КРАТКОЕ РУКОВОДСТВО

по демонстрационной версии

Monitor CRM

Содержание

Введение 3

Установка системы 4

Запуск системы 5

Основные функции роли «Менеджер по продажам» 6

- **Ежедневник. Ведение контактов** 6
- **Оформление заявки от клиента. Подготовка коммерческого предложения** 11
- **Подготовка договора** 17
- **Выставление счета. Фиксирование оплаты по счету** 19
- **Оформление закрывающих документов** 20
- **Ведение карточкиконтрагента** 21
- **Формирование отчетности** 22

Основные функции роли «Начальник отдела продаж» 25

- **Ежедневник. Оперативный контроль менеджеров** 25
- **Получение отчетности** 26

Основныефункции ролей «Директор», «Аналитик», «Начальник отдела закупок» 29

Введение

Здравствуйте!

Если Вы читаете этот текст, то, скорее всего, скачали демонстрационную версию системы Monitor CRM с сайта http://www.monitor-crm.ru

Самостоятельно изучать незнакомую программу «с нуля» всегда непросто. Данное Руководство поможет Вам сэкономить время, и достаточно быстро оценить основные возможности и преимущества системы MonitorCRM.

Возможно, Вам не терпится сразу запустить инсталлятор и посмотреть, что же это такое…
Но мы Вас очень просим потратить пару минут и сначала прочитать несколько вступительных абзацев.

Дело в том, что CRM-система – это не просто «компьютерная программа для автоматизации бизнеса», как, скажем, Word, Excelили ваша бухгалтерская система. Это, прежде всего,

Инструмент для повышения эффективности работы компании!

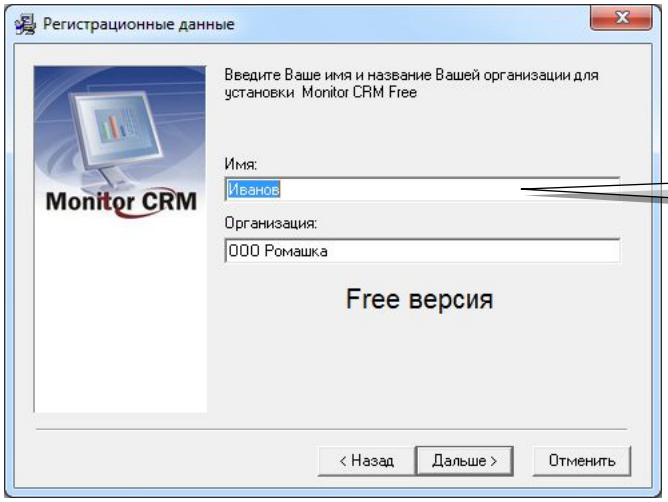
В любом бизнесе неизбежно возникают коммерческие потери. Менеджеры забывают позвонить клиентам, встречи накладываются одна на другую, сервис-служба не фиксирует или не отрабатывает рекламации. В итоге клиенты расстраиваются, начинают нервничать и уходят к другим поставщикам. В обычном среднестатистическом бизнесе потери могут составлять 5-7% от оборота, что не всегда заметно, потому, что на замену старым приходят новые клиенты. Но терять деньги совсем не обязательно.

CRM-система позволяет «помнить все» и видеть потери в момент, когда ситуацию еще можно исправить. Работающая CRM – эффективный инструмент минимизации коммерческих потерь компании. Важная функция CRM – возможность контроля за эффективностью работы менеджеров. CRM-система позволяет обеспечивать полную загрузку продавцов.

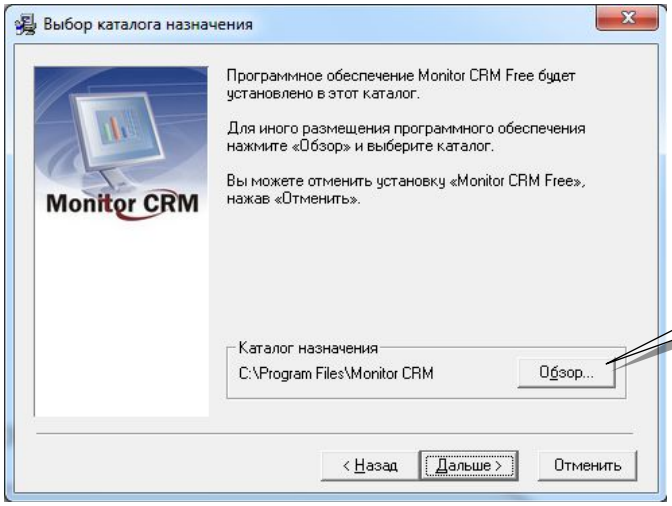
Мы уверены, что при просмотре демоверсии MonitorCRM, Вы теперь будете не просто оценивать, насколько этим удобно пользоваться, но и сразу примерять приведенные примеры к своему бизнесу!

Установка системы

А вот теперь самое время запустить скачанный файл **Setup40d.exe**.

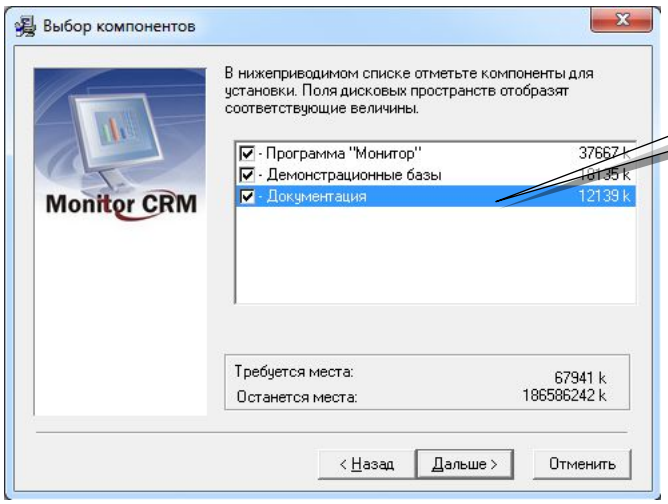


Введите свои данные и нажмите кнопку «Дальше»

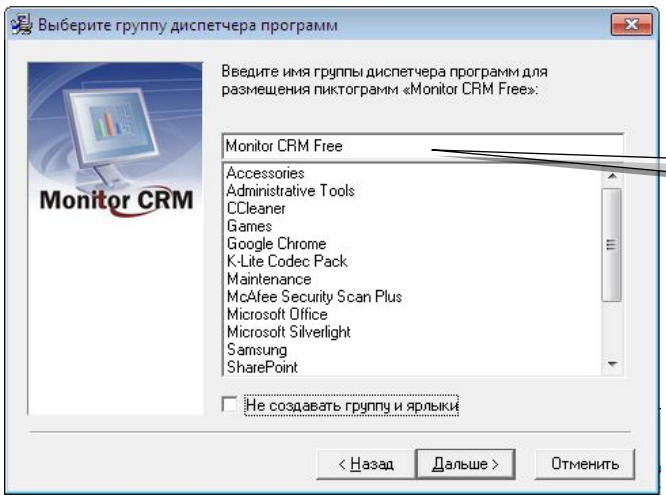


Выберите путь для установки программы.

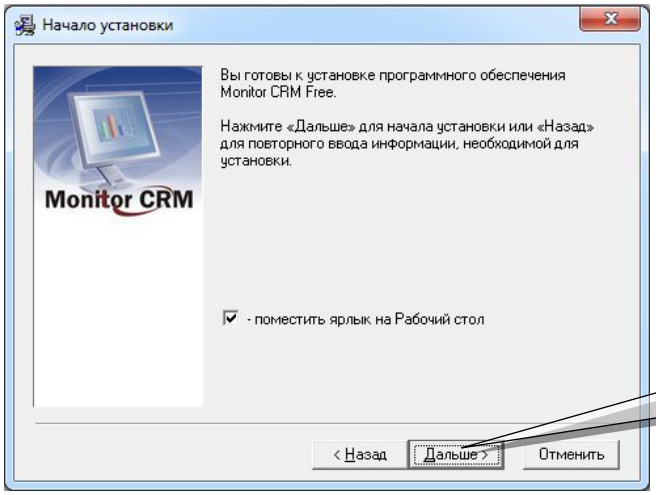
Обратите внимание! При установке программы под операционной системой WindowsVista, 7, 8, 8.1, 10 не рекомендуется указывать путь для установки в системный каталог (Program Files), на который распространяется встроенная защита системных файлов Windows, в противном случае возможно появление сообщения об ошибке защиты и завершение работы программы.



Рекомендуется установить все компоненты.



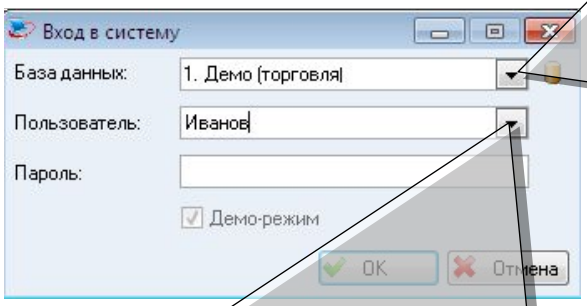
Рекомендуется не менять.



После нажатия кнопки «Дальше» программа будет установлена. Для завершения потребуется нажать «Готово».

Запуск системы

Найдите на рабочем столе ярлык Monitor CRM или нажмите кнопку «Пуск», выберите раздел «Monitor CRM Free» и запускайте программу.



1. Выберите базу данных.

В демонстрационную версию включены две базы:
- *1.Демо (торговля)* – использование MonitorCRM в типовой торговой компании на примере фирмы, поставляющей кондиционеры и вентиляторы.
- *2.База для видео по настройке* – пример, иллюстрирующий видео-уроки по пошаговой настройке MonitorCRM. Видеофайлы можно посмотреть здесь или здесь.

Выберите базу «1. Демо (торговля)».

2. Выберите пользователя.

Выберите любого пользователя. В демонстрационном примере приведено несколько пользователей со следующими должностями:
Admin;
Табаков (директор);
Иванов (начальник отдела продаж);
Юркова (менеджер по продажам);
Радиев(начальник отдела закупок);
Царапкин (аналитик).

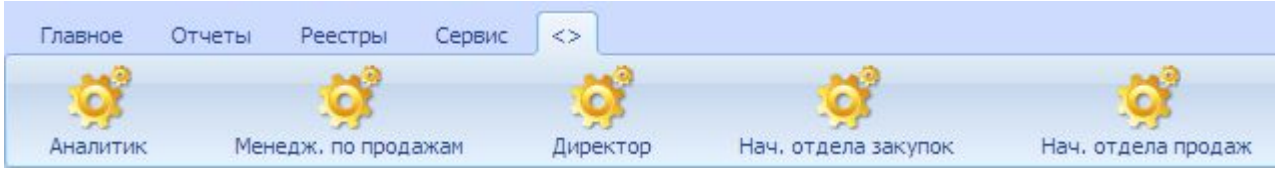
В коммерческой версии программы в это поле вводится логин пользователя, а роли и их содержание вы сможете настраивать сами.

Поле «**Пароль:**» оставьте пустым. Нажмите «**ОК**».

Для каждого пользователя настроен свой интерфейс (набор закладок и состав кнопок на них) в соответствии с функциями занимаемой должности.

Следует отметить, что **набор функций приведенных в демо-версии всего лишь пример**. В коммерческой версии программы интерфейс настраивается индивидуально для каждого пользователя в организации и зависит от выполняемых им задач.

Для смены одного пользователя на другого нужно закрыть программу и запустить ее снова. При этом для ознакомления с набором функций разных ролей достаточно у любого пользователя перейти во вкладку «<>» и выбрать кнопку с желаемой должностью.

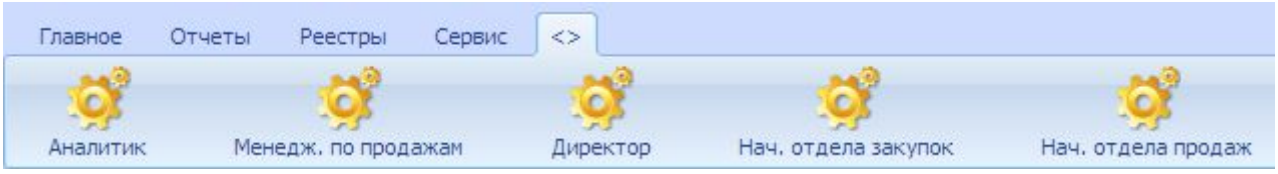


При выборе любой из ролей может поменяться состав закладок, поскольку для каждой роли настроен свой интерфейс (набор закладок и состав кнопок на них) в соответствии с выполняемыми функциями.

Основные функции роли «Менеджер по продажам»

Рассмотрим роль «Менеджер по продажам».
При входе в систему выберите пользователя Юркова (менеджер по продажам) или во вкладке «<>» выбрать кнопку с желаемой должностью.

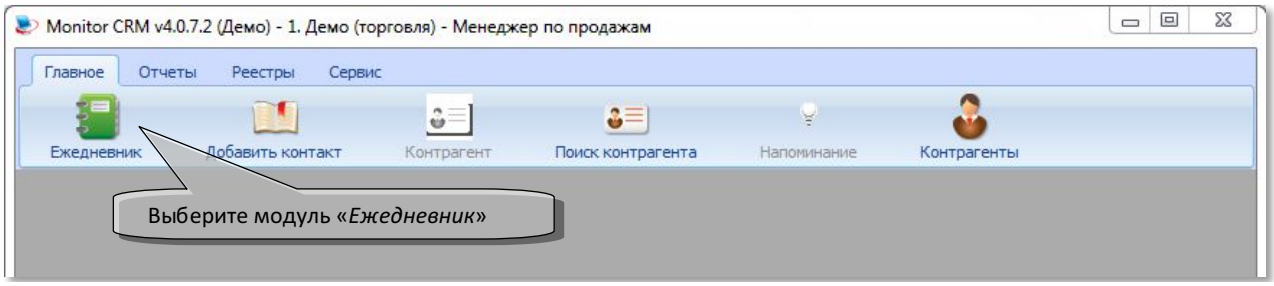
При входе в демонстрационную версию под одной из ролей для смены роли достаточно перейти во вкладку «<>» и выбрать кнопку с желаемой ролью.



Вы видите интерфейс программы, с функциями, которые мы определили для *Менеджера по продажам*.

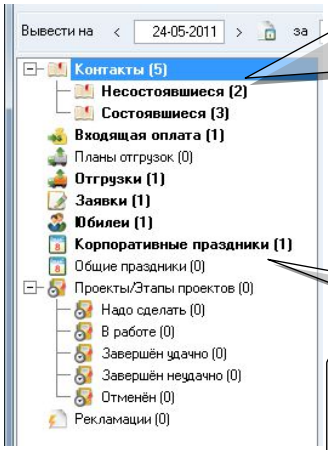
Ежедневник. Ведение контактов

Ежедневник – это основное рабочее окно любого сотрудника.



В MonitorCRM это не только список «дел на сегодня», как в обычном ежедневнике, который у Вас, наверняка, есть либо в бумажном виде, либо в программах типа MSOutlook.Это **универсальная информационная панель**, на которой отражаются вся данные, необходимые **здесь и сейчас**!

Рассмотрим подробнее.



