



SalesMAX 5.4

версия для радиостанций / ТВ

Руководство пользователя

Оглавление

Введение.....	5
Системные требования.....	6
Сервер.....	6
Клиентские места.....	6
Пользователи, роли, подразделения, направления.....	7
Добавление новых пользователей.....	7
Отключение и удаление учетных записей.....	8
Настройка полномочий.....	8
Подразделения.....	9
Клиенты.....	10
Контакты.....	10
История общения.....	12
Реквизиты.....	13
Сделки.....	13
Счета.....	13
Отгрузки.....	14
Документы клиента.....	14
Объединение нескольких клиентов.....	14
Поступления от поставщиков.....	14
Поиск по базе клиентов. Классификация клиентов.....	15
Планирование и отчетность.....	16
Просмотр результатов работы за период.....	18
Напоминания по времени.....	18
Проекты.....	19
Статистика по контактам.....	20
Товары.....	20
Категории товаров.....	20
Типы товаров.....	21
Товар.....	21
Услуга.....	21
Работа.....	21
Составные товары.....	21
Поставщики товаров.....	22
Поступления.....	23
Сделки.....	23
Счета.....	23
Отгрузки.....	23
Носители.....	23
Радиостанции / ТВ каналы.....	23
Сетка прокатов.....	23
Продукты.....	24
Профилактика.....	24
Прочие настройки.....	24
Сделки.....	25
Предварительные настройки.....	25
стадии сделок.....	25
причины отказа.....	26
закрытие сделок.....	26
прочее.....	27

Создание сделок.....	27
Передача сделки в другое подразделение.....	27
Состояние сделки.....	27
Планирование и учет расходов. Организация производства.....	28
планирование закупок.....	28
сборка готовой продукции из комплектующих.....	28
попутные расходы и материалы.....	28
Прием заявок на размещение рекламы.....	29
Заявки от рекламных агентств.....	29
Статистика по сделкам.....	29
Прогноз продаж по времени.....	29
Прогноз продаж по клиентам.....	30
Воронка продаж.....	30
Эффективность продавцов.....	30
Анализ причин отказа.....	30
Сравнение результатов работы менеджеров.....	31
Анализ спроса на конкретные товары.....	31
Счета.....	31
Статистика по платежам.....	31
Отгрузки и первичные документы.....	31
Статистика по отгрузкам.....	32
Учет затрат.....	32
Классификация затрат.....	32
Текущие расходы и расходы по сделкам.....	32
Простые расходы и расходы на приобретение товаров / услуг.....	32
Поставщики товаров, учет поступлений и расчетов с поставщиками.....	33
Формирование списка поставщиков.....	33
Работа по заявкам.....	33
Прием товаров по факту.....	33
Статистика по затратам.....	33
Хранение документов.....	33
Виды документов.....	34
Доступ к документам.....	34
Отправка документов по электронной почте.....	34
Рассылки.....	34
Подготовка списков.....	34
Выбор списка получателей.....	35
Подготовка сообщения.....	35
Настройка параметров для рассылки.....	35
Настройка параметров системы.....	35
Настройка порта веб сервера.....	35
Настройка параметров почтового сервера.....	36
Настройка шаблонов.....	37
Удаленная работа с системой.....	37
Выяснение реального IP адреса вашей сети.....	37
Настройка маршрутизатора.....	38
Маршрутизатор под управлением Windows.....	38
Управляемый маршрутизатор.....	39
Интеграция с 1С версии 7.7.....	41
Настройка пути расположения данных 1С.....	41
Загрузка номенклатурного справочника.....	42
Загрузка справочника контрагентов.....	42

Загрузка банка.....	42
Экспорт счетов и актов в 1С.....	42

Введение

Если Вас не устраивает беспорядок в работе с клиентами, если менеджеры по продажам всячески саботируют написание отчетности, а для того, чтобы выяснить текущий спрос на рынке, Вам необходимо проводить бесконечные планерки, а затем разбираться в горе бессистемных отчетов, то пришло время внедрить инструмент, который снимет огромный объем рутинной работы со всех сотрудников вашей компании и сделает их жизнь легче и продуктивнее.

Программный продукт SalesMax от компании «Мависофт» является простым и удобным инструментом, который зарекомендовал себя с самых лучших сторон в компаниях совершенно разного профиля и разной численностью персонала. Единственное, что объединяет всех наших клиентов – это наличие отдела прямых продаж. Именно для автоматизации прямых продаж, наша программа подходит самым наилучшим образом.

SalesMax относятся к категории программ CRM (client relationship management – управление взаимоотношениями с клиентами). Эти системы автоматизируют работу менеджеров по продажам, позволяют безболезненно получать отчетность о проделанной работе, анализировать картину по развитию рынка от общих цифр до мельчайших деталей. При этом наша программа очень проста в освоении и не требует длительного и дорогого внедрения и обучения персонала. На практике типичное внедрение системы происходит в течение 1-2 недель, после чего все без исключения сотрудники начинают успевать обслуживать больше клиентов и улучшают свои показатели.

В основу программы положено ежедневное планирование работы, органичное заполнение отчетов по результатам контактов с клиентами, а так же сопровождение всех текущих сделок по этапам — от выявления потребностей рынка до передачи продукции клиентам и проведения взаиморасчетов.

Программа систематизирует повседневный труд менеджеров по продажам, предоставляя им полный объем информации по каждому из клиентов, а так же своевременно напоминая обо всех важных делах. В то же время, накапливаемые данные можно легко анализировать, выяснять и устранять узкие места в работе каждого из сотрудников. В результате использования системы, существенно повышается эффективность работы коммерческого отдела, менеджеры и руководитель разгружаются от рутинных дел и могут посвящать больше времени реальной работе с клиентами.

Система SalesMax построена на базе современных Интернет-технологий, способна обслуживать большое количество пользователей с высокой производительностью, в то же время система не требует установки программного обеспечения на клиентские места – вся работа строится с использованием обычного Интернет браузера, например Internet Explorer. В связи с этим, существенно упрощается администрирование и поддержка системы, а возможности удаленного использования через интернет позволяют моментально организовать рабочее место в любой точке мира.

НАША СТАТИСТИКА ПОКАЗЫВАЕТ, ЧТО ВНЕДРЕНИЕ SALESMAX СОПРОВОЖДАЕТСЯ УВЕЛИЧЕНИЕМ ПРОДАЖ ДО 2х РАЗ.

Системные требования

Система SalesMax построена по технологии клиент-сервер, поэтому для работы нескольких пользователей необходима локальная сеть. Благодаря использованию веб технологий, возможна полноценная работа с клиентской базой удаленно через Интернет. В этом случае, сервер, на котором установлена наша система должен быть подключен к Интернету по выделенной линии, а на маршрутизаторе, обеспечивающем интернетом компьютеры сети должны быть произведены специальные настройки.

В отличие от большинства конкурентных продуктов, программа SalesMax требует установки только серверного программного обеспечения, сотрудники работают с системой через локальную сеть, либо через Интернет, используя обычный интернет-браузер (Internet Explorer, Opera, FireFox или Safari).

Требования к компьютеру, на котором устанавливается серверное программное обеспечение и к клиентским местам существенно отличаются — вся реальная обработка данных осуществляется на сервере, клиентские места являются "тонкими клиентами".

Сервер

Минимальные требования:

процессор 1,5ГГц, 512 Мб оперативной памяти, 1 Гб места на жестком диске.

Обеспечивается среднее время отклика порядка 1 секунды – комфортная работа до 10 одновременно работающих пользователей.

Рекомендуемые требования:

двухядерный процессор, 2ГГц и выше, 1024 Мб памяти, 1 Гб места на жестком диске. Данная конфигурация обеспечивает среднее время отклика менее 0,2 секунды – комфортная работа более 100 одновременно работающих пользователей. Многоядерные системы позволяют нарастить производительность системы почти пропорционально количеству ядер.

Система реализована на языке JAVA и работает на любой операционной системе – WindowsXP, Windows Vista, Linux, FreeBSD - для которой существует Java Runtime Environment (JRE) версии 1.6 или более поздней.

Клиентские места

Для работы в системе подойдет обычный офисный компьютер с не менее чем 256 Мб оперативной памяти, операционной системой Windows, Linux, либо MacOS X и любым интернет-браузером следующей версии:

- Internet Explorer 6.x и выше,
- Firefox 2.x и выше
- Opera 9.5 и выше
- Safari 3.0 и выше

Наличия другого программного обеспечения на клиентских местах для работы в SalesMax не требуется.

Рекомендуемое разрешение экрана не менее 1024x768 точек.

Внимание! Несмотря на то, что работа с системой ведется через браузер (Internet Explorer), В СЛУЧАЕ ПРИОБРЕТЕНИЯ системы — все данные хранятся и обрабатываются на вашем сервере. При работе только в пределах офиса, весь обмен данными происходит в пределах локальной сети.

Никакая клиентская информация не передается в компанию Мависофт.

Ваши клиентские данные хранятся в нашей компании только в том случае, если Вы АРЕНДУЕТЕ CRM SalesMax.

Пользователи, роли, подразделения, направления

Каждый сотрудник в системе имеет свои полномочия, закрепляется за своими клиентами и сделками, имеет собственные планы работ, поэтому для начала работы, сотрудники должны осуществить вход под своим именем. Любой пользователь с правами Администратора или Руководителя имеет возможность добавлять новых сотрудников в систему и наделять их необходимыми полномочиями. Учетная запись самого первого пользователя создается при установке системы — данный пользователь будет иметь права Администратора, что дает ему полный объем полномочий.

Добавление новых пользователей

В первую очередь, в системе необходимо создать учетные записи всех пользователей. Реализовано 4 уровня доступа к данным – «менеджер» «руководитель» «администратор» и «исполнитель». Каждый пользователь может совмещать несколько ролей.

- **Администратор** – имеет возможность выполнять системные настройки, предоставлять другим пользователям любые права.
- **Руководитель** – имеет возможность добавлять новых пользователей в систему, предоставлять другим пользователям права не выше собственных. Некоторые параметры системы можно настроить или удалить из системы, имея права не ниже руководителя.
- **Менеджер** - базовые полномочия, которые позволяют вести работу с клиентами и сделками. По умолчанию пользователю с такой ролью доступна работа с собственными клиентами и возможность анализа собственных показателей.
- **Исполнитель** — имеет только доступ к сделкам, по которым он является в данный момент ответственным.

Для создания нового пользователя, необходимо войти в систему с правами не ниже руководителя и выбрать в левом меню раздел «пользователи». После этого, необходимо нажать на ссылку «новый пользователь», ввести данные и нажать на «ОК» - будет создана новая учетная запись и новый пользователь сможет попадать в систему под своим именем.

новый сотрудник новый сотрудник | рус eng de

e-mail:	<input type="text" value="manager2@mail.ru"/>	пароль:	<input type="text" value="123"/>
фамилия:	<input type="text" value="manager 2"/>	имя:	<input type="text"/>
дата трудоустройства:	<input type="text" value="10.01.11"/> стаж: 0 месяцев	e-mail для напоминаний:	<input type="text" value="manager2@mail.ru"/>
роли:	<input checked="" type="checkbox"/> менеджер <input type="checkbox"/> администратор <input type="checkbox"/> исполнитель <input type="checkbox"/> руководитель	сотовый:	<input type="text"/>
скопировать права у:	---стандартные для выбранной роли---	Фамилия И.О.:	<input type="text" value="manager 2 ."/>
		расшифровка для документов	<input type="text"/>
		например: Генерального директора Иванова Ивана Ивановича, действующего на основании Устава	
		подпись для почтовых сообщений	<div style="border: 1px solid gray; height: 40px;"></div>

Обратите внимание, что у каждого пользователя должен быть уникальный адрес электронной почты, вносимый в поле "e-mail". Данный адрес используется для входа в систему. Несмотря на то, что система будет нормально работать, если указан фиктивный адрес, некоторые функции, например отправка счета по электронной почте, либо рассылка используют данный адрес в качестве адреса отправителя. "e-mail для напоминаний" используется для того, чтобы вовремя напомнить о запланированных на определенное время звонках и встречах (см. раздел "напоминания через SMS")

Впоследствии, пользователи смогут самостоятельно поменять свои данные. В целях защиты, пользователь не может удалить собственную учетную запись, даже если у него есть права администратора. В том случае, если Вам необходимо все таки удалить такого пользователя из системы — дайте другому пользователю права администратора, зайдите под его именем и удалите учетную запись другого администратора.

Отключение и удаление учетных записей

В случае увольнения сотрудников, существует возможность либо удалить учетную запись данного сотрудника, либо просто отключить ее. Рекомендуется отключать, а не удалять учетные записи — в этом случае сохранится информация о том, что данные о клиентах и сделках были внесены уволенным сотрудником. В случае удаления учетной записи, такая информация будет переназначена на другого сотрудника и не будет возможности понять, кто именно вносил данные — сам уволенный сотрудник, либо тот сотрудник, которому данные перешли вследствие удаления учетной записи другого сотрудника.

Настройка полномочий

Каждому сотруднику в системе можно назначить свой набор полномочий, который позволит ему выполнять работу в рамках его компетенции и принятой на вашем предприятии практике. Для большинства действий, которые пользователь может выполнять в CRM SalesMax, для каждого пользователя можно указать один из 3 видов доступа:

нет доступа - пользователь не имеет возможности выполнять действие, либо просматривать данные определенного рода;

доступ к собственным данным — пользователь может выполнять задачу только для тех клиентов, сделок, счетов и т. д., для которых он является ответственным.


