



Сервис как искусство

Обзор функциональных возможностей решения

«1С:CRM для Казахстана ред. 2.0»



Алексей Кудинов
Директор по CRM-решениям
Вазенмиллер Алексей
Руководитель проектов ГК «1С-Сапа» и «Слава ВЦ»







- **Берем за основу стандарты и накопленный опыт:**
 - ГОСТ Р-МЭК\ISO20000-1
 - ITIL[®] v.3
 - COBIT





В этой презентации

Обзор функциональных возможностей решения
«1C:CRM для Казахстана ред. 2.0»

- Управление клиентской базой и взаимодействиями
- Управление бизнес-процессами
- Тайм-менеджмент
- Управление продажами
- Маркетинг
- Интеграция 1C:CRM со сторонними сервисами



Управление клиентской базой и взаимодействиями



Карточка клиента

Карточка клиента в 1C:CRM содержит множество аналитик. При необходимости можно добавить в карточку **ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ** реквизиты, создав их в пользовательском режиме.





Защита клиентской базы

Защита клиентской базы – «вечная» проблема, решение которой доступно в 1C:CRM. Уровни доступа – простое и понятное решение этой проблемы. Иерархию уровней доступа каждая компания определяет сама.

Мастер- Холод (Клиент) *

Записать и закрыть | Событие | Печать | Все действия | ?

Форма собственности: Юр. лицо Физ. лицо [Задолженности нет](#)

Наименование: Тип отношений:

Мастер- Холод Покупатель

Полное наименование:

Мастер- Холод

Изображение

Контактная информация Основные реквизиты Доп. реквизиты Уровни доступа

Добавить | Все действия

N	Уровень доступа
1	Руководитель отдела закупок
2	Руководитель отдела продаж

Если уровни указаны - контрагент доступен только пользователям с соответствующим уровнем доступа



Управление клиентской базой и взаимодействиями

Любые контакты с клиентами регистрируются документом «Событие».

Телефонный звонок *

Записать и закрыть | Создать на основании | К исполнению | Печать | Позвонить | Все действия | ?

[Проект не задан] | Телефонный звонок | Входящее | Обычная | Запланировано

Бизнес-процесс: Телефонный звонок

Личная встреча

Прочее

Почтовое письмо

Электронное письмо

Тема: Ин

Клиент: Ма

Контактное лицо: Гр

Начало: 17.04.2013 10:31

Окончание: 17.04.2013 11:01

Связь

Заполнить из шаблона

Телефон: ... x

Описание | Интерес клиента | Дополнительно | Оповещения

Результат:

Актуальный источник привлечения

Ранее зарегистрирован актуальный источник привлечения по каналу Рекомендация клиента; источник Свет (Чертаново)

Канал: ... | Источник: ...

Выбрать категорию

Автор: Непомнящий Алексей Геннадьевич | Ответственный: Непомнящий Алексей Геннадьевич | ... | Перенаправить



Управление клиентской базой и взаимодействиями

Любые контакты с клиентами регистрируются документом «Событие».

Телефонный звонок *

Записать и закрыть | Создать на основании | К исполнению | Печать | Позвонить | Все действия | ?

[Проект не задан] | Телефонный звонок | Входящее | Обычная | Запланировано

Бизнес-процесс: Телефонный звонок

Тема: Информация

Клиент: Мария

Контактное лицо: Григорий

Телефон:

Описание | Интерес клиента | Дополнительно | Оповещение

Результат:

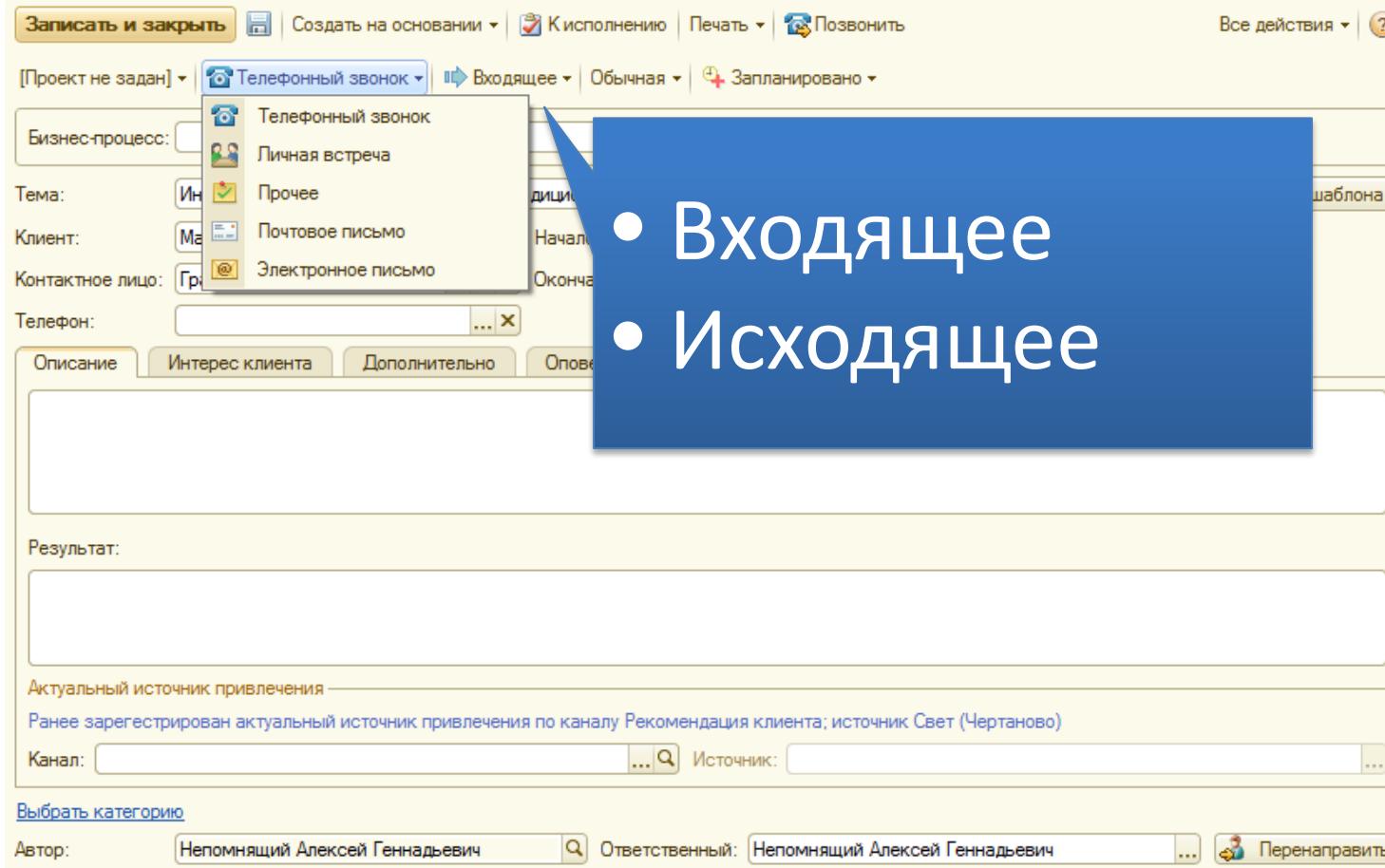
Актуальный источник привлечения

Ранее зарегистрирован актуальный источник привлечения по каналу Рекомендация клиента; источник Свет (Чертаново)

Канал: | Источник: | ...

Выбрать категорию

Автор: Непомнящий Алексей Геннадьевич | Ответственный: Непомнящий Алексей Геннадьевич | ... | Перенаправить





Управление клиентской базой и взаимодействиями

Любые контакты с клиентами регистрируются документом «Событие».

Телефонный звонок *

Записать и закрыть | Создать на основании | К исполнению | Печать | Позвонить | Все действия | ?

[Проект не задан] | Телефонный звонок | Входящее | Обычная | Запланировано

Бизнес-процесс: Телефонный звонок

Тема: Информационное

Клиент: Маркетинг

Контактное лицо: Григорий

Телефон: ...

Описание | Интерес клиента | Дополнительно | Оповещения

Результат:

Актуальный источник привлечения —

Ранее зарегистрирован актуальный источник привлечения по каналу Рекомендация клиента; источник Свет (Чертаново)

Канал: | Источник: | ...

