

1С:CRM КОРП 3.0

краткий обзор решения

Алексей Кудинов

Директор по CRM-решениям

1С-Парус, г.Москва



- История создания «1С:CRM»
- Краткий обзор основных возможностей «1С:CRM 3.0»
- «Модуль аналитики и отчетности (BI) для «1С:CRM 3.0»
- Интеграция «1С:CRM 3.0» с телефонией, e-mail и SMS (Contact Center)
- Мобильный клиент «1С:CRM»
- Интеграции с другими системами
- CRM-Эффект в цифрах



История 1С:CRM



- Линейка продуктов «1С:CRM 3.0» – современное гибридное CRM-решение разработанное полностью в России и отвечающее лучшим мировым стандартам автоматизации управления взаимоотношениями с клиентами
- Разрабатывается с 2002 года
- В разработку продукта вложено 35 человеко-лет
- Десятое поколение CRM-систем на платформе 1С
- 20+ решений в линейке «1С:CRM 3.0»
- Более 13.000 компаний на сотнях тысяч рабочих мест используют «1С:CRM 3.0» в своей работе ежедневно
- Используется в 19 странах на 7 языках

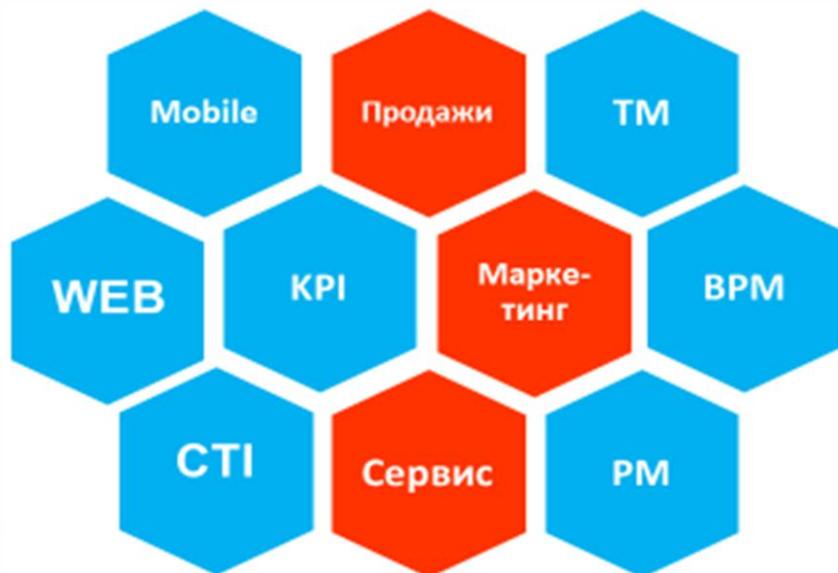


- Профессиональная (функционал уровня лучших топовых западных CRM-решений)
- Омниканальная (любая телефония, LP, SMS, e-mail, мессенджеры, соцсети и т.д.)
- Мобильная (web и Мобильный клиент 1С:CRM)
- Гибридная (облако, смартфон или офис)
- Доступная (самая низкая TCO на рынке среди профессиональных CRM)



13 000 организаций из 19 стран в своей ежедневной работе используют продукты линейки 1С:CRM

По данным исследований DSS Consulting и Tadwiser, самая популярная профессиональная CRM-система в России и СНГ

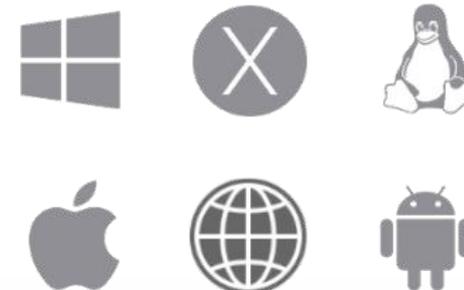


- «Лучшая разработка в России», премия «CRM AWARD», 2009-2011 г.г.
- «Российское ПО: инновации и достижения», «PC MAGAZINE\RE», 2014 г.
- «Лучший продукт 1С-Совместно» в 2011-2016 г.г.
- 69% рынка профессиональных CRM-систем в России (TAdwiser, 1С, 2005-2016 г.г.)
- Низкая совокупная стоимость владения (ТСО)
- Быстрый срок внедрения (от 3-х месяцев)
- Быстрый возврат инвестиций (ROI) от 6-ти месяцев



Мультиплатформенное решение

- Настольные компьютеры:
 - Windows
 - MacOS
 - Linux
- Мобильные устройства (онлайн \ оффлайн):
 - iOS
 - Android
 - Windows
- Облако



Возможности 1С:CRM



Вся необходимая информация о клиенте в системе «1С:CRM 3.0» доступна в справочнике «Клиенты». Чтобы посмотреть подробную информацию о клиенте, нет необходимости открывать карточку клиента.

🏠
← →
☆ Клиенты
✕

Создать
Создать группу
📄
Детальный поиск
📄

✕
🔍
Еще ▾

Код	Наименование ↓	Важность	Бизнес регион	Дата вв
Ю00000088	Электромаркет - сеть магазинов			
Ю00000054	Kikinda (Сербия)	Важный клиент фе...	Москва	07.06.20
Ю00000049	Koenig Holding GmbH			07.06.20
Ю00000056	АКБ АвтоБанк	Обычный клиент	Москва	07.06.20
Ю00000057	АКБ Инспекбанк	Обычный клиент	Москва	07.06.20
Ю00000006	Алхимов Алексей Андреевич	Особо важный кли...	Москва	07.06.20
Ю00000103	Ассоль ООО	Обычный клиент	Москва	22.06.20

Интересы
Контакты

Создать
Все ▾

✕
🔍
Еще ▾

Тема	Дата ↓	Тип услуги	Ответственный	Подразделе...	Офис
История общения с клиентом	03.01.2012	Поставка. То...	Абдулов Юр...	Департамен...	Основн...
История общения с клиентом	01.08.2012	Поставка. То...	Гладышев К...	Отдел продаж	Основн...

Алхимов Алексей Андреевич

Тип отношений: Покупатель

Важность: Особо важный клиент

Статус работы: Работаем

Сегмент рынка: SMB

Бизнес регион: Москва

Отрасль: Торговля

Численность сотрудников: <= 10

Численность рабочих мест: <= 10

Основной менеджер: Гладышев Кирилл Сергеевич

Комментарий:

Алхимов Алексей Андреевич

Сидоренко Петр Константинович

История общения с клиентом

Выявление потребностей (40%)

Ожидаемая выручка: 0

Вероятность сделки, %: 0

Завершен: Нет

Офис: Основной офис

Подразделение: Департамент обслуживания

Ответственный: Абдулов Юрий Владимирович

В справочнике «Клиенты» без открытия карточки клиента доступна вся основная информация по интересам клиента, свойствам, контактными лицам и контактной информации.

🏠
← →
☆ Клиенты
✕

Создать
Создать группу
📄
Детальный поиск
📄
Поиск (Ctrl+F)
✕
🔍
Еще ▾

Код	Наименование	Важность	Бизнес регион	Дата вв
Ю00000056	АКБ АвтоБанк	Обычный клиент	Москва	07.06.20
Ю00000057	АКБ Инспекбанк	Обычный клиент	Москва	07.06.20
Ю00000006	Алхимов Алексей Андреевич	Особо важный кли...	Москва	07.06.20
Ю00000103	Ассоль ООО	Обычный клиент	Москва	22.06.20
Ю00000070	База "Мебель"	Обычный клиент	Санкт-Петербург	08.06.20
Ю00000010	База "Продовольственные товары"	Обычный клиент	Москва	07.06.20
Ю00000013	База "Продукты"	Обычный клиент	Москва	07.06.20

Алхимов Алексей Андреевич
 Тип отношений: **Покупатель**
 Важность: **Особо важный клиент**
 Статус работы: **Работаем**
 Сегмент рынка: **SMB**
 Бизнес регион: **Москва**
 Отрасль: **Торговля**
 Численность сотрудников: **<= 10**
 Численность рабочих мест: **<= 10**
 Основной менеджер: **Гладышев Кирилл Сергеевич**
 Комментарий:

Интересы
Контакты

Создать
Поиск (Ctrl+F)
✕
🔍
Еще ▾

Фамилия, имя и отчество	Должность	Роль
Сидоренко Петр Константинович	Менеджер по прода...	Лицо принимающее...

Сидоренко Петр Константинович
 Состояние: **Работает**
 Тип отношений: **Взаимодействия**
 Дата рождения: **дата не указана**

★ Рабочий телефон	(495) 5679080
Мобильный телефон	(495) 78900000
★ Рабочий e-mail	sid@mail.ru

Для сегментации клиентов в «1С:CRM 3.0» в справочнике «Клиенты» возможно присвоить текущий статус, например, «Потенциальный клиент» или «Реальный клиент».

Потенциальные клиенты

Создать Позвонить

Поиск (Ctrl+F) x

Наименование ↓	Код	Клиент
Алексеев Андрей	00000000002	
Волт плюс	00000000003	
Газпром-трубы, Иван	00000000001	

Карточка клиента в 1С:CRM содержит множество аналитик (свойств). При необходимости можно добавить в карточку клиента дополнительные реквизиты, создав их в пользовательском режиме.

The screenshot shows the 'Карточка клиента' (Client Card) interface in 1C:CRM. The client's name is 'Алхимов Алексей Андреевич (Клиент)'. The interface includes a navigation bar with 'Главное', 'Документы клиента', 'Файлы', and 'Еще...'. Below this is a toolbar with buttons for 'Записать и закрыть', 'Записать', 'Уточнить в ЛИК', 'Открыть в ЛИК', 'Отчеты', 'Позвонить', 'Свойства', 'Еще', and '?'. A 'Добавить тег' (Add tag) input field is highlighted in yellow. The main content area has tabs for 'Портрет клиента', 'Контакты', 'Реквизиты', 'Дополнительные реквизиты', and 'Уровни доступа'. Under 'Реквизиты', there are sub-tabs for 'Юридическое лицо' and 'Физическое лицо'. The 'Физическое лицо' tab is active, showing fields for 'Фамилия' (Алхимов), 'Имя' (Алексей), and 'Отчество' (Андреевич). A red text label indicates 'Долг клиента составляет: 228.00 RUB'. There is an 'Изображение' (Image) placeholder. Below these fields is a dropdown menu for 'Наименование' with 'Алхимов Алексей Андреевич' selected. The bottom section contains various attributes: 'Бизнес-регион' (Москва), 'Отрасль' (Торговля), 'Типы отношений' (Покупатель), 'Сегмент рынка' (SMB), 'Важность' (Особо важный клиент), 'Численность сотрудников' (<= 10), 'Статус работы' (Работаем), and 'Численность рабочих мест' (<= 10). A 'Комментарий' (Comment) text area is at the bottom.

Алхимов Алексей Андреевич (Клиент)

Главное | Документы клиента | Файлы | Еще...

Записать и закрыть | Записать | Уточнить в ЛИК | Открыть в ЛИК | Отчеты | Позвонить | Свойства | Еще | ?

Добавить тег

Портрет клиента | Контакты | Реквизиты | Дополнительные реквизиты | Уровни доступа

Юридическое лицо | Физическое лицо

Долг клиента составляет: 228.00 RUB

Фамилия: Алхимов | Имя: Алексей | Отчество: Андреевич

Изображение

Наименование: Алхимов Алексей Андреевич

Бизнес-регион: Москва | Отрасль: Торговля

Типы отношений: Покупатель | Сегмент рынка: SMB

Важность: Особо важный клиент | Численность сотрудников: <= 10

Статус работы: Работаем | Численность рабочих мест: <= 10

Комментарий:

Карточка клиента «1С:CRM 3.0» может содержать неограниченное число контактных данных клиентов и контактных лиц: офисный и мобильный номера телефона, адреса всех офисов, электронную почту, ссылки на страницы в соцсетях и т.д.

The screenshot displays the '1С:CRM 3.0' client card interface. At the top, there is a navigation bar with a home icon, back/forward arrows, and the client name 'Алхимов Алексей Андреевич (Клиент)'. Below this is a secondary navigation bar with tabs: 'Главное', 'Документы клиента', 'Файлы', and 'Еще...'. A toolbar contains buttons for 'Записать и закрыть', 'Записать', 'Уточнить в ЛИК', 'Открыть в ЛИК', 'Отчеты', 'Позвонить', 'Свойства', 'Еще', and a help icon. A 'Добавить тег' input field is also present. The main content area has tabs for 'Портрет клиента', 'Контакты', 'Реквизиты', 'Дополнительные реквизиты', and 'Уровни доступа'. Under the 'Контакты' tab, there is a link 'Ввести дополнительную контактную информацию'. The contact details are organized into two columns: 'Моб. телефон частного лица' (empty), 'Фактический адрес' (119019, Москва г, Москва, Арбатская пл., дом № 1, корпус 2), 'Рабочий телефон' (+7 (499) 8745454), and 'Сайт компании' (<адрес сайта не указан>). The 'Рабочий e-mail' is alh@mail.ru. At the bottom, there are expandable sections for 'Контакты' and 'Юридические лица, в которых участвует клиент'.

Алхимов Алексей Андреевич (Клиент)

Главное | Документы клиента | Файлы | Еще...

Записать и закрыть | Записать | Уточнить в ЛИК | Открыть в ЛИК | Отчеты | Позвонить | Свойства | Еще | ?

Добавить тег

Портрет клиента | Контакты | Реквизиты | Дополнительные реквизиты | Уровни доступа

[Ввести дополнительную контактную информацию](#)

Моб. телефон частного лица: ...

Фактический адрес: ...

Рабочий телефон: ...

Сайт компании:

Рабочий e-mail:

> Контакты

> Юридические лица, в которых участвует клиент

Дополнительные реквизиты клиента и контактных лиц, созданные в пользовательском режиме, сразу доступны в отчетах «1С:CRM 3.0».

The screenshot shows the '1С:CRM 3.0' client card for 'Алхимов Алексей Андреевич (Клиент)'. The interface includes navigation buttons, a search bar, and several tabs. The 'Дополнительные реквизиты' (Additional details) tab is active, displaying a table of certificates. The table has columns for 'Реквизит' (Certificate type), 'Значение' (Value), 'Дата регистра...' (Registration date), and 'Дата оконча...' (Completion date). Two certificates are listed: one for 'Специалист по кондиционерам марки MITSUBISHI ELECTRIC' and another for 'Специалист по кондиционерам марки HITACHI'.

Home | Back | Forward | ☆ Алхимов Алексей Андреевич (Клиент) ×

Главное | Документы клиента | Файлы | Еще...

Записать и закрыть | Записать | Уточнить в ЛИК | Открыть в ЛИК | Отчеты | Позвонить | Свойства | Еще | ?

Добавить тег

Портрет клиента | Контакты | Реквизиты | **Дополнительные реквизиты** | Уровни доступа

Отказался от рассылки

Участие в семинаре по обучению работы с оборудованием: [dropdown]

Дополнительная информация

Добавить | Еще

Реквизит	Значение	Дата регистра...	Дата оконча...
Сертификаты	Специалист по кондиционерам марки MITSUBISHI ELECTRIC	01.05.2012	01.05.2015
Сертификаты	Специалист по кондиционерам марки HITACHI	02.04.2013	01.04.2014

Карточка «потенциально клиента» содержит первичные контактные сведения о клиенте который еще не имеет интереса и завершенных сделок.

The screenshot shows a CRM interface window titled "Алексеев Андрей (Потенциальные клиенты) (1С:Предприятие)". The card displays the following information:

- Наименование:** Алексеев Андрей
- Клиент:** (empty field)
- Контактная информация:**
 - Телефон:** +7 (904) 9876111
 - Электронная почта:** alex@mail.eu

Buttons at the top include "Записать и закрыть" (highlighted in yellow), "Записать", "Позвонить", "Еще", and "?".

«Мастер проверки клиентской базы» используется для контроля регистрации, дублирования, заполнения контактной информации, заполнения портрета клиента с выдачей поручения ответственным менеджерам.

🏠 ⬅️ ➡️ ☆ Мастер проверки клиентской базы

Общая информация

Выбор видов контактной информации

Выбор клиентов и контактных лиц

Распределение клиентов по исполнителям

Завершение

Вас приветствует мастер контроля заполнения контактной информации клиентов и их контактных лиц

При работе с мастером необходимо указать:

- Виды контактной информации, которые будут проверяться, как обязательные для заполнения у клиентов и/или контактных лиц клиентов;
- При необходимости указать отбор по клиентской базе, иначе проверка ввода контактной информации будет проведена для всей клиентской базы;
- Выделить клиентов и их контактных лиц, по которым будут созданы поручения на заполнение контактной информации;
- Указать, в разрезе какого процесса будет выполняться работа поручения;
- Указать исполнителей для заполнения контактной информации. Возможны варианты: «По ответственным менеджерам» или «По выбранным исполнителям»;
- Указать плановую дату выполнения поручения и дату контроля исполнения поручений.

Мастер содержит следующие шаги:

1. Выбор видов контактной информации, заполнение которых будет проверяться.
2. Выбор клиентов и контактных лиц, для которых будут сформированы поручения по заполнению контактной информации.
3. Распределение клиентов по исполнителям.

Показывать при следующем запуске



Защита клиентской базы – «вечная проблема» бизнеса, решение которой доступно в «1С:CRM 3.0»! «Уровни доступа» – простое и понятное решение этой проблемы. Иерархию уровней доступа каждая компания определяет сама.

