



ООО "ФАКТОР АйТи" - Октябрь 2016
года

CRM для малого бизнеса. Виды заказов, воронка, процессы и многое другое

Тарас Лохтин - taras12@gmail.com
tel: +7-952-046-22-22 / +7-952-040-22-22

CRM



- Что нового в версиях 1.6.5, 1.6.6 и 1.6.7:
 - Новый раздел CRM!
 - Планирование продаж по укрупненной аналитике.
 - Рабочие процессы.
 - Новые возможности работы с почтой.
 - Воронка продаж.
 - Интеграция с мобильной телефонией.



Новый раздел CRM!

Полный цикл взаимоотношений с клиентом в едином разделе интерфейса

The screenshot displays the 1C CRM interface. On the left is a vertical navigation menu with the following items: Главная (Home), CRM, and several blurred icons. The main content area is a grid of modules:

CRM	Заказы и счета	Аналитика
<u>Покупатели</u>	Заказы покупателей	Воронка продаж
События	Счета на оплату	Отчеты
Задания		
Календарь	Товары и услуги	Настройки
	Номенклатура	Еще больше возможностей
События	Прайс-листы	Сегменты
Звонки		
Письма	Планирование	Сервис
SMS	Планы продаж	Массовые рассылки (E-mail, SMS)
Встречи		Правила рабочего процесса
Прочие	Сайт компании	1СПАРК Риски
	Создать сайт	

Развитие планирования продаж

- Новая аналитика планирования:
 - по категориям номенклатуры,
 - по группам номенклатуры,
 - по менеджерам.
- Упрощенное заполнение:
 - по фактическим продажам,
 - по плановым продажам за прошлый период.

Настройки заполнения по фактическим продажам

Использовать данные базы за: 1 сентября 2016 г. - 30 сентября 2016 г.



План продаж

План продаж 2 от 01.02.2015 *

Провести и закрыть Записать Провести

Сценарий планирования: Кухни

Период с: 01.02.2015 по: 30.09.2015

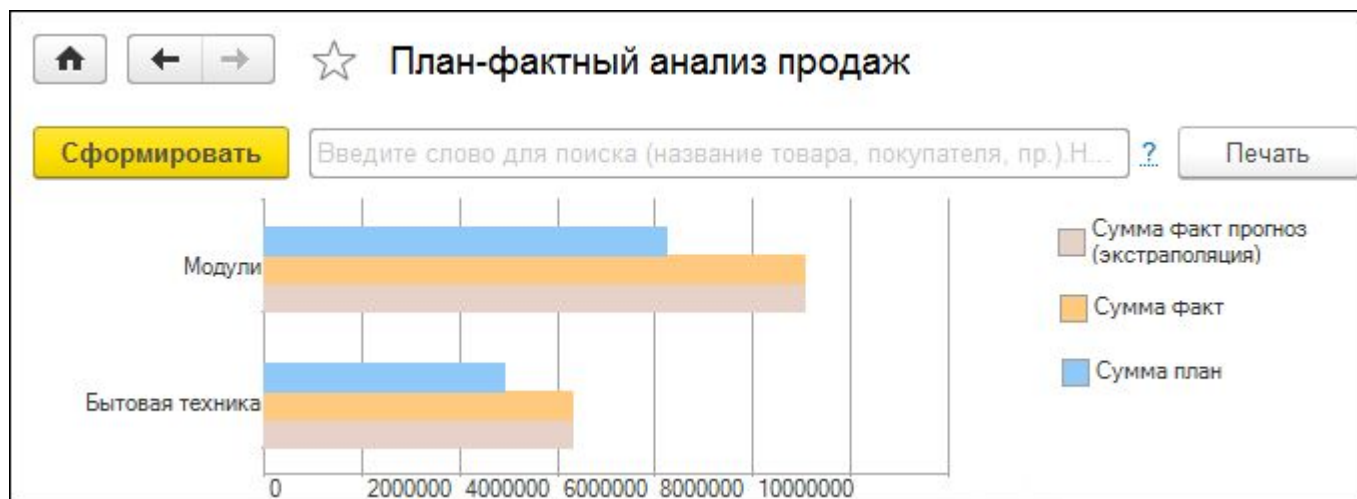
Периодичность: Квартал

Добавить Заполнить Изменить

N	Категория номенклатуры	1 кв. 2015	2 кв. 2015
1	Бытовая техника	1 094 700,00	1 817 670,00
2	Модули	2 047 800,00	3 097 003,00

- Составляйте планы...

