



**ПАРТНЕРЫ
"БОРОВКОВ"**

**Современные тренды в
управлении продажами и бизнес-
процессами
CRM Club II**



**УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ
КОНСАЛТИНГ**



Организация Проекта по внедрению CRM-системы





- **Наш логотип - Белка, выпрыгивающая из Колеса.**
 - Белка – символ Собственника бизнеса, которому мы помогаем своими продуктами, знаниями и технологиями. У Белки (то есть, Собственников компаний) есть ценности, цели и задачи по достижению этих целей.
 - Колесо, в котором застряла Белка, – рутинные, непрофильные задач и проблемы, отвлекающие Собственника от реализации его ценностей.
 - Наша Белка, разрывая Колесо, преодолевает эти ограничения. Разрыв колеса и выскакивающая Белка – наша Миссия: мы высвобождаем Собственника от рутины для того, чтобы он мог достигать свои цели и реализовывать ценности.
- **Вы ведёте Дело. Мы помогаем быть ему Бизнесом.**

Продукты и услуги Фирмы

- **Управленческий консалтинг:**
 - Стратегия: разработка целей, ключевых показателей (KPI), стратегических карт (ССП/BSC), планов мероприятий по реализации стратегии
 - Бизнес-планирование: разработка и обоснование бизнес-планов
 - **Маркетинг, продажи и CRM: методология и автоматизация**
 - Оргпроектирование: построение эффективных организационных структур и регламентов взаимодействия
 - Бюджетирование и управленческий учёт, финансовый анализ, казначейство, управление проектами: методологии и автоматизация
 - **Бизнес-процессы: описание, анализ, проектирование «Как надо»**
- **Бухгалтерское обслуживание:**
 - Налоговая оптимизация: снижение налоговой нагрузки компаний
 - Полное ведение бухгалтерии Заказчика на аутсорсинге
 - Экспертное сопровождение бухгалтерии Заказчика
- **Юридическое сопровождение:**
 - Сопровождение сделок, налоговых моделей, офшоров
 - Анализ договоров
 - Ведение судов во всех инстанциях
 - Создание юридических структур бизнеса



CRM: Цели Проекта

Целью проекта по доработке CRM-системы является повышение эффективности управления маркетингом, продажами и отношениями с Клиентами:

- 1 Консолидация информации, разрозненной на сегодня между несколькими базами данных, в единую CRM-систему
- 2 Повышение точности и достоверности данных, обрабатываемых в системе
- 3 Повышение контролируемости действий Сотрудников, работающих с Клиентами
- 4 Синхронизация множества аналитических разрезов данных по работе с Клиентами в единой модели CRM
- 5 **В конечном итоге – повышение Продаж!**

Проект по CRM: Технология [1]

| # | Название этапа | Результаты этапа | Дни работ |
|----|--|--|-----------|
| 1. | Разработка методологии CRM (уточнение задачи на автоматизацию) | <p>Разработана модель:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Процессов; ▪ Данных; ▪ Отчётности; <p>в области CRM. По желанию Заказчика – в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ регламентного документа «Положения по CRM»; <p>либо</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ структурированного описания модели. | 5 |
| 2. | Объединение конфигураций и настройка модели CRM | <ul style="list-style-type: none"> - Конфигурация CRM-системы объединена с конфигурацией бухгалтерского и оперативного учёта - Сделаны первоначальные настройки в модели CRM: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Пользователи/Роли; ▪ Подразделения; ▪ Сценарии; ▪ Статусы заявок; ▪ Статусы Клиентов; ▪ Показатели/Управленческий план счетов (предварительный вариант); ▪ Другие (по необходимости). | 5 |
| 3. | Настройка карточки Клиента | <p>Настроены:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Реквизиты; ▪ Внешний вид; <p>карточки основного справочника CRM-системы – «Клиенты»</p> | 5 |
| 4. | Настройка отчётности по Клиентам и заявкам | <ul style="list-style-type: none"> - Настроены: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Структура; ▪ Основной внешний вид; <p>отчётных форм по Клиентам и заявкам.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Варианты отчётов: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Отчёт по заявкам; ▪ Отчёт по источникам; ▪ Отчёт по форматам; ▪ Отчёт по продуктам; ▪ Отчёт по регионам; ▪ Отчёт по заявкам поданным; ▪ Отчёт по заявкам оплаченным; ▪ Отчёт по Клиентам «Корпорация»; ▪ Отчёт по проведённым мероприятиям обучения. | 10 |

