



1С:ПРЕДПРИЯТИЕ

1С:CRM. Модуль для 1С:ERP и 1С:Комплексная автоматизация 2

Решение «1С:CRM. Модуль для 1С:ERP и 1С:Комплексная автоматизация 2» предназначено для создания единого информационного пространства организации или холдинга на основе «1С:ERP Управление предприятием» или «1С:Комплексная автоматизация 2».

Продукт «1С:CRM. Модуль для 1С:ERP и 1С:Комплексная автоматизация 2» позволяет использовать все возможности данных решений в единой конфигурации без двойного ввода информации. Модуль включает в себя все возможности типовых конфигураций фирмы «1С», например, обмен данными с «1С:Документооборот», расширение инструментов по управлению продажами и т. п.

РЕШЕНИЕ «1С:CRM. МОДУЛЬ ДЛЯ 1С:ERP И 1С:КОМПЛЕКСНАЯ АВТОМАТИЗАЦИЯ 2» ПОМОГАЕТ ОРГАНИЗОВАТЬ ЭФФЕКТИВНУЮ РАБОТУ:

- Отделов продаж
- Сервисного обслуживания
- Логистики
- Маркетинга
- Аналитической службы
- Службы качества и других подразделений на всех этапах взаимодействия с клиентами, партнерами и поставщиками компании



ОСНОВНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ:

Управление клиентской базой. База потенциальных клиентов, управление лидогенерацией и передача в «Воронку продаж», динамика изменения состояния отношений, просмотр взаимосвязей, прикрепление файлов к карточке клиента, визуальное отображение списка клиентов в зависимости от условий.

Помощь в выполнении рутинных операций: мастер по принятию входящих обращений с быстрой идентификацией и регистрацией клиента, встроенный почтовый менеджер. Автозаполнение КП и договоров. Многоступенчатый анализ отчетов с возможностью сохранения результата одного отчета и передачи его в другой для последующего анализа.

Взаимодействия. История общения с клиентами, регистрация интересов клиентов, передача информации между отделами, планирование взаимодействий, мастер быстрого приема и диспетчеризации обращений, «Автомотиватор». Обработка обращений из соц. сетей и мессенджеров. Панель ключевых показателей для управления клиентской базой, «виджеты» для оценки работы менеджеров.

Управление бизнес-процессами (BPM): Готовые бизнес-процессы по работе с клиентами с настройкой «под себя», создание новых процессов без программирования. Создание регламента работы с клиентами по продаже, сервисному обслуживанию, работы с рекламациями, исполнению поручений. Добавление, согласование, редактирование документов и их версий (Workflow) в рамках имеющихся бизнес-процессов и вне их.

Управление продажами. Управление этапами продажи на основе документа Интерес и его состояний. Контроль и анализ просроченной задолженности. Назначение цен и скидок. Оперативное управление продажами с помощью «Воронки продаж», планирование эталонной воронки и сравнение с фактом

Маркетинг. Управление маркетинговыми кампаниями, включая:

- Планирование, бюджетирование, согласование, проведение и анализ эффективности маркетинговых кампаний (ROI)
- Телемаркетинг, персонифицированные электронные (e-mail, SMS) рассылки, интеграция с сервисами e-mail-рассылки (например, Unisender)
- Интеграция с сервисами лидогенерации (заявки, формы обратной связи на сайтах, заказы обратного звонка и т.д.)
- Сегментирование клиентов (статические и динамические сегменты), автоматический ABC/XYZ-анализ.

Подсистема оповещений. Оповещения: напоминания, email, SMS. Индивидуальная настройка оповещений для планируемых/просроченных событий, задач.

Показатели. Индивидуальные показатели менеджеров (KPI). Настраиваемые «виджеты» на рабочих местах с контролем по менеджерам/подразделениям/организации. Назначение прав доступа на ключевые показатели в разрезе менеджера/подразделения/организации.

Триггеры. Триггеры-роботы, настроенные в решении, помогают продавать и общаться с клиентами. Они информируют клиента о поступлении оплаты и готовности к отгрузке, менеджера – о входящем e-mail по интересу, оповещают потенциального клиента о сроке ответа на его запрос, создают интерес клиента (лида) на основании заявки с сайта.

Управление рабочим временем (тайм-менеджмент). Работа с запланированными встречами, совещаниями в Календаре и в Списке дел. Планирование встречи с учетом их занятости сотрудников.

Проекты. Декомпозиция проектов по этапам. Планирование ресурсов с ограничением по ресурсам или срокам. Управление этапами с помощью контрольных точек в Календаре. План-фактный анализ выполнения проектов. Индивидуальная настройка оповещений по проектам.

Оmnikanальность:

- Встроенный почтовый клиент позволяет получать и отправлять письма из CRM-системы, используя протоколы SMTP и POP3/IMAP
- Обработка запросов в решении из социальных сетей и мессенджеров: ВКонтакте, Telegram, Viber
- Интеграция с офисными и IP АТС: Panasonic KX-TDA/TDE, Avaya IP Office, Cisco Call Manager/Call Manager Express/UC, IP АТС Asterisk, облачные и IP АТС от Билайн, Энфорта, Mango Office, Oktell и другими
- Сервисы рассылки SMS
- Чаты в мессенджерах Telegram и Viber. Подключение ботов в Telegram.

Мобильное приложение позволяет:

- Создавать задачи в приложении. Получать напоминания о начале задачи, о том, что задача просрочена
- Просматривать задачи и взаимодействия, запланированные на текущий день с помощью to-do-list
- Принимать обращения клиентов на мобильном телефоне
- Создавать из обращений интересы, планировать взаимодействия по ним
- Работать с интересами в режиме Канбан
- Выбирать режим работы приложения: онлайн или офлайн
- Создавать «КП» (доступно в платной версии) и «Счет» прямо в мобильном приложении и отправлять клиенту по e-mail
- Отслеживать эффективность работы с помощью «Воронки продаж» и других преднастроенных отчетов (доступно в платной версии)

Работайте в приложении как с подключением к основной базе, развернутой на сервере, так и автономно, создавая новую базу из мобильного приложения (в облаке) и подключая к ней других пользователей (доступно в платной версии).

Внедрение и распространение программного продукта осуществляется сертифицированными партнерами фирмы «1С».



Фирма «1С»
г. Москва, Дмитровское шоссе, д. 9
Телефон: +7 (495) 737-92-57
E-mail: websol@1c.ru
www.solutions.1c.ru



Компания «1С-РАРУС»
г. Москва, Дмитровское шоссе д. 9Б
Телефон: +7 (495) 223-04-04
E-mail: crm@rarus.ru
www.rarus.ru, www.1crm.ru

