

# Управление взаимоотношениями с клиентами



- УПРАВЛЕНИЕ ТЕРРИТОРИЕЙ
- ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ
- УПРАВЛЕНИЕ ПРОЦЕССАМИ ПРОДАЖ
- РЕШЕНИЕ SFA ДЛЯ МОБИЛЬНЫХ СОТРУДНИКОВ
- УПРАВЛЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТЬЮ РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ

- УЧЕТ РАБОЧЕГО ВРЕМЕНИ И РАСЧЕТ БОНУСОВ МОБИЛЬНЫХ СОТРУДНИКОВ
- УПРАВЛЕНИЕ АУДИТОМ И ОБУЧЕНИЕМ
- УПРАВЛЕНИЕ СЕРВИСНЫМ ОБСЛУЖИВАНИЕМ
- УПРАВЛЕНИЕ ВЗАИМООТНОШЕНИЯМИ С ПАРТНЕРАМИ

## В ФОКУСЕ ПРОБЛЕМЫ

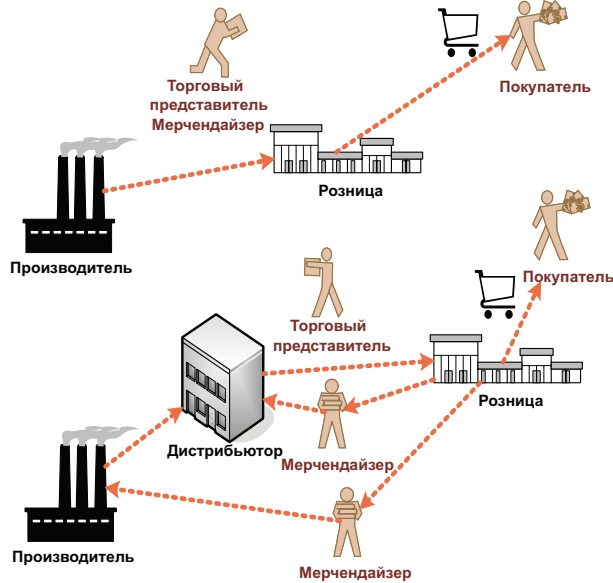
Мир меняется на наших глазах. Образовался крупный сегмент рынка — **FMCG** (*Fast Moving Consumer Goods*) или **товары массового спроса** (широкого потребления), который является одним из локомотивов экономики.

Сектор FMCG является наиболее конкурентным и динамичным за счет короткого цикла продаж. Здесь все решается днями и часами. Поэтому в FMCG-компаниях **маркетинг, эффективная организация сбыта и качество обслуживания** являются ключевыми функциями бизнеса.

Короткий цикл продаж приводит к необходимости организации и управления работой целой армии сотрудников, которые большую часть времени работают вне офиса, «в поле». Прежде всего, речь идет о торговых представителях и мерчендайзерах. Для отражения специфики организации подобной структуры часто используется ёмкий термин — **мобильная торговля**.

В условиях конкурентного рынка перед производителями и дистрибьюторами неизбежно встают вопросы:

- Как наладить взаимодействие между тремя ключевыми направлениями деятельности: маркетингом, продажами и обслуживанием?
- Как увеличить производительность труда сотрудников, занятых в мобильной торговле?
- Как добиться прозрачности и подконтрольности деятельности мобильных сотрудников?
- Как обеспечить более высокое качество обслуживания клиентов (дистрибьюторов, розничных продавцов)?
- Как обеспечить сбор и анализ информации о состоянии рынков, о деятельности партнеров и дистрибьюторов?
- Как добиться прогнозируемости сбыта, избежать потерь потенциальных и действующих клиентов из-за организационных проблем?
- Наконец, как решить все эти задачи при минимальных затратах?



**Решение от «Монолит-Инфо» — система «Монолит: CRM»**, предназначенная для организации и управления процессами **мобильной торговли** по схемам предварительного заказа (*Pre-selling*) и **выездной торговли** (*Van-selling*), **мерчендайзинга, учета и обслуживания оборудования** в компаниях по производству и дистрибуции товаров массового спроса (FMCG).

## ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ В СИСТЕМЕ



Система «Монолит: CRM» обеспечивает работу в единой информационной среде сотрудников, выполняющих функции торговых представителей, мерчендайзеров, техников по обслуживанию оборудования, супервизоров, руководителей отделов продаж, а также сотрудников направления продаж дистрибьютора.

## АРХИТЕКТУРА СИСТЕМЫ

В системе предусмотрено два типа рабочих мест:

- **Мобильное рабочее место** — клиентское  
ПО устанавливается на КПК сотрудника, а обмен данными между КПК и центральной базой данных осуществляется по команде пользователя через глобальную сеть Интернет по протоколу HTTP/HTTPS.
- **Стационарное рабочее место** — клиентское программное обеспечение (ПО) устанавливается на рабочую станцию пользователя и взаимодействует с сервером центральной базы данных напрямую в рамках локальной сети, либо посредством модуля веб-доступа (обмен данными производится по протоколу HTTP или HTTPS).

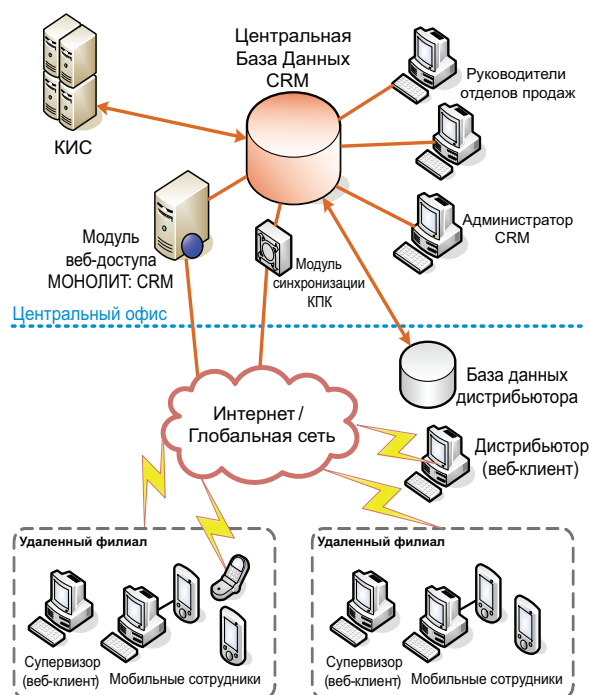
Работа в системе организована на следующих принципах:

