



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 повышения 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 целый ряд новых релизов и дополнительных 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:

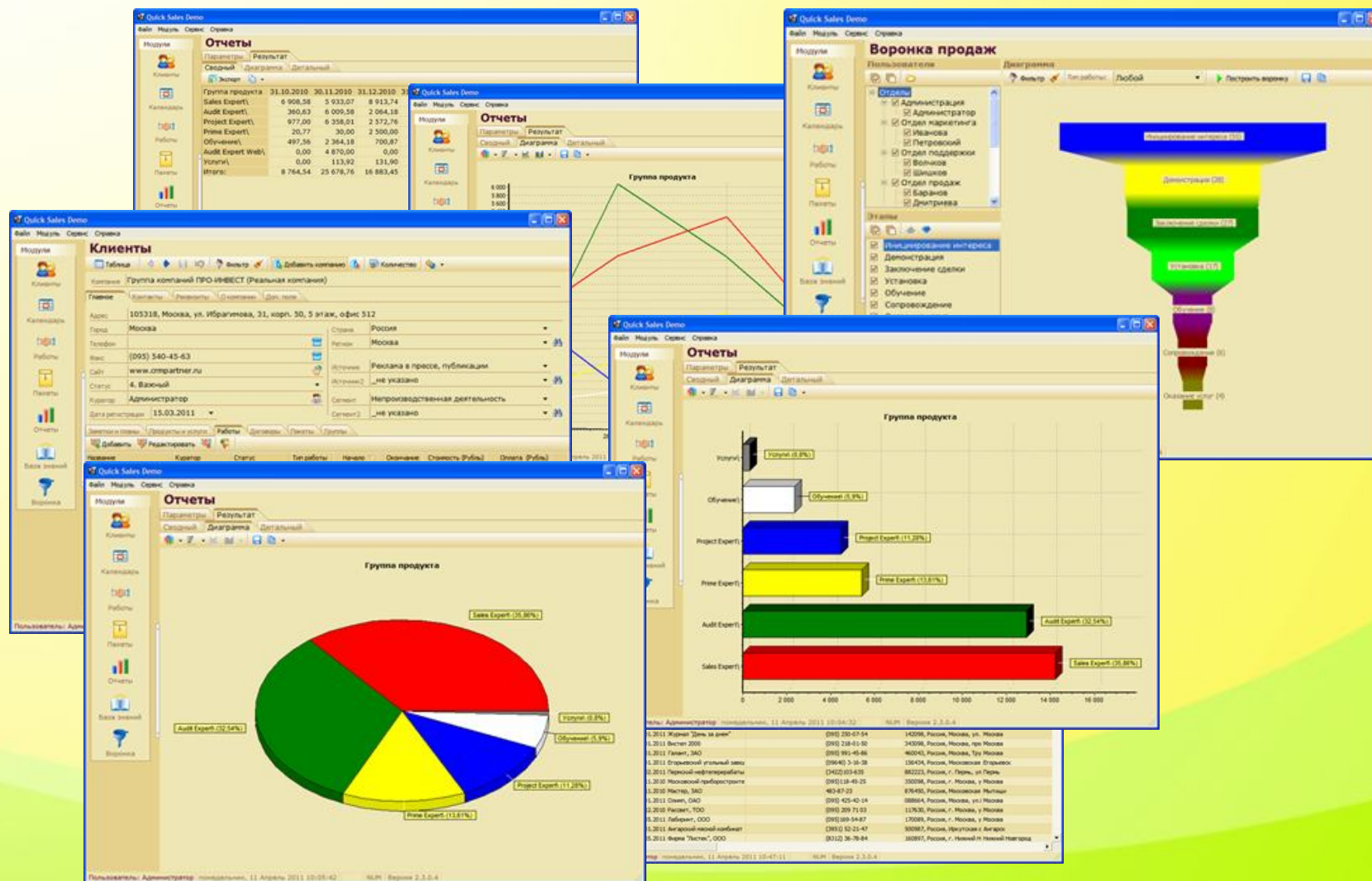
- Единая база клиентов с развитой структурой
- Рост эффективности работы менеджеров
- Рост продаж
- Повышение лояльности клиентов, скорости и качества их обслуживания
- Сохранность клиентской базы и истории переговоров
- Наглядные отчеты и упрощение документооборота
- Возможность адаптировать систему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