Выбрать категорию

Автор: Непомнящий Алексей Геннадьевич | Ответственный: Непомнящий Алексей Геннадьевич | ... | Перенаправить



Управление клиентской базой и взаимодействиями

Любые контакты с клиентами регистрируются документом «Событие».

Телефонный звонок *

Записать и закрыть | Создать на основании | К исполнению | Печать | Позвонить | Все действия | ?

[Проект не задан] | Телефонный звонок | Входящее | Обычная | Запланировано

Бизнес-процесс: Телефонный звонок

Тема: Информация

Клиент: Мария

Контактное лицо: Григорий

Телефон: ...

Описание | Интерес клиента | Дополнительно | Оповещения

Результат:

Актуальный источник привлечения

Ранее зарегистрирован актуальный источник привлечения по каналу Рекомендация клиента; источник Свет (Чертаново)

Канал: | Источник: | ...

Выбрать категорию

Автор: Непомнящий Алексей Геннадьевич | Ответственный: Непомнящий Алексей Геннадьевич | ... | Перенаправить

Просмотр истории взаимоотношений с клиентом

Процесс займет у Вас минимум времени. Достаточно найти клиента, перейти в журнал взаимодействий с ним.

Далее - выделить его в списке и увидеть необходимую информацию в связанном окне.

Мастер- Холод (Клиент) *

Перейти

Документы клиента

- Банковские счета
- Взаимосвязи
- Договоры клиента
- История классификации
- Источники первичного интер...
- Перейти во взаимодействия

См. также

- Карточка клиента
- Дебиторская задолженност...
- Ведомость взаиморасчетов ...
- Продажи
- Сегменты клиента
- Структура взаимосвязей

Журнал документов

Вид: Все Объект: Все документы Ответственный:

Создать | **Найти...** | **Создать на основании** | **Привязать взаимодействия** | **Все действия**

!	Вид документа	Номер	Дата	Описание	Сумма	В
	Событие	0000000044	21.06.2012 17:15:57	Оптовый покупатель		
	Бизнес-процесс	000000027	21.06.2012 17:17:04	Оптовый покупатель. Просит пе...	260 000,00	
	Событие	0000000045	21.06.2012 17:23:07	RE: Оптовый покупатель		

Оптовый покупатель

Просит первую партию для начала. нужно сделать договор! Также просит скидку - 15 %

Клиент: [Мастер- Холод](#)

Контактное лицо: [Гранец Филипп](#)

Статус: Завершено
 Результат:
 Ответственный: Гладышев
 Кирилл Сергеевич
 Подразделение: Отдел продаж
 Автор: Гладышев Кирилл Сергеевич



Отчеты для анализа клиентской базы и взаимодействий

1С:CRM предоставляет множество отчетов по анализу клиентской базы и взаимодействий. Все отчеты сгруппированы по тематикам и уже настроены. Всё, что нужно – выбрать период и сформировать отчет.

Отчеты по клиентам

Анализ взаимодействий

[Анализ взаимодействий \(по клиентам\)](#)
[Анализ взаимодействий \(по ответственным\)](#)
[Анализ всех запланированных событий за те...](#)
[Анализ всех событий за текущий месяц \(диаг...](#)

[Анализ по видам взаимодействий за текущ...](#)
[Анализ событий \(диаграмма\)](#)
[Анализ событий \(список\)](#)

[Анализ событий \(трудозатраты\)](#)
[Клиенты без всех контактов за текущий мес...](#)
[Клиенты без контактов](#)

Анализ клиентской базы

[Анализ клиентской базы \(по ответственным ...\)](#)
[Анализ клиентской базы \(по регионам и типа...](#)
[Анализ клиентской базы \(по типам отношени...](#)

[Анализ контактной информации \(диаграмма\)](#)
[Анализ контактных лиц \(по ответственным ...\)](#)

[Динамика свойств клиентов \(диаграмма\)](#)
[Динамика свойств клиентов \(таблица\)](#)

Продажи

[Анализ коммерческих предложений](#)
[Взаиморасчеты с клиентами \(ведомость\)](#)
[Взаиморасчеты с клиентами \(остатки\)](#)
[Дебиторская задолженность по срокам \(В в...](#)
[Дебиторская задолженность по срокам \(Ди...](#)

[Дебиторская задолженность по срокам \(Д...](#)
[Дебиторская задолженность по срокам \(О...](#)
[Отчет по продажам \(По клиентам\)](#)
[Отчет по продажам \(По неделям/дням\)](#)

[Отчет по продажам \(По ответственным мене...](#)
[Отчет по продажам \(По регионам и клиентам\)](#)
[Отчет по продажам \(По регионам и товарам/...](#)
[Отчет по продажам \(По товарам/услугам\)](#)



Отчеты для анализа клиентской базы и взаимодействий

+7 701 427 88 11



Управление бизнес-процессами (BPM)

«Управлять можно только тем, что можно измерить»



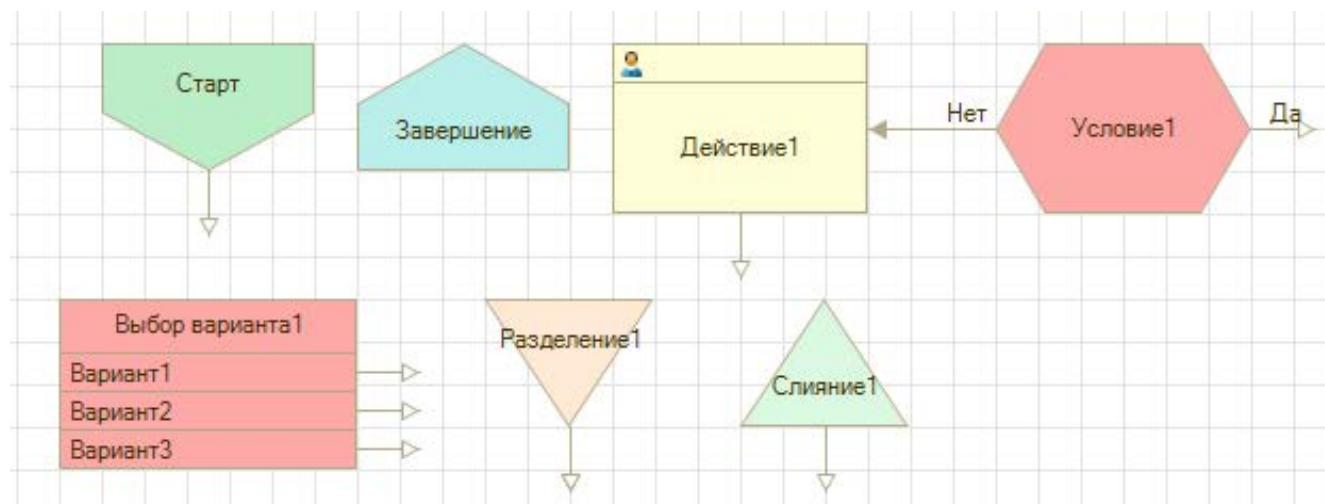
Уолтер Шухарт (1891-1967)