Доступ к клиентам и его данным (в том числе всем документам) будет ограничиваться согласно имеющемуся у пользователя уровню доступа. Чем выше в иерархии справочника "Уровни доступа" указанный у пользователя уровень, тем больше пользователь имеет прав на доступ к клиентам, т.к. доступ предоставляется ко всем клиентам, уровни доступа которых ниже. [\[больше не показывать эту подсказку\]](#)

- Потенциалы клиентов:
 - Каждое подразделение может определить формулу расчета потенциала на основании портрета клиентов (свойств и характеристик)
 - С помощью регламентного задания выполняется периодический расчет потенциалов клиентов
 - Выполненные продажи сравниваются с потенциалами клиентов для понимания плана-факта
 - Планирование продаж в разрезе клиентов также рассчитывается на основе потенциалов клиентов
 - Потенциалы клиента доступны при просмотре карточки клиента и могут влиять на схему или уровень обслуживания клиентов
 - Доступны потенциалы клиентов от других подразделений для анализа кросс-продаж.



🏠 ⬅️ ➡️
Мастер установки показателей для <Отдел внедрения>
✕

Сохранить и закрыть
Сохранить и пересчитать потенциалы
Еще ▾ ?

Формула расчета потенциала

[Численность сотрудников клиентов]

Числа и операторы

C	()	+
7	8	9	-
4	5	6	*
1	2	3	/
0	.	<-	

Показатели

- Сегмент рынка
- Численность сотрудников клиентов
- Численность рабочих мест клиентов
- Важность
- Статусы работы с клиентом
- Бизнес-регион

Список клиентов

Добавить
Рассчитать потенциал (новый)
Еще ▾

Д.	Клиент	Потенциал (текущ...	Потенциал (новый)

Показатели

Свернуть
Фильтр по формуле
Сравнить с...

Показатель	Вес
⊖ Сегмент рынка	
SMB	
Государство	
КОРП рынок	
Партнер	
⊖ Численность сотрудников клиентов	
<= 10	
>10	
>100	
>1000	
>50	
>500	
>5000	
⊖ Численность рабочих мест клиентов	
<= 10	
>10	
>100	
>50	



- Любые взаимодействия с клиентами выполняются в рамках достижения конкретной цели.
- В части выполнения продаж, цель - предложение продуктов компании, а процесс продажи включает набор действий направленный на её достижение.
- Документ «Интерес» является сущностью, которая представляет собой цель, а также - основным инструментом для её достижения.
- Все взаимодействия (как входящие, так и исходящие) могут выполняться только в рамках какой-то цели, т.е. в рамках документа «Интерес».



- Основную работу по планированию и коммуникациям с клиентами, менеджеры выполняют знакомым способом – вводя текст в нужные колонки. «1С:CRM 3.0» сама подскажет все остальное!
 - *Знакомо*, как работа в MS Excel
 - *Просто*, как обычный ввод текста в MS Word
 - *Удобно*, как почтовый клиент, которым привык пользоваться
- Всё находится в одном интерфейсе без необходимости искать что-то в других решениях. Преднастроенные «рабочие места» позволяют выполнить сотруднику все необходимые действия, не тратя времени на лишние клики:
 - Принять обращение: поиск уже зарегистрированных целей общения с клиентом или создание новой
 - Рабочие столы «Мои продажи» и «Мои дела» для управления задачами и Интересами
 - «Почта» и «Календарь» для планирования коммуникаций с клиентами и удобства работы с электронной почтой.

При входящем обращении клиента сотрудник быстро находит клиента (при интеграции с телефонией и e-mail – клиент находится автоматически) и фиксирует факт и суть обращения.

The screenshot shows a CRM application window titled "Принятие обращения" (Accepting an inquiry). At the top, there are navigation icons (home, back, forward, star) and a search bar containing "алхимов" with a checkmark icon. Below the search bar are three input fields: "Телефон" (Phone), "E-mail", and "Интерес" (Interest), each with a search icon. To the right of the search bar are three buttons: "Зарегистрировать взаимодействие по интересу (Ctrl+Enter)" (Register interaction by interest), "Повторить поиск (Ctrl+F5)" (Repeat search), and "Обращение потеряно (Ctrl+F12)" (Inquiry lost). Below the search bar is a "Поиск данных" (Search data) section with a dropdown menu showing "Клиент | Контакт | Интерес" (Client | Contact | Interest) and a list of search results. The first result is "Алхимов Алексей Андреевич" (Alkhimov Alexey Andreevich), which is highlighted in yellow. Below the search results is a detailed view of the client's information, including name, office, department, and contact details. The status is "Завершен: Нет" (Completed: No). The next action is "10.08.2016 | Подготовка первичных документов" (10.08.2016 | Preparation of primary documents).

Принятие обращения

Зарегистрировать взаимодействие по интересу (Ctrl+Enter)

Повторить поиск (Ctrl+F5)

Обращение потеряно (Ctrl+F12)

Поиск данных

Клиент | Контакт | Интерес

Создать: Клиент / Контактное лицо / Потенциальный клиент / Интерес

Алхимов Алексей Андреевич

Сидоренко Петр Константинович

Интерес к кондиционерам

История общения с клиентом

История общения с клиентом

Алхимов Алексей Андреевич

Сидоренко Петр Константинович

История общения с клиентом

Предложение и закрытие (95%)

Ожидаемая выручка: 15 000

Вероятность сделки, %: 95

Завершен: Нет

Офис: Основной офис

Подразделение: Администрация

Ответственный: Непомнящий Алексей Геннадьевич

Следующее действие: 10.08.2016 | Подготовка первичных документов

Настройка

Мастер принятия обращений позволяет в один-два клика зафиксировать суть нового обращения или привязать обращение к истории уже идущего общения («Интерес»). При необходимости в «1С:CRM 3.0» создается новый клиент.

Принятие обращения: Новое взаимодействие по интересу (Клиент: Алхимов Алексей Андреевич | Контакт: Сидоре...
алхимов x Телефон x E-mail x

Принять обращение (Ctrl+Enter) Повторить поиск (Ctrl+F5) Обращение потеряно (Ctrl+F12)

Поиск данных | Принять обращение

Режим ввода: Текущий Интерес | Новый Интерес | Новый Контакт+Интерес | Интерес ТДЦБ-000006 от 01.08.2012 | Открывать интерес:

Что сделать: Вид взаимодействия: Обращение клиента в компанию

Тема: Интерес к кондиционерам Текущее состояние: Выявление потребностей (40%)

Клиент: Алхимов Алексей Андреевич

Контакт (выбр.): Сидоренко Петр Константинович | Тел.: (495) 5679080; Тел.: (495) 78900000; e-mail: sid@mail.ru

Тип услуги: Поставка. Товары/услуги

Ответственный: Гладышев Кирилл Сергеевич | Основной офис | Отдел продаж

Просит выслать те.описание кондиционера, нужен для гаража на 50 кв.м. [Бизнес-процесс 00000024 от 21.06.2012 16:43:35]

В «1С:CRM 3.0» возможно настроить маршрут обработки «обращения клиента», не связанного с продажей, например, консультация или запись на приём.

Настройка этапов для Обращение (Карта маршрута)

```

    graph TD
      Start[Старт] --> Operator[Оператор  
Классификация обращения]
      Operator --> Executor[Исполнитель  
Отработка]
      Executor --> End[Завершение]
  
```

Классификация обращения

- Исполнитель
- Регламент выполнения этапа
 - 0 дн. 4 час. 0 мин.
 - Укажите длительность отработки этапа согласно регламента
 - 0 дн. 0 час. 0 мин.
 - Укажите задержку старта следующего этапа
 - Запретить исполнителю откладывать следующую задачу
 - Запретите Исполнителю самостоятельно откладывать старт следующего этапа
 - 0 дн. 0 час. 10 мин.
 - Запланируйте оповещение Исполнителю об истечении срока выполнения этапа выполнения этапа
- Контроль выполнения условий на этапе

Событие	Тип действия	Услов...	Цель	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
При переходе на этап	Оповещение (E-Mail)	Нет	Регистрация обращения	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Задайте действия для выполнения и/или контроля при работе с текущим этапом Исполнителя

В мастере принятия обращения менеджер выбирает нужный вариант (цель обращения клиента) «Интерес» или «Обращение».

Принятие обращения

ассоль x Телефон x E-mail x [Еще...](#)

Зарегистрировать взаимодействие по процессу (Ctrl+Enter) | Повторить поиск (Ctrl+F5) | Обращение потеряно (Ctrl+F12)

Поиск данных

Клиент | Контакт | Интерес

Создать: Клиент / Контактное лицо / Потенциальный клиент / Интерес

- Ассоль ООО
 - Середа Татьяна Петровна
 - Подготовка проектной документации
 - Партнерство
 - Интерес к кондиционеру для офиса
 - Обращение (Классификация обращения)**

Принята к исполнению: Нет (дата не указана)
Дата выполнения: дата не указана
Задача: Обращение (Классификация обращения)

Описание:
Результат:

Бизнес-процесс:
Бизнес-процесс ЦБ-000009 от 02.03.2017 18:08:05

Настройка

Отработка «обращения» выполняется исполнителем в простой и понятной форме с возможностью создания из него бизнес-процессов (например, «Разбор жалобы», «Продажа» или «Поручение»).

Обращение (Классификация обращения) от 2 марта 2017, 17.31

Закреть Позвонить Email SMS Комментарий K [Иконки] Выполнить

От кого: [Непомнящий Алексей Геннадьевич](#)
Клиент: [Сатурн](#)
Контакт: [Александров Никита Сергеевич](#)
Бизнес-регион: [Москва \(GMT 0\)](#)
Исполнение: [Непомнящий Алексей Геннадьевич](#)

К сроку: 03.03.2017г., 12:31
От: 02.03.2017г., 17:31
N: ЦБ-00000500001

Обращение (Классификация обращения)

см.: [Обращение от 2 марта, 17.31](#)

- чт 2 мар, 17:33 -> [Непомнящий Алексей Геннадьевич](#)
Нужен договор для дилера, выслал свой шаблон для согласования условий партнерства
- чт 2 мар, 17:32 Принята к исполнению -> [Непомнящий Алексей Геннадьевич](#)

СПЕДУЮЩЕЕ ДЕЙСТВИЕ [Добавить](#) [Удалить](#)

Дата	с	по	Что делаем	Результат	Баллы
02.03.20...	17:33	17:48	Нужен договор дилера		1

Документ «Интерес» создается при первом обращении нового/текущего клиента и завершается только при достижении цели обращения. В процессе достижения цели планируются взаимодействия, выставляются первичные документы, запускаются внутренние бизнес-процессы. Но все эти документы контролируются из «Интереса» менеджером, закрепленным за клиентом.

🏠 ⬅️ ➡️ ☆ Интерес клиента Ассоль ООО (Серета Татьяна Петровна): Подготовка проектной докуме... ✕

Записать и закрыть | Записать | Создать на основании | Поручение | Подключить | Еще | ?

Главное | Контакты | Следующее действие | **Документы** | Реквизиты

Тема: Подготовка проектной документации | Текущее состояние: Выявление потребностей (40%)

Партнер: Ассоль ООО | Нет избранной контактной информации

Контакт: Серета Татьяна Петровна | Тел.: +7 (926) 4102125; e-mail: sereda@ass.ru

Тип услуги: Поставка. Товары/услуги | Вероятность сделки, %: 40

Ответственный: Непомнящий Алексей Геннадьевич | Перенаправить | Ожидаемая выручка: 250 000,00

Актуальный источник привлечения | Следующее действие (просрочено): 08.08.2016 0:00
Встреча у клиента (в другом городе), осмотр базы клиента

Ранее зарегистрированный интерес

Источник информации: Рекомендация клиента

Мероприятие: База "Продукты"

Описание:

Вложения: Нет вложений...

Добавить тег | Кондиционеры ✕

Все «Взаимодействия» с клиентом привязаны к «Интересу», через него идет общение с клиентом. В документе «Интерес» мы получаем «живую ленту» всех событий по клиенту в не зависимости от их типа.

Интерес клиента Бытовая техника (Владимир) (Стрюков Степан Петрович): Обзвон с целью предложения услуг

Записать и закрыть | Записать | Создать на основании | Поручение | Подключить | Еще | ?

Главное | Контакты | Следующее действие | Документы | Реквизиты

Добавить | Email | SMS | Позвонить | Мероприятие | Еще

С кем	Когда	Что сделать	Результат	Состояние	Завершено
Стрюков Степан Петрович	13.05....	Телефонный звонок клиенту-узнать заинтересовало ли клиента наше спец предложение		Первичный ин...	Создано
	11:00				08.05.2016, Непомнящий Алексей ...
Стрюков Степан Петрович	12.05....	Электронное письмо клиенту-выслать новый прайс со спец предложением	прайс выслан	Выявление по...	08.05.2016 08.05.2016, Непомнящий Алексей Геннадье...

Добавить тег

Документы Взаимодействие в редакции 3.0

Отображение состояния «Интереса» по стадиям «Воронки продаж» позволяет понимать на каком этапе находится данная сделка.

Интерес клиента Трамп (Лахманов Игорь Валентинович): Просит согласовать договор партнера

Записать и закрыть | Записать | Создать на основании | Поручение | Подключить | Еще ?

Главное | Контакты | Следующее действие | Документы | Реквизиты

Добавить | Email | SMS | Позвонить | Мероприятие | Еще

С кем	Когда	Что сделать	Результат	Состояние	Завершено
Лахманов Игорь Валентинович	09.08.16	Встреча у клиента в офисе с директором		Подготовка предло... 150 000,00	05.08.2016, Непомнящий Алексей Геннадьевич
Лахманов Игорь Валентинович	05.08.16	Встреча у клиента в офисе по договору	Не договорились по условиям	Подготовка предло... 150 000,00	05.08.2016 05.08.2016, Непомнящий Алексей Геннадьевич
Лахманов Игорь Валентинович	05.08.16	Встреча у клиента в офисе, второй раунд	Не договорились...	Подготовка предло... 150 000,00	05.08.2016 05.08.2016, Непомнящий Алексей Геннадьевич
Лахманов Игорь Валентинович	03.07.16	Отправить условия договора после согласования с руководством	Отпарвил договор	Подготовка предло... 150 000,00	05.08.2016 18.06.2016, Непомнящий Алексей Геннадьевич
Лахманов Игорь Валентинович	20.06.16	Уточнить желания клиента	Хочет стать нашим дилером - нужен договор. Хочет на 5 % скидку больше	Первичный интере...	18.06.2016 18.06.2016, Непомнящий Алексей Геннадьевич

Фиксация плановой суммы продаж в «Интересе» помогает рассчитывать прогноз продаж. А привязка всех документов по продаже к текущему «Интересу» позволяет видеть развитие взаимодействия с клиентом в «Живой ленте».

Интерес клиента Трамп (Лахманов Игорь Валентинович): Просит согласовать договор партнера

Записать и закрыть | Записать | Создать на основании | Поручение | Подключить | Еще | ?

Главное | Контакты | Следующее действие | Документы | Реквизиты

Создать на основании | Поиск (Ctrl+F) | Еще

	Вид документа	Дата	Сумма	Описание
		Номер	Валюта	
⊖ Подготовка предложения (65%)				
📧	Электронное письмо исходящее	05.08.2016 17:02 ЦБ-00000004	0	Коммерческое предложение НФЦБ-000004 от 05.08.2016 17:02:00
📧	Счет на оплату покупателю	05.08.2016 17:03 НФЦБ-000001	120 000 RUB	
📧	Коммерческое предложение	05.08.2016 17:02 НФЦБ-000004	120 000 RUB	Разгуляев Иван Сергеевич. 500 кв. метров, два кондиционера + установка

Умный «Календарь» позволяет, не просматривая расписания на конкретный день, видеть свою загрузку и быстро планировать взаимодействия с клиентами на свободные дни месяца.

🏠 ⏪ ⏩ ☆ Календарь менеджера (10 мая - 24 мая): Непомнящий Алексей Геннадьевич

Сегодня [🏠] [🔍] [Поиск по подстроке] [x] [📄] [Еще ▾]

2016 Май < >

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
25	26	27	28	29	30	1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31	1	2	3	4	5

Сегодня, 30 июня 2016 г.

[Отборы](#)

[Объекты календаря](#)

[Легенда...](#)

□	Не занят	■	50 - 100%
■	До 50%	■	Более 100%

День	Время	Вид взаимодействия	Что сделать	Клиент	Потенциал	Важность клиента
вт 10 мая	Весь день	Электронное пись...	Выслать прайс на аренду оборудов...	Диваны и кровати (магаз...		
	Весь день	Электронное пись...	Выслать прайс	НТЦ "Нанотроника"		
	Весь день	Телефонный звоно...	отзвониться клиенту после переда...	Мария ООО		
	Весь день	Телефонный звоно...	уточнить номер счета и желаемую д...	Монолит		
	Весь день	Телефонный звоно...	Уточнить дату и время	Проктеп		
	12:08 - 12:08	Встреча с клиенто...	Уточнить условия, которые предлаг...	Фирма "LIGHT"		
	18:30 - 18:30	Обращение клиент...	Уточнить условия поулчения груза д...	Таможня Брест-литовск		
ср 11 мая	Весь день	Электронное пись...	Выслать условия оптовых продаж	Павлов		
	Весь день	Телефонный звоно...	Телефонный звонок клиенту	Сатурн		
	11:00 - 11:00	Телефонный звоно...	Телефонный звонок клиенту	Вега-транс		
чт 12 мая	Весь день	Телефонный звоно...	Обговорить условия доставки	Мастер- Холод		
	Весь день	Электронное пись...	Выслать прайс по оптовым ценам	Пластинформ		
пт 13 мая	10:00 - 10:00	Встреча у клиента ...	Встреча у клиента в офисе - осмотр...	Электромаркет (Бибирево)		
	11:00 - 11:00	Телефонный звоно...	Телефонный звонок клиенту-узнать з...	Бытовая техника (Влади...		
	15:00 - 15:00	Электронное пись...	Электронное письмо клиенту - выста...	Электромаркет (Бибирево)		
пн 16 мая	Весь день	Электронное пись...	Электронное письмо клиенту-подгот...	Ассоль ООО		
	Весь день	Встреча у клиента ...	Встреча у клиента в офисе	ИФНС 23 Москва		
	Весь день	Телефонный звоно...	Телефонный звонок клиенту	Кактус		
вт 17 мая	Весь день	Встреча у клиента ...	Встреча у клиента в офисе	Ассоль ООО		

Расписание составлено до 24 мая 2016 г. [Далее](#)

Виды взаимодействий настраиваются под каждую компанию, что позволяет без программирования настроить «1С:CRM» с учетом специфики бизнеса.

