

ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА "1С:CRM. МОДУЛЬ ДЛЯ 1С:ERP И 1С:КА2"

Решение "1С:CRM. Модуль для 1С:ERP и 1С:КА2" позволяют организовать эффективную работу отделов продаж, сервисного обслуживания, логистики, маркетинга, аналитической службы, службы качества и других подразделений на всех этапах взаимодействия с клиентами и внутри компании. Решение позволяет управлять всеми процессами взаимодействия с клиентами, работой с партнерами, поставщиками, организацией взаимоотношений внутри компании, созданием единого информационного пространства. Решение также предназначено для создания единого информационного пространства организации или холдинга совместно с конфигурациями "ERP Управление предприятием 2" или "Комплексная автоматизация 2".

Конфигурация "1С:CRM. Модуль для 1С:ERP и 1С:КА2" может использоваться совместно с другими отраслевыми решениями, разработанными на базе конфигураций "ERP Управление предприятием 2" и "Комплексная автоматизация 2", образуя единую комплексную информационную систему.

В дополнение к типовым возможностям "1С:ERP Управление предприятием 2" и "1С:Комплексная автоматизация 2" конфигурация обеспечивает:

- **Управление клиентской базой.** Сбор всех данных о клиентах в единую клиентскую базу компании, подробная характеристика о каждом клиенте и контактном лице, расширенная аналитика по клиенту, динамика изменения состояния отношений с клиентами, возможность быстрого ввода и доступа к информации о клиенте, отслеживание взаимосвязей между клиентами, прикрепление различных типов файлов к карточкам клиента с отслеживанием истории их изменений, визуальная настройка отображения списка клиентов в зависимости от наложенных условий.

Партнеры (Клиенты)

Создать Создать на основании Запустить бизнес-процесс Все Создать нового

Основной менеджер:

Наименование	Форма собственности	Бизнес-регион	Дата реп...	Возраст	Классификация
Kikinda (Сербия)	Компания	Сербия	07.06.2010		
АВИКА	Компания		14.12.2015		
Алхимов А.А.	Компания	Санкт-Петербург	07.06.2010		Разовый клиент_CZ
Альтаир	Компания	Владивосток	23.12.2011		
Альфа	Компания	Москва	25.11.2010		Постоянный клиент_AX
Альфа-Протон	Компания	Москва	01.12.2011		
Ассоль	Компания	Москва	22.08.2010		
База "Продовольственные товары"	Компания	Москва	07.06.2010		
База "Электроника и бытовая техника"	Компания	Москва	07.06.2010		
Балашов	Частное лицо	Липецк	07.06.2010	2	
Банк Клиентс	Компания	Псков	07.06.2010		

Начать диалог Вести диалог Возвратный звонок Исходящий звонок Послать e-mail Создать поручение Послать SMS Назначить встречу Прочие события

Контактные лица История клиента Информация о клиенте

Алхимов А.А.
 Основной менеджер: **Гладилкина Вера Михайловна**
 Отрасль:
 Комментарий

Тип отношений: **Бизнес-регион Санкт-Петербург**

Вид	Значение
Телефон	(495) 809-90-90
Электронная почта	svet_alf@mail.ru
Адрес доставки	119019, Москва г, Москва, Арбатская пл, до...
Адрес	119019, Москва г, Москва, Арбатская пл, до...

- **Управление контактами с клиентами**, учет истории контактов с клиентами, регистрация интересов клиентов, диспетчеризация контактов клиентов в режиме реального времени, оперативная передача информации между отделами, планирование контактов, шаблоны типовых контактов с клиентами, выделенное рабочее место для обработки массовых обращений клиентов. Планирование количества контактов с клиентами в разрезе менеджеров, подразделений, план-фактный анализ контактов.

Kikinda (Сербия) (Партнер)

Главное Файлы Взаимосвязи Договоры Договоры лизинга **Документы клиента** История классифика... История реквизитов Еще...

