



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

CRM | SRM | HRM | BPM | SCM | CTI



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»

AVAYA

CISCO SYSTEMS

Panasonic
Engineering

Life's Good
LG

SAMSUNG

Alcatel-Lucent

ERICSSON
TAKING YOU FORWARD

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 предложе...
- Сидоренко Петр Констант...
- Телемаркетинг 00000002 ...
- Поручение ТК0000001 от ...
- Продажа ТК0000001 от 07...
- Поручение ТК0000002 от ...
- ... / Свругуненко / Первич...
- Балашов

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.	ОАО "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	Балашиха
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
Свругуненко	ИП "Свругуненко"	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	ОАО "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@dalstroi.ru

Настройка...

Настройка рабочего стола

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 / Fw: Установ...
- Коммерческое предложен...
- Сидоренко Петр Констант...
- Телемаркетинг 00000002 ...
- Поручение TK0000001 от ...
- Продажа TK0000001 от 07...
- Поручение TK0000002 от ...
- ... / Свергуенко / Первич...
- Балашов

Действия

- Добавить
- Открыть
- Возв. документов
- Перейти
- Отчеты
- Файлы
- Контакты
- Продажи

Настройка рабочего стола (...)

Пользователи

Федоров Борис Михайлович

Дата: 28.02.2008

Установки отображения панелей

Представление

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

Заккрыть

Полное наименование	Тип отношений	Регион
inda	Конкурент	
О "Алхимов А.А."	Покупатель	Москва
Являский Олег Константинович	Покупатель	Москва
"Гришичкин"	Конкурент	Ярославль
крытое акционерное общество "Дальстрой"	Партнер	Москва
аночкин Иван Ильич	Покупатель	Москва
ОЮЛ "Инвема"	Покупатель	Балашиха
О "ИнноТрейд"	Покупатель	Москва
О "Монолит"	Партнер	Москва
китаева Инна Владимировна	Покупатель	Тверь
О "НТЦ "Нанотроника"	Покупатель	Москва
ехов Иван Леопольдович	Покупатель	Дубна
влов	Конкурент	Люберцы
О "Пластинформ"	Покупатель	Москва
О "Политекст"	Покупатель	Москва
"Саймон и Шустер"	Партнер	Москва
"Свергуенко"	Покупатель/Постав...	Мытищи
О "Симонов"	Партнер	Санкт-Петербург
"Сириус"	Покупатель	Ржев
танов 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

Настройка...

Список контактов с контрагентами

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

Фильтры: Действия: Добавить [иконки] Отключить отбор [иконки] Перейти: Календарь [иконки]

Событие	Начало события	Окончание события	Тема	Вид контакта	Контрагент
Событие				Опрос	Алхимов А.А.
Текущие				Вопрос	Саймон и Шустер
Просроченные				Вопрос	Никитаева-частное лицо
Переданные контра...				Интерес клиента	Сириус
Электронное письмо				Событие	Свергуненко
Текущие				Событие	Алхимов А.А.
Переданные				Событие	Инвема
Телемаркетинг				Событие	Дальстрой
Текущие				Событие	Алхимов А.А.
Переданные				Событие	Инвема
Опрос				Интерес клиента	Гришичкин
Не завершенные				Событие	Инвема
Формирование анкет				Событие	Белявский-частное лицо
				Формирование анкет	Белявский-частное лицо
				Событие	Белявский-частное лицо
				Событие	Алхимов А.А.
				Опрос	Монолит
				Электронное письмо	Дальстрой
				Событие	Дальстрой
				Электронное письмо	Дальстрой

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 завершённые
 - 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 Конст...	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
- Все контакты - Событие - Текущие - Просроченные - Переданные контакты - Электронное письмо - Текущие - Переданные - Телемаркетинг - Текущие - Переданные - Опрос - Не завершённые - Формирование анкет	☒ 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

Перейти

Все документы

По подразделению

Оплата сегодня

Отгрузка сегодня

Коммерческие предложения

В работе

Заказы покупателя

Счета на оплату покупателю

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	Договор	Сумма	Оплачено	Отгружено	Валюта	Договор
502	03.	Просроченные	1 127,05	236	1 086,82	USD	Договор купли-продажи М-8900
502	11.	Оплаченные	1 432,40	1 432,4	825,44	USD	Договор ИН №56
02	14.	Неоплаченные	2 629,48			EUR	Договор купли-продажи ПЛ-6789000
02	01.03.2007	ТК000000043 Орехов-частное лицо	645 308,31			руб.	Договор купли-продажи О-89
502	04.03.2007	ТК000000010 Свергуненко	925,95	396,01	396,01	USD	Договор купли-продажи СВ-67890
1002	05.03.2007	ТК000000011 Саймон и Шустер	1 168,66	2 337,32	1 168,66	USD	Договор купли-продажи СШ-900
502	06.03.2007	ТК000000012 Саймон и Шустер	1 558,21	1 584,62	472,78	USD	Договор купли-продажи СШ-900
1002	07.03.2007	ТК000000013 Саймон и Шустер	1 857,44	1 857,44	2 080,71	USD	Договор купли-продажи СШ-900
502	11.03.2007	ТК000000014 Свергуненко	828,70	779,19	779,19	USD	Договор купли-продажи СВ-67890
02	12.03.2007	ТК000000015 Саймон и Шустер	3 065,40			USD	Договор купли-продажи СШ-900
502	01.04.2007	ТК000000017 Белявский-частное лицо	688,25	688,25	378,85	USD	Договор купли-продажи Б-7890
02	02.04.2007	ТК000000018 Инвема	362,09			USD	Договор Ин-67
502	03.04.2007	ТК000000020 Монолит	1 539,32	1 539,32	869,37	USD	Договор купли-продажи М-8900
502	04.04.2007	ТК000000021 Пластинформ	8 855,60	8 579,89	8 341,77	EUR	Договор купли-продажи ПЛ-6789000
1002	10.04.2007	ТК000000022 Саймон и Шустер	936,04	951,9	936,04	USD	Договор купли-продажи СШ-900
502	12.04.2007	ТК000000023 НТЦ "Нанотроника"	7 734,00	5 356,85	6 004,78	USD	Договор купли-продажи НЦ-6789000
502	14.04.2007	ТК000000024 Политекст	991,20	649	649,00	USD	Договор купли-продажи ПЛ-89000
502	15.04.2007	ТК000000025 Свергуненко	3 236,03	3 080,32	3 080,32	USD	Договор купли-продажи СВ-67890
1002	17.04.2007	ТК000000004 Сириус	21 911,00	21 911	21 911,00	руб.	Договор (по счетам)
502	24.04.2007	ТК000000026 ИнноТрейд	12 033,05	12 033,05		руб.	Договор купли-продажи ИН-900
02	28.04.2007	ТК000000027 Монолит	6 136,00			USD	Договор купли-продажи М-8900
02	28.04.2007	ТК000000028 Саймон и Шустер	2 483,02			USD	Договор купли-продажи СШ-900
02	01.05.2007	ТК000000046 Саймон и Шустер	24 630,40			USD	Договор купли-продажи СШ-900
502	05.05.2007	ТК000000002 ИнноТрейд	229,22	1 071,82		USD	Основной договор
02	11.05.2007	ТК000000029 Бытовая техника	449 716,01			USD	Договор передачи на реализацию БФ-890767
02	11.05.2007	ТК000000030 Алхимов А.А.	1 425 185,14			USD	Договор купли-продажи С-45
02	16.05.2007	ТК000000033 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

Все задачи	Выполнить до	Осталось дней	Шаблон бизнес-процесса	Наименование бизнес-процесса	Этап
☒ Выполненные	24.08.2007 10:43		Быстрая продажа		Оценка
☐ Не выполненные	24.08.2007 11:25		Сервис		Обращение клиента
☐ Просроченные	24.08.2007 11:26		Сервис		Диагностика/Согласование
☐ Текущие	24.08.2007 11:26		Сервис		Заказ запчастей
	28.08.2007 11:27	-184	Сервис		Получение запчастей
	28.08.2007 16:04	-184	Быстрая продажа		Подготовка
	04.10.2007 13:16		Разбор жалобы		Регистрация жалобы
	04.10.2007 13:18		Разбор жалобы		Разбор жалобы
	08.02.2008 12:51		Продажа	Продажа бытовой техники	Оценка
	08.02.2008 13:37		Поручение	Опубликовать новый прайс	Выполнение работы
	08.02.2008 13:45		Продажа	Продажа холодильников	Оценка
	08.02.2008 13:49	-20	Продажа	Быстрая продажа	Оценка
	08.02.2008 13:54	-20	Продажа	Продажа бытовой техники	Подготовка
	08.02.2008 13:54	-20	Продажа	Продажа холодильников	Презентация

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 бытовой 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	30.08.2007	-182
Текущие		Сервис		Федоров Борис Мих...	Получение запчастей		-733 099
Продажа		Разбор жалобы		Федоров Борис Мих...	Корректирующее действие		-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 бытовой 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 ответственному (Анализ событий)

Распределение по статьям затрат (Анализ движения денежных средств)

Закупки-Продажи (Анализ сходимости плановых данных)

Основная (Валовая прибыль)

Основная (Валовая прибыль по поставщикам)

Основная (Ведомость по взаиморасчетам с контрагентами)

Группировка по дням (касса)

Ведомость по денежным средствам)

Основная (Ведомость по партиям товаров на складах)

Основная (Дебиторская задолженность по интервалам)

Сравнительный анализ закупок (Закупки)

Состояние заявок (Заявки на

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.)
Гладилина Вера Михайловна	1			
Событие	1			
Иванов Петр Федорович	3			
Событие	3			
Петров Сидор Иванович	2			
Вопрос	1			
Событие	1			
Федоров Борис Михайлович	30	18	6 902,19	3 137,95
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
Итого	36	18	6 902,19	3 137,95

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
10000...	БАНКИ (КРЕДИТ.ПЛАТ.КАРТЫ)			
0000...	МАГАЗИНЫ			
10000...	НАЛОГОВЫЕ ИНСПЕКЦИИ			
0000...	ПОКУПАТЕЛИ			
0000...	ПОСТАВЩ. НА РЕАЛИЗАЦИЮ			
0000...	ПОСТАВЩИКИ			
0000...	РЕАЛИЗАТОРЫ			
0000...	СОБСТВЕННЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ			
0000...	ТАМОЖНЯ			
10000...	Рарус	000 "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 ...	rar@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 контрагента	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

Виды деятельности: Услуги (осн.) Стадия отношений: Стадия взаимоотношений не указана

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»

Контрагенты: Дальстрой

Действия ▾ | Перейти ▾ | ? | Отчеты ▾ | Файлы | [Иконки]

Общие | **Документы** | Бизнес-процессы | Дополнительно | Свойства | Категории | WEB-Доступ | Прочее

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

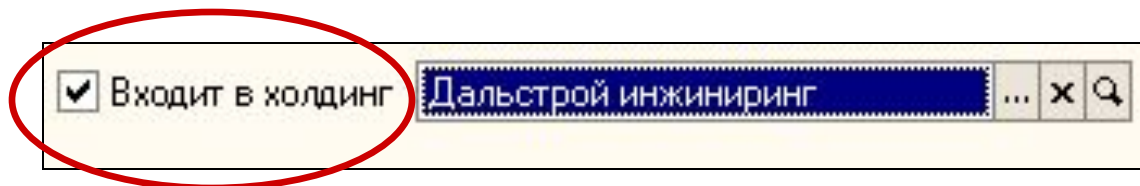
					Дата ▾	Вид
[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]		01.02.2007 12:25:21	Событие
[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]		07.02.2007 12:17:45	Событие
[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]		10.02.2007 12:00:00	Заказ покупателя
[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]	[Иконка]		13.02.2007 21:18:09	Заказ покупателя
[Иконка]	[Иконка]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

