

**Конфигурация «Сервисно-торговая компания»  
Ревизия 1.**

**Описание:**

Конфигурация «Сервисно-торговая компания» предназначена для автоматизации работы компаний, осуществляющих поставки товаров, оборудования, оказывающих услуги и сервисное обслуживание.

*Значительно расширены возможности карточки контрагента:*

- ◆ Добавлена интеграция с Яндекс-картами.
- ◆ Добавлена возможность прикреплять к карточке контрагента не ограниченное число внешних документов, изображений (в рамках вашей дисковой квоты),
- ◆ Есть возможность указывать неограниченное количество контактной информации, например, телефонов, e-mail и др.
- ◆ Таблица «Контрагенты» теперь, по сути, является единым справочником, в котором присутствуют как действующие и потенциальные клиенты, так и поставщики. При этом любой контрагент может выступать как в роли клиента, так и в роли поставщика одновременно.

Возможности предлагаемой конфигурации:

- ◆ Ведение единой базы существующих и потенциальных клиентов, поставщиков.
- ◆ Ведения истории взаимоотношений с контрагентами.
- ◆ Ведение полного досье на потенциального клиента за счет накопления информации, вводимой по мере развития отношений самими разными сотрудниками фирмы от секретаря до директора.
- ◆ Добавлена возможность прикреплять к карточке контрагента не ограниченное число внешних документов, изображений (ограничивается возможностями вашего хостинга).
- ◆ Добавлена возможность каждому контрагенту указывать не ограниченное количество дополнительных контактных телефонов, e-mail, skype и т.д.
- ◆ учет совершенных и планируемых контактов.
- ◆ Ведение сделок / проектов и изменения их статусов.
- ◆ Назначение заданий менеджерам
- ◆ Отслеживание статуса заключенных сделок
- ◆ Выписка счетов.
- ◆ Контроль за работой менеджеров
- ◆ Отслеживание загруженности / интенсивности работы как всей компании и ее отделов, так и отдельных менеджеров.
- ◆ Есть возможность присваивать различные статусы клиентам, например, исходя из бюджета заключенных сделок.
- ◆ Сбор информации и ее анализ для планирования и выявления узких мест в работе компании.

Конфигурация позволяет собирать максимально полную информация о ваших контр. партнерах, и на ее основе выстраивать успешные отношения с клиентами, поставщиками.

Логика и функционал конфигурации направлены на потенциальную сделку. Это путь от первых контактов до момента заключения сделок, на основании которых формируется «воронка продаж». Задача предлагаемой конфигурации заключается в организации управления отношениями с контрагентами так, чтобы как можно большее количество сделок завершилось успехом, потенциальные клиенты становились действующими, а существующие обращались к вам вновь и вновь.

База данных хранит информацию по всем юридическим и физическим лицам, с которыми работала и работает компания. Теперь не составит труда найти того или иного заказчика,

поднять историю всех сделок, отыскать потенциальных потребителей, которые интересовались тем или иным продуктом и услугой.

## Начало работы

Перед началом работы с конфигурацией, внимательно ознакомьтесь с руководством платформы «Клиентская база» <http://clientbase.ru/document/>

### I. Заполните справочники:

Отредактируйте справочники в соответствии с Вашими потребностями

The screenshot shows the 'GLOBAL SERVICE' application interface. At the top, there is a navigation bar with tabs: 'Начало работы', 'Компании', 'Работа', 'Заявки', 'Документы', 'Сотрудники', 'Справочники', and 'Отчеты'. Below this is a sub-navigation bar with tabs: 'Отделы', 'События', 'Услуги', 'Статусы сделок', 'Прайс-лист', 'Регионы', 'Города России', and a '+' icon. The 'Отделы' tab is selected. Below the sub-navigation bar, there is a header 'Отделы' with a gear icon and a button '+ Добавить запись'. Below this is a table with columns 'НАЗВАНИЕ' and 'НАША КОМПАНИЯ'. The table contains three rows: 'Отдел бытовой химии', 'Отдел бытовой электроники', and 'Отдел пром. электроники'. Each row has a checkbox on the left and a link 'Global Service+' on the right. Above the table, there is a row of buttons: 'Редактировать', 'Копировать', 'Архивировать', 'Удалить', 'Разослать', 'СМС', 'Распечатать', 'Экспорт', and 'Импорт'.

НАЗВАНИЕ	НАША КОМПАНИЯ
<input type="checkbox"/> Отдел бытовой химии	<a href="#">Global Service+</a>
<input type="checkbox"/> Отдел бытовой электроники	<a href="#">Global Service+</a>
<input type="checkbox"/> Отдел пром. электроники	<a href="#">Global Service+</a>

Например, можно добавить новый отдел, можно отредактировать имеющиеся.

В справочнике «События» измените набор возможных значений для своих нужд.

