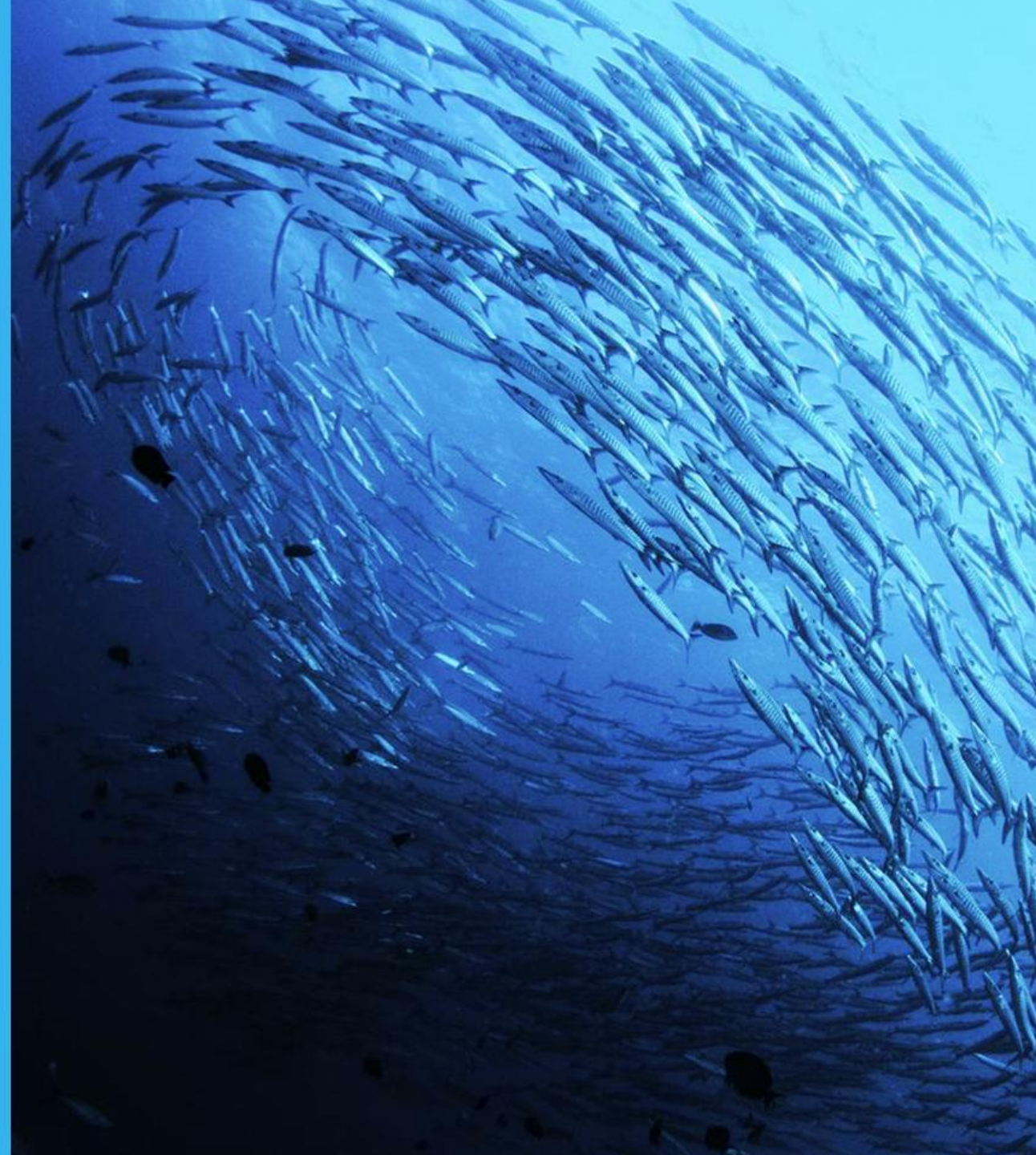


bpm'online marketing

Получайте больше клиентов
с помощью персонализированных
маркетинговых кампаний





Ассоциация Разработчиков
Программных Продуктов

**Отечественный
софт**

Отечественная компания

- Terrasoft – член Ассоциации Разработчиков Программных Продуктов «Отечественный софт», объединяющей российских производителей прикладного ПО.
- Программный продукт bpm'online включен в реестр отечественного программного обеспечения.
- Программный продукт bpm'online является сертифицированным средством защиты информации, что соответствует требованиям Федерального закона №152-ФЗ «О персональных данных» и подтверждено наличием сертификата соответствия. По результатам испытаний bpm'online внесен в Государственный реестр сертифицированных средств защиты информации.

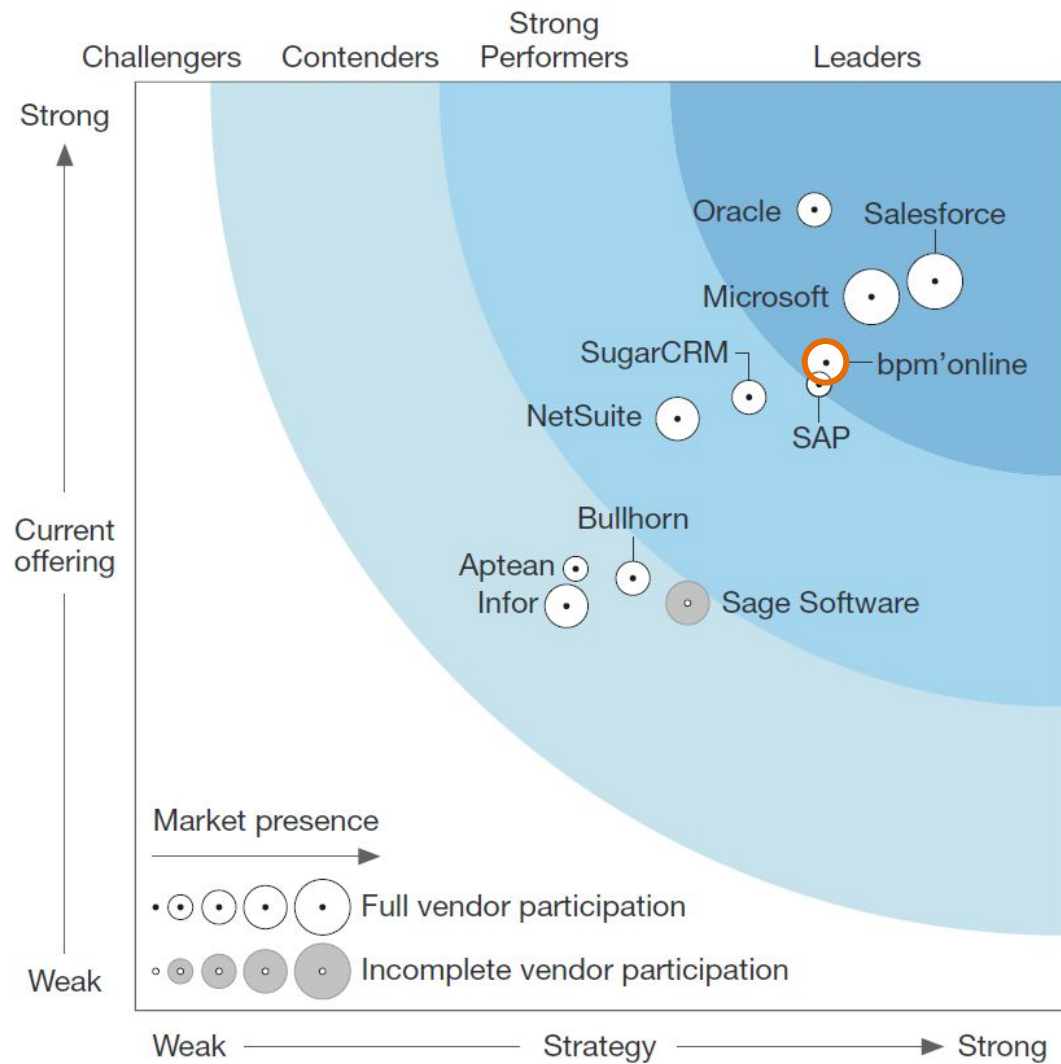
ISO 27001

BUREAU VERITAS
Certification



Высокая надежность
и безопасность
продуктов компании
Terrasoft подтверждена
международным
сертификатом
ISO/IEC 27001:2013

Международное признание



FORRESTER®

bpm'online названа лидером
в рейтинге лучших CRM-решений
мира – The Forrester Wave:
CRM Suites, 2016

Международное признание

Все три продукта CRM-линейки bpm'online – marketing, sales и service – включены в Магический Квадрант Gartner



