

1С:CRM – комфортная среда для решения ваших бизнес-задач



1С-рарус[®]

Решения класса CRM
разрабатываются на платформе «1С»

с **2002** года

В разработку решений
1С:CRM вложено более

35 человеко-лет

12 000+

компаний
используют в работе 1С:CRM

1С:CRM продается в более чем

в **20** странах мира

**КАЖДАЯ
ВТОРАЯ**

профессиональная
CRM-система в России –
это 1С:CRM

**СРЕДНИЙ
СРОК
ВНЕДРЕНИЯ** **3-6**
месяцев
решений 1С:CRM

ROI

Возврат инвестиций (ROI) после
внедрения 1С:CRM составляет 6 месяцев

ТСО

Совокупная стоимость владения (ТСО) 1С:CRM
ниже, чем у других систем. От 1,5 до 5 раз
(за 3-5 лет использования)

**МОБИЛЬНЫЙ
КЛИЕНТ 1С:CRM**

для Android, iOS и Windows позволяет повысить
эффективность мобильных сотрудников в 1,5 раза!

**ГИБРИДНАЯ
СХЕМА**

Не ограничивает вас в принятии решений.
1С:CRM может работать в облаке или
в вашем офисе

РАЗОБРАТЬСЯ!

Ресурс

Самоучитель «Быстрый старт»



Описание

- Видео по типовым возможностям 1С:CRM
- Проверка знаний. Сертификат

Где найти?

www.1CRM.ru

Быстрый старт

Вебинары 1С:CRM



- 2 раза в месяц
- Живое общение с консультантом 1С:CRM
- Лучшие практики внедрения

www.1CRM.ru

Раздел «Мероприятия»

YouTube канал 1С:CRM



- Актуальные видео по типовым возможностям
- Подписка на новые видео

YouTube канал «1С:CRM»

Клиентские сообщества 1С:CRM



- Новости и предложения
- Общение с экспертами

Facebook, Vkontakte

Помощь на сайте 1С:CRM



- Инструкции и рекомендации по использованию 1С:CRM

www.1CRM.ru

Раздел «Помощь»

ПОГРУЗИТЬСЯ!

Ресурс

Web-курс 1С:CRM 3.0



Описание

- Видеоуроки и практические задачи
- Тестирование. Свидетельство

Где найти?

www.1CRM.ru

Раздел «Мероприятия»

Очный курс 1С:CRM 3.0



- Методика использования 1С:CRM
- Живое общение в течение 3 дней
- Практические кейсы

www.1CRM.ru

Раздел «Мероприятия»

ПРОВЕРИТЬ СЕБЯ!

Ресурс

Онлайн-тестирование



Описание

- Подтверждение квалификации
- Именной сертификат

Где найти?

www.1CRM.ru

Тестирование

Быстрый старт



КАК 1С:CRM ПОМОГАЕТ КОМПАНИЯМ?

Сбои в бизнес-процессах приводят к финансовым потерям.

Поможем выявить источник проблем, провести диагностику и найти решение.

ЭКСПРЕСС-ДИАГНОСТИКА БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ КОМПАНИИ



**ВХОДЯЩИЕ ОБРАЩЕНИЯ КЛИЕНТОВ
ТЕРЯЮТСЯ, НЕ ДОХОДЯТ ДО ИСПОЛНИТЕЛЯ,
НЕ ВЫПОЛНЯЮТСЯ В СРОК**

Причины

Не контролируются входящие обращения в компанию, не фиксируются и не распределяются по ответственным.

Решение

- Механизм диспетчеризации, позволяющий фиксировать все входящие обращения, назначать ответственных и оповещать о необработанных сообщениях менеджеров и руководителя
- Аналитические отчеты, позволяющие увидеть динамику и обработку входящей информации, а также отчеты по исполнительской дисциплине, которые позволяют минимизировать «потерянные» обращения и улучшить качество обслуживания клиентов



**ЗАБОЛЕЛ МЕНЕДЖЕР – РАБОТА ВСТАЛА.
УВОЛИЛСЯ МЕНЕДЖЕР – УШЛИ КЛИЕНТЫ**

Причины

Отсутствие единой клиентской базы и хранения истории взаимодействия с клиентами. Сотрудники не умеют/не хотят регистрировать контакты в клиентской базе. Работа сотрудников не контролируется.

Решение

- Создание единой электронной клиентской базы в учетной системе
- Наличие регламентов по работе/поддержке актуальности и непротиворечивости клиентской базы
- Обучение и мотивация сотрудников по работе с клиентской базой
- Регулярный контроль деятельности сотрудников и состояния клиентской базы с помощью стандартного набора отчетов



**УПАЛИ ПРОДАЖИ ПОСЛЕ ПРИХОДА НОВЫХ
СОТРУДНИКОВ. ОНИ НЕ МОГУТ ПРОДАВАТЬ ИЗ-ЗА
ОТСУТСТВИЯ ОПЫТА. «СТАРЫЕ» СОТРУДНИКИ ТРАТЯТ
ВРЕМЯ НА ОБУЧЕНИЕ НОВЫХ ПРОДАВЦОВ**

Причины

В компании отсутствует база знаний по товарам/услугам, регламенты работы в различных ситуациях. Не регламентирован и не интегрирован в электронную рабочую среду процесс продажи и других активностей с клиентской базой.

