

## 1С:ERP Управление предприятием 2



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

**Веденисов Михаил,  
Менеджер по работе с ключевыми клиентами  
Фирма «1С»**



## Подсистема управления отношениями с клиентами и маркетинг

### Основные принципы

- Стандартизация бизнес-процессов, связанных с взаимодействием с клиентами
- Объединение всей клиентской информации в единую базу и организация 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



## Основной функционал подсистемы CRM и маркетинга

- Регистрация клиентов в системе
- Работа с клиентами и управление сделками
- Сегментация партнеров (клиентов) и номенклатуры
- Регистрация и обработка претензий клиентов
- ABC, XYZ – анализ, BCG – анализ
- Расширенный анализ показателей работы менеджеров
- Сбалансированная система аналитической и оперативной отчетности
- Ведение маркетинговых мероприятий, отслеживание каналов рекламного воздействия



## Взаимосвязи объектов подсистемы CRM





## Управление отношениями с клиентами

### Регистрация клиентов:

- Регистрация всех контактов (взаимодействий) с клиентом.
- Работа с различными структурами компаний:
  - сетевые магазины (несколько магазинов работают от имени одного юридического лица);
  - холдинг (множество юридических лиц).
- Подробная информация о клиенте (контакты, объем продаж и т. д.).

Электромаркет - сеть магазинов (Партнер)

[Главное](#) [Взаимодействия](#) [Взаимосвязи](#) [Договоры](#) [Договоры лизинга](#) [Документы](#)

[Записать и закрыть](#) [Записать](#) [Создать на основании](#) [Взаимодействия](#)

Общая информация [Дополнительно](#) [Адреса, телефоны](#) [Дополнительная информация](#)

Юр./Физ. лицо: [Компания](#) Код: Ю00000088 Дата регистрации: 10.06.

Публичное наименование: АОЗТ "Электромаркет"

Рабочее наименование: Электромаркет - сеть магазинов

Клиент  Поставщик  Конкурент  Прочие отношения



## 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 взаимодействия

**Телефонный звонок (создание) \***

**Предмет позволяет связать взаимодействия с объектами системы**

Дата звонка: 21.10.2015 0:00:00  Входящий

Абонент: Смирнов Олег Иванович

Как связаться: По телефону

Предмет: Бизнес-форум 1С:ERP 2015

Ответственный: Орлов Алекс

**Маркетинговые мероприятия**

Выбрать Поиск (Ctrl+F) Еще ?

Наименование	Код
Акция: Распродажа бытовой техники	00.00000002
Выставка "Мир быто...	
Выставка "Электрон...	
Новый стиль реклам...	
Отмечаем юбилей!	

**Сделки с клиентами**

Выбрать Создать Найти... Отменить поиск

Наименование	Клиент	Потенциал	Дата
Продажа вентиляторов	Ассоль	884,70	03.03.20...
Продажа пылесосов	Альтаир	884,70	03.03.20...
Продажа телевизоров	Протон	884,70	03.03.20...
Продажа товаров в магазины сети "В...	Все для дома Ма...	10 000,00	03.03.20...
Продажа товаров в магазины сети То...	Торговый дом "С...	5 000,00	03.03.20...
Покупка кондиционеров	Видео маркет	707,76	07.04.20...

**Выбор типа данных**

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



# Рабочее место для регистрации и отработки контактов (взаимодействий)

**Взаимодействия**

Ответственный: [ ]

По предметам [ ] Создать [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

Еще [ ] ?

Последнее взаимодействие	Участники	Дата
<b>что-то продаём</b>	Тема	
1 20.10.2015 13:47:22	Видео маркет; База "Электротовары"	20.10.2015 13:4...
Покупка кондиционеров	Что у нас с актом?	
1 07.04.2015 14:06:04		
Продажа телевизоров		

**Группировка взаимодействий по предметам**

**Взаимодействия по выбранному предмету**

**Взаимодействия**

Ответственный: [ ]

По предметам [ ] Создать [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

- По предметам
- По контактам
- По закладкам
- По папкам

Последнее взаимодействие	Участники	Дата
<b>что-то продаём</b>	Тема	
1 20.10.2015 13:47:22	Видео маркет; База "Электротовары"	20.10.2015 13:4...
Покупка кондиционеров	Что у нас с актом?	
1 07.04.2015 14:06:04		
Продажа телевизоров		

**Возможные варианты отражения группировки**





# Система выдачи и контроля задач, заметок, напоминаний

## Задания

Автор: Орлов Александр Владимирович | Исполнитель:

Показывать завершенные задания  Показывать остановленные

Создать | Найти... | Отменить поиск | Остановить | Продолжить | Еще ▾ | ?

!	⊙	Номер ↓	Дата	Задание	Срок исполнения	Завершено
↓	✎	00-00000001	20.10.... 14:20:37	Проверить демо-базу	22.10.2015 23:59:59	
	✎	00-00000002	20.10.... 14:23:04	Узнать, что с клиентом Kikinda (Сербия)	21.10.2015 23:59:59	
!	✎	00-00000003	20.10.... 14:23:45	Удалить запись Kikinda (Сербия)	22.10.2015 23:59:59	

## Все заметки

Цвет: | | Предмет:

Создать | Создать группу | Найти... | От...

