

**Предложение по  
созданию и внедрению**

**Электронной Системы управления  
взаимоотношениями с клиентами –  
CRM**

*(работа с клиентами, продажи и т.д.)*

Компания «NIHOL» предлагает сотрудничество в создании и развитии  
**Системы управления взаимоотношениями с клиентами - CRM**

## Группа Компаний NIHOL

- ❖ На рынке Узбекистана с **1989 года**.
- ❖ Клиенты - более 200 организаций, предприятий, банков, органов власти и управления.
- ❖ Один из ведущих **Системных Интеграторов** на территории Узбекистана, поставщик и разработчик ключевых компонентов информационной инфраструктуры и сервисного обслуживания.
- ❖ **Имеет большой профессиональный опыт в реализации IT-решений различной сложности.**
- ❖ Имеет Дата-центр, обеспечивающий хранение и обработку данных для размещения (хостинга) серверного и сетевого оборудования и подключения абонентов/заказчиков к каналам сети Интернет, в том числе для аутсорсинга.

## Статусы NIHOL

- ❖ Соответствие стандарту систем менеджмента качества **ISO 9001**.
- ❖ Сертифицированные партнеры всемирно известных компаний IBM, DELL, Fujitsu, LENOVO, Supermicro, Oracle, Microsoft, Juniper Networks, MikroTik, Cisco, Huawei, ZyXEL, VMWare, Nutanix, Veeam, Avaya, 1С-Битрикс, ESET, Ivanti, Fortinet, PaloAlto, Forcepoint, Trend Micro, других крупнейших производителей в сфере IT.
- ❖ Является резидентом Инновационного центра **Mirzo Ulugbek Innovation Center (MUIC)**.
- ❖ **Дипломы и номинации «Проект года»** от партнеров и специализированных IT выставок.

## Некоторые значимые проекты «NIHOL» для государственных и частных организаций:

- ❖ Типовая информационная система «Кадрлар» для систематизации и хранения информации о сотрудниках государственных органов (ТИС «Кадрлар»). Разработана по заказу Министерства по развитию информационных технологий и коммуникаций РУ, при содействии Центра «Электронное правительство» и Министерства занятости и трудовых отношений РУ в рамках проектов Электронного правительства во исполнение Постановления Президента РУ.
- ❖ Система управления законотворческой деятельностью в Олий Мажлисе РУ
- ❖ Электронная Библиотека нормативно-технической и информационно-аналитической документации НАК «Узбекистон хаво йуллари».
- ❖ Межведомственная Единая электронная информационная система внешнеторговых операций РУ.
- ❖ Базовая подсистема Единой автоматизированной информационной системы Государственного таможенного комитета РУ.
- ❖ Национальная база данных законодательства Республики Узбекистан – «LexUZ» для Центра правовой информатизации при Министерстве юстиции Республики Узбекистан.
- ❖ Система хранения консолидированных данных, получаемых при осуществлении таможенного контроля делящихся и радиоактивных материалов.
- ❖ Электронная система управления документами в Независимом институте по мониторингу формирования гражданского общества, включая Базы данных аналитических материалов.
- ❖ Модернизация кластерного комплекса производства для АКБ «Узпромстройбанк».
- ❖ Модернизация серверного комплекса и внедрение системы информационной безопасности производства для АКБ «Кишлок курилиш банк»
- ❖ Модернизация комплекса информационной безопасности для АКБ «Hamkorbank».

# Nihol CRM для заказчика

## Наши заказчики



## **ПРЕЗЕНТАЦИЯ СОДЕРЖИТ**

- **Краткий обзор основных возможностей CRM**  
**Интеграция CRM с телефонией (Call-Center), e-mail и SMS**
- **«Модуль аналитики и отчетности (BI) для CRM**  
**Мобильный клиент CRM**
- **Интеграции с другими системами**
- **Эффект в цифрах от внедрения CRM**

## Краткие сведения о предлагаемой CRM

Предлагаемая Система – современное гибридное CRM-решение, отвечающее лучшим мировым стандартам автоматизации управления взаимоотношениями с клиентами.

Предлагается десятое поколение CRM, которое на сегодняшний день активно используется в 19 странах.

- ✓ Система позволяет решить практически все бизнес-задачи заказчика.
- ✓ Предлагаемая профессиональная система обладает функционалом лучших топовых западных CRM-решений и более привлекательной ценой.
- ✓ Главное отличие предлагаемого решения CRM от подобных западных аналогов в том, что в неё заложена возможность перестраивать Систему под интересы заказчика, а не существующие бизнес-процессы под CRM-решение.
- ✓ Доступная (самая привлекательная TCO - совокупная стоимость владения - на рынке среди профессиональных CRM).

## **О ПЛЮСАХ СИСТЕМЫ И СРОКАХ ВНЕДРЕНИЯ**

- Мобильная (Web и мобильный клиент CRM)
- Гибридная (облако, смартфон или офис)
- Омниканальная (любая телефония, LP, SMS, e-mail, мессенджеры (Телеграм и другие), соцсети и так далее)
- Поэтапное внедрение модулей CRM в кратчайшие сроки (от 3-х месяцев)
- Предлагается пилотный проект на базе Центрального офиса.

### **Мультиплатформенное решение**

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

**Этапы (модули) внедрения функциональных возможностей CRM в таблице (ч.1). Предусматривается поэтапное внедрение модулей CRM в кратчайшие сроки (от 3-х месяцев)**

N	Функционал	Этап 1	Этап 2	Этап 3	Этап 4
1	Адаптация и перенос Клиентов	+	+	+	+
2	Адаптация и перенос Товаров	+	+	+	+
3	Динамические и статические сегменты клиентов		+	+	+
4	Управление контактами, история контактов		+	+	+
5	Диспетчеризация входящих обращений	+	+	+	+
6	Календарь и напоминания	+	+	+	+
7	Управление личным временем	+	+	+	+
8	Подсистема оповещений		+	+	+
9	Гибкие оповещения по процессам			+	+
10	Учет KPI			+	+
11	Документ Интерес (ведение процесса сделки)	+	+	+	+
12	Управление стадиями и этапами сделки		+	+	+
13	Управления сделками на основе бизнес-процессов			+	+
14	Планирование сделок, контактов				+
15	Интеграция Телефонии		+	+	+
16	Электронные и SMS рассылки		+	+	+
17	Управление поручениями		+	+	+
18	Управление бизнес-процессами (BPM)				+
19	Воронка продаж	+	+	+	+
20	Создание и анализ различных воронок продаж по имеющимся бизнес-процессам		+	+	+

**Этапы (модули) внедрения функциональных возможностей CRM в таблице (ч.2). Предусматривается поэтапное внедрение модулей CRM в кратчайшие сроки (от 3-х месяцев)**

21	Создание собственных бизнес-процессов и их настройка				+
22	Управление маркетинговыми кампаниями			+	+
23	Телемаркетинг			+	+
24	Анкетирование			+	+
25	ABC XYZ, анализ эффективности маркетинга (ROI)			+	+
26	Управление проектами: планирование, план-факт				+
27	Оперативное управление выполнением этапов проектов			+	+
28	Взаимодействие с сайтом			+	+
29	Обмен данными с 1С:Бухгалтерией			+	+
30	Использование формул для расчета потенциала на основе портрета клиента в разрезе подразделений			+	+
31	Интеграция с геокартами		+	+	+
32	Интеграция с системами контекстной рекламы (в интернете): Comagic, Yandex*, Google*;				?
33	Управление ключевыми показателями				+
34	Интеграция с MS Outlook, MS Exchange				+
35	Интеграция с OpenOffice				+
36	Интеграция с MS Word				+
37	Специализированные рабочие места		+	+	+
38	Возможность расширения числа рабочих мест			+	+
39	Распределенные базы данных (репликация)	?	?	?	?
40	Возможность работы через web-клиент (через Интернет)	?	?	?	?



# CRM для заказчика

## Назначение и цели

Система предназначена для автоматизации стратегий взаимодействия с клиентами, в частности для повышения уровня продаж, оптимизации маркетинга и улучшения обслуживания клиентов путём сохранения информации о клиентах и истории взаимоотношений с ними, установления и улучшения бизнес-процессов и последующего анализа результатов. NIHOL предлагает доработанную усовершенствованную CRM, которая включает:

- Создание новой информационной базы;
- Создание полноценного Call-centr;
- Составление перечня пользователей/клиентов
- Управление доступом пользователей/клиентов к информации;
- Настройки параметров учета;
- Персональные настройки клиента/пользователя;
- Карточку клиента/пользователя;
- Обработку Интересов клиентов;

- Работу с клиентами по цепочке «От» и «До», включая регистрацию Интереса клиента; работа с Интересами клиентов;
- Коммуникации с контактными лицами клиентов при обработке взаимодействий; и другое;
- Контроль за Делами/ Сделками / Услугами/ Продажами;
- Возможности Органайзера (календарь, почта и прочее);
- Усовершенствование направлений: Маркетинг, Процессы, Проекты, Отчёты

