

Описание нового функционала RegionSoftCRM 4.8

Механизм "Список дел"

Механизм "Список дел" предназначен для учета и планирования текущих дел менеджеров без привязки к каким-либо срокам. Каждый пользователь имеет возможность создавать для себя дела, а пользователи с правами "Администратор" и "Супервизор" имеют возможность создавать дела для других сотрудников.

Визуально механизм представлен в виде панели со списком дел, интегрированной в главное окно приложения. При входе пользователя в систему и наличии у последнего зарегистрированных незавершенных дел, панель со списком дел будет автоматически активизирована. Таким образом, текущие дела будут всегда перед глазами и ими легко можно будет управлять.

Каждое дело закреплено за своим исполнителем, имеет признак "Важное/Стандартное", а также индикатор прогресса, с помощью которого можно оценить глубину его проработки. Пользователь имеет возможность выставить приоритеты дел с помощью признака важности, либо очередности. Когда дело выполнено полностью, его можно завершить, т.е. перевести в состояние архивного. В момент завершения дела - автоматически фиксируется время его завершения.

По умолчанию те дела, которые завершены в течение рабочего дня, будут видны в общем списке дел с признаком "Завершено" до конца рабочего дня. Это позволяет видеть общую картину прогресса.

Панель "Список дел" может быть принудительно закрыта, если данный функционал окажется неустраивающим.

Интеграция с 1С:Предприятие 8

RegionSoft CRM, начиная с редакции Professional, имеет 2 варианта интеграции с программными решениями 1С:Предприятие 8:

1. Полуавтоматический вариант
2. Автоматический вариант

Полуавтоматический вариант интеграции позволяет:

- производить выгрузки данных из журналов RegionSoft CRM в формат RegionSoft XML 2.1 и загружать их в 1С:Предприятие с помощью внешней обработки, которая поставляется в составе дистрибутива RegionSoft CRM.
- Производить загрузки данных в RegionSoft CRM из типовых выгрузок 1С:Предприятие 8 в формат XML.

Автоматический вариант интеграции позволяет выполнять те же операции, а также обеспечивать дополнительную бизнес-логику, но без участия человека. Автоматический вариант может быть настроен двумя способами:

- С помощью конфигуратора RegionSoft CRM
- С помощью RegionSoft Application Server – сервера сценариев, предназначенного для выполнения автоматических операций с базами данных RegionSoft CRM (поставляется отдельно)

В общем случае при настройке интеграции может быть организован обмен следующими данными:

- Счета
- Накладные
- Акты выполненных работ
- Номенклатура
- Контрагенты
- Банковские реквизиты контрагентов

- Юридические лица
- Банковские реквизиты юридических лиц
- Пользователи
- Контактные лица контрагентов
- Оплаты

Следует отметить, что использование RegionSoft Application Server позволяет организовать интеграцию в нерабочее время, например, ежедневно в 02:00 ночи. RegionSoft Application Server обычно устанавливается на сервер с базой данных в качестве службы, что позволяет ему иметь доступ к данным и выполнять регламентные операции круглосуточно. Кроме того, в этом случае для обеспечения обмена данными не требуется запущенных рабочих станций, в отличие от варианта интеграции с помощью конфигуратора.

Рекомендации и детальная информация об интеграции с 1С:Предприятие 8 содержится в регламенте взаимодействия RegionSoft CRM с 1С:Предприятие 8, который можно скачать с сайта <http://www.regionsoft.ru>.

Персонализированная рассылка E-Mail

С помощью RegionSoft CRM в редакциях Professional и Enterprise можно отправлять персонализированные E-Mail. Персонализация E-Mail означает, что при массовой рассылке в единый шаблон для всех получателей можно включить макросы, определяющие индивидуализацию письма. При отправке данного письма вместо макросов будут "подставлены" персональные данные получателя и письмо будет выглядеть индивидуальным.