Тема	Предмет	Дата изменения
▸ 📁 разное		
📄 Антивирус?	не задан	20.10.2015

## Мои напоминания

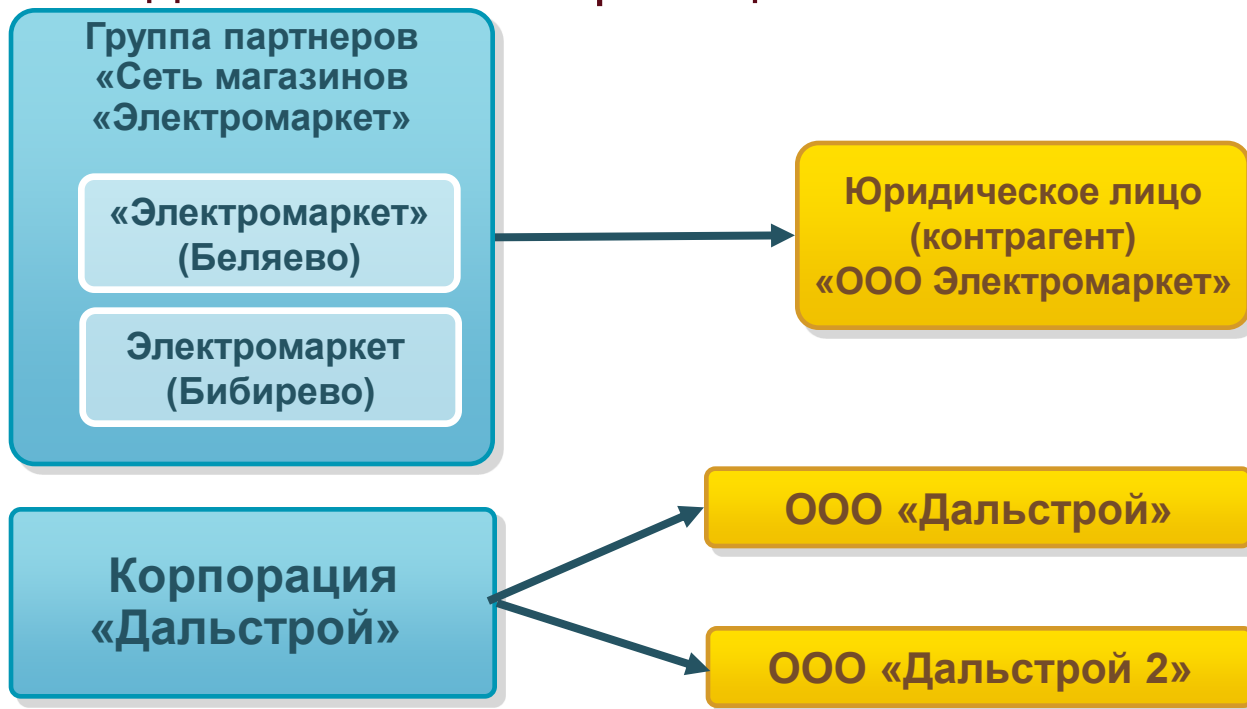
Создать | Изменить | Удалить | Еще ▾ | ?

Срок напоминания	Описание	Время события ↓	Источник
📧 20.10.2015 15:30:35	Позвонить на ЛК	20.10.2015 15:30:35	не задан



## Регистрация клиента в системе

- В системе предусмотрена возможность работы с сетевыми магазинами работающими от одного юр. лица (головного офиса) и холдингами/корпорациями в состав которого входят несколько юр. лиц





## Регистрация (партнёра) клиента в системе

🏠 ⬅️ ➡️ ☆ Дальстрой 2 (Партнер)

Главное    Взаимодействия    Взаимосвязи    Договоры    Договоры лизинга    Документы    История клас

Записать и закрыть    Записать    Создать на основании    Взаимодействия    Отчет

Общая информация    Дополнительно    Адреса, телефоны    Дополнительная информация

Юр./Физ. лицо:    Компания    Код: 00-00000036    Дата регистрации: 21.10.2015

Публичное наименование:    Дальстрой 2

Рабочее наименование:    Дальстрой 2

Клиент     Поставщик     Конкурен     Прочие отношения

Обслуживается торговыми представителями     Перевозчик

Дата рождения:    . .    Пол:    . . .

Головное предприятие:    Дальстрой    Группа доступа:    Оптовые покупатели

Основной менеджер:    Орлов Александр Владимирович    Бизнес-регион:    . . .

Шаблон этикетки:    . . .

