

Проектирование и внедрение CRM-систем

Раздел 1.

Введение в CRM-системы

Маркетинг баз данных

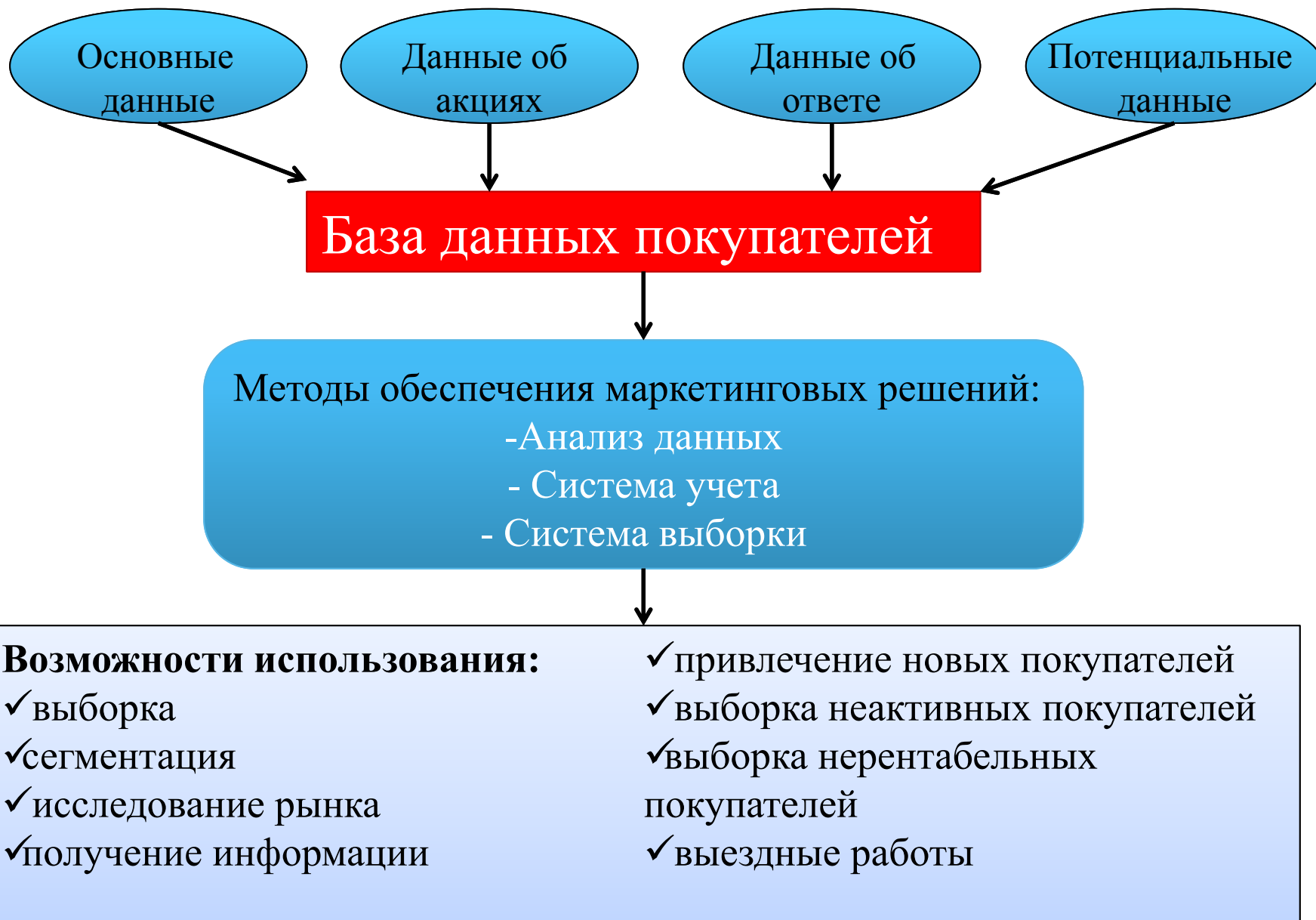
это способ целенаправленно применять информацию о клиентах и рынке во время проведения маркетинговых акций

Маркетинг баз данных позволяет достигать наибольшей **целевой точности** при сегментировании рынка, наилучшим образом анализировать, оценивать и применять связи с клиентами и партнерами.

