



Линейка CRM решений
компании Expert Systems

Информация о продуктах **Quick Sales & Sales Expert**

www.CRM-PARTNER.ru

Что такое CRM?



Аббревиатура

CRM – это Customer Relationship Management

CRM – это Управление Взаимодействием с Клиентами

Определение

CRM – это комплекс мер, направленных на повышение качества взаимодействия с клиентами – как со стороны компании в целом, так и со стороны каждого отдельного сотрудника. Правильно построенные взаимоотношения с клиентами является одним из ключевых преимуществ любой компании.

Для автоматизации и комплексного решения этих задач используются CRM-программы, которые облегчают и систематизируют такие процессы

Клиентоориентированный подход



Сохранение и приумножение клиентов

Основная задача CRM программ – сохранять и умело использовать любую информацию, имеющую отношение к клиентам компании



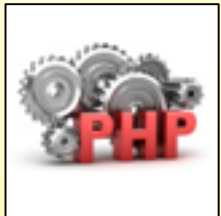
Все ходы записаны

Когда покупатель звонит и к нему сразу обращаются по имени и отчеству, когда точно помнят, что именно и когда он покупал, какие были сложности, помнят имена его коллег, директора, секретарей, когда ему помогают принять решение на основе длительных взаимных отношений – такой клиент всегда будет покупать именно у Вас, даже если где-то есть дешевле. Взаимодействие с клиентами – это ключевой аспект, на котором базируется будущее Вашего бизнеса

Возражения против использования CRM



- У нас есть Excel – нам его вполне хватает...
- Программа электронных таблиц Microsoft Excel не является программой, предназначенной для ведения клиентов, она дороже, в ней неудобно вести клиентов, историю взаимоотношений с ними, в ней нет модуля рассылки и обработки текстовых массивов



- Наши программисты разработают систему «под нас»...
- На разработку собственной системы могут уйти годы. К тому же, это не Ваш бизнес – очень трудно быстро создать удобную и надежную систему, не имея опыта, вам придется ее постоянно развивать и поддерживать



- В Вашей системе нет такой-то функции...
- Окей, но в любых системах нет чего-либо, ведь так? По соотношению «Цена / Качество» - мы лучшие на рынке



Сложности компаний, не имеющих CRM

Продавец

- ...работает в собственной базе и в случае увольнения «уводит» своих клиентов с собой
- ...диктует свои условия руководству, аргументируя это тем, что его клиенты работают не с компанией, а с человеком
- ...не знает, что делают другие продавцы
- ...задает клиентам вопросы, которые уже задавал месяц назад
- ...участвует в конфликтах из-за «дележки базы»



Компания

- ...не владеет историей взаимоотношений со своими клиентами
- ...тратит много времени на составление отчетности
- ...не знает, что происходит между клиентом и продавцом до наступления конфликта
- ...не отслеживает эффективность продавцов
- ...теряет клиентов, деньги и снижает темпы роста



У кого следует покупать CRM



Компания, которая разработала продукт должна:

- Давно присутствовать на российском рынке
- Обладать большим опытом разработки CRM
- Поддерживать пользователей с помощью партнерской сети, работающей во всех регионах страны



Продукт компании должен:

- Быть широко распространен на рынке
- Обладать хорошей репутацией
- Быть современным и постоянно развиваться
- Внедряться опытными специалистами



Клиент получает возможность:

- Ознакомиться с продуктом «вживую»
- Взять сетевую версию на тестирование
- Купить продукт у ближайшего партнера



Почему Expert Systems?

- Компания-разработчик должна быть известна
- Компания Expert Systems создана в 1994 году
- Компания должна обладать большим опытом разработки CRM
- Программа Sales Expert была разработана в 1997 году и стала первой CRM системой, разработанной российской компанией
- Продукты компании должны быть широко распространены
- Продуктами Expert Systems пользуются более 100 000 клиентов
- Компания должна иметь сеть партнеров или филиалов
- Expert Systems обладает широкой партнерской сетью
- Продукт должен постоянно развиваться
- За последние годы был выпущен ряд новых релизов и добавлено множество новых функций

Готовые решения Expert Systems



Идеальный вариант
для тех, кто ведет
клиентскую базу в Excel

И



Вариант для
продвинутых
пользователей

Обе системы включают в себя:

- Возможность одновременной работы с базой из нескольких офисов
- Рассылка и интеграция с «1С:Бухгалтерия»
- «Дружелюбный» и интуитивно понятный интерфейс
- Простота в использовании

Quick Sales – бесплатная версия



- Полноценная программа на одно рабочее место
- Удобное ведение клиентской базы
- Отслеживание сделок
- Графики и диаграммы
- Динамика продаж

и многое другое...