Первичный интерес:

Канал:    Выставки    Источник:    Акция: Распродажа бытовой техники

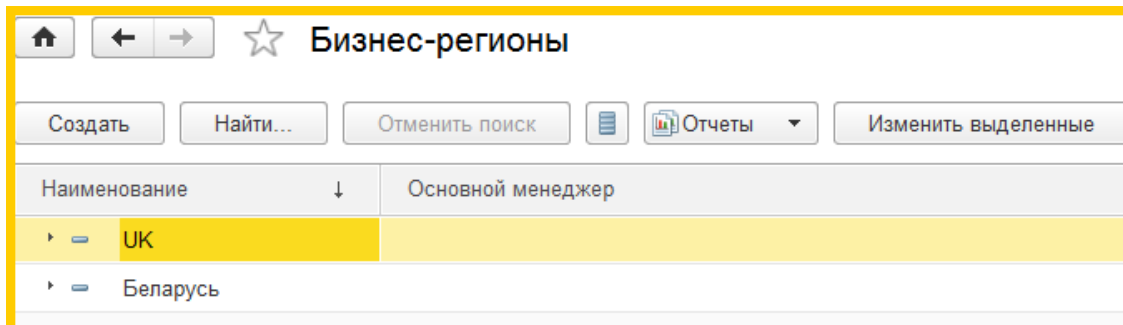
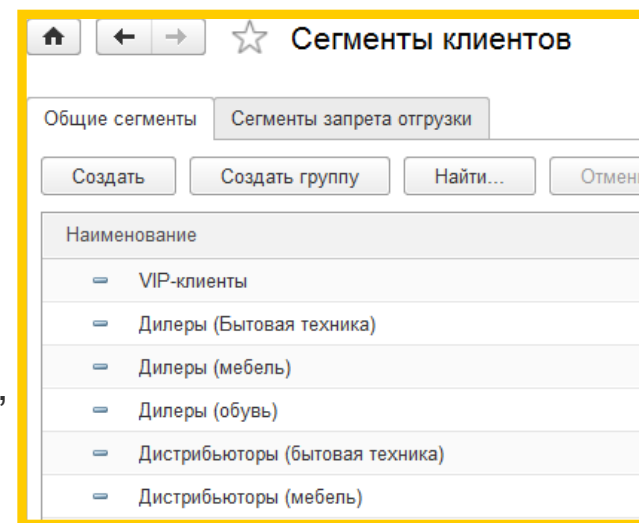


## Сегментация клиентов (партнёров) и бизнес-регионы

- **Сегменты** – группы клиентов (партнеров), объединенные по произвольному набору признаков с настраиваемым представлением списка.

### Использование сегментов партнеров:

- Для определения правил обслуживания партнеров,
  - Анализа эффективности работы с клиентами по произвольному набору признаков,
  - Создания целевых групп маркетинговых мероприятий,
  - Упрощения обслуживания базы партнеров.
- **Бизнес-регионы** - список бизнес-регионов, в которых может вестись деятельность предприятия для аналитики





# Проведение сделок. Воронка продаж



## Управление сделками

- Управление сделками позволяет регламентировать процесс продаж.
- Поддерживаются три типа сделок:
  - использование процессов продаж, управляемых бизнес-процессами,
  - без использования процессов продаж,
  - использование процессов продаж, управляемых «вручную».
- Результаты работы по сделке:
  - хранение всех документов (в том числе и взаимодействий с клиентом),
  - фиксация выигрыша или проигрыша сделки с указанием причины,
  - контроль результатов выполнения сделки.



## Тип сделки «Типовая продажа»

Продажа телевизоров (Сделка с клиентом)

Главное    Взаимодействия    Документы по ...    Окружение сделки    План проекта    Файлы    Еще...

Записать и закрыть    Записать    Создать на основании

Клиент: Протон    Соглашение: Оптовые продажи (предоплата)

Общая информация    Участники    Первичный спрос (1)

Наименование: Продажа телевизоров    Код: 00-00000003

Ответственный: Федоров Борис Михайлович    Начало: 03.03.2015    Окончание: 06.04.2015

Потенциал: 884,70 USD    Вероятность: 80

**Первичный интерес**

Канал: Выставки    Источник: Выставка "Мир бытовой техники" -2015

**Состояние**

Статус: Выиграна        Закрыта    Причина проигрыша:

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

Этап: [Выполнение обязательств](#)