- ... И сравнивайте с фактом!



Рабочие процессы

- Что такое рабочие процессы?
- Это «подписка» на изменение состояния у любого заказа
- С помощью рабочих процессов можно:
 - отправить e-mail,
 - или sms,
 - создать событие,
 - задание на работу,
 - запись календаря,
 - или напоминание.



Автоматизация бизнес-процессов

Уведомление покупателю (Правило рабочего процесса)

Главное Выполнение правила

Записать и закрыть Записать

Наименование: Уведомление покупателю

Условие старта: Изменение состояния заказа покупателя Включено: ?

Критерии правила

Добавить условие Сгруппировать условия ↑ ↓

	Поле	Вид сравнения	Значение
⊖ Отбор			
<input checked="" type="checkbox"/>	— Организация	Равно	Кухни Ассоль
<input type="checkbox"/>	— Подразделение	Равно	
<input type="checkbox"/>	— Ответственный	Равно	
<input checked="" type="checkbox"/>	— Состояние	Равно	Выезд замерщика
<input type="checkbox"/>	— Сумма	Больше или равно	

Выполняемые действия

Выберем условие старта по заказу

Уточним дополнительно для каких заказов

Установим список выполняемых действий



Автоматизация бизнес-процессов

Уведомление покупателя об изменении состояния заказа (Шаблон сообщения)

Записать и закрыть Записать Проверить шаблон

Основание: Заказ покупателя

Наименование: Уведомление покупателя об изменении состояния заказа

Тема: Уведомление о вашем заказе №[Номер]

А А⁺ А⁻ Ж К Ч Еще ▾

[Обращение] [Покупатель]!

Состояние вашего заказа №[Номер] от [Дата] изменилось на [СостояниеЗаказа].

С уважением, [Ответственный].

Ассоль
Производство кухонь

<input type="checkbox"/>	Валюта
<input type="checkbox"/>	Вариант завершения
<input type="checkbox"/>	Дата
<input type="checkbox"/>	Дата отгрузки
<input type="checkbox"/>	Должность контактного лица
<input type="checkbox"/>	Контактное лицо
<input type="checkbox"/>	Номер
<input type="checkbox"/>	Обращение (уважаемый [ая])
<input type="checkbox"/>	Ответственный
<input type="checkbox"/>	Покупатель
<input type="checkbox"/>	Причина отмены
<input type="checkbox"/>	Проект

- Для отправки e-mail или sms укажем шаблон
- Параметры шаблона заполнятся значениями из заказа при отправке
- Список доступных параметров зависит от заказа-основания



Новые возможности работы с электронной почтой

- Прием входящей почты по IMAP (mail.ru, Яндекс.Почта...)
- Интеграция с Gmail API
- Отправка скрытых копий писем на собственный адрес (для серверов почты не поддерживающих сохранение писем в отправленных)
- Теперь вся история переписки с контрагентом есть как в УНФ, так и на почтовом сервере (доступ из любой почтовой программы)



События

Создать Создать на основании Поиск (Ctrl+F) Еще

Событие	Начало ↓	Тема	Состояние	Важность
Электронное письмо	29.05.16 16:56	✓ СКИДКИ н...	Завершено	Обычная