- вся информация хранится в центральной базе данных;
- мобильные сотрудники используют КПК для повседневной работы — прием заказов, сбор маркетинговой информации;
- обмен данными между КПК и центральной базой данных производится в рамках сеанса синхронизации через глобальную сеть Интернет;
- менеджеры и аналитики имеют оперативный доступ к информации, собранной исполнителями и хранящейся в центральной БД, на стационарных рабочих местах (дополнительно для менеджеров доступна мобильная версия рабочего места).

Важная особенность системы — возможность функционирования не только в составе комплекса ERP Монолит, но и в возможности интеграции с ERP-системами сторонних производителей. Эта интеграция реализуется при помощи модуля обмена данными, позволяющего выполнять обмены в открытом формате XML.

## КОНФИГУРАЦИЯ СИСТЕМЫ

Типовая конфигурация «Монолит: CRM», представленная на схеме, рассчитана на управление сбытом компании регионального или национального масштаба. Приведенная конфигурация является *централизованной* и требует организации каналов постоянной связи с головным офисом. Для удаленной работы руководителей региональных отделов продаж и привлечения дистрибьюторов к непосредственной работе в системе используется модуль веб-доступа и клиентское ПО, устанавливаемое на стационарное рабочее место.



## ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ СИСТЕМЫ

Функциональные возможности системы «Монолит: CRM» представлены на следующей схеме:



В последующих разделах находится обзор базовых функций и возможностей системы «Монолит: CRM».

## УПРАВЛЕНИЕ ТЕРРИТОРИЕЙ

Для эффективного решения задач по управлению территорией в Монолит: CRM реализован следующий набор функциональных возможностей:

- информационная база клиентов (торговых точек),
- подсистема расширения клиентской базы,
- система формирования мониторингов (анкеты для сбора информации),
- система планирования деятельности и управления заданиями мобильного сотрудника (визиты, звонки, работы),
- подсистема автоматического планирования визитов,
- система ввода отчетов о визитах и контроля выполнения запланированных работ со стороны руководства,
- система построения отчетности.



### Расширение клиентской базы

Для решения задачи расширения клиентской базы система предоставляет возможность сотрудникам добавлять новых клиентов либо непосредственно в мобильном рабочем месте (на КПК), либо с использованием стационарного рабочего места в офисе. Для добавления нового клиента с использованием мобильного рабочего места выполняется сеанс синхронизации с центральной БД, в рамках которого передаются данные о новом клиенте. Работа с новым клиентом возможна сразу после его активации.

### Планирование деятельности мобильных сотрудников

Планирование деятельности мобильных сотрудников в системе выполняется в двух разрезах:

- **Планирование активностей** выполняется на уровне региона или области (может включать как группу клиентов, так и конкретного клиента) — соответствующий специалист определяет и формирует анкеты для сбора информации в ходе визита к клиенту.
- **Планирование визитов** выполняется на уровне выделенной сотруднику территории — менеджер либо вышестоящее руководство определяет и устанавливает периодичность и частоту посещения клиентов, а также распределяет визиты по дням недели и упорядочивает визиты в пределах каждого рабочего дня.

Для реализации планирования деятельности сотрудников на уровне региона или области система поддерживает понятие «Сбытовые циклы», выступающие средством планирования активностей исполнителей и используются для привязки анкет к визитам и определения задач и целей по этим задачам для исполнителей на период цикла.

Каждому сбытовому циклу в системе может соответствовать несколько анкет. Анкета представляет собой сущность, описывающая шаблон для сбора информации.

Набор анкет визитов обеспечивает возможность сбора информации мобильным сотрудником у клиента, в зависимости от: роли мобильного сотрудника (торговый агент, мерчендайзер и др.), типа визита (определяет набор активностей и задач, выполняемых в рамках визита к клиенту), сбытового цикла (временного периода), типа торговой точки, расположения и т.п.

Планирование визитов выполняется на уровне выделенной сотруднику территории для этого менеджер либо вышестоящее руководство устанавливает набор активностей и задач, подлежащих выполнению в рамках визита к клиенту.

Управление заданиями мобильного сотрудника подразумевает создание в системе списка заданий на каждый рабочий день для каждого исполнителя и включает в себя:

- планирование заданий и контроль выполнения запланированных заданий;
- сбор данных о фактическом выполнении заданий и их сопоставление с запланированными заданиями.

Процесс планирования заданий осуществляется в несколько этапов, каждый следующий этап детализирует план, полученный на предыдущем этапе.

В системе существует четыре уровня детализации планов:

- **общий план** — определяет количество визитов за определенный период планирования;
- **план по неделям** — определяет количество визитов с разбивкой по неделям;
- **план по дням недели** — детализирует визиты по дням недели;
- **упорядоченный план по дням недели** — детализация порядка визитов внутри каждого дня недели.

### **Отчеты о визитах и контроль выполнения запланированных работ**

По результатам выполнения визита исполнителем в системе создается документ «Отчет о выполненных работах». Отчет создается для каждого посещения каждой торговой точки и содержит признак выполнения работ, включенных в задание на посещение, собранную во время визита информацию, атрибуты клиента, которые были введены или изменены во время визита, и данные о фактическом наличии оборудования в торговой точке на момент визита.