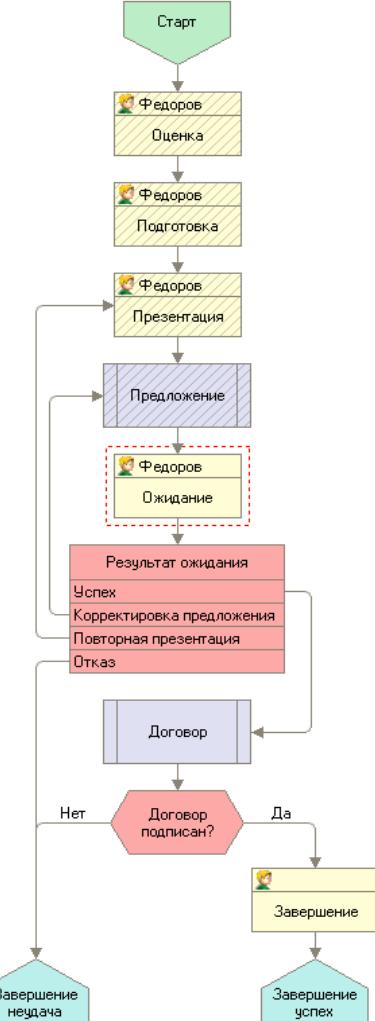
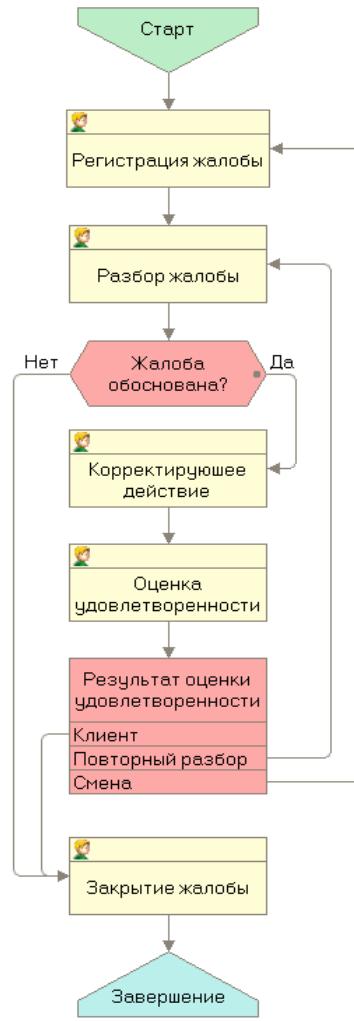
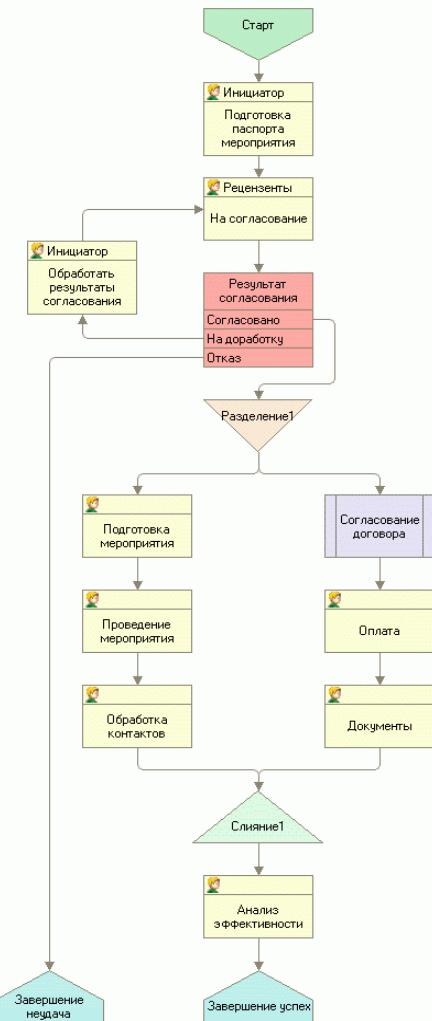
Питер Друкер
(1909-2005)

Теперь автоматизировать любой бизнес-процесс в 1C:CRM так же просто, как и нарисовать схему на бумаге или в специальных приложениях.

Для описания бизнес-процесса используется простая и понятная нотация от 1C.



Бизнес-процессы в 1С:CRM





Выполнение

2.2 Поручение (с доработкой) (Выполнение работы) 00000004300001 от 17.04.2013 11:3..

Записать и закрыть | Событие | Все действия ▾

Дата начала: 17.04.2013 11:30 Состояние: Принята к исполнению

Срок: 18.04.2013 11:30 Описание: 2.2 Поручение (с доработкой) (Выполнение работы)

Важность: Обычная Исполнитель: Непомнящий Алексей Геннадьевич

Бизнес-процесс: 2.2 Поручение (с доработкой)

Планируемая дата завершения:	17.04.2013 00:00
------------------------------	------------------

Разобраться с дебиторкой

Результат выполнения

К концу недели будут платежи по следующим клиентам:

Действия

Добавить | Выбрать | Удалить

[Выбрать категорию](#)

Перенаправить | Принять к исполнению

Вариант выполнения: На контроль | Выполнено

Забота о клиенте





Тайм-менеджмент



Рабочий стол пользователя

Это центральное место подсистемы управления временем, где отображаются календарь и список Задач пользователя.

Календарь 15 апреля - 19 апреля 2013 г

Текущая неделя | | Все ▾

Создать ▾ Поиск: 1 День Неделя

Новая задача:

		15 апреля, Пн	16 апреля, Вт	17 апреля, Ср	18 апреля, Чт
8	00				
9	00				
10	00			10:00-11:00	
11	00				
12	00				
13	00				
14	00				
15	00				
16	00				

◀◀ Апрель 2013 ▶▶

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
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	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12

19 апреля 2013 г. ▾

Отборы

Настройка

Пользователь: Непомня

Подразделение:

Помещение:

Показывать:

Контрольная точка пр

Маркетинговые камп

Скрыть выполненные

Принята к исполнению: Да (22.06.2012 12:03:34)

Дата выполнения: 22.06.2012 12:03:34

Настройка

Каждое Событие в календаре можно отнести к какой-либо **Категории** и присвоить ему определенный **ЦВЕТ** и занести в календарь.

Выбор группы категорий

Основная

	Категория
<input type="checkbox"/>	Командировка
<input type="checkbox"/>	Личные
<input type="checkbox"/>	Совещание (внутреннее)
<input type="checkbox"/>	Встреча (внешняя)
<input type="checkbox"/>	Проекты
<input type="checkbox"/>	Переговоры
<input type="checkbox"/>	Бюджетируемая
<input type="checkbox"/>	Обучение

	18 марта, Пн	19 марта, Вт	20 марта, Ср	21 марта, Чт	22 марта, Пт
				 Задача: Подготовить	
				 Начало "Подготовка"	
				 Начало "Подготовка"	
	 Обсуждение новин 10:00 - 12:00	 Жалоба клиента 10:50 - 11:20	 Встреча с дилером 10:00 - 12:00	 Партнерские отно... 09:30 - 12:00	 RE: открытие ново... 10:00 - 12:00
		 Переговоры 12:30 - 15:30			 Обзвон клиентов к ви... 13:00 - 16:00
	 Тренинг по тайм-менеджменту 14:00 - 19:00				



Рабочий стол пользователя

Новые задачи и события календаря создаются прямо с рабочего стола.
Просто и быстро.

Создать Помощь Поиск: 1 День 7 Неделя 31 Месяц По ресурсам

	01 апреля, Пн	02 апреля, Вт	03 апреля, Ср	04 апреля, Чт	05 апреля, Пт
8 00					
9 00					
10 00					
11 00					
12 00					
13 00					
14 00					
15 00					
но					

Новая задача: Подготовить презентацию по регионам

	Задача	Дата начала
<input checked="" type="checkbox"/>	Перечисление	18.06.2012 1...
<input checked="" type="checkbox"/>	2.1 Перечисление	19.06.2012 1...
<input type="checkbox"/>	Добро пожаловать на Mail.Ru!	22.06.2012 1...
	Продажа (Встреча)	25.06.2012 1...
<input type="checkbox"/>	Собрать информацию по конкурентам	23.06.2012 0...
		04.07.2012 1...
		17.04.2013 1...

Телефонный звонок

- Личная встреча
- Прочее
- Почтовое письмо
- Электронное письмо
- Удалить

Просмотр календаря по ресурсам

Данный механизм будет полезен руководителям.

22 июня, Пт			
	Непомнящий Алексей Геннадьевич	Буров Геннадий Петрович	Гладышев Кирилл Сергеевич
9 00		Подготовка проектной документации	Задача: Предложение кондиций Задача: Обзвон с целью предл
10 00			RE: Уточнил условия поста 10:25 - 10:55
11 00	Уточнить номер договора 1		
12 00			
13 00			
14 00	Клиент попросил выслать /	Подготовка презентации к 14:00 - 18:00	
15 00	RE: Клиент / 15:27 - 15:32	Уточняет в	RE: сделка произведена 15:12 - 15:42
16 00			
17 00			
18 00			
19 00			

Просмотр календаря по ресурсам

Данный механизм будет полезен руководителям. И секретарям)).

22 июня, Пт			
	Непомнящий Алексей Геннадьевич	Буров Геннадий Петрович	Гладышев Кирилл Сергеевич
9 00		Подготовка проектной документации	Задача: Предложение кондиций Задача: Обзвон с целью предл
10 00			RE: Уточнил условия поста 10:25 - 10:55
11 00	Уточнить номер договора 1		
12 00			
13 00			
14 00	Клиент попросил выслать /	Подготовка презентации к 14:00 - 18:00	
15 00	RE: Клиент / 15:27 - 15:32	Уточняет в	RE: сделка произведена 15:12 - 15:42
16 00			
17 00			
18 00			
19 00			



Управление продажами



Подготовка коммерческого предложения

В 1C:CRM автоматизирован процесс подготовки коммерческих

Коммерческое предложение 0000000001 от 29.09.2011 15:34:22
Коммерческое предложение 0000000001 от 29.09.2011 15:34:22

Проведено Проведено

ООО «Наша фирма».

