

## 1С:ERP Управление предприятием 2.0



**Управление отношениями с клиентами и  
маркетинг в «1С:ERP»**

**Ступин Евгений,  
Руководитель направления по продвижению ERP-решений  
Фирма «1С»**

## Основные принципы

- Стандартизация бизнес-процессов, связанных с взаимодействием с клиентами
- Объединение всей клиентской информации в единую базу и организаций оперативного доступа к ней
- Согласованность и прозрачность работы всех фронт-офисных подразделений компании
- Централизованное управление возможными каналами взаимодействия с клиентами, оценка эффективности маркетинговых и рекламных акций

## Эффект от использования:

- Повышение качества и оперативности работы с клиентами
- Повышение эффективности продаж
- Обеспечение прозрачности управления
- Повышение лояльности клиентов и сотрудников
- Снижение издержек

- Регистрация взаимодействий в системе
- Ведение и мониторинг исполнения сделок
- Сегментация номенклатуры, партнеров, бизнес-регионов
- Ведение маркетинговых мероприятий, отслеживание каналов рекламного воздействия
- Формирование воронки продаж
- Претензионная работа
- ABC, XYZ – анализ, BCG – анализ
- Расширенный анализ показателей работы менеджеров
- Сбалансированная система аналитической и оперативной отчетности



# Нормативно-справочная информация

## Сегментация

### ▪ Сегменты клиентов

По сегментам можно ограничивать области действия типовых соглашений с клиентами. Сегменты можно использовать для отбора клиентов.

### ▪ Сегменты номенклатуры

По сегментам объединения номенклатуры можно ограничивать области действия соглашений с клиентами, скидок (наценок). Сегменты можно использовать для отбора номенклатуры

### ▪ Бизнес-регионы

Список бизнес-регионов, в которых может вестись деятельность предприятия для аналитики

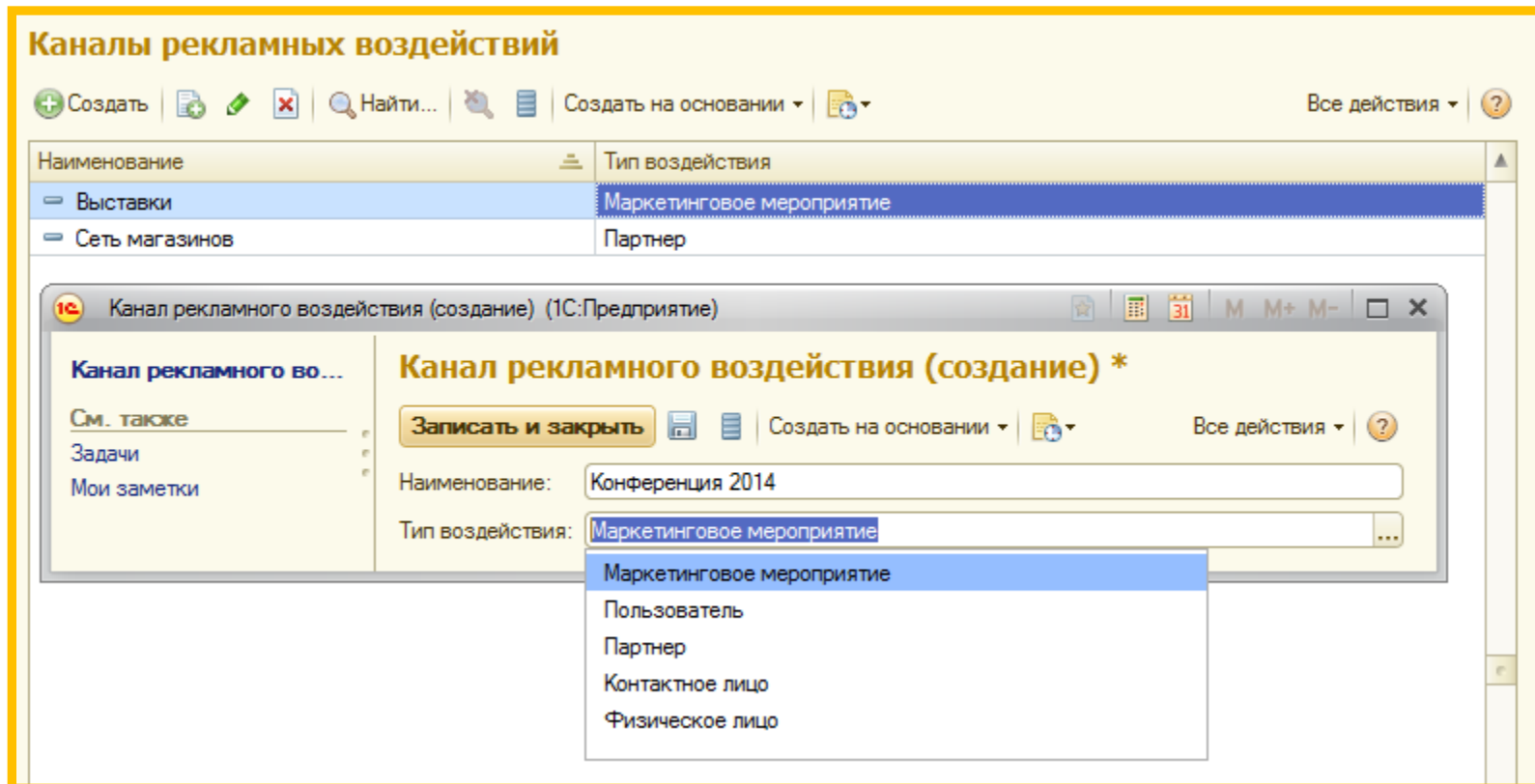
Наименование	Способ формирования	Дата создания
Дилеры	Формировать вручную	24.08.2012
Дистрибьютеры	Формировать вручную	24.08.2012
Оптовые продажи	Формировать вручную	22.08.2012
Оптовые продажи МС	Формировать вручную	24.08.2012
Поставщики	Формировать вручную	22.08.2012
Продажи запрещены	Формировать вручную	