полный доступ — пользователь может выполнять данное действие как для собственных клиентов и сделок, так и для клиентов других пользователей.

Рассмотрим в качестве примера права на подтверждение платежей.

Если в вашем предприятии принято, что каждый менеджер самостоятельно отслеживает факт проведения оплаты его клиентами, то необходимо дать всем менеджерам права на подтверждение платежей по собственным счетам.

Если же у вас принято, что информацию о поступивших платежах по всем клиентам отслеживает и вносит бухгалтер, то необходимо дать полный доступ для подтверждения платежей бухгалтеру, а менеджерам такие права не предоставлять. В этом случае необходимо позаботиться о том, чтобы менеджеры были в курсе того, что произошла оплата. Для этого нужно так же для цели «подтвердить поступление платежа» (Конфигурация — цели — подтвердить поступление платежа) указать, что при выполнении этой цели, система должна автоматически запланировать следующее действие, например **отгрузить товар**.

цель: 'подтвердить поступление платежа'

название	подтвердить поступление платежа	данная цель доступна на стадиях
<input type="checkbox"/> отображать в истории общения		<input type="checkbox"/> заявка
<input type="checkbox"/> отображать в статистике		<input type="checkbox"/> счет
	при выполнении цели	<input type="checkbox"/> в работе
переключать сделку на стадию 	<input type="text" value="в работе"/>	
автоматически планировать цель:	<input type="text" value="отгрузить товар"/>	
	<input type="text" value="выписать документы"/>	
<input type="button" value="OK"/>		

В этом случае, как только бухгалтер проведет подтверждение платежа, автору сделки в календарь будет добавлен план «отгрузить товар» с комментарием «выписать документы».

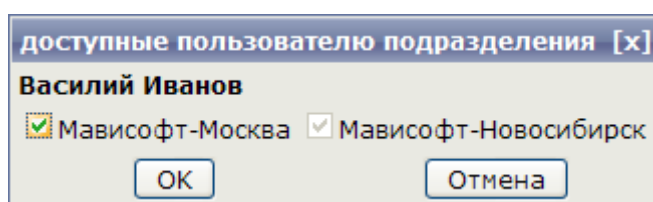
При создании нового пользователя, Вы всегда можете выбрать либо эталонного пользователя, права которого будут скопированы, либо наделить его стандартными для выбранной роли полномочиями. Однако, следует иметь в виду, что если пользователя создает не администратор, а руководитель, права вновь созданного пользователя в любом случае будут не выше, чем права, которыми располагает сам руководитель.

Подразделения

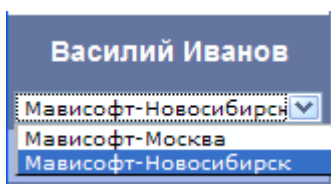
Система позволяет организовать совместную работу нескольких независимых подразделений с единой клиентской базой. При этом за одним и тем же клиентом в разных подразделениях могут быть закреплены разные сотрудники. Помимо этого, в каждом подразделении ведется собственная история общения,

собственные сделки, счета и т.д. Т.е. работа подразделений достаточно независима — если какой-либо сотрудник имеет доступ только в одно подразделение, он не видит никакую информацию наработанную в другом подразделении. Для того, чтобы сотрудники могли воспользоваться информацией другого подразделения, они должны быть включены в это подразделение - каждый сотрудник может иметь доступ в одно или несколько подразделений одновременно.

Для управления подразделениями, необходимо иметь права Администратора. Перейдите в раздел "Подразделения" и создайте новое подразделение, либо создайте копию существующего. Для того, чтобы дать какому-либо сотруднику доступ в это подразделение, перейдите в раздел "Сотрудники", откройте его карточку и нажмите на ссылку "доступные пользователю подразделения" — укажите в какие подразделения пользователь должен иметь доступ.



Если пользователь имеет доступ в несколько подразделений, у него появляется возможность переключать текущее подразделение, используя выпадающий список в левой верхней части:



Некоторые данные могут быть доступны либо в одном подразделении, либо во всех сразу. К таким данным относятся:

- контактные лица
- номенклатура
- категории клиентов
- стадии сделок
- источники привлечения клиентов

Другие данные, например история общения и сделки могут принадлежать только одному подразделению, но при необходимости их можно передать из одного подразделения в другое.

Юр. лица

CRM SalesMax позволяет вам вести деятельность от имени нескольких фирм. Используя вкладку «юр. лица», Вы можете внести информацию о предприятиях, от лица которых будут выставляться счета и формироваться отгрузочные документы. При этом директор юр. лица должен быть заведен в системе как пользователь с правами Администратора, а бухгалтер — как пользователь с любыми правами.

Клиенты

Раздел «клиенты» позволяет находить клиентов по различным критериям, видеть кто из сотрудников работает с каждым из клиентов, просматривать историю общения и другую информацию, относящуюся к конкретному клиенту.

Информация в карточке каждого клиента разбита на несколько разделов — закладок, которые перечислены в верхней части экрана:

Контакты

Данная закладка содержит самую востребованную информацию — название предприятия и адрес, список телефонов, адресов электронной почты, список контактных лиц с персональными контактными данными и историю общения. Здесь же указан текущий ответственный сотрудник, источник привлечения данного клиента и классификация по категориям.

★ **Мависофт ООО** [распечатать](#) [отправить по e-mail...](#) [новый клиент](#) [рус](#) [eng](#)

контакты **реквизиты** сделки счета отгрузки документы техника в наличии поступления объединить

ответственный: Ольга источник привлечения: телефон

[доступ подразделений](#) внесён сотрудником: учетная запись была удалена

название: Мависофт ООО

[город](#) / адрес: Новосибирск (Сибирь) / 630025 г.Новосибирск Бердское шоссе, 61/2

[период напоминания](#): обычный (30 дней)

контакты:

e-mail info@mawisoft.com

телефон (383) 3251533

сайт www.mawisoft.com

телефон

комментарий о фирме: разработка программного обеспечения

категории	
Аренда	
свойства	
название	значение
IP	
договор	
домен	www.mawisoft.com
сервер	
часовой пояс	
изменить значения	

! Существует несколько нюансов которые нужно иметь в виду при внесении информации о новом клиенте. Когда вы заполняете карточку нового клиента и нажимаете ОК, система делает следующее:

- 1) Чтобы исключить дублирование информации о клиентах, программа проверяет по названию предприятия и по всем внесенным телефонам существование похожей фирмы в базе данных. Если будет найдено пересечение с существующим клиентом, Вам будет предложено либо создать нового клиента, либо перейти в карточку существующего клиента.
- 2) Фиксируется, кто и когда внес информацию об этом предприятии — данная информация не может быть отредактирована и поможет разрешить споры за важных клиентов в будущем: вы всегда будете знать, кто именно создал того или иного клиента и когда это произошло.
- 3) Тот сотрудник, который внес предприятие в базу — закрепляется автоматически ответственным за этим клиентом.
- 4) Фиксируется источник привлечения клиента. Последующий анализ источников привлечения клиентов позволяет существенно повысить эффективность маркетинга — отказаться от неэффективной рекламы.
- 6) Этот клиент включается в Ваши планы работы на сегодня: на текущее число создается план «первоначальный контакт», по которому нужно будет обязательно внести отчет.

Карточка клиента содержит следующую информацию.

- название – название фирмы. Если фирма известна под несколькими брендами, просто внесите их все через запятую в это поле. В этом случае вы сможете находить данное предприятие по любому из названий. Для внесения полной юридической информации используйте закладку «реквизиты».
- город, адрес – город и адрес фирмы. Если города клиента нет в выпадающем списке, нажмите знак [+] справа от списка городов и добавьте этот город.
- контактная информация - Для одного клиента можно ввести любое количество контактных данных – телефонов, адресов электронной почты и т.д. - просто начните вносить номер телефона и программа автоматически добавит еще одно поле. Для облегчения работы по внесению данных, система автоматически корректирует тип контакта для адреса электронной почты и адреса сайта - если внести в поле например mail@mail.ru, то **после сохранения данных**, тип данной записи автоматически будет изменен на "e-mail" вне зависимости от того, какой тип контакта был указан изначально.
- источник привлечения клиента - В системе реализована возможность оценки эффективности маркетинговых мероприятий. Для этих целей необходимо указывать источник привлечения клиента при занесении информации в систему. При фиксировании входящего звонка, узнайте, откуда клиент узнал о вас, внесите эту информацию в карточку и вы получите в руки полноценную информацию о том, какая реклама дает отдачу и приносит клиентов, а какая — лишь приносит расходы.
- ответственный сотрудник - по умолчанию, это тот сотрудник, который внес впервые информацию о данной фирме. Если Вы имеете доступ в несколько подразделений, программа закрепит Вас ответственным за этим клиентом либо сразу во всех доступных Вам подразделениях, либо только в том, которое в данный момент времени является текущим (в зависимости от настроек). Позже сотрудники с правами доступа «руководитель» или «администратор» могут переназначить ответственного за данным клиентом. Ответственный сотрудник имеет более полный доступ к данным, которые относятся к данному предприятию. За одним и тем же клиентом в разных подразделениях могут отвечать разные сотрудники. Для управления доступом в разных подразделениях нужно воспользоваться ссылкой "доступ подразделений", которая доступна администратору или руководителю и находится сразу под выпадающим списком "ответственный сотрудник". Используя эту ссылку можно настроить, виден ли данный клиент в том или ином подразделении и кто из сотрудников закреплен за ним разных подразделениях.
- период напоминания – данная функция автоматически вставляет в планы ответственному сотруднику напоминание, если будущий контакт не запланирован явно при написании отчета по состоявшемуся контакту. По умолчанию период напоминания составляет 30 дней, но, имея права руководителя, можно настроить несколько вариантов, используя которые, остальные сотрудники смогут варьировать частоту с которой следует напоминать о себе тому или иному клиенту.
- Комментарий — общая краткая полезная информация о фирме. Не нужно вносить в это поле информацию договоренностях и планах работы с этим предприятием — для этих целей есть более удобный инструмент — история

общения, о котором будет написано далее.

Сегментация клиентов

После того, как Вы внесете всю информацию о фирме и нажмете на кнопку ОК, появляется возможность классифицировать данное предприятие, используя категории. Настроить список категорий могут только сотрудники, имеющие права руководителя или администратора, а пометить, что то данное предприятие относится к той или иной категории могут все сотрудники, которые имеют права редактирования выбранного клиента.

Все категории клиентов могут быть разбиты на 3 группы, например

- род деятельности
- важность
- оборот

Анкета предприятия

Вы можете настроить список дополнительных текстовых полей, используя которые можно создать своего рода "анкету" клиента. Для этого откройте карточку любого клиента и найдите в правой части ссылку "свойства" — перейдите по этой ссылке. Создайте список свойств. Для того, чтобы не перегружать карточки предприятий лишними дополнительными полями, то или иное свойство необходимо сопоставить с категориями клиентов, для которых данное свойство имеет смысл.

Например можно организовать таким образом, что для всех клиентов, которые включены в группу "магазин", система отображала дополнительное свойство: "площадь". Для этого необходимо:

- создать категорию клиента "магазин"
- создать свойство "площадь", отметить при этом категорию "магазин"

Теперь, если клиента включить в категорию "магазин", то под списком категорий появится дополнительная строка "площадь". Используйте ссылку "изменить значения", чтобы внести площадь магазина у выбранного клиента.

Контактные лица предприятия

Ниже содержится информация о контактных лицах данного клиента и их персональных контактных данных — номерах телефонов, адресах эл. почты и т.д. В части "контактные лица" существует возможность зафиксировать дни рождения и прочие ежегодные даты, связанные как с конкретными контактными лицами, так и с фирмами в целом - данные события будут ежегодно отображаться в календаре у ответственных сотрудников. Настройте классификатор контактных лиц, чтобы можно было указывать, к какой группе относится тот или иной сотрудник клиентского предприятия.

История общения

В самой нижней части карточки клиента находится история общения с выбранным клиентом.

Система построена таким образом, чтобы Вы планировали свои контакты с клиентами и обязательно отчитывались по их результатам. Пока отчет не написан — событие считается не состоявшимся. SalesMax автоматически перенесет планы, отчеты по которым Вы не внесли вчера на сегодня. Таким образом, даже если Вы пропустите запланированный контакт с клиентом — он вновь появится в ваших

планах работы на текущий день и будет у Вас перед глазами вплоть до написания отчета.

В момент написании отчета, система тут же предложит запланировать следующий контакт, причем Вы можете планировать не только для себя, но и делегировать контакты другим сотрудникам.

Контакты могут быть как холодными — когда вы выясняете потребность данного клиента в вашей продукции, так и теплыми — когда интерес уже выявлен и идет обсуждение / сопровождение конкретной сделки. В истории общения фиксируются как переговоры, так и все движения по сделкам — переходы по стадиям.

! Чтобы клиент не оказался брошенным на определенном этапе, в системе реализованы меры по предотвращению таких ситуаций:

- Если общение ведется в контексте конкретной сделки, то программа обязывает иметь хотя бы один запланированный будущий контакт.
- Вы не можете отказаться от клиента, пока у него есть незавершенная сделка
- Если вы не планируете будущий контакт, то система проверяет, есть ли у Вас, либо другого сотрудника планы, связанные с этим клиентом. В том случае, если такого плана нет — система сформирует ответственному за этого клиента сотруднику автоматическое напоминание в соответствии с периодом автоматического напоминания.