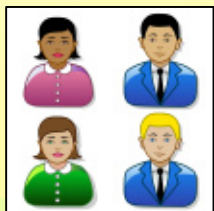
Кроме этого, перед покупкой сетевой версии Quick Sales или Sales Expert, Вы можете взять систему на бесплатное тестирование на срок до 30 дней без каких-либо ограничений!

Что получает Ваша компания



Что получает компания:

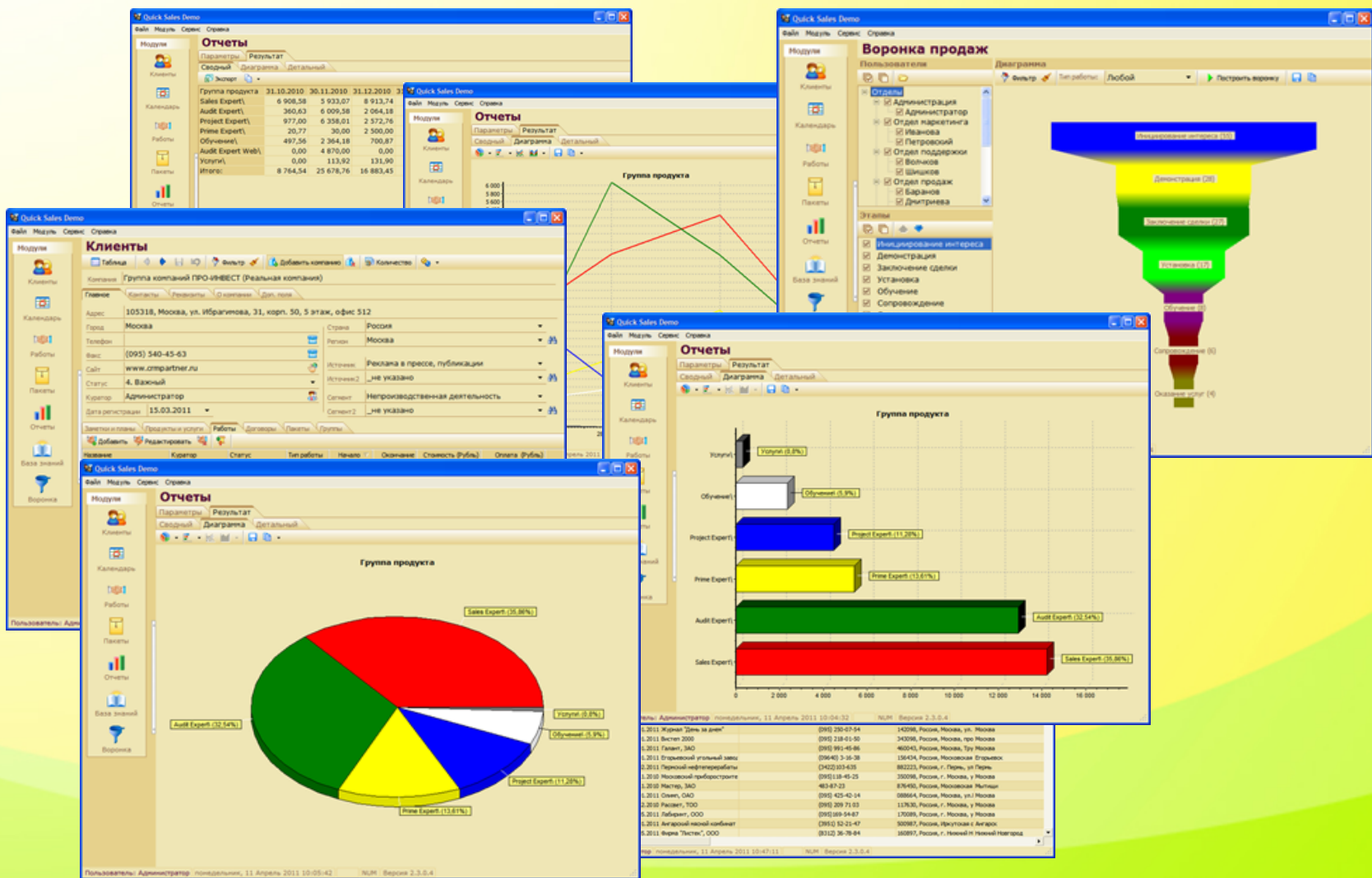
- Единая база клиентов с развитой структурой
- Рост эффективности работы менеджеров
- Рост продаж
- Повышение лояльности клиентов, скорости и качества их обслуживания
- Сохранность клиентской базы и истории переговоров
- Наглядные отчеты и упрощение документооборота
- Возможность адаптировать систему под требования компании