Gartner

Magic Quadrant
for CRM Lead Management, 2016



Gartner

Magic Quadrant
for Sales Force Automation, 2016



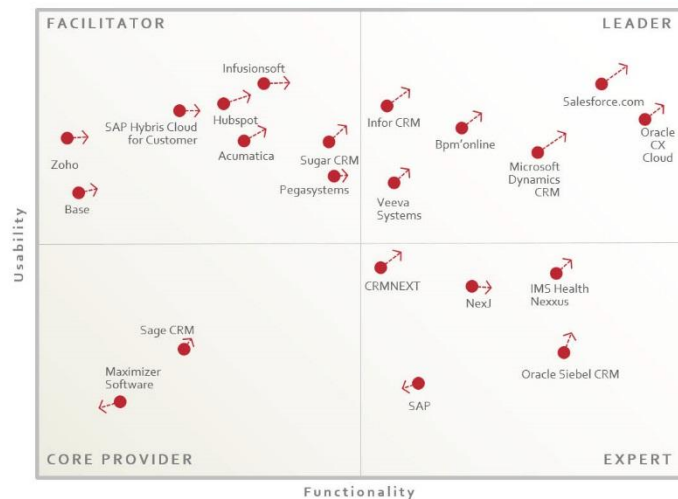
Gartner

Magic Quadrant
for CRM Customer Engagement Center, 2016

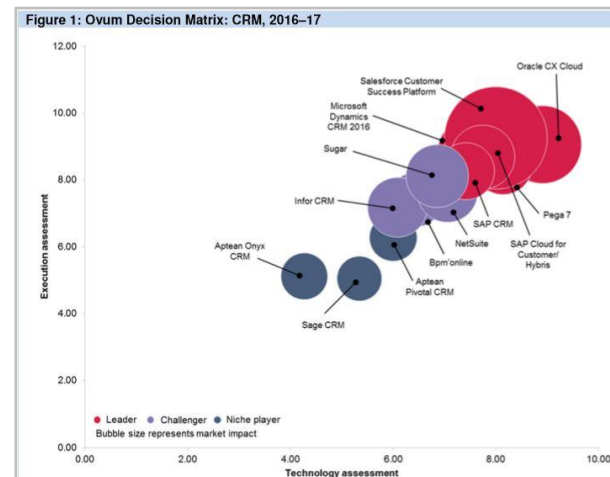
Международное признание



CRM VALUE MATRIX 2H2016



Bpm'online — в секторе лидеров CRM-рынка рейтинга CRM Value Matrix



Bpm'online входит в список лучших поставщиков CRM-решений Ovum CRM Decision Matrix





Самая большая
CRM-команда
на территории СНГ

Команда из **650** экспертов





ZyXEL



ABB

Яндекс



TELE2



L'ORÉAL

Более 6 500
КЛИЕНТОВ



Bayer CropScience



ПЭК:
ДОСТАВЛЯЕМ
СБОРНЫЙ ГРУЗ



- Увеличен средний чек благодаря интеллектуальному механизму up-sales
- Время реакции контакт-центра на звонок составляет 20 секунд
- Текущий уровень удовлетворенности клиентов — 9,5 баллов из 10
- Показатели уровня обслуживания клиентов (SLA) — в два раза выше среднего значения по отрасли

Крупнейший интернет-магазин мебели
в России

650 салонов мебели

Более 1 000 сотрудников



250 000 обращений в месяц обрабатываются
клиентской службой с помощью bpm'online

- Повышена конверсия в заказы благодаря сегментным и триггерным рассылкам
- На 61% сокращено время на обработку заказов и других клиентских обращений
- На 58% снижено количество просроченных обращений

Крупнейший интернет-супермаркет
в Украине

2 000 000 посещений в день

380 000 товаров





С помощью bpm'online сеть магазинов «Соседи» увеличила количество участников программы лояльности до более чем 400 000 клиентов

- Автоматизация бонусной программы лояльности, в т. ч. в партнерстве с MasterCard
- Интеграция с личным кабинетом, кассовым ПО
- Триггерные и массовые SMS-рассылки
- Автоматизация задач контакт-центра
- Мониторинг эффективности программы лояльности

Одна из крупнейших розничных сетей Беларуси

Более **66** супермаркетов

6 000 покупок в час



«Цитрус» повышает лояльность к бренду и увеличивает ядро постоянных покупателей благодаря bpm'online

- 78% клиентов используют бонусы в покупках
- Отклик 26% на маркетинговые кампании
- 65% покупок совершаются участниками программы лояльности
- Идентификация клиентов без карт
- Рост среднего чека участника программы лояльности на 18%

№1 в Украине специализированная сеть магазинов цифровой электроники

36 магазинов и e-commerce площадка

Более **200 000** участников программы лояльности



Идеология CRM в продуктах bpm'online

Знакомств
о

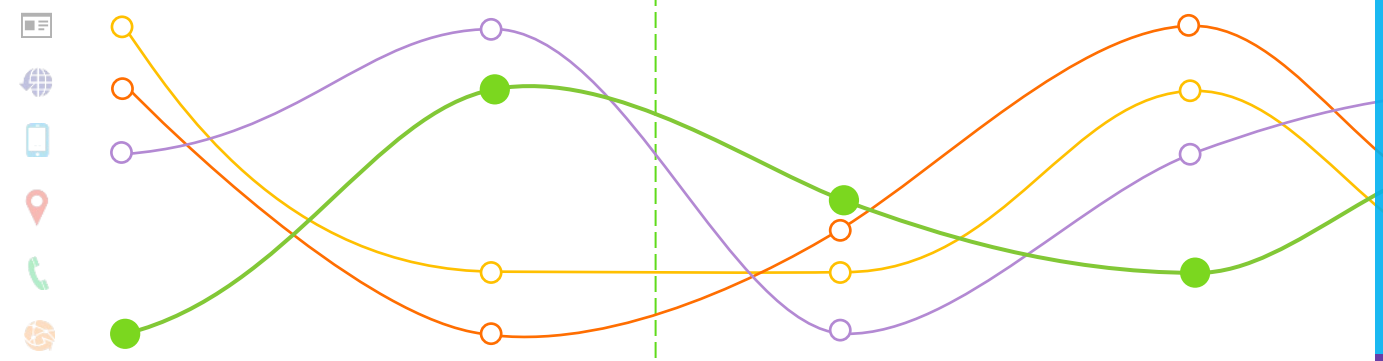
▶ Изучени
е

▶ Сравнени
е

▶ Решени
е

▶ Покупк
а

▶ Обслуживани
е

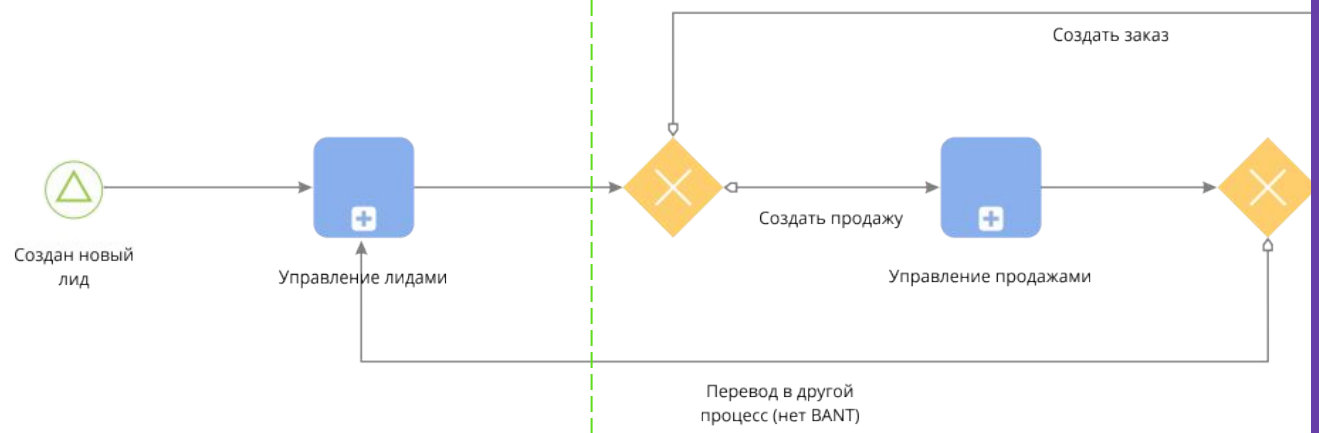


Путешествие клиента:

- Омниканальное
 - Цифровое
 - Социальное
- Как видит путешествие клиент

Процесс поставщика должен:

- Охватывать полное путешествие клиента
 - Содержать лучшую практику
 - Быть интеллектуальным (адаптировать путь в зависимости от паттернов поведения клиента)
- Как видит путешествие компания



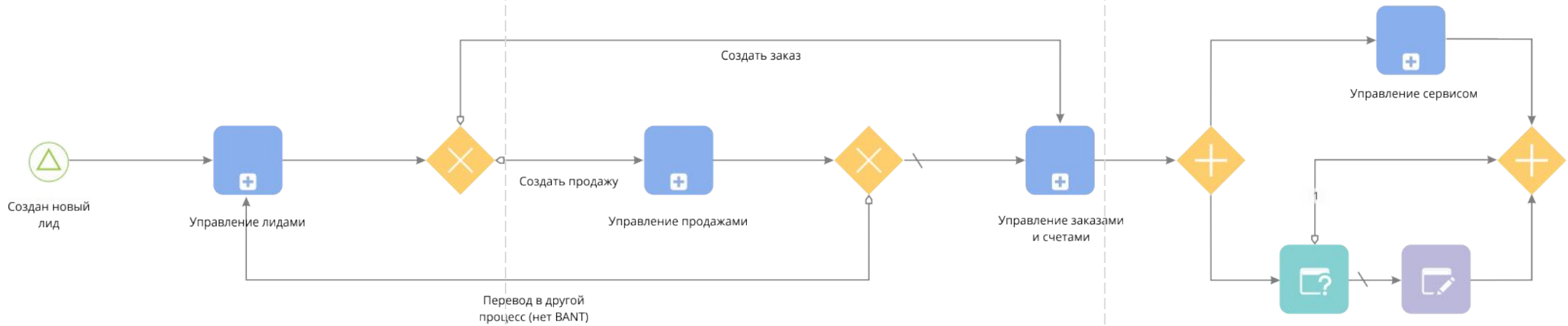
Маркетинг

Продажи

bpm'online
marketing

bpm'online
sales

bpm'online
service



bpm'online

Маркетинг

Продажи

Серви

marketing

- Портрет клиента 360°
- Сегментация
- Управление лидами
- Скоринг
- Триггерные кампании
- Email-маркетинг
- Управление мероприятиями
- Маркетинговый календарь
- Программы лояльности

sales

- Управление длинными продажами
- Управление заказами и счетами
- Управление полевыми продажами
- Планирование продаж
- Управление продуктами и услугами
- Управление договорами
- Управление документооборотом
- Управление проектами

service

- Омниканальные коммуникации
- Единое окно оператора
- Управление очередями
- Портал самообслуживания
- Управление обращениями
- Управление знаниями
- Каталог сервисов
- Управление уровнем сервиса
- ITIL-процессы