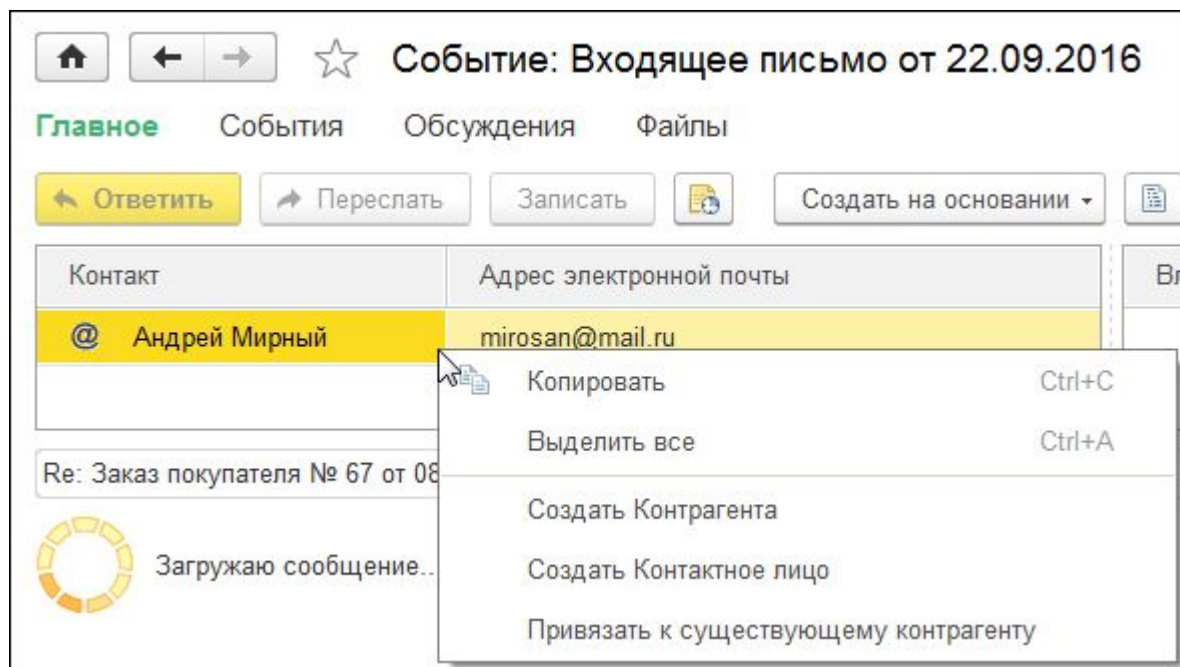
Мои учетные записи (1С:Предприятие)

Мои учетные записи

Учетная запись	Загружать почту	Основная для отправки почты
Системная учетная запись	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
smb@1c.ru	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Подключить новую учетную запись: [IMAP](#) (Яндекс.Почта, Рамблер.Почта, Mail.ru и другие) или [Gmail](#).

Подключите учетную запись: [IMAP](#) (Mail.ru, Рамблер.Почта, Яндекс.Почта и другие) или [Gmail](#).