Если ответ целевой аудитории, достигнутый с помощью данных маркетинга, зафиксирован в базе данных, можно говорить о развитии «**ДИАЛОГА**».



Схема возможного применения баз данных

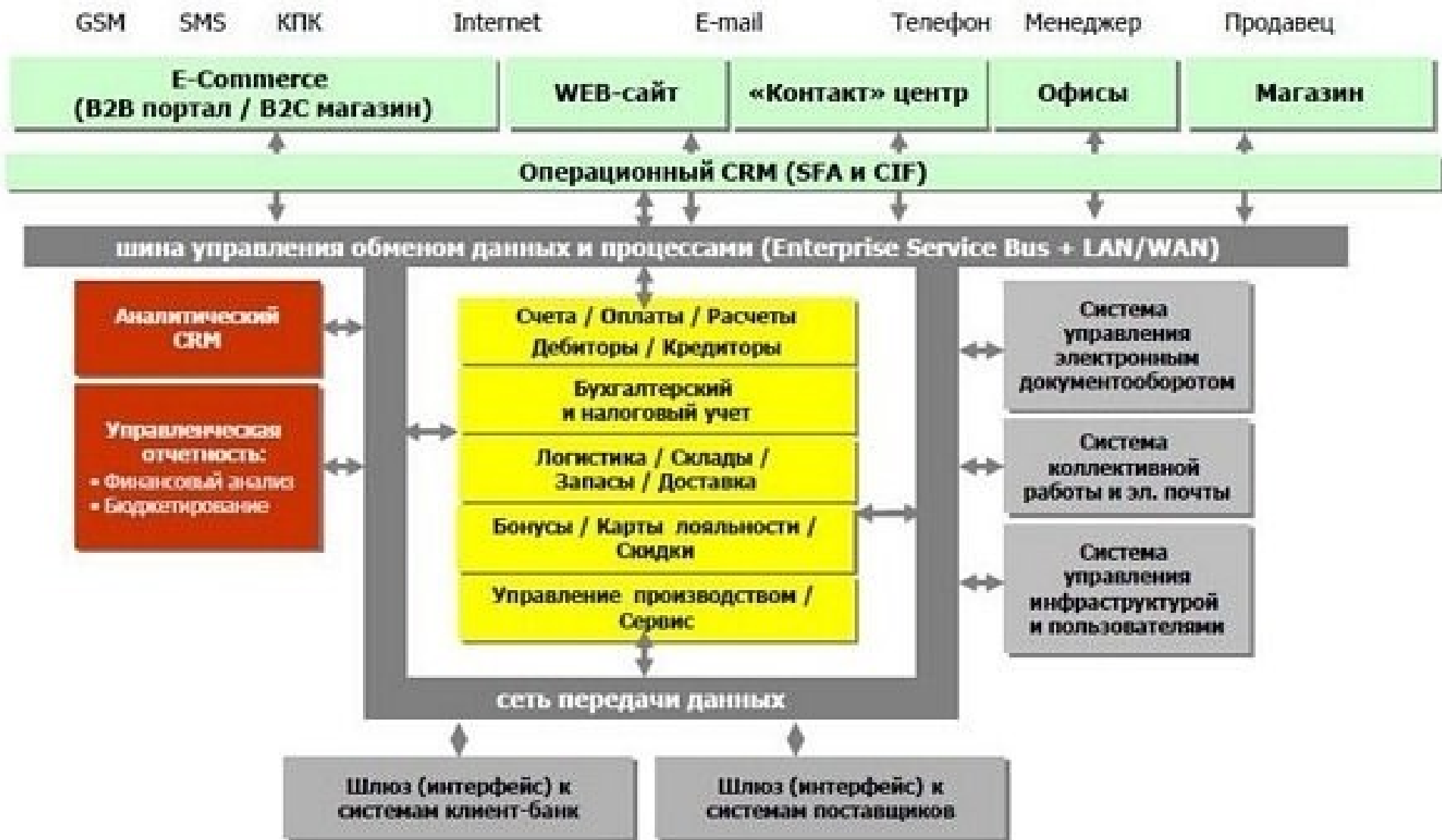


Система управления взаимоотношениями с клиентами (CRM-система)