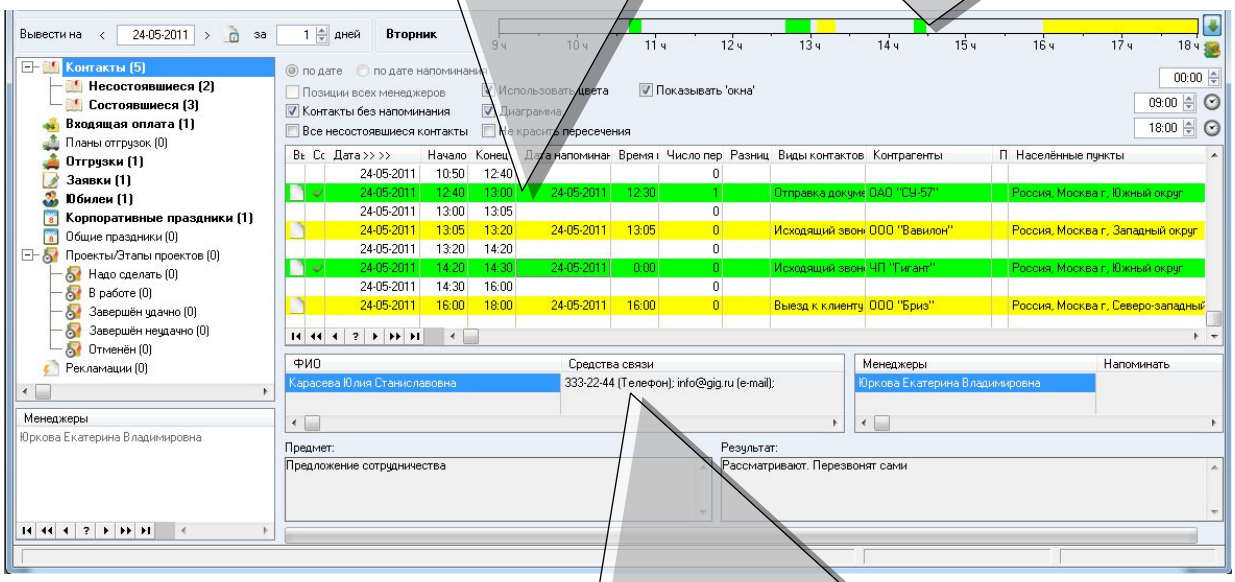
Слева, кроме назначенных контактов, сотрудник видит по своим клиентам приход денег, заявки, продажи, различные важные даты. Практика показывает, что на поиск подобной информации в разных источниках, у сотрудника уходит достаточно много времени. Например, менеджеры звонят в бухгалтерию ивыясняют, пришли ли деньги от их клиентов. А здесь все «на автомате»! Выписка из банка попадает в 1С, а оттуда автоматически в MonitorCRM. Менеджер сразу видит приходы денег.

Если в компании практикуются длительные проекты (сделки), в которых на разных этапах подключаются разные сотрудники, например, юристы, логисты, тех.персонал и пр., то каждый сотрудник увидит, когда и по каким сделкам наступил момент именно его ответственности.

Но вернемся к назначению контактов…

Во-первых, сразу видно, что сделано –состоявшиеся и зеленые, и что предстоит сделать – несостоявшиеся и желтые. Во-вторых, сразу видно свободное время. Это не занятые пробелы между контактами.

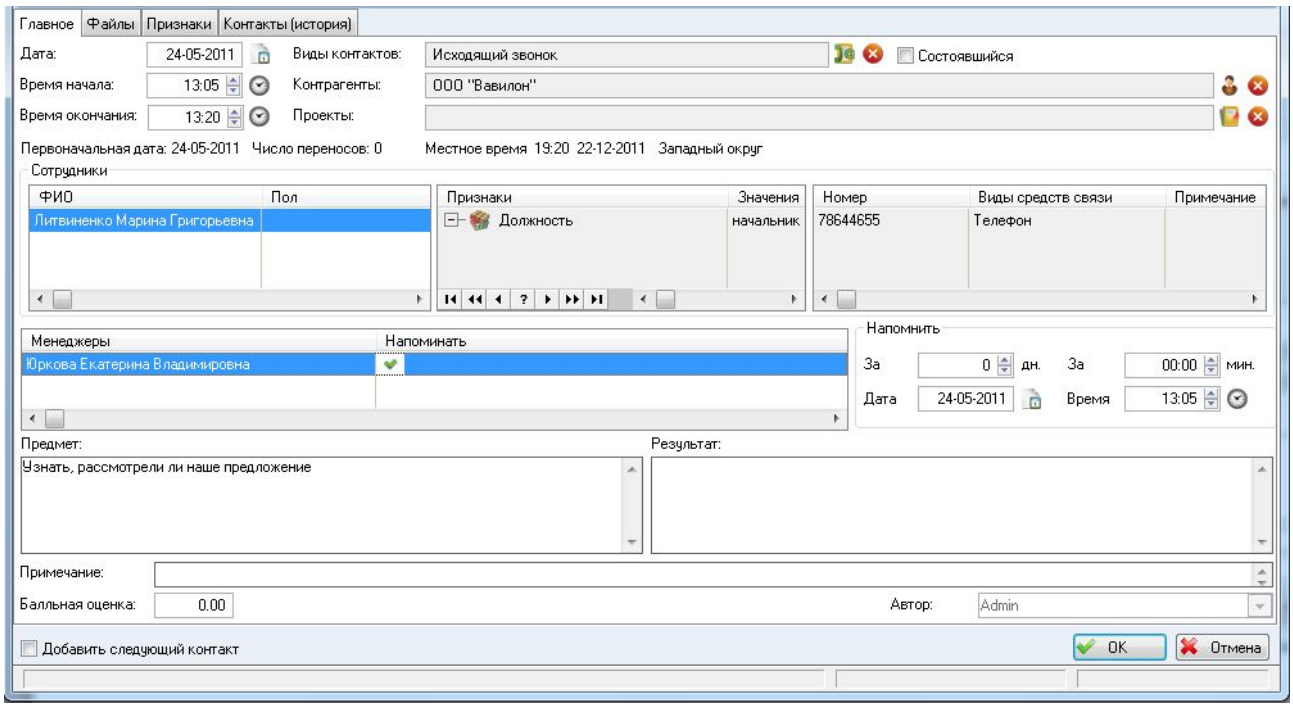
На диаграмме видна загрузка сразу за весь день. Например видно, что у сотрудника Юрковой весь вечер после 16 часов занят.



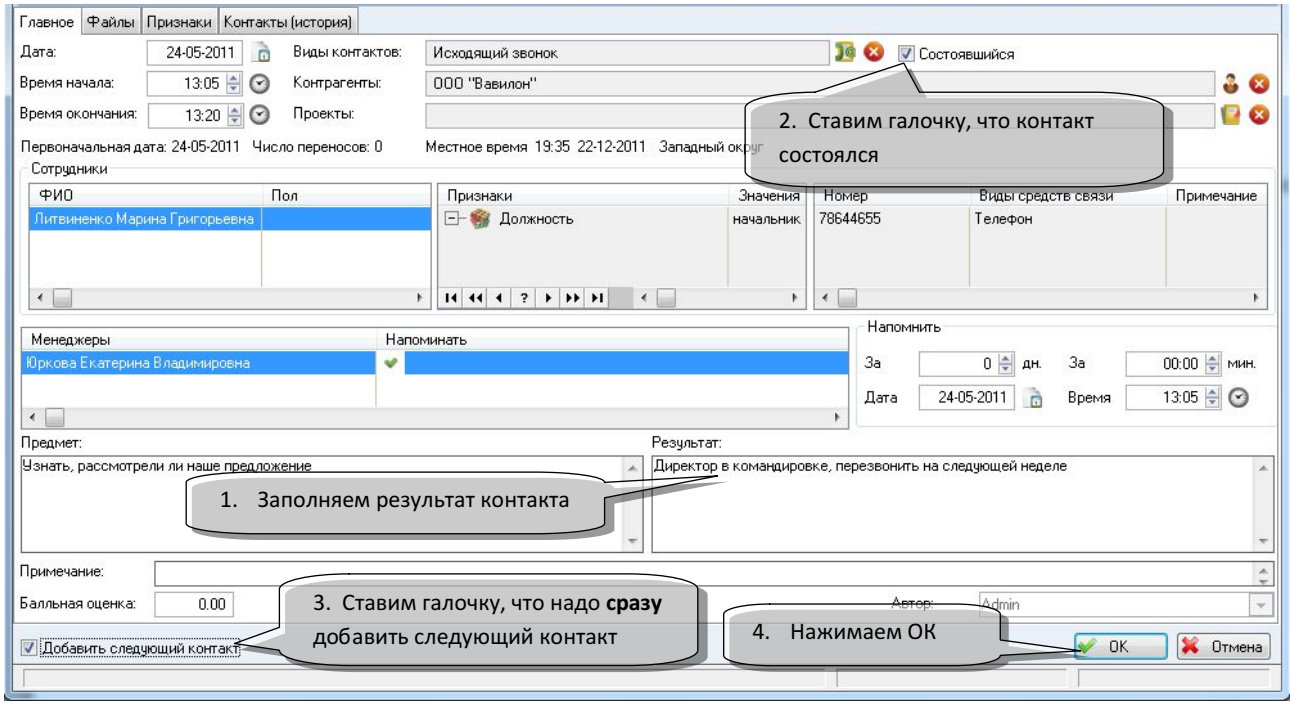
Пробегая по списку контактов, мы сразу видим всю информацию, не открывая сам контакт.С кем связаться, по какому вопросу, телефоны, явки, пароли ☺

Все это помогает сотруднику ничего не забыть и более эффективно планировать свой день!

Откроем любой назначенный контакт. Например, «позвоним» в ООО «Вавилон». Для этого два раза кликните мышкой на этом контакте.

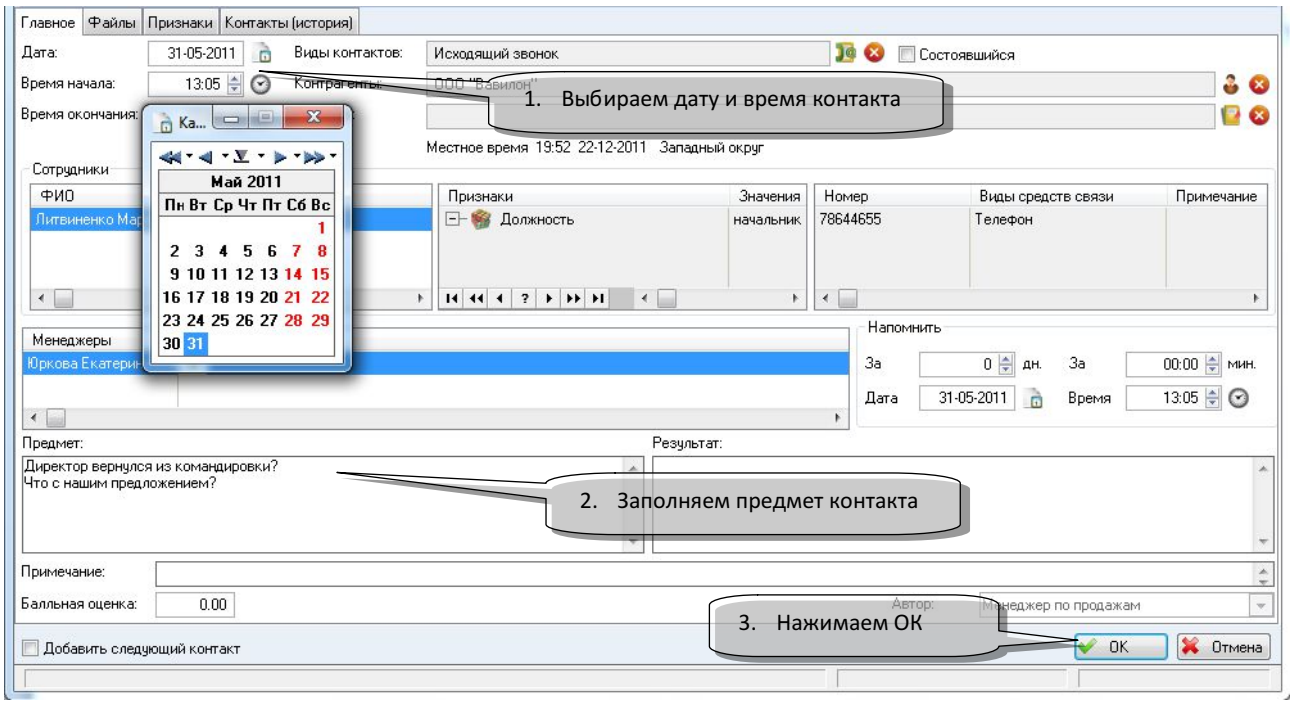


Здесь мы тоже видим информацию о сотруднике клиента, с которым нам предстоит связаться. Допустим, клиент ответил, что директор в командировке и вопрос откладывается на следующую неделю. Выполняем четыре простых действия, описанных ниже.



Этот контакт закрывается, и сразу создается Новый контакт, у которого часть полей уже заполнена, аналогично предыдущему. Действующие лица те же.

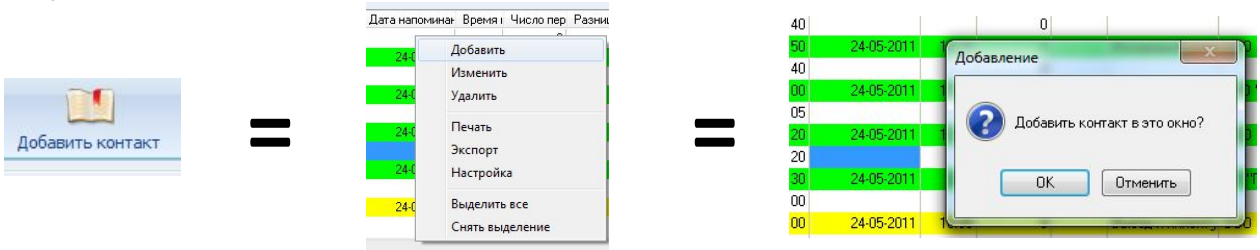
Выберем дату и время на следующей неделе. Это удобнее всего сделать, кликнув на значки и справа от поля. Заполняем предмет контакта и нажимаем ОК.



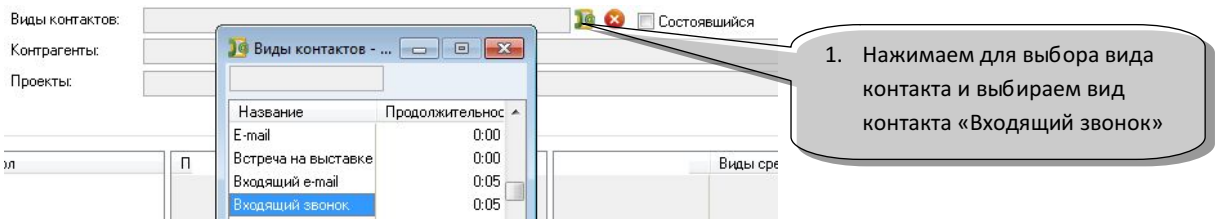
Таким образом, мы назначили за сотрудницу Юркову новый контакт. Времени и усилий было затрачено совсем немного, но про этот звонок забыть будет уже невозможно! Во-первых, в нужный день контакт отобразится в *Ежедневнике*. Во-вторых, в нужное время замигает «лампочка» В-третьих, самое главное, что назначенный контакт сможет видеть и руководство этого сотрудника. И, соответственно, спросить за результат.
Перейдем к автоматизации оплат и продаж, т.е. к тому, как это можно автоматизировать, упростить и сэкономить деньги!

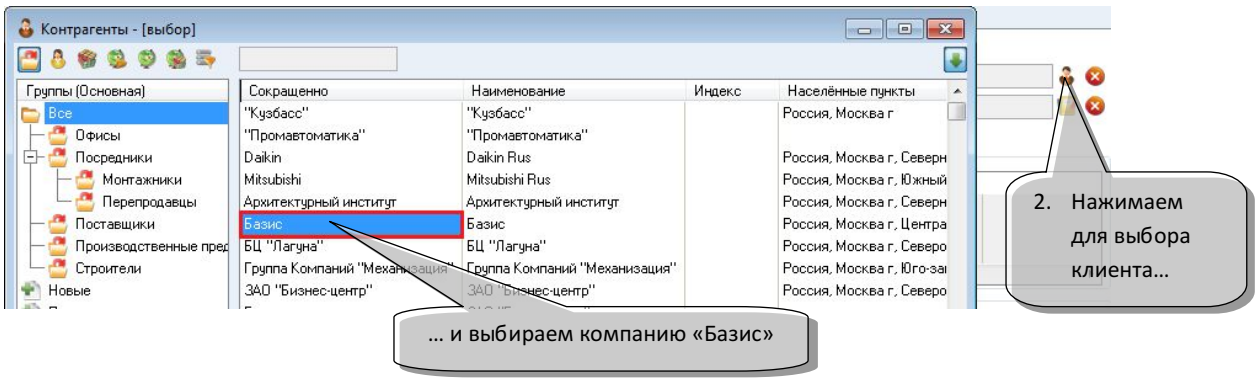
Давайте просто проиграем прохождение типового запроса от клиента в системе MonitorCRM от входящего звонка до подготовки закрывающих документов.

