

**CRM — система управления
взаимоотношениями с клиентом**



Випсервис

*Мы работаем так, чтобы нас
выбирали сердцем*



Возможности

- ▶ Привлечение и контрактация клиентов
- ▶ Тарифные планы и коммерческие условия
- ▶ Автоматизация процессов
- ▶ Управление конфигурациями
- ▶ Управление претензиями, обращениями
- ▶ Отчеты и аналитика
- ▶ Интеграция с другими сервисами и системами
- ▶ Мероприятия и коммуникации
- ▶ Маркетинг и e-mail рассылки

Платформа SuiteCRM

Основные преимущества

- 1 Бесплатное лицензирование самой платформы**

Система является бесплатным форком популярной системы SugarCRM и основана на открытом исходном коде
- 2 Возможность расширения функционала без программирования**

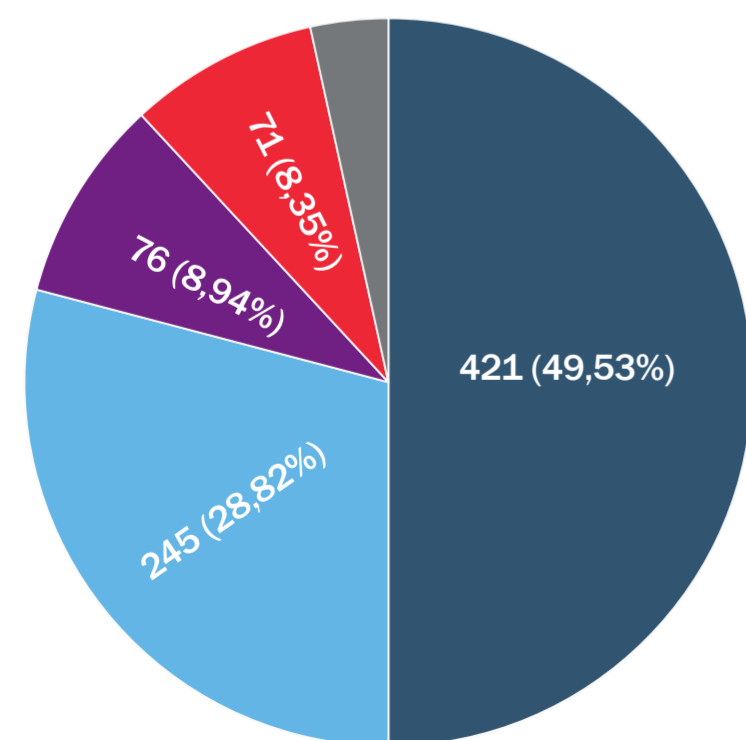
Создание дополнительных модулей
Адаптация под отраслевую специфику
Формирование отчетов
- 3 Наличие инструментов для двухстороннего обмена данными со сторонними системами**

Экспорт и импорт данных пользователем
Программный интерфейс приложения - API



Контрактация

Привлечение, заключение и сопровождение договоров



- 2020~Февраль~0. Бассейн
- 2020~Февраль~1. Назначен в работу
- 2020~Февраль~2. Предварительный контакт преобразования
- 2020~Февраль~3. Договор подписан
- 2020~Февраль~4. Первая продажа

ФИО	Статус	Контрагент	Основной адрес - город	Тел.	E-mail
<input type="checkbox"/> Владимир Мировой	Новый	В Пути!	г Домодедово мкр Северный		mirovoy@vput.org
<input type="checkbox"/> Игнат Редькин	Преобразован	Звезда Азии	г Казань	+71234667898	redkin@asiastar.com
<input type="checkbox"/> Игорь Викторович Громыхайло	В процессе	Реал сервис	г Москва		i.groh@realservice.ru
<input type="checkbox"/> Надежда Струнина	Назначенный	Агентство поездок	г Санкт-Петербург	+7(903)1864989	nadegda@poezdka.ru

