



**ИС-ПРО**



# АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЕМ ИС-ПРО

**Взаимоотношения  
с клиентами**

# Подсистема Взаимоотношения с клиентами (CRM)

Подсистема **Взаимоотношения с клиентами** (подсистема CRM) позволяет компании отслеживать историю развития взаимоотношений с заказчиками, координировать многосторонние связи с постоянными клиентами и централизованно управлять продажами и клиент - ориентированным маркетингом. С помощью подсистемы производится:

- Введение информации об имеющихся и потенциальных клиентах;
- Планирование и ведение истории контактов компании с клиентом;
- Планирования работ.
- Постановки задач сотрудникам.
- Контроль выполнения поручений.
- Получение отчетов об эффективности работы с клиентами.
- Быстрый доступ к любым документам клиента.

## Подсистема Взаимоотношения с клиентами (CRM)

Обеспечивая автоматизацию хода выполнения бизнес-процессов компании, CRM-система повышает вероятность своевременного и качественного исполнения. Новые сотрудники быстрее входят в курс дела, улучшается коммуникация между сотрудниками. Единая база данных клиентов и полная история взаимоотношения с ними в совокупности с инструментами CRM позволяет удерживать и развивать существующих клиентов, выявляя наиболее ценных, а также привлекать новых клиентов. Взаимоотношения могут вестись с учетом нескольких проектов одного заказчика (клиента).

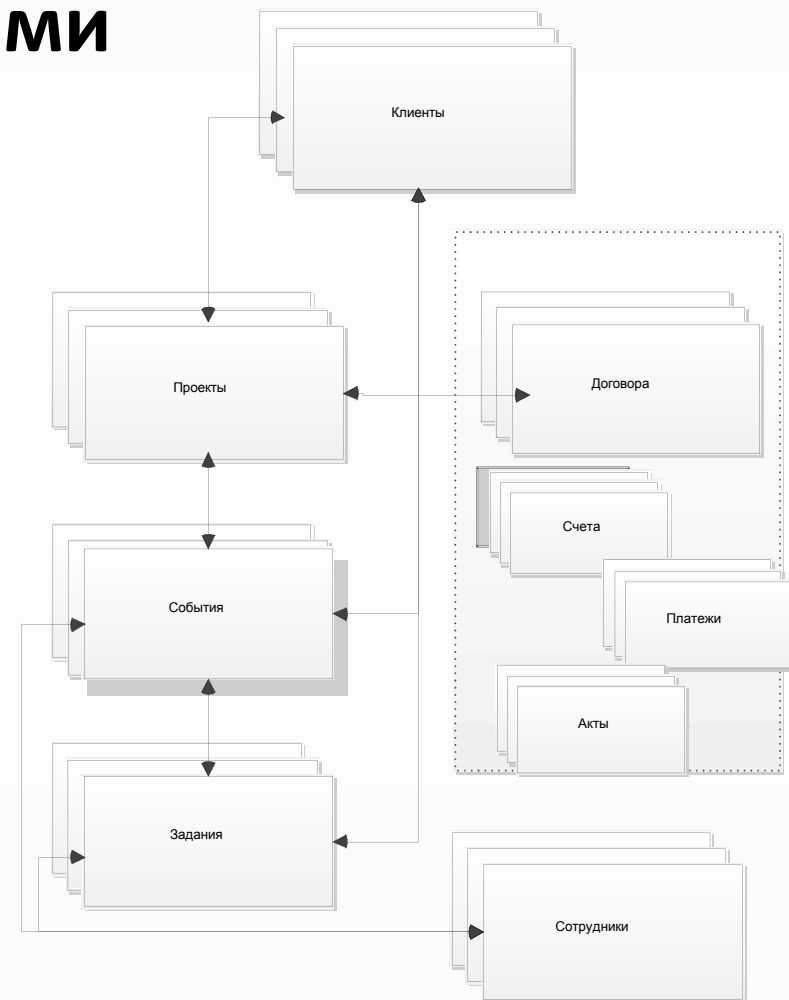
CRM-система позволяет сотрудникам компании планировать загрузку на будущие периоды, вести оперативный учет состояния выполнения текущих задач. Благодаря возможности связывать все задачи с соответствующими контрагентами, договорами, проектами формируется и накапливается история работы с каждым клиентом.