Чтобы организовать персонализированную рассылку, необходимо выполнить следующие шаги:

- Настроить шаблон письма с помощью конструктора
- Сделать выборку клиентов для рассылки (установить маркеры в главном окне приложения)
- Войти в групповую обработку (Ctrl+G)
- В настройке параметров письма выбрать шаблон для персонализированной рассылки
- Запустить обработку

Пример тела письма с макросами:

"[ОБРАЩЕНИЕ] [ИМЯ] [ОТЧЕСТВО]!"

Результирующее тело письма:

"Уважаемый Владимир Сергеевич!"

Чтобы обращение в результате обработки шаблона было правильным, необходимо указать, как нужно обращаться к пользователю. Это настраивается в свойствах карточки контактного лица карточки клиента. Также следует привязать адрес электронной почты, подписанный на рассылку, к контактному лицу. В случае, если E-Mail не привязан к контактному лицу, персонализация для него будет невозможна.

Отправка E-Mail в формате HTML

RegionSoft CRM в редакциях Professional и Enterprise имеет возможность отправлять E-Mail как в формате plain-текст (простой текст), так и в формате HTML. Отправка E-Mail в формате HTML более сложна с точки зрения подготовки, однако может быть более эффективной в плане достижения результата благодаря возможностям структурирования документа, его яркой расцветки и использованию картинок.

Чтобы отправить письмо в HTML-формате, необходимо подготовить HTML-шаблон. В качестве HTML-шаблона может выступать обычный html-файл. В механизме групповой обработки перейдите во вкладку "E-Mail", установите флаги "Отправить E-Mail" и "HTML-формат", прикрепите HTML-шаблон, запустите обработку.

Основным вопросом, влияющим на качество доставки писем получателям и их отображение на клиентских машинах, является способ вложения картинок. RegionSoft CRM поддерживает 2 способа вложения картинок:

- Способ 1: Прямая адресация с помощью html-ссылки (рекомендуемый способ)

- Способ 2: CID

Способ 1: Прямая адресация позволяет не отправлять картинки в теле письма, а указывать ссылку на них. В этом случае размер письма может быть значительно снижен, скорость рассылки будет увеличена, а отображение письма на стороне почтовых клиентов адресатов будет правильным с большей степенью вероятности. Пример тега:

Способ 2: CID позволяет передавать картинки в виде вложений к письму и подключать их к HTML-шаблону. Подключение происходит с помощью замены пути к файлу следующей конструкцией тега:

Главным недостатком способа CID является недостаточная поддержка данной технологии некоторыми почтовыми клиентами. Кроме того, объем отправляемых писем увеличен по отношению к варианту 2.

Воронка продаж

RegionSoft CRM во всех редакциях позволяет собирать и строить воронку продаж, являющуюся эффективным инструментом анализа и планирования продаж. Система позволяет настроить неограниченное количество профилей воронки.

Процедура настройки воронки продаж:

1. Определить типы продаж, которые будут использоваться для анализа. Например, это могут быть прямые продажи, продажи через дилеров, переводы от конкурентов. Для каждого типа продаж настраивается свой профиль воронки, который будет настроен на следующем шаге.
2. Определить этапы продаж для каждого профиля воронки, например:
 - Холодный звонок
 - Выход на лицо, принимающее решение
 - Встреча
 - Коммерческое предложение
 - Договор
 - Оплата
 - Повторная продажа

Настройка профилей воронок происходит в разделе "Администрирование – Настройка профилей воронки продаж".

Необходимо понимать, что важным моментом в анализе процесса продаж является определение коэффициента пропускной способности каждого этапа воронки продаж. Высокая пропускная способность этапа говорит о высокоэффективной работе на этом этапе. Зная коэффициенты каждого этапа, довольно легко получить общий коэффициент процесса продаж (произведение коэффициентов этапов), с помощью которого становится возможным планирование продаж.