Содержимое каждого отчета включает следующую информацию:

- произведенные работы;
- собранные мониторинги (заполнение анкет);
- изменения основных и дополнительных атрибутов клиента;
- изменения в составе арендного оборудования находящегося у клиента;

## РЕШЕНИЕ SFA ДЛЯ МОБИЛЬНЫХ СОТРУДНИКОВ

Реализованное в «Монолит: CRM» SFA-решение позволяет автоматизировать следующие бизнес-процессы:

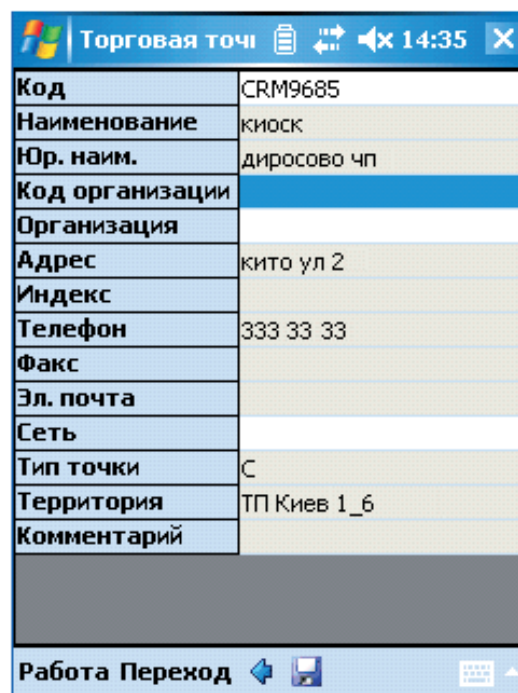
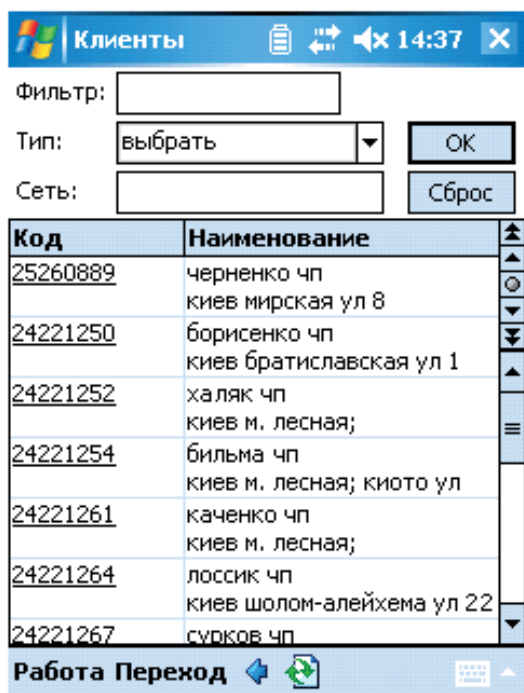
- прямые продажи — автоматизация управления работой сотрудников службы продаж (торговых агентов, телеселлеров и др.) по схемам Pre-sale и Van-sale
- мерчендайзинг — автоматизация управления работой мерчендайзеров и торговых агентов по сбору маркетинговой информации
- расчет показателей эффективности для торговых представителей
- работа с дистрибьюторами — автоматизация управления работой менеджеров по работе с дистрибьюторами, сбору маркетинговой информации, выполнению Pre-sale и Van-sale в интересах дистрибьютора, контролю выполнения заказов
- учет и обслуживание торгового оборудования

Важной особенностью данного SFA-решения является возможность функционирования либо в составе комплекса ERP Монолит, либо во взаимодействии с ERP-системами других производителей посредством интеграции. Для интеграции с ERP-системами сторонних производителей предназначен модуль обмена данными, который позволяет выполнять обмены в открытом формате XML.

### Примеры функциональных возможностей мобильного рабочего места:

**Ведение и хранение клиентской базы** — предоставляет возможность просмотра и отбора клиентов и добавления новых клиентов (см. раздел «Управление территорией»)

**Хранение, модификация и просмотр актуальной карточки клиента по каждой точке продаж** — предоставляет возможность редактирования атрибутов торговой точки



**Информация об оборудовании в аренде** — просмотр и корректировка характеристик арендного оборудования; выполнение операций с арендным оборудованием: установка, демонтаж, перемещение, ремонт (см. раздел «Управление сервисным обслуживанием»)

**Оборудовани** 14:40

**Заявки на установку/ремонт оборудования**  
**Код : CRM814**  
**Клиент : киоск (катова чп)**  
**киев киото ул 3**

Наименование	Инв. номер	Сер. номер	Нал
Холодильник однодверный Klimasan D372	F2147/01	б/н	1
Холодильник однодверный SEG CMV 395	F1020	A0408	1
Антивандальная защита для двухдверного холодильника	F294		1

Работа Переход

**Информация о принятых заказах и выполнении заказов** компанией или дистрибьютором — на основе информации о предыдущих заказах выполняется расчет величины рекомендованного заказа продукции.

**Заказы** 14:58

**Новый заказ Новая отгрузка**  
**Код : CRM8147**  
**Клиент : киоск (катальова чп)**  
**киев киото ул 3**

Date	№	Status	Sum
18.03.09	KI0026.2146	Заказ передан	768,70
21.03.09	KI0026.2151	Заказ передан	362,56

Работа Переход

**Информация о взаиморасчетах с розничным клиентом или дистрибьютором** — позволяет настроить либо автоматическую блокировку приема новых заказов при наличии задолженности, либо отображение предупреждения о наличии задолженности, либо игнорирование факта наличия задолженности. Включает:

- реестр выставленных счетов к оплате;
- реестр платежных документов;
- реестр документов учета задолженности по таре.