Контрагент	ИНН	Группа	Факт. адрес - город	Тел.	E-mail
<input type="checkbox"/> Поехали	5469898465	Средний	г Подольск	+7(916)3258798	info@go.ru
<input type="checkbox"/> Звезда Азии	0057895147	Крупный	г Горно-Алтайск	+7(123)4667898	redkin@asiastar.com
<input type="checkbox"/> Дорога к Морю	8578963247	Мелкий	г Москва	+7(925)1255885	call@tothesea.com

№ договора	Название	Организация	Контрагент	Дата начала	Статус
<input type="checkbox"/> № 125 / S	Договор на продажу авиабилетов	Моя организация	Дорога к Морю	28.07.2020	Подготовка к отправке
<input type="checkbox"/> № 117 / S	Договор на продажу авиабилетов	Моя организация	Поехали	24.08.2020	Подписан
<input type="checkbox"/> № 100 / S	Договор на продажу авиабилетов	Моя организация	Звезда Азии	22.08.2020	Подписан

Закреть	Тема	Относится к	Дата начала	Статус
<input type="checkbox"/>	Обсуждение новых условий	Звезда Азии	25.09.2020 14:30	Запланирована
<input type="checkbox"/>	Подписание договора	Звезда Азии	01.08.2020 16:45	Состоялась
<input type="checkbox"/>	Обсуждение коммерческой части (вторая попытка)	Звезда Азии	28.07.2020 15:15	Состоялась
<input type="checkbox"/>	Обсуждение коммерческой части	Звезда Азии	17.07.2020 12:15	Не состоялась

Закреть	Направление	Тема	Контакт	Относится к	Дата
<input type="checkbox"/>	Исходящий	Созвониться для согласование даты деловой встречи	Игнат Редькин	Звезда Азии	04.09.2020 16:00
<input type="checkbox"/>	Входящий	№ 100 / S Contract Renewal Reminder		Звезда Азии	07.08.2021 06:00

Тарифные планы и коммерческие условия

Ведение договорных условий

- ▶ Формирование
- ▶ Включение в договор
- ▶ Сопровождение

Название:	Стандартный	Генеральный агент:	Моя организация
ID тарифного плана:	1	Дата окончания действия:	
Дата начала действия:	01.02.2018	Дата статуса:	20.01.2018
Статус:	Активный	Ремарка:	
Заметки:	Тарифный план для стандартных договоров	В обработку:	<input type="checkbox"/>
Описание:	По тарифному плану 10 по ведущим Поставщикам взимается сбор в размере 0,5% от тарифа. Если Субагент применяет УСН его комиссия уменьшается на 18%НДС.		

№ договора	Название	Организация	Контрагент	Тарифные планы	Дата начала	Статус	Менеджер поддержки
№ 125 / S	Договор на продажу авиабилетов	Моя организация	Дорога к Морю	Профи	28.07.2020	Подготовка к отправке	Элли Менеджер
№ 117 / S	Договор на продажу авиабилетов	Моя организация	Поехали	Новичок	24.08.2020	Подписан	Элли Менеджер
№ 100 / S	Договор на продажу авиабилетов	Моя организация	Звезда Азии	Стандартный	22.08.2020	Подписан	Элли Менеджер

Название коммерческого условия	Генеральный агент	Поставщик услуги	Текст коммерческого условия	Статус
КУ_XML_ЖД_возврат	Моя организация	ЖД Магнат	За транзакции ЖД билетов (возврат) - 1 руб. 60 коп.	Активно
КУ_XML_ЖД_продажа	Моя организация	ЖД Магнат	За транзакции ЖД билетов (продажа) - 1 руб. 60 коп.	Активно

Обращения

Прием и контроль исполнения обращений от клиентов

- ▶ Получение из разных источников (звонок, e-mail)
- ▶ Разные способы формирования
- ▶ Обработка
- ▶ Учет трудозатрат
- ▶ Аналитика и отчетность

