Внедрение "1С:CRM" в таких крупных компаниях как: "РосБизнесКонсалтинг" (РБК), "Газпромнефть и других, выявило потребность в дополнительных инструментах автоматизации. Для автоматизации процессов управления взаимоотношениями с клиентами на крупных предприятиях, выпущено решение "1С:CRM КОРП". Программный продукт, "1С:Предприятие. CRM КОРП" является дальнейшим развитием линейки CRM-решений на платформе "1С:Предприятие 8", в котором реализован ряд дополнительных функций:

- настраиваемая индивидуальная рабочая среда пользователя;
- инструменты управления рабочим временем сотрудников (таймменеджмент);
- расширенный анализ маркетинговой деятельности;
- интеграция со средствами телекоммуникаций (CallCenter и запись телефонных переговоров);
- интеграция с Интернет-технологиями (Интернет-карты и мессенджеры);
- инструменты управления производительностью решения.
-
-
-
-
-
-
-
-
- **Основные функциональные возможности конфигурации "1С:CRM КОРП"**

Управление клиентской базой. Сбор всех данных о клиентах в единую клиентскую базу компании, подробная характеристика о каждом клиенте и контактном лице, расширенная аналитика по клиенту, динамика изменения состояния отношений с клиентами, возможность быстрого ввода и доступа к информации о клиенте.

Управление контактами с клиентами, учет истории контактов с клиентами, регистрация потребности клиентов, диспетчеризация контактов клиентов в режиме реального времени, оперативная передача информации между отделами, планирование контактов, шаблоны типовых контактов с клиентами.

Управление рабочим временем (тайм-менеджмент). Планирование и контроль

действий, координация работы во времени, система напоминаний и выдачи заданий. Диспетчеризация, рабочее место руководителей подразделений, менеджеров по приему и распределению входящих событий, контроль загруженности сотрудников подразделений с возможностью распределения/перераспределения загрузки между ними.

Управление бизнес-процессами (BPM). Подсистема проектирования, публикации и анализа эффективности бизнес-процессов. Готовые бизнес-процессы по работе с клиентами и возможность создания новых, создание регламента работы с клиентами и шаблонов типовых действий, по продаже, сервисному обслуживанию, работы с рекламациями.

Управление продажами. Управление стадиями и этапами продажи на основе бизнес-процессов, создание типовых шаблонов действий по продаже, механизм автоматической подготовки коммерческих предложений и договоров, механизм оперативного управления и анализа цикла продаж - "воронка продаж".

Управление маркетингом. Выделение статических и динамических сегментов клиентов; управление маркетинговыми кампаниями: планирование и бюджетирование, согласование, проведение и анализ эффективности маркетинговых кампаний (ROI); анкетирование клиентов и партнеров, телемаркетинг, анализ и оптимизация предложения (продуктов и услуг); персонифицированные электронные (e-mail, SMS, факс) рассылки и DirectMail; мониторинг активности конкурентов.

Сервисное и гарантийное обслуживание. Учет товаров, находящихся на обслуживании: по серийным номерам, срокам и типам обслуживания. Управление сервисными обращениями и заказами клиентов на основе автоматизированных бизнес-процессов.

База знаний. Информация по продажам, товарам, конкурентам, сервису доступна непосредственно в CRM-системе; структурирование информации, полнотекстовый поиск по ключевым словам, быстрый доступ к информации с возможностью немедленной пересылки ее клиенту удобным для него способом (e-mail, SMS, факс, DirectMail).

Облегчение выполнения рутинных операций, интеграция с электронной почтой, легкая подготовка отчетов, помощник ввода новых клиентов, автоматическое заполнение коммерческих предложений и договоров на основе информации системы, поиск двойников клиентов, групповая обработка клиентов, передача документов и сделок на другого менеджера, фильтры.

Юзабилити. Отображение информации на "рабочих столах", возможность выбора необходимых в работе информационных блоков, скрытие ненужной или избыточной информации, цветовое кодирование информации с возможностью настройки цветовой схемы, всплывающие информационные "Popup" баннеры, понятные сотрудникам карты бизнес-процессов.

Интеграция с другими системами. Система имеет широкие возможности взаимодействия с другими приложениями и обеспечивает:

- двухсторонний обмен данными с программой Microsoft Outlook (электронная почта, задачи, календари, контакты);
- интеграцию с Microsoft Office или OpenOffice для подготовки печатных форм договоров, коммерческих предложений или других типовых документов;
- интеграцию с офисной телефонией (CTI), CallCenter, SMS, факсом и электронной почтой;
- двухсторонний обмен данными с учетными системами: "1С:Бухгалтерия 8", "1С:Бухгалтерия 7.7", "1С:Упрощенная система налогообложения";
- загрузку адресных классификаторов и другой справочной информации;
- обмен данными с другими приложениями через текстовые файлы, DBF-файлы и XML-документы.
- Зарегистрированные пользователи типовых конфигураций "Управление производственным предприятием", "Комплексная автоматизация" и "Управление торговлей" системы программ "1С:Предприятие 8" могут получить объединенную с "1С:CRM КОРП" конфигурацию в компании разработчика, обратившись по электронной почте по адресу: crm@rarus.ru.

Использование Интернет-карт, поиск и отображение на интернет-карте местоположения клиентов по адресу.

Аналитические отчеты. Многофакторный анализ контактов и продаж, ABC/XYZ анализ продаж и продуктов, анализ состояния работы с клиентами, "воронка продаж", рейтинг работы менеджеров по всем аспектам деятельности, расширенный анализ клиентской базы, анализ эффективности возврата инвестиций в маркетинг (ROI), постадийный

анализ бизнес-процессов и т.д.

Защита информации. Разграничение прав доступа к информации для пользователей, обеспечение доступа пользователей только к информации по своим клиентам, совместимость с популярными средствами сетевой инфраструктуры и криптографической защиты.