Возможности bpm'online marketing

Авдоров Сергей Валентинович

ЗАКРЫТЬ

ДЕЙСТВИЯ ▾

1



100%

18:14,
Минск

ФИО*

Авдоров Сергей Валентинович

Должность

Директор

Мобильный телефон

495 726 46 29

Рабочий телефон

495 780 80 82

Email

avdorov_s@gmail.com

Контрагент
Аксиома

Тип

Клиент

Ответственный

Ульяненко Александра

Web

www.aksioma.com

Основной телефон

495 640 05 05

Категория

СЛЕДУЮЩИЕ ШАГИ (2)

Встреча с клиентом

08.04.2016 | Шарков Денис

Встреча. Заключить договор с Авдоровым

21.07.2016 | Мирный Евгений

ОСНОВНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

МЕСТО РАБОТЫ

ОБСЛУЖИВАНИЕ

КАНАЛЫ КОММУНИКАЦИИ

ИСТОРИЯ

ФАЙЛЫ И ПРИМЕЧАНИЯ >

Обращения + ⋮

SR_161

Тема
Настройка АТС в новом офисе



Ответственный
Серебряков Сергей

Дата регистрации
30.07.2015 17:30

SR_204

Тема
Установка Microsoft Office



Ответственный
Ульяненко Александра

Дата регистрации
04.08.2015 12:30

SR_86

Тема
Консультация по функциональности



Ответственный
Мирный Евгений

Дата регистрации
03.05.2015 1:00

Показать больше

Активности + ⋮

Заголовок

Начало

Состояние

Контроль оплаты по счету

13.04.2016 20:00

Завершена

Встреча. Заключить договор с Авдоровым

21.07.2016 19:00

В работе

Контроль оплаты по счетам

07.04.2016 19:15

Завершена

Уточнить интерес (назначить встречу)

15.05.2016 15:30

Завершена

Портрет клиента 360°

Социально-демографические данные по клиентам

Средства связи и предпочитаемые каналы коммуникаций

Отслеживание покупательской и непокупательской активности: действия на сайте, история заказов и обращений

Интеллектуальное обогащение данных

История коммуникаций

Статус клиента и динамика его изменения

Дубли контактов

ЗАКРЫТЬ

ДЕЙСТВИЯ ▾

Петриченко Кирилл Олегович (Выбрать все)

<input type="checkbox"/>	Петриченко Кирилл Олегович	Наша компания	8 495 482 03 68	495 277 07 98
<input type="checkbox"/>	Петриченко Кирилл Олегович			495 482 03 68

Макаренко Андрей (Выбрать все)

<input type="checkbox"/>	Макаренко Андрей	ИТ Плюс	44 578 42 11	
<input type="checkbox"/>	Макаренко Андрей		375 29 578 42 11	

Кирдин Анатолий Александрович (Выбрать все)

<input type="checkbox"/>	Кирдин Анатолий Александрович	Рондо	Руководитель отдела	066 178 45 36	044 461 44 45
<input type="checkbox"/>	Кирдин Анатолий Александрович	Вектор	Руководитель отдела		(066) 178-45-36

Латышев Александр Иванович (Выбрать все)

<input type="checkbox"/>	Латышев Александр Иванович	Магнит	Директор	039 276 78 22	044 839 70 98
<input type="checkbox"/>	Латышев Александр Иванович				039 276 78 22

Импорт данных и дедупликация

Первичный импорт данных
в систему

Регулярный импорт записей
из внешних источников

Поиск и объединение
дублирующихся записей

Настройка правил
дедупликации

Авдоров Сергей Валентинович

ЗАКРЫТЬ

ДЕЙСТВИЯ ▾

📌 1



100%

🕒 9:40,
Минск

ФИО*

Авдоров Сергей Валентинович

Должность

Директор

Мобильный телефон

495 726 46 29

Рабочий телефон

495 780 80 82

Email

avdorov_s@gmail.com

🏢 Контрагент
Аксиома

✕

Тип

Клиент

Ответственный

Ульяненко Александра

Web

www.aksioma.com

Основной телефон

495 640 05 05

Категория

СЛЕДУЮЩИЕ ШАГИ (2)



Встреча с клиентом

08.04.2016 | Шарков Денис

Встреча. Заключить договор с Авдоровым

21.07.2016 | Мирный Евгений

< ОСНОВНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

МЕСТО РАБОТЫ

ОБСЛУЖИВАНИЕ

КАНАЛЫ КОММУНИКАЦИИ

ИСТОРИЯ

ФАЙЛЫ И ПРИМЕЧАНИЯ >

📅 События сайта

Дата/время	Тип события	Тип потребности
24.04.2015 15:05	Поделиться в Facebook	
24.04.2015 15:18	Регистрация на сайте	
24.04.2015 15:52	Просмотр обзора продукта	Система управления продажами
27.04.2015 14:48	Вопрос в чате	
24.04.2015 15:35	Вопрос в чате	
24.04.2015 14:51	Успешная авторизация	
27.04.2015 14:28	Переход на Community	
27.04.2015 14:23	Клик по баннеру	Система управления продажами
27.04.2015 14:12	Просмотр новостей компании	

📅 Лиды +

Трекинг действий на сайте

Отслеживание действий посетителей на сайте, в том числе с динамически генерируемыми URL

Сохранение истории посещения сайта как до, так и после регистрации лида

Трекинг каналов и источников генерации лидов

Отслеживание кампаний, благодаря которым получен лид



ДОБАВИТЬ КОНТАКТ

ДЕЙСТВИЯ ▾

← Применить Сохранить ×

Готовы к продаже

- Лид (по колонке Контакт) существует
 - Need maturity = Sales-ready
- И Lead stage = Awaiting sale
- Событие сайта в профиле клиента (по колонке Контакт) существует
 - Событие сайта = Заказ обратной связи на сайте; Добавление продукта в заказ; Оформление заказа
- И
- + Добавить условие

Фильтр ▾ Ter

Левченков Сергей

Контрагент Комтех E-mail s.Levchenkov@gmail.com

Федоров Алексей

Контрагент Велкам-софт E-mail a.fedorov@mail.com

Авдоров Сергей Валентинович

Контрагент Аксиома Должность Директор E-mail s.avdorov@yahoo.com

Наринская Виктория

Контрагент Блик-Инвест Должность Руководитель отдела E-mail narinskaya.viktoria@yandex.com

Тепличная Анастасия

Контрагент Связист Должность E-mail a.teplichnaya@gmail.com

Шабин Федор Ильич

Контрагент Бренд-Консалтинг Должность Маркетолог E-mail fedor_shabin@brand-consulting.ru

Холодов Евгений

Контрагент АН-Трейд Должность E-mail kholodov@constant.com

Савельев Игорь Борисович

Контрагент Старгонавт Должность Руководитель отдела E-mail i.saveliev@yandex.com

Шарафаненко Юлия

Контрагент МТ-Б Должность E-mail sharafanenko@mtb.ru

Сегментация

Вид ▾

Сегментация на базе социально-демографических данных

Статические и динамически наполняемые сегменты

Сегментация по отклику на коммуникации:

Открытия писем

Переходы по ссылкам

Отписки

Сегментация по покупательской и непокупательской активности:

История покупок и заказов

Активность на сайте

История сервисных обращений

Управление лидами

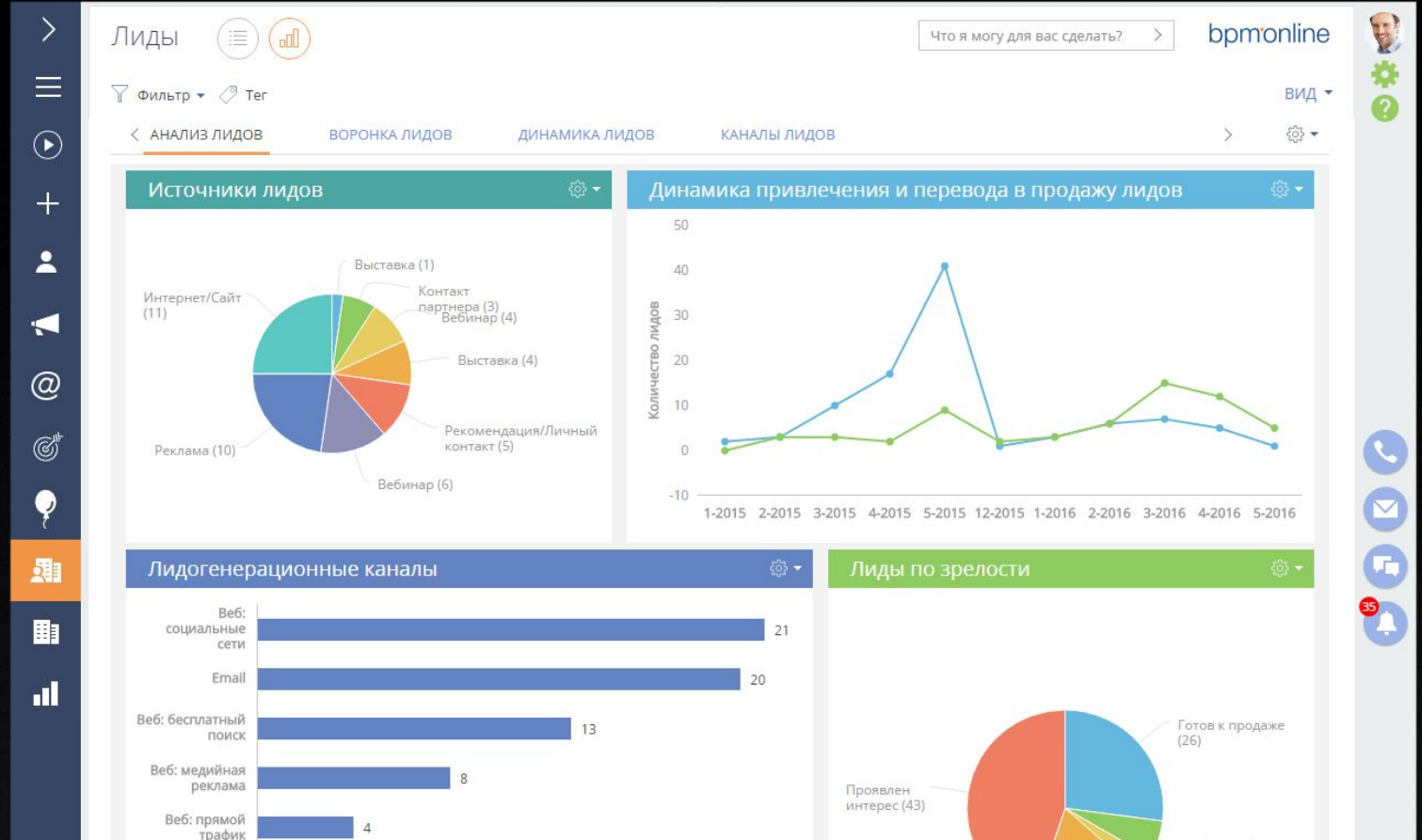
Единый интерфейс для работы со всеми потребностями клиентов

Интеграция с посадочными страницами сайта

Эталонный процесс работы с лидами

Сквозная воронка
Lead-to-revenue: отслеживание источников, приносящих наибольшее количество успешных сделок

Аналитика по динамике привлечения, эффективности каналов лидогенерации



Скоринг

Скоринг готовности лидов к покупке

Универсальные механики скоринга для ранжирования любых данных в системе

Гибкая настройка скоринговых моделей

Пользовательская настройка правил скоринга

Перспективные клиенты / Правило скоринга Что я могу для вас сделать? > bpmonline

СОХРАНИТЬ ОТМЕНА

Название правила * Демографическая ценность лида

Условие начисления балла

Действия

ИЛИ

Отрасль = Retail

ИЛИ

Отрасль = Розничная торговля

<Добавить условие>

ИЛИ

Роль = ЛВР

ИЛИ

Роль = ЛПР

<Добавить условие>

И

Страна =

Австралия; Великобритания; Украина; Россия;

Соединенные Штаты

Количество сотрудников = 201-500

Количество сотрудников = 501-1000

<Добавить условие>

Сколько баллов начислять?

Количество баллов 100

Какое количество раз начислять?

Каждый раз

Каждый раз, но не более 1 раз

Как долго действует балл?

Всегда

1 дней

Триггерные кампании

Визуальный дизайнер кампаний

Запуск кампаний вручную для заданной аудитории либо по событию для каждого участника

Триггерные письма, отправляемые по событию:

Активность на сайте

Покупательская активность

Данные профиля

Комбинация событий разных типов

Автоматизированные цепочки писем

Ветвление кампаний в зависимости от перехода по конкретной ссылке в письме

Генерация лидов из кампаний

The screenshot displays the bpmonline interface for managing a campaign titled "LN: Вовлечение новых контактов". The top navigation bar includes a search bar with the text "Что я могу для вас сделать?", the bpmonline logo, and a user profile icon. Below the navigation bar, there are buttons for "СОХРАНИТЬ", "ОТМЕНА", and "ДЕЙСТВИЯ". The main content area shows the campaign details, including the state "Завершена" and a goal of 20.0% participation. Three summary cards are visible: "Участники" (1 540), "Достигли цели" (385), and "Цель достигнута!". The central part of the interface features a visual flowchart under the "СХЕМА КАМПАНИИ" tab. The flowchart starts with "Аудитория" and proceeds through several steps: "3 лучшие статьи", "Экспертиза", "Приглашение", "Регистрация", "Вебинар", and "Благодарность". Each step is connected by arrows, with "7 дн" indicating a 7-day delay between steps. A "Кликнул" event triggers a branch from the "Приглашение" step to a "Дайджест" step. A "Участвовал" event triggers a branch from the "Вебинар" step to a "Вышли из кампании" step. A "Достигли цели" event is shown at the end of the flowchart. On the right side, there is a detailed view of an "Email рассылка" titled "Благодарность", showing fields for "Начало", "Тема", "Имя отправителя", and "Email отправителя".

СОХРАНИТЬ

ОТМЕНА

ДЕЙСТВИЯ ▾



Название* Напоминание о вебинаре "Взращивание потребности клиента: от выявления до покупки"

Состояние Выполнена

Когда отправлять запускать вручную

ШАБЛОН

АУДИТОРИЯ

ПАРАМЕТРЫ

АНАЛИЗ ПЕРЕХОДОВ

ИТОГИ РАССЫЛКИ

ФАЙЛЫ И ПРИМЕЧАНИЯ

Карта кликов

Добрый день, [#Адресат.Приветствие#]!

Вы регистрировались на вебинар «Взращивание потребностей клиента: от выявления до покупки». Нам жаль, что Вам не удалось его посетить.

Следующий вебинар состоится **в следующий вторник с 11:00 до 12:30** (по московскому времени).

Что будет на вебинаре?

- Эволюция поведения покупателей и вызовы, с которыми сталкиваются маркетологи уже сегодня.
- Новые инструменты, которые позволяют определять потребности клиентов, оценивать зрелость и взращивать их до момента **11** существования покупки.
- Обзор возможностей [bpm online marketing](#).

4
Зарегистрироваться

До встречи на вебинаре!

Terrasoft

Узнавайте новости Terrasoft первыми!



Москва +7 (495) 280-16-80

Самара +7 (846) 206-03-06

Киев +38 (044) 363 31 33

London +44 (203) 384-00-40

Chicago +1 (917) 383-27-70

Email-маркетинг

Визуальный дизайнер контента

Библиотека шаблонов рассылок

Индивидуализация сообщения при помощи макросов

Ручной или отложенный запуск рассылки

Ограничение количества коммуникаций за период

Сплит-тесты рассылок

Учет всех событий по рассылкам: открытия, Hard/Soft bounce, переходы по ссылкам

Аналитика по итогу рассылки

Карта переходов по ссылкам

Управление отписавшимися контактами

СОХРАНИТЬ

ОТМЕНА

ДЕЙСТВИЯ ▾



НАЧАТЬ ОТПРАВКУ

Название *	Новая коллекция в сети Даниэль
SMS-провайдер *	Rapporto
Адрес отправителя *	Антошка
Использовать только этот провайдер	<input checked="" type="checkbox"/>
Состояние *	В планах
Отправить с *	07.05.2016
Текст SMS	[#Адресат. Приветствие#], завтра в сети Даниэль, ожидается новая коллекция. Ждем Вас!

Ответственный *	Supervisor
Тип адреса SMS - клиента (TON) *	Национальный
Индикатор номерного плана клиента (NPI) *	National
Правило ПЛ	
Время начала отправки	12:00

ОСНОВНАЯ ИНФОРМАЦИЯ АУДИТОРИЯ И ОТКЛИК ЛЕНТА

Аудитория рассылки + ⋮

Настройка массовых и триггерных sms-рассылок

Формирование целевой аудитории получателей рассылки

Интеграция с любым сервисом для отправки сообщений по протоколу SMPP

Возможность одновременной работы с несколькими провайдерами

Обработка очереди входящих sms-сообщений

Мероприятие

СОХРАНИТЬ

ОТМЕНА

ДЕЙСТВИЯ ▾



Название* **Выставка "ИТ-технологии в маркетинге"**

Тип* **Выставка**

Ответственный* **Мирный Евгений**

Состояние* **В работе**

ОСНОВНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

АУДИТОРИЯ

ИСТОРИЯ

ФАЙЛЫ И ПРИМЕЧАНИЯ

ЛЕНТА

Начало **05.12.2016**

Завершение **07.12.2016**

Цель **Привлечение лидов**

Территория **Мегаполисы**

Отрасль **Реклама**

Фактический отклик **85%**

Финансовые показатели

Плановый бюджет, б.в. **1 000,00**

План продаж, б.в. **1 500,00**

Фактические затраты, б.в. **950,00**

Факт продаж, б.в. **1 000,00**

Команда + :

Контакт
Мелов Сергей Алексеевич

Контрагент
Бренд-Консалтинг

Контакт
Швец Ирина

Контрагент
Террасофт

Контакт
Тарский Кирилл Иванович

Контрагент
Локомотив

Контакт
Мирный Евгений

Контрагент
Наша компания

Управление мероприятиями

Планирование и организация мероприятий:

Дата и сроки

Целевая аудитория

Бюджет

Отклик

Планирование команды

Учет маркетинговых материалов и шаблонов

Роль
Партнер

Роль
Партнер

Роль
Партнер

Роль
Исполнитель

Как настроить синхронизацию с Google?

