

Управление проектами

В RegionSoft CRM в редакции Enterprise доступен функционал управления проектами. Проект – это сложная многоступенчатая продажа, которая может состоять из нескольких отдельных сделок, занимать длительное время, в которой обычно участвуют несколько сотрудников.

Механизм управления проектами может быть интересен тем, кто ведет нестандартные продажи, которые могут отличаться от клиента к клиенту, в том числе требующие индивидуальных расчетов. Механизм позволяет планировать себестоимость проекта (закупочную стоимость материалов, налоги, транспортные расходы), автоматически рассчитывать зарплату участникам на основе КТУ и процентных ставок, которая может начисляться с разной базы для каждого участника (например с планируемой или фактической выручки, прибыли или конкретной статьи дохода). Также на основании запланированных или фактических данных, зарегистрированных в проекте, рассчитывается плановая и фактическая рентабельность и прибыль, как валовая (грязная), так и после выплаты зарплаты (маржа проекта).

В механизм управления проектами интегрирован механизм бизнес-процессов, с помощью которого возможно автоматизировать последовательность операций с полным протоколированием времени их начала, окончания, результата и ответственных за конкретные этапы менеджеров.

Механизм прикрепления файлов позволяет хранить в карточке проекта любые электронные документы (техническая документация, договоры, КП) и получать к ним мгновенный доступ.

Стадия готовности проекта может быть оценена в процентном выражении, что позволяет оценивать сроки окончания работ.

Печатная форма карточки проекта является сводным документом и содержит сразу все сведения, относящиеся к проекту.

Анкетирование.

Механизм анкетирования доступен в RegionSoft CRM Professional Edition и Enterprise Edition. Механизм позволяет автоматизировать работу телемаркетологов и менеджеров по продажам, связанную с опросами пользователей по стандартизированным шаблонам, используя заранее predetermined вопросы и варианты ответов.

Может быть настроено неограниченное количество шаблонов анкет. В процессе

проведения анкетирования интервьюер видит сразу все вопросы, которые он должен задать, и может их задавать в любом порядке. При этом интервьюер имеет возможность задать только часть вопросов, оставив остальные вопросы без обработки. Помимо выбора заранее predetermined ответа на каждый вопрос, для каждого ответа существует возможность указать текстовое примечание в свободной форме.

Благодаря заранее продуманным шаблонам опросников, достигается высокая скорость проведения анкетирования. По результатам анкетирования возможно собирать сводные аналитические отчеты в виде круговых диаграмм.

Настройка шаблонов анкет осуществляется пользователем с правами администратора из пункта «Администрирование - Анкетирование» главного меню программы.

Запуск механизма анкетирования производится интервьюером из карточки клиента.

Распределение пользователей по рабочим группам.

Механизм распределения пользователей по рабочим группам (отделам) доступен в RegionSoft CRM Enterprise Edition. Механизм позволяет создать условия для работы нескольких независимых отделов в пределах одного предприятия, например отдела продаж и сервисного отдела или нескольких отделов продаж, работающих в условиях внутренней конкуренции.

Для реализации возможностей механизма необходимо распределить пользователей системы на рабочие группы и каждой группе назначить руководителя. Это может сделать пользователь с правами администратора из пункта «Администрирование - Пользователи» главного меню программы.

Механизм может быть настроен таким образом, что каждому пользователю, входящему в какую-либо группу, в том числе и руководителю группы, будет предоставлено право видеть клиентов как только «своей» рабочей группы, так и любых «чужих» групп.

При включенном механизме распределения пользователей по рабочим группам, клиенты также распределяются по группам. Связь клиента с группой осуществляется по курирующему менеджеру. Принадлежность клиента к рабочей группе можно увидеть в главной таблице.

Принудительное отключение пользователя.

Порой возникает необходимость принудительно завершить работу пользователя.

Такая потребность может возникнуть например в случае, когда пользователь ушел в конце рабочего дня домой и забыл при этом выйти из системы, либо когда пользователю не удастся войти в систему по причине превышения количества активных пользователей действующей лицензии, при этом кто-то ушел на обед, оставаясь при этом в системе.

Такому пользователю возможно дать удаленную команду и пользователь автоматически завершит свою сессию. Это может сделать пользователь с правами администратора из пункта «Администрирование - Активные пользователи» главного меню программы.

Учет адресов доставки.

RegionSoft CRM имеет механизм учета адресов доставки. Этот механизм удобен тем предприятиям, которые организуют доставку приобретенной продукции клиентам. В карточке адреса доставки учитываются такие сведения, как фактический адрес, номер дома, контактное лицо, принимающее товар, его контактные данные, примечание.

За одним клиентом может быть закреплено неограниченное количество адресов доставки.

Учет возобновляемых подписок.

RegionSoft CRM Professional Edition и Enterprise Edition имеют механизм учета подписок. Механизм позволяет учитывать подписки на любые услуги. Например, это могут быть услуги по ежемесячному абонентскому обслуживанию, либо подписка на периодические издания СМИ.

Механизм учета подписок позволяет определить объект подписки, временные рамки, дисконт от стандартной цены, примечание, а также признак “активности” подписки.

Стоимость подписки определяется автоматически на основании стандартной стоимости подписной единицы по текущему прайс-листу и дисконта.

Отчет “Активные подписки”, доступный в разделе “Отчеты” главного меню программы, позволяет собирать сводные данные о зарегистрированных активных подписках и их совокупной стоимости.

Автоматическая ротация клиентов.