**Баланс** 18:17

**Счета Оплата Тара**

Общее сальдо	933317,88
Сальдо без кредита	-566682,12
Кредитный лимит	1500000,00
Свободные авансы	0,00
Деньги (безнал.)	0,00
Деньги (нал.)	0,00
Платежки на руках	0,00
Неоплаченная отгрузка	566682,12
Из них просрочено	0,00
Выставленные счета	0,00
Возвраты покупателя	0,00
Долг по таре	0,00

Работа Переход

## Расчет показателей эффективности для торговых представителей

В системе управления взаимоотношениями с клиентами задача расчет показателей эффективности для торговых представителей решается следующим образом:

- формулируется показатель эффективности и определяется алгоритм его вычисления (например, объем реализованной продукции торговым представителем за месяц, выполнение целей по дистрибуции по определенным SKU, средний заказ на визите, и т.д.);
- ежедневно производится расчет всех установленных показателей эффективности для каждого сотрудника;
- рассчитанные значения величин показателей эффективности выгружаются непосредственным исполнителям на мобильное рабочее место (КПК);
- для каждого показателя эффективности в системе определено целевое (плановое) значение;
- каждый исполнитель на своем мобильном рабочем месте получает по два значения для каждого показателя эффективности — целевое и фактическое (вычисленное) — тем самым он может ежедневно оценивать степень достижения поставленных целей;
- на основе соотношения величин целевого и фактического значения каждого показателя эффективности в системе формируется отчет, который является основой для расчета премий и бонусов.

Задача	Цель	Вып.
Продажи в дал (пиво)	4445	4928
Среднее кол-во SKU	21	19
Продажи в дал (Пепси)	911	931
Минимальное кол-во ТТ		0

Работа Переход

## УПРАВЛЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТЬЮ РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ

В сегменте FMCG затраты на продвижение продукции и работу с клиентами (торговыми точками) являются достаточно существенной статьёй расходов. Для достижения наибольшей отдачи от этих расходов необходимо эффективно управлять работой с клиентами:

- минимизировать расходы на работу с малоэффективными клиентами;
- увеличивать объем продаж через наиболее прибыльных и перспективных клиентов;
- обеспечивать продажи во всех каналах и ценовых сегментах для сохранения и увеличения доли рынка.





Поскольку при большом количестве клиентов, реализующих продукцию конечным покупателям, индивидуальный подход невозможен, возникает задача формализации управления работой с клиентами. В системе «Монолит: CRM» реализован блок управления эффективностью работы с торговыми точками, обладающий следующей функциональностью:

- автоматическое определения принадлежности торговых точек к выделенным субканалам по ценовому сегменту и потенциалу развития;
- формирование оптимального списка SKU с точки зрения прибыльности и объема продаж для каждого ценового сегмента и субканала;
- использование оптимизированных списков SKU торговыми представителями посредством КПК, как в момент ввода заказа, так и при работе с товаром (заполнение анкет, проверка размещения на полке в соответствии с планаграммами, и.т.д.);
- постановка и отслеживание выполнения целей по дистрибуции продукции в разрезе сегментов и субканалов;
- моделирование распределения дистрибуции в разрезе «канал — субканал — SKU» для получения определенного экономического эффекта.

Примеры экранных форм мобильного рабочего места торгового агента:

№	Наименование	Значение
90	_Новое Классическое Банка 0,5	
99	_Новое Айс Бутылка 0,5	
108	_Сорберг Банка 1	
116	_Сорберг Бутылка 0,33	
126	_Новое Айс Банка 0,5	
135	_Buborg Black Бутылка 0,33	
143	_Новое Лайт Бутылка 0,5	
153	_Сорберг Банка 0,5	
157	_Пикта-3 ПЭТ 1	
169	_Пикта-5 Бутылка 0,5	
176	_Пикта-7 Бутылка 0,5	

Ввод анкеты

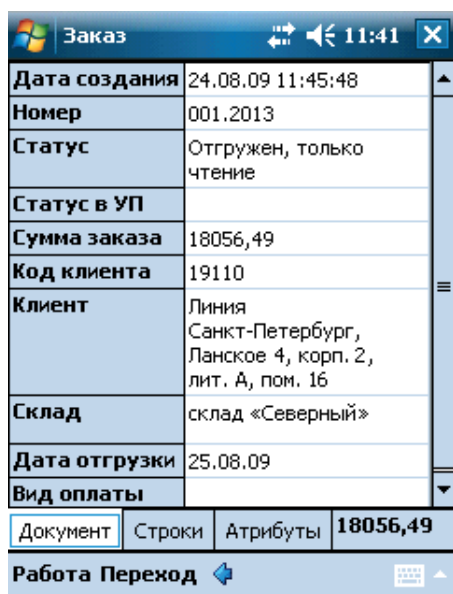
Продукция	Ед.	Кол.	Ост.	Рек
Новое Айс Бутылка 0,5	в/у		347,8	0
Сорберг Банка 1	в/у			0
Сорберг Бутылка 0,33	в/у			0
Новое Айс Банка 0,5	в/у		424,33	0
Buborg Black Бутылка 0,33	в/у			0
Новое Лайт Бутылка 0,5	в/у			0
Сорберг Банка 0,5	в/у		313	0

Ввод заказа

## УПРАВЛЕНИЕ ПРОЦЕССАМИ ПРОДАЖ

Подсистема управления процессами продаж реализует типовой цикл продаж — получение заказов от клиентов, передача заказов дистрибьютору, исполнение заказов, возможность контроля состояния заказа на каждом этапе его исполнения.