Что получают клиенты:

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**

The logo consists of the words "Quick Sales" in a bold, black, sans-serif font. "Quick" is on the top line and "Sales" is on the bottom line. A registered trademark symbol (®) is located to the upper right of the word "Sales". The text is contained within a yellow rounded rectangle.

**Quick
Sales®**

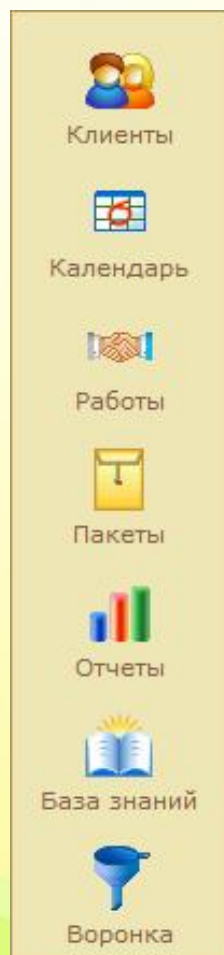
Линейка CRM решений
компании Expert Systems

Quick Sales

Описание модулей

www.CRM-PARTNER.ru

Главное окно



Главное окно

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

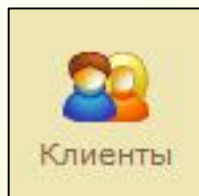
- Клиенты (управление клиентами)
- Календарь (распорядок дня)
- Работы (анализ продаж)
- Пакеты (отправка информации по почте)
- Отчеты (отчеты по продажам)
- База знаний (для службы поддержки)
- Воронка (воронка продаж)



Авторизованный вход

У каждого пользователя в системе свой пароль и свои права доступа

Клиенты

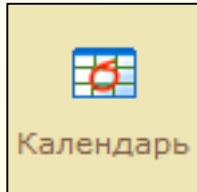


Клиенты

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

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

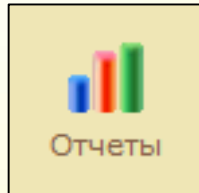


Пакеты

Пакеты

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

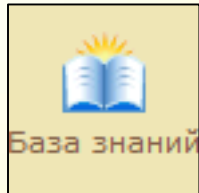
Отчёты



Отчёты

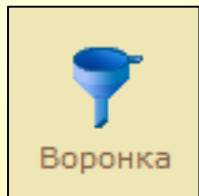
- Быстрое построение отчетов в любых разрезах. Например, по продавцам, по продуктам, по регионам, по клиентам
- Отчеты за любой период времени (за месяц, за квартал, за год или произвольный период)
- Выявление и анализ динамики продаж (любой отчет можно разбить на интервалы: декада, месяц, квартал, год) для сравнения продаж в «срезах»
- Отчеты по деньгам и по количеству проданного
- Отчеты в рублях и в других валютах
- Отчет можно сопровождать 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

Файл Модули Аналитика Сервис Окно Справка

Компании
Контактные лица
Работы
Этапы работы
Продажи
Календарь
Пакеты
Воздействия
Накладные
Платежки
Счета
База знаний

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



ООО «Эксперт Системс»

105318, г. Москва, ул. Ибрагимова, д. 31, корп. 50

Телефон: +7 (495) 651-82-88 (многоканальный)

E-mail: info@crmpartner.ru

Сайт CRM-систем: www.crmpartner.ru

Сайт компании: www.expert-systems.com

Контактные лица:

Наталья Воронова (общие вопросы)

Дмитрий Лещенко (технические вопросы)

