"1С:Предприятие 8. CRM. Базовая версия" представляет собой однопользовательскую программу, которая позволяет автоматизировать процессы управления взаимоотношениями с клиентами и поставщиками в компаниях малого бизнеса и у индивидуальных предпринимателей. В средних и крупных компаниях продукт "1С:CRM. Базовая версия" может использоваться для задач локальной автоматизации рабочих мест отдельных сотрудников, например:

- директора;
- диспетчера;
- секретаря, секретаря-референта или помощника руководителя;
- менеджера по продажам или менеджера по работе с клиентами;
- работника сервисного центра;
- руководителя отдела телемаркетинга;
- маркетолога.

Продукт "1С:CRM. Базовая версия" обеспечивает:

- Сбор, хранение и обработку информации о клиентах и истории взаимоотношений с ними;
- Оперативное получение полной информации о клиентах и сделках;
- Автоматизацию процесса продаж и закупок, телемаркетинга и e-mail рассылок;
- Сбор, хранение и быстрый доступ к "базе знаний" компании;
- Сокращение временных затрат на рутинные операции продаж и закупок;
- Календарное планирование работы сотрудника;
- Аналитическую отчетность.
-

Основные функциональные возможности

- Управление клиентской базой, хранение подробной характеристики о каждом клиенте и контактном лице, отслеживание динамики изменения состояния отношений с клиентами, возможность быстрого ввода и доступа к информации о клиенте;
- Управление контактами с клиентами, учет истории контактов с клиентами, регистрация потребности клиентов, оперативная передача информации между отделами, планирование контактов;
- Планирование и контроль действий, координация работы во времени, система напоминаний и заданий;
- Управление продажами, создание технологии продажи различных групп товаров, управление стадиями и этапами продажи, механизм подготовки коммерческих предложений, механизм оперативного управления и анализ цикла продаж - "воронка"

продаж;

- Управление маркетингом - сегментирование клиентов, управление маркетинговыми компаниями, оценка эффективности рекламных и маркетинговых кампаний;
- Анкетирование - сбор информации о клиентах, товарах, конкурентах, регионах, анализ анкет;
- Телемаркетинг - обеспечение массового обзвона клиентов по заданному сценарию разговора, регистрация контактов и анкет;
- Сервисное и гарантийное обслуживание. Учет товаров, находящихся на обслуживании: по серийным номерам, срокам и типам обслуживания, управление сервисными обращениями клиентов, управление сервисными заказами;
- Многофакторный анализ продаж, ABC анализ продаж, анализ состояния работы с клиентами, результатов деятельности сотрудников, анализ клиентской базы;
- База знаний по продажам, товарам, конкурентам, сервису, структурирование информации, поиск по ключевым словам, быстрый доступ к информации;
- Защита информации, настройка для пользователей прав доступа к информации, обеспечение доступа пользователей только к информации по своим клиентам;
- Облегчение выполнения рутинных операций, интеграция с электронной почтой, подготовка отчетов, помощник ввода новых клиентов, поиск двойников клиентов, групповая обработка клиентов, фильтры.