



CRM-система «ПАРУС - Менеджмент і маркетинг»

Мельник Надія

МНД - 41

Теорія CRM (Customer Relationship Management - управління взаєминами з клієнтами)

CRM являє собою стратегію компанії, спрямовану на розуміння поведінки клієнтів з метою підвищення рівня утримання та задоволеності найбільш прибуткових з них, при одночасному зниженні витрат і збільшенні ефективності взаємодії з клієнтом.

CRM система це інструмент автоматизації CRM-стратегії, що об'єднує в єдиний інформаційний простір взаємопов'язані бізнес-процеси основних підрозділів компанії по роботі з клієнтами:

- продаж
- маркетинг
- управління та аналіз
- обслуговування і підтримка клієнтів



CRM-система "ПАРУС - Менеджмент і маркетинг".

Загальна інформація



- "Менеджмент і Маркетинг" є простим багатофункціональним коробковим CRM-рішенням і являє собою самостійний модуль у складі комплексної системи автоматизації малим і середнім бізнесом "Парус - Підприємство 7.40".
- Продукт орієнтований на компанії, які працюють у сфері надання послуг, торгівлі, виробництва та сервісного обслуговування.
- Простота і гнучкість налаштування інтерфейсу дозволяють застосовувати CRM-систему в різних галузях бізнесу, а також адаптувати її під вимоги Замовника без додаткового програмування.

Схема работы CRM-системы "ПАРУС - Менеджмент і маркетинг"



- *Примітка:* АТС - офісна телефонна станція

Базова конфігурація дозволяє автоматизувати задачі:

- ведення єдиної структурованої бази клієнтів, потенційних клієнтів, партнерів та інших контрагентів;
- ведення історії взаємин з контрагентами;
- обліку договірних відносин;
- обслуговування і підтримки клієнтів;
- обліку клубних і бонусних систем;
- планування і обліку продажів (воронка продажів);
- обліку заявок від клієнтів і їх поетапне виконання;
- врахування маркетингових заходів і акцій;
- обліку завантаження персоналу;
- ведення проектів;
- реєстрації та адресного розподілу вхідних дзвінків і звернень;
- маркетингових досліджень і опитувань;
- формування звітності та аналізу даних;
- взаємодії з бухгалтерськими системами, поштовими клієнтами, контакт-центрами, інтернет-сайтами, контрольно-пропускними системами офісу (зв'язок з журналом обліку робочого часу співробітників), офісними АТС і Pocket PC і ін.

Існує кілька галузевих конфігурацій системи:

- для автобізнесу та автосервісу;
- для гарантійних і сервісних центрів;
- для торгових компаній;
- для виробничих компаній, в т.ч.: поліграфія, дрібносерійне виробництво під замовлення та ін;
- для рекламних служб і агентств;
- для передплатних агентств та видавництв;
- для організаторів маркетингових заходів;
- для консалтингових компаній;
- для HR-департаментів (в комплексі з модулем "Парус - Персонал");
- для туристичних агентств та агентств ділового туризму;
- для організації бізнесу компаній сфери послуг.

Основні функції системи

1. **Збір і обробка інформації про контрагентів** (клієнтів, потенційних клієнтів, партнерів, конкурентів та ін.) у єдиній базі даних.
2. **Автоматизація роботи менеджерів:**
 - доступ до єдиної бази даних про клієнтів;
 - засіб для планування своєї діяльності (графік роботи по днях, планування контактів);
 - засіб для розсилання рекламної інформації зацікавленим організаціям;
 - документальне оформлення угод;
 - контроль надходження оплати за товари і послуги від клієнтів на розрахунковий рахунок компанії;
 - інструмент для швидкої побудови звітів і проведення аналізу своєї роботи для керівництва.
3. **Контроль і аналіз роботи менеджерів по збуту й обслуговуванню клієнтів, аналіз результативності діяльності компанії:** оперативне надання інформації про обсяги і структуру продажів компанії, про внесок кожного менеджера в ці показники. Можна зробити **аналіз структури клієнтів за різними критеріями** (наприклад, за галузевою приналежністю, за сегментом ринку та ін.).
4. **Збір і обробка інформації для ведення маркетингової діяльності компанії.**
 - Облік проведених **маркетингових заходів** (акцій, семінарів, участі у виставках, презентаціях та ін.). Також ведеться інформація про учасників заходу, використовуваних матеріалах, а також є можливість вести облік витрат і доходів кожного проведеного заходу.
 - Аналіз зворотної реакції від використання того чи іншого **реklamного носія, проведення маркетингового заходу** – через фіксацію в картках вхідних звернень з боку потенційних клієнтів.
 - Оцінка результативності проведення **цінових та іміджевих акцій** (аналіз змін обсягів продажів товарів і послуг на періоди проведення акцій, визначення ефекту від їхнього проведення).
 - Аналіз причин відмовлень від придбання товарів і послуг, причин розриву співробітництва.
 - **Аналіз якості товарів і послуг.** У розділі «Журнал обліку рекламацій» є можливість фіксувати рекламації (претензії) на якість виготовленої продукції, реалізованих товарів і наданих послуг. Рекламації може вносити будь-який співробітник компанії (секретар, менеджер, директор), що одержав подібну інформацію.

Послідовність роботи в модулі “Менеджмент і маркетинг”

1. Заповнення довідників модуля: Загальні поняття; Типи документів; Організації; МОЛ (матеріально-відповідальні особи); Номенклатура товарів і послуг; Персони (співробітники, потенційні клієнти).
 2. Заповнення і одержання необхідної інформації з журналу обліку робочого часу.
 3. Заповнення журналу звернень (телефоні дзвінки, пряме або письмове звернення).
 4. Заповнення розділу «Маркетингові акції».
 5. Заповнення розділу «Маркетинг та збут».
- По **4 і 5 пунктам**, при необхідності, можна одержувати документи – договори, рахунки, накладні, акти приймання робіт та ін.
 - Вся інформація, внесена в **п.1-3** акумулюється в розділі «Клієнти і потенційні клієнти». Звідси можна одержувати звіти по організаціях, окремим клієнтам, окремим менеджером.
 - Є можливість одержання звітів по всіх розділах системи в шаблонах додатка **MS Excel**, доступних для редагування.
 - У всіх модулях пакета використовуються інструментальні кнопки з характерними для *Windows* позначками і функціями, а головні вікна розділів мають форму подібну до вікна програми *Провідник* - ліворуч панель з папками, праворуч таблиці з умістом виділеної папки.