Ном.	Тема	Тип	Подтип	Контрагент	Договоры	Статус
<input type="checkbox"/>	1 Добро пожаловать в модуль обращения	Информационные вопросы	Обучение/инструкции	Тикет Ми		Закрытое
<input type="checkbox"/>	3 Вопросы сотрудничества	Коммерческие вопросы	Коммерческие условия	Звезда Азии	№ 100 / S	Закрытое
<input type="checkbox"/>	5 Вопросы заведения клиента	Технологические вопросы	Работа с учетной записью	Поехали	№ 117 / S	Назначенное
<input type="checkbox"/>	7 Вопрос VOID	Информационные вопросы	Координация запроса	Дорога к Морю	№ 125 / S	Ожидание решения

Тема: * Нет доступа к расписаниям в GDS

Описание:

Источник обращения: Звонок

Общее время выполнения (в мин.): 20

Path: p » span

Резолюция: Вопрос успешно решен. Клиенту удалось возобновить выписку билетов.

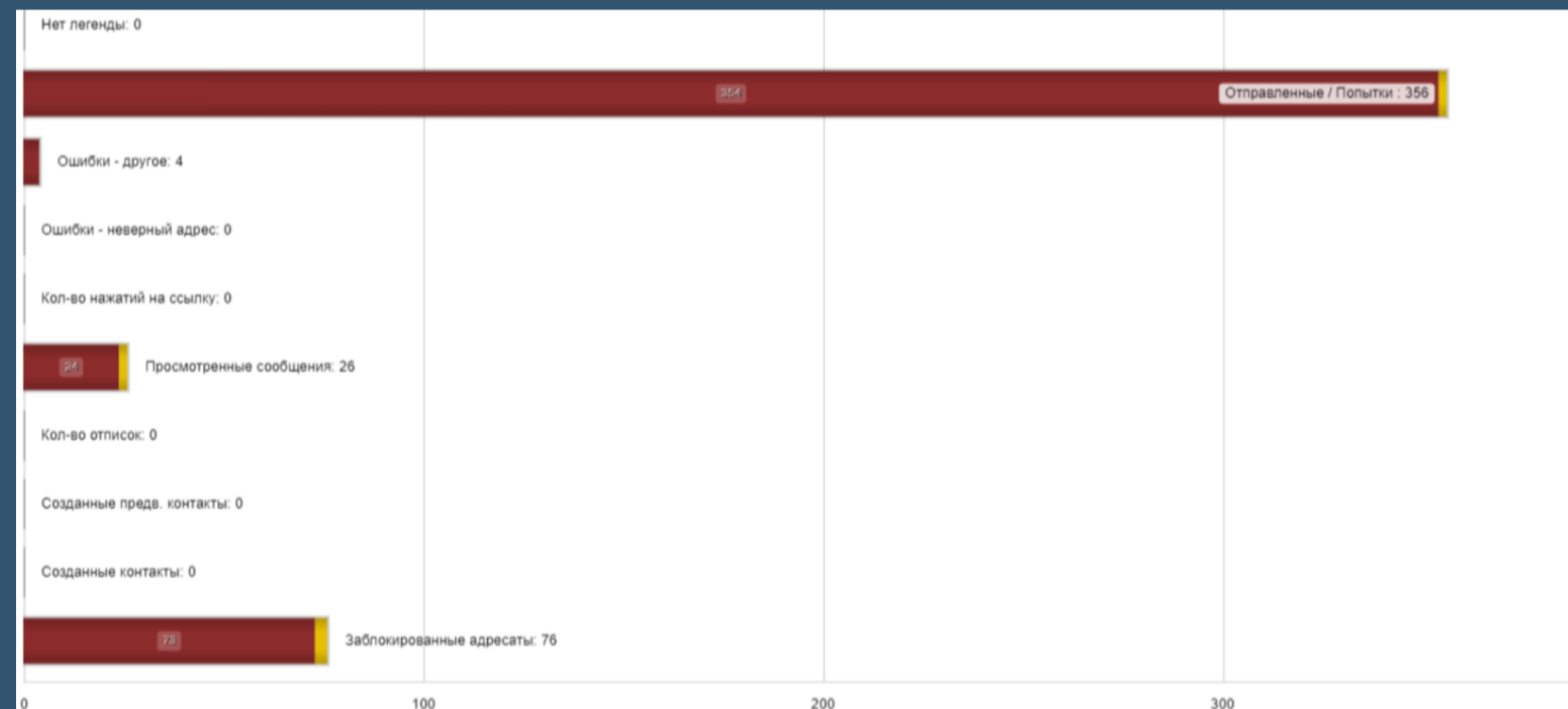
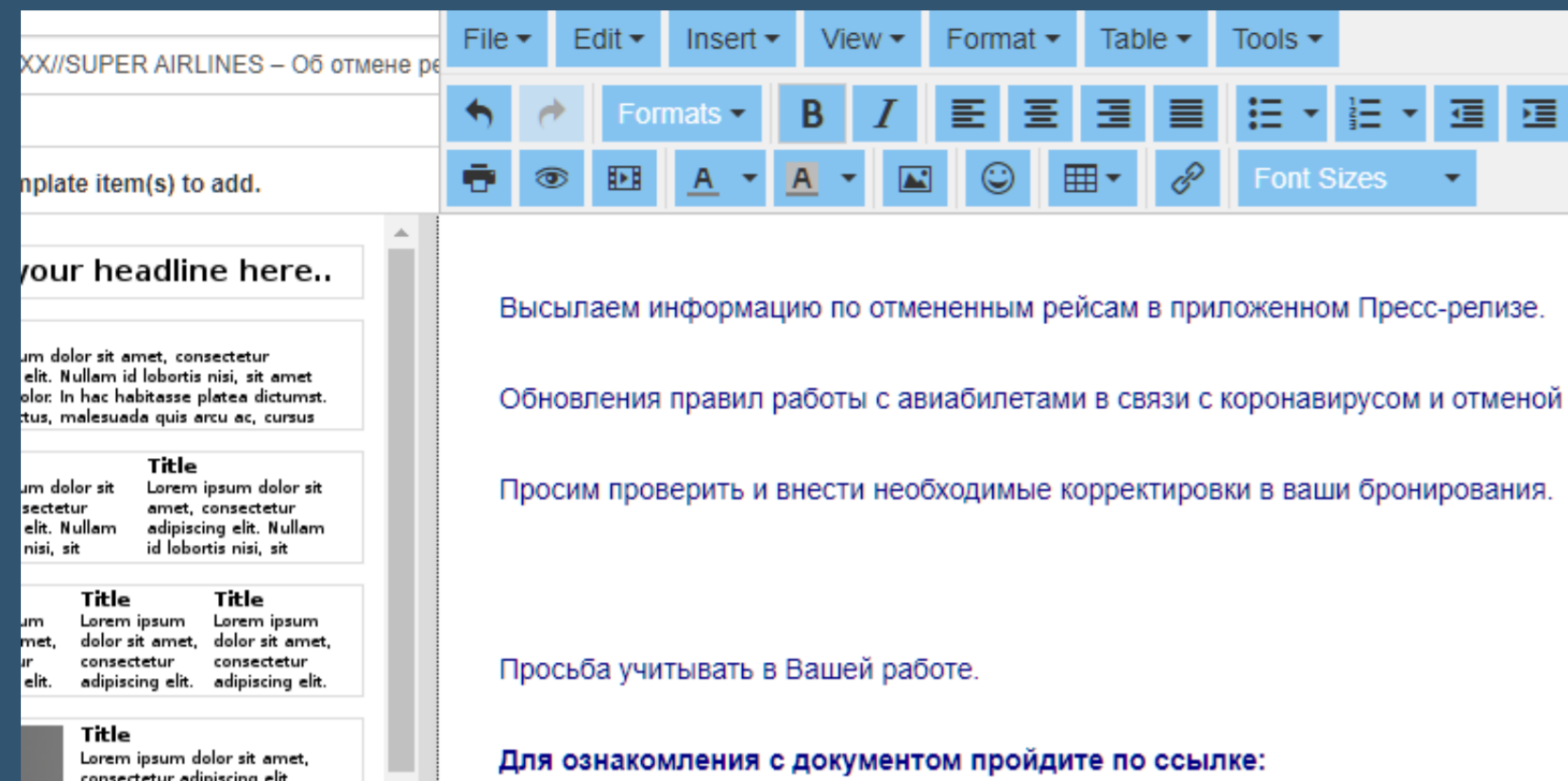
Текст обновления:

Звонок GDS провайдеру, пояснили ситуацию, выполнили настройку, попросили, чтобы клиент проверил.

Маркетинг и e-mail рассылки

Маркетинговые кампании Управление e-mail рассылками

- ▶ Формирование
- ▶ Выполнение
- ▶ Просмотр результатов
- ▶ Сопровождение базы



Кампания	Статус	Тип	Дата окончания	Дата создания
возвратные таксы. Повтор	Активна	Рассылка E-mail		18.08.2020 13:03
ORD WIND –Информирование о порядк	Активна	Рассылка E-mail		18.08.2020 11:43
eroflot –Important! IROP coupon st	Активна	Рассылка E-mail		18.08.2020 10:59
ТКППМ# 321086: Вебинар ТКП. Функц	Активна	Рассылка E-mail		18.08.2020 10:44
ТКППМ 321085: Авиакомпания airBa	Активна	Рассылка E-mail		18.08.2020 10:00
outh African Airways - COVID-19.SAA	Завершена	Рассылка E-mail		17.08.2020 18:32
eroflot–Важная информация! Отмена	Завершена	Рассылка E-mail		17.08.2020 18:13
eromexico: обновленная политика	Завершена	Рассылка E-mail		17.08.2020 17:29
eroflot-Важная информация! Изменени	Завершена	Рассылка E-mail		17.08.2020 17:11
ый курс валют в системах бронирова	Завершена	Рассылка E-mail		17.08.2020 16:02

Отчёты

Генератор пользовательских отчетов

- ▶ Формирование
- ▶ Просмотр
- ▶ Отправка по расписанию

Модуль	Поле	Отображать в отчёте	Поле кликабельно	Название	Функция	Сортировка
Контрагенты	Наименование	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Наименование	--не выбран	Восходящая
Контрагенты	Тип контрагента	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Тип контрагента	--не выбран	--не выбрано--
Контрагенты	Идентификатор контрагента	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Идентификатор контрагент	--не выбран	--не выбрано--
Контрагенты	Менеджер поддержки	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Менеджер поддержки	--не выбран	--не выбрано--
Контрагенты	Статус субагента	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Статус субагента	--не выбран	--не выбрано--

REPORT

1 2 3 (1 - 3 of 3) 4 5

Наименование	Тип контрагента	ID контрагента	Менеджер поддержки	Статус субагента
Звезда Азии	• Субагент	1878	Элли Менеджер	Активен
Поехали	• Субагент	1879	Элли Менеджер	Активен
Дорога к Морю	• Субагент	1881	Элли Менеджер	Активен

От: "CRMQA" <crmqa.vip-connect.ru@mail.vip-connect.ru>
Кому: "admincrm" <admincrm@vip-connect.ru>

