

Как повысить конкурентоспособность на рынке?

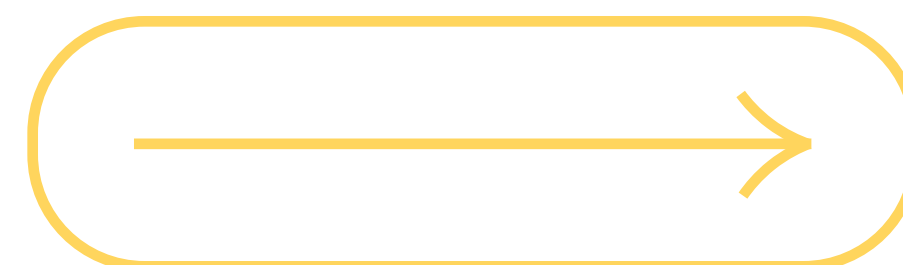


1С:CRM. Ведение клиентской базы и взаимоотношений с клиентами



Макарова Ирина

Старший специалист отдела внедрения
1С:Апрель Софт



Как оставаться конкурентоспособным?

Отделу продаж необходимо быстро адаптироваться к изменениям ситуации на рынке:

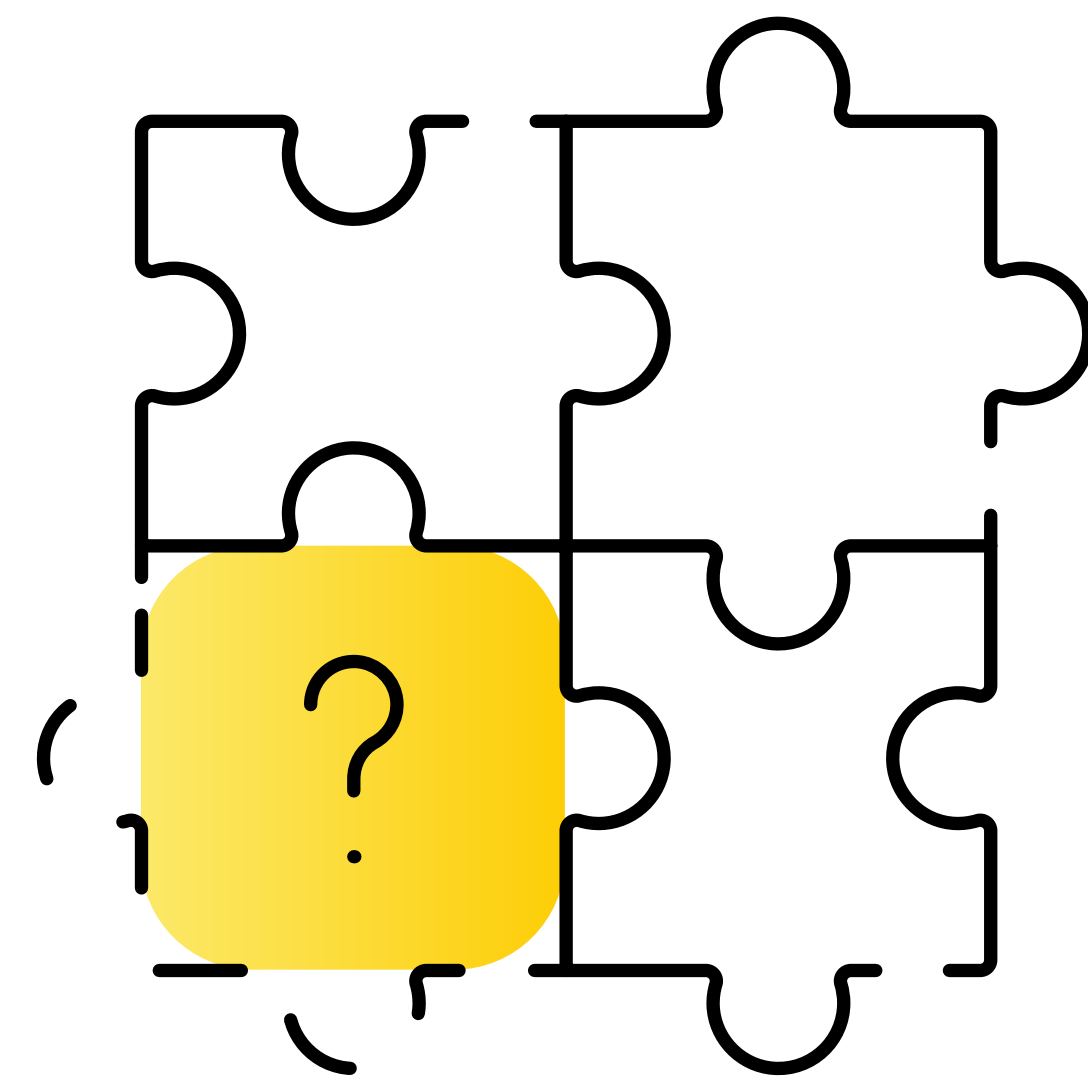
- 1 Стремительный рост объемов данных.
- 2 Высокая конкуренция на рынке.
- 3 Необходимость быстро реагировать на запросы клиентов.
- 4 Требуется точность и стратегическая управляемость процессов.



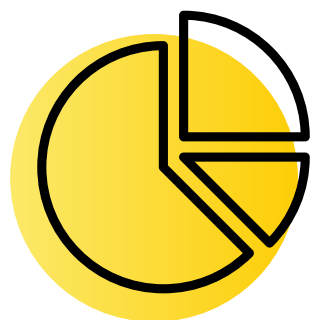
Внедрение 1С:CRM позволяет оставаться конкурентоспособным.

Какие сложности возникают без автоматизации?

- 1 Разрозненность информации.
- 2 Отсутствие полной картины по сделкам.
- 3 Ручной и монотонный учет.
- 4 Недостаточная аналитика и прогнозирование.
- 5 Трудности в управлении командой.
- 6 Риск ошибок и потерь информации.



1С:CRM. Ведение клиентской базы и взаимоотношений с клиентами



Система создана для того, чтобы:

- 1 Облегчить работу как менеджерам по продажам и маркетингу, так и руководителям компаний.
- 2 Наладить бизнес-процессы, вести взаимоотношения с клиентами.
- 3 Эффективно распределять задачи, повысить уровень продаж и проводить аналитику.

Расширенная карточка партнера в 1С:CRM

Хранит в себе всю информацию о контрагентах,
а так же о взаимодействиях с ними.

Вся информация о клиенте в одном окне: меньше ошибок, быстрее принятие решений.

Упорядоченная база: легко масштабировать продажи и передавать клиентов между менеджерами.