от англ. *Customer Relationship Management*) — прикладное программное обеспечение для организаций, предназначенное для **автоматизации стратегий взаимодействия с заказчиками** (клиентами), в частности, для

- повышения уровня продаж
- оптимизации маркетинга
- улучшения обслуживания клиентов путём сохранения информации о клиентах и истории взаимоотношений с ними
- установления и улучшения бизнес - процедур
- последующего анализа результатов.





Карта информационных систем

Цели

- ✓ увеличение **степени удовлетворённости клиентов** за счёт анализа накопленной информации о клиентском поведении,
- ✓ регулирования **тарифной политики**,
- ✓ настройки **инструментов маркетинга**



Возможности

- эффективно и с минимальным участием сотрудников **учитывать индивидуальные потребности заказчиков**,
- за счёт оперативности обработки — осуществлять **раннее выявление рисков и потенциальных возможностей**.

Классификации CRM-систем

1. Классификация по функциональным возможностям

- Управление продажами (*SFA* — англ. *Sales Force Automation*)
- Управление маркетингом
- Управление клиентским обслуживанием и колл-центрами.

The screenshot displays the QSOFT CRM interface. At the top, there are navigation tabs for 'События', 'Сделки', 'Контакты', 'Задачи', and 'Аналитика'. The 'Сделки' (Deals) tab is active. Below the navigation, there are options to 'Добавить сделку' (Add deal) and a search bar for 'Поиск сделки'. A sidebar on the left shows filters for 'Открытые сделки' (Open deals) and 'Тэги' (Tags). The main area contains a table of deals with columns for 'Название сделки' (Deal name), 'Основной контакт' (Main contact), 'Компания' (Company), 'Статус сделки' (Deal status), and 'Бюджет (руб.)' (Budget in rubles). The table lists 21 deals with various statuses like 'Первичный контакт', 'Активные переговоры', and 'Принимают решение'. At the bottom, it shows 'Выведено 21 из 21' (Showing 21 of 21) and 'Итого: 13 243 000 руб.' (Total: 13,243,000 rubles).

Название сделки	Основной контакт	Компания	Статус сделки	Бюджет (руб.)
Аудит	Максим Иванов	RetailGroup	Первичный контакт	100 000 руб.
Тех. поддержка	Иван Дуликов	ООО "Автопром"	Первичный контакт	100 000 руб.
Корп сайт	Геннадий Сидоров	АвтоСелект	Первичный контакт	100 000 руб.
Интернет-магазин	Ольга Смирнова	Детский мир	Активные переговоры	500 000 руб.
Портал по	Надежда Петровна	Новострой	Первичный контакт	250 000 руб.
Интернет-магазин	Юлия Зайцева	Компании СЕЛЕКТ	Активные переговоры	580 000 руб.
2 корп сайта с	Иван Дуликов	ООО "Автопром"	Первичный контакт	1 520 000 руб.
Интернет-магазин	Алия Ахметова	LookGood	Первичный контакт	1 200 000 руб.
Корп сайт банка	Слава Сидоренко	Юникомсофт	Активные переговоры	1 250 000 руб.
ИМ одежды	Стас Морозов	Zalando	Принимают решение	950 000 руб.
Большой проект	Сергей Труднев	Sun rise	Согласование договора	1 500 000 руб.
ТП 24x7	Иван Коновалов	Иншур	Активные переговоры	15 000 руб.
Корп сайт	Егор Петров	Инветбай	Первичный контакт	980 000 руб.
Деловая	Дмитрий Корюкин		Принимают решение	1 350 000 руб.
Корп сайт + портал	Геннадий Сидоров	АвтоСелект	Согласование договора	58 000 руб.
Перенос на Битрикс	Сергей Абдулов	Авалюкс Моторс	Активные переговоры	980 000 руб.
Каталог отелей	Артур Говорухин		Согласование договора	180 000 руб.
Тематический	Николай Петрович	Новые медиа	Согласование договора	200 000 руб.
Корпоративный сайт	Иван Коновалов	Иншур	Принимают решение	780 000 руб.
Сайт доставки	Егор Добрынин	ОАО "Цветы на	Первичный контакт	470 000 руб.
Разработка	Ольга Морозова		Первичный контакт	180 000 руб.