При работе в нескольких подразделениях, система отображает Вам все планы и отчеты вне зависимости от того, в каком подразделении они были внесены. Если клиент не закреплен ни за каким сотрудником, то он автоматически закрепляется за тем сотрудником, который первый планирует контакт с этим клиентом.

Реквизиты

Данный раздел позволяет вносить информацию о реквизитах юридических лиц, от которых работает заданный клиент. Помимо этого, в данном разделе Вы можете указать:

- **что данный клиент может выступать в роли поставщика.** Если вы указали, что клиент является поставщиком, в верхней части карточки клиента добавляется новая вкладка — "поступления", используя которую пользователи с правами не ниже снабженца смогут оформлять поступления товаров и услуг от этого контрагента
- **указать тип клиента.** Тип клиента влияет на процент, зарабатываемый менеджером.
- **указать, что данный клиент является агентом.** Если данное предприятие является агентом, появляется возможность указать список клиентов, которые работают через данного агента, а так же фиксировать информацию о том, для кого из клиентов данного агента приобретается та или иная продукция.

Сделки

Данная закладка содержит все относящиеся к выбранному клиенту сделки. Сделка существует от выявленной потребности до полной передачи клиенту и получению от него оплаты.

По умолчанию, в данной вкладке показываются текущие сделки, которые еще не закрыты успехом или отказом, т.е. находятся в работе. Используйте поисковые параметры в верхней части экрана чтобы найти какую-то конкретную сделку.

Здесь же вы можете создать новую сделку, относящуюся к данному клиенту, а так же объединить несколько сделок в одну.

Более подробная информация по ведению сделок описана далее в разделе **Ведение сделок**.

Счета

В этой закладке Вы найдете все счета, которые относятся к данному клиенту. Используйте поисковые параметры, чтобы найти какой-то конкретный счет, либо группу счетов. Чтобы выписать новый счет, нажмите ссылку "выписать счет" внизу списка. При создании нового счета, система автоматически формирует сделку, каждая строка которой соответствует строке выставленного счета.

Отгрузки

Здесь представлены планируемые и совершенные отгрузки этому клиенту. Используя данную закладку Вы можете найти интересующую Вас отгрузку, а так же создать новую. При создании новой отгрузки из карточки клиента, система автоматически сформирует сделку, каждая строка которой будет соответствовать строку в отгрузке. После создания новой отгрузки, Вы можете сформировать первичные документы по отгруженному объему — счет-фактуру, товарную накладную ТОРГ-12, выписать акт выполненных работ. Более подробная информация об отгрузках содержится далее в разделе "Отгрузка товаров и услуг".

Документы клиента

Здесь вы можете хранить все документы, которые имеют отношение к данному клиенту. Вы можете добавить новый документ, либо ссылку, используя соответствующие ссылки в нижней части списка документов. Так же здесь отображаются все документы, которые Вы прикрепляете непосредственно к сделкам этого клиента. Используя верхнюю поисковую форму, вы можете найти интересующий Вас документ. Хранящиеся в этом разделе документы могут быть отправлены клиенту по электронной почте непосредственно из программы. Более подробная информация о хранении и классификации документов находятся ниже в разделе "Хранение документов".

Объединение нескольких клиентов

Несмотря на то, что в нашей системе есть защита от дублирования данных по Клиентам, нередко случаи, когда одно и то же предприятие попадает в базу дважды. Как правило факт двойного внесения информации обнаруживается не сразу и обе карточки могут содержать к этому моменту массу полезных сведений. Чтобы объединить 2 клиентов в одного, откройте карточку первого клиента, перейдите в закладку "объединить", найдите второго клиента используя предложенную форму и нажмите на ссылку "объединить с ...". Вся информация, относящаяся ко второму предприятию добавится в первое.

Поступления от поставщиков

В том случае, у клиента поставлена отметка, что он является поставщиком (закладка "реквизиты" в карточке клиента), то сотрудникам с правами руководителя, администратора или снабженца, в карточке клиента показывается

еще одна вкладка — поступления. Используя данную вкладку, можно просматривать историю поступлений от данного поставщика, а так же оформлять новые приходы товаров. В том случае, если сотрудники, работающие с клиентами оформили заявки на те товары, которые может поставить выбранный поставщик, то можно использовать ссылку "заявки на товары этого поставщика" чтобы подготовить поступление на основе поданных заявок. Если вам просто нужно принять прибывшие товары, то используйте ссылку "принять на склад партию товаров" слева. В этом случае можно вносить поступившие товары с чистого листа.

Поиск по базе клиентов. Классификация клиентов

Чтобы Вам было проще ориентироваться в растущем с каждым днем списке клиентов, в нашей системе предлагается использовать классификатор — Вы можете настроить список категорий и каждый клиент может быть отнесен впоследствии к одной или нескольким категориям. Настройка классификатора может быть сделана пользователями, имеющими права доступа «руководитель» либо «администратор». Попасть в раздел настройки списка категорий можно из двух мест:

- щелкните по ссылке «категория» в разделе клиенты, находясь в карточке клиента, либо
- находясь в разделе «конфигурация» перейдите по ссылке «Категории клиентов».

Программа позволяет создать до 3 групп категорий:

категории рус eng

категории			свойства		
название категории	доступ	действия	название категории	доступ	действия
новая категория			новая категория		
Lite			PR		
salesmax			Потенциальный		
salesmax			бывшие		
строительная			ые партнеры		
Аренда					
РА полного цикла					
С/ф					
анонс 4.0					
верстка					
журнальная					
интеграция с 1С8					
интерграция outlook					
интерграция с 1С					
лицензии на пользователя					
обновление 4.8 рассылка					
обновление 5.0 рассылка					
он-лайн вход					
партнеры ксерокс					
простая					

редактировать категорию [x]

название категории: Аренда

личная

свойства

- IP
- сервер
- hash
- пользователей
- домен
- договор
- договор поддержки
- скидка
- кол-во сотрудников
- кол-во проектов
- удаленный доступ ip
- часовой пояс
- версия
- площадь
- численность персонала
- Почтовый адрес
- название программы

OK Отмена

Категории и группы категорий могут быть доступны либо только в текущем

подразделении, либо во всех подразделениях. Более того, Вы можете указать список дополнительных свойств, которые будут доступны для заполнения в карточке клиента при его включении в данную категорию.

Для поиска по списку клиента, необходимо перейти в раздел клиенты и воспользоваться верхней поисковой формой.

Клиенты [экспорт в Excel](#) [импорт данных](#) [★ новый клиент](#) [рус](#) [eng](#)

поиск по базе клиентов

название:	<input type="text"/>	город:	все	адрес:	<input type="text"/>
версия:	Аренда	вид деятельности:	---	стадия сделки:	---
сотрудник:	-Мависофт-	телефон:	<input type="text"/>	все	OK
IP:	<input type="text"/>				

Поиск по названию и адресу осуществляется по подстроке. Например, если ввести в поле название «сибирь», то найдутся все фирмы, содержащие «сибирь» в любой части названия, а так же в любом регистре – большими или маленькими буквами. Если не знаете, как пишется название фирмы (АльфаТехПлюс): слитно, через дефис, отдельно, то используйте пробел между частями названия — он означает любую последовательность символов. Например, если набрать Альфа тех плюс – то будет найден любой из вариантов написания «Альфатехплюс», «Альфа-тех-плюс» и т.д..

Поиск по телефону не чувствителен к формату телефона. Например, если у фирмы внесен телефон в виде «22-33-44», то при поиске можно вводить любой из вариантов: «22 33 44», «22-33-44», «223344» и любой их них успешно найдет нужную фирму.

В том случае, если при поиске клиента Вы выбираете одну или несколько категорий и выбранные категории содержат поисковые поля, программа предложит осуществить поиск так же по значениям этих полей.

Планирование и отчетность

Планирование является ключом к высокой производительности труда. Имея четкий план действий, психологически гораздо легче приступить к работе. Не нужно выдумывать, чем себя занять – есть план, будет и результат. Хранение же планов в электронном виде гарантирует, что даже то, что было запланировано несколько месяцев назад не будет упущено. В том случае, если вы будете вовремя выполнять свои обещания перед клиентами, доверие к компании в целом, так и лично к Вам будет возрастать и проводить к положительным результатам. С другой стороны мы считаем, что написание отчетов по запланированным контактам — обязательно. Лучше, если Вы будете вносить отчеты непосредственно после состоявшегося звонка или встречи, а не откладывать на потом, так как со временем важные детали могут забыться. Как только Вы внесли информацию о новом клиенте, система автоматически создает новый план, который называется «первоначальный контакт». Данный план можно видеть как в карточке клиента, так и в планах работы на день. Напротив каждого такого плана существует ссылка красного цвета «написать отчет».

Если вы хотите запланировать новый контакт без написания отчета по другому плану, то откройте карточку нужного клиента и нажмите на ссылку «новый план» в области «история общения». Напишите краткий план на звонок, встречу и т.д. В том случае, если у данного клиента есть незакрытые сделки, программа

предложит привязать новый план к любой из них.

новый план [x]

клиент: Дакордо, Центр Международных Коммуникаций, ООО "Полиграфия"

дата: 16.11.08 личный план

сделка: программный продукт SalesMax, базовая версия

сотрудник: программный продукт SalesMax, базовая версия
нет

тип события: звонок важно срочно

описание:

OK Отмена

Не оставляйте поле «описание» незаполненным — четко формулируйте, для чего именно нужно связаться с этим клиентом заданного числа. Написание краткого плана сэкономит Ваше время в будущем – Вы будете не только знать, что нужно сделать звонок, но и увидите цель этого звонка. Для указания приоритета задачи, можно указать важность и срочность – важные и срочные задания помещаются вверх списка задач на день.

Существует возможность планирования не только для себя, но и для других сотрудников. Пользователи с правами «руководитель» всегда могут планировать контакты для других сотрудников. Менеджеры могут планировать для других только в том случае, если настройки системы позволяют им видеть чужих клиентов. Поручения легко отделить от собственных планов визуально.

Чтобы запланированная работа расценивалась системой как выполненная (сделанный звонок либо встреча) – ответственный работник должен в соответствующей графе внести отчет с результатами. Контакты, отчеты по которым не были внесены в течение дня расцениваются как не выполненные и система автоматически перенесет их на следующий рабочий день.

При написании отчета вы можете указать несколько дополнительных пометок:

отчёт [x]

результат: нет новая сделка выписать счёт

закрыть вчерашней датой

успех проблема

запланировать будущий контакт

клиент: Иванов Дмитрий компьютерные салоны "МН-Солярис", Микронэт, Комтел

дата: 17.11.08 личный план

сделка: пожелания

сотрудник: Ольга

тип события: звонок важно срочно

описание:

OK Отмена

- **закреть вчерашней датой:** Если весь день работа велась в полях, то отчет может быть внесен в базу на следующий день. Вообще программа не позволяет вносить информацию задним числом.

- **отказаться от клиента:** Если поставить эту пометку, то клиент становится «ничьим» - вся информация остается в базе данных, но у данного клиента не

будет ответственного сотрудника.

- **успех**: была достигнута цель контакта. Проще говоря, если вы позвонили, но не застали нужного человека, внести отчет в базу имеет смысл, чтобы не запутаться и не позвонить этому клиенту еще раз, но пометку «успех» в этом случае нужно снять. Следует иметь в виду, что только «успешные» контакты попадают в статистику.

- **проблема**: если у клиента есть какие-либо претензии, указывайте данную опцию. Отчеты по проблемам выделяются в истории общения особым цветом.

После заполнения отчета, непосредственно в этой же форме существует возможность запланировать следующий контакт с этим же клиентом. В том случае, если в результате контакта у данного клиента была выявлена потенциальная потребность в вашей продукции, укажите «**новая сделка**». Если клиент просит выставить счет, укажите «**выписать счет**» - после сохранения отчета программа предложит оформить сделку либо выписать счет соответственно.

Просмотр результатов работы за период

При просмотре календаря, по умолчанию отображается текущий день. Можно выбрать для просмотра любой день, а так же неделю (щелкнув на номер недели слева), а так же месяц. Таким образом, можно просматривать результаты работы и планы за выбранный период времени.

Выбранный период можно распечатать на принтере. При этом записи распечатываются в 2 видах:

А) Если план закрыт отчетом, то распечатывается отчет.

Б) Если план еще не отработан, то распечатывается полная контактная информация – телефоны, адрес, контактные лица.

Таким образом, распечатку можно использовать как для анализа работы, так и для того, чтобы взять ее с собой при работе на выезде.

Пользователи с правами доступа менеджера имеют возможность просмотра собственных планов и отчетов, в то время как руководители могут просматривать календарь любого из пользователей, а так же всего подразделения в целом.

Напоминания по времени

Часто необходимо, чтобы в определенное время система напомнила о важном звонке, либо встрече. Для этих целей, в планах необходимо в самом начале написать время в формате чч:мм, например

новый план [x]

клиент: Конкорд

дата: 17.11.08 личный план

сделка: нет

сотрудник: Максим Вирт

тип события: встреча важно срочно

описание: 14:00 с Дмитрием Захаренковым

время

OK Отмена

Система напоминает о событиях, в начале которых указано время отправкой электронного письма, либо SMS на заданный адрес (этот адрес настраивается в

поле «e-mail для напоминаний» в карточке сотрудника). Так как большинство операторов сотовой связи поддерживают прием SMS, отправленных через e-mail, можно настроить, чтобы такие напоминания приходили в виде SMS сообщений. Для этого в качестве e-mail для напоминаний нужно указать почтовый ящик, соответствующий вашему телефонному номеру.