Взаимодействия по клиенту "Kikinda (Сербия)"

Создать Найти... Отменить поиск Обновить Создать на основании Привязать взаимодействия Все

Вид: Взаимодействия Объект: Все документы Ответственный: Все

Вид документа	Номер	Дата	Описание	Сумма	Ва...	Партнер	Контактное л...	Уча
Электронное пись...	00-00000001	10.02.2017 13:5...	Fwd: Модуль CRM			Kikinda (Сер...	Смирнов Оп...	basf
Электронное пись...	00-00000010	10.02.2017 16:4...	проверка входящего письма с вложе...			Kikinda (Сер...	Смирнов Оп...	basf
Событие	УУ00-000001	10.02.2017 17:1...	проверка входящего письма с вложе...			Kikinda (Сер...	Смирнов Оп...	
Электронное пись...	00-00000011	13.02.2017 10:1...	Уважаемый Смирнову Олегу Иванов...			Kikinda (Сер...	Смирнов Оп...	
Электронное пись...	00-00000014	13.02.2017 10:2...	Уважаемый Смирнову Олегу Иванов...			Kikinda (Сер...	Смирнов Оп...	
Электронное пись...	00-00000015	13.02.2017 10:4...	Уважаемый Смирнову Олегу Иванов...			Kikinda (Сер...	Смирнов Оп...	
Бизнес-процесс	00-000007	20.02.2017 19:5...	1.1 Продажа	150 000,00		Kikinda (Сер...	Смирнов Оп...	
Событие	УУ00-000005	21.02.2017 11:2...	Бизнес-процесс от 20.02.2017/ 1.1 П...			Kikinda (Сер...	Смирнов Оп...	
Электронное пись...	00-00000016	21.02.2017 11:3...	Коммерческое предложение клиенту ...			Kikinda (Сер...	Смирнов Оп...	

Бизнес-процесс от 20.02.2017/ 1.1 Продажа

Готов к КП, ждет на два кондиционера
 Клиент: [Kikinda \(Сербия\)](#)
 Контактное лицо: [Смирнов Олег Иванович](#)

Статус: **Запланировано**
 Результат:
 Ответственный: **Федоров Борис Михайлович**
 Подразделение: **Отдел продаж торгового направления**

Автор: **Федоров Борис Михайлович**
 Основание: **Бизнес-процесс 00-000007 от 20.02.2017 19:51:09**

- **Управление рабочим временем (тайм-менеджмент)**, просмотр запланированных контактов (встреч, совещаний и т.д.) в "Календаре", подбор участников встречи с учетом их занятости, одновременный просмотр календарей нескольких пользователей (или групп), цветное отображение событий в

календаре, использование графиков работы пользователей, резервирование и планирование занятости помещений, ведение "Списка дел" с возможностью резервирования из него времени в календаре, регулярное планирование контактов (совещаний, встреч и т.д.).

The screenshot displays a software interface for task and calendar management. At the top, it shows the date '21 февраля 2017 г' and navigation options. The main area is divided into three sections:

- Calendar View (Left):** A monthly calendar for February 2017, with the 21st highlighted. Below it are filters for 'Отборыв' (Selection) and 'Показывать' (Show), including options like 'Контрольная точка проекта' and 'Маркетинговые мероприятия'.
- Task List (Middle):** A list of tasks for the day, including 'Подготовить демо базу' and 'Заполнение контактной информации клиентов'. A specific task 'Приглашение на мероприятие - обзор' is expanded to show details like '09:15 - 12:00'.
- Task Details (Right):** A detailed view of the 'Приглашение на мероприятие - обзор' task, showing completion status, importance, department, and responsible person (Федоров Борис Михайлович). It also includes a table of client information.

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

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

Карта маршрута | Список этапов

Подготовка коммерческого предложения

Исполнитель: Основной менеджер клиента

Вид исполнителя: Основной менеджер клиента

Будет использоваться менеджер Клиента, указанного в бизнес-процессе

Настройки этапа

Длительность: 1 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.