The screenshot shows the 'Extended Partner Card' for 'Ассоль ООО (Клиент)' in the 1C:CRM system. The card is divided into several sections:

- Header:** Includes navigation buttons like 'Записать и закрыть', 'Должен нам', 'Продажи', and 'Создать'. It also shows the date 'Касание: 06.03.2025'.
- Identification:** Fields for 'Наименование' (Ассоль ООО), 'Публичное наименование' (Ассоль ООО), 'Страна регистрации', 'ИНН' (7715599804), 'КПП' (771501001), 'ОКПО', and 'ОГРН'. There is a link 'Досье контрагента по данным сервиса 1С-Контрагент'.
- Banking:** A section for 'Банковские счета'.
- Responsible:** 'Ответственный' (Абдулов Юрий Владимирович), 'Типы отношений' (Покупатель), 'Бизнес-регион' (Москва), and 'Отрасль' (Торговля).
- Contact Information:** Fields for 'Телефон' ((499) 218-20-04), 'Электронная почта', 'Почтовый адрес' (127253, г Москва, ул Псковская, д ...), and 'Сайт компании' (www.rarus.ru).
- Interactions:** A list of events on the right side, including '4 ноября 2026 до 07:33 Непомнящий Алексей Геннадьевич' (Интерес: Интерес к кондиционеру для офиса), 'Завтра до 12:02 Абдулов Юрий Владимирович' (Интерес: Закупка и установка), and '27 февраля 05:39 Гладышев Кирилл Сергеевич' (Интерес: #ИЦБ-0000005).

Централизованная и структурированная база данных

1

Приём обращений клиентов из всех источников (телефон, почта, мессенджеры, соц.сети)

2

Хранение информации о клиентах, сделках и коммуникациях в единой системе

3

Облегчение поиска и обновления

4

Более точный контроль данных

Ведение продаж

Для продаж в 1С:CRM используется документ «Интерес клиента».

В нём указываются:

- Клиент.
- Контактное лицо.
- Ответственный менеджер.
- Ожидаемая выручка.
- Тема.
- Конкретные товары.

The screenshot shows the 'Интерес "Закупка и установка" от 27.04.2025' document in 1C:CRM. The interface includes a top bar with navigation icons and a 'Записать и закрыть' button. Below this, there are fields for 'Должен нам: Нет', 'Продажи: Нет', and 'Вероятность сделки: 10%'. A progress bar shows stages: 'Интерес' (checked), 'КП', 'С...', 'Следующие', 'Успех', and 'Отвал'. The main form has tabs for 'Основное', 'Товары и услуги', 'Связи', and 'Файлы'. The 'Основное' tab contains fields for 'Тема: Закупка и установка', 'Тег: Добавить тег', 'Выручка: 100 000,00 RUB', 'Ожидаемая дата продажи: 19.05.2025', and 'Ответственный: Администратор'. Below these are sections for 'Клиент: Ассоль ООО' and 'Контактные лица (1)'. On the right, there is a 'Примечание' section with a 'Запланировано' button and a list of tasks with deadlines and subjects.

Документ «Коммерческое предложение»

Документ фиксирует
информацию: по клиенту,
товарам, ценам и скидкам.

Коммерческое предложение
можно отправить клиенту по
почте прямо из 1С:CRM или
напечатать.

← → ☆ Балашов: Коммерческое предложение НФЦБ-000001 от 05.01.2025 4:40:11

Основное [Файлы](#)

Отменено, Задача: Подготовка (Непомнящий Алексей Геннадьевич) ⓘ ⚙ 📄

Провести и закрыть ИЛИ... ⓘ ⚙ 🔄 Создать на основании 🖨 Печать - Ещё -

Интерес: [05.01.2025]: История общения с клиентом ... × 🔍 ▾

Клиент: Балашов ⓘ Договор: Основной договор ⓘ × ⓘ

Контакт: Петров Иван Гаевич ⓘ Статус: Отменено Причина: Перенос из события ⓘ

Товары и услуги [Содержание](#) [Реквизиты](#) [Комментарий](#)

Вариант 1 (Утв.) + Добавить вариант

Добавить ⬆ ⬇ Разделитель Подбор RUB_курс: 1 (вкл. НДС) Ещё -

№	Номенклатура	Характеристика	Кол-во	Цена	Сумма	НДС	Всего
	Содержание		Ед.	Скидка, %		Ставка	
1	Холод 2М - промышленный		3,000	42 400,00	127 200,00	21 200,00	127 200,00
	Холод 2М - промышленный, объем 2,2 м2		шт			20%	

Описание варианта: ... Итого по варианту: 127 200,00 RUB

Документ «Счет на оплату»

Документ содержит
информацию по клиенту,
товарам, а так же
информацию по оплате и
отгрузке.

← → ☆ Счет на оплату НФЦБ-000050 от 16.05.2025 9:37:30

Основное [Файлы](#)

Провести и закрыть ИЛИ... Счет на оплату

Интерес: [05.01.2025]: История общения с клиентом

Клиент: Балашов Организация: Ветерок, ООО Договор: Основной договор

Контакт: Петров Иван Гаевич Банковский счет: АКБ "МОСКОВСКИЙ ВЕКСЕЛЬНЫЙ БАНК"

Товары и услуги (1) Оплата Отгрузка Реквизиты Комментарий

Добавить Подобрать Валюта: RUB курс: 1 Вид цен: Оптовая цена (вкл. НДС)

N	Товар/услуга	Характеристика	Кол-во	Цена	Сумма	НДС	Всего
	Содержание		Единица	Скидка		Ставка НДС	
1	Холод 2М - промышленный		3,000	42 400,00	127 200,00	21 200,00	127 200,00
	Холод 2М - промышленный, объем 2,2 м2		шт			20%	

Всего: 127 200,00 НДС: 21 200,00 RUB

Рабочее место «Мои дела»

Главное

Клиенты

Организатор

Маркетинг

Процессы

Проекты

Настройки

Избранное

Нажимайте на значок звездочка в истории, меню функций или в заголовках форм.

Помеченные звездочкой элементы будут отображаться в этой панели.

Мои дела / Администратор /

Мои продажи

Путь клиента

Отчеты

Мои дела

Счета

Клиенты

Календарь

Почта

Поддержка

Сквозная аналитика

Еще

Создать

Поиск по делам

Фильтр

Просроченные: Внизу Вверху Вид: Канбан Список Матрица

Входящие: 20

Отложенные: 1

Текущие: 10

Завершенные: 49

Подготовка договора, после чего счет на оплату,

23 июня 2026 г., Балашов | Отгрузка

Перезвонить по договору

8 июня 2026 г., Проктел | КП

Заявка на проверку настройки оборудования

8 июня 2026 г., Технотрейд 2 | КП

Согласовать с клиентом условия коммерческого предложения

7 июня 2026 г., Мария ООО | КП

Ищет на дачу бассейн, нужен размер 3X4

2 июня 2026 г., Дальстрой | КП

Пришла оплата по счету!

8 октября 2025 г., Инвема |

3.1 Заключение договора (Отправка договора клиенту)

8 октября 2025 г., Отправка договора клиенту

3.1 Заключение договора (Отправка договора клиенту)

8 октября 2025 г., Отправка договора клиенту

Контроль отгрузки - все ОК?

