

Описание функциональных характеристик программы «1С:CRM»

Оглавление

Описание функциональных характеристик программы «1С:CRM»	1
1. Общие сведения	1
2. Основные функциональные блоки.....	2
2.1. Организация работы со всеми каналами коммуникаций.....	2
2.2. Организация процесса работы с клиентской базой.....	3
2.3. Организация процессов продаж и сервисного обслуживания.....	3
2.4. Контроль руководителя и аналитика	4
2.5. Автоматизация поддерживаемых процессов	5
2.6. Организация лидогенерации с помощью инструментов CRM-маркетинга.....	5
3. Дополнительные возможности КОРП-версии.....	5
4. Заключение.....	6

1. Общие сведения

«1С:CRM» — линейка решений, включающая набор инструментов, сервисов и методик для оцифровки процессов, связанных с коммерческой деятельностью организации. Функциональность системы разделена на условные модули, которые в совокупности автоматизируют все процессы продаж в коммерческой компании.

Программа позволяет организовать работу со всеми каналами коммуникаций через единое окно по единым правилам, управление клиентской базой, процессы продаж и сервисного обслуживания, а также обеспечивает контроль руководителя, аналитику и поддержку маркетинговой деятельности.

2. Основные функциональные блоки

2.1. Организация работы со всеми каналами коммуникаций

2.1.1. Почтовый менеджер

- Подключение учетных записей электронной почты менеджеров с поддержкой протоколов IMAP, POP3, SMTP.
- Ведение переписки полностью из CRM-системы.
- Автораспределение входящих писем по менеджерам.
- Отправка коммерческих предложений, прайс-листов, договоров, счетов «в один клик».
- Использование шаблонов и базы знаний при ответах.

2.1.2. Диалоги

- Поддержка мессенджеров: Telegram, Viber, VK (ВКонтакте), Магазин ВКонтакте, а также собственного корпоративного чата.
- Ведение переписки полностью из CRM-системы.
- Автораспределение обращений по менеджерам.
- Отправка коммерческих предложений, счетов и других документов «в один клик».
- Использование смайликов, шаблонов и базы знаний.

2.1.3. Телефония

- Поддержка более 90 % стационарных и IP-телефонных систем.
- Хранение 100 % исходящих, входящих и пропущенных звонков в CRM-системе.
- Маршрутизация звонков на менеджеров, управление звонком, прослушивание записей разговоров.

2.1.4. Календарь

- Поддержка Google Calendar, MS Outlook (в КОПИ-версии).
- Планирование «жестких» (привязанных ко времени) задач с приглашением других менеджеров.
- Автоматизатор для контроля равномерности распределения времени.
- Просмотр календарей других менеджеров (при наличии прав).

2.1.5. Мастер принятия обращений

- Оперативный ручной прием обращений по любому доступному каналу.
- Поиск всех данных о клиенте / потенциальном клиенте.
- Помощник по регистрации нового клиента, сделки или переадресации обращения нужному менеджеру.
- Контроль сроков обработки обращений с помощью отчетов «Анализ обращений» и «Анализ причин отклонений обращений».
- Контроль количества обработки обращений по показателям продуктивности (встречи, звонки, письма, сообщения, загрузка календаря и др.).

2.1.6. Рабочее место «Заявки»

- Загрузка обращений (лидов) из внешних сервисов: JivoSite, Roistat, Comagic, UIS, виджета обратной связи на корпоративном сайте, форм обратной связи через электронную почту.
- Автораспределение заявок по менеджерам.
- Автоподстановка источника обращения (рекламной кампании) при передаче лида из внешнего сервиса.

2.2. Организация процесса работы с клиентской базой

- **Карточка клиента** — единая лента по всем маркетинговым касаниям, взаимодействиям, задачам, документам, файлам и примечаниям.
- **Качество клиентской базы** — составной показатель полноты заполнения портрета клиента и контактной информации, отражающий активность базы.
- **Контроль дублей** клиентов и контактов — встроенный алгоритм поиска дублей по телефону, домену, email, ИНН, схожести наименования. Включает автоматический поиск, замену и удаление дублей.
- **Потенциал клиента** — рабочее место для создания формул на основе заполненных данных портрета клиента для расчета потенциала продаж. Используется для планирования продаж менеджерам.
- **Управление бизнес-процессами (BPM):**
 - Общий процессный подход во всей функциональности.
 - Подсистема проектирования, публикации и анализа эффективности бизнес-процессов.
 - Готовые бизнес-процессы по работе с клиентами с возможностью изменения «на лету» и создания новых без программирования.
 - Создание регламентов по продажам, сервисному обслуживанию, рекламациям, внутренним поручениям, согласованию документов, маркетингу.
 - Workflow для добавления, согласования, редактирования документов и их версий.

2.3. Организация процессов продаж и сервисного обслуживания

2.3.1. Сценарии продаж

- Настраиваемые без программирования пути прохождения сделок от регистрации обращения до завершения.
- Основа для оцифровки процессов продаж и сервиса.
- Возможность улучшения процесса за счет подключения роботов (автогенерация задач, автоперевод на этапы, контроль условий).