Итак, Вы менеджер по продажам, у Вас открыт *Ежедневник* и Вам звонит клиент!
Для занесения нового контакта мы можем нажать кнопку «Добавить контакт» в меню, нажать на правую кнопку мыши и выбрать пункт «Добавить», либо просто сделать двойной клик на «окне» между контактами.

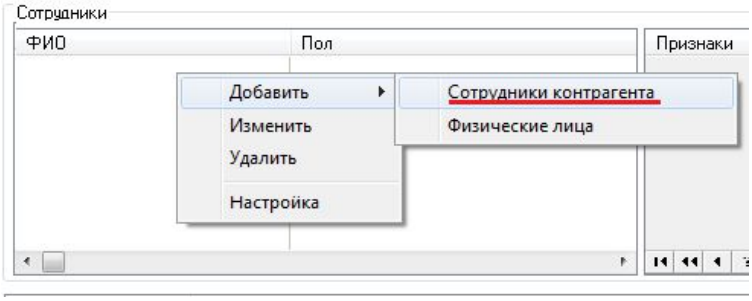


Допустим, это наш старый клиент компания «Базис», которому мы уже поставляли оборудование. Они открыли еще один офис и теперь хотят его тоже оборудовать кондиционерами.

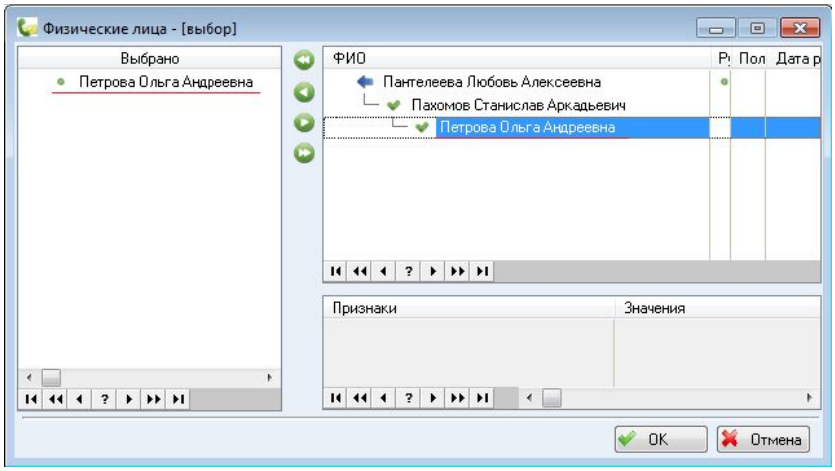




Звонить нам мог любой сотрудник компании «Базис», выясняем, кто звонит, и выбираем его в списке сотрудников.

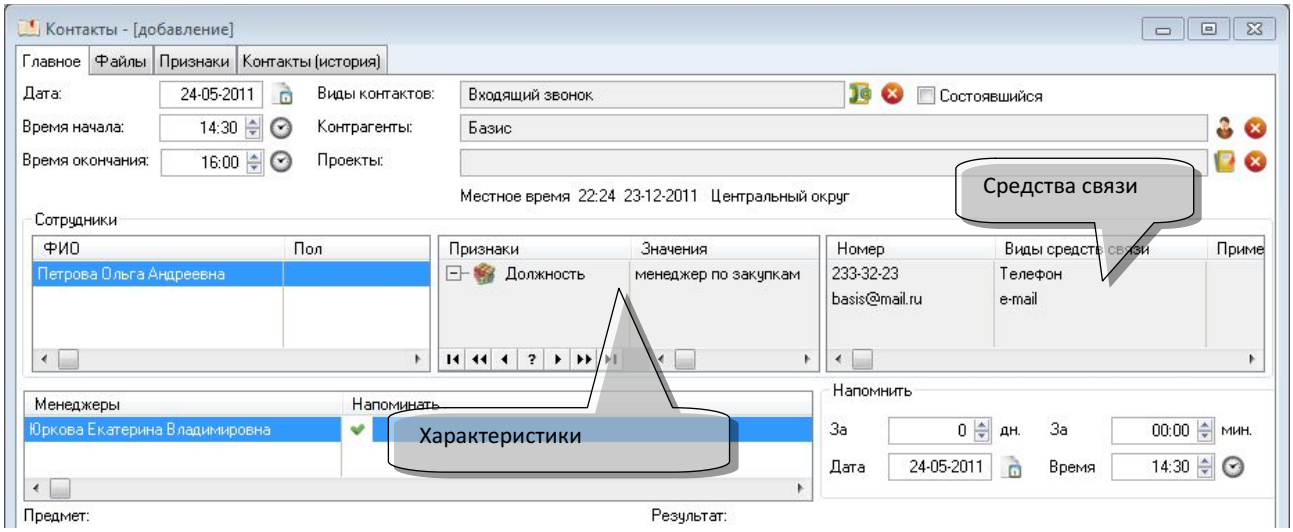


Для этого нажимаем правую кнопку мыши на списке сотрудников, и выбираем пункт «Сотрудники контрагента».

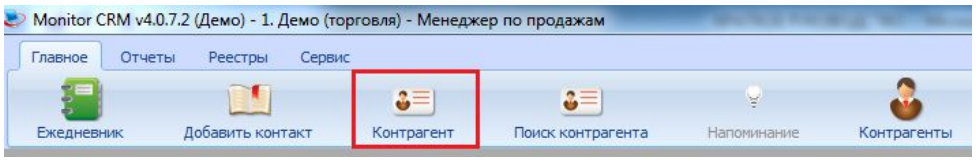


Из списка сотрудников организации выбираем того, кто нам звонит.
Обратите внимание, что сотрудники выводятся в порядке подчиненности.
Кстати, можно выбрать не одного, а нескольких сотрудников, если, например, это не звонок, а встреча, на которой присутствует несколько человек.
Нажимаем ОК.

Сразу же видны характеристики этого сотрудника и его контактные данные.



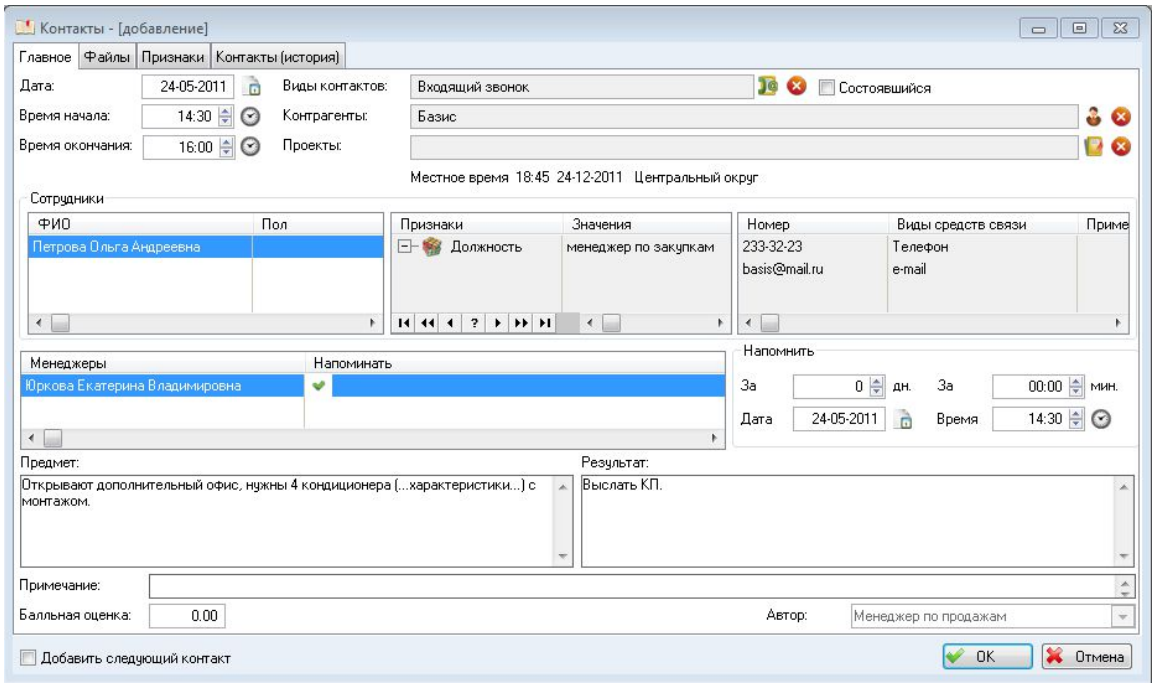
Если Вы не помните какие-то подробности прошлого общения с этим клиентом, что он покупал, были ли у него какие-то претензии и пр., то Вы всегда можете нажать кнопку «Контрагент» в верхнем меню и открыть *Карточку Контрагента*.



Эта возможность есть в любом месте программы, где присутствует ссылка на организацию (клиента, поставщика и пр.) Откроется *Карточка Контрагента,* о которой мы поговорим подробнее чуть позже.

В поле «Предмет контакта» кратко заносим то, что хотел клиент. В поле «Результат контакта» можно записать: «Выслать КП»… если клиент это попросил.

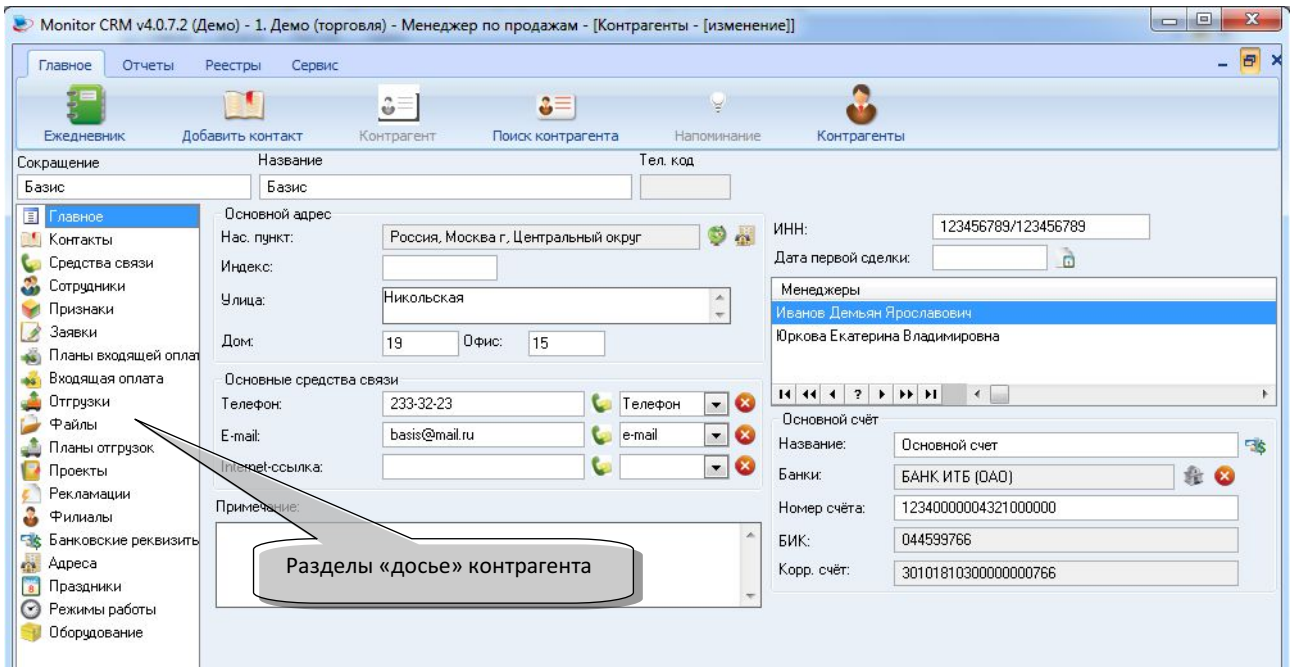
Далее, Вы можете повторить действия, описанные ранее, т.е., установить галочку, что контакт совершенный, поставить «Следующий контакт», и нажать ОК.
…в следующем контакте с клиентом в поле «Предмет контакта» напишем: «Выслать КП»…



Но пока просто поставьте, что контакт «Состоявшийся» и нажмите ОК.
Этот контакт появился в списке в *Ежедневнике*.

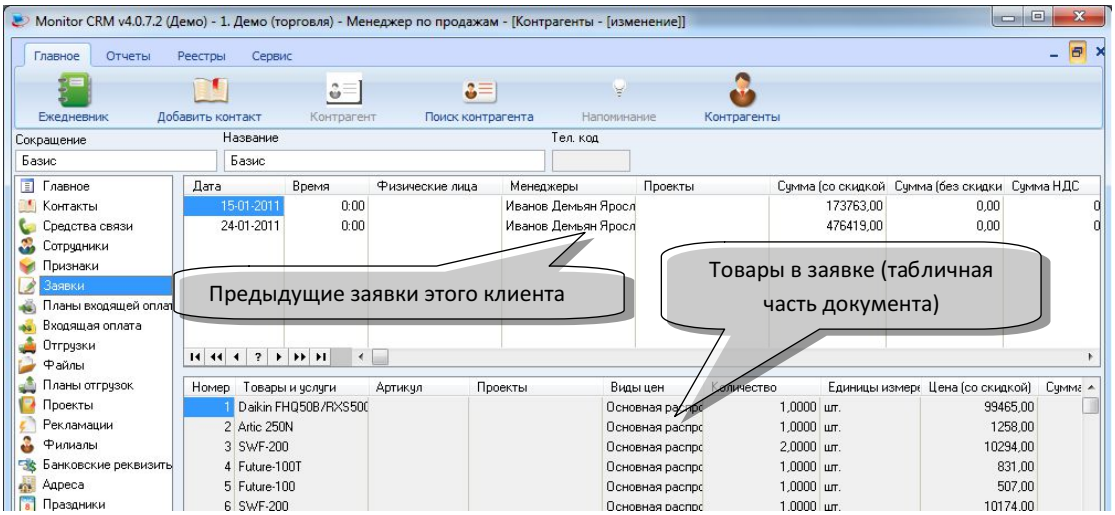
Оформление заявки от клиента. Подготовка коммерческого предложения

Следующая задача – подготовить клиенту Коммерческое предложение. Для этого откроем карточку данного клиента. Проще всего это сделать, нажав на копку «Контрагент», как было описано выше (контакт должен быть выбран). Откроется *Карточкаконтрагента*.



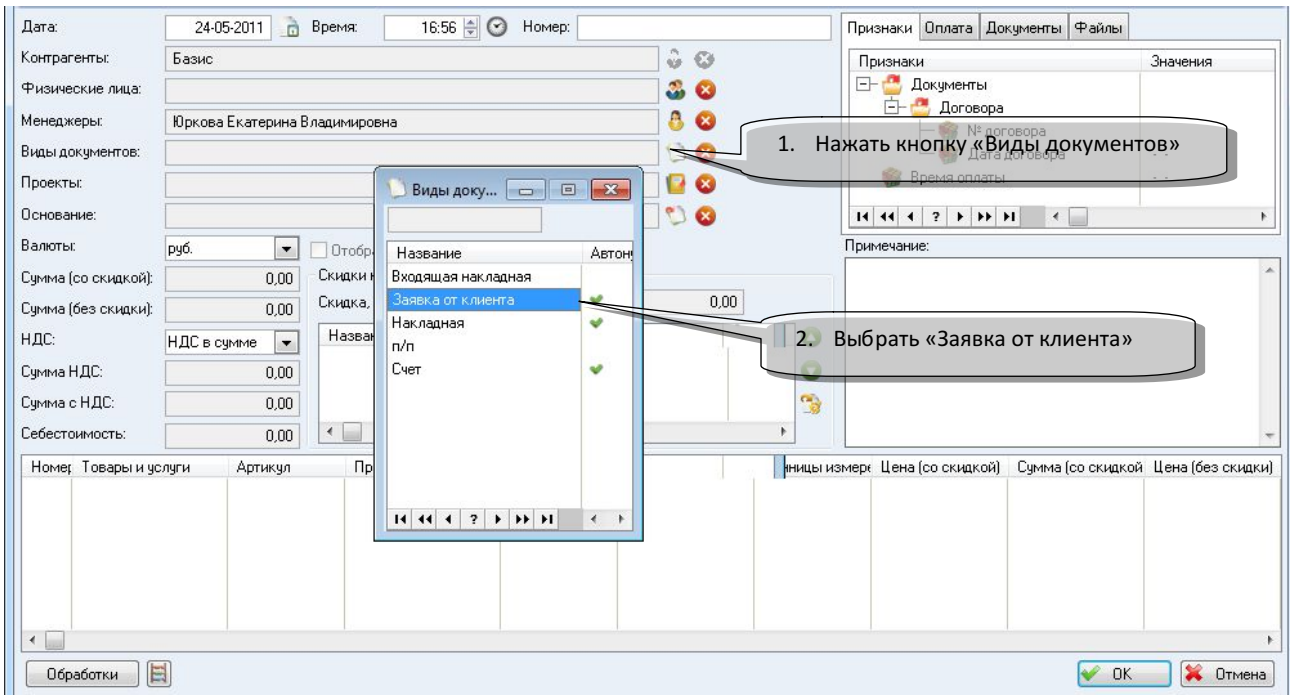
Карточка контрагента, это полное «досье» данной организации. Она включает ряд разделов, перечень которых может настраиваться, в зависимости от роли пользователя. Например, для отдела закупки здесь будут не «Отгрузки», «Закупки» и т.п.