## Ключевые возможности

- Управление клиентской базой.
- Эффективное взаимодействие и универсальный обмен данными с другими программами заказчика.
- Обмен данными выполняется автоматически.
- Эффективный способ массовых коммуникаций с клиентами и партнерами (маркетинг через социальные сети, Телеграм бот, СМС рассылки, e-mail рассылки, возможность онлайн анкетирование клиентов).
- Интеграция с другими системами (Взаимодействие с приложениями: геокарты, Yandex, Google, 2ГИС. Двухсторонний обмен данными: контактами, событиями календаря, задачами между MS Outlook, MS ExchangeServer, интеграция с системами контекстной рекламы. Полная интеграция с Телефонией).
- Возможность информирования руководства о местонахождении и маршрутах движения менеджеров по продажам (можно через Телеграм, через Мобильное приложение или через GPS-трекер)

- Управление рабочим временем
- Управление бизнес-процессами
- Управление Каталогом продуктов (с учетом региональной привязки, по подразделениям, направлениям деятельности, а также с учетом истории по клиенту)
- Управление потенциалом продаж
- Управление маркетингом
- Подсистема управления показателями (KPI)
- Оперативное управление выполнением проектов

- Автоматизация работы по заключению договора (предварительный расчет графика платежей по выбранным параметрам займа с помощью инструмента «Кредитный калькулятор», встроенного в CRM-решение)
- Автоматизация работы с проблемными договорами (задолженности)
- Подсистема оповещений, отслеживания выполнения поручений и задач
- Облегчение выполнения рутинных операций

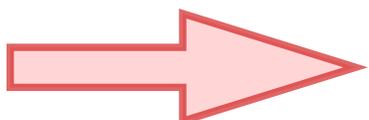
## CRM обеспечит возможность интеграции с другими системами и Сайтом заказчика

Интеграция с различными системами

1С:Бухгалтерия

1С:Зарплата и Управление персоналом

Централизованные системы по кредитным задолженностям

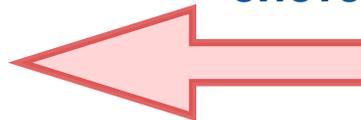
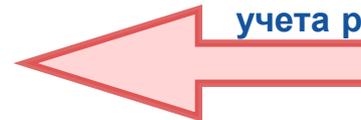
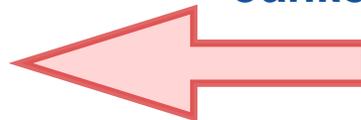


Автоматизированная банковская система

Интеграция со СКУД  
(Система контроля управления доступом), автоматизация учета рабочего времени

Другие действующие системы

Выгрузка и отправка отчетов согласно требованиям и формам вышестоящих органов (согласовывается с заказчиком)



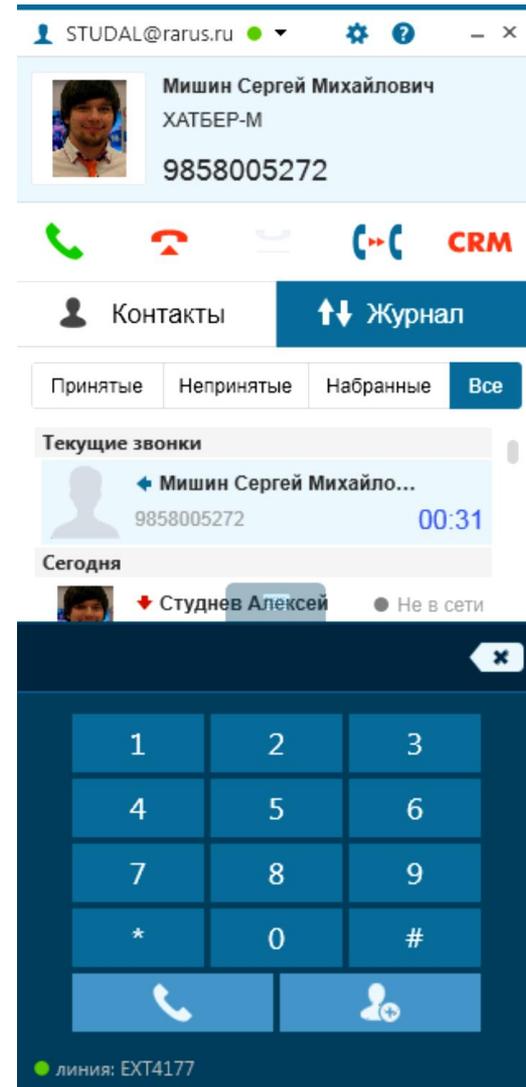
# Niho1 CRM для заказчика

## Построение полноценного Call-centr

CRM

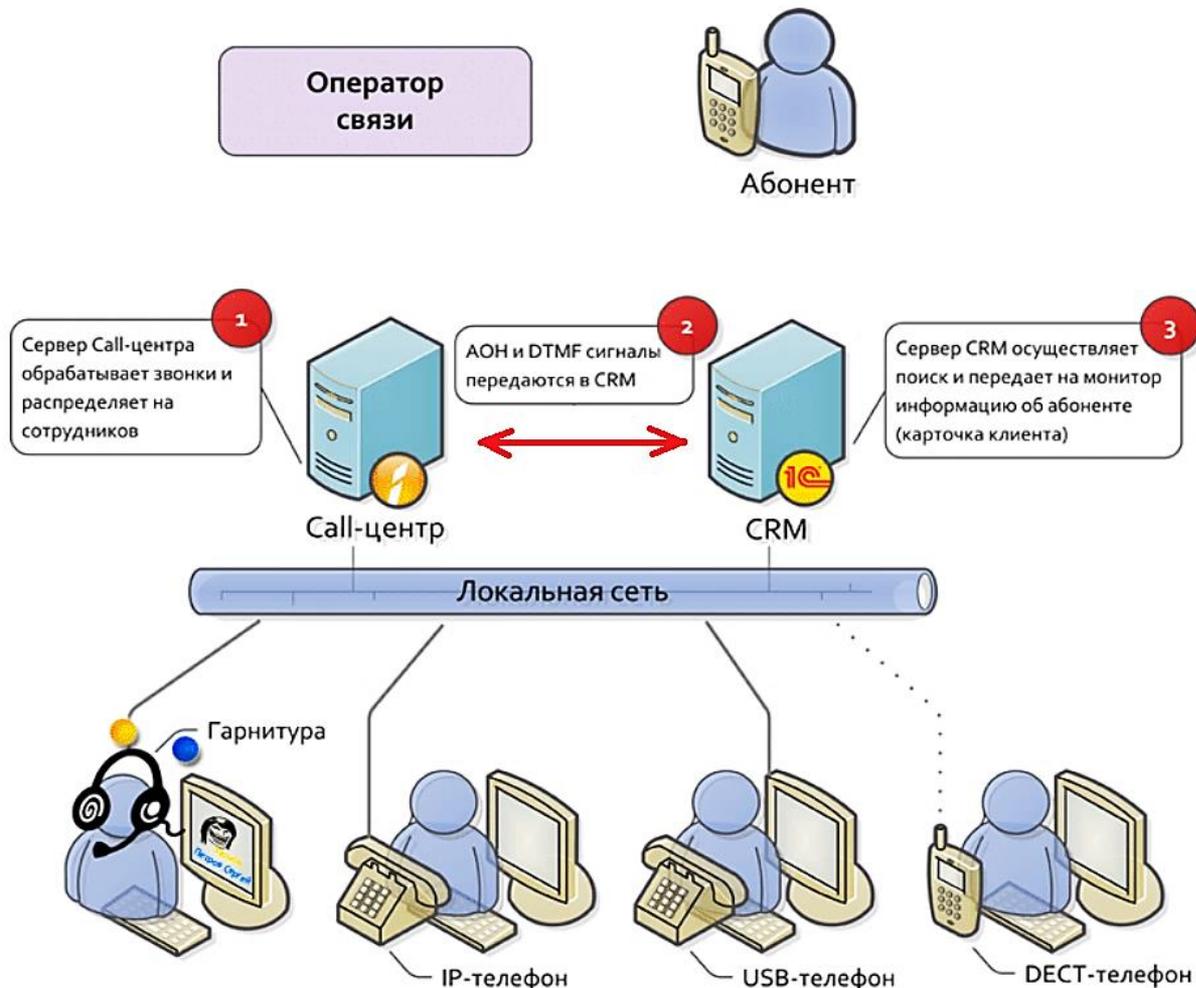


- Принимать входящие звонки в CRM
- Совершать исходящие звонки из CRM
- Устанавливать статусы операторов
- Переадресовывать звонки в «один клик»
- Автоматически маршрутизировать звонки
- Фиксировать пропущенные вызовы от клиентов
- Вести личные, общие адресные книги и многое другое



## Полноценный Call-centr на CRM

### Как это происходит



## Интеграция с телефонией

### Функционал Системы обеспечивает:

- Открытие нужного документа и выбор необходимости записи
- Автоматическую маршрутизацию звонка на ответственного сотрудника
- Открытие нужного отчета по клиенту при входящем звонке

### Сервисные функции - это:

- оптимизация перезаполнения номеров
- Еженедельный отчет
- Отчет по пропущенным звонкам
- 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										
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	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