Подключите сервис e-mail to SMS, позвонив оператору, либо отправив специальное SMS сообщение. Само подключение сервиса, как и сами сообщения обычно бесплатны, процедуру подключения уточняйте у своего оператора. Сразу после подключения данной услуги, вашему телефонному номеру будет присвоен адрес электронной почты, на который можно отправить e-mail и он придет Вам в виде SMS. Например, для абонентов МТС в Новосибирске адрес соответствующей электронной почты будет вида 7913xxxxxxx@sms.mtslife.ru

Необходимо так же, чтобы был верно настроен почтовый сервер, через который происходит отправка писем (см. раздел «Настройка параметров системы» настоящего руководства).

Проекты

Помимо работы с клиентами, бывает удобно хранить в общем календаре планы по работе, не связанной напрямую ни с каким клиентом. Для этих целей существует раздел «проекты». Например, можно создать проект «подготовка к выставке» и распланировать весь объем связанных с этим мероприятием работ между ответственными лицами.

Для каждого проекта можно хранить связанные с ним документы, а так же составлять план мероприятий, каждое из которых растянуто по времени и может занять несколько дней. Для этого следует использовать вкладку "задачи". Вкладка "задачи" позволяет распланировать цепочку взаимосвязанных мероприятий, каждое из которых имеет ответственного, срок начала и завершения.

внедрение CRM у мегаклиента новый проект | рус | eng

название: внедрение CRM у мегаклиента
 ответственный: Демо
 описание: За 2 часа внедрить CRM в организации из 20 челове в городе за полярным кругом
 завершен: нет
[редактировать проект](#)

история общения | **задачи** | документы

*	описание	начало	завершение	ответственный	действия
новая задача					
10600	подготовка документации	30.10.09 <input checked="" type="checkbox"/>	03.11.09	Демо	удалить
10601	настройка оборудования	03.11.09 <input checked="" type="checkbox"/>	05.11.09	Иван	удалить

Временная диаграмма

30.10	31.10	01.11	02.11	03.11	04.11	05.11
подготовка документации			настройка оборудования			

задача [x]

объект: внедрение CRM у мегаклиента

описание:

начало:

дата:

начало:

завершение:

ответственный:

завершение:

дата:

через: дней

iawisoft.com

Период времени каждой задачи может быть задан как в абсолютных датах, так и в привязке к другим задачам и указанием длительности в днях.

Для того, чтобы отчитываться по задаче, предусмотрено 2 отчета — по началу выполнения и по завершению. Если отчет не будет написан вовремя, система сдвинет все связанные задачи на один день. Задачи по проектам отображаются в календаре как ответственного по проекту, так и ответственного за задачу в течение всего срока длительности задачи.

Статистика по контактам

Чтобы оценить объем выполненной за период работы, откройте раздел «статистика».

Представленная в этом разделе информации позволяет оценить загруженность сотрудников – видеть, какое количество контактов планируется сделать, сколько реально делается, сравнивать производительность труда разных сотрудников. Данный вид статистики собирается и фиксируется раз в день, таким образом статистика за текущий день обычно не доступна. Столбики, отражающие количество запланированных либо отработанных контактов разделены на 2 области – более темная и более светлая. Тёмная часть отражает количество теплых контактов, т.е. контактов, которые связаны с конкретной сделкой. Светлая часть – напротив отражает количество холодных контактов когда интерес со стороны потенциального клиента еще не выявлен. В разделе отображается количество запланированных контактов, количество выполненных контактов и количество контактов, которые не были сделаны в запланированный день. Используя данную информацию, можно получить представление о средней производительности труда каждого сотрудника и скорректировать планы для разных сотрудников таким образом, чтобы объем работы соответствовал их возможностям.

Товары

Для того, чтобы проще работать с одной и той же номенклатурой, программа позволяет организовать справочник по предлагаемым и приобретаемым товарам. В дальнейшем вы можете использовать данный справочник для формирования сделок, счетов и отгрузок. У каждого товара может быть несколько заранее определенных поставщиков, один и тот же товар может быть отнесен к любому количеству категорий. Используя товары из номенклатурного справочника, Вы можете формировать картину реального спроса на каждую позицию и при необходимости оптимизировать складские остатки.

В несколько кликов мыши вы получите информацию о том, кто интересовался тем или товаром.

Категории товаров

Для удобства поиска нужных товаров, вы можете подготовить иерархический каталог категорий — перейдите по ссылке "категория" в верхней части раздела "Товары". нажмите на [+] для создания категории верхнего уровня, нажмите на [+] напротив названия категории, чтобы создать подкатеорию. Вы можете ограничить видимость категории товаров — она может быть видна во всех подразделениях сразу, либо только в каком-то одном подразделении.

Категории Товаров			рус	eng
название	Товары	действия		
бумага [+]	Товары	удалить		
для визиток		удалить		
офсетная		удалить		
готовая продукция		удалить		
допечатная		удалить		
печать [+]	Товары	удалить		
постпечатная подготовка [+]	Товары	удалить		

название категории: печать
<input checked="" type="checkbox"/> только в подразделении Мависофт
OK Отмена

При создании, либо редактировании товара — укажите все категории, к которым данный товар может быть отнесен. Если товар внесен в какую-либо подкатеорию, он автоматически вносится и в родительскую категорию.

Настраиваемые поля

Вы можете создать список дополнительных полей, которые описывают необходимые Вам свойства товаров. Следует иметь в виду, что те или иные дополнительные поля можно отнести к категориям товаров, для которых они актуальны. То есть для товаров, относящихся к разным категориям, можно использовать разные дополнительные свойства.

Например, вы можете создать категорию товара "бумага", затем открыть вкладку "настраиваемые поля" и создать поле "плотность", при этом поставить отметку напротив категории "бумага". Теперь, если Вы откроете или создадите товар, который будет относиться к категории "бумага", в карточке этого товара появится дополнительное поле "плотность".

В том случае, если для какого-то настраиваемого поля Вы поставили отметку "поисковое поле", система позволит Вам находить товары по значениям, внесенным в карточках товаров. Для этого выберите в поисковой форме нужную категорию товаров (в примере это "бумага") и система отобразит поле "плотность", заполнив которое можно найти товар с нужными свойствами.

Поля, заполняемые в сделках — спецификация товара

Система позволяет создавать как поля, которые характеризуют данный тип товара, так и поля, значения которых могут отличаться в разных сделках. Для этого поставьте отметку "заполняется в сделке". Таким образом, можно формировать спецификации сделок с уникальными для каждого случая параметрами. Например, можно создать свойство "серийный номер" для категории "оборудование", и поставить для него отметку "заполняется в сделке". Далее, если в какой-либо сделке будет выбран товар из категории оборудование, система отобразит в карточке сделки серийный номер с возможностью редактирования значения этого серийного номера.

Типы товаров

В нашей системе реализована возможность работать с 3 типами товаров: Товар, Услуга и Работа. Помимо этого, товар может быть простым и составным. Далее

описаны отличия данных видов:

Товар

Товар — это материальная ценность со всеми характерными для нее свойствами. Товар отличается от услуги тем, что при учете остатков на складе всегда производится количественный учет. Т.е. при оформлении отгрузки, остатки на складе уменьшаются на отгруженное количество, а при оформлении поступлений — увеличиваются на принятое количество. Другим отличием товара от услуги является то, что товар может иметь вес, а так же серийный номер.

Услуга

Услуга является разновидностью товара, но в отличие от товара, услуга может быть либо выполнена своими силами, либо отдана на субподряд какому-либо поставщику услуг.

Работа

Работа — это вид услуги, который может быть выполнен только своими силами, т.е. без привлечения субподрядчика. При учете Работ, может быть выбран исполнитель из списка сотрудников, которые имеют ролью "исполнитель".

Составные товары

В том случае, если ваша деятельность связана с производством и Ваша готовая продукция может быть описана как совокупность нескольких составных частей — однотипных, либо с некоторыми вариациями — составные товары позволят вести учет производства, дадут менеджерам возможность моментально просчитывать себестоимость на основании входных цен имеющихся на складе комплектующих.

Товар может состоять из нескольких компонентов. Каждый компонент может быть задан как явно — конкретный товар, так и мягко — в этом случае в качестве компонента указывается категория товара. В этом случае менеджер при оформлении конкретного заказа сможет выбрать любой товар, отнесенный к указанной категории.

Количество комплектующих, необходимых для производства одной единицы готовой продукции может быть задано явно, либо оставлено на усмотрение менеджера при оформлении заявки. Если вы укажете в поле «количество» конкретное число N, то система будет считать, что для производства одной единицы готовой продукции необходимо затратить N единиц комплектующих. Если Вы оставите поле количества пустым, то менеджер сможет указать конкретное затраченное количество данной компоненты непосредственно при оформлении каждого заказа.

Пример:




Допустим, мы выпускаем визитные карточки — такой товар хорошо подходит под логику работы с составным товаром. Допустим, мы изготавливаем цветные визитные карточки, на различной бумаге. В этом случае описание одной визитки будет выглядеть так:



- Бумага: 0,1 листа формата А4 (возможны варианты)
- Печать: 0,1 листа формата А4

- резка: 1 рез на одну визитку


Так как бумага может быть разной, нужно организовать категории товаров таким образом, чтобы все варианты бумаги, пригодные для визиток можно было найти в одной категории. Для описания компонентов составного товара, используйте таблицу, находящуюся в правой части страницы с описанием товара:

составляющие товара

*	составляющая	кол-во	действия
	печать на лазерном принтере	0,100	удалить
	резка	1,000	удалить
	бумага	0,100	удалить

добавить компонент:  [товар](#)  [категория товаров](#)

[создать копию](#)

 [сделать неактивным](#)

позже можно редактировать состав товара - менять одни товары на другие, либо указать другие количества расхода составных частей.

Поставщики товаров

У каждого товара либо услуги может быть указано несколько предприятий, которые могут в принципе поставить данный товар. Имея права "снабжение", "руководитель" или "администратор" можно сформировать список возможных поставщиков данного товара. Выберите в нижней части формы закладку "поставщики", найдите нужного поставщика и добавьте его в список поставщиков данного товара. Позже данная информация будет использована в нескольких местах:

- при оформлении поступления от заданного поставщика программа позволяет осуществлять поиск в списке только тех товаров, которые могут быть поставлены данным поставщиком.
- при формировании заявок на приобретение — все заказанные товары будут разбиты по поставщикам, что существенно облегчит работу снабженцев

Поступления

В данной закладке можно видеть историю поступлений данного товара — когда и у кого он был приобретен. Оформление нового поступления происходит в карточке поставщика— сначала нужно выбрать поставщика, перейти во вкладку «поступления», а затем оформить поступление товара и запланировать график расчетов с поставщиком.

Сделки

Данная закладка позволяет моментально получить информацию о том, кто и когда интересовался данным товаром и на какой стадии находятся те сделки, в которых есть выбранный товар. Для поиска сделок по категории товаров — используйте фильтр в разделе "Сделки"

Счета

Здесь представлены все счета, в которых фигурировал выбранный товар

Отгрузки

В данной вкладке приведены все отгрузки, в которых участвовал данный товар

Носители

Система позволяет организовать прием рекламы на несколько носителей — радиостанций, либо бегущих строк. Перейдя в раздел «Носители», Вы можете просматривать, либо настраивать характеристики носителей в зависимости от полномочий.

Радиостанции / ТВ каналы

При настройке данного вида носителя можно указать название носителя, сформировать сетку проката рекламных материалов, настроить список продуктов, предлагаемых клиентам.

Сетка прокатов

На первом этапе создается сетка прокатов — указываются моменты времени, в которые планируется прокат рекламных роликов. Вы можете ограничить максимальную длительность каждого рекламного промежутка, указать дни недели, в которые те или иные промежутки доступны рекламодателям, а так же указать период действия — с какого по какое число возможен прием рекламы в тот или иной промежуток.

При внесении информации о времени выхода, желательно вносить время в формате ЧЧ:ММ, т.е. использовать для часа 2 цифры, даже если речь идет о времени до 10 утра, например 07:15, а не 7:15 — в этом случае рекламные узлы всегда будут корректно отображаться в хронологическом порядке.

Продукты

Вы можете сформировать список продуктов, которые Вы предлагаете клиентам как готовое решение с известными характеристиками — целевой аудиторией и стоимостью. Каждый продукт характеризуется списком рекламных промежутков, в которых возможен прокат рекламы, а так же наименованием. Цена может быть указана как за один прокат, так и за одну секунду, так же предусмотрена возможность указания разной цены для разного времени выхода рекламы.

Со временем, некоторые промежутки, которые ранее использовались в том или ином продукте могут потерять актуальность. Такие промежутки более не будут отображаться в прайс-листе в карточке продукта, однако вы всегда можете поднять информацию о них, выбрав вкладку прайс-листа «все».

Как и обычные товары, каждый медийный продукт может быть отнесен к каким-либо группам товаров. Медийные продукты попадают в общий список товаров в номенклатурном справочнике, соответственно анализ сделок в разрезе товаров, так же доступен и для медийных продуктов.