Решение

- Использование электронной базы знаний с возможностями быстрого поиска ответа клиенту по e-mail, контроля правильности и актуальности знаний компании
- Создание, настройка и отладка бизнес-процессов компании
- Внедрение, обучение и контроль исполнения сотрудниками утвержденных бизнес-процессов во время работы



**ВСЕ ПРОДАЖИ КОМПАНИИ РАЗОВЫЕ, ПРАКТИЧЕСКИ НЕТ
ПОВТОРНЫХ ОБРАЩЕНИЙ. НЕТ ВОЗМОЖНОСТИ
ОРГАНИЗОВАТЬ КРОСС-ПРОДАЖИ**

Причины

Отсутствие единой клиентской базы. Не регистрируются потенциальные интересы клиентов к товарам/услугам компании. Не происходит информирование клиентов по выявленным интересам.

Решение

- Регистрация в электронной клиентской базе полной истории общения с клиентом
- Использование инструментов для регистрации интересов клиентов с возможностью аналитики
- Организация электронной рассылки и телемаркетинговых активностей по группам интересов клиентов



МНОГО СПЕЦИАЛИСТОВ ВЫСОКОГО УРОВНЯ – МАЛО ПРОДАЖ

Причины

Команда не работает как единое целое. Нет регламентов по работе. Не отлажена система планирования и выдачи поручений. Работа сотрудников не контролируется.

Решение

- Внедрение системы распределения поручений
- Постановка планов продаж по количественным показателям, по «Воронке продаж»
- Инструмент для контроля выполнения поручений и планов



ПОРУЧЕНИЯ РУКОВОДИТЕЛЯ СОТРУДНИКАМИ НЕ ИСПОЛНЯЮТСЯ

Причины

Поручения теряются, забываются или игнорируются. Выполнение поручений не контролируется.

Решение

- Использование механизмов выдачи и контроля поручений с возможностью оповещения контролера и исполнителя о статусе поручения в офисной базе, по SMS или по e-mail



УЧАСТИЕ НЕСКОЛЬКИХ КВАЛИФИЦИРОВАННЫХ СОТРУДНИКОВ КОМПАНИИ НА РАЗНЫХ ЭТАПАХ ПЕРЕГОВОРОВ С КЛИЕНТОМ НЕ ПРИВЕЛО В ИТОГЕ К ПРОДАЖЕ

Причины

Нарушено взаимодействие между сотрудниками компании. Нет бизнес-процессов, описывающих этапы продажи. Нет системы передачи поручений сотрудникам.

Решение

- Создание, настройка и отладка бизнес-процессов компании
- Внедрение, обучение и контроль исполнения сотрудниками утвержденных бизнес-процессов



ПЛАНЫ НА МЕСЯЦ/КВАРТАЛ/ГОД СОТРУДНИКАМИ НЕ ВЫПОЛНЯЮТСЯ. ОБ ЭТОМ РУКОВОДИТЕЛЬ УЗНАЕТ ПОСТФАКТУМ

Причины

Отсутствие регламентированного процесса продаж, интегрированного в рабочую среду. Есть лишь план на месяц/квартал/ год, но нет возможности анализировать продажи в самом периоде: сколько интересов клиентов конвертировалось в счета, сколько клиентов «отвалилось» и на каком этапе. Нет возможности посмотреть срез (текущее состояние дел): сравнить статистику с планом и предыдущими показателями.

Решение

- Использование «своего» бизнес-процесса продажи для ведения сделок
- Наличие отчета «Воронка продаж», который позволяет стандартизировать процесс продажи, оценить количество/сумму открытых процессов продажи и прогнозировать развитие ситуации в продажах
- Внедрить инструмент «Монитор ключевых показателей для руководителя»



РОСТ ДЕБИТОРСКОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ. НЕПОНЯТНО, ОТКУДА ОНА БЕРЕТСЯ И КАК С НЕЙ БОРЬТЬСЯ

Причины

Нарушено взаимодействие между сотрудниками компании. Нет бизнес-процессов, описывающих этапы продажи. Нет системы передачи поручений сотрудникам.

Решение

- Регулярное использование инструментов контроля поступления оплаты
- Система оповещений о дебиторской задолженности клиентов по телефону, e-mail, sms



ПРОВОДИЛАСЬ МАСШТАБНАЯ РАССЫЛКА ПО КЛИЕНТСКОЙ БАЗЕ С ВЫГОДНЫМ ПРЕДЛОЖЕНИЕМ, НО ОБРАЩЕНИЙ ПО ПРЕДЛОЖЕНИЮ НЕ БЫЛО

Причины

При проведении маркетинговых кампаний всем клиентам готовится одинаковое предложение. В итоге только 10% клиентов считают предложение интересным.

