



Практическое применение 1С:CRM для управления взаимоотношениями с клиентами ред. 3.0

Курс предназначен для IT-специалистов, внедряющих и сопровождающих программные продукты системы «1С:Предприятие 8», а также менеджеров отдела продаж, маркетинга, сотрудников других подразделений, взаимодействующих с клиентами, руководителей и владельцев бизнеса. Курс будет полезен ответственным за внедрение «1С:CRM КОРП редакции 3.0» внутри компании партнера «1С».

Обучение по представленному курсу поможет слушателям получить четкое представление о структуре типовой конфигурации линейки «1С:CRM редакции 3.0» (версии ПРОФ и КОРП), сравнить функциональные возможности линейки решений «1С:CRM», а также получить навыки её практического использования и быстро приступить к работе с программой.

Навыки необходимые для участия в курсе:

- умение работать с операционной системой Microsoft Windows;
- опыт работы в системе «1С:Предприятие 8».

Программа курса

1. Краткий обзор программного продукта «1С:CRM редакции 3.0», назначение, возможности.

2. Основные принципы работы с программой. Начальные настройки:

- Запуск программы.
- Интерфейс.
- Первоначальная настройка. Мастер настройки решения.
- Ввод списка пользователей. Права доступа.
- Работа со справочниками и документами.

3. Управление клиентской базой

- Основные принципы работы со справочником «Клиенты».
- Проектирование клиентской базы.
- Портрет клиента. Ввод нового клиента и контактного лица.
- Анализ полноты заполнения и актуальности клиентской базы.

4. Управление взаимодействиями

- Регистрация целей взаимодействий с помощью документа «Интерес клиента».
- Встроенная электронная почта.
- Коммуникации с клиентом: «E-mail», «Sms», «Позвонить», «Мероприятие».
- Основные возможности «Календаря». Отчет «Мой автомативатор». АРМ «Мои продажи».



- Основные принципы построения и настройки отчетов. Ключевые варианты отчетов по управлению клиентской базой и взаимодействиями.

5. Управление временем (тайм-менеджмент)

- Жесткие дела и гибкие задачи.
- Использование контекстов.
- Возможности и использование АРМов «Мои дела» и «Календарь» для управления временем.
- Принципы планирования рабочей недели и рабочего дня.
- Выдача поручений.

6. Бизнес-процессы

- Бизнес-процессы. Создание и настройка маршрутной карты.
- Создание бизнес-процесса.
- Старт и работа бизнес-процесса. АРМ «Мои дела». Виджеты.
- Воронка продаж.
- Анализ задач и бизнес-процессов.

7. Продажи

- Настройка вспомогательных инструментов для организации продаж.
- Организация процесса продажи. Анализ продаж, взаиморасчетов.

8. Управление маркетингом

- Источники и каналы привлечения.
- Маркетинговая кампания.
- Приглашение целевой аудитории на рекламное мероприятие: рассылки и обзвоны.
- Оценка эффективности маркетинговой кампании.
- Классификация клиентов с помощью ABC/XYZ-метода.
- Сегментирование клиентов.
- Анкетирование.

9. Оперативное управление проектами

- Создание проекта.
- Декомпозиция проекта.
- Планирование проекта.
- Отчеты и отчетность по проекту.