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

OK | Записать | Закрыть

Управление клиентской базой

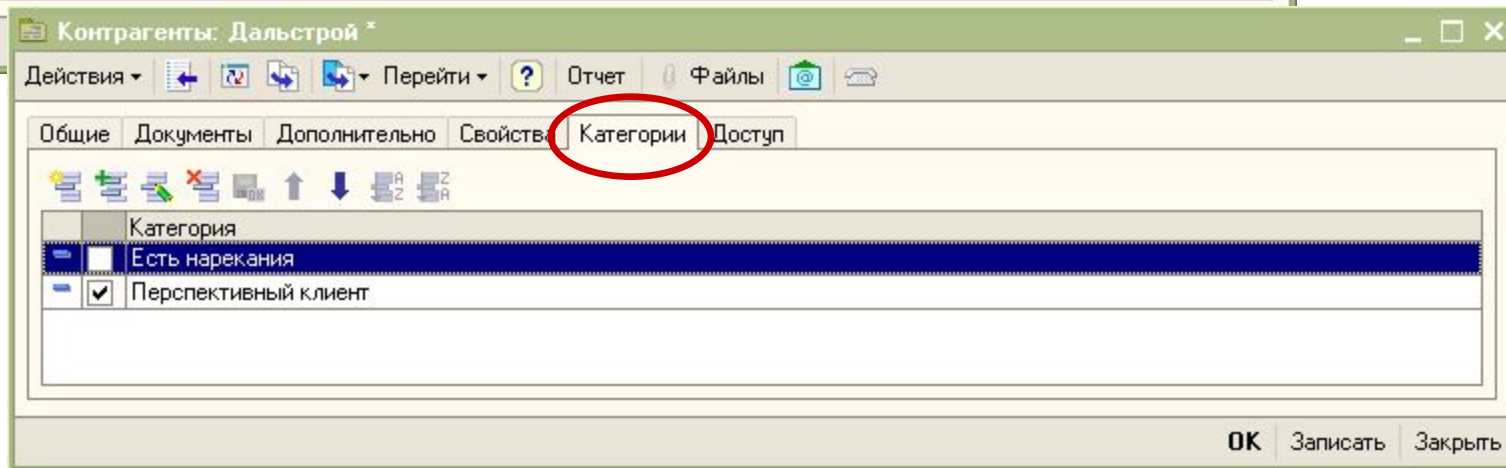
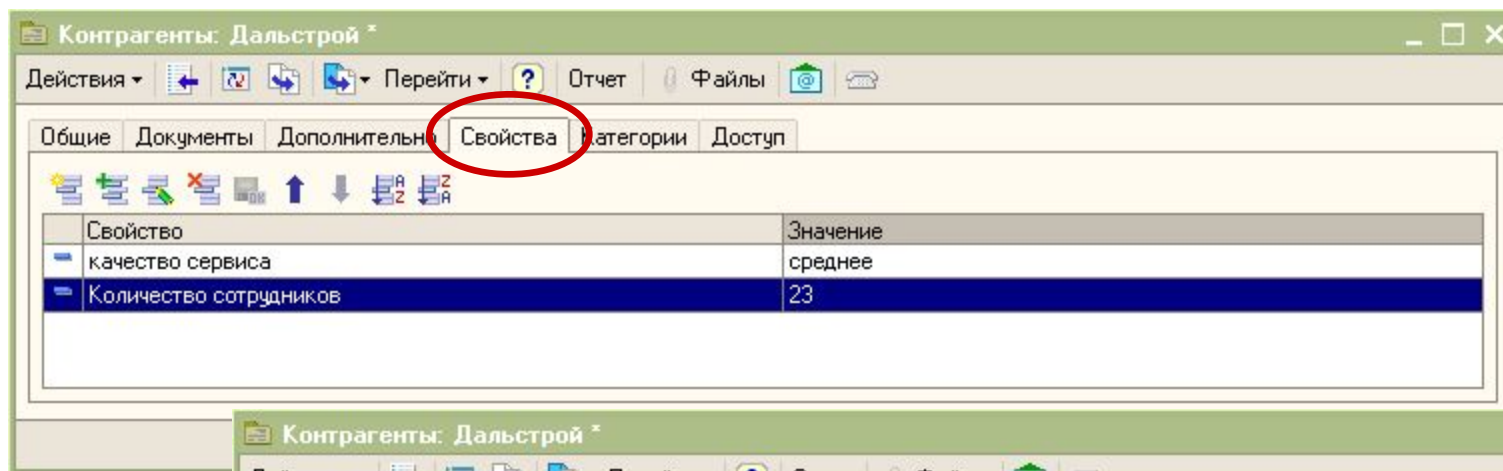
- ❖ В карточке клиента реализован механизм объединения взаимосвязанных клиентов в группы «входит в холдинг»



- 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

Действия

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

Действия

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

Менеджеры: Федоров Борис Михайлович (осн.)

Свойства:

Стадия отношений: Потенциальный покупатель

Важность: С - класс

Категории: Перспективный клиент

Управление клиентской базой

❖ Бухгалтерская информация

Контрагенты: Дальстрой

Действия Перейти Отчет

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] [Панель быстрого запуска] [Перейти ▾] [?] [Телефон] [Почта] [Печать]

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
☎	Телефон	Мобильный телефон	+7 (903) 7770700

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 ☒ напоминать за 0 дней

Адреса и телефоны Описание

Действия ▾

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

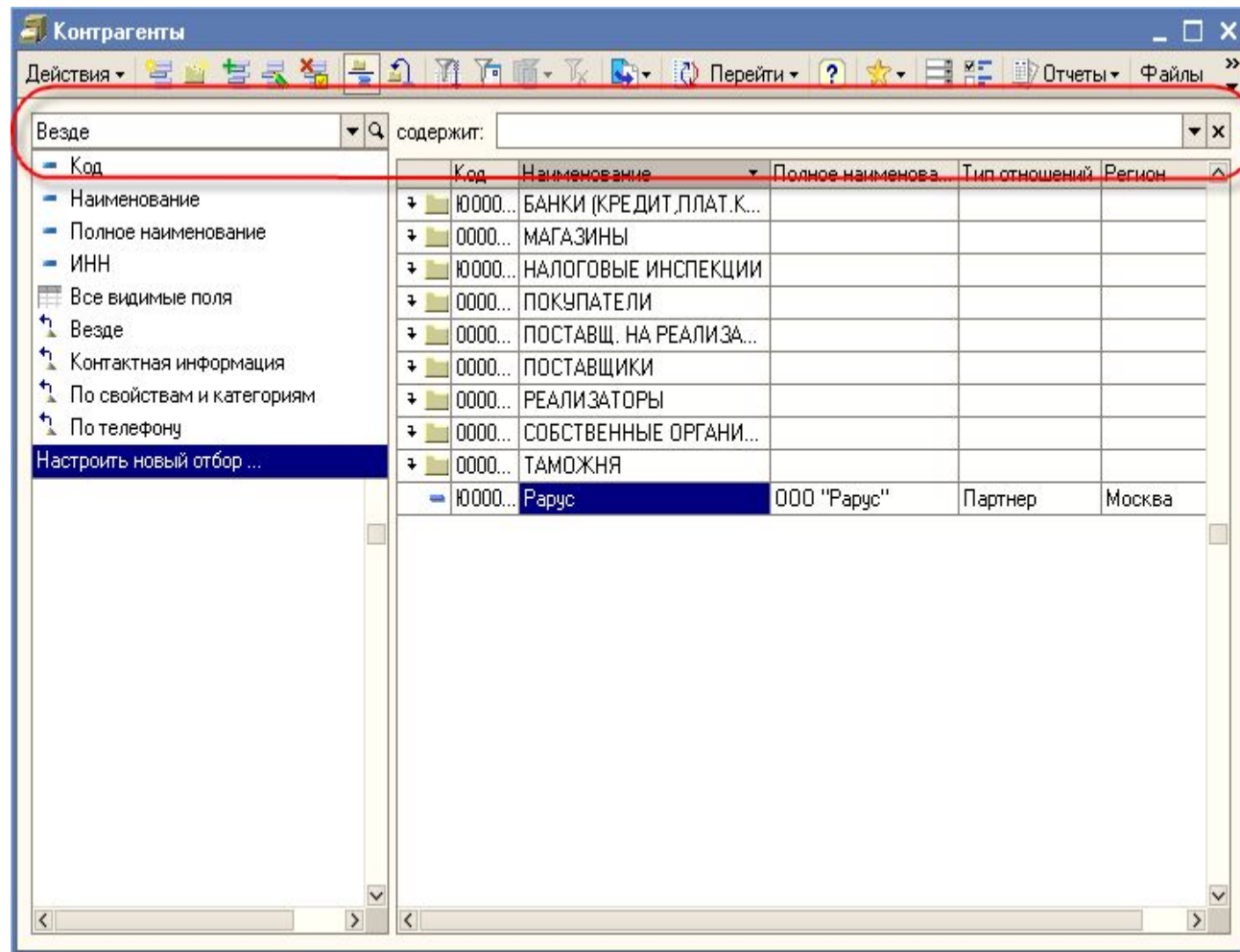
Свойства:

Категории:

OK Записать Закрыть

Управление клиентской базой

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



Управление клиентской базой

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

Анализ контрагентов

Действия: **Сформировать** Настройка...

Зарегистрирован с: ... по ...

☐ Регион ☐ Вид деятельности ☐ Основной менеджер

Равно Равно Равно

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
Итого	39

Настройки

Период с: ... по ...

Параметры
☐ Отрицательное красным ☒ Выводить общие итоги ☐ Выводить детальные записи ☐ Использовать свойства и категории

Показатели
☒ Количество

Группировки строк
Группировки строк Тип
Тип отношений Элементы

Группировки колонок
Группировки колонок Тип

Отборы

Поле	Тип сравнения	Значение
☐ Регион	Равно	
☐ Вид деятельности	Равно	
☐ Основной менеджер	Равно	

☐ Расширенная настройка

Сформировать OK Отмена

Управление клиентской базой

♦ Анализ контрагентов без контактов

Анализ контрагентов без контактов

Действия ▾ **Сформировать** Виды 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
Итого	12

Виды документов

- ☐ Документ объект
- ☒ Заказ покупателя
- ☒ Заказ поставщику
- ☒ Платежное поручение входящее
- ☒ Платежное поручение исходящее
- ☒ Поступление товаров и услуг
- ☒ Приходный кассовый ордер
- ☒ Расходный кассовый ордер
- ☒ Реализация товаров и услуг
- ☒ Событие
- ☒ Счет на оплату покупателю
- ☒ Счет на оплату поставщика
- ☒ Электронное письмо
- ☒ Коммерческое предложение
- ☒ Обслуживание
- ☒ Факс сообщение
- ☒ Телемаркетинг
- ☒ SMS-сообщение

Сформировать Закреть

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 [Иконки]

Параметры

☐ Отрицательное красным ☒ Выводить общие итоги ☐ Выводить детальные записи

Показатели

[Иконки]

Представление
☒ Количество

Группировки строк

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

Отборы

[Иконки]

Поле	Тип сравнения	Значение
☐ Контрагент	Равно	
☐ 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.:
 Офис: - - доб.:
 E-mail:
 Сайт:

Адрес:

Контактное лицо

Фамилия: Имя: Отчество: Должность:

Телефон: + код страны - код города - телефон, доб.:
 Мобильный телефон контакт: - - доб.:
 E-mail:

Дополнительно

Вид деятельности: Комментарий:

Менеджер:

☐ Открыть карточку после регистрации

Зарегистрировать Закреть ?

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

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 | **OK** | Записать | Закрыть

Группировка событий

CRM@RARUS.RU

Управление контактами

❖ Возможность выбора товара, услуги, участников в Событии

Событие: Телефонный звонок (исходящий). Проведен

Действия ▾ | Перейти ▾ | Файлы | Запланировано ▾

Событие ▾ | Телефонный звонок ▾ (исходящий) ▾ | Средняя ▾

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.

