

# 1С:CRM

## Модуль для 1С:ERP и 1С:КА2

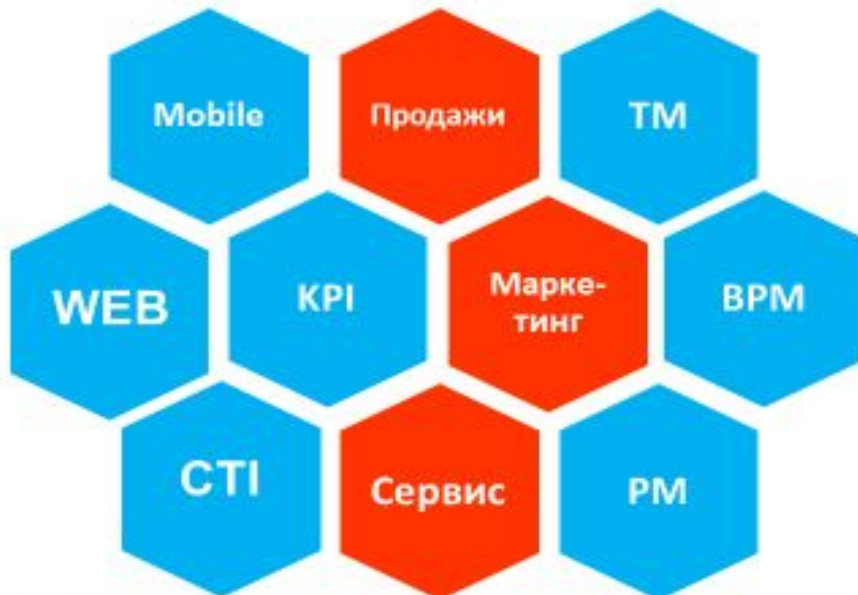
обзор решения





# 1C:CRM сегодня

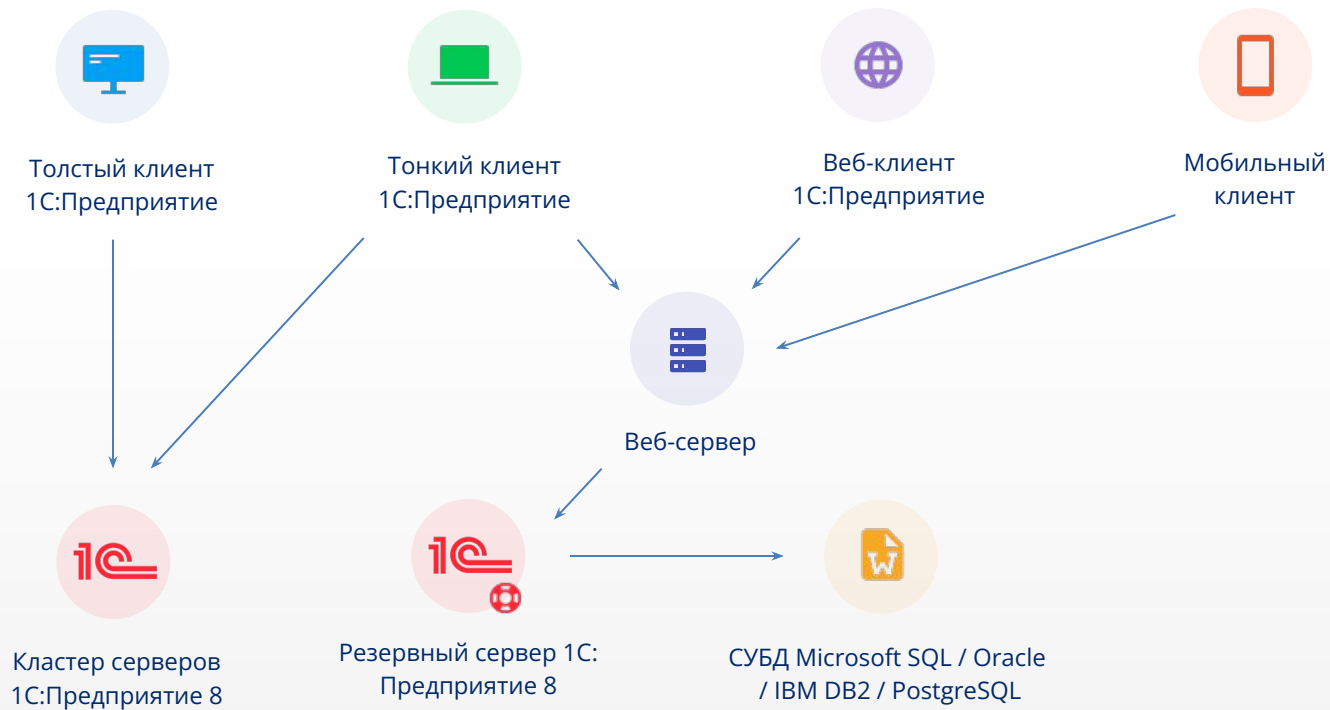
- Профессиональная (функционал уровня лучших топовых западных CRM-решений)
- Омниканальная (любая телефония, LP, SMS, e-mail, мессенджеры, соцсети и т.д.)
- Мобильная (web и мобильный клиент)
- Гибридная (облако, смартфон или офис)
- Доступная (самая низкая TCO на рынке среди профессиональных CRM)



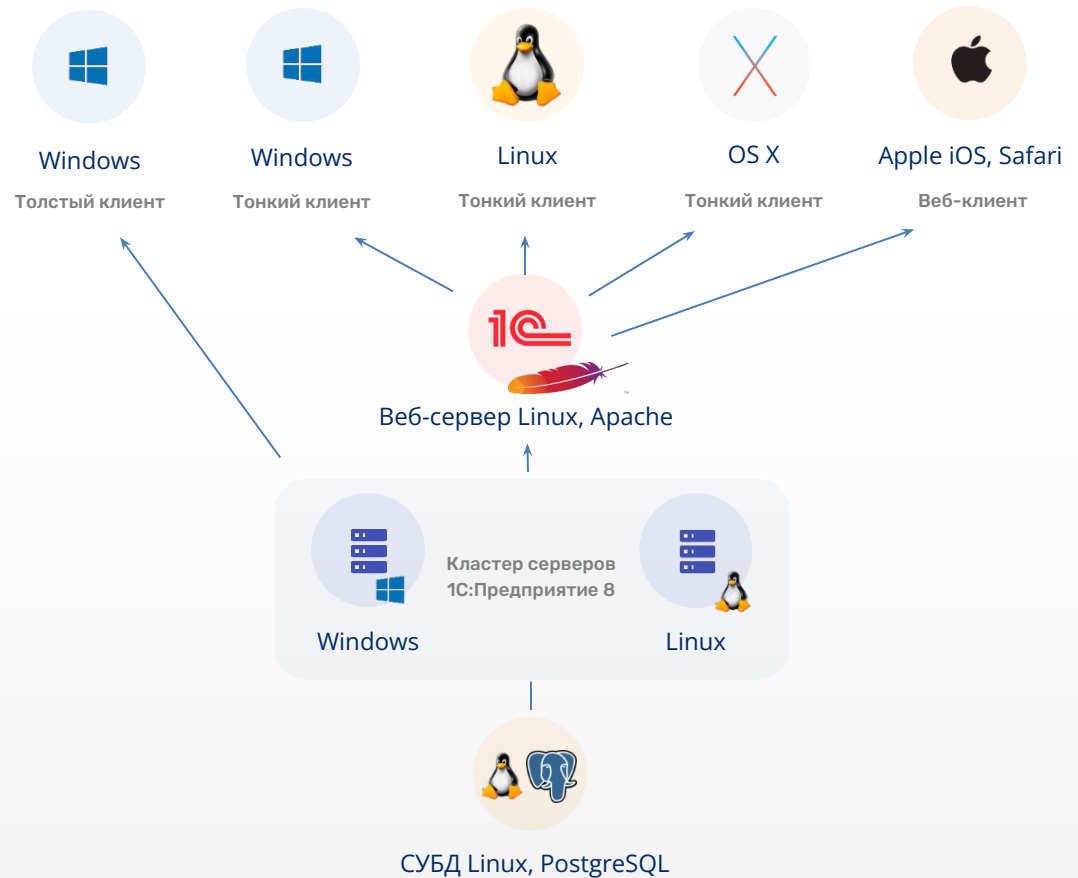
**Более 10 000** организаций из 19 стран в своей ежедневной работе используют продукты линейки 1C:CRM



# Общая архитектура платформы «1С:Предприятие»



Платформа «1С:Предприятие 8.3» позволяет «смешивать» в одной системе элементы, работающие под управлением различных операционных систем





## **Модульность** - технология, которая **позволяет:**

- Изменять возможности системы путём использования/наращивания функциональных блоков, выполняющих специализированные задачи
- Расширять функциональные возможности системы для решения более узких задач автоматизации

Применяется в типовых решениях фирмы «1С»:

- 1С:ERP, ред. 2.4 и выше
- 1С:Комплексная автоматизация, ред. 2.4 и выше



---

## Доступное решение специализированных задач с помощью подходящих инструментов

Модули позволяют решать различные задачи автоматизации, которые совсем или частично не отражены в типовых конфигурациях фирмы «1С»

---

## Отсутствие увеличения стоимости сопровождения единой системы в дальнейшем

Разовые затраты на приобретение модуля не приводят к увеличению стоимости дальнейшего сопровождения единой информационной базы

---

## Повышение доверия к партнеру- внедренцу «1С»

- Все изменения и поддержка единой информационной базы зависит только от специалиста по внедрению
- Решение всех возникающих задач производится через «единое окно»

---

## Исключение рисков недостоверности данных

Создание единого информационного пространства для автоматизации всех задач компании



---

## Повышение доверия к партнеру-внедренцу «1С»

- Все изменения и поддержка единой информационной базы зависит только от специалиста по внедрению
- Решение всех возникающих задач производится через «единое окно»

---


## Обновление типовой конфигурации без затрагивания встроенных модулей

Администратор может быть уверен, что обновление модуля не затронет типовую конфигурацию и реализованные в ней изменения

---

## Обновление модуля без затрагивания типовой конфигурации

Администратор может быть уверен, что реализованные изменения в типовой конфигурации никак не будут затронуты при обновлении модуля



Решение для создания единого информационного пространства организации или холдинга. Расширяйте возможности своей ERP-системы инструментами управления взаимоотношениями с клиентами (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 КОРП» и «1С:CRM КОРП».



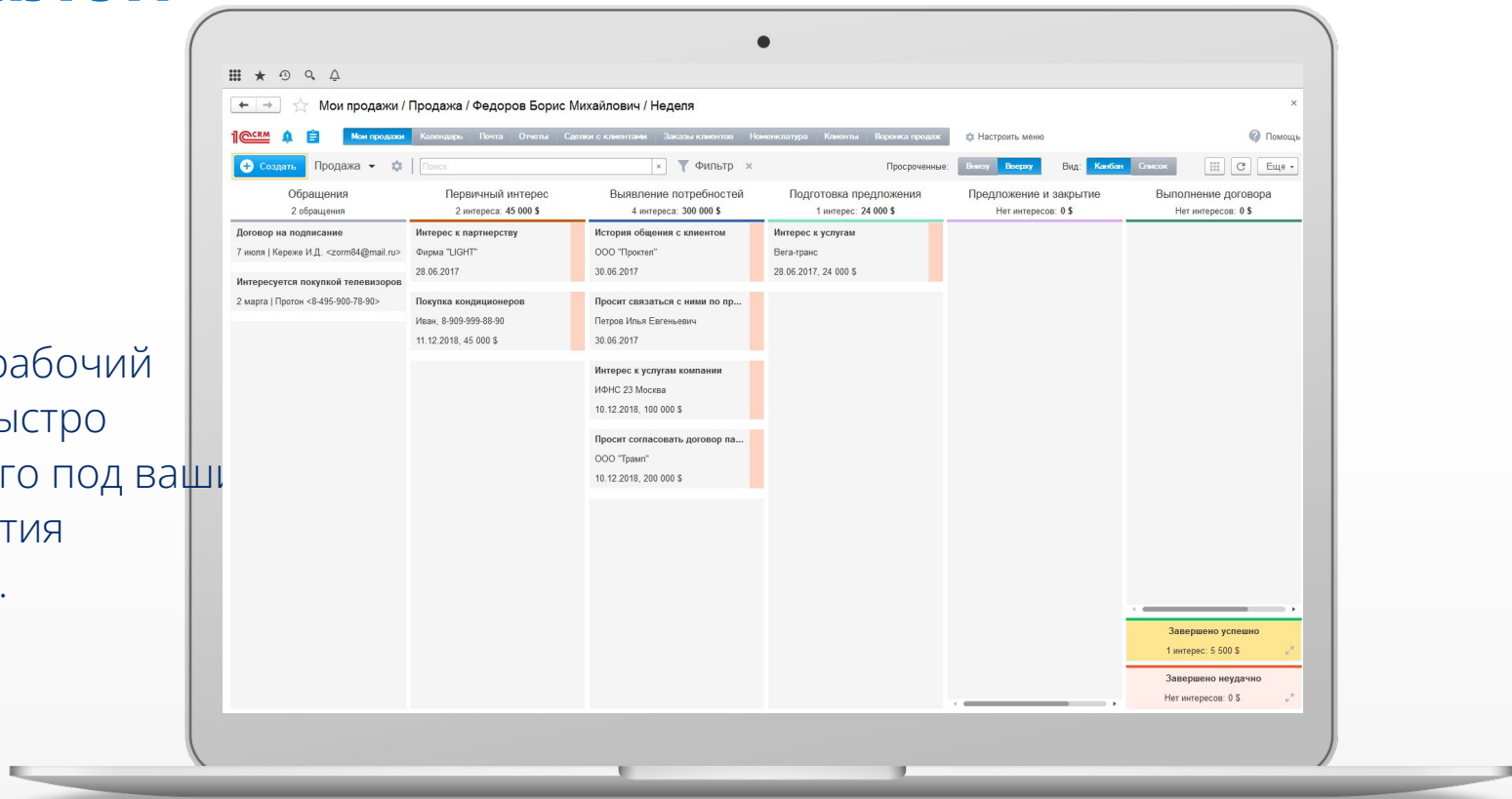
# Возможности 1С:CRM.Модуль для 1С:ERP и 1С:КА2





# Удобный интерфейс без лишних деталей

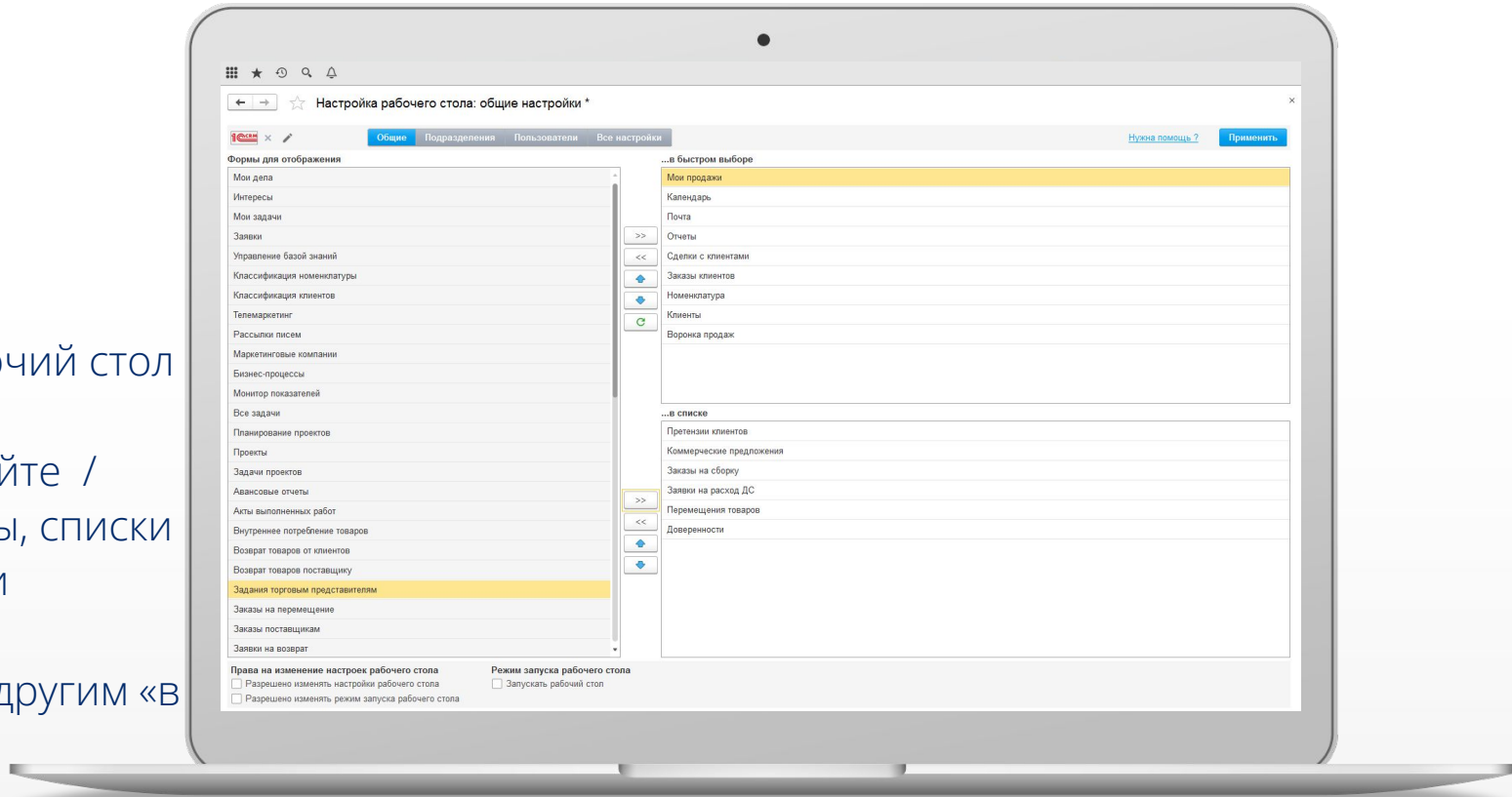
Мы упростили рабочий стол и можем быстро адаптировать его под ваши задачи без участия программистов.





# Включение любых форм из 1С:ERP

Настройте рабочий стол под себя:  
- легко добавляйте / убирайте формы, списки справочников и документов  
- тиражируйте другим «в один клик»





Вся необходимая информация о клиенте в системе «1С:CRM» доступна в справочнике «Клиенты». Чтобы посмотреть подробную информацию о клиенте, нет необходимости открывать карточку клиента.

