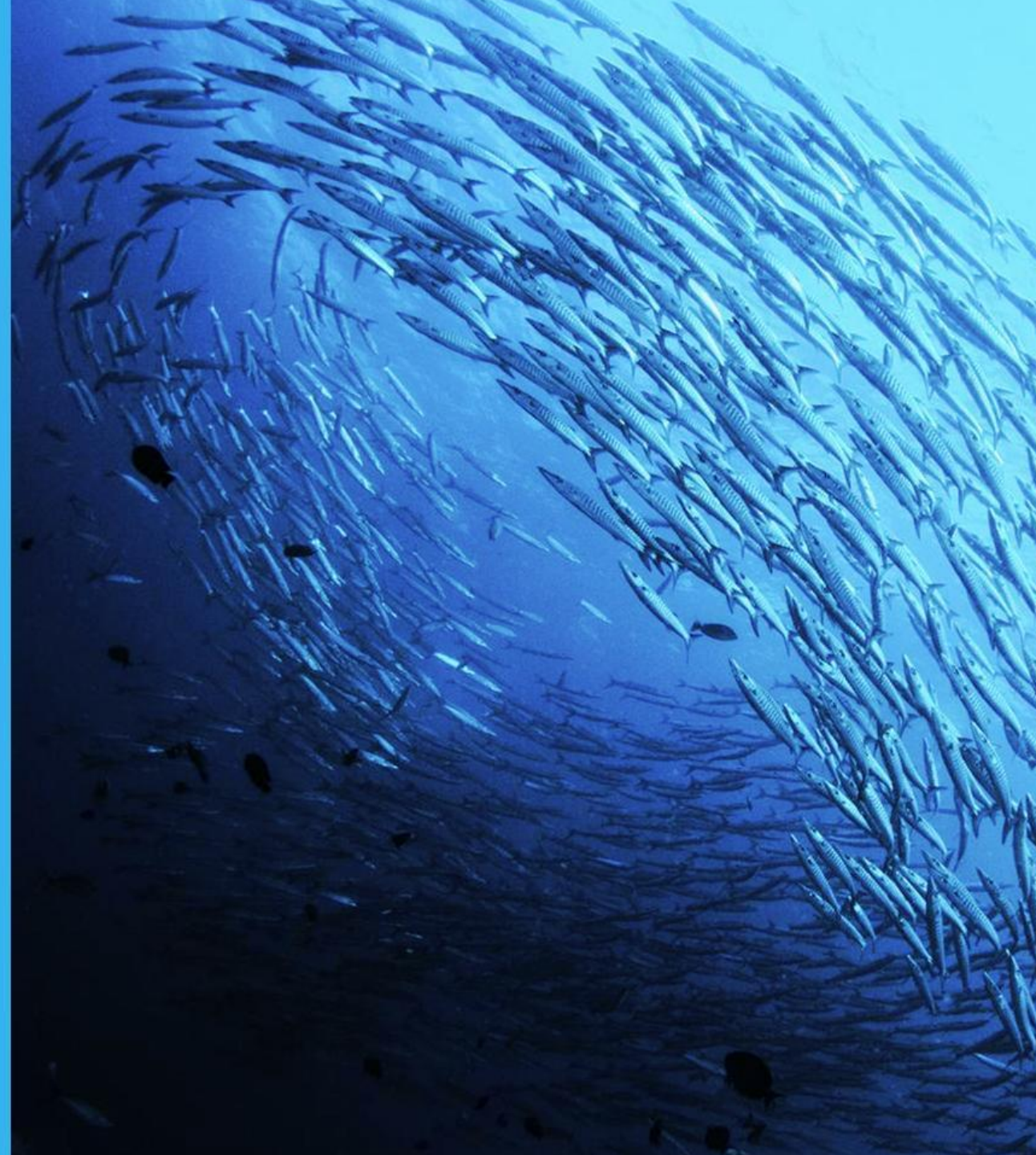


bpm'online marketing

Получайте больше клиентов
с помощью персонализированных
маркетинговых кампаний



Terrasoft

Москва

Київ

Бостон

Лондон

Мельбурн

Сингапур

400+ партнеров





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.