В компании отсутствует дифференцированный подход к клиентской базе при формировании предложения.

Решение

- Внедрение в клиентской базе системы сегментации клиентов с возможностью построения отчетов и аналитики
- Инструмент для подготовки спецпредложений и именной рассылки только заинтересованным клиентам (по сегменту)
- Использование способа доставки предложения, удобного и интересного клиенту (e-mail, sms, звонок, личная встреча)



ВЛОЖЕНЫ НЕМАЛЫЕ СРЕДСТВА В РЕКЛАМНУЮ КАМПАНИЮ, НО ПОКАЗАТЕЛИ ПО ПРОДАЖАМ НЕ ИЗМЕНИЛИСЬ

Причины

Нет возможности оперативного сбора затрат по рекламным кампаниям и их эффективности, а также - информации о продажах клиентам, привлеченных в течение и после рекламной кампании.

Решение

- Использование механизма регистрации затрат, объемов предполагаемых продаж от кампаний, а также фиксация реальных продаж клиентам отдельно по каждой кампании
- Внедрение системы отчетов, которые позволяют анализировать эффективность рекламных кампаний, сравнивать предполагаемый объем продаж с реальным



ОБРАЩЕНИЯ С ЖАЛОБАМИ – ЭТО ПОСЛЕДНИЕ ОБРАЩЕНИЯ КЛИЕНТОВ В ВАШУ КОМПАНИЮ

Причины

Жалобы клиентов теряются, скрываются. Затягиваются сроки обработки жалоб. Не ведется работа по оценке удовлетворенности клиента после обработки жалобы.

Решение

- Использование бизнес-процесса «Разбор жалобы»
- Контроль исполнения бизнес-процессов позволяет регистрировать все жалобы, формировать напоминание участникам, контролировать своевременное исполнение каждого этапа, получать статистику по различным жалобам в разрезе сотрудников
- Отчеты, позволяющие проводить аналитику по жалобам

The background features several concentric circles of varying shades of gray. Overlaid on these are several thick, curved lines in vibrant colors: yellow, orange, red, teal, and purple. The overall composition is dynamic and modern.

ВЫБЕРИТЕ СВОЮ CRM-СИСТЕМУ

Подбор CRM-систем по параметрам для решения ваших текущих бизнес-задач стал проще. Доступная информация поможет вам сделать правильный выбор.

SMB

SMB+

ENTERPRISE

iCRM

1С:CRM
в облаке 1С1С:CRM
ПРОФ

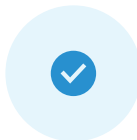
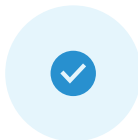
1С:УТиВсК

1С:CRM
КОРП1С:CRM
Модуль для
1С:ERP и КА

РАБОЧЕЕ МЕСТО



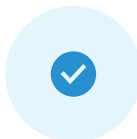
ФУНКЦИОНАЛЬНОСТЬ

Клиенты,
история общенияTo-do-List, календарь,
оповещения

Продажи



Контроль руководителя

Телефония, соц.сети,
мессенджеры, рассылкиЛидогенерация
и маркетинг

Мобильное устройство



Ноутбук



Универсальный рабочий стол

SMB

SMB+

ENTERPRISE

iCRM

1С:CRM
в облаке 1С

1С:CRM
ПРОФ

1С:УТиВсК

1С:CRM
КОРП

1С:CRM
Модуль для
1С:ERP и КА

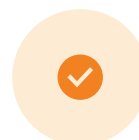
РАБОЧЕЕ МЕСТО



ФУНКЦИОНАЛЬНОСТЬ



Единая база



Проекты



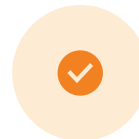
Управление
по инцидентам



Склад, логистика,
работа с поставщиками



Service Desk



Производство,
финансовые показатели



Мобильное устройство



Ноутбук



Универсальный рабочий стол

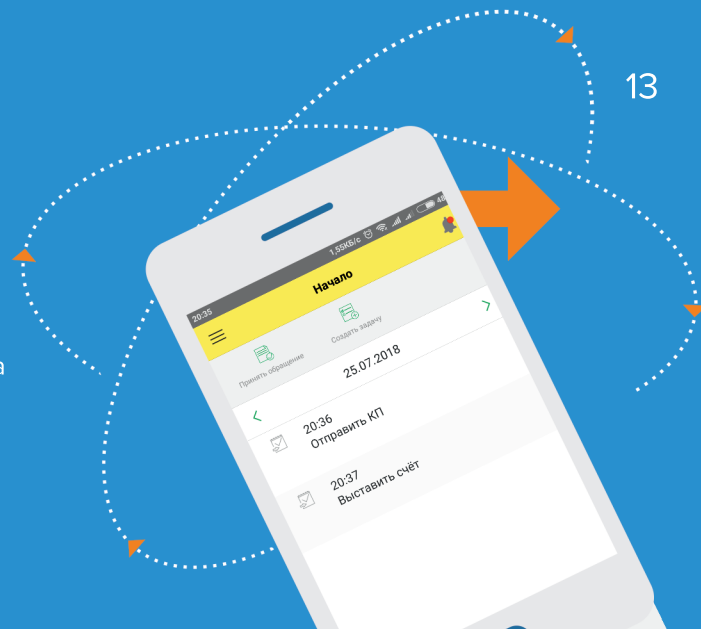
The image features a central text element surrounded by a series of concentric, incomplete circles. The circles are rendered in various colors: orange, yellow, blue, red, green, purple, and dark blue. The text is centered within these circles.