Подсистема CRM в составе программного комплекса **ИС-ПРО** - это ЕДИНОЕ решение объединяющее учетный и CRM-функционал в одной программе.

# Подсистема Взаимоотношения с клиентами

В подсистеме **Взаимоотношения с клиентами** реализована технология работы с клиентом в одном месте. При общении с клиентом можно посмотреть всю историю взаимоотношений, создавать новые продажи и документы по ним.

Кроме того, в подсистеме присутствуют модули для внутренней работы компании, связанной с технологией продаж. Все документы могут быть привязаны к определенным проектам, событиям. Для сотрудников ставятся задачи и проводится контроль их выполнения.



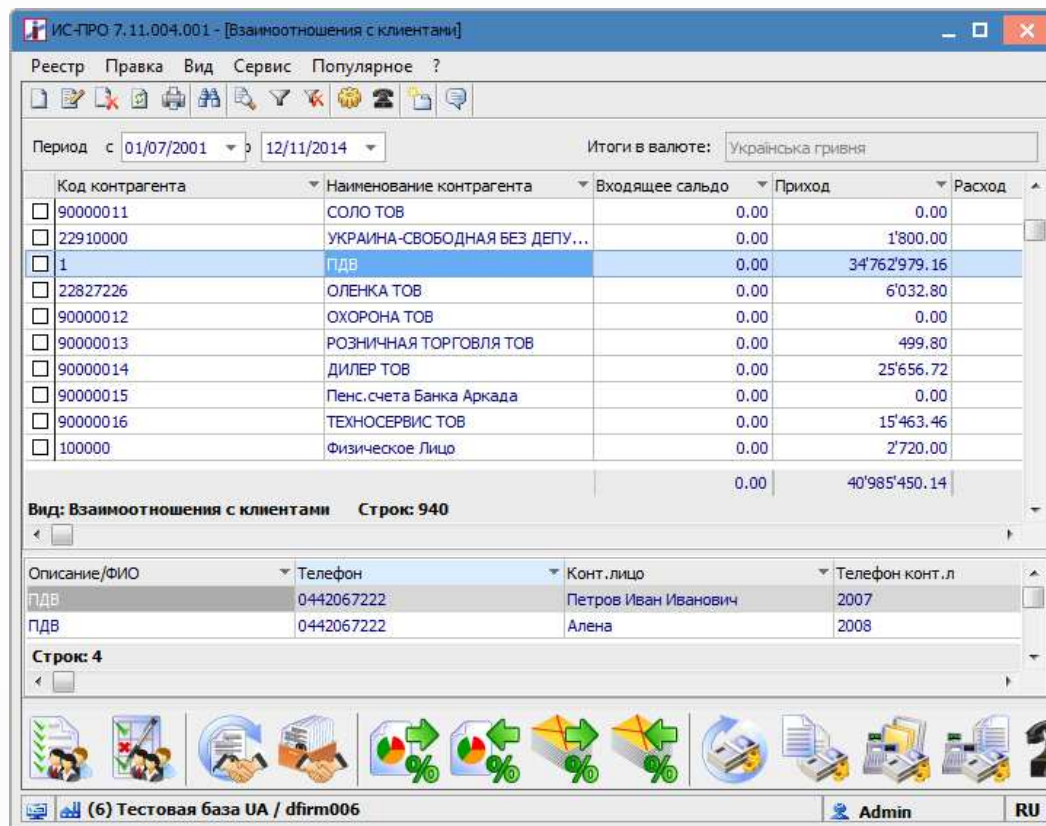
## Подсистема Взаимоотношения с клиентами

В модуле **Взаимоотношения с клиентами** собрана вся информация, которая находится в системе ИС-ПРО и касается клиента. По конкретному клиенту можно увидеть как начало отношений, например первичный звонок менеджера по продажам, так и заключение договоров, передачу счетов на оплату, непосредственно оплату, отгрузку товаров/услуг.

Благодаря модулю получаем полное представление о клиенте. Просматривая и управляя сведениями о деятельности клиента и истории его обслуживания, включая его контактные данные и атрибуты, протоколы совещаний, прикрепленные документы, сообщения электронной почты, открытые предложения и приобретенные продукты – мы помогаем улучшать обслуживание клиентов. Анализируя историю отношений, текущие взаимодействия, сделки, предложения, заказы и контракты, связанные с клиентом, мы можем предложить ему наиболее подходящий продукт или услугу в нужный момент. В модуле производится регистрация потребностей клиента или интереса к товару. Информация по клиенту позволяет оценить перспективность клиента и определить дальнейшие действия по продаже.