2.3.2. Рабочее место «Мои продажи»

- Канбан-доска для отработки новых обращений и выполнения задач по текущим сделкам.
- Цветовая индикация сроков отработки лидов и сделок.

- Отображение ключевых показателей менеджера: средний чек, план/факт, прогноз продаж.

2.3.3. Планирование продаж

- Декомпозиция общей цели на подразделения и менеджеров.
- Прогнозирование по конкретным клиентам.
- Согласование целей через корпоративный чат.
- Анализ выполнения целей в одном окне, отражение достижения целей на рабочем месте менеджера.

2.3.4. Рабочее место «Поддержка»

- Обработка обращений, не связанных с продажами, согласно уровням поддержки (SLA).
- Цветовая индикация сроков обработки.
- Ведение тайминга затраченного времени по каждому обращению и клиенту.

2.3.5. Шаблоны коммерческих предложений и договоров

- Выставление счетов «в один клик» с расчетом цен и скидок.
- Типовые шаблоны в форматах MS Word, MS Excel, OpenOffice, HTML, PDF.
- Вставка в шаблоны данных из CRM-системы.

2.3.6. Роботы для автоматизации (триггеры)

- Готовая комбинация условий и действий для автоматизации рутинных задач, движения по сделкам, согласования, контроля «зависания» сделок.
- Более 100 уникальных роботов, возможность создания новых.

2.4. Контроль руководителя и аналитика

- **Аналитическая панель «Путь клиента»:**
 - Поиск узких мест на пути клиента от первого обращения до завершения сделки.
 - Анализ эффективности каналов, этапов сделок, личной эффективности менеджеров.
- **Отчет «Контроль руководителя»:**
 - Оперативный контроль работы менеджеров по сделкам.
 - Цветовая индикация (светофор), постановка сделок на контроль, отслеживание зависания сделок.
- **Анализ продаж в «1С:Аналитика»:**
 - Готовая интеграция для передачи данных из CRM.
 - Преднастроенная система отчетов с возможностью настройки.
 - Получение бизнес-информации для уточнения стратегии работы с клиентами.

2.5. Автоматизация поддерживающих процессов

- **Карты маршрутов:**
 - Готовые шаблоны бизнес-процессов с возможностью изменения и создания новых без программирования.
 - Автоматизация внутренних регламентов (исполнение поручений, согласование документов, логистика, складской учет, производство).
 - Настройка маршрутов, ведение версий, подключение роботов.
- **Рабочее место «Мои дела»:**
 - Для пользователей, не являющихся менеджерами по продажам или сервис-менеджерами.
 - Управление личными задачами, записями календаря, обращениями, сделками и задачами бизнес-процессов.
- **Рабочее место «Все задачи»:**
 - Для владельца бизнес-процесса.
 - Управление задачами всех участников выбранного бизнес-процесса.

2.6. Организация лидогенерации с помощью инструментов CRM-маркетинга

- **«Потенциальные клиенты»:**
 - Единая лента по маркетинговым касаниям и взаимодействиям с потенциальными клиентами (отдельно от текущих).
 - Регистрация нового клиента в один клик с переносом активностей.
 - База для формирования маркетинговых активностей.
- **«Телемаркетинг»:**
 - Проведение телефонных обзвонков по потенциальным клиентам, сегментам или разовым группам.
 - Результат успешного обзвона — передача лида в процесс продаж.
- **Email-маркетинг:**
 - Рассылки через сервисы UniSender или UniOne.
 - Проведение опросов.
 - Результат — получение лида в процесс продаж.
- **«Сквозная аналитика»:**
 - Интеграция с сервисами Roistat, Comagic, UIS.
 - Регистрация лидов с проставлением рекламной кампании и возврат в сервисы информации об успешности и сумме сделки.
 - Объединение процессов маркетинга и продаж.
 - Оценка ROI каналов привлечения клиентов.

3. Дополнительные возможности КОРП-версии

- **Шаблоны проектов:**
 - Создание проектов с этапами, контрольными точками и исполнителями.
 - Групповые задачи по проектам.

- Просмотр в виде диаграммы Ганта.
- Создание проекта по результату успешного завершения продажи.
- Управление выполнением этапов проектов в Календаре.
- **Управление показателями:**
 - Создание индивидуальных шаблонов показателей работы менеджеров.
 - Рабочее место с отражением выполнения КРІ (план-факт продаж, контактов, средний чек, полнота заполнения клиентской базы и др.).
 - Панель ключевых показателей для мониторинга отклонений.
- **Встроенный помощник:**
 - Интерактивная подборка материалов для освоения программы.
 - Доступен каждому пользователю.

4. Заключение

Программа «1С:CRM» представляет собой комплексное решение для автоматизации коммерческой деятельности предприятия. Система охватывает полный цикл взаимодействия с клиентами: от приема обращений через все современные каналы связи, управления клиентской базой, ведения процессов продаж и сервисного обслуживания до маркетинговой лидогенерации, глубокой аналитики и контроля эффективности. Благодаря гибкой настройке бизнес-процессов без программирования, наличию готовых роботов-триггеров и встроенных инструментов аналитики продукт позволяет адаптировать функциональность под специфику любой коммерческой организации.