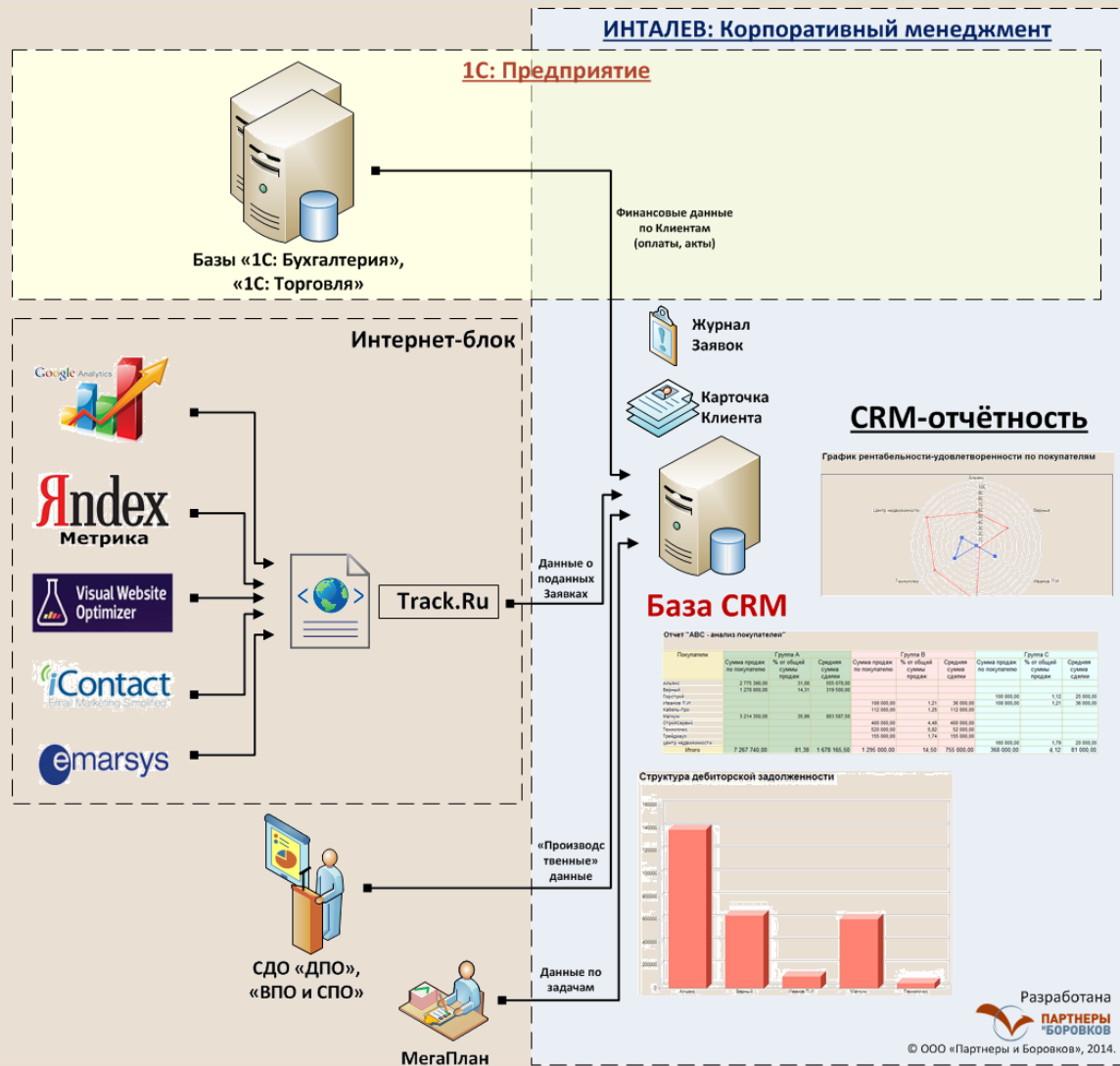


Проект по CRM: Технология [2]

| # | Название этапа | Результаты этапа | Дни работ |
|-------------------------|--|---|-----------|
| 5. | Настройка бизнес-процессов CRM | <p>Настроены автоматизированные бизнес-процессы CRM:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Заключение договора с Клиентом (включая Распределение заявок Администратором); ▪ «Жизненный цикл» Клиента в базе (макс движение слушателя от заявки до диплома); ▪ Работа с Клиентом в течение учебного курса; ▪ Другие (по согласованию с Заказчиком). | 10 |
| 6. | Настройка документов CRM-учёта и планирования (проформ) | <ul style="list-style-type: none"> - Настроены документы (проформы) CRM-учёта и планирования. - Настроены АРМ: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Топ-менеджмента; ▪ Маркетолога; ▪ Менеджера по работе с Клиентами; ▪ Директора департамента по продажам; ▪ Специалиста учебного отдела. | 10 |
| 7. | Настройка справочников и классификаторов | <ul style="list-style-type: none"> - Донстроены справочники и классификаторы CRM-системы в соответствии с требованиями, определёнными на предыдущих этапах. - Варианты справочников и классификаторов: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Клиенты «Физ. лица»; ▪ Клиенты «Юр лица (Корпорации)»; ▪ Отрасли Клиентов; ▪ Маркетинговые каналы; ▪ Продукты; ▪ Виды креатива; ▪ Рекламные кампании; ▪ Модели оплат; ▪ Форматы носителей рекламы; ▪ Другие (по необходимости). | 5 |
| 8. | Стыковка CRM-системы с внешними источниками данных | <p>Настроены правила трансляции данных в CRM-систему из подсистем:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ «1С: Бухгалтерия»; ▪ «МегаПлан»; ▪ СДО «ДПО»; ▪ СДО «ВПО и СПО»; ▪ Track.Ru. | 10 |
| 9. | Обучение пользователей и запуск автоматизированной CRM-системы | <ul style="list-style-type: none"> - Группа пользователей Заказчика обучена основам пользования CRM-системой. - Разработаны инструкции пользования CRM-системой по её ролям. - Запущен в работу первый период работы в CRM-системе. | 5 |
| ИТОГО дней работ | | | 65 |



Проект по CRM: ИТ-архитектура



CRM: Общий обзор возможностей

Автоматизация блока «Маркетинг, Продажи и CRM» позволяет:

- 1 Автоматизировать **бизнес-процессы** маркетинговых и рекламных мероприятий, продаж и заключения договоров, обслуживания и построения взаимоотношений с Клиентами
- 2 Вести **базу знаний** о Клиентах, их покупках, связанных сделках и даже потенциальных заказах
- 3 Строить любую **управленческую отчётность**: по воронке продаж, затратам на привлечение и конверсии Клиентов
- 4 Анализировать **удовлетворённость, лояльность и прибыльность** Клиентов
- 5 Планировать, контролировать и **повышать эффективность бюджетов** маркетинга, рекламы и коммерческих расходов.

Мониторинг и ABC-анализ Клиентов

- Автоматическая подкачка фактических данных о продажах из бухгалтерских баз
- Автоматическое распределение Клиентов по группам – в зависимости от объёмов продаж
- Задание **любых диапазонов** для группировок Клиентов

Задача "Мониторинг покупателей (ABC анализ) (Мониторинг покупателей (ABC анализ))" 00000007784 от 10.08.2011 7:21:19

Задача "Мониторинг покупателей (ABC анализ) (Мониторинг покупателей (ABC анализ))" 0000000...

Выполнить и закрыть | Выполнить | Рассчитать

Номер: 0000007784 | Дата: 10.08.2011 7:21:19
Плановый срок: 10.08.2011 7:36:19 | Фактический срок: 10.08.2011 7:22:19
Длительность: 0:00:01:00

Реквизиты | Дополнительно

Период анализа
Период с*: СервисПлюс
По*: 01.01.2011
Группа С*: 5

Группы
по*: 31.03.2011
Группа А*: 75
Группа В*: 20

Задание: Определите период анализа и % каждой группы, заполните табличную часть кнопкой Заполнить