Подробнее разделы Карточки контрагента мы рассмотрим чуть позже, а пока выберем раздел «Заявки».



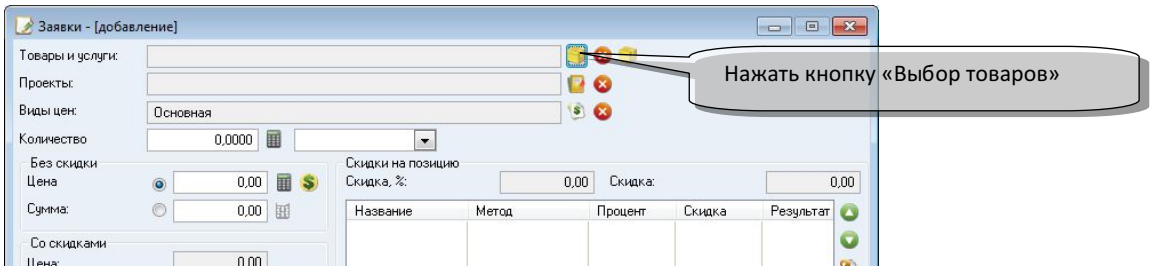
Здесь мы видим список заявок данного клиента. Перемещаясь по этому списку, внизу можно посмотреть список заказанных товаров. Добавим новую заявку. Для этого на списке нажмем правую кнопку мыши и выберем «Добавить» или можно просто нажать клавишу Insertна клавиатуре.

Заявка имеет ту же структуру, что и любой бухгалтерский документ, т.е. есть «шапка» документа, где указывается Контрагент, дата, номер документа и пр. реквизиты, и «табличную часть» с перечнем товаров и услуг.
Прежде всего, выберем вид документа, который мы хотим добавить.

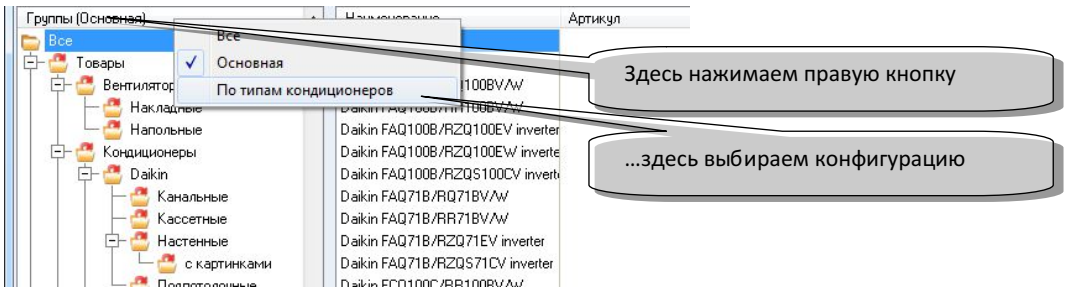


В поле «Номер» появится новый номер заявки. Отдельная нумерация ведется для каждого вида документа.

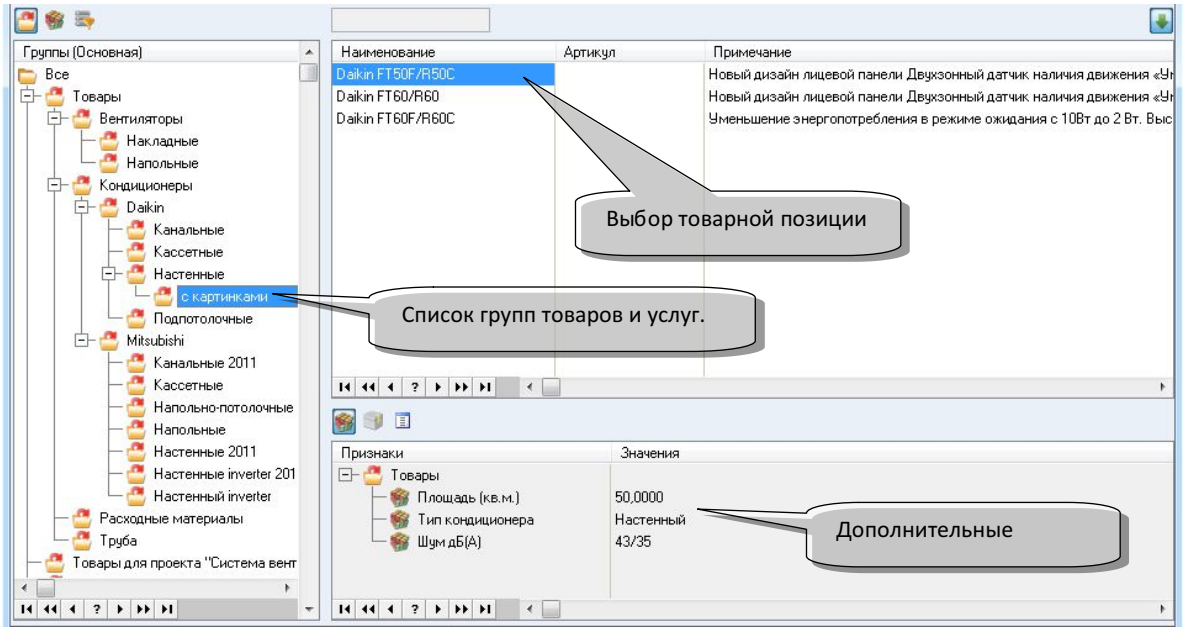
Теперь нам нужно добавить товары, которые заказал клиент.
В MonitorCRM существует несколько способов быстрого заполнения списка товаров. Например, можно взять за основание предыдущую заявку или накладную. Если список товаров большой, то можно воспользоваться быстрым набором по прайс-листу. Эти возможности Вы сможете позднее изучить самостоятельно, либо проконсультировавшись с нашими специалистами.
А пока воспользуемся стандартным методом добавления. Как и раньше, на списке товаров нажмем правую кнопку мыши и выберем «Добавить» или клавишу Insertна клавиатуре.



После того, как нажмем кнопку выбора товаров, откроется справочник «Товаров и услуг».
Слева иерархический список групп товаров и услуг. Одно из отличий MonitorCRM от аналогичных продуктов, что эта иерархия полностью свободна!
Во-первых, в отличие от других систем, каждый товар может быть одновременно в нескольких группах. Например, Вы можете иметь структуру групп «Кондиционеры – Напольные - Производитель», а можете и обратную «Производитель – Кондиционеры - Напольные». Один и тот же товар у Вас может быть одновременно в разных группах! Во-вторых, каждый отдел и даже каждый сотрудник может построить свою собственную классификацию. Например, отдел закупок может сделать собственную классификацию по весу оборудования или по условиям поставки. Отдел маркетинга может иметь классификацию по брендам, монтажники будут видеть товары по условиям монтажа и т.п.
Для выбора можно просто нажать правую кнопку мыши на области заголовка групп.

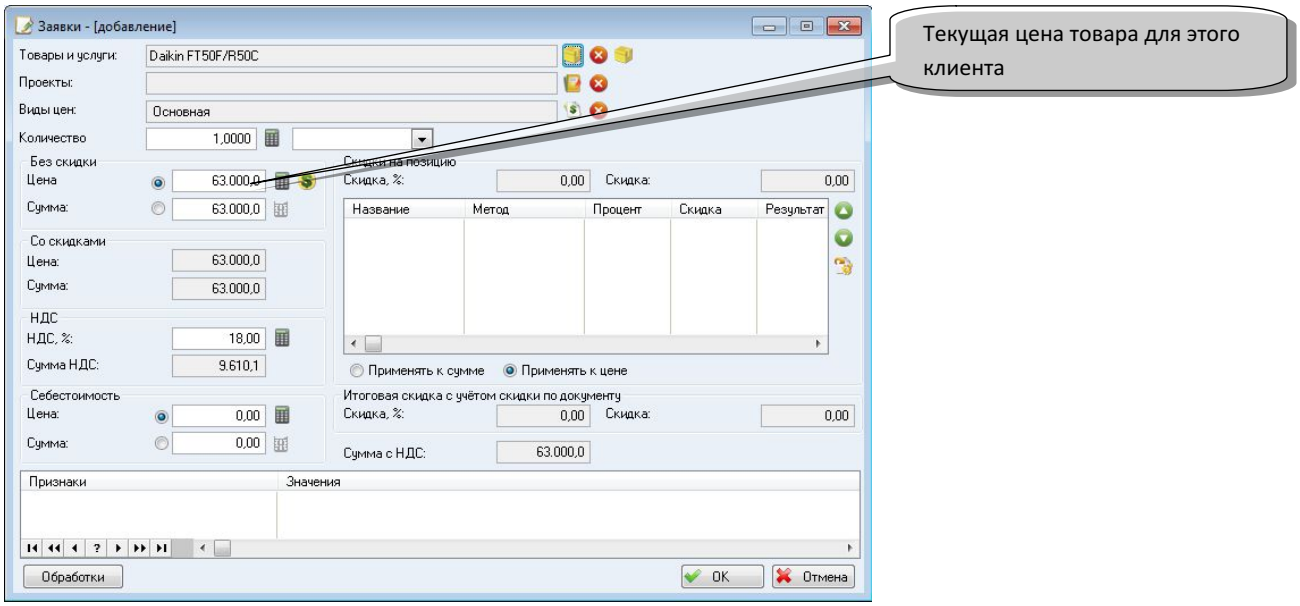


Как создать свою конфигурацию групп или выбрать товары по другим признакам, читайте в документации или обращайтесь к нашим консультантам.
А в рамках текущего примера выбираем следующее:



Каждому товару можно сопоставить полное описание характеристик и любое количество документов и картинок. Но это увеличило бы размер демо-версии, которую Вам пришлось бы качать. Поэтому мы ввели информацию только по нескольким товарам, на которых построен демонстрационный пример.

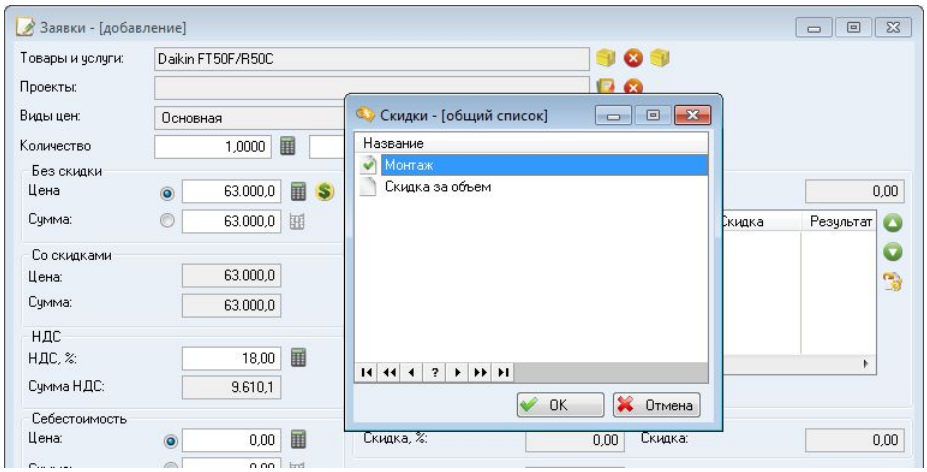
Выберите группу «Товары – Кондиционеры – Daikin – Настенные – С картинками», затем выберите двойным кликом мыши любой товар из этой группы.



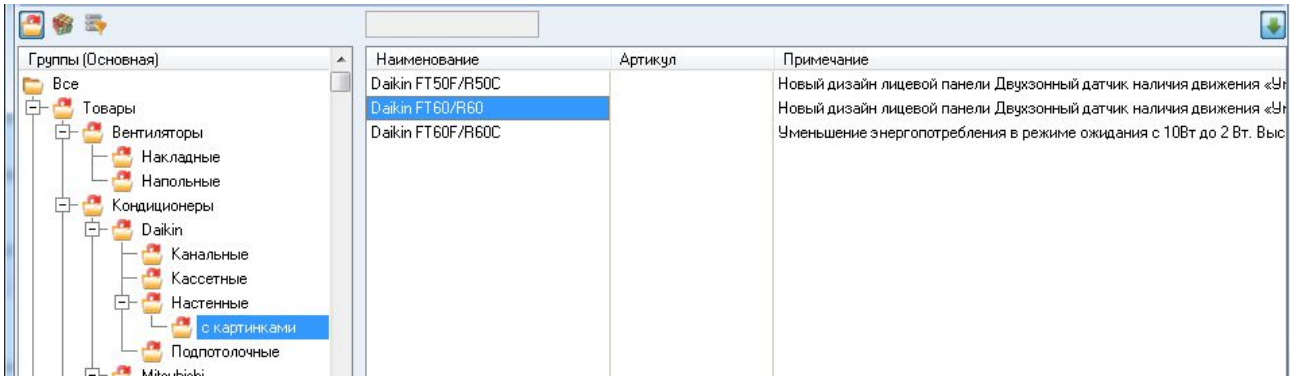
Обратите внимание, что сразу заполнилось поле «Цена».
Цена была взята из текущего прайс-листа. В данном конкретном примере с кондиционерами прайс-лист меняется в течение года, т.к. товар сезонный. Т.е. цена будет зависеть от даты этого документа. Кроме того, цена может зависеть от статуса клиента, от вида товара и от других параметров. Сотрудник не должен все это учитывать и помнить… Цена подставляется автоматически с учетом всего!
Мало того, есть возможность запретить рядовому сотруднику изменять цену вручную. Это уменьшит влияние «человеческого фактора» и устранит злоупотребления.

Итак, мы выбрали товар. В поле «Количество» вводим количество. В обычном случае больше ничего вводить не надо, но обратим внимание на таблицу, над которой написано «Скидка». Несмотря на то, что это наш старый клиент, скидку мы пока давать не будем… Но наценку за монтаж сделаем ☺
Допустим, что в нашей компании услуги монтажа стоят 10% от стоимости оборудования…
Нажимаем правую кнопку мыши на таблице скидок и выбираем «Список скидок».
Скидка и наценка отличаются только знаком, «плюс» или «минус» к цене. В MonitorCRMвсе настраивается.

Это то, что мы изначально настроили в демо-версии, но Вы можете свои варианты настроить сами.