13 октября 2025 г., Инвема |

4.1 Согласование КП (Подготовка объекта согласования)

16 октября 2025 г., Инвема | Подготовка объекта согласования

Позвонить клиенту

18 октября 2025 г., Ассоль ООО |

встреча

2 января 2026 г.

30 мая 2026 г.

заказ

21 ноября, Львов Виктор <solgymachine@yandex.ru> |

Позвонить клиенту

17 октября, Позвонить клиенту

Звонок: что с оплатой?

17 октября, Ассоль ООО |

Выставить счет на оплату

17 октября, Ассоль ООО |

Звонок: что с оплатой?

17 октября, Vera |

Выставить счет на оплату

17 октября, Vera |

Звонок - все в порядке с продуктом?

17 октября, Ассоль ООО |

РП назначен?

17 октября, Ассоль ООО |

Средний чек

0

Подробнее

Новых интересов

0

Подробнее

+

Мои дела / Администратор /

Автоматизация рутинных задач

1

Удобные напоминания

2

Ведение отчетов и оформление документов

3

Снижение нагрузки на сотрудников

4

Освобождение времени на выполнение стратегических задач

Мои продажи

Рабочее место «Мои продажи»

— канбан-доска по этапам сценария.

Обращения фиксируются, превращаются в интересы и двигаются по этапам вручную или автоматически.

Есть цветовые индикаторы и планирование действий.

Мои продажи / Продажа / Администратор / Неделя					
Мои продажи Путь клиента Отчеты Мои дела Счета Клиенты Календарь Почта Поддержка Сквозная аналитика Еще					
Создать Продажа Поиск Фильтр Просроченные: Внизу Вверху Вид: Канбан Список					
Обращения 18 обращений	Интерес 6 интересов: 180 000 Р	КП 4 интереса: 234 898 Р	Счет 3 интереса: 102 400 Р	Отгрузка 1 интерес: 300 000 Р	Контроль 2 интереса: 80 000 Р
День рождения партн... 23 янв. Общий email компании (... -111 дн., 15:34	арт. 567544 Москва Алексей Михайлович <web.to.... 04.02.2025	Монтаж кондиционера Эвихон-II 30.01.2025, 130 080 Р	Установка и монтаж Алхимов Алексей Андреевич 01.02.2025, 8 000 Р, Бассейны	Просит согласовать до... Трамп 28.01.2025, 300 000 Р	Бытовая техника Ассоль ООО 19.05.2025, 50 000 Р
Субсидированные тар... 7 янв. Ural Airlines <no... sales@gmail.com -881 дн., 06:34	Заказ продукции. Львов Виктор <sorrymachine... 04.02.2025	Кондиционеры Технотрейд 2 01.02.2025, 69 999,6 Р	История общения с кли... База "Продукты" 01.02.2025, 84 399,6 Р		Кондиционер Балашов 19.05.2025, 30 000 Р
Чек по заказу 157305207 6 янв. Яндекс.Маркет ... sales@gmail.com -882 дн., 06:34	Партнерство Инфинити 07.02.2025	Устаревшие неполадки Свет (Чертаново) 06.02.2025, 22 818 Р	Обзвон с целью предл... Бытовая техника (Владимир) 08.02.2025, 12 000 Р		
Скидка 10% на вкусн... 6 янв. HOLODILNIK.RU... sales@gmail.com -882 дн., 06:34	Закупка и установка Ассоль ООО 28.04.2025, 100 000 Р	Обзвон с целью предл... Банк-Кредитор 14.02.2025, 12 000 Р			
Сложно выбрать пода... 5 янв. Никитаева Алла... sales@gmail.com	Камеры Твемос 28.04.2025, 80 000 Р				
					Завершено успешно 2 интереса: 100 800 Р
					Завершено неудачно 1 интерес: 10 000 Р

Снижение риска ошибок и потерь информации

1

Централизованное хранение данных

2

Исключение потери или дублирования данных

3

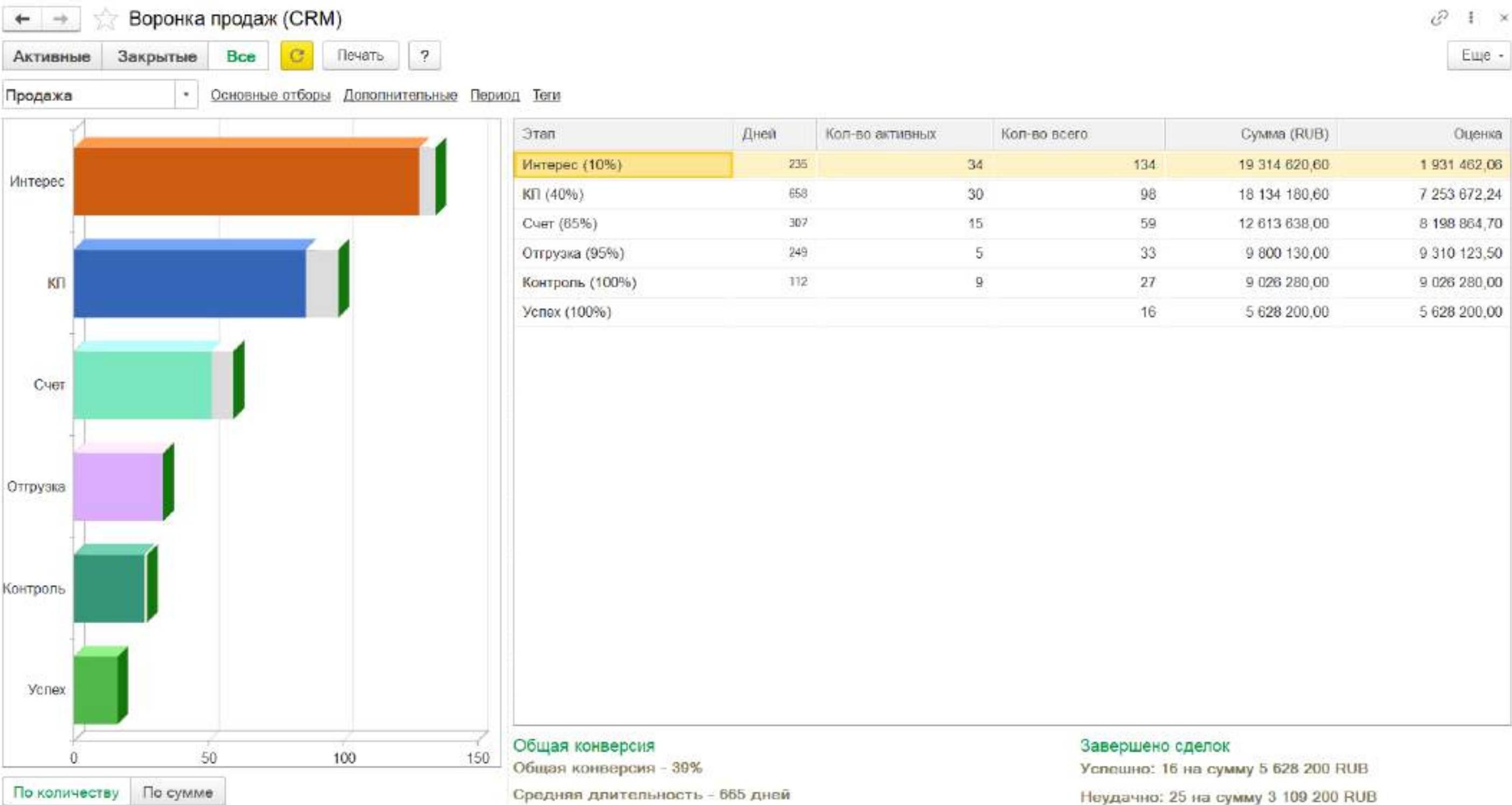
Повышение надежности и точности информации