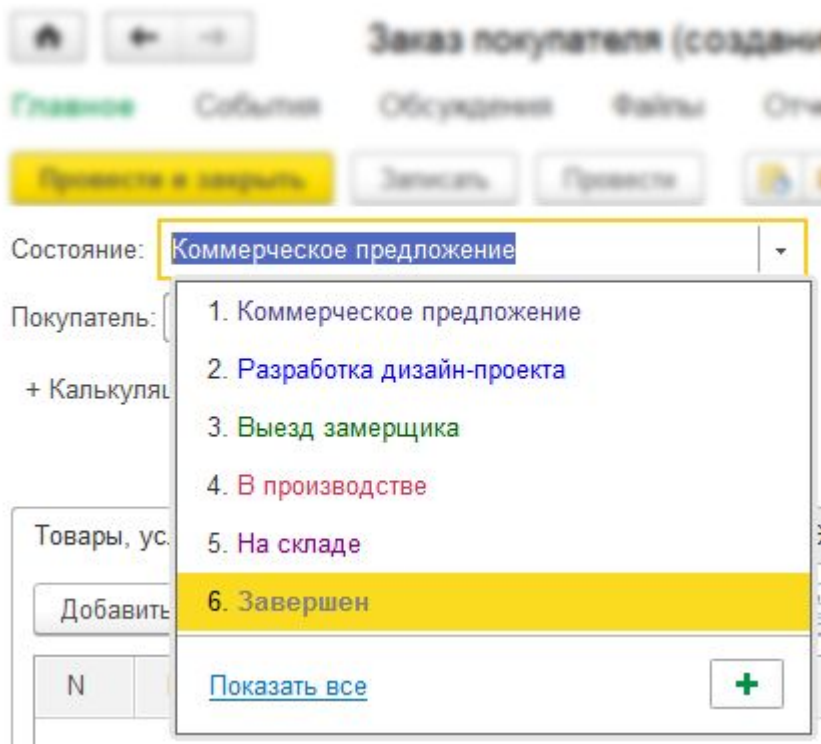
- Автоматическое определение и привязка входящего письма к контрагенту или контактному лицу по адресу почты
- Быстрое создание нового контакта или привязка к существующему доступны из контекстного меню

Упрощение работы с состояниями заказов

- Больше нет статусов у состояний
- Больше нет реквизита «Закрит» в заказах
- Новое предопределенное состояние «Завершен». Состояние нужно установить тогда, когда работа по заказу полностью завершена
- Вариант завершения заказа:
 - Успешно – заказ выполнен и закрыт
 - Отменен – все движения заказа очищаются



Состояния заказов



- В списке быстрого выбора сразу доступны все состояния
- Порядок состояний автоматически добавляется к наименованию
- Состояния выделены назначенным цветом



Состояния заказов

- Новые возможности – виды заказов покупателей и виды заказ-нарядов
- Вид заказа позволяет сгруппировать различные состояния и назначить их взаимный порядок
- Вид заказа представляет собой отдельный бизнес-процесс или воронку продаж

Вид заказа

Записать и закрыть Записать

Наименование: Сборка мебели

Добавить Добавить все ↑ ↓

N	Состояние
1	Заказ с сайта
2	В производстве
3	На складе
4	Завершен

Заказ покупателя

Привести и закрыть Записать Привести [Иконки]

Вид и состояние: Сборка мебели **Заказ с сайта**

Покупатель: _____

Калькулятор заказа [Создать заказ](#)

1. Заказ с сайта
2. В производстве
3. На складе
4. Завершен



Новый механизм работы с состояниями позволяет

- Ускорить работу менеджеров
- Упростить выбор подходящего состояния
- Легко настроить порядок состояний
- Создать несколько наборов состояний для различных бизнес-процессов
- Зафиксировать причины отмен заказов и проанализировать их в воронке продаж



Воронка продаж

Сформировать

Введите слово для поиска (название товара, покупателя, пр.). Н...












Печать

Отправить











Сохранить

?






Период: сентябрь 2016 г.

Состояние	Кол-во	Конверсия	т, ч.	Сумма, руб.	Потери	Потери, руб.
Вид заказ-наряда: Кухни под заказ						
Выезд замерщика	18  100%		8,7	719 895,00	 1 (6%)	23 825
Разработка дизайн-проекта	16  89%	89%	57	694 570,00		
Обсуждение КП	15  83%	94%	60,96	683 645,00	 4 (22%)	82 400
В производстве	10  56%	67%	48,14	577 420,00	 2 (11%)	47 650
На складе	6  33%	60%	48	469 920,00	 1 (6%)	23 825
Выполнен	3  17%	50%	4	233 625,00		
Завершен	2  11%	67%	92,35	123 900,00		

Вид заказа покупателя: Интернет-магазин

Загружен с сайта	24  100%		23,77	613 317,00		
Подтверждение заказа	22  92%	92%	140	609 141,00	 5 (21%)	87 956,5
Ожидает поставки	15  63%	68%	24	519 803,50	 2 (8%)	10 009
Готов к отгрузке	8  33%	53%	24	132 540,00	 1 (4%)	414
Передан курьеру	4  17%	50%	1,67	52 041,00	 1 (4%)	2 242
Завершен	2  8%	50%	41,92	44 745,00		