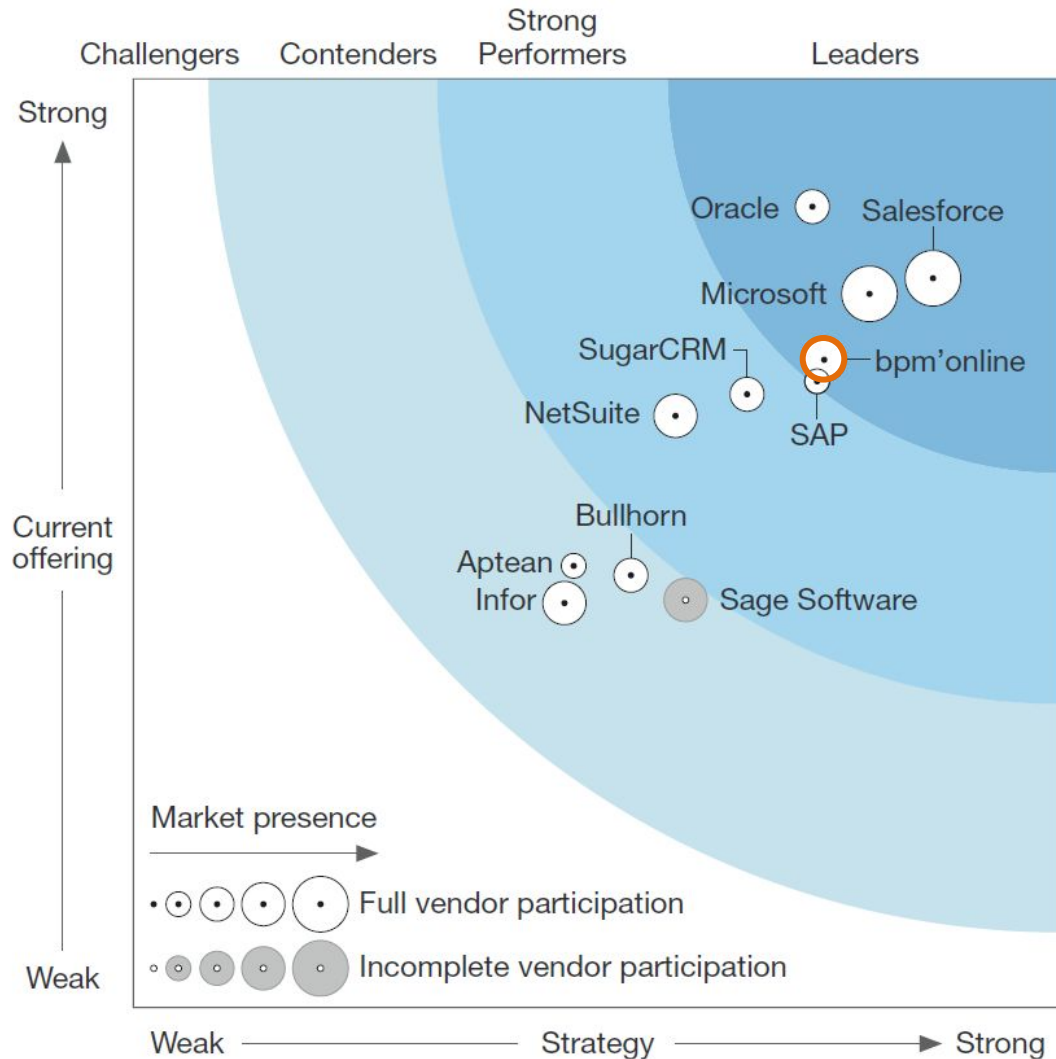
ISO 27001

BUREAU VERITAS
Certification



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

Международное признание



FORRESTER®

Врm'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®

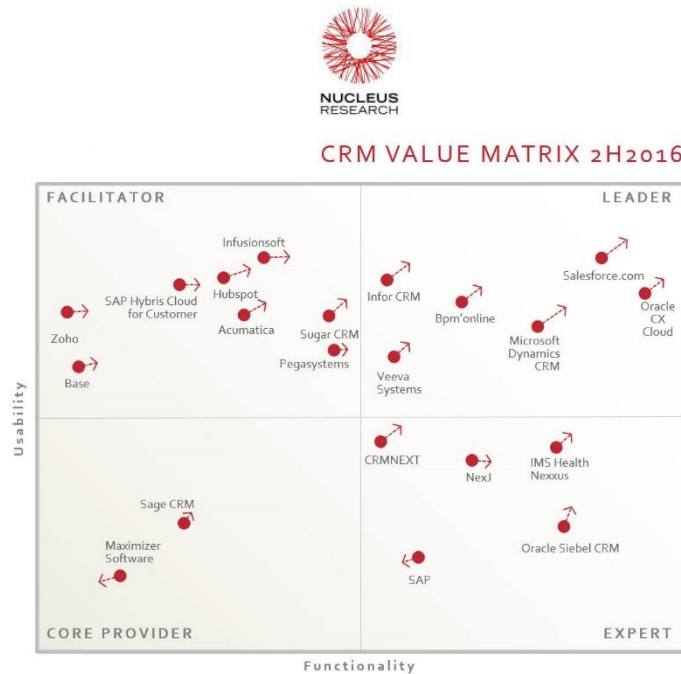
Magic Quadrant
for Sales Force Automation, 2016



