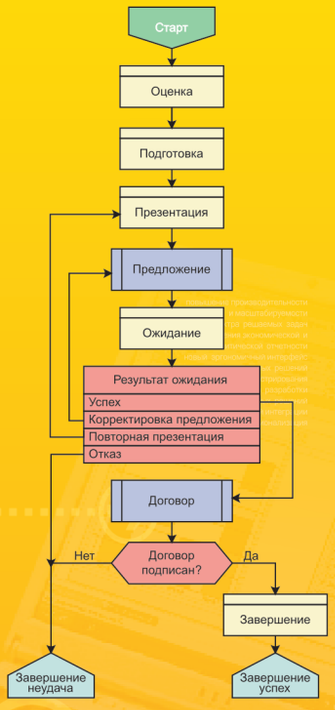
1С:ПРЕДПРИЯТИЕ 8

1С:CRM ПРОФ

Программный продукт «1С:Предприятие 8. CRM ПРОФ» помогает организовать эффективную работу отделов продаж, маркетинга, сервисного обслуживания на всех этапах взаимодействия с клиентами. «1С:CRM ПРОФ» — универсальное решение с возможностью использования как самостоятельной программы для автоматизации функций аналитического CRM, так и в качестве дополнения к функционалу типовых конфигураций фирмы «1С» на платформе «1С:Предприятие 8».

Решение «1С:CRM ПРОФ» разработано в среде «1С:Предприятие 8» и поддерживает все преимущества современной технологической платформы: производительность, масштабируемость, автоматизация территориально распределенных компаний интеграция с web-технологиями, простота администрирования и конфигурирования.



Бизнеспроцесс «Продажа»

CRM (Customer's Relationship Management - управление взаимоотношениями с клиентами) - клиентоориентированная стратегия основана на использовании передовых управленческих и информационных технологий, с помощью которых компания выстраивает взаимовыгодные отношения со своими клиентами.

Результатом применения клиентоориентированной стратегии является повышение конкурентоспособности компании и увеличение прибыли.

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

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 информация между сотрудниками и отделами, планирование контактов

Планирование и контроль действий, координация работы во времени, система напоминаний, выдачи и контроля исполнения поручений

Управление бизнес-процессами по работе с клиентами, создание регламента работы с клиентами и шаблонов типовых действий: продажа, сервисное обслуживание, разбор жалобы, маркетинговая кампания, поручение, согласование

Управление продажами, создание технологии продажи различных групп товаров, управление стадиями и этапами продажи, создание стандартных шаблонов действий, механизм подготовки коммерческих предложений и договоров, механизм оперативного управления и анализ цикла продаж — «воронка продаж»

Управление маркетингом — сегментирование клиентов, управление маркетинговыми кампаниями, оценка эффективности рекламных и маркетинговых кампаний (ROI). Бизнес-процесс «Маркетинговая кампания»

Анкетирование — сбор информации о клиентах, товарах, конкурентах, регионах, анализ анкет

Телемаркетинг — обеспечение массового обзвона клиентов по заданному сценарию разговора, регистрация интересов, контактов и анкет

Сервисное и гарантийное обслуживание. Учет товаров, находящихся на обслуживании: по серийным номерам, срокам и типам обслуживания, управление сервисными обращениями клиентов. Бизнес-процесс «Сервис»

Управление качеством, регистрация и разбор жалоб. Бизнес-процесс «Разбор жалобы»

Многофакторный анализ продаж, ABC/XYZ-анализ продаж, анализ состояния работы с клиентами, результатов деятельности сотрудников и клиентской базы

База знаний по продажам, товарам, конкурентам, сервису, структурирование и быстрый доступ к информации, поиск по ключевым словам