Наименование	Способ формирования	Дата создания
Продажа		
Инструмент	Формировать вручную	23.08.2012
Метизы	Формировать вручную	23.08.2012
Оборудование	Формировать вручную	23.08.2012

Наименование	Основной менеджер
Москва	Гясов Мурат Фаритович
Санкт-Петербург	Гясов Мурат Фаритович
Ярославская область	Гясов Мурат Фаритович

## Каналы рекламных воздействий

- Регистрация первичного интереса
  - при вводе нового клиента
  - при оформлении сделки с клиентом



## Сделки:

- Виды сделок с клиентами
- Этапы процессов продажи
- Причины проигрыша сделок
- Роли партнеров в сделках и проектах
- Роль контактных лиц в сделках и проектах

### Виды сделок

Создать | Найти... | Изменить выделенные

Наименование	Тип сделки	Отв
Долгосрочные проекты	Прочие непроцессные сделки	Гяс
Обособленный учет по заказам	Прочие непроцессные сделки	Гяс
Произвольная продажа	Сделки с ручным переходом по этапам	Гясов Мурат Фаритович
Типовая продажа	Типовая продажа	Гясов Мурат Фаритович

### Этапы процессов продаж

Создать | Найти... | Изменить выделенные

- Процессы продаж
- Новая сделка
- Первичный контакт
- Квалификация клиента
- Формирование предложения
- Презентация
- Доработка предложения
- Согласование условий
- Подготовка к выполнению обязательств
- Выполнение обязательств

Тип сделки: Прочие непроцессные сделки

Ответственный: Прочие непроцессные сделки

Описание: Сделки с ручным переходом по этапам  
Типовая продажа

### Причины проигрыша сделок

Создать | Найти... | Изменить выделенные

- Наименование
- Несвоевременное предоставление документов на тендер
- Проигрыш конкуренту



## Классификация номенклатуры:

- ABC/XYZ классификация номенклатуры

**Параметры классификации \***

**Выполнять классификацию**

По выручке

По валовой прибыли

По количеству проданного товара

**ABC классификация**

Период:  ... Количество периодов:

По данным за период: один предыдущий месяц.

Рассчитывать продажи для "распределительных центров"

При классификации продаж "распределительного центра" учитывать продажи складов, для которых "распределительный центр" указан в качестве источника обеспечения потребности за счет перемещения (по основному транспортному ограничению).

**XYZ классификация**

Период:  ... Количество периодов:  Подпериод:  ...

По данным за период: два предыдущих месяца (по месяцам).


Рассчитывать продажи для "распределительных центров"

При классификации продаж "распределительного центра" учитывать продажи складов, для которых "распределительный центр" указан в качестве источника обеспечения потребности за счет перемещения (по основному транспортному ограничению).

## Рассылки и оповещения клиентам:

- Группы рассылок и оповещений
- Виды оповещений
- Шаблоны оповещений

### Оповещение при изменившемся статусе заказа (Шаблоны сообщений)

**Записать и закрыть**  **Создать на основании** ▼ Все дейст

Назначение шаблона:

Тип формирования сообщения:  по шаблону  внешней обработкой

Вводится на основании:

По шаблону создается:  Email  SMS

Параметры шаблона:

Представление	Тип
Дополнительная инфор...	Строка
Укажите заказ клиента	Заказ клиента

Тема письма:

Текст письма:  Простой текст"/>

Добрый день, #ПредставлениеПартнера#.

По вашему заказу #ПредставлениеЗаказа# изменился статус.  
Текущий статус заказа : #СтатусЗаказа#.


---

Номенклатура	Цена	Сумма	Количество
#ТаблицаНоменклатуры#			

---

#ДополнительнаяИнформация#  
#Картинка1#

### Группа рассылок и оповещений (создание)

**Записать и закрыть**  Подписчики и адресаты Все действия ?

Наименование:

Сообщения будут отправляться :  
 согласно подпискам  принудительно

Рассылки и оповещения будут отправляться согласно настройкам подписок. Виды контактной информации, указанные в данной форме будут использоваться как значения по умолчанию и могут быть изменены при оформлении подписок.

**Адресация** **Описание**

Отправлять Email Учетная запись:

Определять адрес по виду контактной информации:  
 для партнера:  для контактного лица:

**!** Создание рассылок и оповещений посредством электронной почты будет невозможно. В системе нет ни одной учетной записи, предназначенной для использования во встроенном почтовом клиенте и доступной для отправки.  
[Настроить учетные записи электронной почты](#)

Отправлять SMS

Определять телефон по виду контактной информации:  
 для партнера:  для контактного лица:

**!** Создание рассылок и оповещений посредством сообщений SMS будет невозможно. В системе не выполнена настройка отправки SMS.  
[Настроить от отправку SMS](#)

Ответственный:   Удалять созданные сообщения через  дн.