Отчет по пропущенным звонкам

Период: 02.03.2017 - 02.03.2017

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

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
		Да	9266061830	Входящий	02.03.2017	09:20:20	7	2727	Пропущенный	1
		Да	9625734229	Входящий	02.03.2017	09:20:28	73	996692	Пропущенный	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	2507	Пропущенный	1
		Да	9265252022	Входящий	02.03.2017	09:31:25	152	5110	Пропущенный	1
		Да	9015939494	Входящий	02.03.2017	09:33:12	2	2727	Пропущенный	1
		Да	9520250965	Входящий	02.03.2017	09:34:10	32	5110	Пропущенный	1
		Да	9037906820	Входящий	02.03.2017	09:38:44	32	5110	Пропущенный	1
		Нет	89637773126	Исходящий	02.03.2017	09:39:19	43	5109	Пропущенный	1
		Да	9146973367	Исходящий	02.03.2017	09:45:22	20	772505	Пропущенный	1
		Нет	89146973367	Исходящий	02.03.2017	09:45:48	10	2505	Пропущенный	1
		Да	4953513880	Входящий	02.03.2017	09:45:58	33	5110	Пропущенный	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	Пропущенный	1
		Да	4957806115	Входящий	02.03.2017	09:49:35	416	5110	Пропущенный	1
		Да	4959959952	Входящий	02.03.2017	09:51:43	35	5110	Пропущенный	1
		Нет	84996171741	Исходящий	02.03.2017	09:51:47	58	5116	Пропущенный	1
		Да	4956600982	Входящий	02.03.2017	09:52:43	55	996175	Пропущенный	1
		Да	4957819052	Входящий	02.03.2017	10:00:13	48	996692	Пропущенный	1
		Да	98929289331	Исходящий	02.03.2017	10:00:16	48	4734	Пропущенный	1

## Примеры функциональных возможностей CRM по управлению Клиентской базой

CRM

### Клиентская база

CRM

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

The screenshot displays the CRM interface for the 'Клиенты' (Clients) section. At the top, there are navigation buttons (home, back, forward) and a search bar. Below this is a table listing clients with columns for Code, Name, Importance, Business Region, and Date. The client 'Алхимов Алексей Андреевич' is highlighted in yellow. To the right of the table, a detailed view of this client is shown, including contact information, status, and business details. Below the table, there is a section for 'Интересы' (Interests) and 'Контакты' (Contacts), with a sub-table showing communication history.

Код	Наименование	Важность	Бизнес регион	Дата вв
Ю00000088	Электромаркет - сеть магазинов			
Ю00000054	Kikinda (Сербия)	Еажный клиент фе...	Москва	07.06.20
Ю00000049	Koenig Holding GmbH			07.06.20
Ю00000056	АКБ АвтсБанк	Обычный клиент	Москва	07.06.20
Ю00000057	АКБ Инслецбанк	Обычный клиент	Москва	07.06.20
Ю00000006	<b>Алхимов Алексей Андреевич</b>	Особо важный кли...	Москва	07.06.20
Ю000000103	Ассоль COO	Обычный клиент	Москва	22.06.20

**Алхимов Алексей Андреевич**  
Тип откошений: Посупатель  
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 зыручка: 0  
Вероятность сделки, %: 0

Завершен: Нет  
Офис: Основная офис  
Подразделение: Департамент обслуживания  
Ответственный: Абдулов Юрий Владимирович

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

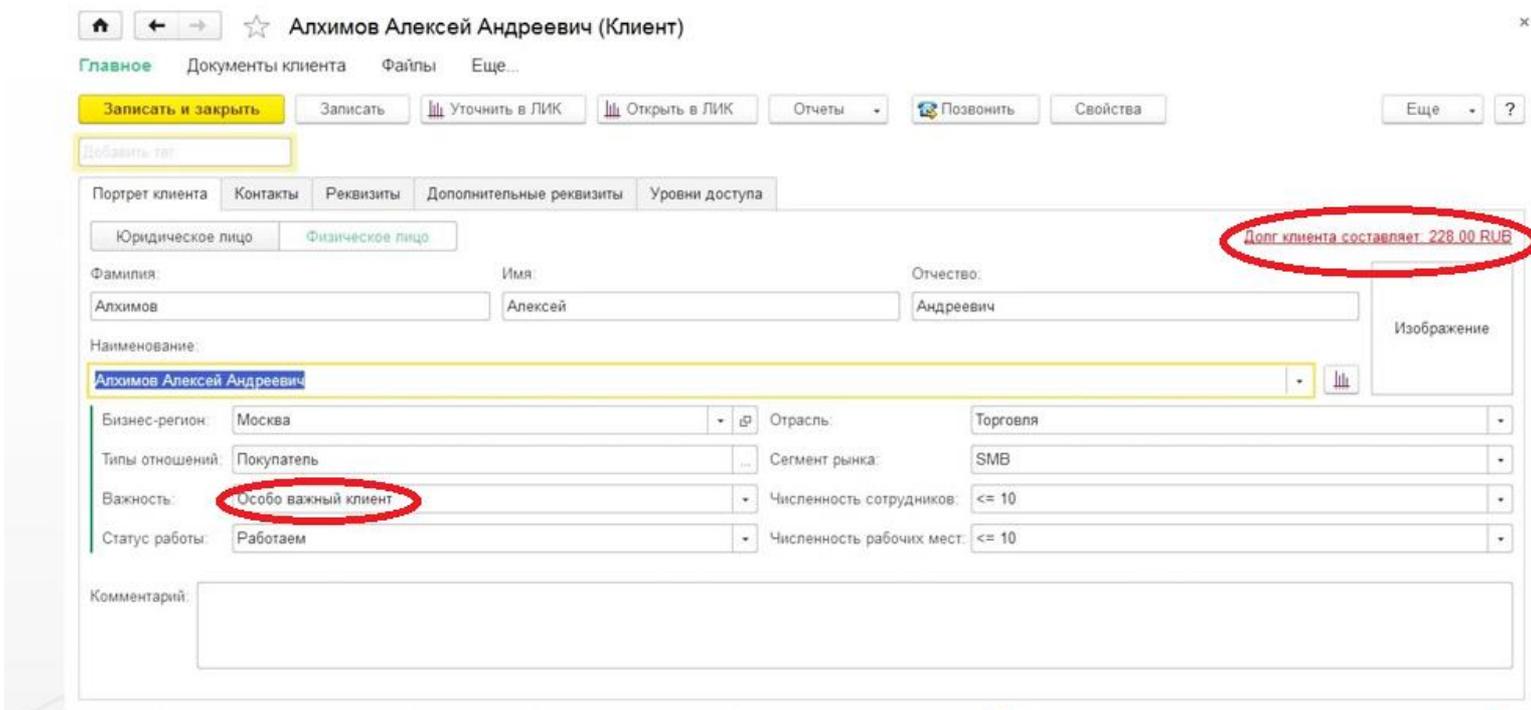
## CRM позволяет в карточке клиента вести множество аналитик (образец)



### Карточка клиента



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



🏠 ← → ☆ 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

Наименование: Алхимов Алексей Андреевич

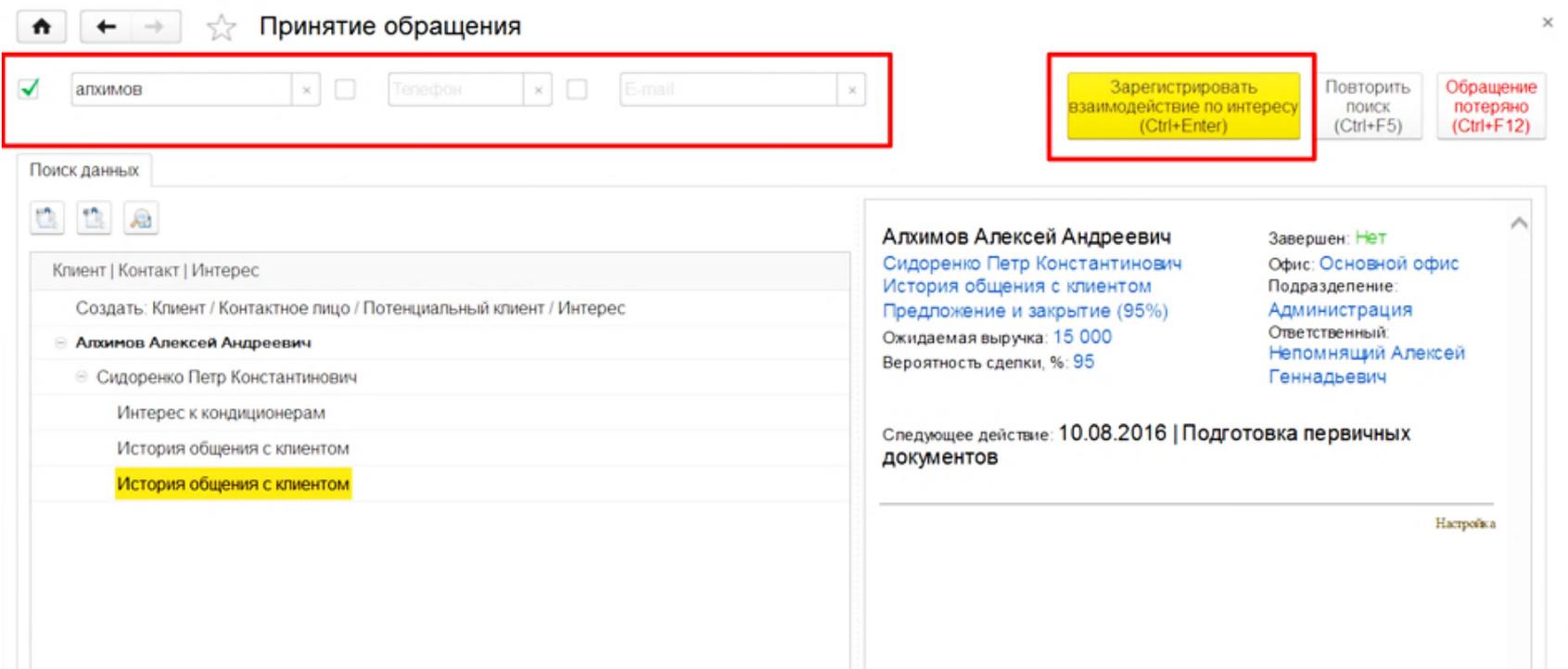
Изображение

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:

## Принятие обращения клиента (образец)

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 displays the CRM interface for handling a client inquiry. At the top, there is a navigation bar with a home icon, navigation arrows, and a star icon next to the text "Принятие обращения". Below this, a search bar contains the name "алхимов" and two input fields for "Телефон" and "E-mail". A red box highlights the search bar area. To the right of the search bar, there are three buttons: a yellow button labeled "Зарегистрировать взаимодействие по интересу (Ctrl+Enter)", a grey button labeled "Повторить поиск (Ctrl+F5)", and a red button labeled "Обращение потеряно (Ctrl+F12)". Below the search bar, there is a "Поиск данных" section with a search icon and a list of search results. The first result is "Алхимов Алексей Андреевич", which is highlighted in yellow. To the right of the search results, there is a detailed view of the client's profile. The profile includes the name "Алхимов Алексей Андреевич", the status "Завершен: Нет", the office "Основной офис", the department "Администрация", and the responsible person "Непомнящий Алексей Геннадьевич". The profile also shows the expected revenue "15 000" and the deal probability "95%". At the bottom of the profile, there is a section for "Следующее действие: 10.08.2016 | Подготовка первичных документов".

## Автоматическая сортировка обращений клиентов по интересам (образец)

**CRM**

### Принятие обращения от клиента

**CRM**

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

🏠 ⬅️ ➡️ ☆ Принятие обращения: Новое взаимодействие по интересу (Клиент: Алхимов Алексей Андреевич | Контакт: Сидоре... ✕)

✓ алхимов ✕ ☐ Телефон ✕ ☐ E-mail ✕

**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 000000024 от 21.06.2019 16:43:35]

## Интерес клиента хранится в истории базы данных

CRM

### Интерес клиента

CRM

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): Обзор 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... 11:00	Телефонный звонок клиенту-узнать заинтересовало ли клиента наше спец предложение		Первичный ин...	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...

Документы Взаимодействие в редакции 3.0



**В Системе реализован редактор анкет и возможность проведения анкетирования по телефону, лично и по электронной почте. Можно создавать неограниченное количество анкет. Отчет дает представление об эффективности проведенного анкетирования (образец)**



## Анкетирование



Документ «Анкета» в CRM

🏠 ⏪ ⏩ ☆ Анкета (Шаблон анкеты) ✕

Записать и закрыть | Записать | Форма заполнения | Закончить редактирование Еще ?

Наименование: Анкета потенциального дилера Код: 000000001

Заголовки | Вопросы

Добавить Еще

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:

## Образец настройки оповещения пользователей и клиентов



### Оповещение пользователей и клиентов



В CRM 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 type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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

## Возможности функционала «Календарь»

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
<b>вт 10 мая</b>	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...	Монопит		
	Весь день	Телефонный звоно...	Уточнить дату и время	Проктеп		
	12:08 - 12:08	Встреча с клиенто...	Уточнить условия, которые предлаг...	Фирма "LIGNT"		
	18:30 - 18:30	Обращение клиент...	Уточнить условия поупления груза д...	Таможня Брест-литовск		
<b>ср 11 мая</b>	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		
<b>чт 12 мая</b>	Весь день	Телефонный звоно...	Обговорить условия доставки	Мастер- Холод		
	Весь день	Электронное пись...	Выслать прайс по оптовым ценам	Пластинформ		
<b>пт 13 мая</b>	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 э...	Бытовая техника (Влади...		
	15:00 - 15:00	Электронное пись...	Электронное письмо клиенту - выста...	Электромаркет (Бибирево)		
<b>пн 16 мая</b>	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		
<b>вт 17 мая</b>	Весь день	Встреча у клиента ...	Встреча у клиента в офисе	Ассоль ООО		

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

## Функционал «Виды взаимодействий»

Виды взаимодействий настраиваются под каждую компанию, что позволяет без программирования настроить CRM с учетом специфики бизнеса.

[🏠](#)
[←](#)
[→](#)
☆ Виды взаимодействий
✕

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...

## Функционал «Автомотиватор», как инструмент Аналитики

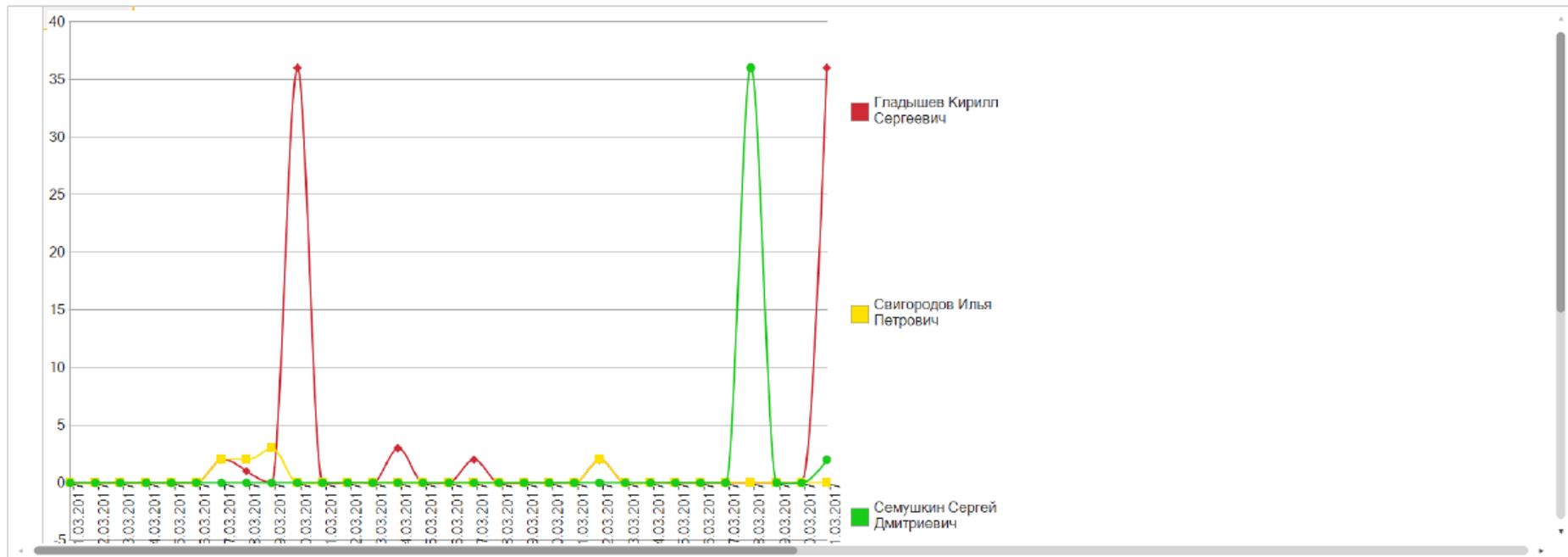
Отчет «Автомотиватор» позволяет проанализировать динамику взаимодействий с клиентами и оценить текущую загрузку менеджеров.

🏠 ⬅️ ➡️ ☆ Мой автомотиватор x

Период отчета: 01.03.2017 - 31.03.2017 ☐ Пользователи:  x

Подразделения: Отдел продаж ... x

**Сформировать**    Настройки...    Варианты отчета ▾    Найти...    📄 📄 Σ 📄 📄 📄 📄    Результат ▾    Еще ▾    ?



## Функционал «Коммерческое предложение»

В Системе автоматизирован процесс подготовки Коммерческих предложений, создан отдельный документ «Коммерческое предложение» (карточка данного документа содержит всю необходимую информацию по коммерческому предложению).

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
📄
📁
Еще
?

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. Служебная цена
Еще

N	Номенклатура	Характеристика	Кол-во	Цена	Сумма	НДС	Всего
	Содержание		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

## Шаблоны печати коммерческого предложения

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

ООО "Наша фирма".

Кому:	Разгуляев Иван Сергеевич	От:	Непомнящий 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-Варус», продуктах и услугах нашей компании.

Выражаю свою надежду на взаимовыгодное и плодотворное сотрудничество.

С наилучшими пожеланиями,  
Непомнящий Алексей Геннадьевич  
+79022343333  
ngra@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-сдаточные 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.

## Функциональные возможности формирования счетов к оплате

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

🏠 ← → ☆ Счет на оплату НФЦБ-000001 от 05.08.2016 17:03:13 \* x

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»).