1. Підготовка системи до роботи. Заповнення довідників.

❖ Довідник - будь-яке сховище інформації, в якому зберігаються допоміжні відомості.

1. Налаштування довідника «Найменування і курси валют»

Довідник "Назви і курси валют" служить для **реєстрації валют**, використовуваних в облікових операціях, а також для зберігання історії зміни курсів зареєстрованих валют по відношенню до базової валюти (наприклад, до гривні). Система дозволяє вести облік як фінансових, так і матеріальних засобів у різних валютах.

Словари -> Наименования и курсы валют

Названия валют				
Код	Наименование	Дробная единица	Код ISO	Вид
820	Гривна	копейка	UAH	Базовая
048	Доллар	цент	USD	

История изменения курса: "UAH (820)"			
Дата	За ...	Эквивалент	Код эквив.
01.01.1990	1.0000	1.0000	820 (UAH)

- Добавить INS
- Разножить F2
- Изменить F8
- Удалить DEL
- Пометить
- Снять полноту
- Использовать пометку
- Обновить CTRL+F5

Добавление курса

Дата изменения курса: 25.04.2001

1.0000 USD = 5.3000 UAH

Записать Отменить ?

1. Підготовка системи до роботи. Заповнення довідників.

2. Налаштування довідника «Одиниці виміру».

Інформація, що зберігається в довіднику "Одиниці виміру" призначена для зберігання переліку **одиниць вимірювання та видів упаковок товарів і послуг**, які використовуються в Системі.

Словари -> Единицы измерения

Единицы измерения

Список единиц измерения

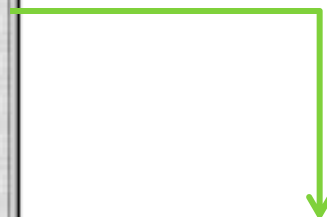
Мнемикод	Наименование	Базовая	(производные)	За ... (Базовые)
Уп 1000шт.	упаковка 1000 шт	штука	1.000	1.000.000
Уп 10шт	Уп 10шт	штука	1.000	10.000
Уп 5000шт.	упаковка 5000 шт	штука	1.000	5.000.000
кг	килограмм			

Производные единицы измерения

Мнемикод	(Производные)	За ... (Базовые)
пачка0,5кг	1.000	0
ящик10кг	1.000	10
ящик20кг	1.000	20

Контекстне меню:

- Добавить INS
- Размножить F2
- Исправить F8
- Удалить DEL
- Помнить
- Отменить
- Изменить панель
- Обновить CTRL+F5
- Печать F4



Единицы измерения: Добавление

Наименование ЕИ: Пачка на 0.5 кг

Мнемикод: пачка0,5кг

Производная от: кг

За: 1.0000

Базовых единиц: 0.5000

Соотношение единиц постоянно

Тара Записать Отменить ?

1. Підготовка системи до роботи. Заповнення довідників.

3. Налаштування довідника «Номенклатура товарів і послуг»

Довідник "Номенклатура товарів і послуг" призначений для зберігання та використання інформації про товари і послуги, які є предметом співпраці Вашої організації зі сторонніми підприємствами, а також для зберігання історії цін на ці товари / послуги.

Словари -> Номенклатор товаров и услуг

- 1) Завести в номенклатурі розділи товарів, відповідно існуючим категоріям товарів (наприклад, «Поліграфія», «Сувеніри», «Прапори» та «Послуги»);
- 2) Створити номенклатурні позиції, відповідно до існуючих;
- 3) Ввести ціни реалізації на зазначені номенклатурні позиції

Номенклатурная позиция: Добавление

Основные данные | Дополнительные данные

Номенклатура
Тип номенклатурной позиции: Товар

Код ТМЦ: Лист-ка А4

Наименование: Листовка А4

Параметры
Единица измерения: уп1000шт
Дополнительная единица измерения:
Кoeffициент пересчета:
Группа товаров:
Артикул (заводской номер):
Штрих-код:
 Доступна в товарном блоке Партионный учет

Сохранить Записать Отменить ?

Якщо для номенклатурної одиниці був вказаний тип номенклатурної позиції - **Товар**, то ця форма буде мати наступний вигляд:

Цена реализации: Добавление

ТМЦ

Дата: 14.01.2011 Упаковка: пачка

Код валюты: Тариф: основной тар

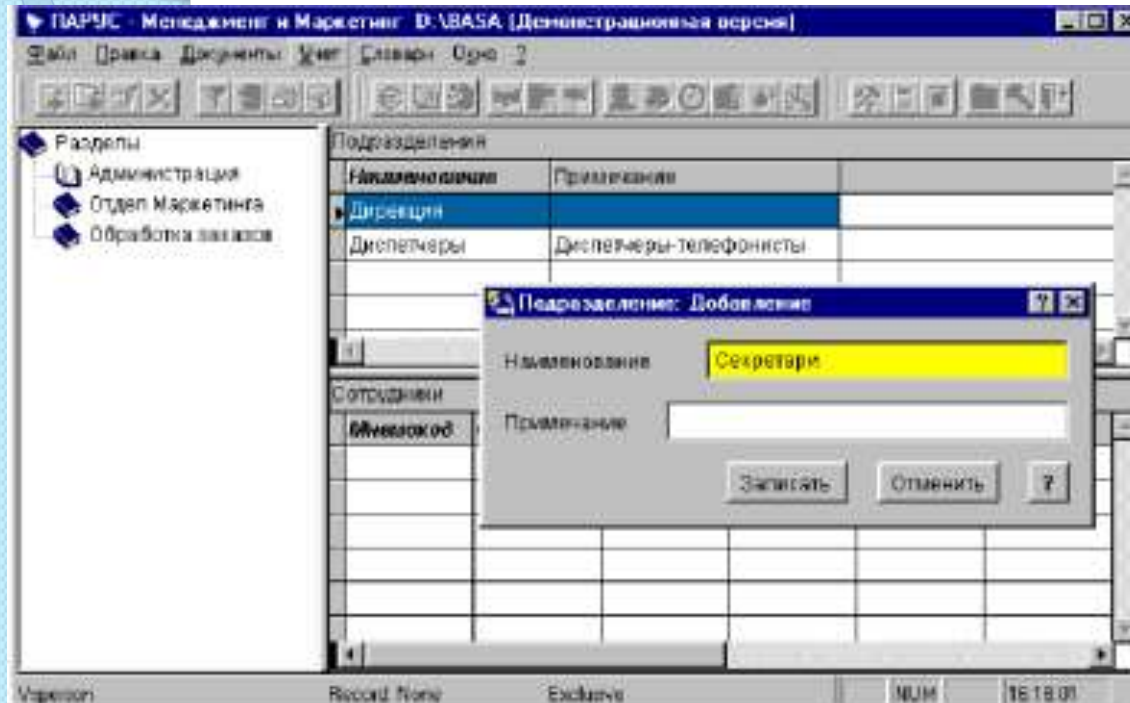
Себестоимость
Метод расчета: Вручную
Себестоимость:
Цена реализации
Цена в валюте:
Цена:
Формула:
Примечание:
Записать Отменить ?