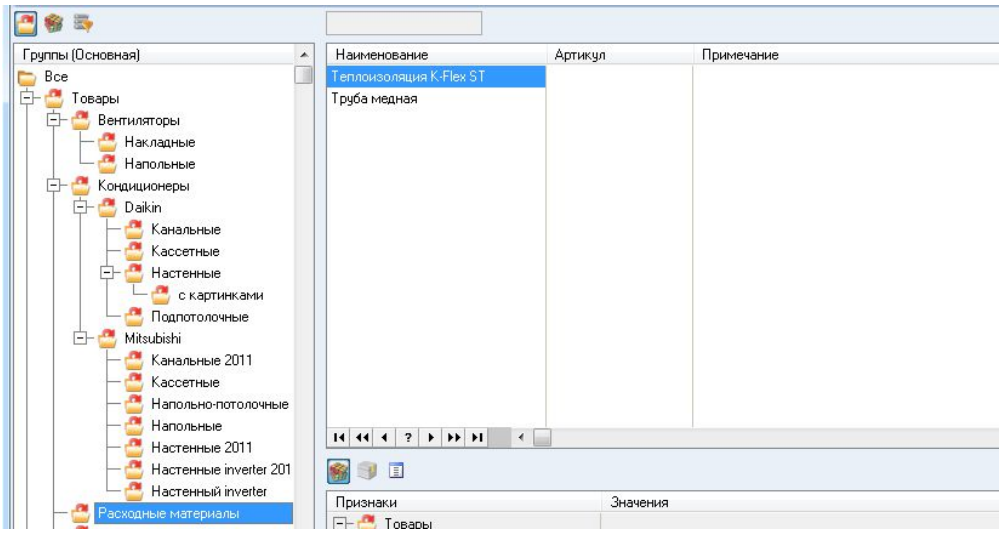
Для нашего примера поставьте галочку на пункте «Монтаж» и нажмите ОК.
Вы сразу получаете стоимость монтажа для этой товарной позиции. Обратите внимание, что тут же сразу посчитался НДС… А если бы в прайс-листе была бы заложена закупочная цена, то была бы и себестоимость. Но далеко не все готовы себестоимость показывать сотрудникам, поэтому это все настраивается.
Товар добавлен в заказ. Чтобы закрепить это умение, добавьте самостоятельно еще один товар, например, второй товар из той же группы.



Не забудьте и для этого кондиционера добавить наценку за монтаж. Надеемся, что и количество Вы установили больше единицы, поэтому табличная часть будет выглядеть примерно так:

Номер	Товары и услуги	Артикул	Проекты	Виды цен	Количество	Единицы измере	Цена (со скидкой)	Сумма (со скидкой	Цена (без
1	Daikin FT50F/R50C			Основная	2.0000		69300,00	138600,00	6
2	Daikin FT60/R60			Основная	3.0000		68750,00	206250,00	6

Ну, раз уж мы включили монтаж, то в заявку должны быть включены и расходные материалы… Добавляем еще одну позицию и выбираем из расходных материалов:



Естественно, по этой позиции стоимость монтажа не включаем, а просто указываем количество (например, 20) и нажимаем ОК.

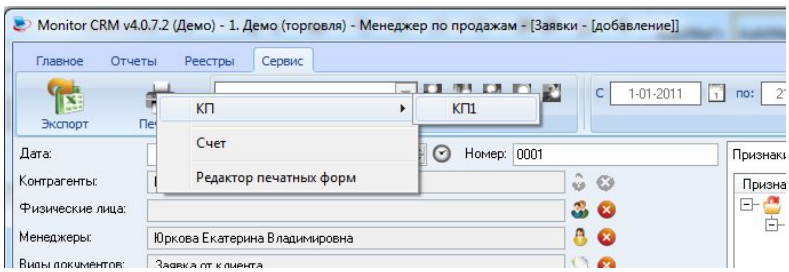
Опять же, для закрепления навыков, добавьте, пожалуйста, еще одну позицию из группы «Расходные материалы». Вы увидите, что при выборе позиции «Труба медная», учет ведется уже в метрах, а не в штуках. Это все тоже зависит от настроек. Указываем, например, что нам надо 30 метров медной трубки.

Обратите внимание, что, несмотря на большое количество полей, в MonitorCRMне так много надо вводить вручную! Большинство полей либо самозаполняются и используются для информирования сотрудника, либо зарезервированы для использования в особых случаях.
Итак, у нас получилась заявка от клиента следующего вида:

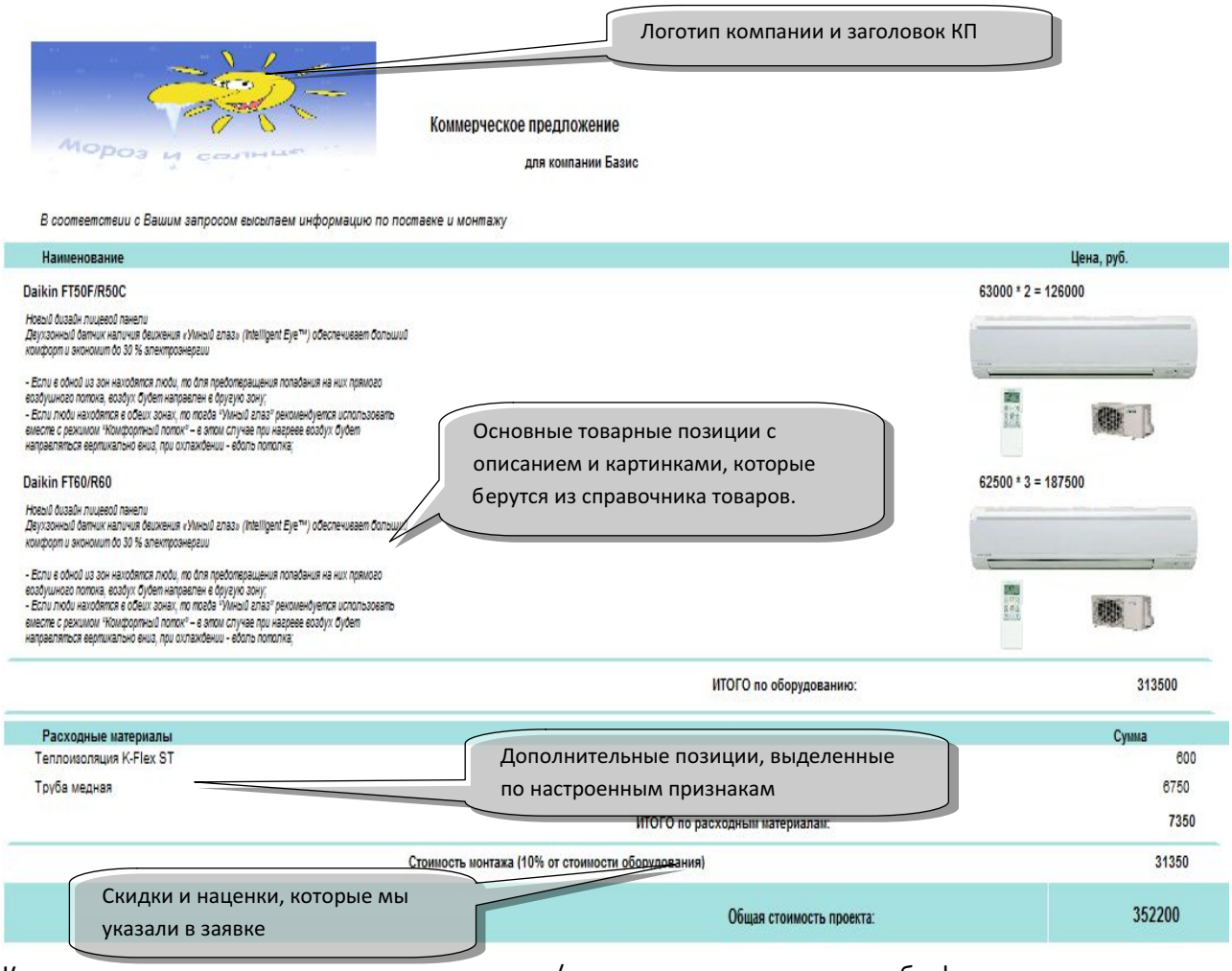
Номер	Товары и услуги	Артикул	Проекты	Виды цен	Количество	Единицы измере	Цена (со скидкой)	Сумма (со скидкой	Цена (без
1	Daikin FT50F/R50C			Основная	2.0000		69300,00	138600,00	6
2	Daikin FT60/R60			Основная	3.0000		68750,00	206250,00	6
3	Теплоизоляция K-Flex S			Основная	20.0000	шт.	30,00	600,00	
4	Труба медная			Основная	30.0000	м	225,00	6750,00	

Обработки ОК Отмена

Все, что хотел клиент, мы занесли, теперь нам надо подготовить Коммерческое предложение. Переключаемся на вкладку «Сервис», выбираем «Печать – КП – КП1». Либо печатаем, либо выбираем «Пред.просм.».



В MonitorCRM есть встроенная система дизайна печатных форм, в которой можно без программирования подготовить любую форму любого документа. Например, в демонстрационной версии мы решили показать такой вариант Коммерческого предложения:

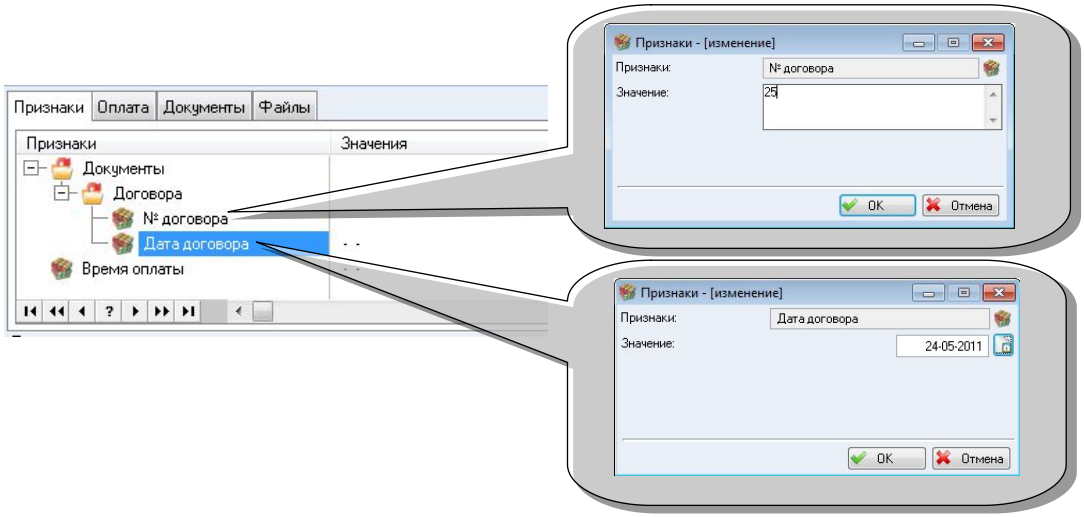


Коммерческое предложение мы сохраняем и/или отправляем, в каком либо формате, клиенту.

Если убрать время на изучение продукта и наши комментарии, то от получения информации от клиента до печати красивого Коммерческого предложения пройдет не более 3 – 5минут!☺

Подготовка договора

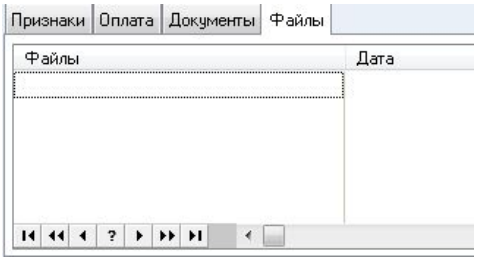
Естественно, клиент впечатлен нашим КП и той скоростью, с которой мы это подготовили ☺
Он просит договор и счет!
На примере договора посмотрим, как Монитор работает с MSWord. Допустим, ваш юрист подготовил юридически правильный договор. Его можно загрузить в программу в качестве шаблона и на его основе генерировать договора с конкретными клиентами.
Для того чтобы сделать договор, нам надо задать номер и дату договора в правом верхнем углу заявки. Кликаем два раза мышкой на каждом пункте и вводим значения.



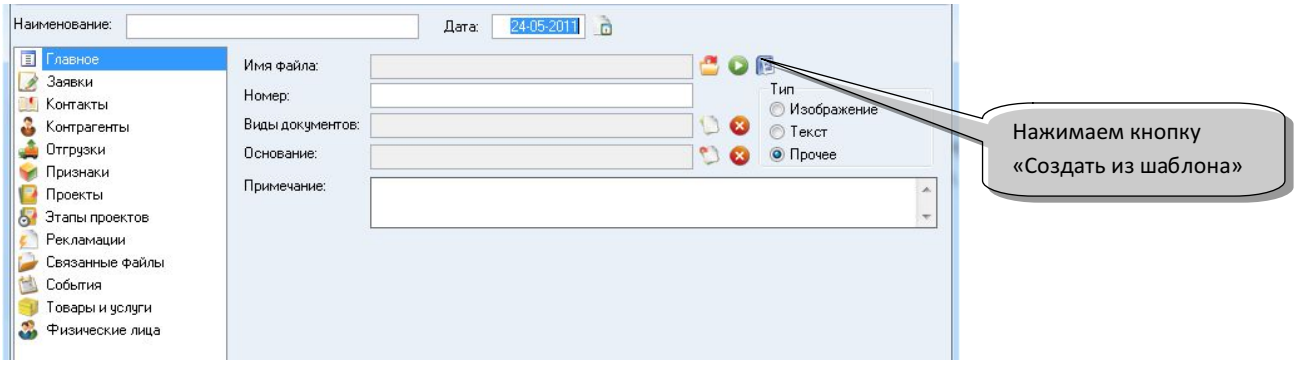
Таким же образом можно ввести и время оплаты.

Обратите внимание, что дата и номер договора являются ***Признаками*** *нашей заявки. Вы можете добавлять свои признаки к любым документам и объектам системы: к контрагентам, товарам, и пр.*

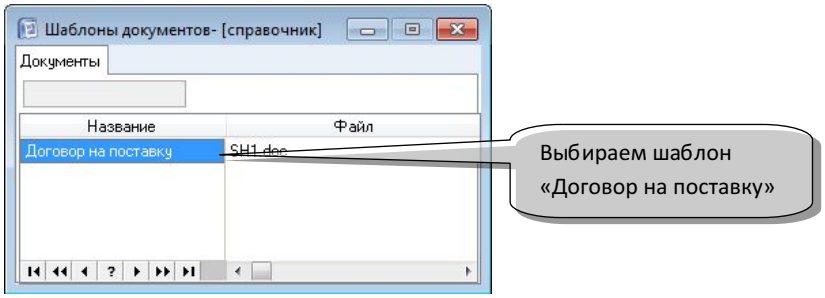
В табличке справа вверху переключаемся на закладку «Файлы».



Нажимаем правую кнопку мыши и выбираем «Добавить». В открывшемся меню выбираем пункт «Файл».



В демонстрационном примере только один шаблон MSWord, но Вы можете добавить свои шаблоны.



Обратите внимание, что MSWord должен быть установлен на Вашем компьютере.

Через несколько секунд откроется MSWord, в котором будет сгенерированный по шаблону договор.

ДОГОВОР № 25

г. Москва 24 мая 2011

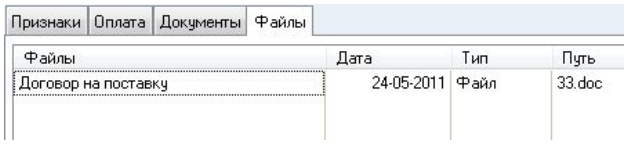
ООО «Мороз и солнце», именуемое в дальнейшем «**Поставщик**», в лице директора Холодова А.В., действующего на основании Устава, с одной стороны и

Базис, именуемое в дальнейшем «**Покупатель**», в лице Генерального директора Пантелеевой Л.А., действующего на основании Устава, с другой стороны, совместно именуемые "Стороны", а по отдельности - "Сторона", заключили настоящий договор (далее по тексту - "Договор") о нижеследующем:

1. Предмет Договора

1.1. По настоящему Договору Поставщик обязуется поставлять Покупателю клима-

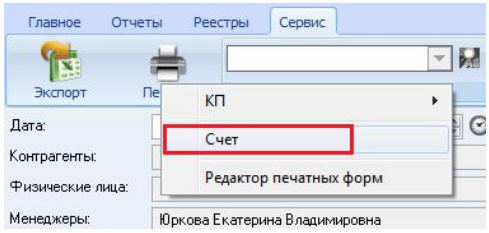
Закройте MSWord, сохранив файл. Нажмите ОК на окне добавления файла. Договор привязан к заявке. Теперь Вам не надо искать договоры и другие документы в многочисленных папках на компьютере. Вы в любой момент можете открыть из MonitorCRM.