Комментарий (результат): Разговор о продлении контакта.

Создать напоминание

Основание: Автор: Федоров Борис Михайлович

Ответственный: Федоров Борис Михайлович

Событие | Печать | OK | Записать | Закрыть

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

Управление контактами

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

Интерес клиента: Телефонный звонок (входящий). Проведен

Действия ▾ | Перейти ▾ | Файлы | ? | [иконки]

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

Номер: [00000000040] от: [06.02.2007 12:00:02] [календарь]

Контрагент: [Свергуненко] ... x [поиск]

Начало: [06.02.2007 12:00] [календарь]

Контакт. лицо: [] ... x [поиск]

Окончание: [06.02.2007 12:30] [календарь]

Описание: Товары и услуги (0 поз.) | Дополнительно

Тема: [Первичный звонок клиента] ▾ ...

Содержание: [Объяснения условий заключения договора.]

Комментарий (результат): []

[иконка] [Создать напоминание](#)

Автор: [Федоров Борис Михайлович]

Основание: [] T x [поиск]

Ответственный: [Федоров Борис Михайлович] ... x [поиск] [иконка]

[Продажа TK000003 от 27.09.2007 15:11:14](#)

Событие | Печать | **OK** | 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: [Иконки] | Перейти: [Иконки] | Файлы: [Иконки]

Интерес клиента: [Выбор] | Телефонный звонок: (входящий) | Средняя: [Выбор] | В работе: [Иконка]

Номер: 00000000064 от: 28.09.2007 12:06:21

Контрагент: Белявский-частное лицо [Иконки] Начало: 18.09.2004 14:00 [Иконка]

Контакт. лицо: [Иконки] Окончание: 18.09.2004 14:30 [Иконка]

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

Цены и валюта... [Иконки] | 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

Основание: [Иконки] Автор: Федоров Борис Михайлович

Ответственный: Федоров Борис Михайлович [Иконки]

Начать Продажу | Событие | Печать | OK | Записать | Закрыть

Управление контактами

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

Выберите шаблон заполнения

Выбрать ★ Действия

Код	Вид шаблона	Наименование
1	Событие	Опрос по качеству

Шаблоны документов: Опрос по качеству

Действия

Вид шаблона: Событие Код: 1

Тема: Опрос по качеству

Содержание Дополнительно

Автотекст

Несколько вопросов:

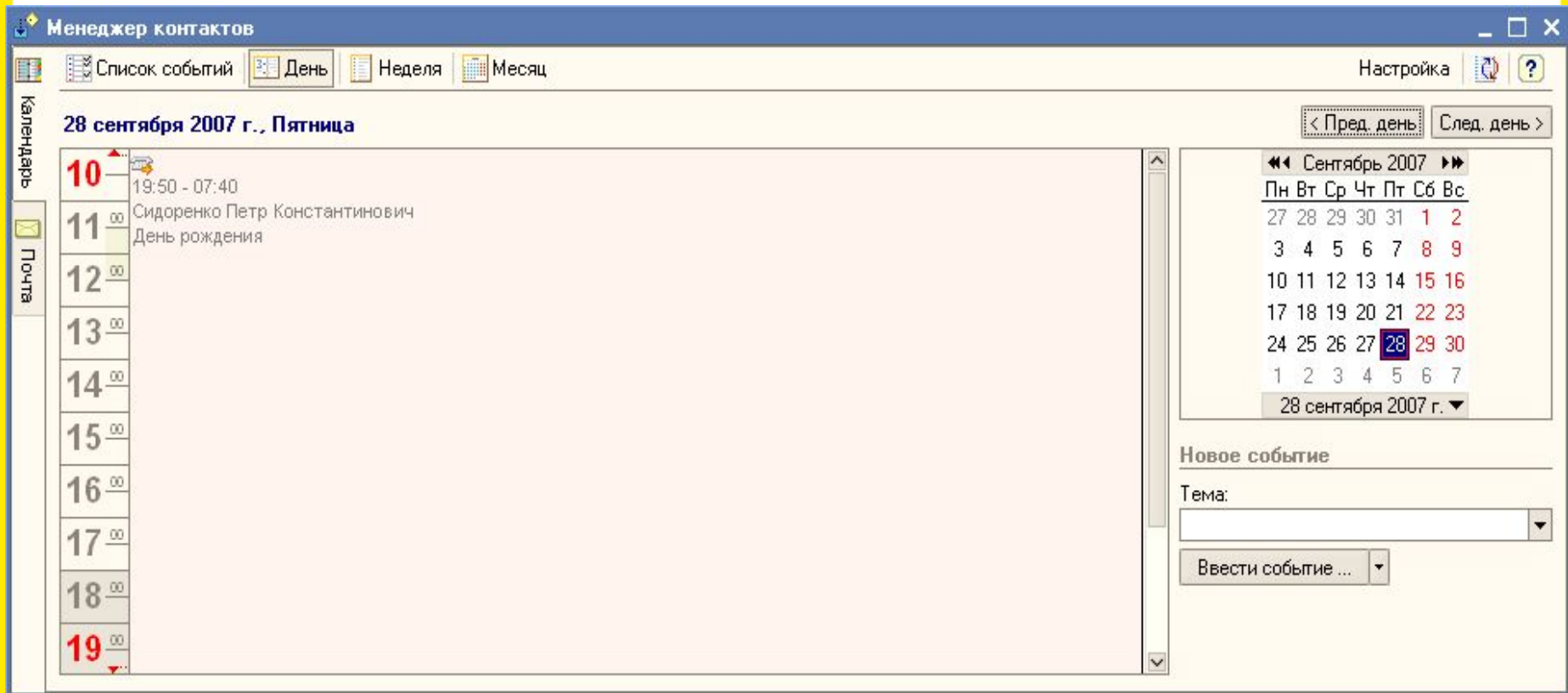
1. Довольны ли Вы перечнем товаров и услуг предоставляемых нашей организацией?
2. Нравится уровень сервиса?
3. Претензии или вопросы?

Комментарий:

OK Записать Закреть

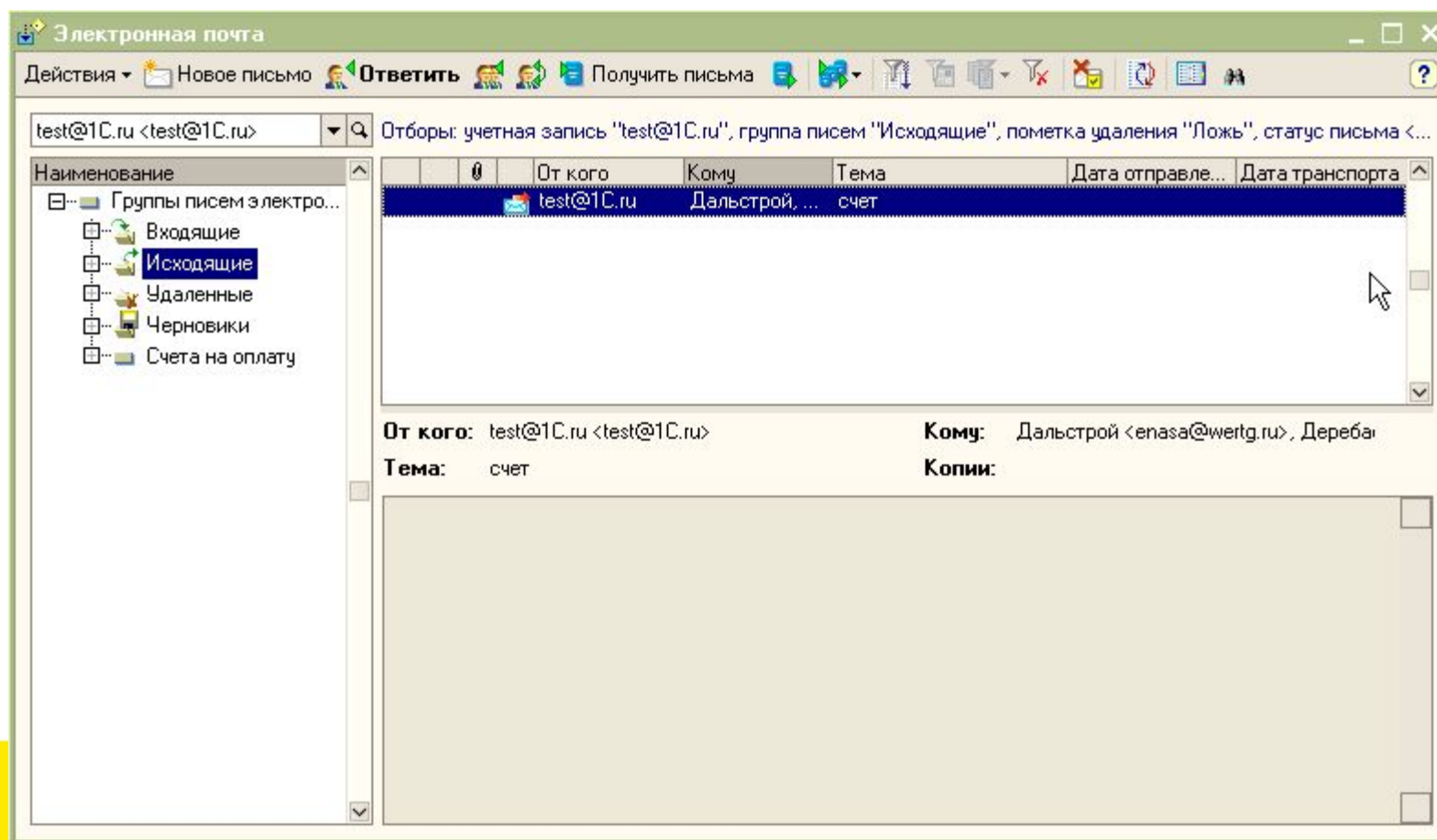
Управление контактами

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: [Назад] [Отмена] [Сохранить] [Справка]

Кому: Пользователь [Выбор] [X] [Поиск] Дата начала: 02.03.2007 14:39 [Выбор]

Тема: Новое напоминание

Объект: [Выбор] [T] [X] [Поиск]

Содержание: Надо обязательно сделать

Периодичность

☒ Один раз
☐ Ежечасно
☐ Ежедневно
☐ Еженедельно
☐ Ежемесячно
☐ Ежегодно

Напоминание не периодическое и будет показано один раз.

Режим напоминания

☐ Напомнить за [Выбор] [X] [Поиск]

Завершение

☒ Нет срока
☐ Через
☐ До

☒ Удалить при завершении

Автор: Пользователь

OK Завершить Записать Закрыть

Периодичность

☐ Один раз
☐ Ежечасно
☒ Ежедневно
☐ Еженедельно
☐ Ежемесячно
☐ Ежегодно

Каждые: 1 Дней

Начиная с даты, указанной в поле "Дата начала"

Периодичность

☐ Один раз
☐ Ежечасно
☐ Ежедневно
☐ Еженедельно
☒ Ежемесячно
☐ Ежегодно

☒ Каждый день месяца
☐ День месяца [1]
☐ 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



[Создать напоминание](#)

Механизм напоминаний

1С:Предприятие - Управление торговлей, редакция 10.3 + CRM ПРОФ, редакция 1.2 (10.3.1/1.2.1)

Файл Правка Операции Контакты Продажа Бизнес-процессы Маркетинг Сервис Окна Справка

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:

5 мин.

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...

