



**Краткий обзор функциональности**  
**1С:Управление торговлей и**  
**взаимоотношениями с клиентами**  
**(CRM)**

**CRM | SRM | HRM | BPM | SCM | СТИ**



**Лариса Ахметова**  
**Отдел CRM**  
**«1С-Рарус», Москва**

# Линейка продуктов 1С:CRM

 **1С:CRM Базовая версия – Готовим к выпуску!**

 **1С:CRM ПРОФ** (+ версии для Украины, Белоруссии, Казахстана)

 **1С:Управление торговлей и взаимоотношениями с клиентами (CRM)**

 **Мобильный клиент КПК для 1С:CRM**

 **1С-Рарус:Экспресс-Доставка**

 **1С-Рарус:СофтФон** (для Avaya, Cisco, Panasonic, LG, Samsung, Alcatel, Ericsson, Infra и др. TAPI)

 **1С-Рарус:SMS Коммуникатор** (для GSM и Internet)

 **1С-Рарус:Факс Коммуникатор**

 **1С-Рарус:CRM Управление продажами** (для 1С:Предприятие 7.7)

 **1С-Рарус:CRM Контакты** (для 1С:Предприятие 7.7)

 **1С-Рарус:Call Center** (для Panasonic)

Типовые конфигурации:



CRM-программы:

**1С:Управление торговлей и взаимоотношениями с клиентами (CRM)**

1С:Управление торговлей

1С:Управление производственным предприятием

Базовая подсистема CRM



1С:CRM ПРОФ

1С-Рарус:СофтФон

1С-Рарус:SMS Коммуникатор

1С-Рарус:Факс Коммуникатор

Мобильный клиент КПК для «1С:CRM»



Alcatel·Lucent



**1С:Предприятие 8**

## Ключевые преимущества «1С:УТИВСК»

- ❖ Решение разработано на современной технологичной платформе «1С:Предприятие 8.1»
- ❖ Все преимущества платформы «1С» это преимущества «1С:УТИВСК»
- ❖ Полная интеграция с учетной системой Управление торговлей и CRM ПРОФ. Единое информационное пространство – одна программа. Единая бизнес логика
- ❖ Комплексное решение задач автоматизации предприятия: . CRM, Управленческий учет, Финансовый учет и т.д. ...
- ❖ Широкая функциональность CRM-системы
- ❖ Автоматизация каналов коммуникации с клиентами:
  - встроенный клиент электронной почты
  - Возможность подготовки адресных рассылок по почте
  - интеграция с офисными АТС
  - отправка SMS и Факс сообщений из CRM-системы

# Функциональность «1С:УТ»

## ❖ Функциональность «1С:Управление торговлей», ред. 10.3:

- Управление продажами (включая оптовую, розничную и комиссионную торговлю);
- Управление закупками;
- Анализ цен и управление ценовой политикой;
- Управление складскими запасами;
- Управление денежными средствами;
- Учет коммерческих затрат, учет НДС;
- Мониторинг и анализ эффективности торговой деятельности.





# Функциональность «1С:CRM»

## ❖ Базовая функциональность «1С:CRM»:

- **Контактная информация** по контрагентам и их сотрудникам,
- **Регистрация контактов** – событий с клиентами, историю взаимодействия,
- **Встроенный почтовый клиент** – регистрация обращения по e-mail,
- **Автоматические напоминания** о предстоящих контактах и других событиях,
- **Календарь** - планировать рабочее время и контролировать планов работников,
- **Анализ отношений** с клиентами, анализ причин срыва выполнения заказов,
- **Анализ продаж, сегментация клиентов.**



# Функциональность «1С:CRM»

## ❖ Расширенный функционал «1С:CRM ПРОФ»:

- **Модуль управления Бизнес-процессами** по работе с клиентами
  - Типовые шаблоны бизнес-процессов
  - Отчетность, Воронка продаж
- **Механизм формирования «Коммерческих предложений» и «Договоров»** – автоматически формирует печатную форму в Word.
- **Управление Маркетингом** – планирование Маркетинговых компаний, диаграмма Ганта, Телемаркетинг.
- **Модуль Сервисного обслуживания** – гарантийный ремонт, запросы на обслуживание
- **Модуль регистрации контактов** – расширен. Регистрация потребностей клиентов, сервисных выездов, обращений, претензий, жалоб, вопросов и т.д.
- **База знаний** – по продажам, товарам, конкурентам, сервису
- **Аналитический блок** – анализ взаимосвязей, прогнозирование
- **Рабочий стол** – новый подход в дизайне интерфейсов. Принцип «одного клика» для доступа к необходимой информации.

# Рабочий стол

Панель управления

Создать

- Контрагент Все
- Контактное лицо Все
- Событие Все
- Письмо Все
- Напоминание Все
- БП "Поручение" Все
- БП "Продажа" Все
- Маркетинг Все
- Календарь пользователя

Избранное

- Избранное
  - Контрагенты
    - Дальстрой
    - Монолит
    - Рарус
  - Коммерческое пред.

История

- ... / Инвема / Фв: Установ...
- Коммерческое предложен...
- Сидоренко Петр Констант...
- Телемаркетинг 00000002 ...
- Поручение ТК0000001 от ...
- Продажа ТК0000001 от 07...
- Поручение ТК0000002 от ...
- ... / Свергуненко / Первич...
- Балашов

Настройка...

Контрагенты | Контакты | Продажи | База знаний | Задачи | Маркетинг | Бизнес-процессы | Панель отчетов

Действия | Добавить | Отключить отбор | Ввод документов | Перейти | Отчеты | Файлы | Контакты | Продажи

Контактная информация содержит:

Наименование	Полное наименование	Тип отношений	Регион
ПОКУПАТЕЛИ			
- Kikinda (Сербия)	Kikinda	Конкурент	
- Алхимов А.А.	ООО "Алхимов А.А."	Покупатель	Москва
- Белявский-частное лицо	Белявский Олег Константинович	Покупатель	Москва
- Гришичкин	ИП "Гришичкин"	Конкурент	Ярославль
- Дальстрой	Закрытое акционерное общество "Дальстрой"	Партнер	Москва
- Иваночкин	Иваночкин Иван Ильич	Покупатель	Москва
- Инвема	ПБОЮЛ "Инвема"	Покупатель	Балашика
- ИнноТрейд	ТОО "ИнноТрейд"	Покупатель	Москва
- Монолит	НПО "Монолит"	Партнер	Москва
- Никитаева-частное лицо	Никитаева Инна Владимировна	Покупатель	Тверь
- НТЦ "Нанотроника"	ООО "НТЦ "Нанотроника"	Покупатель	Москва
- Орехов-частное лицо	Орехов Иван Леопольдович	Покупатель	Дубна
- Павлов	Павлов	Конкурент	Люберцы
- Пластинформ	ТОО "Пластинформ"	Покупатель	Москва
- Политекст	ЗАО "Политекст"	Покупатель	Москва
- Саймон и Шустер	ИП "Саймон и Шустер"	Партнер	Москва
- Свергуненко	ИП "Свергуненко"	Покупатель/Постав...	Мытищи
- Симонов	ООО "Симонов"	Партнер	Санкт-Петербург
- Сириус	ИП "Сириус"	Покупатель	Ржев
- Таганов Д Н-частное лицо	Таганов Дмитрий Николаевич	Покупатель	Москва
- Твемос	ООО "Твемос"	Партнер	Орел

Контактная информация | Контактные лица | Информация | Договора | Банковские счета | Документы | Контакты | Бизнес-процессы

Тип	Вид	Представление
Адрес	Фактический	Москва г., Звездный бульвар, дом № 42
Адрес	Юридический	Москва г., Волгоградский проспект, дом № 16, офис 5
Телефон	Рабочий	+7 (495) 67890, доб. 89
Телефон	Факс контрагента	+7 (495) 457896
E-Mail	Рассылка анкет 1	info@dalstroj.ru



# Настройка рабочего стола

**Пользователи**  
 Федоров Борис Михайлович  
 Дата: 28.02.2008

**Установки отображения панелей**

**Представление**

- Контакты
- Контактная информация
- Контактные лица
- Информация
- Договора
- Банковские счета
- Документы
- Контакты
- Бизнес-процессы
- Продажи
- Документы
- Сделки
- Воронка продаж
- База знаний
- Бизнес-процессы
- Задачи
- Маркетинг
- Маркетинговые кампании
- Анализ
- Панель отчетов

**Контакты**

Имя	Тип отношений	Регион
Ирина	Конкурент	
О "Алхимов А.А."	Покупатель	Москва
Владимирский Олег Константинович	Покупатель	Москва
"Гришичкин"	Конкурент	Ярославль
ЗАО "Скрытое акционерное общество "Дальстрой"	Партнер	Москва
Иванович Иван Ильич	Покупатель	Москва
ООО "Инвема"	Покупатель	Балашиха
О "ИнноТрейд"	Покупатель	Москва
О "Монолит"	Партнер	Москва
Ирина Владимировна	Покупатель	Тверь
О "НТЦ "Нанотроника"	Покупатель	Москва
Иван Леопольдович	Покупатель	Дубна
Иванов	Конкурент	Люберцы
О "Пластинформ"	Покупатель	Москва
О "Политекст"	Покупатель	Москва
"Саймон и Шустер"	Партнер	Москва
"Свергуненко"	Покупатель/Постав...	Мытищи
О "Симонов"	Партнер	Санкт-Петербург
"Сириус"	Покупатель	Ржев
Иванов Дмитрий Николаевич	Покупатель	Москва
О "Твемос"	Партнер	Орел

**Представление**  
**Москва г., Звездный бульвар, дом № 42**  
 Москва г., Волгоградский проспект, дом № 16, офис 5  
**+7 (495) 67890, доб. 89**  
 +7 (495) 457896  
 info@dalstroj.ru

## Список контактов с контрагентами

Контрагенты | Контакты | Продажи | Бизнес-процессы | Задачи | Панель отчетов

Фильтры: Действия | Добавить | Отключить отбор | Перейти | Календарь

	Начало события	Окончание события	Тема	Вид контакта	Контрагент
	05.10.2004 09:30	05.10.2004 09:45	Первичный звонок клиента по рекламе	Опрос	Алхимов А.А.
	05.10.2004 13:00	05.10.2004 13:15	Первичный звонок клиента по рекламе.	Вопрос	Саймон и Шустер
	06.02.2007 10:00	06.02.2007 10:30	Первичный звонок клиента.	Вопрос	Никитаева-частное лицо
	06.02.2007 12:00	06.02.2007 12:30	Первичный звонок клиента	Интерес клиента	Сириус
	06.02.2007 08:00	06.02.2007 09:30	Поговорить о продлении договора на следующ...	Событие	Свергуненко
	17.10.2004 19:05	17.10.2004 19:05	Установка контактов с контрагентом	Событие	Алхимов А.А.
	07.02.2007 10:00	07.02.2007 10:30	Напомнить о том, что они должны прислать те...	Событие	Инвема
	10.02.2007 16:00	10.02.2007 16:00	Сообщение о подтверждении контакта	Событие	Дальстрой
	11.02.2007 16:50	11.02.2007 17:50	Фв: Установка контактов с контрагентом	Событие	Алхимов А.А.
	13.02.2007 13:40	13.02.2007 14:00	хочет купить	Событие	Инвема
	17.02.2007 09:00	17.02.2007 10:00	Первичный контакт с клиентом	Интерес клиента	Гришичкин
	17.02.2007 16:47	17.02.2007 16:47	Просьба отослать текст договора	Событие	Инвема
	18.09.2004 14:00	18.09.2004 14:00	Получено подтверждение получения договора	Событие	Белявский-частное лицо
	05.05.2007 11:00	05.05.2007 11:30	Обсуждение проблем работы отдела оптовой п...	Событие	Белявский-частное лицо
	22.08.2007 19:50	05.12.2007 07:40	День рождения	Событие	Алхимов А.А.
	31.05.2007 11:18		№ 28 от 20 апреля 2007 г.	Опрос	Монолит
	01.06.2007 11:00	01.06.2007 12:00	По поводу совещания	Электронное письмо	Дальстрой
	08.06.2007 11:35		Предложение о сотрудничестве	Событие	Дальстрой
				Электронное письмо	

**Событие** Завершено  
**Контрагент:** Алхимов А.А.  
**Тема:** Сообщение о подтверждении контакта  
**Содержание:**  
**Результат:**  
**Ответственный:** Федоров Борис Михайлович  
**Автор:** Федоров Борис Михайлович

# Настройка и использование фильтров

Контрагенты | Контакты | Продажи | База знаний | Задачи | Маркетинг

**Фильтры:**

- Все контакты
  - Событие
    - Текущие
    - Просроченные
    - Переданные контакты
  - Электронное письмо
    - Текущие
    - Переданные
  - Телемаркетинг
    - Текущие
    - Переданные
  - Опрос
    - Не завершенные
    - Формирование анкет

Документы по ответственному (В списке)  
 Федоров Борис Михайлович

Дата	Вид контакта	Контрагент	Контактное лицо	Начало события	Окончание собы...
05.05.07	Событие			05.05.2007 11:00:00	05.05.2007 11:30...
10.05.07	Событие	Алхимов А.А.	Сидоренко Петр Konst...	22.08.2007 19:50:00	05.12.2007 7:40:59

**Настройка фильтров**

Действия | Заполнить по умолчанию

Фильтры | Настройка фильтра

Наименование	Поле	Тип сравнения	Значение
<ul style="list-style-type: none"> <li>Все контакты</li> <li>Событие                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Текущие</li> <li>Просроченные</li> <li>Переданные контакты</li> </ul> </li> <li>Электронное письмо                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Текущие</li> <li>Переданные</li> </ul> </li> <li>Телемаркетинг                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Текущие</li> <li>Переданные</li> </ul> </li> <li>Опрос                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Не завершенные</li> <li>Формирование анкет</li> </ul> </li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/> Документы по ответственному	В списке	&Пользователи рабочего стола

OK | Закрыть

# Документы продажи

Контрагенты | Контакты | Продажи | База знаний | Задачи | Маркетинг

Документы | Сделки | Воронка продаж

Фильтры:  Действия:

Дата	Вид документа	Контрагент	Сумма	Валюта	Дата оплаты	Дата отгрузки	Дата принятия реш...
13.03.2007...	Заказ покупателя	Свергуненко	828,70	USD	18.03.2007	17.03.2007	
17.03.2007...	Заказ покупателя	Пластинформ	2 616,67	EUR	22.03.2007	23.03.2007	
01.04.2007...	Заказ покупателя	Белявский-час...	688,25	USD	05.04.2007	07.04.2007	
02.04.2007...	Заказ покупателя	Инвема	362,09	USD	03.04.2007	04.04.2007	
03.04.2007...	Заказ покупателя	Монолит	1 599,32	USD	03.04.2007	04.04.2007	
04.04.2007...	Заказ покупателя	Пластинформ	8 855,60	EUR	09.04.2007	10.04.2007	
10.04.2007...	Заказ покупателя	Саймон и Шуст...	936,04	USD	15.04.2007	16.04.2007	
12.04.2007...	Заказ покупателя	НТЦ "Нанотро...	7 734,00	USD	14.04.2007	16.04.2007	
14.04.2007...	Заказ покупателя	Политекст	991,20	USD	15.04.2007	16.04.2007	
15.04.2007...	Заказ покупателя	Свергуненко	3 236,03	USD	20.04.2007	20.04.2007	
17.04.2007...	Счет на оплату покупателю	Сириус	836,74	USD	17.04.2007	18.04.2007	
17.04.2007...	Счет на оплату покупателю	Сириус	21 911,00	руб.	18.04.2007	18.04.2007	
24.04.2007...	Заказ покупателя	ИнноТрейд	12 033,05	руб.	25.04.2007	26.04.2007	
28.04.2007...	Заказ покупателя	Монолит	7 788,00	USD	28.04.2007	06.05.2007	
28.04.2007...	Заказ покупателя	Саймон и Шуст...	2 483,02	USD	03.05.2007	04.05.2007	
01.05.2007...	Заказ покупателя	Инвема	21 045,30	USD	06.05.2007		
01.05.2007...	Заказ покупателя	Саймон и Шуст...	24 690,40	USD	06.05.2007	10.05.2007	
05.05.2007...	Счет на оплату покупателю	ИнноТрейд	229,22	USD	07.05.2007	08.05.2007	
11.05.2007...	Заказ покупателя	Бытовая техни...	449 716,01	USD	12.05.2007	13.05.2007	
11.05.2007...	Заказ покупателя	Алхимов А.А.	1 425 185...	USD	16.05.2007	17.05.2007	
16.05.2007...	Заказ покупателя	Политекст	77,88	USD	26.05.2007	27.05.2007	
01.06.2007...	Заказ покупателя	Пластинформ	9 097,85	EUR	03.06.2007	04.06.2007	
01.06.2007...	Счет на оплату покупателю	Степанов	52 791,62	руб.		02.07.2007	
02.06.2007...	Заказ покупателя	Симонов	111 760,14	руб.	10.06.2007		
10.06.2007...	Заказ покупателя	Саймон и Шуст...	1 168,66	USD	20.06.2007	25.06.2007	
02.07.2007...	Коммерческое предложение	Алхимов А.А.	9 139,05	руб.			05.07.2007
07.08.2007...	Коммерческое предложение	Пластинформ	1 876,65	EUR			14.08.2007
01.09.2007...	Коммерческое предложение	Павлов	9 000,00	руб.			01.10.2007
10.09.2007...	Коммерческое предложение	Монолит	9 000,00	руб.			28.09.2007

# Оплата и отгрузка по сделкам

Контрагенты | Контакты | Продажи | Бизнес-процессы | Задачи | Панель отчетов

Документы | Сделки | Воронка продаж

Действия | На основании | Обновить | Анализ сделки | Найти в документах

Оплата: Без отбора | Отгрузка: Без отбора

№	Дата	Сделка	Контрагент	Сумма	Оплачено	Отгружено	Валюта	Договор
502	03	Просроченные	ит	1 127,05	236	1 086,82	USD	Договор купли-продажи М-8900
502	11	Оплаченные	а	1 432,40	1 432,4	825,44	USD	Договор ИН №56
02	14	Неоплаченные	информ	2 629,48			EUR	Договор купли-продажи ПЛ-6789000
02	01.03.2007	TK000000043	Орехов-частное лицо	645 308,31			руб.	Договор купли-продажи О-89
502	04.03.2007	TK000000010	Свергуненко	925,95	396,01	396,01	USD	Договор купли-продажи СВ-67890
1002	05.03.2007	TK000000011	Саймон и Шустер	1 168,66	2 337,32	1 168,66	USD	Договор купли-продажи СШ-900
502	06.03.2007	TK000000012	Саймон и Шустер	1 558,21	1 584,62	472,78	USD	Договор купли-продажи СШ-900
1002	07.03.2007	TK000000013	Саймон и Шустер	1 857,44	1 857,44	2 080,71	USD	Договор купли-продажи СШ-900
502	11.03.2007	TK000000014	Свергуненко	828,70	779,19	779,19	USD	Договор купли-продажи СВ-67890
02	12.03.2007	TK000000015	Саймон и Шустер	3 065,40			USD	Договор купли-продажи СШ-900
502	01.04.2007	TK000000017	Белявский-частное лицо	688,25	688,25	378,85	USD	Договор купли-продажи Б-7890
02	02.04.2007	TK000000018	Инвема	362,09			USD	Договор Ин-67
502	03.04.2007	TK000000020	Монолит	1 599,32	1 599,32	869,37	USD	Договор купли-продажи М-8900
502	04.04.2007	TK000000021	Пластинформ	8 855,60	8 579,89	8 341,77	EUR	Договор купли-продажи ПЛ-6789000
1002	10.04.2007	TK000000022	Саймон и Шустер	936,04	951,9	936,04	USD	Договор купли-продажи СШ-900
502	12.04.2007	TK000000023	НТЦ "Нанотроника"	7 734,00	5 356,85	6 004,78	USD	Договор купли-продажи НЦ-6789000
502	14.04.2007	TK000000024	Политекст	991,20	649	649,00	USD	Договор купли-продажи ПЛ-89000
502	15.04.2007	TK000000025	Свергуненко	3 236,03	3 080,32	3 080,32	USD	Договор купли-продажи СВ-67890
1002	17.04.2007	TK000000004	Сирус	21 911,00	21 911	21 911,00	руб.	Договор (по счетам)
502	24.04.2007	TK000000026	ИнноТрейд	12 033,05	12 033,05		руб.	Договор купли-продажи ИН-900
02	28.04.2007	TK000000027	Монолит	6 136,00			USD	Договор купли-продажи М-8900
02	28.04.2007	TK000000028	Саймон и Шустер	2 483,02			USD	Договор купли-продажи СШ-900
02	01.05.2007	TK000000046	Саймон и Шустер	24 690,40			USD	Договор купли-продажи СШ-900
502	05.05.2007	TK000000002	ИнноТрейд	229,22	1 071,82		USD	Основной договор
02	11.05.2007	TK000000029	Быговая техника	449 716,01			USD	Договор передачи на реализацию БФ-890767
02	11.05.2007	TK000000030	Алхимов А.А.	1 425 185,14			USD	Договор купли-продажи С-45
02	16.05.2007	TK000000033	Политекст	77,88			USD	Договор купли-продажи ПЛ-89000



## Список задач пользователя

Контрагенты Контакты Продажи Бизнес-процессы Задачи Маркетинг Панель отчетов

Фильтры: Действия Отключить отбор На основании Перейти Карта маршрута Бизнес-процессы

	Выполнить до	Осталось дней	Шаблон бизнес-процесса	Наименование бизнес-процесса	Этап
<input checked="" type="checkbox"/>	24.08.2007 10:43		Быстрая продажа		Оценка
<input checked="" type="checkbox"/>	24.08.2007 11:25		Сервис		Обращение клиента
<input checked="" type="checkbox"/>	24.08.2007 11:26		Сервис		Диагностика/Согласование
<input checked="" type="checkbox"/>	24.08.2007 11:26		Сервис		Заказ запчастей
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>28.08.2007 11:27</b>	<b>-184</b>	<b>Сервис</b>		<b>Получение запчастей</b>
<input checked="" type="checkbox"/>	28.08.2007 16:04	-184	Быстрая продажа		Подготовка
<input checked="" type="checkbox"/>	04.10.2007 13:16		Разбор жалобы		Регистрация жалобы
<input checked="" type="checkbox"/>	04.10.2007 13:18		Разбор жалобы		Разбор жалобы
<input checked="" type="checkbox"/>	08.02.2008 12:51		Продажа	Продажа бытовой техники	Оценка
<input checked="" type="checkbox"/>	08.02.2008 13:37		Поручение	Опубликовать новый прайс	Выполнение работы
<input checked="" type="checkbox"/>	08.02.2008 13:45		Продажа	Продажа холодильников	Оценка
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>08.02.2008 13:49</b>	<b>-20</b>	<b>Продажа</b>	<b>Быстрая продажа</b>	<b>Оценка</b>
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>08.02.2008 13:54</b>	<b>-20</b>	<b>Продажа</b>	<b>Продажа бытовой техники</b>	<b>Подготовка</b>
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>08.02.2008 13:54</b>	<b>-20</b>	<b>Продажа</b>	<b>Продажа холодильников</b>	<b>Презентация</b>

**Состояние:** Создана.  
**Этап:** Презентация  
**Задание:** Презентация клиенту нашего товара  
 \*\*\*  
**Исполнитель:** Федоров Борис Михайлович  
 \*\*\*  
**Бизнес-процесс:** Продажа ТК000003 от 13.02.2007 0:00:00  
**Шаблон:** Продажа  
**Наименование:** Продажа холодильников  
**Организация:** Торговый дом "Комплексный"  
**Подразделение:** Отдел оптовой продажи  
**Ответственный:** Федоров Борис Михайлович  
**Основание:** Событие 00000000070 от 13.02.2007 21:18:12

# Новое в версии 1.0.3.

## Изменения на «Рабочем столе»:

- ❖ Добавлены закладки «Бизнес-процессы», «Панель отчетов».