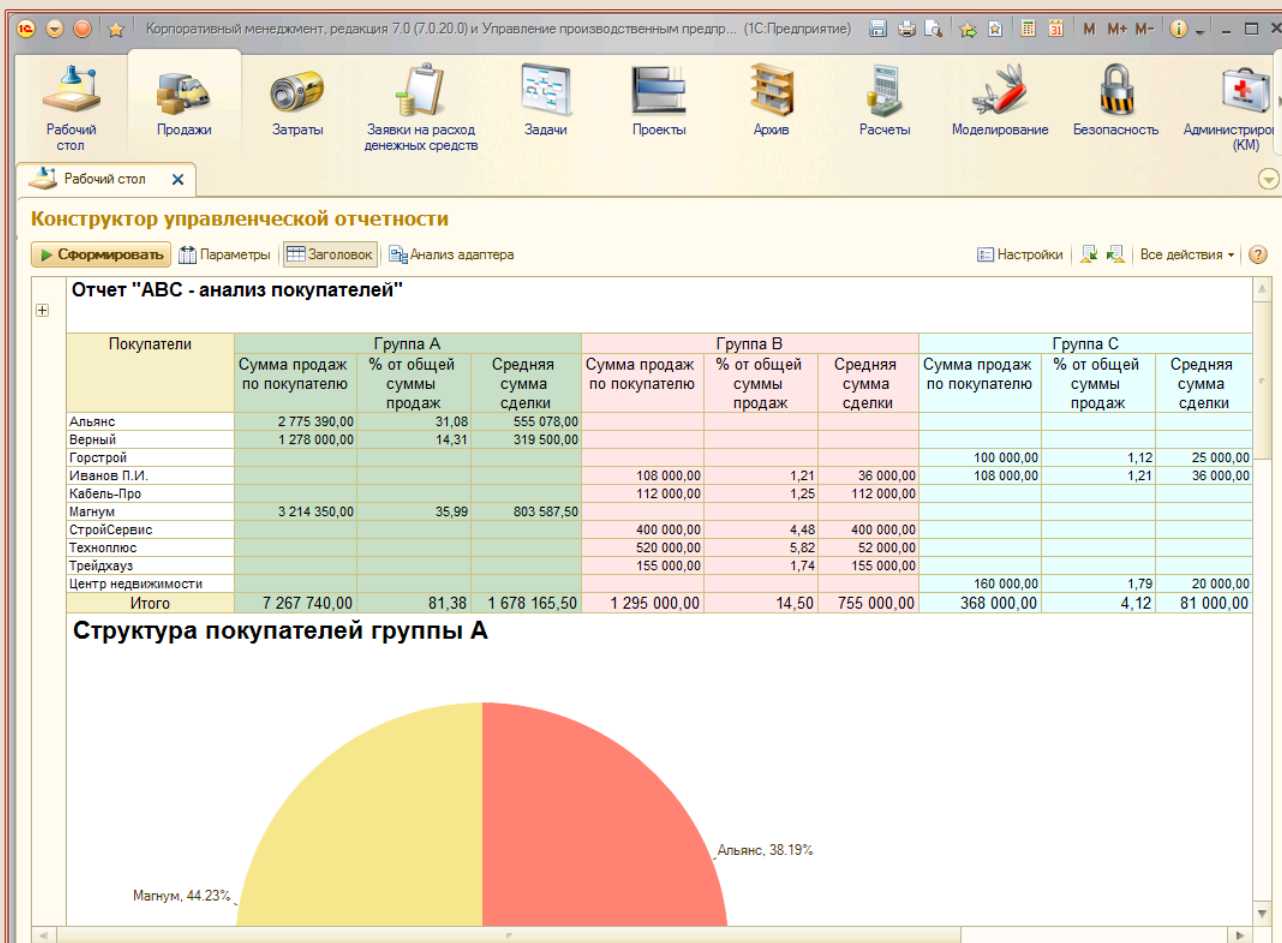
Анализ клиентской базы

Добавить | Копировать значение | Заполнить

| N | Покупатели | Сумма продаж | % от общей суммы продаж | Группы ABC | Сумма группы А | Сумма группы В | Сумма группы С |
|---|-------------|--------------|-------------------------|------------|----------------|----------------|----------------|
| 1 | Верный | 639 000,00 | 15,47 | Группа А | 639 000,00 | | |
| 2 | Альянс | 1 387 680,00 | 33,59 | Группа А | 1 387 680,00 | | |
| 3 | Иванов П.И. | 108 000,00 | 2,61 | Группа В | | 108 000,00 | |
| | | 4 131 840,00 | 99,99 | | 3 633 840,00 | 368 000,00 | |

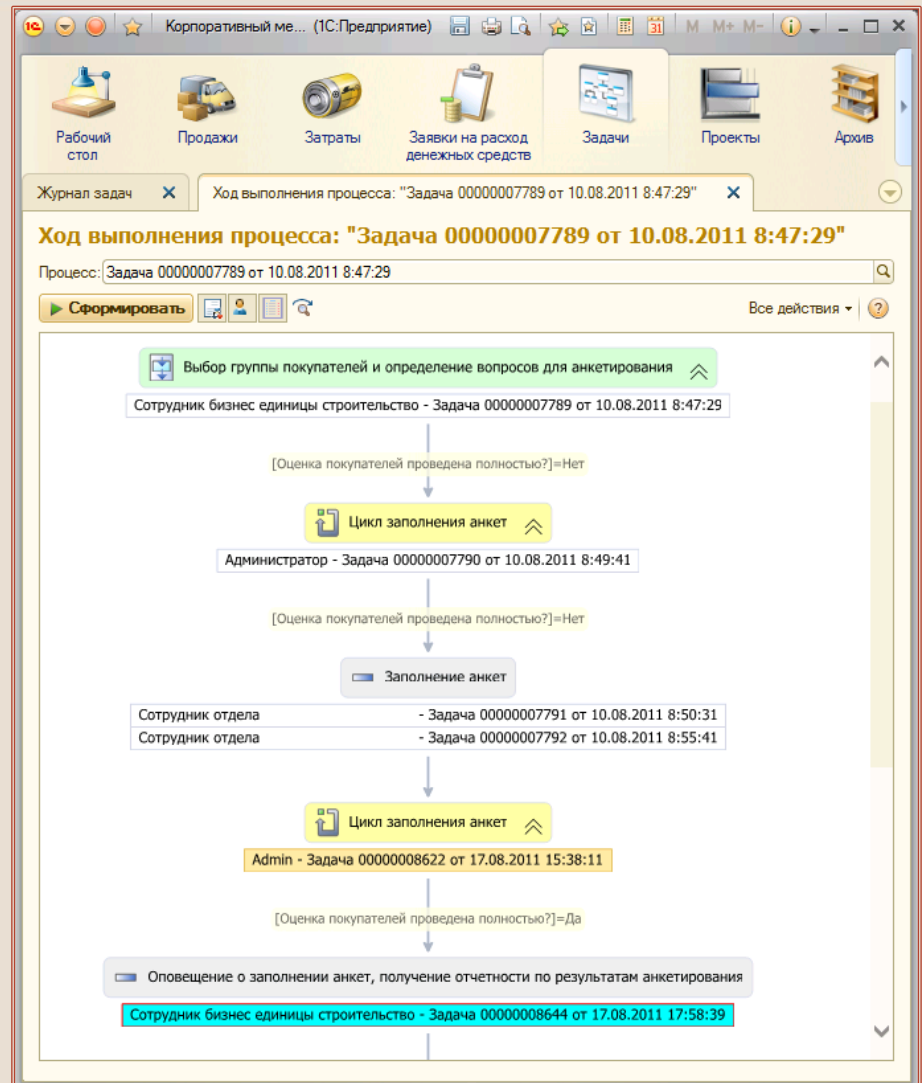
ОТЧЁТНОСТЬ: ABC-анализ Клиентов

- Учёт и анализ продаж по конкретным Клиентам
- Разделение Клиентов на категории по степени их ценности для бизнеса
- Данные для принятия решений по **повышению ценности** Клиентов