🏠 ← → ☆ Виды взаимодействий ×

Создать Поиск (Ctrl+F) Q Еще ?

именование	↓	Вид события	Вид дела	Направле...	Состояние интереса	Ба...	Описание
📁 Первичный интерес (10%)							
➔	Встреча с клиентом в нашем офисе	Личная встреча	Интерес	Исходящее	Первичный интерес (10%)	18	Встреча с клиентом в нашем оф...
➔	Встреча у клиента в офисе	Личная встреча	Интерес	Исходящее	Первичный интерес (10%)	36	Встреча у клиента в офисе
➔	Обзвон клиентов	Телефонный звонок	Телемаркетинг	Исходящее	Первичный интерес (10%)	1	Используется для обзвона списк...
➔	Обращение клиента в компанию	Телефонный звонок	Интерес	Входящее	Первичный интерес (10%)	2	Обращение клиента в компанию
➔	Обращение клиента в компанию	Почтовое письмо	Интерес	Входящее	Первичный интерес (10%)	1	Обращение клиента в компанию
➔	Обращение клиента в компанию	Личная встреча	Интерес	Входящее	Первичный интерес (10%)	2	Обращение клиента в компанию
➔	Обращение клиента в компанию	Прочее	Интерес	Входящее	Первичный интерес (10%)	2	Обращение клиента в компанию
➔	Обращение клиента в компанию	Электронное письмо	Интерес	Входящее	Первичный интерес (10%)	2	Обращение клиента в компанию
➔	Телефонный звонок клиенту	Телефонный звонок	Интерес	Исходящее	Первичный интерес (10%)	2	Телефонный звонок клиенту
➔	Электронное письмо клиенту	Электронное письмо	Интерес	Исходящее	Первичный интерес (10%)	2	Электронное письмо клиенту
📁 Подготовка предложения (65%)							
➔	Встреча у клиента в офисе	Личная встреча	Интерес	Исходящее	Подготовка предложения (65%)	36	Встреча у клиента в офисе
➔	Обращение клиента в компанию	Телефонный звонок	Интерес	Входящее	Подготовка предложения (65%)	2	Обращение клиента в компанию
➔	Подготовка предложения для проекта	Электронное письмо	Интерес	Исходящее	Подготовка предложения (65%)	24	Подготовка предложения для пр...
➔	Подготовка стандартного предложения	Электронное письмо	Интерес	Исходящее	Подготовка предложения (65%)	3	Подготовка стандартного предло...

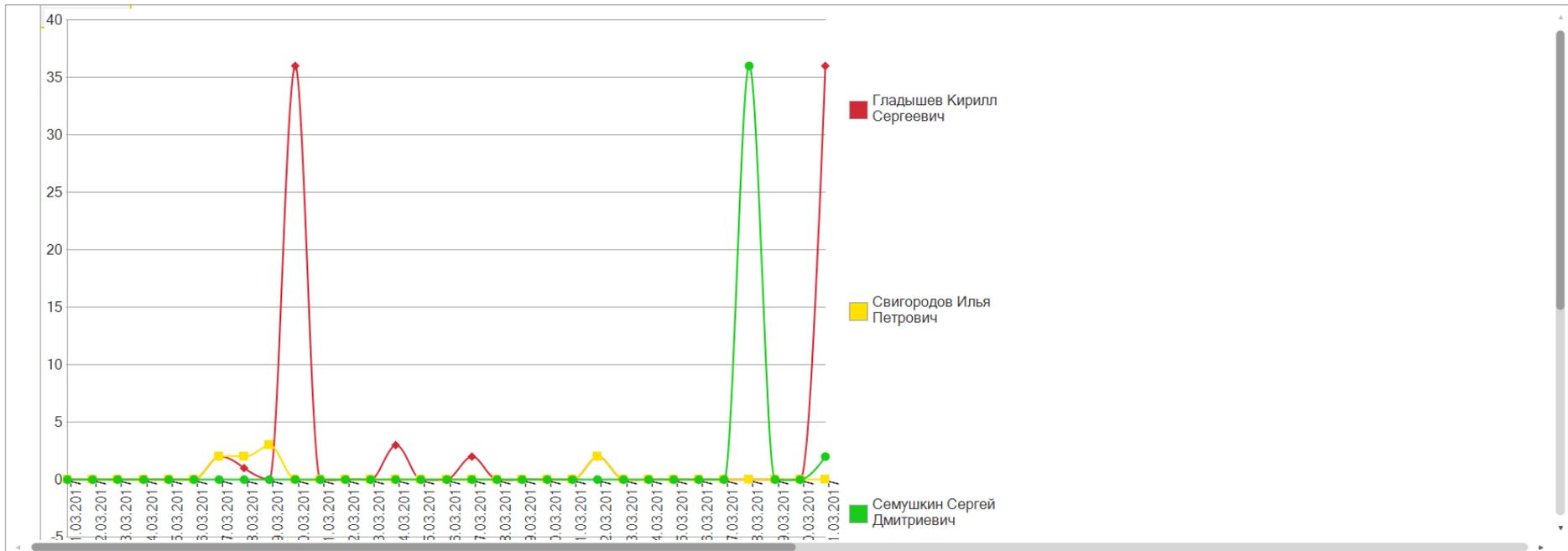
Отчет «Автомотиватор» позволяет проанализировать динамику взаимодействий с клиентами и оценить текущую загрузку менеджеров.

🏠 ← → ☆ Мой автомотиватор ✕

Период отчета: 01.03.2017 – 31.03.2017 ☰ ⋮
 Пользователи: ⋮ ✕

Подразделения: Отдел продаж ⋮ ✕

Сформировать
Настройки...
Варианты отчета ▾
Найти...
📄
📄
Σ
🖨
🔍
📁
📧
Результат ▾
Еще ▾
?



В «1С:CRM 3.0» автоматизирован процесс подготовки коммерческих предложений - создан отдельный документ «Коммерческое предложение».

The screenshot displays the 1C:CRM 3.0 interface for a commercial offer document. The title bar shows the document name: "Таможня Брест-литовск: Коммерческое предложение НФЦБ-000004 от 05.08.2016 17:02:50". Below the title bar, there are navigation buttons (Home, Back, Forward) and a star icon. The main content area has a "Главное" (Main) tab selected, with a "Файлы" (Files) sub-tab. A toolbar contains buttons for "Провести и закрыть" (Execute and Close), "ИЛИ..." (OR...), "Создать на основании" (Create based on), "Печать" (Print), and a "Еще" (More) dropdown menu. The "Интерес" (Interest) field is set to "[20.06.2016]: Кондиционеры". Below this, there are tabs for "Главное", "Товары и услуги", "Содержание", and "Реквизиты". The "Товары и услуги" (Goods and Services) tab is active, showing fields for "Клиент" (Client) set to "Таможня Брест-литовск", "Договор" (Contract) set to "Основной договор", "Контакт" (Contact) set to "Разгуляев Иван Сергеевич", and "Состояние" (Status) set to "Ожидается согласование". A "Комментарий" (Comment) field contains the text "500 кв. метров, два кондиционера + установка".

Таможня Брест-литовск: Коммерческое предложение НФЦБ-000004 от 05.08.2016 17:02:50

Главное Файлы

Провести и закрыть ИЛИ... Создать на основании Печать Еще ?

Интерес: [20.06.2016]: Кондиционеры

Главное Товары и услуги Содержание Реквизиты

Клиент: Таможня Брест-литовск Договор: Основной договор

Контакт: Разгуляев Иван Сергеевич Состояние: Ожидается согласование

Комментарий: 500 кв. метров, два кондиционера + установка

Документ «Коммерческое предложение» содержит в себе все обсуждаемые ранее с клиентом варианты и утвержденный клиентом вариант с подробной спецификацией и индивидуальными ценами (при необходимости).

Таможня Брест-литовск: Коммерческое предложение НФЦБ-000004 от 05.08.2016 17:02:50

Главное Файлы

Провести и закрыть ИЛИ... Создать на основании Печать

Интерес: [20.06.2016]: Кондиционеры

Главное Товары и услуги Содержание Реквизиты

Вариант 1 (Утв.) Добавить вариант Операции с вариантами

Добавить Разделитель Подбор RUB, курс: 1. Оптовая цена Еще

N	Номенклатура Содержание	Характеристика	Кол-во	Цена	Сумма	НДС	Всего
			Ед.	Скидка		Ставка	
1	Кондиционер БК	7,5 кВт	2,000	50 000,00	100 000,00	15 254,24	100 000,00
	Кондиционер БК (7,5 кВт), 345	шт				18%	
2	Установка, сборка и монтаж		2,000	2 000,00	4 000,00	610,17	4 000,00
	Установка, сборка и монтаж		ч			18%	
3	Приемо-сдаточные испытания		2,000	2 000,00	4 000,00	610,17	4 000,00
	Приемо-сдаточные испытания		ч			18%	
4	Транспортировка		1,000	12 000,00	12 000,00	1 830,51	12 000,00

Описание варианта: Итого по варианту: 120 000,00 RUB

В «1С:CRM 3.0» разработаны шаблоны печати КП и договоров в MS Word и Open Office. Необходимо только лишь вставить в шаблоны свои эмблемы и требуемый текст.

ООО "Наша фирма".

Кому:	Разгуляев Иван Сергеевич	От:	Напомянский Алексей Геннадьевич
Компания:	АОЗТ "Таможня Брест-литовск"	Дата:	26.09.2016
Тел./Факс:		Номер:	ЦБ-4

Коммерческое предложение

Уважаемый Разгуляев Иван Сергеевич,

Полученный Вами документ содержит коммерческое предложение на внедрение программы «1С:CRM редакция 2.0», а также информацию о внедренческом центре «1С-Рарус», продуктах и услугах нашей компании.

Выражаю свою надежду на взаимовыгодное и плодотворное сотрудничество.

С наилучшими пожеланиями,
 Напомянский Алексей Геннадьевич
 +79022343333
 nera@veterok.ru

Коммерческое предложение

Исходные условия:

Порядок выполнения работ:

Расчет стоимости:

№	Товары, услуги	Кол-во	Ед.	Цена	Скидка	Сумма
1	Кондиционер БК (7,5 кВт), 345	2,000	шт	50 000,00		100 000,00
2	Установка, сборка и монтаж	2,000	ч	2 000,00		4 000,00
3	Принято-слеточные испытания	2,000	ч	2 000,00		4 000,00
4	Транспортировка	1,000	шт	12 000,00		12 000,00

Итого: 120 000,00
 В том числе НДС: 18 305,05
 Всего к оплате: 120 000,00

Общая стоимость работ составляет сто двадцать тысяч рублей 00 копеек

Цены приведены в RUB.

1 RUB на работы и услуги = 1,0000 руб.

500 кв. метров, два кондиционера + установка

Важно: Предложения, указанные в настоящем документе, основаны на предварительно полученной информации и могут быть скорректированы при дальнейших переговорах.

На основании утвержденного варианта «Коммерческого предложения» формируется «Счет на оплату».

Счет на оплату НФЦБ-000001 от 05.08.2016 17:03:13 *

Главное Файлы

Провести и закрыть ИЛИ... Создать на основании Печать Еще ?

Интерес: [20.06.2016]: Кондиционеры

Главное Товары и услуги (4) Оплата (1) Отгрузка Реквизиты

Добавить Подобрать Валюта: RUB, курс: 1, Вид цен: Оптовая цена Еще

N	Товар/услуга Содержание	Характеристика	Кол-во	Цена	Сумма	НДС	Всего
			Единица	Скидка		Ставка	
1	Кондиционер БК	7,5 кВт	2,000	50 000,00	100 000,00	15 254,24	100 000,00
	Кондиционер БК (7,5 кВт), 345	шт				18%	
2	Установка, сборка и монтаж		2,000	2 000,00	4 000,00	610,17	4 000,00
	Установка, сборка и монтаж	ч				18%	
3	Приемо-сдаточные испытания		2,000	2 000,00	4 000,00	610,17	4 000,00
	Приемо-сдаточные испытания	ч				18%	
4	Транспортировка		1,000	12 000,00	12 000,00	1 830,51	12 000,00
	Транспортировка	шт				18%	

Всего: 120 000,00 НДС: 18 305,09 RUB

В документе «Счет на оплату» впоследствии фиксируется факт оплаты и отгрузки товаров и услуг клиенту (обмен с «1С:Бухгалтерией»).

🏠 ⬅️ ➡️ ☆ Счет на оплату НФЦБ-000001 от 05.08.2016 17:03:13 *

Главное Файлы

Провести и закрыть ИЛИ... 📄 🔄 Создать на основании Печать Еще ?

Интерес: [20.06.2016]: Кондиционеры ... 📄 ⓘ

Главное Товары и услуги (4) Оплата (1) Отгрузка Реквизиты

Добавить Еще

N	Номер документа	Сумма	Документ бухгалтерии
	Дата оплаты		
1	ЦЦО-1988 05.08.2016	120 000,00	4252a

Оплачено: Остаток по оплате:

В документе «Счет на оплату» впоследствии фиксируется факт оплаты и отгрузки товаров и услуг клиенту (обмен с «1С:Бухгалтерией»).

Счет на оплату НФЦБ-000001 от 05.08.2016 17:03:13 *

Главное | Файлы

Провести и закрыть | ИЛИ... | Создать на основании | Печать | Еще | ?

Интерес: [20.06.2016]: Кондиционеры

Главное | Товары и услуги (4) | Оплата (1) | Отгрузка (1) | Реквизиты

Товар/услуга	Кол-во	Отгружено	Осталось
	Единица		
Кондиционер БК	2,000	1,000	1,000
	шт		
Установка, сборка и монтаж	2,000		2,000
	ч		

Добавить | Добавить все | Убрать | Убрать все

Дата отгрузки	Товар/услуга	Кол-во
		Единица
26.09.2016	Кондиционер БК	1,000
		шт

Отгружено, ед: 1,00 на сумму: 50 000,00

Осталось, ед: 6,00 на сумму: 70 000,00

Журнал счетов на оплату в системе «1С:CRM 3.0» имеет удобные фильтры для настройки и вывода только необходимых документов.





Счета
×

Быстрые отборы!
Период

Оплата (все) ×
Отгрузка (все) ×
Клиент ×
Ответственный ×

Создать
ИЛИ... ▾
Создать на основании ▾
Печать ▾


Поиск (Ctrl+F) ×

Еще ▾

		Номер	Дата ↓	Клиент	Сумма	Ответственный
		ПР-00000001	09.11.2011	Алхимов Алексей Андреевич	240,00	Абдулов Юрий Владимирович
		ВТ-00000001	27.11.2011	Алхимов Алексей Андреевич	100,00	Абдулов Юрий Владимирович
		НФЦБ-0000001	02.01.2012	Kikinda (Сербия)	114 000,00	Абдулов Юрий Владимирович
		НФ-00000002	17.07.2012	Коробейников Игорь Данилович	39 913,50	Непомнящий Алексей Геннадьевич
		ТД-00000002	17.07.2012	Лабан	30 000,00	Гладышев Кирилл Сергеевич
		НФ-00000001	24.07.2012	База "Продукты"	15 000,00	Аввакумов Вадим Иванович
		ТД-00000001	30.07.2012	База "Продовольственные товары"	90 000,00	Гладышев Кирилл Сергеевич
		НФ-00000003	01.08.2012	Марио	8 000,00	Игнатьев Андрей Викторович
		ТД-00000003	01.08.2012	Лабан	12 000,00	Гладышев Кирилл Сергеевич
		ТД-00000004	01.08.2012	Алхимов Алексей Андреевич	12 000,00	Гладышев Кирилл Сергеевич
		ТД-00000005	01.08.2012	Банк-Кредитор	24 000,00	Гладышев Кирилл Сергеевич
		ТД-00000006	01.08.2012	Свет (Чертаново)	24 000,00	Гладышев Кирилл Сергеевич
		ТД-00000007	01.08.2012	Технотрейд 2	24 000,00	Гладышев Кирилл Сергеевич



В решении «1С:CRM 3.0» реализована методика управления стадиями продажи на основе «канбан».

Для изменения стадии сделки нужно просто «перетащить» запись о сделке в нужную колонку (этап).

Сделки на рабочем столе «Мои продажи» подсвечиваются цветами в зависимости от оставшегося времени на обработку, что позволяет сотруднику одним взглядом оценить своевременность его взаимодействий с клиентом.

На основе стадий сделок на рабочем столе «Мои продажи» строиться «Воронка продаж».