Создаваемые на этапе объекты

Добавить | Еще

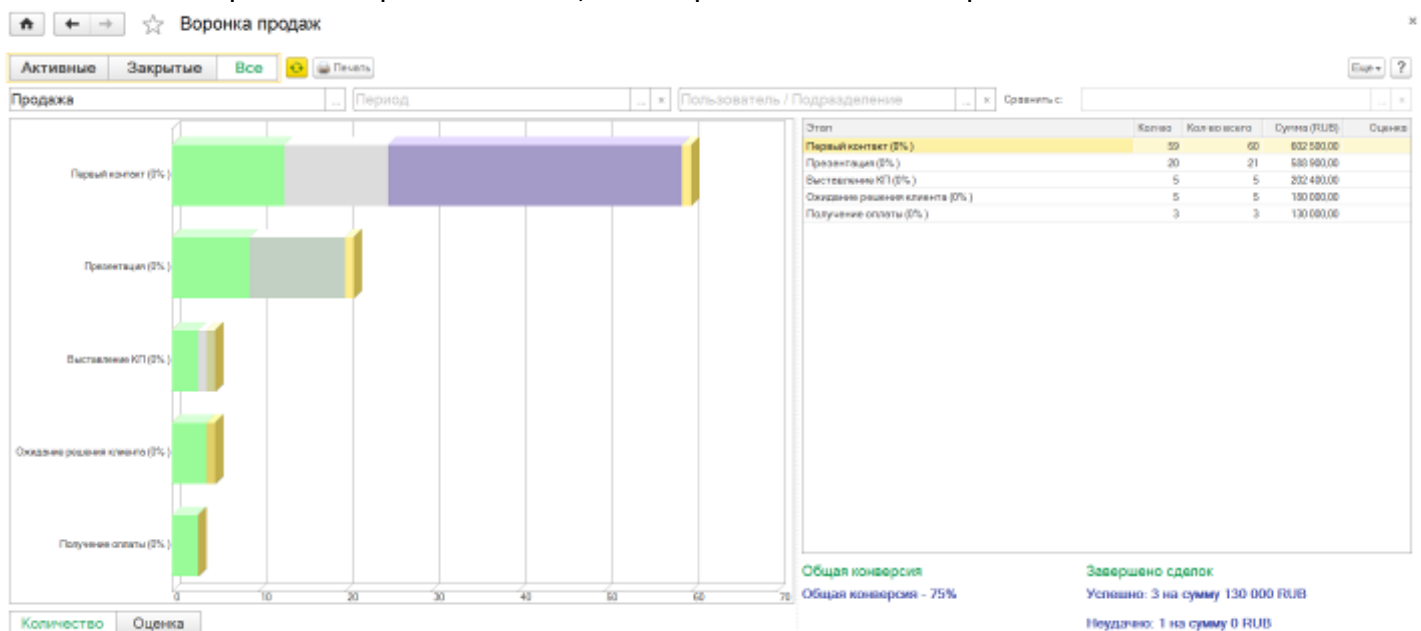
Обязательный	Вид объекта	Этап основания
<input checked="" type="checkbox"/>	Коммерческое предложение	
<input type="checkbox"/>	Исходящее электронное письмо	
<input type="checkbox"/>	Событие	

Описание:

- Создаем документ "Коммерческое предложение". Создаем в нем столько вариантов предложений сколько просит клиент (рекомендуется делать минимум два варианта - вилку, чтобы дать клиенту самому принимать решение).
- Отправляем полученные варианты через команду в документе Печать - Отправить по email