1. Підготовка системи до роботи. Заповнення довідників.

4. Налаштування довідника «Співробітники».

Словник "Співробітники" призначений для зберігання, відображення та використання інформації про співробітників Вашої організації.

Словари -> Персоны -> Сотрудники



Мнемокод	Федорчук			
Фамилия	Федорчук			
Имя	Марина			
Отчество	Владимировна			
Документ	Паспорт	Номер	МН	230236
Выдан	Железнодорожным РУ ГУ МВД г.Симферополя			
Дата выдачи	14.02.1995	Категория		
Адрес	г.Киев, ул. Ппанерская, 45, кв.235			
Телефон	044	5336966	Дата рождения	12.09.1986
Каталог в графиках	Диспетчеры			
Организация				

5. Работа з довідником «Контактні особи».

Словники "Контактні особи" призначений для зберігання, відображення і використання інформації про контактних осіб (гості, клієнти, партнери і т.д.) і кандидатах поступити на роботу в компанію.

Словари -> Персоны -> Контактные лица

2. Розділ «Журнал обліку робочого часу»

- Дозволяє вести **графік робочого часу** співробітників, що дає можливість раціонально використати робочий час.
- Дозволяє відстежувати **кількість відпрацьованого часу** в офісі або на виїзді у клієнта, а також характер виконаних співробітником робіт.
- Для **планування завантаження співробітників**.
- За допомогою функції «**Отбор**» є можливість знайти інформацію про працівника, про наявність його на робочому місці в певний час, про наявність будь-кого в фірмі в заданих рамках терміну, та багато іншого.

Учет -> Журнал учета рабочего времени

The screenshot displays the 'ПАРУС' software interface. The main window is titled 'Журнал учета рабочего времени' (Time Accounting Journal). It features a table with columns for 'Дата' (Date), 'Специалист' (Specialist), 'Особая оп.' (Special Option), and 'Примечание' (Remarks). The table contains two entries for the date 15.09.2001: one for 'Ильин' and one for 'Перова'. Below the table is a 'График работы, общее время 09:10:00' (Work Schedule, total time 09:10:00) table with columns for 'Время "с"' (Time "from"), 'Время "по"' (Time "to"), 'Организация' (Organization), 'Содержание' (Content), 'В рамках' (Within), and 'Особая оп.' (Special Option). The schedule table shows three entries for 15.09.2001, all for '0 - ОФИС' (0 - OFFICE) with the content 'Работа в офисе' (Work in office). A 'Контакт: Добавление' (Contact: Add) dialog box is open, showing fields for 'Дата' (Date) from 15.09.2001 10:25:00 to 15.09.2001 14:15:00, 'Место работы' (Workplace) set to 'Клиент' (Client) with 'Ромикс' (Romix) selected, and 'В рамках обязательства' (Within obligation). A 'Графики: Условия отбора' (Schedules: Selection Conditions) dialog box is also open, showing 'Графики за период' (Schedules for period) from 12.09.2001 to 12.09.2001, 'Подразделение' (Department) set to 'Розанов' (Rozanov), and 'Специалист' (Specialist) set to 'Розанов' (Rozanov). The interface includes a menu bar with 'Файл', 'Правка', 'Документы', 'Учет', 'Словари', and 'Оформ.' (Format). The status bar at the bottom shows 'Record: 1/3', 'Exclusive', 'NUM', and '17:53:47'.

3. Розділ «Журнал обліку робочого часу»

- Призначений для роботи з записами, які містять **узагальнену інформацію про організації, з якими працює Ваша фірма**, а також про ті товари й послуги, які надаються цим організаціям.
- Розділ "Клієнти і потенційні клієнти" є генератором інформації, яка була зареєстрована через інші розділи Системи («Журнал звернень», «Журнал обліку робочого часу», «Маркетингові акції», «Маркетинг і Збут»). Але якщо в окремих розділах Системи ми бачимо окремі ділянки інформації в певному розрізі (в розрізі роботи конкретного співробітника, в розрізі звернень, що надійшли, в розрізі проведення маркетингових заходів та ін.), то в розділі "Клієнти і потенційні клієнти" ми бачимо зібрану з усіх цих розділів інформацію в розрізі певного контрагента.