Главное

Клиенты

Органайзер

Маркетинг

Процессы

Проекты

Настройки

Мои продажи

Создать Интерес

Воронка: По интересам

Поиск в интересах

Список

Еще

Не разобрано (3)	Первичный интерес (1)	Выявление потребностей (2)	Подготовка предложения (5)	Предложение и закрытие (1)	Выполнение договора
<p>Добро пожаловат 1 736 дн. welcom</p> <p>Мобильная верс 1 736 дн. welcom</p> <p>Хотим поздравит 1 368 дн. gift@co</p>	<p>0 Р</p> <p>Интерес к партнерств Фролов Степан Федор Фирма "LIGHT" 20.06.2016</p>	<p>370 000 Р</p> <p>Подготовка проектной док Середа Татьяна Петровна Ассоль ООО 08.08.2016, 250 000 Р, Кондицио</p> <p>Курьерская доставка Гранец Филипп Мастер-Холод 09.08.2016, 120 000 Р</p>	<p>369 000 Р</p> <p>Интерес к услугам компан Волков Иван Михайлович ИФНС 23 Москва 26.06.2016</p> <p>Просит согласовать догов Лахманов Игорь Валентино Трамп 09.08.2016, 150 000 Р</p> <p>Кондиционеры Разгуляев Иван Сергеевич Таможня Брест-литовск 09.08.2016, 135 000 Р</p> <p>Аренда оборудования Михайлова Ирина Александр Диваны и кровати (магазин) 10.08.2016, 60 000 Р, Кондицио</p> <p>Еще...+1</p>	<p>15 000 Р</p> <p>История общения с клиент Сидоренко Петр Константин Алхимов Алексей Андреевич 10.08.2016, 15 000 Р</p>	<p>Нет интересов</p> <p>Конверсия, Август: 83%</p> <p>Успешно, количест во: 5</p> <p>Неудачно, количест тво: 1</p>

Демонстрационная база компании "Ветерок" / Непомнящий Алексей Геннадьевич / 1С:CRM, редакция 3.0 (1С:Предприятие)

Принять обращение Мои продажи Мои дела Календарь Почта Создать Отчеты Помощь

Главное Клиенты Организатор Маркетинг Процессы Проекты Настройки

Воронка продаж

Активные Закрытые Все Печать

Отборы: -

По интересам Период Ответственный Орг.единица

Тип услуги Офис Сравнить с

Этап	Кол-во	Кол-во всего	Сумма (RUB)	Оценка
Первичный интерес (10%)	10	58	999 200,00	99 920,00
Выявление потребностей (40%)	38	48	999 200,00	399 680,00
Подготовка предложения (65%)	7	10	589 200,00	382 980,00
Предложение и закрытие (95%)	2	3	154 200,00	146 490,00
Выполнение договора (100%)	1	1	12 000,00	12 000,00
Интерес закрыт (100%)				
Интерес потерян (100%)				

Общая конверсия
Общая конверсия - 86%

Завершено сделок
Успешно: 24 на сумму 161 500 RUB
Неудачно: 4 на сумму 122 000 RUB

Количество Оценка

Начальная страница Воронка продаж

Используйте готовую систему показателей (KPI) для управления продажами, коммуникациями с клиентами и качеством клиентской базы.

Инструменты «1С:CRM 3.0»:

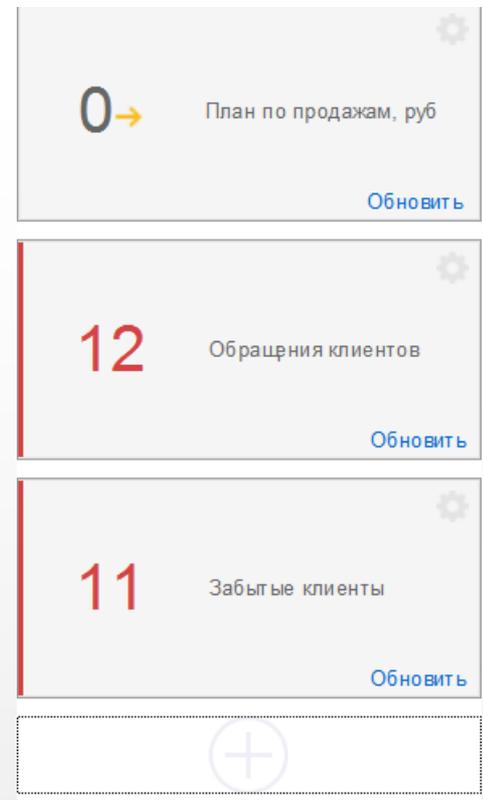
- Для самоконтроля сотрудника: забытые клиенты, не отвеченные обращения клиентов, качество клиентской базы
- Плановые показатели: план/факт по продажам, количество проведенных встреч и телефонных звонков
- Для управления продажами: средний чек, кол-во постоянных клиентов, % потерянных и возвращенных клиентов, % оплаты новых клиентов и ряд других

Создавайте собственные показатели и давайте доступ к ним на уровне менеджера, подразделения, компании в целом.



Предложена система базовых показателей для управления взаимодействиями и продажами, включены в рабочие места «Мои дела» и «Мои продажи»

- Активность
 - Кол-во высланных коммерческих предложений
 - Кол-во выставленных счетов на оплату
 - Кол-во «теплых клиентов»
 - Количество взаимодействий
 - Проведение встреч
 - Телефонные звонки
- Эффективность
 - Продажи (план/факт)
 - Средний чек
- Качество работы (5 показателей)
- Позволяет в комплексе создать систему управления взаимодействиями с клиентами



Мои продажи

Создать Интерес

Воронка: По интересам

Поиск в интересах

Список

Еще

Не разобрано (3)	Первичный интерес (1)	Выявление потребностей (2)	Подготовка предложения (5)	Предложение и закрытие (1)	Выполнение договора
<p>Добро пожалова 1 737 дн. welco</p> <p>Мобильная верс 1 737 дн. welco</p> <p>Хотим поздравит 1 369 дн. gift@c</p>	<p>0 Р</p> <p>Интерес к партнеост Фролов Степан Федо Фирма "LIGHT" 20.06.2016</p>	<p>370 000 Р</p> <p>Подготовка проектной до Серета Татьяна Петровна Ас соль ООО 08.08.2016, 250 000 Р, Кондиц</p> <p>Курьерская доставка Гранец Филипп Мастер-Холод 09.08.2016, 120 000 Р</p>	<p>369 000 Р</p> <p>Интерес к услугам комп Волков Иван Михайлович И ФНС 23 Москва 26.06.2016</p> <p>Просит согласовать дого Лахманов Игорь Валенти Трамп 09.08.2016, 150 000 Р</p> <p>Кондиционеры! Разгуляев Иван Сергееви Таможня Брес-т-литовск 09.08.2016, 135 000 Р</p> <p>Аренда оборудования Михайлова Ирина Алекса Диваны и кровати (магазин) 10.08.2016, 60 000 Р, Кондиц</p> <p>Еще...+1</p>	<p>15 000 Р</p> <p>История общ ения с клие Сидоренко Петр Констант Алхимов Алексей Андреев ич 10.08.2016, 15 000 Р</p>	<p>Нет интересов</p> <p>Конверсия, Август: 83% Успешно, количест во: 5 Неудачно, количе ство: 1</p>

271 ↑ План по продажам, тыс руб

Обновить

8 Обращения клиентов

Обновить

9 Забытые клиенты

Обновить

+ (Add icon)



Показатели управления продажами

Сформировать Настройка

Еще ?

Продавец	Выручка за месяц (RUB)	Сумма сделки на 1 купившего клиента - средний чек (RUB)	Процент сколько закрепленных от тех, кто купил (% клиентов оплативших счета за месяц)	Количество постоянных клиентов (с кем имеются контакты/продажи за месяц)	% потерянных клиентов от закрепленных за месяц	% возвращенных клиентов от закрепленных за месяц	% возвращенных клиентов от потерянных за месяц
Непомнящий Алексей Геннадьевич	270 900,00	67 725,00		12	100,00		
Абдулов Юрий Владимирович			4,62	4	80,00	20,00	20,00
Гладышев Кирилл Сергеевич			4,76	1	85,71	14,29	14,29
Сейбашин Юлиан				1			

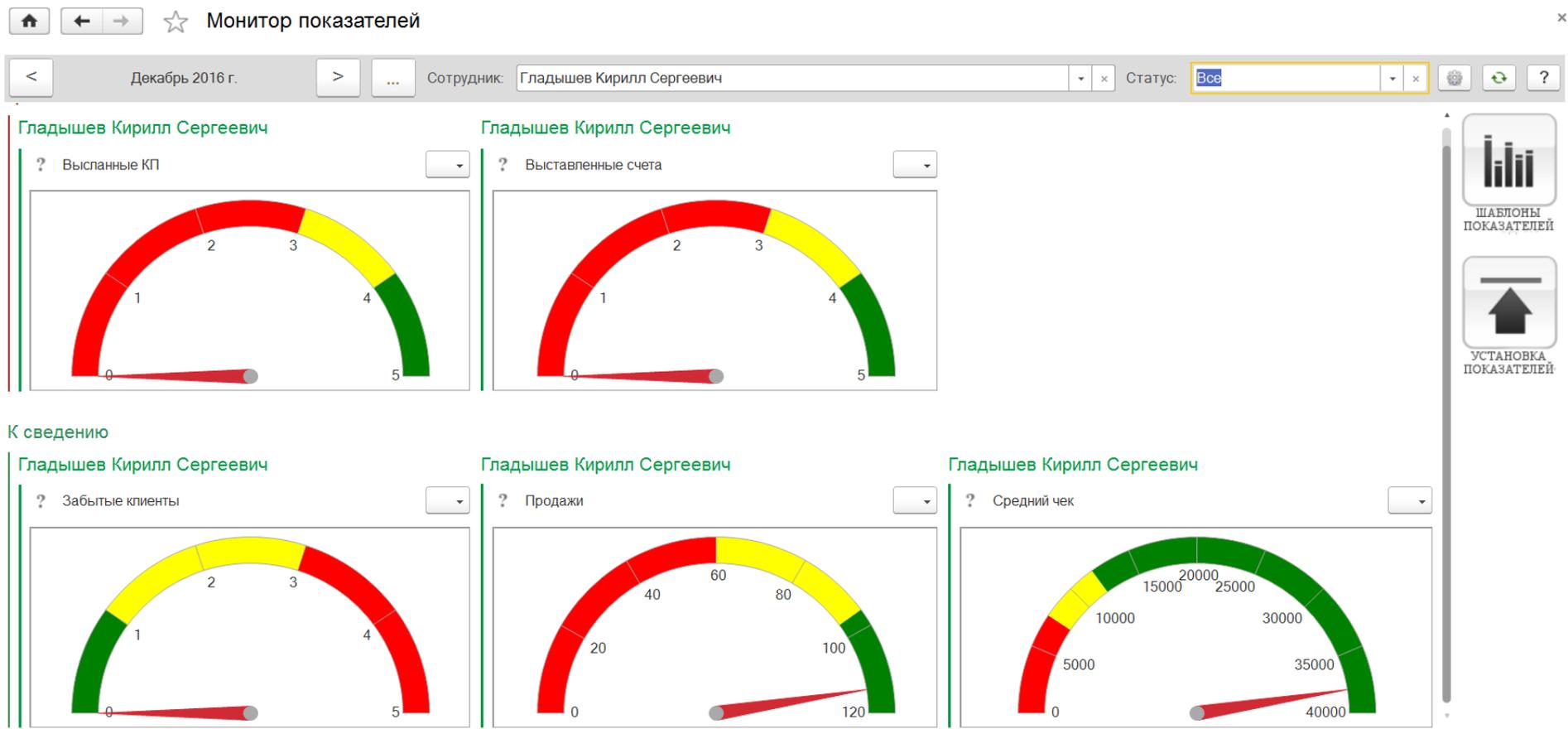
Контроль руководителем всех «Интересов» и клиентов в одном отчете с цветовой кодировкой, если требуется обратить внимание.

🏠 ⬅️ ➡️ ☆ Контроль руководителя - Клиенты и интересы

Сформировать Настройки... Варианты отчета Найти... Результат

Клиент	Интерес клиента		Тип услуги	Описание	Следующее действие
	Состояние	Ответственный			
Алхимов Алексей Андреевич	Предложение и закрытие (95%)	Непомнящий Алексей Геннадьевич	Поставка. Товары/услуги		10.08.2016 Подготовка первичных документов
Ассоль ООО	Выявление потребностей (40%)	Непомнящий Алексей Геннадьевич	Поставка. Товары/услуги		08.08.2016 Встреча у клиента (в другом городе), осмотр базы клиента
Вега-транс	Подготовка предложения (65%)	Непомнящий Алексей Геннадьевич	Поставка. Товары/услуги		09.08.2016 Уточнить интеерс к бассейну для дачи
Диваны и кровати (магазин)	Подготовка предложения (65%)	Непомнящий Алексей Геннадьевич	Аренда		09.08.2016 Подготовка стандартного предложения, для магазина
ИФНС 23 Москва	Подготовка предложения (65%)	Непомнящий Алексей Геннадьевич	Поставка. Товары/услуги		26.06.2016 Встреча у клиента в офисе
Мастер- Холод	Выявление потребностей (40%)	Непомнящий Алексей Геннадьевич	Доставка		09.08.2016 Встретиться для осбуждения договора
Таможня Брест-литовск	Подготовка предложения (65%)	Непомнящий Алексей Геннадьевич	Доставка	Интерес создан автоматически при принятии обращения.	09.08.2016 Подготовка стандартного предложения на 500 кв.метров
Трамп	Подготовка предложения (65%)	Непомнящий Алексей Геннадьевич	Поставка. Товары/услуги		09.08.2016 Встреча у клиента в офисе с директором
фирма "LIGHT"	Первичный интерес (10%)	Непомнящий Алексей Геннадьевич	Поставка. Товары/услуги	Интерес создан автоматически при	20.06.2016 Уточнить условия, которые

«Монитор показателей» в «1С:CRM 3.0» позволяет вывести на экран графические показатели работы сотрудников и подразделений.



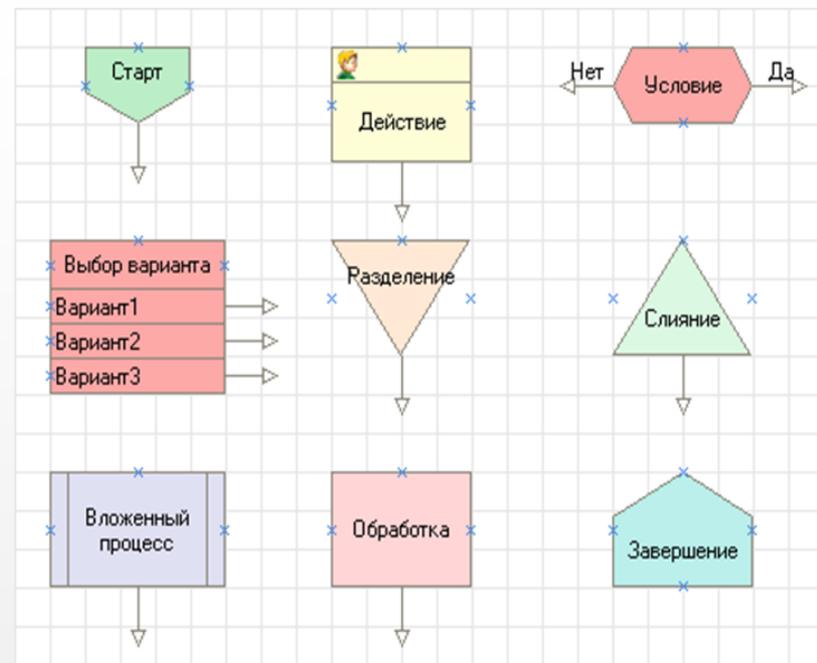
- Меняется внешняя среда - изменяется Ваша компания.
- Контролируйте изменения в компании вместе с подходящим для этого инструментом:
 - Определите основные бизнес-процессы в компании, которые приносят доход
 - Опишите процессы «как есть» для возможности управления
 - Определите несоответствия и «узкие» места в бизнес-процессах
 - Внесите изменения в бизнес-процессы «на лету» и сразу же запустите их в работу
- Для создания бизнес-процесса и его описания в «1С:CRM 3.0» теперь не нужен технический специалист.
- Бизнес-аналитик или руководитель, понимающий суть процессов в компании, вносит изменения в регламентах работы «на лету».
- Новые бизнес-процессы доступны всем участникам сразу.



Девять элементов нотации бизнес-процессов в «1С:CRM 3.0» позволяют создавать процессы любой сложности.

◆ Точки маршрута

- ▶ Старт
- ▶ Действие
- ▶ Условный переход
- ▶ Выбор варианта
- ▶ Разделение
- ▶ Слияние
- ▶ Вложенный бизнес-процесс
- ▶ Автоматическое действие
- ▶ Завершение



◆ Декорации

В «1С:CRM 3.0» бизнес-процессы создаются в пользовательском режиме без привлечения программиста!

🏠 ⬅️ ➡️ ☆ 1.3 Продажа (несколько направлений деятельности) (Карта маршрута) ✕

Записать и закрыть | Записать | Создать бизнес-процесс | Настройка этапов бизнес-процесса Еще ▾ ?

Наименование: 1.3 Продажа (несколько направлений деятельности)

Карта маршрута | Параметры бизнес-процесса | Версии | Дополнительно

Редактировать | Закончить редактирование | Отменить редактирование | Проверить карту | Сохранить... | Загрузить...

Выравнивание и размер ▾ | Порядок ▾ Еще ▾

На каждом этапе бизнес-процесса в «1С:CRM 3.0» задается ответственный, сроки выполнения и напоминания, инструкция и ссылки на необходимые к оформлению документы. Возможно настроить автоматические уведомления по e-mail и SMS на ключевых стадиях бизнес процесса.

Настройка этапов для 1.3 Продажа (несколько направлений деятельности) (Карта маршрута)

Провести встречу
Исполнитель
 Автор бизнес-процесса
 Будет использоваться Автор бизнес-процесса

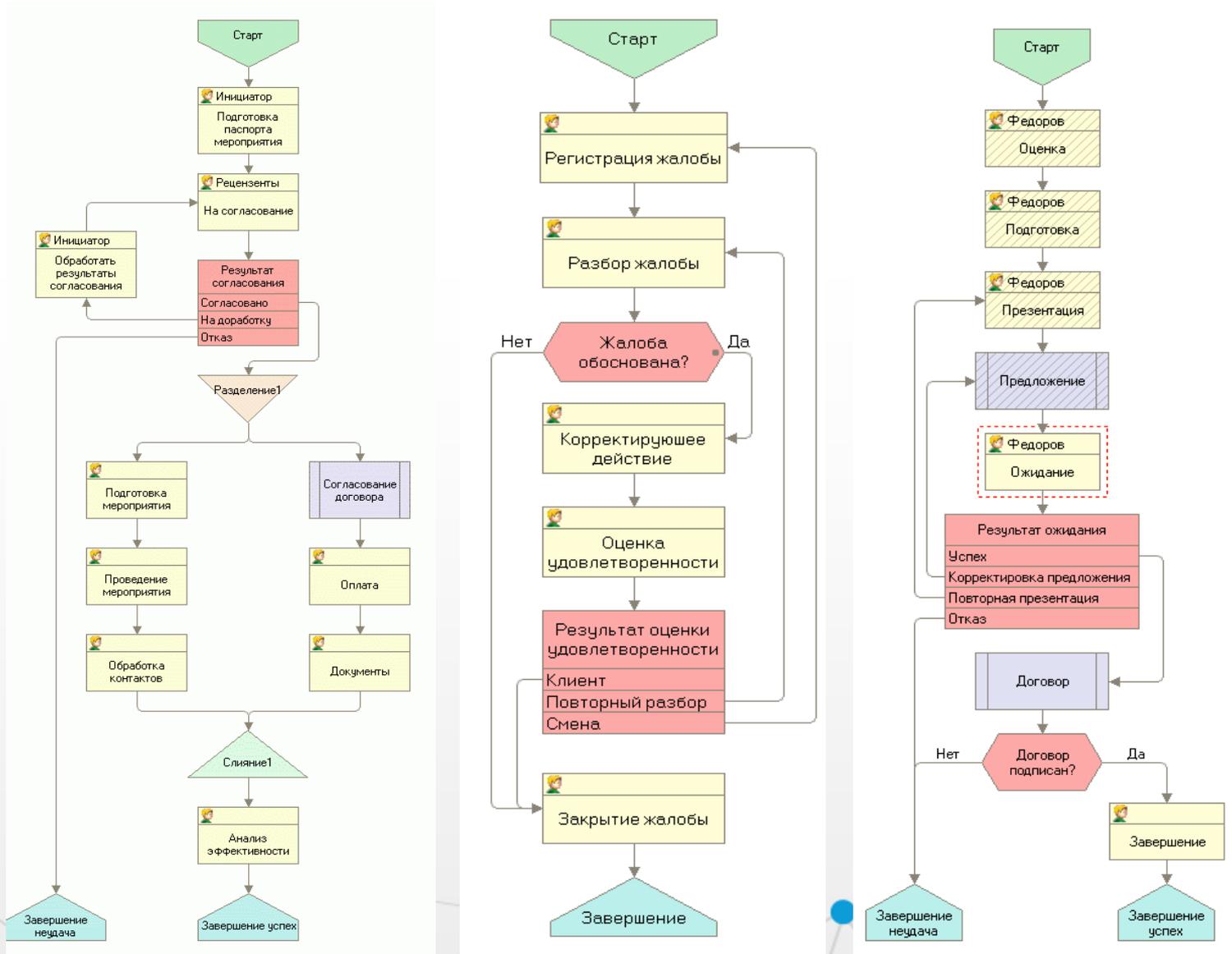
Настройки этапа: **Объекты** | Описание

Длительность
 3 дн. 0 час. 0 мин.

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

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

Карта маршрута | Этапы | Записать и закрыть | Записать | Отмена | Еще







 Мои задачи

 Личная задача

 Поручение

 Создать произвольный процесс

 Перенаправить



 Описание бизнес-процесса

Еще ▾

Сегодня

Мои | Введены мной | Моего подразделения | **Все**

Просроченные | В работе | **Все**

Найти...

Отменить поиск

Еще ▾

?

!	👤	📄	Описание	Дата начала	Осталось	Исполнитель
				Срок ↓		
	👤	📄	Выполнить Заполнение дополнительных реквизитов клиентов и контактных лиц	01.07.2013 ... 07.07.2013 ...	🕒 1 1...	Свигородов Илья П... Непомнящий Алексе...
	👤	📄	Выполнить Заполнение дополнительных реквизитов клиентов и контактных лиц	01.07.2013 ... 07.07.2013 ...	🕒 1 1...	Авакумов Вадим И... Непомнящий Алексе...
	👤	📄	Оценка 1.1 Продажа Алхимов Алексей Андреевич	09.07.2014 ... 10.07.2014 ...	🕒 811	Непомнящий Алексе... Непомнящий Алексе...
	👤	📄	Выполнить Обсуждение пунктов договора Сатурн	20.06.2016 ... 21.06.2016 ...	🕒 99	Грин Павел Серге... Непомнящий Алексе...
	👤	📄	Выполнить История общения с клиентом Kikinda (Сербия)	08.08.2016 ... 08.08.2016 ...	🕒 51	Абдулов Юрий Влад... Непомнящий Алексе...
	👤	📄	Выполнить Просит согласовать договор партнера Трамп	08.08.2016 ... 09.08.2016 ...	🕒 50	Непомнящий Алексе... Непомнящий Алексе...
	👤	📄	Выполнить Просит согласовать договор партнера Трамп	28.09.2016 ... 28.09.2016 ...	🕒	Авакумов Вадим И... Непомнящий Алексе...

📄	Текст задачи
📄	Добро пожаловать на Mail.Ru!
📄	Встреча Продажа
📄	Оценка Алхимов Алексей Андреевич
📄	Выполнить Адм. работа Трамп









В «1С:CRM 3.0» легко выдавать и контролировать исполнение «Поручений». К «Поручению» можно приложить файл, связать его с клиентом, сотрудником, документом, процессом или проектом.

🏠 ← → Поручение: Бизнес-процесс (создание) * ×

Главное Описание бизнес-процесса Задачи Файлы Карта маршрута

Стартовать и закрыть ИЛИ 📄 📁 🖨️ Печать Еще

Тема:

Исполнитель: ... × 📄 Срок: 📅 ... ⬆️ ⬆️ Важность:

[Связать с...](#)

Проверка

Проверить выполнение: ... × 📄 Срок: 📅 ... ⬆️ ⬆️

Предмет: [Непомнящий Алексей Геннадьевич](#)

Автор: 📄 Уведомлять автора

🏠
⏪
⏩
☆ Подготовиться к презентации от 2 марта 2017, 19.07 *
✕

Закреть
📞 Позвонит...
✉ Email
💬 SMS
📅 Мероприят...

⌵
👤
📎
👉
ℹ
?

Выполнить

КОМУ: **Важность:** Обычная ⌵ % выполнения: ⌵ ⌶

К СРОКУ: Указать вручную ⌵ 📅 ⌵ ⌶

Подготовиться к презентации

Подготовиться к презентации на вернисаже

Выбрать категорию
От шефа
Приятные задачи

[Добавить оповещение](#)

📅 СЛЕДУЮЩЕЕ ДЕЙСТВИЕ
[Добавить](#)
[Удалить](#)
⌵

Дата	с	по	Что делаем	Результат	Бал...
04.03.2017	13:30	15:00	Презентация по 1CCRM для семинара 1С		9



Отчет по «Поручениям» позволяет за 1 минуту проконтролировать выполнение поручений сотрудниками.

№ п/п	Исполнитель	Количество	Выполнено			Не выполнено	
			Всего	В срок	Не в срок	Всего	Просрочено
3	Абнагимова Ирина Витальевна	3	2		2	1	
4	Аввакумов Вадим Иванович	2	1		1	1	
5	Бакинская Валентина Станиславовна	4	2		2	2	
6	Буров Геннадий Петрович	1				1	
7	Гладышев Кирилл Сергеевич	32	20	19	1	12	
8	Гринн Павел Сергеевич	2				2	
9	Игнатъев Андрей Викторович	1				1	
10	Касаткина Вера Алексеевна	11	8	4	4	3	
11	Найдённый Алексей Владимирович	1				1	
12	Непомнящий Алексей Геннадьевич	7	2	1	1	5	
13	Свигородов Илья Петрович	2				2	
14	Семушкин Сергей Дмитриевич	1				1	
15	Тучный Павел Сергеевич	1				1	
16	Шумилов Илья Андреевич	1				1	
Итого		100	47	30	17	53	

Подбор участников встречи с учетом их занятости, одновременный просмотр календарей нескольких пользователей (или групп), использование графиков работы пользователей, резервирование и планирование занятости помещений, с помощью документа «Мероприятие».

🏠
← → ☆ Мероприятие № НФЦБ-000008 от 12.05.2016 09:03 *
✕

Записать и закрыть
Записать
Создать произвольный процесс

Еще ?

Добавить тег

Интерес: [10.05.2016]: Кондиционеры

Уточнить условия получения груза для клиента Состояние: Запланировано

20.07.2016 09:03
20.07.2016 14:03

На весь день
 Периодическое

Описание
Прочее
Сторонние лица

Место: Офис в Химках Подобрать место

Ответственный: Непоминащий Алексей Геннадьевич Перенаправить

Обсудить условия получения груза для клиента

1: Напоминание в системе

10 мин.

✕

20.07.2016 8:53:51

[Добавить оповещение](#)

Выбрать категорию
Совещание (внутреннее)

Вложения: [Нет вложений...](#)

Свои лица
Еще ?

Добавить
Примете участие?

	Лицо	Напомнить
?	Найдённый Алексей Владимирович	<input checked="" type="checkbox"/> <div style="margin-top: 5px;"> <input type="checkbox"/> +79025643321 <input checked="" type="checkbox"/> naid@veterok.ru </div>

Гости могут:

 изменять мероприятие
 видеть список гостей
 приглашать других гостей

Управляйте бюджетом маркетинга, узнайте куда Вы вкладываете деньги и как они к Вам возвращаются (ROI):

- Планирование маркетинговых кампаний позволит понять распределение расходов во времени
- Регистрация источников привлечений клиентов позволит понять, откуда приходят в компанию новые клиенты

Анализ эффективности проведенных маркетинговых кампаний позволит перераспределить бюджет или его уменьшить, что приведет к увеличению прибыли компании:

- Количество привлеченных клиентов
 - Количество совершивших покупку клиентов из привлеченных
 - Стоимость привлечения нового клиента
 - Стоимость привлечения клиента совершившего покупку
 - Эффективность кампании (ROI)
- 

Фиксация цели и ключевых плановых\фактических показателей «Маркетинговой компании» позволяет сравнить расходы на продвижение с доходами от продаж (получить ROI).

В маркетинговой компании фиксируются следующие параметры:

- Участники от компании
- Клиенты, участники мероприятия
- Тип и вид источника информации
- Плановые показатели по отклику и сумме продаж
- Фактические показатели по отклику и сумме продаж
- Регион маркетинговой компании
- Партнер
- Ответственный за маркетинговую компанию
- И т.д.



Документ «Маркетинговая компания» в «1С:CRM 3.0» фиксирует параметры запланированного мероприятия и фактические результаты – цифры и участников.

🏠 ⬅️ ➡️ ☆ Реклама в газете "Садовод" (Маркетинговое мероприятие) ×

Главное Файлы

Записать и закрыть ИЛИ ▾ Создать на основании ▾ 📎 ▾ Еще ▾ ?

Название:

Дата начала: Дата окончания: Период актуальности: дней (до 16 октября 2016 г.)

Главное Участники Реквизиты

Статус мероприятия: В работе Завершено

Вид мероприятия: Плановая сумма продаж:

Регион проведения: Плановые затраты:

Направление деятельности: План. кол-во интересов:

Сегмент номенклатуры: Фактические затраты:

Аудитория:

Реклама в газете для садоводов(дачников) для предложени бюджетных бассейнов на дачу.

Регистрация источников привлечения клиентов в «Интересе» позволяет связать расходы на «Маркетинговые мероприятия» и результат продаж для получения ROI маркетинга (ROMI).

🏠 ⬅️ ➡️ ☆ Интерес клиента Легранд и Ко: Интерес к бассейнам x

Записать и закрыть | Записать | Создать на основании | Поручение | Подключить | Еще | ?

Главное | **Контакты** | Следующее действие | Документы | Реквизиты

Тема:	Интерес к бассейнам	Текущее состояние:	Первичный интерес (10%)
Контакт:	Легранд и Ко	Тел.: 98634545565	
Тип услуги:	Поставка. Товары/услуги	Вероятность сделки, %:	0
Ответственный:	Непомнящий Алексей Геннадьевич	Ожидаемая выручка:	0,00

Актуальный источник привлечения

Ранее зарегистрированный интерес

Источник информации:	Акция
Мероприятие:	Реклама в газете "Садовод"
Описание:	Интерес создан автоматически при принятии обращения.

Вложения: [Нет вложений...](#)

К !

☆ Анализ источников первичного интереса

Сформировать

Настройки...

Варианты отчета

Найти...

Результат

Еще

?

Канал первичного интереса Источник первичного интереса	Итого			Затраты			Продажи	
	Привлеченные клиенты Количество привлеченных клиентов	Количество клиентов совершивших покупку	Процент совершивших покупку	Плановая сумма затрат (RUB)	Стоимость привлечения одного клиента (RUB)	Стоимость привлечения одного клиента совершившего покупку (RUB)	Плановая сумма продаж (RUB)	Сумма продаж (RUB)
Акция	6	4	66,67	100,00	16,67		232,00	87 221,00
Обзвон клиентов по текущей клиентской базе для кросс-продаж	1	1	100,00	100,00	100,00		100,00	24 000,00
Реклама в газете "Садовод"	5	3	60,00	165,60	33,12		745,19	63 221,00
Без указания источника	19	4	21,05					226 240,00
	19	4	21,05					226 240,00
Рекомендация клиента	6	1	16,67					57 000,00
Koenig Holding GmbH	2	1	50,00					57 000,00
Алхимов Алексей Андреевич	1							
База "Продукты"	1							
База "Электроника и бытовая техника"	1							
Средства массовой информации	4							

☆ Анализ маркетинговых кампаний

Сформировать

Настройки...

Варианты отчета

Найти...

Результат

Еще

?

Маркетинговая кампания	Количество	Плановая сумма продаж	Планируемое количество интересов	Плановая сумма затрат	Фактическая сумма затрат	Разница плана и факта затрат
Конференция по планам на 3 квартал	1		100	50 000,00		50 000,00
Обзвон клиентов по текущей клиентской базе для кросс-продаж	1	100 000,00		100,00		100,00
Реклама в газете "Садовод"	1	1 940 392,80	1 500	431 198,40		431 198,40
Семинар в 1С с 23 по 24.10.2011	1	120 000,00	70	12 000,00		12 000,00
Телефонный обзвон	1					
Итого	5	2 160 392,80	1 670	493 298,40		493 298,40

В «1С:CRM 3.0» реализовано рабочее место телемаркетолога с возможностью загрузки целевых клиентов по результатам отчетов, статических или динамических сегментов клиентов, скрипта разговора, анкетирования.

🏠 ← → ☆ Телемаркетинг : Предложение услуг по обслуживанию бассейнов от 22 июня 2012 г. ×

Записать и закрыть ИЛИ... На основании Печать 📄 📁 Еще ?

Текущий абонент Реквизиты Участники (3)

◀ Назад ▶ Вперёд Не звонили (3) Не дозвонились (0) Обработаны (0)

Клиент: [Алхимов Алексей Андреевич](#) У клиента сейчас: 14:24
 Клиент строкой:
 Контактное лицо: [Сидоренко Петр Константинович](#)
 Номер телефона: **(495) 5679080** 📞 Позвонить 📧 Отправить СМС

Алхимов Алексей Андреевич
 Тип отношений: [Покупатель](#)
 Важность: [Особо важный клиент](#)
 Статус работы: [Работаем](#)
 Сегмент рынка:
 Бизнес регион: [Москва](#)

Сценарий Интерес и контакты

Что сделать: ➕ Создать интерес

Клиент	Контакт	Интерес
⊖ Сидоренко Петр Константинович		
		Интерес к кондиционерам
		История общения с клиентом
		История общения с клиентом

Сидоренко Петр Константинович
 Состояние: [Работает](#)
 Тип отношений: [Заказчик](#); [Сторонник](#)
 Дата рождения: [05.07.1978](#)

Рабочий телефон	(495) 5679080
Мобильный телефон	(495) 78900000
Рабочий e-mail	sid@mail.ru

Автор: 📄 Ответственный: 📄 Перенаправить

В «1С:CRM 3.0» реализован редактор анкет и возможность проведения анкетирования по телефону, лично и по электронной почте.

Анкета создается на основе введенных в редактор вопросов.

Можно создать неограниченное количество анкет.

Варианты ответа на вопрос могут быть в любом формате: да\нет, число, дата, измерение и т.д.

Отчет по анкетам позволяет оценить результаты анкетирования.



Документ «Анкета» в «1С:CRM 3.0».

🏠 ⬅️ ➡️ ☆ Анкета потенциального дилера (Шаблон анкеты) ✕

Записать и закрыть Записать Форма заполнения Закончить редактирование Еще ▾ ?

Наименование: Анкета потенциального дилера Код: 00000001

Заголовки Вопросы Еще ▾

Добавить ▾ ⬆️ ⬇️ ⬆️

Вопрос	!	💬	Заметки
⊖ Анкета			
⊖ 1., Общие сведения			
1.1., Наименование компании (полностью)	Да		
1.2., Юридический адрес	Нет		
1.3., Фактический адрес	Нет		
1.4., Телефон рабочий	Да		
1.5., E-mail	Да		
1.6., Контактное лицо (лицо ответственное за закупки)	Нет		
1.7., Мобильный телефон контактного лица	Нет		
⊕ 2., Дополнительные сведения			
⊕ 3. Специализация организации			

Заметки:

Документ «Анкета» в «1С:CRM 3.0».

Целью анкеты является выяснить предпочтения потенциальных дилеров

Закреть Показать разделы < Назад Далее > ?

Раздел 1. Общие сведения

1.1 Наименование компании (полностью)
Алхимов и К

1.2 Юридический адрес

1.3 Фактический адрес

1.4 Телефон рабочий
4953247765

1.5 E-mail
info_1978@gmai.ru

1.6 Контактное лицо (лицо ответственное за закупки)
Илья Николаевич

1.7 Мобильный телефон контактного лица
9035554343

< Назад Далее >

Управляйте задачами, организуйте их в проекты, планируйте и отслеживайте их выполнение:

- Планирование этапов проекта по двум из методов:
 - Ограничение по доступности сотрудников
 - Ограничение по срокам проекта
- Управляйте загруженностью проекта и сотрудников на проектах
- Указывайте вехи проекта (контрольные точки) и отслеживайте их в Календарях

Учитывайте рабочее время в разрезе задач, проектов и их этапов для сотрудников, которые участвуют в «производстве»:

- Отчеты о работе
- Сравнение плана и факта по работам





Управление проектами (PM)

Мои задачи

Личная задача | Поручение | Создать произвольный процесс | Описание бизнес-процесса

Мои | Введены мной | Моего подразделения | Все

Просроченные | В работе | Все

Сегодня

Найти... | Еще | ?

!		Описание	Дата начала	Осталось	Исполнитель
			Срок ↓		Автор
		Выполнить Заполнение дополнительных реквизитов клиентов и контактных лиц	01.07.2013 ... 07.07.2013 ...	1 132	Найдённый Алексей Вла... Непомнящий Алексей Ге...
		Выполнить Заполнение дополнительных реквизитов клиентов и контактных лиц	01.07.2013 ... 07.07.2013 ...	1 132	Свигородов Илья Петро... Непомнящий Алексей Ге...
		Выполнить Заполнение дополнительных реквизитов клиентов и контактных лиц	01.07.2013 ... 07.07.2013 ...	1 132	Аввакумов Вадим Ивано... Непомнящий Алексей Ге...
		Оценка 1.1 Продажа Алхимов Алексей Андреевич	09.07.2014 ... 10.07.2014 ...	764	Непомнящий Алексей Ге... Непомнящий Алексей Ге...
		Выполнить Обсуждение пунктов договора Сатурн	20.06.2016 ... 21.06.2016 ...	52	Гринн Павел Сергеевич Непомнящий Алексей Ге...

Добро пожаловать на Mail.Ru!

Встреча | Продажа

Оценка | Алхимов Алексей Андреевич

Выполнить | Адм. работа | Трамп

Организация:	Ветерок
Подразделение:	Администрация
Автор:	Непомнящий Алексей Геннадьевич
Клиент:	Алхимов Алексей Андреевич
Контакт:	Сидоренко Петр Константинович

Создан:	29.05.2014 10:02
Стартован:	09.07.2014 00:00

Принята к исполнению: Нет
(дата не указана)
Дата выполнения: дата не указана
Задача: Просит согласовать договор партнера
08.08.2016 11:32:49

Бизнес-процесс: Бизнес-процесс ЦБ-000004 от 08.08.2016 11:32:49

Описание: 1. Нужно выполнить поручение согласно описанию исполнителю.

29.05.2014 10:03 / Оценка / Непомнящий Алексей Геннадьевич / Принята к исполнению



Начало: 01.11.2012

Окончание: 31.12.2012

Исполнитель: Петрова Инна Сергеевна

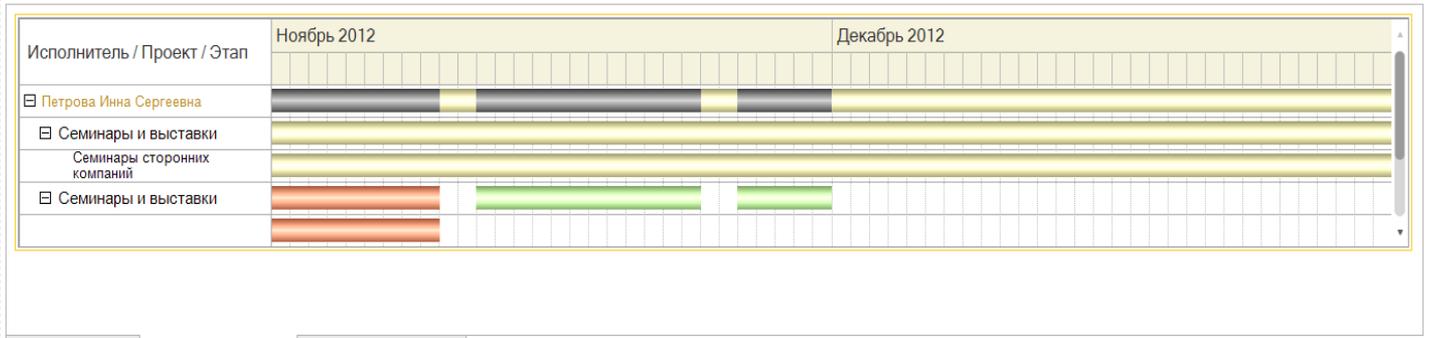
Ответственный: Все

Подразделение: Все

Клиент: Все

- Процессы и проекты
- Закрытые проекты
- Процессы
- Текущие проекты

Исполнитель / Проект / Этап	нояб 12	дек 12	ИТОГО
НОРМА ВРЕМЕНИ (Прои...	100,0	100,0	100,0
⊖ [НЕЗАПЛАНИРОВАННЫ...			
⊖ Петрова Инна Сергеевна	154,8	50,0	102,4
⊖ Семинары и выставки	50,0	50,0	50,0
Семинары сторонних к...	50,0	50,0	50,0
⊖ Семинары и выставки	105,6		52,8
Вебинар	116,7		16,7
Выставка	100,0		23,8
Семинар партнеров	100,0		11,9



В «1С:CRM 3.0» реализована подсистема оповещения, которая позволяет по ключевым событиям оповещать сотрудников или клиентов по SMS, e-mail или используя напоминания в системе.

Персональные настройки пользователя Непомнящий Алексей Геннадьевич *

Настройки | Электронная почта | Оповещения | Цветовые категории задач | Избранные получатели | Работа с файлами | Прочие

Вид оповещения	SMS	Email	Напоминание	Срок оповещ...	Пер...	Отбор
[-] Оповещения о значимых событиях						X
[-] Оповещать о новых электронных письмах	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			X
[-] Оповещать о новых документах по выбранным клиентам	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X	X	
[-] Оповещать о новых документах по выбранным проектам	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X	X	
[-] Оповещать о Коммерческом предложении с суммой более	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	X	X	100 000,00
[-] Оповещать о Счете на оплату с суммой более	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X	X	
[-] Оповещать о поступлении оплаты от закрепленных клие...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X	X	X
[-] Ключевые события контакта	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			X
[-] Оповещать о ключевых событиях	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			X
[-] Оповещения о событиях/задачах						X
[-] Оповещать о новых задачах	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	X	X	X
[-] Оповещать о новых входящих письмах			<input checked="" type="checkbox"/>	15	мин.	X
[-] Оповещать о переадресованных документах и задачах	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	X	X	X
[-] Оповещать о завершении бизнес-процессов	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	X	X	X

Омниканальность

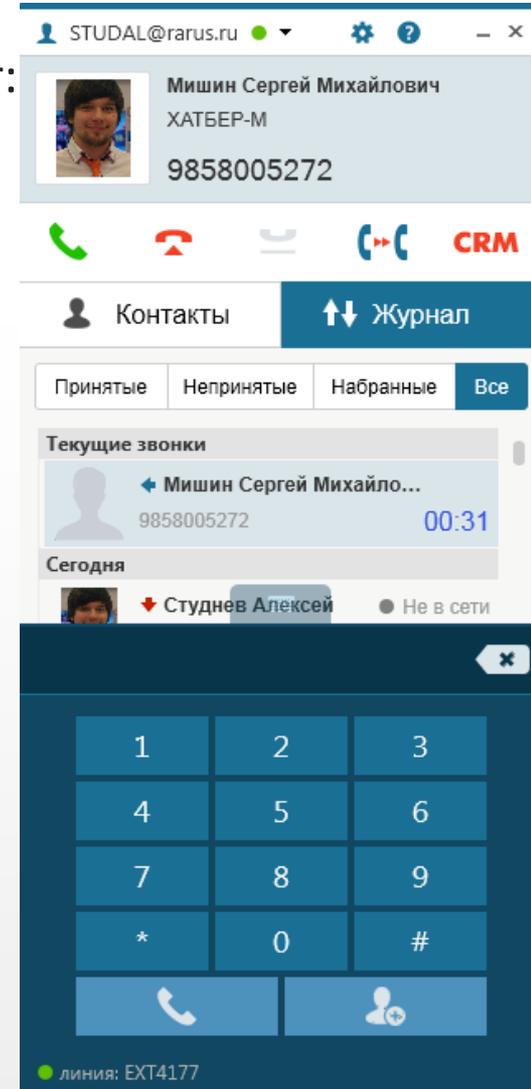


- Используйте все каналы коммуникаций, которыми пользуются Ваши клиенты, регистрируйте их для исключения потери обращений:
 - Подключайте электронную почту и популярные почтовые сервера MS Exchange, Google, Yandex
 - Информируйте о Ваших предложениях через персонафицированное обращение по e-mail и SMS
 - Вовлекайте Ваших клиентов в процессы компании через оповещения при прохождении этапов процессов
 - Подключайте телефонию, как важный онлайн канал общения
 - Используйте сайт компании, как важный канал общения с Вашими клиентами
 - Коммуницируйте с клиентами через мессенджеры и соцсети*
 - Планируйте встречи внутри компании и с Вашими клиентами
- Предоставьте сотрудникам инструмент работы со всеми каналами

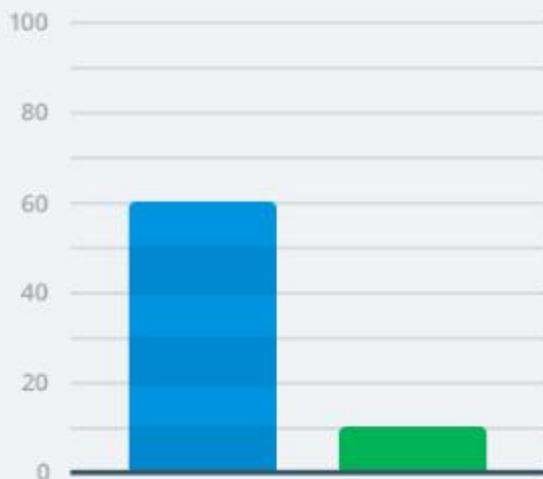


«1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон)» позволяет:

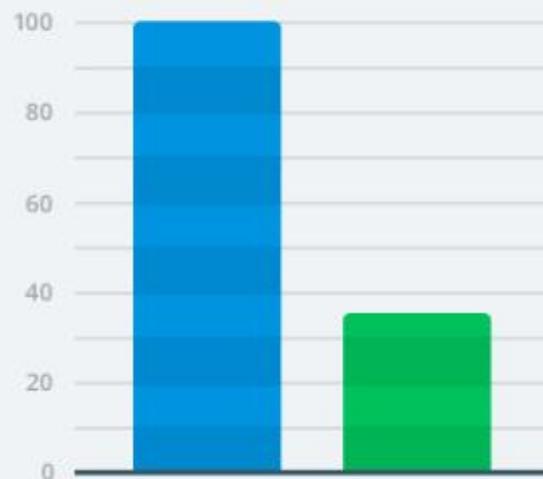
- Принимать входящие звонки в «1С:CRM 3.0»
- Совершать исходящие звонки из «1С:CRM 3.0»
- Устанавливать статусы операторов
- Переадресовывать звонки «в один клик»
- Автоматически маршрутизировать звонок
- Фиксировать пропущенные вызовы от клиентов
- Вести личные, общие адресные книги и многое другое



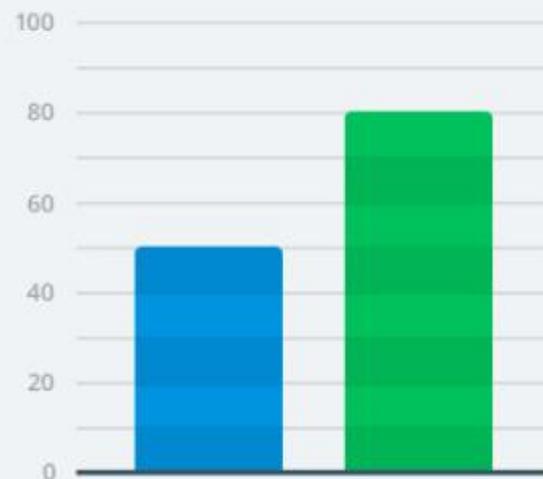
Среднее время ожидания обслуживания абонентом



Средняя продолжительность обслуживания абонента



Число обслуживаемых вызовов в день



Статистика производителя СТІ оборудования - Lucent Technologies



Новое в «1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон)»:

- Открытие нужного документа и выбор необходимости записи
- Автоматическая маршрутизация звонка на ответственного сотрудника
- Открытие нужного отчета по клиенту при входящем звонке (например, дебиторка)
- Сервисные функции: оптимизация перезаполнения номеров
- Интеграция с облачной АТС «Билайн» и организация корпоративной телефонной сети на базе мобильных телефонов
- Готовые рабочие места для мобильных сотрудников*



Интеграция с телефонией с помощью модуля «1С-Рарус: Интеграция с телефонией». Управление телефонными звонками:

Еженедельный отчет

Период: 27.02.2017 – 05.03.2017

Сформировать

Настройки...

Варианты отчета

Найти...

Результат

Сотрудник

Дата звонка день	Всего звонков	Всего звонков с клиентами	Нет в базе	Звонков более 60 секунд	Первый звонок	Последний звонок	Рабочее время	Звонков более 45 секунд в час	Время переговоров в мин.
27.02.2017	3 161	0	3 161	995	08:27:15	22:11:28	13:44:13	93	4 971
28.02.2017	3 123	0	3 123	1 100	07:54:09	23:51:00	15:56:51	85	5 146
01.03.2017	3 370	0	3 370	1 108	05:11:14	23:44:39	18:33:25	77	5 804
02.03.2017	1 202	0	1 202	403	08:00:01	13:54:49	05:54:48	82	2 199

Сотрудник

Непомнящий Алексей Геннадьевич

Дата звонка день	Всего звонков	Всего звонков с клиентами	Нет в базе	Звонков более 60 секунд	Первый звонок	Последний звонок	Рабочее время	Звонков более 45 секунд в час	Время переговоров в мин.
27.02.2017	1	0	1	0	11:05:09	11:05:19	00:00:10	0	0
01.03.2017	1	0	1	0	19:09:33	19:09:45	00:00:12	0	0

Интеграция с телефонией с помощью модуля «1С-Рарус: Интеграция с телефонией». Управление телефонными звонками:

Отчет по пропущенным звонкам

Период: 02.03.2017 - 02.03.2017

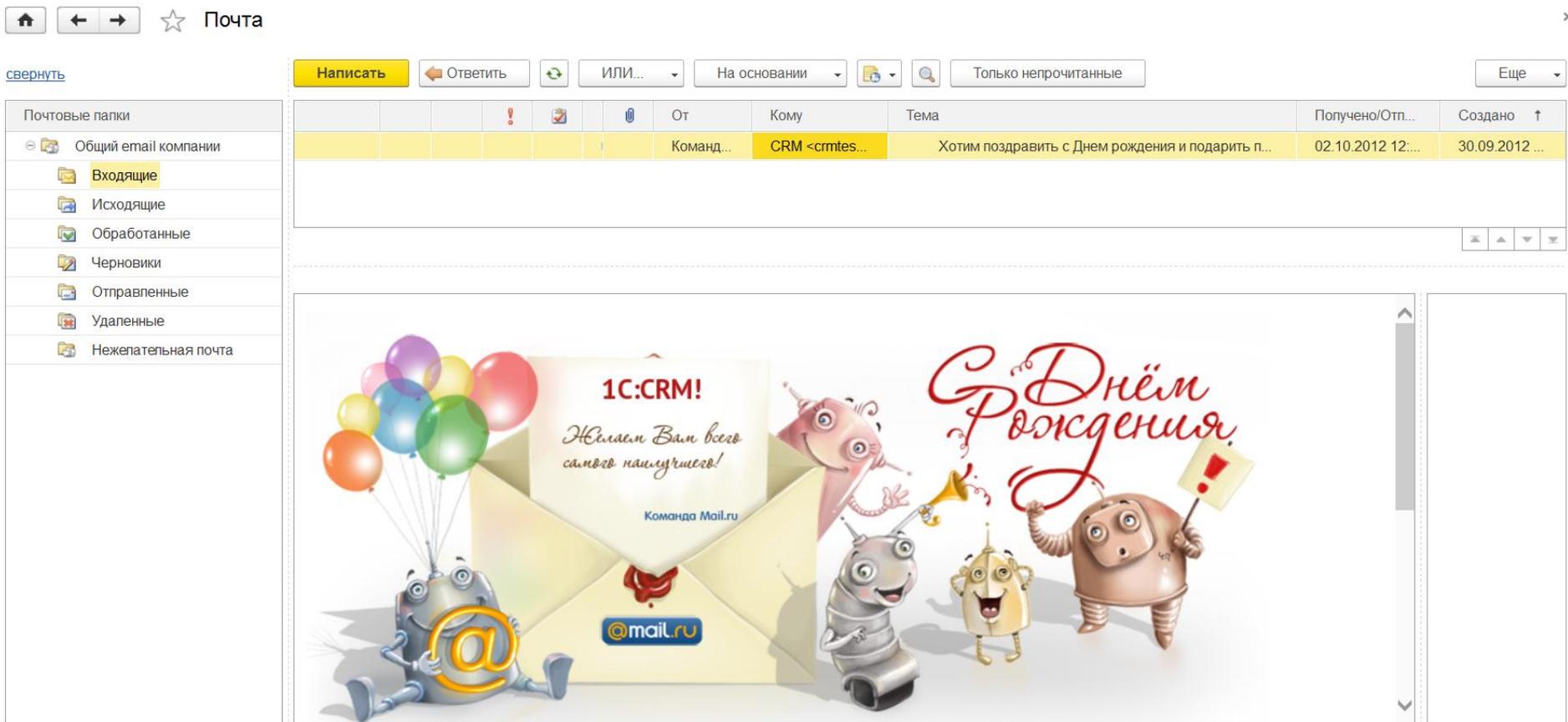
Сформировать Настройки... Варианты отчета Найти... Результат Еще ?