Примеры экранных форм мобильного рабочего места торгового представителя:

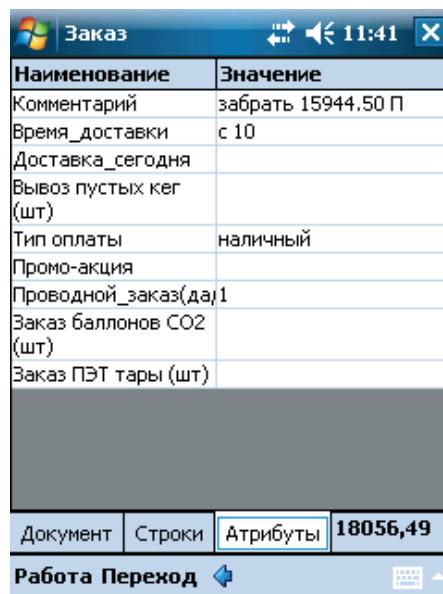


Наименование	Значение
Дата создания	24.08.09 11:45:48
Номер	001.2013
Статус	Отгружен, только чтение
Статус в УП	
Сумма заказа	18056,49
Код клиента	19110
Клиент	Линия Санкт-Петербург, Ланское 4, корп. 2, лит. А, пом. 16
Склад	склад «Северный»
Дата отгрузки	25.08.09
Вид оплаты	

Документ   Строки   Атрибуты   **18056,49**

Работа   **Переход** ←

Заказ торгового представителя —  
титульные характеристики



Наименование	Значение
Комментарий	забрать 15944.50 П
Время_доставки	с 10
Доставка_сегодня	
Вывоз пустых кег (шт)	
Тип оплаты	наличный
Промо-акция	
Проводной_заказ(да,1	
Заказ баллонов CO2 (шт)	
Заказ ПЭТ тары (шт)	

Документ   Строки   Атрибуты   **18056,49**

Работа   **Переход** ←

Заказ торгового представителя —  
дополнительные атрибуты

## ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ

В «Монолит: CRM» создан эффективный механизм решения задачи управления лояльностью клиентов. Цепочка действий для ее решения выглядит следующим образом:

- разработка критериев и методов их оценки для клиентов;
- разработка периодичности оценки критериев;
- создание набора заданий (состав анкеты) для торговых представителей;
- настройка параметров выполнения для созданных заданий для периодического расчета;
- настройка системы премирования клиентов (торговых точек) и торговых представителей.

Подсистема управления лояльностью клиентов обеспечивает решения следующих задач:

- повышения уровня лояльности конечных покупателей за счет правильного позиционирования продукции компании в торговых точках;
- мотивация торговых точек на соблюдение установленных компанией стандартов по продвижению и продаже продукции компании;
- дополнительный контроль и стимулирование торговых представителей на качественную работу с торговыми точками.

## УПРАВЛЕНИЕ АУДИТОМ И ОБУЧЕНИЕМ

Эффективная работа супервизоров достигается с помощью мобильного рабочего места (на КПК). Для решения задач аудита, контроля и обучения система управления взаимоотношениями с клиентами предоставляет следующие функциональные возможности:

- выполнение совместных и индивидуальных контрольных визитов к клиентам;
- заполнение установленных форм контроля подчиненных;
- проведение полевого обучения подчиненных и регистрация результатов проводимого обучения;
- оперативный доступ к информации, поступившей от подчиненных (торговых представителей), с применением мобильных или стационарных рабочих мест;
- назначение заданий подчиненным и контроль своевременного исполнения поставленных задач.

На рисунке справа приведён пример экрана отчета со сводными результатами полевого обучения.

Эффект от внедрения функций управления аудитом и обучением:

- повышение мобильности менеджера;
- оперативный доступ к требуемой информации непосредственно в процессе полевой работы;
- эффективный инструмент для проведения совместного обучения новых сотрудников и повышения квалификации сотрудников;
- возможность просмотра отчетов о работе подчиненных вне офиса;
- возможность назначать и контролировать исполнение индивидуальных заданий конкретным исполнителям;
- ликвидация бумажных форм отчетности.

Показатель	1	2	Итого, (%)
Подготовка к визиту			
Формулировка целей визита	<input checked="" type="checkbox"/>		100
Подготовка нужных для визита инструментов и документации		<input checked="" type="checkbox"/>	100
Позитивный настрой		<input checked="" type="checkbox"/>	100
Оценка			
Осмотр торговой точки снаружи		<input checked="" type="checkbox"/>	100
Осмотр торговой точки внутри		<input checked="" type="checkbox"/>	100

## УЧЕТ РАБОЧЕГО ВРЕМЕНИ И РАСЧЕТ БОНУСОВ МОБИЛЬНЫХ СОТРУДНИКОВ

Блок учета рабочего времени и расчета бонусов мобильных сотрудников предоставляет следующие функциональные возможности:

- историчность данных по сотрудникам и по должностям (назначение, перевод, увольнение, сокращение) начисление по результатам работы торговых представителей заработной платы, надбавок, премий, штрафов с учетом всех выплат и компенсаций с возможностью контроля непосредственным руководителем (контроль «сверху-вниз»);
- типовые алгоритмы и процедуры с возможностью настройки фильтров для расчета по временным интервалам и группам сотрудников (должностей);
- отчеты для контроля информации по торговым представителям и анализа вводимой информации

## УПРАВЛЕНИЕ СЕРВИСНЫМ ОБСЛУЖИВАНИЕМ

Решение задач управления сервисным обслуживанием в системе «Монолит: CRM» реализовано посредством хранения и обработки документов специального типа — «Заявка».

Каждая заявка содержит описание набора характеристик оборудования (тип, инвентарный код, наименование оборудования и т.п.), перечень использованных запасных частей и перечень произведенных работ. Степень выполнения заявки отражается в значении поля состояние заявки. Состояние заявки устанавливает пользователь системы исходя из полномочий, определяемых его ролью.

Система осуществляет разграничение работы пользователей с заявками в зависимости от их роли. В системе выделены следующие роли пользователей:

- *супервизор* выполняет создание заявок на установку, снятие, перемещение, редактирование и ремонт оборудования;
- *специалист по оборудованию* выполняет обработку заявок посредством смены состояний, отражающих ход выполнения заявки;
- *специалист сервисного центра* выполняет обработку заявок, которым назначен соответствующий сервисный центр, посредством смены состояний, отражающих ход выполнения заявки.

Задачи управления сервисным обслуживанием позволяют регистрировать, обрабатывать и отслеживать информацию по следующим действиям над оборудованием:

- установка нового оборудования в торговую точку;
- ремонт оборудования, находящегося в торговой точке;
- демонтаж/списание оборудования из указанной торговой точки;
- перемещение оборудования между указанными торговыми точками;
- редактирование характеристик оборудования (инвентарный номер, серийный номер, номер контракта), находящегося в торговой точке.

