



### 3.0 Практическое применение 1С:CRM для управления взаимоотношениями с клиентами ред.

#### Курс предназначен:

- для IT-специалистов, внедряющих и сопровождающих программные продукты системы "1С:Предприятие 8",
- менеджеров отдела продаж, маркетинга,
- сотрудников других подразделений, взаимодействующих с клиентами,
- руководителей и владельцев бизнеса.

**Цель обучения:** выработать практические навыки использования "1С:CRM КОРП редакции 3.0".

**В результате прохождения обучения** слушатели научатся использовать функциональные блоки программы по управлению клиентской базой, взаимодействиями, бизнес-процессами, продажами, маркетингом, по оперативному управлению проектами.

#### Программа курса:

- 1. Краткий обзор программного продукта «1С:CRM редакции 3.0», назначение, возможности.**
- 2. Основные принципы работы с программой. Начальные настройки:**
  - Запуск программы.
  - Интерфейс.
  - Первоначальная настройка. Мастер настройки решения.
  - Ввод списка пользователей. Права доступа.
  - Работа со справочниками и документами.
- 3. Управление клиентской базой**
  - Основные принципы работы со справочником «Клиенты».
  - Проектирование клиентской базы.
  - Портрет клиента. Ввод нового клиента и контактного лица.
  - Анализ полноты заполнения и актуальности клиентской базы.
- 4. Управление взаимодействиями**
  - Регистрация целей взаимодействий с помощью документа «Интерес клиента».
  - Встроенная электронная почта.
  - Коммуникации с клиентом: «E-mail», «Sms», «Позвонить», «Мероприятие».
  - Основные возможности «Календаря». Отчет «Мой автоматизатор». АРМ «Мои продажи».
  - Основные принципы построения и настройки отчетов. Ключевые варианты отчетов по управлению клиентской базой и взаимодействиями.
- 5. Управление временем (тайм-менеджмент)**
  - Жесткие дела и гибкие задачи.
  - Использование контекстов.
  - Возможности и использование АРМов «Мои дела» и «Календарь» для управления временем.
- 6. Бизнес-процессы**



- Бизнес-процессы. Создание и настройка маршрутной карты.
  - Создание бизнес-процесса.
  - Старт и работа бизнес-процесса. АРМ «Мои дела». Виджеты.
  - Воронка продаж.
  - Анализ задач и бизнес-процессов.
- 7. Продажи**
- Настройка вспомогательных инструментов для организации продаж.
  - Организация процесса продажи. Анализ продаж, взаиморасчетов.
- 8. Управление маркетингом**
- Источники и каналы привлечения.
  - Маркетинговая кампания.
  - Приглашение целевой аудитории на рекламное мероприятие: рассылки и обзвоны.
  - Оценка эффективности маркетинговой кампании.
  - Классификация клиентов с помощью ABC/XYZ-метода.
  - Сегментирование клиентов.
  - Анкетирование.
- 9. Оперативное управление проектами**
- Создание проекта.
  - Декомпозиция проекта.
  - Планирование проекта.
  - Отчеты и отчетность по проекту.

**Продолжительность курса:** 24 академических часа.