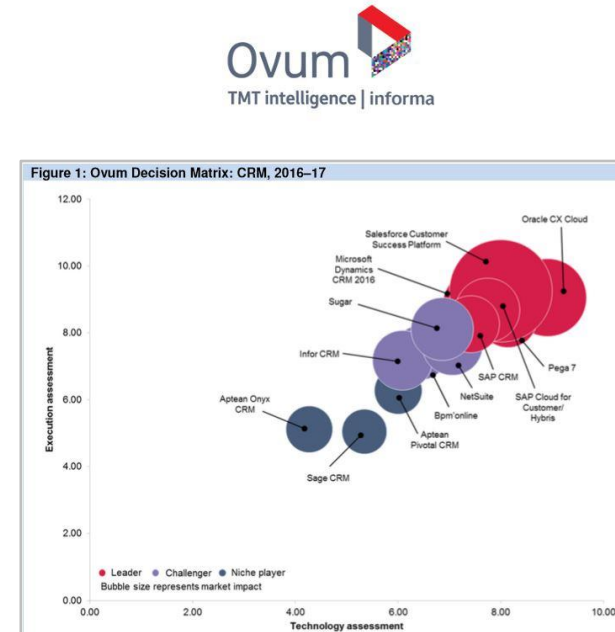
Gartner®

Magic Quadrant
for CRM Customer Engagement Center, 2016

Международное признание



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

adidas
GROUP



L'ORÉAL



Более 6 500
КЛИЕНТОВ



PSA PEUGEOT CITROËN



ПЭК:
ДОСТАВЛЯЕМ
СБОРНЫЙ ГРУЗ



РЖД Логистика



Allianz



Быстрые деньги
займы до зарплаты



- 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

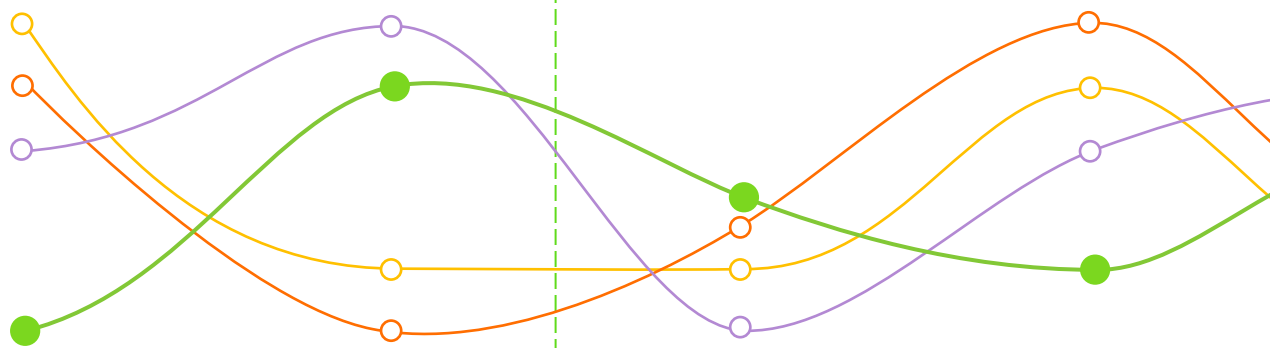
Знакомств
о

▶ Изучени
е

▶ Сравнени
е

▶ Решени
е

▶

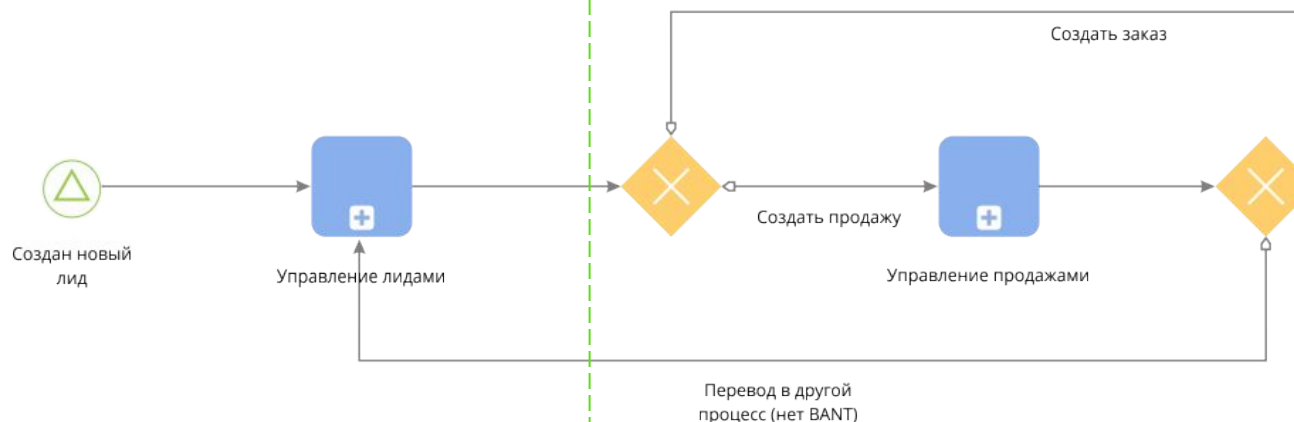


Путешествие клиента:

- 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)



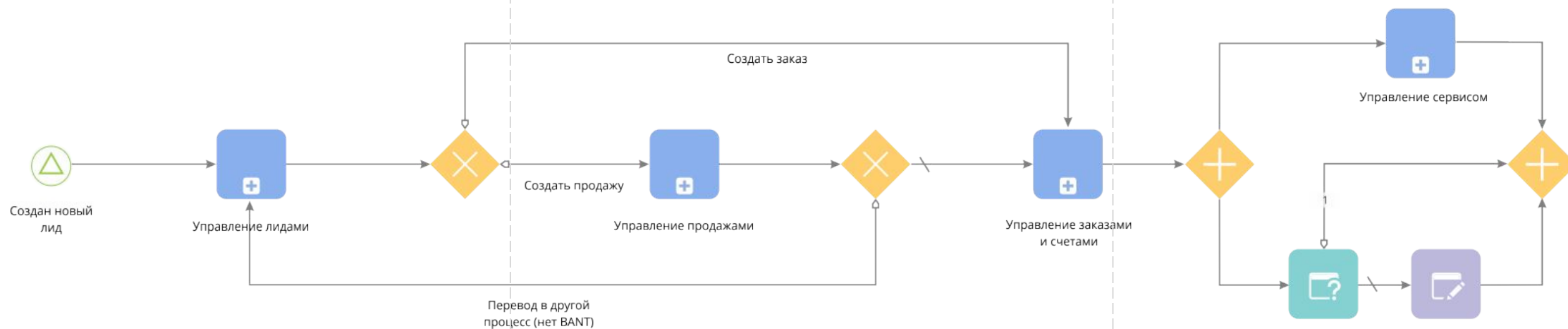
Маркетинг

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)

☐	Петриченко Кирилл Олегович	Наша компания	8 495 482 03 68	495 277 07 98
☐	Петриченко Кирилл Олегович			495 482 03 68

Макаренко Андрей (Выбрать все)

☐	Макаренко Андрей	ИТ Плюс	44 578 42 11	
☐	Макаренко Андрей		375 29 578 42 11	

Кирдин Анатолий Александрович (Выбрать все)

☐	Кирдин Анатолий Александрович	Рондо	Руководитель отдела	066 178 45 36	044 461 44 45
☐	Кирдин Анатолий Александрович	Вектор	Руководитель отдела		(066) 178-45-36

Латышев Александр Иванович (Выбрать все)

☐	Латышев Александр Иванович	Магнит	Директор	039 276 78 22	044 839 70 98
☐	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