# Подсистема Взаимоотношения с клиентами

В модуле производится быстрый доступ к истории контактов и информации о клиенте. В одном окне производится регистрация интересов новых клиентов к продукции и услугам компании. Регистрация новых потребностей реальных клиентов. Запускается процесс назначения задач, событий и исполнителей. В этом же модуле происходит подготовка, отправка счетов и других документов клиентам компании. Производится оперативная работа с информацией оплаты, отгрузки, по просрочке оплаты и отгрузки. Из модуля можно позвонить клиенту с помощью **ИС-ПРО Телефон**.



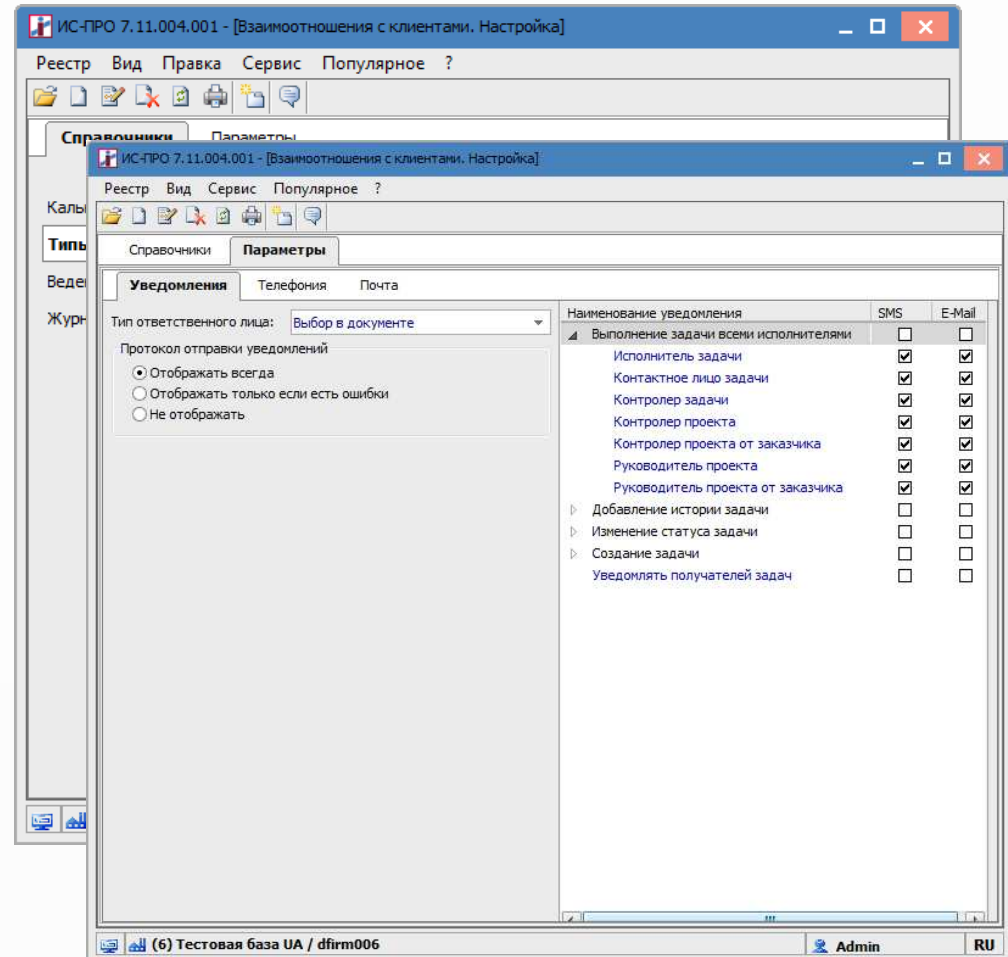
Код контрагента	Наименование контрагента	Входящее сальдо	Приход	Расход
<input type="checkbox"/> 90000011	СОЛО ТОВ	0.00		0.00
<input type="checkbox"/> 22910000	УКРАИНА-СВОБОДНАЯ БЕЗ ДЕПУ...	0.00		1'800.00
<input checked="" type="checkbox"/> 1	ПДВ	0.00	34'762'979.16	
<input type="checkbox"/> 22827226	ОЛЕНКА ТОВ	0.00		6'032.80
<input type="checkbox"/> 90000012	ОХОРОНА ТОВ	0.00		0.00
<input type="checkbox"/> 90000013	РОЗНИЧНАЯ ТОРГОВЛЯ ТОВ	0.00		499.80
<input type="checkbox"/> 90000014	ДИЛЕР ТОВ	0.00		25'656.72
<input type="checkbox"/> 90000015	Пенс. счета Банка Аркада	0.00		0.00
<input type="checkbox"/> 90000016	ТЕХНОСЕРВИС ТОВ	0.00		15'463.46
<input type="checkbox"/> 100000	Физическое Лицо	0.00		2'720.00
		0.00	40'985'450.14	