Например, на первом этапе воронки (Холодный звонок) производится прозвон по 5000 потенциальным клиентам, а до этапа "Оплата" доходит 75 клиентов из числа обработанных на первом этапе. В таком случае общий коэффициент процесса продажи можно рассчитать так:

$$K = 75 / 5000 = 0.015$$

Зная общий коэффициент, возможно планировать результат. Например, зная среднее время протекания процесса продажи (к примеру 20 дней) и количество клиентов, обработанных на первом этапе, мы можем спрогнозировать от какого количества клиентов нам стоит ожидать оплату через 20 дней:

$$\text{ОПЛ} = \text{Этап1} * K, \text{ где:}$$

ОПЛ – количество клиентов на этапе оплаты;

Этап1 – количество клиентов на первом этапе (Холодные звонки).

При этом можно также предположить, что увеличив количество холодных звонков на 25%, мы также увеличим количество клиентов на этапе “Оплата” на 25%. Просчитав ориентировочное увеличение дохода, мы можем получить бюджет дополнительного дохода, часть из которого будет инвестирована в найм новых телемаркетологов.

Помимо этого, воронка продаж помогает определить “проблемные места” в процессе продаж, влияющие на конечный результат. Этими “проблемными местами” может быть некомпетентность сотрудников, сложность достижения результата на каком-то из этапов. Для увеличения общего объема продаж в этом случае требуется целевое воздействие на это “проблемное место”, например замена или повышение квалификации сотрудника, пересмотр методики достижения результата на каком-либо этапе.

Исходными данными для построения воронки продаж являются переходы между этапами разработки, которые фиксируются в момент регистрации истории взаимоотношений. Анализ воронки продаж позволяет оценить пропускную способность всех этапов воронки, точно воздействуя на слабые этапы, увеличивая эффективность всего процесса продажи в целом.

Настройка внешнего вида главной таблицы

Внешний вид главной таблицы может быть настроен индивидуально для каждого пользователя. Могут быть настроены следующие параметры:

- Отображаемые колонки таблицы
- Порядок следования колонок в таблице
- Тип сортировки таблицы
- Колонка, по которой производится сортировка

Параметры настройки сохраняются индивидуально для каждого пользователя при выходе из приложения и восстанавливаются при очередном входе. В любой момент пользователь имеет возможность сбросить настройку к варианту "по умолчанию".

Для настройки внешнего вида главной таблицы войдите в контекстное меню главной таблицы и выберите пункт меню "Настройка вида главной таблицы".

Механизм скидок в счетах

В механизм счетов полностью интегрированы следующие возможности формирования цены:

- Механизм спецпредложений
- Система скидок
- Фиксированная цена для определенных номенклатурных позиций
- Оперативная скидка

Если для клиента настроено спецпредложение, то при подготовке счета менеджер не может изменять никакие цены, а может оперировать только количеством товара. (см. раздел “Система спецпредложений” руководства пользователя)

При настроенной системе скидок, в процессе подготовки счета и пересчете цен с учетом скидок, система будет предлагать установить стандартную скидку в соответствии с настроенной политикой (например 3% при сумме счета от 50 000.00, 5% при сумме счета от 100 000.00 и т.д.). Однако менеджер может отказаться от предложенного системой размера стандартной скидки и установить свою. (см. раздел “Система скидок” руководства пользователя)

В справочнике номенклатуры возможно установить параметр “Скидка запрещена”. В таком случае к товару и услугам с таким признаком не будут применяться никакие правила предоставления скидок. Такие

позиции можно выставить только с фиксированной базовой ценой, зарегистрированной в справочнике номенклатуры.

Оперативную скидку может предоставить на счет менеджер в любом размере, если для клиента отсутствуют спецпредложения и номенклатурные позиции в счете не имеют признака фиксированной цены.