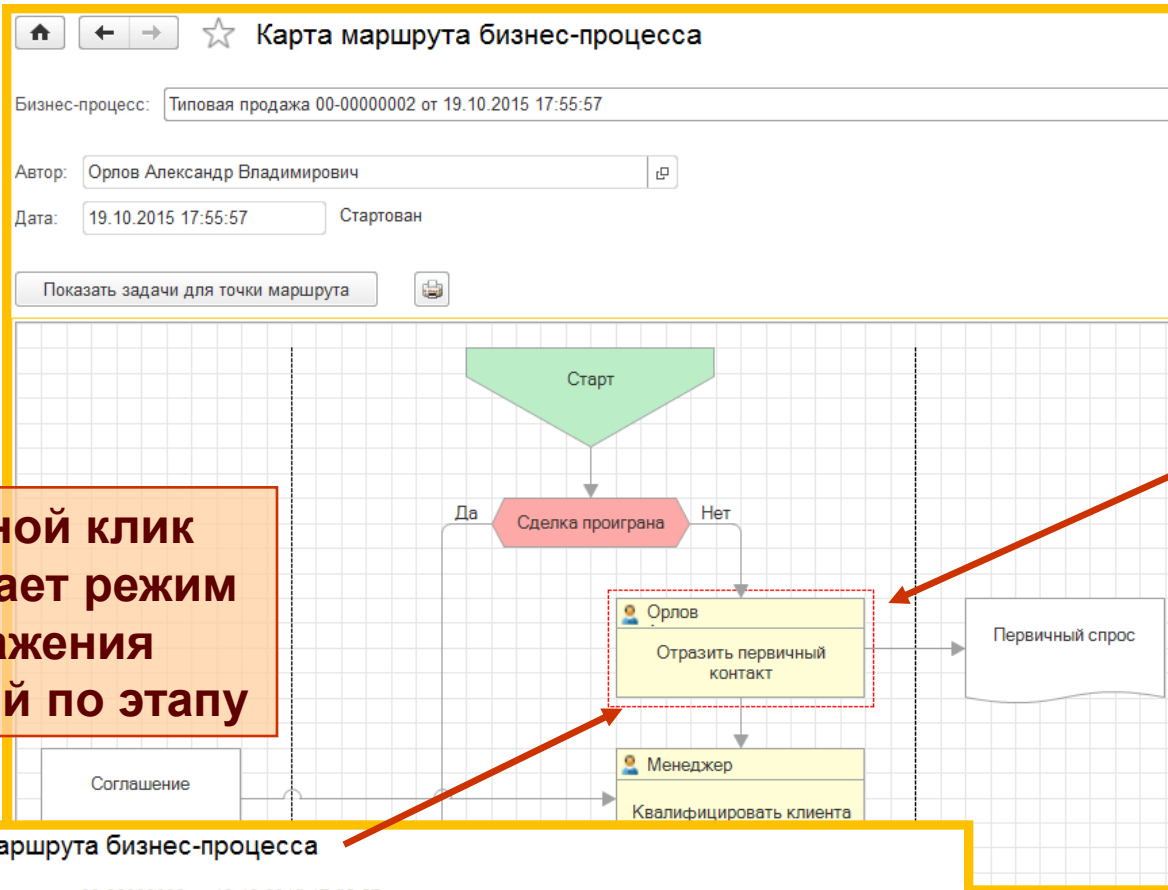
Обособленный учет товаров по сделке

Описание		Этапы процесса	
<input type="button" value="Добавить"/>			
1	Первичный контакт		
2	Квалификация клиента		
3	Формирование предложения		
4	Презентация		
5	Согласование условий		
6	Подготовка к выполнению обязательств		
7	Выполнение обязательств		

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



# Этапы «Типовой продажи»



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

**Текущий этап**

Задачи по точке маршрута бизнес-процесса

Бизнес-процесс: Типовая продажа 00-00000002 от 19.10.2015 17:55:57

Точка маршрута: Отразить первичный контакт

Найти...    Отменить поиск    К исполнению    Перенаправить...    Создать на основании    Ещё

?	Задача	Номер	Исполнитель	
⊙	Автор	Записана	Срок ↓	Выполнена
📄	Отразить первичный контакт по сделке чт...	00-00000002004	Орлов Александр Владимирович	
	Орлов Александр Владимирович	19.10.2015 17:55:57	21.10.2015 1...	





# Сделки с ручным переходом по этапам

🏠 ⬅️ ➡️ ☆ Покупка кондиционеров (Сделка с клиентом)

[Главное](#)   [Взаимодействия](#)   [Документы по ...](#)   [Окружение сделки](#)   [План проекта](#)   [Файлы](#)   [Еще..](#)

**Записать и закрыть**            ?

Клиент:    Соглашение:

Общая информация   **Участники (1)**   Первичный спрос (1)

Наименование:    Код:

Ответственный:    Начало: 07.04.2015   Окончание: 07.04.2015

Потенциал:  USD   Вероятность:

**Первичный интерес**

Канал:    Источник:

**Состояние**

Статус:                Причина проигрыша:

Вид сделки:

Этап: [Первичный контакт](#)

Обособленный учет товаров по сделке

**Этапы процесса продажи**

        ?

	Этап процесса продажи	Начало	Окончание
	Первичный контакт	07.04.15	07.04.15
	Квалификация клиента		
	Формирование предложения		
	Выполнение обязательств		