# Регистрация взаимодействий в системе

## Типы возможных взаимодействий:

- Встреча
- Запланированное взаимодействие
- Телефонный звонок
- Сообщение SMS
- Электронное письмо

## Каждое взаимодействие содержит следующую ключевую информацию:

- Ответственный (субъект) – инициатор взаимодействия
- Контакт (объект) – с кем выполняется взаимодействие
- Предмет – бизнес-процесс, для которого выполняется взаимодействие

Предмет позволяет связать  
взаимодействия с  
объектами системы

Запланированное взаимодействие ЦУ 00000001 от 21.05.2014 11:33:30

Записать и закрыть [Иконки] Создать на основании ▾

Предмет: Оптовые продажи розничной сети

Ответственный: Орлов Михаил Васильевич

Тема: Контроль сроков исполнения

Описание Комментарий

Проконтролировать плановые сроки

### Маркетинговые мероприятия

Выбрать Создать [Иконки] Найти... Все действия ▾

Наименование	Код
Выставка "Металлообработка-2012"	ЦУ-00000001
Привлечение клиентов - Осень подарков-2012 (подарки)	ЦУ-00000002

### Выбор типа данных

OK Отмена

- Встреча
- Входящее электронное письмо
- Запланированное взаимодействие
- Исходящее электронное письмо
- Маркетинговое мероприятие
- Претензия клиента
- Сделка с клиентом**
- Телефонный звонок

### Сделки с клиентами (1С:Предприятие)

#### Сделки с клиентами

Выбрать Создать [Иконки] Найти... Все действия ▾

Наименование	Партнер	Потенциальна...	Дат...
Оптовые продажи розничной сети		300 000,00	02.1...
Продажа метизов и инструмента	Ассоль ООО	200 000,00	16.0...
Продажа метизов и инструмента	Ассоль ООО	200 000,00	01.0...
...	Группа Альфа	70 000,00	20.0...
...	Про-оборудование (дилер)	2 000 000,00	01.0...
...	Баррикады	15 000 000,00	01.0...
...	Петрович	1 000 000,00	01.0...

### Претензии клиентов

Выбрать Создать [Иконки] Найти...

Наименование	Код
Несвоевременная поставка	ЦУ-00000006
Несвоевременная поставка	ЦУ-00000001
Претензии по обслуживанию	ЦУ-00000002
Претензии по обслуживанию	ЦУ-00000005

# Рабочее место для регистрации и обработки взаимодействий

Взаимодействия | Оптовые продажи розничной сети (Сделка с клиентом)

**Взаимодействия**

Все взаимодействия | Статус: Все | Ответственный: | Поиск: |

По предметам | Все действия | Создать | Отправить и получить | Рассмотрено | Все действия

Предмет	Дата	Участники	Тема
Оптовые продажи розничной сети	21.05.2014 11:55:17	Иванов И.И.; Сидоров И.А.	Подписание договора на
Продажа метизов и инструмента	16.05.2014 16:30:48	Иванов И.И.	Контроль сроков
Телефонный звонок ЦУ-00000001 от 01.07.20...	01.07.2013 12:31:42	Иванов И.И.	Изменение состава сделки
Продажа метизов и инструмента	16.05.2014 16:31:52		

**Группировка взаимодействий по предметам**

**Взаимодействия по выбранному предмету**

Все взаимодействия | Статус: Все

По предметам

- По предметам
- По контактам
- По закладкам
- По папкам электронных писем
- Продажа метизов и инструмента








Предмет	Дата	Участники	Тема
Оптовые продажи розничной сети	21.05.2014 11:55:17	Иванов И.И.; Сидоров И.А.	Подписание договора на
Продажа метизов и инструмента	16.05.2014 16:30:48	Иванов И.И.	Контроль сроков
Телефонный звонок ЦУ-00000001 от 01.07.20...	01.07.2013 12:31:42	Иванов И.И.	Изменение состава сделки
Продажа метизов и инструмента	16.05.2014 16:31:52		

**Возможные варианты отражения группировки**

## Задания

Автор:  ... X Исполнитель:  ... X Проверяющий:  ... X

Показывать завершенные задания  Показывать остановленные

 Создать | 
     Найти... | 
  Остановить | 
  Продолжить

Все действия ▾ ?


!	⌚	Номер	Дата	Задание	Предмет	Срок исполнения	Дата завершения	Номер	▲
		ЦУ-0000...	01.07.2012 12:34:36	Подписать контракт	Коммерческое предложение клиен...	20.09.2012 23:59:59			
		ЦУ-0000...	18.09.2012 11:51:44	Разместить метизы	Отбор (размещение) товаров ЦУ-000000...	13.08.2012 23:59:59			
		ЦУ-0000...	02.08.2013 17:20:03		Заказ поставщику 00ЦУ-000005 от ...				

## Все заметки

Цвет:  ... X Предмет:  ▾ X  Показывать удаленные

 Создать | 
    Найти... | 
 


Все действия ▾ ?

Тема	Предмет	Дата изменения	▲
 Контроль номеров партий при поступлении метизов	не задан	21.05.2014 14:...	

## Напоминания пользователя

 Создать | 
    Найти... | 
 

Все действия ▾ ?

Пользователь	Время события	Источник	Срок напоминания	Описание	Способ установки времени	▲
 Орлов Михаил Вас...	21.05.2014 15:09:46		21.05.2014 15:09:46	Предоставить отчет по продажам за первый квартал 20...	В указанное время	

# Проведение сделок. Воронка продаж



Справочник **Сделки с клиентом** предназначен для регистрации и хранения информации о сделках с клиентами. Сделка служит хранилищем всей информации, которая накапливается во время работы по ней : документов, взаимодействий, присоединенных файлов и т.д.

### Виды сделок:

- **Типовая продажа.** Переход по этапам жестко определяется логикой описанного бизнес-процесса. По умолчанию в конфигурации поставляется бизнес-процесс «Типовая продажа»
- **Сделки с ручным переходом по этапам.** Для сделок данного типа определены этапы процессов продаж, предоставляется возможность управлять продвижением по этапам процессов продаж "вручную", указывая каждый раз, на какой этап перешла работа со сделкой
- **Прочие непроцессные сделки.** Управление сделками не происходит, список этапов для такой сделки не составляется, отследить на каком этапе находится сделка нельзя, можно управлять только статусами сделки. Такая сделка может служить просто своеобразной папкой для хранения всех документов, оформленных в рамках сделки, взаимодействий по сделке, окружения сделки и т.д. в.