Записать и закрыть | Отмена

- Управление продажами.** Управление стадиями и этапами продажи на основе бизнес-процессов, создание типовых шаблонов действий по продаже. Контроль и анализ просроченной задолженности. Назначение цен и скидок, механизм автоматической подготовки коммерческих предложений и договоров на основе корпоративных шаблонов (в MS Word или OpenOffice). Механизм оперативного управления и анализа цикла продаж - "воронка продаж", создание различных вариантов просмотра "воронки продаж" и планирование по их выполнению. Планирование продаж в различных разрезах: номенклатуре, клиентам, проектам, менеджерам и подразделениям, план-фактный анализ продаж



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

Анализ источников первичного интереса

Сформировать Найти... Свернуть все группы Развернуть все группы Еще 0 Печать... 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 продажи (RUB)
Акция	9	4	44,44	189,01	21,00	47,25	850,56	87 221,00
Обзвон клиентов по текущей клиентской базе для кросс-продаж	2	1	50,00	100,00	50,00	100,00	100 000,00	24 000,00
Реклама в газете "Садовод"	7	3	42,86	189,01	27,00	63,00	850,56	63 221,00
Без указания источника	11	3	27,27					114 240,00
Рекомендация клиента	11	3	27,27					114 240,00
Кoenig Holding GmbH	4	2	50,00					69 000,00
База "Электроника и бытовая техника"	1	1	100,00					57 000,00
Свет (Чертаново)	2							12 000,00
Рекомендация сотрудника	1							
Авакумов Вадим Иванович	1							
Касатина Вера Алексеевна	1							
Рекомендация сотрудника клиента	2							
Г-н Лавочкин Илья Леонидович	1							
Исаков Олег Владимирович	1							
Сайт компании	6	1	16,67					42 000,00
Итого	6	1	16,67	189,01	5,73	21,00	850,56	42 000,00
	33	9	27,27					312 461,00

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

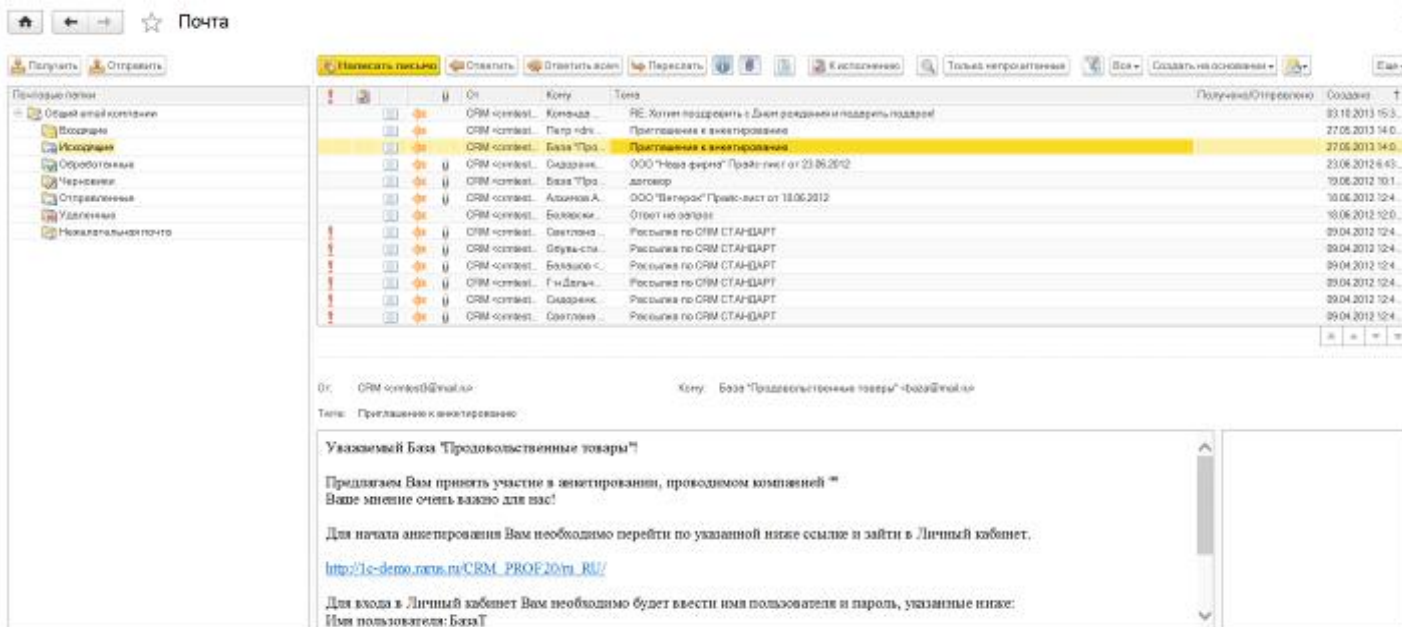
Персональные настройки пользователя Непомнящий Алексей Геннадьевич