## Функционал «Журнал счетов»

Журнал счетов на оплату в системе CRM 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	Марю	8 000,00	Игнатъев 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

🏠
⬆
⬇
⬅



## «Продажи» и «Воронка продаж»

В предлагаемом решении CRM реализована методика управления стадиями продажи (на основе метода «канбан») – 1-я картинка).

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» строится «Воронка продаж» (2-я картинка).

Принять обращение Мои продажи Мои дела Календарь Почта Создать Отчеты Помощь

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>0 Р</p> <p>Добро покажут 1 736 дн   welcom</p> <p>Мобильная версия 1 736 дн   welcom</p> <p>Хотим поздравит 1 388 дн   gff@co</p>	<p>0 Р</p> <p>Интерес к партнерству</p> <p>Фролов Степан Федор Сырва "СЗСТ" 20.06.2016</p>	<p>370 000 Р</p> <p>Подготовка проектной док</p> <p>Сервада Татьяна Петровна Ассоль ООО 08.08.2016, 250 000 Р, Кондицио</p> <p>Курьерская доставка</p> <p>Гранец Филипп Мастер-Холд 09.08.2016, 120 000 Р</p>	<p>399 000 Р</p> <p>Интерес к услугам компании</p> <p>Волков Иван Михайлович ИОИС 23 Москва 26.06.2016</p> <p>Посетит согласовать договор</p> <p>Ламанов Игорь Валентинович Трамп 09.08.2016, 150 000 Р</p> <p>Кондиционеры</p> <p>Разгулиев Иван Сергеевич Тамбова Брест-литовск 09.08.2016, 136 000 Р</p> <p>Аренда оборудования</p> <p>Михайлова Ирина Александровна Девятаев и преемники (маглан) 10.08.2016, 60 000 Р, Кондицио</p>	<p>15 000 Р</p> <p>История общения с клиентом</p> <p>Сидоренко Петр Константинович Алексеев Алексей Андреевич 10.08.2016, 115 000 Р</p>	<p>Нет интересов</p> <p>Конверсия, Август: 83%</p> <p>Успешно, количество: 5</p> <p>Неудачно, количество: 1</p>

Принять обращение Мои продажи Мои дела Календарь Почта Создать Отчеты Помощь

Воронка продаж

Активные Закрытые Все Печать

Отбор: -

По интересам Период Статусный Организация

Тип услуги Сроки Совместить 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	164 200,00	145 490,00
Выполнение договора (100%)	1	1	12 000,00	12 000,00
Интерес закрыт (100%)				
Интерес потерян (100%)				

Общая конверсия: **Завершено сделок**  
Общая конверсия - 86%  
Успешно: 24 на сумму 161 500 RUB  
Неудачно: 4 на сумму 122 000 RUB

Качество Оценка

Начальная страница Воронка продаж

## **АНАЛИЗ ПРОДАЖ**

**Функционал позволяет использовать готовую систему показателей (KPI) для управления продажами, коммуникациями с клиентами и качеством клиентской базы.**

Доступны Инструменты CRM :

- **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

**Система позволяет создавать собственные показатели и давать доступ к ним на уровне:**

- менеджера,
- подразделения,
- компании в целом.

## Функционал «Виджеты KPI»

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





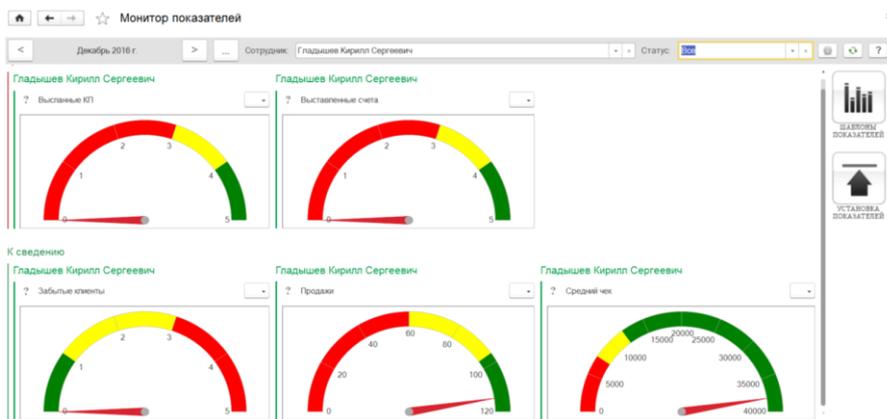
## Функционал «Анализ продаж»

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

Контроль руководителя - Клиенты и интересы

Клиент	Интерес клиента Состояние	Ответственный	Тип услуги	Описание	Следующее действие
Алтюков 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 интерес 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 обсуждения договора
Тамокня 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 CRM позволяет вывести на экран графические показатели работы сотрудников и подразделений.

