

1С:CRM ПРОФ

Новое решение на платформе 1С:Предприятие 8.0



1С:ПРЕДПРИЯТИЕ 8.0

CRM ПРОФ



1С:Предприятие 8.0. CRM ПРОФ

- ❖ Фирма "1С" и компания "1С-Рарус" объявляют о выпуске совместного программного продукта "1С:Предприятие 8.0. CRM ПРОФ".
- ❖ Конфигурация "1С:CRM ПРОФ" разработана в среде "1С:Предприятие 8.0" и поддерживает все преимущества этой современной технологической платформы:
 - масштабируемость,
 - простота администрирования и конфигурирования.



1С:CRM ПРОФ

- ❖ 1С:CRM ПРОФ - универсальное решение с возможностью использования как самостоятельной программы для автоматизации функций CRM, так и в качестве дополнения к функционалу CRM Типовых конфигураций фирмы "1С" на платформе 1С:Предприятие 8.0.
- ❖ 1С:CRM ПРОФ интегрируется (путем объединения) с типовыми конфигурациями:
 - 1С:Управление торговлей 8.0
 - 1С:Управление производственным предприятием 8.0
- ❖ При использовании 1С:CRM ПРОФ, как самостоятельной, отдельно стоящей конфигурации программа включает блок обмена данными с учетными системами: 1С:Бухгалтерия 8.0 и 1С:Бухгалтерия 7.7