ЗАКРЫТЬ

ДЕЙСТВИЯ ▾



Название* Как настроить синхронизацию с Google?

Тип* Часто задаваемые вопросы

Изменил Supervisor

Дата изменения 04.01.2011

3:00

ОСНОВНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

ФАЙЛЫ

ВЗАИМОСВЯЗИ

B

I

U

A

Ab

☰

☰

☰

☰

☰

🖼️

🌐

Aa

Aa

Для получения возможности синхронизации контактов и расписания Google с контактами и активностями bpm'online: необходимо единожды выполнить настройку синхронизации. Это выполняется только со статической группой, указанной в настройках синхронизации. Для первичного запуска синхронизации:

1. Перейдите в раздел [Контакты].
 2. В меню кнопки [Действия] выберите команду [Синхронизировать с контактами Google]. Запустится процесс синхронизации, в результате которого у вас в Gmail будут добавлены контакты bpm'online.
 3. Переместите необходимые вам контакты Gmail в группу контактов "bpm'online".
 4. Повторно запустите синхронизацию контактов, выбрав действие [Синхронизировать с контактами Google].
- В результате контакты Gmail, которые находились в группе "bpm'online", будут добавлены в bpm'online в статическую группу, которая была указана при настройке синхронизации с Google.

👍 7

Над чем вы сейчас работаете?



Мирный Евгений опубликовал(а) сообщение в статья базы знаний [Как настроить синхронизацию с Google?](#)

Да. Например, если в статическую группу, указанную в настройках синхронизации, переместить контакты bpm'online, то они будут добавлены в группу "bpm'online" контактов Gmail при следующем выполнении синхронизации.

03.10.2015 в 16:01



Комментарии



Нравится

Управление знаниями

Структурированное хранилище знаний

Поиск по ключевым словам, тегам

Перекрестные ссылки на другие статьи

Комментарии к статьям, рейтинг

Избранные материалы

Аналитика

Рабочие коммуникации

Корпоративная социальная сеть

Единый центр уведомлений

Телефония:

Звонки в интерфейсе системы

Готовые коннекторы к корп. АТС

Почта:

Получение/отправка писем

Интеграция с почтовыми сервисами

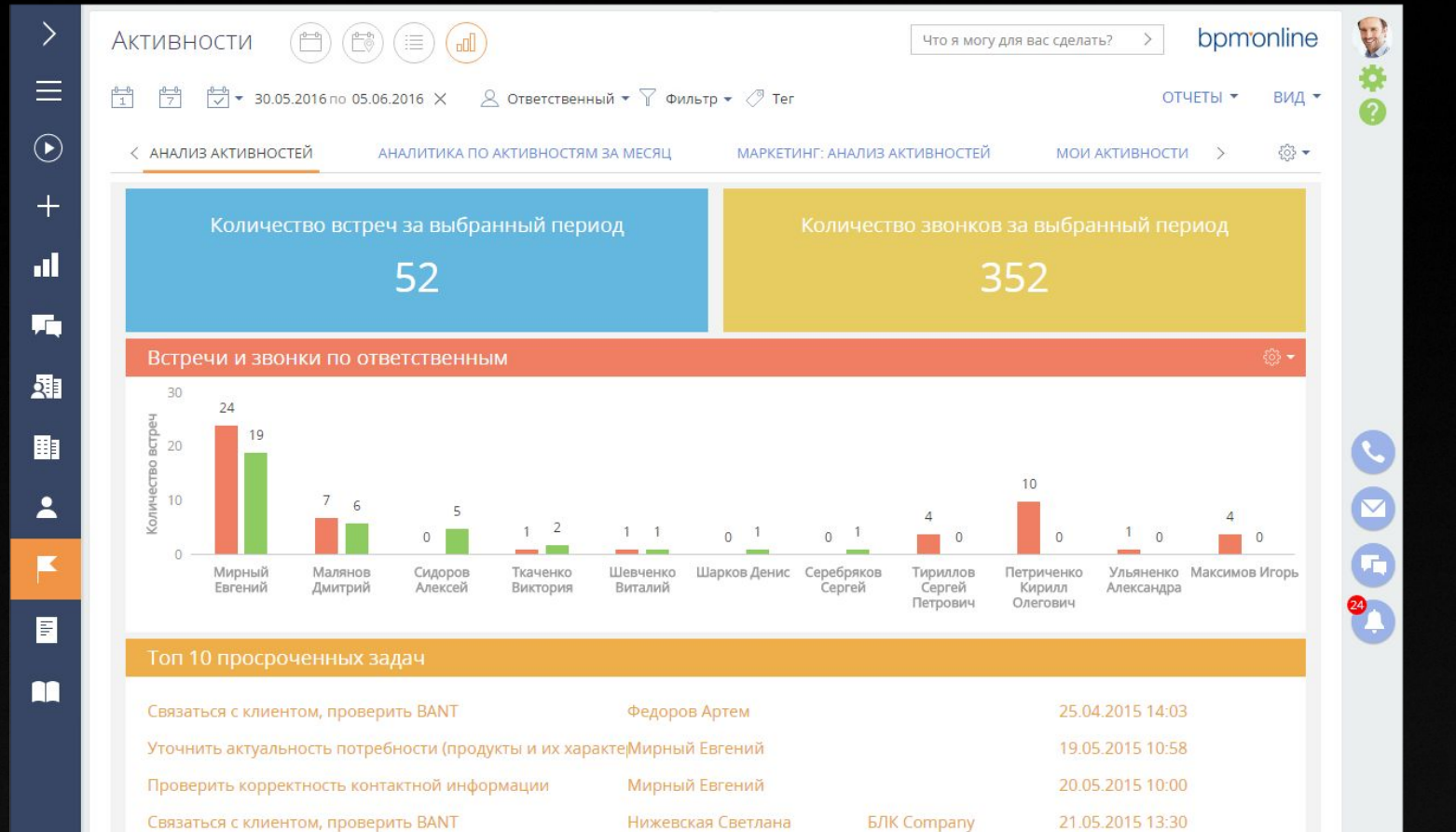
Коннектор к Outlook

Задачи и расписание:

Список задач и календарь

Интеграция с Exchange, Google Calendar

Аналитика по коммуникациям



Возможности телефонии

Бесплатная телефония между пользователями bpm'online в облаке

Прием и выполнение звонков в интерфейсе системы

Работа со звонком:

Удержание

Донабор номера

Перевод звонка

Видеозвонки

Конференции

История последних набранных и принятых звонков

История переговоров с записью разговора

Поиск абонента из СТИ-панели

The screenshot displays the 'Расписание' (Calendar) section of the bpm'online system. The interface includes a navigation sidebar on the left with icons for home, calendar, tasks, and reports. The main area shows a calendar grid for the dates 30.05.2016 (Monday) and 31.05.2016 (Tuesday). A list of events is visible, including 'Альфабизнес: Встреча с клиентом' and 'АН-Трейд: Уточнить интерес у клиента'. On the right side, there is a contact list for 'мак' (Mak) with entries for 'Макаренко Андрей' and 'Макаров Дмитрий', each showing their phone numbers and a call icon. The interface is clean and professional, with a white background and blue accents.

Телефония Webitel

Поддержка SIP и WebRTC
(звонки из браузера без
IP-телефона)

Интеграция с виртуальными
АТС (Манго, МТТ, Zadarma и др.)

Подключение неограниченного
количества внешних линий

Настройка различной
маршрутизации звонков
в рабочее и нерабочее время

Настройка IVR-меню

Возможность подключения
внешнего модуля аналитики
для получения расширенной
статистики по звонкам



Интеграция с Outlook

Возможность работы с CRM-системой в среде Outlook:

Загрузка и привязка писем к контактам, продажам и другим объектам bpm'online

Поиск и просмотр данных из bpm'online

Создание лида, продажи, обращения и других записей CRM-системы

Редактирование записей bpm'online

Настройка синхронизируемых объектов

Совместимость с почтовыми клиентами Outlook 2013 и выше, Outlook on the Web

SmartCloud Connect Lite: Опции

Сбросить к настройкам по умолчанию Сохранить

Все мои типы объектов в bpm'online

Администрируемая операция | Администрируемые объекты (представление) | **Активность** | Библиотека процессов (представление) | Договор | Документ | Журнал процессов | Заказ | Звонок | **Контакт** | **Контрагент** | Лендинг | **Лид** | Объект администрирования | Объект Журнала Изменений | Перевод | Планирование | Пользователи/роли (представление) | Правило поиска дублей | **Продажа** | Продукт | Проект | Процесс рабочего пространства в пакете (представление) | Рабочее место | Системная настройка (объект) | Скоринговая модель | Сообщение/комментарий | Сотрудник | Справочник | Справочник (системный) | Статья базы знаний | Схема | Счет | Шаблон email сообщения

Импорт опций коллег Показать пользователей SmartCloud Connect

Поздравляем, вы первый пользователь SmartCloud Connect в Вашей компании. Отправьте запрос Вашим коллегам и они тоже смогут импортировать настройки в один клик.

Лид

ФИО
email
Не определен
Контрагент

Порядок сортировки по *
Лид

Добавить фильтр
*Default filter of SmartCloud Con...

Искать по *
 Лид ФИО email

Контрагент

Название
Не определен
Основной телефон
Не определен

Порядок сортировки по *
Название

Добавить фильтр
*Default filter of SmartCloud Con...

Искать по *
 Название

Контакт

ФИО
Email
Не определен
Контрагент

Порядок сортировки по *
ФИО

Добавить фильтр
*Default filter of SmartCloud Con...