Договор согласовали с клиентом, пора выставлять счет!

Выставление счета. Фиксирование оплаты по счету

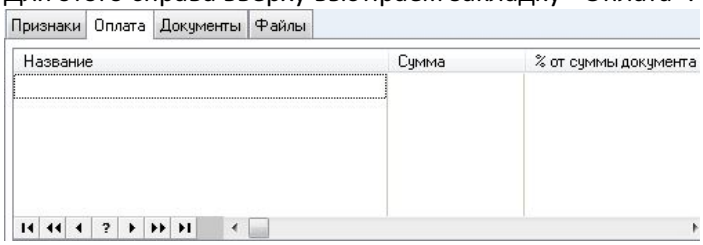
Нажимаем ту же кнопку «Печать», но выбираем не КП, а счет.



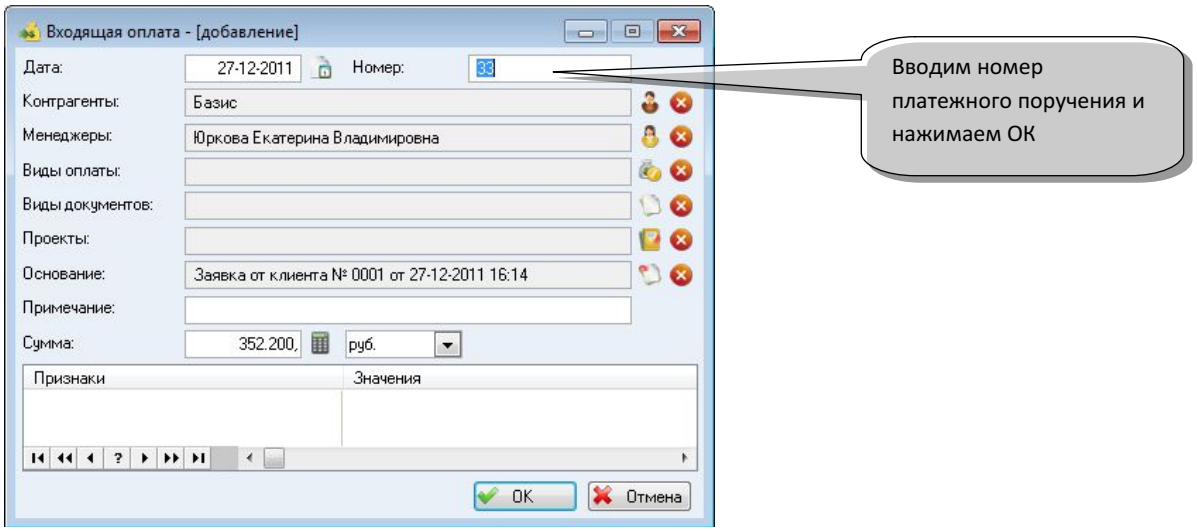
Печатаем, подписываем, высылаем клиенту!

Дальше этот счет мы можем отправим в учетную систему, например, в 1С. Это избавит вашу бухгалтерию от необходимости повторного ввода не только этого счета, но и нового клиента, если это первый заказ. Кроме того, когда по счету придет оплата, она будет автоматически к нему привязана.
Но т.к. в демонстрационной версии нет конвертера данных, введем оплату вручную.

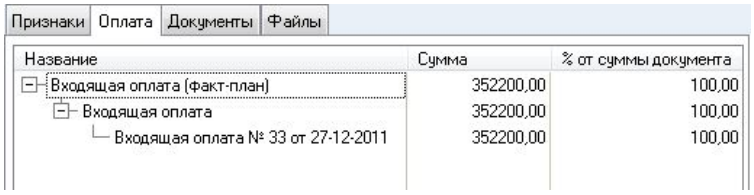
Для этого справа вверху выбираем закладку «Оплата».



Как и раньше, нажимаем правую кнопку мыши и выбираем «Добавить». В появившемся меню выбираем «Входящая оплата».



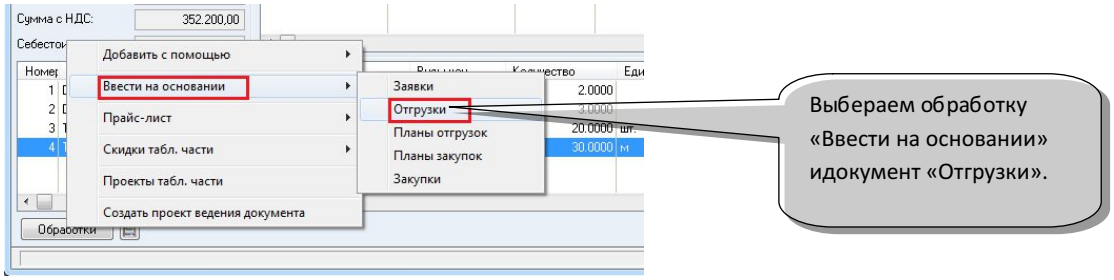
Теперь мы видим, что наш счет оплачен…



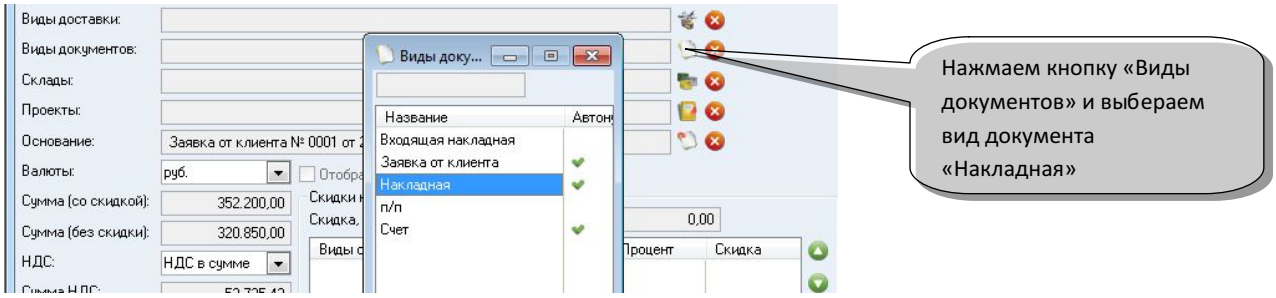
…и мы можем отгрузить клиенту его оборудование.

Оформление закрывающих документов

На основе нашей заявки создадим документ отгрузки. Для этого нажмите кнопку «Обработки» в левом нижнем углу экрана.



Открывшийся документ очень похож на нашу заявку и имеет те же самые поля. Т.к. мы его создавали на основе заявки, то почти все реквизиты перенеслись.



Как видите, накладная тоже получила очередной номер. Теперь ее остается только распечатать. Нажимаем уже знакомую кнопку «Печать» и выбираем пункт «Накладные – ТОРГ-12». Распечатываем и отдаем клиенту.

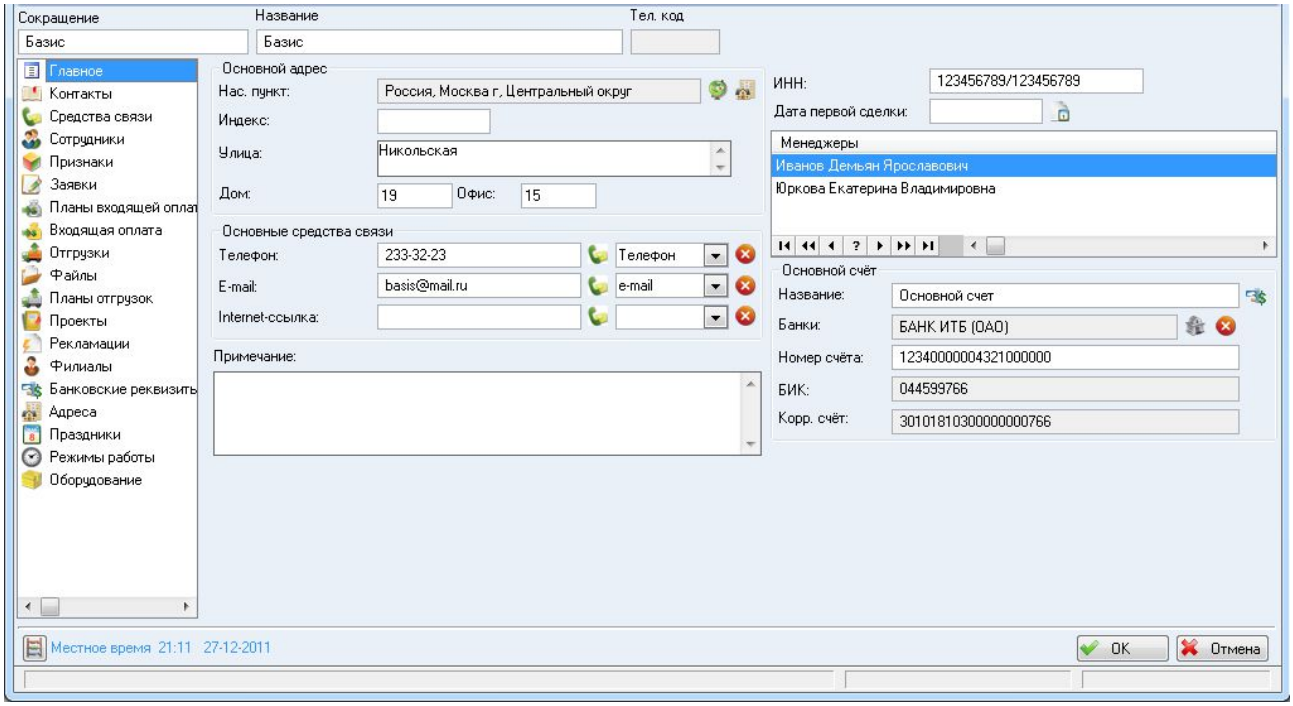
Как видите, весь процесс от получения звонка до подготовки отгрузочных документов занимает совсем немного времени.

Нажимаем ОК и сохраняем накладную. На заявке тоже нажмите ОК.Вернулись в Карточку контрагента.

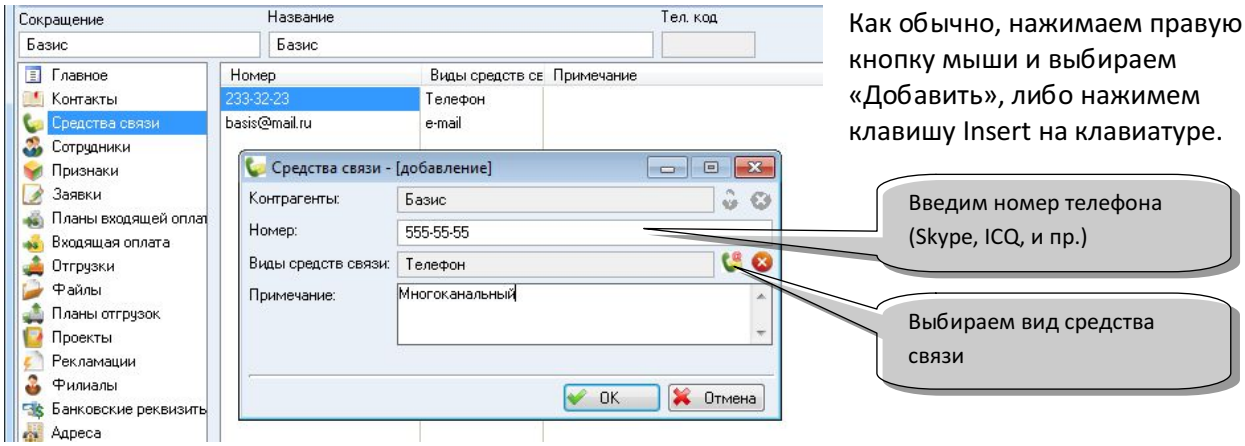
Ведение карточкиконтрагента

Рассмотрим карточку более подробно. Почему «Контрагента», а не «Клиента»? В MonitorCRM можно вести подробную информацию и эффективно работать не только с клиентами, но и с поставщиками, подрядчиками, дилерами и пр.

Начнем с раздела «Главное».



В принципе, в этом разделе все поля понятны и без пояснений. Но стоит обратить внимание, что в поля: Адрес, Средства связи и Банковские реквизиты выведены только основные позиции. На самом деле и адресов, и телефонов, и банковских счетов может быть сколько угодно. Они ведутся в соответствующих разделах, а в раздел «Главное» можно вывести именно основные. Например, переключимся в раздел «Средства связи».

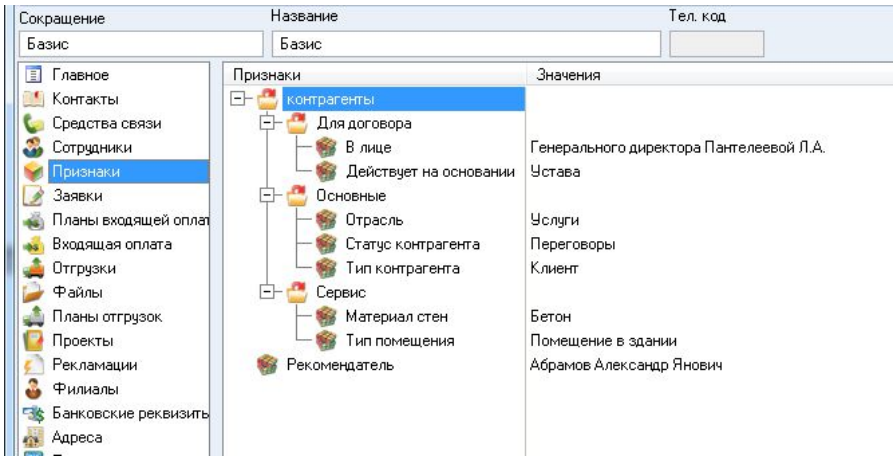


Как обычно, нажимаем правую кнопку мыши и выбираем «Добавить», либо нажимем клавишу Insert на клавиатуре.

Аналогично можно заполнять и другие разделы. Мы не будем на этом останавливаться.

Разделы с документами мы уже рассмотрели на примере заявок, накладных и оплаты.

Немного подробнее остановимся на разделе «Признаки». Вы уже сталкивались с ними при вводе заявки. Для контрагентов тоже можно добавить любое количество различных признаков.

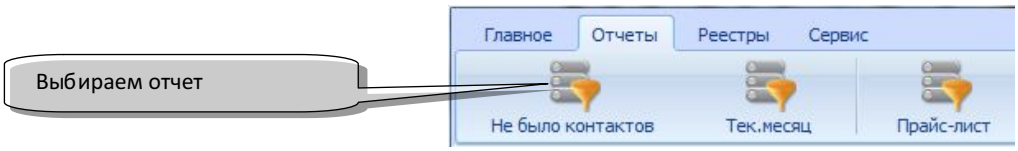


С помощью признаков Вы легко сможете подстроить MonitorCRMпод свой бизнес, причем без программирования и специальных знаний. Например, для нашей компании по продаже кондиционеров мы добавили признаки, описывающие помещение.
Кроме того, признаки можно использовать для автоматизации работы с документами. Например, добавить клиенту признак «% скидки» и при выписке любого документа скидка будет считаться автоматически.