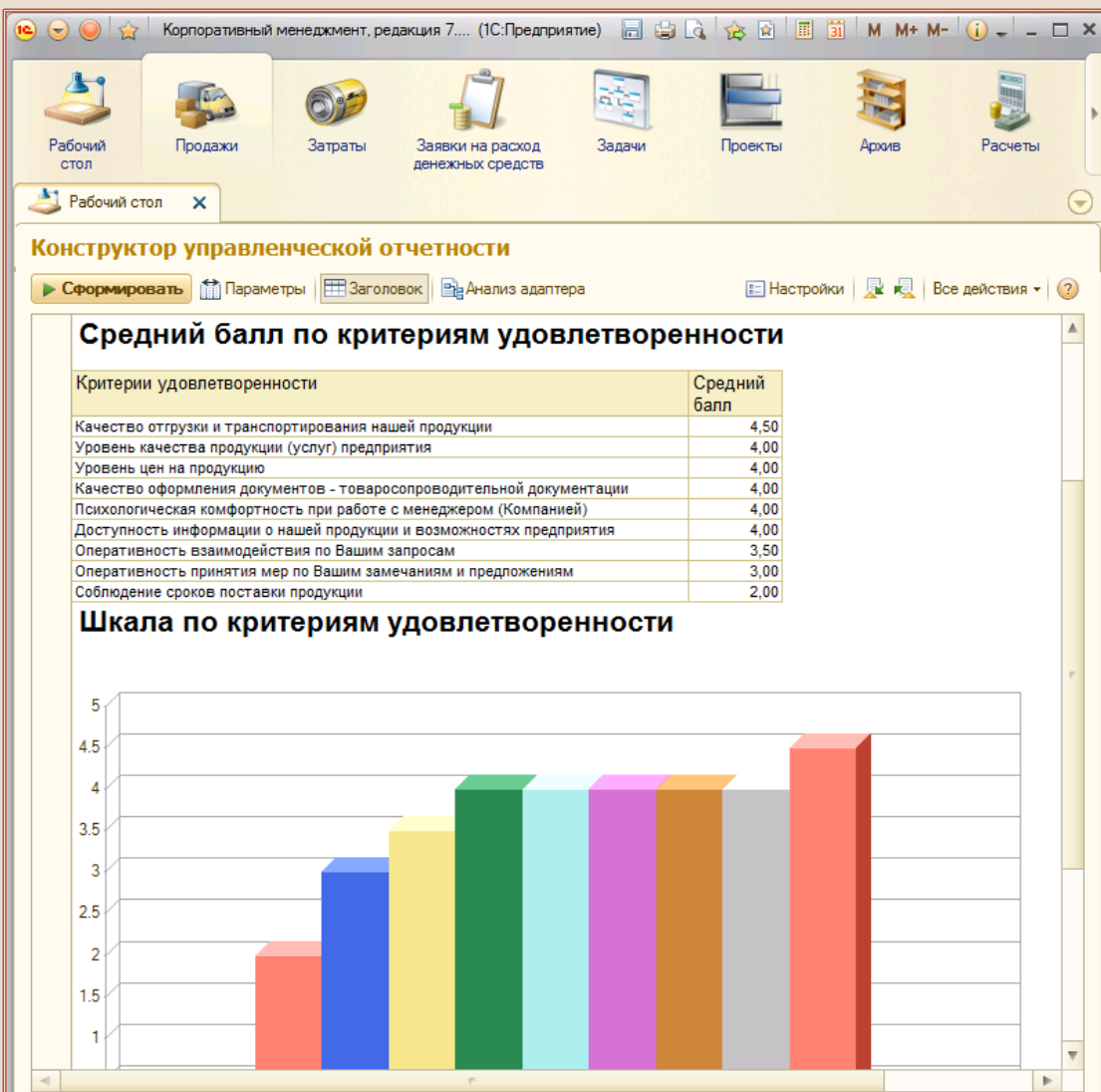


БИЗНЕС-ПРОЦЕСС: Оценка удовлетворённости Клиентов

- Автоматическая рассылка опросников Клиентам с нужной периодичностью и по заданным правилам
- Подключение к системе Клиентов для заполнения анкет как внешних пользователей через web-интерфейс
- Расчёт KPI по удовлетворённости Клиентов
- Накопление базы знаний по ответам Клиентов

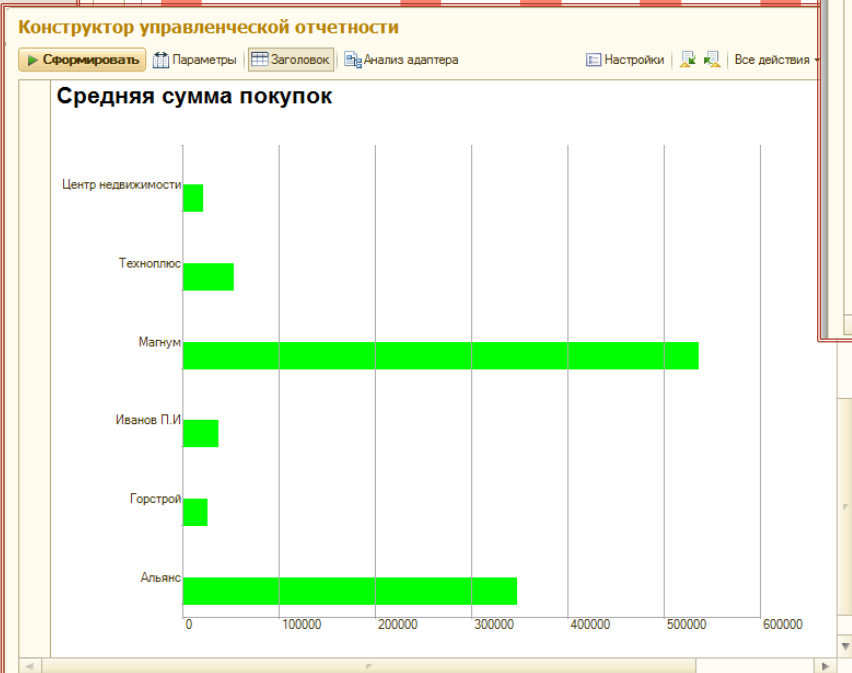
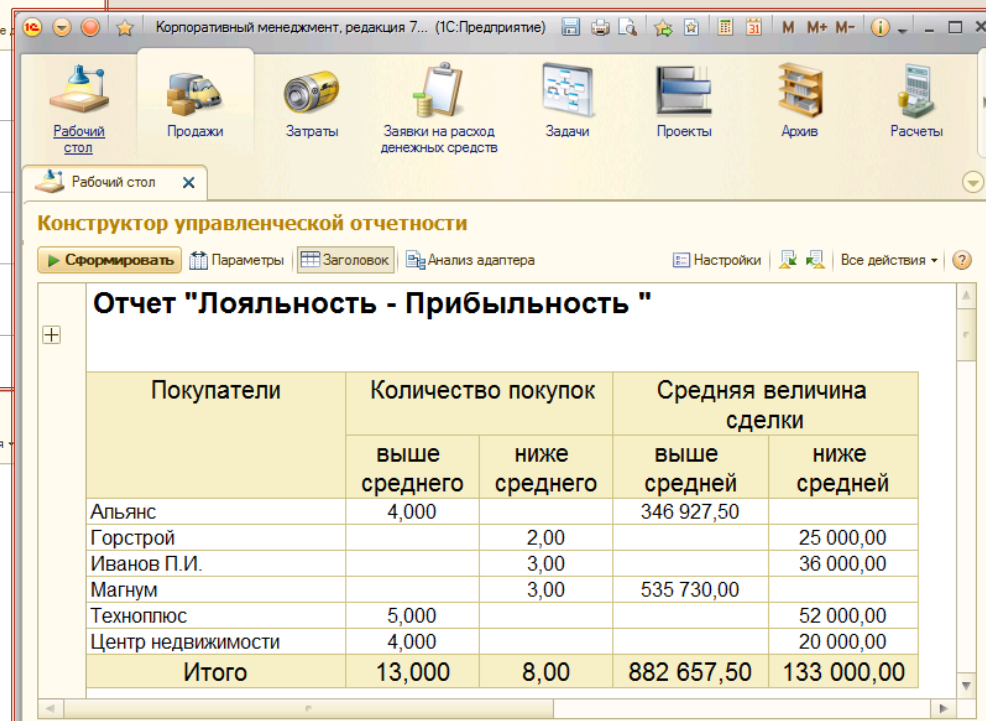
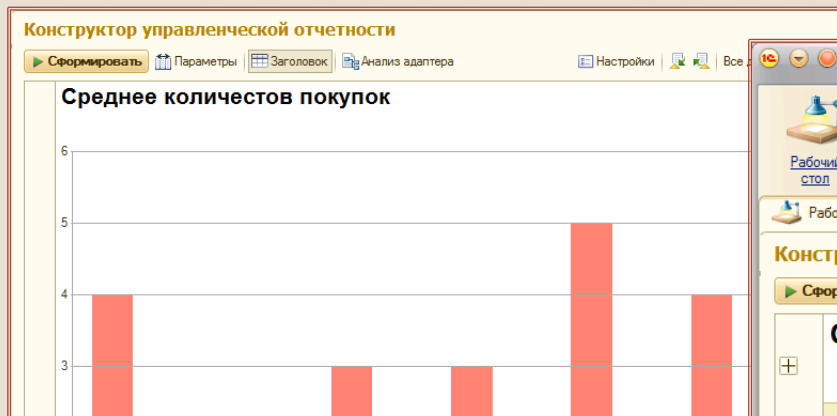