Следует учесть, что при оформлении заявки на размещение рекламы,

сотрудники обязаны явно указать предлагаемый продукт. Одна заявка на размещение может содержать только один продукт. Поэтому, если тот или иной рекламный интервал не попал ни в один из продуктов, этот узел будет недоступен для проката рекламы. Убедитесь, находясь в списке рекламных интервалов, что все они сопоставлены по крайней мере с одним продуктом.

Профилактика

Для того, чтобы задать время планируемой профилактики, необходимо открыть раздел «Календарь» и выбрать вкладку «плэй-лист». Найдите нужную дату и нажмите ссылку «Профилактика». Задайте время начала и завершения профилактики в заданную дату. Время, покрытое профилактикой будет недоступно для приема рекламы.

Прочие настройки

При настройке носителя указываются следующие дополнительные параметры:

- список подразделений, в которых доступен тот или иной носитель
- наименование, которое будет указываться в счете и сделке
- необходимость подтверждения размещений.

Если вы укажете, что заявки требуют обязательного подтверждения, то новые заявки не будут попадать в плэй-лист до тех пор, пока сотрудник с правами руководителя не откроет карточку этой заявки и не подтвердит размещение. До этого момента, заявка будет считаться предварительной.

Для того, чтобы предварительные заявки не выпали из поля зрения, при просмотре плэй-листа на выбранную дату, в том случае, если на данное число приняты, но не подтверждены какие-либо заявки, система выдаст соответствующее предупреждение.

Если Вы укажете, что заявки не требуют дополнительного предупреждения, все заявки будут автоматически попадать в плэй-лист сразу после формирования менеджером.

Сделки

Процесс работы с клиентами, как правило, сопровождается ведением одной или нескольких заявок от клиента, часть из которых может находиться в стадии согласования и переговоров, а часть — в работе. Фиксирование информации о потенциальных сделках позволяет трезво оценивать потенциал будущих продаж который успели наработать менеджеры, получить достоверную и наглядную информацию об успехах каждого менеджера по продвижению товаров и услуг, в общем держать руку на пульсе. Для работы с теми заказами, которые уже находятся в работе, в CRM системе SalesMax заложены инструменты проведения каждой заявки по всем необходимым стадиям с привлечением на нужных этапах нужных специалистов, планирования и контроля платежей от клиентов, возможности по составлению заявок на снабжение.

В общем виде, каждая сделка содержит:

- источник привлечения — для оценки эффективности маркетинга
- перечень товаров и услуг, необходимых данному клиенту

- автора и текущего ответственного по сделке
- текущую стадию сделки
- вероятность успешной продажи

Для тех сделок, которые находятся в работе, существует возможность формирования первичных бухгалтерских документов, планированию прохождения сделок по стадиям, а так же планирование взаиморасчетов с клиентами и поставщиками, отгрузок партий товаров.

Накопленную информацию о сделках можно проанализировать, получив прогнозы продаж, оценку эффективности работы каждого менеджера, воронку продаж. В случае отказа клиента от сделки — можно зафиксировать причину отказа и получить оценку, во сколько обходится каждая причина отказа.

Предварительные настройки

Чтобы работа со сделками максимально вписывалась в ваши бизнес-процессы, необходимо настроить принятые на вашем предприятии стадии прохождения сделок, ограничить условия закрытия сделок, а так же сформировать список возможных причин отказа. Данные настройки доступны для пользователей с правами руководителя, либо администратора, а перейти на страницу настроек параметров сделок можно из нескольких мест:

- Из раздела «Конфигурация» - ссылка «параметры сделок» в нижней части страницы
- Из раздела «Сделки» - ссылка «стадия» в верхней поисковой форме
- Находясь в карточке сделки — ссылка «параметры сделок» в верхнем правом углу

Раздел настроек параметров сделок разбит на 4 части: стадии сделок, причины отказа, условия закрытия и прочее

стадии сделок

Обычно каждая сделка в процессе своего существования проходит по некоторым стандартным этапам. Например, это могут быть:

- заявка
- счет
- отгрузка

Для каждой стадии можно указать вероятность успеха, например для стадии «заявка» - 5%, «счет» - 15%, отгрузка — 100%. Таким образом, при анализе спроса, будет делаться поправка на то, что одни сделки находятся на ранних этапах и клиент может от них запросто отказаться, а другие — достаточно проработаны и скорее всего состоятся.

Переключение сделок с одной стадии на другую возможно либо вручную — пользователем с правами администратора, либо при успешном закрытии той или иной цели — например, можно настроить, что при выставлении счета стадия сделки меняется на «счет», а вероятность успеха увеличивается до 15% (см. раздел «Цели и права пользователей»).

Разбивка сделок по стадиям позволяет получать как статическую картину по

планируемым продажам (сколько сделок находится на каждой стадии в текущий момент, какой товар и в каком количестве будет продан в ближайшее время), так и динамику — какого прогресса добился тот или иной сотрудник за заданный период: сколько было зафиксировано переходов сделок с одной стадии на другую.

причины отказа

Пользователь с правами руководителя или администратора может сформировать список стандартных причин отказа, которые в дальнейшем могут быть использованы менеджерами при закрытии сделок отказом.

закрытие сделок

Существует возможность запретить сотрудникам закрывать сделки как успешные, пока не выполнены условия, приведенные в этом списке, а именно:

- пока не выставлен счет
- пока не поступила оплата
- пока не произведена отгрузка товаров
- пока отгрузочные документы не помечены как подписанные

Так же, существует возможность блокирования сделки для редактирования, если она прошла достигла определенной вероятности успеха. Например, после поступления оплаты. Заблокированные сделки всегда могут быть разблокированы пользователями с правами руководителя.

прочее

Здесь вы можете настроить минимальную рентабельность по каждой позиции, либо сделке в целом, а так же режим присвоения имен сделкам.

Если задан порог минимальной рентабельности, то в том случае, если данное условие нарушено, поля сумм по соответствующим позициям будут отображаться красным цветом.

Создание сделок

Создание новой сделки можно сделать несколькими способами:

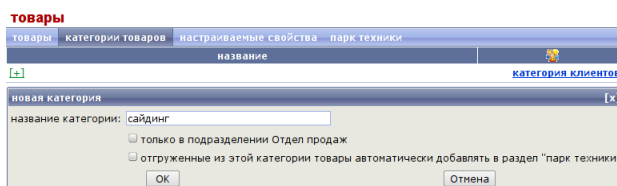
- указать при написании отчета по контакту, что результатом контакта стала новая сделка
- перейти в карточке клиента в закладку «сделки» и выбрать «новая сделка», либо нажать в разделе «Сделки» на ссылку «новая сделка», затем выбрать Клиента, к которому она относится.
- при создании счета или отгрузки из карточки клиента (не связанных с другими сделками) — сделка создается автоматически, а созданный счет / отгрузка будут относиться к этой вновь созданной сделке.

Добавьте нужные товары из списка товаров, используя ссылку «добавить товар», либо внесите информацию от руки.

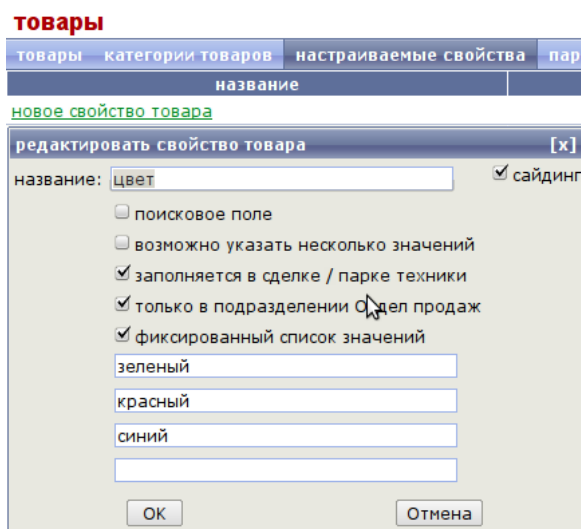
Описание свойств товаров

Для некоторых товаров бывает необходимо составить спецификацию, в которой помимо названия и цены товара сформулировать более детальное описание каких-либо параметров. Для этих целей в системе существует возможность снабдить разные группы товаров перечнем дополнительных свойств. Например, есть несколько товаров в группе «сайдинг», при этом для каждого вида сайдинга определенного типа, желательно в каждой сделке указывать свой цвет. Для того, чтобы данный механизм заработал, нужно сделать следующие шаги

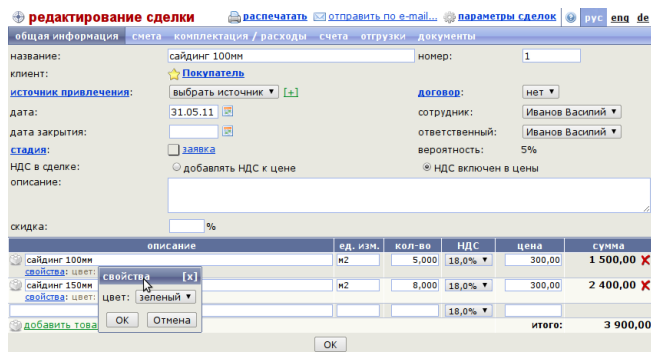
- создать категорию товаров «сайдинг» (раздел «Товары», вкладка «категории товаров»)



- создать свойство товара «цвет», указав, что данное свойство используется для товаров, находящихся в категории «сайдинг». При этом необходимо поставить галочку «заполняется в сделке / парке техники». Если не указывать данную галочку, то свойство будет заполняться в карточке товара, а не при создании сделки.
- если список цветов — конечный, то нужно поставить галочку «фиксированный список значений» и перечислить ниже все доступные цвета.



Теперь при добавлении в сделку товаров, относящихся к категории «сайдинг», система предложит заполнить информацию о цвете сайдинга:



По аналогии можно сформировать для разных групп товаров разный перечень дополнительных свойств, при помощи которых можно составлять детальную спецификацию предлагаемых товаров.

Формирование цен. Составление сметы. Простые и составные товары.

В CRM SalesMax заложено несколько механизмов ценообразования:

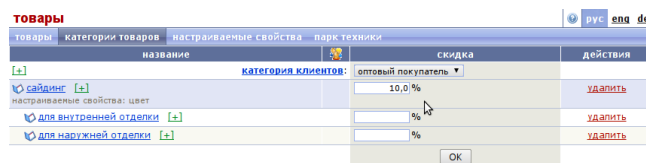
- по прайс-листу
- со стандартной скидкой для выбранной категории товаров и категории клиентов
- индивидуальная скидка от прайсовой цены
- путем наценки на входные цены поставщиков
- для составных товаров — сложением прайсовых цен на компоненты.

цены по прайс-листу с индивидуальными скидками

В карточке товара можно зафиксировать стандартную розничную цену, которая будет попадать в сделку по умолчанию, и от которой менеджеры в случае необходимости смогут давать скидку. Для этого нужно заполнить проставить нужную скидку в соответствующее поле в сделке.

индивидуальные скидки для выбранной категории товаров и клиентов

Система SalesMax позволяет настроить стандартные скидки для товаров, относящихся к определенным категориям и клиентов, включенных в ту или иную категорию клиентов. Для настройки стандартных скидок — откройте раздел «Товары», вкладку «категории товаров». Выберите в выпадающем списке категорию клиентов, для которых нужно использовать стандартную скидку и проставьте размер скидки напротив выбранных категорий товаров, затем нажмите кнопку [OK] в нижней части экрана. Если вы указали скидку для категории верхнего уровня — для подкатегорий ее проставлять не обязательно:



Теперь для клиентов, включенных в категорию «оптовый покупатель» на все товары из категории «сайдинг» будут автоматически выставляться цены с 10%

скидкой от цены, указанной в карточке товара.

наценка на входную цену поставщика

CRM SalesMax позволяет хранить прайс-листы поставщиков и образовывать отпускные цены путем наценки на входные цены. Для загрузки прайс-листа из заранее подготовленного Excel файла, используйте раздел «Товары», ссылку «импортировать прайс-лист», находящуюся в верхнем правом углу экрана (доступна пользователям с правами руководителя). Выберите в выпадающем списке нужного поставщика и следуйте инструкции на этой странице.

Помимо загрузки прайс-листа из файла, вы можете вручную редактировать входные цены, открыв карточку товара и выбрав в нижней части вкладку «поставщики». Добавьте поставщиков, которые могут поставлять данный товар и укажите входную цену.

цена: 300,00 руб. ед. изм.: м2
 страна происхождения: --
 НДС: 18,0%
 вес 1 м2: кг
 объем 1 м2: м³
 на складе:
 минимальный остаток: м
 только в подразделении Отдел прод

редактировать цену поставщика [x]
 Цена поставщика: 250,00
 ОК Отмена

поставщик	цена
Поставщик стеновых панелей	250,00

Чтобы предложить клиенту цены, основанные на входных ценах от поставщиков, в сделке существует вкладка «смета». Откройте эту вкладку, нажмите на ссылку «составить смету», укажите режим расчета «на основании себестоимости» и процент наценки. Система вычислит цены и отобразит планируемую себестоимость и стоимость для клиента:

редактирование сделки рус eng de

общая информация **смета** комплектация / расходы счета отгрузки документы

сделка: 31.05.11 сайдинг 100мм стадия: заявка клиент: Покупатель

на основании себестоимости, наценка: 15,0% [пересчитать по текущим ценам](#) [удалить](#)

товар	кол-во	себестоимость	наценка	сумма
сайдинг 100мм свойства: цвет: зеленый	5,000	1 250,00	15,0%	1 437,50
сайдинг 150мм свойства: цвет: красный	8,000	2 000,00	15,0%	2 300,00
итого	13,000	3 250,00	487,50	3 737,50
		вес: 0,000 кг	15,0%	объем: 0,000 м3

накладные расходы

[добавить приобретение товара / услуги](#)

статус сметы: **смета не утверждена** [утвердить смету](#)

вы можете поменять индивидуальную наценку на каждый товар, либо полностью пересчитать цены на все товары с новой наценкой.