Учет -> Клиенты и Потенциальные клиенты

The screenshot shows a software window titled "Клиенты и потенциальные клиенты". On the left is a navigation menu with items: "Разделы", "Автоматически созданные", "Клиенты по полиграфии", "Клиенты по сувенирам", "Обзор", "Партнеры", and "Переговоры". The main area is divided into two sections. The top section, "Организации", contains a table with columns: "Имя/код", "Задача", "Рек. номер", "Состояние", "Особая отметка", "Дата след.", "Примечание", "Код города", "Телефон", "Факс", and "Прочие телеф.". One row is highlighted, showing "Бюро" with "Разовый клиент" in the "Состояние" column, "044" in "Код города", "2983223" in "Телефон", and "2985311" and "2985300" in "Факс". The bottom section, "Обязательства", contains a table with columns: "Начало действия", "Окончание действия", "Вид обязательства", "Документ", "Ответственный", "Объект", "Обслуживает", and "Примечание". Two rows are visible, with the second one highlighted, showing dates "05.09.2001" and "12.09.2001", "макетирование" as the "Вид обязательства", "Ильин" as "Ответственный", and "Изготовление А5" as "Объект".

Имя/код	Задача	Рек. номер	Состояние	Особая отметка	Дата след.	Примечание	Код города	Телефон	Факс	Прочие телеф.
Бюро			Разовый клиент				044	2983223	2985311	2985300
Роммел										

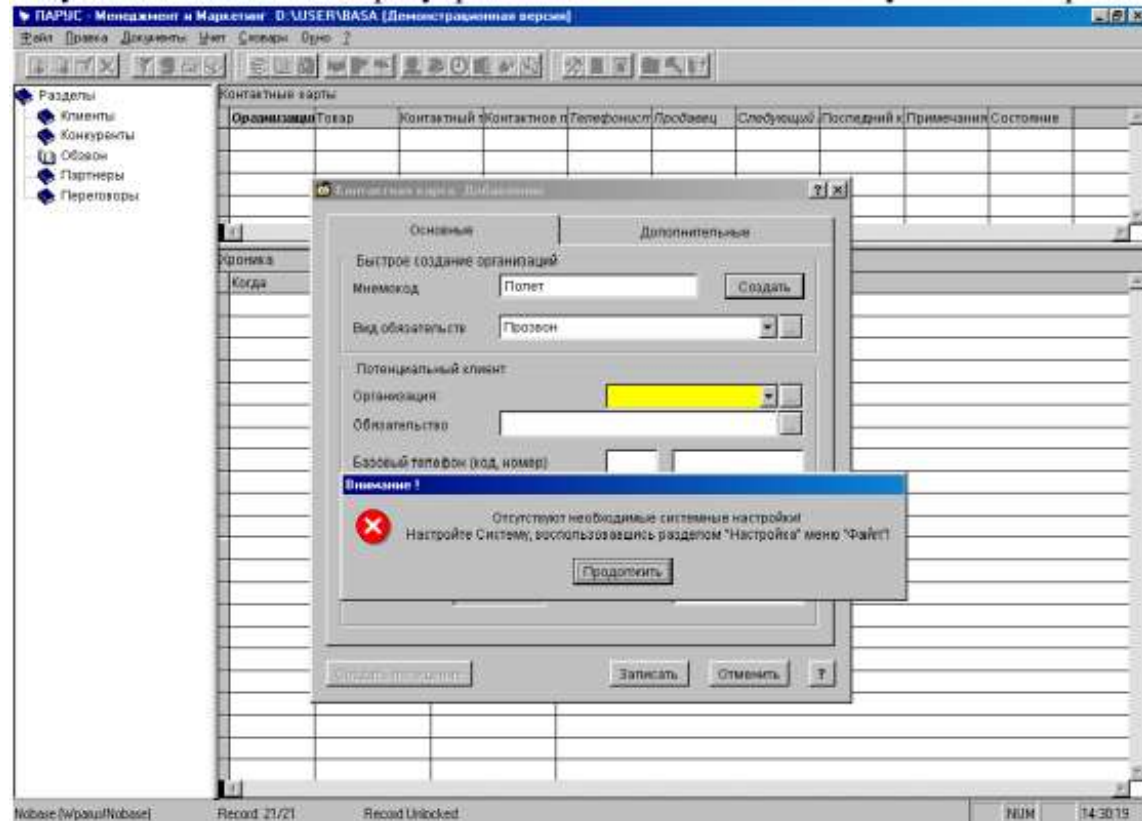
Начало действия	Окончание действия	Вид обязательства	Документ	Ответственный	Объект	Обслуживает	Примечание
13.09.2001	16.09.2001	Печать		Ильин	Изготовление А5	Ильин	
05.09.2001	12.09.2001	макетирование		Ильин	Изготовление А5	Ильин	

4. Розділ «Маркетинг і Збут»

- Призначений для організації роботи з потенційними клієнтами.
- Фіксуються попередні контакти, здійснюються адресні розсилки.
- Зазвичай з цим розділом працюють телефоністи, які працюють з первинною базою даних підприємств і організацій. Мета телефоніста: з'ясувати правильну контактну інформацію (адреса, телефон, адреса електронної пошти, ім'я та посаду потенційного замовника: клієнта, партнера, конкурента та ін.), а також налагодити первинний контакт і викликати інтерес (залежно від поставлених цілей).
- Якщо в компаніях немає спеціальних співробітників для налагодження первинних контактів з потенційними клієнтами по телефону, то заповненням цього розділу займаються безпосередньо менеджери з продажу і обслуговування.

Учет → Маркетинг и Сбыт

1. Введення інформації



4. Розділ «Маркетинг і Збут»

2. Розсилка електронною поштою.

Подготовка рассылки

Параметры доставки

Обрабатываемые записи: Текущая Все Помеченные

Дата: 18.01.2011 Планируемое время: 00:00

Тип: Электронная почта Приоритет: Нормальный

Учитывать все контактные лица по организации
 Не создавать записи с пустыми персонами
 Не создавать записи с пустой контактной информацией
 Переносить присоединенные файлы

Прочие данные

Ответственный: Петров П.П.

Категория адресата: [dropdown]

Особая отметка: [dropdown]

Начать Отменить ?



Рассылка

Тема: Скидка 20% на листовки

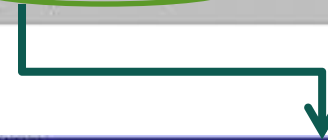
Сообщение: Предлагаем Вашему вниманию новую акцию. В течение трех летних месяцев цены на изготовление листовок снижены на 20%!!! Спешите!!!