**Текущий этап сделки**

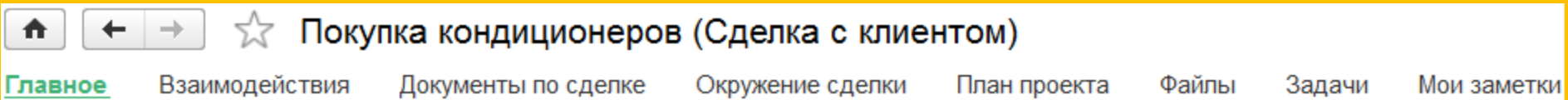




## Дополнительная информация по сделкам

**Сделки позволяют аккумулировать и выводить следующую информацию:**

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





# Отчеты по сделкам

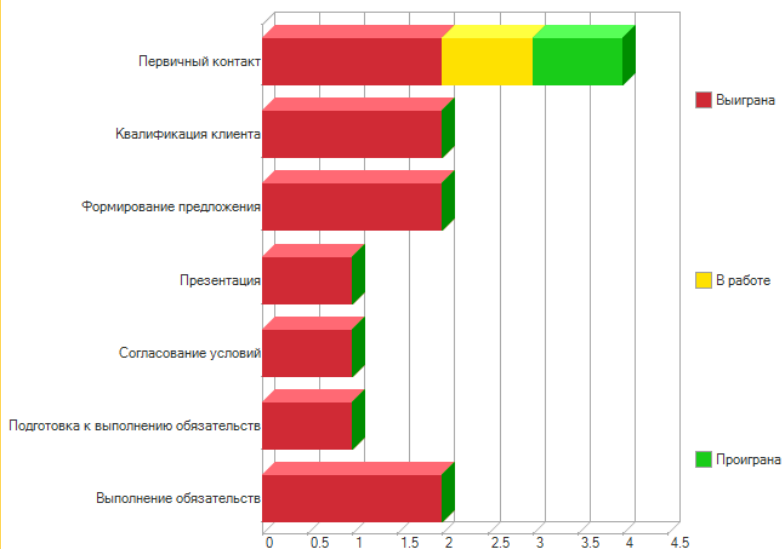
## Воронка продаж

Параметры: Период: 01.01.2014 - 31.12.2014

Отбор: Непомеченные на удаление

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	1		2	1 769,4	1	707,76	8,50
Квалификация клиента			2	1 769,4			
Формирование предложения			2	1 769,4			
Презентация			1	884,7			
Согласование условий			1	884,7			
Подготовка к выполнению обязательств			1	884,7			
Выполнение обязательств			2	1 769,4			

Количество сделок



Потенциальная сумма продаж





## Отчеты по сделкам

### Эффективность сделок

Параметры: Период: 01.01.2015 - 31.12.2015

Статус	Количество сделок	Потенциальная сумма продажи
В работе	3	15 000,00
Выиграна	3	2 654,10
Проиграна	1	707,76

### Сделки в работе и выигранные

Вид сделки		В работе		
Сделка	Ответственный	Количество сделок	Доля в количестве, %	Потенциальная сумма продажи
Клиент	Соглашение с клиентом			
Долгосрочные проекты		2	66,67	15 000,00
Продажа товаров в магазины сети "Все для дома"	Федоров Борис Михайлович	1	50,00	10 000,00
Все для дома Магазин	Сетевые магазины (комиссия)	1	100,00	10 000,00
Продажа товаров в магазины сети Торговый дом "Сигма"	Федоров Борис Михайлович	1	50,00	5 000,00
Торговый дом "Сигма"	Дистрибьюторское (обувь)	1	100,00	5 000,00
Обособленный учет по сделкам		0		0,00
Продажа пылесосов	Лазуренко Илья Николаевич	0		0,00
Альтаир	Оптовые продажи (предоплата)	0		
Произвольная продажа		0		
Покупка кондиционеров	Федоров Борис Михайлович	0		
Видео маркет	Видео маркет	0		
Продажа вентиляторов	Федоров Борис Михайлович	0		
Ассоль	Оптовое (кредит)	0		
Типовая продажа		1		
Продажа телевизоров	Федоров Борис Михайлович	0		
Протон	Оптовые продажи (предоплата)	0		
что-то продаём	Орлов Александр Владимирович	1		
Альтаир	ДС Продажи инструментов	1		

### Причины проигрыша сделок

Отбор: Причина проигрыша сделки Равно "Проигрыш конкуренту" И Не удаленные сделки