Описание/ФИО	Телефон	Конт.лицо	Телефон конт.л
ПДВ	0442067222	Петров Иван Иванович	2007
ПДВ	0442067222	Алена	2008

# Подсистема Взаимоотношения с клиентами

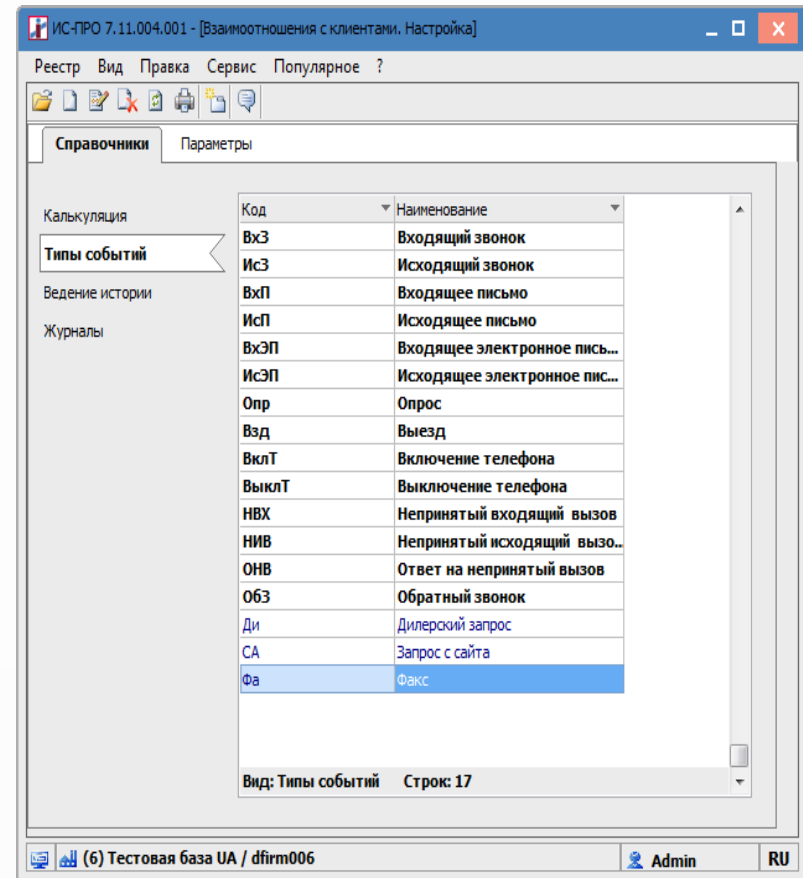
При работе с **ИС-ПРО Телефон** создаются различные события. При разговоре с клиентом описывают детали разговора и вносят любую информацию, касающуюся созданного события. В подсистеме заданы системные события. Список системных событий дополняется пользовательскими событиями, необходимыми для вашего предприятия. Производится уведомление задействованных сотрудников или причастных лиц на электронную почту и/или СМС о состоянии задач.



# Подсистема Взаимоотношения с клиентами

## Автоматизация процесса продаж внутри компании

Внутри компании подсистема позволяет вести учет событий, задач в разрезе проектов. Можно планировать и обрабатывать результаты маркетинговых акций. Подсистема позволяет не пропустить ни одного контакта с клиентом - вне зависимости от способа контакта. Перечень типов событий, по которым идет обработка информации, расширяется под интересы компании. На основании событий исполнителям формируют задачи. Модуль **Задачи** выполняет сразу несколько функций: собственно ведение задач, контроль выполнения поручений, а также может использоваться для электронного документооборота внутри компании. В процессе работы указывается состояние выполнения, производится контроль сроков.