← → ☆ Клиенты

1С CRM Мои продажи Календарь Почта Отчеты Сделки с клиентами Заказы клиентов Номенклатура **Клиенты** Воронка продаж Настроить меню Помощь

Создать Найти... Отменить поиск Отправить SMS Еще ?

| Наименование                           | Бизнес-регион   | Дата регистрации | Код         |
|--|-----------------|------------------|-------------|
| ▶ Global Trade Company GmbH            | Германия        | 26.03.2015       | 00-0000017  |
| ▶ Kikinda (Сербия)                     | Сербия          | 07.06.2010       | Ю00000054   |
| ▶ Koenig Holding GmbH                  | Германия        | 07.06.2010       | Ю00000049   |
| ▶ Koenig Holding GmbH                  |                 | 23.06.2017       | 00-00000036 |
| ▶ АвтБанк АКБ                          | Москва          | 07.06.2010       | Ю000000056  |
| ▶ АКБ АвтоБанк                         | Москва          | 23.06.2017       | 00-00000037 |
| ▶ АКБ Инспекбанк                       | Москва          | 23.06.2017       | 00-00000038 |
| ▶ Алхимов А.А.                         | Санкт-Петербург | 07.06.2010       | Ю000000006  |
| ▶ Альгаир                              | Владимир        | 23.12.2011       | ЦУ-00000011 |
| ▶ Альфа                                | Москва          | 25.11.2010       | ЦУ-00000002 |
| ▶ Альфа-Протон                         | Москва          | 01.12.2011       | ЦУ-00000009 |
| ▶ Ассоль                               | Москва          | 22.06.2010       | Ю00000103   |
| ▶ База "Мебель"                        | Санкт-Петербург | 23.06.2017       | 00-00000039 |
| ▶ База "Мебель"                        | Санкт-Петербург | 08.06.2010       | Ю00000070   |
| ▶ База "Продовольственные товары"      | Москва          | 07.06.2010       | Ю00000010   |
| ▶ База "Продукты"                      | Москва          | 07.06.2010       | Ю00000013   |
| ▶ База "Продукты"                      | Москва          | 23.06.2017       | 00-00000040 |
| ▶ База "Электроника и бытовая техника" | Москва          | 07.06.2010       | Ю00000043   |

**Алхимов А.А.**  
Санкт-Петербург  
Сайт компании : <Не указан>  
Телефон : (495) 809-90-90  
Электронная почта : svet\_all@mail.ru  
Адрес : 119019, Москва г, Москва, Арбатская пл, дом № 1, корпус 2  
Адрес доставки : 119019, Москва г, Москва, Арбатская пл, дом № 1, корпус 2  
[Контрагенты \(1\)](#)  
[Контактные лица \(1\)](#)

Фильтр по бизнес-региону  
 Только значимые

- ▶ Германия
- ▶ Липецк
- ▶ Москва
- ▶ **Московская область**
- ▶ Пермь
- ▶ Ростов
- ▶ Санкт-Петербург
- ▶ Сербия
- ▶ Тамбов

Только мои Сегмент:

Карточка клиента в «1С:CRM» содержит множество аналитик (свойств). При необходимости можно добавить в карточку клиента дополнительные реквизиты, создав их в пользовательском ре

← → ☆ Алхимов А.А. (Контрагент)

Основное [Интересы](#) [История](#) [Взаимодействия](#) [Анкеты](#) [Взаимодействия](#) [Взаимосвязи](#) [Договоры](#) [Документы](#) [История классификации](#) [История реквизитов](#)

**Записать и закрыть** Записать Отправить SMS Отчеты

Общая информация | Портрет клиента (CRM) | Контакты | Дополнительная информация | Классификация

### Портрет клиента

Потенциал: 0 USD Задолженности нет

|                |  |                           |   |  |
|----------------|--|---------------------------|---|--|
| Статус работы: | <input type="text" value="Работаем"/>        | Важность:                 | <input type="text" value="Обычный клиент"/> |  |
| Бизнес-регион: | <input type="text" value="Санкт-Петербург"/> | Численность сотрудников:  | <input type="text" value="&gt;10"/>         |  |
| Сегмент рынка: | <input type="text" value="SMB"/>             | Численность рабочих мест: | <input type="text" value="&gt;10"/>         |  |
| Отрасль:       | <input type="text" value="Торговля"/>        |                           |   |  |

### Прочие реквизиты

Подразделение:

Офис обслуживания:

Отписался от Email рассылок:



# Карточка клиента

Карточка клиента «1С:CRM» может содержать неограниченное число контактных данных клиентов и контактных лиц: офисный и мобильный номера телефона, адреса всех офисов и складов, электронную почту, ссылки на страницы в социальных сетях и т.д.

🏠 ⬅️ ➡️ ☆ Пай Эдуард Владимирович (Контакт)

Главное | Документы | Присоединенные файлы | Анкеты | Взаимодействия | Документы клиента | История реквизитов

Записать и закрыть | Записать | Отправить SMS | Позвонить | Создать на основании ▾

Еще ▾ ?

Изображение

Фамилия: Пай | Имя: Эдуард | Отчество: Владимирович

Фамилия, имя и отчество контактного лица: Пай Эдуард Владимирович | Преобразовать в физ. лицо

Портрет | Адреса, телефоны | Реквизиты

|                      |                    |   |                 |                           |
|----------------------|--------------------|---|-----------------|---------------------------|
| Телефон:             | ☆ +7 (499) 5106554 | ☎ | Skype:          |                           |
| Мобильный телефон:   | ★ +7 (926) 4102541 | ☎ | Место рождения: | ☆ г. Владимир             |
| E-mail для рассылки: | ★ sir@vega.ru      | ✉ | FB:             | ☆ <адрес сайта не указан> |
| Электронная почта:   | ☆ sir@mail.ru      | ✉ | vk.com:         | ☆ <адрес сайта не указан> |



# Карточка клиента

Карточка клиента содержит все необходимые реквизиты для заключения договора и выставления счета.

🏠 ⬅️ ➡️ ☆ Вега-Транс (Клиент) x

**Главное** | Документы клиента | Присоединенные файлы | Еще...

**Записать и закрыть** | Записать | Отчеты ▾ | 📄 | 📧 Отправить SMS | 📞 Позвонить | Создать на основании ▾ | 1СПАРК Риски ▾ | Еще ▾ | ?

| Портрет клиента   | Контакты  | Реквизиты | Виды деятельности   | Дополнительные реквизиты | Потенциалы                             | Уровни доступа |
|---|---|-----------|---|--------------------------|--|----------------|
| Дата регистрации:   | <input type="text" value="04.06.2008"/> 📅                         | Введено:  | <input type="text" value="07.06.2010"/>   | Код:                     | <input type="text" value="Ю00000031"/> |                |
| Офис обслуживания:  | <input type="text" value="Основной офис"/> ▾ 🗑                    | ИНН:      | <input type="text" value="7715381340"/> ↻   |                          |  |                |
| Подразделение:  | <input type="text" value="Администрация"/> ▾ 🗑                    | КПП:      | <input type="text" value="771501001"/> <input type="button" value="Заполнить КПП"/> |                          |  |                |
| Основной менеджер:  | <input type="text" value="Непомнящий Алексей Геннадьевич"/> ... 🗑 | ОКПО:     | <input type="text" value="645243567"/>  |                          |  |                |
| Основной договор:   | <input type="text" value="Основной договор"/> ▾ 🗑                 | ОГРН:     | <input type="text" value="467586798"/>  |                          |  |                |
| Банковский счет:  | <input type="text"/> ▾ 🗑  |           |   |                          |  |                |
| <input checked="" type="checkbox"/> Отписался от Email рассылок |   |           |   |                          |  |                |
| <b>Актуальный источник привлечения</b>                          |   |           |   |                          |  |                |
| Канал:  | <input type="text" value="Сайт компании"/>                        | Источник: | <input type="text"/> 🗑  |                          |  |                |



Дополнительные реквизиты клиента и контактных лиц, созданные в пользовательском режиме, сразу доступны в отчетах «1С:CRM».

🏠
⬅️ ➡️
☆ Алхимов Алексей Андреевич (Клиент)
✕

Главное
Документы клиента
Файлы
Еще...

Записать и закрыть

Записать

📄 Уточнить в ЛИК

📄 Открыть в ЛИК

Отчеты ▾

📞 Позвонить

Свойства

Еще ▾

?

Портрет клиента

Контакты

Реквизиты

Дополнительные реквизиты

Уровни доступа

Отказался от рассылки

Участие в семинаре по обучению работы с оборудованием:  ▾

Дополнительная информация

Добавить

Еще ▾

| Реквизит    | Значение  | Дата регистра... | Дата оконча... |
|-------------|---|------------------|----------------|
| Сертификаты | Специалист по кондиционерам марки MITSUBISHI ELECTRIC | 01.05.2012       | 01.05.2015     |
| Сертификаты | Специалист по кондиционерам марки HITACHI             | 02.04.2013       | 01.04.2014     |



В карточке клиента сохраняется вся история взаимодействий и созданных документов по данному клиенту. При необходимости их можно открыть.

🏠
⏪
⏩
☆ Вега-Транс (Клиент)
✕

Главное
Документы клиента
Присоединенные файлы

Журнал документов по клиенту "Вега-Транс"

Быстрые отборы (1) Период

Создать
📄
Обновить
Создать на основании
Прив

|  | Интерес                                    |
|--|--|
|  | 15.06.2017, 431 277 RUB, Новое предложение |
|  | 15.06.2017, 431 277 RUB, Новое предложение |
|  | ⊖ 11.06.2017, История общения с клиентом   |
|  | 11.06.2017, История общения с клиентом     |
|  | 11.06.2017, История общения с клиентом     |
|  | 11.06.2017, История общения с клиентом     |

|  | Контакт                        |
|--|--------------------------------|
|  | Ответственный                  |
|  | Пай Эдуард Владимирович        |
|  | Непомнящий Алексей Геннадьевич |
|  | Пай Эдуард Владимирович        |
|  | Непомнящий Алексей Геннадьевич |
|  | ...                            |
|  | Абдулов Юрий Владимирович      |
|  | Абдулов Юрий Владимирович      |
|  | Пай Эдуард Владимирович        |

Еще...

- Анкеты
- Взаимосвязи с другими партнерами
- Источники первичного интереса
- Взаимодействия
- История классификации
- История реквизитов
- События мониторинга 1СПАРК Риски
- Справки 1СПАРК Риски
- Справки 1СПАРК Риски
- Сегменты клиента
- Структура взаимосвязей
- Банковские счета
- Договоры клиента

**Вега-Транс**

Контакт: Пай Эдуард Владимирович

Ответственный: Непомнящий Алексей Геннадьевич

Вид взаимодействия: Обращение клиента в компанию

Состояние интереса: Первичный интерес (10%)

Содержание: Обращение клиента в компанию

Статус: Запланировано

Плановая дата: 15.06.2017 11:16:06

План. выручка: 0

Баллы: 2

- «Потенциалы клиентов»:

- Каждое подразделение может определить формулу расчета потенциала на основании портрета клиента (свойств и характеристик)
- С помощью регламентного задания выполняется периодический расчет потенциалов клиентов
- Выполненные продажи сравниваются с потенциалами клиентов для понимания плана-факта и нашей «доли в клиенте»
- Планирование продаж в разрезе клиентов также рассчитывается на основе потенциалов клиентов
- Потенциалы клиента доступны при просмотре карточки клиента и могут влиять на схему или уровень обслуживания клиентов
- Доступны потенциалы клиентов от других подразделений для анализа кросс-продаж





## Мастер установки показателей для <Администрация>

Сохранить и закрыть

Сохранить и пересчитать потенциалы

Еще ▾

?

Формула расчета потенциала (период расчета: месяц)

[Сегмент рынка] + [Бизнес-регион] + [Важность] \* 10000 + [Статусы работы с клиентом]

Показатели

Свернуть

Фильтр по формуле

Сравнить с...

Числа и операторы

Calculator interface with buttons for digits 0-9, operators (+, -, \*, /, (, ), ^, <--), and a decimal point.

Показатели

- Сегмент рынка
- Численность сотрудников клиентов
- Численность рабочих мест клиентов
- Важность
- Статусы работы с клиентом

Список клиентов

Добавить



Рассчитать потенциал (новый)

Еще ▾

| Д. | Клиент       | Потенциал (текущий) | Потенциал (новый) |
|----|--------------|---------------------|-------------------|
|    | Автозапчасти | 100 010,00          | 100 010,00        |
|    | АКБ АвтоБанк | 50 025,00           | 50 025,00         |
|    | Автомаркт    | 50 010,00           | 50 010,00         |
|    | Юпитер       | 5 000,00            | 5 000,00          |

| Показатель                          | Вес   |
|-------------------------------------|-------|
| ⊖ Сегмент рынка                     |       |
| SMB                                 | 5,00  |
| Государство                         | 15,00 |
| КОРП рынок                          | 20,00 |
| Партнер                             | 3,00  |
| ⊖ Численность сотрудников клиентов  |       |
| <= 10                               | 1,00  |
| >10                                 | 1,50  |
| >100                                | 2,00  |
| >1000                               | 5,00  |
| >50                                 | 2,00  |
| >500                                | 3,00  |
| >5000                               | 9,00  |
| ⊖ Численность рабочих мест клиентов |       |
| <= 10                               | 2,00  |
| >10                                 | 1,00  |
| >100                                | 3,00  |
| >50                                 | 1,00  |
| >500                                | 2,00  |



# Карточка потенциального клиента

20

Карточка «Потенциального клиента» содержит первичные контактные сведения о клиенте, который еще не имеет интереса и завершенных сделок.

Иван, 8-909-999-88-90 (Потенциальные клиенты) (1С:Предприятие)

Основное Взаимодействия Взаимодействия

**Записать и закрыть** Записать Еще ▾ ?

Наименование:

Организация:

Клиент:  ▾

**Контактная информация**

★ Телефон:  ... ★ ВКонтакте:

★ Электронная почта:  ★ Viber:

Основной менеджер:  ▾

Отписался от Email рассылок



# Управление клиентской базой

«Мастер проверки Клиентской базы» используется для контроля регистрации, дублирования, заполнения контактной информации, заполнения портрета клиента с выдачей поручения ответственным менеджерам.

## Классификация клиентов - полные возможности

Часто используемые возможности ?

Настройка...

После изменения настроек классификации необходимо очистить классификацию и выполнить классификацию.

Выполнить ABC-классификацию за все периоды

ABC классификация за все периоды по данным за предыдущие недели.

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 предыдущие недели (по дням).

Очистить XYZ-классификацию за все периоды

Очистить XYZ классификацию за все периоды.

Параметры классификации клиентов (1С:Предприятие)

### Параметры классификации клиентов

**Выполнять классификацию**

- По выручке
- По валовой прибыли
- По количеству документов продаж

**ABC-классификация**

Период: Неделя    Количество периодов: 4

По данным за период: четыре предыдущие недели.

**XYZ-классификация**

Период: Неделя    Количество периодов: 4    Подпериод: День

По данным за период: четыре предыдущие недели (по дням).

OK    Отмена    ?



Досье контрагента: Вега-Транс

7715381340

Сформировать

Еще ▾

Главное **ЕГРЮЛ** Бухгалтерская отчетность Анализ отчетности Финансовый анализ Проверки

Досье партнера

Обновить Актуализировать расчеты

Контакты  Текущая активность  Данные клиента  Данные поставщика  Классификация

## Партнер "Алхимов А.А."

### Данные партнера

Тип отношений: Клиент  
Основной менеджер: Гладилина Вера Михайловна  
Дата регистрации: 07.06.10  
Бизнес-регион: Санкт-Петербург

### Контактная информация

Телефон: (495) 809-90-90  
Электронная почта: svet\_all@mail.ru  
Адрес доставки: 119019, Москва г, Москва, Арбатская пл, дом № 1, корпус 2  
Адрес: 119019, Москва г, Москва, Арбатская пл, дом № 1, корпус 2

### Контактные лица - 1

| Фамилия, Имя, Отчество        | Должность по визитке | Контактная информация   | Роли   |
|-------------------------------|----------------------|---|--------|
| Сидоренко Петр Константинович |                      | Электронная почта: sid@mail.ru<br>Мобильный телефон: (495) 78900000<br>Телефон: (495) 5679080 | Курьер |

### Контрагенты - 1.

| Наименование | Вид контрагента  | ИНН\КПП           | Контактная информация   |
|--------------|------------------|-------------------|---|
| Алхимов А.А. | Юридическое лицо | 0461111101\456789 | Фактический адрес: 117209, Москва г, Севастопольский пр-кт, дом № 67<br>Юридический адрес: 117209, Москва г, Севастопольский пр-кт, дом № 67<br>Почтовый адрес: 117209, Москва г, Севастопольский пр-кт, дом № 67 |

### Действующих договоров - 4.

| Наименование                 | Контрагент   | Организация                | Срок действия   |
|------------------------------|--------------|----------------------------|-----------------|
| Договор (упр)                | Алхимов А.А. | Управленческая организация | без ограничений |
| Основной АЛ-90 от 01.01.2015 | Алхимов А.А. | Торговый дом "Комплексный" | без ограничений |
| Договор продажи (Стройснаб)  | Алхимов А.А. | Стройснаб                  | без ограничений |
| Договор продажи (ПБОЮЛ)      | Алхимов А.А. | ИП "Предприниматель"       | без ограничений |

- Любые взаимодействия с клиентами выполняются в рамках достижения конкретной цели
- В части выполнения продаж, цель - предложение продуктов компании, а процесс продажи включает набор действий направленный на её достижение
- Документ «Интерес» является сущностью, которая представляет собой цель, а также - основным инструментом для её достижения
- Все взаимодействия (как входящие, так и исходящие) могут выполняться только в рамках какой-то цели, т.е. в рамках документа «Интерес»







# Принятие обращения от клиента

25

При входящем обращении клиента сотрудник быстро находит клиента (при интеграции с телефонией и e-mail – клиент находится автоматически) и фиксирует факт и суть обращения.

Home, Navigation, Star, Принятие обращения

alхимов x Телефон x E-mail x

Зарегистрировать взаимодействие по интересу (Ctrl+Enter) | Повторить поиск (Ctrl+F5) | Обращение потеряно (Ctrl+F12)

Поиск данных

Клиент | Контакт | Интерес

Создать: Клиент / Контактное лицо / Потенциальный клиент / Интерес

- Алхимов Алексей Андреевич
  - Сидоренко Петр Константинович
    - Интерес к кондиционерам
    - История общения с клиентом
    - История общения с клиентом**

Алхимов Алексей Андреевич | Сидоренко Петр Константинович | История общения с клиентом | Предложение и закрытие (95%) | Ожидаемая выручка: 15 000 | Вероятность сделки, %: 95

Завершен: Нет | Офис: Основной офис | Подразделение: Администрация | Ответственный: Непомнящий Алексей Геннадьевич

Следующее действие: 10.08.2016 | Подготовка первичных документов

Настройка

Мастер принятия обращений позволяет в один-два клика зафиксировать суть нового обращения или привязать обращение к истории уже идущего общения («Интерес»). При необходимости в «1С:CRM» создается новый клиент.

🏠 ⬅️ ➡️ ☆ Принятие обращения: Новое взаимодействие по интересу (Клиент: Алхимов Алексей Андреевич | Контакт: Сидоренко Петр ... ✕

Алхимов ✕  Телефон ✕  E-mail ✕ [Еще...](#) **Принять обращение (Ctrl+Enter)**

ИНН 77889877766 ✕

Поиск данных | Принять обращение

Режим: **Текущий Интерес** | Новый Интерес | Новый Контакт+Интерес | [Интерес НФЦБ-000041 от 11.06.2017](#) | Открывать интерес:

**Что сделать:**  Вид взаимодействия:

Тема:  Текущее состояние:

Клиент:

Контакт (выбр.):  Тел.: (495) 5679080; Тел.: (495) 78900000; e-mail: sid@mail.ru; e-mail: sid@mail.ru

Тип услуги:

Ответственный:   Основной офис | Отдел продаж (кондиционеры)

Описание интереса

# Обращения клиентов не по продажам

В «1С:CRM» возможно настроить маршрут обработки «Обращения клиента», не связанного с продажей, например, консультация или запись на приём

Настройка этапов для Обращение (Карта маршрута)

```

    graph TD
      Start([Старт]) --> Operator[Оператор  
Классификация обращения]
      Operator --> Executor[Исполнитель  
Отработка]
      Executor --> End([Завершение])
  
```

**Классификация обращения**

- Исполнитель**
- Регламент выполнения этапа**
  - 0 дн. 4 час. 0 мин.
  - Укажите длительность отработки этапа согласно регламента
  - 0 дн. 0 час. 0 мин.
  - Укажите задержку старта следующего этапа
  - Запретить исполнителю откладывать следующую задачу
  - Запретите Исполнителю самостоятельно откладывать старт следующего этапа
  - 0 дн. 0 час. 10 мин.
  - Запланируйте оповещение Исполнителю об истечении срока выполнения этапа выполнения этапа
- Контроль выполнения условий на этапе**

| Событие              | Тип действия        | Услов... | Цель                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
|----------------------|---------------------|----------|-----------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|
| При переходе на этап | Оповещение (E-Mail) | Нет      | Регистрация обращения | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |

Задайте действия для выполнения и/или контроля при работе с текущим этапом Исполнителя

# Обращения клиентов не по продажам

В мастере принятия обращения менеджер выбирает нужный вариант (цель обращения клиента) «Интерес» или «Обращение».