Аналитика и воронка продаж

У каждой сделки можно
указать результат – завершено
«успешно» или «неудачно».

Факт неудачно
завершившейся сделки можно
указать на любом этапе
сценария продажи.

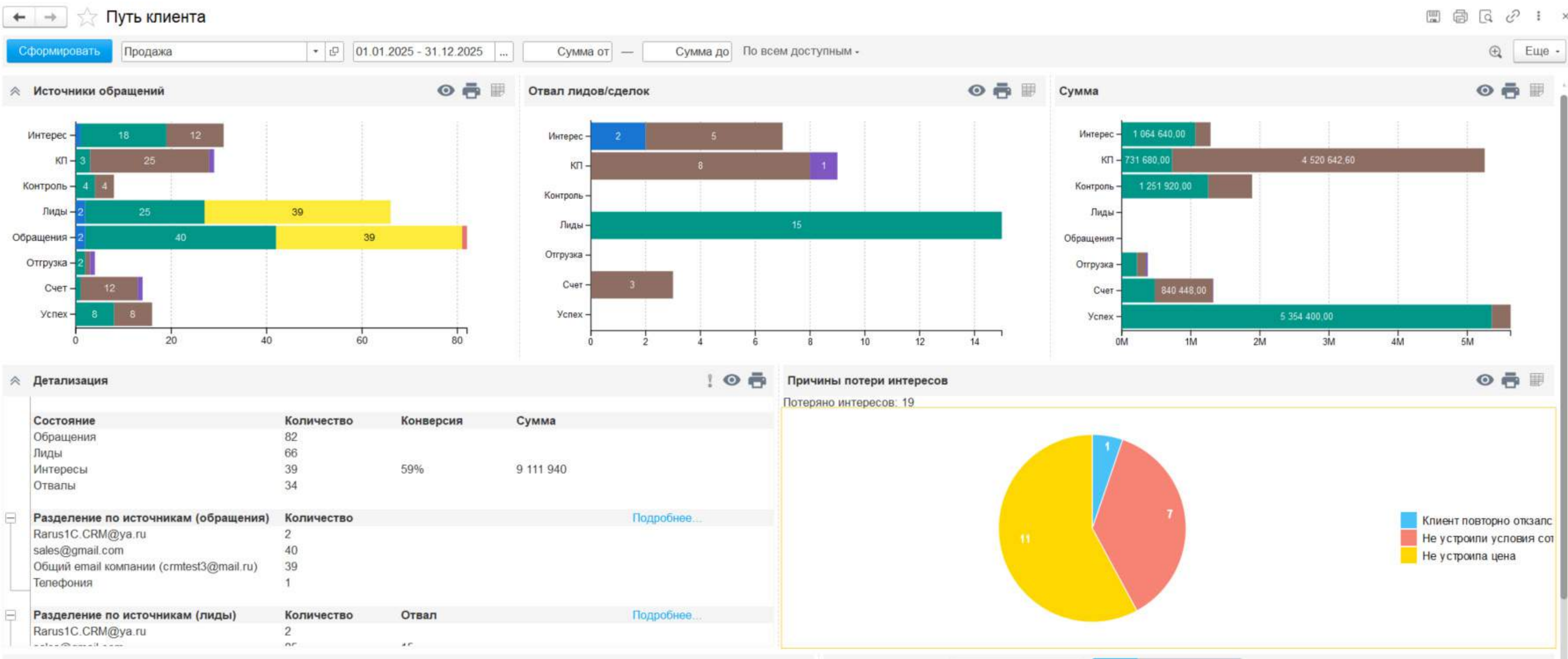
На основании этих данных
будет строиться воронка
продаж и другая аналитика.



Путь клиента

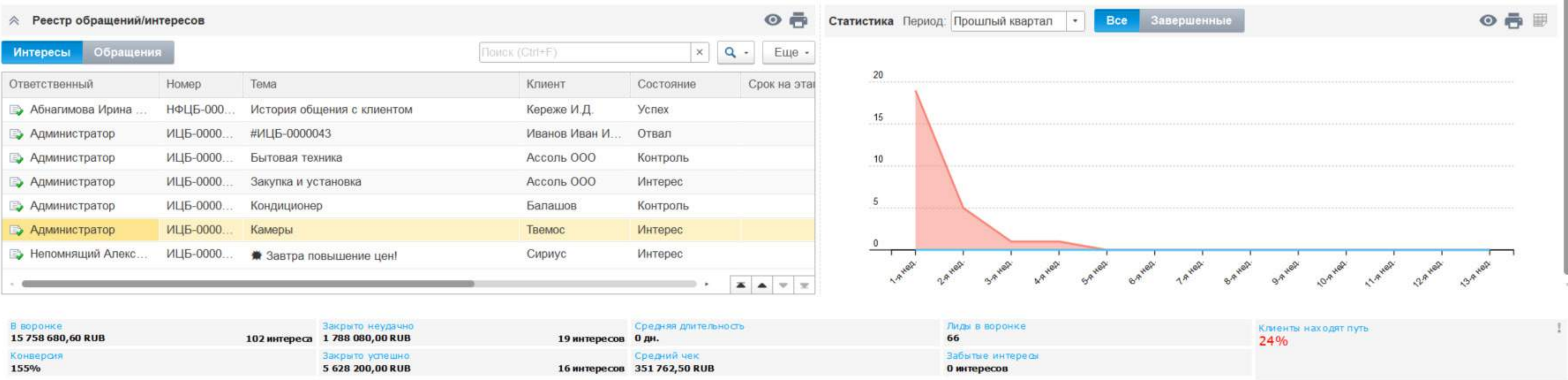
Отчет помогает изучить источники обращений, причины отвала клиентов на этапах сделки, суммы сделок: приобретенные и потерянные.

Отчет выводит данные в виде воронок, диаграмм и таблиц.