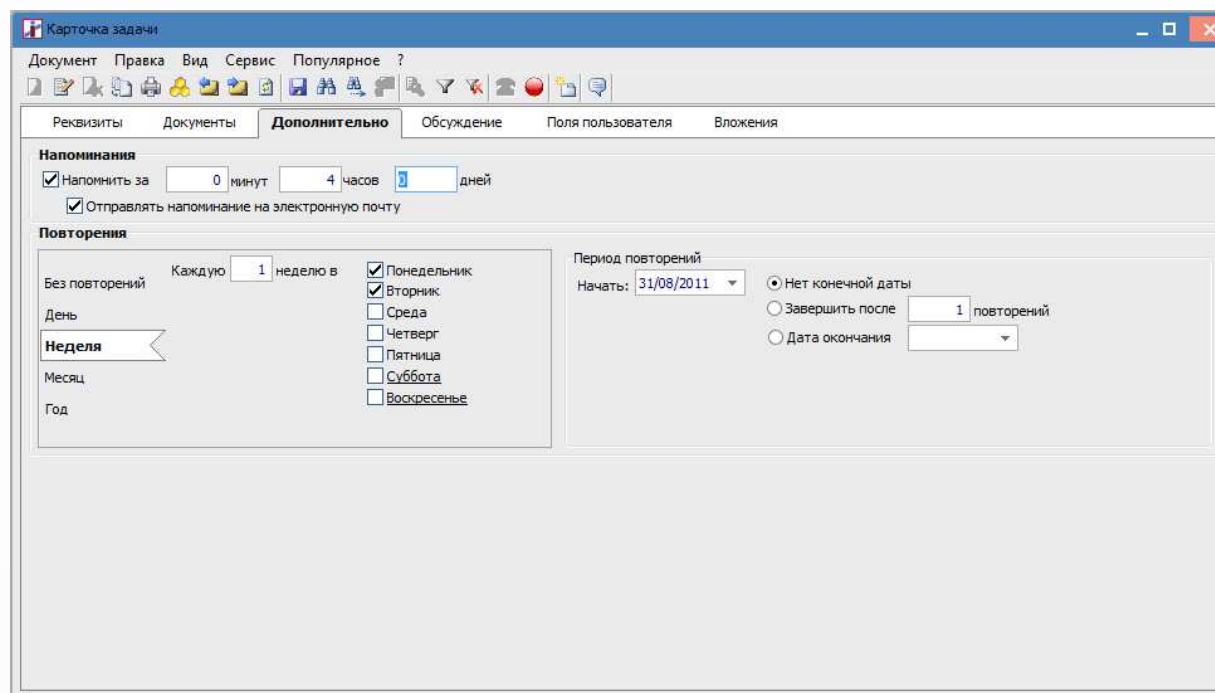




# Подсистема Взаимоотношения с клиентами

Автоматизация процесса продаж внутри компании

В подсистеме задается периодичность напоминания с возможностью передачи напоминания на электронный адрес задействованных лиц по задаче.



The screenshot shows a software window titled "Карточка задачи" (Task Card) with a menu bar (Документ, Правка, Вид, Сервис, Популярное, ?) and a toolbar. The main area is divided into tabs: Реквизиты, Документы, **Дополнительно** (selected), Обсуждение, Поля пользователя, and Вложения.

**Напоминания** (Notifications):

- Напомнить за: 0 минут, 4 часов, 3 дней
- Отправлять напоминание на электронную почту