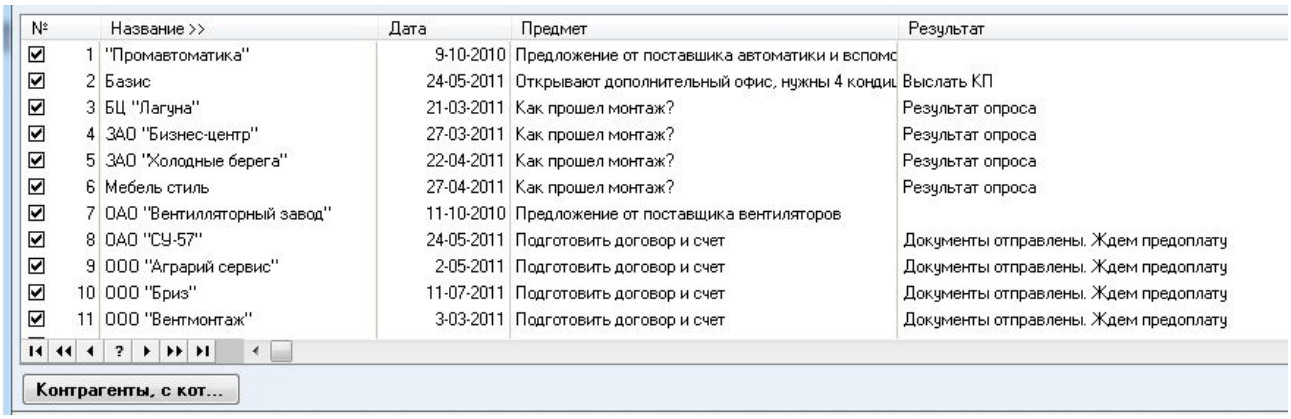
Формирование отчетности

MonitorCRM позволяет не только оптимизировать текущую работу с клиентами, данными и документами, но построить на основе этой информации систему отчетности, которая позволит повысить эффективность управления на всех уровнях.

Начнем с уровня рядового менеджера по продажам. Какие отчеты могут быть полезны для рядового сотрудника?Например, менеджеру можно дать возможность самостоятельного выявления и оперативного устранения проблем, скажем, поиск «забытых» и «потерянных» клиентов.
Переключаемся на закладку «Отчеты» и выбираем на панели отчет «Не было контактов».



Здесь мы видим всех клиентов, с которыми не было контактов с конца августа.

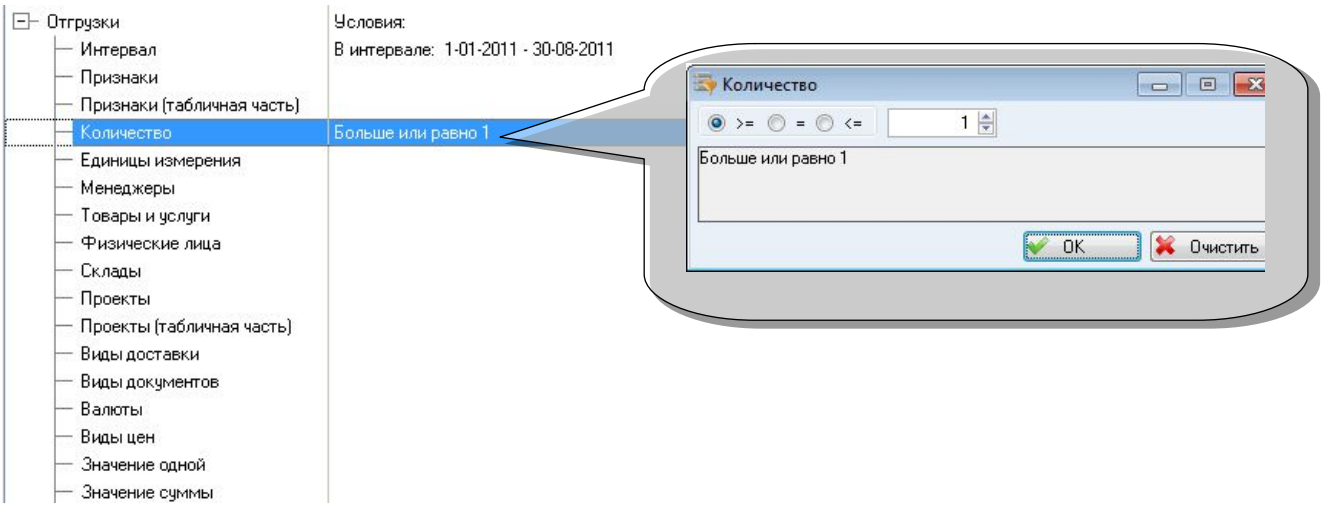


№	Название >>	Дата	Предмет	Результат
1	"Промавтоматика"	9-10-2010	Предложение от поставщика автоматики и вспомс	
2	Базис	24-05-2011	Открывают дополнительный офис, нужны 4 кондиц	Выслать КП
3	БЦ "Лагуна"	21-03-2011	Как прошел монтаж?	Результат опроса
4	ЗАО "Бизнес-центр"	27-03-2011	Как прошел монтаж?	Результат опроса
5	ЗАО "Холодные берега"	22-04-2011	Как прошел монтаж?	Результат опроса
6	Мебель стиль	27-04-2011	Как прошел монтаж?	Результат опроса
7	ОАО "Вентилляторный завод"	11-10-2010	Предложение от поставщика вентиляторов	
8	ОАО "СУ-57"	24-05-2011	Подготовить договор и счет	Документы отправлены. Ждем предоплату
9	ООО "Аграрий сервис"	2-05-2011	Подготовить договор и счет	Документы отправлены. Ждем предоплату
10	ООО "Бриз"	11-07-2011	Подготовить договор и счет	Документы отправлены. Ждем предоплату
11	ООО "Вентмонтаж"	3-03-2011	Подготовить договор и счет	Документы отправлены. Ждем предоплату

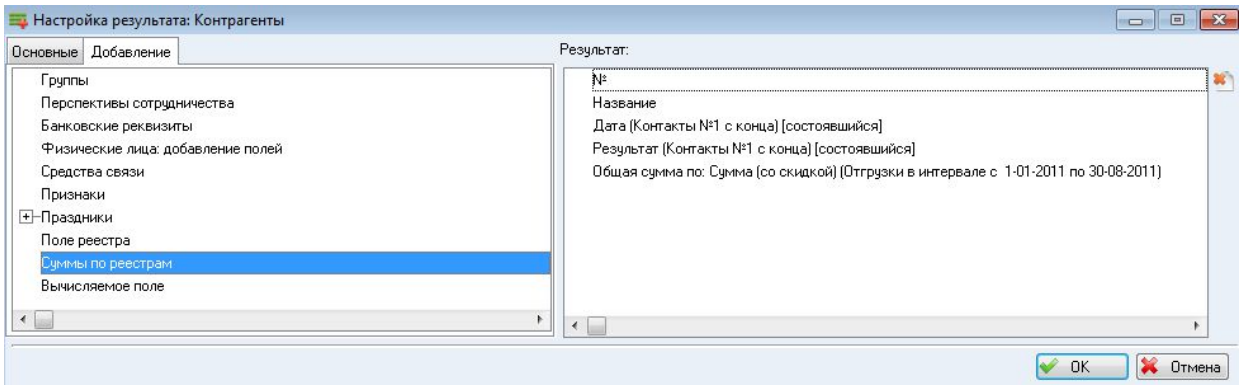
Контрагенты, с кот...

Заметим, что в MonitorCRM все эти отчеты не жестко «зашиты» в программу, а настраиваются без программирования самими пользователями или администратором. Все, что будет показано, это примеры, которые мы предварительно настроили.

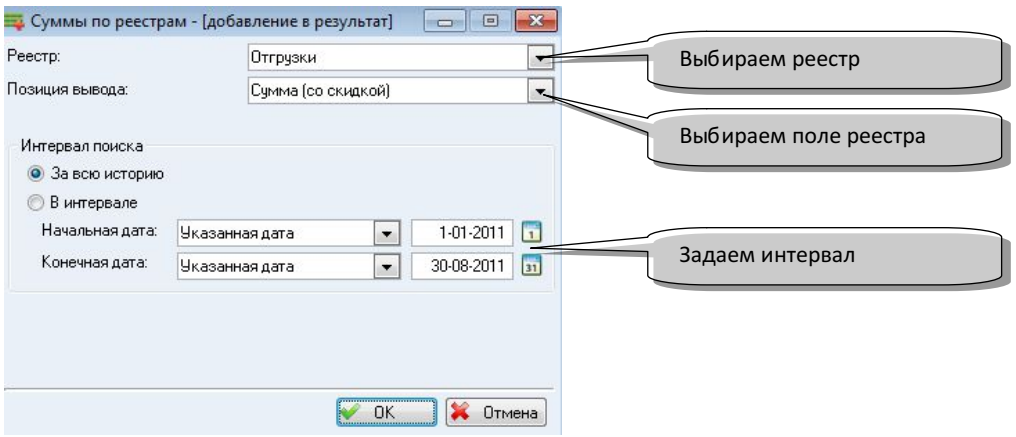
Например, наряду с названием контрагента, настроен вывод даты последнего контакта, его предмета и результата. Таким образом, сотрудник видит, что он по каким-то причинам упустил работу с рядом клиентов.
Можно еще больше конкретизировать проблему и выбрать клиентов, с которыми не просто не было контактов, но которые при этом еще что-то у нас реально покупали до этого.
Для этого в параметрах для выборки открываем раздел «Отгрузки» и задаем наличие хотя бы одной отгрузки до 30.08.2011.



Таким образом, мы получили список ранее покупавших у нас клиентов, контакты с которыми по каким-то причинам прервались. Фактически, это Потерянные клиенты и Потерянные деньги!
Ну и заодно можно посмотреть, на какие суммы они у нас закупались, насколько приоритетными являются. Для этого на списке клиентов нажмите правую кнопку мыши и выберите пункт «Настройка результата». Этот инструмент позволяет настроить поля итоговой таблицы. Переключимся на закладку «Добавление» и выберем поле «Сумма по реестрам»



Выбираем реестр «Отгрузки» и добавим сумму отгрузок (со скидкой) в интервале 1.01.2011-30.08.2011



Как видите, создавать и настраивать отчеты довольно просто!
Естественно, надо смотреть не только проблемы, но и достижения. Например, менеджеру будет полезно посмотреть, на какую сумму уже продано за текущий месяц, и какой еще есть потенциал.

Выбираем отчет «Тек.месяц»
Здесь мы видим все счета, выписанные менеджером Юрковой с началагода по текущую дату, оплату, поступившую по ним и долг на текущий месяц. Для наглядности посмотрим в виде документа. Для этого переключимся на закладку «Сервис» и нажмем уже знакомую кнопку «Печать». Выберем документ
«Выборка – Менеджеры – Отчет менеджера».

ОТЧЕТ по продажам
с 01.05.11 по 25.05.11

Задолженность по оплате на начало месяца: **578 369,00 руб.**

Оплатили задолженность в текущем месяце:

Клиент	Счет	Сумма	Оплачено	Остаток
ООО "Ремонт эксперт"	№ 111- 3 22-03-2011	473117	150000	323117
		Итого:	**150000**	**323117**

Работа в текущем месяце:

Клиент	Счет	Сумма	Оплачено	Остаток
ОАО "СУ-57"	№ 107- 5 24-05-2011	250120	0	250120
ООО "Инжиниринг"	№ 21- 5 12-05-2011	1295939	623159	672780
ООО "МВС"	№ 23- 5 3-05-2011	1246423	1200445	45978
ООО "МВС"	№ 24- 5 18-05-2011	509683	465988	43695
	Итого:	**3302165**	**2289592**	**1012573**

Текущая задолженность: **1 440 942,00 руб.**

На этом отчете все видно. С какими клиентами сотрудник работал, сколько было поступлений с начала месяца и сколько денег еще ждать.

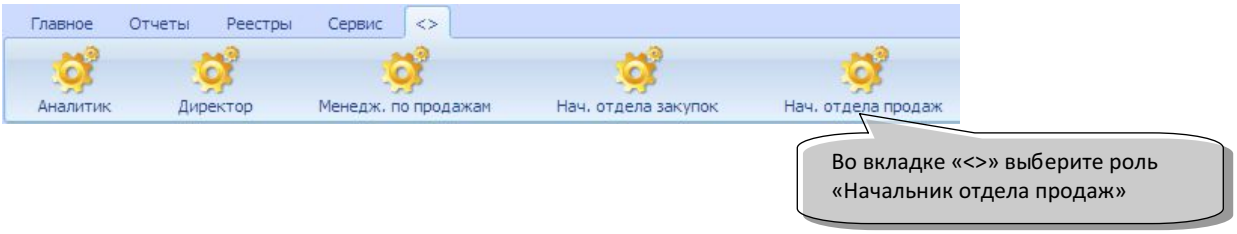
Что даст такая отчетность?
Менеджер может не ждать нагоняя от начальства, а сам выявить свои «косяки» и вовремя их исправить! Это повышает эффективность его работы, экономит время и нервы руководителя.

Кроме этого, можно вывести различные рабочие документы, например, актуальный Прайс-лист, который можно в любой момент распечатать и отдать клиенту.

Основные функции роли «Начальник отдела продаж»

А теперь перейдем на уровень выше… к начальнику отдела продаж. В компаниях разного масштаба эта должность может называться по-разному. В крупных холдингах может быть несколько коммерческих служб, и в каждой свой начальник отдела. В малом бизнесе, это может быть даже заместитель директора по продажам или коммерческий директор. В любом случае, это человек, который непосредственно управляет продавцами.

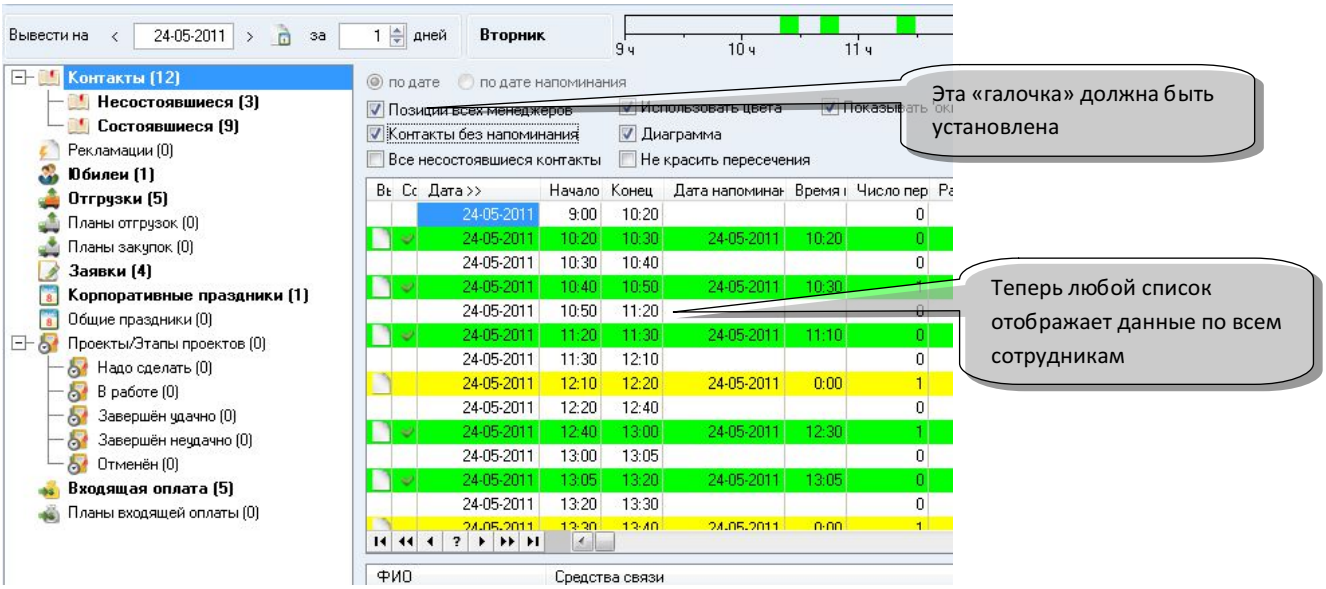
Итак, закройте программу, запустите ее еще раз и при входе выберите Иванов (начальник отдела продаж). Либо, перейдите во вкладку «<>» выберите роль «Начальник отдела продаж».



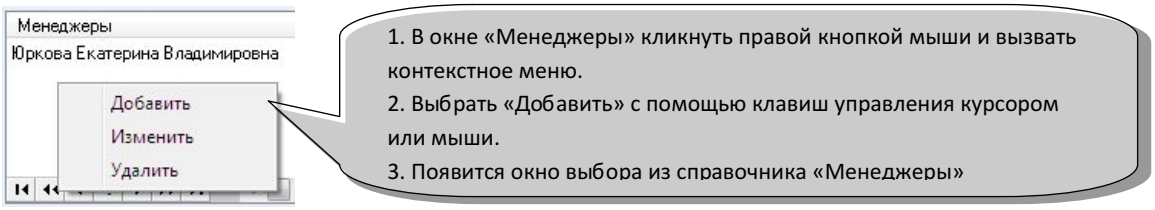
Начальник отдела продаж может осуществлять как текущий оперативный контроль за деятельностью своего подразделения, так и анализ результатов работы в среднесрочной перспективе.