Подписники: 1 / 1

полет polet@ukr.net

Делать отметку в Хронике
 Открыть сообщения

Отправить Отменить ?



Скидка 20% на листовки

От: market@praz.com.ua [praz.com.ua]

Кому: [recipient]

Копия: [recipient]

Секретарь: polet@ukr.net

Тема: Скидка 20% на листовки

Предлагаем Вашему вниманию новую акцию. В течение трех летних месяцев цены на изготовление листовок снижены на 20%!!! Спешите!!!

- Система інтегрована з поштовою програмою Outlook Express

4. Розділ «Маркетинг і Збут»

ПАРУС - Менеджмент и Маркетинг D:\Docs\StvParus_MM\Demo

Файл Правка Документы Учет Функции Словари Окно ?

Маркетинг и сбыт

- Разделы
 - Конкуренты
 - Маркетинг
 - Сбыт
 - Безперспективные
 - Запланированные контакты
 - Клиенты
 - Сервис

Контактные карты

Организация	Товар	Контактный телефон	Контактное лицо	Телефонист	Продавец	Следующий контакт	Последний контакт	Примечания
Стандарт	ПЕРЕГОВОРЫ	4885696	Людмила (сек)	Величко	Якункин	11.03.2003 00:	30.09.2003	
Стандарт	ПЕРЕГОВОРЫ	4885696	Людмила (сек)	Величко	Петров П.П.	22.10.2003 14:	30.09.2003	
Rareman		5554447	Оля Абрамова	Соболева		11.05.2003 00:	10.05.2003	
Аркадия	ПЕРЕГОВОРЫ	531 3787	Валерия	Соболева	Петров П.П.	01.10.2003 09:	01.10.2003	
Арган	Бумага А4-80		Алина	Захаров	Захаров	10.04.2003 09:	10.01.2003	Интерес бумага
Арган		(044)2386512	Алина	Соболева		15.01.2003		
Виола	ПЕРЕГОВОРЫ	2569874, 256	Паниковский	Величко		27.03.2003		

Хроника

Хроника по обязательству: Бумага А4-80 [Бумага А4-80]

Когда	Кто	Что	Как
08.01.2003	Соболева	Интерес бумага А4	Звонок клиента
08.01.2003	Захаров	выставил счет и повез на подпись договор	Выезд к клиенту
15.01.2003	Соболева	Информирование об Акции "13% скидки каждому 13-му клиенту"	Обзвон
23.06.2004	Петров П		
29.09.2004	Петров П		

Отобразить F6

Добавить INS5

Размножить F2

Исправить F8

Удалить DEL

Обновить CTRL+R

Подготовить рассылку

Создать посещение

Подготовка договора

Печать документа F4

Печать отчета SHIFT+F4

Дополнительные функции F12

Источники инцидирования контактов

Источник	Процент
Ассан	31%
Телемаркетинг	25%
пресса	19%
рассылка	13%
семинар	6%

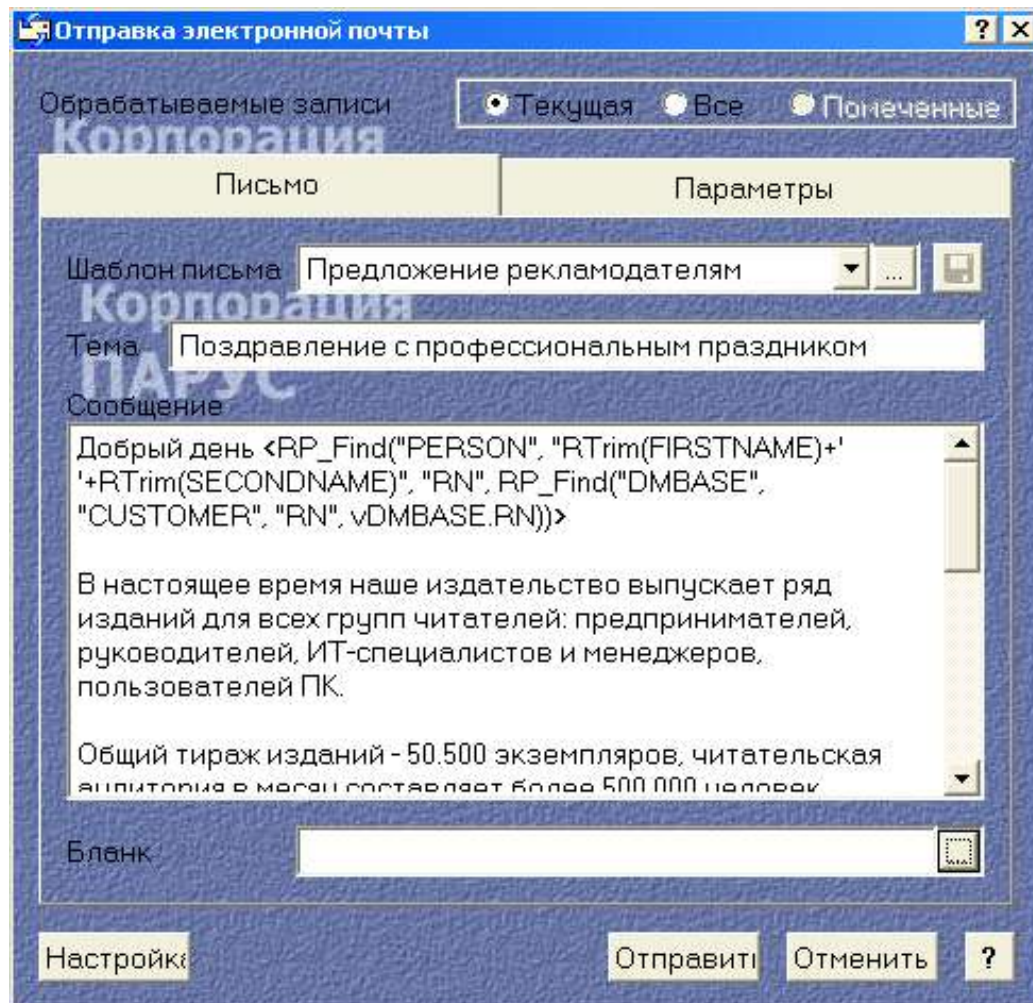
Источники инцидирования контактов

Источник	Количество контактов	Количество договоров
Ассан	~5.0	~5.0
Телемаркетинг	~4.0	~4.0
пресса	~2.0	~2.0
рассылка	~2.0	~2.0
семинар	~1.0	~1.0

5. Розділ «Журнал доставки»

- Дозволяє організувати розсилання і доставку поштою - електронною, звичайною, кур'єром, а також дозволяє друкувати листи, конверти, етикетки, завдання для відправки факсу, списки доставки, відображає вміст доставки.