Контакты



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

Мобильный телефон
495 635 25 65



Федоров Алексей

Контрагент
Велкам-софт

E-mail
a.fedorov@mail.com

Мобильный телефон
495 650 55 88



Авдорov Сергей Валентинович

Контрагент
Аксиома

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

Рабочий телефон
495 780 80 82
495 726 46 29



Наринская Виктория

Контрагент
Блик-Инвест

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

Рабочий телефон
495 738 16 95
495 762 83 11



Тепличная Анастасия

Контрагент
Связист

E-mail
a.teplichnaya@gmail.com

Мобильный телефон
5 855 63 22



Шабин Федор Ильич

Контрагент
Бренд-Консалтинг

Должность
Маркетолог
E-mail
fedor_shabin@brand-consulting.ru

Рабочий телефон
495 212 21 21
Мобильный телефон
495 212 21 21



Холодов Евгений

Контрагент
АН-Трейд

E-mail
kholodov@constant.com

Рабочий телефон
812 368 14 65
Мобильный телефон
812 368 14 65



Савельев Игорь Борисович

Контрагент
Старонавт

Должность
Руководитель отдела
E-mail
i.savelyev@yandex.com

Рабочий телефон
863 234 72 14
Мобильный телефон
866 711 56 27



Шарафаненко Юлия

Контрагент
МТ-Б

E-mail
sharafanenko@mtb.ru

Рабочий телефон
495 255 25 85
Мобильный телефон
526 266 55 55

Сегментация

bpmonline

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

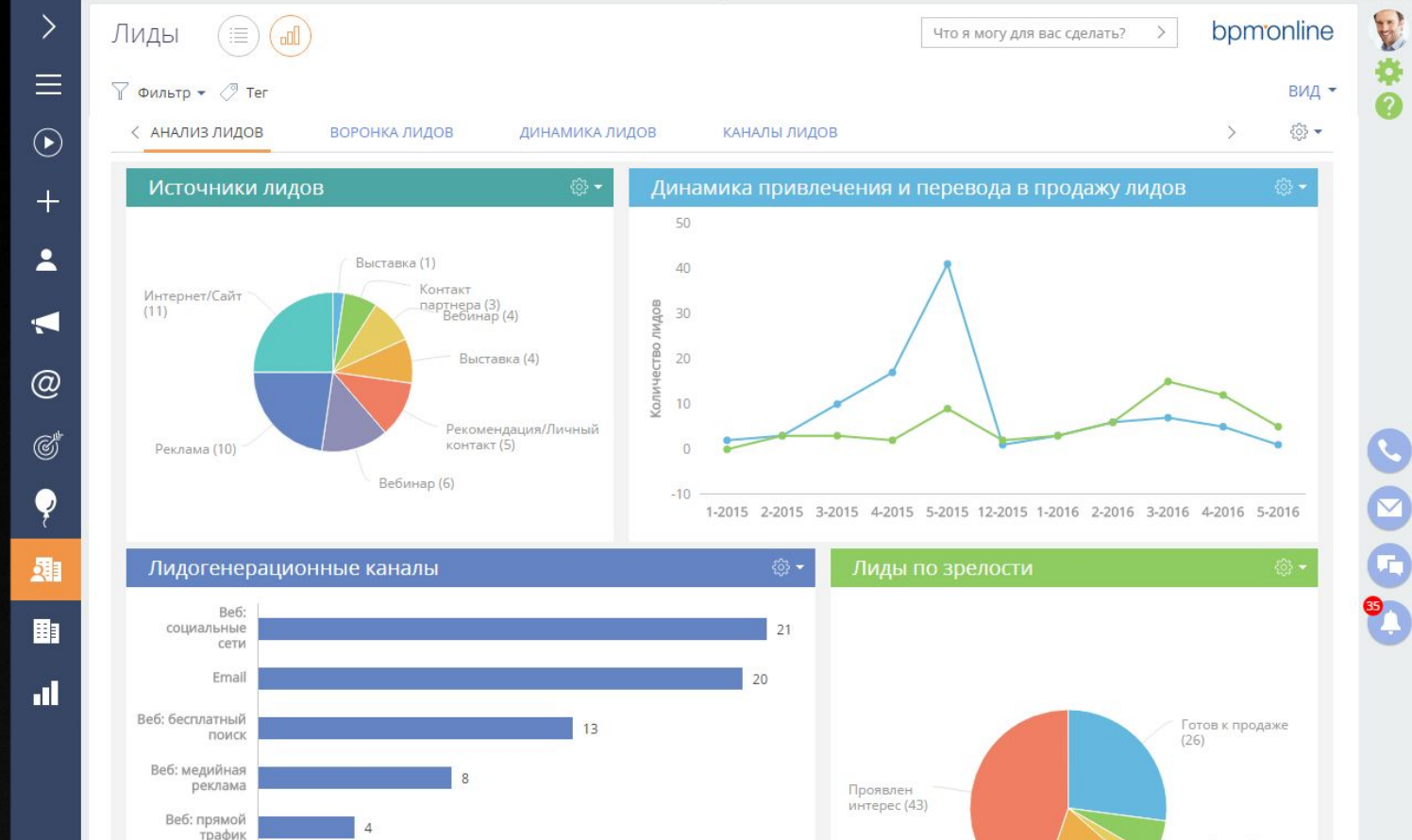
Единый интерфейс для работы со всеми потребностями клиентов

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

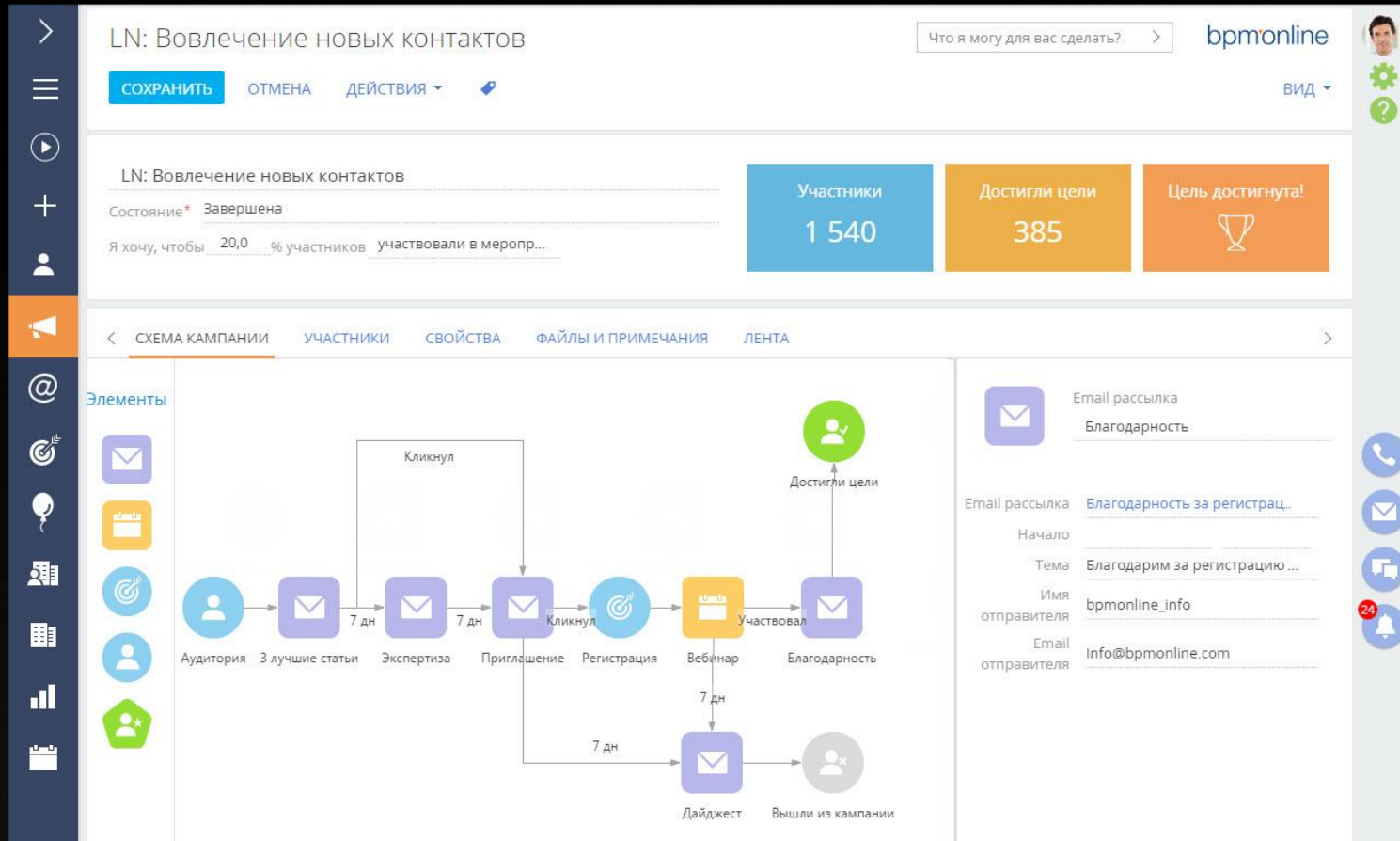
Данные профиля

Комбинация событий разных типов

Автоматизированные цепочки писем

Ветвление кампаний в зависимости от перехода по конкретной ссылке в письме

Генерация лидов из кампаний



Рассылка

[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 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