Принятие обращения

ассоль x Телефон x E-mail x [Еще...](#)

Зарегистрировать взаимодействие по процессу (Ctrl+Enter) | Повторить поиск (Ctrl+F5) | Обращение потеряно (Ctrl+F12)

Поиск данных

Клиент | Контакт | Интерес

Создать: Клиент / Контактное лицо / Потенциальный клиент / Интерес

- Ассоль ООО
  - Середа Татьяна Петровна
    - Подготовка проектной документации
    - Партнерство
    - Интерес к кондиционеру для офиса
    - Обращение (Классификация обращения)**

Принята к исполнению: Нет ( дата не указана )  
Дата выполнения: дата не указана  
Задача: Обращение (Классификация обращения)

Бизнес-процесс: ЦБ-000009 от 02.03.2017 18:08:05

Описание:  
Результат:

Настройка



# Обращения клиентов не по продажам

Отработка «обращения» выполняется исполнителем в простой и понятной форме с возможностью создания из него бизнес-процессов (например, «Разбор жалобы», «Продажа» или «Поручение»).

Обращение (Классификация обращения) от 2 марта 2017, 17.31

Закреть Позвонить Email SMS Комментарий

К [иконки] Выполнить

От кого: **Непомнящий Алексей Геннадьевич**  
Клиент: **Сатурн**  
Контакт: **Александров Никита Сергеевич**  
Бизнес-регион: **Москва (GMT 0)**  
Исполнение: **Непомнящий Алексей Геннадьевич**

К сроку: **03.03.2017г., 12:31**  
От: **02.03.2017г., 17:31**  
N: **ЦБ-00000500001**

**Обращение (Классификация обращения)**

см.: **Обращение от 2 марта, 17.31**

- чт 2 мар, 17:33 -> **Непомнящий Алексей Геннадьевич**  
Нужен договор для дилера, выслал свой шаблон для согласования условий партнерства
- чт 2 мар, 17:32 Принята к исполнению -> **Непомнящий Алексей Геннадьевич**

СПЕДУЮЩЕЕ ДЕЙСТВИЕ [Добавить](#) [Удалить](#)

| Дата        | с     | по    | Что делаем           | Результат | Баллы |
|-------------|-------|-------|----------------------|-----------|-------|
| 02.03.20... | 17:33 | 17:48 | Нужен договор дилера |           | 1     |

Документ «Интерес» создается при первом обращении нового/текущего клиента и завершается только при достижении цели обращения. В процессе достижения цели планируются взаимодействия, выставляются первичные документы, запускаются внутренние бизнес-процессы. Но все эти документы контролируются из «Интереса» менеджером, закрепленным за клиентом.

← → ☆ **Интерес клиента Вега-транс (Заневская Татьяна Николаевна): Интерес к услугам** ×

Записать и закрыть Создать на основании ▾ К

Выявление потребностей  Подготовка предложения  Предложение и закрытие  Выполнение договора  Завершение ▾

Тема:  Ожидаемая выручка:

Главное **Контакты** **Активности** **Документы** **Процессы** **Реквизиты** **История**

Задолженность отсутствует Продажи на 0,00 Вероятность сделки: 65%

Партнер:  Нет избранной контактной информации

Контакт:  Тел.: +7 (495) 8595600; e-mail: zanevskay@vega.ru

Нет информации о контрагенте [Подробнее...](#)

Тип услуги:

Ответственный:

Описание:

Вложения: [Нет вложений...](#)

**Актуальный источник привлечения**

Источник:  Значение:



Все «Взаимодействия» с клиентом привязаны к «Интересу», через него идет общение с клиентом. В документе «Интерес» мы получаем «живую ленту» всех событий по клиенту в не зависимости от их типа.

← → ☆ Интерес клиента Вега-транс (Заневская Татьяна Николаевна): Интерес к услугам ×

Записать и закрыть [иконка] [иконка] Создать на основании ▾ [иконка] ! К [иконка] Еще ▾

✓ Выявление потребностей ● Подготовка предложения [иконка] Предложение и закрытие [иконка] Выполнение договора [иконка] Завершение ▾

Тема: Интерес к услугам Ожидаемая выручка: 24 000,00 [иконка]

Главное | Контакты | Активности | Документы | Процессы | Реквизиты | История

+ Взаимодействие [иконка] [иконка] [иконка] [иконка] [иконка]

| Название                         | Когда ↓        | С кем                     | Что сделать                         | Ответственный           |
|----------------------------------|----------------|---------------------------|-------------------------------------|-------------------------|
| 📧 Подготовка стандартного пре... | 28.06.17 00:00 | Заневская Татьяна Нико... | Подготовка стандартного предложения | Федоров Борис Михайл... |

✓ Завершенные активности

| Название                  | Дата ↑          | Контакт            | Описание                             | Результат          | Ответственный     | Состояние интер... |
|---------------------------|-----------------|--------------------|--------------------------------------|--------------------|-------------------|--------------------|
| ☎ Телефонный звонок кл... | 26.06.2017 1... | Заневская Татъя... | Уточнить интерес к бассейну для дачи | Уточнил, нужен ... | Федоров Борис ... | Подготовка пре...  |
| ☎ Телефонный звонок кл... | 26.06.2017 1... | Заневская Татъя... | Телефонный звонок клиенту            | Просил перезво...  | Федоров Борис ... | Подготовка пре...  |



Умный «Календарь» позволяет, не просматривая расписания на конкретный день, видеть свою загрузку и быстро планировать взаимодействия с клиентами на свободные дни месяца.

Календарь менеджера (12 июня - 18 июня): Непомнящий Алексей Геннадьевич

Сегодня [←] [→] [Поиск по подстроке] [Список] [День] [Неделя] [Месяц] [Ресурсы] [Еще]

| 2017 | Июнь |    |    |    |    |    |  |
|------|------|----|----|----|----|----|--|
| Пн   | Вт   | Ср | Чт | Пт | Сб | Вс |  |
| 29   | 30   | 31 | 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  |  |

Событий на весь день: Нет

| 08:00 | Пн, 12 июня                                       | Вт, 13 июня  | Ср, 14 июня  | Чт, 15 июня  | Пт, 16 июня |
|-------|---|--|--|--|-------------|
| 08:15 |   |  |  |  |             |
| 08:30 |   |  |  |  |             |
| 08:45 |   |  |  |  |             |
| 09:00 |   |  |  |  |             |
| 09:15 |   |  |  |  |             |
| 09:30 |   |  |  |  |             |
| 09:45 |   |  |  |  |             |
| 10:00 |   |  |  |  |             |
| 10:15 | Встретиться для обсуждения договора 10:06 - 11:59 |  |  | Встреча у клиента (в другом городе), осмотр базы клиента 09:46 - 15:08 |             |
| 10:30 |   |  |  |  |             |
| 10:45 |   |  |  |  |             |
| 11:00 |   |  |  |  |             |
| 11:15 |   |  |  |  |             |
| 11:30 |   | Встреча с клиентом в нашем офисе для подписания договора 11:59 - 13:14 |  |  |             |
| 11:45 |   |  | Подготовка стандартного предложения на 500 кв.метр |  |             |
| 12:00 |   |  |  |  |             |
| 12:15 |   |  |  |  |             |
| 12:30 |   |  |  |  |             |
| 12:45 |   |  |  |  |             |
| 13:00 |   |  |  |  |             |
| 13:15 |   |  |  |  |             |
| 13:30 |   |  |  |  |             |
| 13:45 |   |  |  |  |             |
| 14:00 |   |  |  |  |             |
| 14:15 |   |  |  |  |             |
| 14:30 |   |  |  |  |             |
| 14:45 |   |  |  |  |             |
| 15:00 |   |  |  |  |             |
| 15:15 |   |  |  |  |             |
| 15:30 |   |  |  |  |             |
| 15:45 |   |  |  |  |             |
| 16:00 |   |  |  |  |             |
| 16:15 |   |  |  |  |             |
| 16:30 |   |  |  |  |             |
| 16:45 |   |  |  |  |             |
| 17:00 |   |  |  |  |             |
| 17:15 |   |  |  |  |             |
| 17:30 |   |  |  |  |             |
| 17:45 |   |  |  |  |             |
| 18:00 |   |  |  |  |             |

Отборы

- Непомнящий Алексей Геннадьевич
- Подразделение
- Помещение
- Клиент
- Проект

Не отображать завершенные

Объекты календаря

- Взаимодействие
- Контрольная точка проекта
- Маркетинговые мероприятия



← → ☆ Интерес клиента Вега-транс (Заневская Татьяна Николаевна): Интерес к услугам

Выявление потребностей
  **Подготовка предложения**

Тема:  Ожидаемая выручка:

| Название                       | Когда ↓        | С кем                     | Что сделать                         | Ответственный           |
|--------------------------------|----------------|---------------------------|-------------------------------------|-------------------------|
| Подготовка стандартного пре... | 28.06.17 00:00 | Заневская Татьяна Нико... | Подготовка стандартного предложения | Федоров Борис Михайл... |

✓ **Завершенные активности**

| Название                | Дата ↑          | Контакт            | Описание                             | Результат          | Ответственный     | Состояние интер... |
|-------------------------|-----------------|--------------------|--------------------------------------|--------------------|-------------------|--------------------|
| Телефонный звонок кл... | 26.06.2017 1... | Заневская Татъя... | Уточнить интерес к бассейну для дачи | Уточнил, нужен ... | Федоров Борис ... | Подготовка пре...  |
| Телефонный звонок кл... | 26.06.2017 1... | Заневская Татъя... | Телефонный звонок клиенту            | Просил перезво...  | Федоров Борис ... | Подготовка пре...  |



# Интеграция с телефонией (СТІ)

## Интеграция с телефонией. Управление телефонными звонками:

1CRM [Мои продажи](#) [Мои дела](#) [Клиенты](#) [Календарь](#) [Почта](#) [Отчеты](#) [Настройки](#) **Телефония** Настроить меню

Поиск (Ctrl+F) + Принять обращение ▶ Прослушать запись Создать поручение

Все: 22 (100%) [Пропущенные: 2 \(9%\)](#) [Входящие: 14 \(63%\)](#) [Исходящие: 8 \(36%\)](#) [Сегодня](#) [Вчера](#) [Неделя](#) [Месяц](#) [Период](#)

| Дата звонка    | Длит. | Контакт               | Клиент | Телефон     | Ответственный      | Вн. № |
|----------------|-------|-----------------------|--------|-------------|--------------------|-------|
| 05.12.18 12:32 | 00:13 | Иванов Владимир Ильич |        | 79670265591 | Владимир Костромин | 13    |
| 05.12.18 12:57 | 00:00 | Иванов Владимир Ильич |        | 79670265591 | Владимир Костромин | 13    |
| 05.12.18 13:00 | 00:00 | Иванов Владимир Ильич |        | 79670265591 | Владимир Костромин | 13    |
| 05.12.18 13:20 | 00:19 | Константин            |        | 79122970607 | Владимир Костромин | 13    |
| 05.12.18 13:25 | 00:00 | Иванов Владимир Ильич |        | 79670265591 | Владимир Костромин | 13    |
| 05.12.18 15:14 | 00:29 |                       |        | 79037748953 | Владимир Костромин | 13    |
| 05.12.18 15:16 | 00:00 |                       |        | 79037748953 | Владимир Костромин | 13    |
| 05.12.18 18:51 | 00:00 |                       |        | 79037748953 | Владимир Костромин | 13    |
| 05.12.18 19:05 | 00:00 |                       |        | 79037748953 | Владимир Костромин | 13    |
| 05.12.18 19:09 | 00:00 |                       |        | 79037748953 | Владимир Костромин | 13    |
| 05.12.18 19:10 | 00:00 |                       |        | 79037748953 | Владимир Костромин | 13    |
| 05.12.18 19:22 | 00:00 |                       |        | 79037748953 | Владимир Костромин | 13    |
| 05.12.18 19:30 | 00:00 |                       |        | 79037748953 | Владимир Костромин | 13    |
| 05.12.18 19:42 | 00:00 |                       |        | 79037748953 | Владимир Костромин | 13    |
| 05.12.18 20:05 | 00:00 |                       |        | 79037748953 | Владимир Костромин | 13    |
| 05.12.18 20:20 | 00:00 |                       |        | 79037748953 | Владимир Костромин | 13    |
| 05.12.18 20:29 | 00:00 |                       |        | 79037748953 | Владимир Костромин | 13    |
| 05.12.18 20:38 | 00:00 |                       |        | 79037748953 | Владимир Костромин | 13    |
| 05.12.18 20:42 | 00:00 |                       |        | 79037748953 | Владимир Костромин | 13    |
| 05.12.18 21:03 | 00:00 |                       |        | 79037748953 | Владимир Костромин | 13    |



## Интеграция с телефонией. Управление телефонными звонками:

← → ☆ Отчет по пропущенным звонкам

Сформировать

Развернуть все

Свернуть все

Найти...

Сохранить

Печать

Отправить

Результат

Показать настройки отчета

19 сентября 2018 г.

Сумма

| Сотрудник                            | Телефонный звонок               | Клиенту перезвонили | Номер телефона | Направление | Дата звонка | Время    | Длительность звонка | Вн. номер | Состояние   | Кол-во |
|--------------------------------------|---------------------------------|---------------------|----------------|-------------|-------------|----------|---------------------|-----------|-------------|--------|
| Мастер-Холод                         | Гранец Филипп                   | Нет                 | 9031545223     | Исходящий   | 19.09.2018  | 10:57:12 | 40                  | 2628      |             | 1      |
| Kikinda (Сербия)                     | Агафонов Олег Петрович          | Нет                 | 9099770033     | Исходящий   | 19.09.2018  | 10:57:36 | 40                  | 5315      |             | 1      |
| Сатурн                               | Александров Никита Сергеевич    | Нет                 | 9127210699     | Исходящий   | 19.09.2018  | 10:58:36 | 24                  | 2625      |             | 1      |
| База "Мебель"                        | Г-н Иванов Иван Иванович        | Нет                 | 9067214059     | Исходящий   | 19.09.2018  | 10:59:17 | 20                  | 2605      |             | 1      |
|                                      |                                 | Нет                 | 9656441387     | Исходящий   | 19.09.2018  | 11:00:18 | 5                   | 5315      |             | 1      |
| ООО "Продукты"                       | Заруцкий Александр Владимирович | Да                  | 9105246438     | Исходящий   | 19.09.2018  | 11:01:06 | 15                  | DISA0002  |             | 1      |
| База "Электроника и бытовая техника" | Лобастеева Ольга Игоревна       | Нет                 | 9851703878     | Исходящий   | 19.09.2018  | 11:01:31 | 10                  | 2628      |             | 1      |
| Спортивные товары ООО                | Быстров Петр Нилович            | Нет                 | 9692836277     | Исходящий   | 19.09.2018  | 11:01:37 | 49                  | 5315      |             | 1      |
| ОбувьТорг                            | Бурмантов Игорь Валентинович    | Нет                 | 9851703878     | Исходящий   | 19.09.2018  | 11:03:47 | 8                   | 2628      |             | 1      |
| ИФНС 23 Москва                       | Волков Иван Михайлович          | Нет                 | 3912232221     | Исходящий   | 19.09.2018  | 11:06:58 | 34                  | 5311      |             | 1      |
| ЭКИП ООО                             | Матвеев Илья Александрович      | Нет                 | 4997031414     | Входящий    | 19.09.2018  | 11:09:54 | 187                 | DISA0002  | Пропущенный | 1      |
| Электромаркет (Беляево)              | Калашников Андрей Дмитриевич    | Нет                 | 9052235301     | Исходящий   | 19.09.2018  | 11:11:07 | 60                  | 1236      |             | 1      |
| МГТС                                 | Пономарева Людмила Борисовна    | Да                  | 4954001798     | Исходящий   | 19.09.2018  | 11:12:25 | 14                  | 1213      |             | 1      |
| Технотрейд 1                         | Вахромеев Николай Алексеевич    | Нет                 | 9153002729     | Исходящий   | 19.09.2018  | 11:14:02 | 48                  | 4259      |             | 1      |
| ООО "Электро"                        | Глаголев Александр Григорьевич  | Нет                 | 9163970428     | Исходящий   | 19.09.2018  | 11:20:14 | 40                  | 2628      |             | 1      |
| Пилигрим ООО                         | Белугина Анна Евгеньевна        | Да                  | 4987118065     | Входящий    | 19.09.2018  | 11:21:01 | 4                   | DISA0001  | Отключенный | 1      |
| Алхимов Алексей Андреевич            | Сидоренко Петр Константинович   | Нет                 | 4954001822     | Исходящий   | 19.09.2018  | 11:22:01 | 34                  | 1213      |             | 1      |
| Техноком                             | Мальцев Иван Сергеевич          | Нет                 | 9652273823     | Исходящий   | 19.09.2018  | 11:22:39 | 21                  | 2603      |             | 1      |
|                                      |                                 | Нет                 | 9692836277     | Исходящий   | 19.09.2018  | 11:22:59 | 51                  | 5315      |             | 1      |
| НПЦ "Нанотроника"                    | Войнова Светлана Ивановна       | Нет                 | 9295102939     | Исходящий   | 19.09.2018  | 11:24:19 | 18                  | 2615      |             | 1      |
| Сириус                               | Пай Эдуард Владимирович         | Да                  | 4992843014     | Входящий    | 19.09.2018  | 11:26:57 | 12                  | 1605      | Отключенный | 1      |
| Видео маркет ООО                     | Майнулов Юрий Владимирович      | Нет                 | 9034665000     | Исходящий   | 19.09.2018  | 11:27:29 | 42                  | 1212      |             | 1      |
| Kikinda (Сербия)                     | Никифоров Андрей                | Нет                 | 9058062426     | Исходящий   | 19.09.2018  | 11:35:15 | 35                  | 2631      |             | 1      |
| АКБ АвтоБанк                         | Цветков Николай Александрович   | Нет                 | 9102450245     | Входящий    | 19.09.2018  | 11:35:51 | 9                   | DISA0001  | Пропущенный | 1      |
|                                      |                                 | Нет                 | 9295559171     | Исходящий   | 19.09.2018  | 11:37:34 | 40                  | 2632      |             | 1      |
|                                      |                                 | Нет                 | 9687071306     | Исходящий   | 19.09.2018  | 11:38:26 | 17                  | 2505      |             | 1      |

Встроенная в «1С:CRM» электронная почта позволяет: отправить счет, вести переписку с клиентом, отвечать на вопросы клиента из «Базы знаний», делать персонифицированные рассылки и автоматические

Почта

Написать Ответить ИЛИ... На основании Только непрочитанные Еще

| Почтовые папки       | От        | Кому            | Тема   | Получено/Отп...   | Создано ↑      |
|----------------------|-----------|-----------------|--|-------------------|----------------|
| Общий email компании | Команд... | CRM <crmtes...> | Хотим поздравить с Днем рождения и подарить п... | 02.10.2012 12:... | 30.09.2012 ... |