Номер:	Номер:	Кому:	Сидоренко Петр Константинович	От:	Абдулов Юрий Владимирович
Клиент:	Клиент:	Компания:	ОАО «Алхимов А.А.»	Дата:	17.04.2013
Договор:	Договор	Тел\Факс:	тел.: 936-16-36	Номер:	0000000001

Товары
Варианты
Состав
Добавить
Номер
1
1
1
Описан
Комментарий
Автор:

Товары
Варианты
Состав
Добавить
Номер
1
1
1
Описан
Комментарий
Автор:

действия ▾
заполнить
вариантами ▾
Все действия ▾
ИДС Всего
0,76 5,00
96,61 38 00...
Перенаправить

Коммерческое предложение

Уважаемый Сидоренко Петр Константинович,

Полученный Вами документ содержит коммерческое предложение на внедрение программы «1C:CRM редакция 2.0», а также информацию о внедренческом центре «1С-Рарус», продуктах и услугах нашей компании.

Выражаю свою надежду на взаимовыгодное и плодотворное сотрудничество.

С наилучшими пожеланиями,
Абдулов Юрий Владимирович
+790267564534
abdulov@veterok.ru
117452, Москва, Симферопольский б-р, дом № 78, кв.1
тел.: 936-16-36

Формирование счета

На основании утвержденного варианта коммерческого предложения формируется счет на оплату. В нем же впоследствии фиксируется факт оплаты и отгрузки товаров и услуг клиенту.

Счет на оплату покупателю (создание) *

Провести и закрыть | Провести | Создать на основании | Печать | Заполнить из шаблона | Все действия | ?

Номер: от: 17.04.2013 11:40:35 | Важность: Обычная

Клиент: Алхимов Алексей Андреевич | Организация: Ветерок

Договор: № от 13.10.2011 (USD) | Банковский счет:

Товары и услуги (2) | Оплата (1) | Отгрузка (1) | Дополнительно

Товар/услуга	Количество	Отгружено	Осталось отгрузить	Ед.
Основной блок БК	1,000		1,000	шт
Кондиционер БК	1,000	1,000		шт

Дата отгрузки	Товар/услуга	Количество	Ед.
17.04.2013	Кондиционер БК	1,000	шт

Отгружено: 38 000,00 | Остаток по отгрузке: 5,00 | Отгружено: 1,00 | Остаток по отгрузке: 1,00

Актуальный источник привлечения —

Ранее зарегистрирован актуальный источник привлечения по каналу Рекомендация клиента; источник База "Электроника и бытовая техника"

Канал: | Источник: |

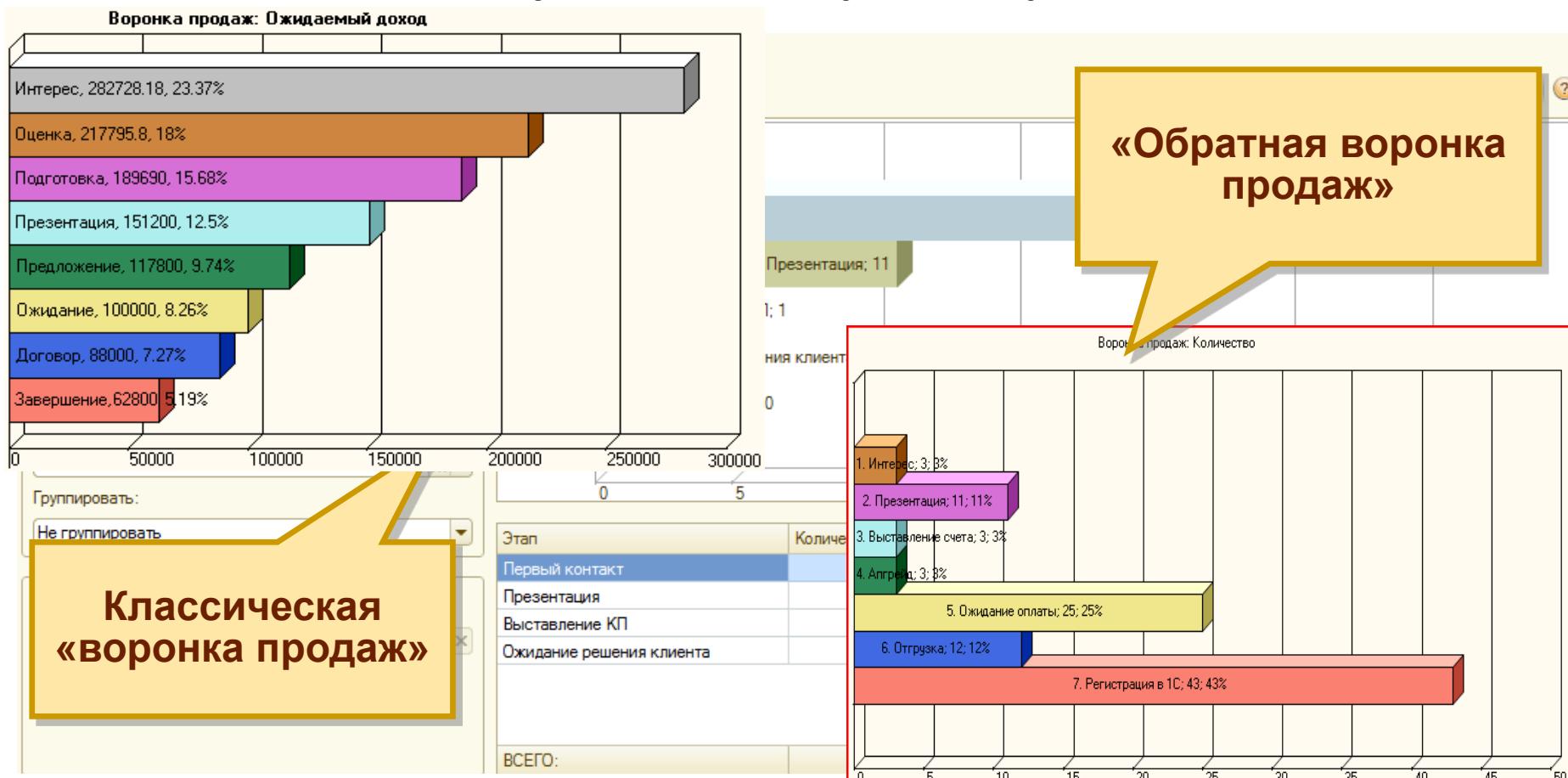
Комментарий: |

Автор: Непомнящий Алексей Геннадьевич | Новый | Ответственный: Абдулов Юрий Владимирович | Перенаправить |