SMS-рассылки

[СОХРАНИТЬ](#)[ОТМЕНА](#)[ДЕЙСТВИЯ ▾](#)[НАЧАТЬ ОТПРАВКУ](#)

Название *	Новая коллекция в сети Даниэль
SMS-провайдер *	Rapporto
Адрес отправителя *	Антошка
Использовать только этот провайдер	☒
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 + ⋮

SMS-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

Состояние*
В работе

Ответственный*
Мирный Евгений

<

ОСНОВНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

АУДИТОРИЯ

ИСТОРИЯ

ФАЙЛЫ И ПРИМЕЧАНИЯ

ЛЕНТА

Начало
05.12.2016

Цель
Привлечение лидов

Отрасль
Реклама

Завершение
07.12.2016

Территория
Мегаполисы

Фактический отклик
85%

🔼

Финансовые показатели

Плановый бюджет, б.в.
1 000,00

Фактические затраты, б.в.
950,00

План продаж, б.в.
1 500,00

Факт продаж, б.в.
1 000,00

🔼

Команда + :

👤

Контакт
Мелов Сергей Алексеевич

👤

Контакт
Швец Ирина

👤

Контакт
Тарский Кирилл Иванович

👤

Контакт
Мирный Евгений

👤

Контрагент
Бренд-Консалтинг

👤

Контрагент
Террасофт

👤

Контрагент
Локомотив

👤

Контрагент
Наша компания

Что я могу для вас сделать? >

bpmonline

вид ▾

👤

⚙️

🔔

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

ДЕЙСТВИЯ ▾

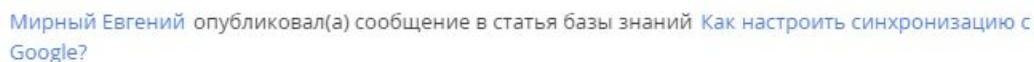
Дата изменения 04.01.2011

ВЗАИМОСВЯЗИ

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?



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

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

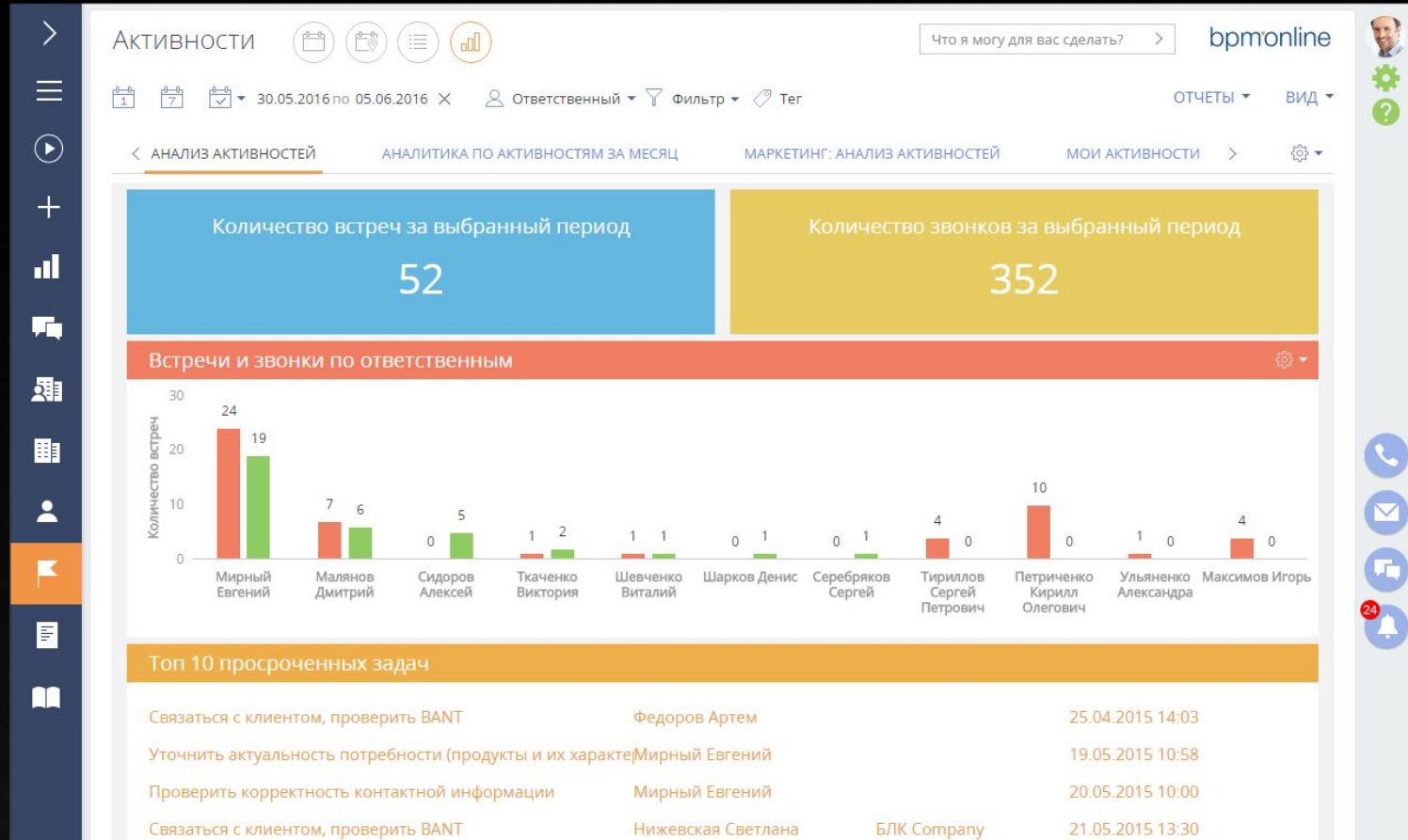
Коннектор к Outlook

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 bpm'online interface. On the left is a sidebar with navigation icons. The main area is divided into two panels. The left panel, titled 'Расписание' (Schedule), shows a calendar for May 30th to June 1st, 2016. It lists various tasks and meetings, such as 'Альфабизнес: Встреча с клиентом' and 'АН-Трейд: Уточнить интерес у клиента'. The right panel, titled 'Что?' (What?), shows a list of contacts. Each contact entry includes a profile picture, name, company, and phone numbers. For example, 'Макаренко Андрей' (IT Plus) has a mobile number +375 44 578 42 11. Below the contact list are icons for various communication features like email, chat, and video calls.