Искать по *
 ФИО Email

Активность

Заголовок
Контрагент
Завершение
Не определен

Порядок сортировки по *
Заголовок

Добавить фильтр
*Default filter of SmartCloud Con...

Искать по *
 Заголовок

Продажа

Название

Платформа

Мобильность



Технологии



СУБД



Браузеры



Операционные системы



Управление бизнес-процессами

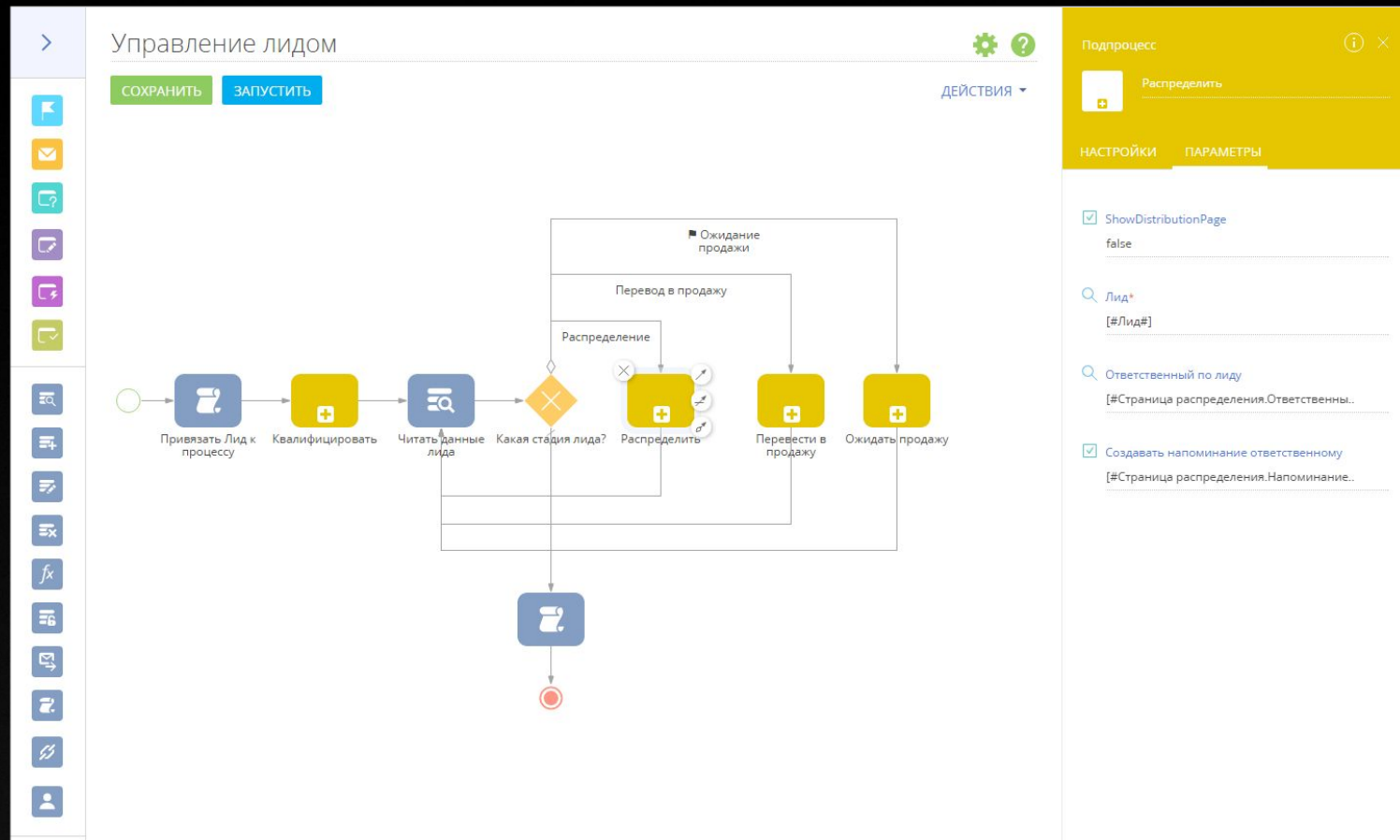
DCM-технологии для управления динамическими процессами

Моделирование структурированных процессов в нотации BPMN

Библиотека процессов: готовые процессы управления лидами, настройка собственных процессов компании

Журнал процессов: сохранение истории выполнения процессов

Аналитика: статистика по выполнению процессов, настраиваемые дэшборды



Пользовательская кастомизация

Настройка внешнего вида

Пользовательские поля
и справочники

Мастер разделов, страниц,
деталей

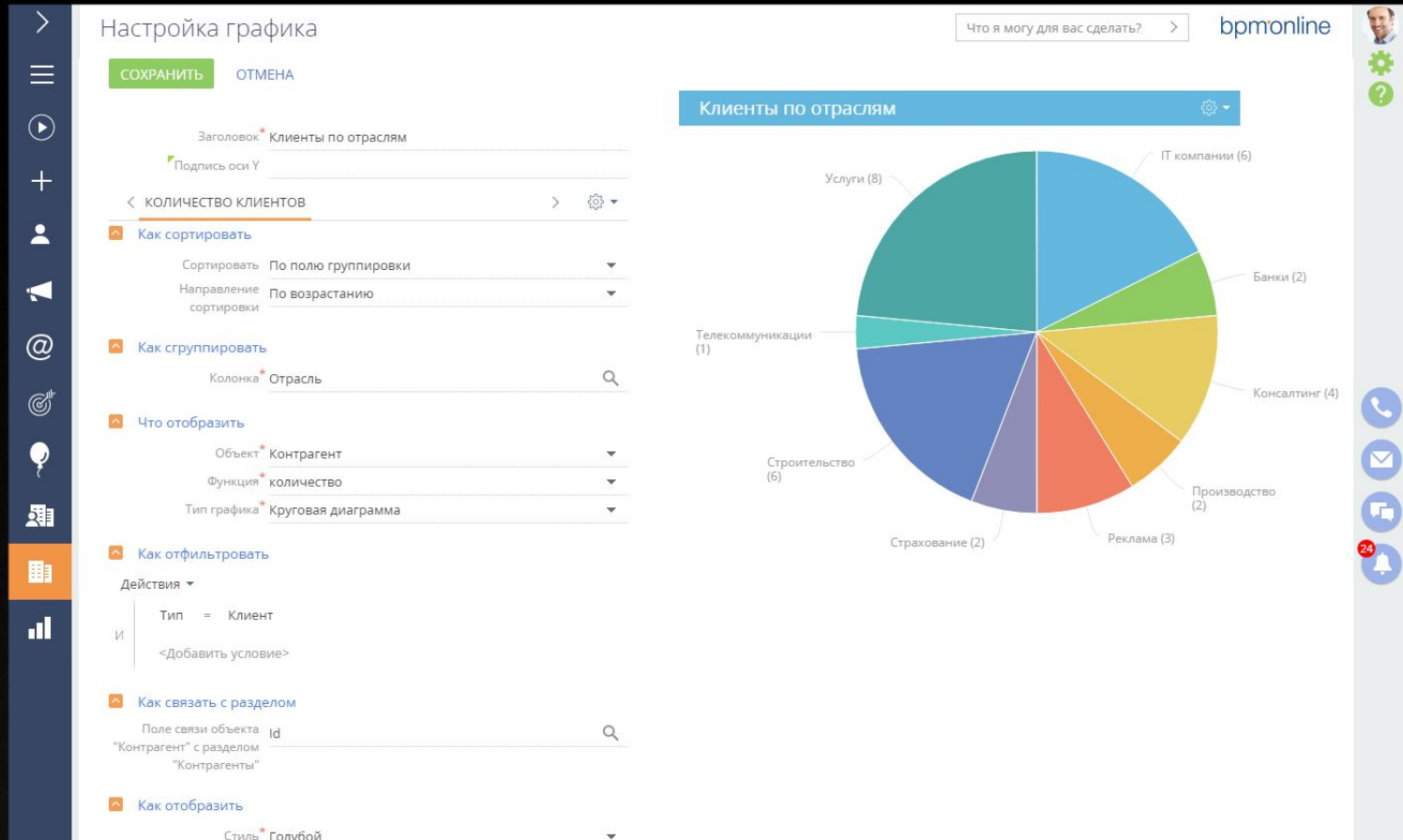
Настройка бизнес-правил

Дизайнер контента

Дизайнер графиков
и итогов

Дизайнер мобильного
приложения

Настройка печатных форм
и отчетов





ДОБАВИТЬ ▾



[-] Все сотрудники компании

- + Mobile
- [-] Основной офис
 - + Отдел обслуживания
- [-] Офис продаж
 - + Менеджеры по продажам
 - + Финансовый отдел
- + Партнерские продажи
- + Прямые продажи
- + Системные администраторы
- + Торговые представители

ДЕЙСТВИЯ ▾

Название * Все сотрудники компании

< ПОЛЬЗОВАТЕЛИ РУКОВОДИТЕЛИ ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ РОЛИ

Синхронизировать с LDAP
Элемент LDAP

Пользователи + :

Контакт ▾	Должность
Швец Ирина Денисовна	Менеджер
Федоров Артем	Специалист
Ульяненко Александра	Специалист
Ткаченко Виктория	Маркетолог
Мирный Евгений	Специалист
Тириллов Сергей Петрович	Руководитель отдела
Тарасов Олег Константинович	Директор
Семиренко Сергей	Специалист
Омелин Виталий	Специалист
Павличенко Александр	Менеджер по работе с клиентами

Показать больше

Администрирование и права доступа

Управление пользователями и ролями (организационные, функциональные роли)

Поддержка WebSSO

Интеграция с LDAP

Журналирование действий пользователей

Мобильный телефон	Имя пользователя
89 347 101 101	Федоров Артем
77 89 45 231	Ульяненко Александра
65 45 12 211	Ткаченко Виктория
55 21 64 878	Мирный Евгений
46 77 97 458	Тириллов Сергей Петрович
88 79 64 214	Тарасов Олег Константинович
59 48 79 645	Семиренко Сергей
99 77 45 264	Омелин Виталий
12 54 88 789	Павличенко Александр

Загрузка данных: Результат

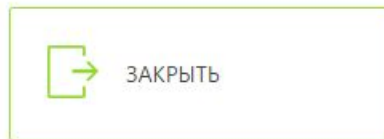


Поздравляем!