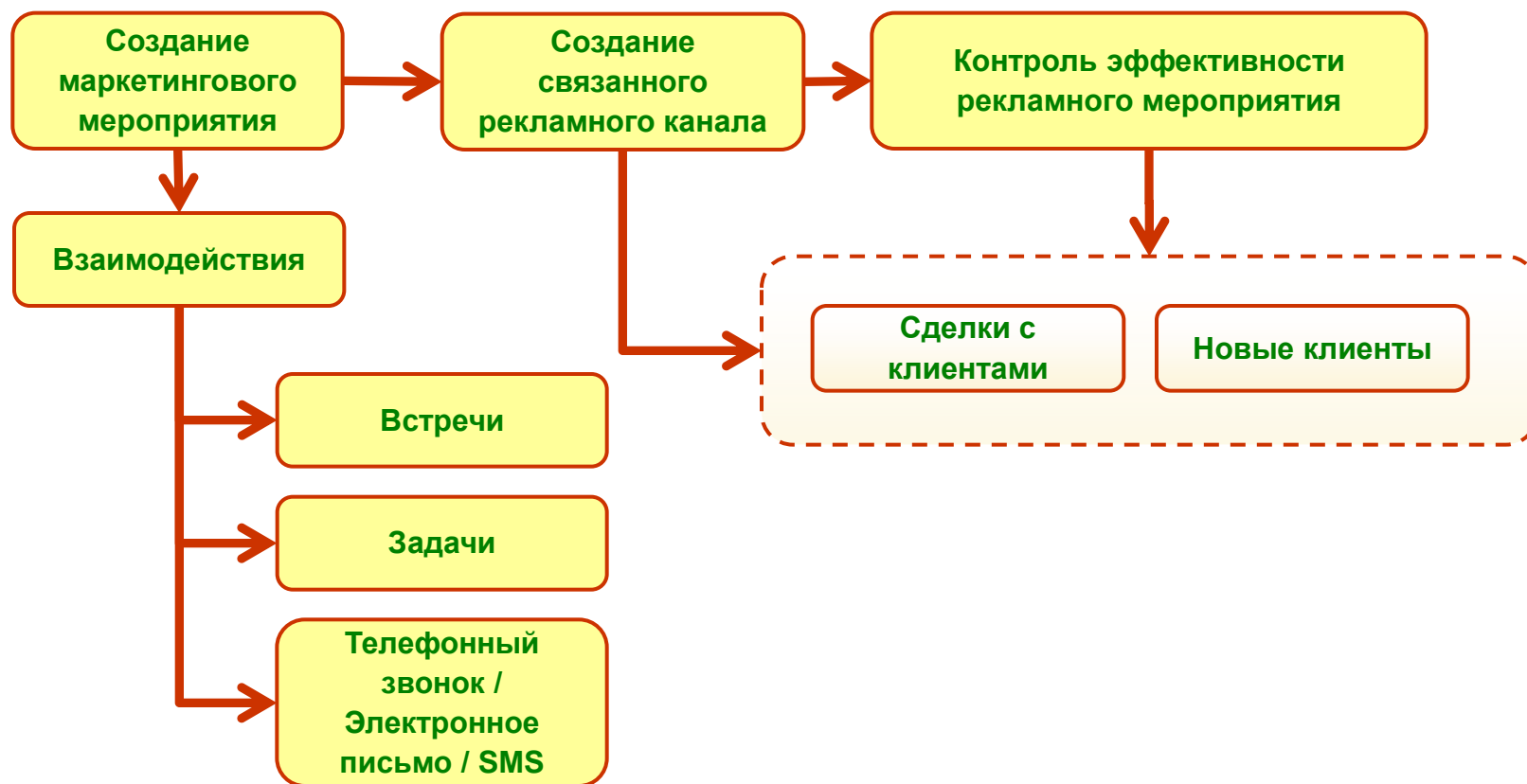
Причина проигрыша сделки	Количество проигранных сделок	Потенциальная сумма продажи
Проигрыш конкуренту	1	707,76
<b>Итого</b>	<b>1</b>	<b>707,76</b>



# Маркетинговые мероприятия



# Схема бизнес процесса





# Регистрация маркетингового мероприятия

## Выставка "Мир бытовой техники" -2015 (Маркетинговое мероприятие)

[Главное](#) [Взаимодействия](#) [План проекта](#) [Файлы](#) [Задачи](#) [Мои заметки](#)

Записать и закрыть

Записать



Создать на основании

Взаимодействия



Еще



Наименование:

Выставка "Мир бытовой техники" -2015

Код: 000000001

Плановая дата начала:

15.04.2015



Дата начала:

..



Плановая дата окончания:

19.04.2015



Дата окончания:

..



Сегмент клиентов:

Оптовые клиенты



Сегмент номенклатуры:

Бытовая техника



Партнеры и контактные лица

Добавить

Еще

Партнер	Роль партнера	Контактное лицо	Комментарий
Альтаир	Клиент	Сидоров Иван Петрович	
Сатурн	Клиент	Романов Иван Алексе...	
Икар	Клиент	Петров Олег Семенович	
Омега -Центр	Клиент	Савельев Иван Алексе...	

Ответственный:

Соколов Михаил Васильевич



Завершено



# Планирование задач и взаимодействий по проекту

## Бизнес-форум 1С:ERP 2015 (Проект)

Главное   Взаимодействия   **План проекта**   Файлы   Задачи   Мои заметки

### План проекта

Создать	Найти...	Отменить поиск		Создать на основании		Изменить выделенные
Наименование	↓	Плановая дата нач...	Стадия	Планова...	Кура...	Исполнитель
⊖ =	Сделать план проекта	19.10.2015	Запланирована	1	Орл...	Орлов Александр
⊖ =	Арендовать зал	19.10.2015	Запланирована	1	Орл...	Петрищев Олег К
⊕ =	Уточнить ожидаемое к...	20.10.2015	Запланирована	1	Орл...	Орлов Александр

## Бизнес-форум 1С:ERP 2015 (Проект)

Главное   **Взаимодействия**   План проекта   Файлы   Задачи   Мои заметки

### Взаимодействия

Статус: Все   Ответственный: Орлов Александр Владимирович

Создать   [Иконки]   Найти...   Отменить поиск   Еще   ?

Участники	↓	Дата
Тема		
Смирнов Олег Иванович		19.10.2015
Участник вернисажа		
Смирнов Олег Иванович; Силуянов Иван Александрович		21.10.2015
Бизнес-форум		





## Каналы рекламных воздействий

- Используются для регистрации первичного интереса
  - при вводе нового клиента
  - при оформлении сделки с клиентом

The screenshot shows the 1C software interface. At the top, there is a navigation bar with a home icon, back and forward arrows, and a star icon next to the title 'Каналы рекламных воздействий'. Below this is a toolbar with buttons for 'Создать', a list icon, 'Создать на основании', and a gear icon. A table below the toolbar lists advertising channels:

Наименование	Тип воздействия
Выставки	Маркетинговое мероприятие
Сеть магазинов	Партнер

An open dialog box titled 'Канал рекламного воздействия (создание) (1С:Предприятие)' is shown in the foreground. It has tabs for 'Главное', 'Задачи', and 'Мои заметки'. The 'Главное' tab is active. The dialog contains a toolbar with buttons for 'Записать и закрыть', 'Записать', a list icon, 'Создать на основании', 'Еще', and a help icon. Below the toolbar, there are two input fields: 'Наименование:' with the value '1С:Бизнес-форум 2015' and 'Тип воздействия:' with a dropdown menu. The dropdown menu is open, showing a list of options: 'Маркетинговое мероприятие' (highlighted), 'Пользователь', 'Партнер', 'Контактное лицо', and 'Физическое лицо'.