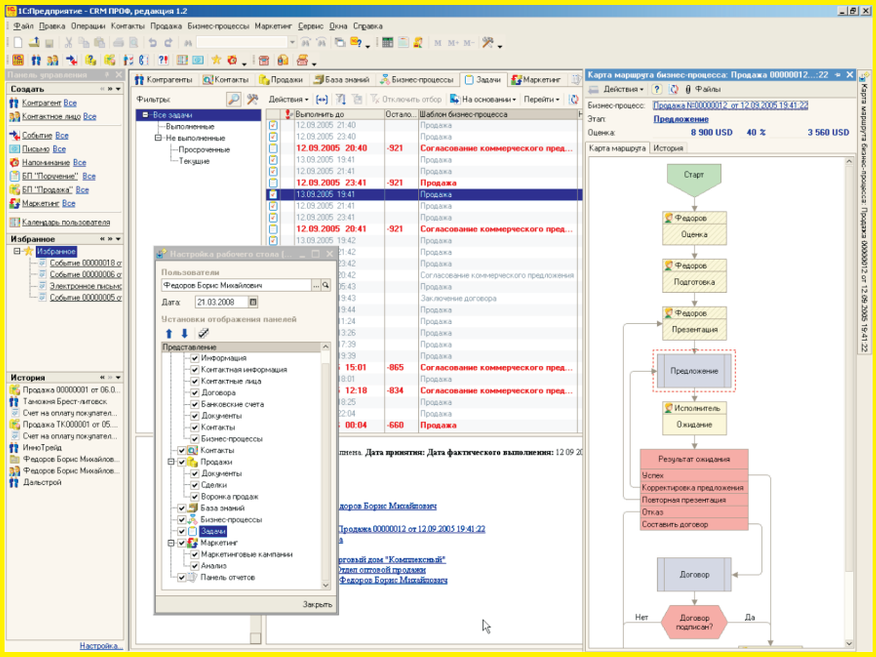
Защита информации, настройка для пользователей прав доступа к информации, обеспечение доступа пользователей только к информации по своим клиентам и типам документов

Облегчение выполнения рутинных операций, интеграция с электронной почтой, рассылки, формирование почтовых отправлений, подготовка отчетов, помощник ввода новых клиентов, поиск двойников клиентов, групповая обработка клиентов, фильтры

Интеграция с телефонными системами: 1С-Рарус:СофтФон для АТС Panasonic, Avaya, Cisco, LG, Samsung, Alcatel, Ericsson, Infra и других телефонных систем с интерфейсом TAPI, 1С-Рарус:SMS Коммуникатор, 1С-Рарус: Факс Коммуникатор

«1С:CRM ПРОФ» интегрируется (путем объединения) с конфигурациями «1С:Управление торговлей 8», «1С:Управление производственным предприятием 8» и отраслевыми решениями на их базе. 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 предприятия 8» и «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. CRM ПРОФ» включает платформу: «1С:Предприятие 8», конфигурацию «1С:CRM ПРОФ», полный комплект документации, лицензию на использование конфигурации (ключ аппаратной защиты) и лицензию на использование платформы «1С:Предприятие 8» (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:CRM ПРОФ» необходимо приобрести нужное количество дополнительных многопользовательских лицензий на конфигурацию «1С:CRM ПРОФ» и отдельно на платформу «1С:Предприятие 8», а также, при необходимости, лицензию на использование Сервера «1С:Предприятия 8». В лицензии на конфигурацию «1С:CRM ПРОФ» не входят лицензии на платформу «1С:Предприятие 8».

Результаты внедрения 1С:CRM ПРОФ

Увеличение объе ма продаж

У продавцов появляется больше времени на работу с клиентом за счет повышения доступности и эффективности работы с информацией о клиенте.

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 организовать в едином информационном пространстве процесс работы отделов: Продаж, Маркетинга, Сервисного обслуживания и Службы качества. Информация хранится в структурированном, легко доступном виде.

Рост качества обслуживания клиентов

Быстрое и качественное предоставление необходимой клиенту информации улучшает сервис, точность и оперативность работы, повышает уровень лояльности клиентов.

Увеличение ценности сделок

Количество и размер скидок снижается за счет возможности использования других преимуществ товаров и услуг. Кросс-продажи и допродаджи повышает среднюю стоимость сделки.

Дополнительно Вы можете приобрести книгу «CRM:Российская практика эффективного бизнеса», посвященную методикам построения клиенто-ориентированного бизнеса и применению CRM-технологий в практике российских компаний. Издание также содержит рекомендации по выбору программного обеспечения CRM и организации проекта внедрения CRM-системы в компании. Книга создана на основе многолетнего опыта внедрения «1С:CRM ПРОФ» на предприятиях различных отраслей.

Фирма «1С»
Москва, ул. Селезневская, 21
Тел./факс: (495) 737-92-57
www.1c.ru, 1c@1c.ru

Разработчик: «1С-РАРУС»
Москва, ул.Чаянова, д.15, корп.5.
Тел./факс: (495) 250-6383/93, 223-0404
e-mail: crm@rarus.ru
www.rarus.ru

4 601546 029539

Распространение программного продукта ведется сертифицированными партнерами фирмы «1С»