Входящие

Исходящие

Обработанные

Черновики

Отправленные

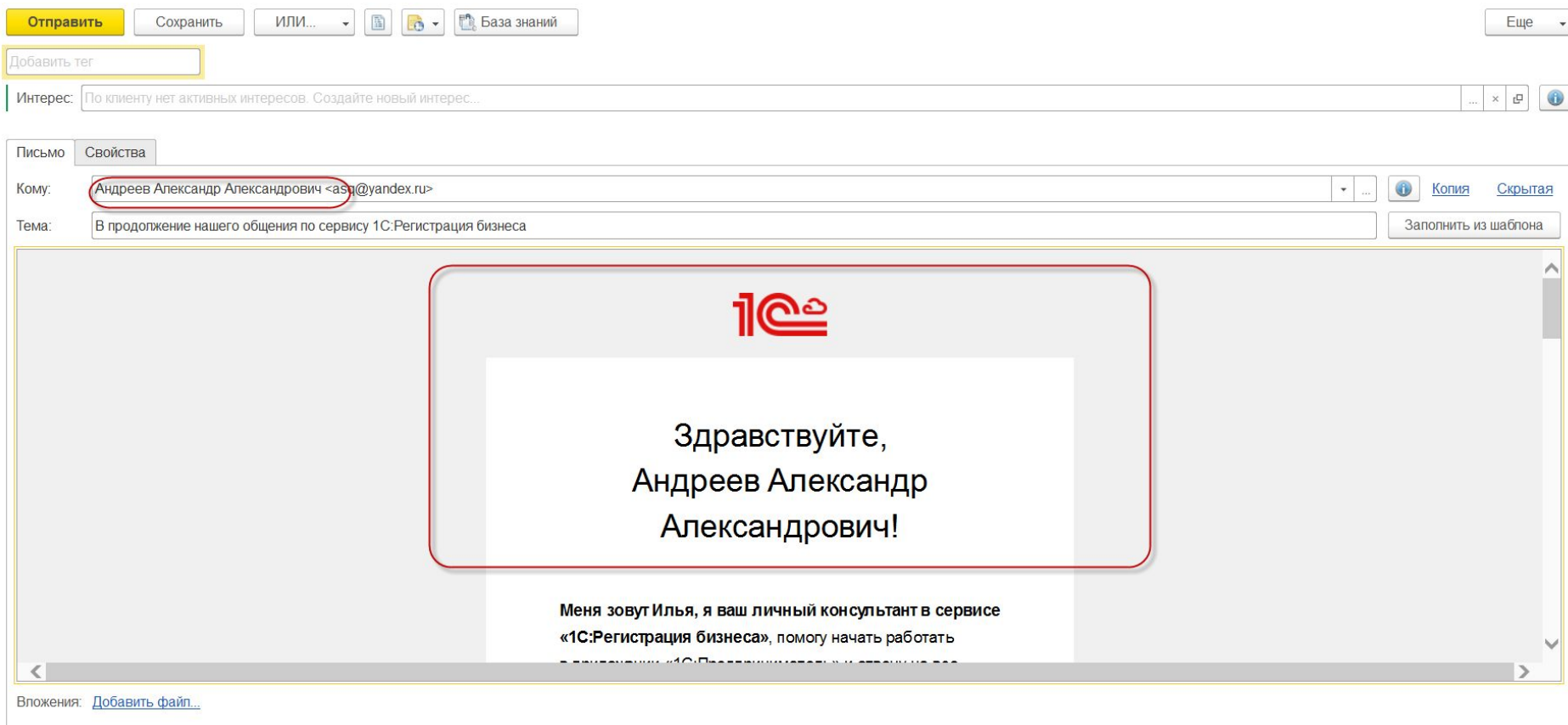
Удаленные

Нежелательная почта

**1С:CRM!**  
*Желаем Вам всего самого наилучшего!*  
Команда Mail.ru

*С Днём Рождения!*

«1С:CRM» позволяет загрузить готовый шаблон в HTML формате и отправлять персонализированные рассылки с красивыми картинками, в том числе и с использованием тегов.



The screenshot displays the email composition interface in 1C:CRM. At the top, there are buttons for 'Отправить' (Send), 'Сохранить' (Save), 'ИЛИ...' (OR...), and 'База знаний' (Knowledge Base). Below these is a 'Добавить тег' (Add tag) input field and an 'Интерес:' (Interest:) field with a placeholder text: 'По клиенту нет активных интересов. Создайте новый интерес...'. The email header shows the recipient as 'Андреев Александр Александрович <asa@yandex.ru>' and the subject as 'В продолжение нашего общения по сервису 1С:Регистрация бизнеса'. The main content area features a large white box with the 1C logo at the top, followed by the personalized greeting: 'Здравствуйте, Андреев Александр Александрович!'. Below this, the text reads: 'Меня зовут Илья, я ваш личный консультант в сервисе «1С:Регистрация бизнеса», помогу начать работать...'. At the bottom, there is a 'Вложения: Добавить файл...' (Attachments: Add file...) button.

В «1С:CRM» реализован механизм поиска ответов на типовые вопросы. По необходимости можно добавлять ответы в базу знаний.

← → Управление базой знаний

1С CRM [6] [меню]

Задачи проектов | Планирование проектов | Мои дела | Мои задачи | Календарь | Почта | Мои продажи | **Управление базой знаний** | Настроить меню | ? Помощь

Подразделение: Все | Любое поле | [Поиск по полному названию] | Найти...

Состояние: Утверждено | Без отборов

| Решение   | Состояние  |
|---|------------|
| [-] Не работает Windows аутентификация для веб-интерфейса 1С                          | Утверждено |
| [-] Не работает почта с MS Exchange Server  | Утверждено |
| [-] Обновление версии сервера СЛК Катран и общего макета в конфигурации               | Утверждено |
| [+] Обновление старой версии после апгрейда на новую                                  | Утверждено |
| [+] Ошибка при выполнении файловой операции УПП + CRM                                 | Утверждено |
| [-] Ошибка при проведении документа Поступление активов                               | Утверждено |
| [-] Перенос из Стандарт в ПРОФ (1.0.10.2 - 1.0.3.3)                                   | Утверждено |
| [-] При настройке выходит ошибка «Для Windows 8 отображение поля содержания для ка... | Утверждено |

**Вопрос:** Разные версии СЛК конфигурации и сервера СЛК

**Основная категория:** [не задана]

**Проект:** Консультации по 1С:ИТИЛ

**Автор:** Чаплыгин Алексей

**Разные версии СЛК конфигурации и сервера СЛК**

**Ответ №:1** Действия по исправлению

**Автор:** Чаплыгин Алексей

Действия, при отличии версий СЛК конфигурации и сервера СЛК.

1. На машине, где установлен сервер СЛК, необходимо установить только файлы защиты серии 4В36 т.е. установку компонентов проводить не нужно.
2. Запустить консоль сервера СЛК.
3. Если в консоли после нажатия кнопки "Обновить" не отображается информация "Серия 4В36, 1С:ИТИЛ ....." - извлечь и снова поместить физический ключ. "Обновить".
4. После появления в консоли информации о ключе, ключ готов к работе. Возможно, потребуется перезагрузка сервера.
5. В общий макет "КомпонентаСЛК", загрузить архив необходимой версии(Template-2.0.4.66.zip).
6. На клиентской машине при запуске конфигурации указать IP машины, где работает сервер СЛК.

Отображение состояния «Интереса» по стадиям «Воронки продаж» позволяет понимать на каком этапе находится данная сделка.

← → ☆ Интерес клиента Вега-транс (Заневская Татьяна Николаевна): Интерес к услугам ×

Записать и закрыть [lock] [refresh] Создать на основании ▾ [users] ! К [dropdown]

✓ Выявление потребностей **● Подготовка предложения** [dropdown] [dropdown] [dropdown]

Тема: Интерес к услугам Ожидаемая выручка: 24 000,00

Главное | Контакты | Активности | Документы | Процессы | Реквизиты | История

Задолженность отсутствует Продажи на 0,00 Вероятность сделки: 65%

Партнер: Вега-транс [dropdown] [copy] Нет избранной контактной информации

Контакт: Заневская Татьяна Николаевна [dropdown] [copy] Тел.: +7 (495) 8595600; e-mail: zanevskay@vega.ru

**Нет информации о контрагенте** [Подробнее...](#)

Тип услуги: Поставка. Товары/услуги [dropdown] [copy]

Ответственный: Федоров Борис Михайлович [dropdown] [copy] [add]

Описание:  
Нужно сопровождение по бассейну в коттедже

Вложения: [Нет вложений...](#)  
[button: Добавить тег]

**Актуальный источник привлечения**

Источник: [dropdown] [copy] Значение: [dropdown] [copy]

Фиксация плановой суммы продаж в «Интересе» помогает рассчитывать прогноз продаж. А привязка всех документов по продаже к текущему «Интересу» позволяет видеть развитие взаимодействия с клиентом в «Живой ленте».

Главное | Контакты | Следующее действие | **Документы** | Реквизиты

Создать на основании Поиск (Ctrl+F) x Еще

|                                | Вид документа                | Дата                            | Сумма          | Описание   |
|--------------------------------|------------------------------|---------------------------------|----------------|--|
|                                |                              | Номер                           | Валюта         |  |
| ⊖ Подготовка предложения (65%) |                              |                                 |                |  |
|                                | Электронное письмо исходящее | 05.08.2016 17:02<br>ЦБ-00000004 | 0              | Коммерческое предложение НФЦБ-000004 от 05.08.2016 17:02:00            |
|                                | Счет на оплату покупателю    | 05.08.2016 17:03<br>НФЦБ-000001 | 120 000<br>RUB |  |
|                                | Коммерческое предложение     | 05.08.2016 17:02<br>НФЦБ-000004 | 120 000<br>RUB | Разгуляев Иван Сергеевич. 500 кв. метров, два кондиционера + установка |







# Автомотиватор

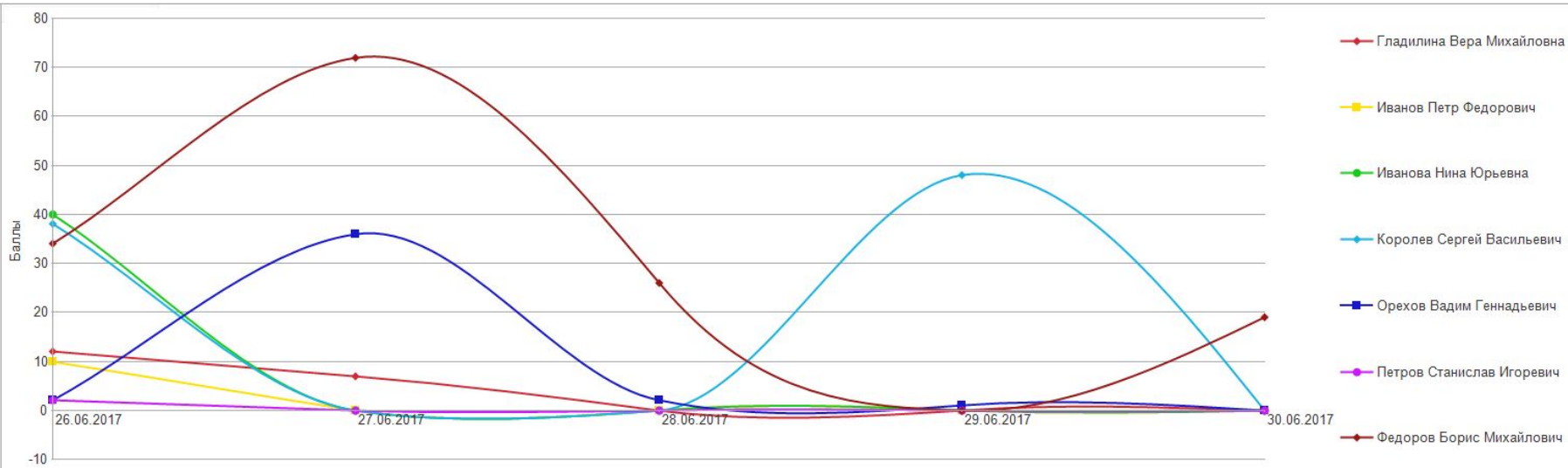
Отчет «Автомотиватор» позволяет сотруднику самостоятельно проанализировать динамику взаимодействий с клиентами и оценить текущую загрузку менеджеров.

← → ☆ Мой автомотиватор

Сформировать Развернуть все Свернуть все Найти... Сохранить Печать Отправить Результат Показать настройки отчета

26.06.2017 - 30.06.2017

Сумма



| Ответственный              | Встреча |            | Встреча с клиентом в нашем офисе |            | Встреча у клиента (в другом городе) |            | Встреча у клиента в офисе |            | Встреча у клиента в офисе |            | Обращение клиента в компанию |            | Подготовка первичных документов |            | ПС       |
|----------------------------|---------|------------|----------------------------------|------------|-------------------------------------|------------|---------------------------|------------|---------------------------|------------|------------------------------|------------|---------------------------------|------------|----------|
|                            | Баллы   | Количество | Баллы                            | Количество | Баллы                               | Количество | Баллы                     | Количество | Баллы                     | Количество | Баллы                        | Количество | Баллы                           | Количество |          |
| Гладиллина Вера Михайловна |         |            | 1                                |            |                                     |            |                           |            |                           |            |                              | 4          | 2                               |            | 1        |
| Иванов Петр Федорович      |         |            |                                  |            |                                     |            |                           |            |                           |            |                              | 6          | 3                               |            |          |
| Иванова Нина Юрьевна       |         |            | 1                                |            |                                     |            |                           |            | 36                        | 1          |                              | 2          | 1                               |            |          |
| Королев Сергей Васильевич  |         |            |                                  |            | 48                                  | 1          |                           |            | 36                        | 1          |                              |            |                                 |            |          |
| Орехов Вадим Геннадьевич   |         |            | 1                                |            |                                     |            |                           | 36         | 1                         |            |                              | 2          | 1                               |            |          |
| Петров Станислав Игоревич  |         |            |                                  |            |                                     |            |                           |            |                           |            |                              |            |                                 |            |          |
| Федоров Борис Михайлович   |         |            | 2                                | 54         | 3                                   |            |                           |            | 72                        | 2          |                              | 6          | 3                               |            |          |
| <b>Итого</b>               |         |            | <b>7</b>                         | <b>54</b>  | <b>3</b>                            | <b>48</b>  | <b>1</b>                  | <b>36</b>  | <b>1</b>                  | <b>144</b> | <b>4</b>                     | <b>20</b>  | <b>10</b>                       | <b>3</b>   | <b>1</b> |



# Коммерческое предложение

42

В «1С:CRM» автоматизирован процесс подготовки коммерческих предложений - создан отдельный документ «Коммерческое предложение».

🏠 ⬅️ ➡️ ☆ Таможня Брест-литовск: Коммерческое предложение НФЦБ-000004 от 05.08.2016 17:02:50 ×

Главное    Файлы

Провести и закрыть    ИЛИ...    Создать на основании    Печать    📄 📁    Еще    ?

Интерес: [20.06.2016]: Кондиционеры    ...    ⓘ    ⓘ

Главное    Товары и услуги    Содержание    Реквизиты

Клиент:  ⓘ    Договор:  ⓘ

Контакт:  ⓘ    Состояние:

Комментарий:



# Коммерческое предложение

43

Документ «Коммерческое предложение» содержит в себе все обсуждаемые ранее с клиентом варианты и утвержденный клиентом вариант с подробной спецификацией и индивидуальными ценами (при необходимости).

Таможня Брест-литовск: Коммерческое предложение НФЦБ-000004 от 05.08.2016 17:02:50

Главное Файлы

Провести и закрыть ИЛИ... Создать на основании Печать Еще ?

Интерес: [20.06.2016]: Кондиционеры

Главное Товары и услуги Содержание Реквизиты

Вариант 1 (Утв.) + Добавить вариант Операции с вариантами

Добавить Разделитель Подбор RUB курс: 1: Оптовая цена Еще

| N | Номенклатура<br>Содержание    | Характеристика | Кол-во | Цена      | Сумма      | НДС       | Всего      |
|---|-------------------------------|----------------|--------|-----------|------------|-----------|------------|
|   |                               |                | Ед.    | Скидка    |            | Ставка    |            |
| 1 | Кондиционер БК                | 7,5 кВт        | 2,000  | 50 000,00 | 100 000,00 | 15 254,24 | 100 000,00 |
|   | Кондиционер БК (7,5 кВт), 345 | шт             |        | 18%       |            |           |            |
| 2 | Установка, сборка и монтаж    |                | 2,000  | 2 000,00  | 4 000,00   | 610,17    | 4 000,00   |
|   | Установка, сборка и монтаж    |                | ч      |           |            | 18%       |            |
| 3 | Приемо-сдаточные испытания    |                | 2,000  | 2 000,00  | 4 000,00   | 610,17    | 4 000,00   |
|   | Приемо-сдаточные испытания    |                | ч      |           |            | 18%       |            |
| 4 | Транспортировка               |                | 1,000  | 12 000,00 | 12 000,00  | 1 830,51  | 12 000,00  |

Описание варианта: Итого по варианту: 120 000,00 RUB

В «1С:CRM» разработаны шаблоны печати КП и договоров в MS Word и Open Office. Необходимо только лишь вставить в шаблоны свои эмблемы и требуемый текст.

ООО "Наша фирма".

|            |                              |        |                                |
|------------|------------------------------|--------|--------------------------------|
| Кому:      | Разгуляев Иван Сергеевич     | От:    | Непомнящий Алексей Геннадьевич |
| Компания:  | АОЗТ "Таможня Брест-литовск" | Дата:  | 26.09.2016                     |
| Тел./Факс: |                              | Номер: | ЦБ-4                           |

### Коммерческое предложение

Уважаемый Разгуляев Иван Сергеевич,

Полученный Вами документ содержит коммерческое предложение на внедрение программы «1С: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,  
Непомнящий Алексей Геннадьевич  
+79022343333  
mera@veterok.ru

### Коммерческое предложение

Исходные условия:

Порядок выполнения работ:

Расчет стоимости:

| № | Товары, услуги                | Кол-во | Ед. | Цена      | Скидка | Сумма      |
|---|-------------------------------|--------|-----|-----------|--------|------------|
| 1 | Кондиционер БК (7,5 кВт), 345 | 2,000  | шт  | 50 000,00 |        | 100 000,00 |
| 2 | Установка, сборка и монтаж    | 2,000  | ч   | 2 000,00  |        | 4 000,00   |
| 3 | Привоз-случайные испытания    | 2,000  | ч   | 2 000,00  |        | 4 000,00   |
| 4 | Транспортировка               | 1,000  | шт  | 12 000,00 |        | 12 000,00  |

|                         |  |                   |
|-------------------------|--|-------------------|
| <b>Итого:</b>           |  | <b>120 000,00</b> |
| <b>В том числе НДС:</b> |  | <b>18 305,05</b>  |
| <b>Всего к оплате:</b>  |  | <b>120 000,00</b> |

Общая стоимость работ составляет сто двадцать тысяч рублей 00 копеек

Цены приведены в RUB.

1 RUB на работы и услуги = 1,0000 руб.

500 кв. метров, два кондиционера + установка

**Важно:** Предложения, указанные в настоящем документе, основаны на предварительной полученной информации и могут быть скорректированы при дальнейших переговорах.