В зависимости от производимого действия с оборудованием в заявке присваивается соответствующий *тип документа* — Установка, Ремонт, Снятие, Перемещение, Редактирование.

Для всех типов заявок существует схема обработки, определяющая последовательность смены статусов (состояний) заявки определенного типа. Всего существует 3 схемы обработки заявок, в зависимости от их типа:

- схема обработки заявок на редактирование характеристик оборудования;
- схема обработки заявок на ремонт оборудования;
- схема обработки заявок на установку, снятие, перемещение оборудования.

Назначение заявки на обработку в определенный сервисный центр может производиться как в автоматическом режиме, так и в ручном. В первом случае сервисный центр определяется по таблице соответствия «тип оборудования»–«сервисный центр». Во втором варианте, специалист по оборудованию принимает решение, в какой сервисный центр отправить заявку и модифицирует соответствующим образом заявку.

Система предоставляет два вида рабочих мест для *создания заявок* —

1. с применением мобильного рабочего места, установленного на КПК;
2. через клиентскую часть, устанавливаемую на стационарный компьютер.

*Обработка заявок* заключается во внесении информации о ходе выполнения заявки и производится посредством клиентской части со стационарного компьютера.

Клиентская часть системы функционирует как в составе локальной сети предприятия, так и в режиме удаленной работы с сервером через сеть Интернет. Это позволяет сторонним организациям (например, сотрудникам сервисных центров) просматривать назначенные им заявки и обрабатывать их соответствующим образом.

Взаимодействие сторонних организаций (сервисных центров) с системой ERP Монолит может производиться двумя способами:

1. с помощью клиентской части ERP Монолит, устанавливаемой на компьютере сотрудника сервисного центра. Обмен данными с сервером производится посредством сети Интернет по протоколу HTTP или HTTPS;
2. с помощью модуля обмена данными ERP Монолит, предоставляющего возможность организации автоматизированной передачи заявок в сервисные центры и приема информации об обработанных заявках; обмен данными производится в открытом формате XML.

Эффект от внедрения блока управления сервисным обслуживанием системы «Монолит: CRM»:

- ускорение процесса передачи и обработки заявок на ремонт;
- сокращение ошибок вызванных каналом коммуникации на пути следования заявки от супервизора до сервисного центра;
- централизованный доступ к информации и возможность контроля на каждом этапе прохождения заявки;
- повышение эффективности и прозрачности работы отделов обслуживания оборудования и сторонних организаций (сервисных центров), всегда актуальный статус работ;
- единая база данных по запросам на обслуживание;
- оптимизация расходов на сервисное обслуживание.

## УПРАВЛЕНИЕ ВЗАИМОТНОШЕНИЯМИ С ПАРТНЕРАМИ

Графически архитектура системы управления взаимоотношениями с партнерами представлена на схеме справа.

Выделяются следующие элементы:

- **Сервер учетной системы «Монолит CRM».**

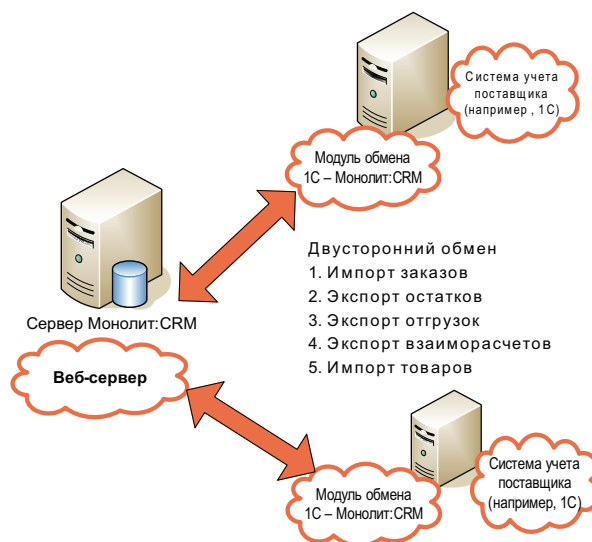
Ядро системы, аккумулирует все входящие и исходящие потоки данных, позволяет контролировать качество и частоту обменов, ограничивать интервалы обменов, формировать отчеты по полученной информации в различных разрезах, содержит настройки обменов для всех дистрибьюторов, хранит полученные данные, реализует бизнес-логику работы всей системы на основании вышеописанных настроек и ограничений.

- **Модуль обмена на стороне дистрибьютора.**

Внешнее приложение, реализующее возможность обмена данными в фиксированном формате между системой учета дистрибьютора и системой «Монолит CRM».

- **Web-сервис доступа к данным.**

Преобразует полученные от модуля обмена команды в последовательность вызовов сохраненных процедур, инициирует их последовательный вызов, обрабатывает результат последовательного выполнения и возвращает результат обратившемуся модулю для дальнейшей обработки.

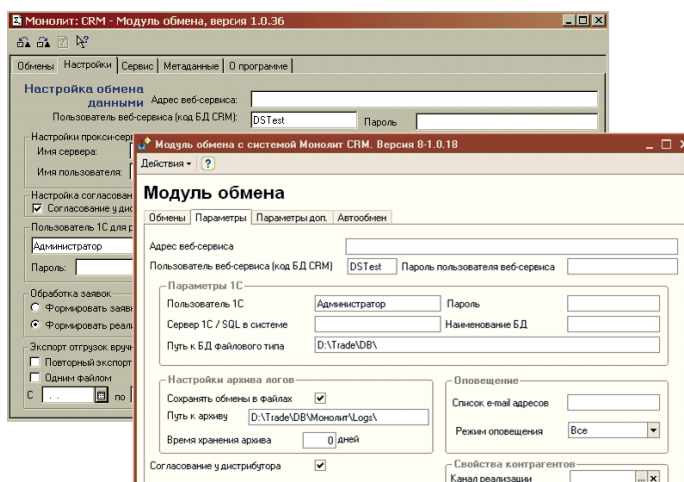


Функциональность системы:

- передача заказов, полученных торговыми представителями компании, в учетные системы дистрибьюторов;
- передача в систему «Монолит CRM» информации
  - об остатках на складах дистрибьюторов,
  - об отгрузках дистрибьюторов в торговые точки (вторичные продажи),
  - о состоянии взаиморасчетов дистрибьюторов с торговыми точками;
- контроль выполнения согласованного регламента передачи данных и автоматическое уведомление об ошибках в передаваемых данных.