Сотрудник	Телефонный звонок	Клиенту перезвонили	Номер телефона	Направление	Дата звонка	Время	Длительность звонка	Вн. номер	Состояние	Кол-во
		Нет	989082070400	Исходящий	02.03.2017	08:55:44	9	5502		1
		Нет	989082070400	Исходящий	02.03.2017	08:56:03	101	5502		1
		Нет	989029289331	Исходящий	02.03.2017	09:11:12	43	5502		1
		Нет	9266081830	Входящий	02.03.2017	09:20:20	7	2727	Пропущенный	1
		Да	9625734229	Входящий	02.03.2017	09:20:28	73	996692	Отвеченный	1
		Нет	8463791013	Входящий	02.03.2017	09:26:00	5	2727	Пропущенный	1
		Нет	9095217677	Входящий	02.03.2017	09:29:01	10	4280	Пропущенный	1
		Да	4951337598	Входящий	02.03.2017	09:31:06	20	2500	Отвеченный	1
		Да	9265252022	Входящий	02.03.2017	09:31:25	152	5110	Отвеченный	1
		Да	9015939494	Входящий	02.03.2017	09:33:12	2	2727	Отвеченный	1
		Да	9520250965	Входящий	02.03.2017	09:34:10	32	5110	Отвеченный	1
		Да	9037906820	Входящий	02.03.2017	09:38:44	32	5110	Отвеченный	1
		Нет	89637773126	Исходящий	02.03.2017	09:39:19	43	5109		1
		Да	9146973367	Исходящий	02.03.2017	09:45:22	20	772505		1
		Нет	89146973367	Исходящий	02.03.2017	09:45:48	10	2505		1
		Да	4953513880	Входящий	02.03.2017	09:45:58	33	5110	Отвеченный	1
		Нет	89633670267	Входящий	02.03.2017	09:47:48	5	5330	Пропущенный	1
		Нет	989166805268	Исходящий	02.03.2017	09:48:54	16	5116		1
		Да	4957806115	Входящий	02.03.2017	09:49:35	416	5110	Отвеченный	1
		Да	4959959952	Входящий	02.03.2017	09:51:43	35	5110	Отвеченный	1
		Нет	84996171741	Исходящий	02.03.2017	09:51:47	58	5116		1
		Да	4956600982	Входящий	02.03.2017	09:52:43	55	996175	Отвеченный	1
		Да	4957819052	Входящий	02.03.2017	10:00:13	48	996692	Отвеченный	1
		Да	989263600046	Исходящий	02.03.2017	10:00:15	16	1721		1

Отчет сформирован

- Методики по использованию интеграций с телефонией:
 - Роль «Оператор». Сценарий № 1. Оператор принимает звонок существующего клиента:
 - После подтверждения принятия звонка менеджером
 - При отсутствии менеджера на рабочем месте или занятости его линии
 - Роль «Оператор». Сценарий № 2. Оператор принимает звонок потенциального клиента:
 - После подтверждения принятия звонка менеджером
 - При отсутствии менеджера на рабочем месте / занятости его линии
 - Роль «Менеджер». Сценарий № 3. Менеджер принимает переведенный звонок от другого сотрудника (оператора):
 - Оператор сообщает об обращении клиента, по которому работает менеджер (ответственный за этого клиента)
 - Оператор сообщает об обращении потенциального клиента
 - Подключение и использование каналов коммуникации: SMS-сообщения и телефонные звонки

Встроенная в «1С:CRM 3.0» электронная почта позволяет: отправить счет, вести переписку с клиентом, отвечать на вопросы клиента из «Базы знаний», делать персонализированные рассылки и автоматические уведомления.



The screenshot displays the email interface of 1C:CRM 3.0. At the top, there are navigation icons (home, back, forward) and a star icon labeled "Почта". Below this is a toolbar with buttons for "Написать" (Compose), "Ответить" (Reply), "ИЛИ..." (Or...), "На основании" (Based on), and "Только непрочитанные" (Only unread). A search icon and a "Еще" (More) dropdown are also present.

The left sidebar shows a list of folders under "Почтовые папки" (Mail folders): "Общий email компании" (Company email), "Входящие" (Inbox), "Исходящие" (Outbox), "Обработанные" (Processed), "Черновики" (Drafts), "Отправленные" (Sent), "Удаленные" (Deleted), and "Нежелательная почта" (Spam).

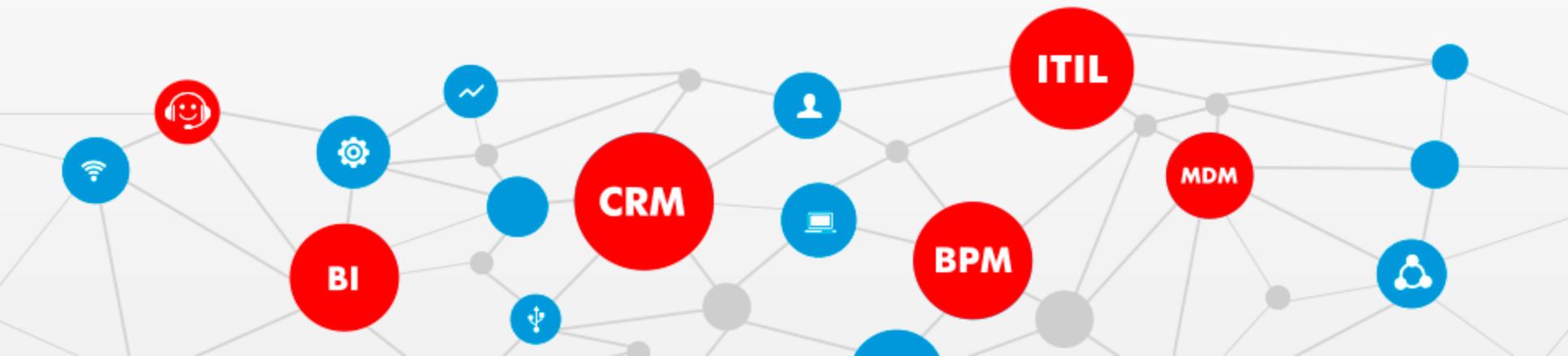
The main area shows an email list with the following columns: "От" (From), "Кому" (To), "Тема" (Subject), "Получено/Отп..." (Received/Sent), and "Создано" (Created). The selected email is from "Команд..." (Team...) to "CRM <crmtes...>" with the subject "Хотим поздравить с Днем рождения и подарить п..." (We want to congratulate on the birthday and give a...). It was received on 02.10.2012 12:00 and created on 30.09.2012.

The email content is a birthday greeting from 1C:CRM! The text reads: "Желаем Вам всего самого наилучшего!" (We wish you all the best!) and is signed "Команда Mail.ru" (Mail.ru team). The visual includes colorful balloons, a large envelope with the 1C:CRM! logo, and several cartoon robot characters celebrating. One robot is blowing a trumpet, another is holding a sign with an exclamation mark, and a third is holding a gift box. The text "С Днем Рождения" (Happy Birthday) is written in a decorative red font.

«1С:CRM 3.0» позволяет загрузить готовый шаблон в HTML формате и отправлять персонализированные рассылки с красивыми картинками, в том числе и с использованием тегов.

The screenshot displays the email composition interface in 1C:CRM 3.0. At the top, there are buttons for 'Отправить' (Send), 'Сохранить' (Save), 'ИЛИ...' (OR...), and 'База знаний' (Knowledge Base). Below these is a 'Добавить тег' (Add tag) input field and an 'Интерес:' (Interest:) field with a placeholder text: 'По клиенту нет активных интересов. Создайте новый интерес...'. The email header shows the recipient as 'Андреев Александр Александрович <asa@yandex.ru>' and the subject as 'В продолжение нашего общения по сервису 1С:Регистрация бизнеса'. The main content area features a large white box with the 1C logo at the top, followed by the personalized greeting: 'Здравствуйте, Андреев Александр Александрович!'. Below this, the text reads: 'Меня зовут Илья, я ваш личный консультант в сервисе «1С:Регистрация бизнеса», помогу начать работать...'. At the bottom, there is a 'Вложения: Добавить файл...' (Attachments: Add file...) button.

Интеграция с BI



- Используйте графические методы для выявления не явных связей между показателями компании:
 - Получите скрытые знания о Вашей компании
 - Формируйте панель показателей, которая удобна для Вас
 - Получайте информацию о компании в любом удобном месте и на любом Вашем устройстве
 - Анализируйте массивы имеющейся информации для выявления закономерностей между разными показателями компании
 - Готовьте презентации для акционеров в удобном для них виде и на удобных носителях
 - Все это просто сделать даже без наличия технических специалистов, используя передовую BI-систему Qlik Sense



Клиенты

Кол-во клиентов

98

Кол-во регионов

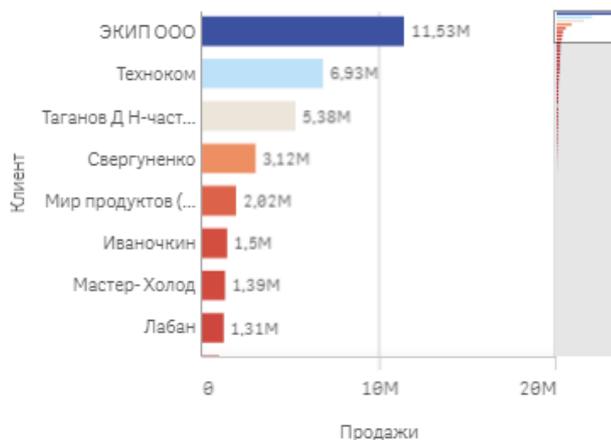
7

Продажи

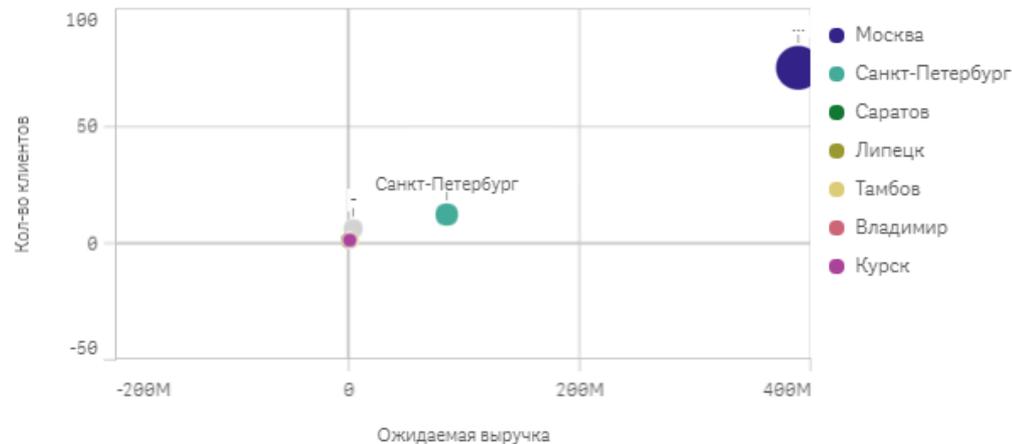
62,04M

Рейтинг клиентов

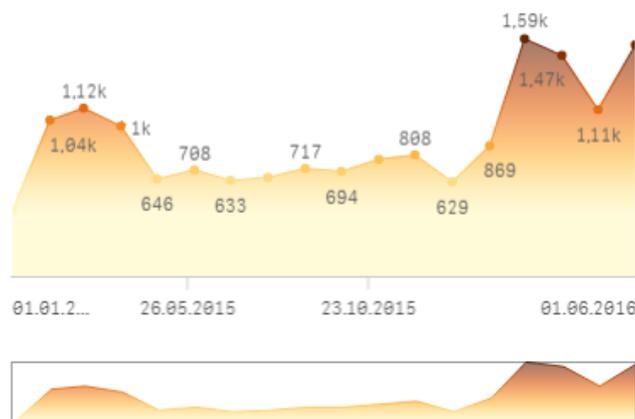
по Объему продаж



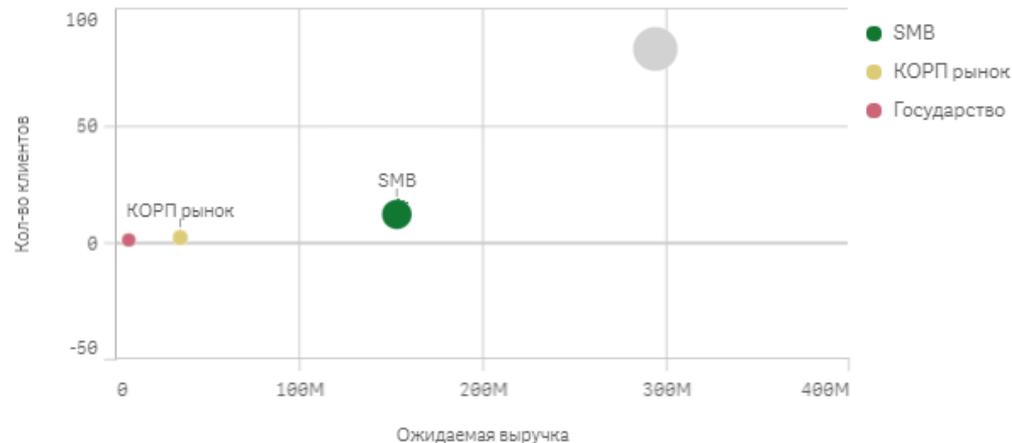
Потенциал регионов



Динамика обращений



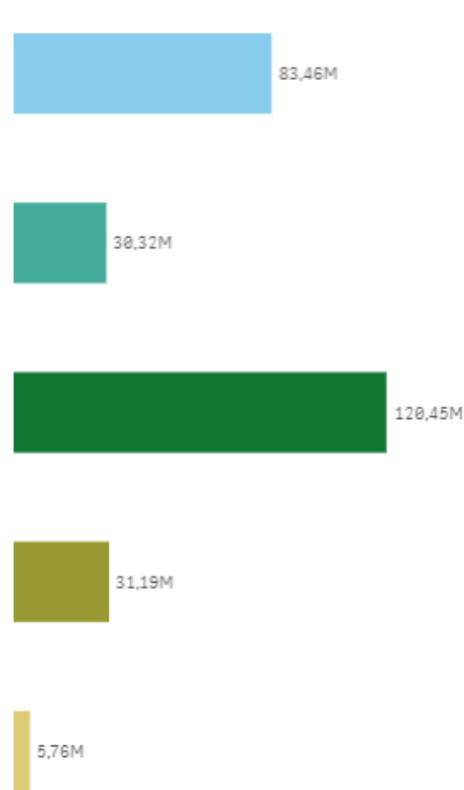
Сегменты рынка



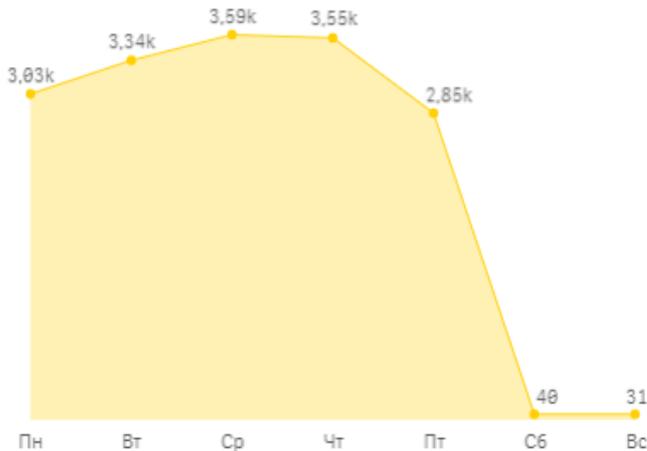
Менеджеры

Воронка

Текущий срез



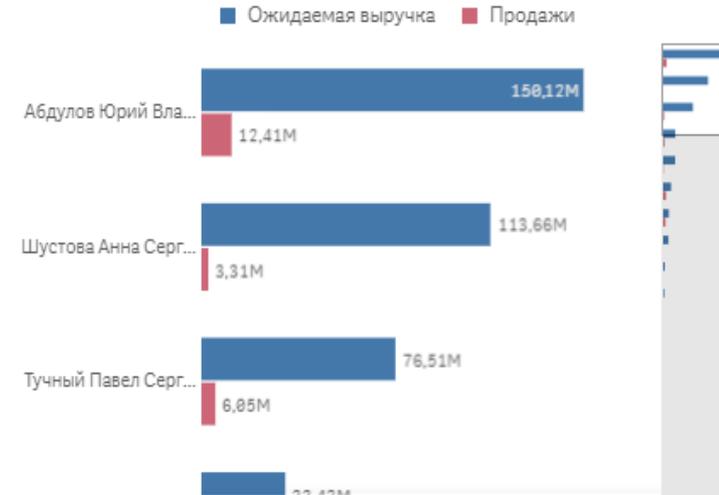
Количество интересов



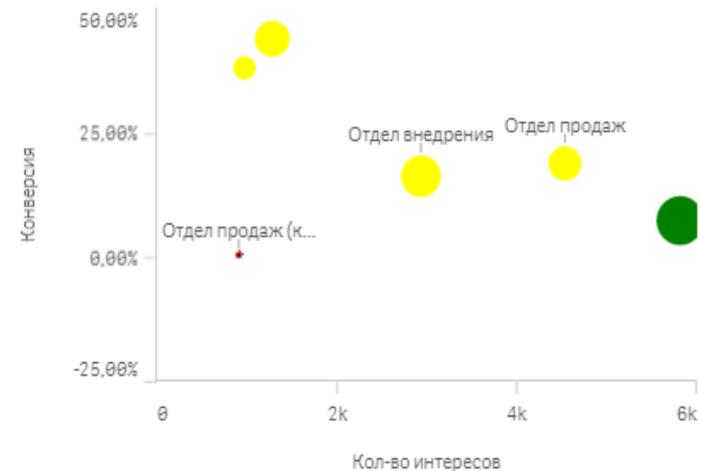
Ожидаемая выручка



Рейтинг менеджеров



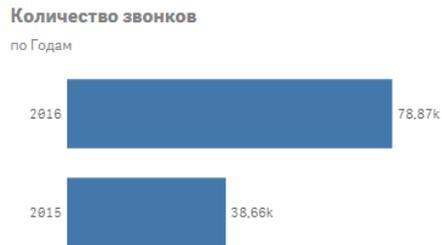
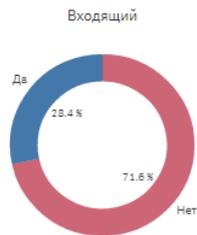
Эффективность подразделений