Автоматическая ротация клиентов - это уникальный механизм, доступный в RegionSoft CRM Enterprise Edition. Ротация предназначена для организации автоматического перераспределения клиентов между пользователями (менеджерами,

телемаркетологами).

В процессе ротации происходит сложный анализ клиентов. Например «со дна» клиентской базы «поднимаются» клиенты, с которыми давно не было контактов, а при распределении клиентов по менеджерам, клиенты прикрепляются к тем менеджерам, которые еще с ними не работали.

Ротация может быть двух типов:

- общая
- частная

При общей ротации определяется общее количество клиентов, которое должно ротироваться. При этом общее количество делится поровну на каждого менеджера.

При частной ротации для каждого менеджера определяется индивидуальное количество ротируемых клиентов.

Возможности механизма ротации позволяют автоматически назначать задачи для пользователей. При этом учитываются начало и конец рабочего дня, время обеденного перерыва.

Учет корреспонденции.

Механизм учета корреспонденции может быть очень полезен для секретаря. Механизм позволяет вести учет отправленной и принятой почты и ее характеристик, таких как:

- Внутренний номер отправления
- Дата
- Тип отправления
- Ответственный менеджер
- Служба доставки
- Идентификатор отправления в службе доставки
- Тема
- Статус
- Примечание

Также к каждому зарегистрированному отправлению можно прикреплять файлы, например электронные копии писем или др.

Отправления могут быть привязаны к клиенту. В таком случае вся корреспонденция, связанная с клиентом, будет доступна из карточки клиента.

Учет истории входных цен.

В редакциях RegionSoft CRM Professional и Enterprise доступен механизм учета истории входных цен. Этот механизм может быть весьма удобен при выставлении счетов покупателям.

Чтобы включить этот механизм, необходимо установить флаг “Расчитывать цены в счетах на основе входных цен” в настройках параметров системы (вкладка “Функционал” пункта “Настройка - Параметры” главного меню программы).

Если механизм включен, то при выставлении счета, в момент выбора номенклатурной позиции пользователю показывается журнал входных цен по выбранной позиции с информацией о том, у какого поставщика, когда и по какой цене приобретался данный товар. Пользователь имеет возможность выбрать одну из закупок. При этом цена в счете будет автоматически пересчитана на основе выбранной входной цены и коэффициента наценки.

В журнал входных цен можно войти либо из справочника номенклатуры, либо в момент выставления счета при выборе номенклатурной позиции.

Учет праздников.

RegionSoft CRM позволяет учитывать праздники, как отраслевые, так и общественные. Чтобы войти в справочник зарегистрированных праздников – войдите в пункт главного меню программы “Справочники - Праздники”.

В карточке праздника настраиваются параметры праздника, в том числе текст поздравления. Система позволяет организовать автоматические поздравления посредством отправки E-mail через сервер приложения, который поставляется отдельно.

Если праздник отраслевой и он прикреплен к отрасли, то поздравления будут получать сотрудники всех компаний этой отрасли, зарегистрированные в системе, в карточке которых установлен флаг “Поздравлять с праздниками”.

С общественными праздниками, например, с 8 марта, будут поздравлены все женщины, с 23 февраля все мужчины, а с Новым годом все контактные лица всех клиентов, для которых установлен флаг “Поздравлять с праздниками”.

Сервер приложения, как правило, устанавливается на центральный сервер в качестве службы и работает независимо от пользователей.

Контроль смены куратора.

RegionSoft CRM в редакции Enterprise позволяет организовать контроль смены куратора через механизм согласования. Данная опция включается пользователем с правами “Администратор” в настройках системы (“Настройки – Параметры системы”, вкладка “Ротация – Заявки на смену куратора”). Здесь же определяются адресаты для обработки заявок.

При включенном механизме поле “Куратор” карточки клиента заблокировано. Чтобы сделать заявку на смену куратора, необходимо в журнале клиентов через контекстное меню выбрать пункт “Отправить заявку на кураторство”. При этом у ответственного менеджера в информационной панели “Монитор” появится информация о необходимости согласования заявок.

По клику на надписи в информационной панели будет открыт реестр заявок, в котором ответственный менеджер может одобрить или отклонить запрос на кураторство.

Панель быстрого поиска.

Панель быстрого поиска активируется в момент ввода любого текста, когда пользователь находится в главном окне программы и фокус ввода располагается на главной таблице (реестр клиентов).

Быстрый поиск работает как сложный фильтр. При вводе ключевых фраз осуществляется фильтрация реестра клиентов по вхождению этих фраз, разделенных пробелом.

Поиск осуществляется по большому списку данных клиента: по адресам и телефонам, примечанию, приоритету, статусу, отрасли, куратору и специалисту, контактными лицам клиента и др. данным.

Механизм может быть весьма полезен в оперативной работе. Например, можно найти всех клиентов, где среди контактных лиц встречается “Сергей Петрович”.

Контроль заполнения классификаторов.

RegionSoft CRM в редакциях Professional и Enterprise обладает механизмом контроля заполнения пользовательских классификаторов (Признаков). Это означает, что система не даст сохранить карточку клиента до тех пор, пока необходимая классификация клиента не будет произведена.

Настройка контроля заполнения классификаторов выполняется пользователем с правами “Администратор” в пункте “Администрирование – Управление данными –

Признаки-классификаторы” главного меню программы.

Механизм позволяет настроить до 10-ти пользовательских классификаторов, 3 из которых могут располагаться на вкладке “Общие” карточки клиента.