ОТЧЁТНОСТЬ: Оценка удовлетворённости Клиентов



- **Статистический анализ** ответов Клиентов по удовлетворённости
- Любые виды **графиков и диаграмм**
- Аналитика **до каждого конкретного Клиента и продукта**

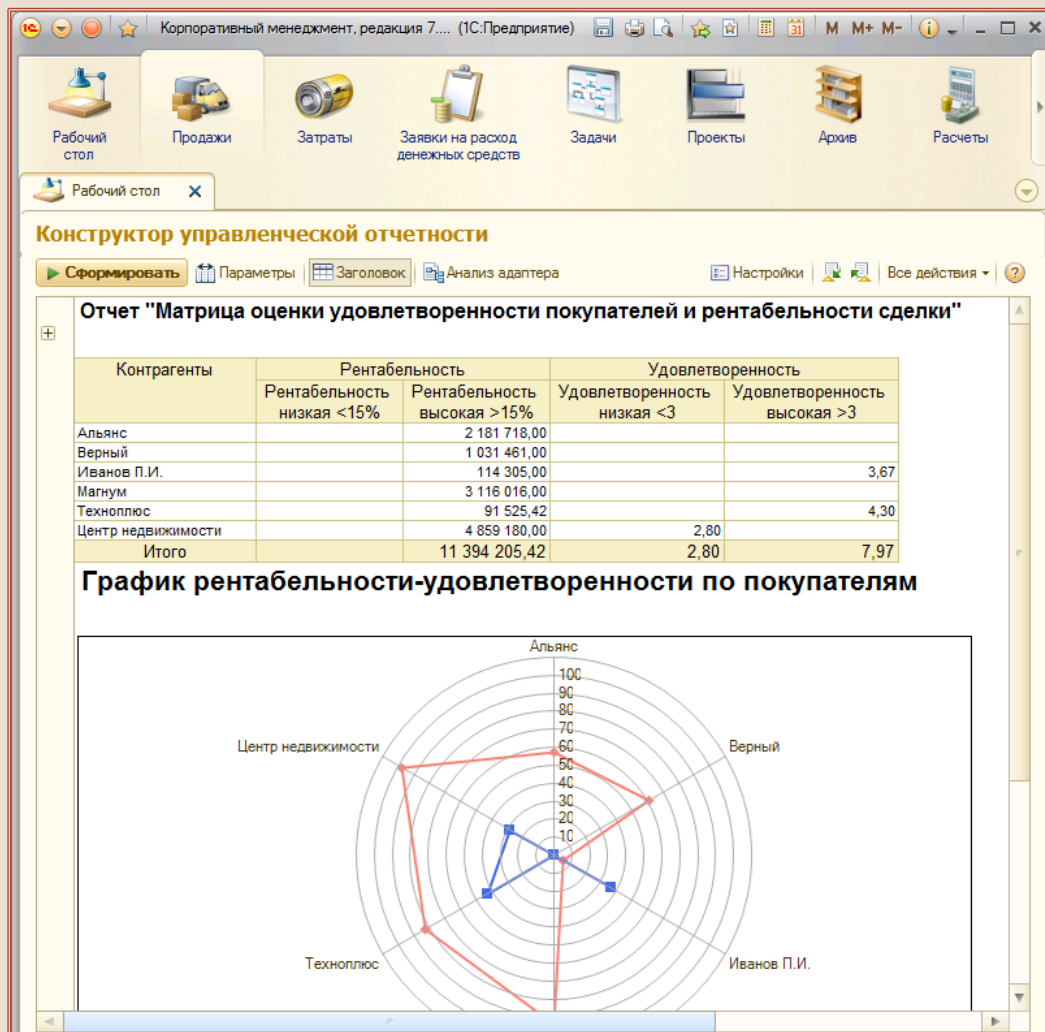
ОТЧЁТНОСТЬ: Анализ лояльности и прибыльности



- Расчёт показателей **ЛОЯЛЬНОСТИ** Клиентов – по объёмам, частоте покупок и другим параметрам
- Анализ **прибыльности** Клиентов – в зависимости от уровня лояльности

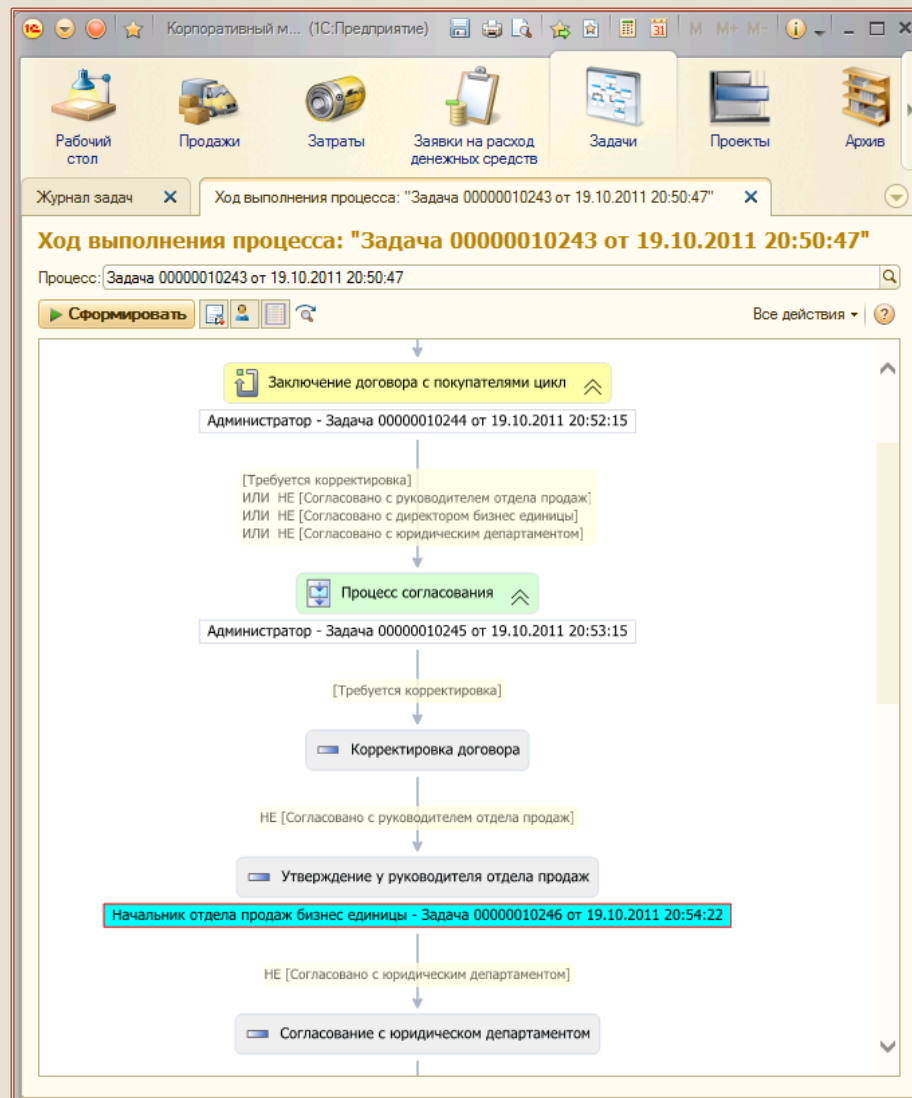
ОТЧЁТНОСТЬ: Матрица «Удовлетворённость – Рентабельность»