Напоминание: 06 февра...:00

Для получения подсказки нажмите F1

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]	[иконка]	01.08.2004 17:...	00000051	Событие	Петровский
[иконка]	[иконка]	[иконка]	[иконка]	[иконка]	[иконка]	[иконка]	[иконка]	[иконка]	24.10.2004 10:...	00000038	Событие	Петровский
[иконка]	[иконка]	[иконка]	[иконка]	[иконка]	[иконка]	[иконка]	[иконка]	[иконка]	11.07.2005 18:...	00000007	Интерес клиента	Петровский
[иконка]	[иконка]	[иконка]	[иконка]	[иконка]	[иконка]	[иконка]	[иконка]	[иконка]	12.09.2005 19:...	00000005	Продажа	Петровский
[иконка]	[иконка]	[иконка]	[иконка]	[иконка]	[иконка]	[иконка]	[иконка]	[иконка]	16.09.2005 9:0...	00000005	Событие	Петровский
[иконка]	[иконка]	[иконка]	[иконка]	[иконка]	[иконка]	[иконка]	[иконка]	[иконка]	12.10.2005 21:...	TK000002	Обращение клиента	Петровский
[иконка]	[иконка]	[иконка]	[иконка]	[иконка]	[иконка]	[иконка]	[иконка]	[иконка]	19.10.2005 8:0...	00000016	Событие	Петровский
[иконка]	[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 пылесоса

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	Контрагент	Количество документов	Сумма документа (USD)	Количество номенклатуры	Сумма номенклатуры	Трудозатраты (час.)
Ответственный						
Вопрос	Никитаева-частное					
	Федоров Борис Миз					
	Пластинформ					
	Федоров Борис Миз					
	Саймон и Шустер					
	Федоров Борис Миз					
Интерес клиента	Белявский-частное					
	Федоров Борис Миз					
	Дальстрой					
	Федоров Борис Миз					
	Монолит					
	Федоров Борис Миз					
	Свергуненко					
	Федоров Борис Миз					
Претензия	Алхимов А.А.					
	Федоров Борис Миз					
	Твемос					
	Федоров Борис Миз					
Сервисный выезд	Сириус					
	Федоров Борис Миз					
Событие						

Настройки

Период с: 01.02.2007 по ...

Параметры

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

Показатели

☒ ☒ ☒ ☒ ☒ ☒

Группировки строк

Группировки строк	Тип
Группа событий	Элементы
Контрагент	Элементы
Ответственный	Элементы

Группировки колонок

Группировки колонок	Тип
---------------------	-----

Отборы

Поле	Тип сравнения	Значение
☐ Номенклатура	Равно	
☐ Группа событий	Равно	
☐ Контрагент	Равно	
☐ 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

№	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 Закреть

Коммерческое предложение

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

Коммерческое предложение: Проведен

Цены и валюта... Действия

Номер: TK000004 от: 19.07.2005 17:36:04

Организация: Торговый дом "Комплексный"

Перейти Файлы ?

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

Структура подчиненности документа

Вывести для текущего ?

Документ	Сумма	Валюта
Коммерческое предложение TK000004 от 19.07.2005 17:36:04	17 081,92	USD
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

Цена	Сумма без НДС	Сумма с 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 ОК Записать Закрыть

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

Подбор Спецификации Утверждена

Nº	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



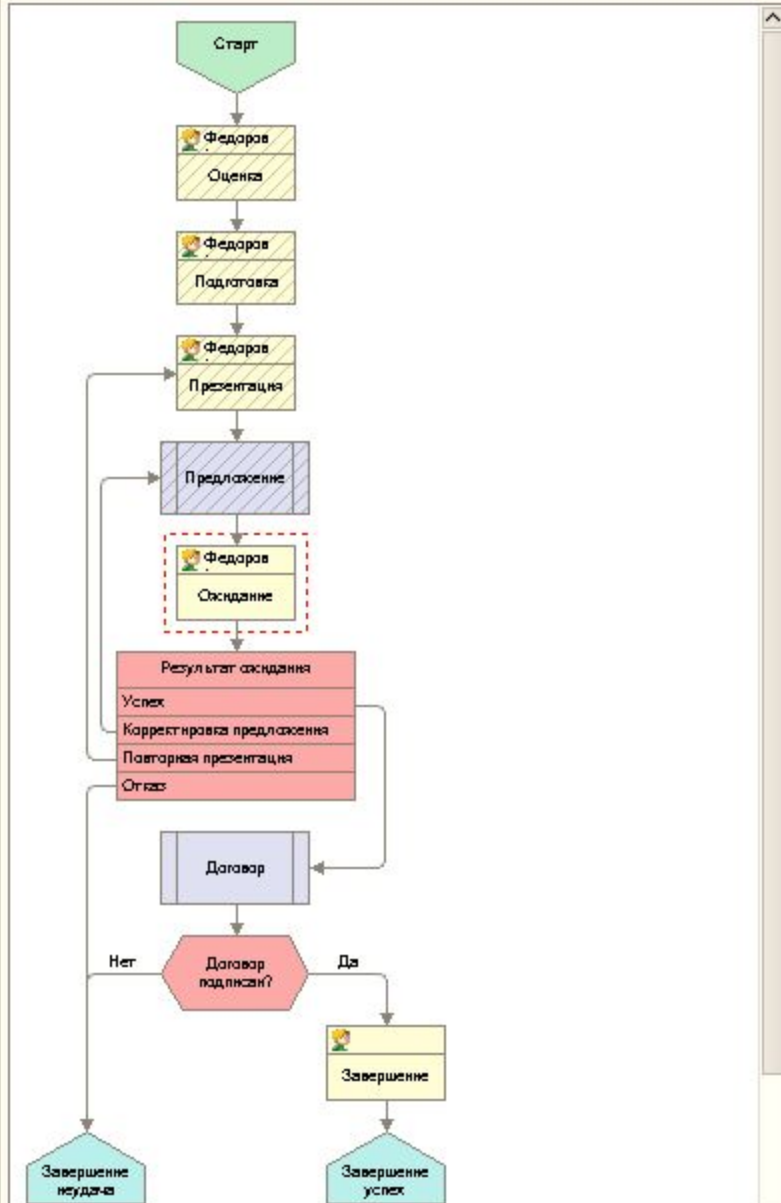
Схема бизнес-процесса Продажа

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

- Создание типовых шаблонов бизнес-процессов продажа 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

Бизнес-процесс: ТЕСТ Продажа новая для ввода на основании интерес...
Точка маршрута: Ожидание
Оценка: 10 000 USD 75 % 7 500 USD
Карта маршрута История



Создание Шаблона Бизнес процесса

Шаблон бизнес-процесса: Продажа

Действия

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:

Файлы

Действия

Наименование

Шаблон бизнес-процесса: Продажа

Действия

Наименование: Продажа Код: 00007

Параметры Настройка маршрута

Карта маршрута

Этап (точка маршрута)	Вид точки маршрута
☒ Оценка	Действие
☒ Подготовка	Действие
☒ Презентация	Действие
☒ Предложение	Вложенный бизнес-процесс
☒ Ожидание	Действие
☒ Договор	Вложенный бизнес-процесс
☒ 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 TK000003 от 13.02.2007 0:00:00

Действия: Перейти: Файлы: Задачи: **Настройка маршрута** Описание:

Номер: TK000003 от: 13.02.2007 0:00:00 Дата старта: 13.02.2007

Шаблон: Продажа Важность: Средняя

Наименование: Продажа холодильников

План. дата продажи:

Принадлежность:

Контрагент: Гришичкин

Контакт. лицо:

Источник:

Основание: Событие 00000000070

Детальное описание:

Инициатор: Федоров Борис Миха

Настройка маршрута бизнес-процесса: Продажа TK000003 от 13.02.2007 0:00:00

Карта маршрута

Этап (точка маршрута)	Вид точки маршрута
☒ Оценка	Действие
☐ Подготовка	Действие
☒ Презентация	Действие
☐ Предложение	Вложенный бизнес-проц...
☒ Ожидание	Действие
☐ Договор	Вложенный бизнес-проц...
☒ Завершение	Действие

Настройка этапа (точки маршрута)

☒ **Оценка**

Задание:
Оценить потребности клиента

Вероятность успешного окончания: 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:

Шаблон документа:

Этап (точка маршрута) - основание:

Исполнители

Действия:

Исполнитель

Ответственный

Предыдущий Следующий OK 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 TK000003 от 13.02.2007 0:00:00

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

Номер: TK000003 от: 13.02.2007 0:00:00 Дата старта: 13.02.2007

Шаблон: Продажа Важность: Средняя

Наименование: Продажа холодильников

План. дата продажи: . . . Сумма: 2 827,83 USD Курс: 25,9029 Крат.: 1

Принадлежность

Контрагент: Гришичкин Организация: Торговый дом "Комплексный"

Контакт. лицо: Подразделение: Отдел оптовой продажи

Источник: Проект:

Основание: Событие 00000000070 от 13.02.2007 Ответственный: Федоров Борис Михайлович

Детальное описание: [Создать напоминание](#)

Инициатор: Федоров Борис Михайлович

OK Закрыть

Задача и карта маршрута Бизнес-процесса

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

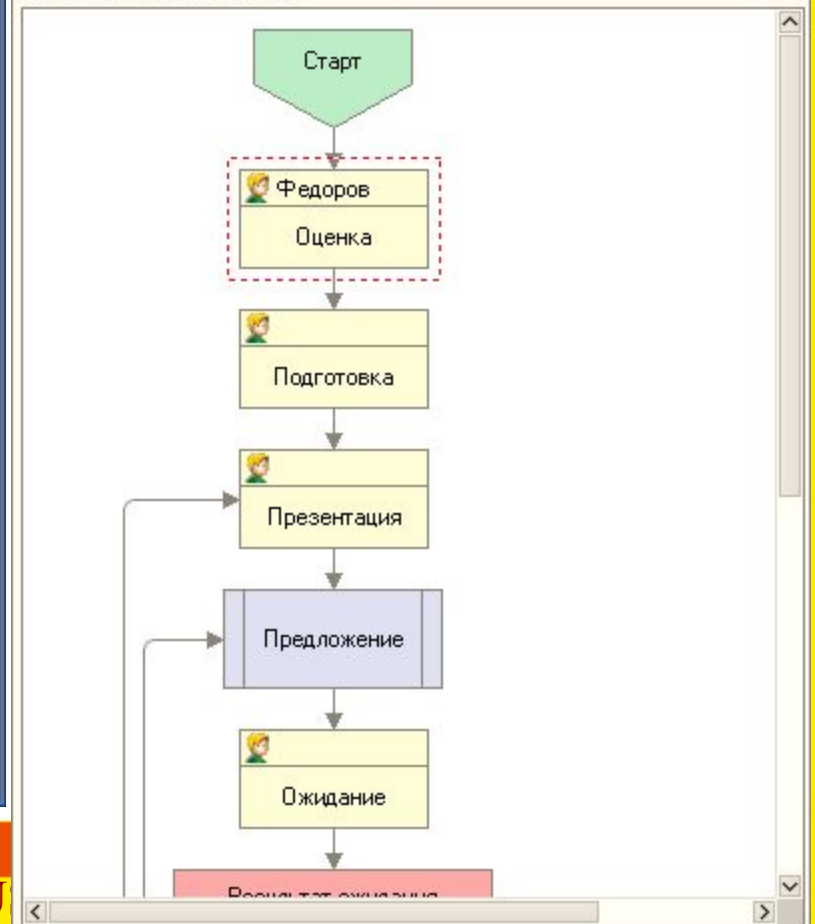
Файлы

Бизнес-процесс: Продажа N: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 [Иконка] Файлы [Иконка] Карта маршрута [Иконка]

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 N: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	Событие 00000014 от 23.02.2006 1:49:35

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 ▾ Файлы ? 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
Результат			
Оценка	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

Новое в версии 1.0.3.

Бизнес-процессы:

- ❖ Во все бизнес-процессы добавлены новые реквизиты.

Продажа TK0000001 от 07.02.2008 12:32:45

Действия ▾ | ← | → | ↺ | 📁 | 📅 | 📋 | ⚙️ | 📄 | ?