Что получает клиент:

Уверенность, что учтены его интересы, компания знает о его предпочтениях и предоставит ему наилучший сервис

Отличная визуализация отчетов



Задачи отдела продаж



- Быстрый и удобный доступ к клиентской базе
- Отсутствие ограничений по количеству и длине полей
- История работы с каждым клиентом
- Разделение базы между менеджерами
- Удобное планирование своей работы по дням и месяцам
- Быстрый и удобный поиск, возможность фильтрации
- Учет продаж и любых активностей по каждому клиенту
- Отсутствие необходимости готовить отчеты
- Возможность одновременно видеть контакты и историю
- Правильная организация рабочего процесса
- Возможность видеть свою воронку продаж
- Контроль эффективности работы по этапам
- Возможность разбивать клиентов на группы
- Календарный учет планов и встреч
- Сегментирование клиентов по статусам, отраслевому и географическому признаку
- Отслеживание пожеланий клиентов



Задачи отдела маркетинга



- Анализ и формирование целевой аудитории
- Оценка эффективности рекламы, анализ проведенных маркетинговых кампаний (для каждой целевой группы, продукта, региона и т.д.)
- Анализ работы с клиентами (длительность сделки, причины отказа)
- Возможность оценить целесообразность бюджета, выделенного на ту или иную маркетинговую стратегию
- Анализ появления новых клиентов, источники новых клиентов
- Выявление пула клиентов, не охваченных другими направлениями и, как следствие, увеличение объема продаж компании

Задачи отдела поддержки



- База знаний, ответы на часто задаваемые вопросы, типичные проблемы и способ их решения
- Информация по контрактам на обслуживание
- Быстрый доступ к карточкам клиентов и истории обращений
- Регистрация обратной связи и предложений клиентов
- Датированная история взаимоотношений с клиентами с целью повышения сервиса для клиентов
- Распределение работ по проектам для сотрудников технического отдела, каждый пользователь может видеть назначенные ему задачи, контролировать сроки по работам с клиентами, что значительно повышает качество обслуживания, учет сервисных обращений и отслеживание их решений



Что получает руководитель



- Объединение нескольких клиентских баз
- Защиту информации компании от копирования
- Повышение прозрачности работы с клиентами
- Создание условий более активной работы менеджеров
- Удалённое планирование и назначение заданий
- Контроль объёмов продаж и деятельности менеджеров
- Планирование и учёт доходов и расходов по сделкам
- Быстрое построение отчётов в любом разрезе
- Анализ взаимоотношений компании с любым клиентом на основе накопленной истории переговоров с целью улучшения качества обслуживания и укрепления доверия клиента к компании
- Планирование маркетинговой активности

**Р.С. Затраты на внедрение CRM
обычно окупаются через 3-4 месяца**

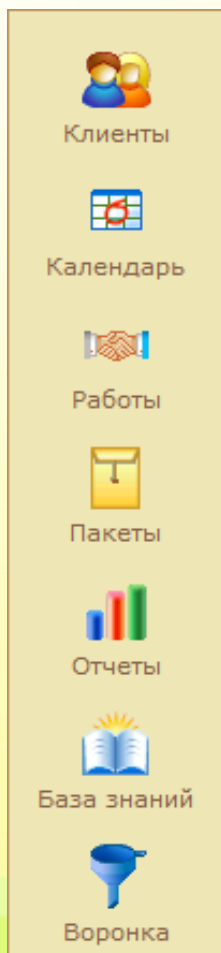
**Quick
Sales®**

Линейка CRM решений
компании Expert Systems

Quick Sales

Описание модулей

Главное окно



Главное окно

Из главного окна есть быстрый доступ к наиболее часто используемым модулям (панель слева):