- Анализ **рентабельности** Клиентов – в зависимости от их **удовлетворённости**
- Различное графическое представление анализа

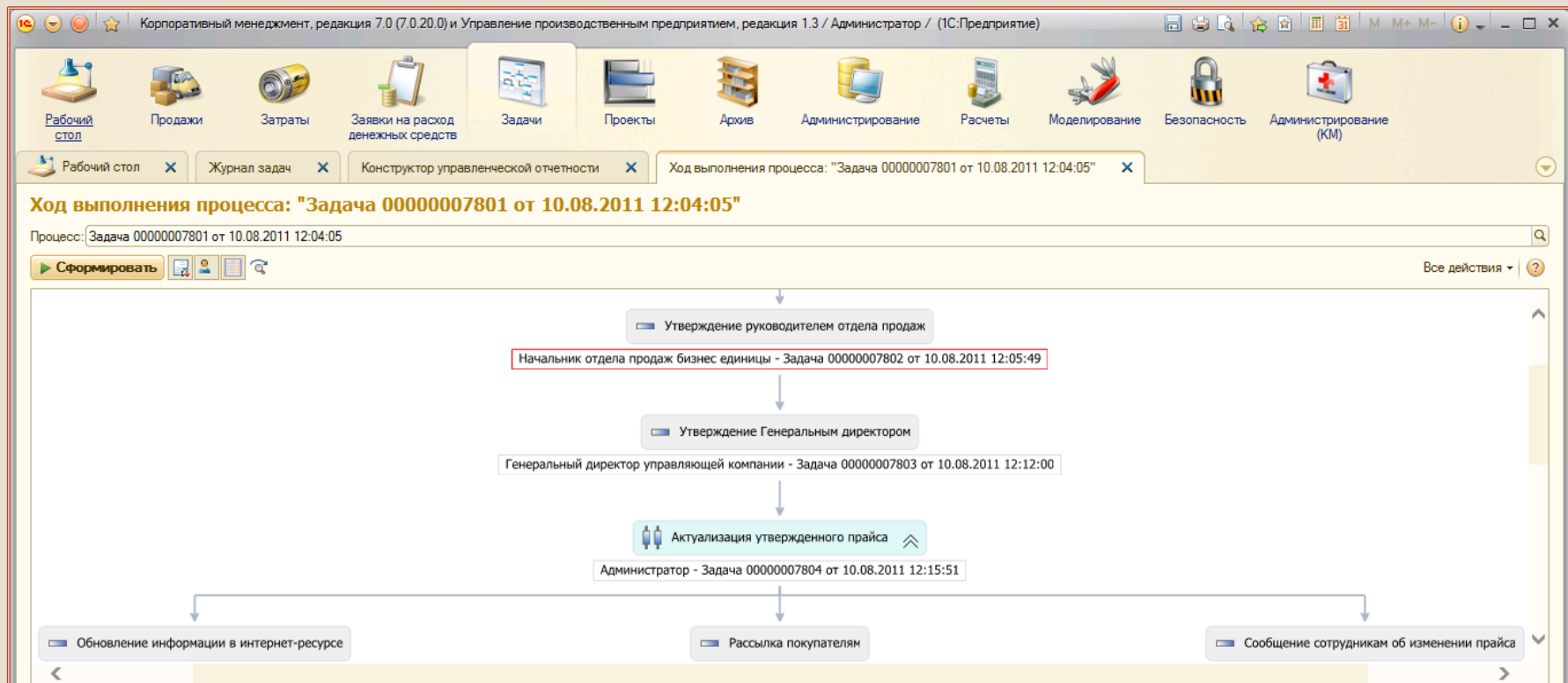


БИЗНЕС-ПРОЦЕСС: Заключение договоров с Клиентами

- Применение **корпоративных практик переговоров** с Клиентом
- Контроль **продвижения сделки** руководителем Службы продаж
- **Юридический и финансовый контроль** условий заключаемого договора
- **Контроль оплат** по заключённым договорам
- Анализ **«воронки продаж»** и управление ею