Причины потерь:

-  Не устроила цена
-  Заказали в другом месте
-  Не удалось связаться с клиентом
-  Не дождалась поставки
-  Не понравилось качество товара

Варианты воронок

- По заказам
 - Позволяет сформировать воронку по всем заказам покупателей или заказ-нарядам за выбранный период
- По покупателям
 - Позволяет сравнить скорость прохождения этапов заказа различными покупателями и время, затраченное на их обслуживание
- По менеджерам
 - Помогает проанализировать эффективность отдельно взятых менеджеров и сравнить их результаты по каждому этапу продажи
- По подразделениям
 - Позволяет сравнить объемы заказов и конверсию этапов между подразделениями

Интеграция с мобильной телефонией (планируется в версии 1.6.8)

- Возможности
 - Прием входящих звонков на мобильный телефон в настольной УНФ
 - Открытие карточки контрагента / контактного лица
 - Сохранение события-звонка с датами начала и окончания разговора
- Ограничения
 - Только для мобильных телефонов с операционной системой Android
 - Требуется установка мобильного приложения УНФ
 - Обработка входящего звонка по горячей клавише F12



Мобильная телефония: обработка входящего звонка

F12

🏠 ⬅️ ➡️ ☆ АЛЬФАМАРТ (Контрагент: Покупат

Главное Документы Договоры Банковские счета События

Записать и закрыть Записать 📄 🖨️ Заполнить по ИНН

Мы должны 715 474,73 р. Продажи на 428 735,00 р.

Компания

ООО "АЛЬФАМАРТ"

☎ Телефон +7 (495) 2321320 ... Прим.

@ E-mail 6670365@rambler.ru Прим.

📞 Входящий звонок ✕

от АЛЬФАМАРТ,
с номера: 74952321320,
в 11.01

Событие: Телефонный звонок от 27.09.2016

Обсуждения Файлы

Записать и закрыть Записать 📄 Создать на основании ▾ 📄

Тема _____ 📄 **Входящее** Исходящее

Состояние: ▾ 📄

Важность: ▾

Начало: 📅 ▾ ▾

Окончание: 📅 ▾ ▾

Контрагент: ▾ 📄 📄


74952321320 **Создать контакт**







Мобильная телефония: исходящий звонок



Событие: Телефонный звонок (создание) * x

Главное События Обсуждения Файлы

Записать и закрыть Записать  Еще ?

Контрагент: ДЕНЕЖНИКОВО   

 Набрать номер Создать контакт

Контакт	Как связаться	
Ведеркин Игорь Михайлович	+7 (123) 456789	
Николаев Сергей Петрович	+7 (123) 456-78-99	

 Набор номера x

Вызов: +7 (123) 456789,
с устройства: Мобильный клиент
(Абдулов (директор))



Мобильная телефония: настройка

Больше возможностей: настройка программы

[Инструкция по использованию мобильной телефонии](#)

Действие при обработке звонка от известного абонента:

Сперва карточку контрагента, потом событие-звонок ?

Действие при обработке звонка от неизвестного абонента:

Задавать вопрос ?

[Необрабатываемые телефонные номера ?](#)

- Действие при обработке звонка от известного абонента
 - Открыть карточку контрагента
 - Открыть событие-звонок
 - Сперва карточку контрагента, потом событие-звонок
- Действие при обработке звонка от неизвестного абонента
 - Создание контрагента
 - Создание события-звонка
 - Задать вопрос



ООО "ФАКТОР АйТи" - Октябрь 2016
года

CRM для малого бизнеса. Виды заказов, воронка, процессы и многое другое

Спасибо за внимание!

Тарас Лохтин - taras12@gmail.com
tel: +7-952-046-22-22 / +7-952-040-22-22