Загрузка данных выполнена.

Загружено 169 записей из 169 в исходном файле.

Детальный отчет вы можете просмотреть в журнале загрузок данных.



Синхронизация и импорт

Импорт/экспорт из Excel

Интеграция с MS Exchange

Интеграция с Google

Интеграция с 1С

Интеграция почты по протоколу
IMAP/SMTP

Коннектор SmartCloud Connect
для работы с bpm'online из
Outlook

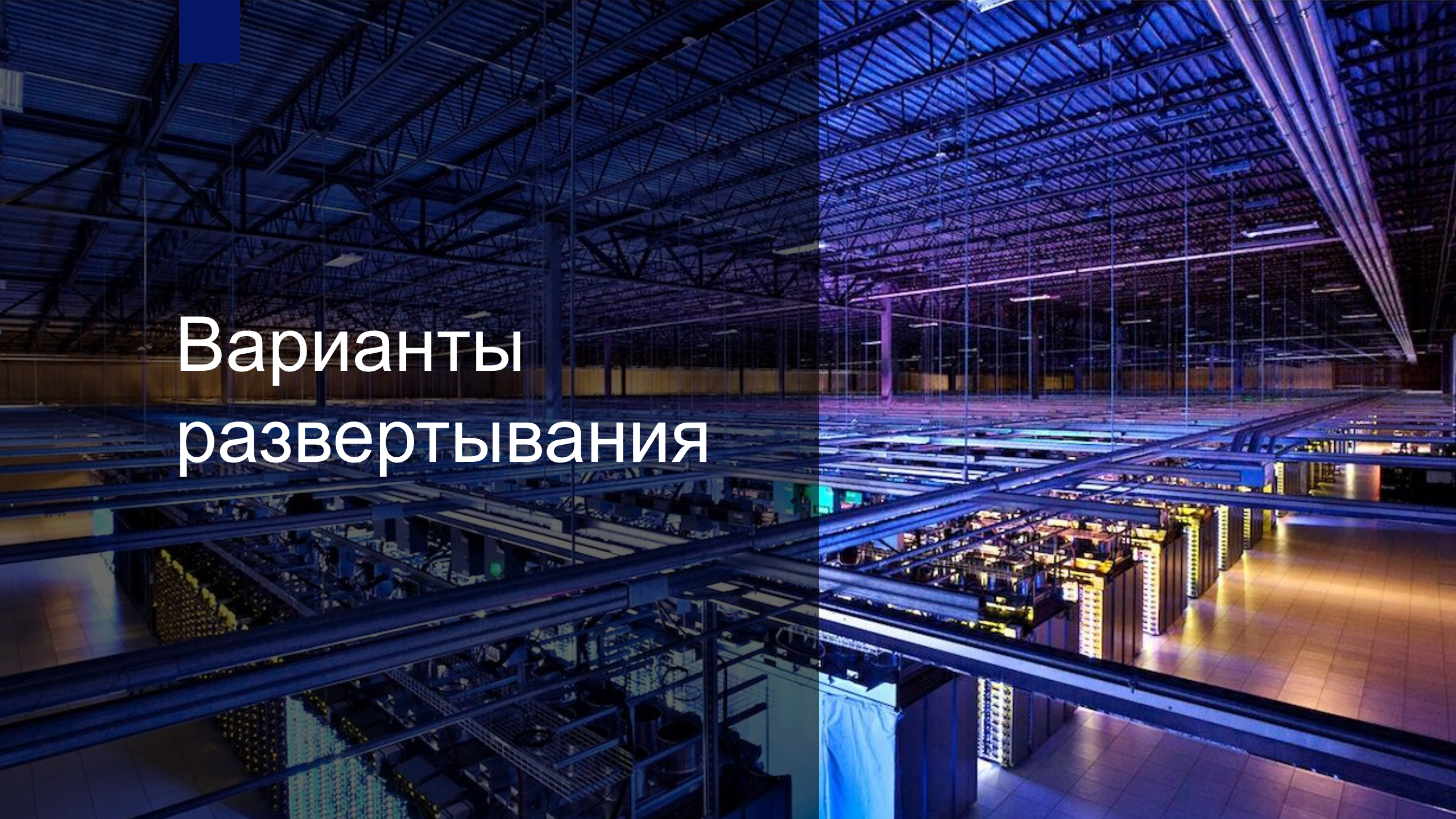
Интеграция с телефонией (Cisco,
Avaya, Webitel, Oktell, Infinity и
другие системы телефонии)



Интеграции

JD Edwards



A large server room with a high ceiling and a complex network of metal beams and pipes. The room is filled with server racks, some of which are illuminated with blue and yellow lights. The floor is made of large, light-colored tiles. The overall atmosphere is industrial and high-tech.

Варианты развертывания



On-site



Cloud

amazon



Россия

Преимущества облака

- Скорость запуска и масштабирования
- Безопасность
- Надежность
- Независимость от человеческого фактора
- Экономия времени
- Сокращение затрат



Cloud

amazon



Россия

Стоимость продукта

bpm'online marketing

Пользователи

Количество пользователей продукта bpm'online marketing

Количество контактов

Количество контактов в системе, у которых указано хотя бы одно средство связи

Email-трафик

Дополнительная опция — email-сообщения, отправляемые контактам с помощью bpm'online marketing

bpmonline marketing

Пользовательская лицензия

Cloud	€450 Пользователь / год	Оплачивается ежегодно
On-site	€600 Пользователь	Оплачивается единовременно

bpmonline marketing

Количество контактов	Cloud СТОИМОСТЬ В ГОД
5 000	€ 800
25 000	€ 4 000
50 000	€ 8 000
100 000	€ 16 000
250 000	€ 23 750
500 000	€ 27 500
1 000 000+	Рассчитывается индивидуально

bpmonline marketing

Количество контактов	On-site единоразово
5 000	€ 1 040
25 000	€ 5 200
50 000	€ 10 400
100 000	€ 20 800
250 000	€ 30 875
500 000	€ 35 750
1 000 000+	Рассчитывается индивидуально

bpmonline marketing

Пользовательская лицензия

Cloud	₽33 750 Пользователь / год	Оплачивается ежегодно
On-site	₽45 000 Пользователь	Оплачивается единовременно

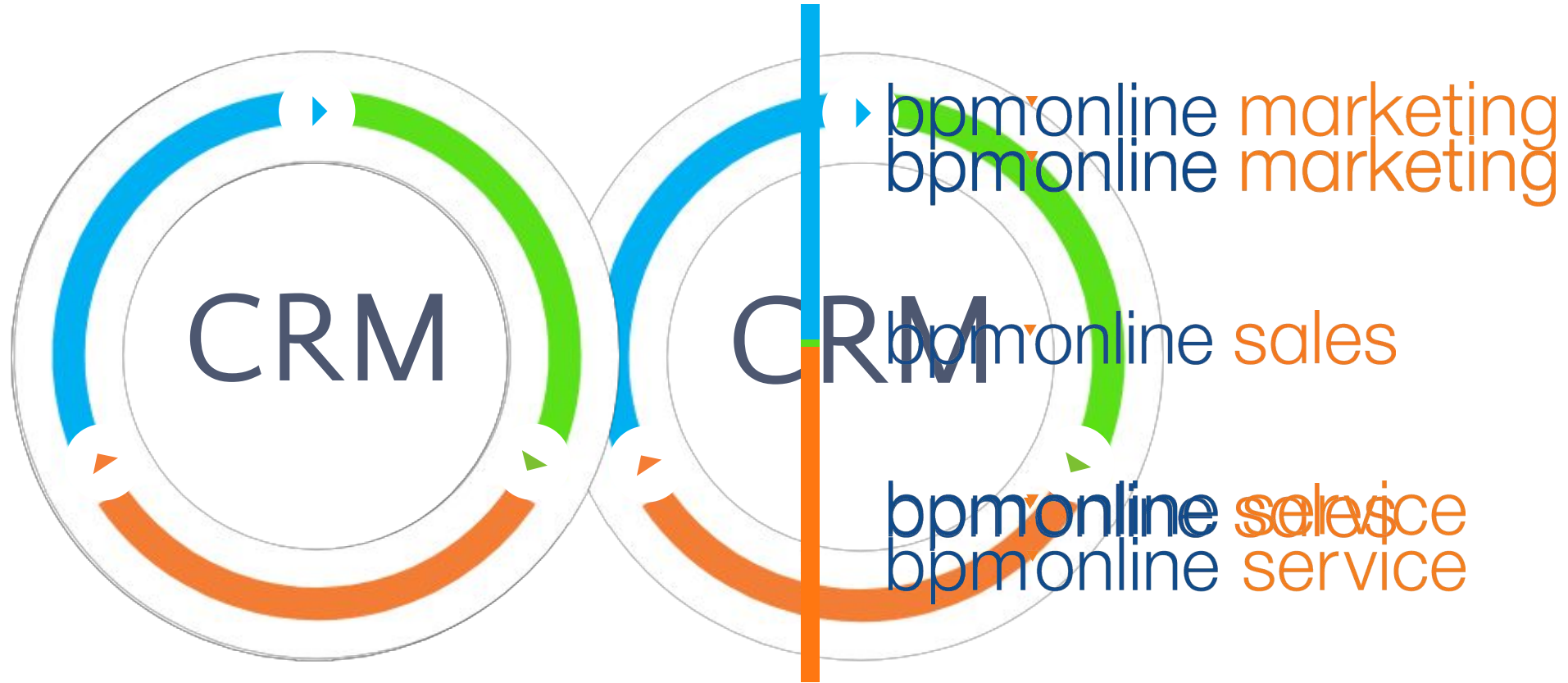
bpmonline marketing

Количество контактов	Cloud СТОИМОСТЬ В ГОД
5 000	₽ 60 000
25 000	₽ 300 000
50 000	₽ 600 000
100 000	₽ 1 200 000
250 000	₽ 1 781 250
500 000	₽ 2 062 500
1 000 000+	Рассчитывается индивидуально

bpmonline marketing

Количество контактов	On-site единоразово
5 000	₽ 78 000
25 000	₽ 390 000
50 000	₽ 780 000
100 000	₽ 1 560 000
250 000	₽ 2 315 625
500 000	₽ 2 681 250
1 000 000+	Рассчитывается индивидуально