### Продажа метизов и инструмента (Сделка с клиентом)

Записать и закрыть | Создать на основании | Взаимодействия | Все действия

Клиент:  | Соглашение:

Общая информация | **Партнеры и контактные лица**

Наименование:  | Код:

Ответственный:  | Начало:

Потенциал:  RUB | Вероятность:

Первичный интерес:

Канал:  | Источник:

Состояние

Статус:  |  Закрыта | Причина проигрыша:

Вид сделки:  | [Карта маршрута бизнес-процесса](#)

Этап:

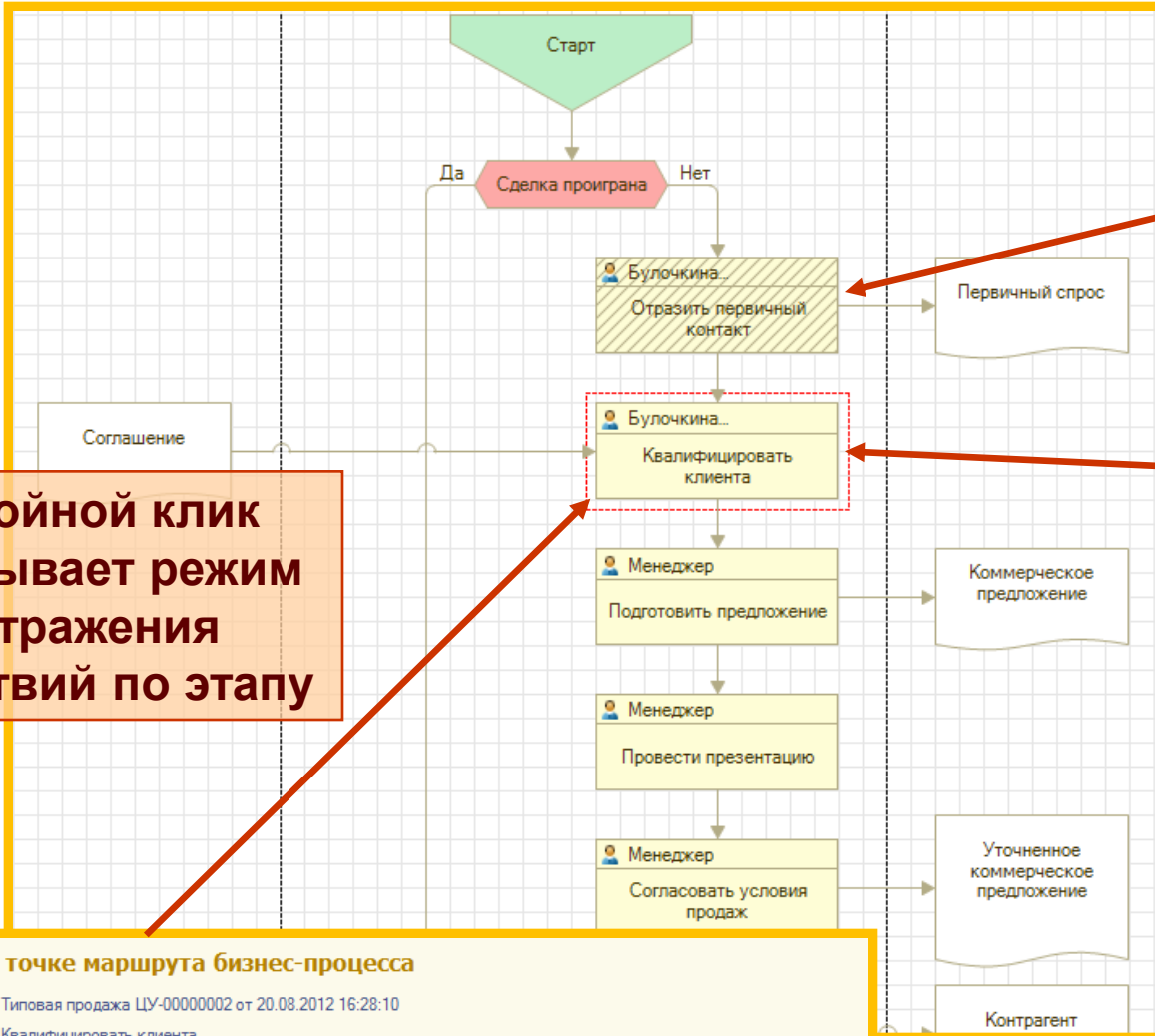
Обособленный учет товаров по сделке

### Этапы процессов продаж

Создать | Найти...

- Процессы продаж
  - Новая сделка**
  - Первичный контакт
  - Квалификация клиента
  - Формирование предложения
  - Презентация
  - Доработка предложения
  - Согласование условий
  - Подготовка к выполнению обязательств
  - Выполнение обязательств

**Интерактивная карта бизнес-процесса позволяет нам понять в какой стадии сделки мы находимся и регистрировать движение по сделке**









**Выполненный этап**

**Текущий этап**

**Двойной клик открывает режим отражения действий по этапу**

**Задачи по точке маршрута бизнес-процесса**

Бизнес-процесс: Типовая продажа ЦУ-00000002 от 20.08.2012 16:28:10  
Точка маршрута: Квалифицировать клиента

 Принять к исполнению |
  Выполнено |
  Перенаправить |
  (+) |
  Найти... |
  Создать на основании ▾ |
 Все дей

Номер	Задача	Автор
ЦУ-000000020...	Квалифицировать клиента по сделке Продажа м...	Булочкина Анна Петровна

### Продажа метизов и инструмента (Сделка с клиентом)

Клиент: 
 Соглашение:

Наименование: 
 Код:

Ответственный: 
 Начало:

Потенциал:  RUB
 Вероятность:

Канал: 
 Источник:

Статус: 
 Закрыта
 Причина проигрыша:

Вид сделки:

Этап: [Формирование предложения](#)

Обособленный учет товаров по сделке

**Текущий этап сделки**

### Этапы процесса продажи

Этап процесса продажи	Начало	Окончание
Первичный контакт	20.08.12	20.08.12
Квалификация клиента	20.08.12	21.08.12
<input checked="" type="radio"/> Формирование предложения	21.08.12	
Выполнение обязательств		

## Воронка продаж

Сформировать

Найти...