# Заказ клиента

🏠 ⬅️ ➡️ ☆ Заказ клиента ТД00-000028 от 13.07.2015 18:46:57

Главное    Файлы    Мои заметки

Провести и закрыть    📄    📁    📄    🖨️ Печать    📄    📄    📄 Отчеты    📄 ЭДО

Еще ?

Статус: К выполнению    Приоритет: Средний    [Закрывать заказ](#)    [Ожидается обеспечение](#)

Основное    Товары (6)    Доставка    Дополнительно

Добавить    🏠    ⬇️    📄    📄    🔄    📄    🖨️    Заполнить    Обеспечение    Цены и скидки    Еще

| N | Номенклатура                | Хар... | Действия                 | Содержание          | Количе... | Ед. изм.  | Вид цены |
|---|-----------------------------|--------|--------------------------|---------------------|-----------|-----------|----------|
| 1 | Комбайн кухонный BINATON... | <ха... | Обеспечивать обособленно | <для работ, офор... | 3,000     | шт (1 шт) | Оптовая  |
| 2 | Комбайн кухонный BINATON... | <ха... | Обеспечивать обособленно | <для работ, офор... | 3,000     | шт (1 шт) | Оптовая  |
| 3 | Кофеварка JACOBS (Австрия)  | <ха... | Обеспечивать обособленно | <для работ, офор... | 4,000     | шт (1 шт) | Оптовая  |
| 4 | Миксер SOLAC мод.545        | <ха... | Обеспечивать обособленно | <для работ, офор... | 3,000     | шт (1 шт) | Оптовая  |
| 5 | Соковыжималка BINATONE J... | <ха... | Обеспечивать обособленно | <для работ, офор... | 2,000     | шт (1 шт) | Оптовая  |
| 6 | Соковыжималка BINATONE J... | <ха... | Обеспечивать обособленно | <для работ, офор... | 1,000     | шт (1 шт) | Оптовая  |

Желаемая дата отгрузки:    📅     Отгружать одной датой    📅 16.07.2015

Подключить "Торговый дом "Комплексный"" к ЭДО

Скидка: 0,00    НДС: 17 942,78    Заказано с НДС: 117 625,00    RUB

Журнал документов в системе «1С:CRM» имеет удобные фильтры для настройки и вывода только необходимых документов.

Документы продажи (все)

Организация | Склад | Менеджер | Показаны все документы журнала [Настроить](#)

К оформлению: [Накладные](#); [Счета-фактуры](#)

Создать | Установить статус | ЭДО | Поиск (Ctrl+F) | Еще | ?

| Номер       | Дата ↓     | Вид документа, Хоз. операция       | Сумма     | Валюта | Состояние ЭД | Партнер         | Контрагент     | Организация     |
|-------------|------------|------------------------------------|-----------|--------|--------------|-----------------|----------------|-----------------|
| 44          | 05.05.2015 | Счет-фактура выданный, Реализа...  |           |        |              |                 |                | Торговый дом... |
| ТД00-000042 | 10.05.2015 | Реализация товаров и услуг, Реа... |           |        |              |                 |                | Торговый дом... |
| ТД00-000045 | 11.05.2015 | Реализация товаров и услуг, Реа... |           |        |              |                 |                | Торговый дом... |
| ТД00-000038 | 12.05.2015 | Реализация товаров и услуг, Реа... |           |        |              |                 |                | Торговый дом... |
| 46          | 12.05.2015 | Счет-фактура выданный, Реализа...  |           |        |              |                 |                | Торговый дом... |
| ТД00-000037 | 12.05.2015 | Реализация товаров и услуг, Реа... |           |        |              |                 |                | Торговый дом... |
| 45          | 12.05.2015 | Счет-фактура выданный, Реализа...  |           |        |              |                 |                | Торговый дом... |
| ТД00-000039 | 12.05.2015 | Реализация товаров и услуг, Реа... |           |        |              |                 |                | Торговый дом... |
| 47          | 12.05.2015 | Счет-фактура выданный, Реализа...  |           |        |              |                 |                | Торговый дом... |
| ТД00-000040 | 12.05.2015 | Реализация товаров и услуг, Реа... |           |        |              |                 |                | Торговый дом... |
| 21          | 12.05.2015 | Счет-фактура выданный, Реализа...  |           |        |              |                 |                | Торговый дом... |
| ТД00-000043 | 13.05.2015 | Реализация товаров и услуг, Реа... |           |        |              |                 |                | Торговый дом... |
| ТД00-000046 | 14.05.2015 | Реализация товаров и услуг, Реа... |           |        |              |                 |                | Торговый дом... |
| ТД00-000049 | 18.05.2015 | Реализация товаров и услуг, Реа... | 11 692,00 | RUB    |              | Розничный по... | Савинков Ол... | Торговый дом... |
| ТД00-000051 | 26.05.2015 | Реализация товаров и услуг, Реа... | 9 690,00  | RUB    |              | Розничный по... | Саломенцев ... | Торговый дом... |
| ТД00-000052 | 01.06.2015 | Реализация товаров и услуг, Реа... | 65 375,00 | RUB    |              | Саймон и Шу...  | Саймон и Шу... | Торговый дом... |
| ТД00-000053 | 05.06.2015 | Реализация товаров и услуг, Реа... | 61 750,00 | RUB    |              | Саймон и Шу...  | Саймон и Шу... | Торговый дом... |

- В решении «1С:CRM» реализована методика управления стадиями продажи на основе «Канбан»
- Для изменения стадии сделки нужно просто «перетащить» запись о сделке в нужную колонку (этап)
- Сделки на рабочем столе «Мои продажи» подсвечиваются цветами в зависимости от оставшегося времени на обработку, что позволяет сотруднику одним взглядом оценить своевременность его взаимодействий с клиентом
- На основе стадий сделок на рабочем столе «Мои продажи» строится «Воронка продаж»





← → ☆ Мои продажи / Продажа / Федоров Борис Михайлович /

CRM | Мои продажи | Календарь | Почта | Отчеты | Сделки с клиентами | Заказы клиентов | Номенклатура | Клиенты | Настроить меню

Помощь

Создать Продажа Поиск Фильтр Просроченные: Визу Вверху Вид: Карточка Список

| Обращения<br>3 обращения  | Первичный интерес<br>1 интерес: 0 \$                                 | Выявление потребностей<br>4 интереса: 300 000 \$  | Подготовка предложения<br>1 интерес: 24 000 \$                           | Предложение и закрытие<br>Нет интересов: 0 \$ | Выполнение договора<br>Нет интересов: 0 \$   |
|---|--|---|--|---|--|
| <p><b>Договор на подписание</b><br/>7 июля   Кереже И.Д. &lt;zorm84@mail.ru&gt;</p> <p><b>Покупка кондиционеров</b><br/>7 апр.   8-909-999-88-90</p> <p><b>Интересуется покупкой телевизоров</b><br/>2 марта   Протон &lt;8-495-900-78-90&gt;</p> | <p><b>Интерес к партнерству</b><br/>Фирма "LIGHT"<br/>28.06.2017</p> | <p><b>Интерес к услугам компании</b><br/>ИФНС 23 Москва<br/>27.06.2017, 100 000 \$</p> <p><b>Просит согласовать договор па...</b><br/>ООО "Трамл"<br/>27.06.2017, 200 000 \$</p> <p><b>История общения с клиентом</b><br/>ООО "Проктел"<br/>30.06.2017</p> <p><b>Просит связаться с ними по пр...</b><br/>Петров Илья Евгеньевич<br/>30.06.2017</p> | <p><b>Интерес к услугам</b><br/>Вега-транс<br/>28.06.2017, 24 000 \$</p> |   | <p><b>Завершено успешно</b><br/>1 интерес: 5 500 \$</p> <p><b>Завершено неудачно</b><br/>Нет интересов: 0 \$</p> |

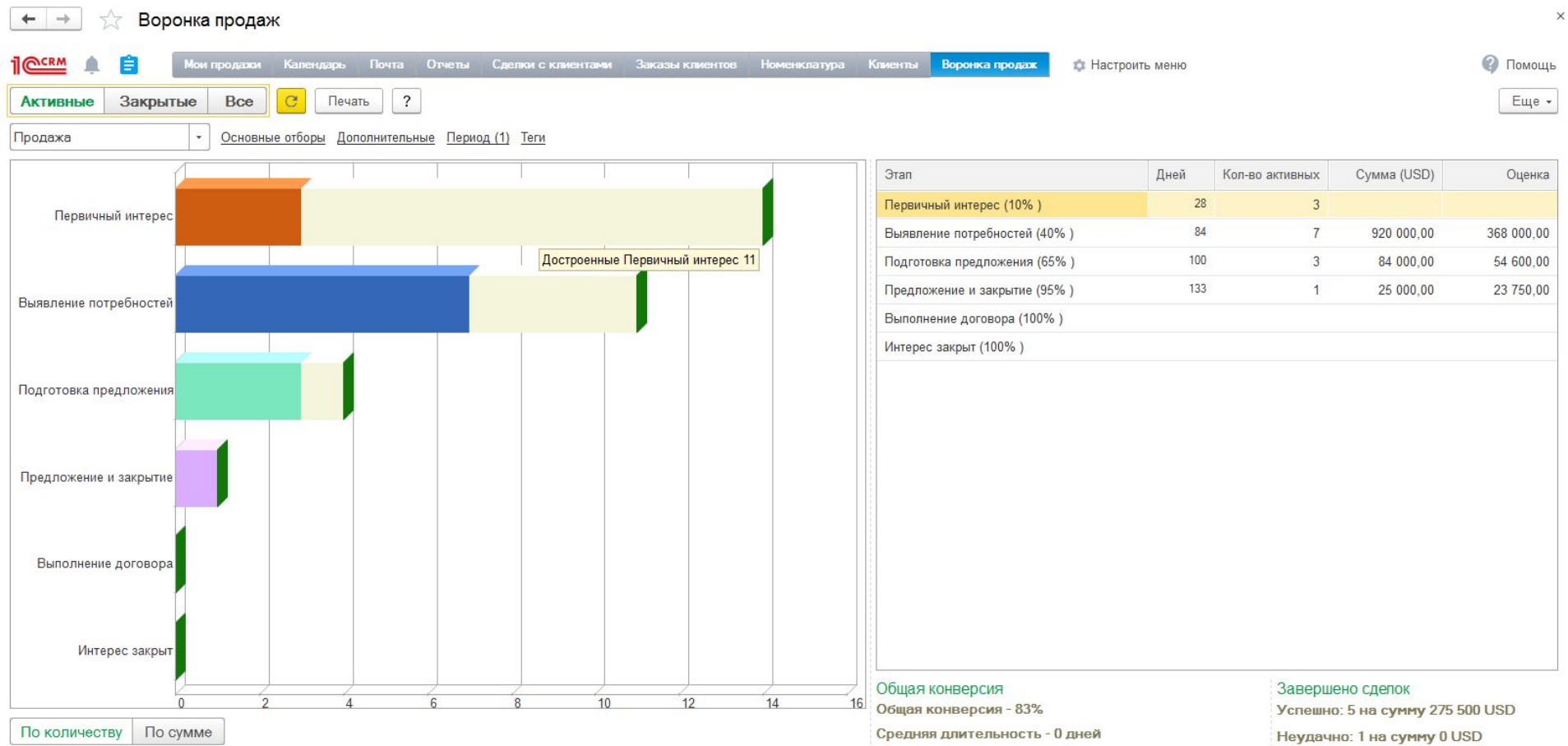






# Воронка продаж

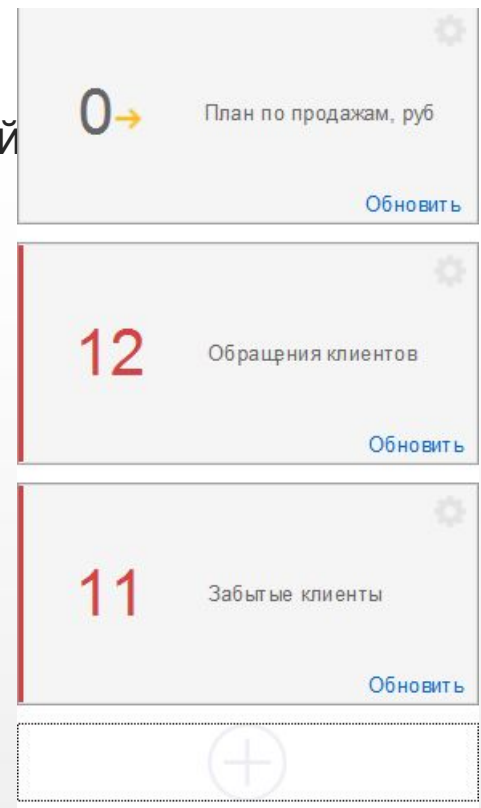
«Воронка продаж» показывает текущее состояние привлечения и работы с клиентами, % конверсии, статистику успешных и не успешных сделок, среднюю длину сделки и прогноз продаж.



- Используйте готовую систему показателей (KPI) для управления продажами, коммуникациями с клиентами и качеством клиентской базы.
- Инструменты «1С:CRM»:
  - Для самоконтроля сотрудника: забытые клиенты, не отвеченные обращения клиентов, качество клиентской базы
  - Плановые показатели: план/факт по продажам, количество проведенных встреч и телефонных звонков
  - Для управления продажами: средний чек, кол-во постоянных клиентов, % потерянных и возвращенных клиентов, % оплаты новых клиентов и ряд других
- Создавайте собственные показатели и давайте доступ к ним на уровне менеджера, подразделения, компании в целом.



- Система базовых показателей (КРІ) для управления взаимодействиями и продажами, включена в рабочие места «Мои дела» и «Мои продажи»
  - Активность
    - Кол-во высланных коммерческих предложений
    - Кол-во выставленных счетов на оплату
    - Кол-во «теплых клиентов»
    - Количество взаимодействий
    - Проведение встреч
    - Телефонные звонки
  - Эффективность
    - Продажи (план/факт)
    - Средний чек
  - Качество работы (5 показателей)
- Позволяет в комплексе создать систему
- управления взаимодействиями с клиентами





# Анализ продаж

52



☆ Мои продажи / Продажа / Непомнящий Алексей Геннадьевич /



Мои продажи Счета Клиенты Мои дела Мои задачи Календарь Почта Отчеты Настроить меню

Помощь

Создать Продажа Поиск Фильтр Просроченные: Визу Верху Вид: Канбан Список

| Обращения     | Первичный интерес | Выявление потребностей | Подготовка предложения | Предложение и закрытие | Выполнение договора |
|---------------|-------------------|------------------------|------------------------|------------------------|---------------------|
| Нет обращений | 2 интереса: 0 Р   | 2 интереса: 370 000 Р  | 5 интересов: 369 000 Р | 1 интерес: 15 000 Р    | Нет интересов: 0 Р  |

|          |  |  |  |  |  |
|----------|--|--|--|--|--|
| 27 сент. | <b>Интерес к партнерству</b><br>Фирма "LIGHT"<br>14.12.2018                  | <b>Подготовка проектной докумен...</b><br>Ассоль ООО<br>17.12.2018, 250 000 Р, Кондиционе... | <b>Интерес к услугам</b><br>Вега-транс<br>12.12.2018, 24 000 Р                                 | <b>История общения с клиентом</b><br>Алхимов Алексей Андреевич<br>13.12.2018, 15 000 Р |  |
|          | <b>Интерес к услугам компании</b><br>Свиридова Нина Дмитриевна<br>07.12.2018 | <b>Курьерская доставка</b><br>Мастер-Холод<br>17.12.2018, 120 000 Р                          | <b>Кондиционеры</b><br>Таможня Брест-литовск<br>22.04.2019, 135 000 Р                          |  |  |
|          |  |  | <b>Интерес к услугам компании</b><br>ИФНС 23 Москва<br>11.12.2018                              |  |  |
|          |  |  | <b>Просит согласовать договор па...</b><br>Трамп<br>11.12.2018, 150 000 Р                      |  |  |
|          |  |  | <b>Аренда оборудования</b><br>Диваны и кровати (магазин)<br>07.12.2018, 60 000 Р, Кондиционеры |  |  |

2↓ Просрочено взаимодействий и задач, шт

Расшифровать Обновить

249↑ Новых интересов, тыс руб

Расшифровать Обновить

0↓ Успешных интересов, руб

Расшифровать Обновить

**Завершено успешно**  
5 интересов: 3 000 Р

**Завершено неудачно**  
1 интерес: 0 Р





# Анализ продаж

Контроль руководителем всех «Интересов» и клиентов в одном отчете с цветовой кодировкой, если требуется обратить внимание.

← → ☆ Контроль руководителя - Интересы клиентов

Сформировать Развернуть все Свернуть все Найти... Сохранить Печать Отправить Результат

за все время Сумма 0

| Подразделение                      | Клиент                     | Состояние интереса     | Тип услуги              | Описание   | Следующая активность   | Ожидаемая выручка | Контроль | Контакт                       | Должность                  |
|------------------------------------|----------------------------|------------------------|-------------------------|--|--|-------------------|----------|-------------------------------|----------------------------|
| <b>Администрация</b>               |                            |                        |                         |  |  |                   |          |                               |                            |
| Абдулов Юрий Владимирович          |                            |                        |                         |  |  |                   |          |                               |                            |
| Абнагимова Ирина Витальевна        |                            |                        |                         |  |  |                   |          |                               |                            |
| Бакинская Валентина Станиславовна  |                            |                        |                         |  |  |                   |          |                               |                            |
| Непомнящий Алексей Геннадьевич     |                            |                        |                         |  |  |                   |          |                               |                            |
|                                    | Ассоль ООО                 | Выявление потребностей | Поставка. Товары/услуги |  | 17.12.2018 09:59, Встреча у клиента (в другом городе), осмотр базы клиента | 250 000           |          | Серета Татьяна Петровна       | Менеджер по продажам       |
|                                    | Вега-транс                 | Подготовка предложения | Поставка. Товары/услуги |  | 12.12.2018 09:59, Подготовка стандартного предложения                      | 24 000            |          | Заневская Татьяна Николаевна  | Менеджер по продажам       |
|                                    | Диваны и кровати (магазин) | Подготовка предложения | Аренда                  |  | 07.12.2018 09:59, Уточнение деталей у клиента                              | 60 000            |          | Михайлова Ирина Александровна | Менеджер по продажам       |
|                                    | Свиридова Нина Дмитриевна  | Первичный интерес      | Поставка. Товары/услуги |  | 07.12.2018 12:59, Уточнить интерес клиента                                 |                   |          | Свиридова Нина Дмитриевна     |                            |
|                                    | Трамп                      | Подготовка предложения | Поставка. Товары/услуги |  | 11.12.2018 15:59, Встреча у клиента в офисе с директором                   | 150 000           |          | Лахманов Игорь Валентинович   | Директор                   |
|                                    | Фирма "LIGHT"              | Первичный интерес      | Поставка. Товары/услуги | Интерес создан автоматически при принятии обращения. | 14.12.2018 11:59, Встреча с клиентом в нашем офисе для подписания договора |                   |          | Фролов Степан Федорович       | Директор                   |
|                                    | Алхимов Алексей Андреевич  | Предложение и закрытие | Поставка. Товары/услуги |  | 13.12.2018 16:59, Подготовка первы 111чных документов                      | 15 000            |          | Сидоренко Петр Константинович | Менеджер по продажам       |
|                                    | ИФНС 23 Москва             | Подготовка предложения | Поставка. Товары/услуги |  | 11.12.2018 14:59, Встреча у клиента в офисе                                |                   |          | Волков Иван Михайлович        | Секретать                  |
|                                    | Мастер- Холод              | Выявление потребностей | Доставка                |  | 17.12.2018 13:59, Встретиться для обсуждения договора                      | 120 000           |          | Гранец Филипп                 | Менеджер по продажам       |
|                                    | Таможня Брест-литовск      | Подготовка предложения | Доставка                | Интерес создан автоматически при принятии обращения. | 22.04.2019 11:59, Подготовка стандартного предложения на 500 кв. метров    | 135 000           |          | Разгуляев Иван Сергеевич      | Руководитель отдела продаж |
| <b>Группа маркетинга</b>           |                            |                        |                         |  |  |                   |          |                               |                            |
| Петрова Инна Сергеевна             |                            |                        |                         |  |  |                   |          |                               |                            |
| Серегина Юлия Владимировна         |                            |                        |                         |  |  |                   |          |                               |                            |
| <b>Департамент обслуживания</b>    |                            |                        |                         |  |  |                   |          |                               |                            |
| Абдулов Юрий Владимирович          |                            |                        |                         |  |  |                   |          |                               |                            |
| <b>Отдел внедрения</b>             |                            |                        |                         |  |  |                   |          |                               |                            |
| Игнатьев Андрей Викторович         |                            |                        |                         |  |  |                   |          |                               |                            |
| Шумилов Илья Андреевич             |                            |                        |                         |  |  |                   |          |                               |                            |
| <b>Отдел продаж</b>                |                            |                        |                         |  |  |                   |          |                               |                            |
| Гладышев Кирилл Сергеевич          |                            |                        |                         |  |  |                   |          |                               |                            |
| Свигородов Илья Петрович           |                            |                        |                         |  |  |                   |          |                               |                            |
| Семущкин Сергей Дмитриевич         |                            |                        |                         |  |  |                   |          |                               |                            |
| <b>Отдел продаж (кондиционеры)</b> |                            |                        |                         |  |  |                   |          |                               |                            |