2. Классификация по уровням обработки информации

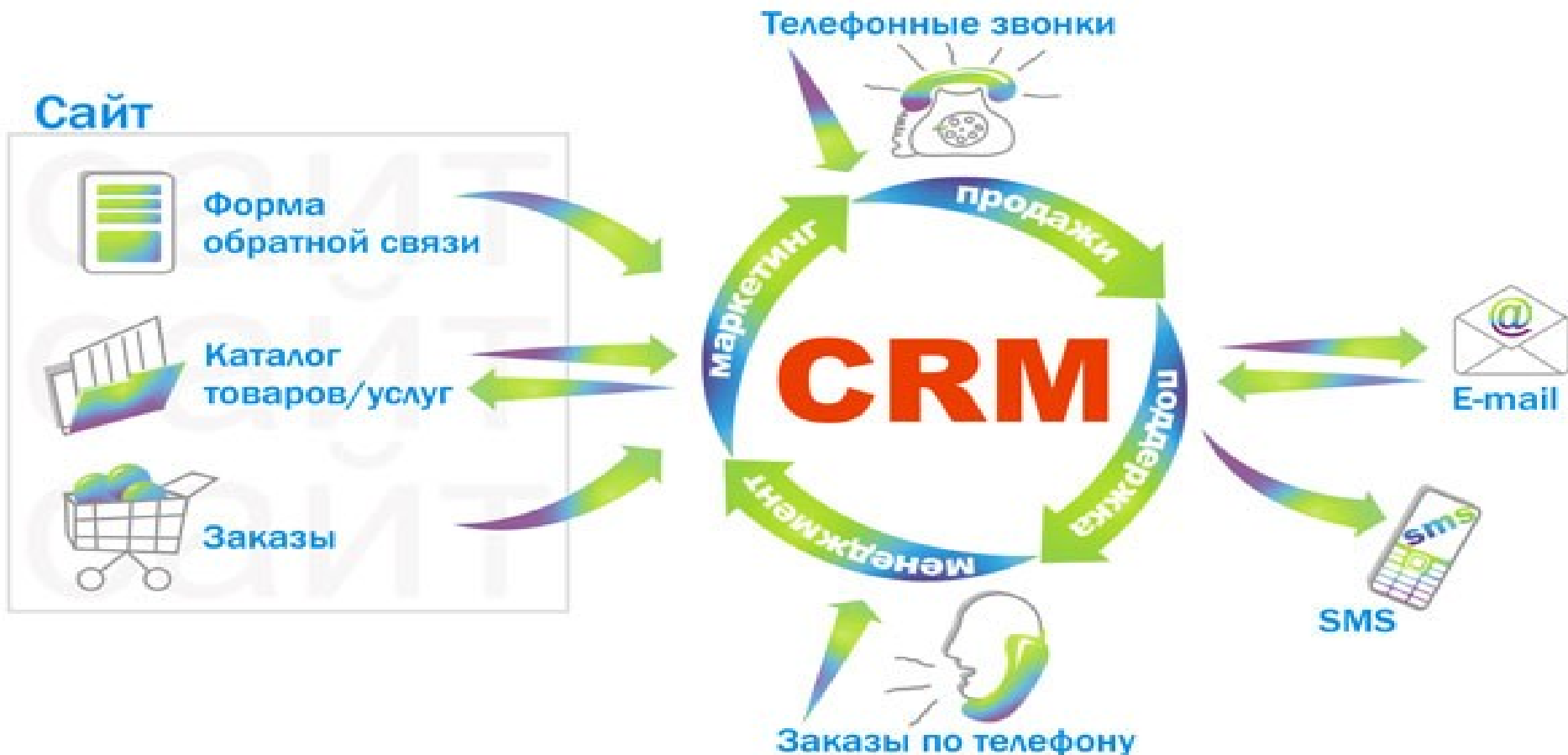
- Операционный CRM
- Аналитический CRM
- Коллаборативный CRM — (англ. *collaboration* —сотрудничество; совместные, согласованные действия)