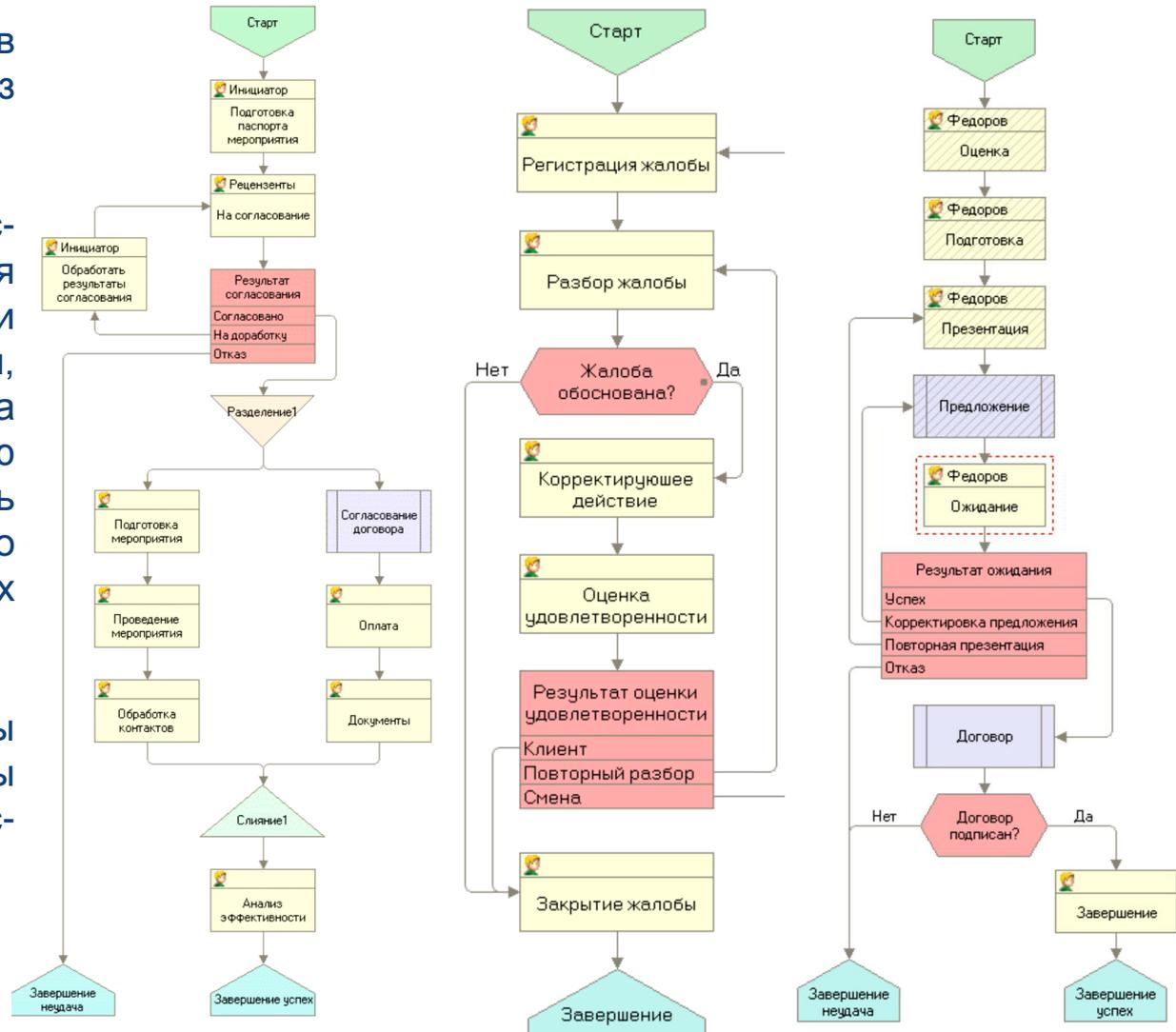


## Управление бизнес-процессами (BPM)

**Бизнес-процессы** создаются в пользовательском режиме без привлечения программиста.

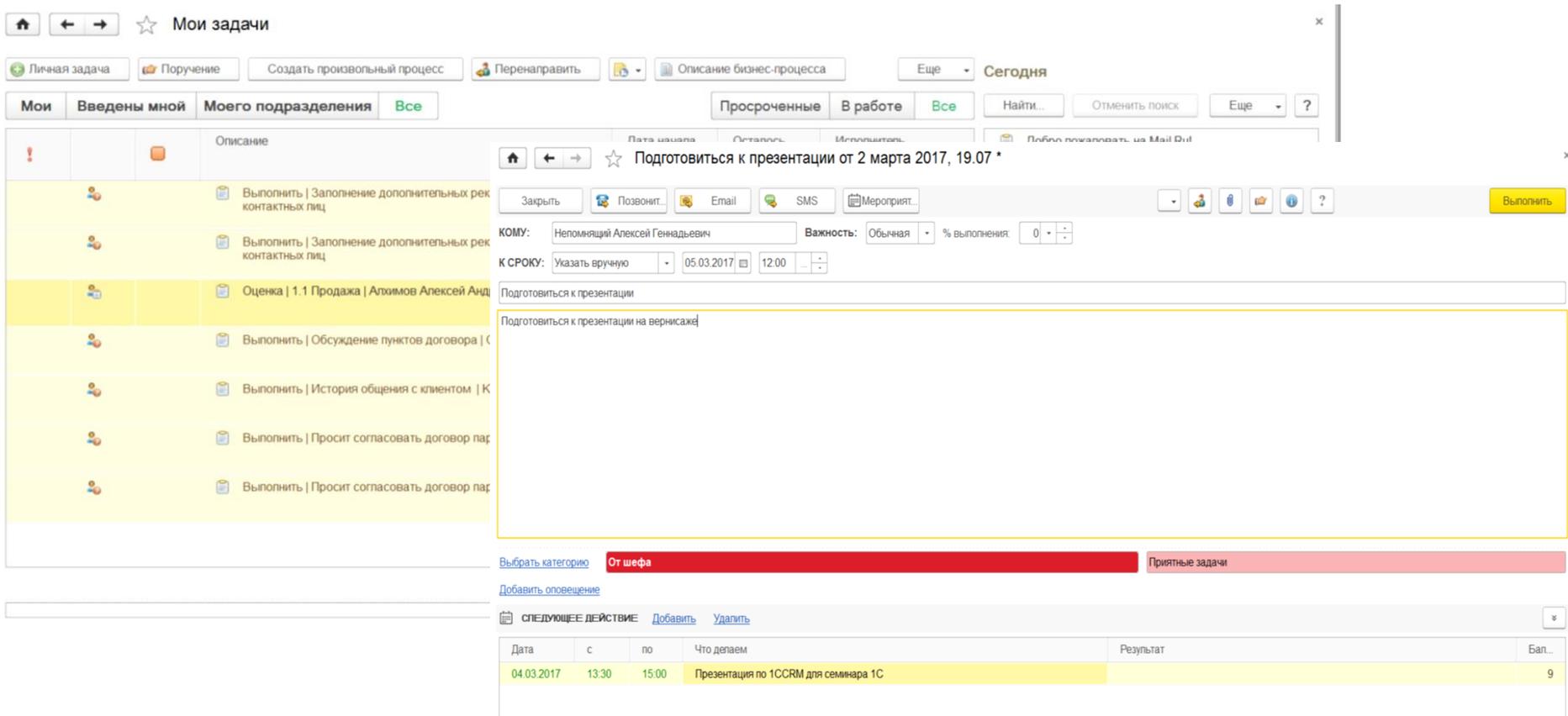
На каждом этапе бизнес-процесса в CRM задается ответственный, сроки выполнения и напоминания, инструкция и ссылки на необходимые к оформлению документы. Возможно настроить автоматические уведомления по e-mail и SMS на ключевых стадиях бизнес процесса.

На слайде представлены различные варианты построения (создания) бизнес-процессов.



## Функционал «Управление задачами и Поручениями»

В Систему заложена возможность настраивать и контролировать исполнение «Задач» и «Поручений». К «Поручению» можно приложить файл, связать его с клиентом, сотрудником, документом, процессом или проектом. Отчет по «Поручениям» позволяет за 1 минуту проконтролировать выполнение поручений сотрудниками.



The screenshot displays the CRM interface for task management. At the top, there are navigation icons and a star icon labeled "Мои задачи". Below this, there are filters for "Личная задача", "Поручение", and "Создать произвольный процесс". A search bar contains "Сегодня".

The main task list shows several items with descriptions and icons. One task is highlighted in yellow, and its details are shown in a pop-up window. The task title is "Подготовиться к презентации от 2 марта 2017, 19.07 \*". The task is assigned to "Непомящий Алексей Геннадьевич" and has a status of "В работе". The due date is "05.03.2017" at "12:00".

The task description includes "Подготовиться к презентации" and "Подготовиться к презентации на вернисаже". Below the description, there are buttons for "Выбрать категорию" (set to "От шефа"), "Добавить оповещение", and "СЛЕДУЮЩЕЕ ДЕЙСТВИЕ" (with "Добавить" and "Удалить" options).

At the bottom, there is a table showing the task's progress:

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

## Управление Маркетингом

**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 CRM **фиксирует параметры запланированного мероприятия и фактические результаты – цифры и участников.**

**Регистрация источников привлечения клиентов в «Интересе»** позволяет **связать расходы на «Маркетинговые мероприятия» и результат продаж** для получения **коэффициента рентабельности инвестиционных затрат (ROI маркетинга (ROMI) (возврат на маркетинговые инвестиции))**.

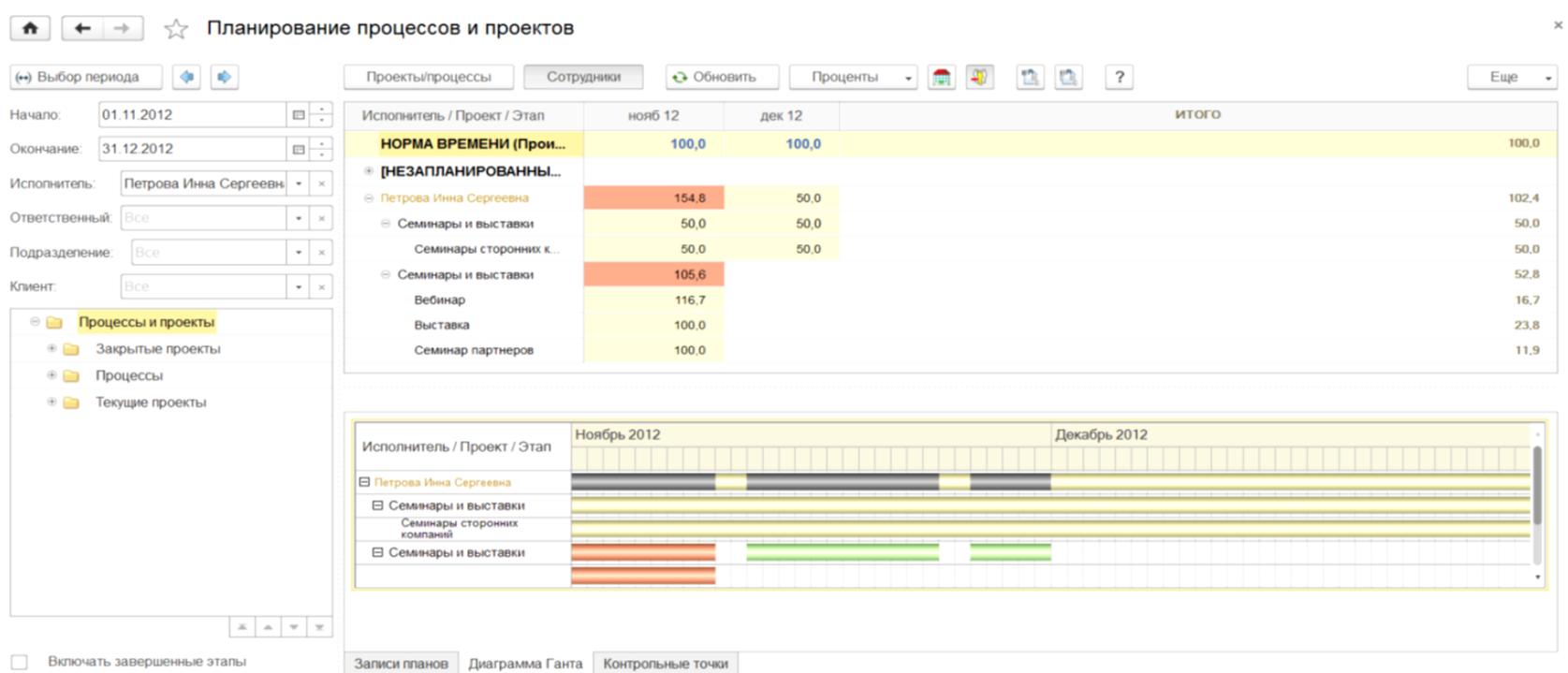
**В CRM реализовано рабочее место телемаркетолога с возможностью загрузки целевых клиентов по результатам отчетов, статических или динамических сегментов клиентов, скрипта разговора, анкетирования.**

## Управление проектами (PM)

Оперативное управление проектами CRM в первую очередь нацелено на решение актуальных вопросов эффективного планирования и использования временных ресурсов.

**Проект** – это последовательность действий, направленная на достижение уникального результата/продукта/услуги (напр. подготовка мероприятия, ремонт).