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 | Фильтровать по имени | ☒ 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 | [Детали...](#)

ФИО

email

Не определен

Контрагент

Порядок сортировки по *
Лид

Добавить фильтр
*Default filter of SmartCloud Con...

Искать по *
☐ Лид ☐ ФИО ☐ email

Контрагент | [Детали...](#)

Название

Не определен

Основной телефон

Не определен

Порядок сортировки по *
Название

Добавить фильтр
*Default filter of SmartCloud Con...

Искать по *
☐ Название

Контакт | [Детали...](#)

ФИО

Email

Не определен

Контрагент

Порядок сортировки по *
ФИО

Добавить фильтр
*Default filter of SmartCloud Con...

Искать по *
☐ ФИО ☐ Email

Активность | [Детали...](#)

Заголовок

Контрагент

Завершение

Не определен

Порядок сортировки по *
Заголовок

Добавить фильтр
*Default filter of SmartCloud Con...

Искать по *
☐ Заголовок

Продажа | [Детали...](#)

Название



Платформа

Мобильность



Технологии

Технологии



СУБД



Браузеры



Операционные системы



Управление бизнес-процессами

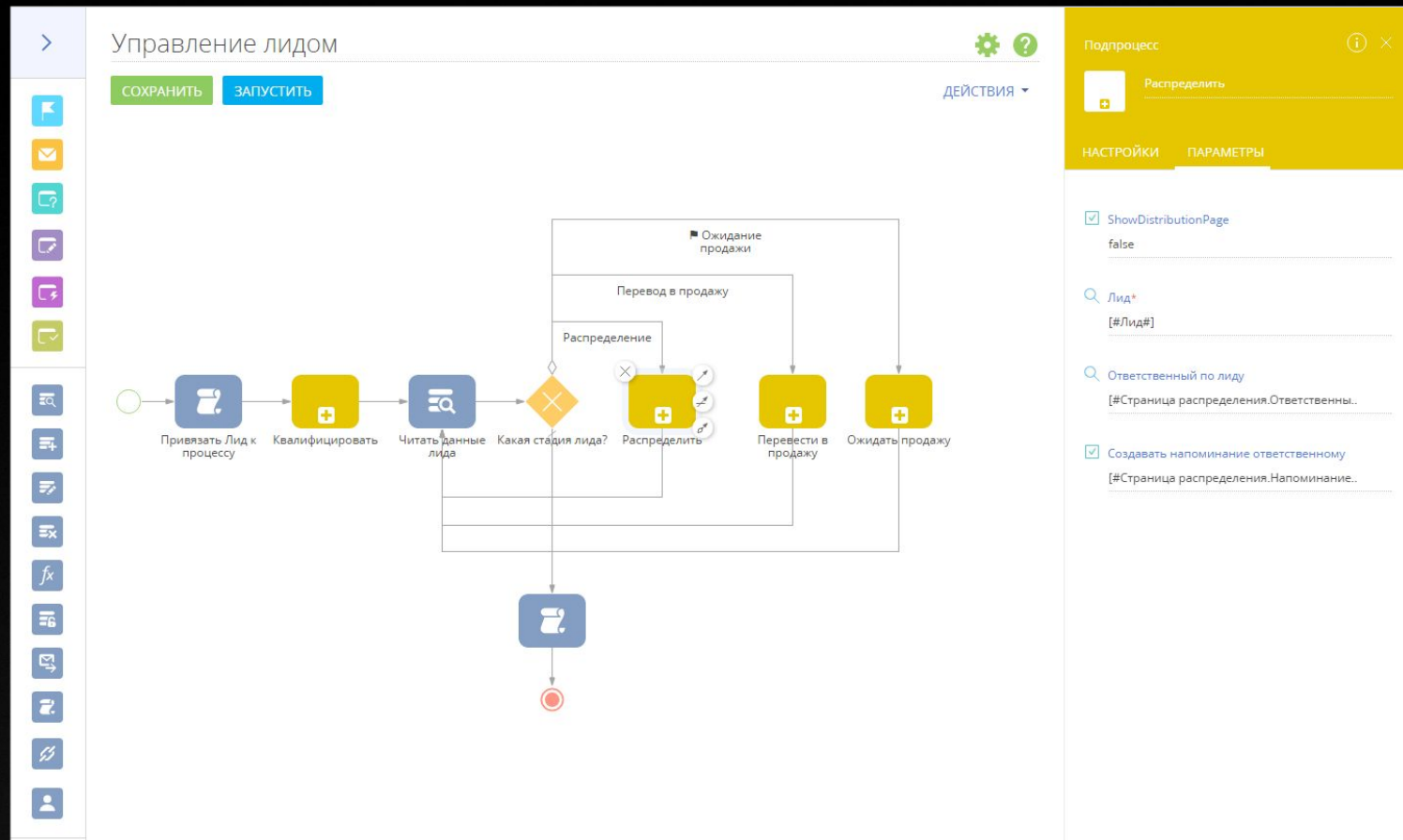
DCM-технологии для управления динамическими процессами

