ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ "1С:CRM ДЛЯ БЕЛАРУСИ", РЕДАКЦИЯ 3.0

Основные возможности

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.

1. 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 взаимодействий, мастер быстрого приема и диспетчеризации обращений. Планирование взаимодействий с клиентами используя "Автомотиватор".

2. Панель ключевых показателей для управления клиентской базой, использование
"виджетов" на рабочих местах менеджеров.

3. Управление рабочим временем, просмотр запланированных контактов (встреч, совещаний и т.д.) в "Календаре", подбор участников встречи с учетом их занятости, одновременный просмотр календарей нескольких пользователей (илигрупп), использование графиков работы пользователей, резервированиеи планирование занятости помещений, ведение "Списка дел", регулярное планирование контактов (совещаний, встреч и т.д.) с помощью документа Взаимодействие.

4. 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.

5. Управление продажами. Управление стадиями и этапами продажи на основе документа Интерес и его состояний, с расширением управления с помощью 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, менеджерам и подразделениям, план-фактный анализ продаж. Планирование эталонной Воронки продаж.

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

7. 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.).

8. Методики. Группы "Помощь" 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.

9. Облегчение выполнения рутинных операций. Мастер по принятию входящих обращений клиентов с возможностью быстрой идентификации и регистрации клиента. 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.

10. Юзабилити. Организация интерфейса с выделением Главного раздела из которого менеджеры выполняют более 80 % всех действий в решении. Отображение информации и удобная работа с ней на "рабочих столах", возможность выбора необходимых в работе информационных блоков. Возможность быстрого заполнения документов из шаблонов. Скрытие ненужной или избыточной информации, цветовое кодирование информации с возможностью настройки цветовой схемы, понятные сотрудникам карты бизнес-процессов и инструкции на стадиях. Быстрый просмотр документов, не заходя в них.

11. Интеграция с другими системами. Система имеет широкие возможности взаимодействия с другими приложениями и обеспечивает:

- интеграция в единую конфигурацию 1С:CRM для Беларуси и учетных решений, 1С:УТ*, 1С:КА*, 1С:ERP*.

- интеграцию с Microsoft Office и/или OpenOffice для подготовки печатных форм договоров, коммерческих предложений или других типовых документов на основе утвержденных шаблонов;
- интеграция с сервисом поддержки пользователей 1С:Коннект;

- интеграцию с офисной телефонией (CTI) 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 учетной системой "1С:Бухгалтерия 8"*;
- загрузку адресных классификаторов и другой справочной информации из сети 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.

Дополнительные возможности "1С:Предприятие 8.CRM КОРП 3.0":

1. Подсистема управления показателями. Индивидуальные показатели менеджеров, их KPI и рабочее место отражающее выполнение KPI (план-факт выполнения продаж, контактов, средний чек, полнота заполнения клиентской базы и т.д.). Панель ключевых показателей для управления продажами, другими ключевыми показателями организации. Использование настраиваемых "виджетов" на рабочих местах менеджеров с контролем по менеджерам / подразделениям / организации. Назначение прав доступа на ключевые показатели в разрезе менеджера / подразделения / организации.

2. Управление потенциалом продаж. Использование формул для расчета потенциала на основе портрета клиента в разрезе подразделений. Анализ продаж с учетом рассчитанных потенциалов по клиентам / менеджерам / подразделениям.

3. Оперативное управление выполнением проектов. Декомпозиция проектов по этапам. Планирование ресурсов по вариантам: ресурсы ограничены или ограничены сроки выполнения проектов. Рабочее место планирования позволяющее выявлять конфликты за ресурсы между проектами. 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.

4. Интеграция с корпоративными системами. Система имеет широкие возможности взаимодействия с другими приложениями и обеспечивает:
- работу с геокартами (поиск на картах компаний, позиционирование на картах расположения клиентов) с приложениями и сервисами: Yandex, Google;
- двухсторонний обмен данными: контактами, событиями календаря, задачами между MS Outlook, MS Exchange Server;
- интеграцию с системами контекстной рекламы (в интернете): Comagic, Yandex*, Google*;
- интеграцию с сетевой инфраструктурой компаний: MS Active Directory, Novell*;

- интеграцию с системами анализа больших данных (BI системы).