Контрагенты | Контакты | Продажи | **Бизнес-процессы** | Задачи | Маркетинг | **Панель отчетов**

Фильтры: Действия ▾ Добавить [иконки] Отключить отбор [иконки] Перейти ▾ [иконки] Карта маршрута [иконки] Описание [иконки] Задачи [иконки]

Все бизнес-процессы	Дата старта	Шаблон	Наименование	Ответственный	Текущий этап/вариант заве...	Плановая дата	Осталось ...
Просроченные	12.02.2007	Поручение	Отправить договор с...	Федоров Борис Мих...	Выполнение работы	13.02.2007	-380
Завершенные	12.02.2007	Поручение	Опубликовать новый...	Федоров Борис Мих...	Успешно	14.02.2007	
Не стартованные	12.02.2007	Продажа	Продажа быговой те...	Федоров Борис Мих...	Подготовка	23.02.2007	-370
Поручение	13.02.2007	Продажа	Продажа холодильни...	Федоров Борис Мих...	Ожидание	19.02.2007	-374
Текущие		Продажа	Быстрая продажа	Федоров Борис Мих...	Оценка	24.02.2007	-369
Заключение договора		Быстрая продажа		Федоров Борис Мих...	Подготовка	30.09.2007	-482
Текущие		Сервис		Федоров Борис Мих...	Получение запчастей		-733 099
Продажа		Разбор жалобы		Федоров Борис Мих...	Корректирующее дейст...		-733 099
Текущие	07.02.2008	Составить договор	Составить договор	Федоров Борис Мих...	Выполнение работы	08.02.2008	-20
Согласование	28.02.2008	Поручение	Срочно составить до...	Федоров Борис Мих...	Старт	01.03.2008	1
Текущие	28.02.2008	Продажа	Продажа быговой те...	Федоров Борис Мих...	Оценка	10.03.2008	10

**Ответственный** (в списке) Федоров Борис Михайлович

**Дата старта:** 23.08.2007 11:20:14  
**Важность:**  
**Наименование:**  
**Ответственный:** Федоров Борис Михайлович  
**Контрагент:** Пластинформ  
**Детальное описание:** Клиент жалуется на работу компьютера  
 \*\*\*  
**Текущий этап(ы):**  
**Этап:** Получение запчастей  
**Исполнитель:** Отдел оптовой продажи  
**Ожидаемая дата выполнения:** 28 08 2007 г.  
**Отклонение:** 184 (дни)  
 \*\*\*

# Новое в версии 1.0.3.

## Новый отчет «Панель отчетов»:

- ❖ Предназначен для формирования списка необходимых отчетов, с последующим быстрым доступом к результатам отчетов
- ❖ Список формируется из доступных настроек отчетов пользователя
- ❖ Данный механизм используется на «Рабочем столе», но может быть открыт и самостоятельно через меню Сервис \ Универсальные отчеты

**Панель отчетов**

Заполнить список отчетов ? Сформировать Настройка... Печать... Период с: 01.02.2007 по ...

**По ответственным (Анализ событий)**

**Анализ событий**  
 Период: 01.02.2007 - ...  
 Показатели: Количество документов; Количество номенклатуры; Сумма номенклатуры (USD); Трудозатраты (час.);  
 Группировки строк: Ответственный (Элементы); Группа событий (Элементы);  
 Отборы:  
 Ответственный Не равно ;  
**Список отчетов**

Ответственный / группа событий	Количество документов	Количество номенклатуры	Сумма номенклатуры	Трудозатраты (час.)
<b>Гладилина Вера Михайловна</b>	<b>1</b>			
Событие	1			
<b>Иванов Петр Федорович</b>	<b>3</b>			
Событие	3			
<b>Петров Сидор Иванович</b>	<b>2</b>			
Вопрос	1			
Событие	1			
<b>Федоров Борис Михайлович</b>	<b>30</b>	<b>18</b>	<b>6 902,19</b>	<b>3 137,95</b>
Вопрос	4			1,75
Интерес клиента	2	15	3 444,57	1,65
Сервисный выезд	1	2	3 457,62	12,00
Событие	23	1		3 122,55
<b>Итого</b>	<b>36</b>	<b>18</b>	<b>6 902,19</b>	<b>3 137,95</b>

# Задачи CRM

## В ОБЛАСТИ УПРАВЛЕНИЯ КЛИЕНТСКОЙ БАЗОЙ:

- ❖ Создание необходимой структуры базы клиентов и контактных лиц. Организация оперативной регистрации нового клиента. Создание регламента ввода информации по новым клиентам, редактирование информации по существующим, удаление не актуальной информации. Анализ полноты заполнения клиентской базы.
- ❖ Получения необходимой аналитики по базе клиентов и контактных лиц, Сегментация клиентов.
- ❖ Оценка перспективности, потенциала и других характеристик на основе имеющихся разрозненных данных.
- ❖ Присвоение клиенту определенной группы важности на основе ABC-анализа. Присвоение клиенту определенной стадии взаимоотношений на основе XYZ-анализа. Проведение анализа изменения важности клиентов и стадий взаимоотношений с клиентом.
- ❖ Организация поиска двойных записей клиентов и контактных лиц, корректировка информации. Организация обработки необходимой группы клиентов для присвоения необходимых значений.

# Управление клиентской базой

Контрагенты

Действия

Везде

содержит:

Код	Наименование	Полное наименование	Тип отношений	Регион
Ю000...	БАНКИ (КРЕДИТ, ПЛАТ. КАРТЫ)			
0000...	МАГАЗИНЫ			
Ю000...	НАЛОГОВЫЕ ИНСПЕКЦИИ			
0000...	ПОКУПАТЕЛИ			
0000...	ПОСТАВЩ. НА РЕАЛИЗАЦИЮ			
0000...	ПОСТАВЩИКИ			
0000...	РЕАЛИЗАТОРЫ			
0000...	СОБСТВЕННЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ			
0000...	ТАМОЖНЯ			
Ю000...	Рарус	ООО "Рарус"	Партнер	Москва

Виды деятельности:

Менеджеры: Федоров Борис Михайлович (осн.)

Свойства:

Стадия отношений: Стадия взаимоотношений не указана

Важность: ABC-класс не указан

Категории:

Контактная информация | Контактные лица

Тип	Вид	Представление
Телефон	Офис	(495) 2506383
E-Mail	Адрес электронной почты контрагента для обмена ...	gar@Mail.ru



# Управление клиентской базой

## Карточка клиента. Классификация клиентов.

Контрагенты: Рарус \*

Действия | Перейти | Отчеты | Файлы

Общие | Документы | Дополнительно | Свойства | Категории | WEB-Доступ | Прочее

Наименование: Рарус | Юр./Физ лицо: Юр. лицо | ОПФ: |  
 Тип отношений: Партнер | Группа: |  
 Регион: Москва |  Входит в холдинг

Контактная информация | Дополнительное описание

Действия | Осн.

Тип	Вид	Представление
E-Mail	Адрес электронной почты контраге...	rar@Mail.ru
Телефон	Офис	+7 (495) 2506383
Адрес	Фактический	Чаянова, д.15 к 5

Контактные лица контрагента: | Контактная информация контактного лица:

Действия | Перейти | Осн.

Наименование	Состояние
Иванов Петр	Работает
Петров Семен Васильевич	Работает

Вид | Представление

Мобильный телефон ...	+7 (903) 7770700
-----------------------	------------------

Виды деятельности: Услуги (осн.) | Стадия отношений: Стадия взаимоотношений не указ  
 Менеджеры: Федоров Борис Михайлович (осн.) | Важность: ABC-класс не указан  
 Свойства: | Категории:

OK | Записать | Закрыть

# Новое в версии 1.0.3

- ❖ В карточках Контрагентов и Контактных лиц контрагентов добавлена закладка «Бизнес-процессы». Оптимизирована закладка «Документы»

The screenshot shows the 'Контрагенты: Дальстрой' window with the 'Документы' (Documents) tab selected. The 'Бизнес-процессы' (Business Processes) tab is also visible and highlighted with a red circle. The main area displays a table of business events and documents.

		Дата	Вид
		01.02.2007 12:25:21	Событие
		07.02.2007 12:17:45	Событие
		10.02.2007 12:00:00	Заказ покупателя
		13.02.2007 21:18:09	Заказ покупателя
		13.02.2007 21:18:10	Аккредитив полученный
		15.02.2007 15:33:38	Реализация товаров и услуг
		15.02.2007 17:39:52	Реализация товаров и услуг
		11.03.2007 12:00:00	Платежное поручение входящее
		12.05.2007 16:14:01	Реализация товаров и услуг
		01.06.2007 13:30:01	Событие
		13.08.2007 0:00:00	Опрос
		02.10.2007 14:53:47	Электронное письмо
		02.10.2007 18:34:15	Электронное письмо
		03.10.2007 11:45:31	Электронное письмо

The right-hand pane shows details for the selected event:

- Событие:** Запланировано
- Контрагент:** Дальстрой
- Тема:** По поводу совещания
- Содержание:** Позвонить клиенту, узнать, будет ли он участвовать в совещании.
- Результат:**
- Ответственный:** Федоров Борис Михайлович
- Автор:** Федоров Борис Михайлович

At the bottom of the window, there are buttons for 'OK', 'Записать' (Save), and 'Закрыть' (Close).

# Управление клиентской базой

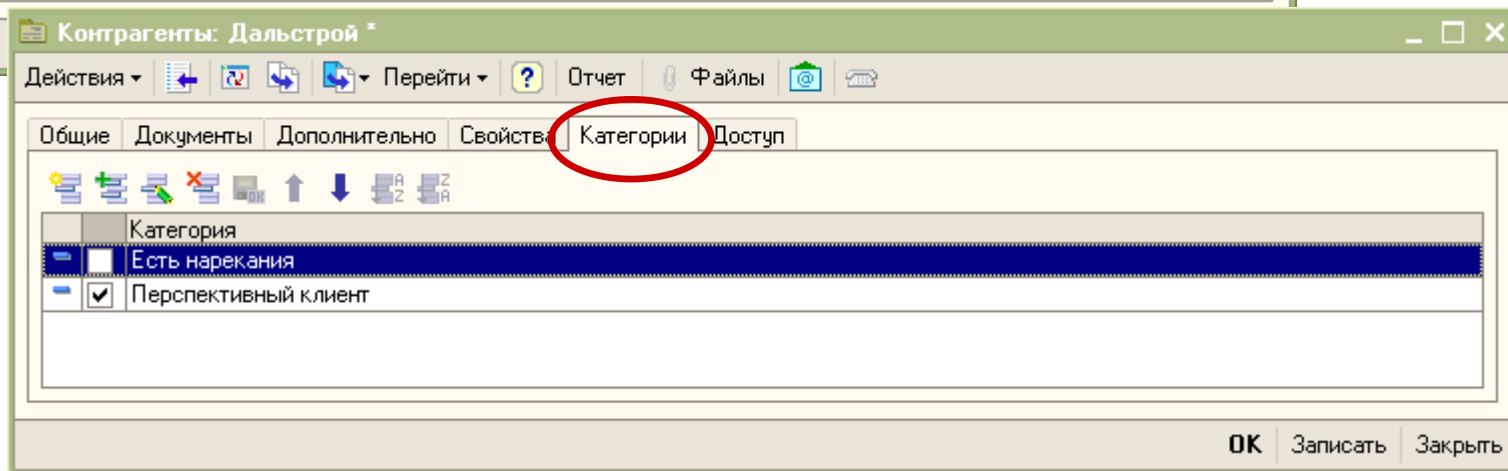
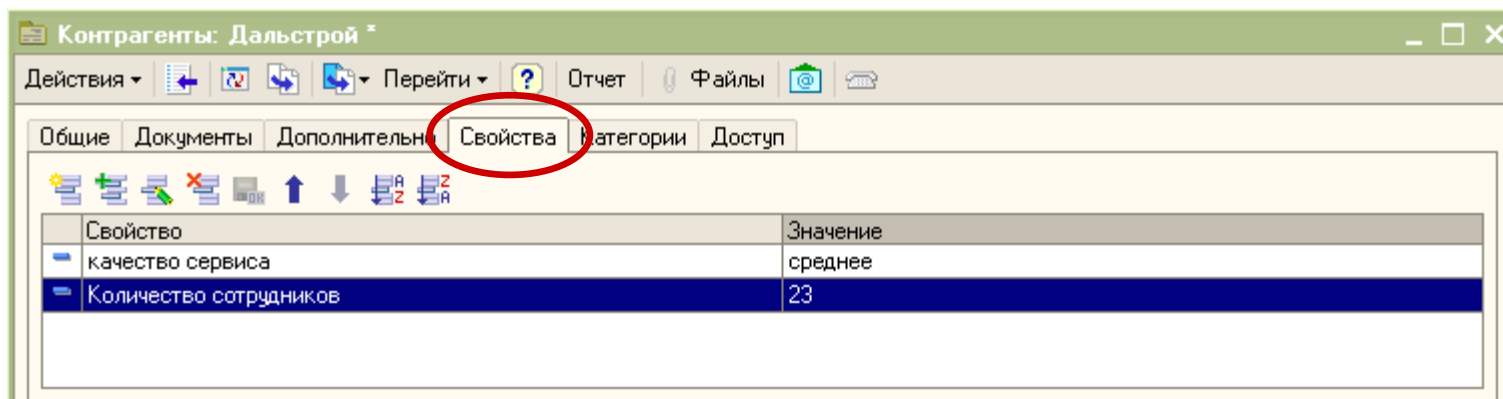
- ❖ В карточке клиента реализован механизм объединения взаимосвязанных клиентов в группы «входит в холдинг»



- Позволяет анализировать группы компаний как одно предприятие во всех отчетах:
  - Финансовых
  - CRM отчета

# Управление клиентской базой

## ❖ Использование механизма свойств и категорий



# Управление контактами

❖ **Быстрый доступ к истории контактов, информации о клиенте, отчеты по торговой деятельности**

Контрагенты: Дальстрой

Общие | Документы | Дополнительно | Свойства | Категории | Прочее

Дата	Номер	Вид	Контактное лицо	Ответственный	Описание
01.08.2004 17:00:00	00000051	Событие	Петровский Иван Ильич	Федоров Борис Михайл...	Описание: интересовался...
10.08.2004 12:00:00	TK000083	Заказ покупателя			
11.08.2004 12:00:00	TK000075	Платежное поручение входящее			
15.08.2004 15:33:38	TK000079	Реализация товаров и услуг			
15.08.2004 17:39:52	TK000089	Реализация товаров и услуг			
15.08.2004 20:30:38	TK000001	Аккредитив полученный			
24.10.2004 10:00:00	00000038	Событие	Петровский И		
11.07.2005 18:03:46	00000012	Событие	Петровский И		
11.07.2005 18:03:46	00000007	Не используется (Интерес клиента)	Петровский И		
12.09.2005 19:37:22	00000005	Продажа	Петровский И		
14.09.2005 9:00:00	00000003	Событие	Петровский И		
16.09.2005 9:00:00	00000005	Событие	Петровский И		
03.09.2007 14:10:47	TK000007	Заказ покупателя			
06.11.2007 15:16:32	TK000001	Маркетинговое мероприятие			
16.11.2007 14:38:17	TK000002	Маркетинговое мероприятие			
16.11.2007 15:08:52	TK000003	Маркетинговое мероприятие			
16.11.2007 15:11:45	TK000001	Заклучение договора			
29.11.2007 9:46:23	TK000024	Продажа			
29.11.2007 9:47:22	00000019	Событие			
29.11.2007 9:47:22	000290	Электронное письмо			
20.12.2007 15:12:48	TK000047	Продажа	Петровский И		

Контрагенты: Дальстрой

Общие | Документы | Дополнительно | Свойства

Наименование: Дальстрой  
 Тип отношений: Покупатель  
 Регион: Владивосток

Отчет по контрагенту

- Ведомость по взаиморасчетам
- Продажи
- Заказы покупателей
- Заказы поставщикам

Контактная информация

Тип	Вид	Представление
E-Mail	Рабочий	Alchimov@mail.ru
Телефон	Рабочий	(095) 67890, доб. 89

Информация о взаиморасчетах, продажах, заказах

Контактная информация контактного лица:

Наименование	Должность	Вид	Представление
Петровский Иван Ильич			

Виды деятельности: Строительство, стройматериалы (осн.); Алкоголь  
 Стадия отношений: Потенциальный покупатель  
 Менеджеры: Федоров Борис Михайлович (осн.)  
 Важность: С - класс  
 Свойства: Перспективный клиент

OK Записать Закрыть



# Управление клиентской базой

## ❖ Бухгалтерская информация

Контрагенты: Дальстрой

Действия | Перейти | Отчет | Файлы

Общие | Документы | Дополнительно | Свойства | Категории | Доступ

Полное наименование:  Код:

ИНН:  КПП:  Код по ОКПО:

Договоры | Банковские счета

Действия | Осн.

Код	Наименование	Ведение взаиморасч...	Вид договора	Номер	Дата	Организация
00060	Договор поставки ...	По заказам	С покупателем			Торговый д...

OK | Записать | Закрыть

# Управление клиентской базой

## ❖ Учет информации по контактному лицу контрагента

Контактные лица контрагентов: Петров Семен Васильевич

Действия ▾ [Иконки] Перейти ▾ [Иконки]

Контактное лицо:  ... 🔍

Контрагент:  ... 🔍

Представление:  Код:

Адреса и телефоны | **Документы** | Дополнительно | Свойства | Категории

**Работника контрагента**

Действия ▾ [Иконки] Основная | ↓

Тип	Вид	Представление
Телефон	Рабочий телефон контактного лица кон...	+7 (495) 234567

**Личная**

Действия ▾ [Иконки] Основная | ↑

Тип	Вид	Представление
<b>Телефон</b>	<b>Мобильный телефон</b>	<b>+7 (903) 7770700</b>

Комментарий:

OK Записать Закрыть

# Управление клиентской базой

## ❖ Личная информация по контактному лицу

Контактные лица: Петров Семен Васильевич

Действия ▾

Общие | Контрагенты | Документы | Свойства | Категории

Фамилия И.О.: Петров Семен Васильевич    Код: 000000014

Представление: Петров Семен Васильевич    Пол: Мужской ... X

Удостоверение: Ввести данные об удостоверении личности ...

Дата рождения: 12.01.1961     напомнить за 0 дней

Адреса и телефоны | Описание

Действия ▾    Оsn.   

Тип	Вид	Представление
Телефон	Мобильный телефон	+7 (903) 7770700

Свойства:

Категории:

OK    Записать    Закрыть

# Управление клиентской базой

❖ **Использование фильтра для выборки клиентов по контактной информации, ИНН, значению свойства, и другим параметрам Контрагента.**

Контрагенты

Действия

Везде

содержит:

Код	Наименование	Полное наименова...	Тип отношений	Регион
Ю000...	БАНКИ (КРЕДИТ, ПЛАТ.К...			
0000...	МАГАЗИНЫ			
Ю000...	НАЛОГОВЫЕ ИНСПЕКЦИИ			
0000...	ПОКУПАТЕЛИ			
0000...	ПОСТАВШ. НА РЕАЛИЗА...			
0000...	ПОСТАВЩИКИ			
0000...	РЕАЛИЗАТОРЫ			
0000...	СОБСТВЕННЫЕ ОРГАНИ...			
0000...	ТАМОЖНЯ			
Ю000...	Рарус	ООО "Рарус"	Партнер	Москва

Настроить новый отбор ...