The screenshot shows the 'GLOBAL SERVICE' application interface. At the top, there is a navigation bar with tabs: 'Начало работы', 'Компании', 'Работа', 'Заявки', 'Документы', 'Сотрудники', 'Справочники', and 'Отчеты'. Below this is a sub-navigation bar with tabs: 'Отделы', 'События', 'Услуги', 'Статусы сделок', 'Прайс-лист', 'Регионы', 'Города России', and a '+' icon. The 'События' tab is selected. Below the sub-navigation bar, there is a header 'События' with a gear icon and a button '+ Добавить запись'. Below this is a table with columns 'СОБЫТИЕ'. The table contains eight rows: 'Первый контакт', 'Контакт', 'Встреча', 'Коммерческое предложение', 'Договор', 'Запрос предложения', 'Выезд специалиста', and 'Переговоры'. Each row has a checkbox on the left. Above the table, there is a row of buttons: 'Редактировать', 'Копировать', 'Архивировать', 'Удалить', 'Разослать', 'СМС', 'Распечатать', 'Экспорт', and 'Импорт'.

СОБЫТИЕ
<input type="checkbox"/> Первый контакт
<input type="checkbox"/> Контакт
<input type="checkbox"/> Встреча
<input type="checkbox"/> Коммерческое предложение
<input type="checkbox"/> Договор
<input type="checkbox"/> Запрос предложения
<input type="checkbox"/> Выезд специалиста
<input type="checkbox"/> Переговоры

Заполните справочник «Услуги»

**GLOBAL SERVICE**

Начало работы

Компании

Работа

Заявки

Документы

Сотрудники

Справочники

О

Отделы

События

Услуги

Статусы сделок

Прайс-лист

Регионы

Города России

+

### Просмотр записи

Название :

Отдел : 

Отдел бытовой химии

+

Отдел бытовой химии

Отдел бытовой электроники

Отдел пром.электроники

## II. Заполните таблицу «Контрагенты»

В нее вносятся все клиенты компании, а так же все известные Вам компании / физ. лица, которые могут стать вашими клиентами впоследствии

**GLOBAL SERVICE**

Начало работы

Компании

Работа

Заявки

Документы

Сотрудники

Справочники

Отчеты

Доп.

+

Контрагенты

Клиенты по отделам

Поставщики

+

Все

Клиенты

Потенциальные клиенты

Звонить

Мои контрагенты

+

### Добавить компанию

< Пред. 1 из 39 След. >

Основная информация

\* Название :

Адрес :

Телефон :

E-mail :

Контактное лицо ② :

Дополнительно

Менеджер ② :

Тип ② :

✓ Сохранить

← Вернуться

Показать на карте

Оформить сделку

Выписать счет

Если у вас уже есть собственный список контрагентов, его можно импортировать в систему. См. документацию [http://clientbase.ru/help/for\\_admin\\_16/import/](http://clientbase.ru/help/for_admin_16/import/)

Контактные лица вновь добавленной компании вносятся в режиме просмотра карточки клиента в связанной таблице «Сотрудники» кнопкой «Добавить запись»






Лицевой счет :

Руководитель : Максим Суханкин

Бухгалтер : Максим Суханкин

Код ОКАТО : 578433

Наша компания :

Задания			"Холодные" контакты		Заявки		Сотрудники				
ФИО		ДОЛЖНОСТЬ		ТЕЛЕФОН		E-MAIL		ДЕНЬ РОЖДЕНИЯ		ДОПОЛНИТЕЛЬНО	
  Клеменчук Светлана		зам. директора		236-62-55		ra-maks@kgts.ru		24.06.2009		Занимается плаванием	
  Комарова Виктория Петровна		бухгалтер		236-62-55		ra-maks@kgts.ru					
 Добавить запись											

### Описание фильтров таблицы «Контрагенты».

1. «Все» - без комментариев
2. «Клиенты» - в данную группу автоматически попадают контрагенты, заключившие хотя бы одну сделку.
3. «Потенциальные клиенты» - контрагенты, не имеющие еще ни одной заключенной сделки, но с которыми ведутся предварительные переговоры. В группу автоматически попадают те контрагенты, для которых есть хотя бы одна запись в таблице «Холодные контакты», но нет записей в таблице «Сделки» *(Все записи о событиях с такими контрагентами до заключения сделки вносятся в таблицу «Холодные контакты». После заключения сделки записи вносятся уже в таблицу «Работа по сделке»)*
4. «Звонить» - в эту группу попадают контрагенты, для которых нет ни одной записи, ни в «Холодных контактах», ни в «Сделках». Это те контрагенты, которых нужно оповестить об услугах и товарах компании.
5. «Мои контрагенты» - те контрагенты, для которых менеджером назначен текущий пользователь.

### Описание представления «Клиенты по отделам»

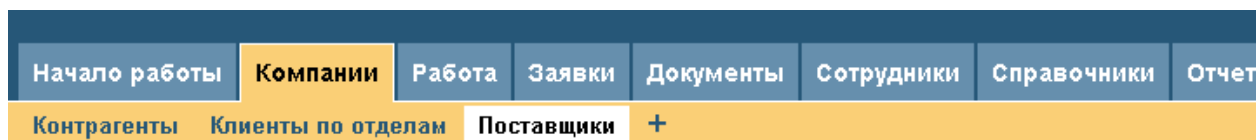
В этом представлении автоматически попадают (классифицируются) клиенты, заключившие сделки на предоставление услуг или товаров какого либо отдела. Один и тот же контрагент, заключивший сделки с разными отделами становится клиентом этих отделов.