РЕШЕНИЯ 1С:CRM

iCRM – мобильное приложение 1С:CRM

Обрабатывайте запросы клиентов, ведите сделки, отправляйте счета из любой точки мира.

Работайте в приложении и синхронизируйтесь с базой на сервере или создавайте новую базу на телефоне, подключайте к ней мобильных пользователей.



To-do-List, календарь, оповещения

- Создавайте задачи. Получайте напоминания о новых и просроченных задачах
- Работайте с задачами и запланированными взаимодействиями, используя to-do-list



Контроль руководителя

- Не теряйте клиентов, устраняйте провалы в продажах с помощью «Воронки продаж» и предустановленных отчетов (доступно в платной версии)



Клиенты, история общения

- Принимайте запросы клиентов в приложении
- Конвертируйте запросы в интересы
- Работайте со сделками в режиме Канбан



Продажи

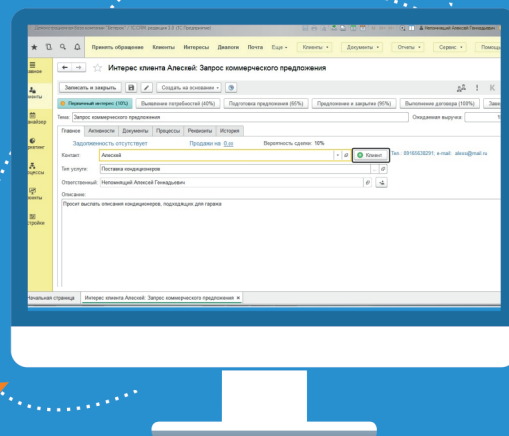
- Создавайте «Коммерческое предложение» (доступно в платной версии) и «Счет» в мобильном приложении и отправляйте клиенту по электронной почте

1С:CRM – сервис для управления взаимоотношениями с клиентами в облаке 1С

Общайтесь с клиентами по почте и в социальных сетях, отправляйте счета, не выходя из программы.

Соблюдайте договоренности по сделке, используя ваш сценарий продаж. Роботы-помощники поприветствуют, поблагодарят клиента, напомнят о важных действиях.

Анализируйте работу бизнеса круглосуточно по ключевым параметрам.



To-do-List, календарь, оповещения

- Планируйте встречи, звонки, задачи, используя календарь и помощник планирования - Автомотиватор
- Все запланированные встречи и звонки в вашем мобильном, благодаря синхронизации с Google календарем
- Получайте вовремя оповещения о важных событиях
- Ведите переговоры с клиентами, используя историю общения



Контроль руководителя

- Не теряйте сделки, оперативно реагируйте на изменения в продажах, используя «Воронку продаж»
- Контролируйте состояние бизнеса с помощью отчета «Контроль руководителя»
- Управляйте работой сотрудников, используя «Отчет по сотрудникам»



Клиенты, история общения

- Создавайте клиентскую базу, загружая клиентов из внешних файлов
- Настраивайте карточку клиента с учетом специфики бизнеса
- Сокращайте время приема звонка с помощью автоматического определения клиента по контактной информации
- Регистрируйте клиентов быстрее, используя авторегистрацию новой контактной информации
- Переписывайтесь по почте и общайтесь с клиентами в соц. сетях, не выходя из программы
- Экономьте время при наборе номера, используя возможность звонка в «один клик»



Продажи

- Используйте типовые и создавайте «свои» сценарии для ведения сделки
- Проверяйте надежность клиентов и поставщиков, используя сервис 1С-Контрагент
- Управляйте сделками в режиме Канбан
- Не тратьте время на типовые оповещения, роботы вовремя проинформируют клиента о поступлении оплаты, о готовности отгрузки и других важных событиях
- Подключайтесь к сделке вовремя: при передаче нового Интереса, при получении нового письма по сделке и других важных событиях
- Не теряйте клиентов, продолжайте общаться с помощью создания повторного Интереса



Телефония, соц.сети, мессенджеры, рассылки

- Звоните, принимайте звонки по одному клику
- Экономьте время на звонках и обзвонах
- Получайте круглосуточно отчетность по количеству и качеству звонков
- Общайтесь с клиентами в соц.сетей и мессенджерах, не выходя из программы

1С:CRM ПРОФ – решение с возможностью кастомизации и улучшения процессов в компании.