Составные товары

В CRM SalesMax предусмотрена возможность работать с товарами, которые собираются из компонентов, например готовая продукция — буклет, для производства которого затрачивается бумага, выполняется печать и постпечатная обработка, или готовая продукция — это компьютер, а для его сборки

используются процессор, корпус, память и так далее. Для тех случаев, когда клиенту продается один товар, а у поставщиков при этом приобретаются другие товары — используются «составные товары». В том случае, если схема сборки составного товара — одна и та же, т. е. для производства единицы готовой продукции необходимо затратить заранее известные компоненты, эту схему можно описать в карточке составного товара. В любом случае, у менеджера, работающего с конкретными заказами остается возможность добавления к готовому товару дополнительных составляющих, которые не входят в первоначальную схему:

редактирование сделки рус eng de

общая информация **смета** комплектация / расходы счета отгрузки документы

сделка: 31.05.11 **буклет** стадия: заявка клиент: **Покупатель**

на основании прайс-листа [пересчитать по текущим ценам](#) [удалить](#)

товар	кол-во	базовая цена	скидка	сумма
буклет	1000,000	2 300,00	0,0%	2 300,00
бумага А4	1000,000	<u>1 500,00</u>	-	1 500,00
печать	4000,000	<u>800,00</u>	-	800,00
добавить приобретение товара / услуги		вес: 0,000 кг		объем: 0,000 м3
накладные расходы				
добавить приобретение товара / услуги				
итого	1000,000	2 300,00	0,00	2 300,00
		вес: 0,000 кг	0,0%	объем: 0,000 м3

статус сметы: **смета не утверждена** [утвердить смету](#)

Планирование и учет расходов. Заказ и резервирование товаров.

Для того, чтобы учесть расходы, связанные с конкретной сделкой, а так же планировать закупку комплектующих, в каждой сделке есть вкладка «комплектация / расходы». Используя заложенный функционал можно осуществлять следующие операции:

- резервировать за выбранной сделкой нужные товары
- планировать будущую покупку товаров
- учитывать накладные расходы
- для составных товаров — фиксировать сборку готового товара из компонентов
- учитывать расходы, не связанные с закупкой товаров / приобретением услуг у сторонних организаций

резервирование товаров

В том случае, если товары, участвующие в сделке уже есть на складе, их можно зарезервировать за данной сделкой. Это можно сделать либо по всем товарам, входящим в сделку, либо индивидуально по каждому товару — используйте ссылки «зарезервировать / заказать все товары в сделке» в верхней части данного раздела либо «зарезервировать / заказать» напротив нужного товара. При резервировании индивидуального товара, Вы можете выбрать конкретную партию, из которой планируется продажа, а при резервировании всех товаров по сделке, система будет резервировать сначала те товары, которые куплены раньше, затем — все остальные. Чтобы увидеть все сделки, по которым

выбранный товар поставлен в резерв, используйте вкладку «резервы» в карточке товара.

планирование покупки товара. заявки поставщикам

В том случае, если требуемый товар отсутствует на складе, либо те позиции, которые есть на складе не устраивают по тем или иным характеристикам, в системе заложена возможность формирования заявок на покупку.

дата	поставщик	цена	доступно	кол-во
02.06.11	Поставщик бумаги	1,30	15,000	15,000 лист
02.06.11	не известно	1,30	запланировать поступление	985,000 лист

необходимое количество: 1000,000 лист

Сформированные таким образом заявки на покупку, аккумулируются в разделе «Поступления», во вкладке «заявки по сделкам». Используя данный раздел, снабженец может группировать все заявки, относящиеся к тому или иному поставщику, либо планировать приобретение товаров для одной или нескольких выбранных явно сделок.

учет накладных расходов

сборка готовой продукции из комплектующих

Если в сделке фигурируют составные товары, то при нажатии на ссылку с названием такого товара, будет предложено сделать расшифровку составляющих — уточнить параметры и нужные количества, а так же выбрать поступления из которых будут израсходованы те или иные комплектующие, либо сформировать заявку на приобретение. После уточнения комплектующих, а так же при наличии нужных товаров на складе, появляется возможность отметить факт сборки готовой продукции (ссылка «собрать из комплектующих»). При этом все комплектующие в указанном количестве списываются со склада, а готовая продукция — помещается на склад и становится в резерв по этой сделке.

попутные расходы и материалы

Чтобы учесть попутные затраты и расходование материалов, связанные с данной сделкой, используйте дополнительные ссылки в нижней части списка - «добавить покупку товаров / услуг» позволяет учесть связанные со сделкой затраты, для которых важен количественный учет услуг и материалов. «Внести / запланировать расход» позволяет учесть попутные затраты, не связанные с движением каких-либо товаров. Зарезервированные в этой части товары списываются со склада не при формировании отгрузок, а находятся в резерве по этой сделке до момента ее закрытия.

Прием заявок на размещение рекламы

При формировании сделки, у Вас есть возможность оформить в пределах одной сделки одну или несколько заявок на размещение рекламы. Каждая заявка может быть принята для одного продукта, но в одной заявке может быть указано несколько роликов. При оформлении заявки, система наглядно покажет доступные промежутки для размещения выбранного ролика с учетом его

длительности. Красным цветом отображается занятое другими рекламодателями время, светло-зеленым — свободное время, а темно-зеленым — занятое этим же рекламодателем.

Заявки от рекламных агентств

В том случае, если заявка принимается от рекламного агентства, можно явно указать рекламодателя — клиента рекламного агентства. В этом случае, данная заявка будет отображаться в списках заявок как агентства, так и самого рекламодателя и вы всегда сможете отслеживать все размещения конкретного клиента вне зависимости от того, через какое агентство он размещается. Так же, такие размещения отображаются особым образом в плей-листе — с указанием как агентства, так и собственно рекламодателя.

Статистика по сделкам

Накопленная информация по сделкам позволяет объективно оценивать перспективы фирмы, прогнозировать продажи, а так же оценивать отдачу, полученную от каждого сотрудника.

Статистика по сделкам доступна в разделе «Статистика», вкладка «сделки». В верхней части страницы со статистикой вы можете выбрать интересующий Вам период времени (по умолчанию — текущий месяц). Статистические данные могут быть отображены с разных ракурсов:

Прогноз продаж по времени

Данная вкладка позволяет видеть прогнозируемые сроки закрытия сделок и вероятные суммы выручки. Механизм работы данного раздела следующий:

Если Вы планируете контакт по какой-либо сделке и дата этого контакта является более поздней, чем дата закрытия сделки, то система перенесет дату закрытия сделки на это число. Таким образом система считает, что в результате следующего контакта вполне вероятно успешное закрытие сделки. Вероятность такого закрытия зависит от стадии, на которой находится данная сделка и настраивается в разделе «параметры сделок» (только пользователями с правами руководителя или администратора). Просуммировав вероятные суммы по всем сделкам, закрытие которых планируется того или иного числа, можно сделать прогноз продаж.

В результате, появляется возможность достаточно точно предсказать поступления выручки — как в целом по предприятию / подразделению / направлению, так и по каждому сотруднику индивидуально. Наша практика и практика наших клиентов показывает, что отклонения прогнозируемой выручки и полученной как правило, отличаются не более чем на 10%.

Прогноз продаж по клиентам

Данный раздел позволяет оценивать наработанный потенциал — количество клиентов, которые заинтересованы в вашей продукции (если рассматривать текущий период), либо отработанных ранее (если рассматривать предыдущий период).

Воронка продаж

Как правило, на ранних стадиях количество потенциальных клиентов достаточно высоко. По мере продвижения вперед, часть клиентов отсеивается. По этой причине, если взять клиентов, находящихся в работе и сгруппировать их по стадиям движения сделки, то в количество клиентов в верхней части будет больше, а в нижней — меньше, напоминая по своей форме воронку. По этой причине представление клиентов, разбитых по количествам, либо суммам на стадии — называется «воронка продаж».

Эффективность продавцов

Несмотря на то, что использование воронки продаж позволяет оценить потенциал, имеющийся в настоящий момент, ее анализ не позволяет оценить, насколько продуктивно работают менеджеры. Если в течение месяца менеджер не сдвинет с места ни одной сделки, его воронка продаж несколько не изменится — все цифры останутся прежними. Чтобы оценить эффективность работы продавцов, существует следующий раздел - «эффективность». Используя данный раздел, можно оценить прогресс, достигнутый как предприятием в целом, так и каждым продавцом в отдельности, а именно — какое количество контактов привело к движению сделок вперед. Первая строка показывает эффективность холодных звонков. Цифра в поле «количество» показывает количество контактов с клиентами, результатами которых стало создание сделок. Значение процентов показывает отношение количества такого рода контактов к сумме таких результативных контактов плюс контактов, не приведших к созданию сделок. Т.е. если из 10 звонков только 5 закончились созданием сделок, то будет отображено 50%.

Далее идут переходы на различные стадии: какое количество контактов привело к переключению сделки на ту или иную стадию. Процентная величина показывает отношение количества контактов, переключивших на данную стадию к общему количеству контактов.

Анализ причин отказа

При закрытии сделки отказом, продавец может указать, по какой именно причине клиент отказался от данной сделки. Используя данный раздел, можно оценить наиболее проблемные места, а так же величину потерь, в которую обходятся те или иные упущения.

Сравнение результатов работы менеджеров

Вкладка «по сотрудникам» позволяет сравнить как результаты сделанной менеджерами работы (при выборе прошлого периода), так и наработанный потенциал (при выборе текущего, либо будущего периода).

Анализ спроса на конкретные товары

Вкладка «по товарам» позволяет оценить спрос как на каждый конкретный товар, так и на товары из определенной группы. Здесь отображается как общее количество выявленного спроса на каждый товар, так и вероятное количество, рассчитанное с учетом вероятностей сделок, в которых данный товар присутствует.

Счета

Работа со счетами в нашей системе позволяет не только формировать и распечатывать счета на оплату, но так же сформировать график оплаты каждого счета согласно достигнутым с клиентом договоренностей. Помимо этого, Вы можете отправить сформированный счет по электронной почте прямо из программы не распечатывая его на бумаге.

Все запланированные платежи аккумулируются в разделе "Календарь", во вкладке "платежи". Пользователи, имеющие права бухгалтера, либо администратора могут подтверждать факт получения денег. Те платежи, которые не были подтверждены сегодня — будут автоматически перепланированы на завтра, при этом зафиксированное количество просроченных дней.

В системе заложена возможность автоматического уведомления должников о необходимости своевременной оплаты. Для того, чтобы система могла уведомить вашего клиента о том, что подошел день очередной оплаты — сделать 2 настройки:

- В разделе "Конфигурация" нужно указать неотрицательное число дней, за которое нужно уведомлять клиентов
- Указать адрес электронной почты, на который нужно отправлять уведомления.

Убедитесь так же, что настройки почтового сервера сделаны верно (Конфигурация — вкладка "параметры")

Если сделка закрывается, все запланированные по ней платежи удаляются.

Статистика по платежам

Используя данный раздел, можно оценивать, сколько счетов выставил тот или иной менеджер за отчетный период, сколько денег поступило в компанию.

Откройте раздел "Статистика", вкладку "счета". Поступившие платежи разбиваются по видам оплаты. Статистику можно группировать по датам, сотрудникам и клиентам. Чтобы увидеть подробную информацию — из чего складывается та или иная цифра — щелкните по соответствующей ссылке.

Отгрузки и первичные документы

Данный раздел позволяет планировать отгрузку товаров поставщику, формировать первичные документы, указывать факт отгрузки и отслеживать, подписаны или нет документы со стороны клиента. Система позволяет формировать 3 вида первичных документов — Акты выполненных работ, счета-фактуры и товарные накладные ТОРГ-12

Статистика по отгрузкам

Используя статистику по отгрузкам, вы можете отслеживать, каким клиентам, кто из менеджеров, что и в каком объеме отгрузил в течение выбранного периода.

Откройте раздел "Статистика", перейдите во вкладку "отгрузки". Используйте верхнюю форму для выбора периода и прочих поисковых параметров. Используйте вкладки под поисковой формой для группировки данных по одному из критериев:

- дата

- клиент
- сотрудник
- товар

Учет затрат

Система позволяет планировать и учитывать расходы — как общие, так и по конкретным сделкам, как простые (имеющие только денежное выражение), так и те, которые связаны с приобретением товаров и услуг и их движением по складу.

Классификация затрат

Расходы можно разбить на категории, используя ссылку «категория» раздела «расходы». Классификатор расходов имеет иерархическую структуру. Структура категорий расходов ограничена тремя уровнями.

Текущие расходы и расходы по сделкам

Для внесения информации по текущим расходам, добавьте информацию о запланированных расходах в разделе «Расходы». Для учета расходов по сделке, вносите информацию о такого рода расходах во вкладке «комплектация / расходы» конкретной сделки.