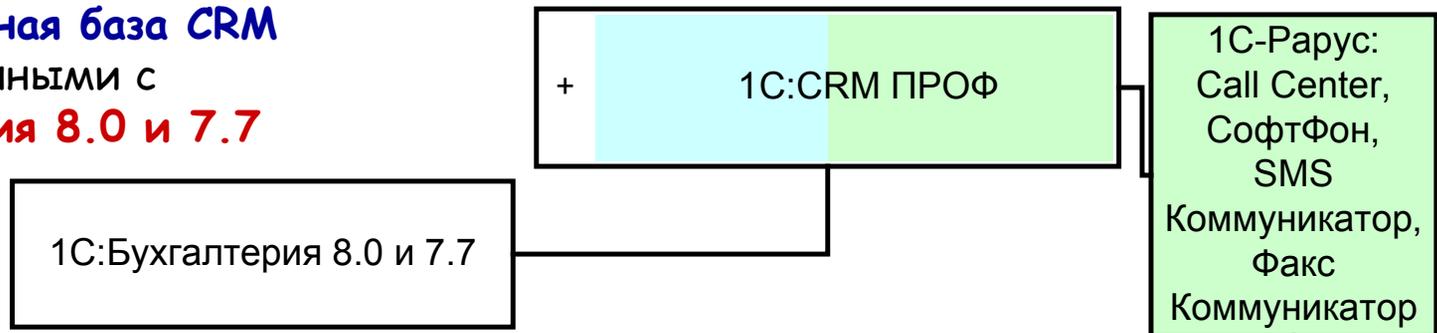
1С:CRM ПРОФ

Варианты взаимодействия 1С:CRM ПРОФ с конфигурациями 1С:8.0

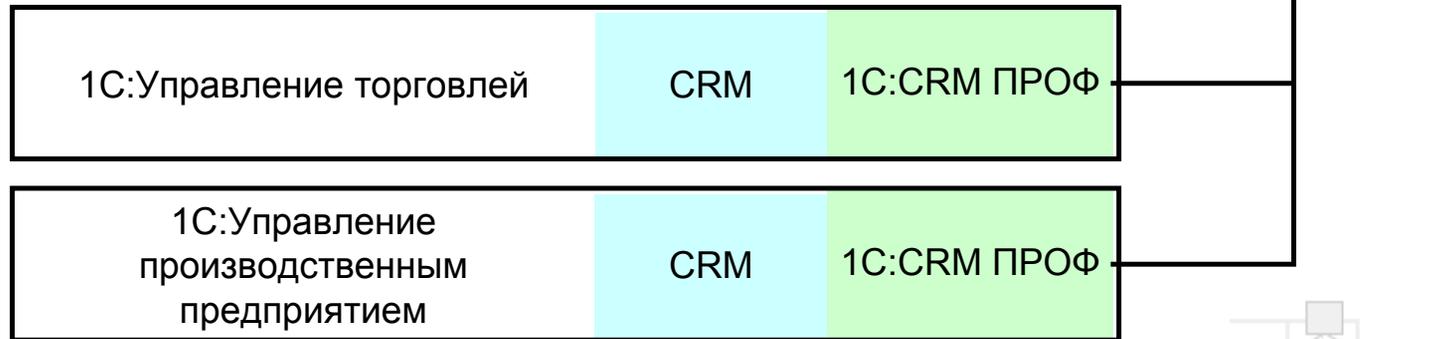
Самостоятельная база CRM

с **обменом** данными с

1С:Бухгалтерия 8.0 и 7.7



Встраивается
(объединением)
в конфигурации
1С:8.0 :
1С:УТ,
1С:УПП



Учетная система

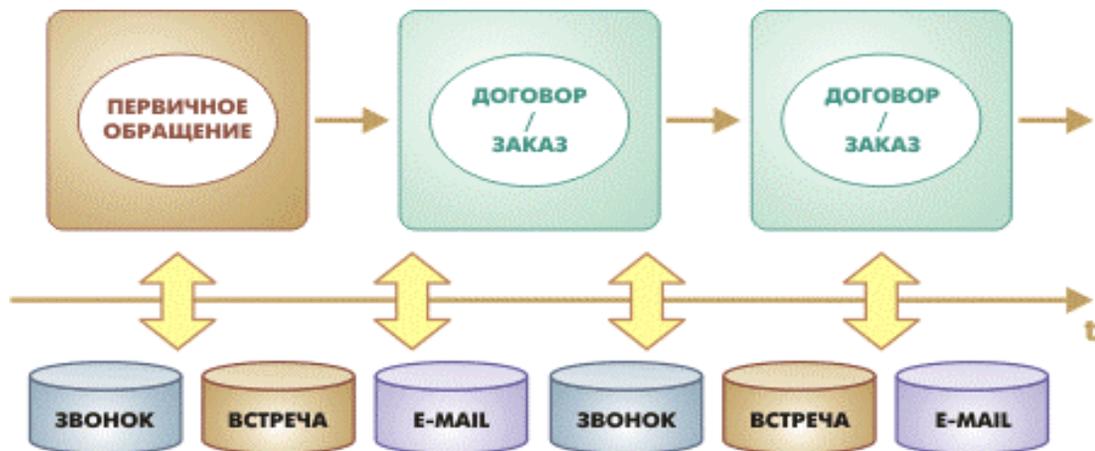
CRM система



Функциональность CRM ПРОФ

❖ 1С:CRM ПРОФ включает базовую подсистему CRM типовых решений: 1С:Управление торговлей и 1С:Управление производственным предприятием:

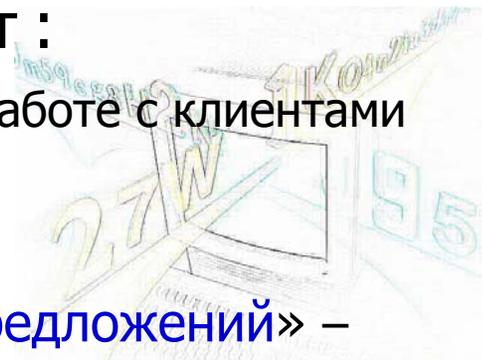
- **Контактная информация** по контрагентам и их сотрудникам,
- **Регистрация контактов** – событий с клиентами, историю взаимодействия,
- **Встроенный почтовый клиент** – регистрация обращения по e-mail,
- **Автоматические напоминания** о предстоящих контактах и других событиях,
- **Календарь** - планировать рабочее время и контролировать планов работников,
- **Анализ отношений** с клиентами, анализ причин срыва выполнения заказов,
- **Анализ продаж, сегментация клиентов.**



Функциональность CRM ПРОФ

❖ Дополнительно 1С:CRM ПРОФ включает :

- **Модуль управления Бизнес-процессами** по работе с клиентами
 - Типовые шаблоны бизнес-процессов
 - Отчетность, Воронка продаж
- **Механизм формирования «Коммерческих предложений»** – автоматически формирует печатную форму в Word.
- **Управление Маркетингом** – планирование Маркетинговых компаний, диаграмма Ганта, Телемаркетинг.
- **Модуль Сервисного обслуживания:** гарантийный ремонт, запросы на обслуживание
- **База знаний:** по продажам, товарам, конкурентам, сервису
- **Аналитический блок** – анализ взаимосвязей, прогнозирование
- **Рабочий стол менеджера по продажам** – новый подход в дизайне интерфейсов



- Создать**
- Событие [Все](#)
 - Интерес клиента [Все](#)
 - Контрагент [Все](#)
 - Контактное лицо [Все](#)
 - Продажа [Все](#)
 - Обращение [Все](#)
 - Маркетинг [Все](#)
 - Письмо [Все](#)

- История**
- Событие 00000053 от ...
 - Событие 00000052 от ...
 - Прспект А
 - Маркетинговая камп...
 - Событие 00000051 от ...
 - Обращение клиента 0...
 - ЗеН
 - Ломов Кий
 - Коммерческое предложе...
 - Пименов Савелий

Текущие события 02.06.2005

Время	Тип	Вид	Контрагент	Тема
8:06:53			КарнавалРИО	восстановить контакт
8:07:32			Прспект А	переговоры

Просроченные события

Дата	Тип	Вид	Контрагент	Тема
13.12.04			Инвема	Фв: Установка контакто...
15.02.05			Дом быта	позвонить
22.02.05			Бытовая техника (Волго...	Договорится о проведе...
13.04.05			Монолит	встреча презентация ПП
23.04.05			Свет	интерес к товару
23.04.05			Дом быта	корректировка счета
23.04.05			Эвикон-И	презентация ПП
13.05.05			Прспект А	напомнить о продаже
21.05.05			ЖНЦ	333sdfdggg
23.05.05			ЖНЦ	erewtyuhdjk

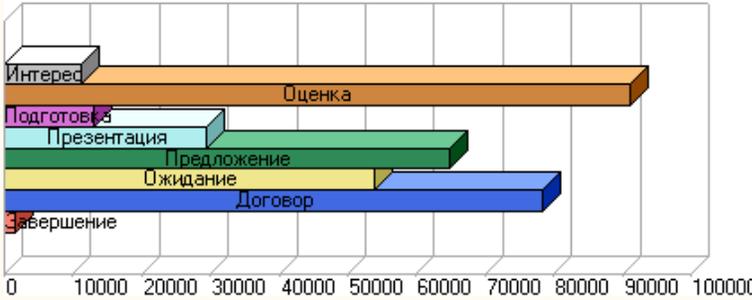
Актуальные задачи [Все](#)

Дата	Стадия	Бизнес-процесс	Контрагент
21.05.05	Завершение	Продажа 12 от 21.05.2...	ЗеН
21.05.05	Оценка	Продажа 13 от 21.05.2...	ДонМаш
21.05.05	Оценка	Продажа 14 от 21.05.2...	ЖНЦ
21.05.05	Подготовка	Продажа 15 от 21.05.2...	КиноСоло
21.05.05	Презентация	Продажа 16 от 21.05.2...	Колобок
21.05.05	Предложение	Продажа 17 от 21.05.2...	ПетроБАР
21.05.05	Ожидание	Продажа 18 от 21.05.2...	Прспект А
21.05.05	Отправка догово...	Заключение договора ...	САпер
21.05.05	Договор	Продажа 19 от 21.05.2...	САпер
21.05.05	Завершение	Продажа 22 от 21.05.2...	СоюзИнвест