CRM — модель взаимодействия, основанная на постулате, что центром всей философии бизнеса является клиент, а главными направлениями деятельности компании являются меры по обеспечению эффективного маркетинга, продаж и обслуживания клиентов

Система управления взаимоотношениями с клиентом...
ru.wikipedia.org > Система_управления_взаимоотношениями_с_клиентом...



Здравствуйте, уважаемый посетитель!

Вы создали свой информационный продукт или у Вас есть другие товары различного рода, которые Вы хотите продавать (или уже продаете) с Вашего сайта? Отлично! Тогда Вам просто необходимо этот процесс автоматизировать! С помощью сервиса [e-AutoPay.com](#) это сделать невероятно легко и просто!!!

LEADVERTEX.ru

[Возможности](#)

[Тарифы](#)

[FAQ](#)

[Блог](#)

[Форум](#)

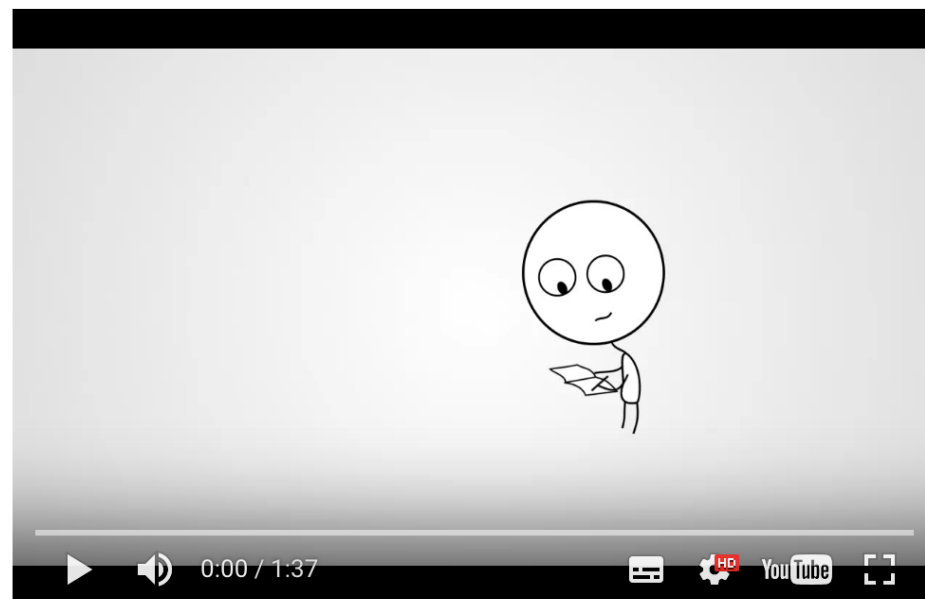
[Контакты](#)

[Вход](#) ▾

[Регистрация](#) ▾

LEADVERTEX.ru

Ваши продающие страницы с личной партнёрской программой и полным функционалом управления продажами





- Главная
- Заказы
- Логистика ▾
- Реклама
- Клиенты ▾
- Партнеры
- Переходы ▾
- Выплаты ▾
- Финансы
- Рассылки ▾
- Настройки ▾
- Помощь ▾

ОБЩАЯ СТАТИСТИКА

Статистика за произвольный период времени: с

по

Показать

Период	Переходы по партнерским ссылкам	Заказы (в скобках указаны "количество партнерских / количество прямых" заказов)				Оплачено заказов на сумму:
		Наложенный платеж (плюс заказы с курьерской доставкой)			Предоплата	
		Неподтвержденные	Подтвержденные			
			Оплаченные	Неоплаченные		Оплаченные

E-AutoPay.com

» сервис по организации приема и оплаты заказов и создания партнерской программы на вашем сайте

[Главная](#)

[Тарифы](#)

[Регистрация](#)

[Помощь](#)

[Партнерам](#)

[Об авторе](#)

[Отзывы и предложения](#)

[Новости](#)

Здравствуйте, уважаемый посетитель!