Воронка продаж в 1С:CRM

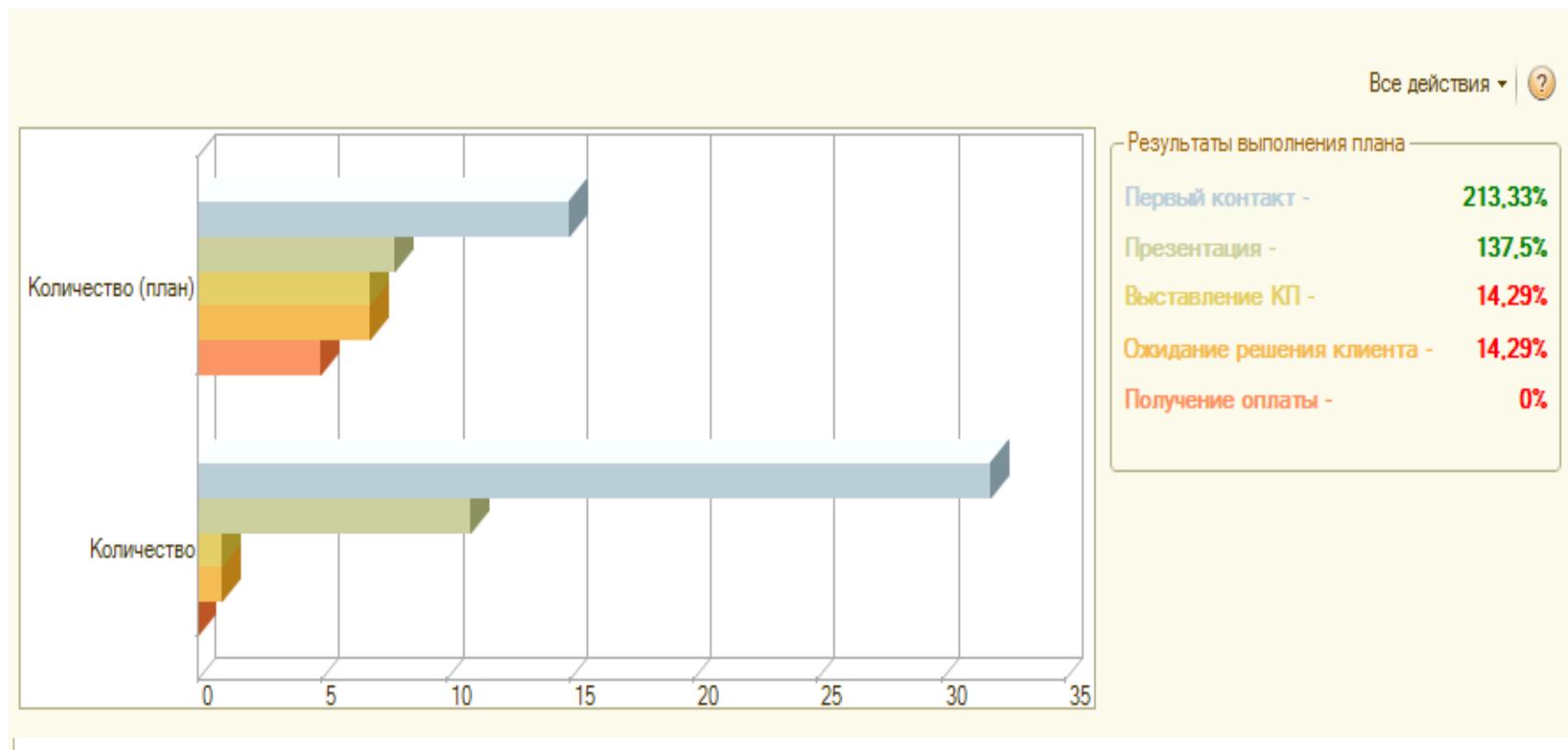
Воронка продаж - важный элемент оперативного управления циклом продаж.

1С:CRM позволяет получать любые воронки с произвольными этапами.



План-фактный анализ

Данный анализ можно проводить и по объему продаж, и по количеству контактов. Также Вы можете самостоятельно задавать шаблонный вид воронок продаж.





Маркетинг

Сегментация клиентов

Классификация клиентов - полные возможности

ABC/XYZ классификация

Настройка...

После изменения настроек классификации необходимо очистить классификацию и выполнить классификацию за все периоды.

Выполнить ABC классификацию за все периоды

ABC классификация за все периоды по данным за период: двенадцать предыдущих месяцев.

Очистить ABC классификацию за все периоды

Очистить ABC классификацию за все периоды.

Выполнить XYZ классификацию за все периоды

XYZ классификация за все периоды по данным за период: двенадцать предыдущих месяцев (по месяцам).

Очистить XYZ классификацию за все периоды

Очистить XYZ классификацию за все периоды.



Продвижение

1. Мастер телефонного обзыва
2. Мастер e-mail рассылки
3. Мастер SMS рассылки

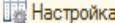
Анкетирование

1. Назначения опросов
2. Анкеты
3. Отчеты

Оценка эффективности рекламы и маркетинговых мероприятий

Анализ источников первичного интереса

Вариант отчета: Аналisis источников первичного интереса

  Сохранить результат... | Загрузить результат в отбор...

Источник первичного интереса	Итого								
	Привлеченные клиенты			Затраты			Продажи		
	Количество привлеченных клиентов	Количество клиентов совершивших покупку	Процент совершивших покупку	Плановая сумма затрат (руб.)	Стоимость привлечения одного клиента (руб.)	Стоимость привлечения одного клиента совершившего покупку (руб.)	Плановая сумма продаж (руб.)	Сумма продажи (руб.)	
Акция	9	4	44,44	2 871,62	319,07	717,91	212 022,31	87 221,00	
Обзвон клиентов по текущей клиентской базе для кросс-продаж	2	1	50,00	200,00	100,00	200,00	200 000,00	24 000,00	
Реклама в газете "Садовод"	7	3	42,86	2 671,62	381,66	890,54	12 022,31	63 221,00	
Без указания источника	10	2	20,00					114 000,00	
	10	2	20,00					114 000,00	
Рекомендация клиента	4	2	50,00					69 000,00	
Koenig Holding GmbH	1	1	100,00					57 000,00	
База "Электроника и бытовая техника"	2	1	50,00					12 000,00	
Свет (Чертаново)	1								
Рекомендация сотрудника	2								
Абвакумов Вадим Иванович	1								
Касаткина Вера Алексеевна	1								
Рекомендация сотрудника клиента	2								
Г-н Лавочкин Илья Леонидович	1								
Исаков Олег Владимирович	1								
Сайт компании	6	1	16,67					42 000,00	
	6	1	16,67					42 000,00	
Итого	33	9	27,27	2 871,62	87,02	319,07	212 022,31	312 221,00	

Комментарии:

Реклама в газете для садоводов(дачников) для предложени бюджетных бассейнов на дачу.

Перекрестные продажи

Перекрестные продажи – эффективный способ повышения объема продаж.
Один из вариантов решения этой задачи в 1С:CRM:

Телемаркетинг 00000000001 от 22.06.2012 16:59:21 *

Записать и закрыть  Начать "1.2 Продажа (быстрая)"

Все

Продажа **▼** | Обычная **▼**

Номер: от: 

Начало:  16:58  На весь день

Окончание:  16:58  Завершен

Тема: Предложение услуг по обслуживанию бассейнов

Участники **Дополнительно**

 Добавить |   |   | Заполнить **▼** |    | Все действия **▼** |    |    |  

N	Клиент	Контактное лицо	Телефон	Обработан
1	Алхимов Алексей Ан...	Сидоренко Петр Кон...	(495) 78900000	<input type="checkbox"/>
2	База "Продовольств...		+8 (499) 2346565	<input type="checkbox"/>
3	Коробейников Игорь...		(495) 695-78-09	<input type="checkbox"/>
4	Марио		(499) 120-99-04	<input type="checkbox"/>
5	Технотрейд 2		(495) 641-20-42	<input type="checkbox"/>

Здесь сценарий разговора

Перекрестные продажи





E-mail рассылки

1C:CRM позволяет создавать и отправлять персонализированные рассылки.

Рассылка электронных писем 00000000001 от 23.11.2011 12:32:32

Отправить и закрыть | Записать и закрыть | | | Отправить |

Согласования | Высокая | Все действия |

Номер: 00000000001 от: 23.11.2011 12:32:32 | | Завершена:

Отправитель: CRM <crmtest3@mail.ru> |

Тема: Рассылка по CRM СТАНДАРТ | Заполнить из шаблона

Содержание | Письма | Дополнительно | Все действия |

Добрый день, %ПОЛУЧАТЕЛЬ_ИМЯ_ОТЧЕСТВО%!

Предлагаем Вашему вниманию новые услуги по обслуживанию бассейнов.

С Уважением, Алексей!

Компания "Ветерок"

SMS- рассылки

Действия по продвижению: Мастер SMS рассылки - Демонстрационная база компании "Ветерок..." (1С:Предприятие)

Действия по продвижению: Мастер SMS рассылки - Демонстрационная база компании "Ветерок..." (1С:Предприятие)

Действия по продвижению: Мастер SMS рассылки

- Общая информация
- Содержание действия
- Отбор клиентов и контактных лиц
- Подготовка списка клиентов и контактных лиц
- Завершение**

 Подготовка к созданию действия по продвижению завершена!

Текущий этап является завершающим в работе мастера.

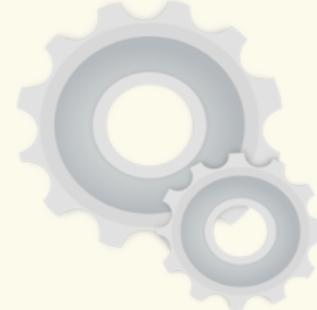
Параметры отправки SMS-сообщения

Начать рассылку с: Актуальность

Не отправлять в период с: по:

Равномерная рассылка

При нажатие на кнопку «Завершить» будет открыт документ "SMS сообщение".