Учет → Журнал доставки



6. Розділ «Журнал обліку звернень»

- Дозволяє організувати облік вхідних звернень клієнтів, що необхідно для зменшення ймовірності "втрати" звернення клієнта (партнера та ін.) З того чи іншого питання. З цим розділом в компанії зазвичай працюють секретарі та диспетчери, на яких в першу чергу виходять вхідні телефонні дзвінки.

Учет → Журнал учета обращений

The screenshot displays the 'ПАРС: Менеджмент и Маркетинг (Демонстрационная версия)' software interface. The main window shows a 'Журнал учета обращений' (Call Log) with columns for 'Принят' (Received), 'Содержание' (Content), and 'Исполнитель' (Executor). A call record is highlighted with a yellow background, showing the date and time '15.09.2001 13:54:31' and the name 'Федорчук'.

Overlaid on the main window is a detailed view of a call record titled 'Обращение: Исправление' (Call: Repair). This window is divided into two tabs: 'Обращение' (Call) and 'Исполнение' (Execution). The 'Обращение' tab contains the following information:

- Обращение: Поступило 10.03.2005 00:00:00, Приоритет 3
- Принял: Федорчук М.В.
- В адрес: Ильин С.К.

The 'Исполнение' tab contains the following information:

- Клиент: Регистрационный номер, Мнемкокод Ромикс, Контактное лицо Коновалов Д., Обязательство
- Содержание обращения: перезвонить по тел. 2236901
- Регистрация в хронике рабочего места

At the bottom of the 'Обращение: Исправление' window, there are buttons for 'Сохранить' (Save), navigation arrows, 'Записать' (Record), 'Отменить' (Cancel), and a help icon.

7. Розділ «Маркетингові заходи»

- Призначений для ведення та перегляду записів про різні заходи, які проводить Ваша організація.

Учет → Маркетинговые мероприятия

- Реєстр заходів (виставки, акції, презентації та ін.);
- Інформація про учасників (наших конкурентів);
- Реєстр матеріалів, які були використані на виставці (поліграфія та інші роздаткові матеріали);
- Реєстр витрат на участь та доходів від участі.

The screenshot shows a software window titled "Маркетинговое мероприятие: Добавление" (Marketing Event: Addition). The form contains the following fields:

- Наименование** (Name): REX-2010
- Тип мероприятия** (Event Type): Событийное (Event)
- Период проведения** (Period): с 13.12.2010 по 16.12.2010
- Ответственный** (Responsible): Мороз
- Затраты** (Expenses): [Empty field]
- Доходы** (Revenues): [Empty field]
- Код валюты** (Currency Code): [Empty field]
- Особая отметка** (Special Mark): [Empty field]
- Примечания** (Comments): [Empty text area]

At the bottom of the window, there are buttons for "Сохранить" (Save), "Записать" (Record), "Отменить" (Cancel), and a help icon.

7. Розділ «Маркетингові заходи»

ПАРУС - Менеджмент и Маркетинг D:\Docs\Isv\Parus_MM\Demo

Файл Правка Документы Учет Функции Словари Окно ?

Маркетинговые акции

Разделы

- Выставки
- Конференции
- Презентации
- Рассылка
- Реклама
- Семинары
- Тренинги
- Ценовые акции

Перечень мероприятий

Наименование	Дата начала	Дата окончания	Ответственный	Код валюты	Затраты	Доходы	Тип мероп.
Эффективные технологии управления клиентами	02.10.2003	02.10.2003	Фастовец	UAH	1300.0000	1752.0000	Событийно
Повышение лояльности клиентов	06.10.2003	06.10.2003	Фастовец	UAH	420.0000	6468.5000	Событийно
Управление персоналом	03.10.2003	03.10.2003	Фастовец	UAH	1750.0000	2131.0000	Событийно

Отобразить F6
 Добавить INS
 Размножить F2
 Исправить F8
 Удалить DEL
 Обновить CTRL+R
 Подготовить рассылку
 Печать документа F4
 Печать отчета SHIFT+F4

Участники

Наименование	Должность	Контактное лицо
Эталон Пак	Директор	Кузьменко И.Б.
Стандарт	Директор	Колесник
Rareman	Менеджер	Севастьянов М.П.
Аритис	Директор	Паниковский М.С.
Артан	Директор	Пупков С.А.
Виола	Менеджер	Рунов Ю.М.
Кульков Виктор		
Каталог 059	Директор	Сидоркин И.П.

Участники маркетинговой акции
 Медиа-план маркетинговых мероприятий

Медиа-план маркетинговых мероприятий за период 01.10.2003 - 30.10.2003 гг.

Наименование мероприятия	01.10.03	02.10.03	03.10.03	04.10.03	05.10.03	06.10.03	07.10.03	08.10.03	09.10.03	10.10.03	11.10.03	12.10.03	13.10.03	14.10.03	15.10.03	16.10.03	17.10.03	18.10.03	19.10.03	20.10.03	21.10.03		
Мир канцелярии 2003																							
Поздравление с 8 марта																							
Акция "Скидка клиентам 10%"																							
Бумага осенним ценам																							
Мир бумаги																							
Эффективные технологии управления клиентами																							
Повышение лояльности клиентов																							
Управление персоналом																							
Выставка REX																							
Выставка "Оперативная полиграфия"																							
Конференция полиграфистов																							
Рассылка новостей																							

Затраты	1300,00	420,00	1750,00
Доходы	1752,00	6468,50	2131,00

Печать документа

NUM 19:41:52

8. Розділ «Маркетингові дослідження»

- Призначений для роботи з різними видами **анкет і опитувальних листів**. У розділі фіксуються відповіді на запитання і думки клієнтів.