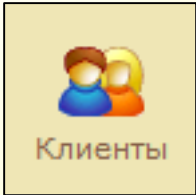
- Клиенты (управление клиентами)
- Календарь (распорядок дня)
- Работы (анализ продаж)
- Пакеты (отправка информации по почте)
- Отчеты (отчеты по продажам)
- База знаний (для службы поддержки)
- Воронка (воронка продаж)



Авторизованный вход

У каждого пользователя в системе свой пароль и свои права доступа

Клиенты

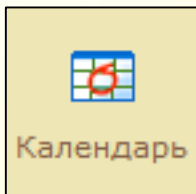


Клиенты

Вся информация о клиенте хранится в одном месте:

- История взаимоотношений и планы
- Контактные лица, должности, структура
- Продукты и услуги, которые купил клиент
- Работы, проведенные с клиентом (процессы продаж)
- Договоры заключенные с клиентом, задолженность
- Информационные материалы отправленные клиенту
- Общие и персональные группы рассылок
- Все координаты контактных лиц (с телефонами, должностями, днями рождения и т.д.)
- Банковские реквизиты
- Любая информация, которую можно хранить в карточке с помощью дополнительных полей

Календарь



Календарь

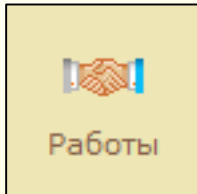
Что позволяет модуль «Календарь», который является удобным электронным ежедневником-органайзером продавца:

- Смотреть свои планы на сегодня
- Смотреть свои планы на другой день
- Смотреть чужие планы на сегодня
- Смотреть чужие планы на другой день
- Анализировать контакты с клиентами
- Включать уведомления и напоминания

Календарь позволяет вести точную статистику встреч и звонков, выполненных за любой период времени. Статистика даст понимание, что дает результаты, а что – следует менять

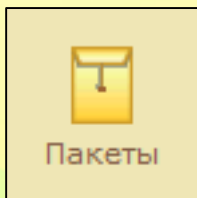


Работы и пакеты



Работы

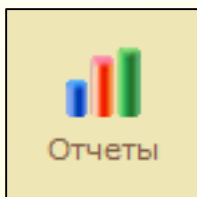
- Причина начала работы (выставки, реклама в...)
- Даты начала и окончания работы с клиентом
- Этапы – процесс продаж разбит на этапы, к которому привязан ответственный менеджер и конкретные сроки
- Продукты и услуги – список продуктов и услуг, которые собирается (планирует) купить клиент
- Оплата – деньги, которые заплатил клиент
- Документы 1С – список документов, которыми обеспечивалась эта продажа
- Долг – все долги клиента на сегодняшний день



Пакеты

Модуль пакеты позволяет собрать информационный пакет, индивидуально для каждого клиента, и отправить его при первой необходимости

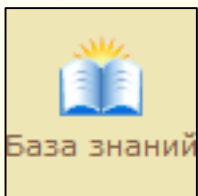
Отчёты



Отчёты

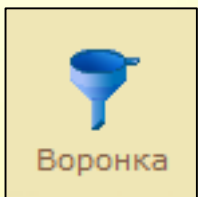
- Быстрое построение отчетов в любых разрезах. Например, по продавцам, по продуктам, по регионам, по клиентам
- Отчеты за любой период времени (за месяц, за квартал, за год или произвольный период)
- Выявление и анализ динамики продаж (любой отчет можно разбить на интервалы: декада, месяц, квартал, год) для сравнения продаж в «срезах»
- Отчеты по деньгам и по количеству проданного
- Отчеты в рублях и в других валютах
- Отчет можно сопроводить хорошей визуальной информацией – система позволяет создать множество графиков и диаграмм
- Для отчётов доступно множество условий

База знаний, воронка продаж



База знаний

База знаний особенно полезна службе сервиса и поддержки клиентов. Здесь можно быстро найти ответ на нужный вопрос



Воронка продаж

Воронка продаж наглядно показывает:

- как в текущий момент продвигаются продажи в компании
- насколько активны сотрудники
- над какими этапами работы они трудятся