# Рассылки и оповещения клиентам

Доступны:

- Группы рассылок и оповещений
- Виды оповещений
- Шаблоны оповещений

Маркетинговая акция "Отмечаем юбилей" (Группа рассылок и оповещений)

**Главное** | Виды оповещений | Подписчики | Рассылки клиентам

**Записать и закрыть** | Записать | Подписчики и адресаты | Еще ▾ | ?

Наименование:

Сообщения будут отправляться:

согласно подпискам  принудительно

Рассылки и оповещения будут отправляться согласно настройкам подписок. Виды контактной информации, указанные в данной форме будут использованы 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:  ...

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 отpravку SMS](#)

Ответственный:    Удалять созданные сообщения через  дн.

**Создать рассылку** | **Создать вид оповещения** | **Создать подписку**

Оповещение при изменившемся

**Главное** | Файлы

**Записать и закрыть** | Записать | Создать на основании ▾

Назначение шаблона:

Тип формирования сообщения:  по шаблону  внешней обработкой

Вводится на основании:

По шаблону создается:  Email  SMS

Параметры шаблона: **Тема письма:**

**Представление** | **Дополнительная информация**

Укажите заказ клиента

**Текст письма:**

Добрый день, #ПредставлениеПартнера#.

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

-----  
Номенклатура
#ТаблицаНоменк

#ДополнительнаяИнформация#  
#Картинка1#



# Оценка эффективности маркетинговых мероприятий

Первичный интерес

Период: Год 2015 - этот год

Сформировать Настройки... Варианты отчета Найти

### Первичный интерес

Параметры: Период: 01.01.2015 - 31.12.2015

#### По типам источников

Тип источника	Количество сделок	Количество различных партнеров
Маркетинговое мероприятие	5	4
Клиент	1	1
Итого	6	5

#### По каналам первичного интереса

Канал первичного интереса	Количество сделок	Количество различных партнеров
Выставки	5	4
Сеть магазинов	1	1
Итого	6	5

#### По источникам первичного интереса

Источник первичного интереса	Количество сделок	Количество различных партнеров
Выставка "Мир бытовой техники" -2015	3	3
Акция: Распродажа бытовой техники	1	1
Выставка "Электронный мир"	1	1
Диваны и кровати (магазин)	1	1
Итого	6	5

**Система отчетности позволяет отслеживать эффективность маркетинговых мероприятий**



# Претензионная работа



## 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.

Дата регистрации	Дата оконча...	Статус	Наименование
06.04.2015 0:00:00	06.05.2015 1...	Удовлетворена	Претензии по обслуживанию
03.04.2015 12:18...	30.04.2015 1...	Удовлетворена	Претензии по обслуживанию
04.05.2015 0:00:00	12.05.2015 1...	Не удовлетворена	Претензия по качеству товара
11.04.2015 12:31:...	14.04.2015 1...	Удовлетворена	Претензия по качеству товара
02.04.2015 18:04...	12.04.2015 1...	Не удовлетворена	Претензия по качеству товара
12.05.2015 18:05...		Зарегистрирована	Претензия по качеству товара
01.05.2015 0:00:00	10.05.2015 0...	Удовлетворена	Претензия по качеству товара
02.04.2015 8:11:01	12.04.2015 1...	Удовлетворена	Претензия по качеству товара
02.05.2015 18:11:...	12.05.2015 1...	Не удовлетворена	Претензия по качеству товара
02.05.2015 18:02...	05.05.2015 1...	Удовлетворена	Срыв сроков поставки
10.03.2015 18:07...	20.03.2015 1...	Удовлетворена	Срыв сроков поставки



## Претензионная работа

Претензия по качеству товара (Претензия клиента)

Главное    Взаимодействия    План проекта    Файлы    Задачи    Мои заметки

Записать и закрыть    Записать    Создать на основании    Еще    ?

Статус: Не удовлетворена

Основное    Результаты рассмотрения    Участники

Основание:

Клиент: Алхимов А.А.

Наименование: Претензия по качеству товара

Описание претензии: Претензия от клиента по качеству товара.

Причина возникновения: Испорченный товар    Ответственный: Волков Андрей Иванович

Виновное подразделение: Отдел закупок торгового направл...    Дата регистрации: 04.05.2015 0:00:00

Виновный сотрудник: Петров Станислав Игоревич    Дата окончания: 12.05.2015 18:00:09

Комментарий:

Текущий статус  
отработки претензии

Описание самой  
претензии

Классификация причин  
возникновения претензий

Подразделение, по  
которому зафиксирована  
претензия



# Аналитическая и оперативная отчетность



# ABC и XYZ анализ

## Классификация:

- ABC/XYZ классификация

### Параметры классификации клиентов

#### Выполнять классификацию

- По выручке
- По валовой прибыли
- По количеству документов продаж

#### ABC классификация

Период:  Количество периодов:

По данным за период: четыре предыдущие недели.