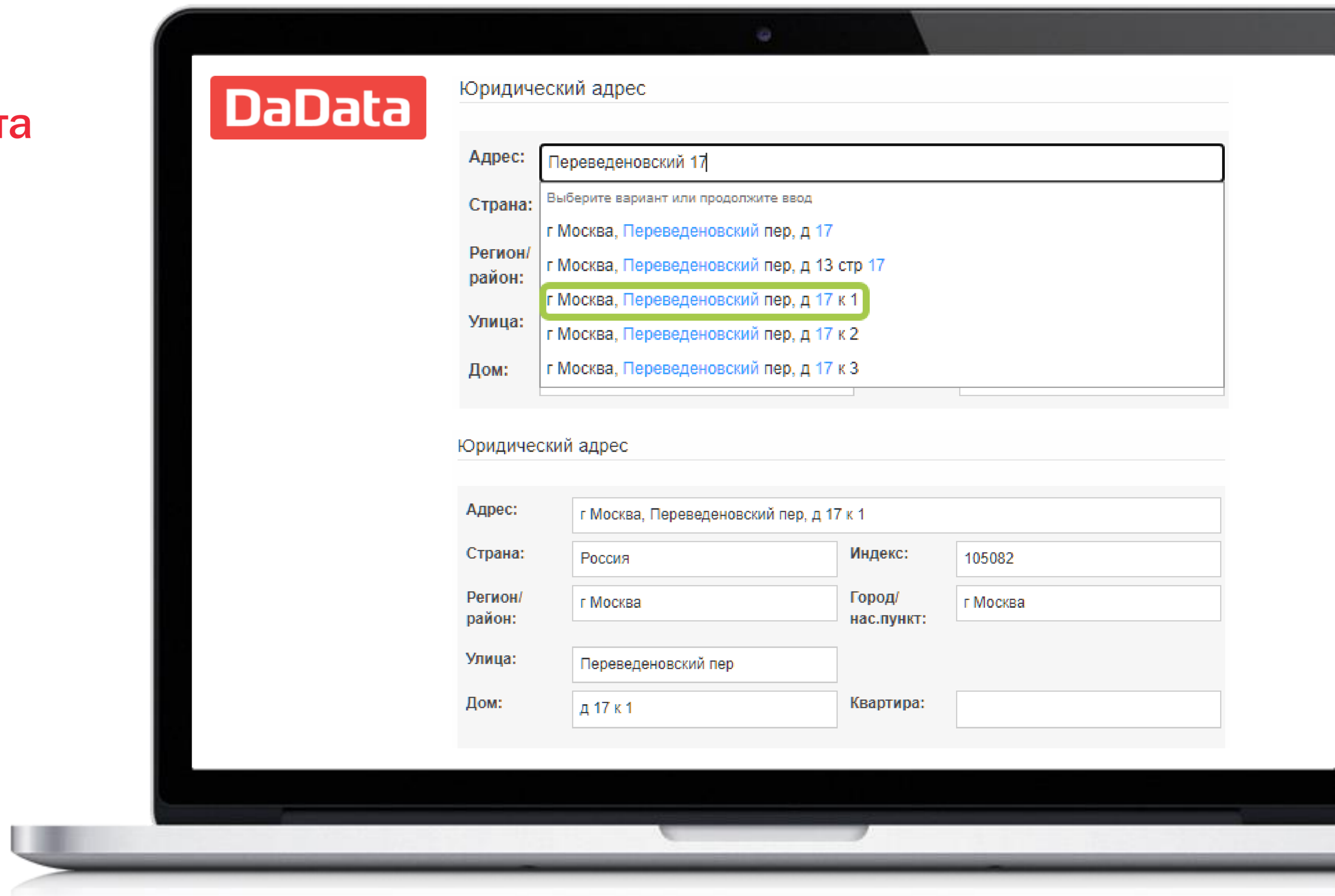
Контрагенты активные

Наименование	Тип контрагента	ID контрагента	Менеджер поддержки	Статус субагента
Звезда Азии	• Субагент	1878	Элли Менеджер	Активен
Поехали	• Субагент	1879	Элли Менеджер	Активен
Дорога к Морю	• Субагент	1881	Элли Менеджер	Активен

Сервис «DaData»