Интересы клиентов [Все](#)

Дата	Состояние	Контактное лицо / контрагент	Сумма
17.05.05	В работе	Паровозов Степан / КарнавалР...	10 000,00
17.05.05	Не обработан	Козлов Костя / ...	1 200,00
20.05.05	Не обработан	Кучерявый Сергей / ...	23,00

Воронка продаж Сумма



Стадия	Сумма	Оценка	Количество
Интерес	11 223,00		3
Оценка	91 023,00	4 551,15	3
Подготовка	12 900,00	1 290,00	1
Презентация	29 300,00	4 395,00	1
Предложение	64 800,00		1
Ожидание	53 777,00	40 332,75	2
Договор	78 455,00	364,00	2
Завершение	1 554,00	1 554,00	2
	343 032,00	52 486,90	



Управление Бизнес-процессами

❖ Преимущества:

- Четкие инструкции для сотрудников. Правильная работа в стандартных ситуациях
- Выявление проблем, совершенствование процесса, больше успешно завершенных процессов, копирование лучшего опыта
- Контроль за состоянием бизнеса: сколько всего открытых процессов, на каком этапе, когда закончатся – Повышение управляемости
- Прогнозирование продаж – Воронка продаж

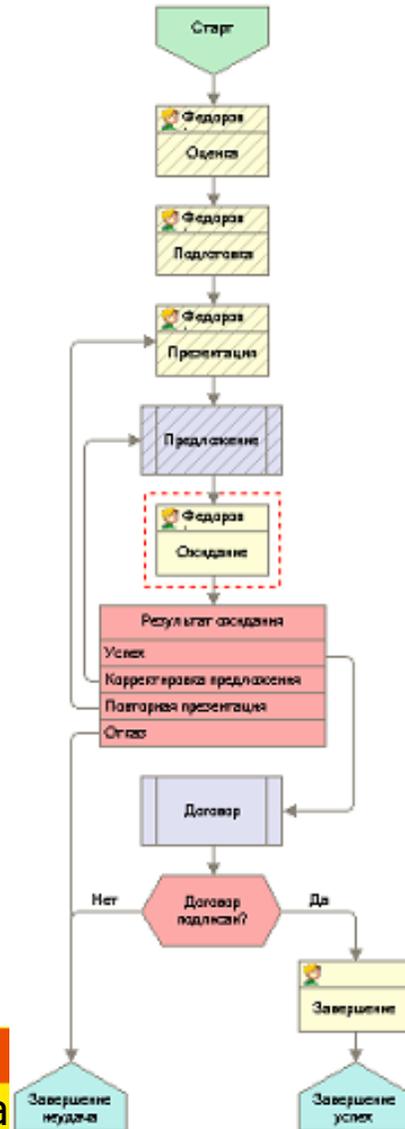


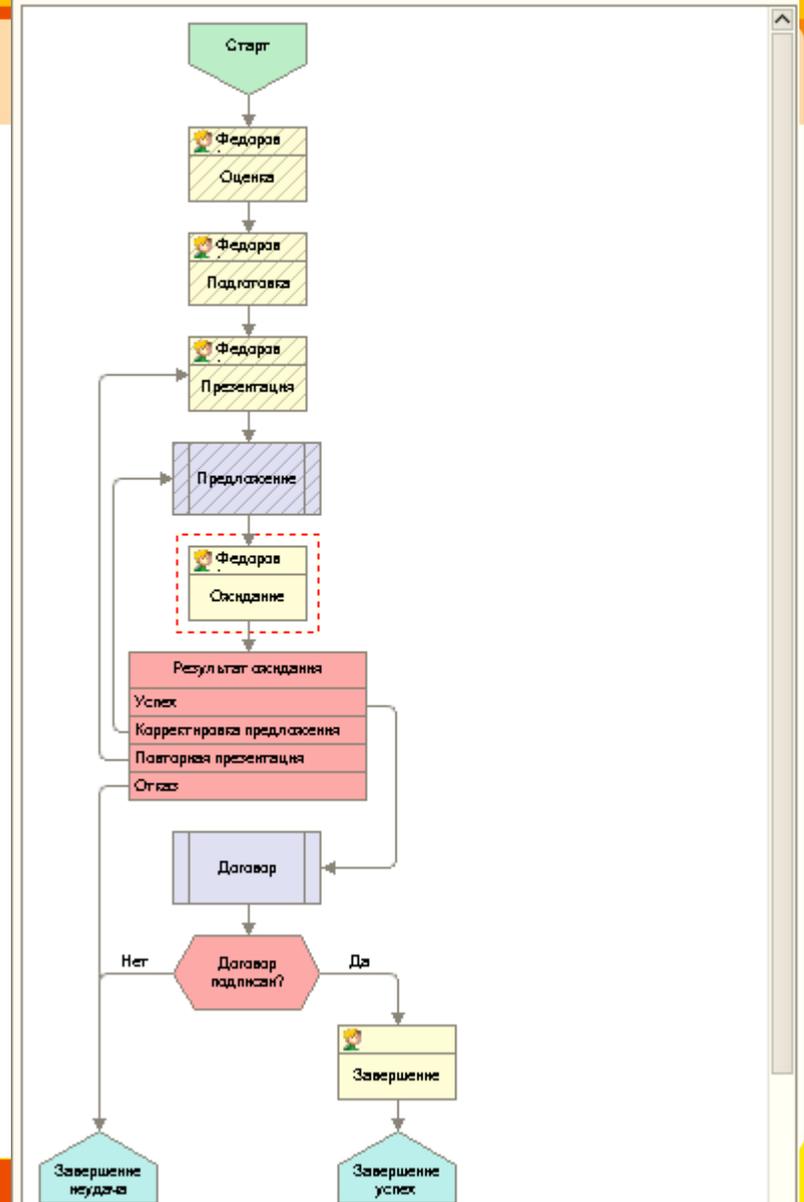
Схема бизнес-процесса Продажа

❖ Модуль управления Бизнес-процессами по работе с клиентами обеспечивает:

- Создание типовых шаблонов бизнес-процессов продаж
- Автоматическое создание задач по стадиям
- Контроль состояния БП
- Построение отчетов (Воронка продаж)

❖ Готовые шаблоны:

- Продажа
- Согласование
- Подписание договора



Создание Шаблона Бизнес процесса

Шаблон бизнес процесса: ТЕСТ_Продажа новая для ввода на основании интереса клиента

Продажа ▾ Действия ▾

Наименование: Код: Учет по сумме

Карта маршрута

```

graph TD
    Start([Старт]) --> Eval[Оценка]
    Eval --> Prep[Подготовка]
    Prep --> Pres[Презентация]
    Pres --> Offer[Предложение]
    Offer --> Wait[Ожидание]
    Wait --> Result{Результат ожидания}
    Result -- Успех --> Offer
    Result -- "Корректировка предложения" --> Pres
    Result -- "Повторная презентация" --> Offer
    Result -- Отказ --> EndYes{Да}
    Offer --> EndYes
    EndYes --> Contract[Договор]
    Contract --> EndNo{Договор по выписки?}
    EndNo -- Нет --> EndNo
    EndNo -- Да --> EndYes
    
```

Настройка маршрута

Оценка

Описание:
 Выяснить потребности клиента, Бюджет, Заинтересованных лиц и Спонсора

Длительность: дн. час. мин.

Напомнить об окончании за: дн. час. мин.

Основное действие

Событие

Вероятность успешного окончания : (%)

Исполнители

Исполнитель
 Федоров (администратор)

Комментарий:

Старт Бизнес процесса Продажа

Обычно бизнес процесс Продажа вводится на основании Документа «Интерес клиента». Можно выбрать необходимый шаблон БП, исполнителя первого этапа.

После старта бизнес процесс Продаж, автоматически создает **Задачу** для исполнителя первого Этапа бизнес процесса.

Продажа: Продажа (Новый) *

Действия | Перейти | Файлы

Номер: 00000019 от: 18.10.2005

Контрагент: Заря Важность: Высокая

Контак. лицо: Костромин Михаил Ожид. дата продажи: 15.11.2005

Шаблон: Продажа Сумма: 93 988,18 USD

Тема: интерес к нашему товару

Проект: Автор: Федоров Борис Михайлович

Источник: Почтовая рассылка Первый исполнитель: Федоров Борис Михайлович

OK | Закрыть

Задача и карта маршрута Бизнес процесса

Задача: Задача 93 от 18.11.2005 2:31:49

Действия: Перейти Файлы ?

Номер: от: 18.11.2005 2:31:49

Бизнес-процесс: [Продажа №00000019 от 18.10.2005 2:30:29](#)

Контрагент: [Заря](#) / [Костромин Михаил](#)

Тема: [интерес к нашему товару](#)