Скрыть настройку отчета

**Настройка отчета**

Вариант отчета  
Контроль руководителя - Инте

> Фильтры

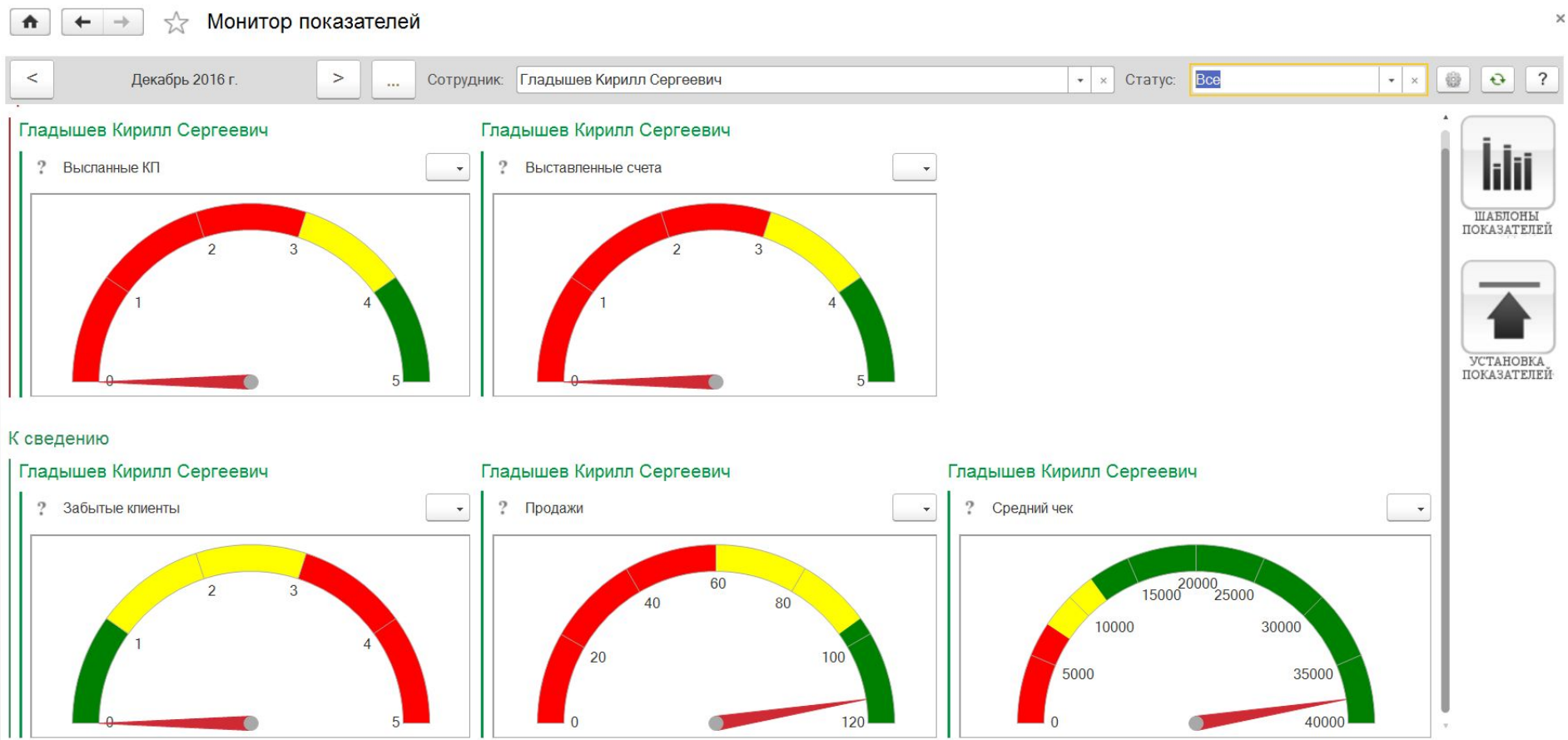
> Строки

> Колонки

Сохранить Сбросить

Расширенные настройки

«Монитор показателей» в «1С:CRM» позволяет вывести на экран графические показатели работы сотрудников и подразделений.



Записать и закрыть

Записать

Заполнить стандартными настройками

Еще ▾

## Описание

Цель: Касания на одного клиента

Краткое наименование цели: Касания на одного клиента

Описание:

ДАННЫЕ НА ОСНОВЕ КОТОРЫХ РАССЧИТЫВАЕТСЯ ПОКАЗАТЕЛЬ

В показатель данные формируются по документам "Телефонный звонок", "Электронное письмо входящее", "Электронное письмо исходящее", "Мероприятие". Выбираются все факты взаимодействия с клиентами, подсчитывается количество всех клиентов при этом и общее количество документов делится на количество клиентов в них.

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИСПОЛЬЗОВАНИЮ ПОКАЗАТЕЛЯ

Данный показатель рекомендуется использовать для контроля качества взаимодействий с клиентами менеджеров. Целевое значение при этом рекомендуется поставить в значение 7 (семь), т.к. именно столько нужно менеджеру выполнить коммуникаций с клиентом для совершения успешной сделки (совершения продажи клиенту).

## Источник данных

Шаблон расчета целевого значения: КасанияНаОдногоКлиента [Редактировать](#)

Метод расчета значения: Количество Ед. изм.: шт

Целевой тренд: Максимизация значения (чем больше, тем лучше)

Формула расчета: Среднее количество коммуникаций с одним клиентом

## Контроль и отображение

Период контроля показателя: Месяц Кратность значений: Без изменений Отображение дробной части: Округлять до целого

Шаблон для отчета-расшифровки показателя: КасанияНаОдногоКлиента [Редактировать](#)

Период актуальности расчета: 1 День (от 1 от 30)

Виджет: Касания на одного ... Период обновления виджета (сек.): 3 600

## Расчет динамики

Расчитывать регламентным заданием:



# Управление дебиторской задолженностью

Задолженность клиентов по срокам

Дата отчета:    Организация:  ... x

Классификация:  x  Клиент:  x

Распределение расчетов выполнено до 31.03.2015.  
 Необходимо восстановить взаиморасчеты из формы закрытия месяца (пункт "Формирование движений по расчетам с партнерами (контрагентами)", либо запустить регламентное задание "Выполнение отложенных движений по расчетам с клиентами/поставщиками".

## Задолженность клиентов по срокам (USD)

Параметры: Дата отчета: 16.06.2017 0:00:00  
 Классификация: Интервалы задолженности  
 Календарь:  
 Данные отчета: В валюте упр. учета

| № п/п        | Интервал просроченной задолженности | Долг клиента    | %            |
|--------------|-------------------------------------|-----------------|--------------|
| 1            | Не просрочено                       | -316,05         | -18,5        |
| 2            | Свыше 60 дней                       | 2 020,74        | 118,5        |
| <b>Итого</b> |                                     | <b>1 704,69</b> | <b>100,0</b> |

| № п/п        | Клиент               | Состояние взаиморасчетов |               |                 |              |            | Наш долг      | К отгрузке    | Не просрочено Долг клиента | Свыше 60 дней Долг клиента |
|--------------|----------------------|--------------------------|---------------|-----------------|--------------|------------|---------------|---------------|----------------------------|----------------------------|
|              |                      | Долг клиента             |               | Просрочено      | %            | Дней       |               |               |                            |                            |
|              |                      | Всего                    | Доля долга, % |                 |              |            |               |               |                            |                            |
| 1            | ИнноТрейд            | 1 995,27                 | 117,0         | 1 995,27        | 100,0        | 776        | 279,93        | 224,71        | 1 995,27                   |                            |
| 2            | Бытовая техника      | 25,47                    | 1,5           | 25,47           | 100,0        | 744        | 148,26        |               | 25,47                      |                            |
| 3            | Альфа                |                          |               |                 |              |            |               |               |                            |                            |
| 4            | Дальстрой            |                          |               |                 |              |            | 154,32        |               |                            |                            |
| 5            | База "Электротовары" | -316,05                  | -18,5         |                 |              |            | 316,05        |               | -316,05                    |                            |
| <b>Итого</b> |                      | <b>1 704,69</b>          | <b>100,0</b>  | <b>2 020,74</b> | <b>118,5</b> | <b>776</b> | <b>898,56</b> | <b>224,71</b> | <b>-316,05</b>             | <b>2 020,74</b>            |



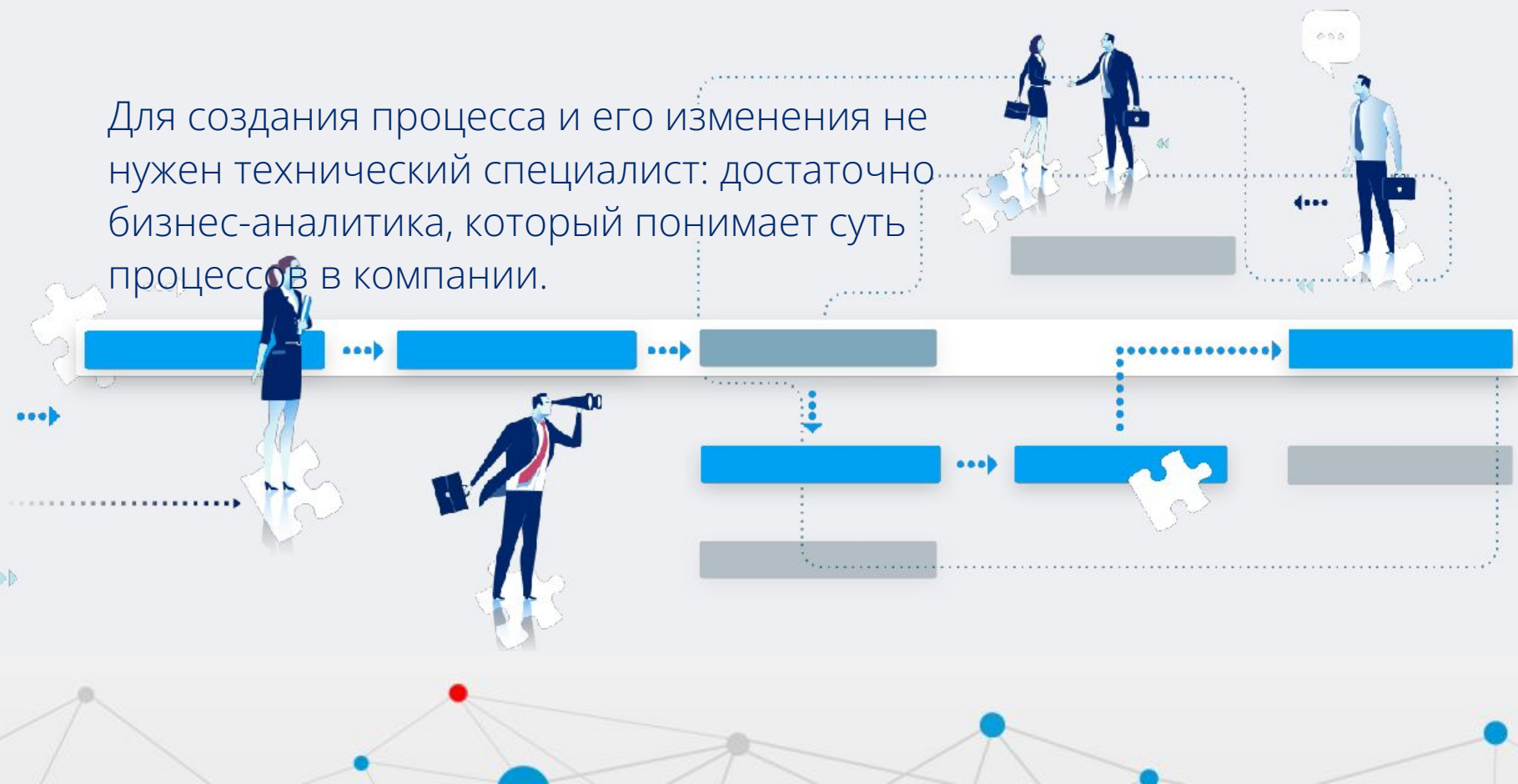
- Меняется внешняя среда - изменяется Ваша компания.
- Контролируйте изменения в компании вместе с подходящим для этого инструментом:
  - Определите основные бизнес-процессы в компании, которые приносят доход
  - Опишите процессы «как есть» для возможности управления
  - Определите несоответствия и «узкие» места в бизнес-процессах
  - Внесите изменения в бизнес-процессы «на лету» и сразу же запустите их в работу
- Для создания бизнес-процесса и его описания в «1С:CRM» теперь не нужен технический специалист.
- Бизнес-аналитик или руководитель, понимающий суть процессов в компании, вносит изменения в регламентах работы «на лету».
- Новые бизнес-процессы доступны всем участникам сразу.





# Вы можете самостоятельно строить и менять процесс – при возникновении несоответствий

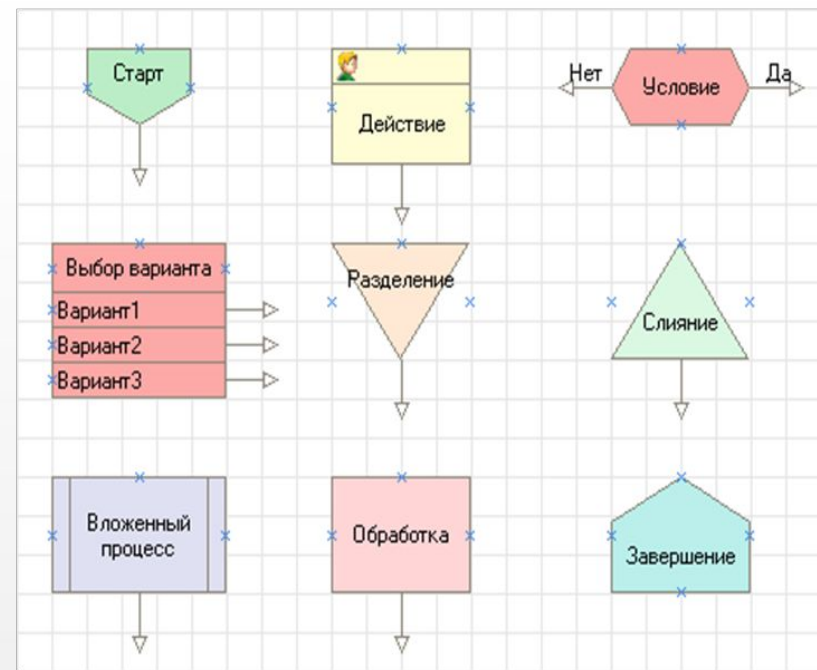
Для создания процесса и его изменения не нужен технический специалист: достаточно бизнес-аналитика, который понимает суть процессов в компании.



Девять элементов нотации бизнес-процессов в «1С:CRM» позволяют создавать процессы любой сложности.

## ◆ Точки маршрута

- ▶ **Старт**
- ▶ **Действие**
- ▶ **Условный переход**
- ▶ **Выбор варианта**
- ▶ **Разделение**
- ▶ **Слияние**
- ▶ **Вложенный бизнес-процесс**
- ▶ **Автоматическое действие**
- ▶ **Завершение**



## ◆ Декорации

В «1С:CRM» бизнес-процессы создаются в пользовательском режиме без привлечения программиста!

1.3 Продажа (несколько направлений деятельности) (Карта маршрута)

Наименование: 1.3 Продажа (несколько направлений деятельности)

Карта маршрута | Параметры бизнес-процесса | Версии | Дополнительно

Редактировать | Закончить редактирование | Отменить редактирование | Проверить карту | Сохранить... | Загрузить...

```
graph TD; Start(( )) --> Wait[Ожидание]; Wait --> Decision[Принятие решения]; Decision --> Clarify[Уточнить требования]; Decision --> Meeting[Провести встречу]; Wait --> Outcomes[Результат ожидания]; Outcomes --> Clarify; Outcomes --> Meeting;
```

Результат ожидания

- Нужно уточнение
- Нужна встреча
- Оценка работ
- Комерческое предложение

Выравнивание и размер | Порядок | Еще

# Управление бизнес-процессами (BPM)

На каждом этапе бизнес-процесса в «1С:CRM» задается ответственный, сроки выполнения и напоминания, инструкция и ссылки на необходимые к оформлению документы. Возможно настроить автоматические уведомления по e-mail и SMS на ключевых стадиях бизнес процесса.