Система растет вместе с бизнесом. Вы активно используете базовые инструменты CRM. Вы улучшаете работу компании, используя отчеты и бизнес-процессы, анализируя эффективность маркетинговых кампаний, проводя обзвоны и рассылки.

Переход на более функциональные версии происходит без дополнительных затрат на настройку и обучение. При необходимости используйте бесшовную интеграцию с учетными решениями фирмы «1С».

Решение поставляется в коробочной версии (stand-alone) и в «облаке» (в виде сервиса) и дополняется мобильным приложением iCRM для iOS и Android.



To-do-List, календарь, оповещения

- Управляйте рабочим временем: планируйте встречи, звонки, задачи, используя календарь, список дел и Автомотиватор
- Работайте в удобное время в любом месте, благодаря синхронизации с Google календарем
- Получайте вовремя напоминания, email, SMS по ключевым задачам, клиентам, поручениям, бизнес-процессам, жалобам



Контроль руководителя

- Управляйте продажами с помощью «Воронки продаж» и преднастроенных отчетов
- Используйте многоступенчатый анализ с возможностью сохранения результата одного отчета и передачи его в другой отчет для последующего анализа



Клиенты, история общения

- Создавайте клиентскую базу, загружая клиентов из внешних файлов
- Используйте «свою» карточку клиента с учетом специфики бизнеса
- Вводите информацию по клиенту быстрее, с помощью авторегистрации контактной информации
- Сокращайте время приема звонка с помощью автоопределения клиента
- Переписывайтесь по почте и общайтесь с клиентами в соц. сетях, не выходя из программы
- Экономьте время при наборе номера, используя возможность звонка «в один клик»
- Принимайте и распределяйте обращения клиентов с удобством, с помощью Мастера приема обращений



Продажи

- Используйте типовые и создавайте «свои» сценарии для ведения сделки

- Управляйте легко сложными процессами с помощью Интересы и Бизнес-процессы
- Управляйте сделками в режиме Канбан
- Используйте роботов для информирования клиентов о поступлении оплаты, готовности отгрузки и других важных событиях
- Подключайтесь к сделке при передаче нового Интересы, при получении нового письма по сделке и других важных событиях
- Не теряйте клиентов, возобновляйте общение, используя повторный Интерес
- Управляйте продажами с помощью «Воронки продаж»



Лидогенерация и маркетинг

- Планируйте и анализируйте маркетинговые кампании
- Сегментируйте клиентскую базу
- Проводите телемаркетинг, персонализированные e-mail, SMS рассылки
- Используйте сервис Unisender для качественных рассылок
- Анализируйте эффективность источников рекламы с помощью встроенного сервиса Comagic



Service Desk

- Выполняйте запросы клиентов в срок с помощью поэтапной обработки обращений
- Информировать клиента о статусе обращений с помощью настроенных триггеров
- Отвечайте качественно на вопросы клиентов с помощью базы знаний, используя лучший опыт и практики компании



Телефония, соц. сети, мессенджеры, рассылки

- Звоните, принимайте звонки по одной кнопке
- Экономьте время на звонках и обзвонах
- Получайте круглосуточно отчетность по количеству и качеству звонков
- Общайтесь с клиентами в соц. сетях и мессенджерах

1С:Управление торговлей и взаимоотношениями с клиентами (CRM) — решение для торгово-сервисных компаний

Используйте единую информационную систему для ведения клиентской базы, звонков и встреч, переписки и общения в соц. сетях, мессенджерах, подготовки коммерческих предложений и счетов. А также – гибкую систему ценообразования и реальные остатки при выставлении счетов.

Масштабируйте систему на нужное количество пользователей, приобретая лицензии на платформу «1С:Предприятие 8» и «1С:CRM ПРОФ»/«1С:CRM КОРП».



To-do-List, календарь, оповещения

- Управляйте рабочим временем: планируйте встречи, звонки, задачи, используя календарь, список дел и Автомотиватор
- Работайте в удобное время в любом месте, благодаря синхронизации с Google календарем
- Получайте вовремя напоминания, email, SMS по ключевым задачам, клиентам, поручениям, бизнес-процессам, жалобам



Контроль руководителя

- Управляйте продажами с помощью «Воронки продаж» и преднастроенных отчетов
- Используйте многоступенчатый анализ с возможностью сохранения результата одного отчета и передачи его в другой отчет для последующего анализа
- Оценивайте работу своих сотрудников, используя «светофор» показателей
- Настраивайте систему доступа с учетом организационной структуры вашей компании



Клиенты, история общения

- Создавайте клиентскую базу, загружая клиентов из внешних файлов
- Используйте «свою» карточку клиента с учетом специфики бизнеса
- Вводите информацию по клиенту быстрее, с помощью авторегистрации контактной информации
- Принимайте и распределяйте обращения клиентов с удобством с помощью Мастера приема обращений
- Оперативно принимайте решения, используя систему индивидуальных показателей – «светофор»



Продажи

- Используйте типовые и создавайте «свои» сценарии для ведения сделки
- Управляйте легко сложными процессами с помощью Интереса и Бизнес-процессов
- Управляйте сделками в режиме Канбан