Путь клиента

Отчет имеет детализацию и сводную информацию. Отчет может быть построен по работе всей фирмы или по конкретному сотруднику, для анализа его работы.



Полная и актуальная картина по сделкам

1

Автоматизированный контроль стадий, статусов и истории взаимодействий

2

Оперативное отслеживание прогресса

3

Своевременное принятие управленческих решений

Контроль и аналитика: отчеты для руководителя

Отчеты позволяют контролировать работу менеджеров и бизнес-процессы.

Например, сводка по интересам с этапами, выручкой и датой следующего действия.

←

→

☆

Контроль руководителя - Интересы клиентов

..

..

...

Взято на контроль:

Нет

▼

Сформировать

Настройки...

Разворачивать до ▼

Результат ▼

Σ

Введите слово для фильтра (название товара, по

Интересы										
Подразделение										Интерес клиента
Менеджер										Ожидаемая
Клиент	Интерес клиента			Взаимодействие			Контроль	Контакт		выручка
	Состояние интереса	Дата перехода	Срок на этапе	Тип услуги	Описание	Следующая активность		Контакт	Должность	
Администрация										8 340 977,6
Абдулов Юрий Владимирович										287 200,4
Балашов	Отгрузка			Поставка. Товары/услуги	Нужны несколько холодильников промышленных.	27.01.2025 05:39, Подготовка договора, после чего счет на оплату,		Петров Иван Гаевич	Менеджер по продажам	127 200
Банк-Эквайрер	КП			Поставка. Товары/услуги		26.01.2025 02:39, Выезд для уточнения проблемы		Петров Иван Иванович	Секретать	4 000
Петров Иван Иванович	КП			Поставка. Товары/услуги	москва, интересуют кондиционеры [Конвертирован из Бизнес-процесс 000000013 от 13.01.2012 10:46:11]	01.02.2025 07:09, Презентация/демонстрация (удаленная), восстановление контакта		Петров Иван Иванович	Директор	72 400
Петров Иван Иванович	Счет			Поставка. Товары/услуги		01.02.2025 09:39, Выставить счет на оплату		Петров Иван Иванович	Директор	71 600,4
Проктел	КП			Поставка. Товары/услуги	Ищетна дачу бассейн, нужен размер 3Х4	03.02.2025 01:39, Позвонить по договору		Г-н Лавочкин Илья Леонидович	Директор	12 000
Абнагимова Ирина Витальевна										483 720
Гришичкин Сергей Андреевич	КП			Поставка. Товары/услуги	Напомнить о подписании договора!	24.01.2025 04:39, Напомнить о подписании договора!		Гришичкин Сергей Андреевич	Директор	354 000
Коробейников в Игорь Данилович	Счет			Поставка. Товары/услуги	Интересовался стоимостью услуг по ремонту холодильников.	29.01.2025 09:39, Выставить счет на оплату		Коробейников Игорь	Директор	30 000
Модная обувь	КП			Поставка. Товары/услуги	Претензия по качеству доставки	01.02.2025 09:39, Составить КП по шаблону и отправить его клиенту		Горбачева Елена Викторовна	Менеджер по продажам	11 520
Техноком	КП			Поставка. Товары/услуги		01.02.2025 05:09, Обсуждение пунктов договора		Мальцев Иван Сергеевич	Менеджер по продажам	72 000
Саймон и Шустер	Счет			Поставка. Товары/услуги	Претензии по качеству товара	01.02.2025 09:39, Выставить счет на оплату		Сучков Алексей Сергеевич	Менеджер по продажам	16 200
Администратор										897 297,2
Алексей Михайлович <web.to.you@ya.ru>	Интерес			Поставка. Товары/услуги	Хотелось бы уточнить характеристики арт 567544 и наличие в Московском филиале	04.02.2025 02:57, Отработать обращение				

АПРЕЛЬ СОФТ

/

1C:CRM

/

+7 (831) 202-15-15

/

aprsoft.ru

/

1C

1C:ФРАНЧАЙЗИНГ

Улучшение управления командой

1

Отслеживание выполнения задач, результатов каждого сотрудника.
Мотивация команды

2

Удобная постановка задачи коллегам из других отделов и контроль сроков выполнения этих задач

3

Возможность отслеживать KPI в реальном времени

4

Эффективное распределение нагрузки между менеджерами

Аналитика клиентской базы

Для аналитики работы с клиентами в 1С:CRM имеются **отчеты**,
выводящие всех клиентов в разрезе ответственных за них менеджеров,
а также сколько клиентов пришло или было потеряно за период.

← →

★ Анализ клиентской базы (Прирост клиентской базы по месяцам)

🖨️

📄

🔍

☐ Основной менеджер:

☐ Сегмент клиентов: ...

☐ Тип отношений:

☐ Бизнес-регион:

Сформировать

Настройки...

🔍

🔍

📄

📄

📄

📄

Результат

Σ

Введите слово для фильтра (название товара, покупателя и пр.)

Основной менеджер	1980	2010	2010	2011	2011	2011	2012	2017	2022	Итого
	Январь	Апрель	Июнь	Октябрь	Ноябрь	Декабрь	Январь	Июль	Декабрь	
	Количество	Количество	Количество	Количество	Количество	Количество	Количество	Количество	Количество	Количество
<Не указан>									1	1
Абдулов Юрий Владимирович	3	4	55	1	1		1			65
Аввакумов Вадим Иванович			1							1
Гладышев Кирилл Сергеевич			19		1	1				21
Гринн Павел Сергеевич			3							3
Игнашев Андрей Викторович			1							1
Непомнящий Алексей Геннадьевич			1						1	11
Семушкин Сергей Дмитриевич			2							2
Итого	3	4	82	1	2	1	1	1	12	107

Аналитика продаж

Отчеты, выводящие план продаж в разрезе подразделений, менеджеров, с детализацией по документам продажи, счетам или среднему чеку.