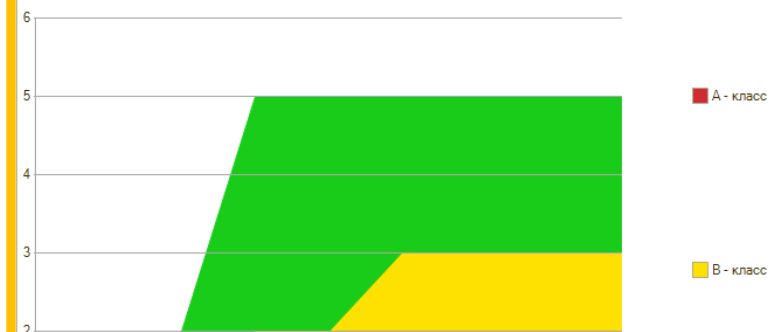
#### XYZ классификация

Период:  Количество периодов:  Подпериод:

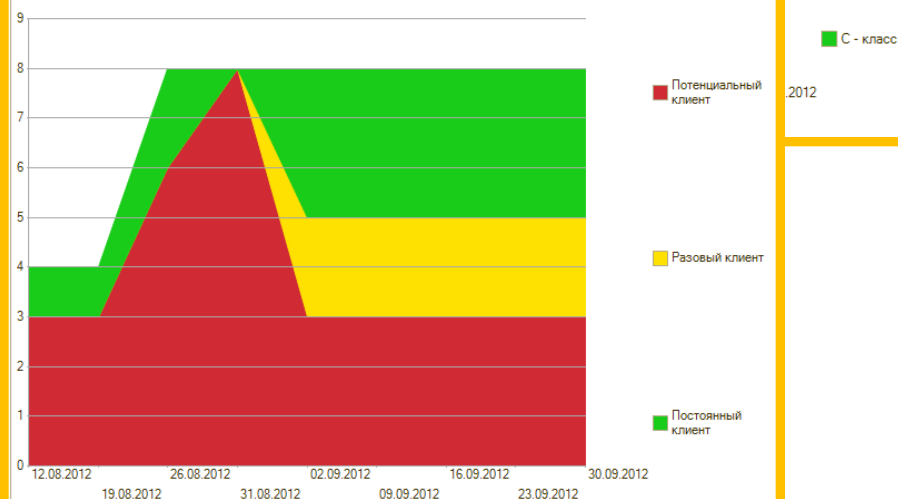
По данным за период: четыре предыдущие недели (по дням).

OK

ABC классификация Выручка по параметру



XYZ классификация по Валовая прибыль параметру



- Набор необходимой отчетности для анализа





# BCG анализ

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		
Z-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	Z-класс	Потерянные
предыдущая класс-я	Х-класс	2			
	У-класс		1		
	Z-класс			2	
	Потенциальные				
	Потерянные				

Изменения к худшему  
 Изменения к лучшему  
 Без изменений



# Анализ показателей работы менеджеров

## 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	Соглашение с клиентом	Количество сделок	Доля в количестве, %	Потенциальная сумма продажи	Доля в потенциальной сумме продажи, %
Сделка					
Партнер					
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



# Аналитическая и оперативная отчетность

## Проведение сделок

### Валовая прибыль по сделкам

По каким видам сделок и сделкам больше всего продаж клиентам?

### Вероятностный прогноз выигрыша этапов сделок

Какая вероятность выигрыша сделок?

### Воронка продаж

Какова эффективность каждой стадии продаж?

### Первичный интерес

Сравнение источников первичного интереса.

### Первичный спрос

Каковы основные причины неудовлетворенности клиентов?  
По каким сделкам спрос был удовлетворен?

### Причины проигрыша сделок

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

### Эффективность сделок

Какое количество сделок выиграно?  
На какую потенциальную сумму продаж?

## Ассортимент

### ABC/XYZ-анализ номенклатуры

Какие товары хорошо и стабильно продаются?  
Какие имеют низкий товарооборот и продаются нестабильно?

### Анализ исполнения ассортимента

Соответствует ли количество товаров заявленному?  
- по вводу в ассортимент,  
- по наличию в магазинах?

### Динамика ассортимента и продаж

Как изменяется наполнение ассортимента?

### Текущая наполненность ассортимента

Какова роль, стадия жизни товара?  
В каких форматах магазинов товар представлен?

### Текущие квоты ассортимента

Какие квоты действуют на товары?

## Анализ клиентской базы

### Анализ зависимости от клиентов (ABC)

Контроль соблюдения требований ассортиментной политики.  
Какие квоты назначены на товары? Какие товары представлены в магазинах?

### Анализ лояльности клиентов (XYZ)

Какие клиенты покупают стабильно?  
Какие клиенты являются разовыми?

### Матрица BCG

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

### Сравнение сегментов клиентов

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

## 1С:ERP Управление предприятием 2



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

**Веденисов Михаил,  
Менеджер по работе с ключевыми клиентами  
Фирма «1С»**