

Общий взгляд на CRM: держим руку на пульсе клиентской базы



Морошкин Дмитрий
Руководитель отдела продаж
Департамента 1С:Франчайзинг
ГК «СофтБаланс»

moroshkin@softbalance.ru
+7 (812) 325-40-45
sb-vnedr.ru

Управление клиентской базой

- 1.** Сбор всех данных о клиентах в единую информационную базу клиентов.
- 2.** Подробная характеристика о каждом клиенте и контактном лице.
- 3.** Динамика изменения состояния отношений с клиентами.
- 4.** Возможность быстрого ввода и доступа к информации о клиенте.
- 5.** Отслеживание взаимосвязей между клиентами.
- 6.** Визуальная настройка отображения списка клиентов в зависимости от наложенных условий.



Управление контактами с клиентами

1. Учет истории контактов с клиентами.
2. Регистрация интересов клиентов.
3. Диспетчеризация контактов клиентов в режиме реального времени, оперативная передача информации между отделами.
4. Планирование взаимодействий.
5. Оперативная передача информации между отделами.
6. Планирование взаимодействий с клиентами используя «Автомотиватор».
7. Панель ключевых показателей для управления клиентской базой, использование «виджетов» на рабочих местах менеджеров.



Управление рабочим временем

- 1.** Просмотр запланированных контактов (встреч, совещаний и т.д.) в «Календаре», подбор участников встречи с учетом их занятости.
- 2.** Одновременный просмотр календарей нескольких пользователей (или групп)
- 3.** Использование графиков работы пользователей.
- 4.** Резервирование и планирование занятости помещений.
- 5.** Ведение «Списка дел», регулярное планирование контактов (совещаний, встреч и т.д.) с помощью документа Мероприятие.



Управление бизнес-процессами (BPM)

- 1. Общий процессный подход во всей функциональности решения: подсистема проектирования, публикации и анализа эффективности бизнес-процессов.**
- 2. Готовые бизнес-процессы по работе с клиентами с возможностью изменения их «на лету» и создания новых карт бизнес-процессов в режиме пользователя без программирования.**
- 3. Создание регламента работы с клиентами по продаже, сервисному обслуживанию, работы с рекламациями; создание регламента работы внутри компании по исполнению поручений, согласованию различных документов, маркетингу.**
- 4. Добавление, согласование, редактирование документов и их версий (Workflow) в рамках имеющихся бизнес-процессов и вне их...**



Управление продажами

- 1. Управление стадиями и этапами продажи на основе документа Интерес и его состояний.**
- 2. Создание типовых шаблонов действий по продаже.**
- 3. Контроль и анализ просроченной задолженности.**
- 4. Назначение цен и скидок.**
- 5. Автоматическая подготовка коммерческих предложений и договоров на основе корпоративных шаблонов.**
- 6. “Воронка продаж”.**
- 7. Планирование продаж в различных разрезах: номенклатуре, клиентам, менеджерам и подразделениям, план-фактный анализ продаж.**



Управление маркетингом

- 1. Управление маркетинговыми кампаниями: планирование и бюджетирование, согласование, проведение и анализ эффективности маркетинговых кампаний (ROI).**
- 2. Телемаркетинг, персонафицированные электронные (e-mail, SMS) рассылки.**
- 3. Сегментирование клиентов (статические и динамические сегменты).**
- 4. Автоматический ABC/XYZ-анализ.**



Подсистема оповещений

- 1. Возможность получения оповещений через: напоминания в решении, e-mail, SMS.**
- 2. Индивидуальная настройка оповещений для планируемых / просроченных событий в Календаре, новых / просроченных задачах (поручения, другие бизнес-процессы), создание индивидуальных напоминаний (жалобы и т.д.).**



Юзабилити

- 1. Мастер по принятию входящих обращений клиентов с возможностью быстрой идентификации и регистрации клиента.**
- 2. Почтовый менеджер, позволяющий использовать преимущества интеграции CRM системы с электронной почтой.**
- 3. Автоматическое заполнение коммерческих предложений и договоров на основе информации системы.**
- 4. Организация интерфейса с выделением Главного раздела из которого менеджеры выполняют более 80 % всех действий в решении.**
- 5. Автоматическая подготовка коммерческих предложений и договоров на основе корпоративных шаблонов.**