Отправить

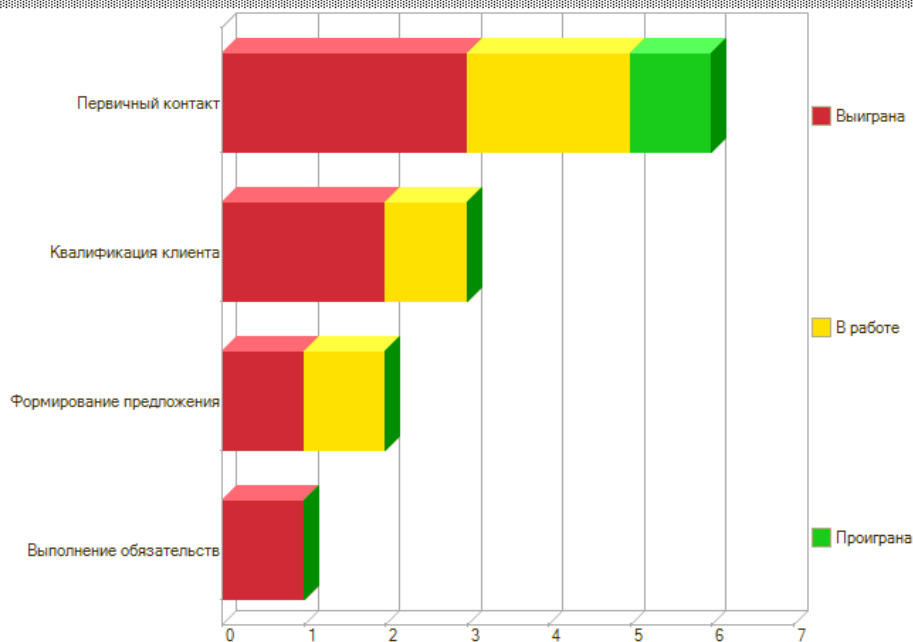
Σ 0

Настройки и другие отчеты

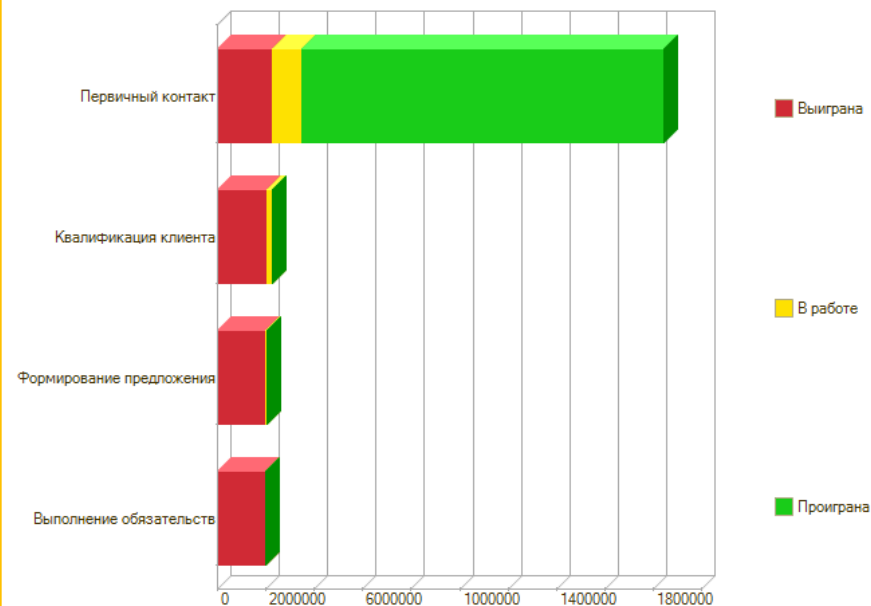
## Воронка продаж

Этап процесса	В работе		Выиграно		Проиграно		Продолжительность, дней
	Количество этапов сделок в работе	Потенциал в работе	Количество выигранных этапов сделок	Выигранный потенциал	Количество проигранных этапов сделок	Проигранный потенциал	
Первичный контакт	2	1 200 000	3	2 270 000	1	15 000 000	4,50
Квалификация клиента	1	200 000	2	2 070 000			
Формирование предложения	1	70 000	1	2 000 000			
Выполнение обязательств							5,00

### Количество сделок



### Потенциальная сумма продаж



## Эффективность сделок

### Эффективность сделок

Параметры: Период: 01.01.2014 - 31.12.2014

Статус	Количество сделок	Потенциальная сумма продажи
В работе	4	1 470 000,00
Выиграна	1	2 000 000,00
Проиграна	1	300 000,00

### Сделки в работе и выигранные

Вид сделки	Ответственный	В работе			
Сделка	Партнер	Соглашение с клиентом	Количество сделок	Доля в количестве, %	Потенциальная сумма продаж
Произвольная продажа			1	25,00	70 000,00
Продажа метизов и инструмента	Кострова Вера Борисовна		1	100,00	70 000,00
Группа Альфа			1	100,00	70 000,00
Продажа метизов и инструмента	Кострова Вера Борисовна		0		
Про-оборудование (дилер)			0		
Типовая продажа			3	75,00	1 400 000,00
Продажа метизов и инструмента	Орлов Михаил Васильевич		1	33,33	200 000,00
Ассоль ООО			1	100,00	200 000,00
Продажа метизов и инструмента	Булочкина Анна Петровна				
Ассоль ООО					
Продажа оборудования	Гясов Мурат Фаритович				
Петрович					