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

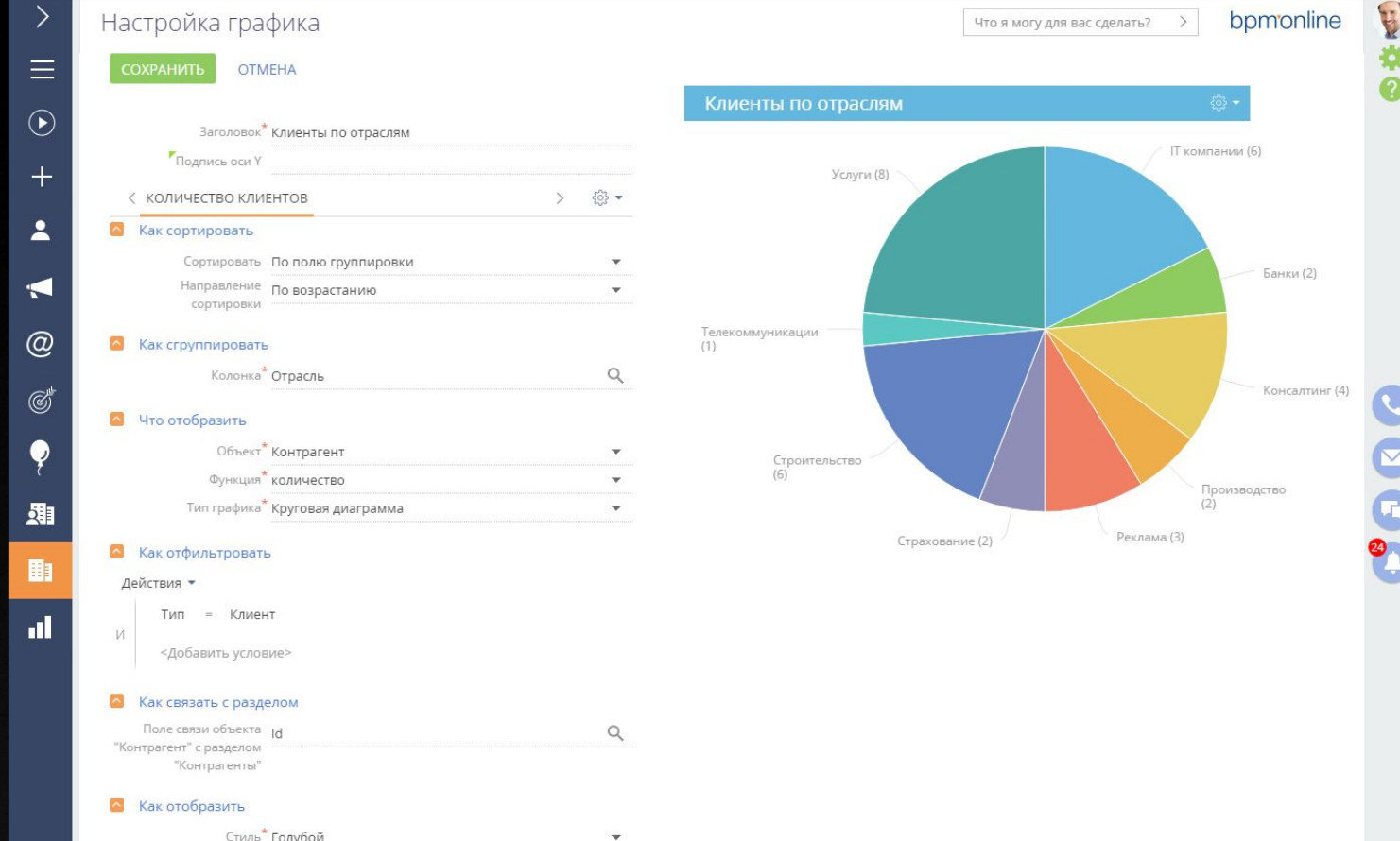
Настройка бизнес-правил

Дизайнер контента

Дизайнер графиков и итогов

Дизайнер мобильного приложения

Настройка печатных форм и отчетов



Организационная структура



ДОБАВИТЬ ▾



[-] Все сотрудники компании

[+] Mobile

[-] Основной офис

[+] Отдел обслуживания

[-] Офис продаж

[+] Менеджеры по продажам

[+] Финансовый отдел

[+] Партнерские продажи

[+] Прямые продажи

[+] Системные администраторы

[+] Торговые представители

Все сотрудники компании

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 34 7

71 01

77 89 45 231

65 45 12 211

55 21 64 878

46 77 97 458

88 79 64 214

59 48 79 645

99 77 45 264

12 54 88 789

Федоров Артем

Ульяненко Александра

Ткаченко Виктория

Мирный Евгений

Тириллов Сергей Петрович

Тарасов Олег Константинович

Семиренко Сергей

Омелин Виталий

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](#).