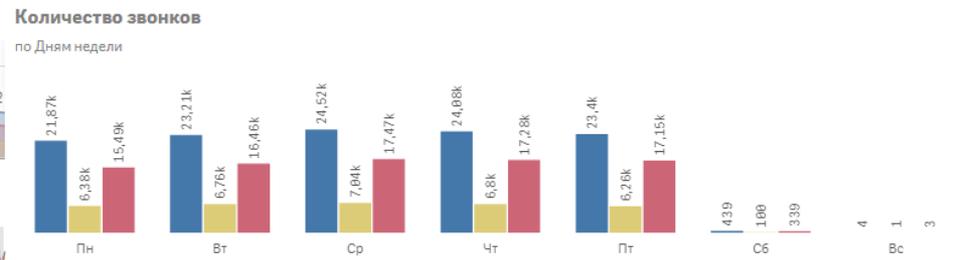
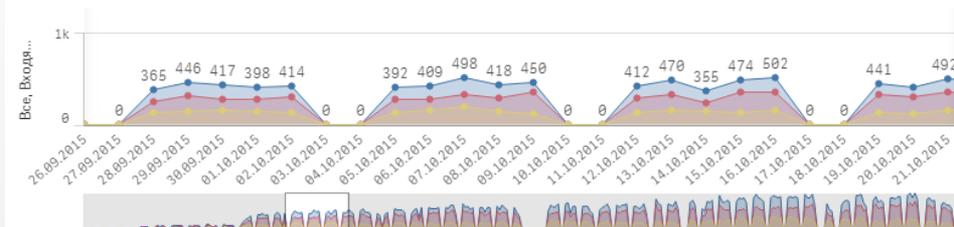
Статистика звонков

Всего звонков
117,5k

Средняя длительность звонка
0:23:01

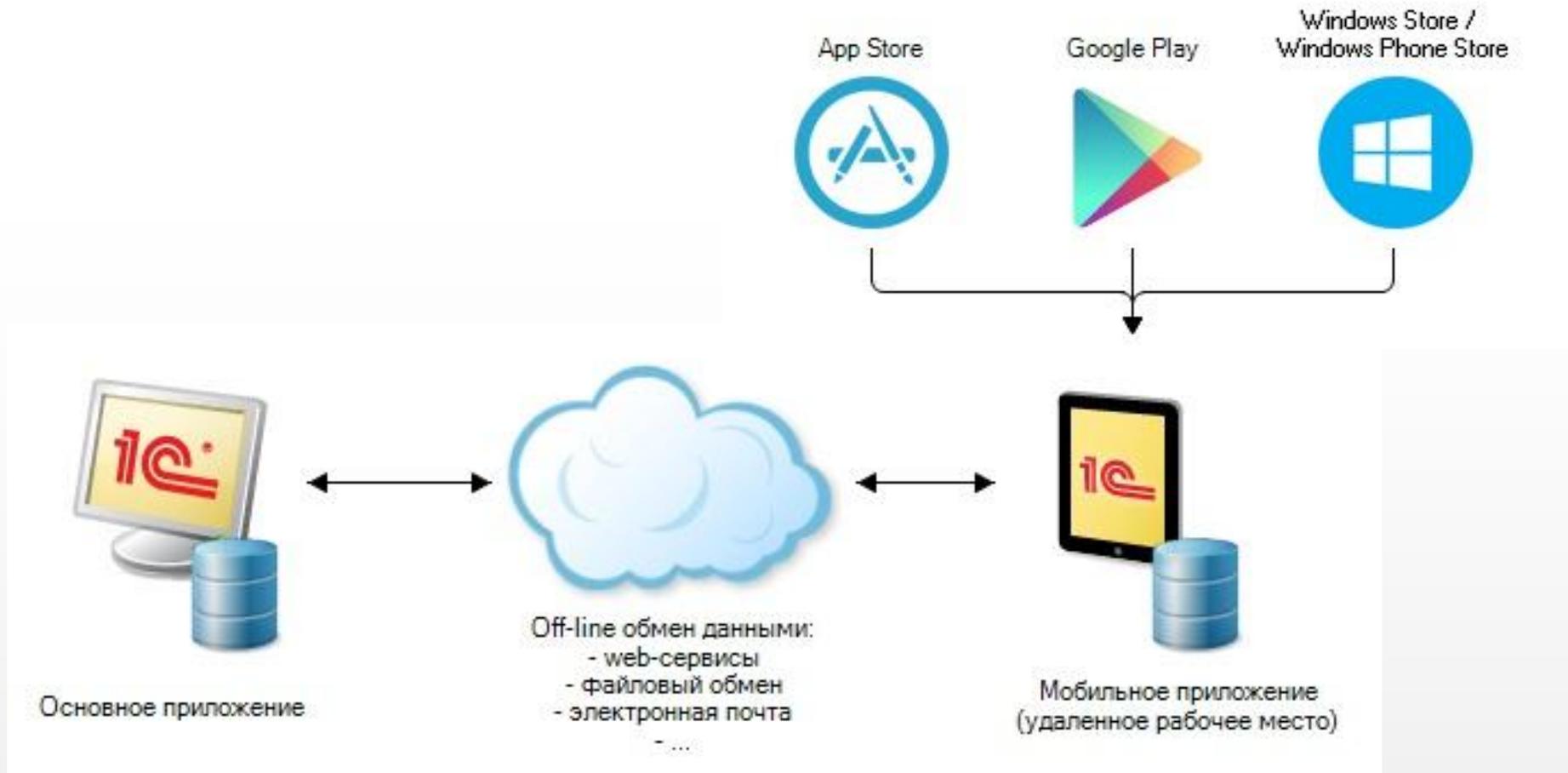


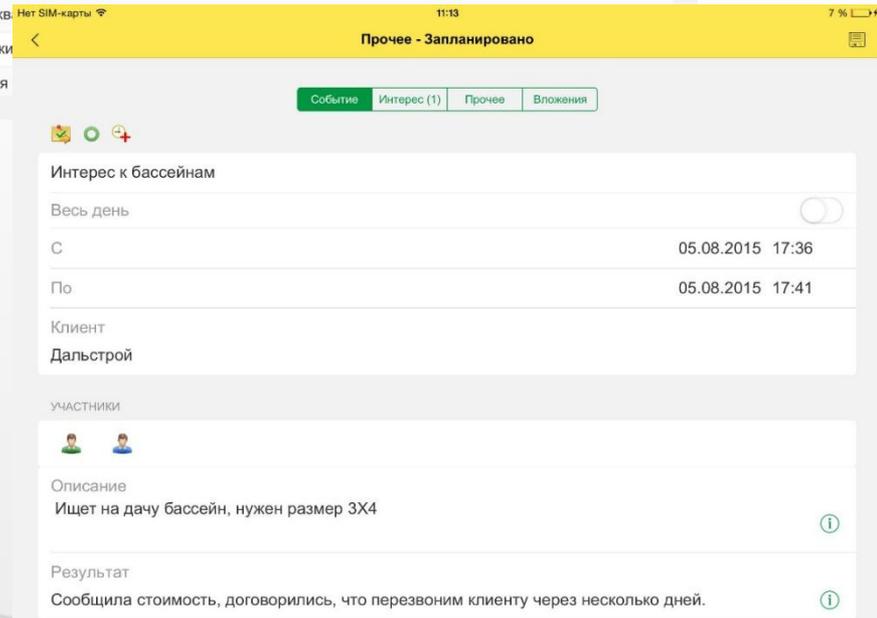
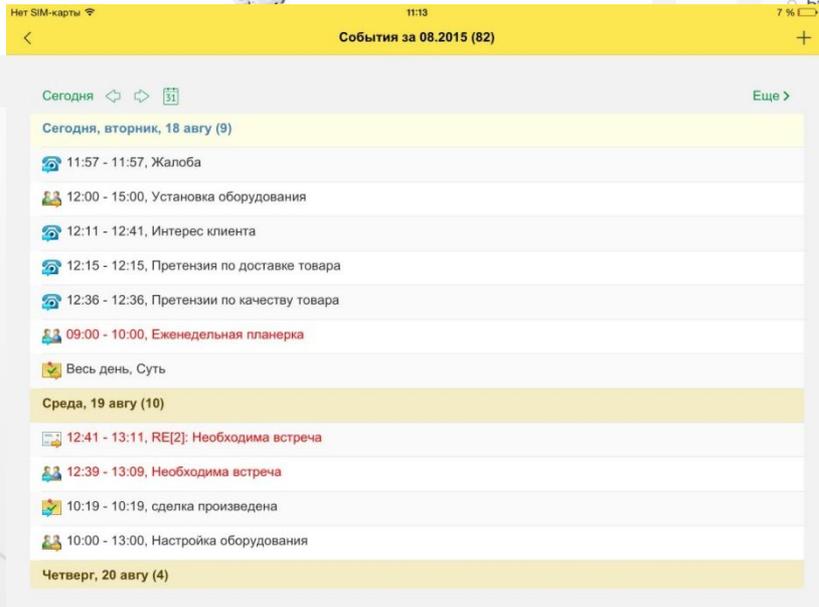
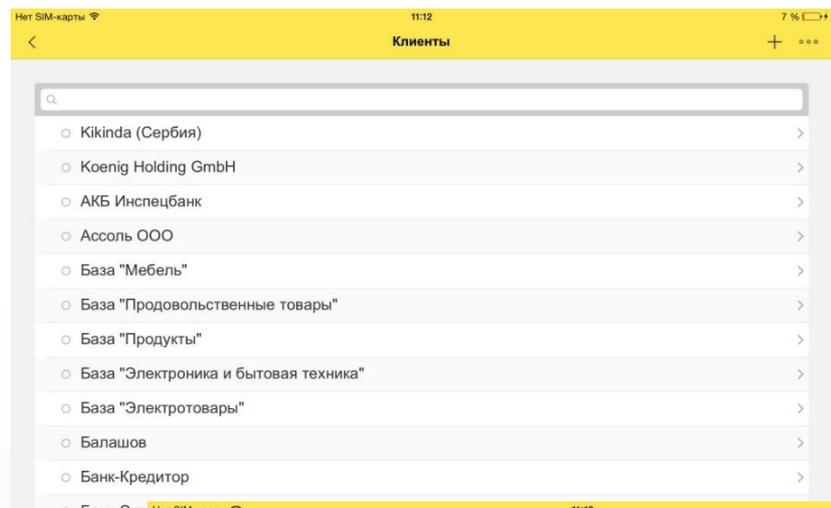
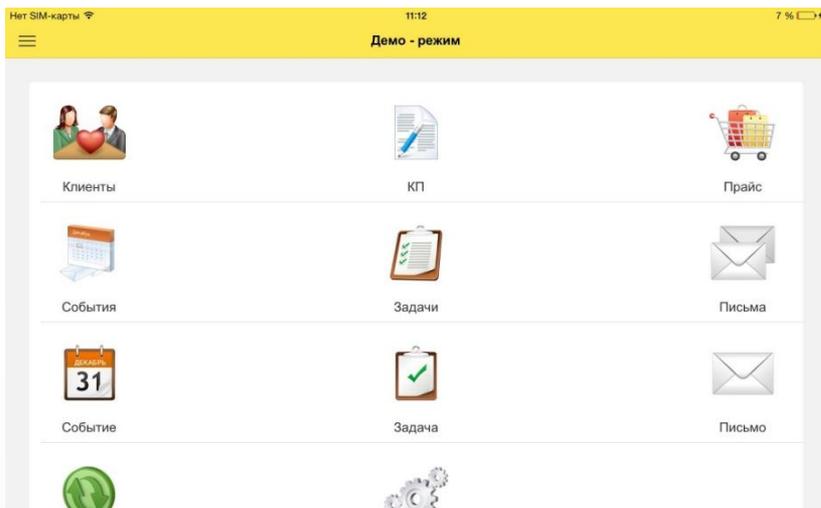
Динамика звонков



Мобильность



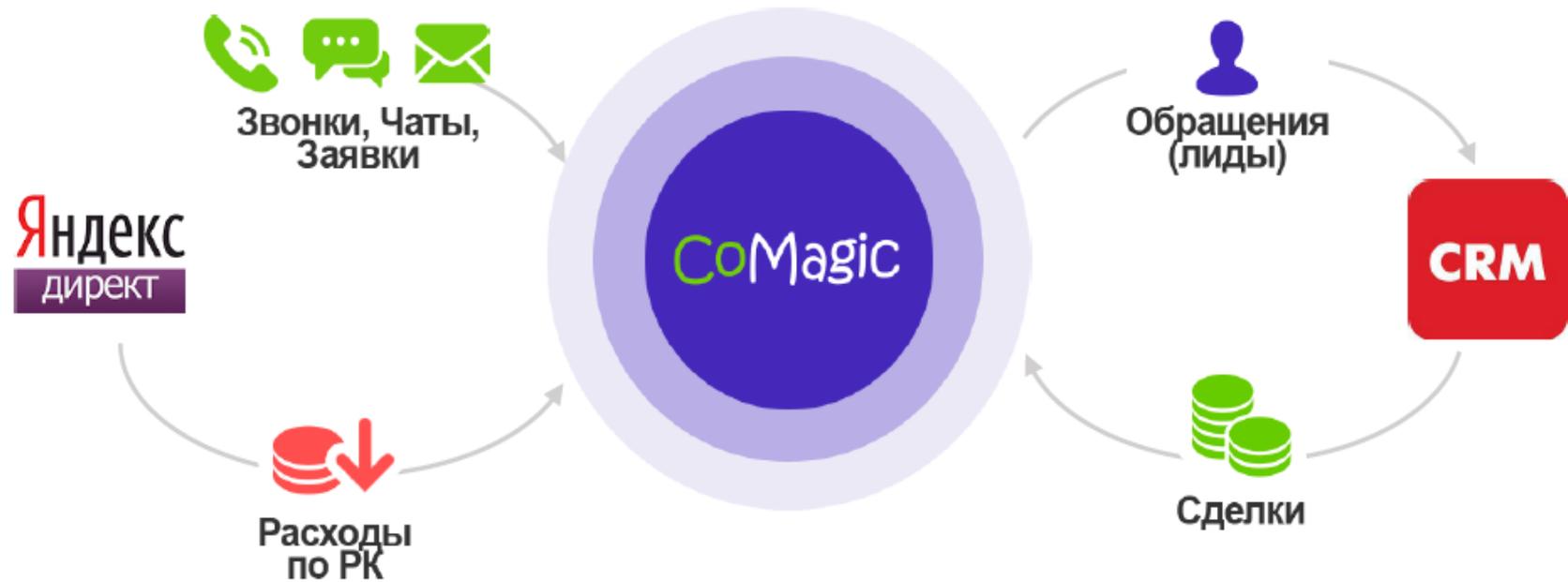




Дополнительно



Интеграция всех систем, сервисов и каналов коммуникаций



- Сервисы SMS-рассылок (например, SMS4b.ru)
- Сервисы/продукты для управления временем:
 - MS Outlook
 - MS Exchange Server
 - Google Calendar
- Сервисы геолокации:
 - Яндекс карты
 - Google Maps
 - 2GIS
- Сервисы информационной поддержки:
 - ЛИК Бизнес
 - 1С:Контрагент
 - СПАРК-Риски



- Универсальный обмен данными со всеми типовыми конфигурациями от фирмы «1С» последнего поколения:
 - 1С:Бухгалтерия предприятия 3
 - 1С:Управление небольшой фирмой 1.6
 - 1С:Управление торговлей 11.3
 - 1С:Комплексная автоматизация 2.1
 - 1С:ERP 2.2
- Обмен данными выполняется автоматически по событийной модели и без участия пользователей
- Обмен не требует изменения типовых конфигураций
- Настройка обмена выполняется с помощью мастера



- Методики по использованию интеграций с сервисами и приложениями
 - Настройка обмена через универсальный формат:
 - Общая настройка обмена данными в решении 1С:CRM 3.0
 - Общая настройка обмена данными в решении 1С:CRM 3.0 через прямое подключение
 - Общая настройка обмена данными в решении 1С:CRM 3.0 через другие каналы связи
 - Настройка обмена в конфигурации 1С: Управление небольшой фирмой
 - Настройка обмена в конфигурации 1С:Бухгалтерия предприятия
 - Настройка обмена в конфигурации 1С:Комплексная автоматизация
 - Настройка обмена в конфигурации 1С:Управление торговлей
 - Настройка обмена в конфигурации 1С:ERP



CRM-Эффект



- Ускорение сделок от 1,5 до 5 раз
- Увеличение числа успешных сделок на 40%
- Исключение потери заявок клиентов
- Освобождение до 50% времени сотрудников
- Появление обоснованной системы мотивации персонала
- Рост продаж на 15% даже при базовом внедрении
- Сокращение затрат на сервис в 2 раза
- Оптимизация маркетингового бюджета
- 100% контроль исполнения поручений
- Ввод в работу нового сотрудника за 3 дня
- Снижение зависимости компании от персонала



Спасибо за внимание!

Алексей Кудинов

ALKU@rarus.ru

Skype: RARUS-ALKU

+7 (909) 945-85-84

www.1CRM.ru