Учет → Маркетинговые исследования

9. Розділ «Журнал обліку рекламацій»

- Дозволяє **вести облік і аналіз рекламацій** (претензій), що надходять від клієнтів.
- Ведеться облік рекламацій за якістю: товарів, послуг, обслуговування, облік матеріалів по ремонту гарантійних товарів та обладнання, обслуговування рекламацій, виявлення неякісного товару та сервісу, а також можливість друкувати квитанції і структуру рекламацій у розрізі співробітників і товарів.

Учет → Журнал учета рекламаций

Иnstалляция: Добавление

Клиент: Виола

Товар: Изготовление листов А4

Серийный номер:

Дата инсталляции: 29.12.2010

Сборщик:

Состояние:

Особая отметка:

Примечания:

Сохранить | Записать | Отменить

10. Розділ «Документи»

- Ведеться **облік документів**, якими супроводжуються процеси **купівлі-продажу** товарів та надання послуг.
- Підрозділ "**Договірні Документи**" - дозволяє не тільки вести облік договорів, але і простежувати по кожному договором хід виконання робіт, терміни отримання платежів; призначений також для відображення інформації за замовленнями, рахунками та іншими документами, що відображають взаємодію з організаціями-клієнтами.
Договір - один з документів, що являє собою цінність як для ведення бухгалтерського обліку, так і для ведення податкового, управлінського обліку.
- Підрозділ "**Рахунки на оплату**" призначений для реєстрації вхідних рахунків на оплату, які виставляються зовнішніми постачальниками товарів; а також виписки та надання покупцям рахунків на оплату товару. У розділі можна виконати відпрацювання в обліку та підготовку документів за рахунками.
- Підрозділ "**Акти виконаних робіт**" призначений для реєстрації документів, що підтверджують виконання зобов'язань за договорами .

10. Розділ «Документи»

- Підрозділ "**Накладні на відпуск**" призначений для виписки накладних на відпуск товару зі складів, а також забезпечує:
 - ❖ Відпрацювання в товарному обліку відвантаження товарів;
 - ❖ Виписку рахунків на оплату на підставі однієї або декількох накладних на відпустку;
 - ❖ Виписку податкової накладної на підставі обраної накладної;
 - ❖ Виписку ордера на повернення товарів від покупців на підставі обраної накладної
- Підрозділ "**Вихідні податкові накладні**" призначений для виписки податкових накладних, що відображають поставки Вашої організації товарів і послуг стороннім споживачам (покупцям).
- Підрозділ "**Журнал платежів**" призначений для обліку платежів, що надходять від контрагентів, а також для внесення інформації про них у відповідні документи розділу "Договору".

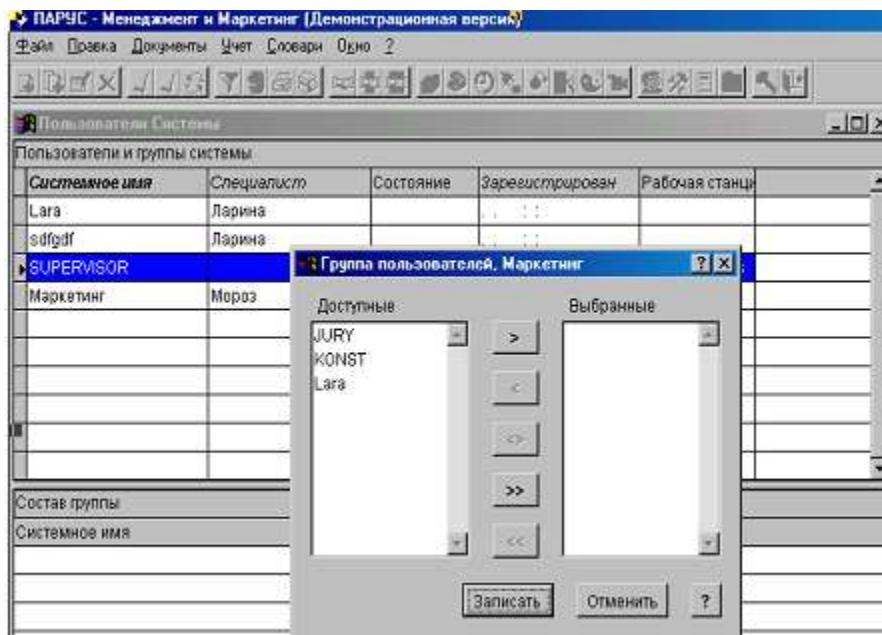
11. Розділ «Журнал сервісного обслуговування».

- Призначений для роботи з записами, що містять інформацію про **сплачене обслуговування клієнта** (так звані карти обслуговування). Крім зберігання інформації про організації, в яких проводиться обслуговування, в цьому розділі можна скласти план сервісного обслуговування клієнтів і фіксувати всі відвідування.

12. Адміністрування та службові функції Системи

Всі службові функції здійснюються у модулі «Адміністратор».