- Используйте роботов для информирования клиентов о поступлении оплаты, готовности отгрузки и других важных событиях
- Подключайтесь к сделке при передаче нового Интереса, при получении нового письма по сделке и других важных событиях
- Не теряйте клиентов, возобновляйте общение, используя повторный Интерес
- Управляйте продажами с помощью «Воронки продаж»
- Создавайте новые показатели работы менеджеров, учитывающие особенности бизнеса



Проекты

- Планируйте и распределяйте временные ресурсы на проектах
- Управляйте проектами, используя инструменты системы



Лидогенерация и маркетинг

- Планируйте и анализируйте маркетинговые кампании
- Сегментируйте клиентскую базу
- Проводите телемаркетинг, персонализированные e-mail, SMS рассылки
- Используйте сервис Unisender для качественных рассылок
- Анализируйте эффективность источников рекламы с помощью встроенного сервиса Comagic



Service Desk

- Выполняйте запросы клиентов в срок с помощью поэтапной обработки обращений
- Информировать клиента о статусе обращений с помощью настроенных триггеров
- Отвечайте качественно на вопросы клиентов с помощью базы знаний, используя лучший опыт и практики компании



Телефония, соц. сети, мессенджеры, рассылки

- Звоните, принимайте звонки «в один клик»
- Получайте круглосуточно отчетность по количеству и качеству звонков
- Общайтесь с клиентами в соц. сетях и мессенджерах

1С:CRM КОРП — флагманская система для сложных корпоративных процессов

Система для крупного бизнеса с полным пакетом инструментов CRM. Настраивайте систему под потребности вашей компании.

Используйте возможность бесшовной интеграции со своей учетной и ERP-системой от фирмы «1С».



To-do-List, календарь, оповещения

- Управляйте рабочим временем: планируйте встречи, звонки, задачи, используя календарь, список дел и Автомотиватор
- Работайте в удобное время в любом месте, благодаря синхронизации с Google календарем
- Получайте вовремя напоминания, email, SMS по ключевым задачам, клиентам, поручениям, бизнес-процессам, жалобам



Контроль руководителя

- Управляйте продажами с помощью «Воронки продаж» и преднастроенных отчетов
- Используйте многоступенчатый анализ с возможностью сохранения результата одного отчета и передачи его в другой отчет для последующего анализа
- Оценивайте работу своих сотрудников, используя «светофор» показателей
- Настраивайте систему доступа с учетом организационной структуры вашей компании



Клиенты, история общения

- Создавайте клиентскую базу, загружая клиентов из внешних файлов
- Используйте «свою» карточку клиента с учетом специфики бизнеса
- Вводите информацию по клиенту быстрее с помощью авторегистрации контактной информации
- Принимайте и распределяйте обращения клиентов с удобством с помощью Мастера приема обращений
- Оперативно принимайте решение, используя систему индивидуальных показателей — «светофор»



Продажи

- Используйте типовые и создавайте «свои» сценарии для ведения сделки
- Управляйте легко сложными процессами с помощью Интереса и Бизнес-процессов



Проекты

- Планируйте и распределяйте временные ресурсы на проектах
- Управляйте проектами, используя инструменты системы



Лидогенерация и маркетинг

- Планируйте и анализируйте маркетинговые кампании
- Сегментируйте клиентскую базу
- Проводите телемаркетинг, персонализированные e-mail, SMS рассылки
- Используйте сервис Unisender для качественных рассылок
- Анализируйте эффективность источников рекламы с помощью встроенного сервиса Comagic



Service Desk

- Выполняйте запросы клиентов в срок, с помощью поэтапной обработки обращений
- Информировать клиента о статусе обращений с помощью настроенных триггеров
- Отвечайте качественно на вопросы клиентов с помощью базы знаний, используя лучший опыт и практики компании



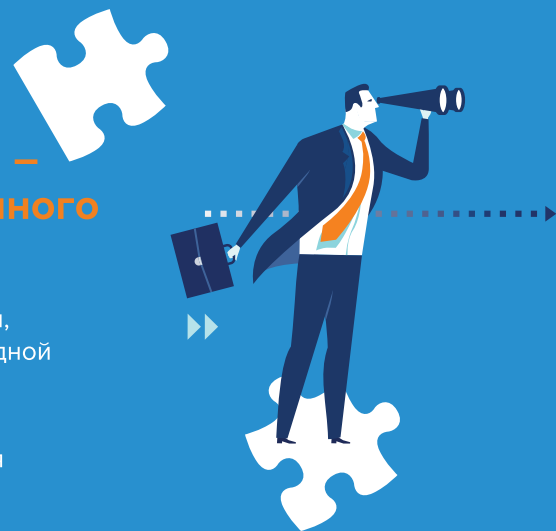
Телефония, соц.сети, мессенджеры, рассылки

- Звоните, принимайте звонки «в один клик»
- Получайте круглосуточно отчетность по количеству и качеству звонков
- Общайтесь с клиентами в соц. сетях и мессенджерах

1С:CRM. Модуль для 1С:ERP и 1С:КА2 – решение для создания единого информационного пространства организации или холдинга

Расширяйте возможности своей ERP-системы инструментами CRM. Встречи, звонки, переписка, сделки, оплаты, отгрузки и производство доступны в одной программе. Потеря данных о клиентах, продажах, производстве сведена к минимуму.