Вы создали свой информационный продукт или у Вас есть другие товары различного рода, которые Вы хотите продавать (или уже продаете) с Вашего сайта? Отлично! Тогда Вам просто необходимо этот процесс автоматизировать! С помощью сервиса e-AutoPay.com это сделать невероятно легко и просто!!!

У Вас еще остались сомнения или вопросы? Так зарегистрируйтесь **БЕСПЛАТНО** прямо сейчас и сами все испытайте в действии! [Перейти](#)

[к регистрации >>>](#)

Итак, чтобы зарегистрироваться прямо сейчас и получить моментальный доступ к сервису, заполните расположенную ниже форму:

Ваша фамилия*

Ваше имя*

Ваше отчество*

Телефон мобильный:* +
код страны код оператора номер телефона

Телефон домашний: +
код страны код города номер телефона

Ваш e-mail*

Место проживания (Страна, Город)*

URL Вашего продающего сайта*

Желаемый логин*

Логин может состоять только из букв латинского алфавита и цифр!
Он будет прописан в партнерских ссылках ваших партнеров, которые будут иметь вид:
http://логин_партнера.ваш_логин.e-autopay.com

Пароль будет создан автоматически и выслан на Ваш email

Мною прочитаны и приняты условия [Пользовательского соглашения](#)

ЗАРЕГИСТРИРОВАТЬСЯ

Регистрация в сервисе - Шаг 2.

Вы подтверждаете правильность введенной Вами информации?

Ваша фамилия: **Попов**

Ваше имя: **Алексей**

Ваше отчество: **Владимирович**

Телефон мобильный: **+7 (920) 1234567**

Телефон домашний: **+**

Ваш e-mail: **alexwebmaster87@mail.ru**

Место проживания (Страна, Город): **Рязань**

URL Вашего продающего сайта: **http://popoff.ru**

Логин: **alexwebmaster**

Вы прочитали и приняли условия [Пользовательского соглашения](#)

ВСЕ ВЕРНО

ИСПРАВИТЬ

Регистрация успешно завершена!

Благодарим Вас за регистрацию в нашем сервисе!

На Ваш email **alexwebmaster87@mail.ru** отправлено письмо с подробной информацией и паролями. Если Вы не получили письмо, поищите его в папке Спам в аккаунте Вашего почтового ящика, возможно оно попало туда.

[Перейти к управлению административным аккаунтом](#)



Вход в аккаунт администрат...

[Войти](#)

[Забыли пароль?](#)



Входящие

Отправленные

Черновики

Спам

Корзина

ОЧИСТИТЬ

Настроить папки

Непрочитанные

Отмеченные флажком



Регистрация в сервисе E-AutoPay

E-AutoPay <admin@mail.e-autopay.org>

Кому: Алексей

сегодня, 18:17

Здравствуйтесь, Алексей!

Вы успешно зарегистрировались в сервисе E-AutoPay.com!

=====
Данные для входа в Ваш аккаунт:

Логин: alexwebmaster

Пароль: w537n2

Ссылка для входа: <https://alexwebmaster.e-autopay.com/adminka/login>

=====
Успешной Вам работы!

--

С уважением,
Вячеслав Сивак и команда E-AutoPay

Служба поддержки: <http://support.e-autopay.info/>

Важно!!!

В целях повышения безопасности Вашего аккаунта, пожалуйста, задайте Ваш секретный вопрос и ответ на него. Секретный вопрос будет использоваться в ряде случаев для идентификации Вашей личности.