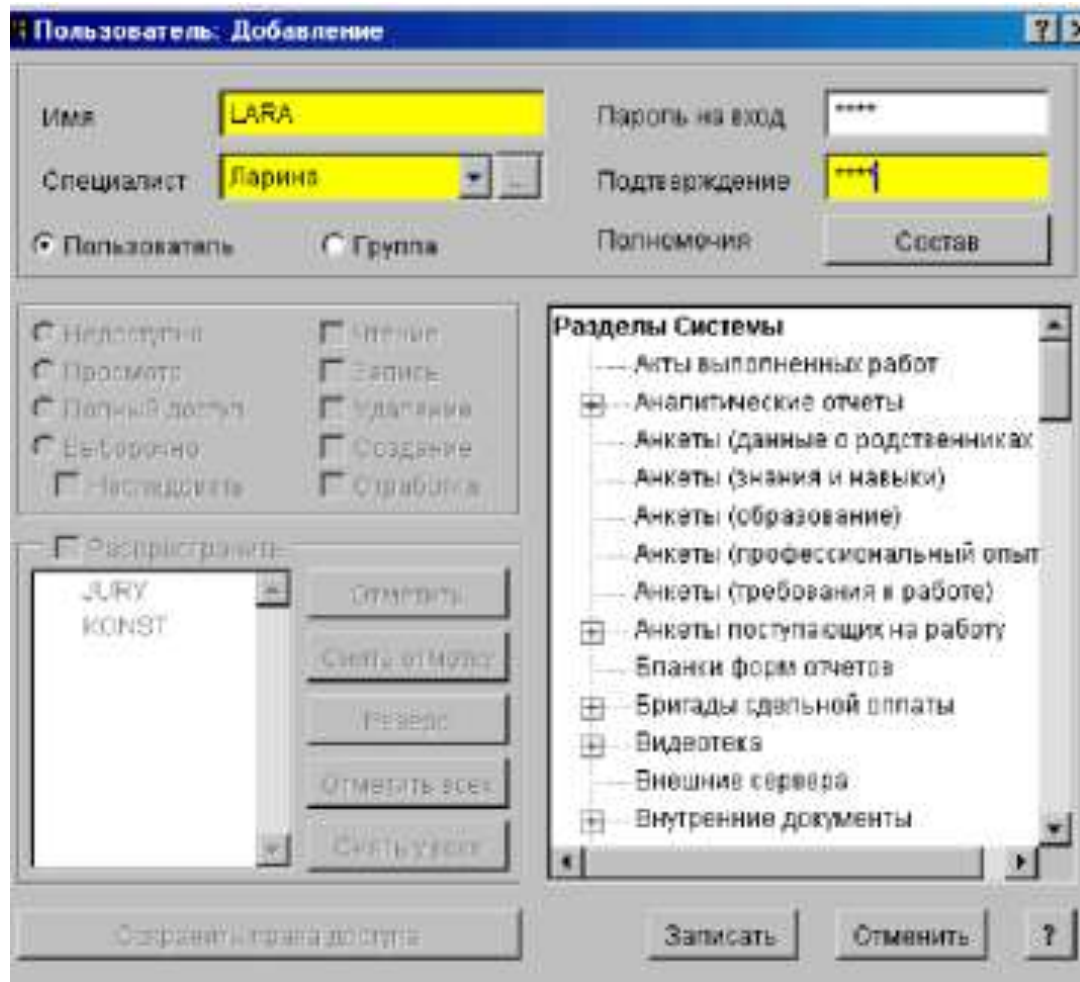
- ❑ Реєстрація користувачів Системи: **Файл** → **Карти пользователей Системы**
- ❑ Реєстрація груп користувачів (наприклад, за відділами)



12. Адміністрування та службові функції Системи

➤ Призначення прав доступу

Права доступу може встановлювати лише той користувач, який має повноваження Адміністратора Системи. Права доступу можна призначати, на відміну від прав Адміністратора Системи, - як окремому користувачеві, так і групі користувачів.



12. Адміністрування та службові функції Системи

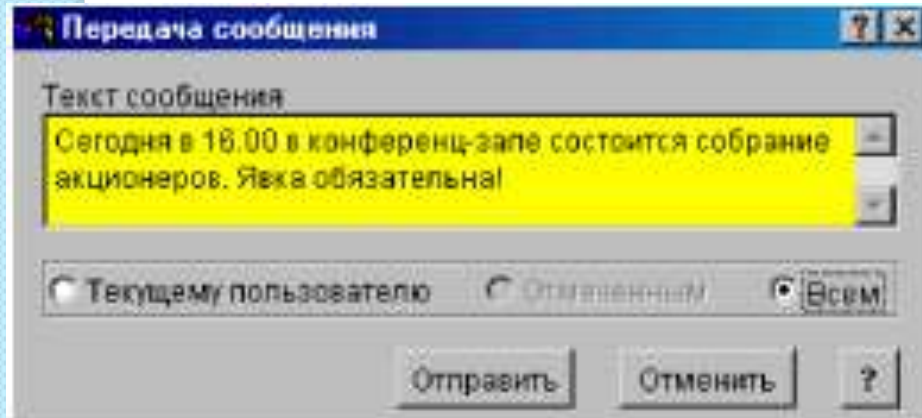
➤ Припинення роботи користувачів

Даний пункт контекстного меню активізується тільки в тому випадку, якщо користувач наділений правами Адміністратора Системи.

Ця функція використовується у випадку, коли Адміністратору необхідно припинити роботу користувачів, що працюють в мережі. Використовується ця функція також і у випадку некоректного виходу користувача з Системи, коли в карті користувачів Системи стан такого користувача відображається як "Працює", в той час як він уже припинив свою роботу.

➤ Передача повідомлень

Система дозволяє організувати передачу текстових повідомлень користувачам, працюючим з Системою в мережі.



При вході в Систему всім користувачам, яким було відправлене повідомлення, на екрані висвітиться вікно повідомлення наступного виду:



Переваги CRM-системи "Менеджмент і Маркетинг":

- не вимагає застосування сторонніх СУБД;
- розширені функції адміністрування системи;
- конкурентні ліцензії;
- гнучкість налаштування інтерфейсу;
- простота і ергономіка інтерфейсу;
- великий перелік функціональних розділів;
- сумісність з пакетами MS Office" і "Open Office";
- безшовна інтеграція з управлінським і бухгалтерським ПЗ;
- широкий спектр пакетів підтримки клієнтів;
- широка мережа представників в Україні з ліцензійного супроводження ПЗ;
- наявність навчального центру навчання та сертифікації користувачів Системи.

Результат застосування системи для керівництва фірми:

- Збільшення прибутковості підприємства за рахунок залучення нових клієнтів і значного зниження втрат існуючих клієнтів.
- Кількісний вимір ефективності роботи кожного співробітника і підрозділи в цілому.
- Ефективне використання персоналу компанії, розподіляючи між співробітниками обсяги і види робіт.
- Аналіз ефективності просування конкретного товару чи послуги.
- Виключення втрати інформації про клієнтів у результаті звільнення співробітників з компанії.