Масштабируйте систему на нужное количество пользователей, приобретая лицензии на платформу «1С:Предприятие 8» и «1С:CRM КОРП».



To-do-List, календарь, оповещения

- Управляйте рабочим временем: планируйте встречи, звонки, задачи, используя календарь, список дел и Автомотиватор
- Работайте в удобное время в любом месте, благодаря синхронизации с Google календарем
- Получайте вовремя напоминания, email, SMS по ключевым задачам, клиентам, поручениям, бизнес-процессам, жалобам



Контроль руководителя

- Управляйте продажами с помощью «Воронки продаж» и преднастроенных отчетов
- Используйте многоступенчатый анализ с возможностью сохранения результата одного отчета и передачи его в другой отчет для последующего анализа
- Оценивайте работу своих сотрудников, используя «светофор» показателей
- Настраивайте систему доступа, с учетом организационной структуры вашей компании



Клиенты, история общения

- Создавайте клиентскую базу, загружая клиентов из внешних файлов
- Используйте «свою» карточку клиента с учетом специфики бизнеса

- Вводите информацию по клиенту быстрее с помощью авторегистрации контактной информации
- Принимайте и распределяйте обращения клиентов с удобством с помощью Мастера приема обращения
- Оперативно принимайте решение, используя системы индивидуальных показателей «светофор»



Продажи

- Используйте типовые и создавайте «свои» сценарии для ведения сделки
- Управляйте сделками в режиме Канбан
- Роботы вовремя проинформируют клиента о поступлении оплаты, готовности отгрузки и других важных событиях
- Подключайтесь к сделке при передаче нового Интереса, получении нового письма по сделке и других важных событиях
- Не теряйте клиентов – возобновляйте общение, используя повторный Интерес
- Управляйте продажами с помощью «Воронки продаж». Создавайте свои «Воронки продаж», сравнивайте эталонную воронку с реальными показателями продаж
- Создавайте новые показатели работы менеджеров, учитывающие особенности бизнеса



Проекты

- Планируйте и распределяйте временные ресурсы на проектах
- Управляйте проектами, используя инструменты системы



Лидогенерация и маркетинг

- Планируйте и анализируйте маркетинговые кампании
- Сегментируйте клиентскую базу
- Проводите телемаркетинг, персонализированные e-mail, SMS рассылки
- Используйте сервис Unisender для качественных рассылок
- Анализируйте эффективность источников рекламы с помощью встроенного сервиса Comagic



Service Desk

- Выполняйте запросы клиентов в срок с помощью поэтапной обработки обращений
- Информировать клиента о статусе обращений с помощью настроенных триггеров
- Отвечайте качественно на вопросы клиентов с помощью базы знаний, используя лучший опыт и практики компании



Телефония, соц.сети, мессенджеры, рассылки

- Звоните, принимайте звонки «в один клик»
- Получайте круглосуточно отчетность по количеству и качеству звонков
- Общайтесь с клиентами в соц. сетях и мессенджерах, не выходя из программы



Управление по инцидентам

- Создавайте и используйте системы показателей для контроля в пределах допустимых значений
- Используйте единую систему показателей, как по компании в целом, так и по отдельным подразделениям и сотрудникам



Производство, финансовые показатели

- Используйте единый бизнес-процесс от первого обращения клиента до производства и отгрузки заказа под контролем одного ответственного
- Анализируйте финансовые показатели компании, используя информацию всех подсистем решения

ОТЗЫВЫ КЛИЕНТОВ



ФИЛОНЕЦ ВАСИЛИЙ
Руководитель проекта

«Внедрение интегрированного решения на базе продуктов «1С:CRM ПРОФ» и «1С:Управление торговлей» позволило повысить прозрачность взаимоотношений

с контрагентами, что привело к улучшению уровня обслуживания наших клиентов. При минимуме затрат времени мы можем получить полную информацию о клиенте, отследить состояние документов по договору, предоставить информацию по услугам компании (мероприятия). Внедренная CRM-система позволяет выстраивать централизованную работу компании по единому стандарту качества услуг, анализировать активность менеджеров, избегать дублирования информации. Быстрота и четкость стали основными показателями наших взаимоотношений с клиентами. В дальнейшем мы планируем расширить область применения CRM-системы во всех коммерческих подразделениях компании, реализовать интеграцию с базами «1С:Бухгалтерия» и «1С:Зарплата и управление персоналом»».