Отнеситесь к этому с должным вниманием! Выберите (задайте) такой вопрос, ответ на который Вы никогда не забудете, и в то же время такой, на который сложно было бы ответить Вашим потенциальным злоумышленникам.

Секретный вопрос

Ответ

Сохранить

НАСТРОЙКИ ВАЛЮТ И СПОСОБОВ ОПЛАТЫ

- [Настройки валют и способов оплаты](#)
[Товары для одиночной продажи](#)
[Конструктор форм](#)
[Настройки партнерской программы](#)
[Параметры отправки писем](#)
[Стоимость доставки](#)
[Апселы](#)
[Совладельцы](#)
- [Настройка сервисов рассылки](#)
[Настройки напоминаний о заказах](#)
[Промоакции](#)
[Скидки](#)
[Генератор почтовых бланков](#)
[Настройки магазина с корзиной заказа](#)
[Сотрудники](#)
[Новости для партнеров](#)
- [Настройки API](#)
[Настройки телефонии](#)

Настройки валют

Настройки способов оплаты

Валюты магазина

(используются для задания цен товаров и размеров комиссионных)

Название валюты	Реальная валюта	Курсы для расчета цен в других валютах
 руб	рубли	1 руб = 1 RUR, 30 руб = 1 USD, 40 руб = 1 EUR, 1 руб = 1 UAH, 1 руб = 1 BYR, 1 руб = 1 ROBOX, 1 руб = 1 KZT

Курсы валют ЦБ РФ

Дата:	30.12.2016	31.12.2016
Курс доллара	60.2730	60.6569
Курс евро	63.0214	63.8111
Курс бел. рубля (за 1000 BYR)	30.7987	30.9474
Курс гривны (за 10 UAH)	22.0780	22.3826
Курс тенге (KZT) (за 100 тенге)	18.0753	18.1637

Настройки способов оплаты

Выберите платежную систему (способ оплаты), чьи настройки хотите отредактировать:

Наложенный платеж

Наложенный платеж

Принимать заказы с оплатой наложенным платежом

Страны, в которые возможна отправка заказов наложенным платежом

- Россия
- Украина
- Азербайджан
- Армения
- Беларусь
- Грузия
- Казахстан
- Киргизстан
- Латвия
- Литва
- Молдова
- Таджикистан
- Туркменистан
- Узбекистан
- Эстония
- Германия
- Израиль

Принимать заказ наложенным платежом только после его подтверждения клиентом по ссылке, высылаемой на емэйл

Высылать письмо администратору о совершенном заказе в любом случае, даже если требуется его подтверждение

Настройки валют и способов оплаты

Товары для одиночной продажи

Конструктор форм

Настройки партнерской программы

Параметры отправки писем

Стоимость доставки

Апселы

Совладельцы

Настройка сервисов рассылки

Настройки напоминаний о заказах

Промоакции

Скидки

Генератор почтовых бланков

Настройки магазина с корзиной заказа

Сотрудники

Новости для партнеров

Настройки API

Настройки телефонии

ТОВАРЫ ДЛЯ ОДИНОЧНОЙ ПРОДАЖИ

- Настройки валют и способов оплаты
- [Товары для одиночной продажи](#)
- Конструктор форм
- Настройки партнерской программы
- Параметры отправки писем
- Стоимость доставки
- Апселы
- Совладельцы
- Настройка сервисов рассылки
- Настройки напоминаний о заказах
- Промоакции
- Скидки
- Генератор почтовых бланков
- Настройки магазина с корзиной заказа
- Сотрудники
- Новости для партнеров
- Настройки API
- Настройки телефонии

Все товары (включая товары без категории)

- Все товары (16)
- Без категории (16)
- Товары в архиве (16)