Точка маршрута: **Оценка**

Выяснить потребности клиента, бюджет, заинтересованных лиц и спонсора

Планируемая дата выполнения: 19.11.2005 2:31:49

напомнить об окончании: 19.11.2005 7:31:49

Действие: **Создать - "Событие"**

Результат

Вероятность успешного окончания: %

Следующий исполнитель: ... x

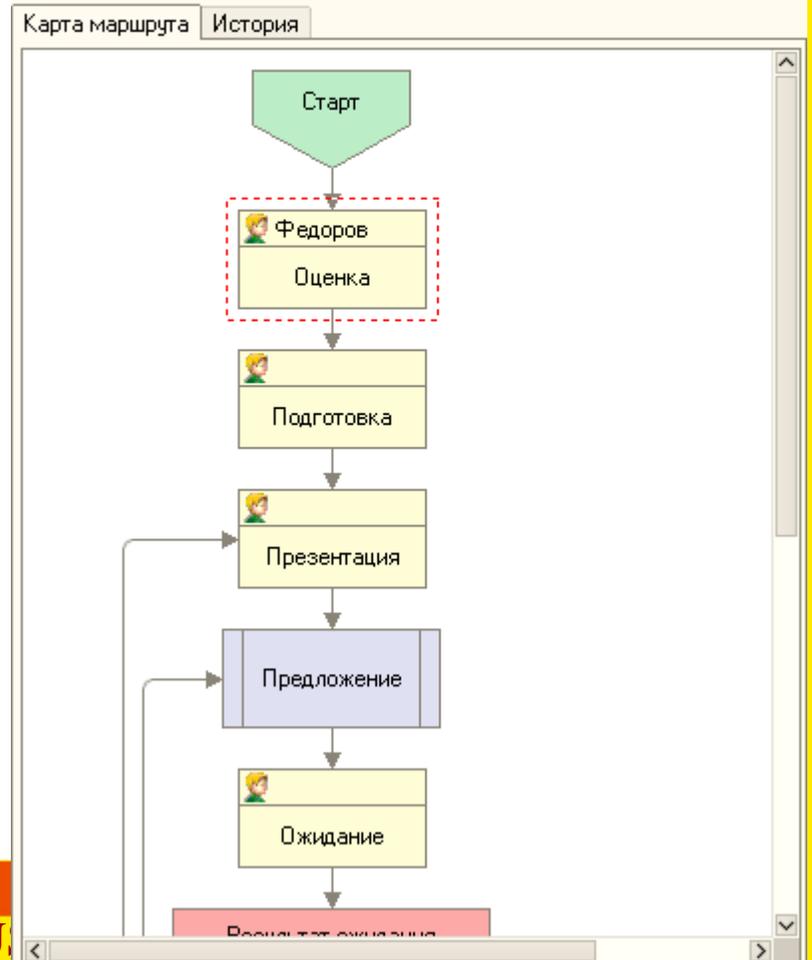
Выполнена

Карта маршрута бизнес-процесса: Продажа 00000019...:29 → x

Бизнес-процесс: [Продажа №00000019 от 18.10.2005 2:30:29](#)

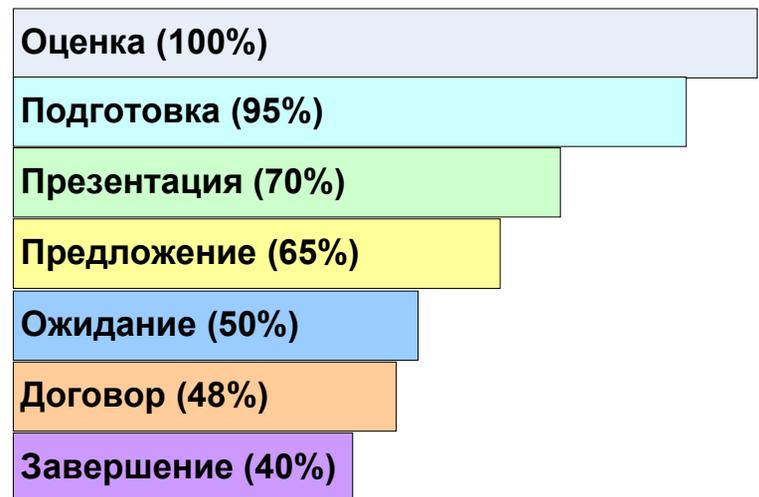
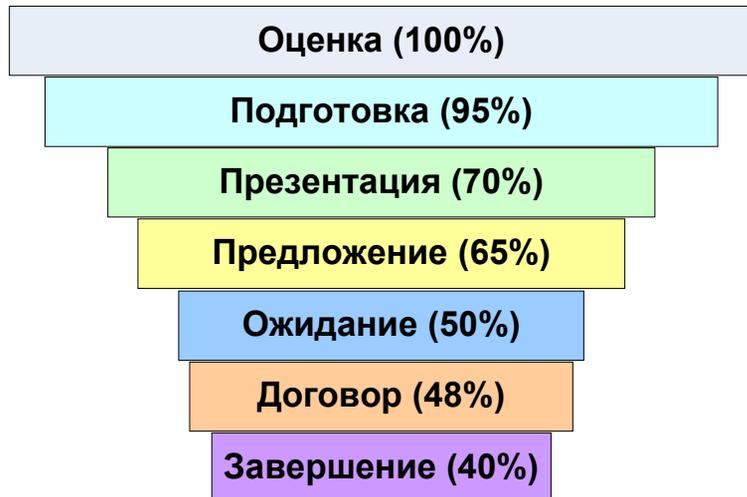
Точка маршрута: **Оценка**

Оценка: **93 988,18 USD** **5 %** **4 699,41 USD**



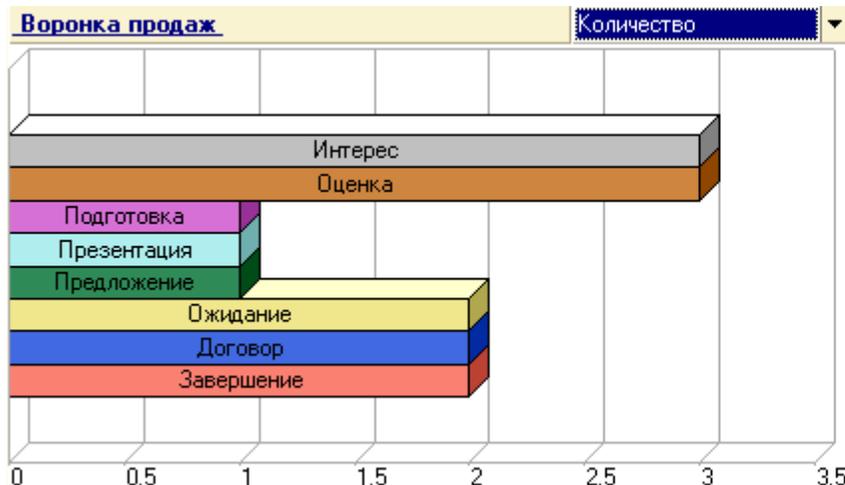
Воронка продаж

- ❖ Разделение процесса продажи на этапы
- ❖ Контроль количества и причин потерь клиентов
- ❖ Создание эталонной воронки продаж – норматив потери клиентов при переходе от одного этапа к другому
- ❖ Контроль отклонений, выявление причин, корректировка
- ❖ Прогноз продаж, контроль сроков и суммы ожидаемых продаж
- ❖ Отчеты: текущее состояние, отклонение от эталона