Единая платформа для маркетинга, продаж и сервиса



bpm^{online} sales

team

Для небольших компаний
с прямыми длинными продажами

Эталонный процесс для
управления воронкой продаж:
от лида до контракта

Cloud

€ 150

1 пользователь/год

commerce

Для компаний с коротким
циклом продаж и e-commerce

Управление заказами
в коротких продажах,
идеальный продукт для
электронной коммерции

Cloud

€ 200

1 пользователь/год

enterprise

Для средних и крупных компаний
с большим количеством различных
каналов продаж

Управление всеми каналами
продаж: прямые продажи,
дистрибуция, электронная
коммерция, полевые продажи
и торговые точки

Cloud

€ 400

1 пользователь/год

On-site

€ 550

1 лицензия

bpmonline service

customer center

Для компаний, которые хотят автоматизировать работу с обращениями клиентов

Управление обращениями по всем каналам коммуникаций, а также автоматизация задач контакт-центров

Cloud

€ 250

1 пользователь/год

On-site

€ 400

1 лицензия

service enterprise

Для средних и крупных компаний, которые хотят организовать обслуживание клиентов и внутренних бизнес-подразделений предприятия

Управление клиентским сервисом, а также автоматизация задач подразделений, оказывающих операционную поддержку бизнеса с учетом рекомендаций ITIL

Cloud

€ 450

1 пользователь/год

On-site

€ 650

1 лицензия

Сопутствующие продукты

Сопутствующие продукты

Webitel

Синергия возможностей VoIP и CRM

Возможности

collaboration

callmanager

Звонки между пользователями bpm'online

+

+

Звонки с/на внешние номера, идентификация абонента

+

Работа со звонком: удержание, донабор номера, перевод звонка, видеозвонки, конференции

+

+

Поддержка SIP и WebRTC (звонки из браузера без IP-телефона)

+

+

История звонков, получение аналитики по звонкам средствами bpm'online

+

+

Запись/прослушивание разговоров

+

Администрирование: настройка пользователей, маршрутизации, IVR

+

Подключение дополнительных каналов: исходящие email, SMS на события

+

Стоимость

ь

Cloud

Бесплатно

Cloud

€ 100

1 пользователь/год

On-site

€ 150

1 лицензия

Сопутствующие продукты

Коннекторы к корпоративным АТС



AVAYA

€
5000



oktell

€
1000



infinity

€
1000



CallWay
contact engineering

€
1000



CISCO

€
5000
Finesse



Asterisk

€
1000

TAPI

€
1000

Сопутствующие продукты



Коннектор для работы с CRM-системой из Outlook

Возможности

	lite	pro
Поиск и просмотр данных из bpm'online	+	+
Создание и редактирование записей bpm'online из Outlook	+	+
Загрузка и привязка писем к объектам bpm'online	+	+
Настройка синхронизируемых объектов		+
Серверная синхронизация данных		+
Отслеживание открытия письма (Magic Pixel)		+
Статистика по клиенту (просмотр в Outlook связанных с контрагентом записей bpm'online)		+

Стоимость

ь

Cloud € 40
1 пользователь/год

Cloud € 62
1 пользователь/год

On-site Индивидуальная
стоимость, от 100
пользователей

Сопутствующие продукты

bpm'online marketplace

Расширяйте возможности CRM-системы bpm'online!

Все категории

Сканирование
документов



Управление рабочим
временем



Информационная
безопасность



Расширенная работа с
файлами онлайн



Коннектор с
консультантом LiveTex



Коннектор к аналитике
Qlikview



Управление складом



Коннектор к 1С



Поддержка и Академия

Услуги поддержки

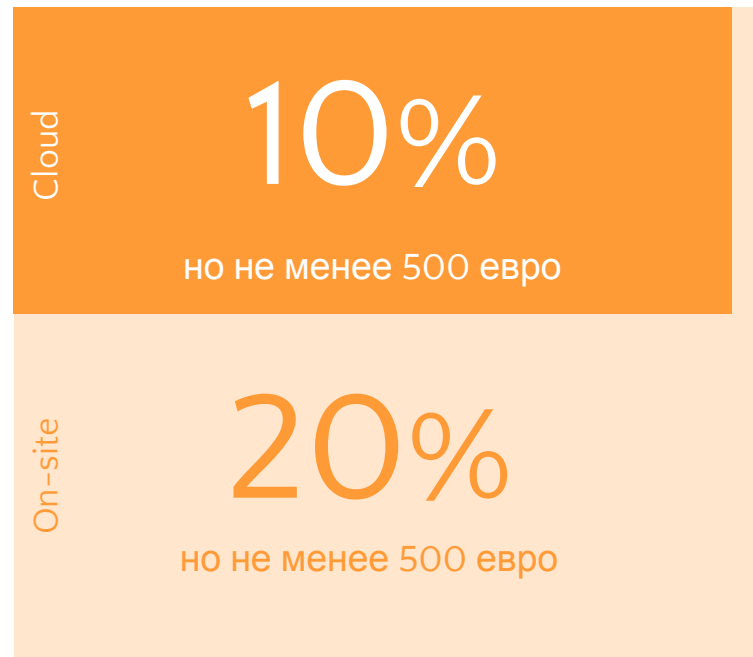
	Базовый	Бизнес	Премиум
Время предоставления (UTC +04:00, Москва)	9:00 – 18:00 (Пн. – Пт.)	9:00 – 18:00 (Пн. – Вс.)	24x7
Максимальное время реакции (инциденты с первым приоритетом)	4 часа	1 час	30 минут
Максимальное время реакции (2-4 приоритет)	8 часов	4 часа	2 часа
Online-поддержка (консультации по телефону, чат, удаленное подключение)	-	+	+
Offline-поддержка (email, Customer Success Portal, Terrasoft Community)	+	+	+
Консультации по конфигурированию и разработке на платформе bpm'online	-	+	+
Управление инцидентами по приоритетам	-	-	+
Неограниченное количество обращений	+	+	+
Консультации по установке и настройке	+	+	+
Консультации по функциональным возможностям	+	+	+
Консультации по настройке (с помощью пользовательских средств и средств аналитика)	+	+	+
Предоставление новых версий и критических патчей	+	+	+
Доступ к персональному кабинету – Customer Success Portal	+	+	+
Доступ к базе знаний Terrasoft Community	+	+	+

Стоимость поддержки

Базовый



Бизнес



Премиум



Для лицензий On-site пакет поддержки и сопровождения является обязательным для приобретения с первого и на все последующие годы

Академия Terrasoft

Документация
и видеокурсы



Тренинги
и вебинары



Тестирование
и сертификация



Базовый

Подписка

Тренинги по функциональности,
настройке и разработке
на платформе bpm'online

€

включены на сумму
приобретенной
подписки

Видеокурсы и документация

•

•

Онлайн-тестирование

•

•

Отчеты по истории обучения
и тестирования

•

Сертификация по настройке
и разработке на платформе bpm'online

€

включена на сумму
приобретенной
подписки

Ежеквартальный вебинар «What's new»

•

•

Customer Success Management

•

•

€ 30

www.academy.terrasoft.ru

1 пользователь/год
(минимум – 5 пользователей)

Академия Terrasoft

Документация
и видеокурсы



Тренинги
и вебинары



Тестирование
и сертификация



Тренинги

Функциональность bpm'online sales € 150

Функциональность bpm'online marketing € 150

Функциональность bpm'online service € 150

Функциональность bpm'online financial services € 150

Функциональность продуктовой линейки bpm'online
(bpm'online sales + bpm'online marketing + bpm'online service) € 400

Администрирование и настройка систем на платформе
bpm'online € 300

Разработка на платформе bpm'online € 400

Сертификация

Сертификация по адаптации и настройке систем на
платформе bpm'online € 100

Сертификация по разработке на платформе bpm'online € 100

Готовые
бизнес-процессы

Единая платформа
для маркетинга,
продаж и сервиса

Интерфейс, который
любят пользователи

Почему
выбирают
brm'online
?

Группа компаний

Terrasoft

Москва

ул. Ленинская Слобода д. 19,
БЦ «Омега Плаза»

+7 (495) 280-16-80

+7 (495) 419-02-72

info@terrasoft.ru

www.terrasoft.ru