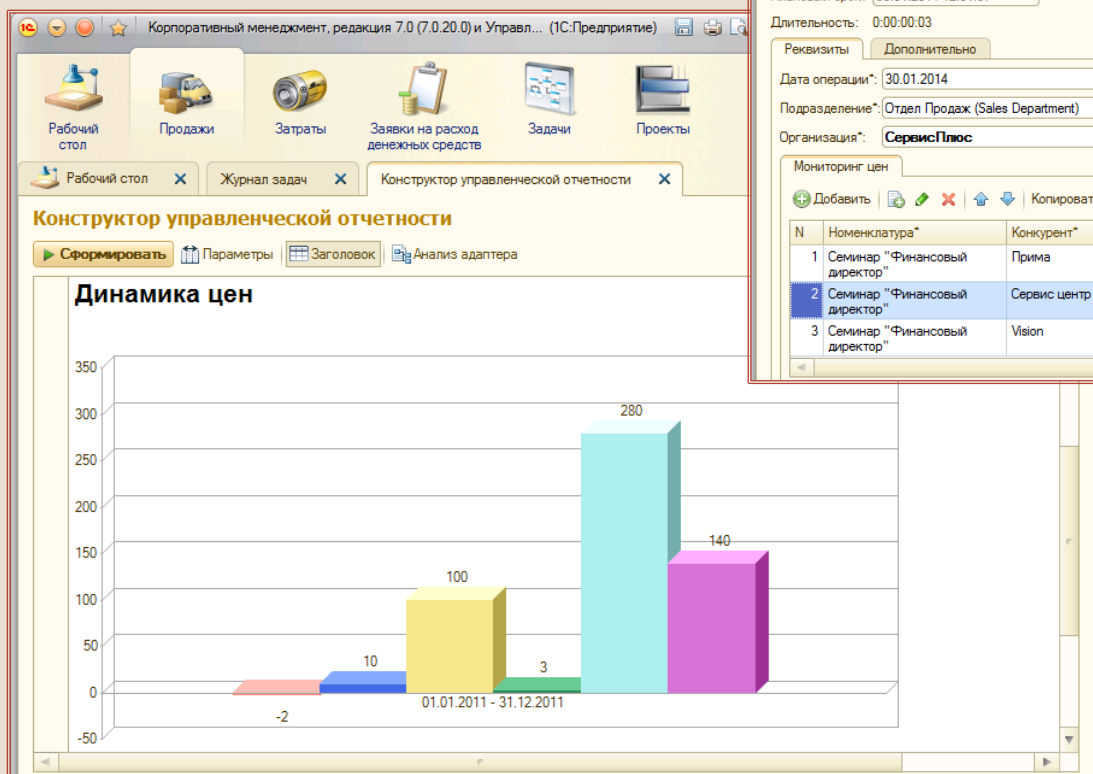


БИЗНЕС-ПРОЦЕСС: Актуализация прайс-листа



- Различные **процессы управления продажами**: мониторинг цен, анализ конкурентов, актуализация прайс-листов и т.д.
- Автоматическая **постановка задач** ответственным менеджерам и **контроль** их исполнения

Мониторинг цен конкурентов



Задача "Мониторинг цен и ценовых условий конкурентов"

Выполнить и закрыть | Выполнить | Рассчитать

Номер: | Дата: 30.01.2014 12:01:37

Плановый срок: 30.01.2014 12:01:37 | Фактический срок: |

Длительность: 0:00:00:03 | Осталось: 0:00:00:00

Реквизиты | Дополнительно

Дата операции*: 30.01.2014

Подразделение*: Отдел Продаж (Sales Department)

Организация*: СервисПлюс

Мониторинг цен

| N | Номенклатура* | Конкурент* | Предыдущая цена | Цена конкурента* | Комментарий |
|---|-------------------------------|--------------|-----------------|------------------|---|
| 1 | Семинар "Финансовый директор" | Прима | 25 000,00 | 28 500,00 | Продают в составе Курсов повышения квалификации |
| 2 | Семинар "Финансовый директор" | Сервис центр | 25 000,00 | 35 500,00 | Продаётся отдельно, и плохо (1 курс в прошлом году) |
| 3 | Семинар "Финансовый директор" | Vision | 25 000,00 | 32 500,00 | Хит продаж (15 курсов в прошлом году) |

- Мониторинг конкурентных позиций компании на рынке
- Накопление базы знаний о конкурентах

Дополнительно: Учёт рабочего времени сотрудников продаж

Корпоративный менеджмент, редакция 7.0 (7.0.20.0) и Управлени... (1С:Предприятие)

Рабочий стол | Продажи | Закупки | Склад | Производство | Проекты | Расчеты | Нормативно-справочная информация | Задачи

Рабочий стол | Конструктор управленческой отчетности

Конструктор управленческой отчетности

Сформировать | Параметры | Заголовок | Анализ адаптера | Настройки | Все д

Отчет "Табель учета рабочего времени"

| Организация | Апрель.2012 | Июнь.2012 | Май.2012 | Итого |
|--------------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| Подразделение | Количество, час. | Количество, час. | Количество, час. | Количество, час. |
| Сотрудник | | | | |
| Кабель-Про | | 15 | | 15 |
| Администрация организации Кабель-Про | | 15 | | 15 |
| Администратор | | 15 | | 15 |
| Андреев Константин | | 15 | | 15 |
| СервисПлюс | 7 | | 9 | 16 |
| Отдел закупок организации СервисПлюс | | | 9 | 9 |
| Начальник отдела | | | 9 | 9 |
| Радионова Наталья | | | 9 | 9 |
| Отдел сбыта организации СервисПлюс | 7 | | | 7 |
| Начальник отдела | 7 | | | 7 |
| Боровков Сергей | 7 | | | 7 |
| СтройСервис | 12 | | | 12 |
| Отдел продаж организации СтройСервис | 12 | | | 12 |
| Начальник отдела | 12 | | | 12 |
| Терещенко Игорь | 12 | | | 12 |
| Итого | 19 | 15 | 9 | 43 |

Фонд рабочего времени

Администратор

Корпоративный менеджмент, редакция... (1С:Предприятие)

Рабочий стол | Продажи | Закупки | Склад | Производство | Проекты | Расчеты

Рабочий стол | Конструктор управленческой отчетности

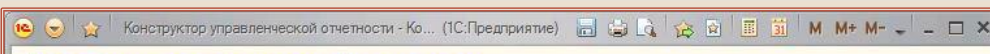
Конструктор управленческой отчетности

Сформировать | Параметры | Заголовок | Анализ адаптера | Настройки

Учет рабочего времени по проектам

| Сотрудник | Учет рабочего времени |
|--------------------|-----------------------|
| Андреев Константин | 15 |
| Боровков Сергей | 7 |
| Радионова Наталья | 9 |
| Терещенко Игорь | 12 |

Дополнительно: Анализ дебиторки



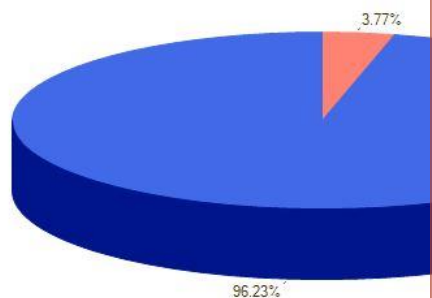
Конструктор управленческой отчетности
Адаптер: Отчет по видам зад...
Период: 01.01.2010 - 31.12.2013

Отчет "Отчет по видам задолженности"

Период: Январь 2010 г. - Декабрь 2013 г.

| № п/п | Группа контрагентов, Контрагенты | Непросроченная | |
|-------|----------------------------------|----------------|--------------|
| | | дебиторская | кредиторская |
| 1 | Покупатели, Альянс | | |
| 2 | Покупатели, Верный | | |
| 3 | Поставщики, Имущество | | |
| 4 | Покупатели, Магnum | 10 000,00 | |
| 5 | Поставщики, Прима | | 157 050 |
| Итого | | 10 000,00 | 157 050,00 |

Структура задолженности покупателей



Конструктор управленческой отчетности

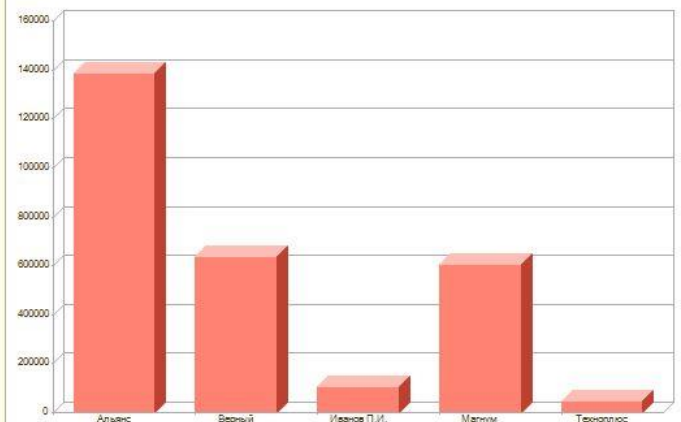
Адаптер: Отчет по расчетам ...
Период: 01.01.2010 - 31.12.2013

