



1С:ПРЕДПРИЯТИЕ 8.0

1С:CRM ПРОФ



Программный продукт «1С:Предприятие 8.0. CRM ПРОФ» помогает организовать эффективную работу отделов продаж, маркетинга, сервисного обслуживания на всех этапах взаимодействия с клиентами. Решение «1С:CRM ПРОФ» разработано в среде «1С:Предприятие 8.0» и поддерживает все преимущества современной технологической платформы: производительность, масштабируемость, простота администрирования и конфигурирования.

«1С:CRM ПРОФ» – универсальное решение с возможностью использования как в качестве самостоятельной программы для автоматизации функций CRM, так и дополнения к функционалу CRM типовых конфигураций фирмы «1С» на платформе «1С:Предприятие 8.0».

Основные возможности программного продукта

- **Управление клиентской базой**, подробная характеристика о каждом клиенте и контактном лице, динамика изменения состояния отношений с клиентами, возможность быстрого ввода и доступа к информации о клиенте
- **Управление контактами с клиентами**, учет истории контактов с клиентами, регистрация потребности клиентов, оперативная передача информации между отделами, планирование контактов
- **Планирование и контроль действий**, координация работы во времени, система напоминаний и выдачи заданий
- **Управление бизнес-процессами** по работе с клиентами, создание регламента работы с клиентами и шаблонов типовых действий, по продаже, сервисному обслуживанию, рекламациям
- **Управление продажами**, создание технологии продажи различных групп товаров, управление стадиями и этапами продажи, создание стандартных шаблонов действий, механизм подготовки коммерческих предложений, механизм оперативного управления и анализ цикла продаж – «воронка» продаж
- **Управление маркетингом** – сегментирование клиентов, управление маркетинговыми кампаниями, оценка эффективности рекламных и маркетинговых кампаний
- **Анкетирование** – сбор информации о клиентах, товарах, конкурентах, регионах, анализ анкет
- **Телемаркетинг** – обеспечение массового обзвона клиентов по заданному сценарию разговора, регистрация контактов и анкет
- **Сервисное и гарантийное обслуживание**. Учет товаров, находящихся на обслуживании: по серийным номерам, срокам и типам обслуживания, управление сервисными обращениями клиентов
- **Многофакторный анализ продаж**, ABC-анализ продаж, анализ состояния работы с клиентами, результатов деятельности сотрудников, анализ клиентской базы
- **База знаний по продажам**, товарам, конкурентам, сервису, структурирование информации, поиск по ключевым словам, быстрый доступ к информации
- **Защита информации**, настройка для пользователей прав доступа к информации, обеспечение доступа пользователей только к информации по своим клиентам
- **Облегчение выполнения рутинных операций**, интеграция с электронной почтой, подготовка отчетов, помощник ввода новых клиентов, поиск двойников клиентов, групповая обработка клиентов, фильтры
- **Интеграция с телефонными системами**: 1С-Parus:Call Center для Panasonic, 1С-Parus:СофтФон для Avaya, Cisco, 1С-Parus:SMS Коммуникатор, 1С-Parus:Факс Коммуникатор



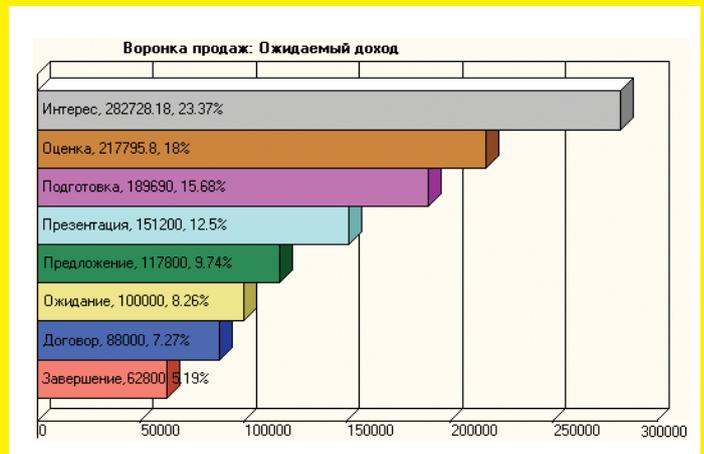
Бизнес-процесс «Продажа»

CRM - Customer Relationship Management (Управление Взаимоотношениями с Клиентами)

CRM-это интеграция людей, процессов и технологий для извлечения максимальной пользы от взаимоотношений с каждым клиентом

CRM-Система - это программное обеспечение, которое помогает компании поддерживать взаимодействие с клиентами

Интеграция CRM и учетной системы позволяет создать единое информационное пространство по работе с клиентами, расширить возможности анализа информации и исключить двойной ввод данных