Параметры документа:

Номер:	TK0000001	от:	07.02.2008 12:32:45	Дата старта:	07.02.2008
Шаблон:	Быстрая продажа	Важность:	Средняя		

Наименование: Продажа партии обуви

План. дата продажи: . . . Сумма: 0,00 USD
Курс: 25,9029 Крат.: 1

Принадлежность:

Контрагент:	Твемос	Организация:	Торговый дом "Комплексный"
Контак. лицо:	Ведерников Николай Васильевич	Подразделение:	Отдел оптовой продажи
Источник:		Проект:	
Основание:		Ответственный:	Петров Сидор Иванович

Детальное описание:

Новые реквизиты

Инициатор: Федоров Борис Михайлович

ОК | 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								
Отбор по Контрагент								
	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.**

Продажа ТК000002 от 18.01.2008 12:38:58

Описание бизнес-процесса:

Бизнес-процесс: Продажа ... Вывести для текущего Структура подчиненности Режим ?

Продажа ТК000002 от 18.01.2008 12:38:58

Дата старта: 18.01.2008 12:38:58
 Планируемая дата окончания: 26.01.2008 г.
 Планируемая дата окончания: 26.01.2008 г.
 Важность: Средняя
 Ответственный: Федоров Борис Михайлович
 Контрагент: Версус
 Контактное лицо:
 Сумма, валюта: 0,USD
 Наименование: Продажа Версусу
 Содержание:

Оценка 000000344 от 18.01.2008 12:39:38
 Точка маршрута: Оценка
 Содержание: Выяснить потребности клиента, бюджет, заинтересованных лиц и спонсора
 Результат:
 Исполнитель: Федоров Борис Михайлович

Подготовка 000000345 от 18.01.2008 12:39:52
 Точка маршрута: Подготовка
 Содержание: Подготовить уникальное предложение, удовлетворяющее потребности клиента
 Результат:
 Исполнитель: Федоров Борис Михайлович

Событие 00000000005 от 18.01.2008 12:40:16
 Презентация 000000346 от 18.01.2008 12:40:22
 Точка маршрута: Презентация
 Содержание: Проведение презентации. Зафиксировать план и результат презентации с помощью документа Событие (встреча)
 Результат:
 Исполнитель: Федоров Борис Михайлович

Предложение 000000349 от 04.02.2008 14:26:56
 Точка маршрута: Предложение

Настройка маршрута Описание ?

Дата старта: 18.01.2008
 Важность: Средняя
 Сумма: 0,00 USD Курс: 28 Крат.: 1
 Организация: Торговый дом "Комплексный"
 Разделение: Отдел оптовой продажи
 Документ:
 Ответственный: Федоров Борис Михайлович
 Создать напоминание
 OK Закрыть

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.

Задача: Задача 000000030 от 07.02.2008 13:49:34

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

Номер: 000000030 от: 07.02.2008 13:49:34 [Оценка]

Бизнес-процесс: Продажа ТК000004 от 13.02.2007 0:00:00 [Важность: Средняя]

Выполнить до: 08.02.2008 13:49 [Создать напоминание]

Задание | Описание бизнес-процесса | История бизнес-процесса | Следующий этап

Оценить потребности клиента

Отметка о выполнении задачи

Исполнитель: Федоров Борис Михайлович

Действие не задано

Принять к исполнению | Записать | Закрыть

Задача: Задача 000000030 от 07.02.2008 13:49:34

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

Номер: 000000030 от: 07.02.2008 13:49:34 [Оценка]

Бизнес-процесс: Продажа ТК000004 от 13.02.2007 0:00:00 [Важность: Средняя]

Выполнить до: 08.02.2008 13:49 [Создать напоминание]

Задание | Описание бизнес-процесса | История бизнес-процесса | Следующий этап

Оценить потребности клиента

Отметка о выполнении задачи

Исполнитель: Федоров Борис Михайлович (Принята: 28.02.2008 17:42:27)

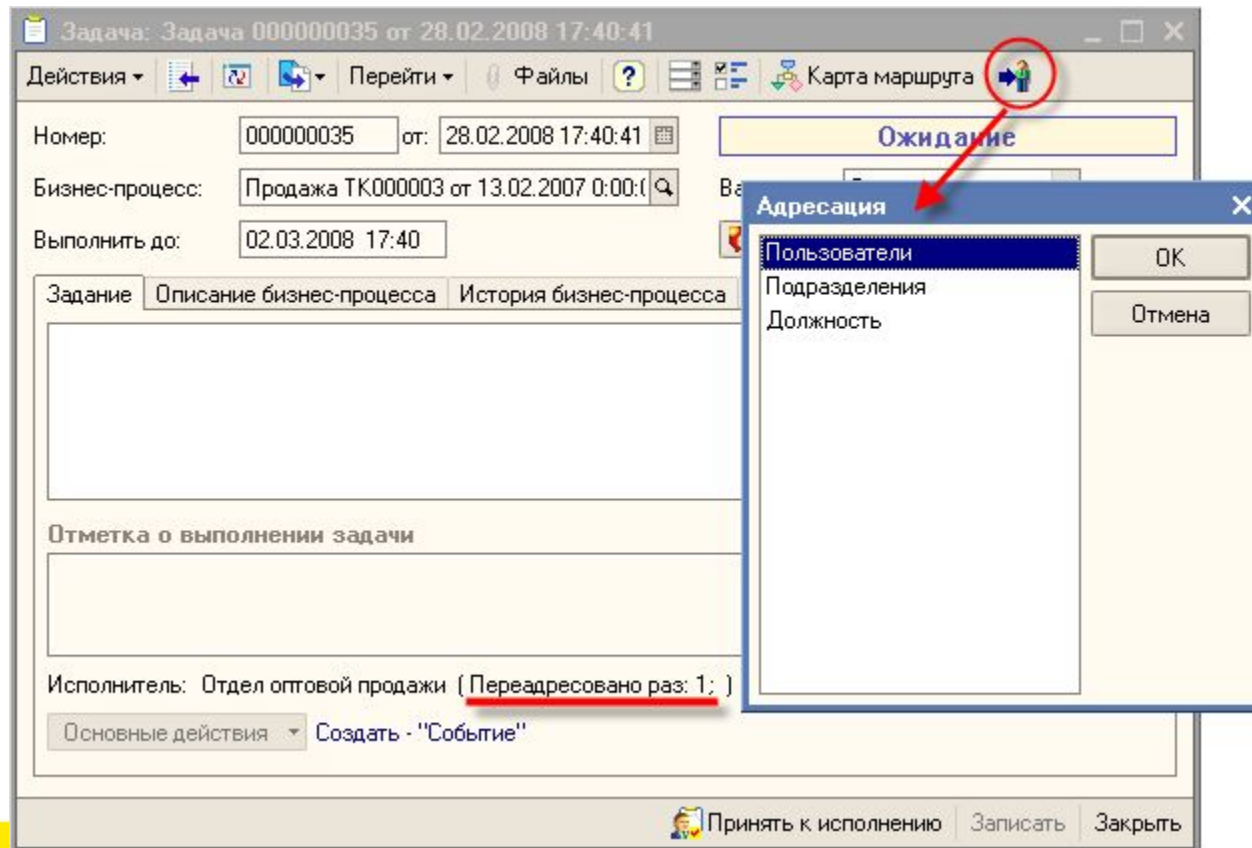
Действие не задано

☒ **Выполнена** | Записать | Закрыть

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: [Иконки] | Файлы: [Иконки] | Карта маршрута: [Иконки]

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 | Описание бизнес-процесса | История бизнес-процесса | Следующий этап

Оценить потребности клиента

Отметка о выполнении задачи

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

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

Выполнена | Записать | Закрыть

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

1С:Предприятие

Без выполнения основного действия нельзя выполнить задачу.
Введите\Выберите документ по кнопке 'Основные действия'.

OK

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: [Иконки] | Перейти: [Иконки] | Файлы | Задачи | [Иконки] | 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

Планирование

Дата старта: 28.02.2008 []

Дата выполнения: 29.02.2008 18:09 []

Дата контроля: 29.02.2008 18:09 []

Контроль

Контролер: Федоров Борис Михайлович [...]

Оценка выполнения работ(0...5): 0 [v]

Содержание | Принадлежность | Оповещения | Задачи | Электронные письма

Оповещения по электронной почте

OK [Записать] [Закрыть]

Новое в версии 1.0.3.

Новый отчет «Отчет по бизнес-процессам»:

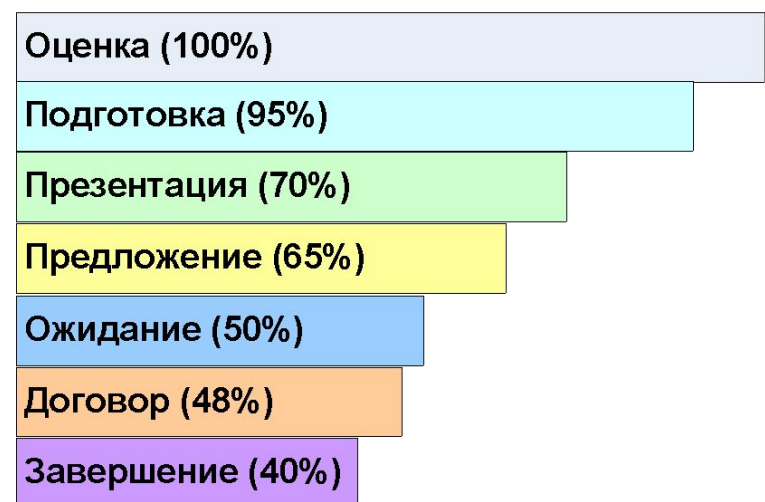
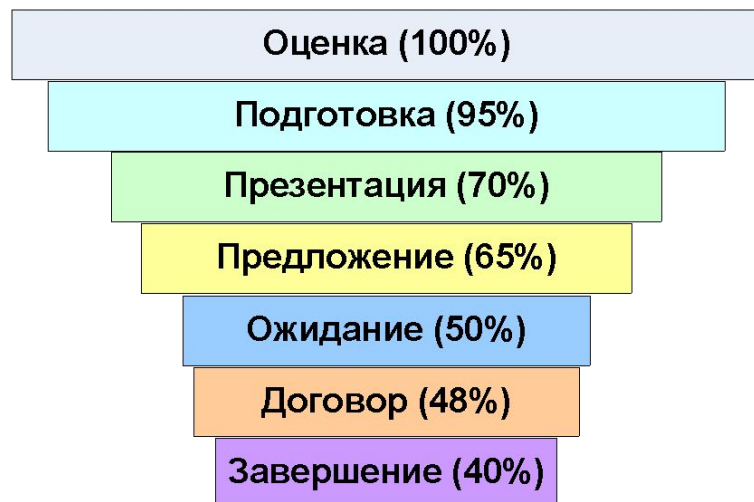
Отчет по бизнес - процессам

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

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

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

Воронка продаж

Период: Период не установлен

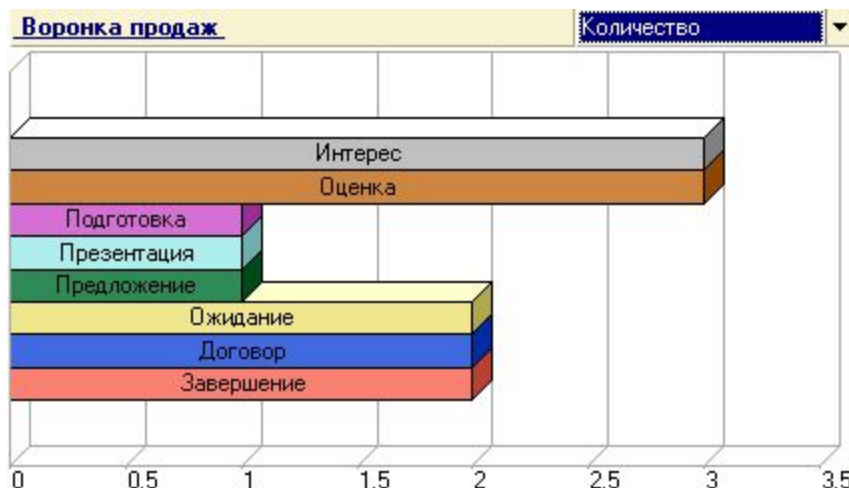
Отбор:

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

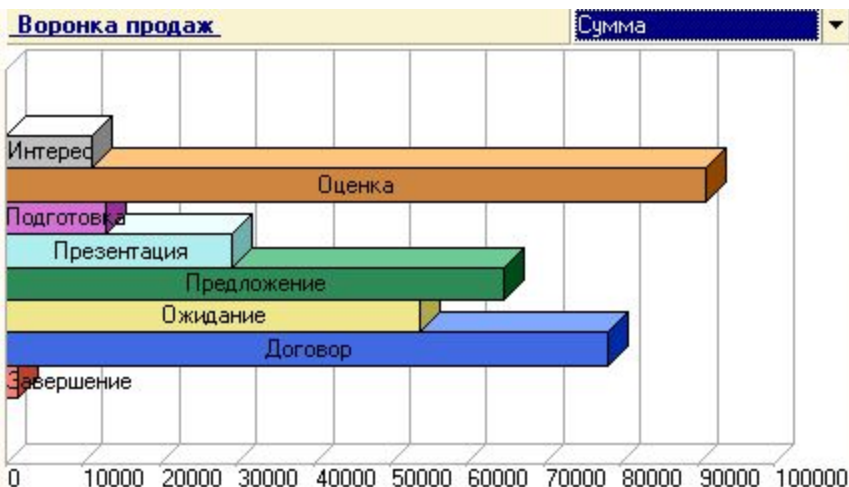
Итоги по: Этап Элементы

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
	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
	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**

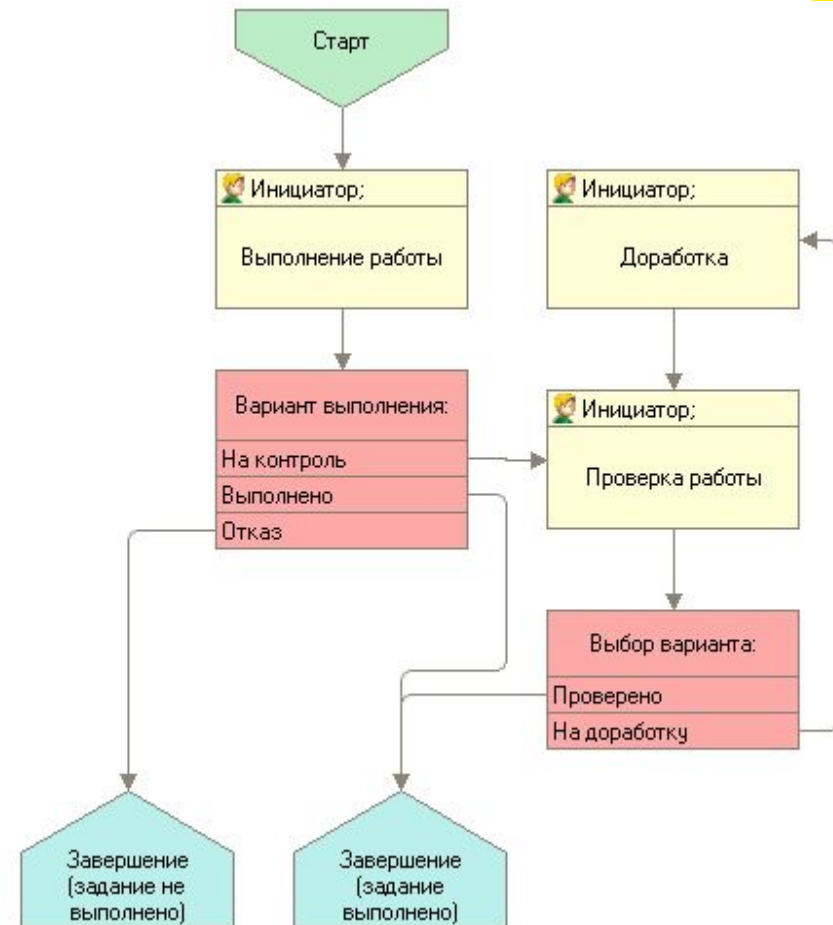
Задачи CRM

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 | 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

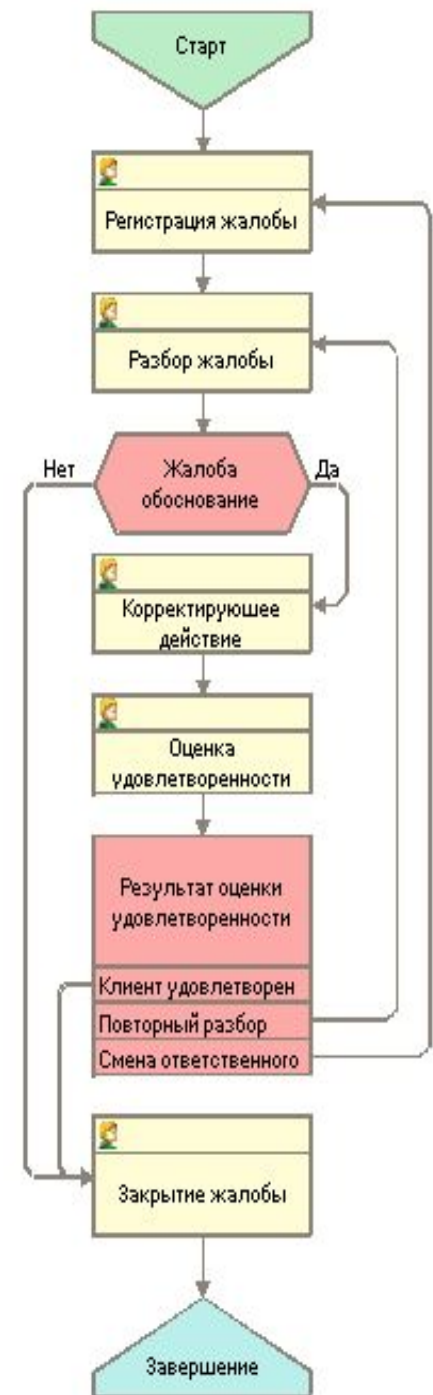
Автор: Федоров Борис Михайлович

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

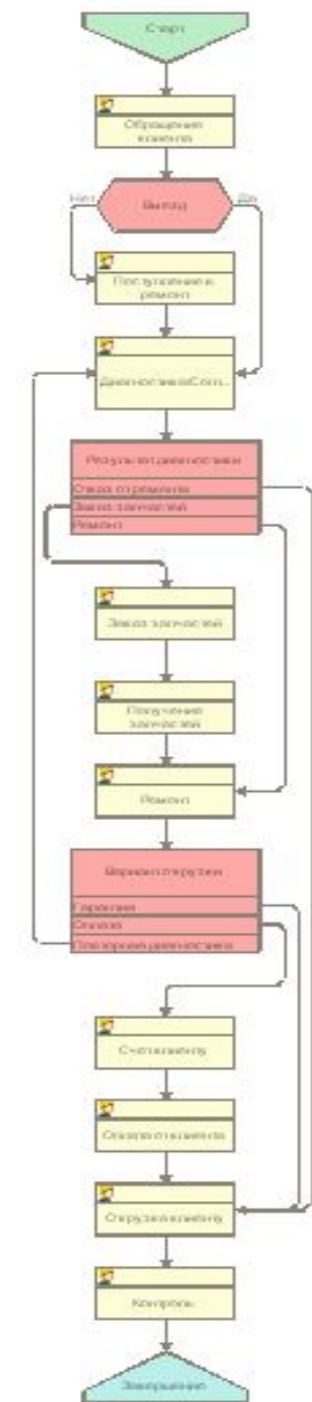
№	Номенклатура	Серия номенклатуры	Дата нача...	Количество ...	Дата окон...	Дополнительные св...
1	Телевизор "JVC"	T-6789000, C-99999 от 02.03 20...	01.10.2006	12	01.10.2007	номер - 34255
2	Телевизор "JVC"	T-6789000, C-99999 от 02.03 20...	01.10.2006	12	01.10.2007	номер - 34288
3	Телевизор "SHARP"		01.10.2006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

Комментарий:

OK Записать Закрыть

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: Рабочий стол

Контрагенты Контакты Продажи База знаний Задачи Маркетинг

Маркетинговые кампании Анализ

Группировка: Направление бизнеса

	сент..07	окт..07	нояб..07	дек..07	январь..08	февр..08	март..08	апр..08	май..08	июнь..08	июль..08	авг..08
Услуги												
Семинар (TK000002 от 28.09.2007 12:47:42)												
Софтул (TK000003 от 28.09.2007 12:48:43)												

Группировка: Ответственный

Гистограмма горизонтальная объемная

Контрагенты Контакты Продажи База знаний Задачи Маркетинг

Маркетинговые кампании Анализ

Фильтры:

- Все документы
 - Действующие
 - Запланированные
 - Завершенные

Действия

Дата	Состояние	Описание
27.08.2007 1...	Завершена	Выставка "Все для дома"
28.09.2007 1...	Запланирована	Семинар
28.09.2007 1...	Запланирована	Софтул

Ответственный (В списке)
Федоров Борис Михайлович

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

Записать в файл 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: [Иконки] | Перейти: [Иконки] | Файлы: [Иконки]

Номер: 00000002 | от: 02.10.2007 17:40:03 | [Создать напоминание]

Шаблон события: [Опрос по качеству] | Состояние: [Запланировано]

Анкета: [Перспективность клиента] | Важность: [Средняя]

Участники | Комментарий

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

N	Контрагент	Контактное лицо Телефон	Обработан Не дозвонились	Событие
1	Белявский-частное лицо	Петров Семен Васильевич, Менеджер по продажам +7 (495) 6789080	☒	Событие 000000000064 от 02.10.2007 17:40:32
2	ИнноТрейд	Исаков Олег Владимирович, Руководитель подразделения +7 (495) 789462	☒	
3	Алхимов А.А.	Сидоренко Петр Константинович, Менеджер +7 (916) 789456	☒	
4	Пластинформ	Сидоров Олег Константинович, Начальник отдела продаж	☐	
5	Политекст	Егорова Лариса Алексеевна, Директор +7 (495) 658492	☐	

Проект: [] | Автор: Федоров Борис Михайлович

Основание: [] | Ответственный: Федоров Борис Михайлович

Телемаркетинг | Печать | OK | 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 | Создать напоминание

Шаблон события: [Опрос по качеству] | Состояние: [Запланировано]

Анкета: [Перспективность клиента] | Важность: [Средняя]

Участники | Комментарий

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

N	Контрагент	Контактное лицо	Обработан	Не дозвонились
1	Белявский-частное лицо	Петров Семен Васильевич, Менеджер по продажам +7 (495) 6789080	☒	☐
2	ИнноТрейд	Исаков Олег Владимирович, Руководитель подраз... +7 (495) 789462	☒	☐
3	Алхимов А.А.	Сидоренко Петр Константинович, Менеджер +7 (916) 789456	☐	☒
4	Пластиформ	Сидоров Олег Константинович, Начальник отдела ...	☐	☐

Контрагент

Тип отношений: [Покупатель] | Регион: [Москва] | Телефон: []

Контактное лицо

Должность: [Менеджер] | Роль: [Менеджер] | Телефон: +7 (916) 789456

Проект: [] | Автор: Федоров Борис Михайлович

Основание: [] | Ответственный: Федоров Борис Михайлович

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

Новое в версии 1.0.3.

Новый отчет «Анализ телемаркетинга».