← → ☆ Анализ продаж (По документам продажи) [иконки]

☐ [календарь] - [календарь] [календарь] ☐ Пользователи: [выбор] ☐ Подразделения: [выбор] [фильтр]

Сформировать [Настройки...] [иконки] [Разворачивать до] [иконки] [Результат] Σ Введите слово для фильтра (название товара, покупат... ? Еще

Подразделение	Менеджер	Клиент	Документ продажи	Интерес клиента	Состояние	Тип услуги	Описание	План	Факт	% выполнения
		Коробейников Игорь Данилович	Счет на оплату ТДЦБ-000011 от 07.01.2025 5:17:21	Отвал	Поставка. Товары/услуги	[Конвертирован из Бизнес-процесс 00000001			89 280,00	
		База "Продовольственные товары"	Счет на оплату ТДЦБ-000004 от 07.01.2025 5:13:06						90 000,00	
		Лабан	Счет на оплату ТДЦБ-000005 от 09.01.2025 3:39:06						12 000,00	
		Игнатьев Андрей Викторович							8 000,00	
		Марио	Счет на оплату НФЦБ-000005 от 03.01.2025 2:02:06						8 000,00	
		Отдел продаж (кондиционеры)							98 000,00	
		Гладышев Кирилл Сергеевич							48 000,00	
		База "Продовольственные товары"	Счет на оплату НФЦБ-000016 от 07.01.2025 4:42:13	Отвал	Поставка. Товары/услуги	Просит выставить счет ан услуги по установ			48 000,00	
		Касаткина Вера Алексеевна							50 000,00	
		Инвема	Счет на оплату НФЦБ-000008 от 07.01.2025 3:13:16						50 000,00	
		Отдел сопровождения							176 004,00	
		Буров Геннадий Петрович							156 000,00	
		База "Мебель"	Счет на оплату НФЦБ-000009 от 07.01.2025 3:47:46	Успех	Поставка. Товары/услуги	Вопросы по тех.поддержке			60 000,00	
		ЭКИП ООО	Счет на оплату НФЦБ-000017 от 07.01.2025 4:45:26	Отвал	Поставка. Товары/услуги				96 000,00	
		Найденный Алексей Владимирович							20 004,00	
		Вега-транс	Счет на оплату НФЦБ-000019 от 07.01.2025 4:54:57	Отвал	Поставка. Товары/услуги	Консультация по настройке оборудования			20 004,00	
		Итого							8 627 805,00	

Аналитика причин

Отчет «Анализ причин отклонения первичных обращений» помогает проанализировать из-за чего некоторые обращения сразу отклоняются.

← → ☆ Анализ причин отклонения обращений

☐ -

☐ Канал получения:

☐ Дата обработки:

☐ Вид канала:

☐ Причина отклонения:

Сформировать

Настройки...

Разворачивать до

Результат

Введите слово для фи

Отбор: Состояние Равно "Отклонено"

Причина отклонения	Обращение	Канал получения	Дата обработки	Комментарий	Ответственный за обработку	Количество
Диалог: 3	Диалог: 3	Телеграм	19.12.2022 12:02:37		Гладышев Кирилл Сергеевич	5
	Мобильная версия Mail.Ru от 28.12.2024 (Входящее письмо)	Общий email компании (crmtest3@mail.ru)	15.12.2022 16:57:27		Непомнящий Алексей Геннадьевич	1
	Напоминание: Запланировано событие "Устранение неполадок " начало в 20.06.12 10:00 от 23.01.2025 (Исходящее письмо)	Общий email компании (crmtest3@mail.ru)	27.04.2025 12:40:11		Администратор	1
	Заявка 000000001 от 24.12.2024 1:04:09	Ручной ввод заявок	15.12.2022 16:56:58		Непомнящий Алексей Геннадьевич	1
	Диалог: 2	Телеграм	14.12.2022 12:54:25		Гладышев Кирилл Сергеевич	1
Не целевое обращение	Не целевое обращение					35
	Экспресс гирлянды: украшаем елку легко и быстро от 23.12.2024 (Входящее письмо)	sales@gmail.com	14.12.2022 16:25:21		Тучный Павел Сергеевич	1
	Итоги 2022: лучшие истории студентов от 25.12.2024 (Входящее письмо)	sales@gmail.com	14.12.2022 16:38:45		Непомнящий Алексей Геннадьевич	1
	Последний день распродажи в Skyeng П от 25.12.2024 (Входящее письмо)	sales@gmail.com	14.12.2022 18:32:18		Непомнящий Алексей Геннадьевич	1

Аналитика маркетинговых акций

Помогает оценить финансовую эффективность маркетинговых и рекламных кампаний, включая анализ результатов телемаркетинга.

←

→

☆ Анализ маркетинговых кампаний

✓

Начало периода:

..

:

:

▼

✓

Конец периода:

..

:

:

▼

☐

Валюта:

Сформировать

Настройки...

Результат -

Маркетинговая кампания	Количество	Плановая сумма продаж	Планируемое количество интересов	Плановая сумма затрат	Фактическая сумма затрат	Разница плана и факта затрат
Конференция по планам на текущий квартал	1		100	50 000,00		50 000,00
Обзвон клиентов по текущей клиентской базе для кросс-продаж	1	100 000,00	15	100,00		100,00
Реклама в газете "Садовод"	1	54 000,00	1 500	12 000,00		12 000,00
Семинар в 1С с 10.02 по 14.02	1	120 000,00	70	12 000,00		12 000,00
Телефонный обзвон	1	450 000,00	40	12 000,00	9 800,00	2 200,00
Итого	5	724 000,00	1 725	86 100,00	9 800,00	76 300,00

	Телемаркетинг	Завершен	Количество	Интерес
	Ответственный			
	Состояние			
	Партнер	Контактное лицо	Телефон	
	Телемаркетинг Предложение услуг по обслуживанию бассейнов от 06.01.2025			3
	Абдулов Юрий Владимирович			3
	Не обработан			3
	Алхимов Алексей Андреевич	Сидоренко Петр Константинович	(495) 5679080	1
	Коробейников Игорь Данилович		(495) 695-78-09	1
	Технотрейд 2		(495) 641-20-42	1
	Телемаркетинг Поиск новых клиентов от 10.01.2025			1
	Абдулов Юрий Владимирович			1
	Не обработан			1
	Алхимов Алексей Андреевич	Сидоренко Петр Константинович	(495) 78900000	1
	Телемаркетинг Анкета потенциальных дилеров (партнеров) от 17.01.2025			5
	Непомящий Алексей Геннадьевич			5
	Дозвонились			1
	База "Продовольственные товары"	Петров Иван	+8 (499) 2346565	1
	Не обработан			4
	Банк-Кредитор	Гушечкин Иван		1
	Коробейников Игорь Данилович		(495) 695-78-09	1
	Лабан	Ломов Борис Александрович		1
	Технотрейд 2		(495) 641-20-42	1
	Итого			9