Настройка этапов для 1.3 Продажа (несколько направлений деятельности) (Карта маршрута)

Провести встречу

Исполнитель

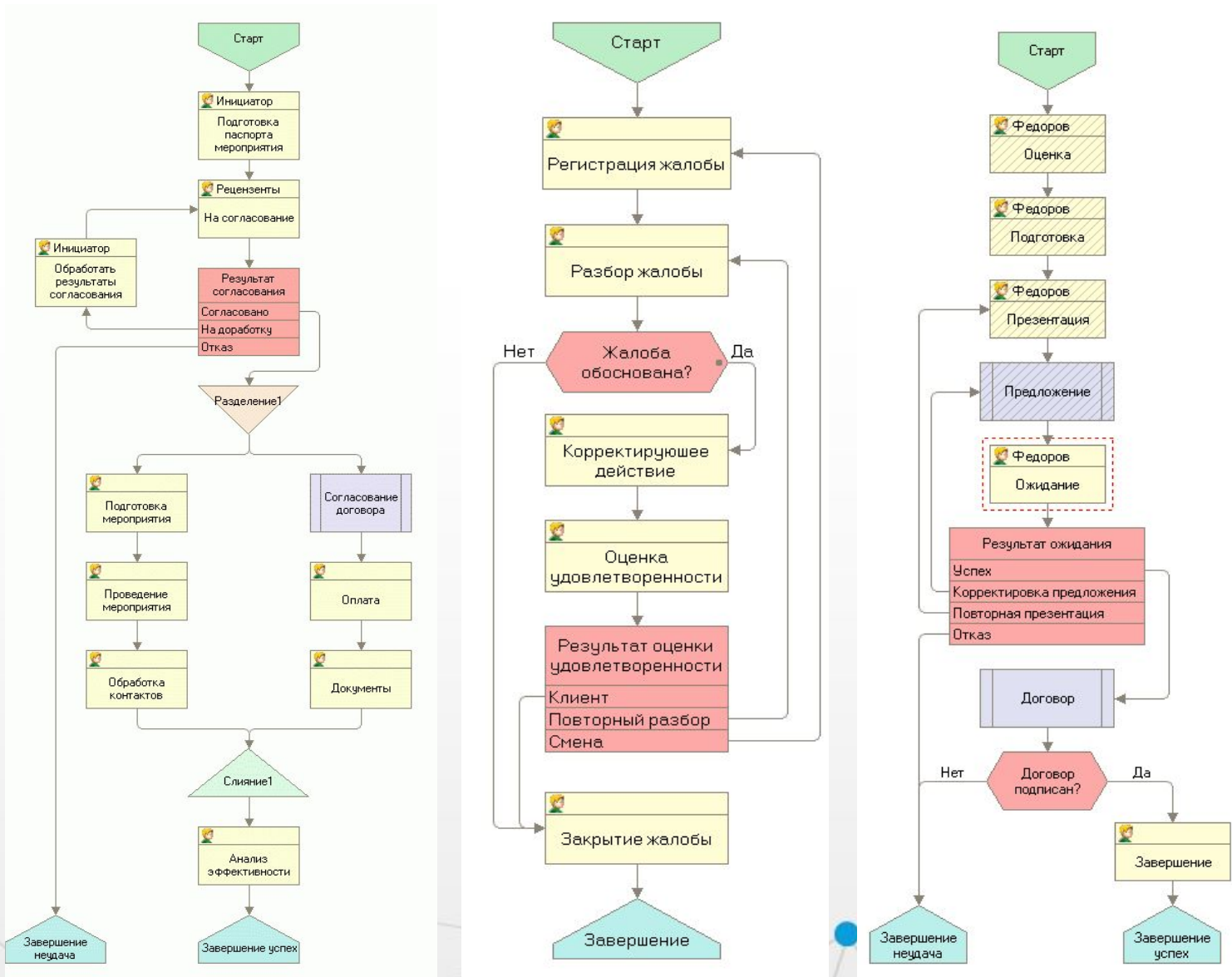
Автор бизнес-процесса

Будет использоваться Автор бизнес-процесса

Настройки этапа

| Объекты                           | Описание   |
|-----------------------------------|--|
| <b>Длительность</b>               | <input type="text" value="3"/> дн. <input type="text" value="0"/> час. <input type="text" value="0"/> мин. |
| <b>Отложить начало этапа на:</b>  | <input type="text" value="0"/> дн. <input type="text" value="0"/> час. <input type="text" value="0"/> мин. |
| <b>Напомнить об окончании за:</b> | <input type="text" value="0"/> дн. <input type="text" value="0"/> час. <input type="text" value="0"/> мин. |

Карта маршрута | Этапы | **Записать и закрыть** | Записать | Отмена | Еще





# Управление задачами

| ! | 📅 | Описание  | Дата начала         | Осталось | Исполнитель/роль                  |
|---|---|---|---------------------|----------|-----------------------------------|
|   |   |   | Срок ↓              |          |                                   |
| 👤 | 📅 | Выполнить Поручение                                   | 15.12.2018 13:09:47 |          | Бакинская Валентина Станиславовна |
|   |   |   | 16.12.2018 14:09:44 |          | Бакинская Валентина Станиславовна |
| 👤 | 📅 | Первичный контакт Интрес к 10 бассейнам База "Мебель" | 21.12.2018 13:39:49 |          | Абнагимова Ирина Витальевна       |
|   |   |   | 22.12.2018 13:39:49 |          | Абдулов Юрий Владимирович         |
| 👤 | 📅 | Первичный контакт Интрес к 10 бассейнам База "Мебель" | 21.12.2018 13:39:49 |          | Бакинская Валентина Станиславовна |
|   |   |   | 22.12.2018 13:39:49 |          | Абдулов Юрий Владимирович         |
| 👤 | 📅 | Выполнить Поручение                                   | 21.12.2018 14:09:57 |          | Абнагимова Ирина Витальевна       |
|   |   |   | 22.12.2018 14:09:57 |          | Абдулов Юрий Владимирович         |
| 👤 | 📅 | Проверить Поручение                                   | 25.11.2018 12:03:33 | 🕒 16     | Бакинская Валентина Станиславовна |
|   |   |   | 25.11.2018 12:03:33 |          | Непомнящий Алексей Геннадьевич    |
| 👤 | 📅 | Встреча Продажа (быстрая)                             | 08.12.2018 13:19:41 | 🕒 2      | Абнагимова Ирина Витальевна       |
|   |   |   | 09.12.2018 13:19:41 |          | Абдулов Юрий Владимирович         |
| 👤 | 📅 | Встреча Продажа АКБ АвтоБанк                          | 19.12.2018 16:59:26 | 🕒 9      | Бакинская Валентина Станиславовна |
|   |   |   | 20.12.2018 16:59:26 |          | Абдулов Юрий Владимирович         |

|                |   |            |               |
|----------------|---|------------|---------------|
| Организация:   | <a href="#">Наша фирма</a>                        | Создан:    | 15 дек. 13:10 |
| Подразделение: | <a href="#">Администрация</a>                     | Стартован: | 15 дек. 13:10 |
| Автор:         | <a href="#">Бакинская Валентина Станиславовна</a> |            |               |

15.12.2018 13:10 / Проверить / Бакинская Валентина Станиславовна / Не принята к исполнению

[Проверка ранее выполненного задания](#)

**История выполнения**

19.12.2018 12:03 / Выполнить / Непомнящий Алексей Геннадьевич / Выполнена/Нужна проверка?/Да

В «1С:CRM» легко выдавать и контролировать исполнение «Поручений». К «Поручению» можно приложить файл, связать его с клиентом, сотрудником, документом, процессом или проектом.

← → ☆ Собрать информацию по новым клиентам от 11 декабря 2018, 11:14 ×

Записать и закрыть    Записать    [Envelope] [Chat] [Play]    [Warning] [Network] [Calendar] [Info] [User] [Commentary]    **Принять**    Выполнить

От кого: **Непомнящий Алексей Геннадьевич**    К сроку: **11.12.2018г., 18:00**  
От: **11.12.2018г., 11:14**  
N: **ЦБ-00003900001**

Исполнение: **Непомнящий Алексей Геннадьевич**

**Собрать информацию по новым клиентам**

- Описание:

1. Нужно выполнить поручение согласно описанию исполнителю.
2. Могут быть прикреплены файлы.

Описание процесса:  
Необходимо заполнить карточку у новых клиентов и определить потребности

Клиенты

Добавить    ↑    ↓    Еще ▾

| ✓ Наименование            |
|---------------------------|
| Монолит                   |
| Никитаева-частное лицо    |
| Сатурн                    |
| Проктел                   |
| Свиридова Нина Дмитриевна |

Файлы: [Нет файлов...](#)

📅 СЛЕДУЮЩЕЕ ДЕЙСТВИЕ





# Управление поручениями

65

☆ Подготовиться к презентации от 2 марта 2017, 19.07 \*

Закреть Позвонит... Email SMS Мероприят... Выполнить

КОМУ:  Важность: Обычная % выполнения: 0

К СРОКУ:  05.03.2017 12:00

Подготовиться к презентации

Подготовиться к презентации на вернисаже

Выбрать категорию **От шефа** Приятные задачи

[Добавить оповещение](#)

СПЕДУЮЩЕЕ ДЕЙСТВИЕ [Добавить](#) [Удалить](#)

| Дата       | с     | по    | Что делаем                          | Результат | Бал... |
|------------|-------|-------|-------------------------------------|-----------|--------|
| 04.03.2017 | 13:30 | 15:00 | Презентация по 1CRM для семинара 1С |           | 9      |



Отчет по «Поручениям» позволяет за 1 минуту проконтролировать выполнение поручений сотрудниками.

| № п/п        | Исполнитель                       | Количество | Выполнено |           |           | Не выполнено |            |
|--------------|-----------------------------------|------------|-----------|-----------|-----------|--------------|------------|
|              |                                   |            | Всего     | В срок    | Не в срок | Всего        | Просрочено |
| 3            | Абнагимова Ирина Витальевна       | 3          | 2         |           | 2         | 1            |            |
| 4            | Аввакумов Вадим Иванович          | 2          | 1         |           | 1         | 1            |            |
| 5            | Бакинская Валентина Станиславовна | 4          | 2         |           | 2         | 2            |            |
| 6            | Буров Геннадий Петрович           | 1          |           |           |           | 1            |            |
| 7            | Гладышев Кирилл Сергеевич         | 32         | 20        | 19        | 1         | 12           |            |
| 8            | Гринн Павел Сергеевич             | 2          |           |           |           | 2            |            |
| 9            | Игнатъев Андрей Викторович        | 1          |           |           |           | 1            |            |
| 10           | Касаткина Вера Алексеевна         | 11         | 8         | 4         | 4         | 3            |            |
| 11           | Найдённый Алексей Владимирович    | 1          |           |           |           | 1            |            |
| 12           | Непомнящий Алексей Геннадьевич    | 7          | 2         | 1         | 1         | 5            |            |
| 13           | Свигородов Илья Петрович          | 2          |           |           |           | 2            |            |
| 14           | Семушкин Сергей Дмитриевич        | 1          |           |           |           | 1            |            |
| 15           | Тучный Павел Сергеевич            | 1          |           |           |           | 1            |            |
| 16           | Шумилов Илья Андреевич            | 1          |           |           |           | 1            |            |
| <b>Итого</b> |                                   | <b>100</b> | <b>47</b> | <b>30</b> | <b>17</b> | <b>53</b>    |            |



Подбор участников встречи с учетом их занятости, одновременный просмотр календарей нескольких пользователей (или групп), использование графиков работы пользователей, резервирование и планирование занятости помещений, с помощью документа

«Meeting» ☆ Взаимодействие НФЦБ-000151 от 11.12.2018 11:19:06 ×

Основное [Файлы](#)

**Записать и закрыть**  Еще ▾ ?

Уточнить условия получения груза для клиента Состояние:  Вид взаимодействия:

11.12.2018 11:17 : 11.12.2018 12:17  На весь день  Периодическое

Описание **Прочее** Сторонние лица

Место:

Ответственный:

Обсудить условия доставки груза для клиента

[Открыть в календаре](#)

**Оповещать о начале**

1:   мин.  11.12.2018 11:07:02

2:   ч.  11.12.2018 10:17:02

[Добавить оповещение](#)

Выбрать категорию

**Свои лица**    Еще ▾

Участник

- Абдулов Юрий Владимирович
- Гринн Павел Сергеевич


Гости могут:

- изменять мероприятие
- приглашать других гостей
- видеть список гостей

Управляйте бюджетом маркетинга, узнайте куда Вы вкладываете деньги и как они к Вам возвращаются (ROI):

- Планирование маркетинговых кампаний позволит понять распределение расходов во времени
- Регистрация источников привлечений клиентов позволит понять, откуда приходят в компанию новые клиенты

Анализ эффективности проведенных маркетинговых кампаний позволит перераспределить бюджет или его уменьшить, что приведет к увеличению прибыли компании:

- Количество привлеченных клиентов
  - Количество совершивших покупку клиентов из привлеченных
  - Стоимость привлечения нового клиента
  - Стоимость привлечения клиента совершившего покупку
  - Эффективность кампании (ROI)
- 

Документ «Маркетинговая компания» в «1С:CRM» фиксирует параметры запланированного мероприятия и фактические результаты – цифры и участников.

🏠 ⬅️ ➡️ ☆ Реклама в газете "Садовод" (Маркетинговое мероприятие) ×

Главное Файлы

Записать и закрыть ИЛИ ▾ Создать на основании ▾ 📎 ▾ Еще ▾ ?

Название:

Дата начала:   Дата окончания:   Период актуальности:  дней ( до 16 октября 2016 г.)

Главное Участники Реквизиты

Статус мероприятия: В работе Завершено

Вид мероприятия:   Плановая сумма продаж:

Регион проведения:   Плановые затраты:

Направление деятельности:   План. кол-во интересов:

Сегмент номенклатуры:   Фактические затраты:

Аудитория:

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

Регистрация источников привлечения клиентов в «Интересе» позволяет связать расходы на «Маркетинговые мероприятия» и результат продаж для получения ROI маркетинга (ROMI).

← → ☆ Интерес клиента Мастер- Холод (Гранец Филипп): Курьерская доставка \*

Записать и закрыть [иконка] [иконка] Создать на основании ▾ [иконка] ! К [иконка] Еще ▾

✓ Первичный интерес ● **Выявление потребностей** Подготовка предложения Предложение и закрытие Выполнение договора Завершение ▾

Тема: Курьерская доставка Ожидаемая выручка: 120 000,00

Главное | Контакты | Активности | Документы | Процессы | Реквизиты | История

Задолженность отсутствует Продажи на 0,00 Вероятность сделки: 40%

Партнер: Мастер- Холод [иконка] [иконка] Тел.: (495) 127-10-85

Контакт: Гранец Филипп [иконка] [иконка] Тел.: +7 (495) 4567656; e-mail: master@mail.ru

Тип услуги: Поставка. Товары/услуги [иконка] [иконка]

Ответственный: Непомнящий Алексей Геннадьевич [иконка] [иконка]

Описание:  
Доставка доп.материалов к бассейну.

Вложения: [Нет вложений...](#)

Добавить тег [иконка] Кондиционеры × Услуги ×

**Актуальный источник привлечения**  
Ранее зарегистрирован актуальный источник привлечения по каналу "Сайт компании"

Источник: Акция [иконка] Значение: Обзвон клиентов по текущей клиентской базе для кросс-продаж [иконка]



# Управление маркетингом

## ★ Анализ источников первичного интереса

Сформировать

Настройки...

Варианты отчета

Найти...

Результат

Еще

?

| Канал первичного интереса<br>Источник первичного интереса   | Итого                |                                |                             | Затраты                     |  |   | Продажи                     |                    |
|---|----------------------|--------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|--|---|-----------------------------|--------------------|
|   | Привлеченные клиенты | Количество совершивших покупку | Процент совершивших покупку | Плановая сумма затрат (RUB) | Стоимость привлечения одного клиента (RUB) | Стоимость привлечения одного клиента совершившего покупку (RUB) | Плановая сумма продаж (RUB) | Сумма продаж (RUB) |
| Акция   | 6                    | 4                              | 66,67                       | 100,00                      | 16,67                                      |   | 232,00                      | 87 221,00          |
| Обзвон клиентов по текущей клиентской базе для кросс-продаж | 1                    | 1                              | 100,00                      | 100,00                      | 100,00                                     |   | 100,00                      | 24 000,00          |
| Реклама в газете "Садовод"                                  | 5                    | 3                              | 60,00                       | 165,60                      | 33,12                                      |   | 276,00                      | 63 221,00          |
| Без указания источника                                      | 19                   | 4                              | 21,05                       |                             |  |   |                             | 226 240,00         |
|   | 19                   | 4                              | 21,05                       |                             |  |   |                             | 226 240,00         |
| Рекомендация клиента  | 6                    | 1                              | 16,67                       |                             |  |   |                             | 57 000,00          |
| Koenig Holding GmbH   | 2                    | 1                              | 50,00                       |                             |  |   |                             | 57 000,00          |
| Алхимов Алексей Андреевич                                   | 1                    |                                |                             |                             |  |   |                             |                    |
| База "Продукты"   | 1                    |                                |                             |                             |  |   |                             |                    |
| База "Электроника и бытовая техника"                        | 1                    |                                |                             |                             |  |   |                             |                    |

## ★ Анализ маркетинговых кампаний

Сформировать

Настройки...

Варианты отчета

Найти...

Результат

Еще

?

| Маркетинговая кампания                                      | Количество | Плановая сумма продаж | Планируемое количество интересов | Плановая сумма затрат | Фактическая сумма затрат | Разница плана и факта затрат |
|---|------------|-----------------------|----------------------------------|-----------------------|--------------------------|------------------------------|
| Конференция по планам на 3 квартал                          | 1          |                       | 100                              | 50 000,00             |                          | 50 000,00                    |
| Обзвон клиентов по текущей клиентской базе для кросс-продаж | 1          | 100 000,00            |                                  | 100,00                |                          | 100,00                       |
| Реклама в газете "Садовод"                                  | 1          | 1 940 392,80          | 1 500                            | 431 198,40            |                          | 431 198,40                   |
| Семинар в 1С с 23 по 24.10.2011                             | 1          | 120 000,00            | 70                               | 12 000,00             |                          | 12 000,00                    |
| Телефонный обзвон   | 1          |                       |                                  |                       |                          |                              |
| <b>Итого</b>  | <b>5</b>   | <b>2 160 392,80</b>   | <b>1 670</b>                     | <b>493 298,40</b>     |                          | <b>493 298,40</b>            |



В «1С:CRM» реализовано рабочее место телемаркетолога с возможностью загрузки целевых клиентов по результатам отчетов, статических или динамических сегментов клиентов, скрипта разговора, анкетирования.

Телемаркетинг : Предложение услуг по обслуживанию бассейнов от 22 июня 2012 г.

Записать и закрыть ИЛИ... На основании Печать

Текущий абонент Реквизиты Участники (3)

Назад Вперёд Не звонили (3) Не дозвонились (0) Обработаны (0)

Клиент: [Алхимов Алексей Андреевич](#) У клиента сейчас: 14:24

Клиент строкой:

Контактное лицо: [Сидоренко Петр Константинович](#)

Номер телефона: **(495) 5679080** Позвонить Отправить СМС

Алхимов Алексей Андреевич  
Тип отношений: Покупатель  
Важность: Особо важный клиент  
Статус работы: Работаем  
Сегмент рынка:  
Бизнес регион: Москва

Сценарий Интерес и контакты

Что сделать:  Создать интерес

| Клиент                        | Контакт | Интерес                    |
|-------------------------------|---------|----------------------------|
| Сидоренко Петр Константинович |         |                            |
|                               |         | Интерес к кондиционерам    |
|                               |         | История общения с клиентом |
|                               |         | История общения с клиентом |

Сидоренко Петр Константинович  
Состояние: Работает  
Тип отношений: Заказчик; Сторонник  
Дата рождения: 05.07.1978

|                   |                |
|-------------------|----------------|
| Рабочий телефон   | (495) 5679080  |
| Мобильный телефон | (495) 78900000 |
| Рабочий e-mail    | sid@mail.ru    |

Автор:  Ответственный:  Перенаправить





# Рассылка электронных писем по отборам

73

🏠 ⬅️ ➡️ ☆ Рассылка электронных писем 0000000002 от 04.06.2017 11:19:59

Главное    Взаимодействия    Документы взаимодействия

**Отправить и закрыть**    Записать    ИЛИ...    📄

Еще ▾    ?

От учётной записи: CRM <crmtest3@mail.ru>     Рассылка завершена

Заказчик: Отдел продаж    📄

Тема рассылки: Приглашение к анкетированию    Автотекст ▾    Заполнить из шаблона

Содержание    Клиенты (2)    Пользователи    Физ. лица    Письма    Не отправленные письма    Реквизиты

Ⓐ    Ⓐ    Ⓐ    Ж    К    Ч    📄    📄    📄    📄    📄    📄    📄    📄    📄    📄    📄    Автотекст ▾    Еще ▾

%УВАЖАЕМЫЙУВАЖАЕМАЯ% %ПОЛУЧАТЕЛЬ\_ИМЯ\_ОТЧЕСТВО%!