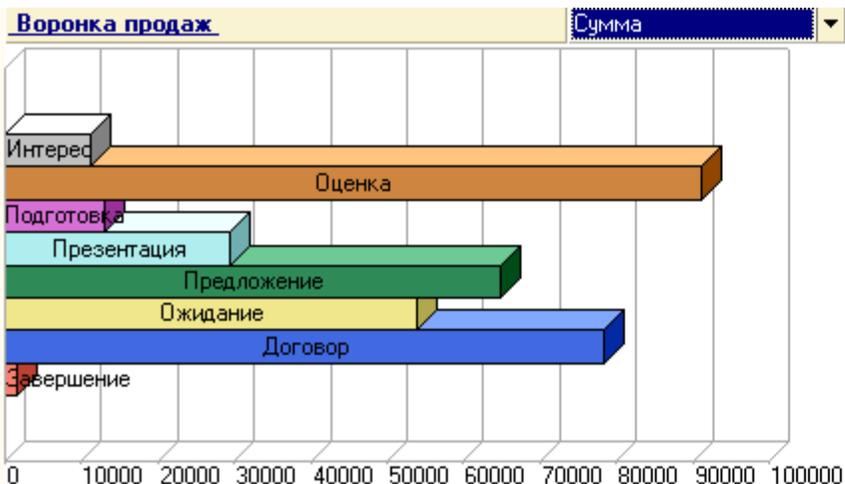


Воронка продаж

(по количеству, доходу и оценке дохода продаж)



Стадия	Сумма	Оценка	Количество
Интерес	11 223,00		3
Оценка	91 023,00	4 551,15	3
Подготовка	12 900,00	1 290,00	1
Презентация	29 300,00	4 395,00	1
Предложение	64 800,00		1
Ожидание	53 777,00	40 332,75	2
Договор	78 455,00	364,00	2
Завершение	1 554,00	1 554,00	2
Итого			
	343 032,00	52 486,90	



Стадия	Сумма	Оценка	Количество
Интерес	11 223,00		3
Оценка	91 023,00	4 551,15	3
Подготовка	12 900,00	1 290,00	1
Презентация	29 300,00	4 395,00	1
Предложение	64 800,00		1
Ожидание	53 777,00	40 332,75	2
Договор	78 455,00	364,00	2
Завершение	1 554,00	1 554,00	2
Итого			
	343 032,00	52 486,90	

Документ Интерес клиента

Предназначен для фиксирования и последующей обработки Интересов клиентов к покупке. **Позволяет оценить перспективность клиента и определить дальнейшие действия по продаже.** Результат - старт БП Продажа.

Интерес: Интерес клиента 00000005 от 10.07.2005 20:42:21

Действия | Перейти | Файлы

Номер: 00000005 от: 10.07.2005 20:42:21 [Заполнить анкету "Перспективность клиента"](#)

Контрагент: Заря Состояние: В работе

Контакт. лицо: Козлов Михаил Важность: Высокая

Ожидание

Сумма: 93 988,18 USD Дата продажи: 15.09.2005

Товары (5 поз.) | Описание

N	Номенклатура	Ед.	К	Количест...	Цена	Сумма	Всего	Сумма без скид...
1	Миксер BINATONE HM 212,6 ск...	шт	1,000	12,000	968,00	11 616,00	13 706,88	11 616,00
2	Кофеварка BRAUN KF22R	шт	1,000	23,000	616,00	14 168,00	16 718,24	14 168,00
3	Комбайн MOULINEX A77 4C	шт	1,000	21,000	352,00	7 392,00	8 722,56	7 392,00
4	Соковыжималка BINATONE JE...	шт	1,000	45,000	132,00	5 940,00	7 009,20	5 940,00
5	Мясорубка ЭКМ-3	шт	1,000	55,000	737,00	40 535,00	47 831,30	40 535,00

Тип цен: Оптовая

Всего (USD): **93 988,18**

НДС (сверху): **14 337,18**

Проект: напомнить

Источник: Почтовая рассылка Автор: Федоров Борис Михайлович

Основание: Ответственный: Федоров Борис Михайлович

Начать продажу OK Записать Закрыть



Документ Обращение клиента

Предназначен для фиксирования и дальнейшей обработки важных обращений клиентов: **Проблемы, Претензии, Вопросы**. Взаимодействует с Базой знаний.

Аналитика:

- Область
- Причина,
- Тип
- Состояние
- Важность
- Ответственный
- Дата закрытия
- Решение (база знаний)

Обращение клиента: Обращение клиента 00000002 от 07.07.2005 12:24:37

Действия | Перейти | Файлы

Номер: 00000002 от: 07.07.2005 12:24:37

Контрагент: Пластинформ | Состояние: В работе

Контакт. лицо: Иванушкин Иван Ильич | Важность: Высокая

Область: Обувь

Тип: Претензия | Причина: Поломка

Описание Решения

Претензии к качеству обслуживания. Задержки с доставкой.

В открытом состоянии: **8 дней** напомнить

Дата закрытия: 15.07.2005 Автор: Федоров Борис Михайлович

Основание: | Ответственный: Федоров Борис Михайлович

OK Записать Закрыть

Документ Маркетинговая компания

Предназначен для планирования и управления маркетинговыми компаниями.

Аналитика: Источник информации, Направление бизнеса, Проект, Ответственный исполнитель, Плановые затраты, Фактические ...

Бюджетирование

Учет затрат

Анализ эффективности

Маркетинговая компания: Маркетинговая компания 00000002 от 15.08.2005 18:54:50

Действия | Перейти | Файлы

Номер: 00000002 от: 15.08.2005 18:54:50

Название: **Выставка "100 лучших товаров России"** Дата начала: 15.08.2005

Источник: Выставка "Торговые технологии" Дата окончания: 31.08.2005

Направление бизнеса: Продукты, напитки, табак Состояние: Запланирована

Показатели

Валюта: USD

План. затраты: 1 200,00 План. количество интересов: 3 000 Тираж: 15 000,00 чел.

Факт. затраты: 2 800,00 План. сумма продаж: 65 000,00 Объем: 0,000 м. кв (Выс...