Анализ эффективности маркетинговых кампаний

1

Анализ заявок из разных источников, количество и качество лидов

2

Доступ к данным по продажам новым клиентам и допродажам старым клиентам

3

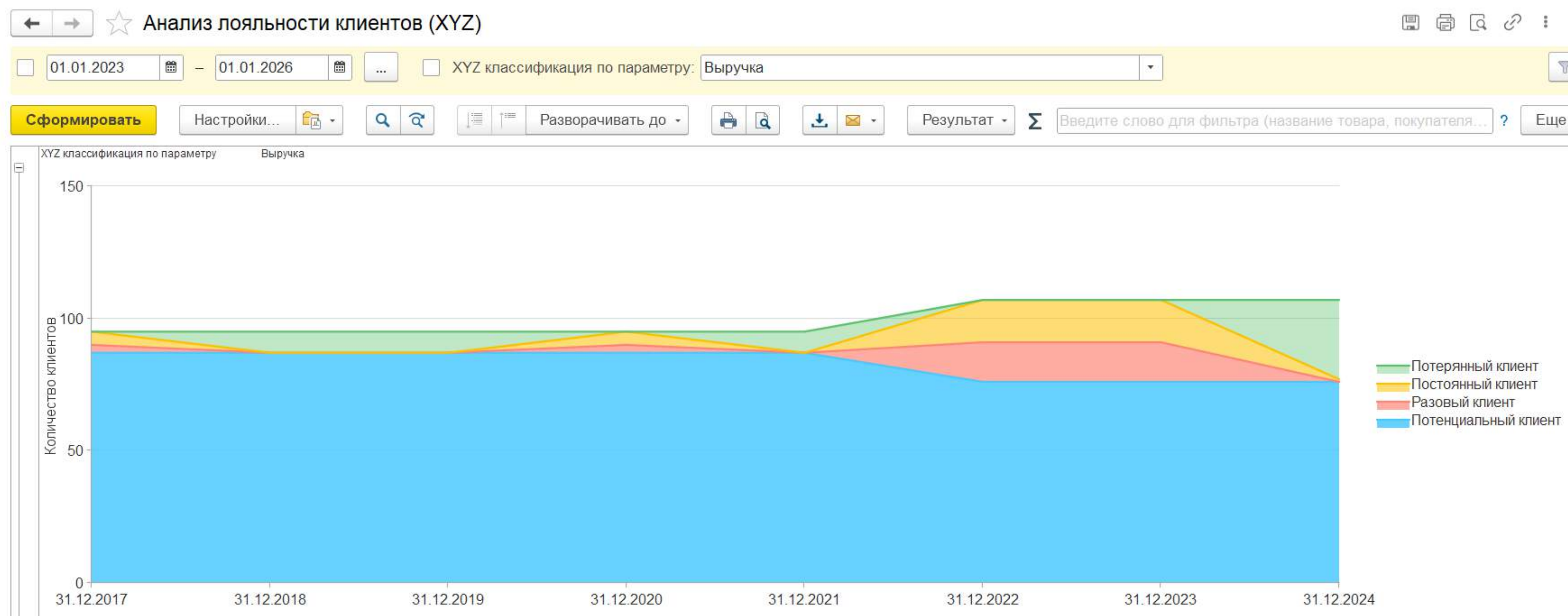
Перераспределение рекламного бюджета в конверсионные источники на основе данных по продажам

4

Более точная работа с горячими и теплыми лидами

Аналитика лояльности клиентов

Отчет «Анализ лояльности клиентов» – для аналитики клиентской базы и работы с клиентами. Показывает сколько клиентов было потеряно, а сколько потенциальных клиентов могут стать постоянными.



Отчет «Анализ сегментов клиентов»

Отчет для **сравнения двух периодов** с точки зрения взаимодействий и продаж, а также процентного соотношения.

← → ☆ Анализ сегментов клиентов (по клиентам)

☐ Прошлый период: 01.04.2025 – 30.04.2025

☐ Текущий период: 01.05.2025 – 31.05.2025

☐ Сегм

Сформировать

Настройки...

Разворачивать до

Результат

Сегмент клиентов Клиент	Итого				Динамика	
	Прошлый период		Текущий период			
	Взаимодействия (количество)	Продажи (сумма RUB)	Взаимодействия (количество)	Продажи (сумма RUB)	Взаимодействия %	Продажи %
Итого	103	4 396 880	103	4 396 880	100,00	100,00
Важные клиенты	459	4 230 925	459	4 230 925	100,00	100,00
Kikinda (Сербия)	4		4		100,00	0,00
Koenig Holding GmbH					0,00	0,00
АКБ АвтоБанк	6	513 600	6	513 600	100,00	100,00
АКБ Инспекбанк	2		2		100,00	0,00
Алхимов Алексей Андреевич	39	589 440	39	589 440	100,00	100,00
Ассоль ООО	25		25		100,00	0,00
База "Мебель"	4	60 000	4	60 000	100,00	100,00
База "Продовольственные товары"	21	1 152 800	21	1 152 800	100,00	100,00
База "Продукты"	6		6		100,00	0,00
База "Электроника и бытовая техника"					0,00	0,00
База "Электротовары"					0,00	0,00
Балашов	8		8		100,00	0,00
Банк-Кредитор	9	24 000	9	24 000	100,00	100,00
Банк-Эквайер	4		4		100,00	0,00
Белявский-частное лицо	3		3		100,00	0,00

АПРЕЛЬ
СОФТ

/ 1C:CRM / +7 (831) 202-15-15 / aprsoft.ru /

1C®

1C:ФРАНЧАЙЗИНГ

Отчет «Реестр интересов»

Отчет помогает не упустить работу с клиентами — отображает статус, результат, менеджера и сумму сделки. Удобен для аналитики и фильтрации по менеджерам, состоянию или сценарию.

← → ☆ Реестр интересов клиентов

☐ Сценарий продажи:

☐ Ответственный: ...

☐ В работе: Да ▾

☐ Состояние:

Сформировать

Настройки...