# Управление клиентской базой

❖ **Построение отчетов по структуре клиентской базы, сохранение настроек типовых отчетов.**

**Анализ контрагентов**

Период: Период не установлен  
 Показатели: Количество;  
 Группировки строк: Тип отношений (Элементы);

Тип отношений	Количество
Конкурент	2
Партнер	6
Покупатель	23
Покупатель/Поставщик	8
<b>Итого</b>	<b>39</b>

**Настройки**

Период с: [ ] по [ ]

Параметры

Отрицательное красным  Выводить общие итоги  Выводить детальные записи  Использовать свойства и категории

**Показатели**

Представление

Поле	Тип сравнения	Значение
<input checked="" type="checkbox"/> Количество		

**Группировки строк**

Группировки строк	Тип
Тип отношений	Элементы

**Группировки колонок**

Группировки колонок	Тип

**Отборы**

Поле	Тип сравнения	Значение
<input type="checkbox"/> Регион	Равно	
<input type="checkbox"/> Вид деятельности	Равно	
<input type="checkbox"/> Основной менеджер	Равно	

Расширенная настройка

Сформировать OK Отмена

# Управление клиентской базой

## ❖ Анализ контрагентов без контактов

Анализ контрагентов без контактов

Действия ▾ **Сформировать** Видов документов для анализа Настройка... >> Период с: 01.02.2007 по ..

Контрагент	Количество
АКБ АвтоБанк	1
Бытовая техника (Владимир)	1
Гостиница "Заря"	1
Гришичкин	1
Дом быта	1
Иваночкин	1
Магазин "Все для дома"	1
Продукты (Основной)	1
Продукты (Филиал)	1
Рарус	1
Розничный магазин	1
Таганов Д.Н-частное лицо	1
<b>Итого</b>	<b>12</b>

**Виды документов**

↑ ↓ [иконки]

Документ объект
<input checked="" type="checkbox"/> Заказ покупателя
<input checked="" type="checkbox"/> Заказ поставщику
<input checked="" type="checkbox"/> Платежное поручение входящее
<input checked="" type="checkbox"/> Платежное поручение исходящее
<input checked="" type="checkbox"/> Поступление товаров и услуг
<input checked="" type="checkbox"/> Приходный кассовый ордер
<input checked="" type="checkbox"/> Расходный кассовый ордер
<input checked="" type="checkbox"/> Реализация товаров и услуг
<input checked="" type="checkbox"/> Событие
<input checked="" type="checkbox"/> Счет на оплату покупателю
<input checked="" type="checkbox"/> Счет на оплату поставщика
<input checked="" type="checkbox"/> Электронное письмо
<input checked="" type="checkbox"/> Коммерческое предложение
<input checked="" type="checkbox"/> Обслуживание
<input checked="" type="checkbox"/> Факс сообщение
<input checked="" type="checkbox"/> Телемаркетинг
<input checked="" type="checkbox"/> SMS-сообщение

▶ Сформировать    ✕



# Управление клиентской базой

## ❖ Анализ контактных лиц контрагентов

Анализ контактных лиц контрагентов

Действия ▾ ► **Сформировать** Настройка... [Иконки] Зарегистрирован с: 01.02.2007 по .. [Иконки]

**Настройки**

Период с: 01.02.2007 по ..

**Параметры**

Отрицательное красным  Выводить общие итоги  Выводить детальные записи

**Показатели**

Представление

<input checked="" type="checkbox"/> Количество
--

**Группировки строк**

Группировки строк	Тип
Контактное лицо контраг...	Элементы
...	Элементы

**Отборы**

Поле	Тип сравнения	Значение
<input type="checkbox"/> Контрагент	Равно	
<input type="checkbox"/> Ответственный	Равно	

Расширенная настройка

**Выбор поля**

- Возраст
- Дата рождения
- День рождения в текущем году
- Контактное лицо контрагента
- Контрагент
- Ответственный
- Статус
- По дням
- По неделям
- По месяцам
- По кварталам
- По годам
- Период дня рождения "День"
- Период дня рождения "Месяц"
- Период дня рождения "Год"

OK Отмена

► **Сформировать** OK Отмена

# Управление клиентской базой

## ❖ Помощник быстрого ввода нового контрагента

Регистрация нового контрагента \*

Наименование:  ОПФ:  Юр/Физ лицо:  Тип отношений:  Группа:

Наименование полное:  Регион:  ИНН:   Входит в холдинг

Телефоны:  + код страны - код города - телефон, доб.:  -  -  доб.:  Адрес:

+  -  -  доб.:  Сайт:

Адрес:  [115583, Москва г, Воронежская ул, дом № 12](#)

**Контактное лицо**

Фамилия:  Имя:  Отчество:  Должность:

Телефон:  + код страны - код города - телефон, доб.:  -  -  доб.:  Адрес:

**Дополнительно**

Вид деятельности:  Комментарий:

Менеджер:

Открыть карточку после регистрации Зарегистрировать ▾ Зкрыть ?

# Задачи CRM

## В ОБЛАСТИ УПРАВЛЕНИЯ КОНТАКТАМИ:

- ❖ Регистрация телефонных переговоров, личных встреч, почтовых, электронных писем, обращений, претензий, сервисных выездов и прочих видов контактов. Организация оперативной и удобной работы по просроченным и текущим контактам.
- ❖ Планирование контактов на будущее с возможностью просмотра, редактирование в индивидуальном календаре. Создание напоминаний о предстоящих контактах на определенное время. Назначение ответственного за исполнение контакта, уведомление ответственного о необходимости контакта, целях и задачах контакта. Передача информации о контактах с клиентом между сотрудниками, организация взаимодействия разных подразделений.
- ❖ **Получение реестра переговоров с клиентом.**
- ❖ Проведение анализа текущих, просроченных, запланированных контактов по клиентам различных групп в разрезе менеджеров. Организация работы с общим почтовым ящиком контроль своевременного ответа на электронные письма.
- ❖ Организация необходимых информационных персонализированных почтовых и электронных рассылок группам клиентов.

# Управление контактами

## Учет всех контактов

**Звонки.  
 Встречи.  
 Автоматическая  
 регистрация  
 входящей и  
 исходящей  
 электронной  
 почты.  
 Рассылка.**

Событие: Телефонный звонок (исходящий). Проведен

Действия | Перейти | Файлы

Событие | Телефонный звонок (исходящий) | Средняя | Запланировано

Номер: 00000000039 от: 06.02.2007 12:16:36

Контрагент: Алхимов А.А. Начало: 06.02.2007 08:00

Контакт. лицо: Окончание: 06.02.2007 09:30

Описание | Дополнительно

Тема: Поговорить о продлении договора на следующий год

Содержание: Разговор о продлении договора на следующий год.

Комментарий (результат): Разговор о продлении контакта.

Создать напоминание | Автор: Федоров Борис Михайлович

Основание: | Ответственный: Федоров Борис Михайлович

Событие | Печать | ОК | Записать | Закрыть

# Управление контактами

## ❖ Группировка событий

Интерес клиента: Телефонный звонок (исходящий). Проведен \*

Действия

Интерес клиента

Телефонный звонок (исходящий) Средняя Запланировано

Номер: 00000000039 от: 06.02.2007 12:16

Контрагент: Алхимов А.А.

Контакт. лицо:

Описание: Товары и услуги (0 поз.) Дополнитель

Тема: Поговорить о продлении договора

Содержание: Разговор о продлении договора на

Комментарий (результат): Разговор о продлении контакта.

Создать напоминание

Основание:

Т x Q Ответственный: Федоров Борис Михайлович

Группа события: Интерес клиента

Действия

Наименование: Интерес клиента Код: 000000003

Значения по умолчанию Настройка формы

Вид объекта: Контрагент

Шаблон бизнес-процесса: Продажа

Основная анкета:

Длительность события по умолчанию (мин.): 30

Анализировать в отчете "Воронка продаж"

Описание события:

OK Записать Закрыть

Начать Продажу Событие Печать OK Записать Закрыть

# Управление контактами

## ❖ Возможность выбора товара, услуги, участников в Событии

Событие: Телефонный звонок (исходящий). Проведен

Действия | Перейти | Файлы

Событие | Телефонный звонок (исходящий) | Средняя | Запланировано

Номер: 00000000039 от: 06.02.2007 12:16:36

Контрагент: Алхимов А.А. Начало: 06.02.2007 08:00

Контакт. лицо: Окончание: 06.02.2007 09:30

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

Тема: **Поговорить о продлении договора на следующий год**

Содержание: **Разговор о продлении договора на следующий год.**

**Товары**      **Участники**      **Вопросы и ответы**

Комментарий (результат): **Разговор о продлении контакта.**

Создать напоминание      Автор: Федоров Борис Михайлович

Основание:      Ответственный: Федоров Борис Михайлович

Событие    Печать    **OK**    Записать    Закрыть



# Управление контактами

**Передача  
 События  
 другому  
 пользователю.  
 Документ  
 закрывается  
 у одного  
 пользователя и  
 открывается у  
 другого.**

Интерес клиента: Телефонный звонок (входящий). Проведен

Действия | Перейти | Файлы | В работе

Интерес клиента | Телефонный звонок (входящий) | Средняя | В работе

Номер: 00000000040 от: 06.02.2007 12:00:02

Контрагент: Свругуненко Начало: 06.02.2007 12:00

Контакт. лицо: Окончание: 06.02.2007 12:30

Описание: Товары и услуги (0 поз.) Дополнительно

Тема: Первичный звонок клиента

Содержание: Объяснения условий заключения договора.

Комментарий (результат):

Создать напоминание Автор: Федоров Борис Михайлович

Основание: Ответственный: Федоров Борис Михайлович

Продажа ТК000003 от 27.09.2007 15:11:14 Событие Печать ОК Записать Закрыть

# Управление контактами

Регистрация потребностей клиента или интереса к товару. Позволяет оценить перспективность клиента и определить дальнейшие действия по продаже. Возможен быстрый старт бизнес-процесса.

Интерес клиента: Телефонный звонок (входящий). Не проведен

Действия | Перейти | Файлы

Интерес клиента | Телефонный звонок (входящий) | Средняя | В работе

Номер: 000000000064 от: 28.09.2007 12:06:21

Контрагент: Белявский-частное лицо Начало: 18.09.2004 14:00

Контакт. лицо: Окончание: 18.09.2004 14:30

Описание | Товары и услуги (3 поз.) | Дополнительно

Цены и валюта... | Подбор | Изменить

N	Номенклатура	Содержание услуги...	Количество	Ед.	K	Цена	Сумма	Всего
1	Сапоги жен высокие		10,000	пара	1,000	1 602,00	16 020,00	16 020,00
2	Женские босоножки		10,000	пара	1,000	1 566,00	15 660,00	15 660,00
3	Сапоги жен. низкие		5,000	пара	1,000	1 708,00	8 540,00	8 540,00

Тип цен: Розничная  
 Сумма: 40 220,00 руб. Всего (руб.): 40 220,00 НДС (в т. ч.): 0,00

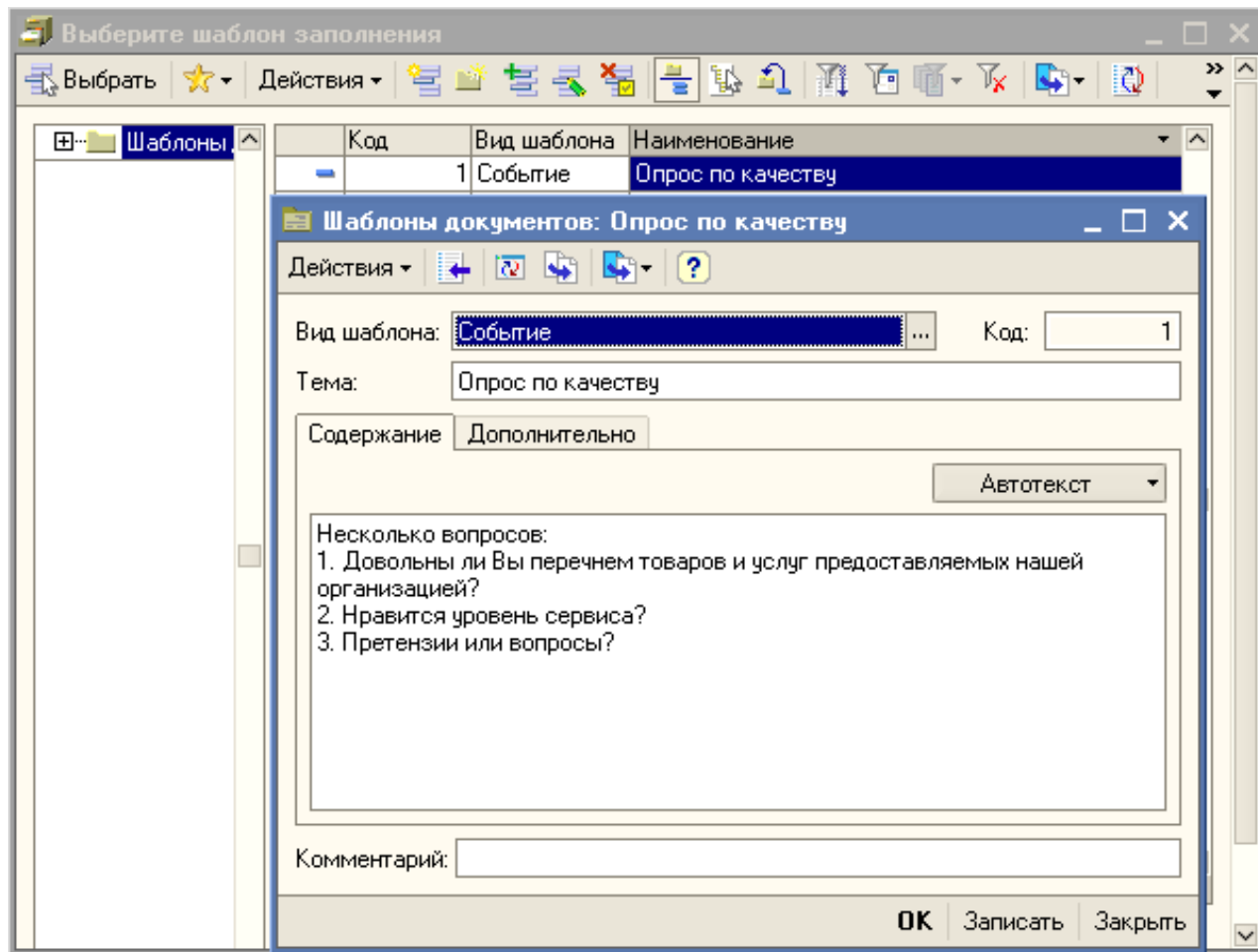
Создать напоминание Автор: Федоров Борис Михайлович

Основание: Ответственный: Федоров Борис Михайлович

Начать Продажу | Событие | Печать | ОК | Записать | Закрыть

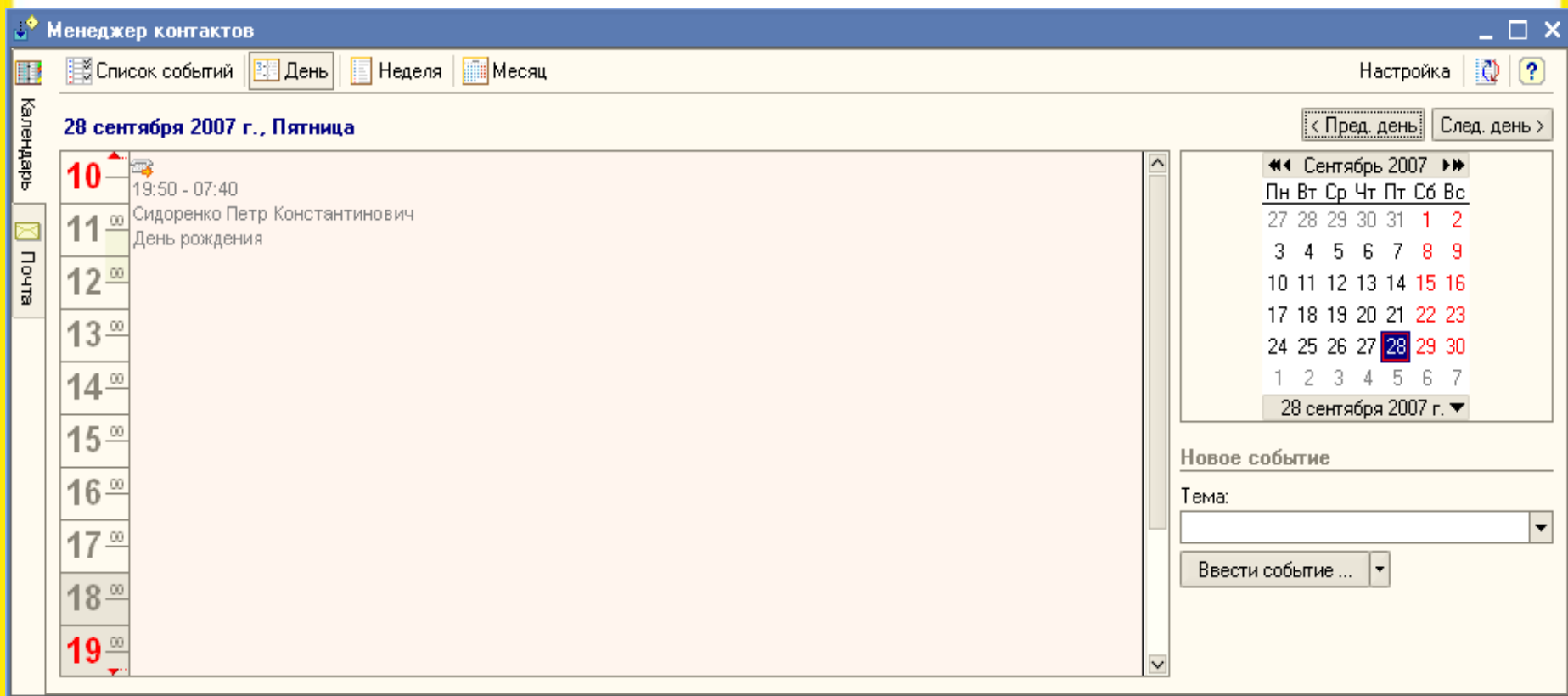
# Управление контактами

**Шаблоны контактов облегчают написание типовых писем, регистрацию типовых звонков, Поля документа «Событие» заполняются автоматически.**



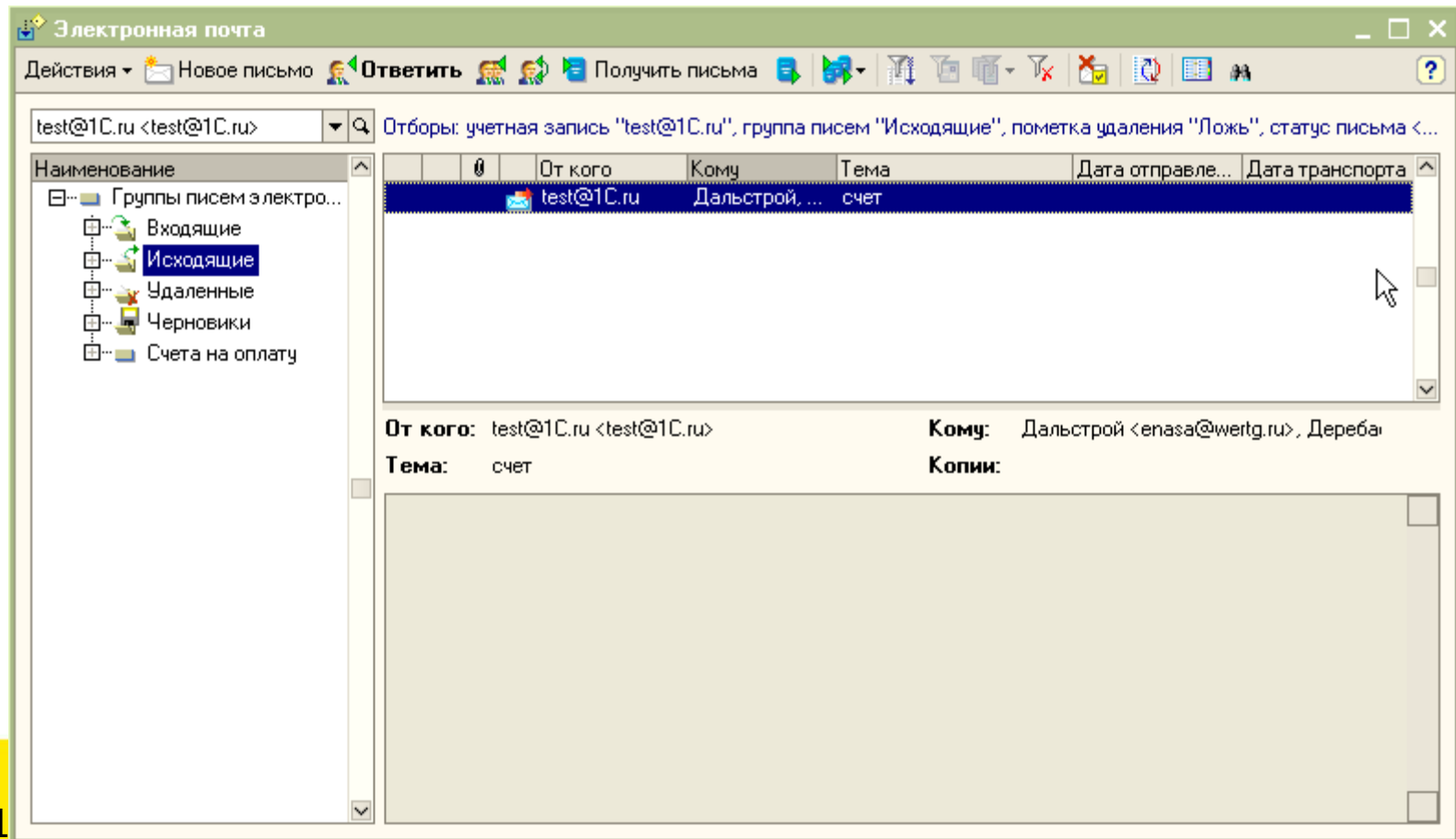
# Управление контактами

❖ **Календарь помогает планировать и своевременно выполнять контакты. Контакт с клиентом не теряется.**



# Встроенный почтовый клиент

Управление электронной почтой. Отправка и получение. Быстрая обработка писем.