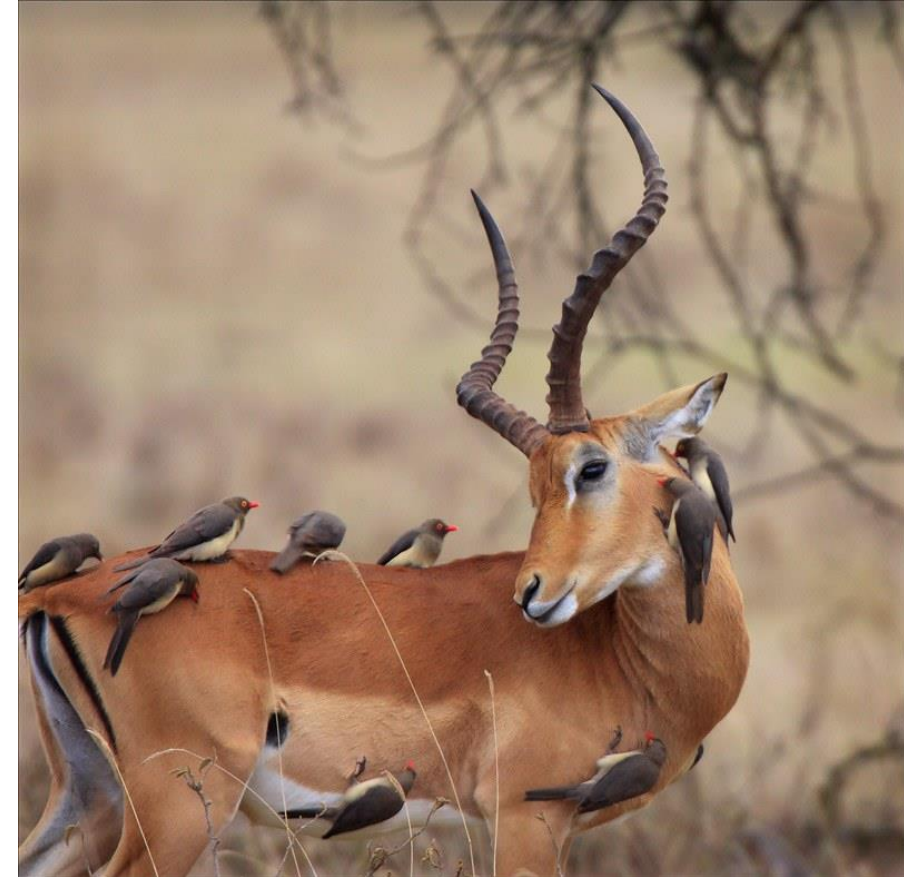
Оперативное управление выполнением проектов (КОРП)

- 1. Декомпозиция проектов по этапам.**
- 2. Планирование ресурсов по вариантам: ресурсы ограничены или ограничены сроки выполнения проектов.**
- 3. Рабочее место планирования позволяющее выявлять конфликты за ресурсы между проектами.**
- 4. Управление выполнения этапов проектов в Календаре с отображением ответственных/исполнителей по этапам проектов через механизм контрольных точек.**
- 5. Использование подсистемы оповещений по выбранным проектам в компании и индивидуальная настройка под каждого пользователя.**



Интеграция с корпоративными системами (КОРП)

- 1.** Система обеспечивает работу с геокартами (поиск на картах компаний, позиционирование на картах расположения клиентов) с приложениями и сервисами: Yandex, Google, 2Gis.
- 2.** Система имеет двухсторонний обмен данными: контактами, событиями календаря, задачами между MS Outlook, MS Exchange Server.
- 3.** Интеграцию с системами контекстной рекламы (в интернете): Comagic, Yandex, Google.
- 4.** Интеграцию с сетевой инфраструктурой компаний: MS Active Directory, Novell.
- 5.** Интеграцию с системами анализа больших данных (BI системы).



Интеграция

- 1.** Интеграция в единую конфигурацию 1С:CRM и учетных решений 1С:УНФ, 1С:УТ, 1С:КА, 1С:ERP и 1С:ITIL.
- 2.** Интеграция с Microsoft Office и/или OpenOffice для подготовки печатных форм договоров, коммерческих предложений или других типовых документов на основе утвержденных шаблонов.
- 3.** Интеграция с сервисом 1С:Контрагент.
- 4.** Интеграцию с офисной телефонией (СТИ) с наиболее популярными АТС: Panasonic KX-TDA/TDE, Avaya IP Office, Cisco Call Manager/Call Manager Express/UC, IP-АТС «АГАТ UX» IP CallCenter Asterisk.
- 5.** Интеграция с SMS и электронной почтой.
- 6.** Двухсторонний обмен данными с учетной системой "1С:Бухгалтерия 8".



Версии продуктов

1С:CRM Базовая ред.2.0

5 000 рублей

1С:CRM СТАНДАРТ ред.2.0 комплект на 5 польз.

26 000 рублей

1С:CRM ПРОФ ред.3.0

19 600 рублей

10 лицензий – 58 100 рублей

1С:CRM КОРП ред.3.0

от 31 200 рублей

10 лицензий – 83 850 рублей

Спасибо за внимание!

Морошкин Дмитрий
Руководитель отдела продаж
Департамента 1С:Франчайзинг
ГК «СофтБаланс»

moroshkin@softbalance.ru

+7 (812) 325-40-45

sb-vnedr.ru