Отчет "Отчет по расчетам с контрагентами"

Период: Январь 2010 г. - Декабрь 2013 г.

| № п/п | Контрагенты | Группа контрагента | Сумма начальный остаток | Сумма оборот Дт | Сумма оборот Кт | Сумма конечный остаток |
|-------|--------------------|--------------------|-------------------------|-----------------|-----------------|------------------------|
| 1 | Vision | Поставщики | 190 000,00 | | 190 000,00 | |
| 2 | Альясис | Покупатели | 1 387 680,00 | | | 1 387 680,00 |
| 3 | Верный | Покупатели | 642 000,00 | | 3 000,00 | 639 000,00 |
| 4 | Иванов П.И. | Покупатели | 108 000,00 | | | 108 000,00 |
| 5 | Имущество | Поставщики | 5 000,00 | | 200 600,00 | (195 600,00) |
| 6 | Кабель-Про | Группа компаний | 112 000,00 | | 543 000,00 | (431 000,00) |
| 7 | Магnum | Покупатели | 1 607 160,00 | | 1 000 000,00 | 607 160,00 |
| 8 | Прима | Поставщики | 1 679 729,76 | | 5 433 720,94 | (3 753 991,18) |
| 9 | РосХолдинг | Группа компаний | | | 3 035,05 | (3 035,05) |
| 10 | Сервис центр | Поставщики | 5 046 000,00 | | 5 046 000,01 | (0,01) |
| 11 | СервисПлюс | Группа компаний | | | 117 600,00 | (117 600,00) |
| 12 | СтройСервис | Группа компаний | 400 000,00 | | | 400 000,00 |
| 13 | Технолюкс | Покупатели | 50 000,00 | | | 50 000,00 |
| 14 | Трейддага | Группа компаний | 155 000,00 | | | 155 000,00 |
| 15 | Центр недвижимости | Заказчики | 2 459 590,00 | | 2 426 590,00 | 31 000,00 |
| Итого | | | 13 842 159,76 | 14 965 546,00 | (1 123 386,24) | |

Структура дебиторской задолженности



- Отчётность о платежах по каждому Клиенту
- Анализ дебиторской задолженности
- Разбиение дебиторки на «текущую» и «просроченную», а также по любому другому признаку
- Предупреждения о «плохих» долгах

Дополнительно: Управление Бюджетом коммерческих затрат

- Стыковка системы продаж с системой **бюджетирования**
- Планирование и контроль бюджетов маркетинга, рекламы, продвижения, расходов на продажи

Корпоративный менеджмент, редакция 7.0 (7.0.20.0) и Упр... (1С:Предприятие)

Рабочий стол | Продажи | Затраты | Заявки на расход денежных средств | Задачи | Проекты | Архив | Администрирование | Расчеты

Рабочий стол | Расшифровка до проводок | Конструктор управленческой отчетности

Конструктор управленческой отчетности

Сформировать | Параметры | Заголовок | Анализ адаптера | Настройки | Все действия

Отчет "Бюджет доходов и расходов"

Период: 2011 г.
Периодичность: год

| Источник | 01.01.2011 - 31.12.2011 | | | |
|--|---|--------------|-----------------------------|-----------------------------|
| | Основной план для бюджетного управления, руб. | Факт, руб. | Абсолютные отклонения, руб. | Относительные отклонения, % |
| Выручка по основной деятельности без НДС | 36 180 886 207,70 | 6 591 906,79 | (36 174 294 300,91) | (99,98) |
| Выручка с НДС | 36 219 644 234,36 | 7 918 430,00 | (36 211 725 804,36) | (99,98) |
| НДС | 38 758 028 | | | |
| Себестоимость реализованной продукции | (24 604 290) | | | |
| Маржинальная прибыль | 36 156 281 917 | | | |
| Накладные производственные расходы | (128 983) | | | |
| Коммерческие расходы | (376 606) | | | |
| Административные расходы | (19 116 685) | | | |
| Операционная прибыль | 36 136 659 642 | | | |
| Прочие доходы | 1 050 317 | | | |
| Прочие расходы | (917 481) | | | |
| Прибыль до налогообложения | 36 136 792 478 | | | |
| Налог на прибыль | (275 743) | | | |
| Чистая прибыль | 36 136 516 735 | | | |
| Расходы по дивидендам | | | | |
| Прибыль нераспределенная | 36 136 516 735 | | | |

Проформа "Планирование административных и коммерческих расходов (Основной)" 00000000130 от 03.12.2010 8:36:10

Проформа "Планирование административных и коммерческих расходов (Основной)" 00000000130 от 03.12.2010 8:36:10

Провести и закрыть | Провести | Рассчитать

Номер: 00000000130 | Дата: 03.12.2010 8:36:10

Сценарий*: Основной план
Месяц планирования*: 01.2011
ЦФО*: ЦЗ Услуги
Организации*: СервисПлюс

Начисление административных расходов | Начисление коммерческих расходов

| N | Статьи БДР | Валюта | Сумма расхода по статье | | Контрагент | Календарь оплаты | |
|---|----------------------------------|-------------|-------------------------|--------------------|---------------------|------------------|--|
| | | | Сумма НДС, руб | Сумма без НДС, руб | | | |
| | | Курс валюты | Ставка НДС | | Договор контрагента | | |
| 1 | Маркетинг и реклама | руб | | 1 000,00 | 152,54 | Vision | 100 % предоплата |
| | | | 1,00 | 18% | 847,46 | Основной договор | |
| 2 | Агентские комиссионные косвенные | руб | | 3 400,00 | 309,09 | Vision | 50% за месяц до начала, 50% по факту |
| | | | 1,00 | 18% | 3 090,91 | Основной договор | |
| 3 | Премии и удержания | руб | | 2 700,00 | 245,45 | Vision | Равномерно внутри квартала по 33,33% на каждый месяц |
| | | | 1,00 | 18% | 2 454,55 | Основной договор | |
| | | | | 7 100,00 | 707,08 | | |
| | | | | | 6 392,92 | | |

Преимущества

Реализации блока «Маркетинг, Продажи и CRM» на платформе «Инталев» имеет следующие преимущества для Вас:

- 1** «Бесшовное» объединение со всеми базами и конфигурациями Компании, **работающих сейчас** на платформе «1С».
- 2** **Одна платформа** для продаж, CRM, бюджетирования, управления проектами, казначейства, управленческого учёта и отчётности.
- 3** **Одна команда** и методология внедрения, **последующее сопровождение** от Фирмы «Партнеры и Боровков».
- 4** Привычный для сотрудников интерфейс, **простота обучения**.
- 5** Гибкие настройки, **простые и недорогие изменения** (при необходимости).
- 6** **Регулярные обновления** от «Фирмы 1С» и компании «Инталев».



***Вы ведёте Дело.
Мы помогаем быть ему Бизнесом.***



**УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ
КОНСАЛТИНГ**

Павел Боровков
генеральный

Санкт-Петербург,
набережная Чёрной Речки, д. 41, корп. 7

+7 (921) 951 03 40
pavel.borovkov@pbltd.ru



**САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКАЯ ТОРГОВО-ПРОМЫШЛЕННАЯ ПАЛАТА
SAINT-PETERSBURG CHAMBER OF COMMERCE AND INDUSTRY**