Результаты подсчетов по каждому этапу представляются в виде единой диаграммы

Гибкая настройка



Права доступа

Каждый пользователь в системе имеет свои права доступа. Например, каждый менеджер по продажам видит только своих клиентов, а руководитель видит всех. Хотя это и не правильно (менеджеры по продажам должны видеть всю базу), но для многих это важно. Для удобства, можно копировать права с одного пользователя, на другого



Настройка справочников

Все справочники, которые есть в программе, настраиваются

Цветовые решения интерфейса

Возможность выбора готовых тем или индивидуальная настройка

**Sales
Expert®**

Линейка CRM решений
компании Expert Systems

Sales Expert

Описание модулей

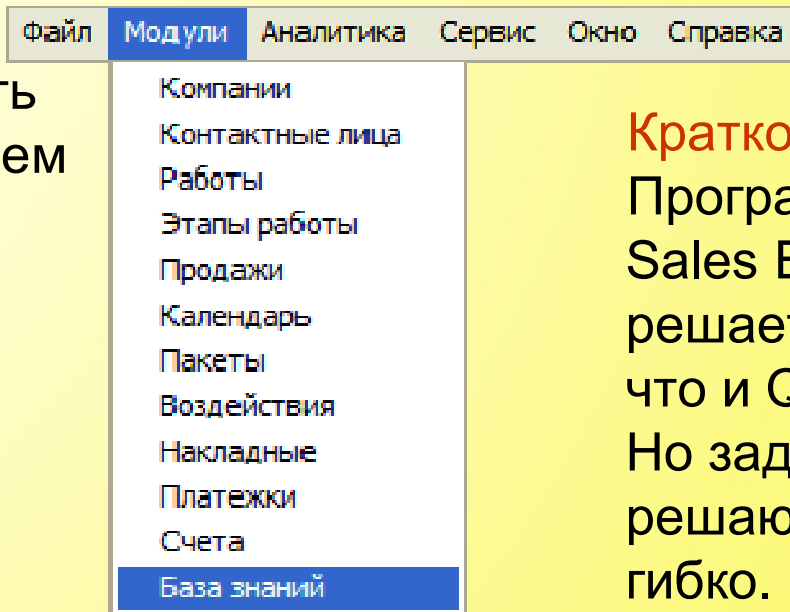
www.**CRM**PARTNER.ru

Основные модули

Верхнее меню

Из верхнего меню есть быстрый доступ ко всем модулям программы:

- Файл
- **Модули**
- Аналитика
- Сервис
- Окно
- Справка



- Компании
- Контактные лица
- Работы
- Этапы работ
- Продажи
- Календарь
- Пакеты
- Воздействие
- Накладные
- Платежи
- Счета
- База знаний

Кратко о продукте

Программа Sales Expert 2 решает те же задачи, что и Quick Sales. Но задачи эти решаются более гибко. Кроме того, в Sales Expert реализованы некоторые дополнительные возможности



Возможности Sales Expert

- Конструктор отчетов: аналогичен сводным таблицам в Excel – есть возможность выбрать, что должно быть в столбцах и строках
- Гибкие возможности по поиску информации. С помощью логических комбинаций "И", "ИЛИ" можно объединять различные условия поиска. Эти условия можно сохранить и затем быстро использовать повторно, выбирая их из меню
- Настраиваемый пользовательский интерфейс: конфигуратор позволяет добавлять новые поля, переименовывать существующие, создавать свои справочники, задавать поля обязательные к заполнению, настраивать внешний вид карточки клиента и многое другое
- Планирование и контроль показателей работы пользователей: для каждого пользователя можно назначить свои показатели, такие как, количество новых клиентов в месяц, количество встреч, объем продаж

Краткое сравнение систем

| Функционал | Quick Sales | Sales Expert |
|--|-------------|--------------|
| Задача | Есть | Есть |
| Ведение клиентов | Есть | Есть |
| Планирование звонков и встреч | Есть | Есть |
| Отчеты по продажам | Есть | Есть |
| Массовая рассылка | Есть | Есть |
| Права доступа | Есть | Есть |
| Экспорт и импорт | Есть | Есть |
| Одновременная работа нескольких пользователей | Есть | Есть |
| Интеграция с 1С | Есть | Есть |
| Интеграция с Outlook | Есть | Нет |
| База знаний | Есть | Есть |
| Воронка продаж | Есть | Есть |
| Настройка интерфейса | Нет | Есть |
| Планирование для продавцов различных показателей | Нет | Есть |
| Создание новых полей и справочников | Нет | Есть |

