



vTiger CRM

Содержание

1. Для чего нужна CRM-система
2. Общие сведения о vTiger CRM
3. Реализация маркетинга в vTiger CRM
4. Управление отношениями с клиентами
5. Автоматизация работ с товарами и услугами
6. Информация о товаре
7. Автоматизация продаж
8. Аналитические возможности, доступные в vTiger CRM
9. Организация взаимодействия сотрудников
10. Обеспечение работы службы поддержки клиентов
11. Выгоды от внедрения vTiger CRM в компании
12. Внедрение vTiger CRM специалистами ООО «АльфаТелл»

Для чего нужна CRM-система

CRM (*англ.* customer relationship management — управление взаимоотношениями с клиентами) — это инструмент, позволяющий компаниям управлять отношениями с потребителями.

Внедрение CRM-системы решает, прежде всего, следующие задачи:

1. Ведение и защита клиентской базы

Вся информация о клиентах и взаимоотношениях с ними хранится в единой базе, ни один клиент не будет «потерян» в случае отсутствия/увольнения работающего с ним менеджера.

2. Мотивация и контроль продавцов

CRM-система дает вам возможность получать информацию о том, сколько было контактов с клиентами (постоянными либо потенциальными), когда и как они происходили и какой имели результат.

3. Разграничение деятельности продавцов

CRM-система помогает исключить контакты разных менеджеров с одним и тем же клиентом. Совершить ошибку в работе с уже покупающим клиентом не так страшно, ведь его отношение к компании сформировано, и небольшая накладка ничего не изменит. Однако та же осечка с клиентом, который еще не принял решение о сотрудничестве, может привести к его потере.

Для чего нужна CRM-система

4. Сбор информации

При продаже менеджер сталкивается с конкретными пожеланиями и возражениями клиентов. CRM-система учитывает все пожелания покупателей, фиксирует, какой товар попал в отгрузку, а какой — нет (и почему). В отчете, созданном бухгалтерской программой, вы можете увидеть, что клиент купил, а CRM покажет еще и то, что клиент хотел приобрести, но передумал. Система сообщит также о причинах отказа от покупки.

5. Контроль процессов взаимодействия подразделений компании

Все пути прохождения запроса клиента фиксируются в системе. При желании можно получить полный отчет о том, кто, когда и от кого получил информацию и когда, кому и в каком виде передал ее по технологической цепочке.

6. Оценка эффективности рекламы

При вводе сведений о новом потребителе в CRM-систему менеджер вносит информацию об источниках сведений и уточняет, что именно клиент знает о компании.

Общие сведения о vTiger CRM

vTiger CRM — система управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) с открытым кодом (Open Source)

По мнению большинства пользователей этой системы, vTiger CRM вполне удовлетворяет требованиям по удобству использования, при этом предлагая вполне достойную функциональность по сравнению с другими свободными аналогами.

В частности, в стандартный набор возможностей vTiger CRM, помимо основных функций, входит: база клиентов, автоматизация продаж и маркетинга, управление складом, каталоги товаров и услуг, система управления заявками на послепродажное обслуживание.

Благодаря модульной архитектуре можно гибко настраивать как набор активных функций, так и работу каждого модуля.

Проект vTiger стартовал в 2004 году на основе другой системы с открытым кодом - SugarCRM. Сохранив базовые возможности SugarCRM, vTiger CRM значительно расширил функциональность, доступную без дополнительной платы.

С момента начала разработки вышло множество версий системы vTiger CRM. По сравнению с исходным проектом в vTiger CRM были добавлены такие возможности, как автоматизация SMS-рассылок, портал самообслуживания клиентов и мобильные клиенты для платформ iPhone и Android.

Реализация маркетинга в vTiger CRM

[CAM1] Реклама в журнале Мир ПК - Кампании Информация Обновлено 1 день назад (31 Мар 2011)

Кампании Информация		Дополнительная Информация	
Изменить Дубл			
Информация			
Наименование	Реклама в журнале Мир ПК	Кампания №	CAM1
Ответственный	Отдел маркетинга	Статус	Активно
Тип	Реклама	Товар	Ноутбук Satellite A200
Целевая Аудитория	Домашние пользователи компьютеров	Ожидаемая Дата Завершения	2011-04-15
Спонсор		Размер Аудитории	14000
Время Создания	2011-03-30 09:10:36	Отправлено	
Время Изменения	2011-03-31 09:55:51		
Ожидания и Результаты			
Бюджет	23000	Затраты	20000
Ожидаемая Реакция	Хорошо	Ожидаемый Доход	400000
Плановые Продажи	40	Фактическое кол-во Продаж	10
Плановое кол-во Откликов	1000	Фактический Отклик	486
Ожидаемая Рентабельность	4000	Фактическая Рентабельность	10000

В vTiger CRM реализована поддержка одного из важнейших инструментов маркетинга, эффективность которого можно оценить количественно, — рекламы. Реализация маркетинга в vTiger включает такие компоненты, как рекламные кампании и обращения.

При создании рекламной кампании можно указать целевую аудиторию кампании, бюджет, запланировать объем продаж, количество откликов, ожидаемую рентабельность и другие отчетные характеристики. Рекламную кампанию можно связать с конкретным товаром — объектом рекламы. Ответственным за кампанию может быть как отдельный сотрудник, так и группа, например, отдел маркетинга.

Реализация маркетинга в vTiger CRM

[LEA12] Морозов Игорь - Обращения Информация Обновлено сегодня (31 Мар 2011)

Обращения Информация | Дополнительная Информация | Изменить | Дублировать | Удалить

▼ Информация об Обращении

Имя	Игорь	Обращение №	LEA12
Фамилия	Морозов	Телефон	(812) 745-45-12
Организация	АО СвязьИнвестБанк	Моб	(921) 946-73-11
Должность	помощник фин. директора	Факс	
Источник	Веб сайт	Адрес Email	moroz@svazinvestbank.ru
Отрасль	--нет--	Веб сайт	
Годовой доход (руб)	0	Статус	Есть Контакт
Кол-во сотрудников		Рейтинг	--нет--
Адрес Yahoo		Ответственный	Отдел маркетинга
Изменено	2011-03-31 10:02:46	Создано	2011-03-31 10:02:46

Карта

Действия

- Отправить
- Добавить События
- Добавить Задачи
- Повторить Обращение
- Добавить Заметку
- Send SMS

TAG CLOUD

Отметить

Важным результатом любой рекламной кампании являются обращения или первичные контакты — потенциальные клиенты компании. Модуль «Обращения» позволяет связать каждое конкретное обращение клиента с рекламной кампанией, благодаря которой оно возникло.

Управление отношениями с клиентами

[АССВ] ООО Современные технологии - Контрагенты Информация Обновлено сегодня (31 Мар 2011)

Контрагенты Информация Дополнительная Информация Изменить Дублировать Удалить

Информация о Контрагенте

Контрагент	ООО Современные технологии	Контрагент №	АССВ
Веб сайт	sovtech.ru	Тел.	(812) 338-75-92
Краткое Название	Современные технологии	Факс	
Входит в группу		Доп. тел.	
Кол-во сотрудников	23	Адрес Email	zgdanov@sovtech.ru
Доп Email	info@sovtech.ru	Форма	ООО
Отрасль	--Нет--	Рейтинг	Активный
Тип	--Нет--	Код по классификатору	
Не отправлять эл почту	нет	Годовой доход (руб)	0
Ответственный	Отдел продаж	Уведомить ответственного	нет
Изменено	2011-03-31 10:13:05	Создано	2011-03-30 10:36:32

[Карта](#)

Информация об адресе

Юридический адрес:	Тверская ул., 27	Фактический адрес:	Тверская ул., 27
Юридический в/я		Фактический в/я	
Город	Москва	Город	Москва
Область		Область	
Индекс		Индекс	
Страна	Россия	Страна	Россия

Действия

- [Отправить](#)
- [Добавить События](#)
- [Добавить Связки](#)
- [Добавить Заметку](#)
- [Отобразить Иерархию Контрагента](#)
- [Send SMS](#)

TAG CLOUD

[Отметить](#)

Выберите шаблон для объединения:

[Создать Шаблоны Рассылки](#)

Для взаимодействия с клиентами в vTiger CRM представлено три базовых модуля:

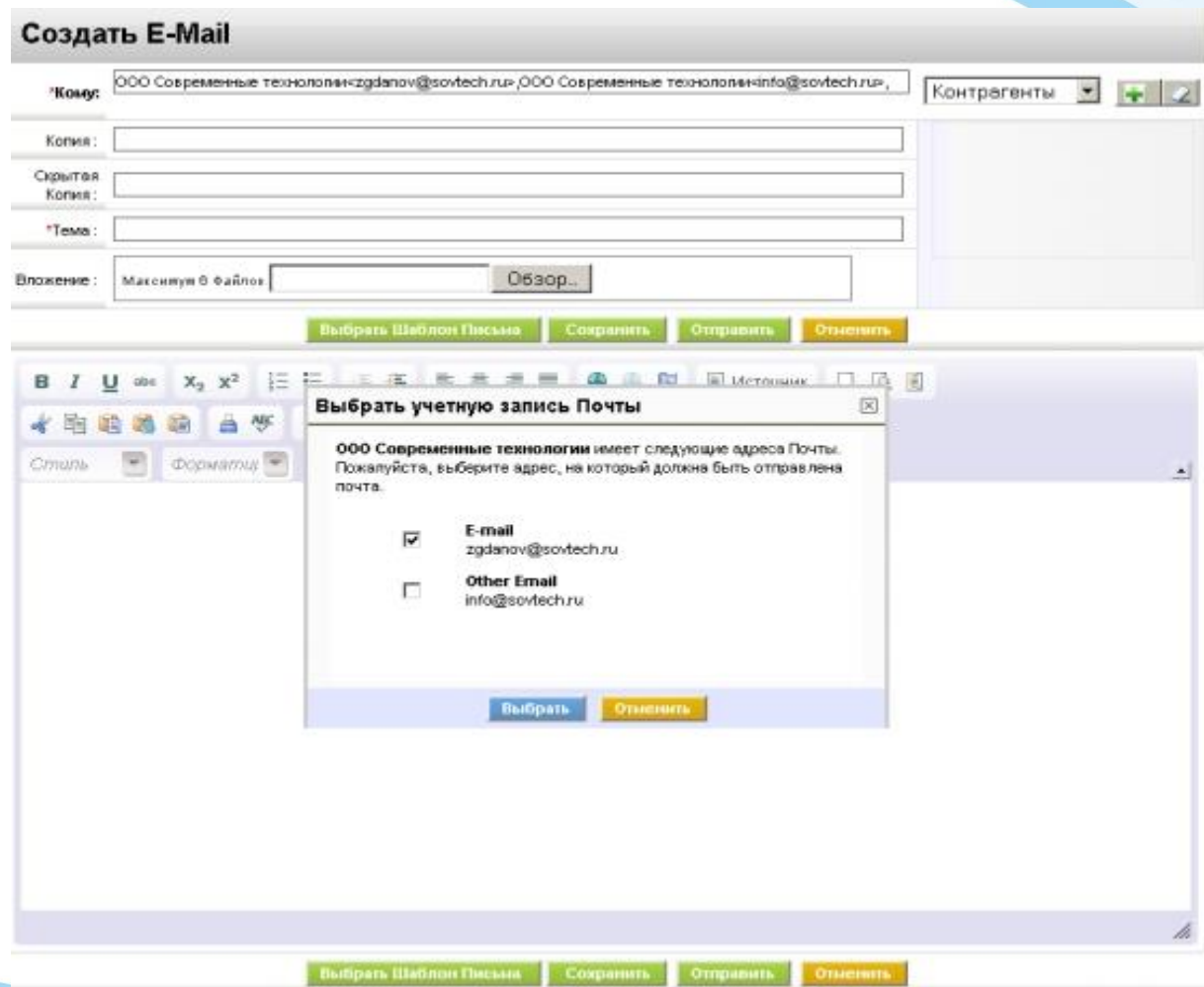
- контакты;
- контрагенты;
- письма.

Модуль «**Контакты**» предназначен для работы с физическими лицами, а модуль «**Контрагенты**» - с юридическими.

АльфаТелл Управление отношениями с клиентами

По каждому обращению, контакту или контрагенту можно создать отдельное письмо с использованием набора параметризованных шаблонов электронных писем.

Также возможна массовая рассылка писем потенциальным или существующим клиентам и представителям компаний.



Создать E-Mail

*Кому: ООО Современные технологии <zgdanov@sovtech.ru>, ООО Современные технологии <info@sovtech.ru> Контрагенты

Копия:

Скрытая Копия:

*Тема:

Вложение: Максимум 6 файлов Обзор..

Выбрать Шаблон Письма Сохранить Отправить Отменить

Выбрать учетную запись Почты

ООО Современные технологии имеет следующие адреса Почты. Пожалуйста, выберите адрес, на который должна быть отправлена почта.

- E-mail
zgdanov@sovtech.ru
- Other Email
info@sovtech.ru

Выбрать Отменить

Выбрать Шаблон Письма Сохранить Отправить Отменить

Автоматизация работ с товарами и услугами

Функциональность vTiger CRM позволяет автоматизировать складскую деятельность, например, вести учет товаров и услуг, контролировать остаток товаров, формировать заказы на закупку и поддерживать несколько каталогов товаров с разными ценами. Данная функциональность реализована в следующих модулях:

- Модуль товары
- Модуль каталоги товаров
- Модуль поставщики
- Модуль заказы на закупку
- Модуль услуги

В vTiger CRM можно назначить ответственного за склад, которому будут автоматически отправляться сообщения в случае снижения остатков товара на складе ниже порогового значения. Также для товара можно создать заказ на закупку, сформировать pdf-файл и отправить поставщику данного товара.

Информация о товаре

[PRO3] Ноутбук QOSMIO X500-12Z - Товары Информация Обновлено 1 день назад (31 Мар 2011)

Товары Информация

Дополнительная Информация

Изменить

Дублировать

Удалить

▼ Описание Товара

Товар	Ноутбук QOSMIO X500-12Z	Код	PRO3
Активен	да	№ Партии	65
Дата начала продаж	2011-01-01	Производитель	Toshiba
Категория Товара	--Нет--	Начало Сопровождения	--
Дата окончания продаж	2012-01-01	Окончание Сопровождения	--
Поставщик	ООО КомпТорг	Веб-сайт	ru.computers.toshiba-europe.com
Код Поставщика		Код Производителя	451
Спецификация		Серийный Номер	
Создан	2011-03-30 10:33:41	Изменен	2011-03-31 10:24:40

▼ Информация о Цене:

Цена за Единицу (руб)	49987.00	Комиссия (%)	
Класс Налога			

▼ Информация Склада:

Единица Измерения	Штук	Кол-во/Ед	
Кол-во на Складе	6.000	Пороговый остаток для заказа	2
Ответственный за склад	admin	Мин. Заказ	1

Действия

-  [Создать Предложения](#)
-  [Создать Счета](#)
-  [Создать Заказ на Продажу](#)
-  [Создать Заказ на Закупку](#)

 TAG CLOUD

[Отметить](#)

Автоматизация продаж

Контакты							
Показано: Записи 1 - 1 из 1							
Фамилия	Имя	Должность	Контрагент	Адрес E-mail	Рабочий тел.	Ответственный	Действие
Жданов	Василий	тех. директор	ООО Современные технологии	zgdanov@sovtech.ru	(812) 338-75-92	Отдел продаж	изменить удалить

Товары					
Показано: Записи 1 - 1 из 1					
Товар	№ Партии	Комиссия (%)	Кол-во/Ед.	Цена за Единицу	Действие
Ноутбук QOSMIO X500-12Z	65	0.000	0.00	руб 49987.00	изменить удалить

Предложения							
Показано: Записи 1 - 2 из 2							
Предложение №	Тема	Стадия	Сделка	Контрагент	Итого	Ответственный	Действие
Q2	Предложение 1 по партии ноутбуков с обслуживанием	Создано	Ноутбуки для ООО Современные технологии	ООО Современные технологии	руб6509870.000	Отдел продаж	изменить удалить
Q3	Предложение 2 по партии ноутбуков без обслуживания	Принято	Ноутбуки для ООО Современные технологии	ООО Современные технологии	руб6499870.000	Отдел продаж	изменить удалить

Автоматизация продаж товаров и услуг — одна из основных возможностей и сильных сторон vTiger CRM, представленная следующими модулями:

- сделки;
- предложения;
- заказы на продажу;
- счета.

Модуль «Сделки» позволяет вести учет сделок с контрагентами. Сделка может быть создана автоматически в результате преобразования обращения, при этом товары и услуги, связанные с обращением, будут автоматически прикреплены к сделке. Далее по сделке можно создать набор предложений.

Автоматизация продаж

Модуль «Предложения» позволяет сформировать одно или несколько коммерческих предложений для контрагента в рамках одной сделки или без связи с таковой.

Предложение состоит из набора товаров и услуг. Для каждого элемента предложения можно задать количество и скидку, если это необходимо.

По предложению можно автоматически сформировать pdf-документ с позициями предложения, реквизитами организации и отправить его по электронной почте контакту, связанному с контрагентом.



Демо-организация
 ул. Большая Монетная, 13,
 Санкт-Петербург,
 Россия, 190000
 Тел.: +78125556622,
 Факс: +78125556623,
 Веб-сайт: www.example.com,
 ИНН: 7897658534,
 КПП: 783432324,
 Р/с 23853467893467893278 в банке
 "Санкт-Петербург" БИК 044092039

-1-

Клиент:
ООО Современные технологии
Контакт
Жданов Василий

Предложение: Q2

Дата создания: 2011-04-01
Действительно до: 2011-04-10
Юридический адрес
Тверская ул., 27, Москва, оссия
Фактический адрес
Тверская ул., 27, Москва, оссия

Код Товара	Товар	Кол-во	Цена	Скидка	Налог	Итого
65	Ноутбук QOSMIO X500-12Z Toshiba QOSMIO X500-12Z (Core i7 720QM 1600 Mhz/18.4"/1920x1080/8192Mb/1 280Gb/Blu-Ray/Wi-Fi/Bluetooth/ Win 7 HP)	10.000	49,987.00	0.00 (0%)	0.00 (0%)	499,870.00
SER1	Постгарантийное обслуживание	10.000	1,000.00	0.00 (0%)	0.00 (0%)	10,000.00

Аналитические возможности, доступные в vTiger CRM

Аналитика > Отчеты



Отчеты по Контактам и Контрагентам - *Отчеты по Контактам и Контрагентам*

#	Название Отчета	Описание	Инструменты
1	Контакты по Контрагентам	Контакты, относящиеся к Контрагентам	
2	Контакты без Контрагентов	Контакты, не относящиеся к Контрагентам	
3	Контакты по Сделкам	Контакты относящиеся к Сделкам	

Отчеты по Обращениям - *Отчеты по Обращениям*

#	Название Отчета	Описание	Инструменты
1	Обращения по Источникам	Обращения по Источникам	
2	Отчет по Статусу Обращения	Отчет по Статусу Обращения	

Отчеты по Сделкам - *Отчеты по Сделкам*

#	Название Отчета	Описание	Инструменты
1	Конвейер Сделок	Конвейер Сделок	
2	Закрытые Сделки	Сделки с Выигрышем	

Отчеты по Деятельности - *Отчеты по Деятельности*

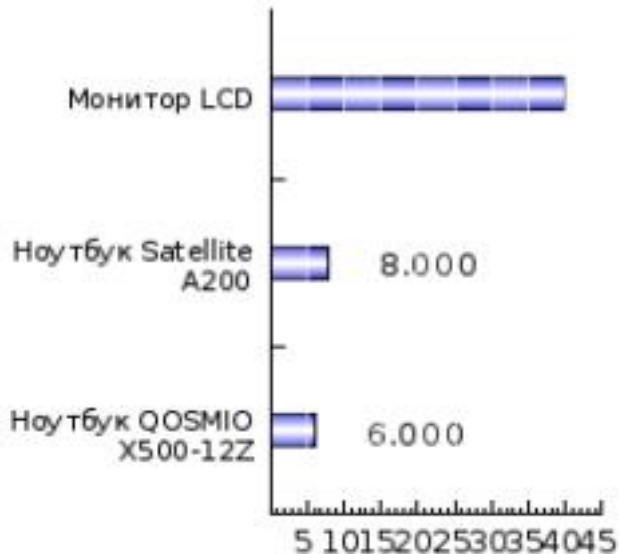
#	Название Отчета	Описание	Инструменты
1	Деятельность за прошлый месяц	Деятельность за прошлый месяц	
2	Деятельность за этот месяц	Деятельность за этот месяц	

Аналитические возможности, доступные в vTiger CRM

Графики > Главная > Товары по Количеству

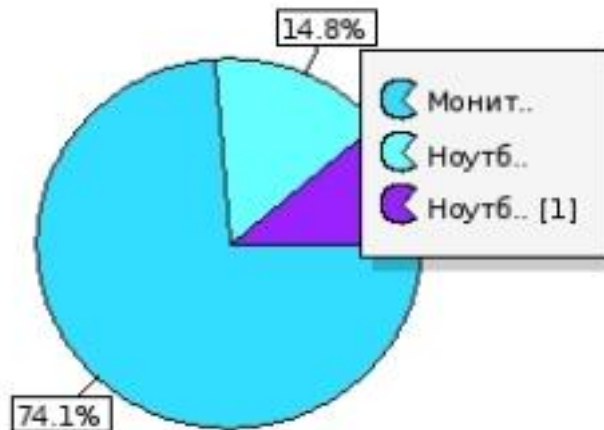
1 Товары по Количеству Горизонтальная гистограмма

Товары по Количеству : 54



2 Круговая диаграмма

Товары по Количеству : 54



Организация взаимодействия сотрудников

[CAM1] Реклама в журнале Мир ПК - Кампании Информация Обновлено 1 день назад (31 Мар 2011)

Кампании Информация

Дополнительная Информация

Изменить

Дубли

▼ Информация

Наименование	Реклама в журнале Мир ПК	Кампания №	CAM1
Ответственный	Отдел маркетинга	Статус	Активно
Тип	Реклама	Товар	Ноутбук Satellite A200
Целевая Аудитория	Домашние пользователи компьютеров	Ожидаемая Дата Завершения	2011-04-15
Спонсор		Размер Аудитории	14000
Время Создания	2011-03-30 09:10:36	Отправлено	
Время Изменения	2011-03-31 09:55:51		

▼ Ожидания и Результаты

Бюджет	23000	Затраты	20000
Ожидаемая Реакция	Хорошо	Ожидаемый Доход	400000
Плановые Продажи	40	Фактическое кол-во Продаж	10
Плановое к-во Откликов	1000	Фактический Отклик	486
Ожидаемая Рентабельность	4000	Фактическая Рентабельность	10000

Специализация сотрудников, разделение ответственности, формирование и контроль исполнения заданий и поручений — неотъемлемая часть деятельности любой компании. vTiger CRM может существенно облегчить процесс руководства компанией с помощью следующих модулей:

- события;
- задания;
- действия;
- документы.

Документы, задания и действия можно связать с такими сущностями, как контрагенты, сделки, счета, заказы и т.д. Также в vTiger CRM реализована система оповещения ответственного сотрудника о назначенном ему задании или об изменении существующего поручения.

Обеспечение работы службы поддержки клиентов


[TT1] Возможно ли интегрировать CRM с интернет-магазином на Joomla? -

Заявки Информация Обновлено 1 день назад (30 Мар 2011)

Заявки Информация Дополнительная Информация Изменить Дублировать Удалить

Информация Заявки

Название	Возможно ли интегрировать CRM с интернет-магазином на Joomla?	Контакт	Менделеев Дмитрий
Ответственный	Отдел тех. поддержки	Товар	vTiger CRM
Приоритет	Нормальный	Состояние	В Процессе
Важность	Значительная	Часов	
Создано	2011-03-30 12:55:26	Категория	Средняя Проблема
Дней		Изменено	2011-03-30 12:55:26
Заявка №	TT1		

Действия
[Преобразовать в ЧАВО](#)
 TAG CLOUD

[Отметить](#)

Выберите шаблон для объединения:
[Создать Шаблоны Рассылки](#)

Любая компания в том или ином виде содержит элементы службы поддержки. vTiger CRM позволяет реализовать в компании службу поддержки с помощью следующих модулей:

- заявки на поддержку;
- база знаний;
- сервисные контракты;
- активы.

Существующие или потенциальные клиенты посредством электронной почты или телефонных звонков обращаются в компанию с вопросами, проблемами и пожеланиями. Сотрудник должен зафиксировать обращение, занеся его в форму и квалифицированно ответить на вопрос.

Обеспечение работы службы поддержки клиентов

Поддержка > ЧаВо



Поиск

Перейти в Расширенный Поиск

Поиск

в

ЧаВо №

Поиск

[x]

А Б В Г Д Е Ж З И К Л М Н О П Р С Т У Ф Х Ц Ч Ш Щ Э Ю Я

Удалить

Массовое Изменение

Показано: Залиси 1 - 4 из 4

1

из 1

Фильтры: Все

Новый |

Редактировать

| Удалить

<input type="checkbox"/>	ЧаВо №	Вопрос	Категория	Товар	Время Создания	Время Изменения	Действие
<input type="checkbox"/>	FAQ4	Какие услуги оказывает SalesPlatform.ru?	Общее	vTiger CRM	2011-03-31 10:40:10	2011-03-31 10:40:10	изменить удалить
<input type="checkbox"/>	FAQ3	Как CRM помогает повысить продажи?	Общее	vTiger CRM	2011-03-30 12:49:20	2011-03-30 12:49:20	изменить удалить
<input type="checkbox"/>	FAQ2	Чем ваши услуги отличаются от CRM по запросу (CRM on demand)?	Общее	vTiger CRM	2011-03-30 12:48:34	2011-03-30 12:48:34	изменить удалить
<input type="checkbox"/>	FAQ1	Как с помощью CRM управлять заказами интернет-магазина?	Общее	vTiger CRM	2011-03-30 12:47:24	2011-03-30 12:47:24	изменить удалить

Отработанный запрос в службу поддержки может быть преобразован в статью базы знаний.

Выгоды от внедрения vTiger CRM в компании

1. Все данные о клиентах и сделках хранятся в одной защищенной базе данных с разделяемым доступом: сотрудники имеют доступ к информации в соответствии со своей ролью и полномочиями. Уменьшается вероятность искажения и фальсификации данных о сделке.
2. Предприятие не теряет потребителя при увольнении менеджера — вся информация о клиенте и сделках сохраняется.
3. Появляется возможность автоматизировать рутинные операции: телефонные переговоры с клиентом, рассылку факсов и электронных писем, распечатку наклеек на письма и т. п. Система помогает соблюдать регламент работы с клиентами.
4. Система позволяет учитывать индивидуальные особенности, предпочтения клиента, его значимость для компании.
5. Статистические данные позволяют предсказывать уровень продаж на тот или иной период.
6. Каждый клиент взаимодействует с менеджером, который несет персональную ответственность за результаты продаж, вместе с тем руководство в любую минуту (даже в отсутствие менеджера) может ознакомиться с положением дел.

Внедрение vTiger CRM специалистами компании АльфаТелл

Сотрудники нашей компании в рамках проекта внедрения информационной системы на предприятии осуществляют следующие работы:

- формирование бизнес-целей внедрения CRM;
- обследование предприятия: анализ бизнес-процессов и автоматизируемых функций;
- оценка существующей ИТ-структуры;
- подготовка технического задания на автоматизацию;
- разработка критериев оценки внедрения системы автоматизации;
- организация и проведение презентации vTiger CRM сотрудникам предприятия;
- разработка регламентов автоматизируемых бизнес-процессов предприятия;
- внедрение системы в соответствии с бюджетом и план графиком работ;
- организация обучения по работе с vTiger CRM.

Контактная информация

ООО «АльфаТелл»

Адрес: 410019 Саратовская обл.,
г. Саратов, ул. Танкистов 37

Тел.: +7(8452)674-546

E-mail: company@alfatell.ru