### Проигранные сделки

Ответственный

### Причины проигрыша сделок

Отбор: Не удаленные сделки

Причина проигрыша сделки	Количество проигранных сделок	Потенциальная сумма продажи
Несвоевременное предоставление документов на тендер	1	300 000,00
Проигрыш конкуренту	1	15 000 000,00
<b>Итого</b>	<b>2</b>	<b>15 300 000,00</b>

### Сделки позволяют аккумулировать и выводить следующую информацию:

- Контактную информацию
- Взаимодействия
  - Встречи
  - Телефонные звонки
  - Электронная переписка
  - СМС
- Документы по сделке
- Присоединенные файлы
- Окружение сделки (связи участников сделки)
- Задачи по сделке
- Состав продажи
- Анализ цен продажи

#### Перейти

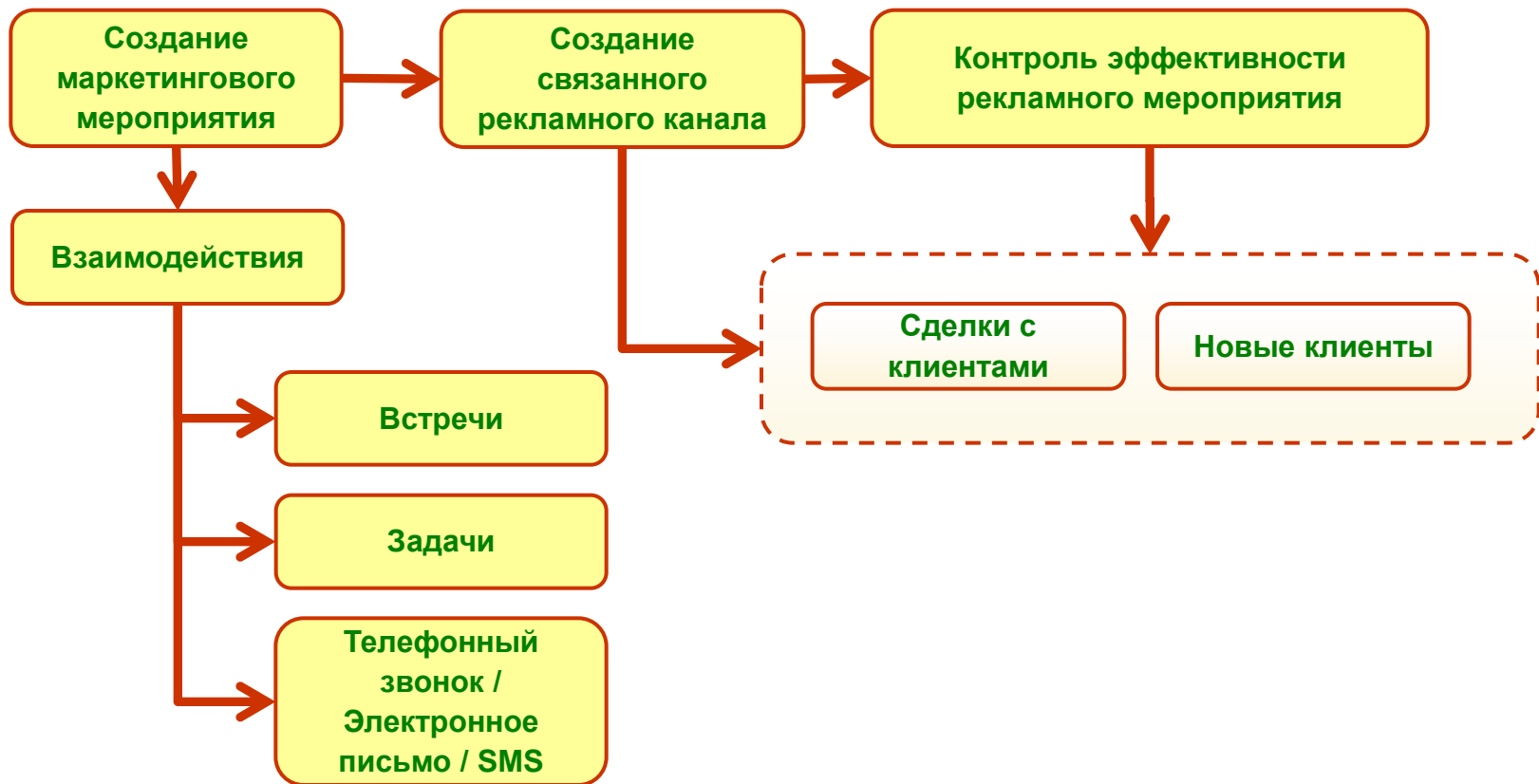
[Анализ цен](#)  
[Взаимодействия](#)  
[Документы по сделке](#)  
[Окружение сделки](#)  
[Присоединенные файлы](#)  
[Состав продажи](#)

#### См. также

[Задачи](#)  
[Мои заметки](#)

# Маркетинговые мероприятия





## Выставка "Металлообработка-2012" (Маркетинговое мероприятие) \*

Записать и закрыть



Создать на основании ▾



Взаимодействия ▾



Все действия ▾



Наименование:  Код:

Плановая дата начала:  Дата начала:

Плановая дата окончания:  Дата окончания:

Сегмент партнеров:  Сегмент номенклатуры:

### Партнеры и контактные лица



Добавить



Все действия ▾

Партнер	Роль партнера	Контактное лицо	Комментарий
Мосэнерго	Клиент	<input type="text"/>	
Метиз Стандарт	Клиент		
Группа Альфа	Конкурент		
Метиз Стандарт	Клиент		
Про-оборудование (дилер)	Клиент		

Ответственный:   Завершено

Комментарий:

## Первичный интерес

▶ Сформировать
🔍 Найти...
📄
📄
🖨️
🔍
📄
📄
✉ Отправить ▼
Σ 0

Параметры: Период: 01.05.2012 - 31.05.2014

### По типам источников

Тип источника	Количество сделок	Количество партнеров
Маркетинговое мероприятие	2	
Партнер	1	
Тип источника не определен	1	
<b>Итого</b>	<b>4</b>	

### По каналам первичного интереса

Канал первичного интереса	Количество сделок	Количество партнеров
Выставки	2	
Сеть магазинов	2	
<b>Итого</b>	<b>4</b>	

### По источникам первичного интереса

Источник первичного интереса	Количество сделок	Количество партнеров
	1	
Выставка "Металлообработка-2012"	1	
МСК	1	
Привлечение клиентов - Осень подарков-2012 (подарки)	1	
<b>Итого</b>	<b>4</b>	








Система отчетности позволяет отслеживать эффективность маркетинговых мероприятий

# Претензионная работа

**Претензии клиентов** предназначены для регистрации обращений клиентов по конфликтным и спорным ситуациям. Программа позволяет отслеживать все этапы работы с претензией клиента, начиная с момента регистрации до момента завершения работ по претензии. Программа позволяет создавать план работ по претензии с фиксацией результатов работы по каждому этапу.

## Претензии клиентов

Клиент:  ... X Q Ответственный:  ... X Статус: Все  ...

 Создать 
 

 Найти... 
  
 Создать на основании ▾ 
  Взаимодействия ▾ 
  Претензия клиента

Дата регистрации	Дата окон...	Статус	Наименование	Партнер	Ответственный	Причина возникновения
31.08.2012 0...	01.09.2012...	Удовлетворена	Несвоевременная поставка	Ассоль ООО	Соколов Михаил Васильевич	Несвоевременное обеспечение
15.08.2012 0...	01.08.2012...	Обрабатывается	Несвоевременная поставка	Ассоль ООО	Кострова Вера Борисовна	Несвоевременное обеспечение
01.08.2012 1...	01.09.2012...	Удовлетворена	Претензии по обслуживанию	Ассоль ООО	Кострова Вера Борисовна	Претензии по обслуживанию
01.10.2012 0...		Зарегистрирована	Претензии по обслуживанию	Петрович	Соколов Михаил Васильевич	Претензии по обслуживанию
28.08.2012 0...	01.08.2012...	Удовлетворена	Претензия по качеству товара	Петрович	Кострова Вера Борисовна	Испорченный товар
03.09.2012 0...	04.09.2012...	Не удовлетворена	Претензия по качеству товара	Петрович	Кострова Вера Борисовна	Испорченный товар

**Претензия по качеству товара (Претензия клиента)**

Записать и закрыть | Создать на основании | Взаимодействия | Претензия клиента | Все действия

Основание:

Партнер:  Статус:

Наименование:

Описание претензии:

Причина возникновения:  Ответственный:

Виновное подразделение:  Дата регистрации:

Виновный сотрудник:  Дата окончания:

Результаты рассмотрения | Участники | Комментарии

Текущий статус  
отработки претензии

Описание самой  
претензии

Классификация причин  
возникновения претензий

Подразделение, по  
которому зафиксирована  
претензия

# Аналитическая и оперативная отчетность

## Классификация:

- ABC/XYZ классификация

### Параметры классификации \*

#### Выполнять классификацию

- По выручке
- По валовой прибыли
- По количеству проданного товара

#### ABC классификация

Период:  ... Количество периодов:

По данным за период: один предыдущий месяц.

- Рассчитывать продажи для "распределительных центров"

При классификации продаж "распределительного центра" учитывать продажи складов, для которых "распределительный центр" указан в качестве источника обеспечения потребности за счет перемещения (по основному транспортному ограничению).

#### XYZ классификация

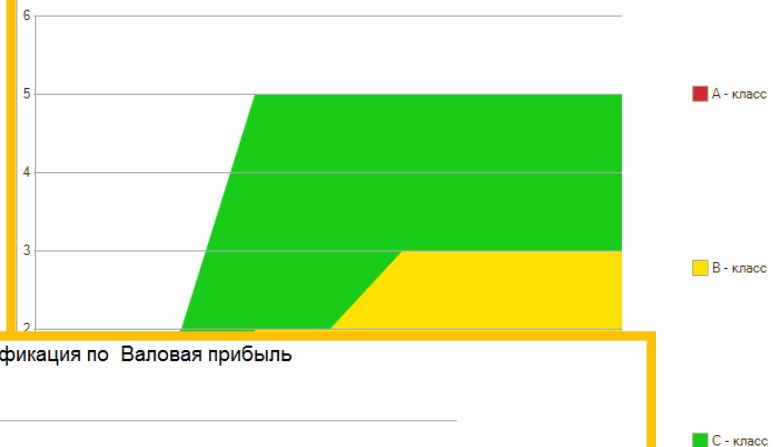
Период:  ... Количество периодов:  Подпериод:  ...

По данным за период: два предыдущих месяца (по месяцам).

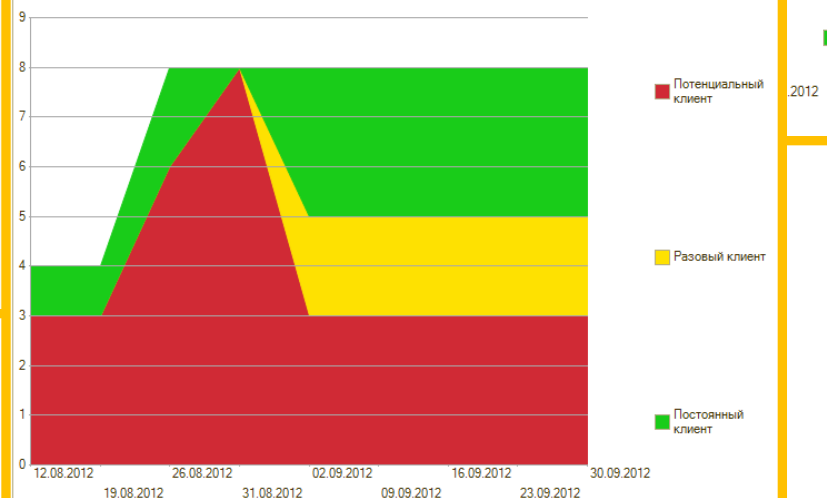
- Рассчитывать продажи для "распределительных центров"

При классификации продаж "распределительного центра" учитывать продажи складов, для которых "распределительный центр" указан в качестве источника обеспечения потребности за счет перемещения (по основному транспортному ограничению).