ЗАКРЫТЬ

Синхронизация и импорт

Импорт/экспорт из Excel

Интеграция с MS Exchange

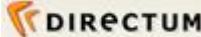
Интеграция с Google

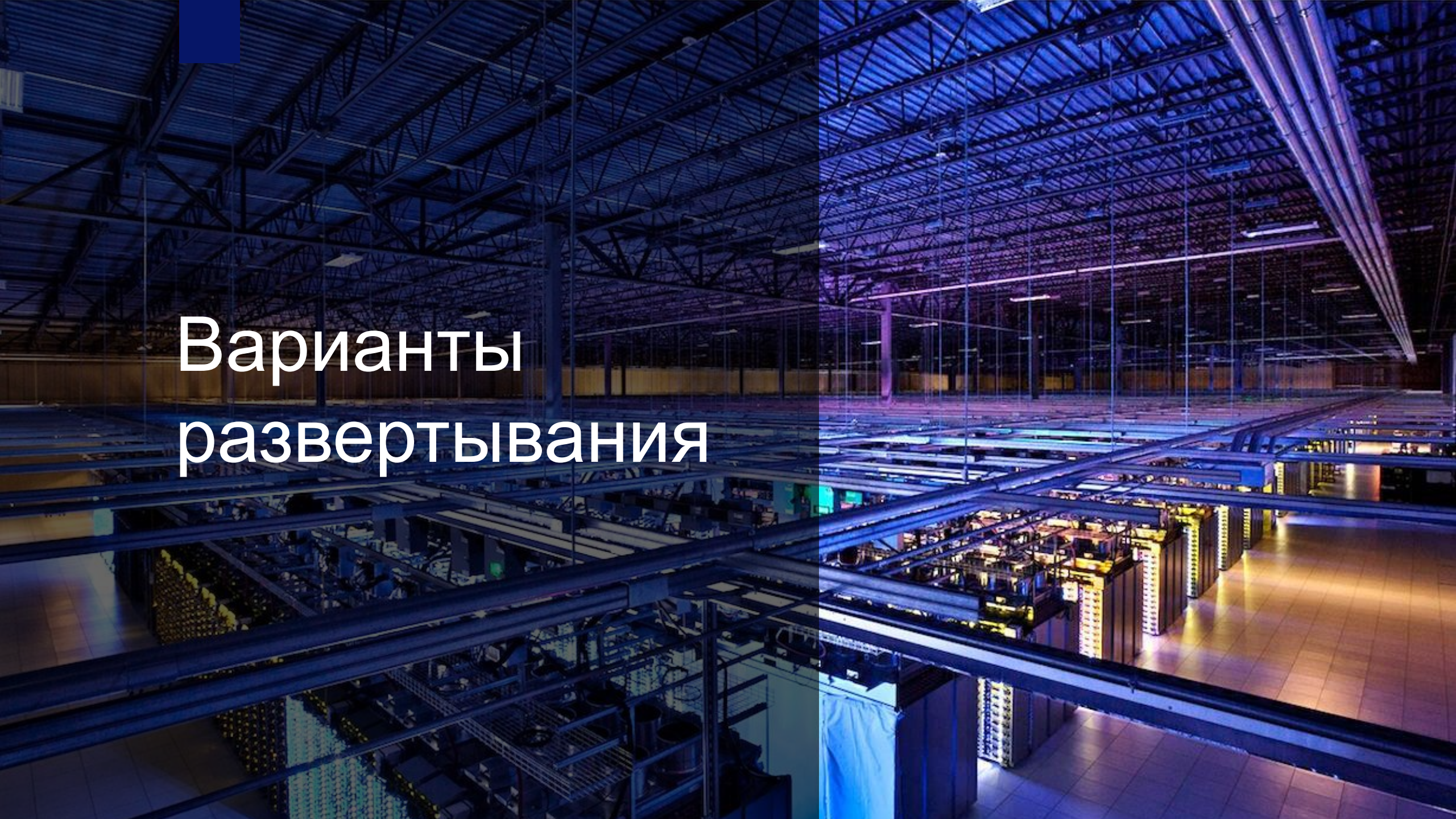
Интеграция с 1С

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)

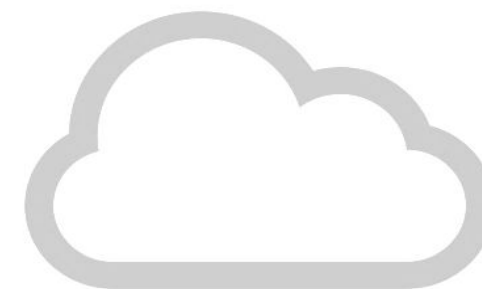
								
								
								
								
								
								



Варианты развертывания



On-site



Cloud

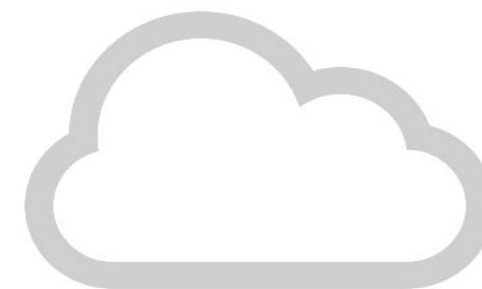
amazon



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

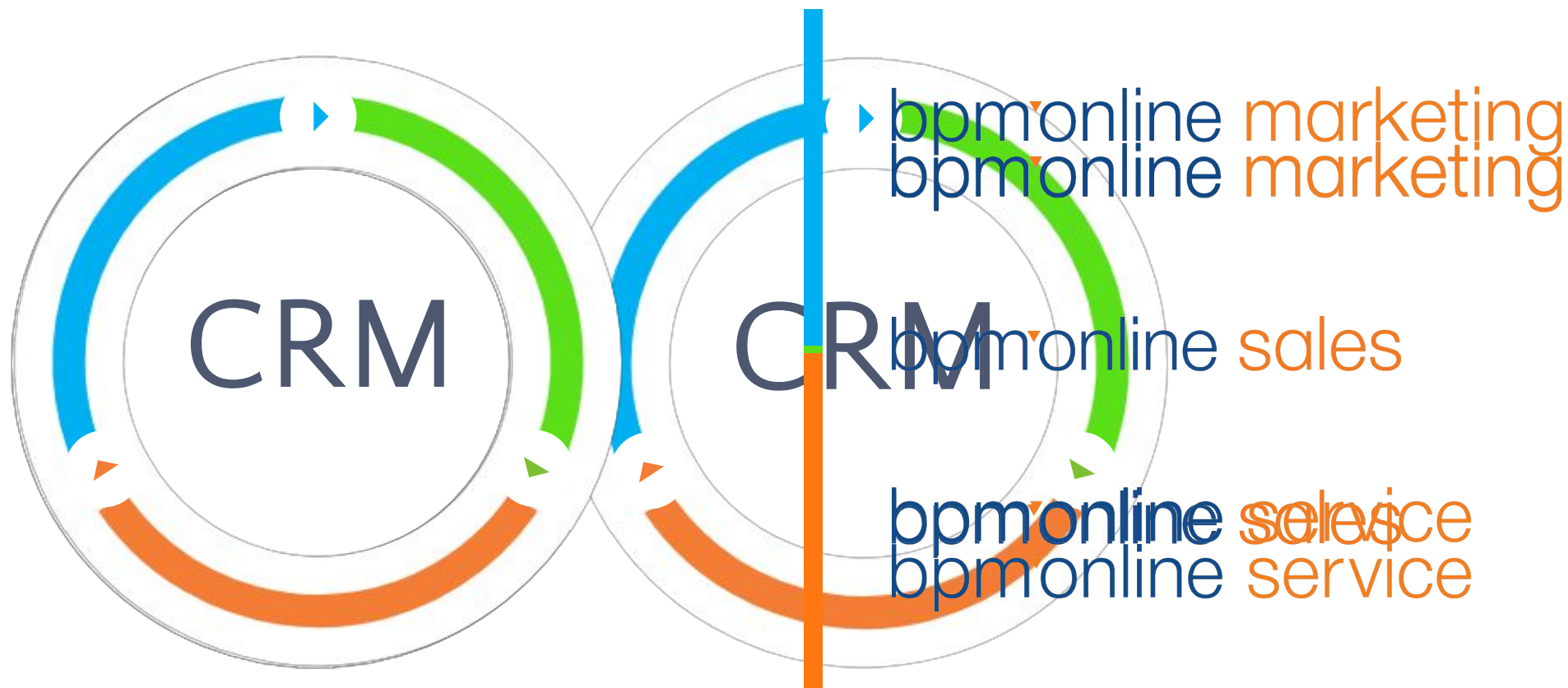
bpmonline marketing

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



bpmonline 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

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

Cloud	Включен в стоимость подписки
On-site	15%

Бизнес

Cloud	10% но не менее 500 евро
On-site	20% но не менее 500 евро

Премиум

Cloud	15% но не менее 10 000 евро
On-site	25% но не менее 10 000 евро

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

1 пользователь/год
(минимум — 5 пользователей)

www.academy.terrasoft.ru

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