Простые расходы и расходы на приобретение товаров / услуг

При учете расходов по сделкам, система предлагает учет затрат по 2 сценариям — либо простые расходы, для которых важно только движение денежных средств, либо расходы, для которых важно учесть движение товаров / услуг. Во втором случае расходы на приобретение ведутся в разделе «Поступления» - по каждой партии есть возможность планировать и учитывать взаиморасчеты с поставщиками. Списание товаров происходит либо при отгрузке купленных товаров клиентам, либо при сборке из купленных товаров составного товара, либо при закрытии сделки, если купленный товар не продается напрямую клиенту, а учитывается как попутный расход по сделке.

Поставщики товаров, учет поступлений и расчетов с поставщиками

Каждый товар имеет перечень возможных поставщиков, благодаря этому система позволяет автоматизировать работу отдела снабжения. Сформированные менеджерами заявки на покупку товаров группируются по поставщикам. Таким образом, при работе с тем или иным поставщиком, снабженец будет располагать информацией о том, какие именно товары нужно приобрести у данного поставщика, в каком количестве, и какая была последняя цена. Помимо этого, система позволяет как фиксировать факты расчета с поставщиками, так и планировать график погашения задолженности.

Формирование списка поставщиков

Чтобы пометить, что то или иное предприятие может выступать в роли поставщика — необходимо найти его в списке клиентов, открыть раздел

«реквизиты» и сделать отметку «является поставщиком». У поставщиков отображается дополнительная вкладка «поступления», используя которую можно вносить информацию о сделанных приобретениях товаров / услуг.

Работа по заявкам

Все заявки на приобретение товаров (оформляемые во вкладке «комплектация / расходы» сделок) — аккумулируются во вкладке «заявки по сделкам» раздела «Поступления». Откройте данную вкладку и вы увидите список поставщиков, для которых есть заявки. Тут же можно распечатать сами заявки. В том случае, если нужные товары уже приобретались ранее, система отобразит последние закупочные цены в соответствующей колонке. После того, как товары приобретены, можно воспользоваться ссылкой «подготовить поступление» и система сформирует поступление, содержащее перечисленные в заявке на данного поставщика позиции. Откорректируйте количества и цены и указанные товары будут зачислены на склад.

Прием товаров по факту

Чтобы просто оформить поступление — найдите нужного поставщика, откройте вкладку «поступления» и добавьте новое поступление — в планах расчетов с этим поставщиком запланируется сумма на стоимость поступивших товаров. Если расчет с поставщиком произведен — подтвердите данный запланированный платеж.

Статистика по затратам

Используя статистику по затратам, вы можете оценивать, куда расходуются ваши средства — видеть график планируемых затрат, либо структуру затраченных средств.

Хранение документов

Используя встроенные в систему функции хранения документов, вы получите в свое распоряжение единое структурированное хранилище файлов, относящихся к разным клиентам.

Виды документов

Для удобства поиска нужных вам файлов, существует возможность настроить иерархический список категорий документов. Каждый документ может быть к любому количеству категорий одновременно, тем самым облегчается дальнейший поиск нужных вам файлов. Если документ отнесен к какой-либо подкатегории, он будет автоматически отнесен так же во все родительские категории вплоть до верхнего уровня.

Доступ к документам

Документы могут быть внесены в систему из разных мест: если документ добавляется в разделе «Документы», такой документ будет виден только в этом разделе. Если документ добавлен во вкладке «документы» какого-либо клиента, то такой файл будет доступен как в общем списке документов в разделе

«Документы», так и в карточке этого клиента. Если же документ добавлен из вкладки «документы» какой-либо сделки, этот документ будет доступен и в разделе «Документы» и во вкладке «документы» того клиента, к которому относится данная сделки, и во вкладке «документы» той сделки, в которой этот документ был внесен.

Отправка документов по электронной почте

Внесенные в систему документы могут быть отправлены клиентам непосредственно из системы SalesMax — если документ относится к клиенту, либо к сделке, то этот документ может быть отправлен этому клиенту из списка документов нажатием ссылки «отправить по e-mail». Если нужно отправить документ, который не прикреплен к какому-либо клиенту, то необходимо открыть карточку этого клиента, перейти во вкладку «документы» и выбрать галочку «показывать не привязанные документы» - система отобразит не только документы относящиеся к этому клиенту, но и все файлы, внесенные в разделе «Документы». Факт отправки файла будет зафиксирован в истории общения данного клиента.

Рассылки

Система позволяет осуществлять массовые рассылки одинаковых писем лицам, информация о которых есть в вашей базе. При этом каждый адресат получит индивидуальное письмо, отправленное только ему. Имейте в виду, что публичные почтовые сервисы, например mail.ru, yandex.ru и другие борются с массовыми рассылками и вполне вероятно, что ваш адрес может быть заблокирован этими системами как источник спама. Не злоупотребляйте данными функциями.

Подготовка списков

Чтобы проинформировать только определенную группу лиц — необходимо воспользоваться возможностями классификации клиентов и контактных лиц. Если существующие категории не позволяют выбрать только нужных получателей — создайте дополнительную категорию клиентов, либо контактных лиц. Затем внесите фирмы / контактные лица в эту категорию.

Выбор списка получателей

Рассылка производится из раздела «Контактные лица» - откройте данный раздел и ограничьте при помощи категорий, либо других доступных критериев список получателей. После того, как нужная группа лиц выбрана — нажмите на ссылку «разослать рассылку» в нижней части полученного списка.

Подготовка сообщения

Система позволяет вставлять в тело письма имя получателя и название предприятия, которому адресовано письмо:

последовательность {0} заменяется на имя контактного лица

последовательность {1} будет заменена на название предприятия.

Например, сообщение:

Здравствуйтесь, {0}!

От всей души поздравляем Вас с Новым Годом!

Желаем успехов и процветания!

Полученное Ивановым Сидором Васильевичем будет выглядеть так:

Здравствуйтесь, Сидор Васильевич!

От всей души поздравляем Вас с Новым Годом!

Желаем успехов и процветания!

В качестве обратного адреса Вы можете выбрать либо свой ящик, либо общий для вашей фирмы адрес.

Настройка параметров для рассылки

Некоторые параметры настраиваются в разделе «Конфигурация» / параметры и влияют на работу рассылки, а именно:

email.from — общий адрес электронной почты

email.delay — пауза в секундах между отсылкой писем

настройка почтового сервера должна указывать на верный SMTP сервер, не блокирующий отправку писем с вашего компьютера. При необходимости настройте так же параметры авторизации для пользователя, указанного в конфигурационном параметре «email.from».

Настройка параметров системы

Система предоставляет набор настраиваемых параметров, которые могут быть изменены либо из раздела «Конфигурация», во вкладке «параметры», либо путем редактирования конфигурационных файлов с использованием обычного текстового редактора.

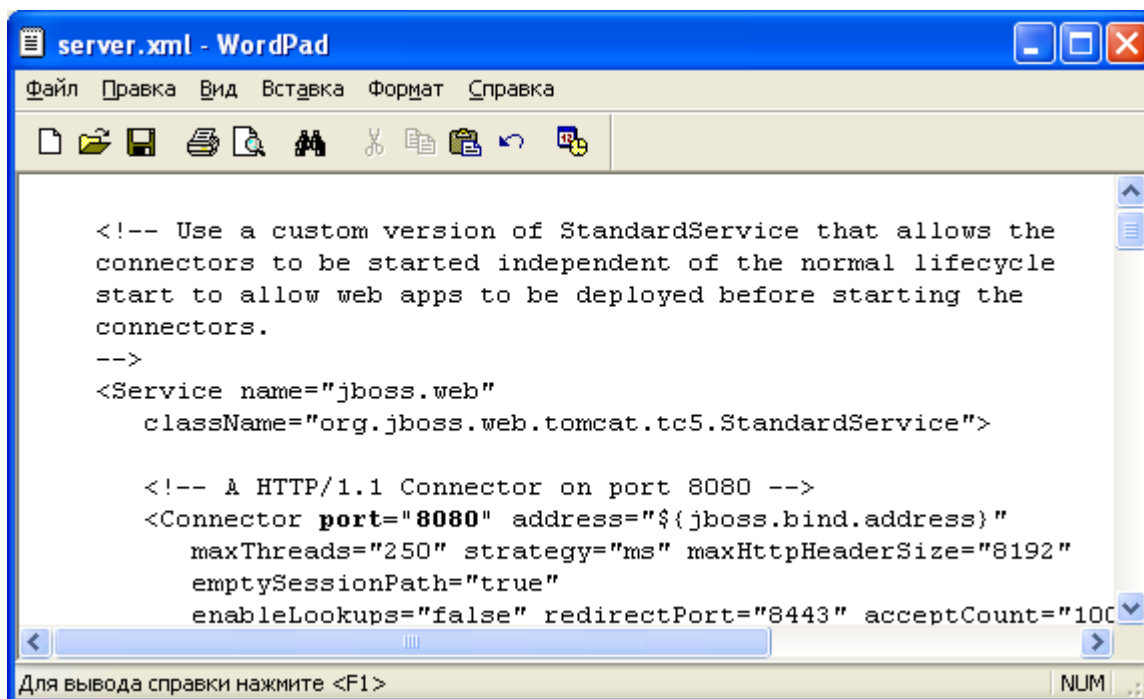
Настройка порта веб сервера

По умолчанию, система запускается на 80 порту, являющемуся стандартным для веб приложений. Чтобы изменить номер порта, необходимо отредактировать конфигурационный файл server.xml, расположенный в каталоге

C:\Program Files\Mawisoft SalesMax 5.0\jboss-4.2.0\server\default\deploy\jboss-web.deployer

- Остановите службу SalesMax CRM web server (пуск — все программы — Mawisoft SalesMax — остановить сервер SalesMax)

- найдите и поменяйте номер порта как показано на рисунке



- Запустите службу SalesMax CRM web server (пуск — все программы — Mawisoft SalesMax — запустить сервер SalesMax).

Не забудьте обновить ссылки на вход в CRM в соответствии с измененным портом — если используется стандартный порт 80, то ссылка на вход в CRM будет вида

[http://\[имя компьютера\]/salescontrol/user/index.jsp](http://[имя компьютера]/salescontrol/user/index.jsp)

если используется любой другой номер, то ссылка будет вида

[http://\[имя компьютера\]:номер порта/salescontrol/user/index.jsp](http://[имя компьютера]:номер порта/salescontrol/user/index.jsp)

После того, как система будет запущена на новом порту, откройте раздел «Конфигурация», вкладку «параметры» и отредактируйте параметр site.location в соответствии с внесенными изменениями.

Настройка параметров почтового сервера

Для того, чтобы система могла отправлять по электронной почте счета, документы, рассылки, необходимо, чтобы был правильно настроен почтовый сервер. Откройте раздел "Конфигурация", вкладку "параметры". Используйте ссылку "настройка почтового сервера" нижней части экрана чтобы поменять адрес используемого в системе SMTP сервера. В случае, если ваш почтовый сервер требует авторизацию — укажите параметры авторизации — имя пользователя и пароль.

управление очередью e-mail сообщений

Используя вкладку "e-mail очередь", вы можете контролировать письма, стоящие в очереди на отправку, приостанавливать и очищать очередь отправки, просматривать список писем, уже отправленных системой, а так же видеть ошибки, произошедшие при отправке писем из системы SalesMax.

Настройка шаблонов

В системе используется технология XSLT для преобразования генерируемых сервером XML документов в печатный вид. Подробная информация об этой технологии доступна в Интернете, например:

спецификация xslt

<http://www.w3.org/TR/xslt>

xslt для начинающих

<http://www.webclub.ru/archive/xml/article-724.html>

используйте поисковые системы чтобы найти нужную информацию по языку шаблонов xslt.

Чтобы отредактировать тот или иной шаблон — откройте раздел "Конфигурация", вкладку "шаблоны". В левой части, в выпадающем списке перечислены все виды используемых в системе шаблонов — выберите тот вид шаблона, который Вы хотите отредактировать. Система отобразит все доступные шаблоны выбранного вида. Вы можете добавлять собственные шаблоны, для этого лучше взять за основу уже существующий шаблон:

- нажмите "новый шаблон"
- в правой части щелкните по ссылке "загрузить стандартный шаблон"
- присвойте этому шаблону название
- нажмите ОК, чтобы сохранить этот шаблон в базе данных

откорректируйте шаблон нужным образом и сохраните изменения в базе данных. При сохранении изменений система проверяет синтаксическую корректность шаблона и в случае ошибки — отобразит информацию на экране.

Вы можете указать, какой из шаблонов использовать по умолчанию — такой шаблон всегда будет автоматически выбираться при распечатке выбранного типа документов.

Удаленная работа с системой

Благодаря использованию интернет технологий, система позволяет безболезненно организовать работу людей, находящихся в различных местах — достаточно наличие интернета: в том месте, где расположен сервер (далее «основной офис») — выделенной линии, а для клиентского места (условно назовем «филиал») — любого доступного выхода в интернет. Однако, если не произвести специальных настроек сети, доступ в систему из Интернета будет не возможен.

Чтобы настроить возможность удаленной работы, следует выяснить внешний IP адрес вашего соединения с интернетом, а так же настроить маршрутизатор, обеспечивающий интернетом основной офис таким образом, чтобы при обращении из интернета, осуществлялось перенаправление запросов на компьютер, на котором установлена система SalesMax. Следует так же не пренебрегать вопросами безопасности и ограничить доступ к системе только для доверенных компьютеров.

