



1С-рарус

1С:ПРЕДПРИЯТИЕ 8

1С:CRM 2.0



Как увеличить доходность, обезопасить работу компании, предвосхитить желания клиентов, добиться исполнительской дисциплины, повысить эффективность рекламных мероприятий?

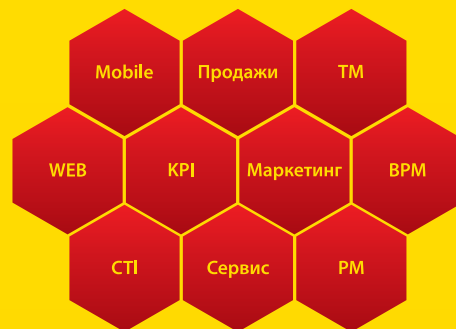
CRM (Customers Relationship Management – управление взаимоотношениями с клиентами) – это клиентоориентированная стратегия, основанная на использовании передовых управленческих и информационных технологий, с помощью которых компания выстраивает взаимовыгодные отношения со своими клиентами.

В условиях конкуренции для любой компании одной из главных задач является удержание клиентов – основного, а в большинстве случаев и единственного, источника дохода компании.

Внедрение CRM-систем позволяет создать в компании наиболее правильную стратегию работы с клиентами, которая увеличивает число успешных сделок, снижает издержки по продажам, улучшает качество обслуживания клиентов и в целом обеспечивает рост прибыли компании.

Состав современной CRM-системы:

- Клиентская база
- Инструменты управления продажами
- Инструменты управления маркетингом
- Инструменты управления сервисом
- Инструменты тайм-менеджмента (ТМ)
- Инструменты управления проектами (РМ)
- Инструменты управления ключевыми показателями деятельности (КРІ)
- Инструменты управления бизнес-процессами компании (ВРМ)
- Доступ к системе через Интернет (WEB)
- Доступ к системе с мобильных устройств
- Компьютерная телефония (СТІ)



Основные задачи решаемые CRM-системой:

- сбор в единую базу всей накопленной информации о клиентах, партнерах, поставщиках и конкурентах;
- обмен информацией между подразделениями и сотрудниками без «информационных провалов»;
- автоматизация последовательности работ (бизнес-процессы) и интеграция их в рабочую среду;
- управление поручениями;
- прогнозирование продаж;
- планирование и анализ эффективности маркетинговых мероприятий;
- контроль удовлетворенности клиентов, регистрация и разбор жалоб;
- накопление и управление знаниями;
- управление дебиторской задолженностью;
- получение аналитических отчетов.

Решения «1С:CRM» позволяют организовать эффективную работу отделов продаж, сервисного обслуживания, логистики, маркетинга, аналитической службы, службы качества и других подразделений на всех этапах взаимодействия с клиентами и внутри компании.

«1С:CRM ПРОФ» и «1С:CRM КОРП» редакции 2.0 – это программы нового поколения фирмы «1С», которые позволяют создать единое информационное пространство для управления взаимоотношениями с клиентами, партнерами, поставщиками и организации взаимодействия внутри компании, направленные на реализацию клиентоориентированной стратегии.



1С:CRM ПРОФ

Решение «1С:CRM ПРОФ. Редакция 2.0» – аналитическая CRM-система, предназначенная для компаний среднего бизнеса, а также для компаний малого бизнеса с потребностью совместной работы более 5 пользователей в единой информационной базе. Решение позволяет автоматизировать все бизнес-процессы компании в соответствии с концепцией CRM, включая отделы закупок, продаж, маркетинга, сервисного обслуживания и службы качества, а также управлять бизнес-процессами на всех этапах взаимодействия с клиентами и внутри организации.

1С:CRM КОРП

Решение «1С:CRM КОРП. Редакция 2.0» – полноценная XRM-система для компаний крупного бизнеса, которая кроме стандартных CRM-функций, включает в себя средства управления сервисом, проектами и ресурсами. В решении реализован ряд функций, учитывающих потребности компаний крупного бизнеса: инструменты управления проектами и процессами; интеграция с корпоративными системами; работа из единого интерфейса и другая функциональность, что позволяет создать единое информационное пространство организации или холдинга совместно с другими конфигурациями разработанными на платформе «1С:Предприятие».

ОСНОВНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА

1С:CRM ПРОФ. Редакция 2.0

- Работа через управляемое приложение (Интернет) без потери функциональности.
- Настройка рабочих места пользователей согласно их правам в решении, а также общим настройкам программы.
- Настройка доступа пользователей к отдельным данным и возможностям программы.
- Подсистема управления бизнес-процессами (BPM): создание карты маршрутов, редактирование и настройка бизнес-процессов.
- Управление рабочим временем (тайм-менеджмент), интегрирующее Календарь с новыми возможностями, Список дел, в рабочее место руководителя и менеджеров.
- Планирование продаж, контактов с клиентами и работа с Воронкой продаж.
- Настройка и получение оповещений для событий, задач, поручений, индивидуальных напоминаний и т.д. через: напоминания в решении, e-mail, SMS.
- Интеграция с новым поколением управленческих решений фирмы «1С».

1С:CRM КОРП. Редакция 2.0

Дополнительно к возможностям 1С:CRM ПРОФ. Редакция 2.0:

- на основе опыта внедрения 1С:CRM значительно расширены аналитические инструменты системы, а также улучшена производительность при использовании большого числа рабочих мест;
- планирование проектов (декомпозиция проектов по этапам, планирование затрат по проектам с загрузкой из специальных программ)*;
- оперативное управление выполнением проектов (управление выполнения этапов проектов, анализ выполнения проектов, загрузка рассчитанных данных по проектам из внешних программ)*;
- взаимодействие с корпоративными системами (MS Outlook, MS Exchange Server), синхронизация с другими решениями и мобильными устройствами;
- подсистема управления показателями (KPI) (индивидуальные показатели менеджеров, показатели по подразделениям, компании в целом).

* – В решении имеется возможность загрузки рассчитанных данных из программ по управлению проектами, а именно: 1С:Управление проектным офисом, 1С:Управление проектной организацией, MS Project.

Решения «1С:CRM ПРОФ» и «1С:CRM КОРП» редакции 2.0 позволяют создать общее информационное пространство организации или холдинга совместно с другими конфигурациями разработанными на платформе 1С:Предприятие 8:

| Используемый ПП 1С | Интеграция с ПП 1С:CRM |
|--|---|
| 1С:Бухгалтерия ИЛИ нет ПП 1С | 1С:CRM СТАНДАРТ 1С:CRM ПРОФ 2.0 1С:CRM КОРП 2.0 |
| 1С:Управление небольшой фирмой | 1С:CRM СТАНДАРТ |
| 1С:Управление торговлей (ред. 11) | 1С:CRM ПРОФ 2.0 1С:CRM КОРП 2.0 |
| 1С:Управление торговлей (ред. 10.3) 1С:Комплексная автоматизация (ред. 1.0 и 1.1) 1С:Управление производственным предприятием (ред. 1.2 и 1.3) | 1С:CRM ПРОФ 1.4 1С:CRM КОРП 1.4 |

Выбор решения для автоматизации коммуникаций взаимоотношений с клиентами определяется наличием уже работающих в компании учетных решений «1С», количеством рабочих мест и составом задач, которые необходимо автоматизировать.

Полная информация о линейке решений 1С:CRM, включая описание функциональных возможностей, сравнение различных версий и т.д., размещена на сайте: <http://crm.1c.ru/> и <http://1crm.ru/>.

Внедрение и распространение программного продукта осуществляется сертифицированными партнерами фирмы «1С».



Фирма «1С»
Москва, 123056, а/я 64
Отдел продаж: Селезневская ул., 21
Тел.: (495) 737-92-57
Факс: (495) 681-44-07
www.solutions.1c.ru, websol@1c.ru



«1С-РАРУС»
Москва, ул. Чайнова, д.15, корп.5
Тел./факс: +7(495) 231-20-02,
223-04-04
crm@rarus.ru
www.rarus.ru