Внедрен программный продукт: «1С:CRM ПРОФ»



ТОКАРЕВ МИХАИЛ
Руководитель отдела по работе с клиентами

«Реализация проекта позволила повысить эффективность труда специалистов отдела по работе с

клиентами, улучшить процесс коммуникации с внешними контрагентами, а также усовершенствовать ведение истории при общении с ними. Мы рассчитываем, что реализация проекта даст положительный долгосрочный эффект для бизнеса и обеспечит более высокий уровень обслуживания наших клиентов».

Внедрен программный продукт: «1С:CRM КОРП»



ЕСАЯН АЛЕКСАНДР
Руководитель колл-центра АВТОВАЗ

«Мы организовали круглосуточный высокотехнологичный и уникальный колл-центр с современным программно-аппаратным комплексом CRM на

платформе «1С:Предприятие 8». Теперь мы своими силами проводим исследования удовлетворенности клиентов процессами покупки и сервисного обслуживания а/м, собираем и обрабатываем статистику по автомобилям всего модельного ряда LADA. Оперативно решаем вопросы, возникающие у владельцев в процессе эксплуатации автомобиля. Разбор сложных ситуаций проводится с широким привлечением подразделений компании, что усиливает вовлеченность персонала компании в процесс удовлетворенности клиента конечным продуктом, услугой или информационным сервисом. Таким образом, мы повышаем удовлетворенность потребителей и их лояльность к бренду LADA»

Внедрен программный продукт: «1С:CRM КОРП»



Кривошеев Андрей
Начальник управления маркетинга
«В результате внедрения CRM повысилось качество работы с партнерами и контрагентами, сократились сроки принятия управленческих решений,

улучшилось взаимодействие между компаниями. Также нам удалось объединить информационные активы холдинга в сфере маркетинга: исследования и аналитика по рынкам, продуктовые и корпоративные презентации, рекламные материалы и буклеты, аналитические отчеты, инвестиционные проекты и программы клиентов».

Внедрен программный продукт: «1С:CRM КОРП»



ГРИНЕНКО ЕВГЕНИЙ
Директор департамента информатизации и инновационного развития

«Мы получили инструмент объективного контроля работы подразделений продаж в дистрибьюторской сети. CRM-система помогает нам анализировать динамику спроса на технику на основании запросов клиентов и планировать продажи. Разработанное мобильное приложение для iPad фиксирует торговые представители оперативно у клиента, и синхронизироваться с информационной базой «1С:CRM» по каналу 3G. Все это создает среду эффективного взаимодействия производителя и дистрибьюторов. Уверен, что реализация данного проекта в конечном итоге позволит добиться роста показателей продаж, а также будет способствовать повышению удовлетворенности наших клиентов»

Внедрен программный продукт: «1С:CRM КОРП»

АБИШЕВ АЛЕКСАНДР
Директор «ДАлекс Офис»

«Являясь динамично развивающейся компанией, мы постоянно заботимся о повышении уровня обслуживания клиентов. Доставка товара осуществляется в течение 24-х часов с момента поступления запроса от клиента. Всем своим покупателям компания «ДАлекс Офис» обеспечивает индивидуальный подход и внимательное отношение. Логичным развитием данных принципов работы является внедрение CRM-системы у нас в компании. Наличие такой системы дает нашей компании существенное конкурентное преимущество на рынке».

Внедрен программный продукт: «1С:CRM ПРОФ»



БОБРОВ СЕРГЕЙ
Директор по развитию

«С момента внедрения CRM-системы на порядок выросла скорость обслуживания клиентов, что в результате, безусловно, отразится на увеличении всего годового оборота. За освободившееся от рутинной работы время можно обработать от 15-30% больше заказов, соответственно, получить больше прибыли. Что касается торговых возможностей новой CRM-системы, то с помощью настройки параметров отчетов я имею возможность в любой момент контролировать работу сотрудников компании – все заявки и ответственные за их исполнение лица отражаются в системе. В свою очередь, менеджеры могут проследить при помощи CRM-системы, на каком этапе находится доставка оборудования, проверить остатки и количество товара, находящегося в резерве, и своевременно выполнить заказ клиента».

Внедрен программный продукт: «1С:Управление торговлей и взаимоотношениями с клиентами»

СОДЕРЖАНИЕ:

Факты об 1С:CRM	3
Ресурсы 1С:CRM для вашего развития	4
Как 1С:CRM помогает компаниям?	5
Выберите свою CRM-систему	9
Мобильное приложение 1С:CRM	13
1С:CRM сервис в облаке 1С	14
1С:CRM ПРОФ	15
1С:Управление торговлей и взаимоотношениями с клиентами (CRM)	16
1С:CRM КОРП.	17
1С:CRM. Модуль для 1С:ERP и 1С:КА2	18
Отзывы клиентов	20

Присоединяйтесь к движению 1С:CRM!



+7 (495) 989-47-82



www.vk.com/crm_club



www.facebook.com/groups/1c.crm/



www.youtube.com/c/1CCRM

www.1CRM.ru



ГК «1С-Рарус»
г. Москва, Дмитровское ш., 9Б
тел. +7 (495) 989-47-82
e-mail: CRM@rarus.ru
www.1CRM.ru

Контактные данные партнера в вашем регионе: