

Зачем нам CRM? ИЛИ Сколько стоит Ваша клиентская база?

РЕШЕНИЕ-ВЕРНОЕ.РФ

Маслехин Сергей
Руководитель компании

face  face

БИЗНЕС-КОММУНИКАЦИИ
НОВОГО ФОРМАТА!

ЧЕБОКСАРЫ, 04 АПРЕЛЯ 2013



ВЕРНОЕ РЕШЕНИЕ
консалтинговая компания

РЕШЕНИЕ-ВЕРНОЕ.РФ

Что такое CRM ?



ВЕРНОЕ РЕШЕНИЕ
консалтинговая компания

РЕШЕНИЕ-ВЕРНОЕ.РФ

Clients Relationship Management



ВЕРНОЕ РЕШЕНИЕ
консалтинговая компания

РЕШЕНИЕ-ВЕРНОЕ.РФ

**Система
управления
взаимо -
отношениями с
клиентами**



ВЕРНОЕ РЕШЕНИЕ
консалтинговая компания

РЕШЕНИЕ-ВЕРНОЕ.РФ

Управление

взаимоотношениями:

- **регистрация событий** (контакт, звонок, визит, встреча ...)
- **планирование действий**
- **постановка задач персоналу**
- **контроль их исполнения**



ВЕРНОЕ РЕШЕНИЕ
консалтинговая компания

РЕШЕНИЕ-ВЕРНОЕ.РФ

СКОЛЬКО
СТОИТ ВАША
КЛИЕНТСКАЯ
БАЗА?



ВЕРНОЕ РЕШЕНИЕ
консалтинговая компания

РЕШЕНИЕ-ВЕРНОЕ.РФ

**Ценность
познается
при потере !**

Неизвестный автор



ВЕРНОЕ РЕШЕНИЕ
консалтинговая компания

РЕШЕНИЕ-ВЕРНОЕ.РФ



ВЕРНОЕ РЕШЕНИЕ
консалтинговая компания

РЕШЕНИЕ-ВЕРНОЕ.РФ

Сколько способны запомнить Ваши сотрудники:

- сколько задач?
- на сколько дней вперед?
- для скольких клиентов?



ВЕРНОЕ РЕШЕНИЕ
консалтинговая компания

РЕШЕНИЕ-ВЕРНОЕ.РФ

Сколько надо запомнить =
Клиентов * Задач * K(t)

K(t) – поправочный
коэффициент на время
отсрочки звонка, встречи,
задачи



ВЕРНОЕ РЕШЕНИЕ
консалтинговая компания

РЕШЕНИЕ-ВЕРНОЕ.РФ

Вам нужна CRM !

Неизвестный автор

Вам нужна **Sugar**CRM!

Известный автор



ВЕРНОЕ РЕШЕНИЕ
консалтинговая компания

РЕШЕНИЕ-ВЕРНОЕ.РФ

Вы автоматически вышли из системы, поскольку время вашей сессии истекло.

Добро пожаловать в

SUGARCOMMUNITY EDITION™

Пожалуйста, введите Ваш логин и пароль.

Логин:

Пароль:



ВЕРНОЕ РЕШЕНИЕ
консалтинговая компания

Продажи

Маркетинг

Поддержка

Мероприятия

Совместная работа

Все

Главная








Сделки

Контрагенты


Контакты

Предварит. контакты

Последние просмотры:

-  Бу, зви  Ознакомление с  рекомендация Ла  000  Интерес БП  Обсуждение пар
-  Ай, юви

Действия:

-  Создать контакт
-  Создать контакт из vCard
-  Контакты
-  Импорт контактов



» Бу

анов

- Править
- Дублировать
- Удалить
- Поиск дубликатов
- Управление подписками
- Просмотр журнала измен

Контактная информация

Имя: Бу

www.crm.ltd.mastertest.ru/index.php?module=Home&action=index&parentTab=Продажи



ВЕРНОЕ РЕШЕНИЕ
консалтинговая компания

Лента событий



Сергей Владимирович Маслехин

Опубликовать

Ирина
12 час. н

а создал(а) **НОВЫЙ** контакт [Иван А](#)

[Ответить](#)

Ирина
16 час. н

а создал(а) **НОВЫЙ** контакт [Агния](#)

[Ответить](#)

Ирина
17 час. н

а создал(а) **НОВЫЙ** контакт [Анаста](#)

[Ответить](#)

Ирина
18 час. н

а создал(а) **НОВЫЙ** контакт [Светла](#)

[Ответить](#)

Ирина
18 час. н

а создал(а) **НОВЫЙ** контакт [Лейса](#)

[Ответить](#)

Ирина
18 час. н

а создал(а) **НОВЫЙ** контакт [Ноза F](#)

[Ответить](#)

Ирина
вчера

а создал(а) **НОВЫЙ** контакт [Станис](#)

[Ответить](#)

Наталья ** создал(а) **НОВУЮ** сделку [ИП Получение статуса](#)

[Ответить](#)



ВЕРНОЕ РЕШЕНИЕ
консалтинговая компания

РЕШЕНИЕ-ВЕРНОЕ.РФ

Мои встречи



(1 - 1 из 1)

Заккрыть	Тема	Относится к	Дата начала	Принять?
<input type="checkbox"/>	Собеседование	-	02.04.2013 10:00	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Мои звонки



(1 - 5 из 6)

Заккрыть	Тема	Относится к	Дата	Принять?	Ответственный(ая)
<input type="checkbox"/>	что решили по проекту (будут заказывать)?		26.03.2013 11:00		Сергей Владимирович Маслехин
<input type="checkbox"/>	что-то интересно из представленных проектов?		28.03.2013 10:00		Сергей Владимирович Маслехин
<input type="checkbox"/>	что надумали по проектам		28.03.2013 14:15		Сергей Владимирович Маслехин
<input type="checkbox"/>	что он смог найти по инвесторам?		28.03.2013 15:30		Сергей Владимирович Маслехин
<input type="checkbox"/>	Позвонить и поговорить	журнал	15.04.2013		Сергей Владимирович Маслехин



ВЕРНОЕ РЕШЕНИЕ
консалтинговая компания

РЕШЕНИЕ-ВЕРНОЕ.РФ

Мои открытые задачи

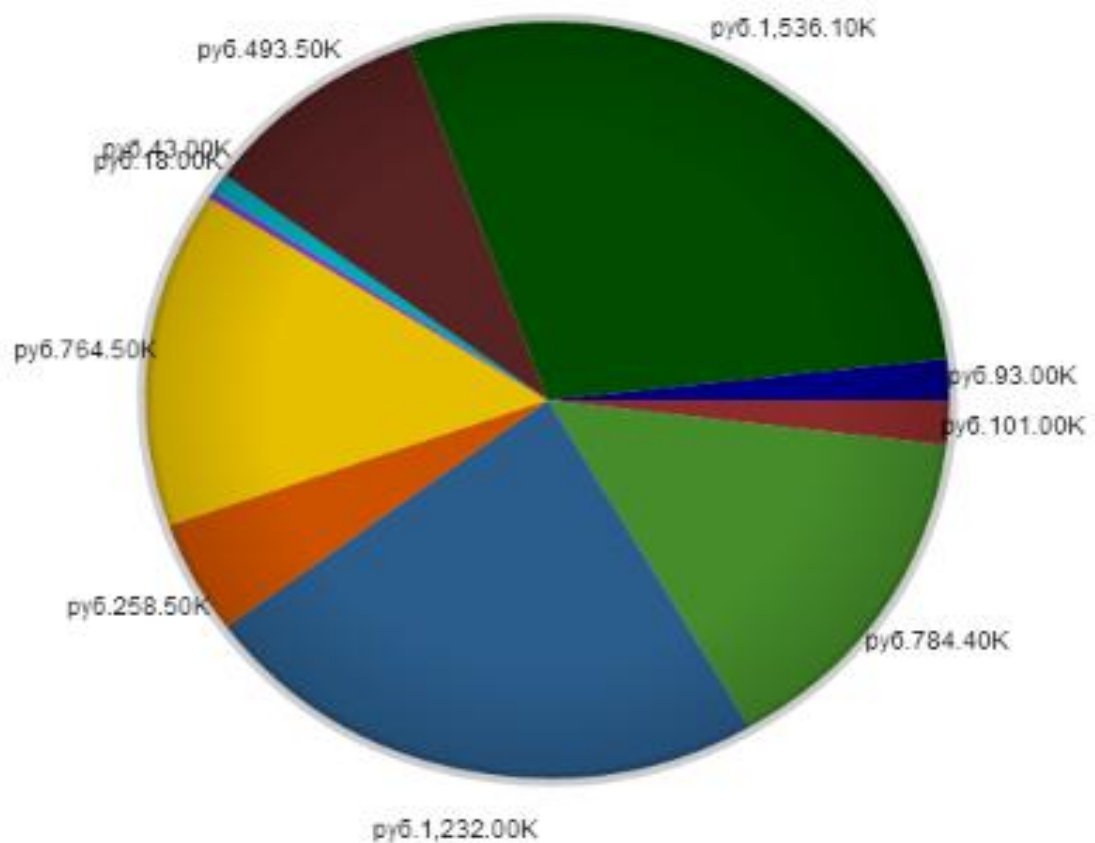


(1 - 5 из 19)

Закреть	Тема	Относится к	Приоритет	Статус	Дата начала	Дата выполнения	
<input checked="" type="checkbox"/>	работа по проекту	ВР БП производство (прич)	Высокий	В процессе	01.11.2012 11:00	30.04.2013	
<input checked="" type="checkbox"/>	Сделать ТЗ		Высокий	Не начата	05.04.2013 11:00	06.04.2013	
<input checked="" type="checkbox"/>	КП выслать		Высокий	Не начата	05.04.2013 11:00	06.04.2013	
<input checked="" type="checkbox"/>	вопросы по проекту		Высокий	Не начата	29.03.2013 11:00	04.04.2013	
<input checked="" type="checkbox"/>	подготовка письма		Высокий	В процессе	02.04.2013 11:00	04.04.2013	



ВЕРНОЕ РЕШЕНИЕ
консалтинговая компания

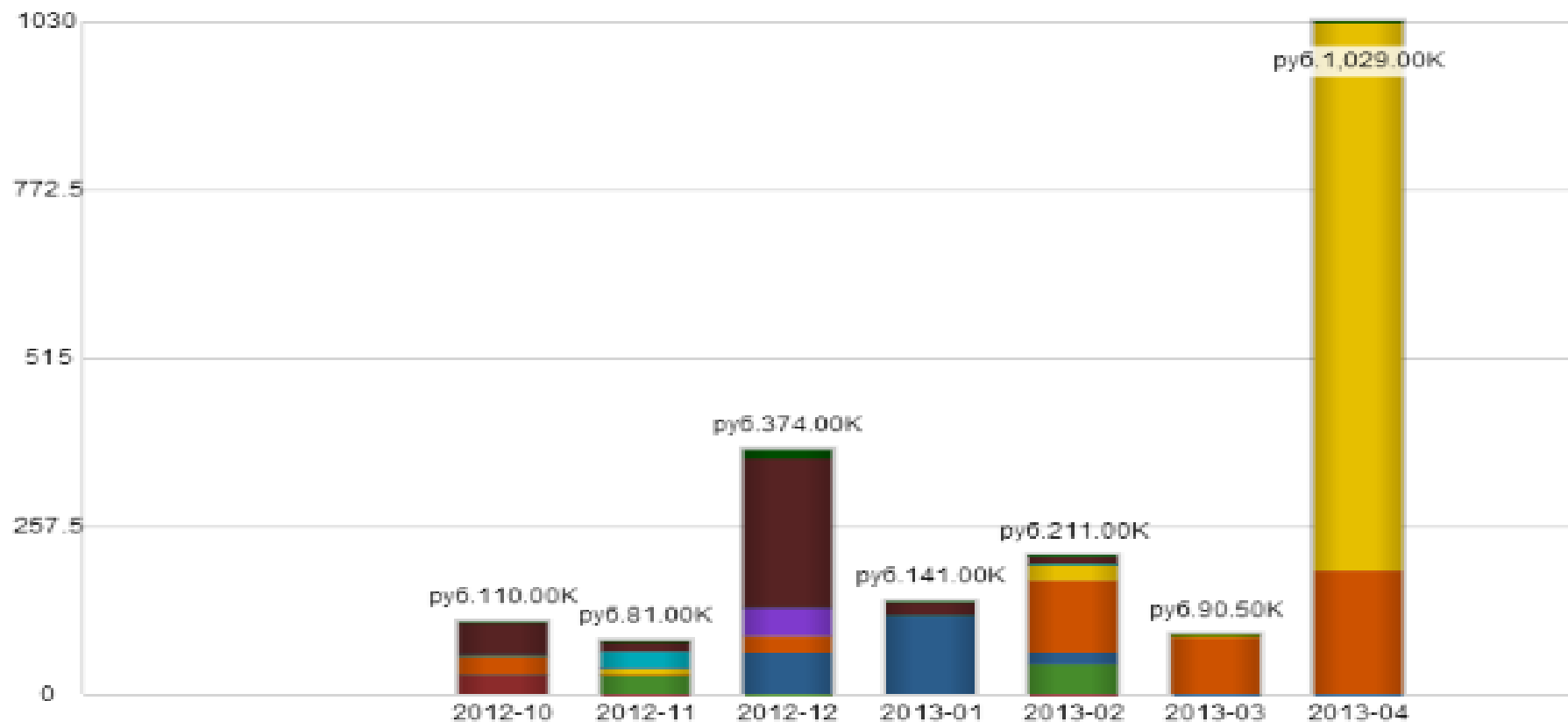


Размеры сделок в руб. 1 тыс.

- | | | | |
|------------------|---------------------|----------------|-----------|
| Холодный прозвон | Существующий клиент | Собственный | Сотрудник |
| Партнер | Конференция | Спец. выставка | Веб-сайт |
| Маркет. кампания | Другое | | |



ВЕРНОЕ РЕШЕНИЕ
консалтинговая компания



Размеры сделок в руб. 1 тыс.

- | | | | |
|--|---|---|---|
| Разведка | Предложение услуг /
Коммерческое предложение | Составление договора /
Выставление счета | Работа по проекту /Счет
частично оплачен |
| Работа по проекту /
Счет не оплачен | Готовность к сдаче | Проект сдан/Счет не
оплачен | Проект сдан и оплачен |
| Проект закрыт с
потерями /возвращен | | | |



ВЕРНОЕ РЕШЕНИЕ
консалтинговая компания

Самые доходные маркет. кампании



	Название маркет. кампании	Доход
1.	Сайт Верное решение	00
2.	Сотрудничество с РСХБ	00
3.	PR от	00
4.	30 ноя	0

Мои основные открытые сделки



(1 - 5 из 5)

Название сделки	Контрагент	Сумма	Ожидаемая дата закрытия
ИП БП АББ производство продукта	ООО	я руб. .00	28.02.2013
ВР БП ЛГ Автокомпоненты	Авто	руб. .00	31.12.2012
ВР БП ЛГ металлообработка КамАЗ с Манипулятором	ООО	руб. .00	15.08.2012
ИП БП Соц бизнес Тренинги	ИП Ю	руб. .00	12.08.2012
ВР БП инновации	ООО технс	руб. .00	04.06.2012

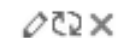


ВЕРНОЕ РЕШЕНИЕ

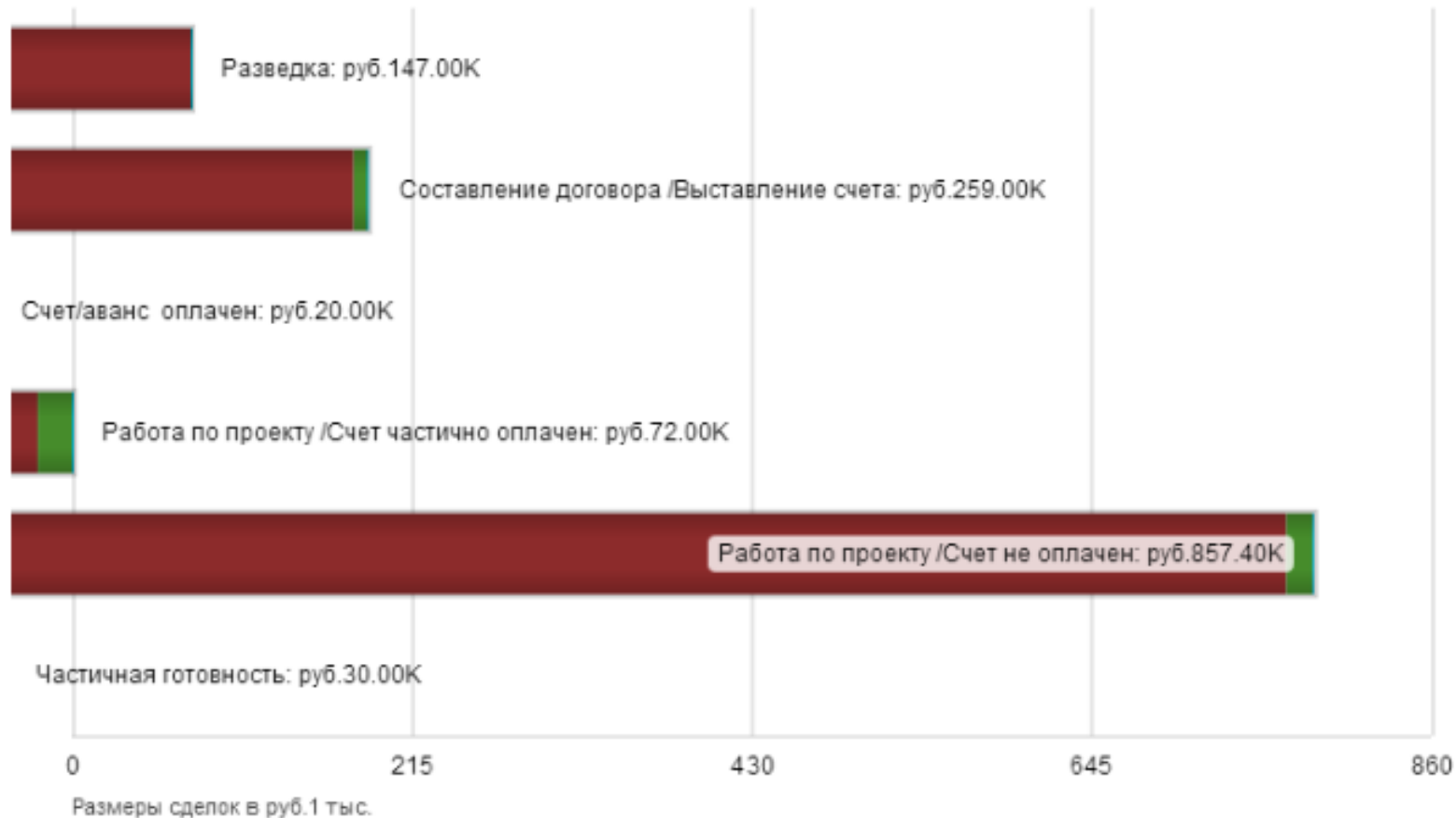
консалтинговая компания

РЕШЕНИЕ-ВЕРНОЕ.РФ

Диаграмма стадий общих продаж



Общая сумма: руб.1,385 тыс.



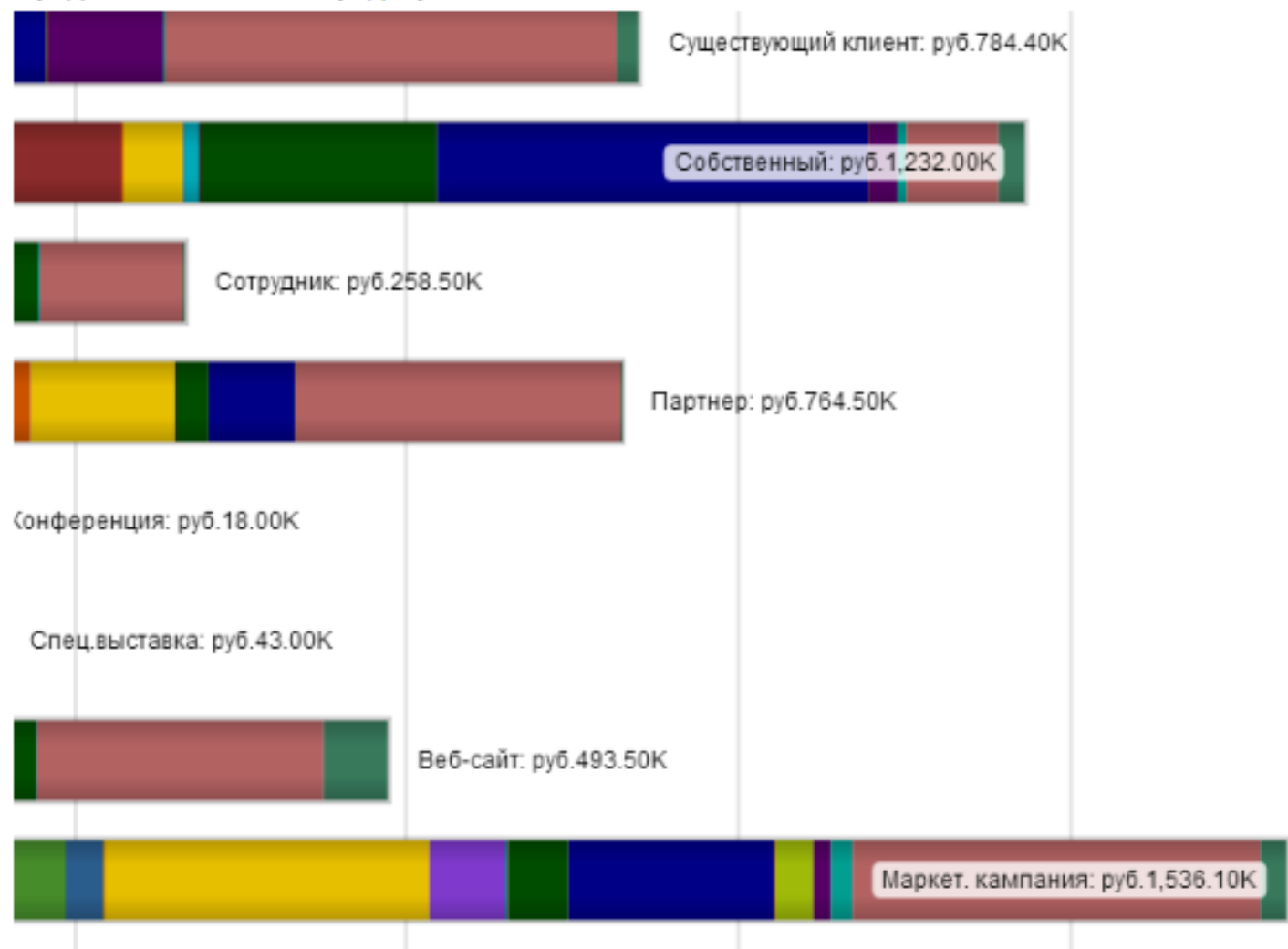
- Сайтов
- ОФИС
- Офис Казань 4
- Шайдуллин



ВЕРНОЕ РЕШЕНИЕ
консалтинговая компания

РЕШЕНИЕ-ВЕРНОЕ.РФ

Стадии продаж по источникам предварительных контактов



ВЕРНОЕ РЕШЕНИЕ

консалтинговая компания

РЕШЕНИЕ-ВЕРНОЕ.РФ

Спец.выставка: руб.43.00К



Веб-сайт: руб.493.50К



Маркет. кампания: руб. 1,536.10К

Другое: руб.93.00К



0 385 770 1155 1540

Размеры сделок в руб.1 тыс.

- | | | | |
|---|--|--|--|
| Разведка | Анализ потребностей | Предложение услуг/
Коммерческое предложение | Анализ реакции |
| Составление договора /
Выставление счета | Согласование /
Пересмотр | Счет/аванс оплачен | Работа по проекту /Счет
оплачен полностью |
| Работа по проекту /Счет
частично оплачен | Работа по проекту /
Счет не оплачен | Частичная готовность | Готовность к сдаче |
| Проект сдан /Счет
частично оплачен | Проект сдан/Счет не
оплачен | Проект сдан и оплачен | Проект закрыт с потерями /
возвращен |



ВЕРНОЕ РЕШЕНИЕ
консалтинговая компания

РЕШЕНИЕ-ВЕРНОЕ.РФ

» Булат Робертович Гильфанов

[Править](#) [Дублировать](#) [Удалить](#) [Поиск дубликатов](#) [Управление подписками](#) [Просмотр журнала изменений](#)

Контактная информация

Имя:	Булат Робертович	Тел. (раб.):	+7905:
Фамилия:		Тел. (моб.):	
Должность:	руководитель проекта	Факс:	
Отдел:		Тел. (дом.):	
передано от:	Другие		
Контрагент:	Гильфанов		
Основной адрес:	Набережные Челны		
E-mail:	b@mail.ru (Основной)		
Описание:			

Дополнительная информация

Руководитель:	Синхронизация с Outlook:	<input type="checkbox"/>
Источник предв. контакта:	Не звонить:	<input type="checkbox"/>
Маркет. кампания:		

Разное



ВЕРНОЕ РЕШЕНИЕ
консалтинговая компания

Мероприятия

Создать задачу Назначить встречу Назначить звонок Создать E-mail

(1 - 1 из 1)

Закреть Тема Статус Контакт Дата выполнения Ответственный(ая)

✕ [контроль работы по проекту](#) В процессе Булат [анов](#) 04.04.2013 [Наталья**](#) [править](#) [удал.](#)

История

Создать заметку или вложение Отправить E-mail в архив Краткий отчёт

(1 - 5 из 5)

Тема Статус Контакт Дата изменения Дата создания Ответственный(ая)

Ознакомление с БП	Состоялась	Булат	анов 03.04.2013 16:13	03.04.2013 12:23	Сергей Владимирович Маслехин	править удал.
Звонок, письмо получил.	Состоялся	Булат	анов 22.02.2013 11:42	22.02.2013 11:42		править удал.
оплата 15.02.13.	Заметка	Булат	анов 19.02.2013 11:05	15.02.2013 09:39	Сергей Владимирович Маслехин	править удал.
Деньги обещал принести	Состоялся	Булат	анов 23.02.2013 14:12	08.02.2013 14:03		править удал.
Пришел в офис подписал договора	Состоялась	Булат	анов 08.02.2013 14:00	08.02.2013 14:00		править удал.

Документы

Создать Выбрать

(1 - 2 из 2)

Название Файл: Категория Статус Дата публикации

001.jpg	001.jpg		Активен	07.02.2013	править удал.
002.jpg	002.jpg		Активен	07.02.2013	править удал.

Сделки



ВЕРНОЕ РЕШЕНИЕ
консалтинговая компания

[РЕШЕНИЕ-ВЕРНОЕ.РФ](#)

Документы

Создать Выбрать

(0 - 0 из 0)

Название	Файл:	Категория	Статус	Дата публикации
Нет данных				

Контакты

Создать Выбрать

(1 - 2 из 2)

ФИО	Город	E-mail	Тел. (моб.):	Тел.	передано от
Алек	Набережные Челны	@yandex.ru	+7905	+7905	Другие править
Була	Набережные Челны	mail.ru	+7905	+7905	Другие править

Сделки

Создать

(1 - 2 из 2)

Название	Стадия продаж	Закрытие	Сумма	Ответственный(ая)
ИП привлечение инвестора	Работа по проекту /Счет не оплачен	09.04.2013	руб.	Сергей Владимирович Маслехин п
ИП БП производство и прокат электромобилей	Работа по проекту /Счет частично оплачен	28.02.2013	руб.	Сергей Владимирович Маслехин п

Маркет. кампании

Создать

(0 - 0 из 0)

Маркет. кампания	Тип мероприятия	Дата мероприятия	Относится к
Нет данных			



ВЕРНОЕ РЕШЕНИЕ
консалтинговая компания

РЕШЕНИЕ-ВЕРНОЕ.РФ

[Править](#) [Дублировать](#) [Удалить](#) [Поиск дубликатов](#) [Просмотр журнала изменений](#)

Название сделки:	ИП БП производство и прокат автомобилей	Контрагент:	Гильф
Сумма сделки: (RUB руб.):	0	Ожидаемая дата закрытия:	28.02.2013
Стадия продаж:	Работа по проекту /Счет частично оплачен	Тип:	Существующий бизнес
Вероятность (%):	10	Источник предв. контакта:	Маркет. кампания
След. шаг:	назначить разработчика	Маркет. кампания:	
Описание:	Договор 20130206 электромобили. есть исх.данные - старый БП		

Разное

Ответственный(ая):	Розалия Салахова	Дата изменения:	19.02.2013 11:03 для Наталья **
Дата создания:	14.02.2013 18:18 для Наталья Вя		

Мероприятия

[Создать задачу](#) [Назначить встречу](#) [Назначить звонок](#) [Создать E-mail](#) (1 - 1 из 1)

Закреть	Тема	Статус	Контакт	Дата завершения	Ответственный(ая)	
<input checked="" type="checkbox"/>	контроль работы по проекту	В процессе		юв 04.04.2013	Наталья **	править удал.

История

[Создать заметку или вложение](#) [Отправить E-mail в архив](#) [Краткий отчёт](#) (1 - 5 из 5)

Тема	Статус	Контакт	Дата изменения	Дата создания	Ответственный(ая)
------	--------	---------	----------------	---------------	-------------------








История

Создать заметку или вложение

Отправить E-mail в архив

Краткий отчёт

(1 - 5 из 5)




Тема	Статус	Контакт	Дата изменения	Дата создания	Ответственный(ая)	
 Подписание акта приемки-сдачи 03.04.2013	Заметка		03.04.2013 16:19	03.04.2013 16:19		править удал.
 Оплата 03.04.2013	Заметка		03.04.2013 16:16	03.04.2013 16:16		править удал.
 Документы к сделке	Заметка		18.02.2013 14:22	18.02.2013 14:22		править удал.
 назначить разработчика Челны	Завершена		15.02.2013 17:12	15.02.2013 09:40	Наталья **	править удал.
 оплата 15.02.13.	Заметка	фанов	19.02.2013 11:05	15.02.2013 09:39	Сергей Владимирович Маслехин	править удал.

Документы

Создать

Выбрать

(1 - 3 из 3)

Название	Файл:	Категория	Статус	Дата публикации	
 001 (2).jpg	001 (2).jpg		Активен	14.02.2013	править удал.
 калькуляция 4.xlsx	калькуляция 4.xlsx		Активен	14.02.2013	править удал.
 БИЗНЕС-ПЛАН набережная 13 шт.doc	БИЗНЕС-ПЛАН набережная 13 шт.doc		Активен	14.02.2013	править удал.

Контакты

Создать

Выбрать

(0 - 0 из 0)

ФИО	Контрагент	Роль	E-mail	Тел. (моб.):	Тел.
Нет данных					

Предварительные контакты



ВЕРНОЕ РЕШЕНИЕ
консалтинговая компания

[РЕШЕНИЕ-ВЕРНОЕ.РФ](#)

Цена вопроса?



ВЕРНОЕ РЕШЕНИЕ
консалтинговая компания

РЕШЕНИЕ-ВЕРНОЕ.РФ

Стоимость внедрения:

- дистрибутив ПО
- установка (работы)
- изучение и обучение
- сопровождение



ВЕРНОЕ РЕШЕНИЕ
консалтинговая компания

РЕШЕНИЕ-ВЕРНОЕ.РФ

Стоимость дистрибутива ПО = 0

CRM Sugar - ПО с

лицензией на свободное
программное обеспечение **GNU**

General Public License

*(Открытое лицензионное
соглашение Универсальная
общедоступная лицензия GNU)*



ВЕРНОЕ РЕШЕНИЕ
консалтинговая компания

РЕШЕНИЕ-ВЕРНОЕ.РФ

**Затраты на
инсталляцию =
стоимость часов
работы ИТ-
специалистов**



ВЕРНОЕ РЕШЕНИЕ
консалтинговая компания

РЕШЕНИЕ-ВЕРНОЕ.РФ

**Затраты на изучение
системы = стоимость часов
работы консультантов
компании
(презентации на рабочих
местах и обучение
сотрудников)**



ВЕРНОЕ РЕШЕНИЕ
консалтинговая компания

РЕШЕНИЕ-ВЕРНОЕ.РФ

**Затраты на
сопровождение =
стоимость часов
работы консультантов
компании (поддержка
и обучение
сотрудников)**



ВЕРНОЕ РЕШЕНИЕ
консалтинговая компания

РЕШЕНИЕ-ВЕРНОЕ.РФ

Наш подход

Мы используем
самые подходящие
инструменты для
наиболее
эффективного
индивидуального
решения Ваших
задач



ВЕРНОЕ РЕШЕНИЕ
консалтинговая компания

РЕШЕНИЕ-ВЕРНОЕ.РФ

Наш подход

Мы научим Вас
тому, что Вам
нужно знать и
уметь самому.
Мы избавим Вас
от того, чего Вам
НЕ нужно.



ВЕРНОЕ РЕШЕНИЕ
консалтинговая компания

РЕШЕНИЕ-ВЕРНОЕ.РФ

Спасибо за Ваше внимание !

Портал компании

РЕШЕНИЕ-ВЕРНОЕ.РФ

Новости на странице
vk.com/reshenievernoe

Новости на странице
facebook.com/VernoeResenie



ВЕРНОЕ РЕШЕНИЕ
консалтинговая компания

РЕШЕНИЕ-ВЕРНОЕ.РФ

Контактная информация

Консалтинговая компания «ВЕРНОЕ РЕШЕНИЕ»

- г. **Казань**, ул. Островского, 79, оф. 212
Тел. +7 (843) 278-18-00, 278-19-00
+7 9655-848-224
- г. **Набережные Челны**, 49/20, Ш.
Усманова, 122 (здание ТПП), офис 108
Тел. +7 (8552) 53-49-39, +7 9631-249-303

Маслехин Сергей Владимирович
maslekhin@mail.ru



ВЕРНОЕ РЕШЕНИЕ
консалтинговая компания

РЕШЕНИЕ-ВЕРНОЕ.РФ