

Интегрированное решение CRM + Документооборот

Решение CRM + Документооборот, разработанное компанией «Инфопульс Украина», позволяет эффективно управлять информацией компании, обеспечивает единое информационное пространство в коммерческом отделе и порядок в процессе работы с клиентами и документами на всех этапах процесса продаж.

Microsoft Dynamics CRM

Основным компонентом системы, который позволяет управлять информацией о клиентах (поставщиках, партнерах), контактах, договорах, заказах и счетах (+ дополнительный набор справочников), выбрана система Microsoft Dynamics CRM.

При выборе основной системы учитывались следующие требования:

- 1) *Лёгкость в обучении* — система должна быть простой и удобной в работе.
- 2) *Эффективность в работе* — система должна помогать, а не создавать дополнительные трудности.
- 3) *Простота в обслуживании и поддержке* — система должна позволять эффективно решать большинство задач, быть простой в выполнении типовых задач (резервное копирование БД, обновление, создание новых пользователей и др.).
- 4) *Безопасность и управляемость* — система должна обладать мощными средствами разграничения прав доступа, многоуровневой моделью доступа к записям, а также возможностью безопасного доступа через интернет; возможность доступа к сети вне рабочего места.

DocsVision Документооборот

В качестве системы управления электронными документами компании была выбрана система DocsVision. DocsVision — решение, которое позволяет эффективно решать задачи автоматизации документооборота.

При выборе системы документооборота в качестве второй системы для комплексного решения учитывались следующие требования:

- 1) *Наличие функциональных модулей:* «Архив документов» и «Делопроизводство».
- 2) *Понятный и простой интерфейс* — система должна быть понятной для восприятия и легкой в работе.
- 3) *Простота в сопровождении.*
- 4) *Возможность обеспечения информации электронной цифровой подписью.*
- 5) *Наличие готовых шлюзов для интеграции с другими системами* — 1С 8х, CRM, ERP.

В результате мы создали комплексное решение для управления информацией, объединяющее в себе лучшие возможности CRM и ECM-систем.

CRM

Маркетинговая активность
Результаты маркетинговой активности
Обработка запросов клиента
Выявление потребностей клиента
Pre-Sale
Продажа

Документооборот

Подготовка договора
Согласование договора
Подписание договора
Контроль выполнения работ по договору
Послепродажное обслуживание
Повторная продажа

Интеграция CRM и документооборота



Функциональные возможности решения CRM + Документооборот

- *Единая централизованная информационная система для хранения любой информации:* базы контрагентов и контактов, базы договоров и счетов, базы электронных документов, базы знаний.
- *Безопасное управление и разграничение прав доступа (разные уровни):* информация будет надежно защищена, доступна, информация будет управляема.
- *Оперативная отчетность о работе своей компании:*
 - эффективность отдела продаж / маркетинга (либо другого подразделения);
 - ответственные за выполнение / невыполнение бизнес-задач;
 - риски внутри вашей компании (механизмы контроля исполнительской дисциплины).
- *Вы получите антикризисную стоимость решения:*
 - мы учитывали реальную ситуацию на украинском рынке;
 - система не содержит лишнего функционала тяжелых корпоративных информационных систем (ERP, дорогие ESM-системы);
 - мы разработали несколько подходов к внедрению решения, которые помогут начать работать с системой поэтапно.

Управление клиентской базой

- Единая точка ввода и получения информации о клиентах;
- фиксация и хранение информации о клиенте в структурированном виде;
- хранение истории взаимодействия с клиентом (встречи, звонки, переписка и др.);
- обеспечение совместной работы с информацией в базе;
- управление доступом к информации;
- гибкая настройка рабочих мест пользователей;
- мощная система поиска по клиентской базе;
- учет отношений клиентов с другими компаниями и контактными лицами;
- гибкая система выдачи заданий;
- интеграция с Microsoft Exchange (в части контактов, почты, задачи встреч);
- возможность для пользователей самостоятельно формировать необходимые отчеты.

Управление договорами

- Структурированное хранилище договоров,
- автоматизированный процесс согласования договоров и других сопровождающих сделку документов,
- автоматическая нумерация договорной документации,
- система уведомлений о ходе процесса согласования,
- система замещений согласующих лиц,
- атрибутивный поиск договорной документации.
- Отчеты по контролю исполнительской дисциплины в рамках процесса согласования.

Управление продажами

- Ведение информации по взаимодействию с клиентом;
- контроль исполнительской дисциплины менеджеров;
- управление прайс-листами и системой назначения скидок;
- управление продуктовым каталогом;
- гибкая система отчетности, которая включает:
 - *отчет по ожидаемым продажам:* предоставляет информацию о потенциальных продажах, сгруппированную по этапам, дате, менеджеру, территории или продукту;
 - *отчет по продуктам:* позволяет оценить долю каждого из продуктов, приобретаемых клиентом, в его продуктовой корзине;
 - *отчет по пропущенным контактам:* отражает контакты, с которыми не велась работа в течение определенного количества дней;
 - *отчет по приоритетным клиентам:* позволяет выявить организации, приносящие основную прибыль;
 - *анализ конкурентов:* позволяет сравнить достижения рабочей группы продаж с конкурентами и отследить процент возможных сделок, выигранных тем или иным конкурентом.

Управление маркетинговой активностью

- Ведение информации по маркетинговым мероприятиям компании,
- отчеты по эффективности маркетинговых мероприятий.

ООО «Инфопульс Украина»

ул. Полевая, 24, 03056 Киев, Украина
тел./факс: +380 44 457-88-56

info@infopulse.com.ua
www.infopulse.com.ua