Поскольку очень большое количество малых и средних коммерческих компаний используют в своей деятельности системы учета на базе продуктов компании 1С, для облегчения интеграции этих систем с системой «Монолит CRM» компания «Монолит-Инфо» создала версию модуля, которую можно использовать совместно с типовыми конфигурациями, а после перенастройки — с любыми. Работы по настройке модуля описаны в подробной инструкции, что позволяет пользователям 1С на стороне компаний-дистрибьюторов самостоятельно настраивать модуль обмена в течение недели.

На рисунке справа — вид пользовательского интерфейса модулей обмена для 1С-Предприятия версий 7.7 и 8.1.



В результате проведения обменов с дистрибьюторами, в центральной базе аккумулируются данные четырех видов:

- данные о взаиморасчетах клиентов с дистрибьюторами, что позволяет анализировать и контролировать финансовые показатели дистрибьюторов;
- данные об отгрузках дистрибьюторов, что позволяет оценить скорость расходования складского запаса;
- данные об остатках на складах дистрибьютора, что позволяет, во-первых, оценить текущие запасы товаров, а во-вторых, получать более точные заказы от торговых представителей;
- список торговых точек с юридическими и фактическими адресами для решения задач по управлению и развитию территорий.

Поступающие в систему данные о взаиморасчетах доступны через просмотр отчета о дебиторской задолженности клиентов.

# ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ВОЗМОЖНОСТИ

## ДОСТУП ЧЕРЕЗ ИНТЕРНЕТ

Клиентское ПО, устанавливаемое на стационарное рабочее, может функционировать как в рамках локальной сети предприятия, так посредством модуля веб-доступа. Клиентское ПО и модуль веб-доступа взаимодействует посредством протокола HTTP/HTTPS через глобальную сеть Интернет. Подобная схема позволяет без существенных затрат на установку и администрирование рабочих мест организовать доступ к системе для сотрудников удаленных подразделений и дистрибьюторов.

## СИНХРОНИЗАЦИЯ

База данных системы работает под управлением СУБД Microsoft SQL Server и хранит всю информацию мобильных рабочих мест: при синхронизации она передается в центральную базу данных. Таким образом, риск потери информации на КПК минимален.

Синхронизация КПК с базой данных поддерживает несколько режимов:

- **быстрая синхронизация:** передача измененных данных только из КПК в Базу Данных (БД) CRM;
- **полная синхронизация:** двунаправленная передача измененных данных между КПК и БД CRM;
- **инициализация:** очистка всех данных на КПК и полная их загрузка из БД CRM;
- **дублирование:** режим предназначен для переноса данных на дублирующий КПК;
- **выгрузка:** режим предназначен для выгрузки данных из дублирующего КПК.

## РАЗДЕЛЕНИЕ ДОСТУПА

**Доступ к данным пользователей клиентского ПО** осуществляется на основании профиля пользователя в сети Windows. При этом доступ к системным объектам базы данных (таблицам, процедурам) с помощью других программ невозможен.

Система позволяет разграничивать доступ как на уровне функциональности, которая будет доступна пользователю, так и на уровне выборки данных.

- Функциональность ограничивается с помощью настройки рабочих мест: для каждого рабочего места включаются только те функции, которые ему необходимы;
- Доступ к данным ограничивается ролью, которая назначается пользователю, и положением этой роли в иерархии. Например, пользователь в роли супервизора на данной территории, получает доступ ко всем торговым точкам, маршрутам и документам, относящимся к этой территории, а также права на управление агентами, которые находятся в его подчинении.

**Доступ к работе с системой на КПК** может быть ограничен стандартными системными программными средствами с помощью запроса пароля при активизации, некоторые устройства имеют встроенные аппаратные средства для ограничения доступа, например, сканер отпечатков пальцев.

Доступ к базе данных с КПК осуществляется только через модуль синхронизации. Управление процессом синхронизации осуществляется модулем, таким образом, клиент не имеет возможности вмешиваться в процесс передачи данных.

**Возможности аудита.** Все сессии синхронизации с КПК регистрируются в журнале, с помощью которого можно контролировать выполнение сотрудниками установленного регламента работы.

**Для удаленных пользователей клиентское ПО** требует при запуске ввода реквизитов учетной записи (имя пользователя и пароль). Механизм разграничения доступа полностью идентичен, применяемому к пользователям клиентского ПО, функционирующего в рамках локальной сети предприятия.

# ЭФФЕКТ ОТ ВНЕДРЕНИЯ «МОНОЛИТ: CRM»

## ДЛЯ КЛИЕНТОВ

- Оперативная обработка заказов и оформление продаж
- Минимизация ошибок при регистрации и передаче заказов, платежных документов
- Возможность оптимизации заказа и, как следствие, — снижение затрат, связанных с пересортицей или дефицитом товаров, а также снижение складских затрат

## ДЛЯ МОБИЛЬНЫХ СОТРУДНИКОВ

- Оперативный доступ к информации о:
  - товарах, ценах, запасах
  - истории взаимоотношений с клиентом, его заказах, задолженности
  - торговом оборудовании
- Отсутствие необходимости возить с собой большой объем бумажных документов
- Дешевизна использования КПК по сравнению с громоздкими и тяжелыми ноутбуками, простота и удобство по сравнению с бумажной технологией
- Возможность получать и передавать информацию, не приезжая в офис