Описание

Цель: проинформировать потенциальных покупателей

Аудитория: посетители выставки

Описание:

напомнить

Автор: Федоров Борис Михайлович

Проект: Ответственный: Федоров Борис Михайлович

OK Записать Закрыть

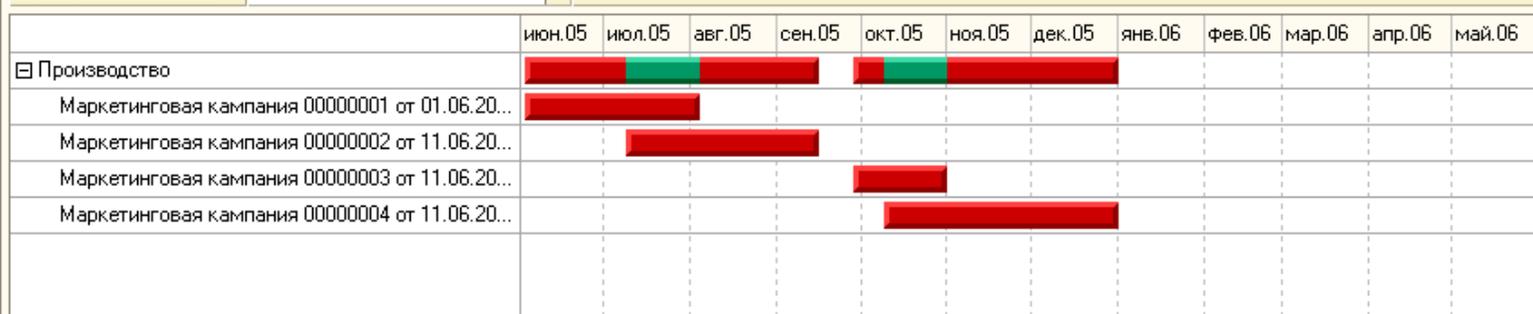


Рабочий стол Маркетинг

🔍 Дела
👤 Интересы клиентов
👥 Контрагенты
👤 Контактные лица
💰 Продажи
❗️ Обращения
📊 Маркетинг

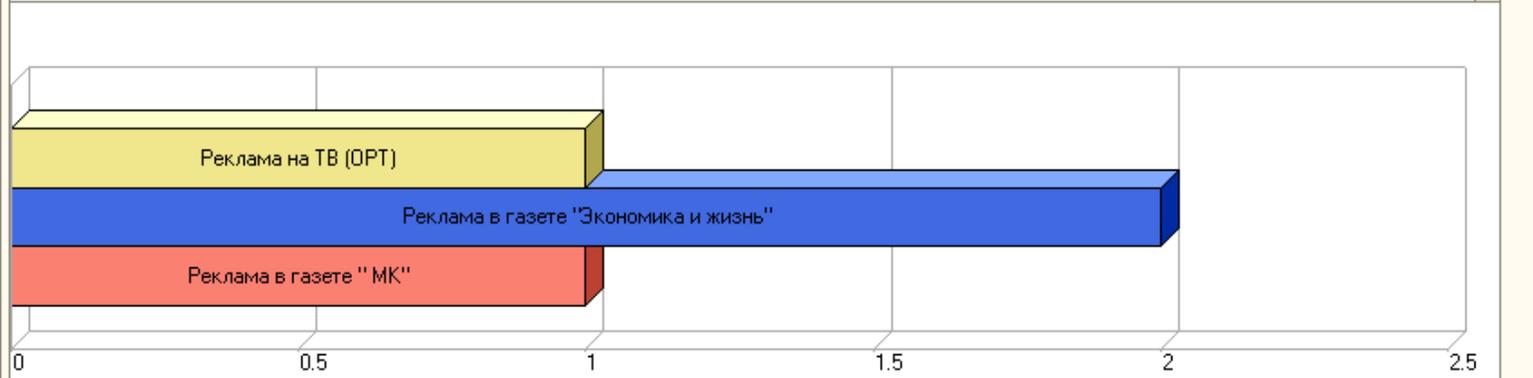
Открытые кампании			События	
Дата	Состояние	Цель	Дата	Тема
01.06.05	Запланирована	повысить продажи на 15%	01.06.05	dsafghjk
11.06.05	Запланирована	проверить эффективность		
11.06.05	Запланирована	повысить продажи на 20%		
11.06.05	Запланирована	привлечь новых клиентов		

Диаграмма Ганта | Направление бизнеса



Анализ | **Экран информации** | Количество

Гистограмма горизонтальная объемная



Планы по развитию

- ❖ Развитие и совершенствование текущего функционала
- ❖ Разработка аналитического блока, отчетности
- ❖ Разработка WEB- интерфейса
- ❖ Интеграция с КПК – карманный компьютер

- ❖ Подготовка методических материалов. По внедрению программы 1С:CRM
- ❖ Сотрудничество с партнерами. Обучение совместное продвижение

Состав поставки 1С:CRM ПРОФ

❖ Основная поставка "1С:Предприятия 8.0. CRM ПРОФ"

(стоимость 300\$) включает:

- платформу "1С:Предприятие 8.0"
- конфигурацию "1С:CRM ПРОФ"
- полный комплект документации
- лицензию на использование системы "1С:Предприятие 8.0" (ключ аппаратной защиты) на одно рабочее место
- лицензию на использование конфигурации "1С:CRM ПРОФ" (ключ аппаратной защиты) на одно рабочее место
- диск ИТС (информационно-технологического сопровождения) полугодовая подписка.



❖ Для расширения количества рабочих мест пользователи "1С:CRM ПРОФ" могут приобрести необходимое количество дополнительных многопользовательских лицензий на конфигурацию, на платформу "1С:Предприятие 8.0", а также лицензию на использование сервера "1С:Предприятия 8.0".