 Назад |  Завершить |  Отмена



Интеграция со сторонними сервисами



Интеграция со сторонними сервисами

- Интеграция 1C:CRM с офисной и облачной телефонией, SMS-оповещения
- Обмен данными с MS Outlook, MS Exchange, инструментами Google
- Обмен данными с «1С:Бухгалтерия для Казахстана»
- Загрузка файлов из сторонних систем
- Мобильное приложение
- Интеграция с интернет-картами Yandex, Google, 2GIS



Интеграция с офисной и облачной телефонией



Интеграция с «1С-Парус:СофтФон»

Настройка системы *

Настройка работы с СофтФон

Использовать СофтФон
Код города и страны, по умолчанию _____
Код страны (+7): +7 Код города (812): 495
Определяет, общие для всех пользователей код страны и код города

Маршрутизация _____
Количество взаимодействий с клиентом для автоматического перевода: 0

Системы записи телефонных переговоров _____
 Использовать запись телефонных переговоров
 Использовать систему, подключенную к серверу СофтФона (Asterisk, Sprut7)
 Использовать систему CLON
 Запретить изменение длительности телефонного разговора

Правила записи телефонных переговоров _____
[Настроить правила записи телефонных переговоров](#)

СофтФон _____
Мастер настройки IP-ATC Агат UX _____
[Использовать мастер для быстрой настройки IP ATC Агат UX](#)

Оповещения _____
Регистра поиска по номерам _____
Перезаполнить регистр поиска по номерам _____
Телефонные книги СофтФон _____
[Открыть общие телефонные книги СофтФон](#)

Можно указать одну или несколько общих телефонных книг с сотрудниками компании, например, отдельно указать книгу для каждого из офисов или подразделений компании. Эти книги автоматически будут доступны всем пользователям СофтФон.

Сторонние сервисы

S 1C P

alserg@rarus.ru

Сергеев Алексей Николаевич
Ассоль ООО
9104473455

CRM

Контакты Журнал

Принятые Непринятые Набранные Все

Текущие звонки

Сергеев Алексей Никола... 9104473455

Сегодня
Вчера

4957850127 15:40
Несколько совпадений 15:39
Исаева Надежда 14:42
8124182200 11:02

17.11.2014
14.11.2014

Линия: EXT4182

alserg@rarus.ru

Сергеев Алексей Николаевич
Ассоль ООО
9104473455

CRM

Контакты Передать в 1C

Принятые Непринятые Набранные Все

Текущие звонки

Сергеев Алексей Никола... 9104473455

Сегодня
Вчера

4957850127 15:40
Несколько совпадений 15:39
Исаева Надежда 14:42
8124182200 11:02

17.11.2014
14.11.2014

Линия: EXT4182



Попробуйте «1С-Рарус:СофтФон» бесплатно!

- **Бесплатное использование «1С-Рарус:СофтФон» на одном рабочем месте без ограничения срока**
- **Легкое расширение рабочих мест**
- **Консультации по настройке**
- <http://rarus.ru/softfon2-download>





Обмен данными с MS Outlook, MS Exchange, инструментами Google

Настройка системы - Демонстрационная база компании "Ветерок" / Непомнящий Алексей Геннадьевич / 1C:CRM, редакция 2.0 * (1C:Предприятие)

1С:Предприятие

1С-Бухфон

Использовать сервис 1С-Бухфон [?](#)

Установка компонент 1С-Бухфон для работы сервисного инженера

Панель управления Сервисами и Специалистами

Логин в учетной системе:

Пароль в учетной системе:

Проверить подключение

Шаблон уведомления для пользователя: ... [?](#)

Шаблон уведомления для специалиста: ... [?](#)

Маркетинг

Бизнес-процессы и задачи

Обмен данными

Использовать Мобильный монитор показателей [?](#)

Перейти на сайт приложения "Мобильный монитор показателей"

Расширенные настройки ММП

Работа с SMS

ЛИК:Бизнес

Использовать сервис ЛИК:Бизнес [?](#)

Ключ пользователя ЛИК:Бизнес:

Авторизация в сервисе ЛИК:Бизнес

Для получения логина и пароля необходимо пройти авторизацию.

Логин пользователя ЛИК:Бизнес:

Пароль пользователя ЛИК:Бизнес:

Проверить подключение

Оповещения

Настройки прав

Сервисы Google

Использовать синхронизацию с календарями Google [?](#)

Синхронизация с календарями Google возможна при использовании платных аккаунтов Google.

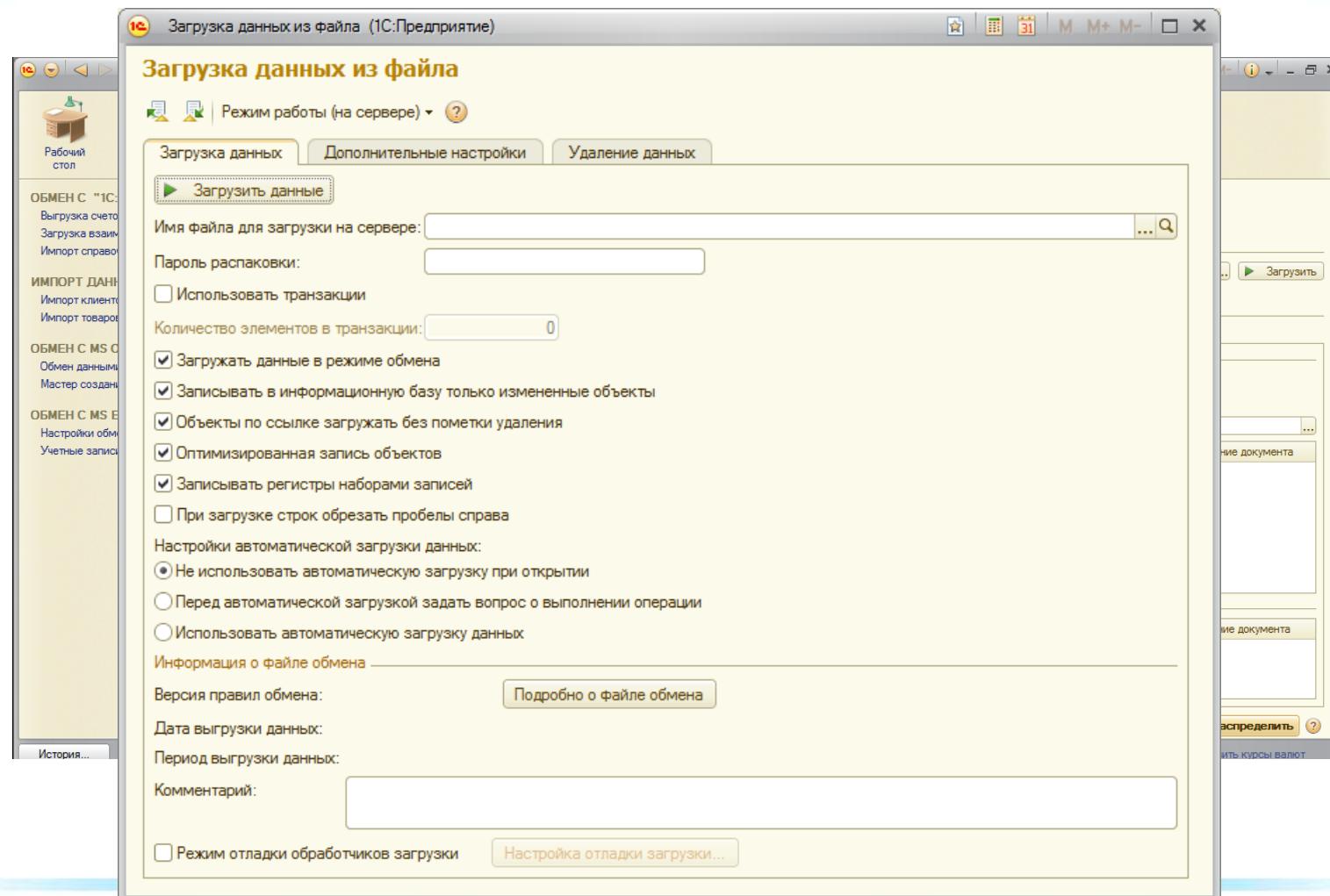
Узнать больше, что позволяет платный аккаунт Google