*Примечание*

*Отдел, с которым заключена сделка, определяется тем, к какому отделу относится ответственный по сделке (поле «Ответственный» таблицы «Сделки»)*

### III. Заполните таблицу «Поставщики»

Если у вашей компании имеются поставщики, внесите их в таблицу, выбрав из справочника «Контрагенты»



## Просмотр записи ⚙

Контрагент : Водовозов +

Контактное лицо : Glance +

Телефон : Magnit +

E-mail : Maks +

Примечание : Podiumluxе +

Rafes

Агава

Аргумент

Астра принт

Байкал сервис

Банзай

Бонжур

Джокер

Кит

Ключ-сервис

Это позволит классифицировать одного и того же контрагента как клиента, так и поставщика. Что удобно в случае, если ваш клиент, одновременно что-то вам поставяет. Вся информация о нем будет в одном месте.

- IV. Заполните реквизиты собственной компании. Собственных компаний может быть несколько, в случае необходимости.

## Global Service ⚙

Краткое название компании : Global Service +

Юридическое название компании : ООО "Global Service" +

Адрес : ул. Пушкина, 5 +

Телефон : 123-45-67 +

☐ Реквизиты

ИНН : 36538579353

КПП : 4354375437543

Расчетный счет : 3543645756754645

Корр. счет : 46576576576543543

Теперь можно приступать к работе.

Работа с контрагентом, по которому еще не оформлена сделка (конкретная единица работ, услуг, товаров планируемая к продаже), с которым ведутся работы по выявлению потребностей, вносятся в таблицу «Холодные контакты». Она расположена в нижней части страницы карточки контрагента.

Телефон : (843) 236-60-83, 236-62-55

E-mail : [ra-maks@kgts.ru](mailto:ra-maks@kgts.ru)

Контактное лицо ? : [Клеменчук Светлана](#)  
зам. директора

- + Дополнительно
- + Клиентский доступ в систему
- + Реквизиты

▼

Поиск

Очистить

+

Добавить

☐ Сделка

"Холодные"

Сделки

Задания "Холодные" контакты Сотрудники Заявки Доп. файлы Доп. контакты Прочее

Когда вы решите, что клиент проявил интерес, можно «продвигать» конкретную сделку (проект, ваше предложение на поставку конкретного товара, услуги). Теперь можно предварительно оформить сделку (в своем учете) и продвигать уже ее. Для этого служит таблица «Сделки» в категории «Работа».

Задания Сделки База знаний Закупки и расходы +

## Просмотр записи ⚙

< Пред. 1 из 3 След. >

Название/тема : Поставка 1000 телевизоров

Бюджет : 3 000 000,00

Ответственный : [Иванов Иван](#)

Контрагент : [Maks](#)

Контактное лицо :

Дата регистрации ? : 18.07.2013

Планируемая дата ? :  
завершения

Статус сделки ? : Первичный контакт

Фактическая дата ? :  
завершения

- 🔄 Редактировать
- ← Вернуться в таблицу
- ▼ Дополнительно
- ➕ Новая сделка
- + Связанные таблицы

≡ Лог записи

### Работа по сделке

ДАТА	ОТДЕЛ	МЕНЕДЖЕР	СОБЫТИЕ	КОНТАКТНОЕ ЛИЦО
🔍 ✖	Отдел бытовой электроники	Иванов Иван	Запрос предложения	

Такая организация базы позволит вам в дальнейшем видеть, что заказывал у вас контрагент, сколько раз и т.д. Позволит также видеть, что делалось вашими менеджерами по каждой конкретной сделке. Можно давать задания менеджерам по каждой конкретной сделке с контрагентом в случае, если один и тот же контрагент одновременно заказывает у вас несколько разного рода услуг или товаров (Например, поставку холодильного оборудования (одна сделка), и монтаж промышленной вентиляции (вторая сделка)).

#### **Основные отличия.**

##### **1. В конфигурацию добавлено понятие сделки/проекта.**

Это позволяет отслеживать ход работ по одному и тому же контрагенту параллельно несколькими отделами. Например, контрагент заключает сделку на обучение английскому языку своих топ – менеджеров, а также заказывает локализацию разработанного ПО.

Все действия по разным сделкам не складываются в общую «кучу» таблицы «Работа с клиентом», а привязывается к конкретной сделке. Что позволяет контролировать продвижение по конкретному фронту работ. Позволяет также учитывать, сколько раз обращался контрагент за услугами компании. Не маловажным представляется и возможность классификации контрагентов по таким признакам, как бюджет сделок или количество оказанных услуг.

##### **2. Добавлено понятие «Отдел».**

Разные отделы могут оказывать услуги, зависящие от его профиля. А так же иметь свои, специфические наборы «Событий»

##### **3. Добавлена интеграция с сервисом «Яндекс-карты».**

Для корректного отображения местоположения контрагента на карте, указывайте полный адрес в карточке контрагента. Именно это поле используется для запроса к сервису карт.