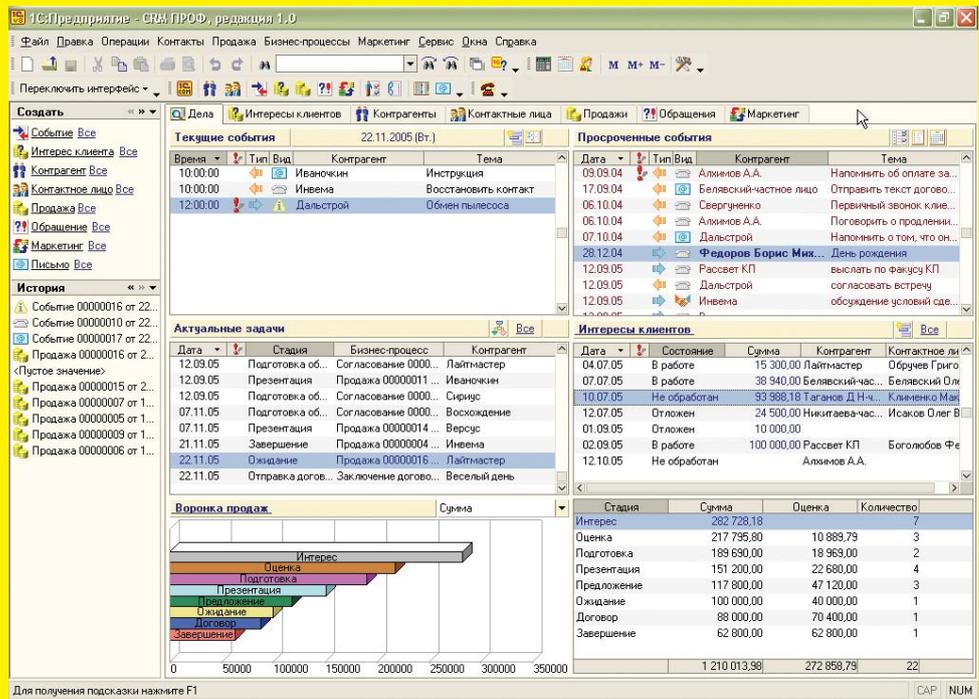


Отчет «Воронка продаж»

«1С:CRM ПРОФ» интегрируется (путем объединения) с системами «1С:Управление Торговлей 8.0», «1С:Управление Производственным Предприятием 8.0». Это позволяет дополнить и расширить функциональность программ, в области управления бизнес-процессами, продажами, маркетинга и сервисного обслуживания.

При использовании «1С:CRM ПРОФ», как самостоятельной конфигурации программа включает блок обмена данными с учетными системами:

- «1С:Бухгалтерия 8.0»
- «1С:Бухгалтерия 7.7»



Рабочий стол программы «1С:CRM ПРОФ»

Программа «1С:CRM ПРОФ» позволяет предприятию: создать наиболее эффективную стратегию работы с клиентами, увеличить число успешных сделок, снизить издержки по продажам, улучшить качество обслуживания клиентов и в целом обеспечить рост прибыли компании.

Основная поставка «1С:Предприятия 8.0. CRM ПРОФ» включает платформу «1С:Предприятие 8.0», конфигурацию «1С:CRM ПРОФ», полный комплект документации, лицензию на использование конфигурации (ключ аппаратной защиты) и лицензию на использование системы «1С:Предприятие 8.0» (ключ аппаратной защиты) на одно рабочее место. Также в основную поставку включена полугодовая подписка на диск информационно-технологического сопровождения (ИТС).

Для расширения количества рабочих мест пользователи «1С:Предприятие 8.0. CRM ПРОФ» могут приобрести необходимое количество дополнительных многопользовательских лицензий на конфигурацию, на платформу «1С:Предприятие 8.0», а также лицензию на использование сервера «1С:Предприятие 8.0».

Результаты внедрения CRM систем:

Увеличение объема продаж. У продавцов появляется больше времени на работу с клиентом за счет повышения эффективности информации о клиенте, повышения эффективности работы продавцов.

Увеличение числа успешных сделок. Сотрудники могут выявить перспективных клиентов и не терять время на неэффективные переговоры.

Снижение общих издержек по продажам. Внедрение CRM-системы позволяет более эффективно органи-

зировать процесс работы отделов: Продаж, Маркетинга и Сервисного обслуживания. Информация хранится в структурированном, легко доступном виде.

Рост качества обслуживания клиентов. Быстрое и качественное предоставление необходимой клиенту информации улучшает сервис, точность и оперативность в работе.

Увеличение ценности сделок. Количество и размер скидок снижается за счет возможности использования других преимуществ товаров и услуг.



Фирма «1С»
Москва, ул. Селезневская, 21
Тел./факс: (495) 681-02-21
www.1c.ru, 1c@1c.ru



Разработчик: «1С-РАРУС»
Москва, ул. Чайнова, д.15, корп.5.
тел./факс (495) 250-6383, 250-6393
e-mail: crm@rarus.ru
www.rarus.ru



Распространение программного продукта ведется партнерами фирмы «1С»