# Механизм напоминаний

**Напоминание**

Действия

Кому: Пользователь    Дата начала: 02.03.2007 14:39

Тема: Новое напоминание

Объект:

Содержание: Надо обязательно сделать

**Периодичность**

Один раз  
 Ежечасно  
 Ежедневно  
 Еженедельно  
 Ежемесячно  
 Ежегодно

Напоминание не периодическое и будет показано один раз.

**Режим напоминания**

Напомнить за

**Завершение**

Нет срока  
 Через  
 До

Удалить при завершении

Автор: Пользователь    **OK**    Завершить    Записать    Закрыть

**Периодичность**

Один раз  
 Ежечасно  
 Ежедневно    Каждые: 1 Дней  
 Еженедельно    Начиная с даты, указанной в поле "Дата начала"  
 Ежемесячно  
 Ежегодно

**Периодичность**

Один раз  
 Ежечасно  
 Ежедневно  
 Еженедельно  
 Ежемесячно    Каждый день месяца  
 Ежегодно    День месяца: 1  
 Ежегодно    День до конца месяца: 1  
 Месяц: Каждый  
 Начиная с даты, указанной в поле "Дата начала"

**Режим напоминания**

Напомнить за 1 Дней до события

**Завершение**

Нет срока  
 Через 10 Лет  
 До

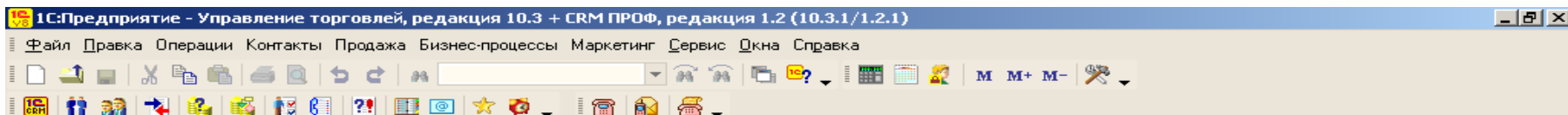
Удалить по истечению срока





# Механизм напоминаний

## ❖ Использование «всплывающих» окон (Pop-Up) для оповещения



Напоминание: 06 февраля 2007, вторник 12:00

**Интерес клиента (Телефонный звонок)**

Контрагент:

Контактное лицо:

Первичный звонок клиента  
с 06.02.2007 (12:00) по 06.02.2007 (12:30)

Тема	Контрагент	Автор
Интерес клиента (Телефонный звонок)	Свергуненко	Федоров Бори...
Интерес клиента (Телефонный звонок)	Свергуненко	Федоров Бори...
Событие (Телефонный звонок)	Сириус	Федоров Бори...

Редактировать Открыть объект Прекратить

Нажмите "Отложить", чтобы получить выделенные оповещения через:

Отложить

Напоминание 28.09.07 11:53

**Интерес клиента (Телефонный звонок)**

Контрагент: [Свергуненко](#)  
Объект: [Событие 00000000040 от 06.02...](#)

Напоминание 28.09.07 11:53

**Событие (Телефонный звонок)**

Контрагент: [Сириус](#)  
Объект: [Событие 00000000041 от 06.02...](#)

# Управление контактами

**Быстрый доступ к истории контактов и информации о клиенте.**

Контрагенты: Дальстрой

Действия ▾ [Иконки] Перейти ▾ ? Отчет [Иконки] [Иконки]

Общие | Документы | Дополнительно | Свойства | Категории | Доступ

Действия ▾ [Иконки]

								Дата	Номер	Вид	Контакты
[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	01.08.2004 17:...	00000051	Событие	Петровский
[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	24.10.2004 10:...	00000038	Событие	Петровский
[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	11.07.2005 18:...	00000007	Интерес клиента	Петровский
[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	12.09.2005 19:...	00000005	Продажа	Петровский
[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	16.09.2005 9:0...	00000005	Событие	Петровский
[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	12.10.2005 21:...	TK000002	Обращение клиента	Петровский
[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	19.10.2005 8:0...	00000016	Событие	Петровский
[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	27.02.2006 9:0...	00000003	Событие	Петровский

**Событие 00000016 от 19.10.2005 18:22:54**

\*\*\*

**Описание:** Обмен пьлесоса

**Содержание:** Необходимо в ближайшее время обменять бракованный товар.

**Комментарий:**  
\*\*\*

**Автор:** Федоров Борис Михайлович

**Ответственный:** Федоров Борис Михайлович

\*\*\*

OK | Записать | Закрыть

# Управление контактами

**Отчет анализ событий позволяет контролировать просроченные контакты, загруженность сотрудников, статистику контактов и т.д.**

Анализ событий

Действия ▾ ► **Сформировать** Настройка... [Иконки]

Валюта отчета: USD ... x Период с: 01.02.2007 по ...

Группа событий	Количество документов	Сумма документа (USD)	Количество номенклатуры	Сумма номенклатуры	Трудозатраты (час.)
Контрагент					
Ответственный					

**Настройки**

Период с: 01.02.2007 по ...

**Параметры**

Отрицательное красным  Выводить общие итоги  Выводить детальные записи  Использовать свойства и категори

**Показатели**

Представление

- Количество документов
- Сумма документа (USD)
- Количество номенклатуры
- Сумма номенклатуры (USD)
- Трудозатраты (час.)

**Группировки строк**

Группировки строк	Тип
Группа событий	Элементы
Контрагент	Элементы
Ответственный	Элементы

**Группировки колонок**

Группировки колонок	Тип

**Отборы**

Поле	Тип сравнения	Значение
<input type="checkbox"/> Номенклатура	Равно	
<input type="checkbox"/> Группа событий	Равно	
<input type="checkbox"/> Контрагент	Равно	
<input type="checkbox"/> Ответственный	Равно	

Расширенная настройка

► **Сформировать** OK Отме

# Задачи CRM

## В ОБЛАСТИ УПРАВЛЕНИЯ ПРОДАЖАМИ:

- ❖ Регистрация интересов новых клиентов к продукции и услугам компании. Регистрация новых потребностей реальных клиентов. Назначение ответственного за обработку интересов и потребностей. Организация оперативной обработки новых интересов и потребностей. Анализ потенциала, перспективности клиента, рисков возможной сделки.
- ❖ Анализ поступивших за период новых интересов клиентов, новых потребностей. Анализ периода обработки новых обращений в разрезе сотрудников.
- ❖ Организация процесса продажи в компании с помощью бизнес процесса «Продажа». Настройка под нужды компании необходимых шаблонов бизнес процессов «Продажа».
- ❖ Анализ состояния процесса продажи с помощью «Воронки продаж». Сравнения текущих показателей этапов продажи со статистикой и принятыми в компании стандартами.
- ❖ Подготовка коммерческих предложений, с использованием принятых шаблонов предложений в компании, изменение коммерческих предложений при согласовании. Анализ подготовленных, отправленных предложений в разрезе сотрудников.
- ❖ Подготовка, отправка счетов клиентам компании. Оперативная работа с информацией оплаты, отгрузки, по просрочке оплаты и отгрузки.
- ❖ Ведение списка номенклатуры. Установка цен, скидок номенклатуры. Анализ отклонения цен компании от цен поставщиков, конкурентов, партнеров.
- ❖ Анализ продаж, ABC-анализ продаж, XYZ-анализ продаж.

# Коммерческое предложение

Учет и анализ коммерческих предложений, печать с помощью шаблонов Microsoft Word

Коммерческое предложение: Проведен

Цены и валюта... Действия

Номер:  от:

Организация:

Контрагент:  Договор:

Товары (16 поз.) Дополнительно Содержание

Подбор Спецификации Утвердить

N:	Номенклатура	Количество	Ед.	К.	Цена	Сумма без ...	% скидк...	Сумма	% НДС	Сумма
Товары										
1	Вентилятор JIPONIC (Тайв.)	2,000	шт	1,000	33,00	66,00		66,00	18%	
2	Кондиционер ELEKTA	1,000	шт	1,000	50,00	50,00		50,00	18%	
3	Кондиционер БК-2300	1,000	шт	1,000	143,00	143,00		143,00	18%	
4	Вентилятор оконный	1,000	шт	1,000	33,00	33,00		33,00	18%	
5	Вентилятор ОРБИТА, STERLING, Я...	1,000	шт	1,000	44,00	44,00		44,00	18%	
Доставка										
6	Транспортные расходы	1,000	шт	1,000	115,00	115,00		115,00	18%	

1USD = 27,8251руб., Тип цен: Оптовая

Всего (USD): **532,18**  
 НДС (сверху): **81,18**

Комментарий:

Коммерческое предложение (word) Печать **OK** Записать Закрыть

# Коммерческое предложение

- ❖ **Полная интеграция с торговой подсистемой.  
 Дальнейший ввод счетов и заказов.**

**Коммерческое предложение: Проведен**

Цены и валюта... Действия

Номер:  от:

Организация:

**Структура подчиненности документа**

Документ	Сумма	Валюта
<b>Коммерческое предложение TK000004 от 19.07.2005 17:36:04</b>	<b>17 081,92</b>	<b>USD</b>
Заказ покупателя TK000005 от 20.07.2007 11:49:18	17 081,92	USD
Реализация товаров и услуг TK000004 от 21.12.2007 14:21:40	290,06	USD
Счет-фактура выданный TK000000001 от 21.12.2007 14:21:40	290,06	USD

**Список событий:**

- Событие "Телефонный звонок"
- Событие "Встреча"
- Событие "Электронное письмо"
- Событие "Почтовое письмо"
- Прочее событие
- Заказ покупателя**
- Событие
- Счет на оплату покупателю**
- Поручение
- Заключение договора
- Продажа
- Согласование

	Цена	Сумма без НДС
	,000	51,75 2 898,00
	,000	51,75 2 898,00
	,000	74,75 4 485,00
	,000	74,75 4 485,00

Всего (USD): **17 081,92**

НДС (сверху): **2 605,72**

Комментарий:

Коммерческое предложение Печать **OK** Записать Закреть



# Создание типовых документов в MS Word

- ❖ Создание типовых договоров в MS Word по заданным шаблонам, может быть несколько шаблонов.
- ❖ Договора формируются из документа «Коммерческое предложение» и справочника «Договора»

Коммерческое предложение: Проведен

Цены и валюта... Действия

Номер: 00000001 от: 16.02.2007 12:03:46

Организация: Наша организация

Контрагент: СвязьИнфо Договор: Основной договор

Товары и услуги (1 поз.) Дополнительно Содержание

Утверждена

№	Номенклатура	Содержание услуги...	Количество	Ед.	К.	Цена	Сумма бе...	% скидк...	Сумма
1	Вентилятор		1,000	шт	1,000	1 000,00	1 000,00		1 000

Спецификация 1 (Утв.)

Тип цен: Розничная

Всего (руб.): **1 000,00**

НДС (в т. ч.): **152,54**

Комментарий:

Коммерческое предложение Печать OK Записать Закрыть

Коммерческое предложение

Шаблон договора из коммерческого предложения

# Управление Бизнес-процессами

## ❖ Преимущества:

- Четкие инструкции для сотрудников. Правильная работа в стандартных ситуациях. Единый стандарт компании.
- Выявление проблем, совершенствование процесса, больше успешно завершенных процессов, копирование лучшего опыта.
- Контроль за состоянием бизнеса: сколько всего открытых процессов, на каком этапе, когда закончатся – Повышение управляемости.
- Прогнозирование продаж – Воронка продаж

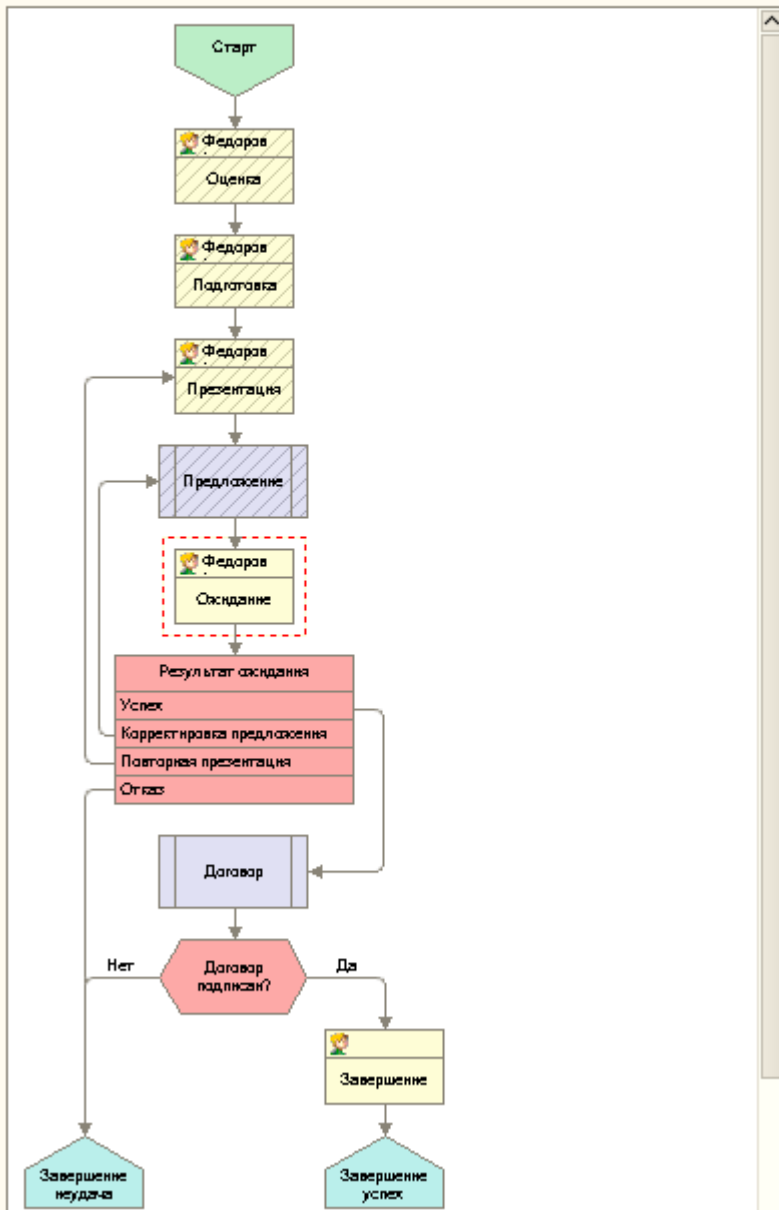


## Схема бизнес-процесса Продажа

### ❖ Модуль управления Бизнес-процессами по работе с клиентами обеспечивает:

- Создание типовых шаблонов бизнес-процессов продаж и др.
- Автоматическое создание задач по стадиям
- Контроль состояния БП
- Гибкая настройка каждого процесса и возможность изменения во время работы
- Полная информация по бизнес-процессу в любой момент
- Построение отчетов

### ❖ Готовые шаблоны



# Создание Шаблона Бизнес процесса

Шаблоны бизнес-процессов: Продажа

Наименование: Продажа Код: 00007

Параметры Настройка маршрута

Вид бизнес - процесса: Продажа

Дополнительно

- Учет по сумме  
Если в бизнес - процессе присутствуют поля "Сумма" то при установленном флаге они будут недоступны
- Указать как шаблон по-умолчанию  
При установленном флаге шаблон становится основным. Основной шаблон автоматически подставляется в описание бизнес - процесса.

Описание бизнес - процесса:

Файлы

Действия

Наименование

---

Шаблоны бизнес-процессов: Продажа

Наименование: Продажа Код: 00007

Параметры Настройка маршрута

Карта маршрута

Этап (точка маршрута)	Вид точки маршрута
<input checked="" type="checkbox"/> Оценка	Действие
<input checked="" type="checkbox"/> Подготовка	Действие
<input checked="" type="checkbox"/> Презентация	Действие
<input checked="" type="checkbox"/> Предложение	Вложенный бизнес-процесс
<input checked="" type="checkbox"/> Ожидание	Действие
<input checked="" type="checkbox"/> Договор	Вложенный бизнес-процесс
<input checked="" type="checkbox"/> Завершение	Действие

Настройка этапа (точки маршрута)

**Оценка**

Описание:  
Оценить потребности клиента

Вероятность успешного окончания бизнес-процесса : 10 (%)

Длительность: 1 дн. 0 час. 0 мин.

Напомнить об окончании за: 0 дн. 0 час. 0 мин.

Отложить начало этапа на: 0 дн. 0 час. 0 мин.

Основное действие

Создаваемый документ: Событие ... x

Шаблон документа: ... x

Этап (точка маршрута) - основание: ... x

Исполнители

Исполнитель  
Инициатор

Комментарий:

← Предыдущий → Следующий OK Записать Закрыть

# Настройка копии бизнес-процесса

Продажа ТК000003 от 13.02.2007 0:00:00

Действия: [Иконки] | Перейти | Файлы | Задачи | **Настройка маршрута** | Описание

Номер:  от:  Дата старта:

Шаблон:  Важность:

Наименование:

План, дата продажи:

Принадлежность:

Контрагент:

Контакт, лицо:

Источник:

Основание:

Детальное описание:

Инициатор:

---

**Настройка маршрута бизнес-процесса: Продажа ТК000003 от 13.02.2007 0:00:00**

Карта маршрута		Настройка этапа (точки маршрута)	
Этап (точка маршрута)	Вид точки маршрута		
<input checked="" type="checkbox"/> Оценка	Действие	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Оценка</b>	
<input type="checkbox"/> Подготовка	Действие	Задание:	<input type="text" value="Оценить потребности клиента"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Презентация	Действие	Вероятность успешного окончания :	<input type="text" value="10"/> (%)
<input type="checkbox"/> Предложение	Вложенный бизнес-проц...	Длительность:	<input type="text" value="1"/> дн. <input type="text" value="0"/> час. <input type="text" value="0"/> мин.
<input checked="" type="checkbox"/> Ожидание	Действие	Напомнить об окончании за:	<input type="text" value="0"/> дн. <input type="text" value="0"/> час. <input type="text" value="0"/> мин.
<input type="checkbox"/> Договор	Вложенный бизнес-проц...	Отложить начало этапа на:	<input type="text" value="0"/> дн. <input type="text" value="0"/> час. <input type="text" value="0"/> мин.
<input checked="" type="checkbox"/> Завершение	Действие	<b>Основное действие</b>	
		Создаваемый документ:	<input type="text"/> ... x
		Шаблон документа:	<input type="text"/> ... x
		Этап (точка маршрута) - основание:	<input type="text"/> ... x
<b>Исполнители</b>			
Действия: [Иконки]			
Исполнитель			
Ответственный			

Предыдущий | Следующий | ОК | Закрыть

# Старт Бизнес процесса Продажа

- ❖ Обычно бизнес процесс Продажа вводится на основании Документа «Событие». Можно выбрать необходимый шаблон БП, исполнителя первого этапа.
- ❖ После старта бизнес процесс Продаж, автоматически создает Задачу для исполнителя первого этапа бизнес процесса.

Продажа ТК000003 от 13.02.2007 0:00:00

Действия ▾ | | Перейти ▾ | | | | |

Номер:  от:  | Дата старта:

Шаблон:  | Важность:

Наименование:

План. дата продажи:  | Сумма:  [USD](#)  
[Курс:25,9029](#) [Крат.:1](#)

Принадлежность

Контрагент:  | Организация:

Контакт. лицо:  | Подразделение:

Источник:  | Проект:

Основание:  | Ответственный:

Детальное описание:  [Создать напоминание](#)

Инициатор: Федоров Борис Михайлович |



# Задача и карта маршрута Бизнес-процесса

Карта маршрута бизнес-процесса: Продажа 00000019...:29 → X

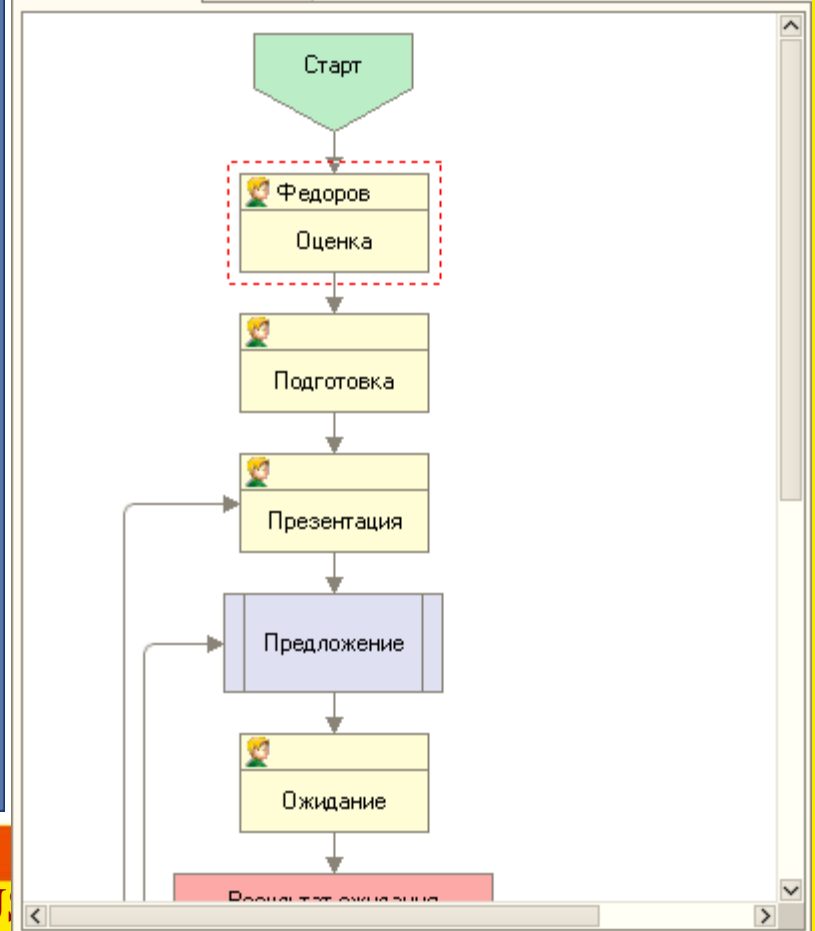
Файлы

Бизнес-процесс: Продажа №00000019 от 18.10.2005 2:30:29

Точка маршрута: Оценка

Оценка: **93 988,18 USD**    **5 %**    **4 699,41 USD**

Карта маршрута    История



Задача: Задача 114 от 06.11.2007 14:52:12

Действия: [Иконки]    Перейти    Файлы    Карта маршрута

Номер: 114 от: 06.11.2007 14:52:12    **Презентация**

Бизнес-процесс: Продажа ТК000012 от 06.11.2007 14:48    Важность: Средняя

Выполнить до: 06.11.2007 18:52    Создать напоминание

Задание    Описание бизнес-процесса    История бизнес-процесса    Следующий этап

Проведение презентации. Зафиксировать план и результат презентации с помощью документа Событие (встреча)

Отметка о выполнении задачи

Исполнитель: Федоров Борис Михайлович Принята к исполнению: 21.12.2007 14:49:44

Основные действия    Событие 00000013 от 15.11.2007 10:0...

Выполнена    Записать    Закрыть

## Задача и карта маршрута Бизнес процесса

- ❖ **Досрочное завершение бизнес процесса**
- ❖ **В Карте маршрута БП доступ к истории по этапам – комментарии, документы**

Завершить бизнес-процесс на текущем этапе

Успешно (достигнут желаемый результат)

Неудачно (желаемый результат не достигнут)

по причине:

Карта маршрута бизнес-процесса: Продажа 00000003...:53

Действия ? Файлы

Бизнес-процесс: [Продажа №00000003 от 12.09.2005 19:27:53](#)

Этап: [Презентация](#)

Оценка: **43 500 USD** **15 %** **6 525 USD**

Карта маршрута История

Этап	Результат	Исполнитель
Оценка - 5 %		
	Федоров Борис Михайлович: 12.09.2005 19:28:05-12.09.2005 19:28:3	
Подготовка - 10 %		
	Федоров Борис Михайлович: 12.09.2005 19:28:39-12.09.2005 19:28:4	
Презентация - 15 %		
	Выполняется, Федоров Борис Михайлович	

Действия

Этап	Объект
Презентация	<a href="#">Событие 00000014 от 23.02.2006 1:49:35</a>

## Задача и карта маршрута Бизнес-процесса

### ❖ Просмотр истории бизнес-процесс в каждой задаче

Задача: Задача 332 от 21.12.2007 14:59:23

Действия [Перейти](#) [Карта маршрута](#)

Номер:  от:  [Подготовка](#)

Бизнес-процесс:  Важность:

Выполнить до:  [Напомнить 21.12.2007, Федоров Бор...](#)

[Задание](#) [Описание бизнес-процесса](#) [История бизнес-процесса](#) [Следующий этап](#)

Этап	Дата план.выпол...	Дата факт.выпол...	Фактический исполнитель
<a href="#">Результат</a>			
<b>Оценка</b>	21.12.2007 15:13	21.12.2007 14:59	Федоров Борис Михайлович
перспективный клиент, все потребности указаны в письме			

Объект - результат: [Электронное письмо 000303 от 21.12.2007 14:59:13](#)

[Принять к исполнению](#) [Записать](#) [Закрыть](#)

# Новое в версии 1.0.3.

## Бизнес-процессы:

- ❖ Во все бизнес-процессы добавлены новые реквизиты.

Продажа ТК0000001 от 07.02.2008 12:32:45

Действия ▾ | ← | → | ↺ | 📷 | Перейти ▾ | 📁 | Задачи | 📄 | ⚙️ | Настройка маршрута | 🗉 | Описание | ?

Номер:  от:  | Дата старта:

Шаблон:  | Важность:

**Наименование:**   

План. дата продажи:  | Сумма:  [USD](#)  
[Курс: 25,9029](#) [Крат.: 1](#)

Принадлежность

Контрагент:  | Организация:   

Контак. лицо:  | Подразделение:   

Источник:  | Проект:   

Основание:  | Ответственный:   

Детальное описание:  [🔔 Создать напоминание](#)

**Новые реквизиты**

Инициатор:  OK | Закрыть

# Новое в версии 1.0.3.

## Бизнес-процессы:

- ❖ **Новый журнал бизнес-процессов: список всех процессов в системе, быстрый отбор по контрагенту, организации, подразделению и проекту.**

Бизнес-процессы

Действия [иконки] | Перейти [иконка] | Карта маршрута [иконка] | Описание [иконка] | Задачи [иконка]

Отбор по: Контрагент [поле]

	Дата ста...	Номер	Шаблон	Наименование	Подразделение	Текущий этап/вариант з...	Планова...	Осталос...
⚠	12.02.2007	TK0000001	Поручение	Отправить договор с курьером	Отдел оптовой продажи	Выполнение работы	13.02.2007	-380
⚠	12.02.2007	TK0000002	Поручение	Опубликовать новый прайс	Отдел оптовой продажи	Успешно	14.02.2007	
⚠	12.02.2007	TK0000002	Продажа	Продажа бытовой техники		Подготовка	23.02.2007	-370
⚠	13.02.2007	TK0000003	Продажа	Продажа холодильников		Презентация	23.02.2007	-370
⚠		TK0000004	Продажа	Быстрая продажа	Отдел оптовой продажи	Оценка	24.02.2007	-369
⚠		TK0000001	Быстрая продажа		Отдел оптовой продажи	Подготовка	30.08.2007	-182
⚠		00000001	Сервис			Получение запчастей		-733 099
⚠		TK0000001	Разбор жалобы			Корректирующее действ...		-733 099
⚠	07.02.2008	TK0000001	Составить договор	Составить договор	Отдел оптовой продажи	Выполнение работы	08.02.2008	-20
⚠	07.02.2008	TK0000001	Заключение догов...	Договор на поставку техники	Отдел оптовой продажи	Отправка договора клие...	09.02.2008	-19
⚠	07.02.2008	TK0000001	Быстрая продажа	Продажа партии обуви	Отдел оптовой продажи	Оценка	16.02.2008	-12
⚠	28.02.2008	TK0000002	Поручение	Срочно составить договор с Д...		Старт	01.03.2008	1

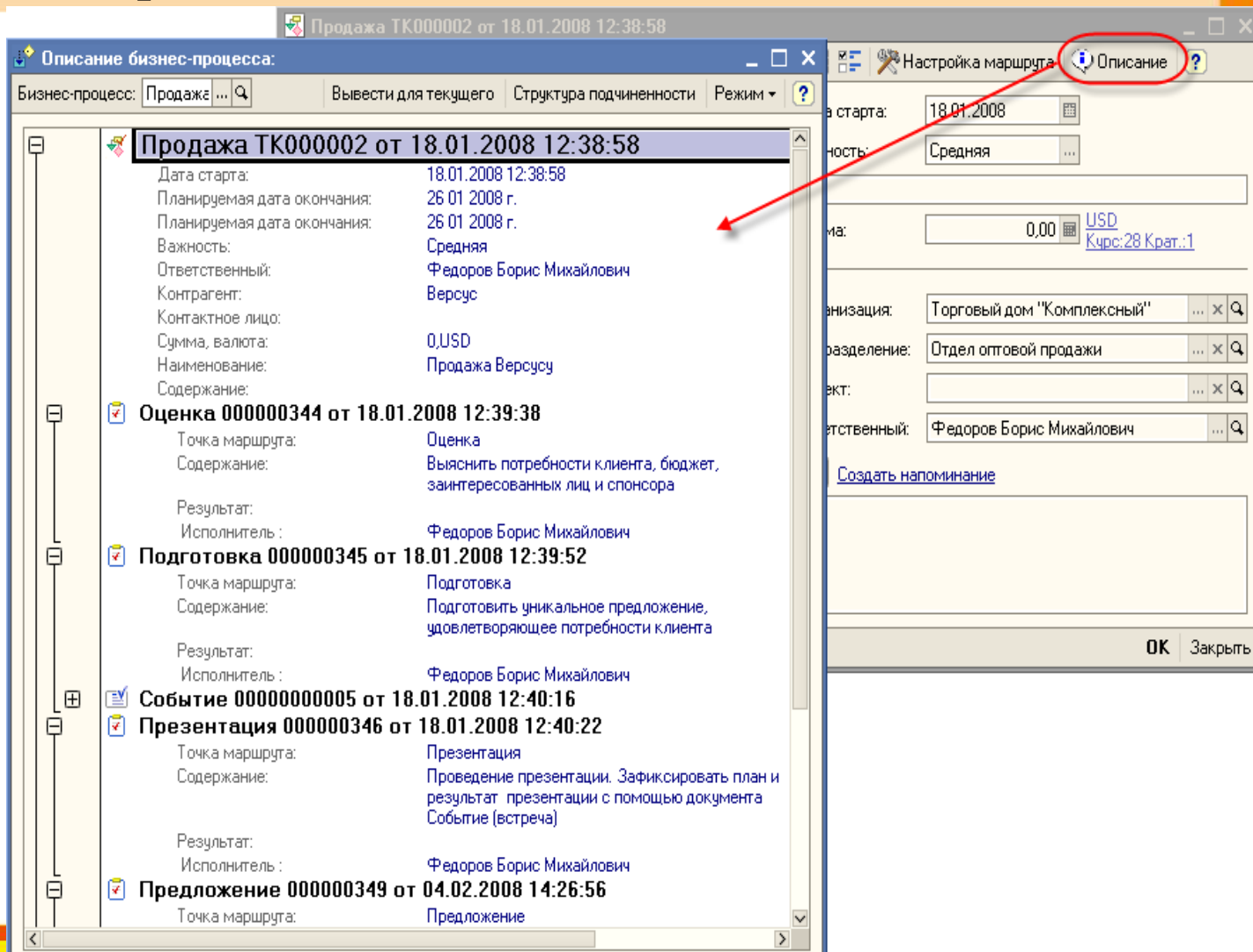
  

	Выполнить до	Осталось д...	Этап	Исполнитель	Дата принятия к исполнению	Фактическая дата выполн...
⚠	24.08.2007 10:43		Оценка	Федоров Борис Михайлович		27.08.2007 16:04:49
⚠	28.08.2007 16:04	-184	Подготовка	Федоров Борис Михайлович	07.02.2008 11:13:35	

# Новое в версии 1.0.3.

**Бизнес-процессы:**

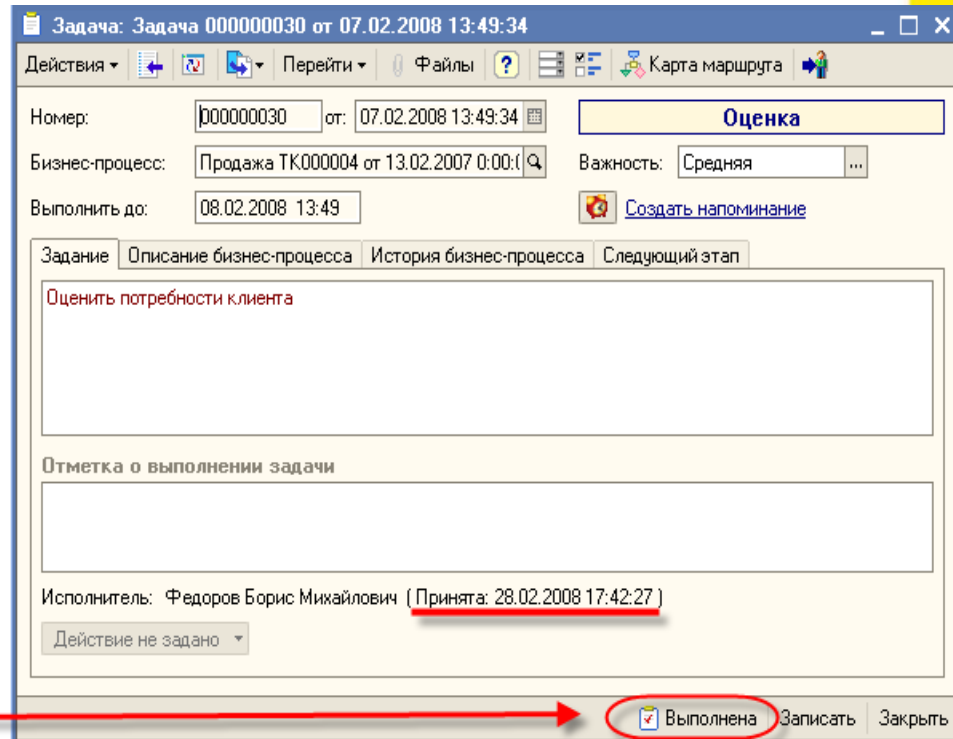
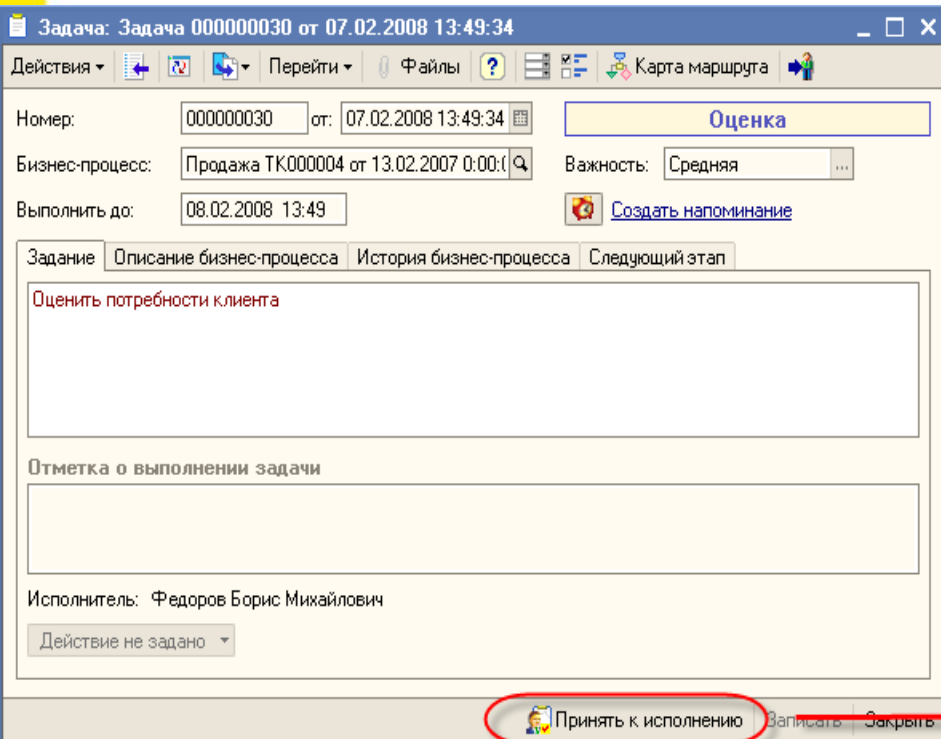
- ❖ **Новый отчет «Описание бизнес-процесса».** В нем выводится весь список задач и документов для конкретного бизнес-процесса.



# Новое в версии 1.0.3.

## Задачи по бизнес-процессам:

- ❖ В задаче добавилось состояние «Принята к исполнению». Перед выполнением, исполнитель обязан принять ее к исполнению.

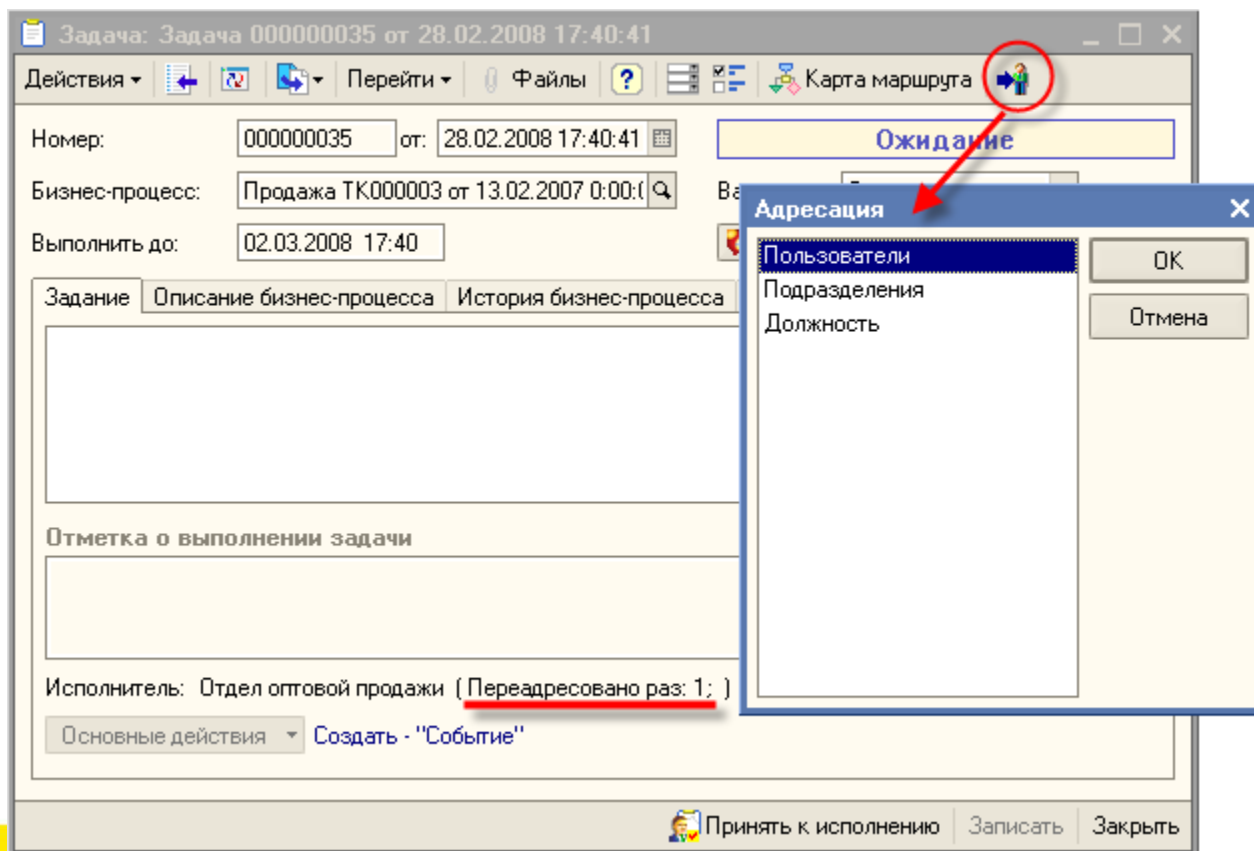




# Новое в версии 1.0.3.

## Задачи по бизнес-процессам:

- ❖ Можно переадресовать другому пользователю.



# Новое в версии 1.0.3.

## Шаблоны бизнес-процессов:

- ❖ В настройке шаблона, в поле «Основное действие», добавлен флаг «Запрет выполнения задачи, без выполнения основного действия». Данный флаг не дает завершить задачу без создания документа, указанного в поле «Создаваемый документ».

Задача: Задача 000000036 от 28.02.2008 18:05:24 \*

Действия: [Иконки] | Перейти: [Иконка] | Файлы: [Иконка] | Карта маршрута: [Иконка]

Номер: 000000036 от: 28.02.2008 18:05:24 | Оценка

Бизнес-процесс: Продажа ТК0000002 от 28.02.2008 18:0 | Важность: Средняя

Выполнить до: 29.02.2008 18:05 | Создать напоминание

Задание: [Оценить потребности клиента]

Отметка о выполнении задачи: [Поле]

Исполнитель: Федоров Борис Михайлович (Принята: 28.02.2008 18:05:33)

Основные действия: Создать - "Событие, Счет на оплату покупателю"

Выполнена | Записать | Закреть

### Основное действие

Создаваемый документ: Событие, Счет на оплату покупателю ... x

Шаблон документа: ... x

Этап (точка маршрута) - основание: ... x

запрет выполнения задачи, без выполнения основного действия



# Новое в версии 1.0.3.

## Бизнес-процесс «Поручение»:

- ❖ Предназначен для создания персональных задач любому пользователю системы с возможностью контроля выполнения третьим лицом и возврата на доработку.

Поручение (Новый)

Действия ▾ [Назад] [Вперед] [Отмена] [Сохранить] [Печать] [Настройка маршрута] [Описание ?]

Перейти ▾ | Файлы | Задачи | [Список] [Детали] [Настройка маршрута] [Описание ?]

Номер: [ ] от: 28.02.2008 18:09:47 [ ] | Приоритет: Средняя [ ]

Наименование: **Использование шаблона при создании** [ ]

Ответственные лица

Инициатор: Федоров Борис Михайлович [ ]

Исполнитель: Федоров Борис Михайлович [ ]

Контроль выполнения поручения

Контроль

Контролер: Федоров Борис Михайлович [ ]

Планирование

Дата старта: 28.02.2008 [ ]

Дата выполнения: 29.02.2008 18:09 [ ]

Дата контроля: 29.02.2008 18:09 [ ]

Оценка выполнения работ(0..5): 0 ▾

Содержание | Принадлежность | Оповещения | Задачи | Электронные письма

**Оповещения по электронной почте**

OK [Сохранить] [Закрыть]

# Новое в версии 1.0.3.

## Новый отчет «Отчет по бизнес-процессам»:

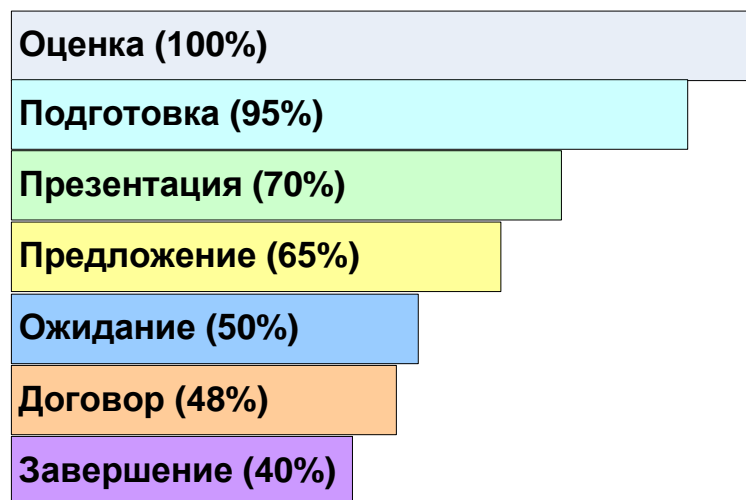
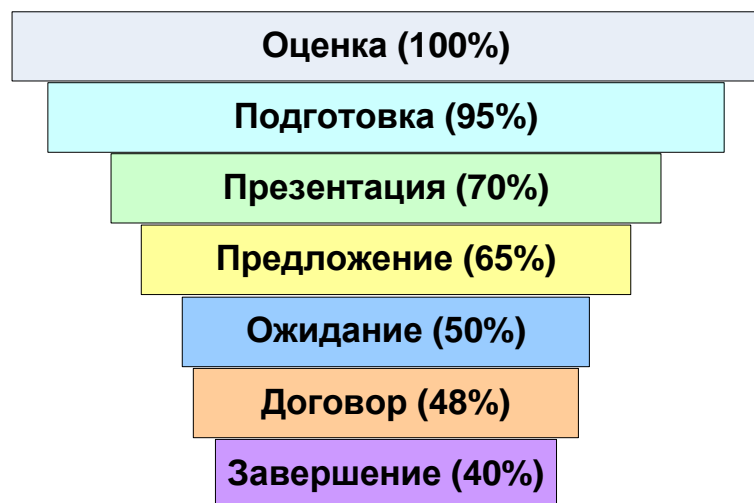
Отчет по бизнес - процессам

Действия ▾ Сформировать Настройка... Валюта отчета: USD ... x Период с: 01.02.2007 по ...

Вид бизнес-процесса Ответственный	Бизнес-процессы			Сумма (USD)	Продолжительность (час)		Кол-во номенклатуры в основании (события)
	Всего	Кол-во завершенных	Кол-во завершенных успешно		Всего	Средняя	
<b>Поручение</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>		<b>18 355</b>	<b>4 589</b>	
Федоров Борис Михайлович	4	1	1		18 355	4 589	
<b>Заключение договора</b>	<b>1</b>				<b>522</b>	<b>522</b>	
Гладилина Вера Михайловна	1				522	522	
<b>Продажа</b>	<b>10</b>			<b>9 385,16</b>	<b>64 504</b>	<b>6 450</b>	<b>17,00</b>
Петров Сидор Иванович	1				522	522	
Федоров Борис Михайлович	9			9 385,16	63 982	7 109	17,00
<b>Сервис</b>	<b>1</b>				<b>4 543</b>	<b>4 543</b>	
Федоров Борис Михайлович	1				4 543	4 543	
<b>Разбор жалобы</b>	<b>1</b>				<b>3 557</b>	<b>3 557</b>	
Федоров Борис Михайлович	1				3 557	3 557	
<b>Итого</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>9 385,16</b>	<b>91 481</b>	<b>5 381</b>	<b>17,00</b>

# Воронка продаж

- ❖ **Разделение процесса продажи на этапы**
- ❖ **Контроль количества и причин потерь клиентов**
- ❖ **Создание эталонной воронки продаж – норматив потери клиентов при переходе от одного этапа к другому**
- ❖ **Контроль отклонений, выявление причин, корректировка**
- ❖ **Прогноз продаж, контроль сроков и суммы ожидаемых продаж**
- ❖ **Отчеты: текущее состояние, отклонение от эталона**



# Воронка продаж

**Отчет по всем продажам за период «оборотная воронка». Позволяет рассчитать Вероятность успешного окончания сделок по статистике всех БП продаж за период**

## Воронка продаж

Период: Период не установлен

Отбор:

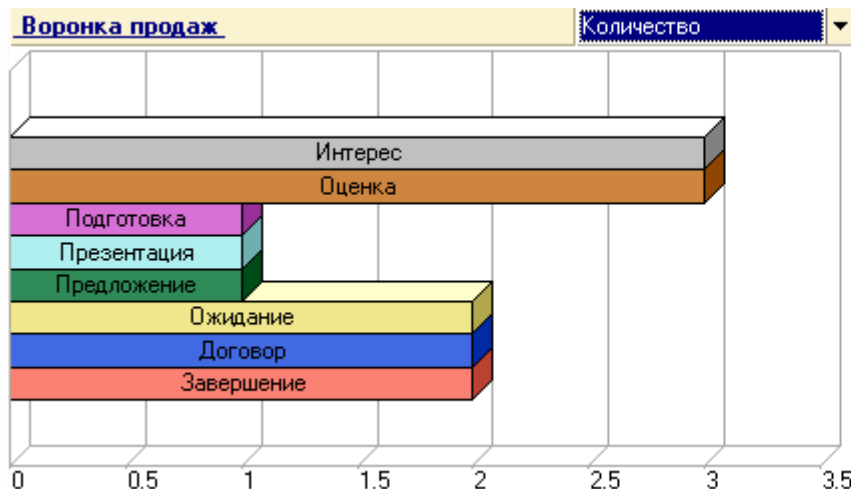
Показатели: Количество, Ожидаемый доход, Вероятность успешного окончания, % (по шаблону), Вероятность успешного окончания, % (по статистике), Оценка дохода (по шаблону), Оценка дохода (по статистике)

Итоги по: Этап Элементы

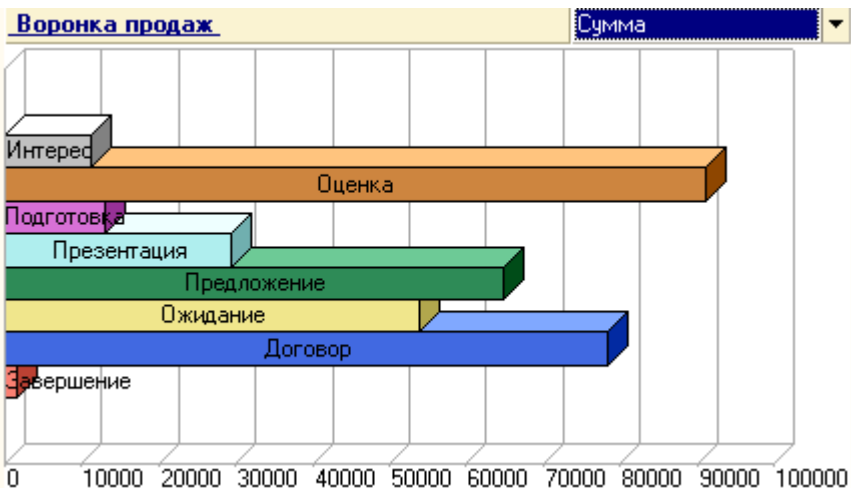
Этап	Количество	Ожидаемый доход	Вероятность успешного окончания, % (по шаблону)	Вероятность успешного окончания, % (по статистике)	Оценка дохода (по шаблону)	Оценка дохода (по статистике)
Интерес	14	322 482,38		9,09		29 316,58
Оценка	15	591 285,80	5,00	9,09	29 564,29	53 753,25
Подготовка	11	436 490,00	10,00	12,50	43 649,00	54 561,25
Презентация	8	346 800,00	15,00	25,00	52 020,00	86 700,00
Предложение	4	161 700,00	40,00	50,00	64 680,00	80 850,00
Ожидание	2	107 800,00	40,00	50,00	43 120,00	53 900,00
Результат ожидания	2	107 800,00	40,00	50,00	43 120,00	53 900,00
Договор	2	107 800,00	80,00	100,00	86 240,00	107 800,00
Договор подписан?	1	45 000,00	80,00	100,00	36 000,00	45 000,00
Завершение	1	45 000,00	100,00		45 000,00	

# Воронка продаж

(по количеству, доходу и оценке дохода продаж)



Стадия	Сумма	Оценка	Количество
Интерес	11 223,00		3
Оценка	91 023,00	4 551,15	3
Подготовка	12 900,00	1 290,00	1
Презентация	29 300,00	4 395,00	1
Предложение	64 800,00		1
Ожидание	53 777,00	40 332,75	2
Договор	78 455,00	364,00	2
Завершение	1 554,00	1 554,00	2
<b>Итого</b>			
	343 032,00	52 486,90	



Стадия	Сумма	Оценка	Количество
Интерес	11 223,00		3
Оценка	91 023,00	4 551,15	3
Подготовка	12 900,00	1 290,00	1
Презентация	29 300,00	4 395,00	1
Предложение	64 800,00		1
Ожидание	53 777,00	40 332,75	2
Договор	78 455,00	364,00	2
Завершение	1 554,00	1 554,00	2
<b>Итого</b>			
	343 032,00	52 486,90	



## Механизм БП результаты:

- ❖ Создан полноценный **механизм управления БП** на базе платформы 1С:8
- ❖ В режиме пользователя есть возможность **создавать шаблоны БП** и описывать их параметры
- ❖ **Интерфейсы:** Задача, Карта маршрута, досрочное завершение БП, готовые отчеты по анализу БП, оптимизация под новые схемы БП созданные по заказу клиента
- ❖ Созданы **механизмы для облегчения работы по созданию БП** индивидуально под клиента

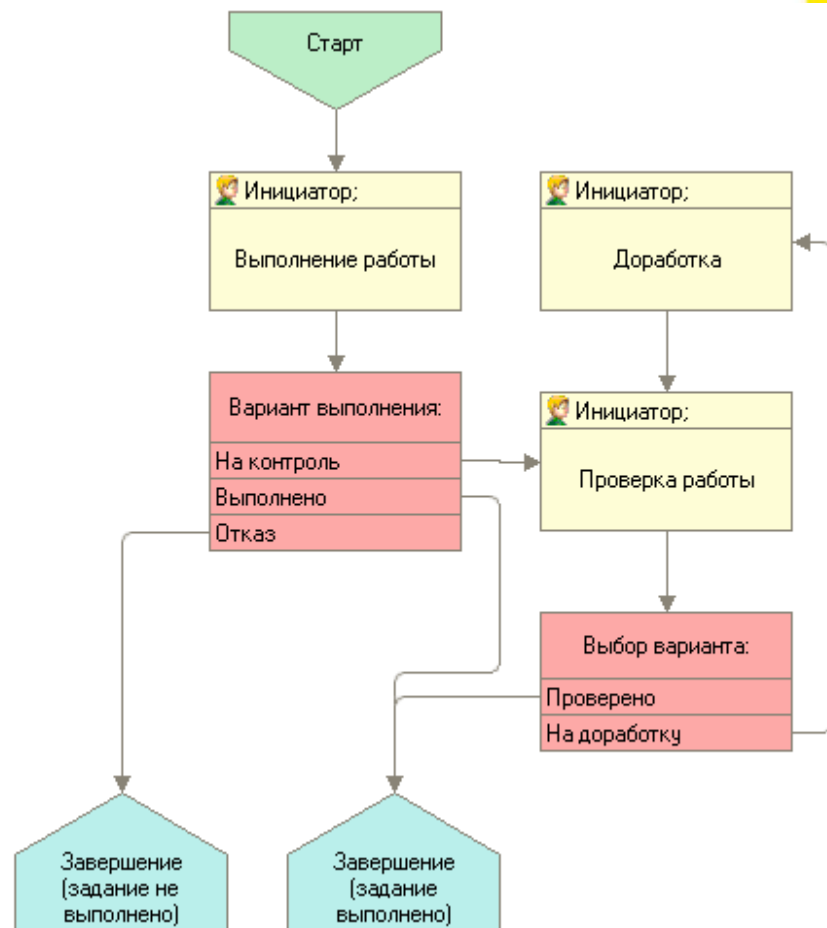
# Задачи CRM

## В ОБЛАСТИ УПРАВЛЕНИЯ ЗАДАНИЯМИ, ПОРУЧЕНИЯМИ:

- ❖ Выдача задания исполнителю. Создание напоминания исполнителю о необходимости выполнения задания до определенного времени.
- ❖ Контроль исполнения задания. Возможность принять задание на исполнение, отправить на доработку или переадресовать задачу. Настройка автоматических оповещений по e-mail контролерам о ходе выполнения задания.

# БП «Поручение»

- ❖ **БП Поручение – универсальный механизм**
- ❖ **Постановка задания на выполнение**
  - Может быть несколько исполнителей
  - Можно переадресовать другому исполнителю
  - Можно отказаться
- ❖ **Результаты выполнения передаются на контроль постановщику задания**
- ❖ **Новая карта БП !**



## Задачи CRM

### В ОБЛАСТИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ, РАБОТОЙ С ПРЕТЕНЗИЯМИ КЛИЕНТОВ:

- ❖ Регистрация претензий, рекламаций клиентов. Назначение ответственного за обработку претензии, уведомление ответственного о назначении, сути проблемы, достигнутых договоренностях. Использование базы знаний компании при подготовке ответов.
- ❖ Анализ поступивших за период проблем с классификацией по типам. Анализ периода обработки, принятому решению.
- ❖ Проведение электронный, почтовых, телефонных опросов по удовлетворенности клиентов качества работы компании.

# Документ Событие, группа «Претензия»

Фиксирует и помогает в дальнейшей обработке важных обращений клиентов: **Проблемы, Претензии, Вопросы.**  
 Взаимодействует с Базой знаний.

## Аналитика:

- Область
- Причина
- Состояние
- Важность
- Ответственный
- Решение (база знаний)

Претензия: Телефонный звонок (исходящий). Проведен

Действия | Перейти | Файлы

Претензия | Телефонный звонок (исходящий) | Средняя | Запланировано

Номер: 00000000063 от: 10.09.2007 12:00:01

Контрагент: Алхимов А.А. Начало: 27.09.2007 15:51

Контакт. лицо: Сидоренко Петр Константинович Окончание: 27.09.2007 16:21

Описание | Товары и услуги (1 поз.) | Решения (0) | Дополнительно

Область: Причина:

В открытом состоянии: **18 дней**

N	Вопрос	Решение

Создать напоминание

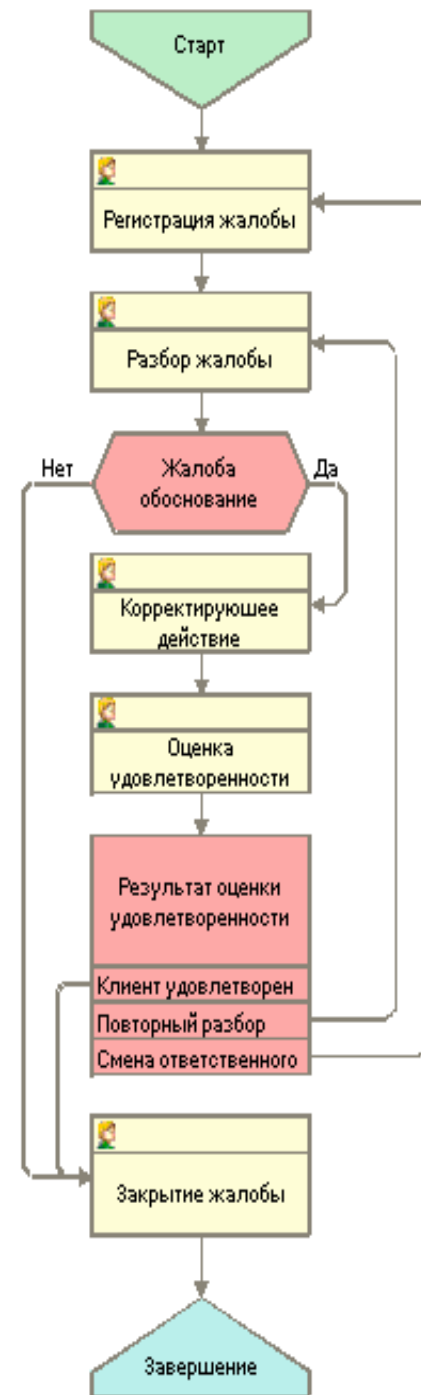
Автор: Федоров Борис Михайлович

Основание: Ответственный: Федоров Борис Михайлович

Начать Разбор жалобы | Событие | Печать | **OK** | Записать | Закрыть

# Новый Бизнес-процесс

- ❖ **БП Разбор жалобы –** управление процессом разбора жалобы (обращения) Клиента
- ❖ Разработан с учетом опыта СМК «1С-Рарус»
- ❖ Полный контроль процесса разбора жалобы (стадийность, ответственные и т.д.)
- ❖ Может быть использован как основа для создания индивидуального БП
- ❖ Шаблон максимально универсальный



## Задачи CRM

### В ОБЛАСТИ УПРАВЛЕНИЯ СЕРВИСНЫМ ОБСЛУЖИВАНИЕМ:

- ❖ Постановка на гарантийное, сервисное обслуживание товаров клиентов. Корректировка сроков обслуживания. Снятие товаров с обслуживания.
- ❖ Анализ товаров, стоящих на обслуживание. Поиск товара по серийному номеру.
- ❖ Бизнес-процесс сервисного выезда и ремонта оборудования.
- ❖ Регистрация вопросов по использованию, настройке, неисправностям товаров, стоящих на обслуживании. Использование базы знаний компании при подготовке ответов.



# Гарантия и сервис

- ❖ **Постановка товара на гарантийное и сервисное обслуживание. Поиск товаров на обслуживание. Возможность корректировки срока обслуживания. Фиксирование дополнительных характеристик**

Обслуживание: Поступление. Новый \*

Операция ▾ Действия ▾ Перейти ▾ Файлы

Номер:  от:

Организация:  ... Основание:  ...

Контрагент:  ... Договор:  ...

Тип обслуж-ия:  ...

Товары  Дополнительно

Заполнить ▾ Подбор

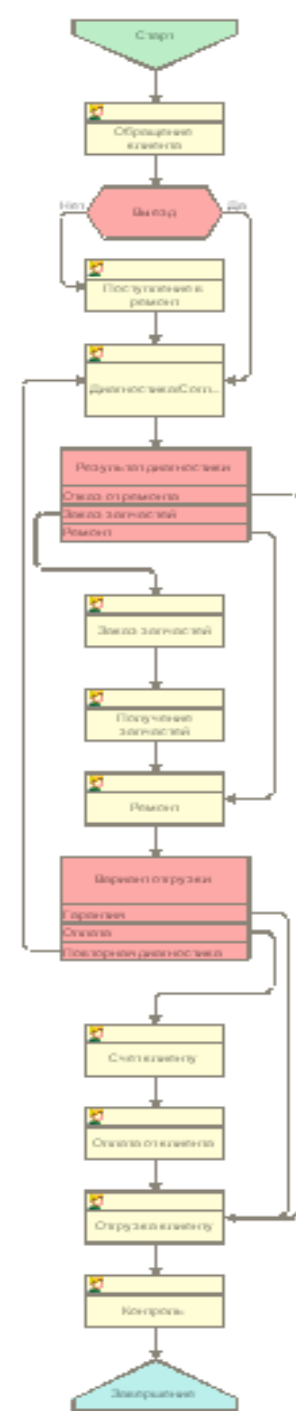
№	Номенклатура	Серия номенклатуры	Дата нача...	Количество ...	Дата окон...	Дополнительные св...
1	Телевизор "JVC"	T-6789000, C-99999 от 02.03 20...	01.10.2006	12	01.10.2007	номер - 34255
2	Телевизор "JVC"	T-6789000, C-99999 от 02.03 20...	01.10.2006	12	01.10.2007	номер - 34288
3	Телевизор "SHARP"		01.10.2006	12	01.10.2007	номер - 787655

Комментарий:

OK | Записать | Закреть

# Новый БП «Сервис»

- ❖ **БП Сервис** – универсальный механизм для управления услугами сервиса
- ❖ Возможность учета выездного ремонта и ремонта на месте
- ❖ Получение запасных частей со склада или заказ у поставщика
- ❖ Может быть использован как основа для создания индивидуального БП
- ❖ Шаблон максимально универсальный



# Задачи CRM

## В ОБЛАСТИ УПРАВЛЕНИЯ МАРКЕТИНГОМ:

- ❖ Ведение списка источников рекламы, используемых для продвижения товаров и услуг компании.
- ❖ Планирование маркетинговых компаний. Подготовка и проведение рекламных кампаний.
- ❖ Регистрация источников рекламы при обращении клиентов в компанию. Анализ эффективности источников рекламы.
- ❖ Анализ проведенных и планируемых рекламных кампаний.
- ❖ Организация и проведения персонализированной электронной рассылки рекламной информации различным группам клиентов. Подготовка, рассылка и обработка электронных опросов (анкетирование).
- ❖ Проведение телемаркетинга различных групп клиентов с регистрации состоявшихся контактов, планированием контактов на будущее, проведение опросов (анкетирование).



# Маркетинг: Анкетирование

- **Создание структуры анкеты в режиме пользователя**
- **Удобный интерфейс заполнения анкет**
- **Отчет для анализа результатов анкетирования**

Вопросы помеченные \*, являются обязательными для заполнения

№ 1. Наличие филиалов

Нет

Да

№ 2. Количество сотрудников в компании

№ 3. Потребность в товарах услугах

Потребность в товарах основной группы

Потребность в дополнительных сервисах

Потребность в основных сервисах

№ 4. Планируемый объем закупок

№ 5. Регулярность закупок

ежемесячно

ежеквартально

1 раз в 6 месяцев

разовая закупка

№ 6. Известность на рынке

Лидер рынка

Неизвестен новая компания

Средние позиции на рынке

C:\Documents and Settings\smir.RARUS\Local Settings\Temp\opro

# Маркетинг: Телемаркетинг

Документ «Телемаркетинг», позволяет:

- ❖ Создать шаблон выполнения исходящих звонков
  - Задание на выполнение обзвона
  - Шаблон контакта - план разговора
  - Шаблон анкеты по опросу клиентов
- ❖ Подготовить список клиентов для обзвона
- ❖ Автоматически набирать телефонный номер (используя 1С-Рарус:СофтФон), заполнять контакты и анкету
- ❖ Контролировать состояние выполнения задания

Телемаркетинг: Проведен

Действия Перейти Файлы

Номер: 00000002 от: 02.10.2007 17:40:03 [Создать напоминание](#)

Шаблон события:  Состояние:

Анкета:  Важность:

Участники Комментарий

Обработано 2 (16,7%), не дозвонились 1 (8,3%), всего 12

N	Контрагент	Контактное лицо Телефон	Обработан	Событие
			Не дозвонились	
1	Белявский-частное лицо	Петров Семен Васильевич, Менеджер по продажам +7 (495) 6789080	<input checked="" type="checkbox"/>	Событие 00000000064 от 02.10.2007 17:40:32
2	ИнноТрейд	Исаков Олег Владимирович, Руководитель подразделения +7 (495) 789462	<input checked="" type="checkbox"/>	
3	Алхимов А.А.	Сидоренко Петр Константинович, Менеджер +7 (916) 789456	<input type="checkbox"/>	
4	Пластинформ	Сидоров Олег Константинович, Начальник отдела продаж	<input checked="" type="checkbox"/>	
5	Политекст	Егорова Лариса Алексеевна, Директор +7 (495) 658492	<input type="checkbox"/>	

Проект:  Автор: Федоров Борис Михайлович

Основание:  Ответственный: Федоров Борис Михайлович

Телемаркетинг Печать ОК Записать Закрыть

# Документ «Телемаркетинг»

**Печатная форма документа Телемаркетинг** позволяет обзванивать клиентов без компьютера по распечатанному списку.

Печать < № 1 от 02 марта 2007 г. >

Печать Предварительный просмотр Число копий 1

**Телемаркетинг № 1 от 02 марта 2007 г.**

Состояние: **Завершено**                      Важность: **Средняя**

Анкета:

Проект:

Основание:

Участники проекта:

№	Контрагент	Контактное лицо	Основной Телефон	OK	Дата события	Результат события
1	ООО "Феникс"		48-79-56	✓	02.03.2007	Прийдут на семинара

Автор:                      Пользователь

Ответственный      Пользователь

+



# Новое в версии 1.0.3

## Документ «Телемаркетинг»:

- ❖ Появилась возможность выбора телефона.
- ❖ Добавлена панель информации, на которой выводится основные сведения по текущему участнику.
- ❖ Вместо флага «ОК», добавлены два флага «Обработан» и «Не дозвонились».

Телемаркетинг: Телемаркетинг 00000002 от 02.10.2007 17:40:03

Действия: [Иконки] | Перейти: [Иконки] | Файлы: [Иконки]

Номер: 00000002 от: 02.10.2007 17:40:03 [Иконка] [Создать напоминание](#)

Шаблон события: Опрос по качеству ... x Состояние: Запланировано ...

Анкета: Перспективность клиента ... x Важность: Средняя ...

Участники | Комментарий

Обработано 2 (16,7%), не дозвонились 1 (8,3%), всего 12

N	Контрагент	Контактное лицо Телефон	Обработан Не дозвонил...
1	Белявский-частное лицо	Петров Семен Васильевич, Менеджер по продажам +7 (495) 6789080	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2	ИнноТрейд	Исаков Олег Владимирович, Руководитель подраз... +7 (495) 789462	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3	Алхимов А.А.	<b>Сидоренко Петр Константинович, Менеджер</b> +7 (916) 789456	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
4	Пластинформ	Сидоров Олег Константинович, Начальник отдела ...	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

**Контрагент**

Тип отношений: Покупатель [Иконка]

Регион: Москва [Иконка]

Телефон: [Иконка]

**Контактное лицо**

Должность: Менеджер [Иконка]

Роль: Менеджер [Иконка]

Телефон: +7 (916) 789456

Проект: [Иконка] x Автор: Федоров Борис Михайлович






Основание: [Иконка] T x Q Ответственный: Федоров Борис Михайлович [Иконка] [Иконка]

Телемаркетинг | Печать | **OK** | Записать | Закрыть

# Новое в версии 1.0.3.

## Новый отчет «Анализ телемаркетинга».

Анализ телемаркетинга

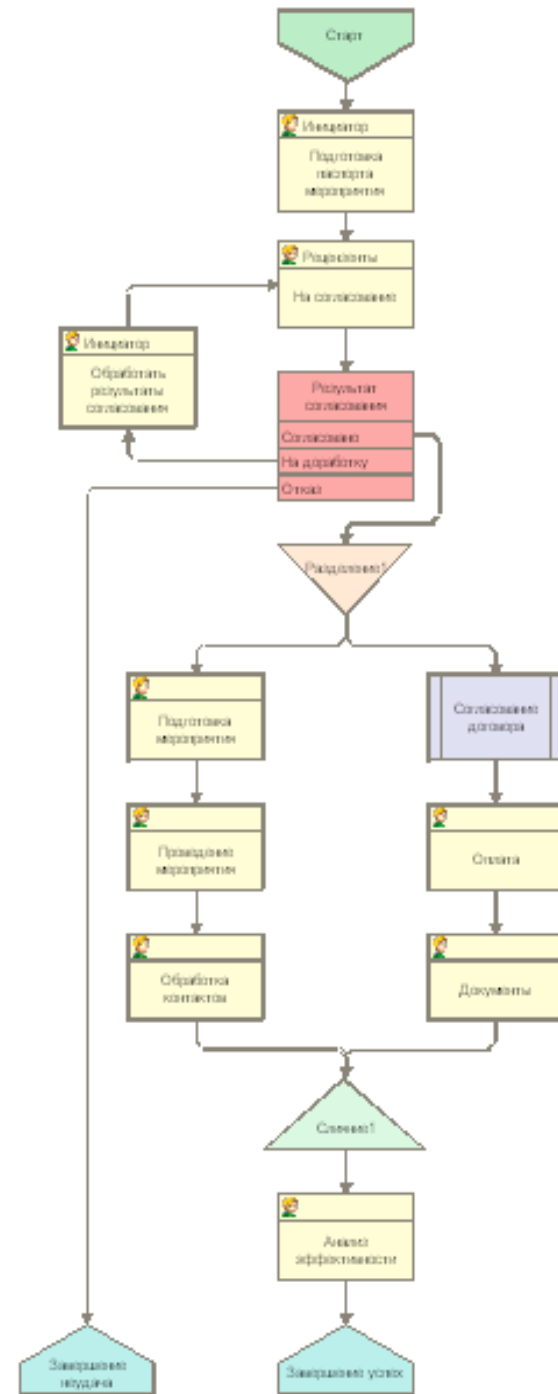
Действия ▾ ► **Сформировать** Настройка...      ?

Период с: 01.02.2007 по ..

Телемаркетинг	Количество документов			Участники	Результат обработки звонка		
	Телемаркетинг	Событие	Опрос		Не обработан	Не дозвонились	Обработан
Телемаркетинг 00000001 от 02.07.2007 20:38:04	1	2		9	7		2
Телемаркетинг 00000002 от 02.10.2007 17:40:03	1	1	1	12	9	1	2
<b>Итого</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>21</b>	<b>16</b>	<b>1</b>	<b>4</b>

# Новый Бизнес-процесс

- ❖ **БП Маркетинговое мероприятие** – управление процессом организации выставок семинаров, тренингов и т.д
- ❖ Разделение организационной и финансовой «ветки» БП
- ❖ Согласование «Паспорта мероприятия»
- ❖ Может быть использован как основа для создания индивидуального БП
- ❖ Шаблон максимально универсальный



# Задачи CRM

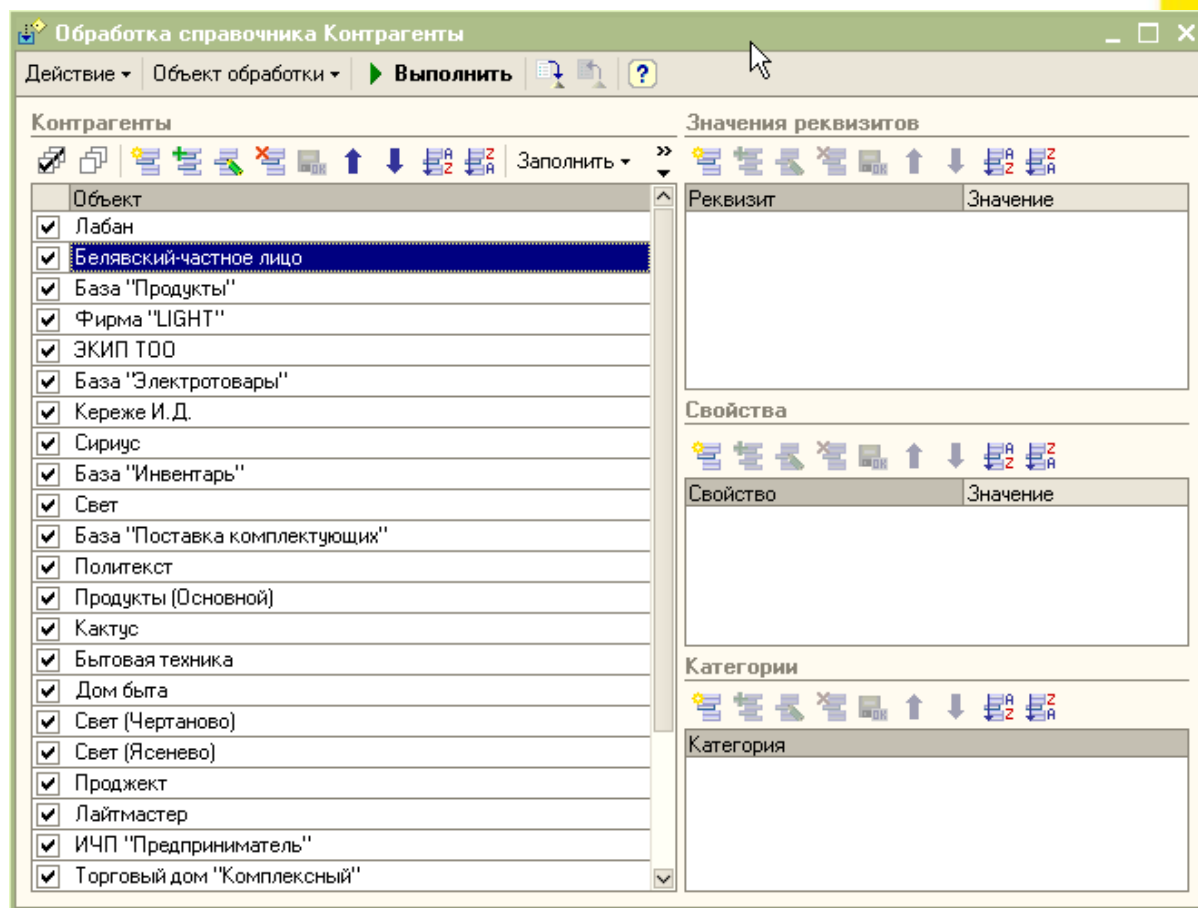
## В ОБЛАСТИ АВТОМАТИЗАЦИИ РУТИННЫХ ОПЕРАЦИЙ:

- ❖ Встроенный почтовый клиент для быстрой обработки электронной почты.
- ❖ Заполнение Событий и e-mail с помощью шаблонов.
- ❖ Быстрый отбор целевых клиентов по любой комбинации аналитических признаков контрагента или контактного лица.
- ❖ Подготовка персонализированных электронных рассылок, рассылка анкет и других рекламных материалов.
- ❖ Интеграция с телефонными системами: «1С-Рарус:СофтФон+SMS и Факс Коммуникатор».
- ❖ Печать конвертов для почтовой рассылки.
- ❖ Поиск двойников контрагентов и контактных лиц.
- ❖ Передача дел другому менеджеру.
- ❖ Заполнение свойств и категорий для контрагентов.

# Сервисные функции

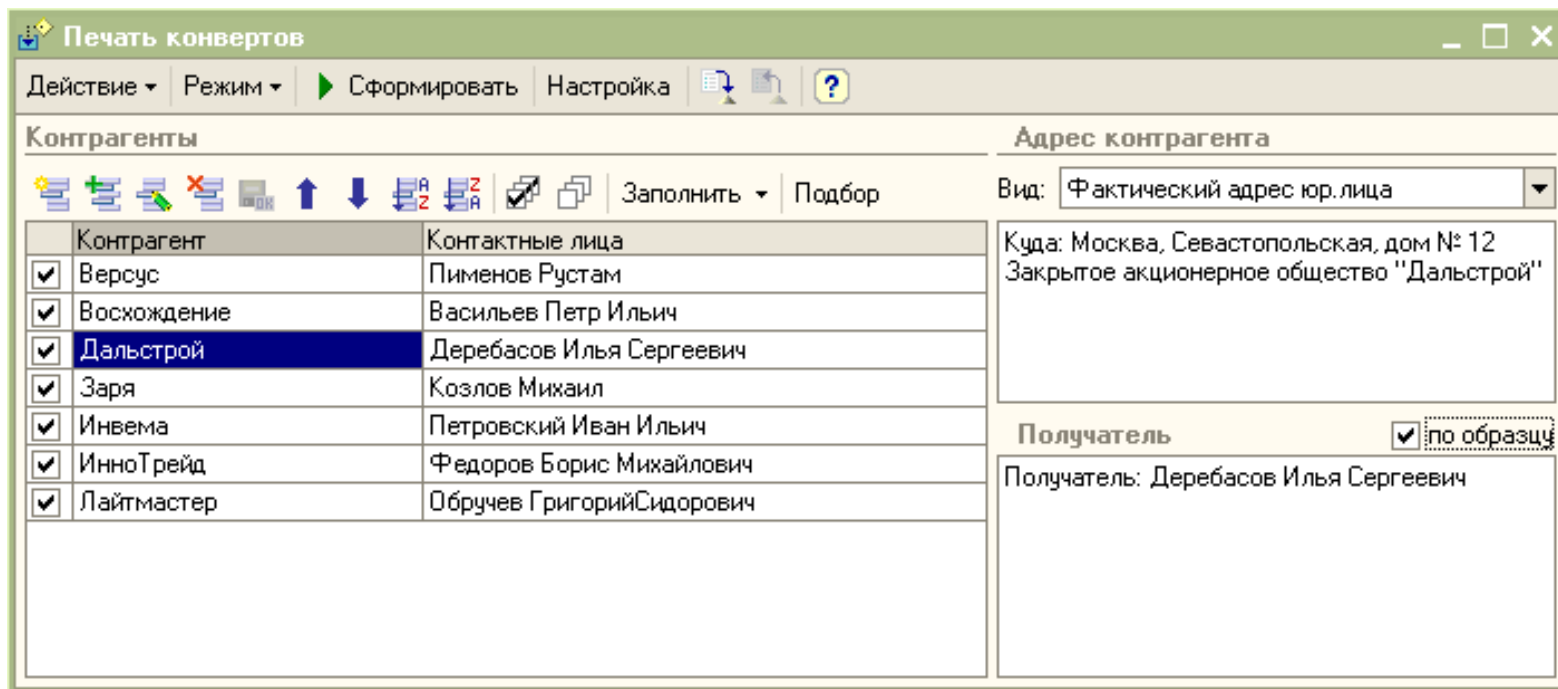
## ❖ **Обработка Контрагентов**

- **Позволяет для нескольких Клиентов заполнить поля в карточке Контрагента:**
  - Категория
  - Состояние отношений
  - Регион
  - Вид деятельности
  - Куратор
  - Доп. Свойства
- **Заполнение списка клиентов:**
  - По данным отчетов CRM
  - Через фильтр и др.



# Сервисные функции

## ❖ Печать конвертов и наклеек для почтовой рассылки



# Сервисные функции

## ❖ Значимые события

Значимые события

Наименование	Код	Наименование	Источник
Значимые события	00000001	Документ "Коммерческое п...	Документ "Коммерческое предложение"
	00000003	Документ "Платежное поруч...	Документ "Платежное поручение входящее"
	00000002	Документ "Событие" (Перед...	Документ "Событие"

Значимое событие: Документ "Событие" (ПередЗаписью)

Наименование:  Код:

Источник:

Событие:

Режим выполнения:

Условия Действия

N	В	Представление	Тип сравнения	Значение сравнения
1	<input checked="" type="checkbox"/>	Группа события	=	Претензия
2	<input checked="" type="checkbox"/>	Проведен	=	ложь
3	<input checked="" type="checkbox"/>	Состояние события	=	Запланировано

OK Записать Закрыть



# Сервисные функции

## ❖ Письмо в службу технической поддержки CRM

Рассмотрено. (Простой текст), utf-8: Электронное письмо (Новый) \*

Действия ▾ Отправить 📧 Записать и закрыть 📁 Формат текста (Простой текст) ▾ ? Печать 🖨️ Печать по умолчанию 🖨️

От кого: test@1C.ru <test@1C.ru>

Кому: crm@rarus.ru

Копии:

Тема:

Не рассмотрено, рассмотреть после: : 📅 ✕ [Создать напоминание](#)

Письмо  Дополнительно  Вложения  Как событие

/ЗДЕСЬ НЕОБХОДИМО ПОДРОБНО ОПИСАТЬ СУТЬ ПРОБЛЕМЫ ИЛИ ПРЕДЛОЖЕНИЯ. ПИСЬМА БЕЗ ДЕТАЛЬНОГО ОПИСАНИЯ БУДУТ ИГНОРИРОВАНЫ/

/БЛОК ИНФОРМАЦИИ О СИСТЕМЕ, СОБРАННОЙ АВТОМАТИЧЕСКИ. УБЕДИТЕЛЬНО ПРОСИМ НЕ УДАЛЯТЬ СОБРАННЫЕ СИСТЕМОЙ СВЕДЕНИЯ, ЗА ИСКЛЮЧЕНИЕМ ТЕХ, КОТОРЫЕ ВЫ СОЧТЕТЕ СЕКРЕТНЫМИ. КОМПАНИЯ РАЗРАБОТЧИК ОБЯЗУЕТСЯ СОХРАНЯТЬ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ВСЕЙ ПОЛУЧЕННОЙ ИНФОРМАЦИИ./

ИНФОРМАЦИЯ О ПРОГРАММЕ:  
Конфигурация: УправлениеТорговлей\_CRMПроф (Управление торговлей, редакция 10.3 + CRM ПР

# Сервисные функции

## ❖ Передача текущих дел новому «Ответственному»

Передача текущих дел другому ответственному

Действие ▾

Ответственный: Федоров Борис Михайлович ... x

Новый ответственный: Петров Сидор Иванович ... x

Период с: 01.01.2007 x по: 28.09.2007 x ...

Отбор

Множественный отбор объектов

- CRM
  - SMS-сообщение
  - Коммерческое предложение
  - Маркетинговая кампания
  - Обслуживание
  - Опрос
  - Событие
  - Телемаркетинг
  - Факс сообщение
  - Электронное письмо
- Бизнес процессы (не завершенные)
- Задачи (не выполненные)
- Торговые

Поле	Тип сравнения	Значение
<input checked="" type="checkbox"/> Состояние события	В списке	Запланировано;...

Вперед Закреть

# Сервисные функции

- ❖ **Поиск двойников:**
  - **Контрагентов**
  - **Контактных лиц**
- ❖ **По стандартным полям:**
  - **ИНН**
  - **Телефон**
  - **e-mail**
  - **Наименования**
- ❖ **Отчет со списком совпадений**

**Поиск двойников**

Действия ▾

**Поиск контрагентов**

Группа:  ... x

По наименованию

Полное совпадение

Вхождение одинаковых слов

По полному наименованию

Полное совпадение

Вхождение одинаковых слов

По ИНН

По телефону

По адресу электронной почты

Обрабатывать помеченные на удаление

**Поиск контактных лиц**

По наименованию

По телефону

По адресу электронной почты

**Внимание! На больших базах поиск может занимать продолжительное время!**

**Выполнить** **Закрыть**

# Новое в версии 1.0.3.

## ❖ Новая обработка «Помощник перехода с 1С-Рарус: CRM Управление продажами 7.7»

**Помощник перехода с 1С-Рарус:CRM Управление продажами 7.7**

**Старт**  
Выбор подсистемы  
Этапы перехода  
Загрузка данных  
Настройка учета  
Сведения об организациях  
Настройки пользователей  
Групповое проведение документов  
Проверка корректности данных  
Завершение  
Готово!


### Помощник перехода с 1С-Рарус:CRM Управление продажами 7.7

Вас приветствует помощник перехода с 1С-Рарус:CRM Управление продажами 7.7 на 1С:Управление торговлей и взаимоотношениями с клиентами (CRM).

Данные для перехода должны быть предварительно выгружены из 1С-Рарус:CRM Управление продажами 7.7 (с помощью помощника перехода на 1С:Управление торговлей и взаимоотношениями с клиентами (CRM)).

С подробной информацией по переходу можно ознакомиться из описания "CRM77\_81.txt"

#### Проверка наличия комплекта обновлений

 Для корректного перехода рекомендуется использовать последний релиз конфигурации. Если у Вас есть доступ к сети Интернет, Вы можете проверить наличие обновления на веб-сервере.

[Проверить наличие комплекта обновлений](#)

#### Дополнительная информация

- Помощник перехода с 1С-Рарус:CRM Управление продажами 7.7 вызывается из меню "Сервис" - "Помощник перехода с 1С-Рарус:CRM Управление продажами 7.7".
- Проверку наличия комплекта обновлений можно вызвать из меню "Сервис" - "Интернет-поддержка пользователей" - "Проверка наличия комплекта обновлений".

Назад | **Далее** | Закрыть

# Новое в версии 1.0.3.

## ❖ Заполнение справочников при начале работы с программой

Стартовый помощник

Старт  
Сведения об организации  
    Основные сведения  
    Дополнительные сведения  
    Реквизиты организации  
    Банковский счет  
    Контактная информация  
    Ответственные лица  
    Налоговый учет  
    Запись и проверка  
Учетная политика  
    Валюты  
    Общие параметры  
    Дополнительные параметры  
    Настройки учета  
    Скидки  
    Запись и проверка  
**Заполнение справочников**  
Готово

Первоначальное заполнение справочников

Продолжить  
 Вернуться к предыдущему разделу

Справочники

<a href="#">Шаблоны бизнес-процессов</a>	Заполнить
<a href="#">Действия</a>	Заполнить
<a href="#">Группы событий</a>	Заполнить
<a href="#">Типы отношений с контрагентами</a>	Заполнить
<a href="#">Регионы</a>	Заполнить

← Назад    **Далее** →

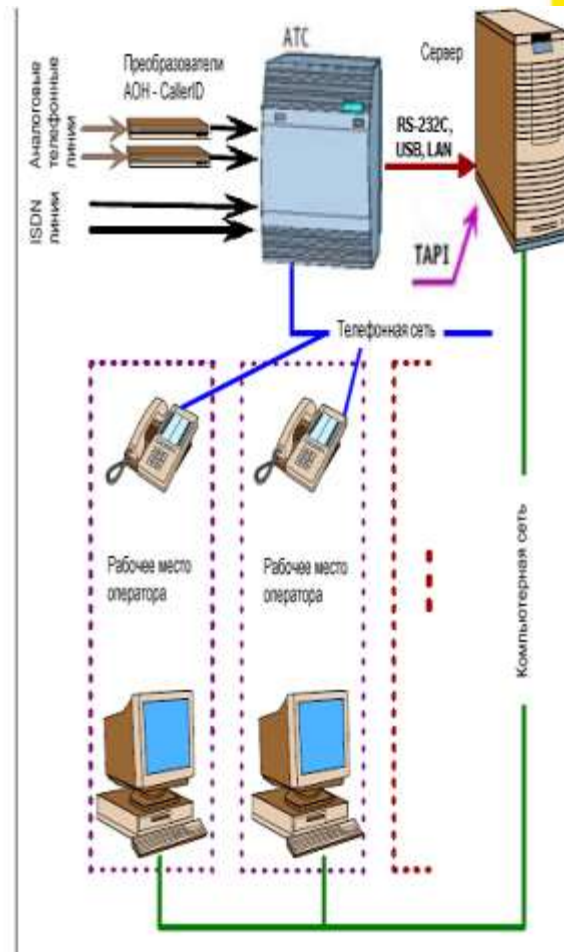
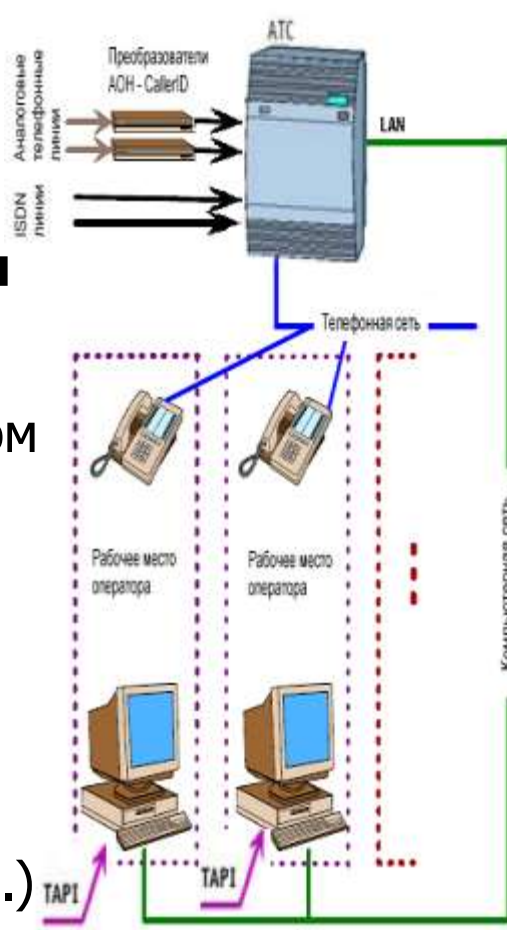
## Ключевые преимущества «1С:УТИВСК»

- ❖ Решение разработано на современной технологичной платформе «1С:Предприятие 8.1»
- ❖ Все преимущества платформы «1С» это преимущества «1С:УТИВСК»
- ❖ Полная интеграция с учетной системой Управление торговлей и CRM ПРОФ. Единое информационное пространство – одна программа. Единая бизнес логика.
- ❖ Комплексное решение задач автоматизации предприятия: . CRM, Управленческий учет, Финансовый учет и т.д. ...
- ❖ Широкая функциональность CRM-системы
- ❖ Автоматизация каналов коммуникации с клиентами:
  - встроенный клиент электронной почты
  - Возможность подготовки адресных рассылок по почте
  - интеграция с офисными АТС
  - отправка SMS и Факс сообщений из CRM-системы



## Интеграция с офисной АТС (СТІ)

- ❖ «1С:УТиВсК» уже содержит встроенный модуль интеграции с офисной АТС – продукт «1С-Рарус:СофтФон»
- ❖ Основные возможности
  - Быстрый обмен информацией между мобильным сотрудником и офисом
- ❖ Обмен информацией между КПК и CRM
  - Контрагенты, контактные лица, координаты (адреса, телефоны, e-mail и т.д.)





## Интеграция с SMS (GSM и Интернет)

❖ «1С:УТиВсК» уже содержит встроенный модуль интеграции с SMS – продукт «1С-Рарус:SMS Коммуникатор»

### ❖ Основные возможности

- Отправка и получение SMS, хранение истории SMS
- Автоматическая отправка SMS при наступлении заданных событий в 1С:Предприятие 8
- Шаблоны для написания SMS, автотекст для рассылки
- Автоматическая обработка ключевых слов (команд) во входящих SMS сообщениях
- Отчетность по статистике и тарификации SMS

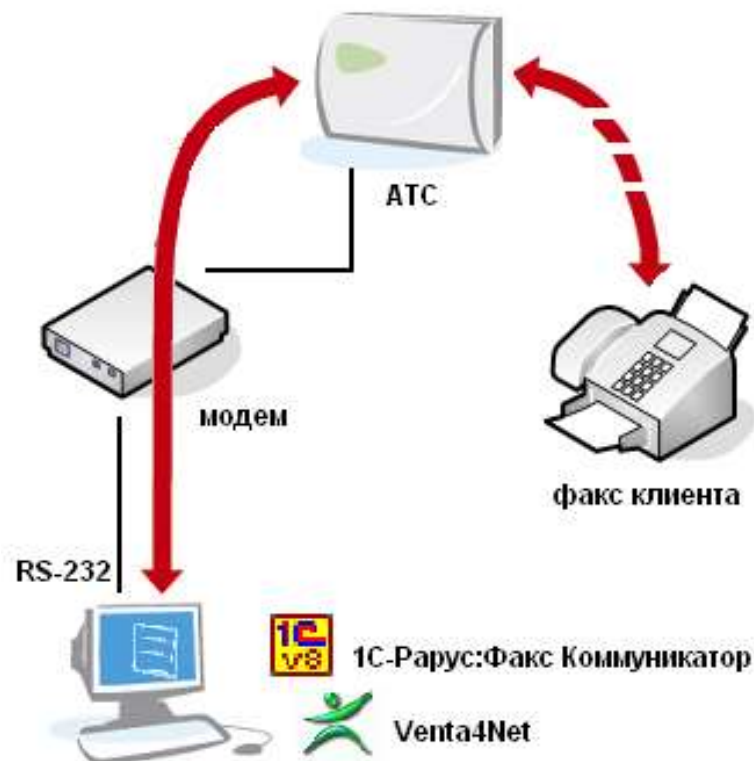
### ❖ Примеры использования

- Быстрая мобильная связь с сотрудниками
- Уведомление клиентов о важных действиях
- Получение информации от сотрудников и клиентов
- Массовая рассылка информационных сообщений
- Заказ клиентами стандартных услуг, сервисов (отправка кодов, ключевых слов для заказа сервисов)



## Интеграция с Факс

- ❖ «1С:УТиВск» уже содержит встроенный модуль интеграции с Факс – продукт «1С-Рарус:Факс Коммуникатор»
- ❖ Основные возможности
  - Отправка и прием факсов в электронном виде
- ❖ Примеры использования
  - Отправка печатной формы документа «Счет» по факсу одним кликом
  - Массовая рассылка факсов
  - Автоматическая загрузка принятых факсов в CRM
  - Хранение истории отправленных и полученных факсов в CRM



## Интеграция с КПК (PDA Windows Mobile)

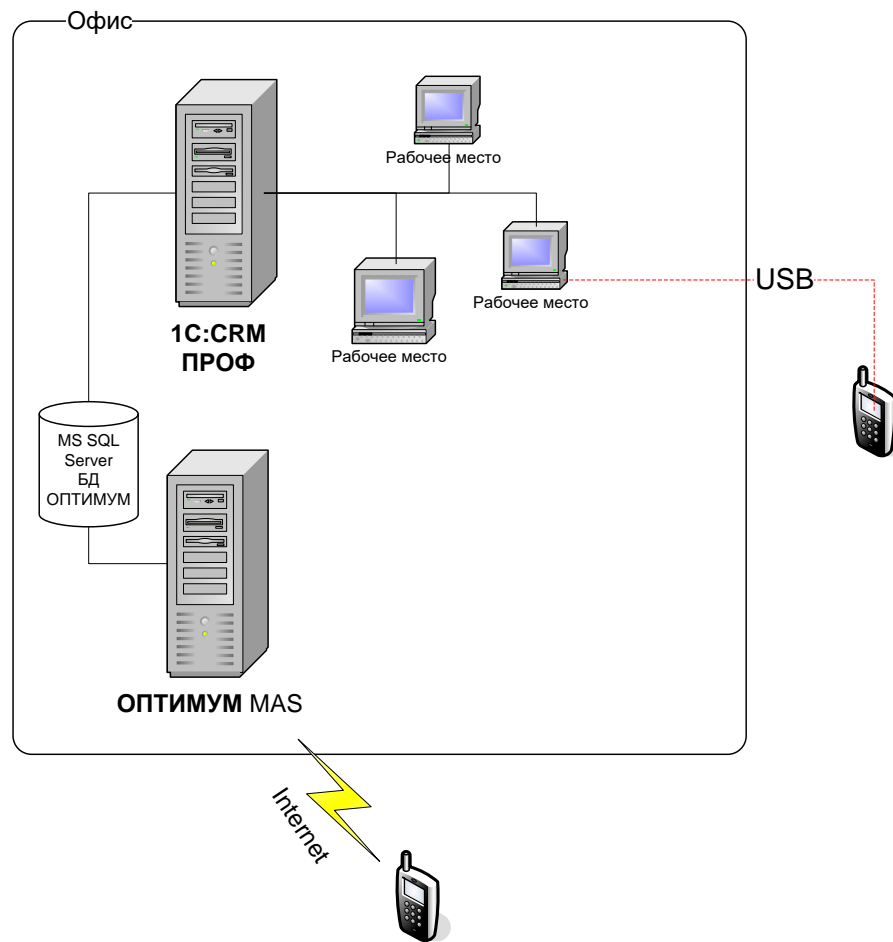
❖ «1С:УТиВсК» уже содержит встроенный модуль интеграции с КПК – продукт «Мобильный клиент КПК для 1С:CRM»

### ❖ Основные возможности

- Быстрый обмен информацией между мобильным сотрудником и офисом
- Исключение потери или искажения информации при передаче
- Экономия времени за счет сокращения визитов в офис и наличия всей информации о клиентах у мобильного сотрудника

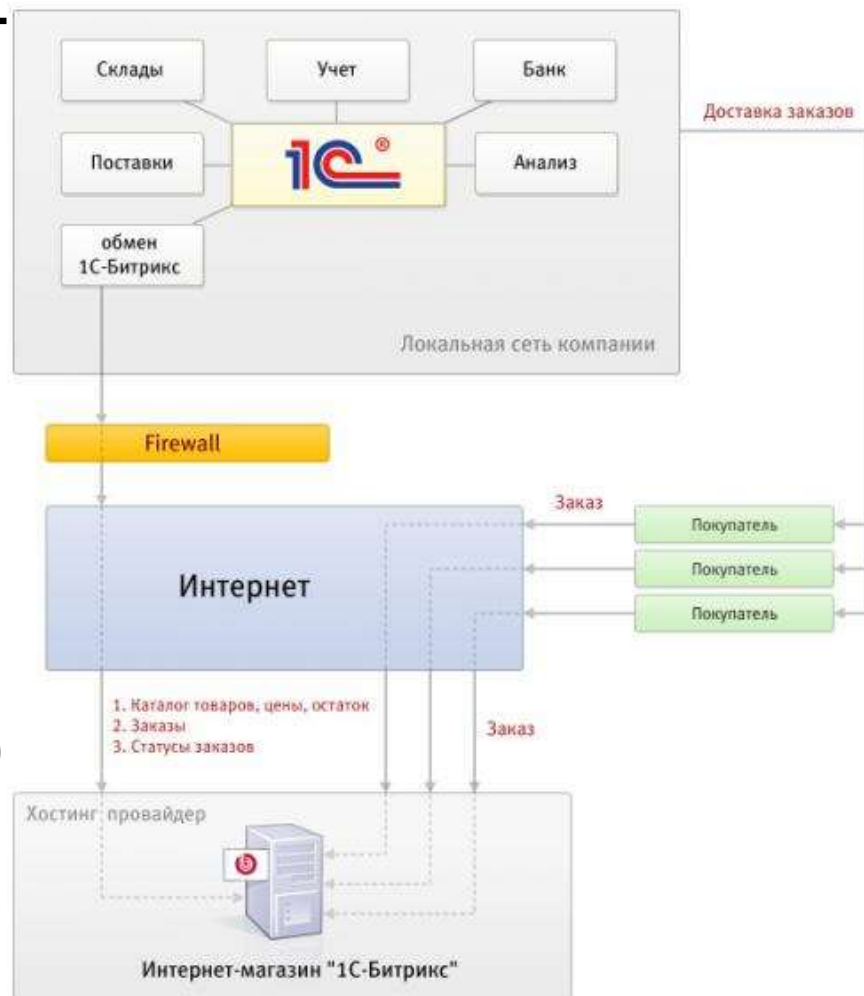
### ❖ Обмен информацией между КПК и CRM

- Контрагенты, контактные лица, координаты (адреса, телефоны, e-mail и т.д.)
- События
- Номенклатура и остатки
- Заказы



## Интеграция с интернет сайтом («1С-Битрикс»)

- ❖ «1С:УТиВск» уже содержит встроенный модуль интеграции с сайтом – продукт «1С-Битрикс»
- ❖ Публикация и обновление данных на сайте
  - прайс-листа
  - каталога товаров
  - цен (розничных, оптовых, дилерских)
  - остатков на складе
- ❖ Прием и обработка заказов
  - Может быть настроен автоматический прием заказов с сайта и обратной загрузкой из «1С:УТиВск» на сайт данных по изменению статусов
- ❖ Обработка заказов (варианты)
  - Все заказы обрабатываются в «1С:Предприятие»
  - Заказы обрабатываются полностью через сайт
  - Смешанный вариант работы интернет-магазина



## Интеграция с Web («1С:WEB-Расширение»)

❖ «1С:УТиВсК» уже содержит встроенный модуль интеграции с WEB – продукт «1С:WEB-Расширение»

❖ Примеры использования

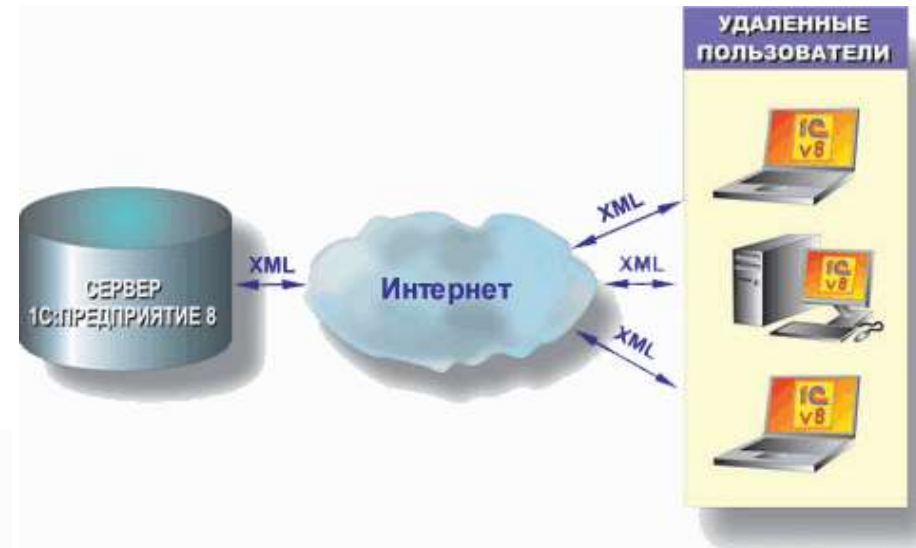
- Публикация данных в WEB
- Реализация веб-доступа к информационной базе 1С:Предприятия 8
- Встраивание прикладной функциональности 1С:Предприятия в существующие сайты
- Организация доступа к данным 1С:Предприятия для решения других задач
- Организация программного доступа к 1С:Предприятию из других систем





## Территориально-распределенные системы

- ❖ **«1С:Автономное решение»** создано в рамках совместного проекта фирмы "1С" и корпорации Intel и позволяет организовать обмен данными между удаленными базами (например центральным офисом и филиалом, офисом и ноутбуком менеджера или руководителя).



- ❖ **Варианты обмена файлами с данными изменений:**

- обмен через файловый ресурс (через диск компьютера, сетевой диск, съемный диск, флеш-карту)
- обмен через единый FTP файловый ресурс (то есть через Интернет)
- электронная почта

## Состав поставки «1С:УТиВсК»

### ❖ Основная поставка «1С:Управление торговлей и взаимоотношениями с клиентами (CRM)» включает:



- лицензионное соглашение
  - платформу «1С:Предприятие 8.1»
  - конфигурацию «1С:Управление торговлей и взаимоотношениями с клиентами (CRM)»
  - лицензию на использование системы «1С:Предприятие 8» (ключ аппаратной защиты) на одно рабочее место
  - лицензию на использование модуля «1С:CRM ПРОФ» (ключ аппаратной защиты) на одно рабочее место
  - полный комплект документации
  - **книгу «Методика внедрения «1С:CRM ПРОФ»**
  - полугодовая подписка ИТС (информационно-технологического сопровождения).
- ❖ Для использования продукта «1С:Управление торговлей и взаимоотношениями с клиентами (CRM)» на двух и более компьютерах в пределах одной локальной вычислительной сети требуется наличие клиентских лицензий на платформу «1С:Предприятие 8» и отдельно лицензий для «1С:CRM ПРОФ»



## Техническая поддержка «1С:УТиВсК»

- ❖ Выход в течение 5-ти дней после выхода релиза «1С:Управление торговлей»
- ❖ Для получения новых релизов и консультационной поддержки необходимо зарегистрировать программу - отправить анкету от ПП в Firmу «1С» или «1С-Рарус». Оформить заявку на подписку обновлений на сайте [www.rarus.ru](http://www.rarus.ru)
- ❖ Получение обновлений через сайт технической поддержки «1С-Рарус» <http://update.rarus.ru> или сайт технической поддержки 1С <http://users.v8.1c.ru/>
- ❖ После регистрации Вы получите логин и пароль к доступу на сайт с обновлениями. Также Вы будете получать уведомления по e-mail о выходе обновлений
- ❖ На сайте обновлений <http://update.rarus.ru> можно скачать: полный дистрибутив (одним архивом или по частям), отдельные файлы дистрибутива, описание изменений в программе. Поддерживается FTP доступ и возможность «докачки» файлов

## Ценообразование

Наименование	Розничная цена, руб.
<b>1С:CRM.Базовая версия</b>	<b>3000</b>
<b>1С:CRM ПРОФ</b>	<b>9 000</b>
<b>1С:Предприятие 8. Управление торговлей и взаимоотношениями с клиентами (CRM)</b>	<b>17 100</b>
<b>1С:CRM ПРОФ. Дополнительная лицензия на 1 рабочее место</b>	<b>4 500</b>
<b>1С:CRM ПРОФ. Многопользовательская лицензия на 5 рабочих мест</b>	<b>21 000</b>
<b>1С:CRM ПРОФ. Многопользовательская лицензия на 10 рабочих мест</b>	<b>39 000</b>
<b>1С:CRM ПРОФ, Многопользовательская лицензия на 20 рабочих мест</b>	<b>75 000</b>
<b>1С:CRM ПРОФ, Многопользовательская лицензия на 50 рабочих мест</b>	<b>180 000</b>
<b>1С:CRM ПРОФ, Многопользовательская лицензия на 100 рабочих мест</b>	<b>345 000</b>

# Контакты

Подробнее о продуктах «1С:CRM» Вы можете узнать:

- ❖ **WWW. RARUS.RU**
- ❖ **CRM@RARUS.RU**
- ❖ **Skype: RARUS-ALKU**
- ❖ **Тел.(495) 250-6383, 250-6393**



**Кудинов Алексей**

**alku@rarus.ru**

**+7 909 945-8584**