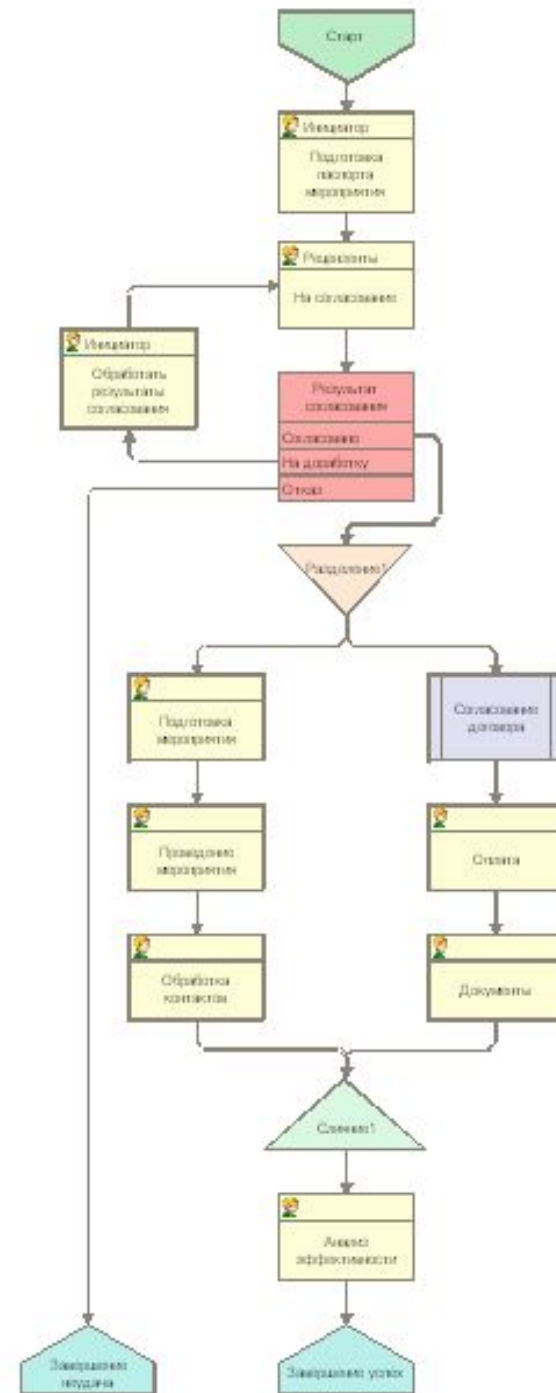
Анализ телемаркетинга

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
Итого	2	3	1	21	16	1	4

- ❖ **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.

Обработка справочника Контрагенты

Действие ▾ Объект обработки ▾ ▶ Выполнить

Контрагенты

Значения реквизитов

Объект	Реквизит	Значение
☒ Лабан		
☒ Белявский-частное лицо		
☒ База "Продукты"		
☒ Фирма "LIGHT"		
☒ ЗКИП ТОО		
☒ База "Электротовары"		
☒ Кереже И.Д.		
☒ Сириус		
☒ База "Инвентарь"		
☒ Свет		
☒ База "Поставка комплектующих"		
☒ Политекст		
☒ Продукты (Основной)		
☒ Кактус		
☒ Бытовая техника		
☒ Дом быта		
☒ Свет (Чертаново)		
☒ Свет (Ясенево)		
☒ Проджект		
☒ Лайтмастер		
☒ ИЧП "Предприниматель"		
☒ Торговый дом "Комплексный"		

Свойства

Свойство	Значение

Категории

Категория

Сервисные функции

❖ Печать конвертов и наклеек для почтовой рассылки

Печать конвертов

Действие ▾ Режим ▾ ► Сформировать Настройка

Контрагенты

Адрес контрагента

Вид: Фактический адрес юр.лица

Куда: Москва, Севастопольская, дом № 12
Закрытое акционерное общество "Дальстрой"

Получатель ☒ по образцу

Получатель: Дерebasов Илья Сергеевич

Контрагент	Контактные лица
☒ Версус	Пименов Рустам
☒ Восхождение	Васильев Петр Ильич
☒ Дальстрой	Деребасов Илья Сергеевич
☒ Заря	Козлов Михаил
☒ Инвема	Петровский Иван Ильич
☒ ИнноТрейд	Федоров Борис Михайлович
☒ Лайтмастер	Обручев Григорий Сидорович

Сервисные функции

Значимые события

Действия

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)

Действия

Наименование: Документ "Событие" (ПередЗаписью) Код: 00000002

Источник: Документ "Событие"

Событие: ПередЗаписью

Режим выполнения: Выполнять действия в транзакции

Условия Действия

N	В	Представление	Тип сравнения	Значение сравнения
1	☒	Группа события	=	Претензия
2	☒	Проведен	=	ложь
3	☒	Состояние события	=	Запланировано

OK Записать Закрыть

Сервисные функции

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:

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 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
☒ Состояние события	В списке	Запланировано;...

Вперед Закреть

Сервисные функции

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

☐ Обращать помеченные на удаление

Поиск контактных лиц

☐ По наименованию

☒ По телефону

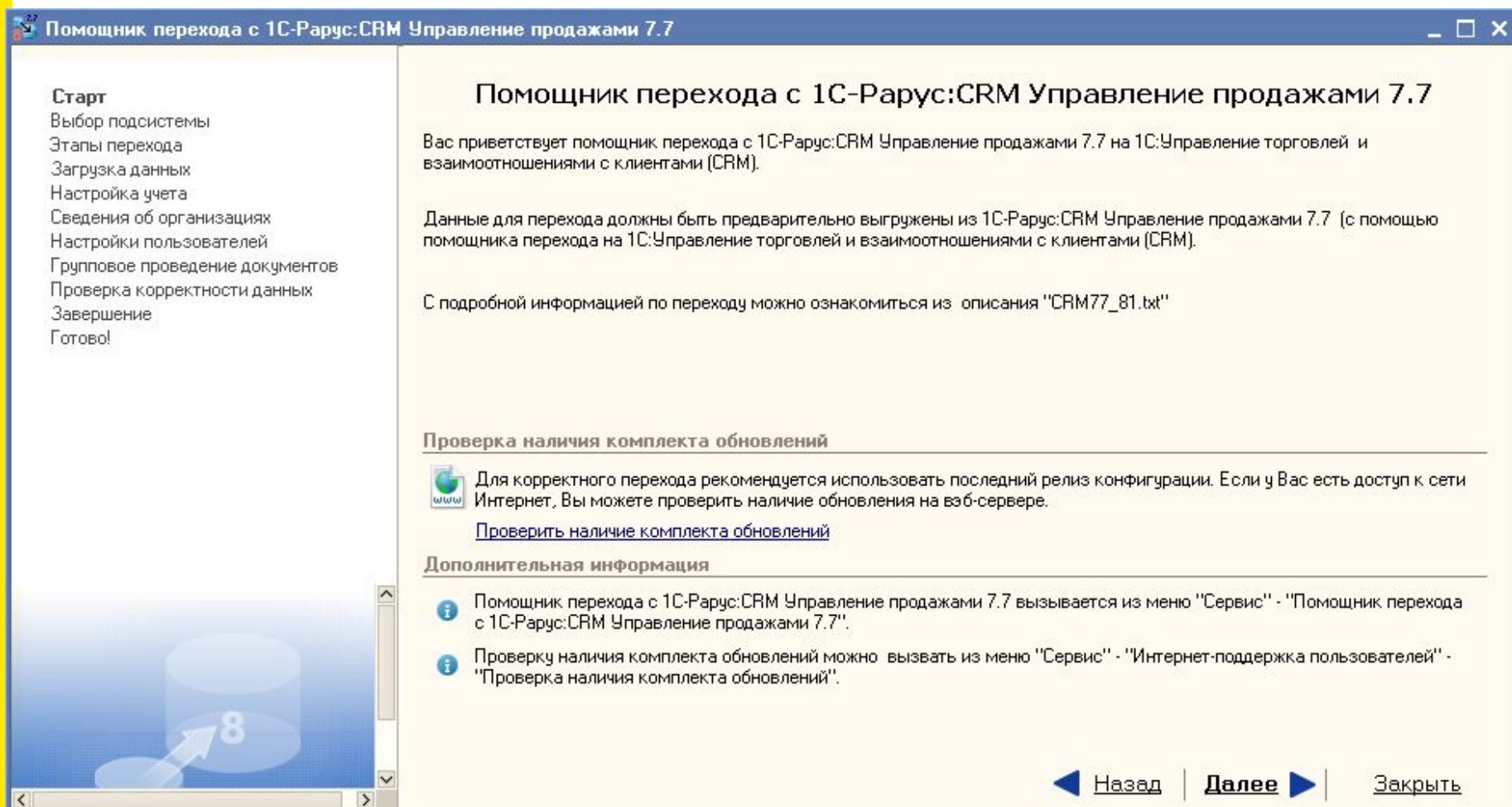
☒ По адресу электронной почты

Внимание! На больших базах поиск может занимать продолжительное время!

Выполнить Закреть

Новое в версии 1.0.3.

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



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

Шаблоны бизнес-процессов	Заполнить
Действия	Заполнить
Группы событий	Заполнить
Типы отношений с контрагентами	Заполнить
Регионы	Заполнить

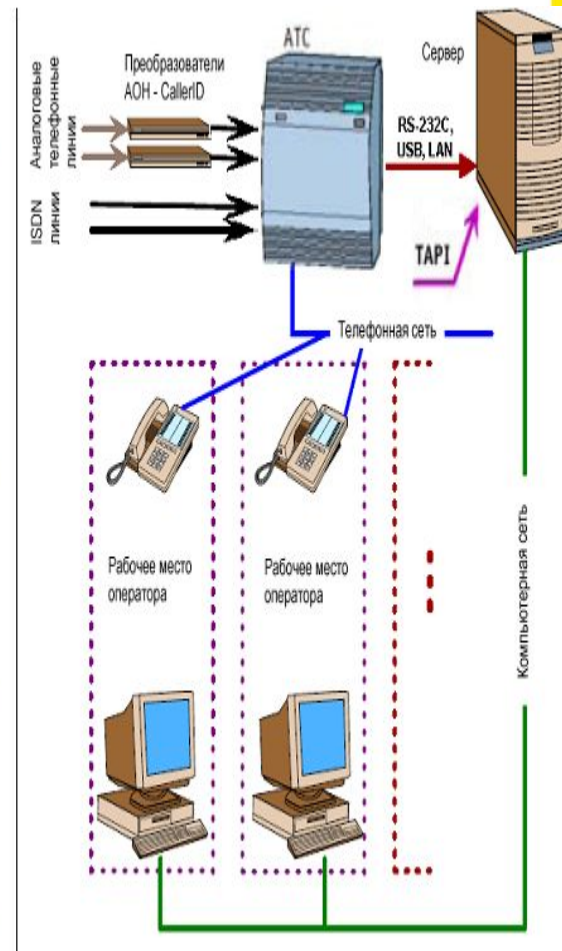
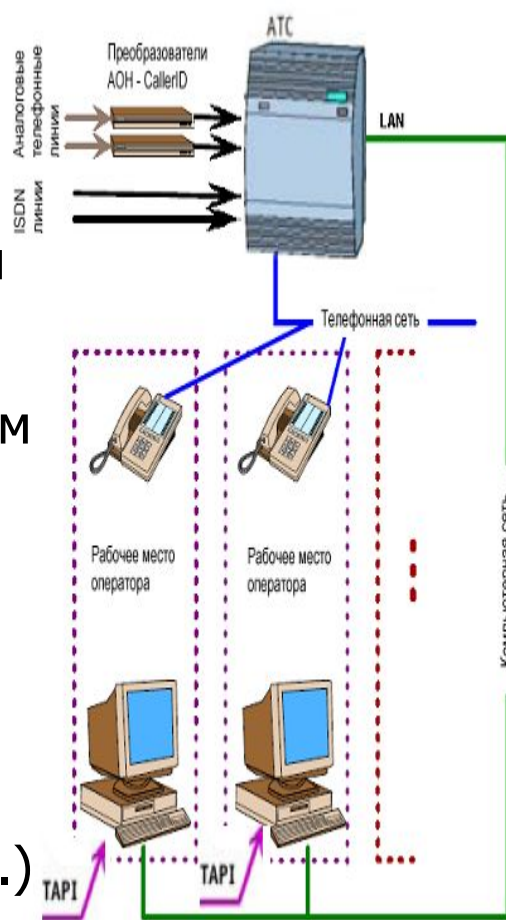
Назад Далее