## ДЛЯ РУКОВОДИТЕЛЕЙ

- Отсутствие необходимости организации и контроля двойного ввода информации в систему (агент фиксирует на бумаге, которая затем вводится оператором или самим агентом)
- Планирование деятельности торговых представителей
- Увеличение прозрачности деятельности сотрудников, оперативный контроль их работы
- Формирование стандартных и создание собственных аналитических отчетов

## ДЛЯ ВСЕЙ КОМПАНИИ

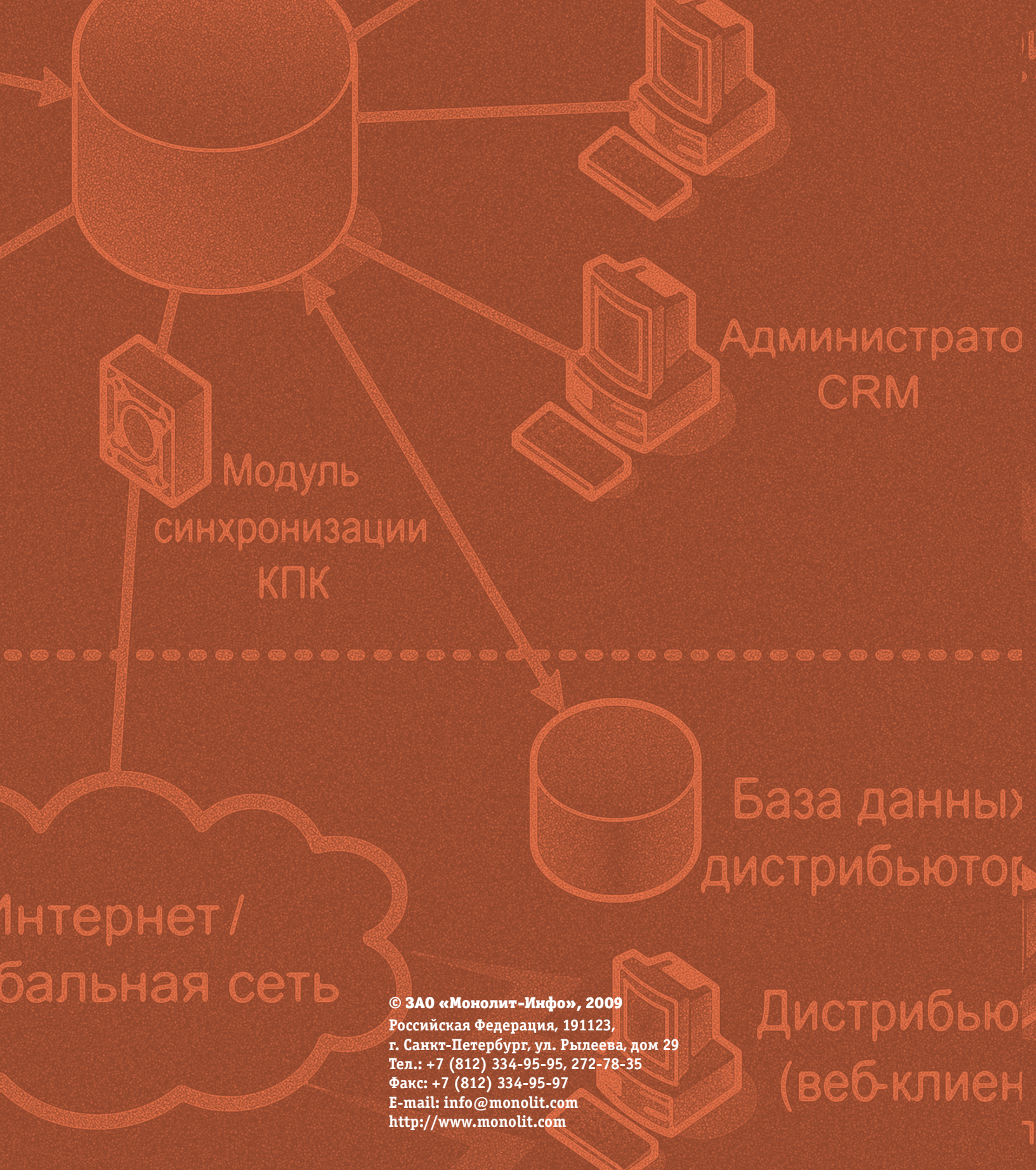
- Налаживание взаимодействия между ключевыми подразделениями
- Снижение операционных затрат
- Повышение скорости и качества обслуживания клиентов
- Улучшение условий работы сотрудников
- Эффективная организация работы отдела продаж
- Интеграция с корпоративной информационной системой

## ДЛЯ ДИСТРИБЬЮТОРОВ

- Организация интеграции между собственной корпоративной системой и КИС производителя (business-to-business, B2B)
- Оперативное получение новых заказов, оформленных мобильными сотрудниками производителя (переводные заказы)
- Обмен информацией о клиентах, ценах, товарах, запасах

# ВОЗМОЖНОСТИ МАСШТАБИРОВАНИЯ

Технологии, реализованные в «Монолит: CRM», обеспечивают построение решений для компаний национального масштаба. Крупнейшее из реализованных решений включает 4500 торговых представителей, использующих КПК и 1500 «back office» пользователей, а также около 750 шлюзов в 76 офисах компании и у 340 дистрибьюторов



Модуль  
синхронизации  
КПК

Администратор  
CRM

Интернет /  
кабельная сеть

База данных  
дистрибьютора

Дистрибьютор  
(веб-клиент)

© ЗАО «Монолит-Инфо», 2009  
Российская Федерация, 191123,  
г. Санкт-Петербург, ул. Рылеева, дом 29  
Тел.: +7 (812) 334-95-95, 272-78-35  
Факс: +7 (812) 334-95-97  
E-mail: [info@monolit.com](mailto:info@monolit.com)  
<http://www.monolit.com>