**Повторения** (Repetitions):

Кажую 1 неделю в

Понедельник   
Вторник   
Среда   
Четверг   
Пятница   
Суббота   
Воскресенье

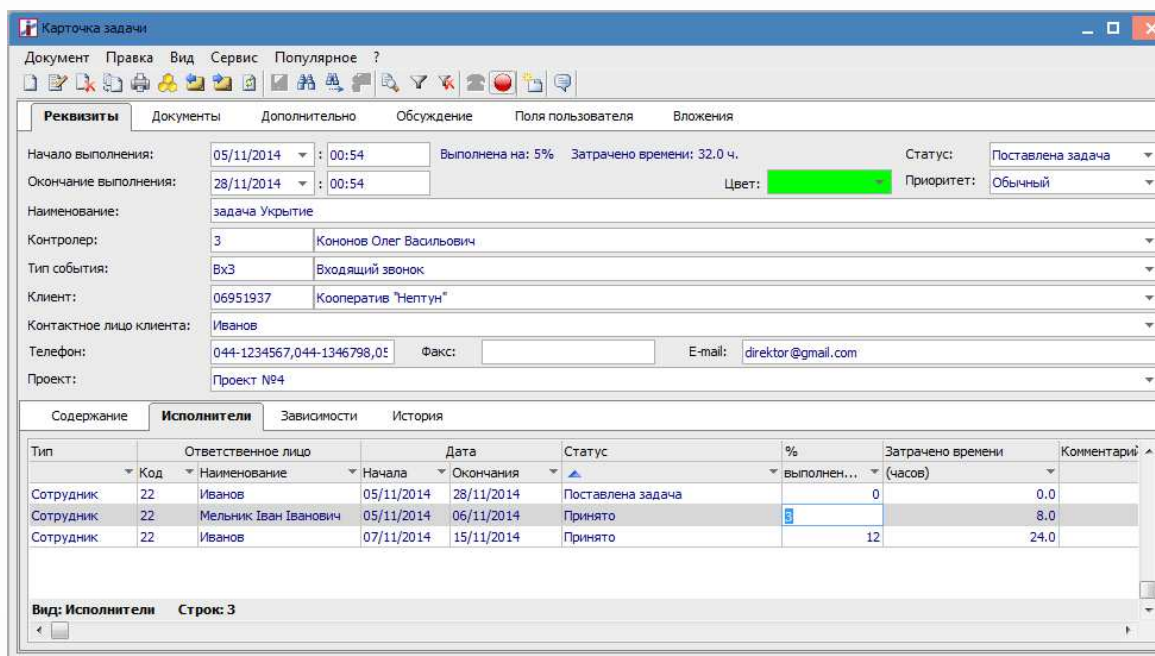
Период повторений (Repetition Period):

Начать: 31/08/2011

Нет конечной даты  
 Завершить после 1 повторений  
 Дата окончания

# Подсистема Взаимоотношения с клиентами

Задачи могут быть поставлены как по проектам, так и вне зависимости от проектов. Производится контроль исполнения задания. По одной задаче можно назначить несколько исполнителей, например из разных подразделений, с указанием даты и времени начала/завершения работ. Производится рассылка оповещений исполнителей на их электронные адреса. Для каждой задачи есть возможность прикреплять любые электронные документы и проводить обсуждения.



**Реквизиты** | Документы | Дополнительно | Обсуждение | Поля пользователя | Вложения

Начало выполнения: 05/11/2014 00:54 | Выполнена на: 5% | Затрачено времени: 32.0 ч. | Статус: Поставлена задача  
 Окончание выполнения: 28/11/2014 00:54 | Цвет: [Green] | Приоритет: Обычный

Наименование: задача Укрытие  
 Контролер: 3 Кононов Олег Васильевич  
 Тип события: ВхЗ Входящий звонок  
 Клиент: 06951937 Кооператив "Нептун"  
 Контактное лицо клиента: Иванов  
 Телефон: 044-1234567,044-1346798,05 | Факс: | E-mail: direktor@gmail.com  
 Проект: Проект №4