**Бизнес-процесс** – это набор регламентированных действий, направленный на достижение стандартного результата (напр. продажа, разбор жалобы)



## Бизнес-аналитика (BI)

### Менеджеры

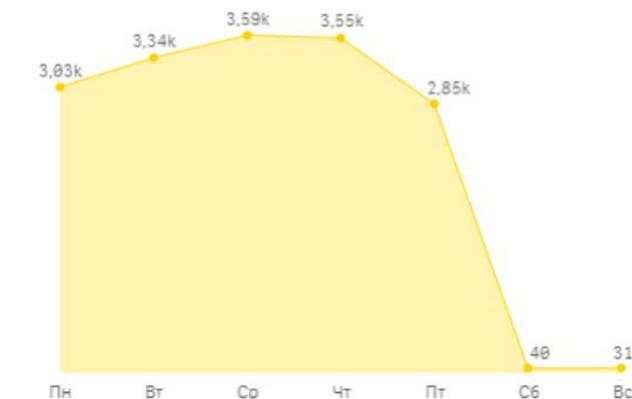
#### Воронка

Текущий срез



Продажи: **62,04M**  
 Потеряно: **156,2M**

#### Количество интересов



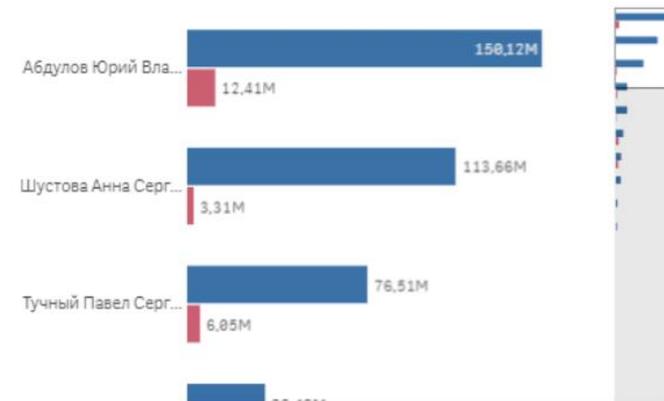
#### Ожидаемая выручка



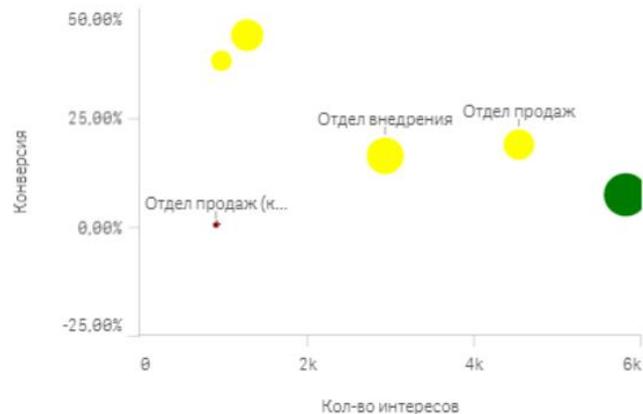
Конверсия: **12,68%**  
 Кол-во интересов: **16,44k**  
 Кол-во клиентов: **98**

#### Рейтинг менеджеров

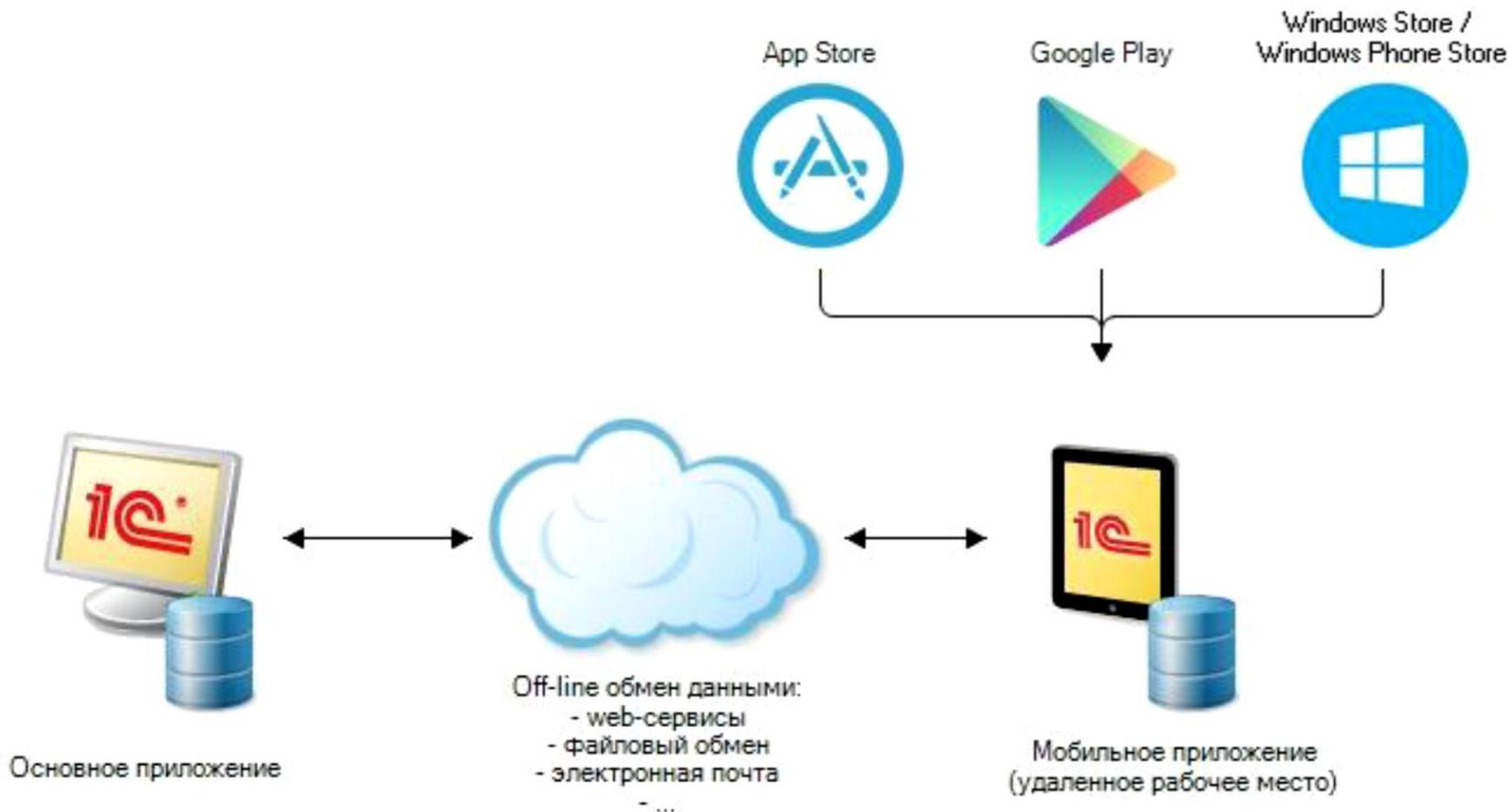
Ожидаемая выручка (синий), Продажи (красный)



