



1С:ПРЕДПРИЯТИЕ

1С:Управление торговлей и взаимоотношениями с клиентами (CRM)

Совместное решение фирмы «1С» и компании «1С-Рарус» продукт «1С:Предприятие8. Управление торговлей и взаимоотношениями с клиентами (CRM)» предназначено для автоматизации процессов полного цикла работы с клиентом. Решение позволяет в комплексе автоматизировать торговые операции в соответствии с концепцией CRM и будет полезно для торговых и сервисных компаний, а также выделенных структур продаж производственных компаний.

Продукт помогает организовать эффективную совместную работу склада, отделов продаж, закупок, маркетинга, сервисного обслуживания и службы качества компании на всех этапах работы с клиентами.

РЕШЕНИЕ ПОМОГАЕТ ОРГАНИЗОВАТЬ ЭФФЕКТИВНУЮ РАБОТУ ЗА СЧЕТ:

- Использование единой информационной базы и выстраивания сквозных процессов в компании.
- Рольевой и индивидуальной настройки интерфейса рабочего места.
- Предоставления омниканальности для клиентов и сотрудников организации (e-mail, SMS, мессенджеры, соц.сети, заявки с сайтов).

ВЫГОДЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ:

- Совместная работа склада, отделов продаж, закупок, маркетинга, сервисного обслуживания и службы качества компании в единой системе.
- Сегментация клиентской базы позволяет выявить перспективных клиентов и сократить время на не эффективные переговоры.
- Повышение эффективности работы с информацией и автоматизация рутинных операций.
- Управление ассортиментом на основе расширенного анализа продаж.
- Получение дополнительного дохода от работы с каждым клиентом и увеличение ценности сделок за счет снижения количества и размера скидок, допродаж и кросспродаж.
- Снижение общих издержек по продажам за счет сокращения времени обслуживания в расчете на одного клиента.
- Повышение уровня лояльности клиентов и роста объема продаж за счет персонального обслуживания клиентов (специальные предложения и программы лояльности), быстрого предоставления необходимой клиенту информации.



ОСНОВНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА

- **Единая система.** Единая база для хранения всей информации о клиентах, партнерах, поставщиках и конкурентах с быстрым доступом к данным о контактах, сделках, взаиморасчетах и движению товара. Система показателей работы менеджеров и виджеты к ней для отражения на рабочих местах индивидуальных показателей в виде «светофора». Оперативный отчет по качеству работы менеджеров в виде «светофора». Контроль руководителя, в который выводится информация о полноте заполнения контактной информации, портрета клиента и отработки «Интересов».
- **Комплексный подход.** Все этапы работы с клиентами, от первого контакта до послепродажного обслуживания, реализованы в одной программе. Встроена инновационная методика управления жизненным циклом обращения клиента в одном месте – документе «Интерес», ведение всех коммуникаций и документов из него. Новая сущность «Потенциальные клиенты» позволяет улучшить качество клиентской базы. Введено понятие «лид» и подсистема лидогенерации для интеграции с каналами генерации лидов, их дальнейшей обработки и включению в «Воронку продаж». Мастер принятия обращения – удобный инструмент для оперативной идентификации обращения, его регистрации и диспетчеризации ответственному менеджеру.
- **Автоматизация торговых операций.** Автоматизация управления продажами (включая оптовую, розничную и комиссионную торговлю), закупками, ценовой политикой, складскими запасами. Управление денежными средствами, учеткоммерческих затрат, учет НДС.
- **Бизнес-процессы.** Настройка бизнес-логики программы, как на основе типовых бизнес-процессов (продажа, маркетинговое мероприятие, сервис, разбор жалобы, поручение, согласование договора), так и с возможностью создания собственных. Связь бизнес-процессов с торговыми документами. Расширенные возможности создания вариантов «Воронки продаж» за счет включения в них документов в решении.
- **Планирование.** Удобная система напоминаний и календарного планирования, система выдачи и контроля исполнения поручений, система планирования продаж и закупок. Новый календарь планирования работы менеджеров по работе с клиентами – «Автомотиватор», который позволяет менеджерам равномерно распределять загрузку своего рабочего времени по бальной системе; включена рекомендуемая система баллов.
- **Гибкая настройка.** Широкие возможности настройки программы пользователем: шаблоны бизнес-процессов, рабочие столы, типы контактов (звонок, интерес клиента, встреча, мероприятие, сервисный выезд, жалоба и т.д.), а также свойства и характеристики клиентов, контактных лиц и товаров.
- **Удобный интерфейс.** Наличие специализированных интерфейсов (рабочих столов) для различных групп сотрудников с возможностью персональной настройки быстрого поиска и анализа информации о клиентах, контактах и сделках. Рабочее место «Мои дела» для управления списком дел руководителя («to-do-list»). Рабочее место «Мои продажи» для управления Интересами клиентов для менеджеров по продажам.
- **Расширенный анализ.** Возможность расширенного совместного анализа истории взаимоотношений и данных о торговых операциях. План-фактный анализ, анализ эффективности вложений в маркетинг.
- **Сервисные функции.** Автоматизация сервисных операций и взаимодействия с клиентами по различным каналам коммуникаций: персонализированные e-mail рассылки, анкетирование, телемаркетинг, почтовые рассылки.
- **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.
- **Триггеры.** Включен механизм триггеров-роботов, которые помогают продавать и взаимодействовать менеджерам со своими клиентами. Имеется библиотека уже настроенных роботов: информирование менеджера о входящем e-mail по Интересу, оповещение потенциального клиента о сроке ответа на его обращение по e-mail, уведомление клиента о поступлении от него оплаты, экспертная рассылка для клиентов, зарегистрированных несколько дней назад, генерация повторных интересов клиентов на основании потерянных ранее интересов, создание интереса клиента (лида) на основании письма-заявки с сайта – вот некоторые примеры настроенных роботов.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ

- Обмен данными с учетными системами «1С:Бухгалтерия предприятия 8».
- Интеграция с сайтами на платформе «1С-Битрикс».
- Интеграция с облачными и IP АТС. Поддержка работы с АТС Panasonic, Avaya, Cisco, Samsung, Asterisk, Oktell и другими телефонными системами.
- Автоматизация удаленных подразделений компании (работа в единой базе данных).
- Работа в системе через web- и тонкий клиент.
- Обновление/загрузка прайс-листов от поставщиков, загрузка клиентов и их контактной информации из внешних файлов в форматах MS Excell, *.txt, MS Outlook.

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