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

Вид оповещения	SMS	Email	Напоминание	Срок оповещ.	Пери.	Отбор
Оповещения о значимых событиях						X
Оповещать о новых документах по выбранным клиентам	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X	X	X
Оповещать о новых документах по выбранным проектам	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X	X	X
Оповещать о Коммерческом предложении с суммой более	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X	X	100 000,00
Оповещать о Счете на оплату с суммой более	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X	X	50 000,00
Оповещать о поступлении оплаты от закрепленных клиентов	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	X	X	X
Оповещения о событиях/задачах						X
Оповещать о новых событиях/задачах	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	X	X	X
Оповещать о новых входящих письмах	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	10 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
Оповещать о просроченных событиях/задачах	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	X	X	X
Оповещать о просроченных контрольных точках	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X	X	X
Оповещать о сроках окончания срока задич	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	X	X	X
Оповещения о запланированных событиях						X
Оповещение 1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	10 мин.		X
Оповещение 2	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1 ч.		X
Оповещение 3	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	10 мин.		X
Оповещение о дате рождения						X

Записать и закрыть Записать Закрыть ?

- Методики.** Раздел "Решения" с рекомендациями по решению различных задач в программе. Рекомендации разбиты по имеющимся подсистемам программы и данные разделы планируется регулярно обновлять. Раздел также предназначен как руководство по началу работы с CRM-системой.
- Облегчение выполнения рутинных операций.** Почтовый менеджер, позволяющий использовать преимущества интеграции CRM системы с электронной почтой. Легкая подготовка отчетов, помощник ввода новых клиентов, автоматическое заполнение коммерческих предложений и договоров на основе информации системы, передача документов и сделок на другого менеджера, настраиваемые фильтры. Многоступенчатый анализ отчетов с возможностью сохранения результата одного отчета и передачи его в другой отчет для последующего анализа.



- **Интеграция с другими системами.** Система имеет широкие возможности взаимодействия с другими приложениями и обеспечивает:
 - ✓ интеграцию с Microsoft Office и/или OpenOffice для подготовки печатных форм договоров, коммерческих предложений или других типовых документов на основе утвержденных шаблонов;
 - ✓ возможность интеграции 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; интеграция с SMS и электронной почтой;
 - ✓ двухсторонний обмен данными с учетными системами: "1С:Бухгалтерия 8", "1С:Бухгалтерия 7.7", "1С:Упрощенная система налогообложения";
 - ✓ загрузку адресных классификаторов и другой справочной информации с ИТС или Интернет;
 - ✓ обновление/загрузка прайс-листов от поставщиков, загрузка клиентов и их контактной информации из внешних файлов в форматах MS Excell, *.txt, MS Outlook;
 - ✓ обмен данными с другими приложениями через текстовые файлы, DBF-файлы и XML-документы.
- **Планирование проектов.** Декомпозиция проектов по этапам, планирование затрат по проектам с загрузкой из профессиональных программ.
- **Оперативное управление выполнением проектов.** Управление выполнения этапов проектов в Календаре с отображением ответственных/исполнителей по этапам проектов через механизм контрольных точек. Старт по этапам проекта бизнес-процессов используемых в компании. Анализ: карточка проекта, план-фактный анализ выполнения проектов. Использование подсистемы оповещений по выбранным проектам в компании и индивидуальная настройка под каждого пользователя. Загрузка рассчитанных данных по проектам из внешних программ.