Добавить категорию

Добавить товар

ID	Название ▲	Стоимость	Тип товара	Осталось пин-кодов	Ссылка на страницу заказа данного товара	
Выкл 64320	Cardsharp 2 (в подарок к Weide и DIESEL)	0.00 руб	физический		http://alexhasmatrix.e-autopay.com/checkout/64320	создать копию товара
Выкл 44514	Casio G-SHOCK	1950.00 руб 65 USD	физический		http://alexhasmatrix.e-autopay.com/checkout/44514	создать копию товара
Выкл 68665	DIESEL: "ХИЩНИК" (с LED подсветкой) + нож-кредитка в подарок	1290.00 руб 43 USD	физический		http://alexhasmatrix.e-autopay.com/checkout/68665	создать копию товара
Выкл 125451	DIESEL: "ХИЩНИК" (с TFT дисплеем) + нож-кредитка в подарок	2490.00 руб 83 USD	физический		http://alexhasmatrix.e-autopay.com/checkout/125451	создать копию товара
Выкл 150541	Rolex Daytona женские (золото)	1450.00 руб 48.33 USD	физический		http://alexhasmatrix.e-autopay.com/checkout/150541	создать копию товара
Выкл 148641	ROLEX DAYTONA кварц белый	1450.00 руб 48.33 USD	физический		http://alexhasmatrix.e-autopay.com/checkout/148641	создать копию товара
Выкл 91734	ROLEX DAYTONA (кварцевые) цвет золото	1450.00 руб 48.33 USD	физический		http://alexhasmatrix.e-autopay.com/checkout/91734	создать копию товара
Выкл 88713	ROLEX DAYTONA (механические)	2450.00 руб 81.67 USD	физический		http://alexhasmatrix.e-autopay.com/checkout/88713	создать копию товара
Выкл 150471	Ulysse Nardin (кварц синие)	1899.00 руб 63.3 USD	физический		http://alexhasmatrix.e-autopay.com/checkout/150471	создать копию товара
		1899.00			http://alexhasmatrix.e-autopay.com/checkout/150471	создать копию товара

СОЗДАНИЕ ФИЗИЧЕСКОГО ТОВАРА

Название и описание

Стоимость и размеры
комиссионных

Ссылки для скачивания

Пин-коды

Адреса страниц

Тексты писем

Настройки наложенного платежа и
курьерской доставки

Дополнительно

Инструкция к товару

☰ К списку товаров

Настройка цены товара:

Валюта товара: руб ↕

(валюта, в которой задана стоимость и размер комиссионных)

Страна	Стоимость
Россия	<input type="text"/>
СНГ	<input type="text"/>
Дальнее зарубежье	<input type="text"/>

Произвольная стоимость товара: Нет

Сумма базовых расходов:

(под базовыми расходами следует понимать расходы на производство, доставку и т.п. на 1 единицу товара)

Начислять (и делать доступными к выплате) комиссионные за подтвержденные заказы: Нет

(Примечание: подтвержденными считаются заказы, находящиеся в одном из следующих статусов в модуле логистики: "Подтвержденные", "Отправленные", "Доставленные", "Врученные", "Вручены и оплачены")

Размеры комиссионных для данного товара:

(если не указаны, будут использоваться размеры, указанные в настройках партнерской программы; если указаны нулевые размеры, то комиссионные за продажи данного товара начисляться НЕ БУДУТ!!!)

Уровень	Размер комиссионных в заданной валюте
0	<input type="text"/>

Сохранить изменения

Настройки наложенного платежа

Принимать заказы с оплатой наложенным платежом: Да

Страны, в которые возможна отправка данного товара наложенным платежом:

Принимать заказ наложенным платежом только после его подтверждения клиентом по ссылке, высылаемой на емэйл:

 Нет

URL страницы с просьбой подтвердить заказ по ссылке, высланной на емэйл

(полный адрес, начиная с http://)

(если не указано, будет открываться [эта страница](#))

URL страницы успешного приема заказа

(полный адрес, начиная с http://)

(если не указано, будет открываться [эта страница](#))

Сохранить изменения

Благодарю Вас за заказ!

"Ваш заказ принят!"

Форма оплаты: наложенный платёж

Ваш заказ успешно принят и поставлен в обработку!

В ближайшее время Ваш заказ будет подготовлен и отправлен на указанный Вами адрес наложенным платежом.