Получить платный аккаунт Google

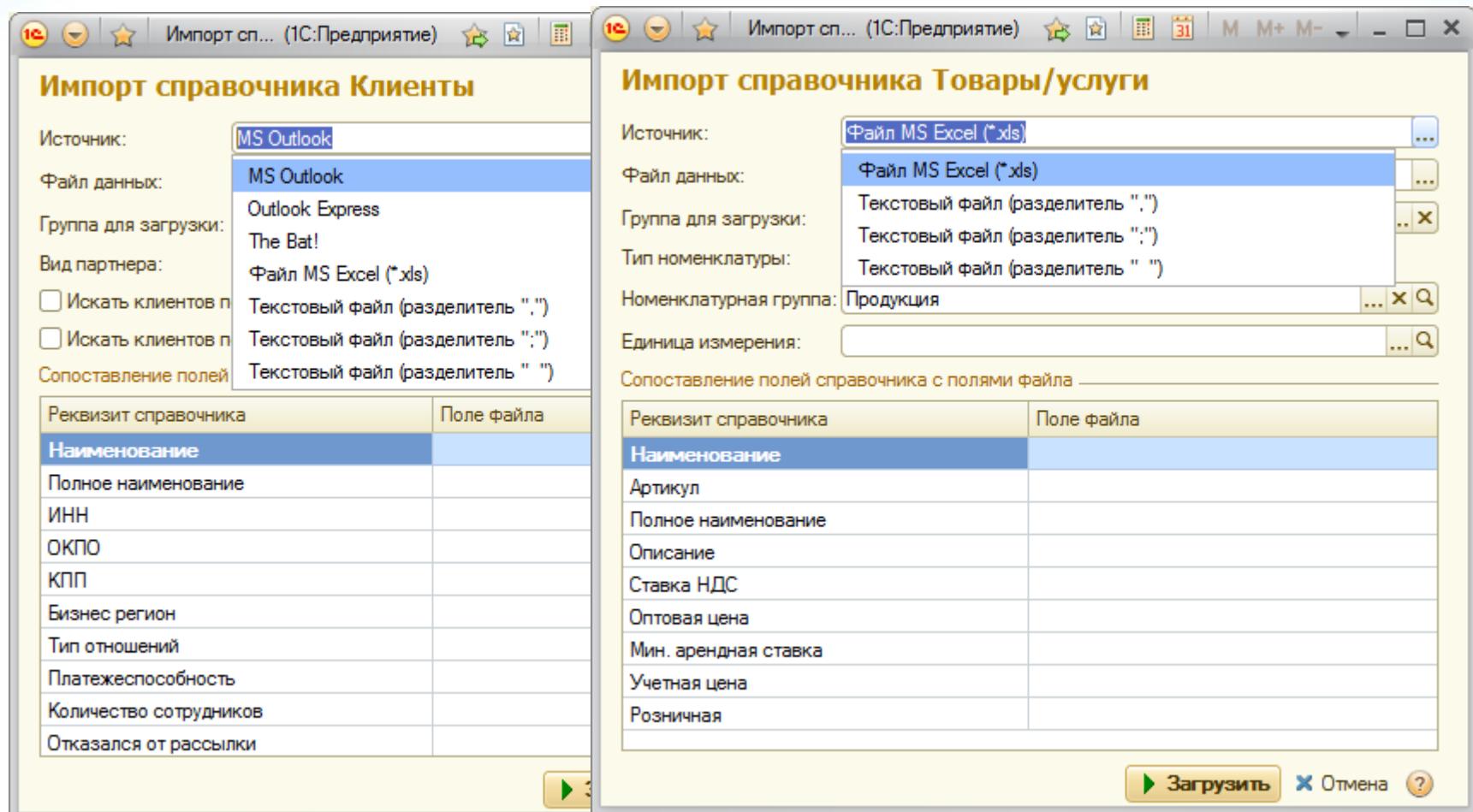
Учетная запись получения оповещений GAPI: ... [?](#)



Обмен данными с 1С:Бухгалтерия для Казахстана



Загрузка файлов из сторонних систем



Импорт справочника Клиенты

Источник: MS Outlook

Файл данных: MS Outlook

Группа для загрузки: Outlook Express, The Bat!

Вид партнера: Файл MS Excel (*.xls), Текстовый файл (разделитель ","), Текстовый файл (разделитель ";"), Текстовый файл (разделитель " ")

Сопоставление полей

Реквизит справочника	Поле файла
Наименование	
Полное наименование	
ИНН	
ОКПО	
КПП	
Бизнес регион	
Тип отношений	
Платежеспособность	
Количество сотрудников	
Отказался от рассылки	

Импорт справочника Товары/услуги

Источник: Файл MS Excel (*.xls)

Файл данных: Файл MS Excel (*.xls), Текстовый файл (разделитель ","), Текстовый файл (разделитель ";"), Текстовый файл (разделитель " ")

Группа для загрузки: Продукция

Тип номенклатуры: Номенклатурная группа

Единица измерения:

Сопоставление полей справочника с полями файла

Реквизит справочника	Поле файла
Наименование	
Артикул	
Полное наименование	
Описание	
Ставка НДС	
Оптовая цена	
Мин. арендная ставка	
Учетная цена	
Розничная	

Загрузить Отмена ?



Мобильное приложение

Мобильный менеджер

Для менеджеров по продажам, которым необходимо работать в «полях» или для которых необходима совмещенная работа в офисе и на выезде.

Может работать, как в **Онлайн** режиме, так и в **Оффлайн** с синхронизацией данных при подключении к интернет.



Мобильный менеджер

Клиенты - iCRM. Sales manager Алхимов Алексей Андрей Контактное лицо - iCRM. Sales manager

Клиенты Алхимов Алексей Андрей Контактное лицо

Новый OK Физ. OK Основное ...

123
Kikinda (Сергей)
Koenig Holz
АКБ АвтоБанк
АКБ Инспекция
Алхимов Алексей Андреевич
Ассоль ООН
База "Мебель"
База "Продукты товаров"
База "Продукты"
База "Электроника"

Клиент Прочее Фамилия, имя и отчество
Наименование: Сидоренко Петр Константин
Алхимов Алексей Роль контактного лица:
Тип отношений: Покупатель Рабочий телефон: (495) 5679080
Добавить...
Сидоренко Петр
Домашний: Рабочий телефон: 84952312002
Моб. телефон частной: +79035236645
Рабочий телефон: Комментарий:

Сохранить в ...

Контактное лицо

OK Основное ...

Фамилия, имя и отчество
Сидоренко Петр Константин
Роль контактного лица: Выполнить действие с помощью
Gmail
Почта
Всегда
Только сейчас
Рабочий e-mail: sid@mail.ru
Место рождения:
Комментарий:

49556

1 2 3 4 5 6 7 8 9 *

0 +

Вызов

Телефон Контакты



Сценарий использования

14:38 16:12

Личная встреча - Запланировано - iCRM. Sales manager КП - Ожидается согласование - iCRM. Sales manager

Личная встреча - Запланировано КП - Ожидается согласование *

OK ... +

Событие Интерес (0) Прочее

Весь день

С: 08.08.2014

По: 08.08.2014

Клиент: Банк-Эквайрер

Участники

Петров Иван Иванович

Гушечкин Иван

Абдулов Юрий Владимирович

Непомнящий Алексей Генрихович

OK ... +

КП Интерес (3) Описание

Клиент: База "Электротовары"

Контактное лицо:

Организация: Ветерок

Договор: Основной договор

Проект: Продажа

Ответственный: Непомнящий Алексей Генрихович

Сохранение снимка э

КП - Ожидается согласование Информации по строке - iCRM. Sales manager

КП - Ожидается согласование Информации по строке

OK ... OK Удалить

Товар: Бассейн 3Х4

Выбор варианта

Операции Вариант

+ Товар + Раздели

Товар: Бассейн 3Х4

Скидка: 5,00 %

Сумма: 47 500,00 RUB

Подготовка проекта

Сумма НДС: 7 245,76 RUB

Всего: 47 500,00 RUB

Комментарий варианта

Сумма:

Интеграция с интернет-картами

Интернет-карта - Демонстрационная база компании "Ветерок" / Непомнящий Алексей Геннадьевич / 1C:CRM, редакция 2.0 (1C:Предприятие)

Интернет-карта - Демонстрационная база компании "Ветерок" / Непомнящий Алексей Геннадьевич / 1C:CRM, редакция 2.0 (1C:Предприятие)