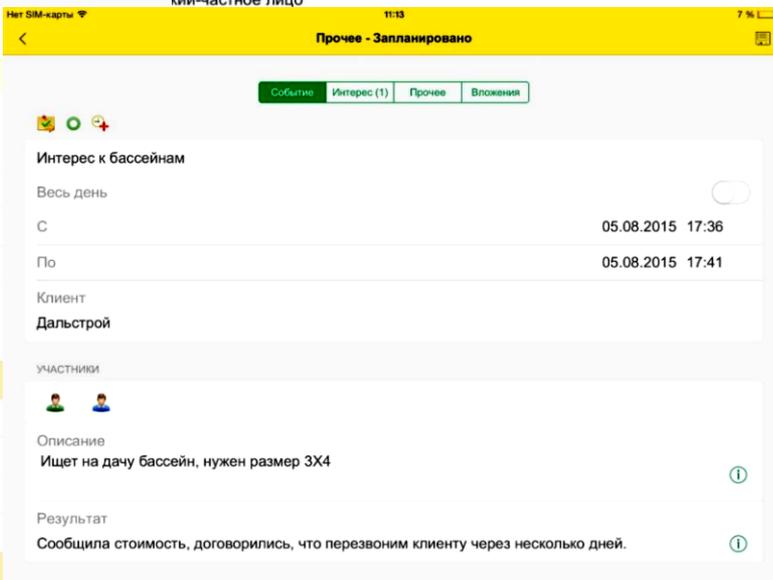
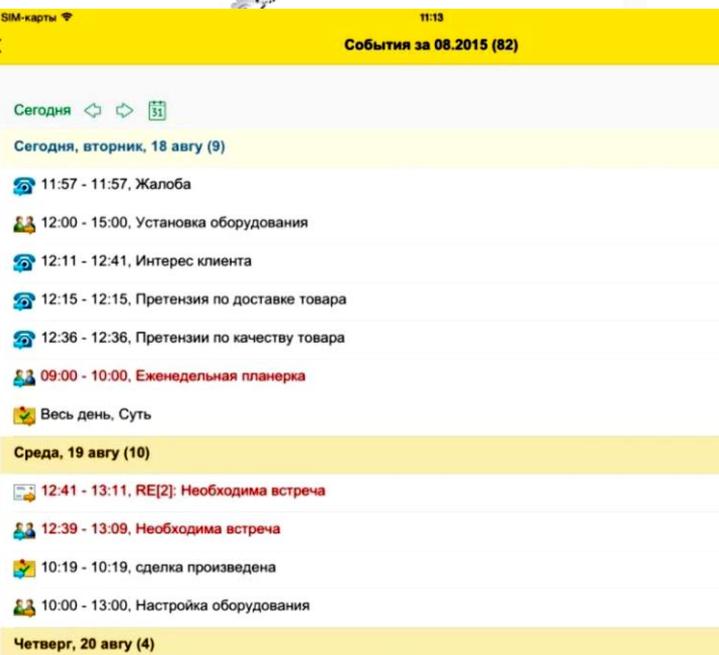
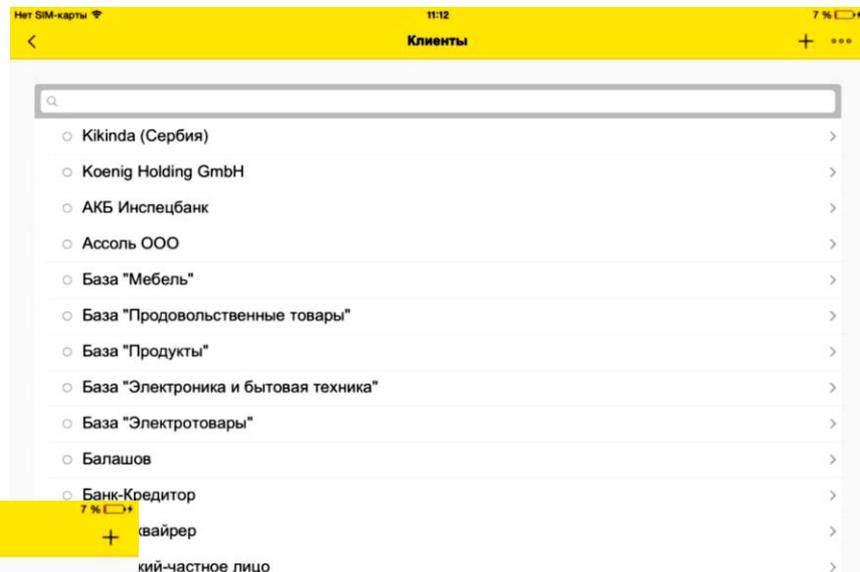
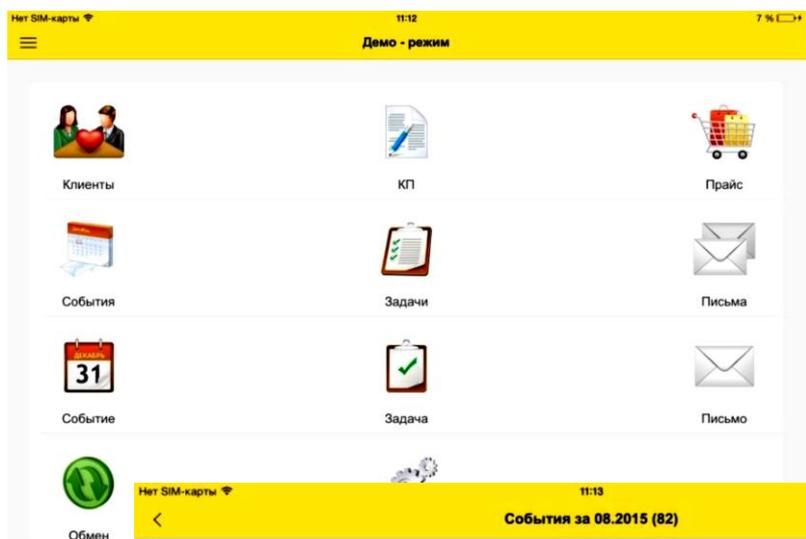
#### Эффективность подразделений



### Мобильность. Мобильный клиент «1С:CRM 3.0»



## Работа пользователя в Мобильном клиенте «1С:CRM 3.0»



## Дополнительно. Мобильное приложение + Телеграм бот

Предлагаемое **приложение Android** разработано для создания релаксации между клиентами и продавцами. При этом продавцы могут демонстрировать свою продукцию клиентам через мобильное приложение, также есть возможность доставки купленного товара. Клиенты могут заказать подходящий продукт через предлагаемое мобильное приложение.

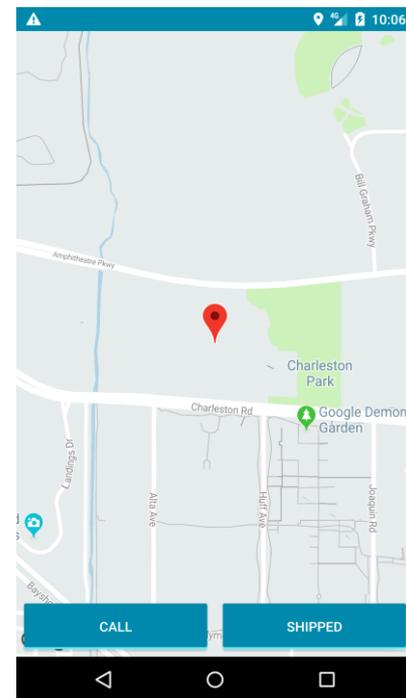
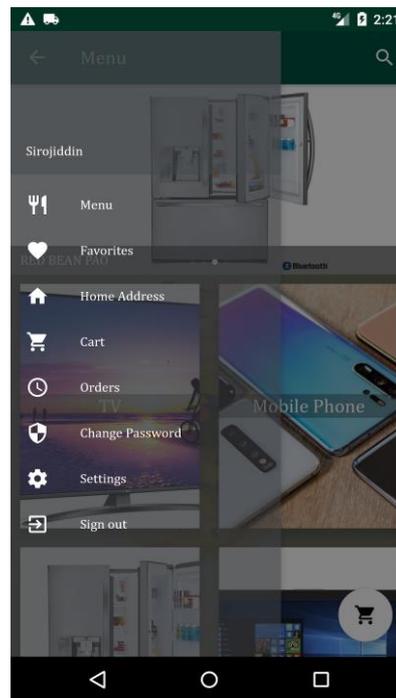
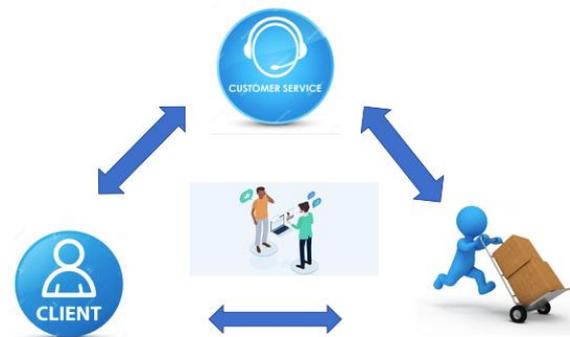
Созданная программа предназначена для **трехстороннего обслуживания**, то есть: **клиент, продавец и доставщик**.

Для клиентов (пользователей предлагаемого мобильного приложения) предусмотрено множество удобств: могут просматривать продукты через программу, получать информацию на основе описаний, предоставленных им; размещать заказы, получать информацию о новостях и использовать другие сервисы/удобства.

Продавцы могут быть осведомлены обо всех заказах, сделанных клиентами в режиме реального времени, объявлять клиентам/пользователям приложения свои новости, рекламировать свой товар/продукцию, услуги и др.

Основным преимуществом этой программы является то, что все данные поступают и управляются через "Real database - Firebase" и 1С.

Приложение может быть доработано и улучшено под задачи Заказчика. Локализация интерфейса приложения возможна на узбекском, английском, русском языках.





# CRM для заказчика

## Универсальный обмен данными с типовыми конфигурациями от фирмы «1С»

1С:Бухгалтерия предприятия 3

1С:Управление небольшой фирмой 1.6

1С:Управление торговлей 11.3

1С:Комплексная автоматизация 2.1

1С: Управление персоналом

1С: ЗУП (Зарплата и управление персоналом)

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

 Бухгалтерия



Может быть использован Telegram-бот  
для более оперативной и эффективной работы с Системой



# CRM для заказчика

## Ожидаемый результат от внедрения CRM



- Ускорение сделок от 1,5 до 5 раз
- Увеличение числа успешных сделок на 40%
- Исключение потери заявок клиентов на 100%



- Освобождение до 50% времени сотрудников
- Сокращение затрат на сервис в 2 раза



- 100% контроль исполнения поручений
- Оптимизация маркетингового бюджета
- Ввод в работу нового сотрудника за 3 дня



- Рост продаж на 15% при базовом внедрении
- Снижение зависимости от персонала
- Серьезный шаг к максимальной автоматизации процесса работы с клиентами!

**Спасибо за внимание!**  
**Вопросы?**

**МЫ БУДЕМ РАДЫ ПОМОЧЬ В РЕШЕНИИ ВАШИХ ЗАДАЧ!**

**НАШ АДРЕС И КОНТАКТЫ:**

**Узбекистан, г. Ташкент, 100187, ул. Интизор, 26, Группа компаний НИНОЛ**

**телефоны: (998-71) 208-58-44, 208-58-45, 266-58-46, 208-58-47, 208-58-48,  
факс: (998-71) 208-58-45**

**e-mail: [info@nihol.uz](mailto:info@nihol.uz)**