Интеграция со Skype

В RegionSoft CRM в редакциях Professional и Enterprise возможно осуществлять исходящие звонки через Skype прямо из интерфейса программы. Для этого не требуется каких-либо дополнительных настроек программы. Система позволяет осуществлять голосовые звонки на мобильные и стационарные телефоны, абонентам Skype, а также видеозвонки абонентам Skype.

В карточке клиента и карточке контактных лиц, рядом с номером телефона или логином Skype располагается иконка Skype. При нажатии на последнюю происходит автоматическое соединение со Skype под учетной записью текущего пользователя Skype и выполняется звонок.

Если во время инициализации звонка Skype еще не запущен, то он запустится автоматически. Можно настроить таймаут, в течение которого система будет ожидать загрузки Skype. Если в течение таймаута ответа от Skype не получено, инициализация звонка будет отменена.

После завершения разговора RegionSoft CRM генерирует событие “Исход. звонок” и фиксирует в нем номер, по которому был осуществлен звонок и его длительность. Событие не будет зарегистрировано, если абонент не снимет трубку, либо длительность разговора будет менее заданного значения.

Тип события, которое регистрируется в истории при успешном звонке, может быть изменено на любое другое. Для настройки дополнительных параметров интеграции со Skype следует обратиться к разделу “Настройки – Параметры - Телефония” главного меню программы.

Интеграция с SIP-клиентом

В RegionSoft CRM в редакциях Professional и Enterprise возможно осуществлять исходящие звонки через SIP-клиент, установленный по умолчанию на вашем ПК, прямо из интерфейса программы. Для обеспечения звонков через SIP-клиент требуется включить данный функционал в разделе “Настройки – Параметры - Телефония” главного меню программы.

При нажатии на значек телефонной гарнитуры, располагающийся рядом с полем регистрации телефонного номера в карточке клиента, либо в карточке контактного лица, будет активирован SIP-клиент. Набор номера и соединение с вызываемым абонентом будут произведены автоматически.

Настройка интеграции позволяет передавать SIP-клиенту дополнительные параметры во время его инициализации. Эти параметры могут быть установлены в разделе “Настройки – Параметры - Телефония” главного меню программы.

Процессные задачи

В механизме управления бизнес-процессами, который доступен в RegionSoft CRM в редакциях Professional и Enterprise, существует возможность генерировать процессные задачи в момент перехода к этапам бизнес-процесса.

Процессная задача может работать по двум логическим схемам:

- Стандартная задача-напоминание
- Задача с ожиданием

Если установлена стандартная задача-напоминание, то ее логика ничем не будет отличаться от обычной задачи-напоминания. В момент перехода бизнес-процесса к определенному этапу, ответственному за этап будет автоматически назначена задача, которая встанет в его календарный план.

Если установлена задача с ожиданием, то в момент перехода бизнес-процесса к определенному этапу, ответственному за этап будет автоматически назначена задача, которая также встанет в его календарный план. При этом бизнес-процесс перейдет в состояние ожидания и будет приостановлен до момента завершения задачи. После завершения задачи менеджер будет переведен в этап бизнес-процесса, где также должен произвести его завершение. После завершения этапа задача уйдет в историю, а бизнес-процесс будет продолжен.

Печать почтовых конвертов

RegionSoft CRM позволяет быстро подготавливать почтовые конверты для организации рассылок. Для распечатки конвертов необходимо отметить (установить маркер – клавиша “Пробел”) в главной форме программы необходимых клиентов, после чего воспользоваться контекстным меню главного окна “Распечатать почтовые конверты”. Если клиенты не будут отмечены, то будут распечатаны конверты для всех клиентов с учетом текущего фильтра.

При подготовке конвертов в качестве адресов получателя будут использованы почтовые адреса и индексы, а в качестве адреса отправителя – фактический адрес и почтовый индекс, зарегистрированные в константах предприятия по умолчанию.

Благодарим Вас за использование RegionSoftCRM – мощного и эффективного инструмента для управления бизнесом!

Алексей Суриков,
Генеральный директор
RegionSoft Developer Studio