ABC классификация Выручка по параметру



XYZ классификация по Валовая прибыль параметру



- Набор необходимой отчетности для анализа



Комплексный анализ клиентской базы на основе ABC/XYZ-классификации клиентов по одному из параметров: выручка, валовая прибыль или количество продаж.

Потенциальные:

**ABC/XYZ распределение**

	А-класс	В-класс	С-класс	Потерянные
Х-класс		1	1	
У-класс		1		
З-класс	1		1	
Потерянные				

**Изменения ABC**

→

		текущая классификация			
		А-класс	В-класс	С-класс	Потерянные
предыдущая класс-я	А-класс	1			
	В-класс		2		
	С-класс			2	
	Потенциальные				
	Потерянные				

**Изменения XYZ**

→

		текущая классификация			
		Х-класс	У-класс	З-класс	Потерянные
предыдущая класс-я	Х-класс	2			
	У-класс		1		
	З-класс			2	
	Потенциальные				
	Потерянные				

Изменения к худшему  
 Изменения к лучшему  
 Без изменений

## Сделки в работе и выигранные

Вид сделки		В работе				Выиграна			
Сделка	Ответственный	Количество сделок	Доля в количестве, %	Потенциальная сумма продажи	Доля в потенциальной сумме продажи, %	Количество сделок	Доля в количестве, %	Потенциальная сумма продажи	Доля в потенциальной сумме продажи, %
Партнер	Соглашение с клиентом								
Произвольная продажа		1	25,00	70 000,00	4,76	1	100,00	2 000 000,00	100,00
Продажа метизов и инструмента	Кострова Вера Борисовна	1	100,00	70 000,00	100,00	0		0,00	
Группа Альфа		1	100,00	70 000,00	100,00	0		0,00	
Продажа метизов и инструмента	Кострова Вера Борисовна	0		0,00		1	100,00	2 000 000,00	100,00
Про-оборудование (дилер)		0		0,00		1	100,00	2 000 000,00	100,00
Типовая продажа		3	75,00	1 400 000,00	95,24	0		0,00	
Продажа метизов и инструмента	Орлов Михаил Васильевич	1	33,33	200 000,00	14,29	0		0,00	
Ассоль ООО		1	100,00	200 000,00	100,00	0		0,00	
Продажа метизов и инструмента	Булочкина Анна Петровна	1	33,33	200 000,00	14,29	0		0,00	
Ассоль ООО		1	100,00	200 000,00	100,00	0		0,00	
Продажа оборудования	Гясов Мурат Фаритович	1	33,33	1 000 000,00	71,43	0		0,00	
Петрович		1	100,00	1 000 000,00	100,00	0		0,00	

## Проигранные сделки

Ответственный		Проиграна			
Вид сделки		Количество сделок	Доля в количестве, %	Потенциальная сумма продажи	Доля в потенциальной сумме продажи, %
Сделка	Соглашение с клиентом				
Кострова Вера Борисовна		1	100,00	300 000,00	100,00
Долгосрочные проекты		1	100,00	300 000,00	100,00
Оптовые продажи розничной сети		1	100,00	300 000,00	100,00
		1	100,00	300 000,00	100,00

## Анализ клиентской базы

### Анализ зависимости от клиентов (ABC)

Анализ изменения количества и соотношения клиентов, ...

### Анализ лояльности клиентов (XYZ)

Какие клиенты покупают стабильно?  
Какие клиенты являются разовыми?

### Заполнение свойств партнеров

Насколько заполнены свойства партнеров?  
Оценка полноты клиентской базы.

### Матрица BCG:

Комплексный анализ клиентской базы на основе ABC/XYZ-классификации клиентов.  
С какими клиентами перспективно работать?

### Сравнение сегментов партнеров

Сколько партнеров в сегментах?  
Какой объем продаж по сегментам?  
Какое количество сделок и их состояние.

## Анализ спроса и интереса

### Первичный интерес

Сравнение источников первичного интереса по ...

## Ассортимент

### Анализ исполнения ассортимента

Соответствует ли количество товаров установленным квотам:  
- по вводу в ассортимент,  
- по наличию в магазинах?

### Квоты ассортимента

Состав и объемы квот товаров ассортимента.

### Сравнительный анализ динамики ассортимента и продаж

Как изменяется наполнение ассортимента со временем?

### Текущая наполненность ассортимента

Какова роль, стадия жизни товара в ассортименте?  
В каких форматах магазинов товар представлен и по какому каналу продаж?

## Проведение сделок

### Вероятностный прогноз выигрыша этапов сделок

Какая вероятность выигрыша сделок на каждом из этапов...

### Воронка продаж

Какова эффективность каждой стадии продажи?

### Причины проигрыша сделок

Какие причины привели к проигрышу сделок?  
У каких менеджеров?  
С какими партнерами?

### Эффективность сделок

Какое количество сделок выиграно, проиграно или находится в работе?  
На какую потенциальную сумму продаж?

## 1С:ERP Управление предприятием 2.0



**Спасибо за внимание!**

Ступин Евгений,  
Руководитель направления по продвижению ERP-решений  
Фирма «1С»