Выяснение реального IP адреса вашей сети

Для того, чтобы узнать, по какому адресу нужно обращаться, находясь за

пределами основного офиса, откройте сайт www.whatismyip.com — на экране отобразится реальный адрес вашей сети, который виден всем компьютерам, подключенным к Интернету. Запишите полученную комбинацию из 4 чисел — далее по тексту мы будем называть эту комбинацию «реальный IP».

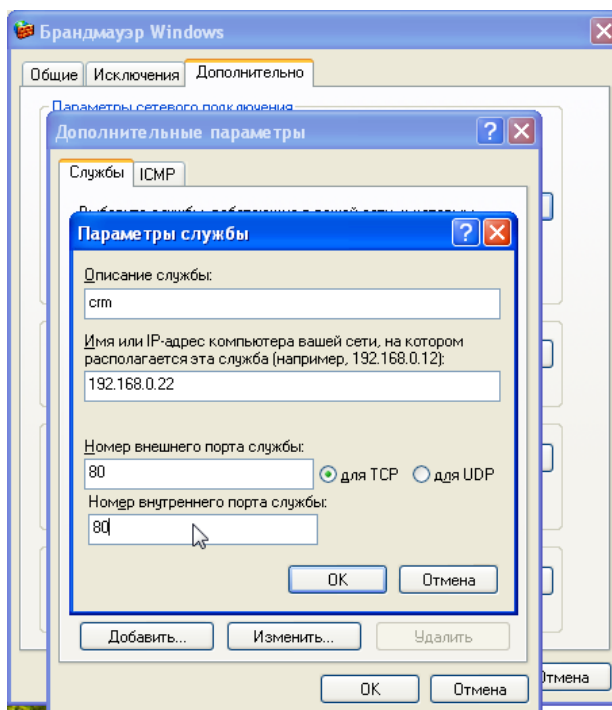
Настройка маршрутизатора

Возможны различные варианты организации доступа в интернет, мы рассмотрим 2 наиболее распространенных — когда доступ в Интернет осуществляется через компьютер под управлением Windows и когда доступ осуществляется через управляемый маршрутизатор.

Маршрутизатор под управлением Windows

Для того, чтобы входящие соединения, поступившие на маршрутизатор перенаправлялись на компьютер, на котором установлена система SalesMax, необходимо добавить правила в брандмауэре Windows компьютера, который является маршрутизатором — откройте брандмауэр, воспользовавшись панелью управления и выполните следующие действия:

- Нажмите кнопку "добавить", укажите IP адрес компьютера, на котором установлена система SalesMax, номер внешнего порта — можно выбрать произвольный по собственному усмотрению, номер внутреннего порта должен быть таким, на котором запущена наша система (по умолчанию 80).



В результате при поступлении обращения из интернета, компьютер будет перенаправлять запросы на сервер SalesMax.

Управляемый маршрутизатор

Рассмотрим настройку перенаправления на примере маршрутизатора DLINK D-504, другие модели управляемых маршрутизаторов обычно имеют в своем арсенале аналогичные функции:

- Откройте страницу управления маршрутизатором (обычно <http://192.168.0.1>), если ваш системный администратор использовал другие настройки — выясните у него адрес маршрутизатора.
- Вам будет предложено ввести имя пользователя и пароль. Выясните в руководстве пользователя маршрутизатора эту информацию (обычно имя пользователя Admin, без пароля)
- Откройте раздел «Advanced», выберите подраздел «Virtual server». Данный раздел позволяет управлять перенаправлением обращений, приходящих из интернета на сервисы, запущенные на компьютерах в локальной сети — это именно то, что нам нужно
- Найдите сервис http server и нажмите на кнопку редактирования. Необходимо заполнить следующие параметры:
 - номер внешнего порта, при обращении на который, соединение будет перенаправлено на сервер SalesMax. По умолчанию это стандартный для протокола http порт 80. В этом случае сервис будет доступен из интернета при обращении по адресу `http://[реальный IP]`. Вы можете указать любой другой номер, например 8888 — в этом случае сервис будет доступен по адресу `http://[реальный IP]:8888`
 - адрес сервера, на котором запущена система SalesMax. Чтобы выяснить этот адрес, можно пойти двумя путями: а) на компьютере, на котором установлен сервер SalesMax запустите командную строку (пуск — все программы — стандартные — командная строка) и набрать команду `ipconfig`. В результате выполнения этой команды, можно узнать ip адрес данного компьютера (на иллюстрации это 10.0.2.15):

```
Настройка протокола IP для Windows
```

```
Подключение по локальной сети - Ethernet адаптер:
```

```
DNS-суффикс этого подключения . . . :  
IP-адрес . . . . . : 10.0.2.15  
Маска подсети . . . . . : 255.255.255.0  
Основной шлюз . . . . . : 10.0.2.2
```

другой вариант выяснения ip адреса сервера: запустите на любом компьютере в локальной сети командную строку и наберите команду

```
ping [имя сервера]
```

в результате работы данной команды вы так же сможете выяснить ip адрес сервера:

```
Обмен пакетами с xp-kvm [10.0.2.15] по 32 байт:
```

```
Ответ от 10.0.2.15: число байт=32 время<1мс TTL=128
Ответ от 10.0.2.15: число байт=32 время<1мс TTL=128
Ответ от 10.0.2.15: число байт=32 время<1мс TTL=128
Ответ от 10.0.2.15: число байт=32 время<1мс TTL=128
```

Статистика Ping для 10.0.2.15:

Пакетов: отправлено = 4, получено = 4, потеряно = 0 (0% потерь),

Приблизительное время приема-передачи в мс:

Минимальное = 0мсек, Максимальное = 0 мсек, Среднее = 0 мсек

Внесите полученную информацию в поле ip адреса локального сервера.

- Номер порта, на котором запущена система SalesMax. По умолчанию это так же порт номер 80. Для того, чтобы проверить, какой порт используется у Вас, откройте на сервере ссылку «Вход в систему». Обратите внимание на адрес открываемой страницы:

<http://server/salescontrol/user/index.jsp>

Так как после названия компьютера (в примере это «server») не указан номер порта, значит используется стандартный порт номер 80, поэтому при настройке маршрутизатора нужно указать именно 80 порт. Если же у Вас адрес имеет вид

<http://server:8080/salescontrol/user/index.jsp>

то ваш сервер запущен на нестандартном порту (в примере это 8080), соответственно укажите этот порт в параметре «номера порта, на котором запущен локальный сервер».

Для проверки работоспособности системы, вы можете попросить кого-нибудь из знакомых попробовать открыть адрес

[http://\[реальный ip\]\[:порт\]](http://[реальный ip][:порт])

либо воспользоваться интернет сервисом nettools (<http://www.nettools.ru>)

перейдите в раздел «Web» и воспользуйтесь формой HTTP header — внесите ваш реальный ip адрес и номер порта — сервер nettools попытается подсоединиться к вашей системе и сообщит о результатах. Если все настроено правильно, Вы должны следующий ответ:

```
Подключение... ОК
```

```
HTTP заголовок веб сайта
```

```
HTTP/1.1 200 OK
```

```
Server: Apache-Coyote/1.1
```

```
X-Powered-By: Servlet 2.4; JBoss-4.2.0.GA (build: SVNTag=JBoss_4_2_0_GA date=200705111440)/Tomcat-5.5
```

```
Etag: W/"107-1190783198000"
```

```
Last-Modified: Wed, 26 Sep 2007 05:06:38 GMT
```

```
Content-Type: text/html
```

```
Content-Length: 107
```

```
Date: Sat, 04 Oct 2008 09:04:30 GMT
```

```
Connection: close
```

в противном случае, проверьте, что входящие соединения не блокируются каким-либо файрволом (брандмауэром Windows, Kaspersky Antivirus и т.д.)



Интеграция с 1С версии 7.7

Система позволяет организовать двусторонний обмен данными с программой 1С Бухгалтерия версии 7.7 — обновлять список клиентов, номенклатурный справочник и банк из 1С в SalesMax, загружать из SalesMax в 1С список счетов, актов выполненных работ и товарных накладных.

Настройка пути расположения данных 1С

Каждому юр. лицу, внесенному в систему SalesMax можно сопоставить одну конфигурацию 1С. Настройка путей интеграции с 1С доступна только пользователям, имеющим права Администратора. Откройте в раздел "Подразделения" и выберите вкладку "интеграция с 1С". При внесении информации о конфигурации, Вам необходимо указать путь, по которому система может найти файлы конфигурации 1С, а так же дату, начиная с которой данные будут передаваться в 1С.


Подразделения рус eng


подразделения направления юр. лица интеграция с 1С						
*	название	номер	юр. лицо	путь к конфигурации 1С	дата	действия
	ООО Мависофт	50	ООО "Мависофт"	C:\1s\Мависофт	01.01.08	загрузить из 1С удалить
	добавить конфигурацию 1С					

редактировать конфигурацию 1С [x]

название:

путь к конфигурации 1С:


начало периода: 


юр. лицо: 

Следует иметь в виду, что путь к конфигурации 1С должен быть указан относительно сервера, на котором установлена система SalesMax. В том случае, если данные 1С хранятся на этом же компьютере — скорость обмена данными будет существенно выше, чем если обмен будет происходить по сети.

После сохранения информации о расположении данных 1С, вы можете воспользоваться ссылкой "загрузить из 1С" чтобы закачать в SalesMax данные из 1С:

загрузить из 1С [x]

 [обновить номенклатурный справочник из 1С](#)

 [обновить список контрагентов из 1С](#)

[обновить платежи из 1С](#)

в том случае, если загрузка данных займет более 1 секунды, на экране появится окно, информирующее о процессе загрузки данных:

статус

загрузка длинных строк
обрабатывается строка номер: 500

Следует иметь в виду, что система загружает только измененные с момента последней загрузки данные. Поэтому повторная загрузка информации происходит

существенно быстрее, чем первоначальная загрузка информации.

Загрузка номенклатурного справочника

При загрузке номенклатуры из 1С, система сначала пытается найти в существующих в SalesMax продуктах товары с таким же артикулом, либо названием, для которых нет сопоставления 1С-SalesMax. Если совпадения найдены — система просто зафиксирует, что этому товару в SalesMax соответствует эта номенклатурная позиция в 1С. Если же совпадений не найдено — такой товар будет добавлен в SalesMax.

Система не импортирует из 1С прайсовые цены.

Если в результате импорта номенклатуры, в SalesMax попали товары, которые не нужны для реальной работы — используйте возможность деактивации товаров в SalesMax. Если вы просто удалите такие товары — при последующей синхронизации система вновь создаст удаленную ранее позицию. Неактивный же товар останется в неактивном состоянии.

Загрузка справочника контрагентов

Последовательность обработки данных из 1С в этом случае следующая:

- система пытается найти в SalesMax реквизиты с таким же номером ИНН, который загрузился из 1С. В случае, если реквизиты найдены и для них еще нет сопоставления 1С-SalesMax, система создает такое сопоставление
- система пытается найти реквизиты с 1:1 таким же названием предприятия, которое загрузилось из 1С. Если реквизиты найдены и еще не сопоставлены с SalesMax – система создает такое сопоставление.
- система пытается найти клиента, в карточке которого указано 1:1 такое же название, которое загрузилось из 1С. Если клиент найден — он сопоставляется с 1С и во вкладке "реквизиты" этого клиента создается новое юр. лицо с данными, загруженными из 1С. Если клиент не найден — он будет создан.

Информацию о вновь созданных клиентах можно увидеть во вкладке "новые клиенты" календаря.

Загрузка банка

При загрузке банка, система работает следующим образом:

- Если полученный из 1С платеж запланирован у этого клиента и дата счета меньше, чем дата платежа, то система подтверждает оплату этого счета.
- В противном случае, система разносит платеж по всем существующим счетам в хронологическом порядке, при необходимости разбивая данную сумму на несколько платежей.

Экспорт счетов и актов в 1С

Для того, чтобы внесенные в SalesMax счета попали в 1С, необходимо загрузить еrt модуль с нашего сайта:

Следующим шагом необходимо настроить параметры модуля, чтобы он мог работать с сервером SalesMax – указать имя компьютера и параметры

пользователя, который имеет права бухгалтера. Запустите конфигуратор 1С, откройте в нем модуль интеграции, выберите вкладку "параметры". Укажите адрес сервера, на котором установлена система SalesMax, а так же e-mail и пароль пользователя с правами бухгалтера. Сохраните ert модуль.

Запустите 1С (не в монопольном режиме), откройте модуль в программе и нажмите "Выполнить". 1С отправит запрос в SalesMax, которая в свою очередь синхронизирует справочник контрагентов и номенклатуры с 1С, а затем происходит следующее:

- Модуль запрашивает 100 счетов и 100 актов, измененных / добавленных в SalesMax с момента последней синхронизации
- Если счет был уже синхронизирован ранее, но были внесены изменения в SalesMax, то 1С обновит данные. В противном случае будут созданы новые счета / акты.
- Если контрагент, либо номенклатура, попавшие в счет/акт не были ранее синхронизированы с SalesMax, эти позиции будут созданы в 1С
- После завершения, модуль 1С создает таблицу сопоставления созданных в 1С позиций с внутренней нумерацией SalesMax и передает эту информацию в SalesMax.