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

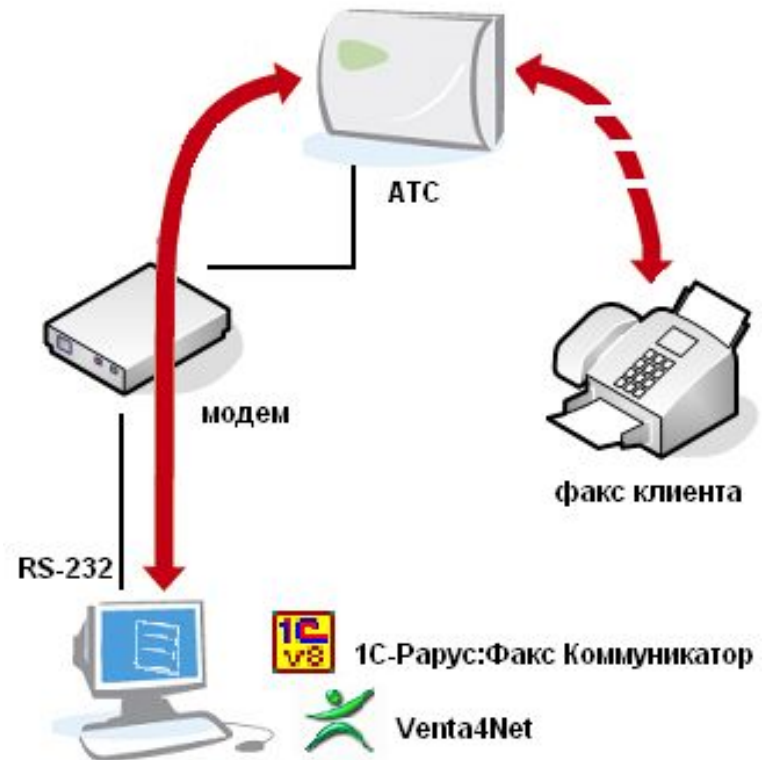
❖ **Примеры использования**

- 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)

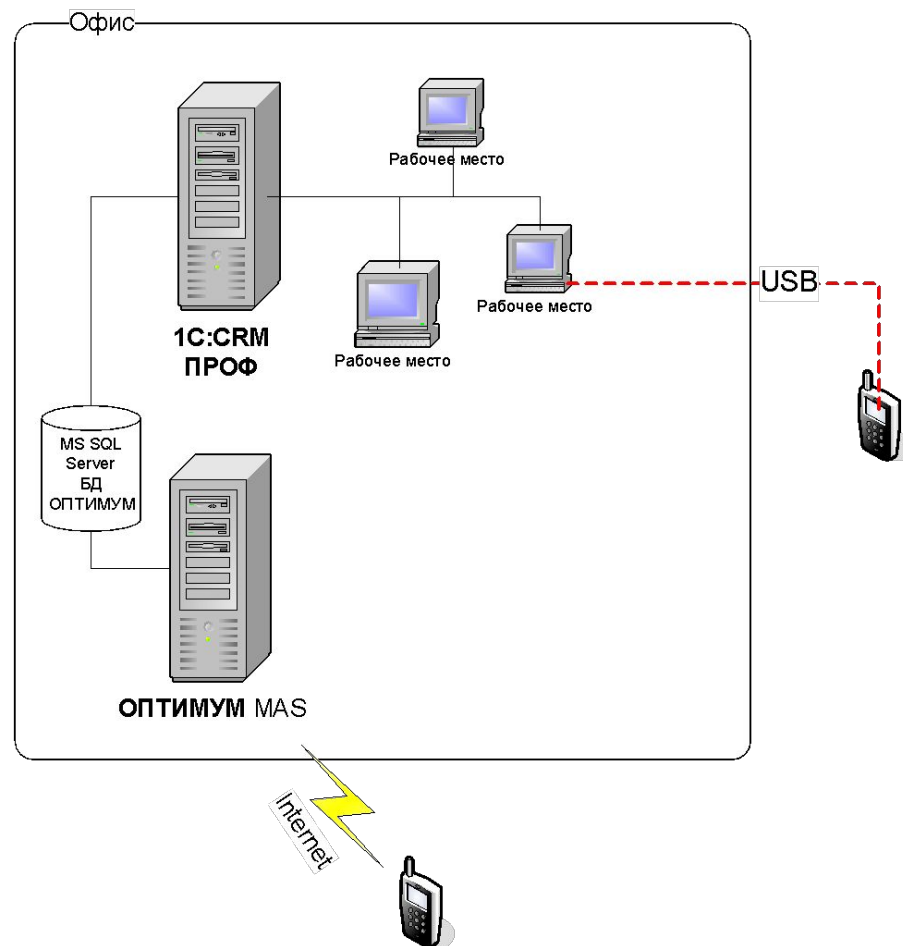
❖ «1С:УТиВсК» уже содержит встроенный модуль интеграции с КПК – продукт **«Мобильный клиент КПК для 1С:CRM»**

❖ **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

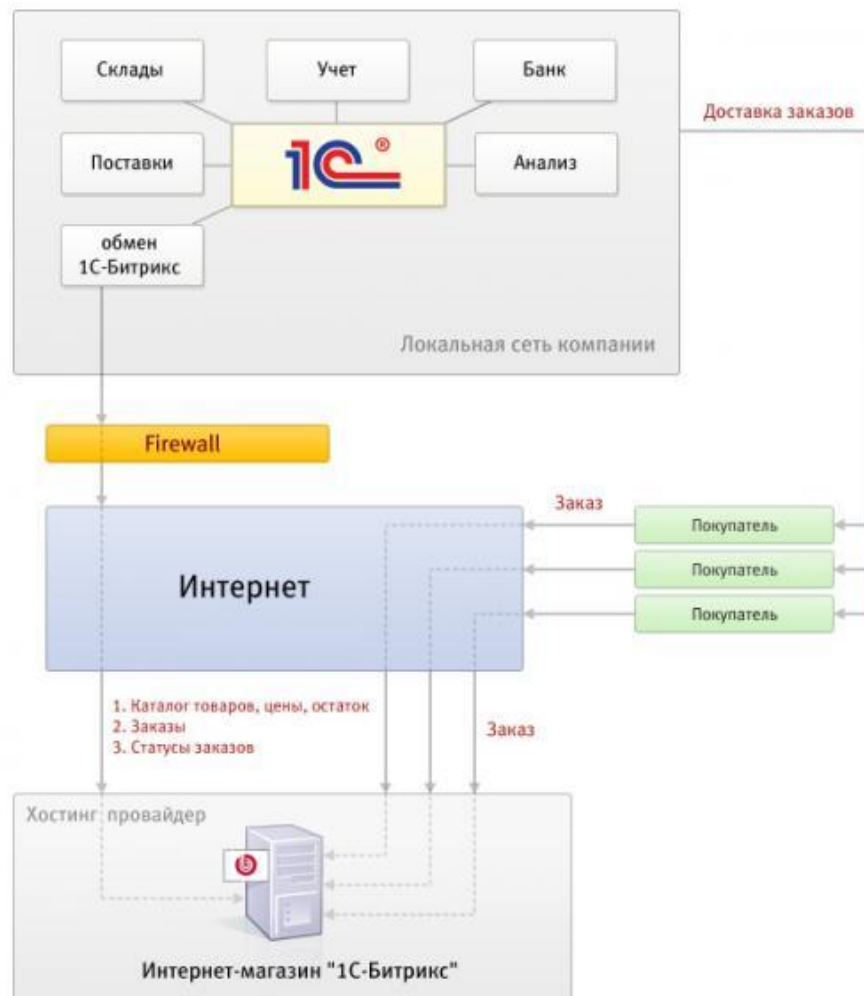
- прайс-листа
- каталога товаров
- цен (розничных, оптовых, дилерских)
- остатков на складе

❖ 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»

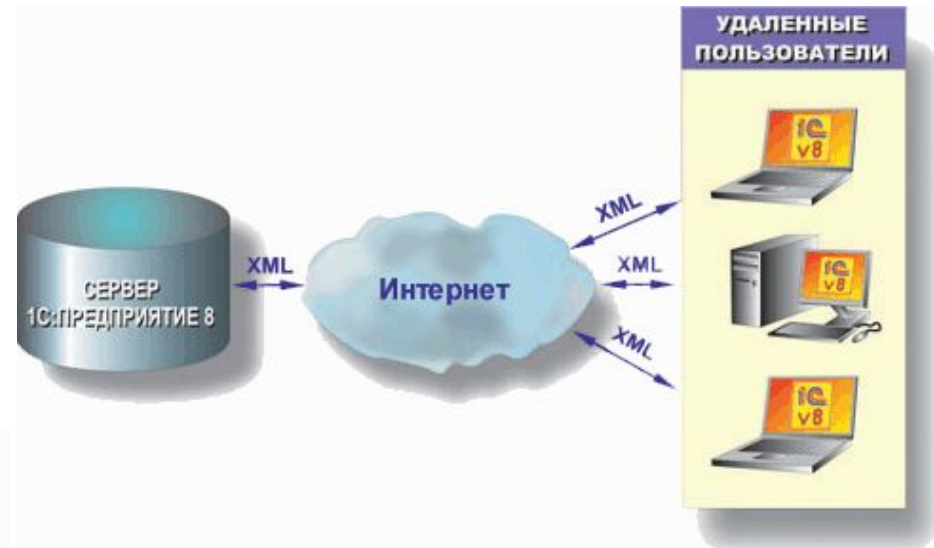
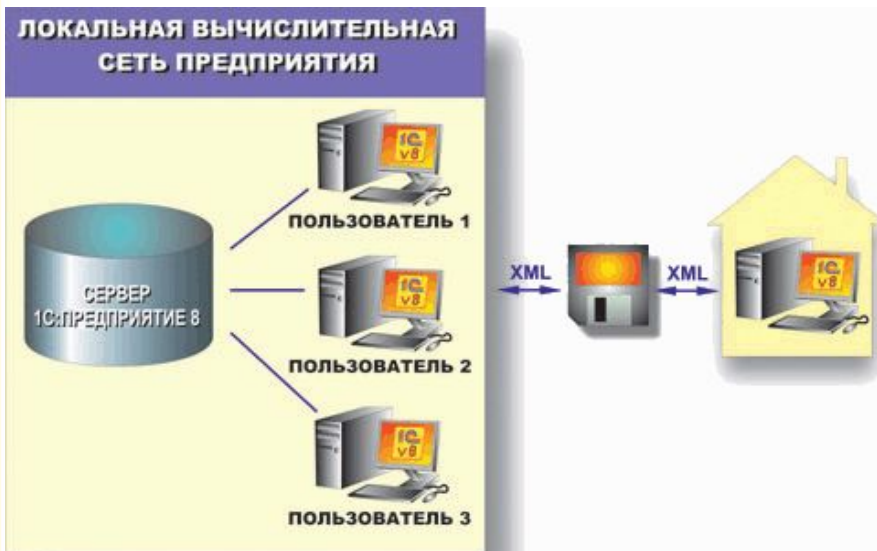
❖ **Примеры использования**

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

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