Ежедневник. Оперативный контроль менеджеров

Во вкладке «Главное» нажмите ту же кнопку *Ежедневник.*
*Ежедневник***,** который мы уже видели, в интерфейсе начальника отдела продаж позволяет также видеть текущую загрузку всех сотрудников, планировать их работу, и контролировать выполнение своих задач (например, выявлять несостоявшиеся контакты).
Оперативно отследить работу всех сотрудников позволяет опция «Позиции всех менеджеров». В разделе «Контакты» поставьте галочку на поле «Позиции всех менеджеров». Вы увидитеза установленный период по всем пользователям системы контакты, заявки, отгрузки и пр.



А если необходимо посмотреть информацию по работе нескольких человек (не обязательно всех), галочку «Позиции всех менеджеров» нужно отключить, а в окно «Менеджеры» добавить имена тех, о ком нужна информация, и в остальных окнах отобразятся их данные за указанный период.
Для этого:

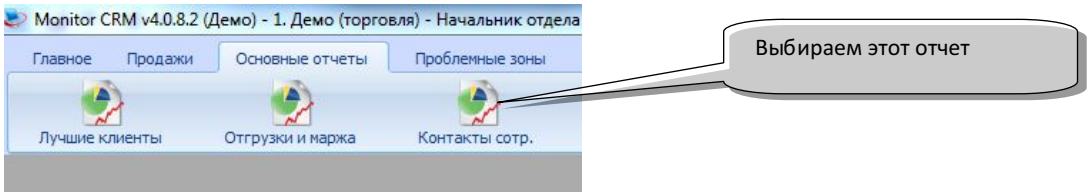


Таким образом, в распоряжении руководства оказывается инструмент для контроля загруженности и эффективности работы подчиненных.

Получение отчетности

Отчетность за период позволяет оценить результативность каждого сотрудника в части продаж, контактов, поиска новых клиентов, при этом, в зависимости от конкретной задачи, может быть сколь угодно детальной и выдаваться в любых разрезах.

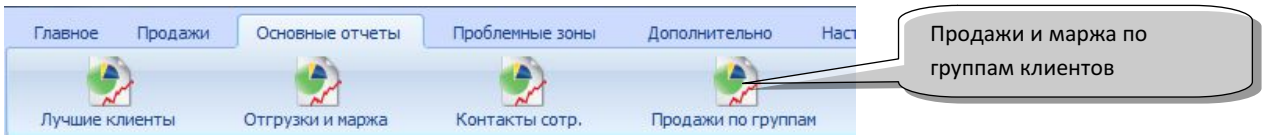
Переключимся на закладку «Основные отчеты» и выберем отчет«Контакты сотр.».

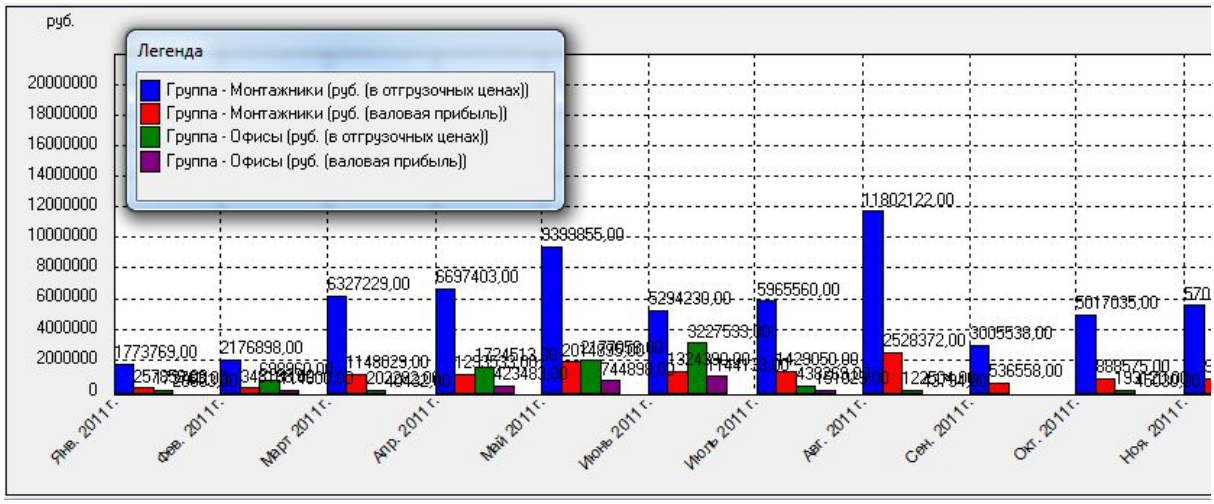


Здесь отражена динамика контактов всех менеджеров по периодам.
Руководителю сразу видно, какие контакты, когда и у каких менеджеров были. Кто больше ездил, кто больше звонил, а кто вообще ничего не делал…

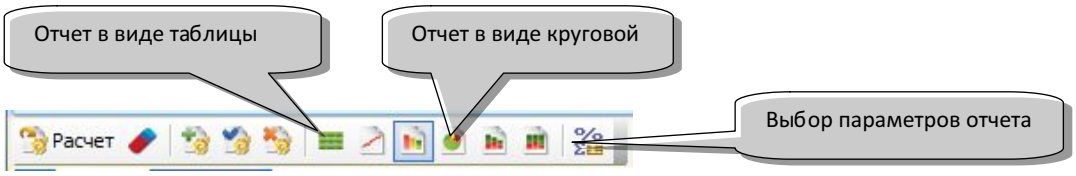
№	Наименование	Янв. 2011 г.	Фев. 2011 г.	Март 2011 г.	Апр. 2011 г.	Май 2011 г.	Ик
1	Гагарин Юрий Алексеевич		1,00	1,00			
2	**Группа - Посредники**						
3	**Группа - Монтажники**						
4	ООО "Изумруд"		1,00	1,00			
5	Входящий звонок			1,00			
6	Исходящий звонок		1,00				
7	Иванов Демьян Ярославович	3,00		2,00	1,00	2,00	
8	**Группа - Офисы**						
9	Базис	1,00					
10	Входящий звонок	1,00					
11	ЗАО "Холодные берега"			1,00			
12	Исходящий звонок			1,00			
13	ООО "Союз"			1,00	1,00		
14	Входящий звонок				1,00		
15	Исходящий звонок			1,00			

Для анализа работы отдела могут потребоваться отчеты, не только в разрезе менеджеров, но и товаров (товарных групп), клиентов (клиентских групп) либо комбинированные отчеты.
В качестве примера посмотрим отчет «Продажи по группам».

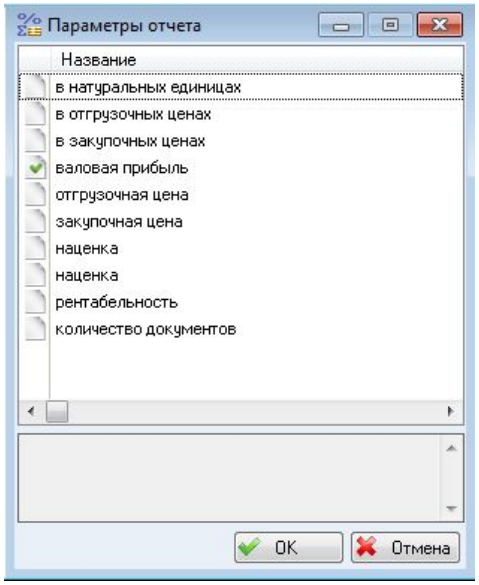




Формат и параметры отчета можно оперативно менять, например, вывести этот отчет в виде таблицы или круговой диаграммы.



Выведите этот отчет в виде круговой диаграммы, а затемнажмите кнопку «Параметры отчета»и последовательно переключитесь с «в отгрузочных ценах» на «валовая прибыль».
Здесь можно видеть, что относительный вклад группы «офисы» в прибыль существенно выше, чем вклад в объем продаж, т.е. видим, что работа с этой группой клиентов идет с существенно более высокой наценкой.



Отчет «Отгрузки и маржа» позволяет видеть аналогичную картину в разрезе товарных групп.

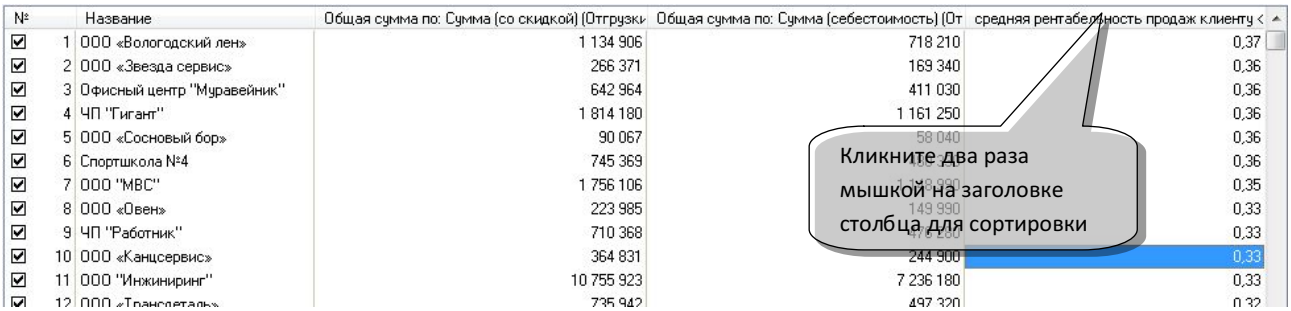
Отчет «Лучшие клиенты» (аналог ABC-анализа) позволяет быстро выявить приоритетных клиентов, сегментировать их по объемам продаж и прибыли.
Мы можем сразу же увидеть не только общую сумму продаж по контрагентам, но и посмотреть их динамику за период, проверить, у кого из них покупки разовые, а у кого регулярные.

Для этого достаточно нажать кнопку «Отображать позиции по горизонтали»

№	Наименование			Сумма	% среди всех	% среди лиде
1	Навигатор	в отгрузочных	руб.	27069489,00	14,27%	17,06%
2	ИП Иванов Демьян Яро	в отгрузочных	руб.	26105318,00	13,76%	16,45%
3	ООО "Изумруд"	в отгрузочных	руб.	18439304,00	9,72%	11,62%
4	ООО "Трансмет"	в отгрузочных	руб.	15865721,00	8,36%	10,00%
5	ООО "Урал-1"	в отгрузочных	руб.	14672794,00	7,73%	9,25%
6	ЗАО "Труд"	в отгрузочных	руб.	14087793,00	7,43%	8,88%
7	ООО "Мамонт"	в отгрузочных	руб.	12585795,00	6,63%	7,93%
8	ООО "Инжиниринг"	в отгрузочных	руб.	10755923,00	5,67%	6,78%
9	Механизация-строй	в отгрузочных	руб.	9849350,00	5,19%	6,21%
10	ЗАО "Ленин"	в отгрузочных	руб.	9264674,00	4,88%	5,84%
11	Сумма	в отгрузочных	Ден.ед.	158696161,00	83,65%	100,00%
12	Прочие	в отгрузочных	Ден.ед.	31026179,00	16,35%	19,55%

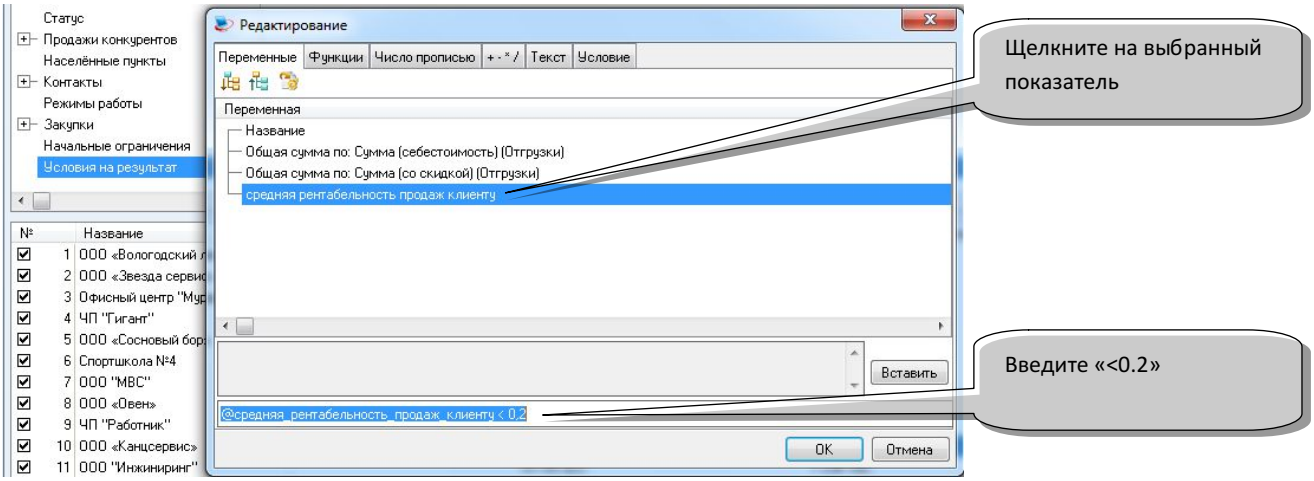
Как мы уже обсуждали, «Монитор» позволяет управлять системой скидок. При этом скидка может автоматически рассчитываться в зависимости от суммы покупки, статуса клиента, товара, действующих акций и т.д. То есть предоставляемая скидка будет четко и однозначно определяться в системе.

При этом всегда можно посмотреть, насколько оправданно предоставление скидок тому или иному клиенту (группе клиентов).Для этого построим отчет «Рентабельность». В правом столбце выведена рентабельность по клиентам.



№	Название	Общая сумма по: Сумма (со скидкой) (Отгрузки	Общая сумма по: Сумма (себестоимость) (От	средняя рентабельность продаж клиенту <
1	ООО «Вологодский лен»	1 134 906	718 210	0,37
2	ООО «Звезда сервис»	266 371	169 340	0,36
3	Офисный центр "Муравейник"	642 964	411 030	0,36
4	ЧП "Гигант"	1 814 180	1 161 250	0,36
5	ООО «Сосновый бор»	90 067	58 040	0,36
6	Спортшкола №4	745 369	[illegible]	0,36
7	ООО "МВС"	1 756 106	[illegible]	0,35
8	ООО «Овен»	223 985	149 990	0,33
9	ЧП "Работник"	710 368	[illegible]	0,33
10	ООО «Канцсервис»	364 831	244 900	0,33
11	ООО "Инжиниринг"	10 755 923	7 236 180	0,33
12	ООО «Трансметаль»	735 942	497 320	0,32

Можно отфильтровать, например, клиентов с рентабельностью ниже 0,2. Для этого выберите пункт «Условие на результат».



Нажмите ОК, а затем кнопку «Расчет».

Как Вы видите, встроенные инструменты построения отчетов позволяют быстро настраивать необходимые фильтры, разрезы и формы вывода, а также создавать новые отчеты обычному пользователю, не прибегая к дополнительному программированию.

Остальные отчеты начальника отдела продаж Вы можете посмотреть самостоятельно.

Основныефункции ролей «Директор», «Аналитик», «Начальник отдела закупок»

Аналогично рассмотрению роли начальника отдела продаж Вы можете познакомится ис функциями, которые мы определили для директора, начальника отдела закупок и аналитика. У каждого из них настроен свой интерфейс, доступные различные отчеты. Напомним, что **набор функций приведенных в демо-версии всего лишь пример**. В коммерческой версии программы интерфейс настраивается индивидуально для каждого пользователя в организации и зависит от выполняемых им задач.

Это только беглый обзор основных возможностей MonitorCRM. Более подробно изучить программу можно при помощи Руководства пользователя.
Но, чтобы не тратить время, самым оптимальным будет связаться с нашими консультантами.

Удачной и плодотворной работы!