Сравнительный анализ CRM решений

| Функционал | Quick Sales | Sales Expert |
|----------------------------|---|--|
| Расширенный поиск | Только простой поиск | Поиск по незаполненным полям. Для каждого типа поля свои возможности для поиска. Для полей типа "дата" можно использовать понятия "текущий день", "неделя", "месяц" и т.д. При поиске по справочнику можно отметить несколько значений или групп. Есть сравнение полей |
| Сохранение условий поиска | Нет | В расширенных запросах |
| Групповые операции | Несколько групповых операций для компаний на добавление | Для любого объекта в системе есть групповые операции. И не только на добавление, но и на изменение, и на удаление |
| История и планы | История ведется по компании и контактному лицу | История ведется по компании, контактному лицу, по работе (сделке) и этапу работы |
| Многоуровневые справочники | Только справочник продукты | Все справочники |

Сравнительный анализ CRM решений

| Функционал | Quick Sales | Sales Expert |
|------------------------------|---|---|
| Добавление полей | Только текстовые поля для компании | Поля разных типов: текст, дата, время, логическое, число целое, число с плавающей запятой, справочники и т.д., для всех объектов системы. В справочники можно добавлять свои поля |
| Группы | Для компаний и контактных лиц | Для компаний, контактных лиц и работ. Группы - это также многоуровневый справочник |
| Счета, накладные, платежки | Есть только дата отгрузки (дата накладной). Если дата отгрузки стоит, то считается, что отгружены все продукты сделки | Есть счета, накладные, платежки и другие документы. Продукты можно отгружать частями |
| Оперативные модули | Клиенты, рассылка, работы | Компании, контактные лица, работы, этапы работ, продажи, календарь, пакеты, воздействия, накладные, платежки, счета |
| Сортировка по любому столбцу | Нет | Есть |

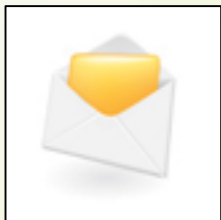
Сравнительный анализ CRM решений

| Функционал | Quick Sales | Sales Expert |
|--|---|---|
| Удаление с возможностью восстановления | Нет | Есть |
| Настройка всех таблиц (какие столбцы показывать, а какие нет) | Нет | Есть |
| Настройка свойств полей (только чтение, обязательное заполнение, отображение и т.д.) | Нет | Есть |
| Планирование звонков и встреч | Есть | Есть контрольное поле «первая дата начала» для планов, а так же разные поля для плана и результата |
| Отчеты по продажам | Отчеты строятся только по деньгам и отгрузкам | Можно строить любые отчеты по данным, которые есть в системе. Отчеты можно сохранять. Доступен расширенный запрос |
| ABC и XYZ анализ | Нет | Есть |
| Шаблоны этапов | Нет | Есть |

Сравнительный анализ CRM решений

| Функционал | Quick Sales | Sales Expert |
|------------------------------|--|--|
| Валюта справочника продуктов | Все продукты только в рублях или только в долларах | Любой продукт в справочнике имеет свою валюту - рубли или доллары |
| Причина отказа | Одна - по всей работе | На каждый продукт работы своя причина отказа |
| Воздействия | Нет | Есть |
| Пакеты | Только для компаний | Для компаний, контактных лиц и работ |
| База знаний | Одна для всех | Каждый отдел может вести свою базу знаний |
| Воронка | Есть | В воронке есть возможность прогнозировать денежные поступления и получать полезную статистику: средняя длительность работы с клиентом, среднюю длительность каждого этапа, количество отказов и т.д. |
| Показатели | Нет | Для каждого пользователя системы можно назначать различные показатели, такие как объем продаж, количество новых клиентов, встреч и т.п. Наглядное сравнение планов с фактами |

Контактная информация



Компания разработчик

ООО «Эксперт Системс» г. Москва

E-mail: info@crmpartner.ru

Сайт CRM-систем: www.crmpartner.ru

Официальный партнер

ООО «Компания «Бизнес технологии»

454004, г. Челябинск, пр. Победы, 303

Телефон (351) 230-14-01

e-mail: info@crm74.ru

Сайт: <http://crm74.ru>

Контактное лицо: Семёновых Олег Петрович

Моб. 8-922-745-8828