Планирование процессов и проектов

Выбор периода: [+] [-]

Дата начала: 01.06.2012 [-] [+]

Дата окончания: 31.08.2012 [-] [+]

Отборы по проектам

Подразделение: Группа маркетинга

Клиент: Все

Процессы и проекты

- Процессы и проекты
- Закрытие проекты
- Процессы
- Текущие проекты

Включать завершенные этапы

Отборы по сотрудникам

Исполнитель: Все

Ответственный: Все

Проект/процессы

Сотрудники

Обновить

Проценты

Еще

Исполнитель / Проект / Этап	июнь 12	июль 12	авг 12	Итого
НОРМА ВРЕМЕНИ (Производственный календарь)	100,0	100,0	100,0	
(НЕЗАПЛАНИРОВАННЫЕ ПРОЕКТЫ)				
Семинары и выставки				
Маркетинг				
Сергеева Юлия Владимировна				
Петрова Илона Сергеевна	106,0			
Бюджетирование проектов	106,0			

Создать

Найти...

Отменить поиск

Разбить по месяцам

Еще

Исполнитель	Проект	Этап	Нач.	Окон.	<	%	T	Комментарий
Петрова Илона Сергеевна	Бюджетирование про...	Офисная база	01...	15.0...	...	1...	3...	
Петрова Илона Сергеевна	Бюджетирование про...	Постановка и контроль	18...	22.0...	5	1...	4...	
Петрова Илона Сергеевна	Бюджетирование про...	Сопровождение	25...	30.0...	6	1...	4...	

Записки/планов

Диаграмма Ганта

Контрольные точки

- **Взаимодействие с корпоративными системами.** Двухсторонний обмен данными: контактами, событиями календаря, задачами, электронной почтой между MS Outlook, MS Exchange Server. Синхронизация с другими решениями через протокол SyncML, в том числе и с мобильными устройствами (Gmail, Outlook и другие).
- **Диспетчеризация,** рабочее место руководителей подразделений, менеджеров по приему и распределению входящих событий, контроль загруженности сотрудников подразделений с возможностью распределения/перераспределения загрузки между ними.

Календарь 07 марта 2017 г

Создать

Создать

Дневник

Неделя

Месяц

Еще

Все запланированные

2017 Март

Пн Вт Ср Чт Пт Сб Вс

31 01 02 03 04 05

06 07 08 09 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 6 7 8 9

Создание 11 апреля 2017 г.

Шкала времени

По вертикали

По горизонтали

Пользователи

Отобра

Добавить

Еще

Пользователи

- Отдел по работе с корпоративными клиентами
- Гришин Павел Сергеевич
- Селушкин Сергей Дмитриевич

07 марта, Вт

Гришин Павел Сергеевич

Селушкин Сергей Дмитриевич

00:00

01:00

02:00

03:00

04:00

05:00

06:00

07:00

08:00

09:00

10:00

11:00

12:00

13:00

14:00

15:00

16:00

17:00

18:00

19:00

Уточнить номер договора 11:30 - 15:00

Начало

Окончание

Тема

Клиент

26.06.2012 04:30

26.06.2012 06:00

29.05.2014 10:03

29.05.2014 10:33

Совещание по продажам

продажа

Алексеев Алексей Андреевич

Совещание по продажам

Статус:

Запланировано

Результат:

Ответственный:

Инициатор Алексей

Генеральный

Подразделение:

Администрация

Автор: Инициатор

- **Единое информационное пространство** с решениями 1С:ERP и 1С:КА позволяет использовать все возможности данных решений, без двойного ввода информации, все документы и справочники. Модуль включает в себя все возможности типовых конфигураций фирмы "1С", например, обмен данными с 1С:Документооборот, расширение инструментов по управлению продажами и т.д.