Предлагаем Вам принять участие в анкетировании, проводимом компанией ""  
Ваше мнение очень важно для нас!

Для начала анкетирования Вам необходимо перейти по указанной ниже ссылке и зайти в Личный кабинет.

%АДРЕС\_WEB\_ДОСТУПА%

Для входа в Личный кабинет Вам необходимо будет ввести имя пользователя и пароль, указанные ниже:  
%ИМЯ\_РЕСПОНДЕНТА%  
%ПАРОЛЬ\_РЕСПОНДЕНТА%

P.S. В случае, если в Вашем web-браузере будут выдаваться сообщения о блокировке активных элементов при входе в Личный кабинет, Вам необходимо добавить в список надежных адресов указанную выше ссылку и перезапустить web-браузер.

Вложения: [Добавить файл...](#)

- В «1С:CRM» реализован редактор анкет и возможность проведения анкетирования по телефону, лично и по электронной почте.
- Анкета создается на основе введенных в редактор вопросов.
- Можно создать неограниченное количество анкет.
- Варианты ответа на вопрос могут быть в любом формате: да\нет, число, дата, измерение и т.д.
- Отчет по анкетам позволяет оценить результаты анкетирования.



Документ «Анкета» в «1С:CRM» позволяет настраивать произвольные анкеты, проводить анкетирование клиентов и партнеров, анализировать результаты анкетирования.

🏠 ⬅️ ➡️ ☆ Анкета потенциального дилера (Шаблон анкеты) ✕

Записать и закрыть Записать Форма заполнения Закончить редактирование Еще ▾ ?

Наименование: Анкета потенциального дилера Код: 000000001

Заголовки | Вопросы

Добавить ▾ Еще ▾

| Вопрос   | !   | 💬 | Заметки |
|--|-----|---|---------|
| ⊖ Анкета   |     |   |         |
| ⊖ 1. Общие сведения                                    |     |   |         |
| ? 1.1. Наименование компании (полностью)               | Да  |   |         |
| ? 1.2. Юридический адрес                               | Нет |   |         |
| ? 1.3. Фактический адрес                               | Нет |   |         |
| ? 1.4. Телефон рабочий                                 | Да  |   |         |
| ? 1.5. E-mail  | Да  |   |         |
| ? 1.6. Контактное лицо (лицо ответственное за закупки) | Нет |   |         |
| ? 1.7. Мобильный телефон контактного лица              | Нет |   |         |
| ⊕ 2. Дополнительные сведения                           |     |   |         |
| ⊕ 3. Специализация организации                         |     |   |         |

Заметки:



## Документ «Анкета» в «1С:CRM».

Целью анкеты является выяснить предпочтения потенциальных дилеров

Закреть Показать разделы < Назад Далее > ?

**Раздел 1. Общие сведения**

1.1 Наименование компании (полностью)  
Апхимов и К

1.2 Юридический адрес

1.3 Фактический адрес

1.4 Телефон рабочий  
4953247765

1.5 E-mail  
info\_1978@gmai.ru

1.6 Контактное лицо (лицо ответственное за закупки)  
Илья Николаевич

1.7 Мобильный телефон контактного лица  
9035554343

< Назад Далее >

- Управляйте задачами, организуйте их в проекты, планируйте и отслеживайте их выполнение:
  - Планирование этапов проекта по двум из методов:
    - Ограничение по доступности сотрудников
    - Ограничение по срокам проекта
  - Управляйте загруженностью проекта и сотрудников на проектах
  - Указывайте вехи проекта (контрольные точки) и отслеживайте их в Календарях
- Учитывайте рабочее время в разрезе задач, проектов и их этапов для сотрудников, которые участвуют в «производстве»:
  - Отчеты о работе
  - Сравнение плана и факта по работам





# Управление проектами (PM)



☆ Мои задачи



Личная задача | Поручение | Создать произвольный процесс | Описание бизнес-процесса

Еще ▾

Мои | Введены мной | Моего подразделения | **Все**

Просроченные | В работе | **Все**

Сегодня

Найти... | Еще ▾ | ?

| ! | 👤 | Описание   | Дата начала                      | Осталось | Исполнитель  |
|---|---|--|----------------------------------|----------|--|
|   |   |  | Срок ↓                           |          |  |
|   |   | Выполнить   Заполнение дополнительных реквизитов клиентов и контактных лиц | 01.07.2013 ...<br>07.07.2013 ... | 🕒 1 132  | Найдённый Алексей Вла...<br>Непомнящий Алексей Ге... |
|   |   | Выполнить   Заполнение дополнительных реквизитов клиентов и контактных лиц | 01.07.2013 ...<br>07.07.2013 ... | 🕒 1 132  | Свигородов Илья Петро...<br>Непомнящий Алексей Ге... |
|   |   | Выполнить   Заполнение дополнительных реквизитов клиентов и контактных лиц | 01.07.2013 ...<br>07.07.2013 ... | 🕒 1 132  | Аввакумов Вадим Ивано...<br>Непомнящий Алексей Ге... |
|   |   | Оценка   1.1 Продажа   Алхимов Алексей Андреевич                           | 09.07.2014 ...<br>10.07.2014 ... | 🕒 764    | Непомнящий Алексей Ге...<br>Непомнящий Алексей Ге... |
|   |   | Выполнить   Обсуждение пунктов договора   Сатурн                           | 20.06.2016 ...<br>21.06.2016 ... | 🕒 52     | Гринн Павел Сергеевич<br>Непомнящий Алексей Ге...    |

Добро пожаловать на Mail.Ru!

Встреча | Продажа

Оценка | Алхимов Алексей Андреевич

**Выполнить | Адм. работа | Трамп**

|                |  |            |                  |
|----------------|--|------------|------------------|
| Организация:   | <a href="#">Ветерок</a>                        | Создан:    | 29.05.2014 10:02 |
| Подразделение: | <a href="#">Администрация</a>                  | Стартован: | 09.07.2014 00:00 |
| Автор:         | <a href="#">Непомнящий Алексей Геннадьевич</a> |            |                  |
| Клиент:        | <a href="#">Алхимов Алексей Андреевич</a>      |            |                  |
| Контакт:       | <a href="#">Сидоренко Петр Константинович</a>  |            |                  |

29.05.2014 10:03 / Оценка / Непомнящий Алексей Геннадьевич / Принята к исполнению

Принята к исполнению: **Нет**

( дата не указана )

Дата выполнения: **дата не указана**

Задача: **Просит согласовать договор партнера**

Описание: **1. Нужно выполнить поручение согласно описанию исполнителю.**

Бизнес-процесс: **Бизнес-процесс ЦБ-000004 от 08.08.2016 11:32:49**





# Управление проектами (PM)

← → ☆ Оперативная работа УЦ

**Записать и закрыть** | Записать | Печать | Отчеты | Выгрузить в шаблон...

Еще ?

Наименование:  Тип: Проект

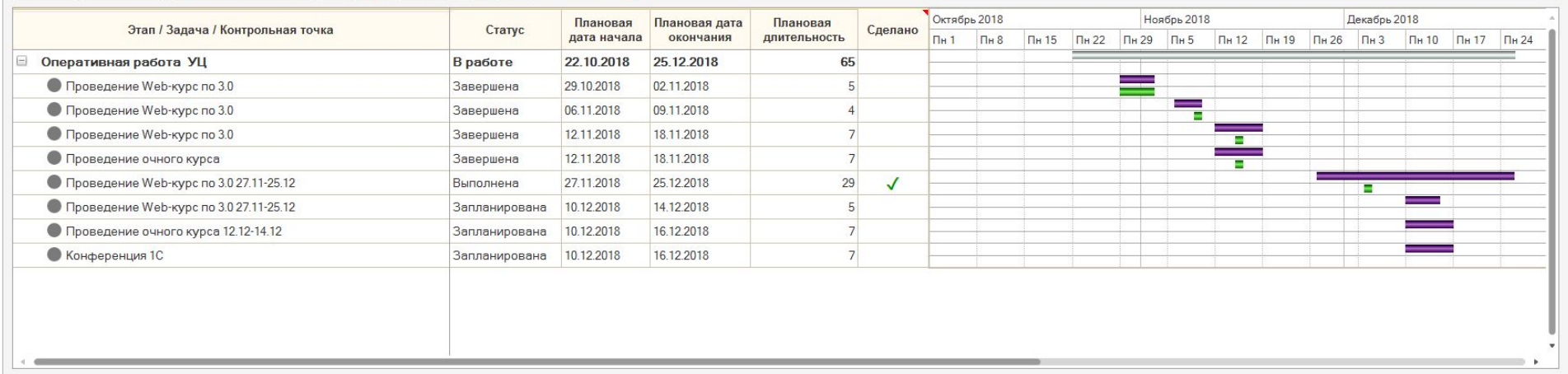
Плановая дата начала:  окончания:  Статус:

Фактическая дата начала:  окончания:  Прогноз:

Календарные графики | Реквизиты | Описание

Режим отображения:  Дерево  Диаграмма Ганта

Этап | Задача | Контрольная точка | Масштаб Ганта:



Связанные списки: [Бизнес-процессы](#) | [Этапы](#) | [Задачи и контрольные точки](#) | [Файлы](#)



В «1С:CRM» реализована подсистема оповещения, которая позволяет по ключевым событиям оповещать сотрудников или клиентов по SMS, e-mail или используя напоминания в системе.

🏠 ← →
✕

Персональные настройки пользователя Непомнящий Алексей Геннадьевич \*

Настройки | Электронная почта | Оповещения | Цветовые категории задач | Избранные получатели | Работа с файлами | Прочие

| Вид оповещения   | SMS                                 | Email                               | Напоминание                         | Срок оповещ... | Пер... | Отбор      |
|--|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|----------------|--------|------------|
| ☯️ <span style="font-size: 1.2em;">📁</span> Оповещения о значимых событиях |                                     |                                     |                                     |                |        | X          |
| ▢ Оповещать о новых электронных письмах                                    | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            |                |        | X          |
| ▢ Оповещать о новых документах по выбранным клиентам                       | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | X              | X      |            |
| ▢ Оповещать о новых документах по выбранным проектам                       | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | X              | X      |            |
| ▢ Оповещать о Коммерческом предложении с суммой более                      | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | X              | X      | 100 000,00 |
| ▢ Оповещать о Счете на оплату с суммой более                               | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | X              | X      |            |
| ▢ Оповещать о поступлении оплаты от закрепленных клие...                   | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | X              | X      | X          |
| ☯️ <span style="font-size: 1.2em;">📁</span> Ключевые события контакта      | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            |                |        | X          |
| ▢ Оповещать о ключевых событиях  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            |                |        | X          |
| ☯️ <span style="font-size: 1.2em;">📁</span> Оповещения о событиях/задачах  |                                     |                                     |                                     |                |        | X          |
| ▢ Оповещать о новых задачах  | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | X              | X      | X          |
| ▢ Оповещать о новых входящих письмах                                       |                                     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> | 15             | мин.   | X          |
| ▢ Оповещать о переадресованных документах и задачах                        | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | X              | X      | X          |
| ▢ Оповещать о завершении бизнес-процессов                                  | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | X              | X      | X          |





# Постройте омниканальную коммуникацию и общайтесь там, где удобно вашему клиенту



Загружайте заявки с помощью сервиса [Albato](#)

Сервисы обратной связи [Callback Hunter](#), [Leadback](#), [Callbackkiller](#)  
Системы колл-трекинга [Calltouch](#), [CoMagic](#), [Alloka](#)  
Онлайн-консультант [JivoSite](#)  
Лид-формы из Facebook

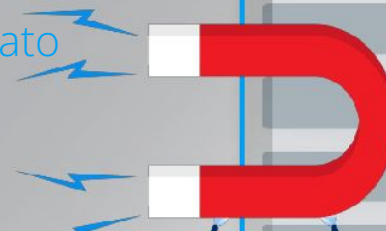


Подключайте телефонию

Ведите диалоги с пользователями  
ВКонтакте и Viber, не покидая системы

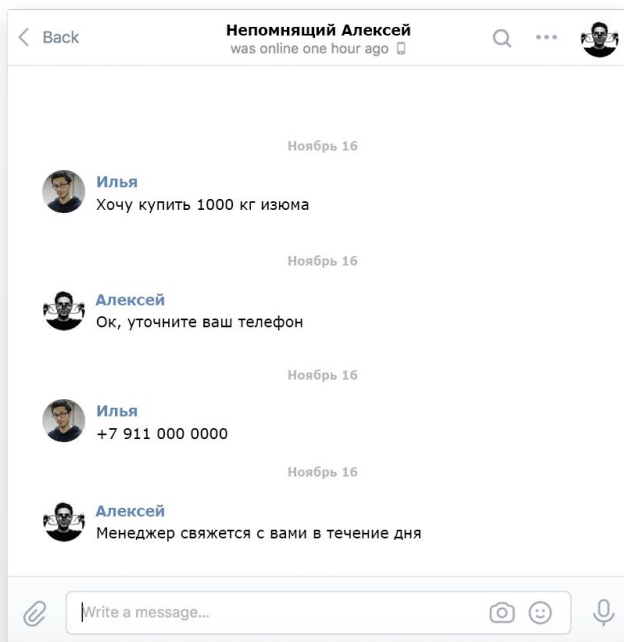


Не разобрано

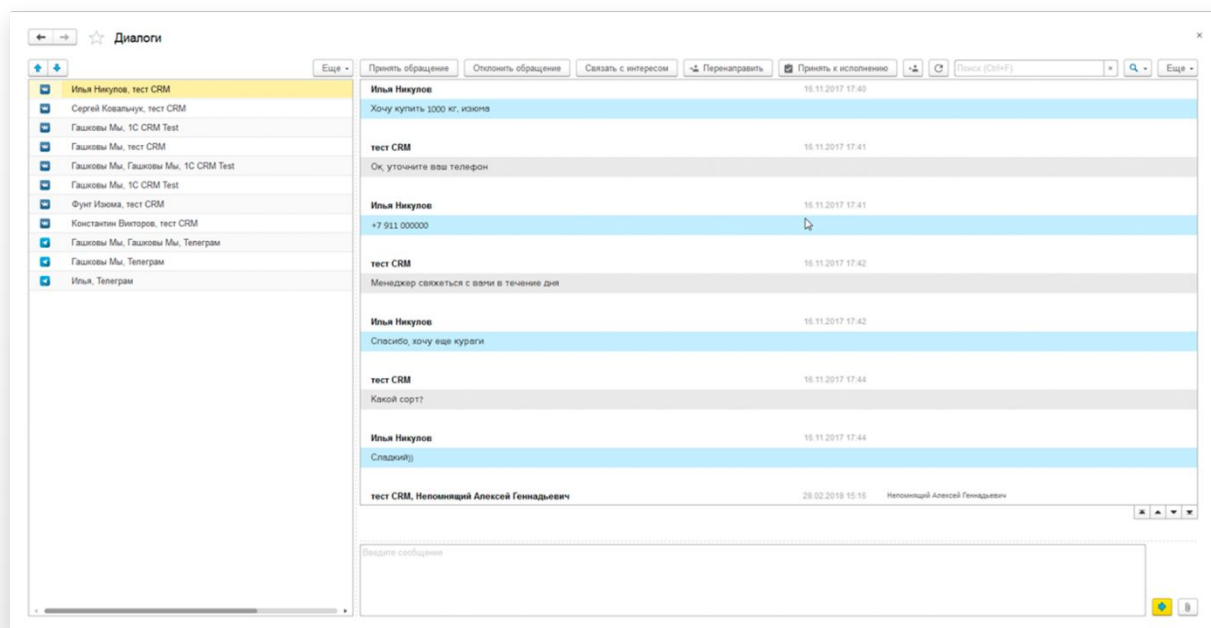




# Общение с клиентом ВКонтakte, Viber доступно для обработки менеджером в системе в режиме реального времени



Как видит клиент



Как отображается у менеджера



# Удивляйте клиентов новыми предложениями

Поддерживайте продажи и интересы клиентов с помощью персонализированных email-рассылок



Заинтересуйте клиента новыми предложениями через SMS-оповещения



Вовлекайте клиентов в процесс через оповещения о прохождении этапов взаимодействия



Используйте триггеры, чтобы автоматизировать процесс общения с клиентом

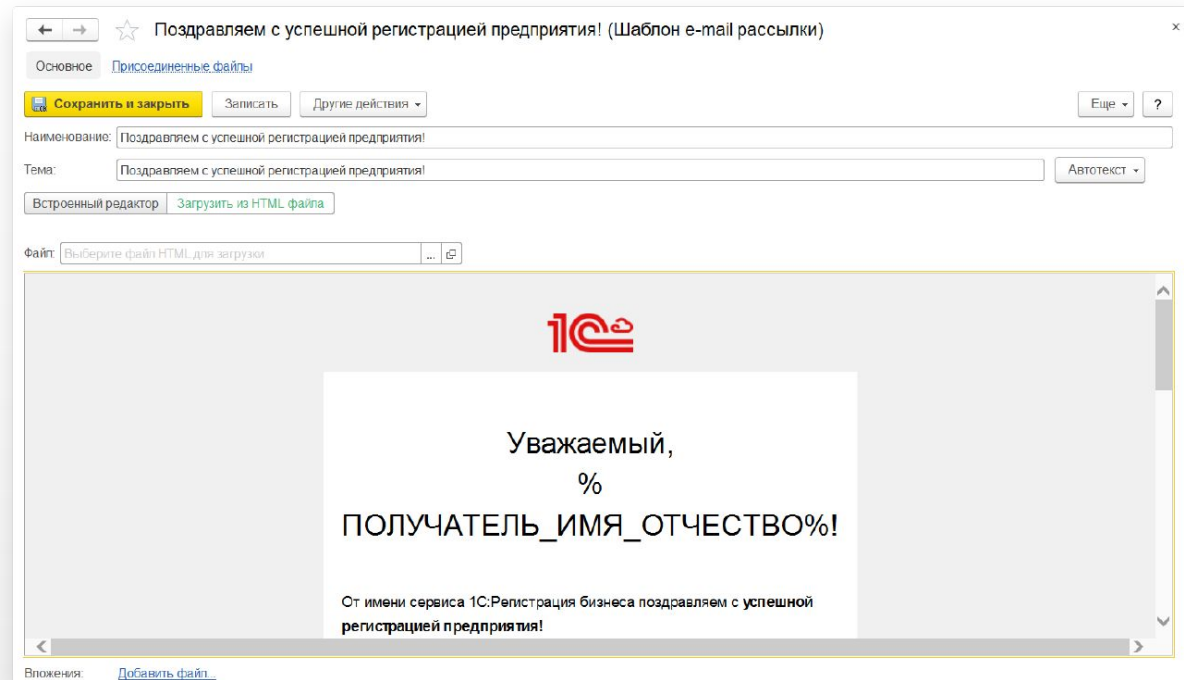


## Вовлекайте клиентов в процессы компании



# Информируйте каждого клиента через email-рассылку и не попадайте в спам благодаря сервису Unisender

- Информация об отказах от рассылок загружается в базу автоматически
- Адаптивный блочный редактор email-рассылок
- Подробная статистика по каждому письму
- Сводная статистика
- Более 100 готовых шаблонов



- Сервисы SMS-рассылок (например, SMS4b.ru)
- Сервисы/продукты для управления временем:
  - MS Outlook
  - MS Exchange Server
  - Google Calendar
- Сервисы геолокации:
  - Яндекс карты
  - Google Maps
  - 2GIS
- Сервисы информационной поддержки:
  - 1С:Контрагент
  - 1СПАРК-Риски



За дополнительной  
информацией  
обращайтесь к  
партнерам фирмы  
«1С»

