудачно
Нет интересов: 0 $

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.



Анализ продаж

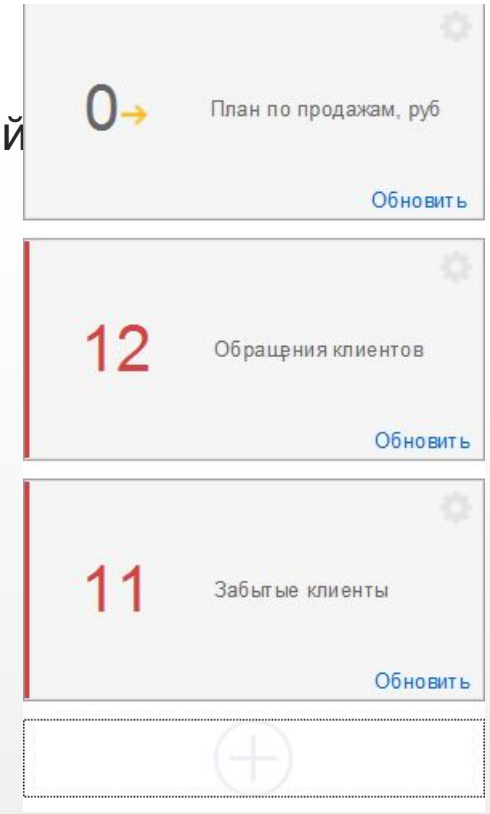
- Используйте готовую систему показателей (KPI) для управления продажами, коммуникациями с клиентами и качеством клиентской базы.

- 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

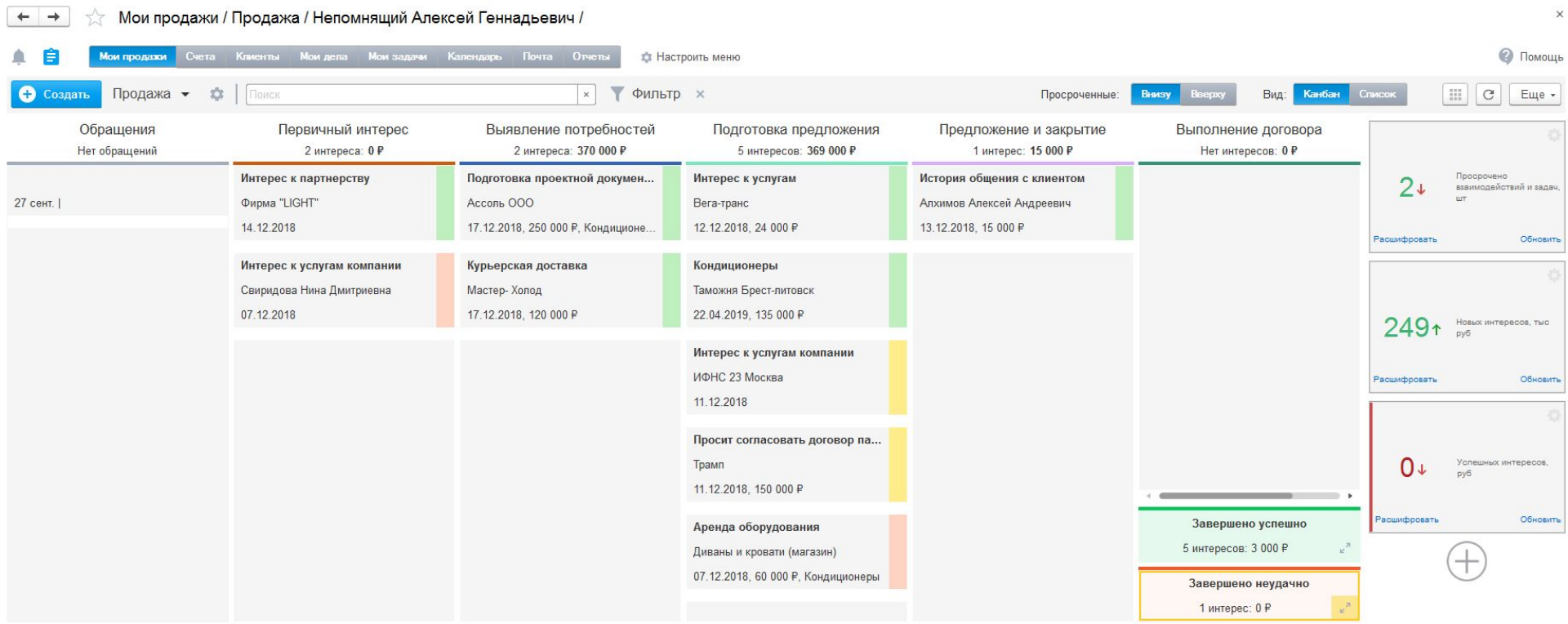
- Создавайте собственные показатели и давайте доступ к ним на уровне менеджера, подразделения, компании в целом.

Виджеты KPI

- Система базовых показателей (KPI) 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

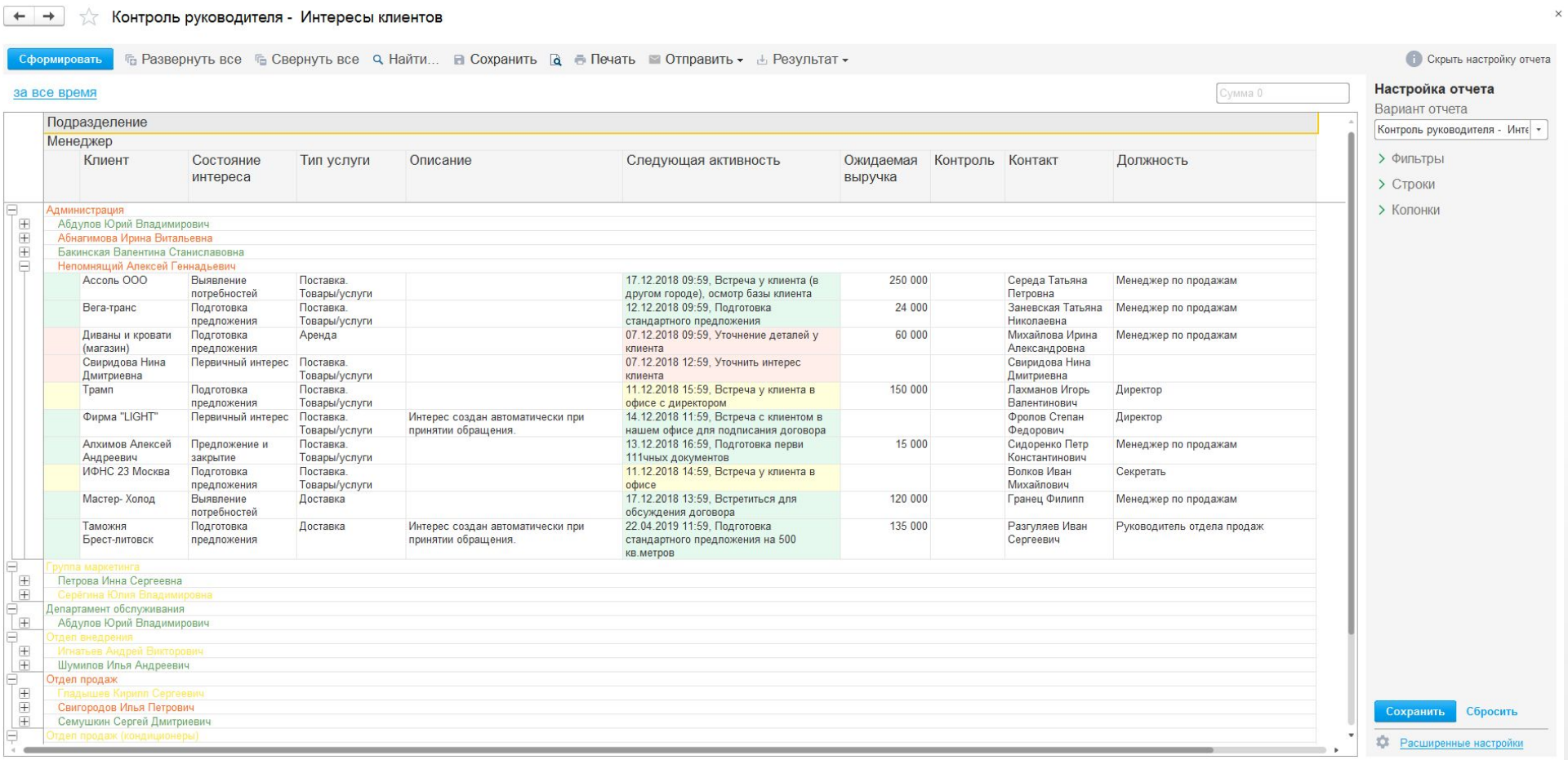


Анализ продаж



Анализ продаж

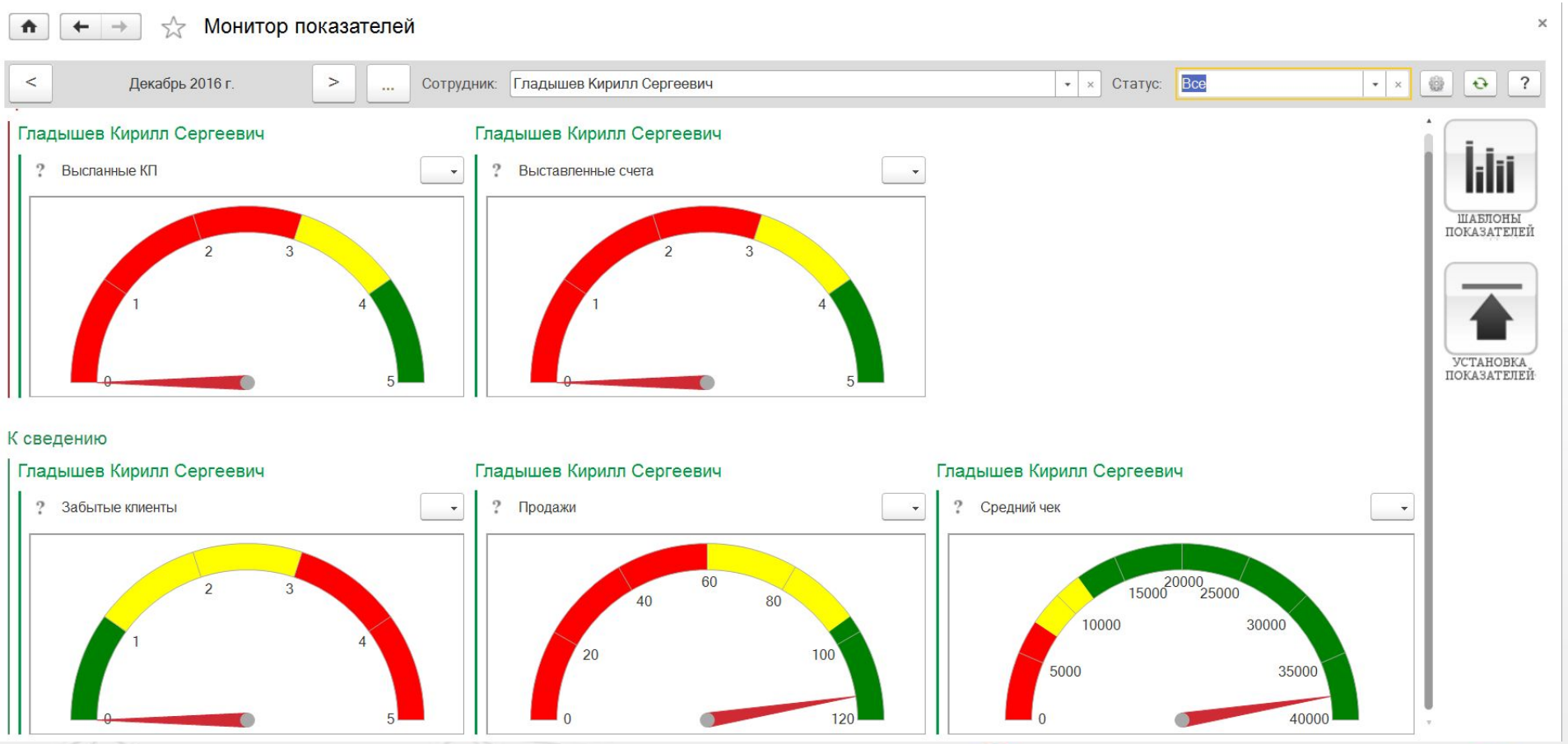
Контроль руководителем всех «Интересов» и клиентов в одном отчете с цветовой кодировкой, если требуется обратить внимание.



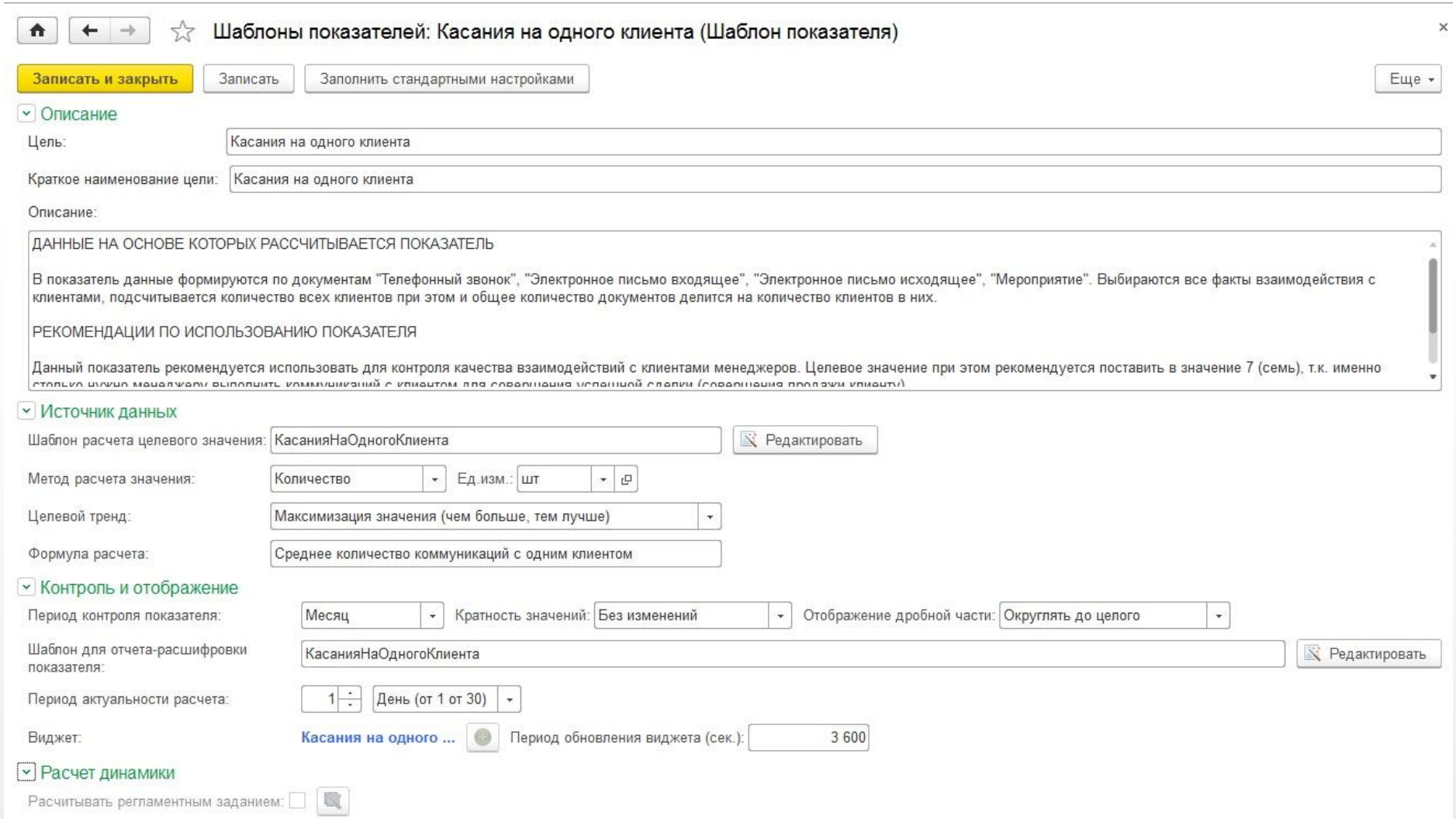
Подразделение / Менеджер / Клиент	Состояние интереса	Тип услуги	Описание	Следующая активность	Ожидаемая выручка	Контроль	Контакт	Должность
Администрация								
Абдулов Юрий Владимирович								
Абнагимова Ирина Витальевна								
Бакинская Валентина Станиславовна								
Непомнящий Алексей Геннадьевич								
Ассоль ООО	Выявление потребностей	Поставка. Товары/услуги		17.12.2018 09:59, Встреча у клиента (в другом городе), осмотр базы клиента	250 000		Середа 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 перви 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
Группа маркетинга								
Петрова Инна Сергеевна								
Серёгина Юлия Владимировна								
Департамент обслуживания								
Абдулов Юрий Владимирович								
Отдел внедрения								
Игнатьев Андрей Викторович								
Шумилов Илья Андреевич								
Отдел продаж								
Гладышев Кирилл Сергеевич								
Свигородов Илья Петрович								
Семушкин Сергей Дмитриевич								
Отдел продаж (кондиционеры)								

Анализ продаж

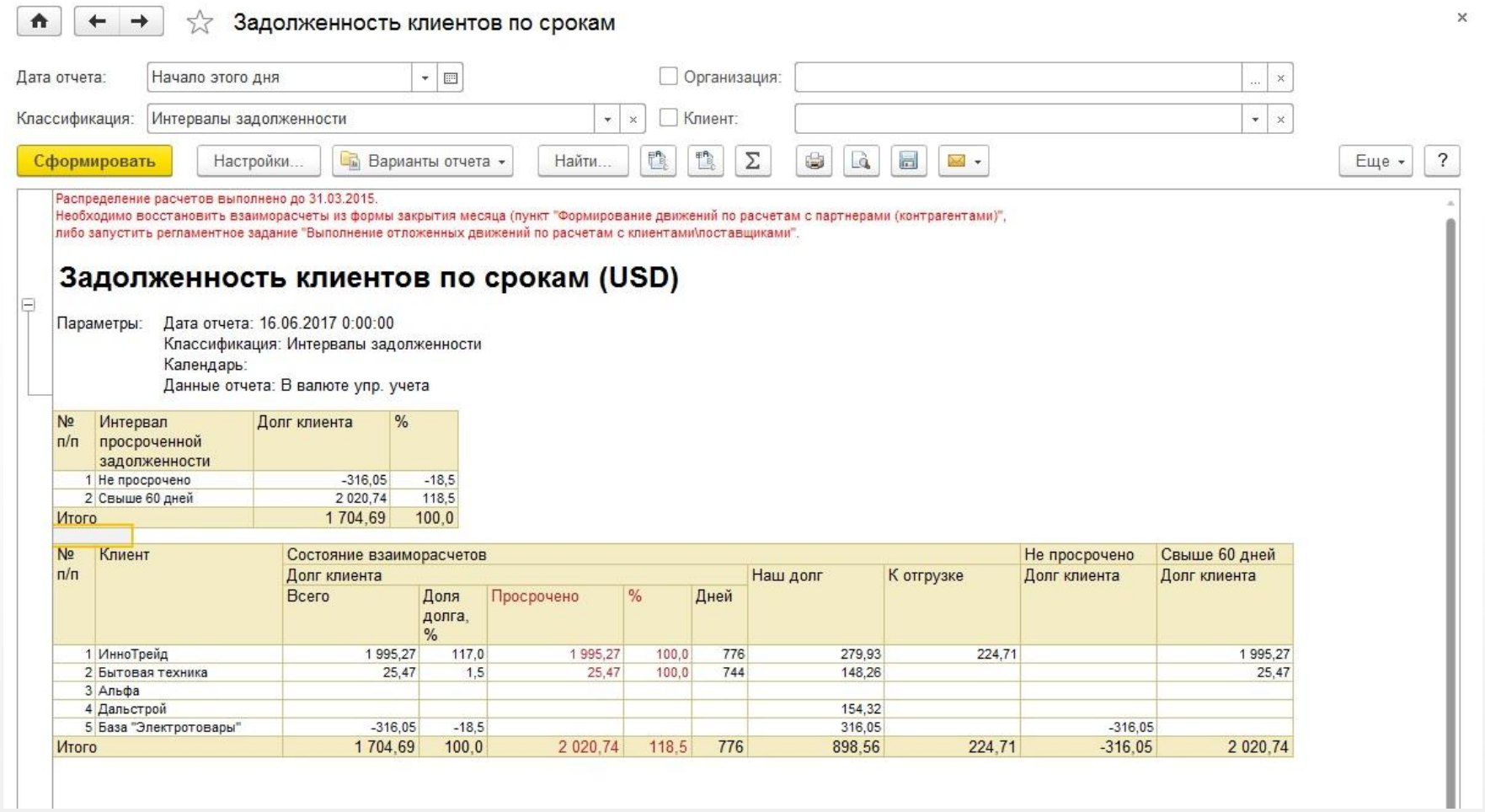
«Монитор показателей» в «1С:CRM» позволяет вывести на экран графические показатели работы сотрудников и подразделений.



Установка показателей



Управление дебиторской задолженностью



Задолженность клиентов по срокам

Дата отчета: Начало этого дня | Организация:

Классификация: Интервалы задолженности | 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
Итого		1 704,69	100,0

№ п/п	Клиент	Состояние взаиморасчетов							Не просрочено	Свыше 60 дней
		Долг клиента					Наш долг	К отгрузке	Долг клиента	Долг клиента
		Всего	Доля долга, %	Просрочено	%	Дней				
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	
Итого		1 704,69	100,0	2 020,74	118,5	776	898,56	224,71	-316,05	2 020,74

Управление бизнес-процессами (BPM)

- 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.

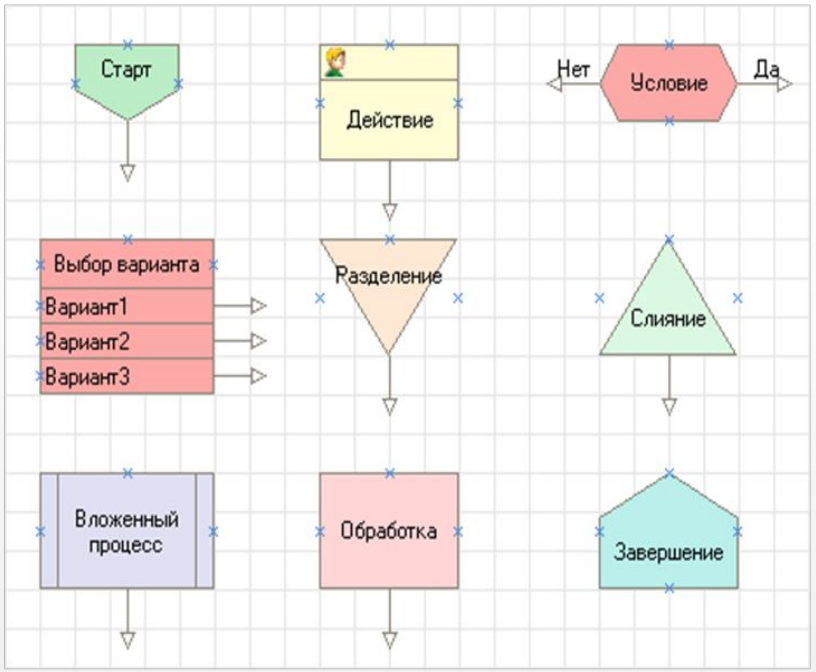
Вы можете самостоятельно строить и менять процесс – при возникновении несоответствий

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

Управление бизнес-процессами (BPM)

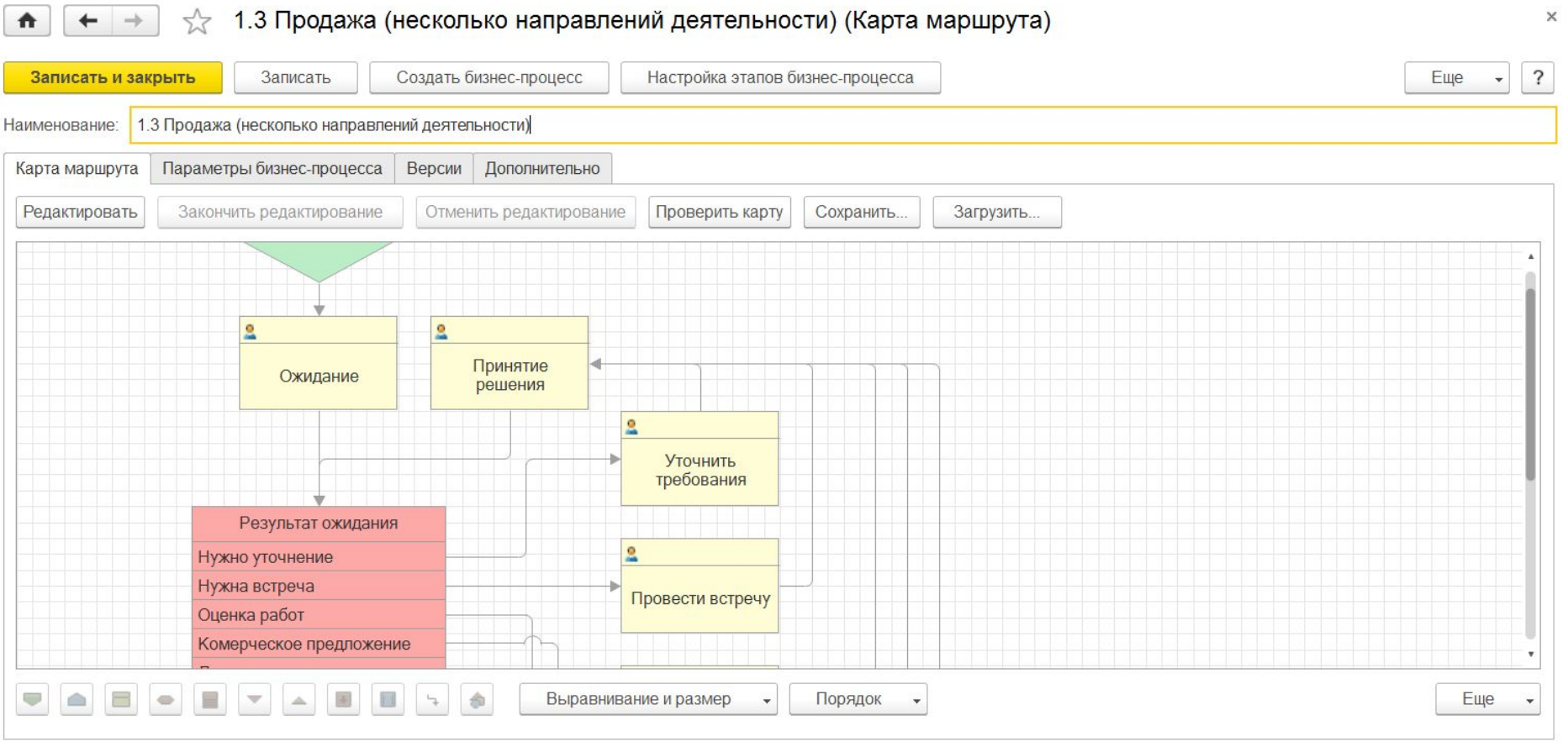
Девять элементов нотации бизнес-процессов в «1С:CRM» позволяют создавать процессы любой сложности.

- **Точки маршрута**
  - **Старт**
  - **Действие**
  - **Условный переход**
  - **Выбор варианта**
  - **Разделение**
  - **Слияние**
  - **Вложенный бизнес-процесс**
  - **Автоматическое действие**
  - **Завершение**
- **Декорации**



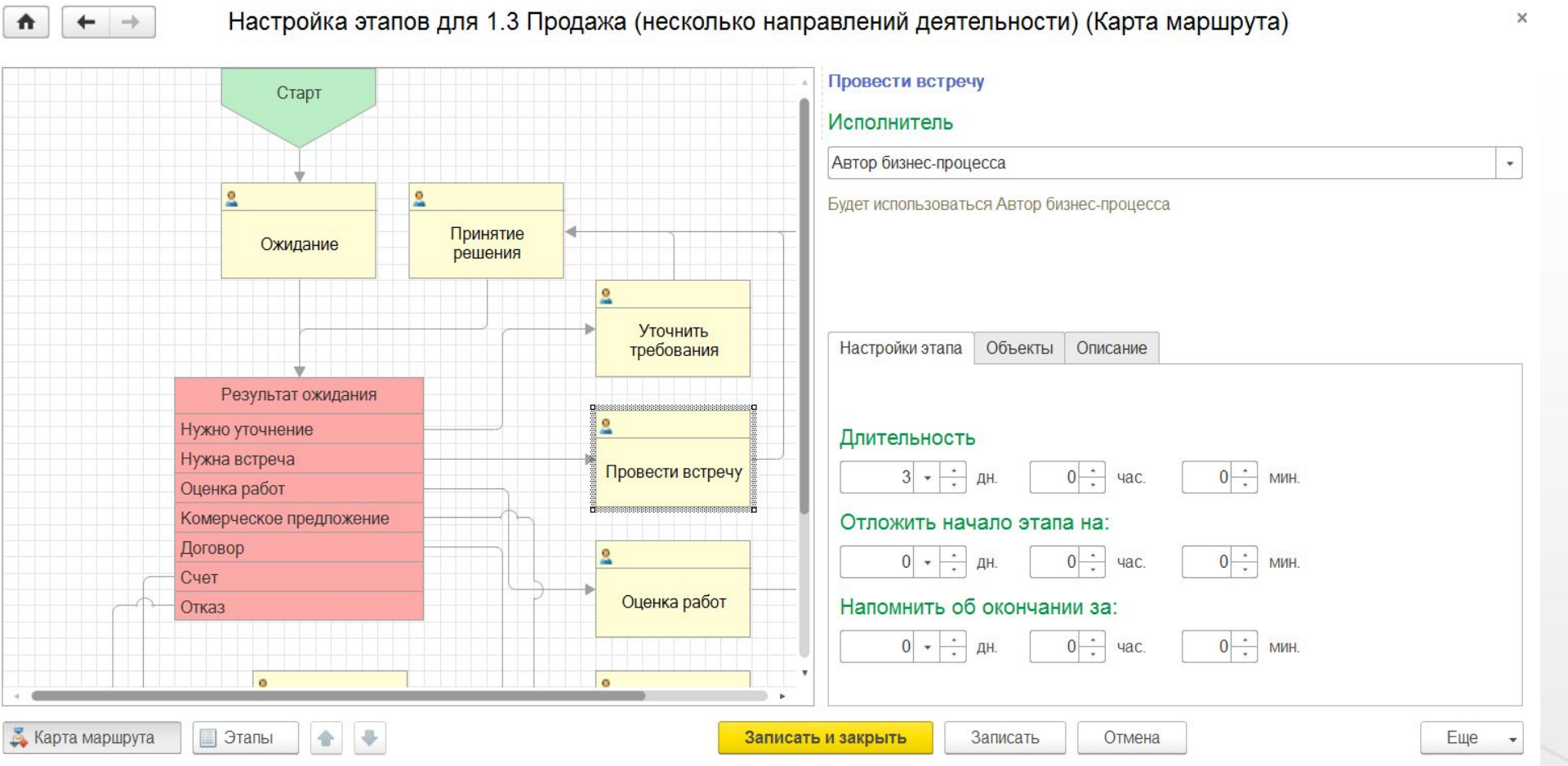
Управление бизнес-процессами (BPM)

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

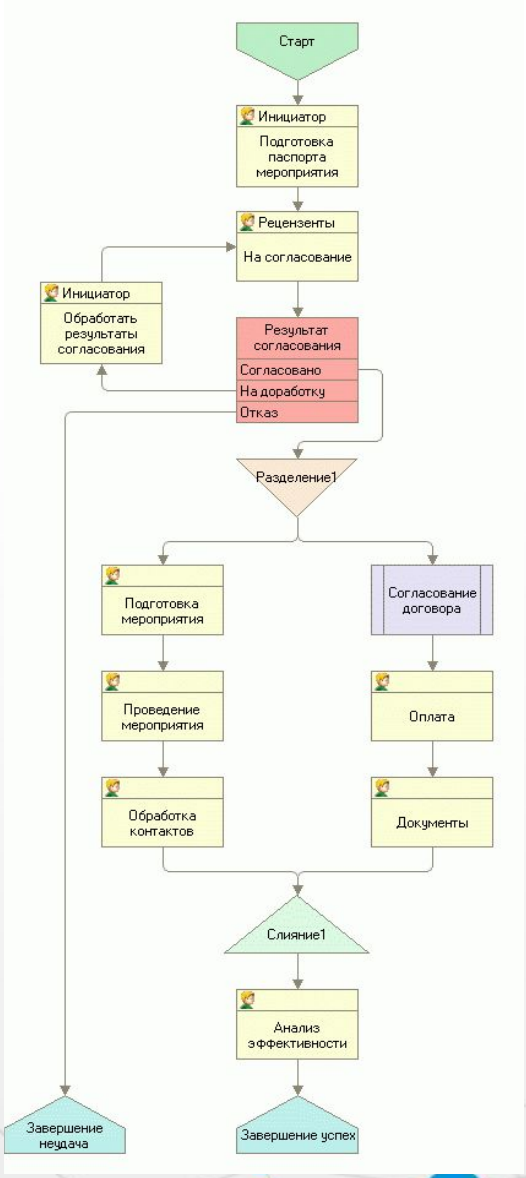


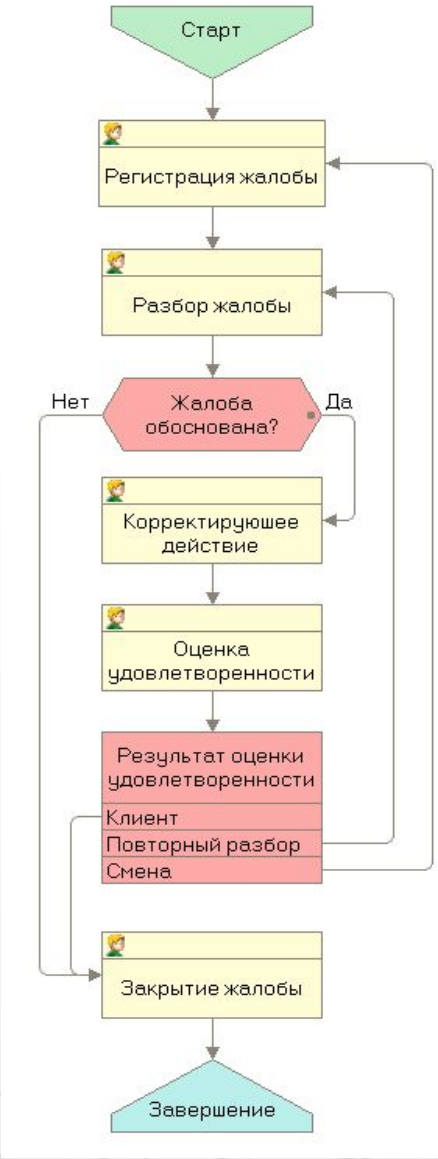
Управление бизнес-процессами (BPM)

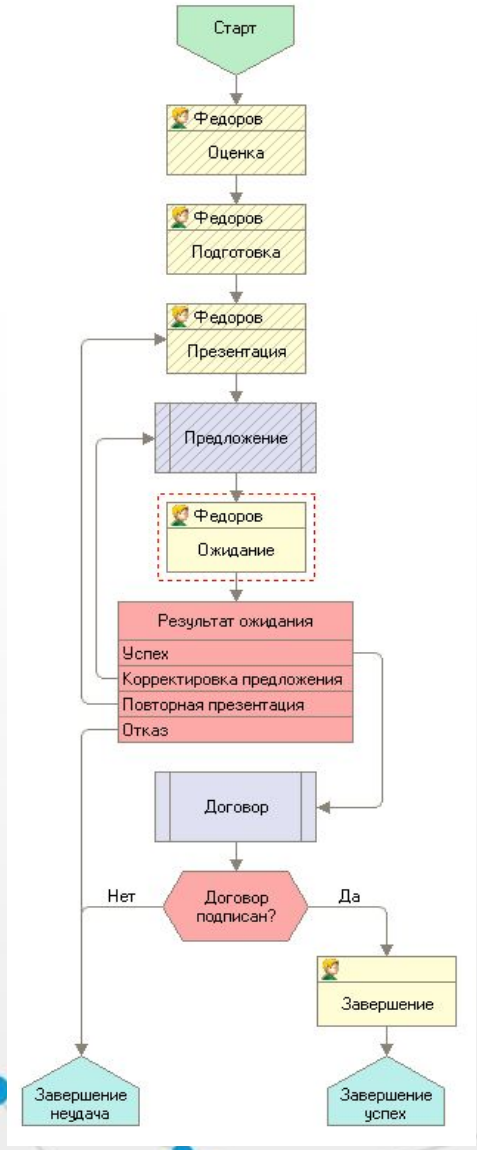
На каждом этапе бизнес-процесса в «1С:CRM» задается ответственный, сроки выполнения и напоминания, инструкция и ссылки на необходимые к оформлению документы. Возможно настроить автоматические уведомления по e-mail и SMS на ключевых стадиях бизнес процесса.



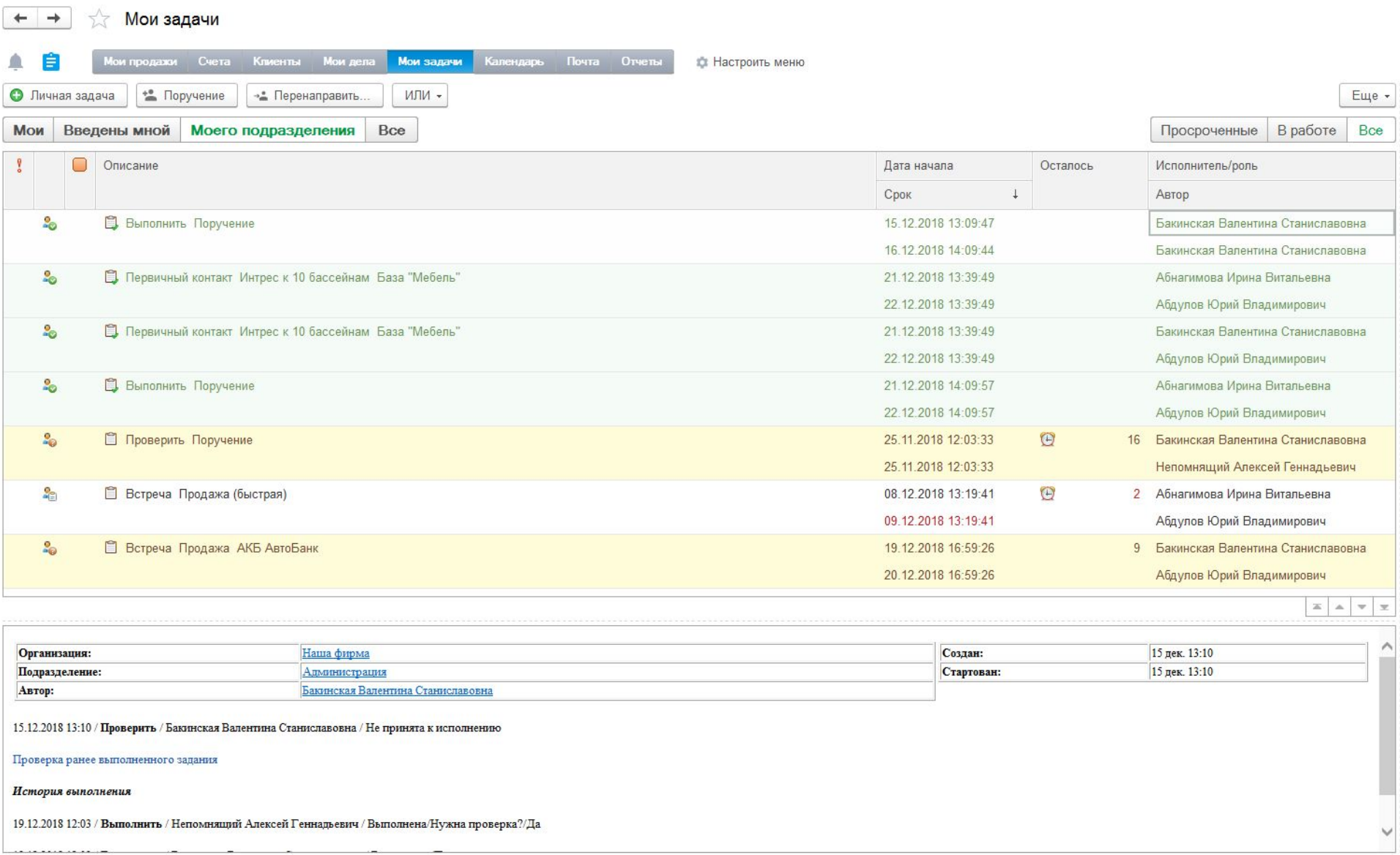
Каталог бизнес-процессов





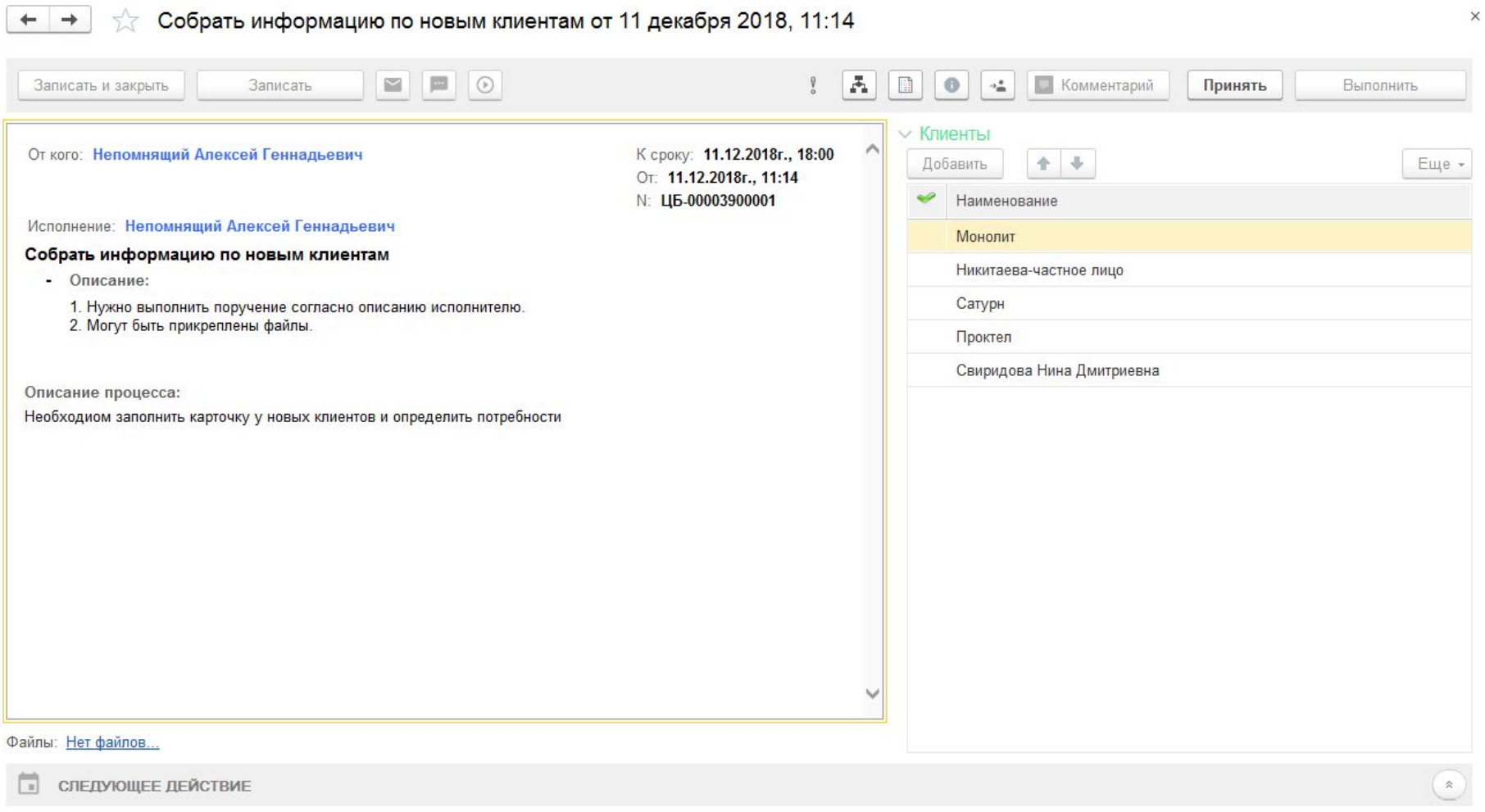


Управление задачами

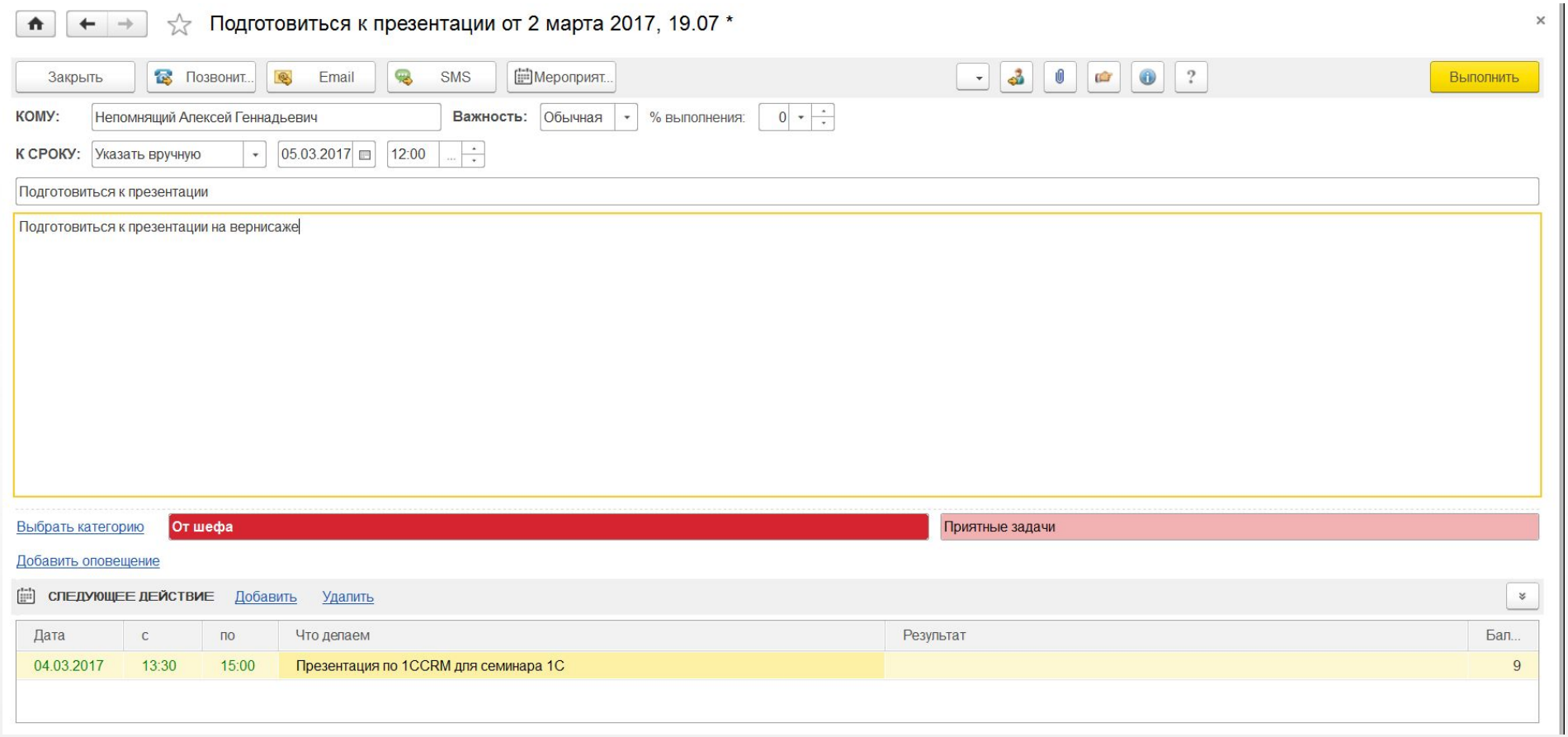


Управление поручениями

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



Управление поручениями



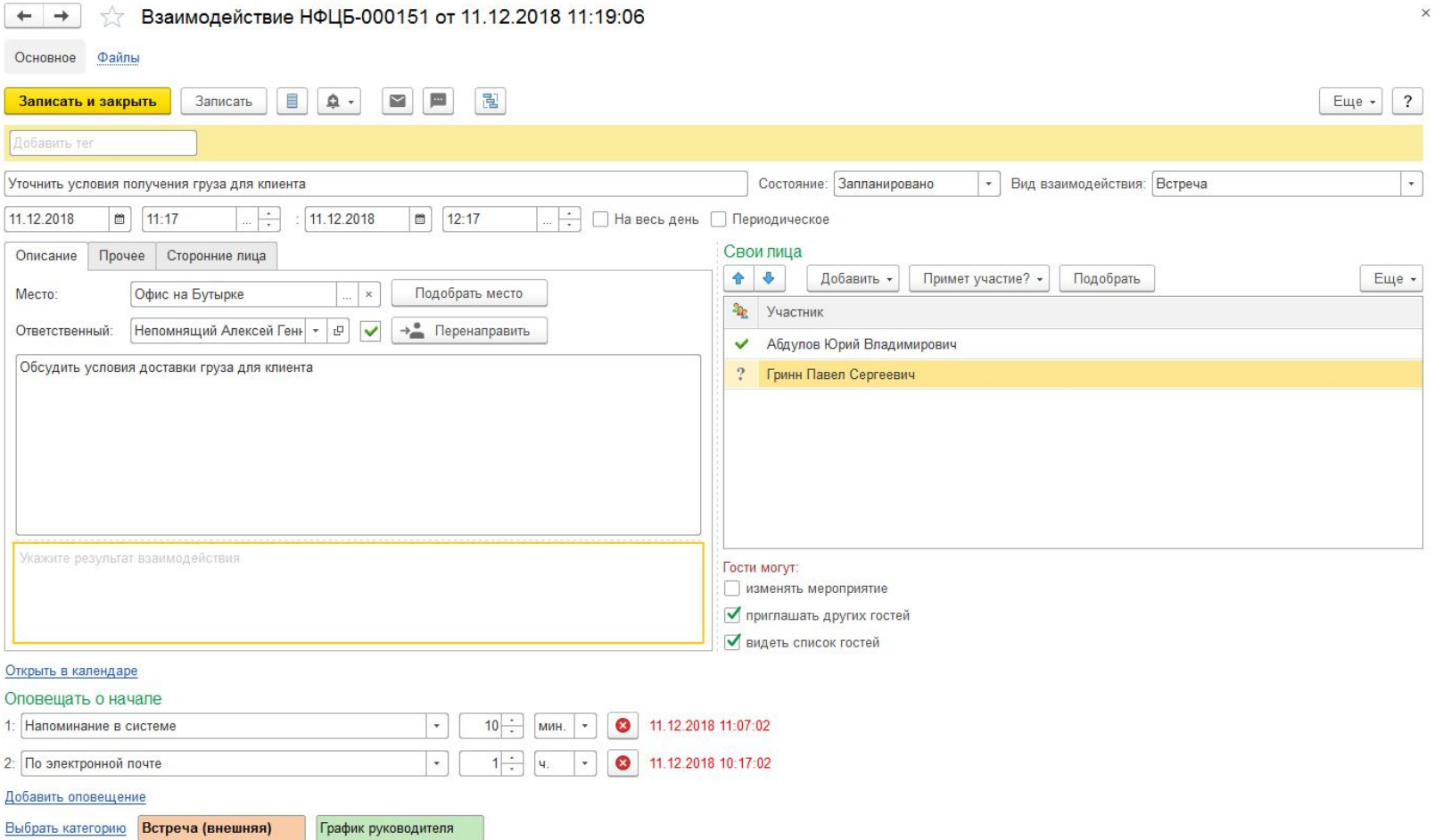
Управление поручениями

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	Игнатьев 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	
Итого		100	47	30	17	53	

Управление совещаниями

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 «Мер



Управление маркетингом

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

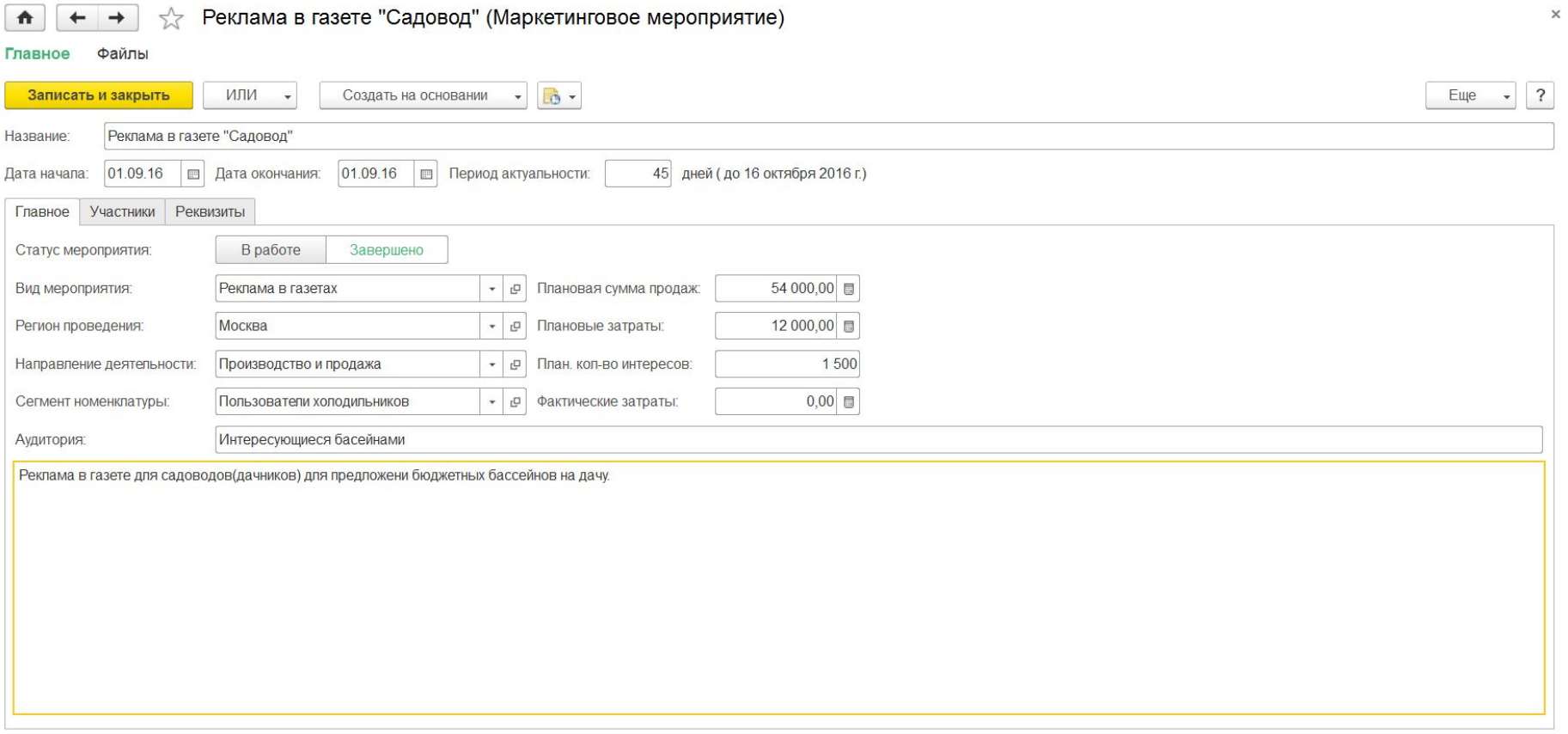
- Планирование маркетинговых кампаний позволит понять распределение расходов во времени
- Регистрация источников привлечений клиентов позволит понять, откуда приходят в компанию новые клиенты

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)

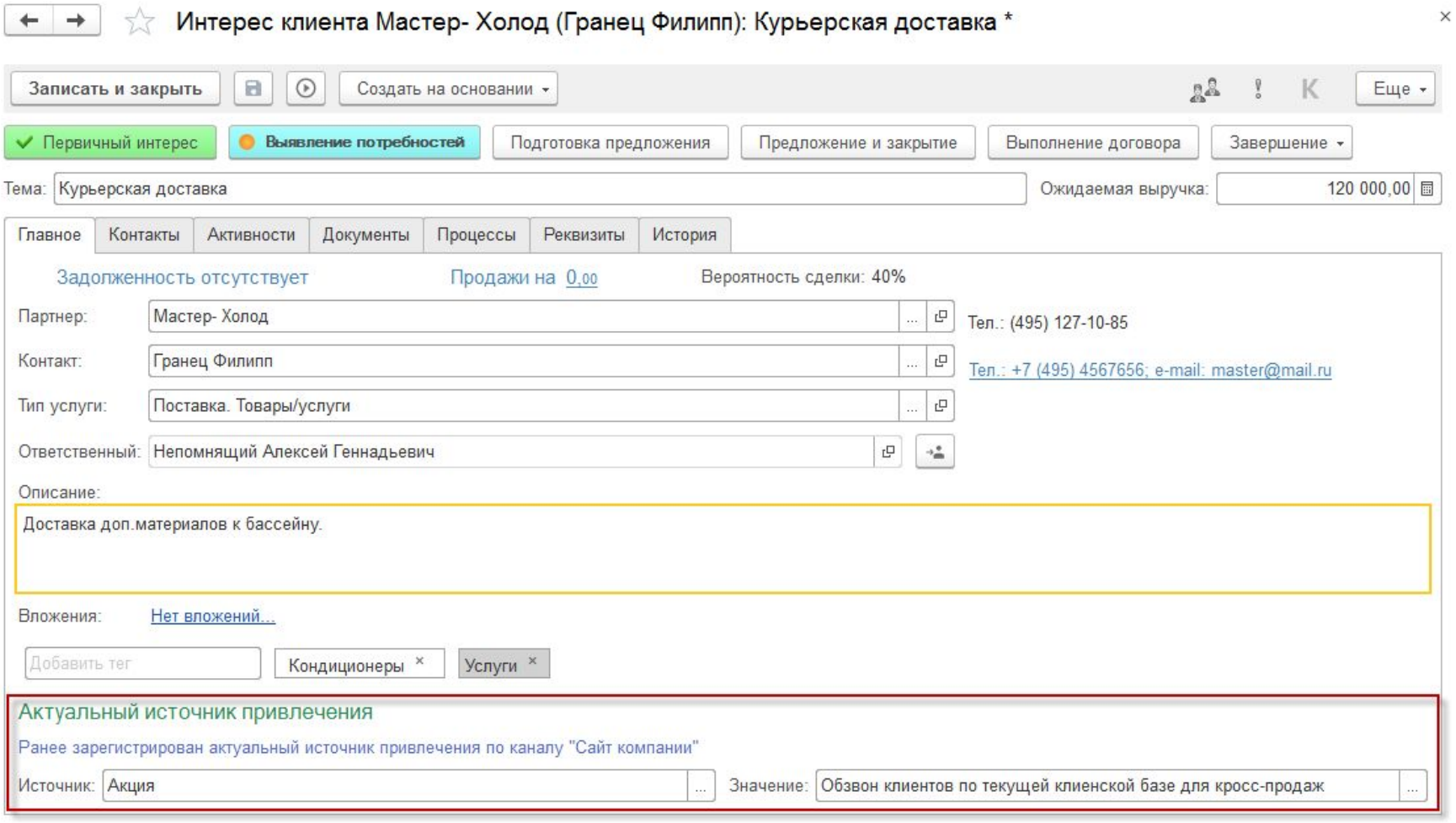
Управление маркетингом

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



Управление маркетингом

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



Управление маркетингом

Анализ источников первичного интереса

Сформировать | Настройки... | Варианты отчета | Найти... | Результат | Еще | ?

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

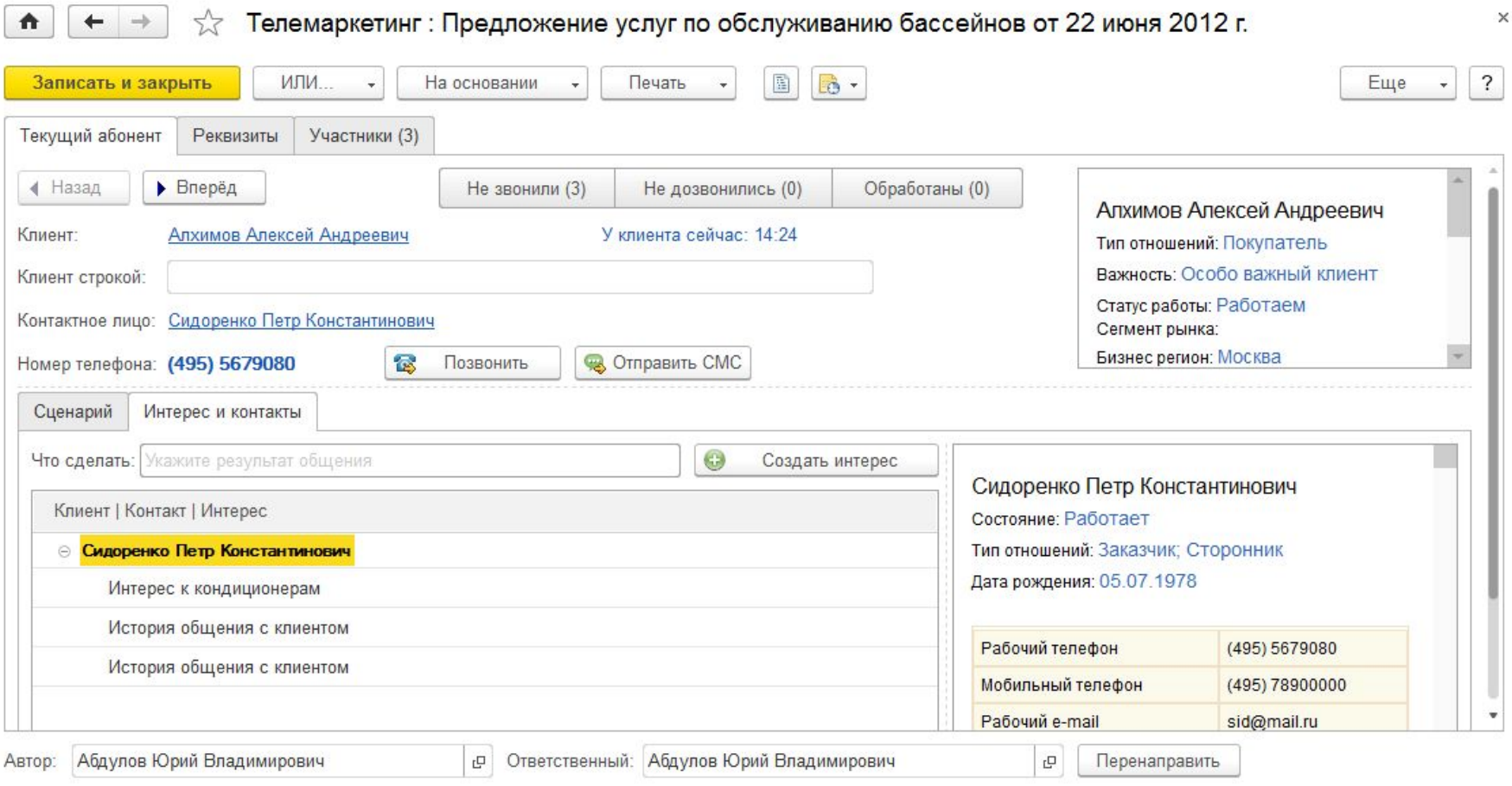
Анализ маркетинговых кампаний

Сформировать | Настройки... | Варианты отчета | Найти... | Результат | Еще | ?

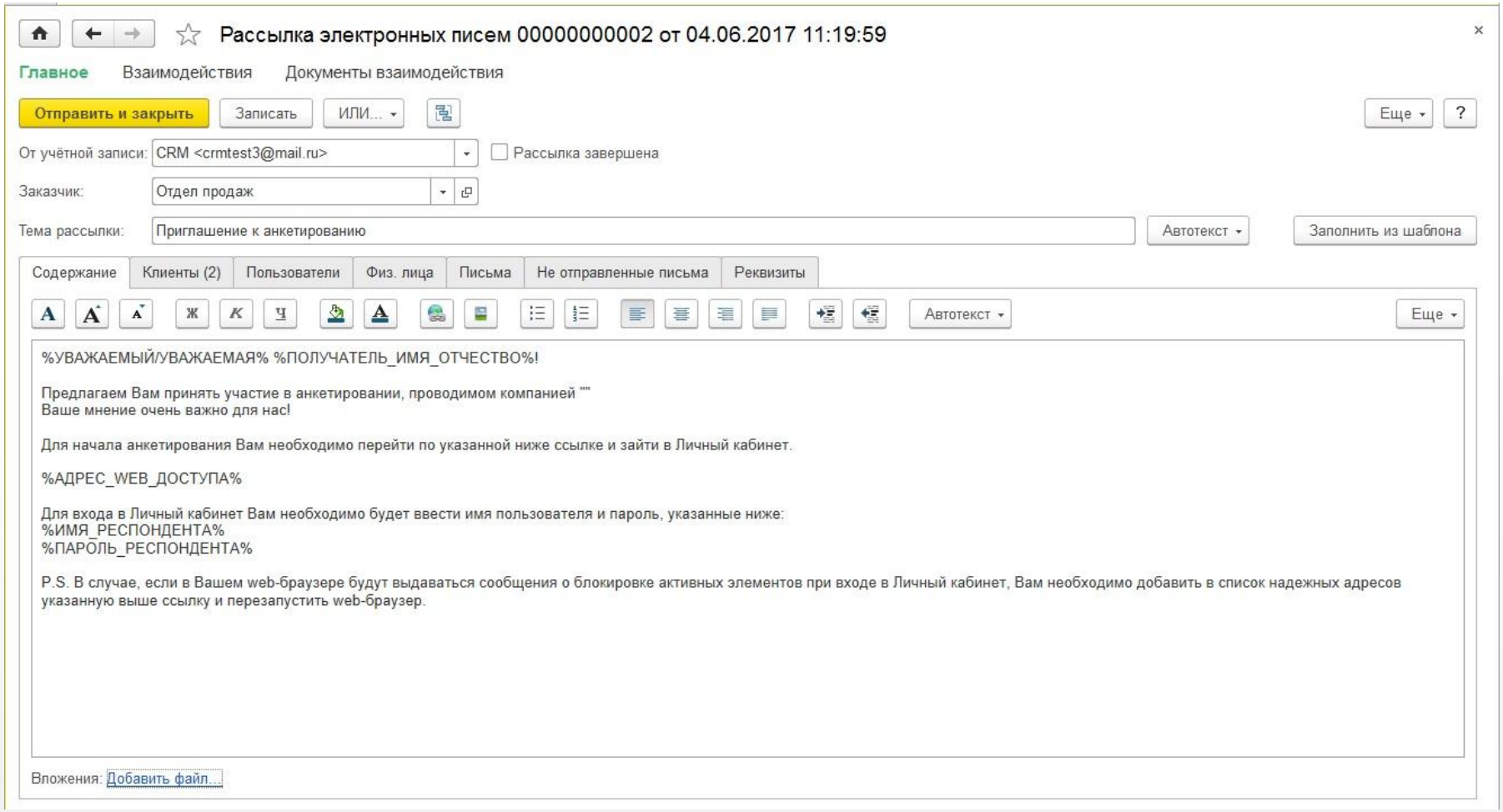
Маркетинговая кампания	Количество	Плановая сумма продаж	Планируемое количество интересов	Плановая сумма затрат	Фактическая сумма затрат	Разница плана и факта затрат
Конференция по планам на 3 квартал	1		100	50 000,00		50 000,00
Обзвон клиентов по текущей клиенской базе для кросс-продаж	1	100 000,00		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					
Итого	5	2 160 392,80	1 670	493 298,40		493 298,40

Телемаркетинг

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



Рассылка электронных писем по отборам

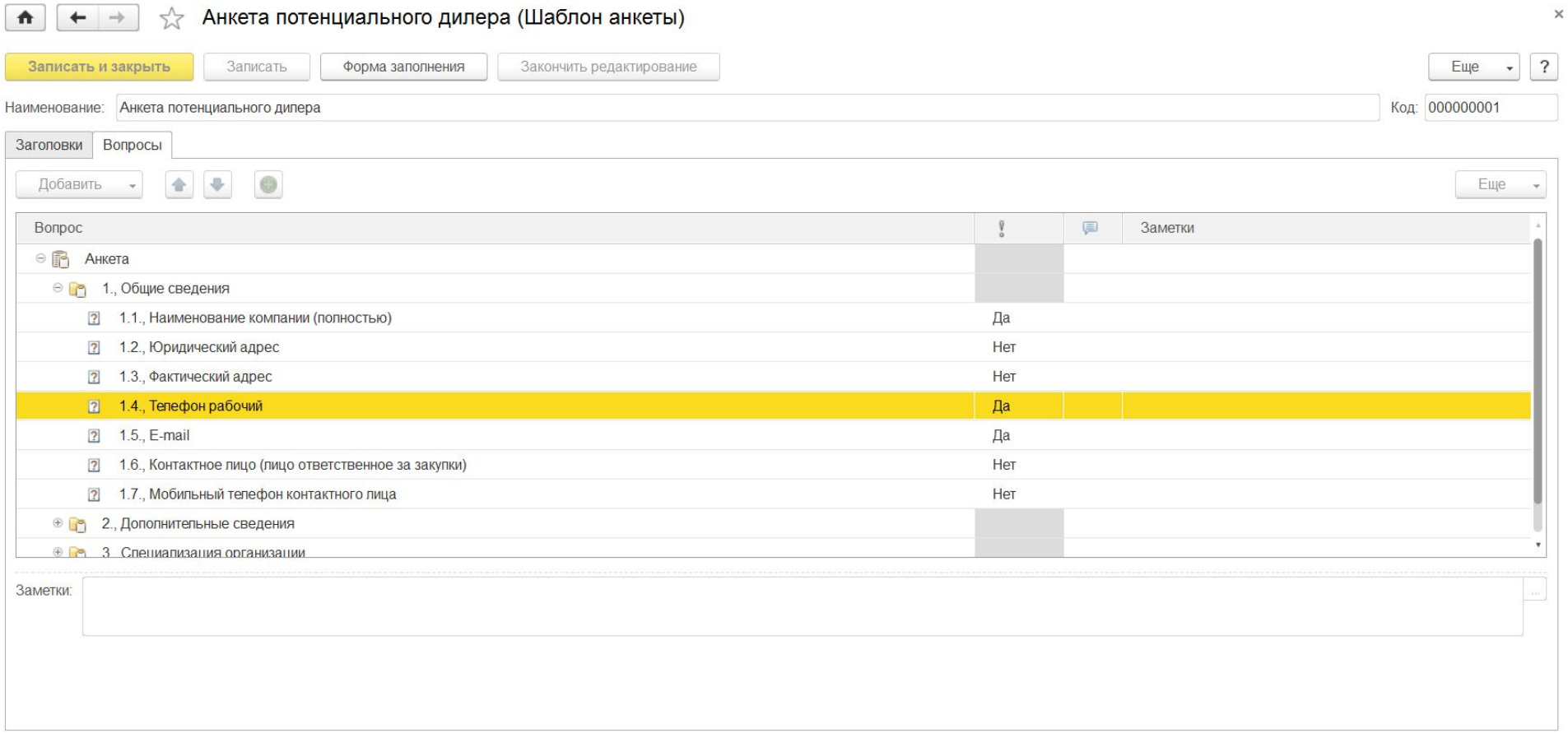


Анкетирование

- 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.

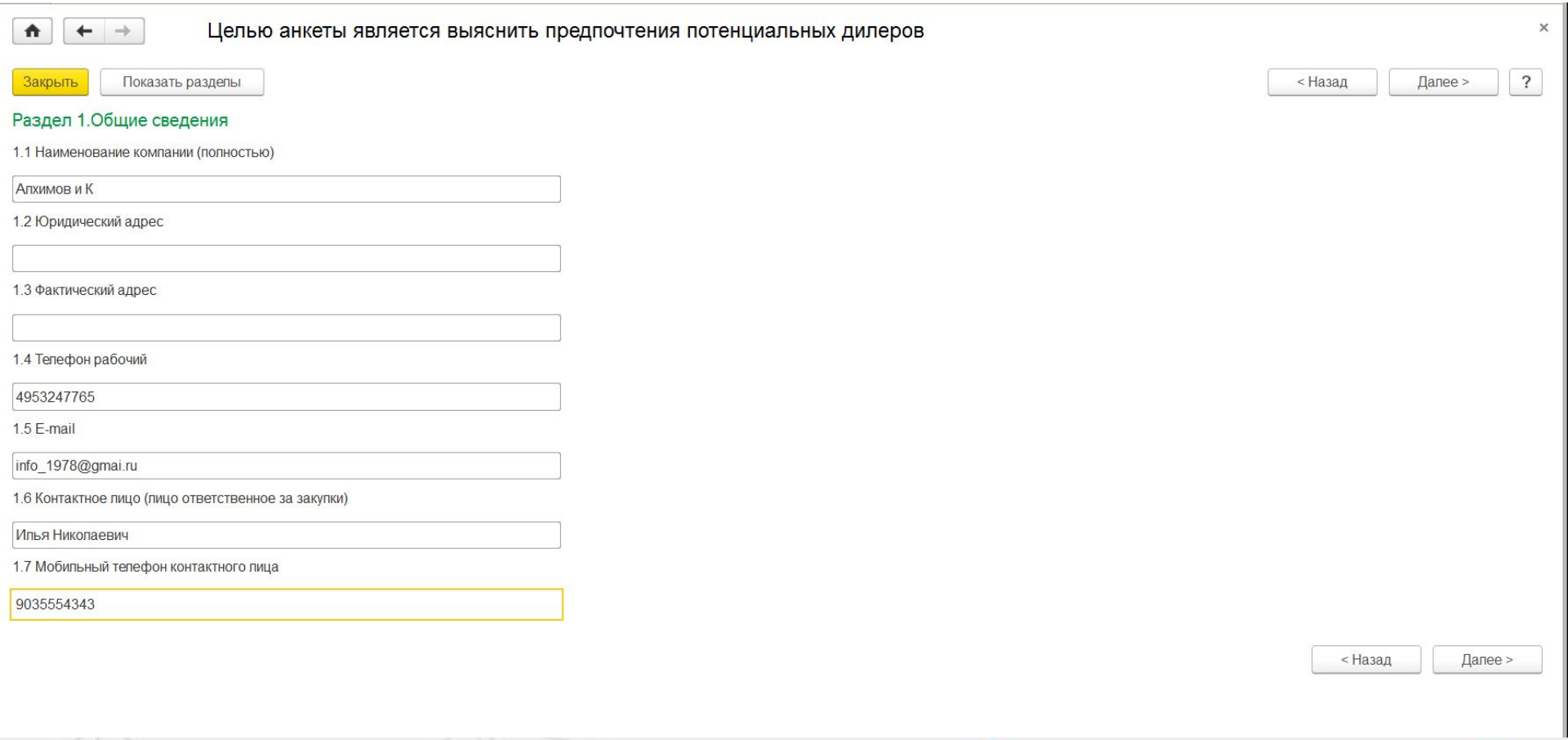
Анкетирование

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



Анкетирование

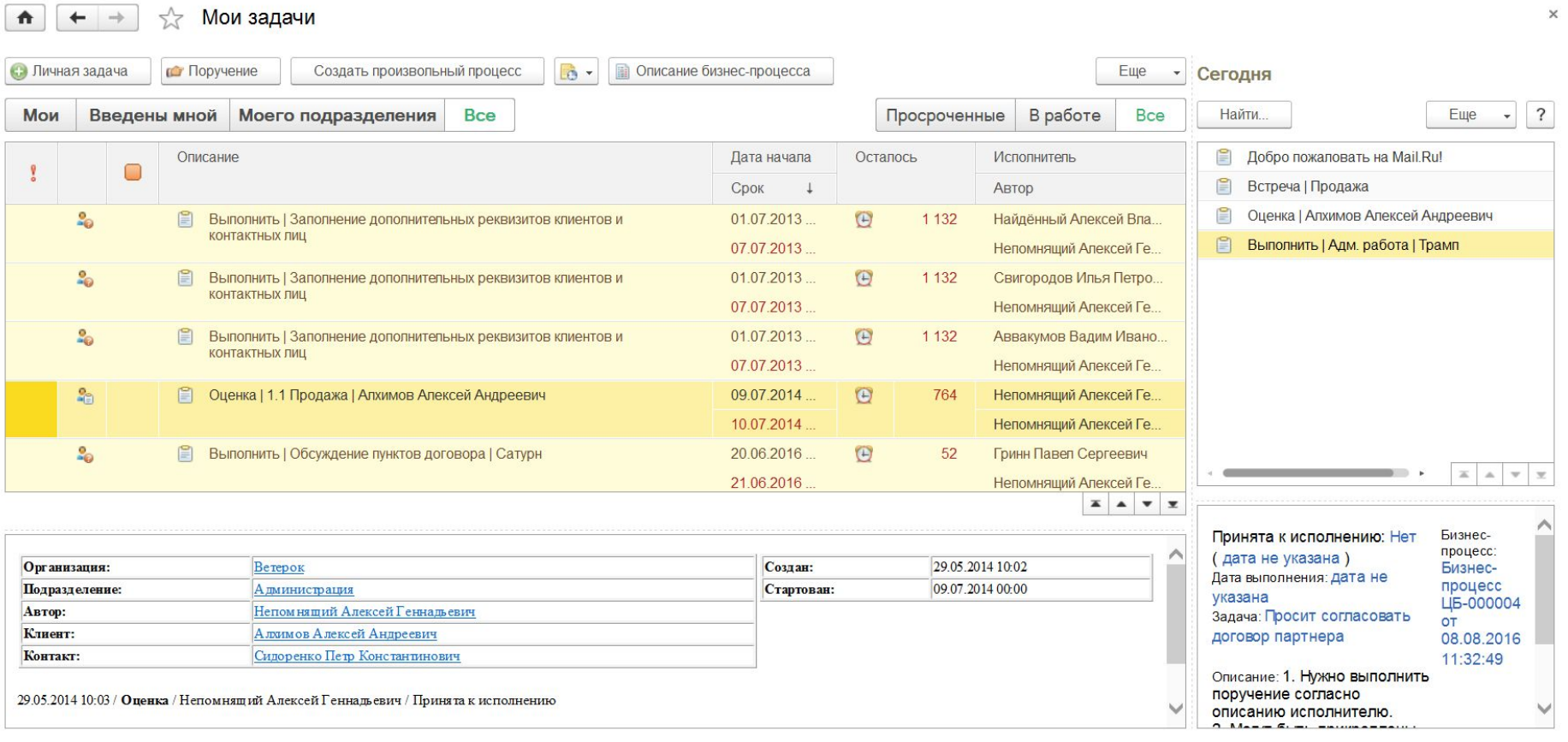
Документ «Анкета» в «1С:CRM».



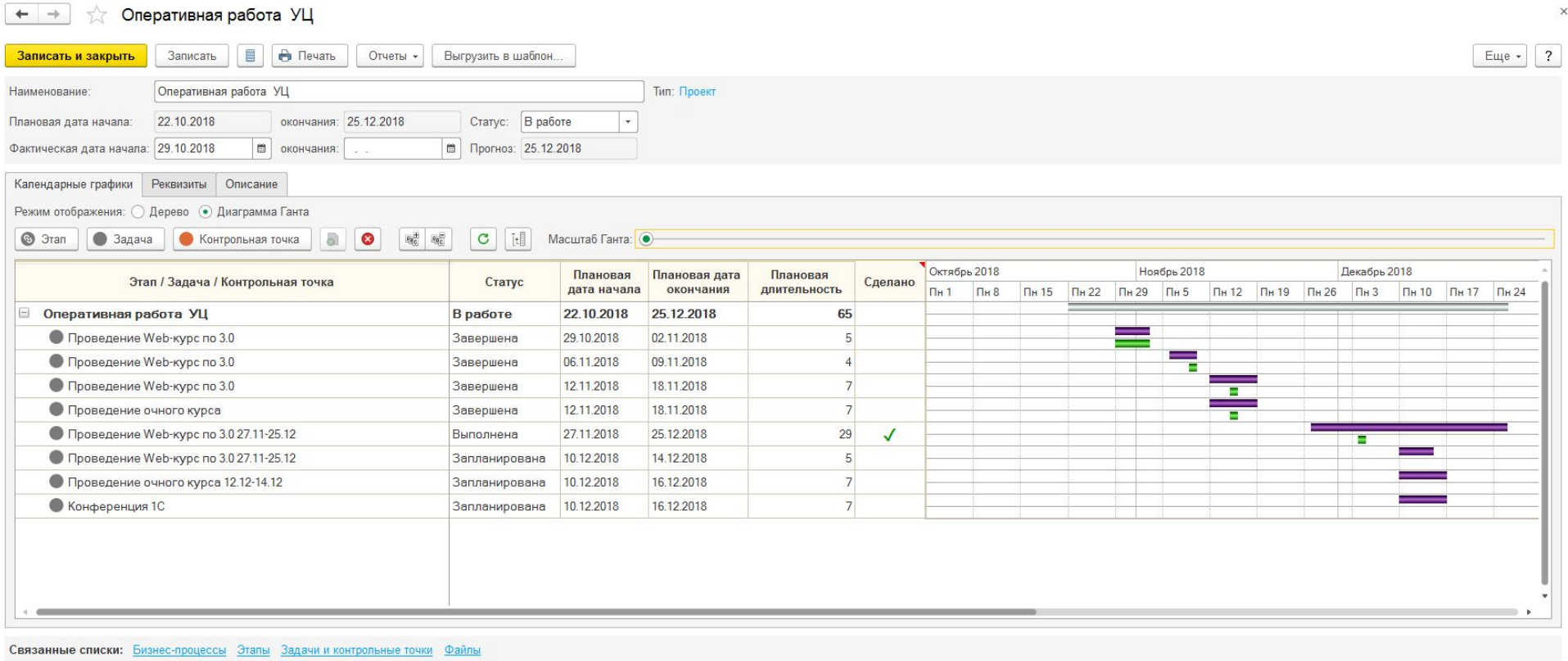
Управление проектами (PM)

- 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)

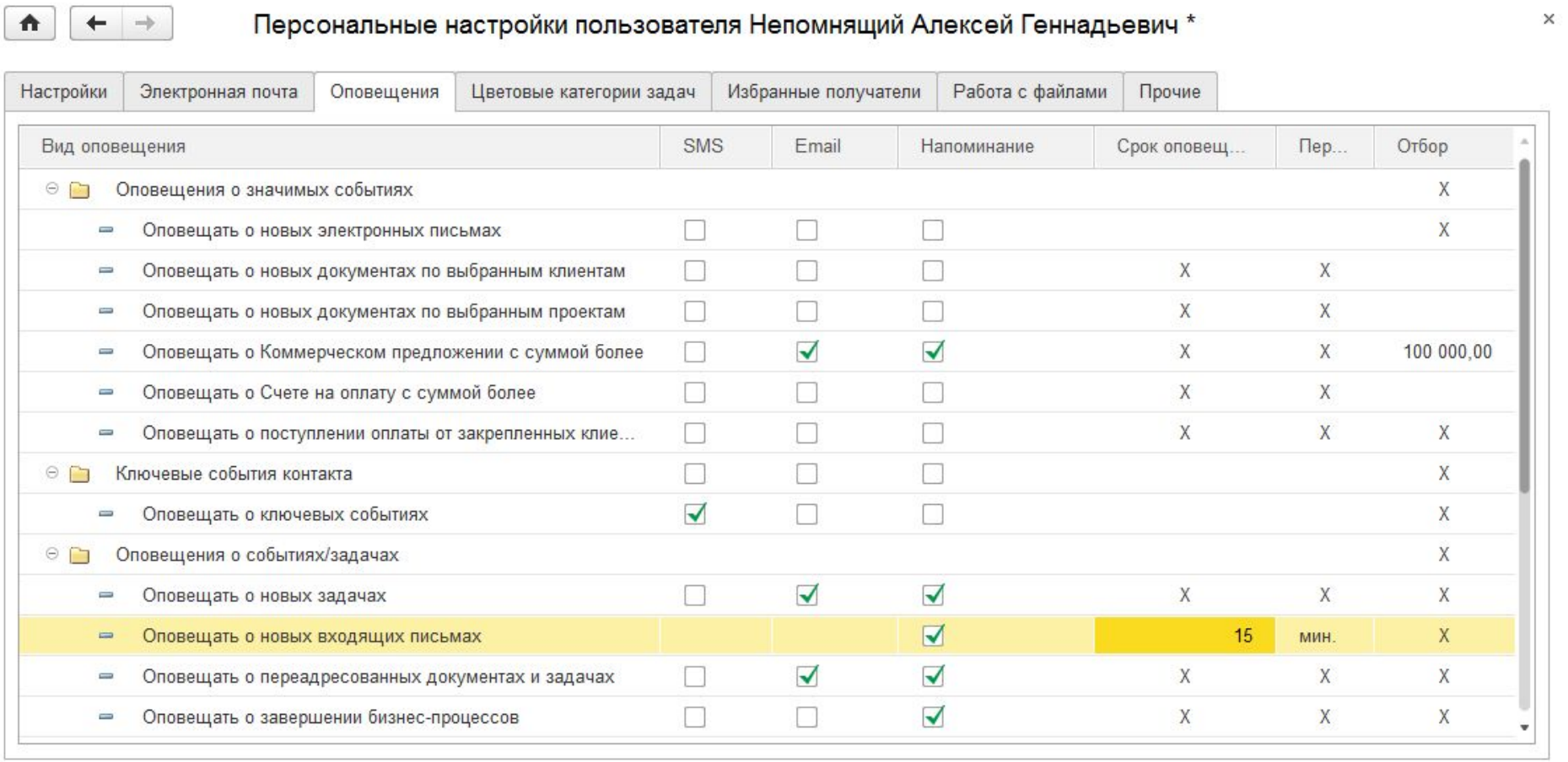


Управление проектами (PM)



Оповещение пользователей и клиентов

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



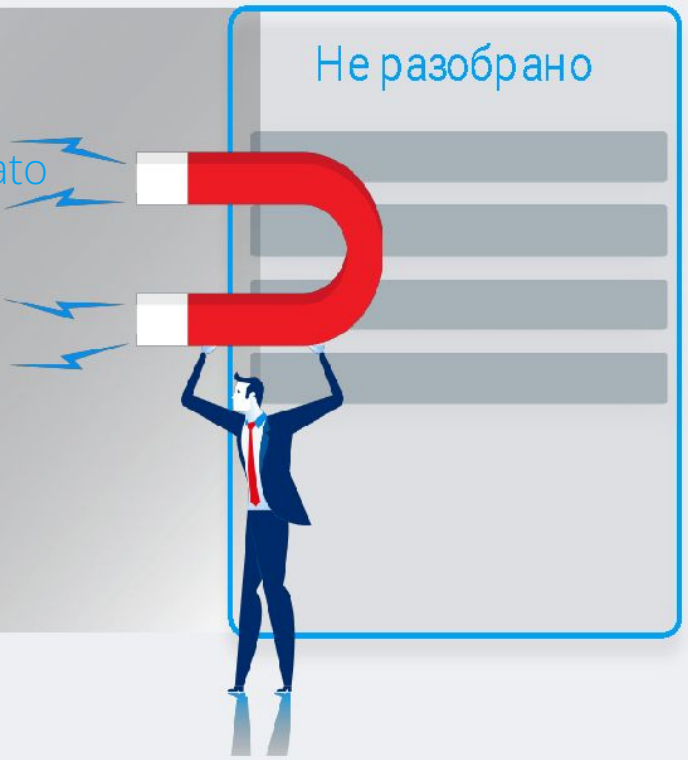
Постройте омниканальную коммуникацию и общайтесь там, где удобно вашему клиенту

Загружайте заявки с помощью сервиса Albato

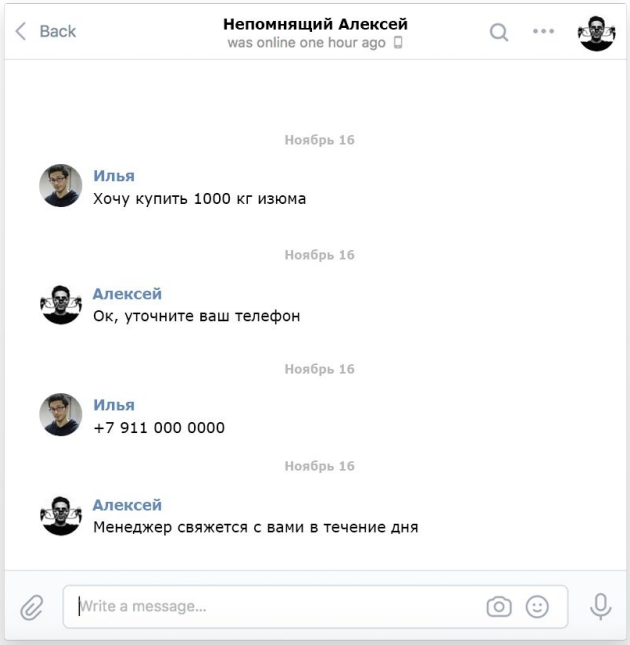
Сервисы обратной связи Callback Hunter, Leadback, Callbackkiller
Системы колл-трекинга Calltouch, CoMagic, Alloka
Онлайн-консультант JivoSite
Лид-формы из Facebook

Подключайте телефонию

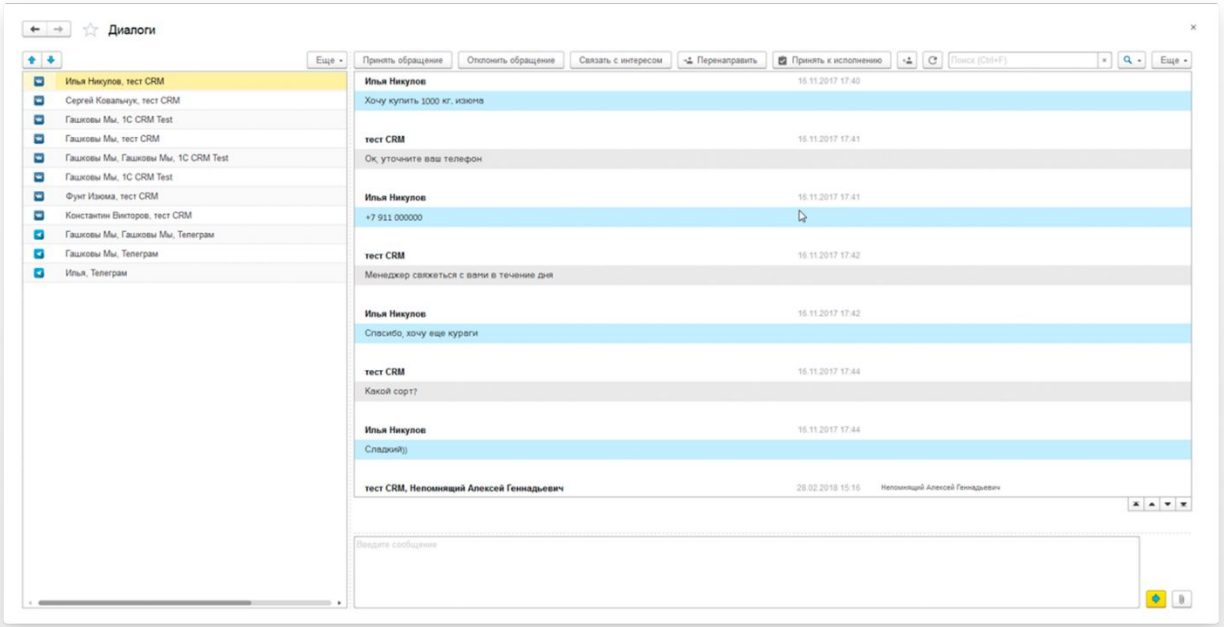
Ведите диалоги с пользователями ВКонтакте и Viber, не покидая системы



Общение с клиентом ВКонтакте, 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 персонифицированных email-рассылок

Заинтересуйте клиента новыми предложениями через SMS-оповещения

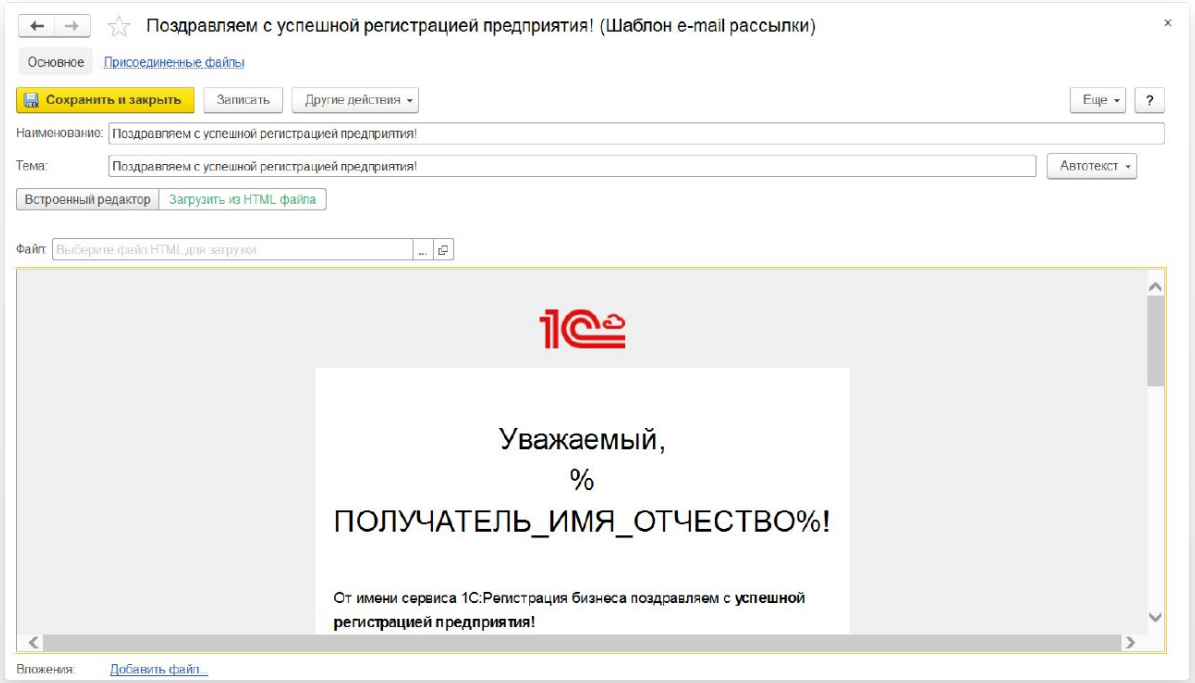
Вовлекайте клиентов в процесс через оповещения о прохождении этапов взаимодействия

Используйте триггеры, чтобы автоматизировать процесс общения с клиентом

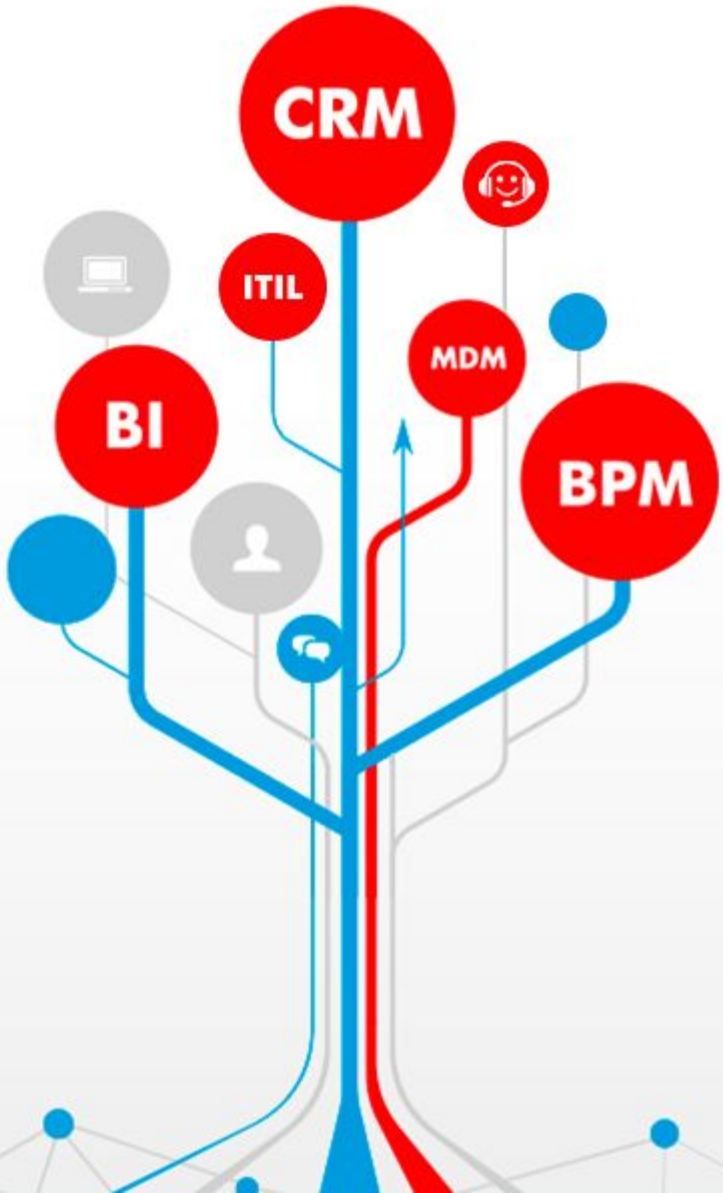
Вовлекайте клиентов в процессы компании

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



Интеграция с сервисами

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

За дополнительной информацией обращайтесь к партнерам фирмы «1С»