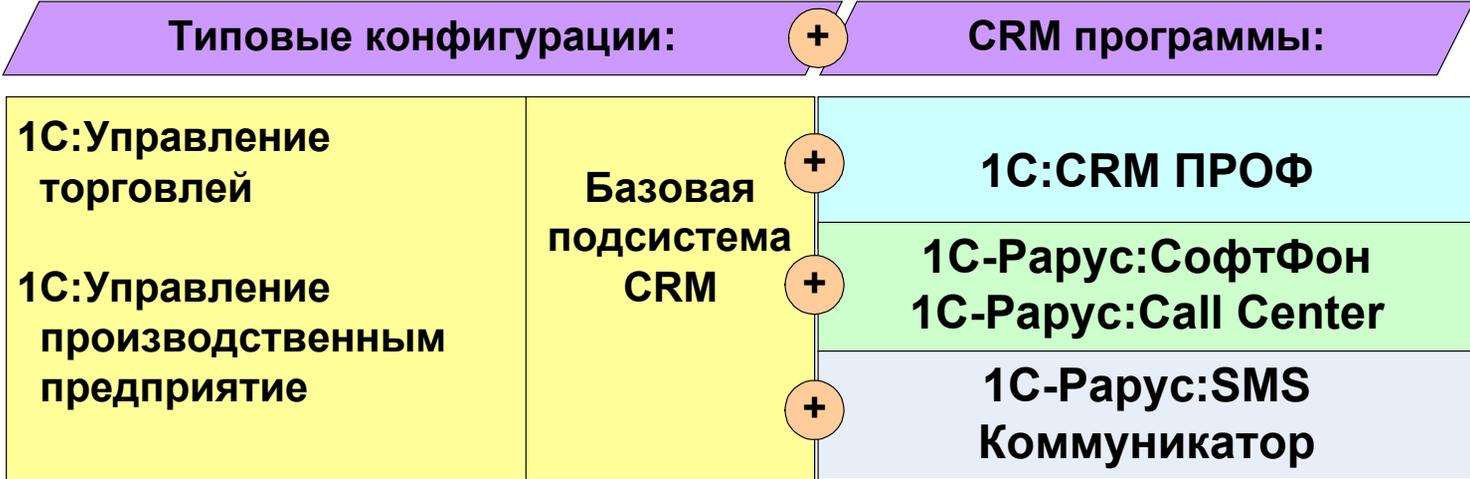
Ценообразование

1С:CRM ПРОФ	Цена	Прим.
1С:Предприятие 8.0 CRM ПРОФ	300	
1С:CRM ПРОФ. Дополнительная лицензия на 1 рабочее место	150	
1С:CRM ПРОФ. Многопользовательская лицензия на 5 рабочих мест	700	
1С:CRM ПРОФ. Многопользовательская лицензия на 10 рабочих мест	1300	

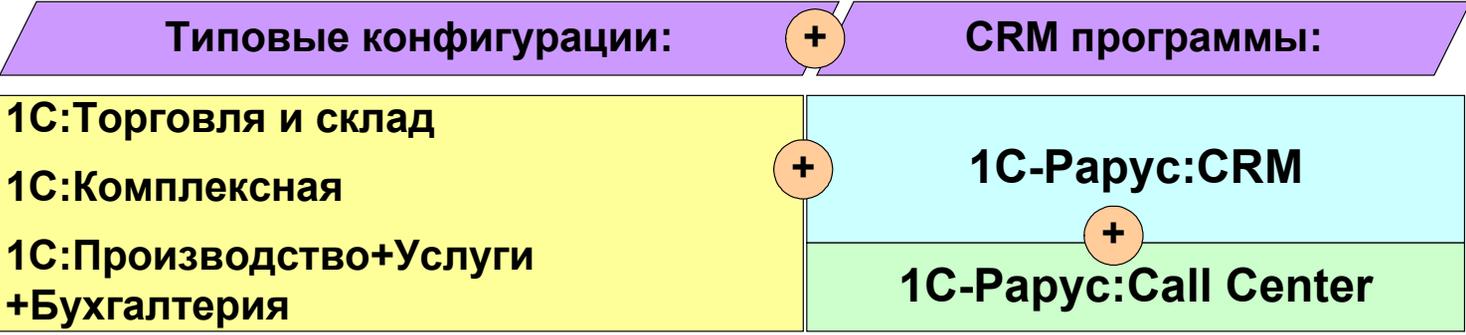
Расчет стоимости с учетом количества пользователей (число пользователей выбрано произвольно)										
ПП / Число пользователей:	1	6	11	16	21	31	41	51	71	101
1С:CRM ПРОФ	300	1000	1600	2300	2900	4200	5500	6800	9400	13300
Лицензии на платформу 1С:8.0	-	520	1000	1520	1900	2900	3800	4600	6500	9000
Лицензия на сервер 1С:8.0	-	-	-	1200	1200	1200	1200	1200	1200	1200
Итого:	300	1520	2600	5020	6000	8300	10500	12600	17100	23500

- ❖ Предусмотрен апгрейд с «1С-Рарус:CRM» на «1С:CRM ПРОФ»
- ❖ Для партнеров фирмы «1С» предусмотрены скидки и NFR версии. Цены для партнеров можно получить, отправив запрос по адресу crm@rarus.ru.

Обзор CRM решений



1С:Предприятие 8.0



1С:Предприятие 7.7

Спасибо за внимание !!!

1С-Рарус WWW.RARUS.RU

тел.(095) 250-6383, 250-6393

CRM@RARUS.RU



Смирнов Роман

smir@rarus.ru

+7 903 7744-524