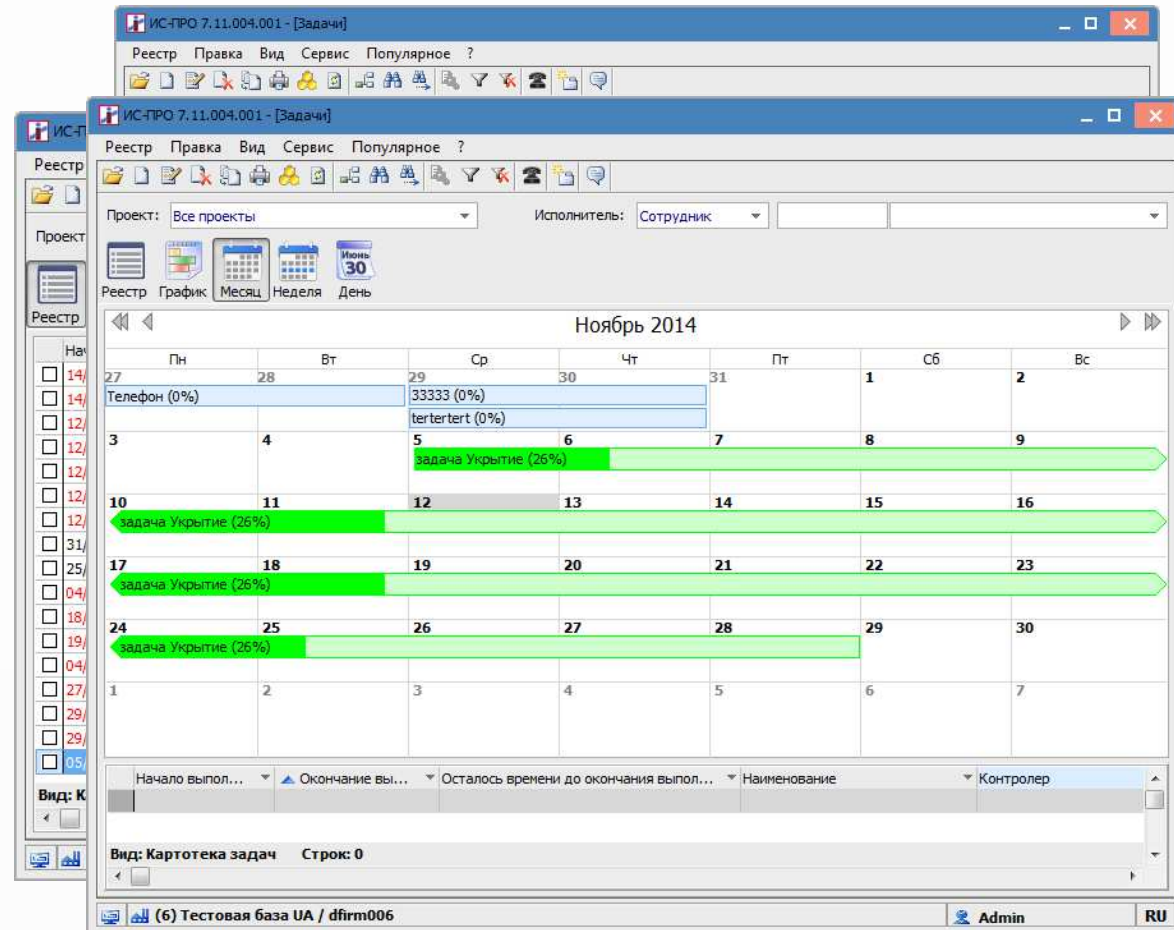
**Исполнители** | Зависимости | История

Тип	Код	Ответственное лицо Наименование	Начала	Дата Окончания	Статус	% выполнен...	Затрачено времени (часов)	Комментарий
Сотрудник	22	Иванов	05/11/2014	28/11/2014	Поставлена задача	0	0.0	
Сотрудник	22	Мельник Иван Иванович	05/11/2014	06/11/2014	Принято	8	8.0	
Сотрудник	22	Иванов	07/11/2014	15/11/2014	Принято	12	24.0	