Интернет-карта - Демонстрационная база компании "Ветерок" / Непомнящий Алексей Геннадьевич / 1C:CRM, редакция 2.0 (1C:Предприятие)

Интернет-карта

Карта Yandex Карта Google Карта 2GIS

Поиск Почта Карты Маркет Новости Словари Блоги Видео Картинки ещё

Все действия ▾

Яндекс карты

МОСКВА Г АВТОЗАВОДСКАЯ ДОМ 5

Найти

Печать Ссылка

МОСКВА Г АВ Маршруты Мои карты

Автозаводская улица, 5
Москва, Россия

Как добраться:
транспортом, в машине

3 фото

Панорама

Ближайшее метро

- Автозаводская 390 м
- Дубровка 1,4 км
- Кожуховская 1,5 км

В этом доме

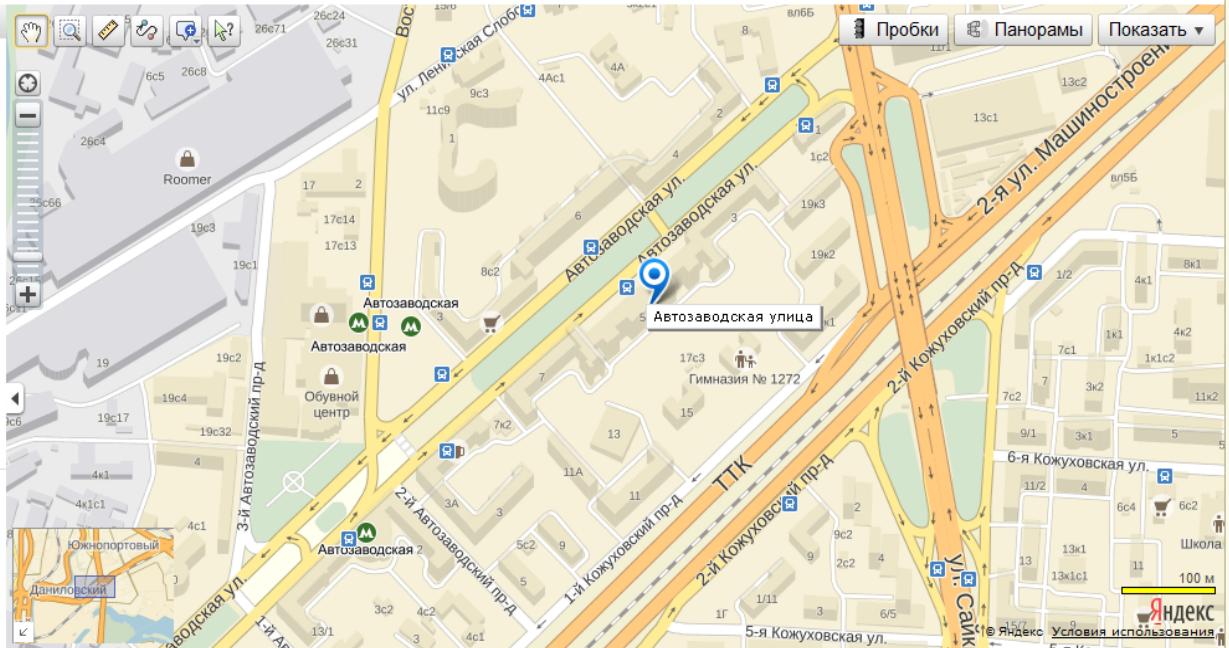
+ Добавить организацию

Все результаты поиска

Сообщить об ошибке

О проекте Помощь Блог API

Яндекс Условия использования





CRM-методики

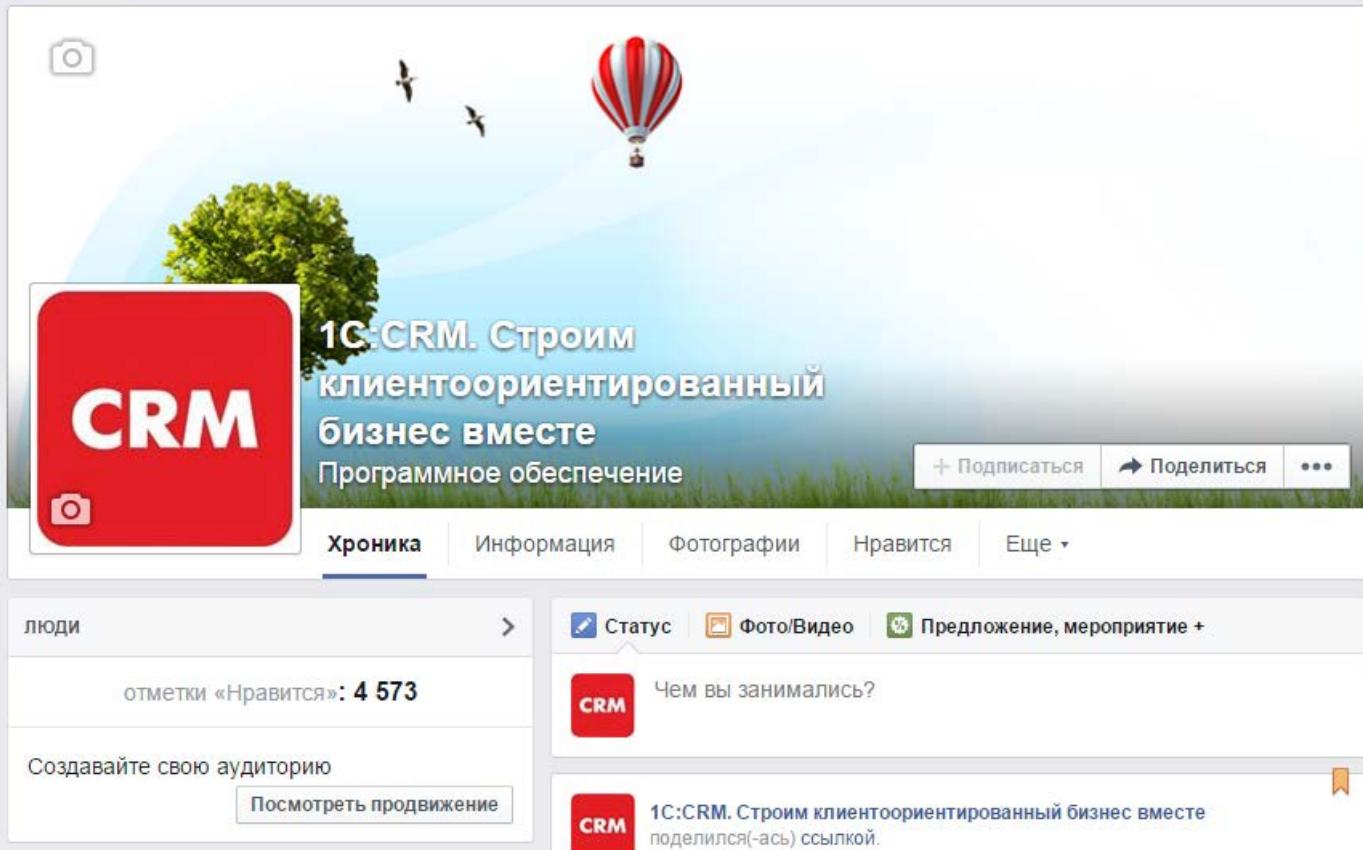
Питер Друкер:
МАСТЕРСТВА НЕТ, А ЕСТЬ МЕТОД!



Книга и сборники на DVD с телепередачами о CRM-технологиях



«1C:CRM» в Facebook



1C:CRM. Строим клиентоориентированный бизнес вместе

Страница Действия 4 Статистика Настройки Главная Создать аудиторию

1C:CRM. Строим клиентоориентированный бизнес вместе
Программное обеспечение

+ Подписаться ➔ Поделиться ...

Хроника Информация Фотографии Нравится Еще

люди >

отметки «Нравится»: 4 573

Создавайте свою аудиторию

Посмотреть продвижение

Статус Фото/Видео Предложение, мероприятие +

CRM Чем вы занимались?

CRM 1C:CRM. Строим клиентоориентированный бизнес вместе поделился(-ась) ссылкой.

Спасибо за внимание!



За дополнительной информацией и по вопросам приобретения обращайтесь:

- На электронный адрес: vaza@1c-sapa.kz
- По телефонам: + 7 (495) 223-04-04, + 7 (727) 292-92-50