Результат ▾

Σ

Введите слово для фильтра (название товара, покупателя и пр

Дата создания	Дата закрытия	Тема	Состояние	Клиент	Контакт	Ответственный	Количество	Сумма
11.01.2025 08:52		Бассейн	КП	Проктеп	Г-н Лавочкин Илья Леонидович	Абдулов Юрий Владимирович	1	12 000,00
03.01.2025 23:39	07.01.2025 2:07:29	Побщаться по договору	Отвал	Сириус	Пай Эдуард Владимирович	Абдулов Юрий Владимирович	1	12 000,00
09.01.2025 01:39		История общения с клиентом	Счет	Петров Иван Иванович	Петров Иван Иванович	Абдулов Юрий Владимирович	1	71 600,40
05.01.2025 07:56	05.03.2025 15:39:08	История общения с клиентом	Успех	Ассоль ООО	Середа Татьяна Петровна	Абдулов Юрий Владимирович	1	50 000,00
05.01.2025 04:33	07.01.2025 8:12:23	Интерес к бассейну марки 3x4	Отвал	Гостиница "Заря"	Степанов Семен Викторович	Абдулов Юрий Владимирович	1	72 000,00
05.01.2025 07:34		История общения с клиентом	Отгрузка	Балашов	Петров Иван Гаевич	Абдулов Юрий Владимирович	1	127 200,00
10.01.2025 03:39		Бассейн с установкой и доставкой	КП	Техноком	Мальцев Иван Сергеевич	Абнагимова Ирина Витальевна	1	72 000,00
02.01.2025 04:15		История общения с клиентом	Счет	Саймон и Шустер	Сучков Алексей Сергеевич	Абнагимова Ирина Витальевна	1	16 200,00
02.01.2025 03:44		Оптовый договор	КП	Гришичкин Сергей Андреевич	Гришичкин Сергей Андреевич	Абнагимова Ирина Витальевна	1	354 000,00
30.12.2024 03:50		История общения с клиентом	Счет	Коробейников Игорь Данилович	Коробейников Игорь	Абнагимова Ирина Витальевна	1	30 000,00
24.01.2025 03:39	21.01.2025 15:39:08	История общения с клиентом	Успех	Кереже И.Д.	Кереже Иван Дмитриевич	Абнагимова Ирина Витальевна	1	
16.01.2025 03:54		История общения с клиентом	КП	Модная обувь	Горбачева Елена Викторовна	Абнагимова Ирина Витальевна	1	11 520,00
05.01.2025 09:23	27.04.2025 12:54:16	□ Алексей, эти идеи в вашем духе	Успех	Богданова Надежда Геннадьевна	Алексей	Администратор	1	2 176 000,00
13.01.2025 02:45		Допы к ранее приобретенному арт. 290872	Интерес			Администратор	1	
13.01.2025 02:57	16.05.2025 1:33:20	арт. 567544 Москва	Отвал			Администратор	1	
13.01.2025 03:00	16.05.2025 1:33:34	Заказ продукции	Отвал			Администратор	1	
18.01.2025 09:18		Обзвон с целью предложения услуг	КП	Банк-Кредитор	Гушечкин Иван	Администратор	1	12 000,00
04.01.2025 05:34		Установка и монтаж	Счет	Алхимов Алексей Андреевич	Сидоренко Петр Константинович	Администратор	1	6 000,00
02.01.2025 01:39	16.05.2025 0:30:25	Устранение неполадок	Успех	Кереже И.Д.	Кереже Иван Дмитриевич	Администратор	1	40 800,00
16.01.2025 03:37		История общения с клиентом	Счет	База "Продукты"	Пацановский Сергей Геннадьевич	Администратор	1	84 399,60
18.01.2025 04:51	16.05.2025 0:30:20	История общения с клиентом	Успех	База "Мебель"	Г-н Иванов Иван Иванович	Администратор	1	60 000,00

Планирование задач

CRM-система позволяет планировать расписание, создавать задачи и поручения другим сотрудникам, а также назначать замещающего сотрудника на период отсутствия основного сотрудника.

← → ☆ Отсутствие сотрудника ЦБ-00000001 от 16.05.2025 1:22:32

Провести и закрыть

Сотрудник: Авакумов Вадим Иванович ×

Период отсутствия: 01.01.2025 - 01.02.2025 (11) Дней: 32

Подразделение: Отдел продаж

Причина отсутствия: Командировка × Состояние: Утверждено

Замещающий сотрудник: Гладышев Кирилл Сергеевич ×

Подразделение: Отдел продаж

☆ Поручение: Бизнес-процесс ЦБ--0000120 от 16.05.2025 1:12:34

Отмена Записать ↻ Выдать поручение

КОМУ: Пользователь Роль Буров Геннадий Петрович ... ×

Важность: Обычная

к сроку: 17.05.2025 10:00 ...

Связаться с клиентом Ассоль

Укажите постановку поручения для выполнения

Связать с...

КОНТРОЛЬ ВЫПОЛНЕНИЯ: ☒ Администратор ... ×

к сроку: 18.05.2025 09:00 ...

УВЕДОМИТЬ ОБ ИСПОЛНЕНИИ: ☐ Администратор

Файлы: Нет файлов...

АПРЕЛЬ
СОФТ

/ 1C:CRM

/ +7 (831) 202-15-15

/ aprsoft.ru

1C®
1C:ФРАНЧАЙЗИНГ

Планирование задач

← →

☆ Календарь менеджера (01 февраля - 28 февраля): Администратор

🖨️ 🔍 🔗 ⋮ ×

+

Сегодня

← →

[Поиск по подстроке]

✖

🔍

Расписание

День

Неделя

Месяц

Ресурсы

↺

🌐

Еще ▾

2025

Февраль

<

>

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
27	28	29	30	31	1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	1	2
3	4	5	6	7	8	9

Сегодня, 16 мая 2025 г.

Отборы

Объекты календаря

☒ Взаимодействие

☒ Задача / контрольная точка пр...

☒ Личная задача

☒ Маркетинговые мероприятия

☒ Телемаркетинг

Пн, 27 янв. 2025	Вт, 28 янв. 2025	Ср, 29 янв. 2025	Чт, 30 янв. 2025	Пт, 31 янв. 2025	Сб, 1 февр. 2025	Вс, 2 февр. 2025
					📅 Выставить счет на ои	📅 Заявка на проверку и
					📅 Составить КП по ша	📅 Звонок: есть ответ на
Пн, 3 февр. 2025	Вт, 4 февр. 2025	Ср, 5 февр. 2025	Чт, 6 февр. 2025	Пт, 7 февр. 2025	Сб, 8 февр. 2025	Вс, 9 февр. 2025
📅 Звонок: что с оплат			📅 Устранить неполадки	📅 Телефонный звонок и	📅 Подготовка стандарт	
Пн, 10 февр. 2025	Вт, 11 февр. 2025	Ср, 12 февр. 2025	Чт, 13 февр. 2025	Пт, 14 февр. 2025	Сб, 15 февр. 2025	Вс, 16 февр. 2025
				📅 Согласовать с клиен		
Пн, 17 февр. 2025	Вт, 18 февр. 2025	Ср, 19 февр. 2025	Чт, 20 февр. 2025	Пт, 21 февр. 2025	Сб, 22 февр. 2025	Вс, 23 февр. 2025

Аналитика и прогнозирование

1

Отслеживание показателей
эффективности

2

Анализ результатов и построение
прогнозов

3

Точное планирование и
реагирование на изменения

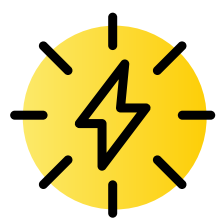
Эффект от внедрения 1С:CRM



Увеличение среднего чека
(персонализированные предложения)



Увеличение объема сделок
(управление клиентской базой)



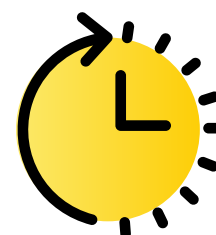
Выявление слабых мест в процессах продаж
и **усиление этих мест**



Повышение конверсии
(автоматизация процессов)



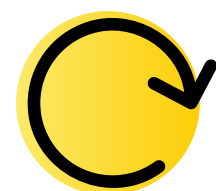
Снижение количества потерянных клиентов,
улучшение качества обслуживания клиентов



Сокращение времени цикла
продаж



Снижение затрат на административные задачи и повышение прозрачности
аналитики



Увеличение повторных продаж
(сегментация базы)



Узнайте больше
про 1C:CRM



Подберем решение,
проведем демонстрацию



+7 (831) 202-15-15



aprsoft.ru



aprsoft@aprilnn.ru



По всем вопросам обращайтесь к специалистам 1С:Апрель Софт