Вид: Исполнители | Строк: 3

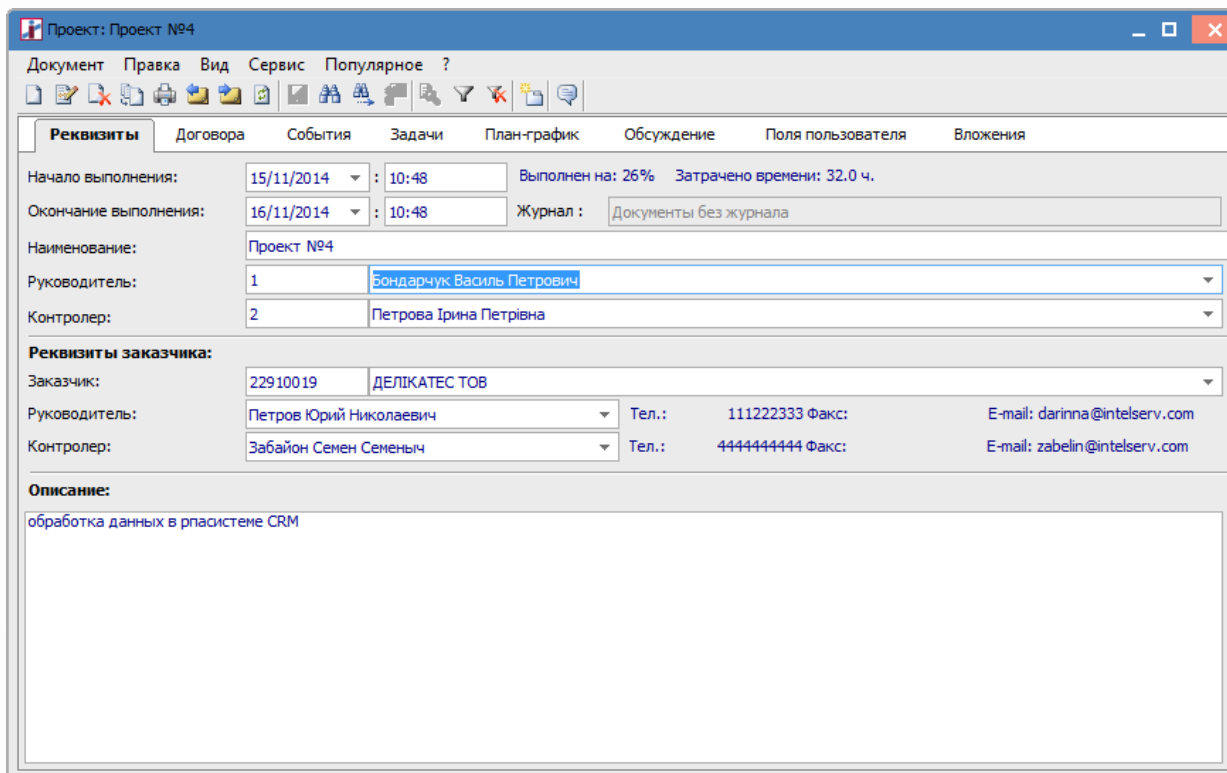
# Подсистема Взаимоотношения с клиентами

Подсистема позволяет видеть оперативное состояние не только в реестре задач, но и в графическом виде план-графика. Также возможно отображение задач в виде календаря с различной точностью. Отображение производится в разрезе дней, недель, месяцев с указанием временных показателей.



# Подсистема Взаимоотношения с клиентами

Кроме работы с задачами, существует возможность работать по проектам. В модуле **Проекты** для каждого из проектов можно видеть все договора, события, задачи, план-график и вложенные файлы, при необходимости вести обсуждение проекта. На закладке **Договора** отражаются как плановые суммы так и фактически выполненные в разрезе договоров проекта.



Project: Проект №4

Документ Плавка Вид Сервис Популярное ?

Реквизиты Договора События Задачи План-график Обсуждение Поля пользователя Вложения

Начало выполнения: 15/11/2014 10:48 Выполнен на: 26% Затрачено времени: 32.0 ч.

Окончание выполнения: 16/11/2014 10:48 Журнал : Документы без журнала

Наименование: Проект №4

Руководитель: 1 Бондарчук Василь Петрович

Контролер: 2 Петрова Ирина Петровна

Реквизиты заказчика:

Заказчик: 22910019 ДЕЛКАТЕС ТОВ

Руководитель: Петров Юрий Николаевич Тел.: 111222333 Факс: E-mail: darinna@intelserv.com

Контролер: Забайон Семен Семеныч Тел.: 4444444444 Факс: E-mail: zabelin@intelserv.com

Описание:

обработка данных в рпастемe CRM

**Звоните!**

**Мы с радостью расскажем Вам о системе «ИС-ПРО»  
подробнее!**

Отдел продаж системы ИС-ПРО

Телефон: 044-206-72- 33;

E-mail: [sale@intelserv.com](mailto:sale@intelserv.com)



ИСПРО



Компания  
« Интеллект – Сервис »

тел. (044)206-72-20,  
факс (044)206-72-26.

г.Киев, ул. Фрунзе, 102

[www.intelserv.com](http://www.intelserv.com)