Запрос и валидация контактных данных клиента

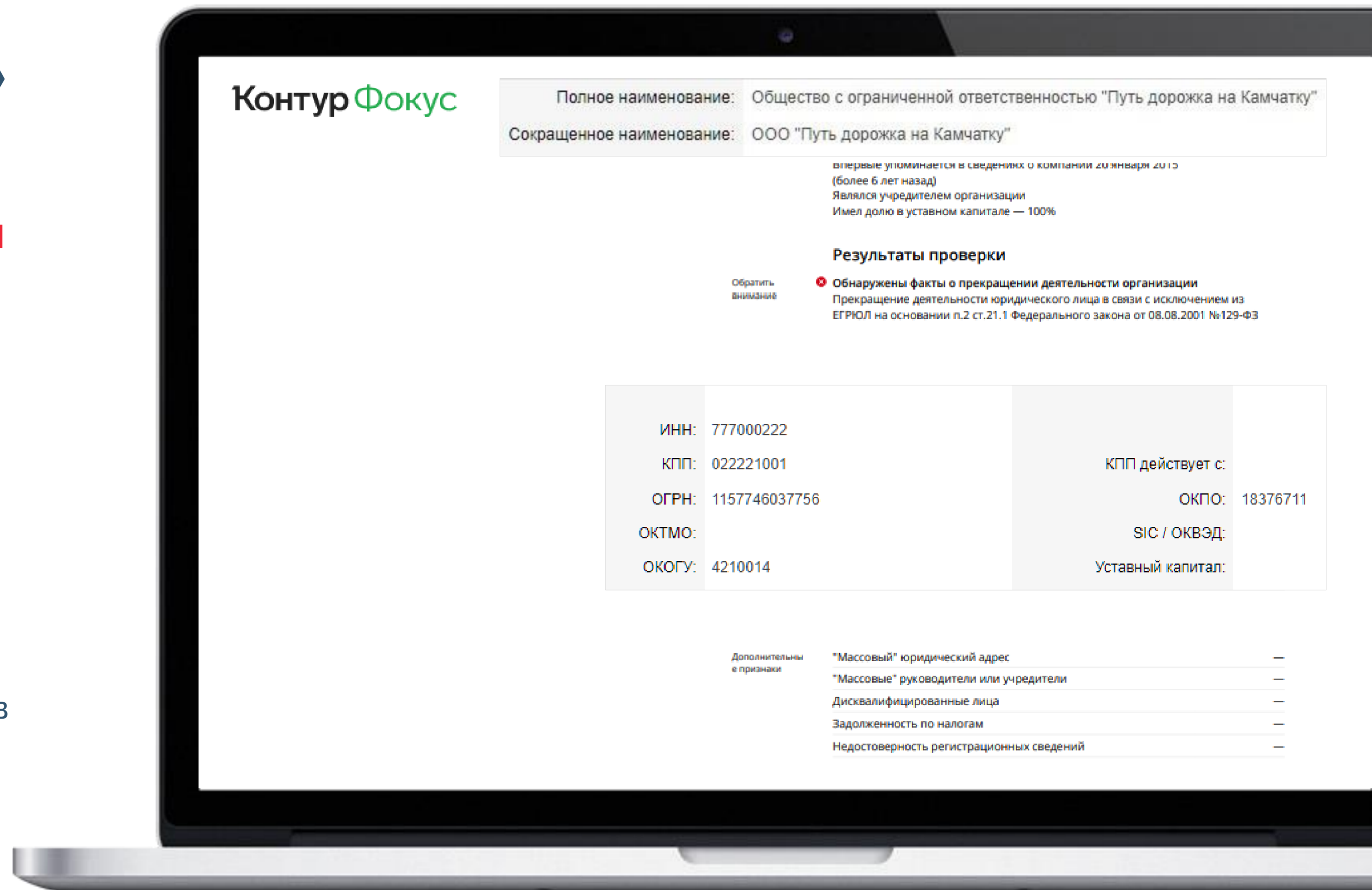
- ▶ Запрос
- ▶ Валидация данных
- ▶ Автоматический импорт данных
- ▶ Единый формат данных в базе



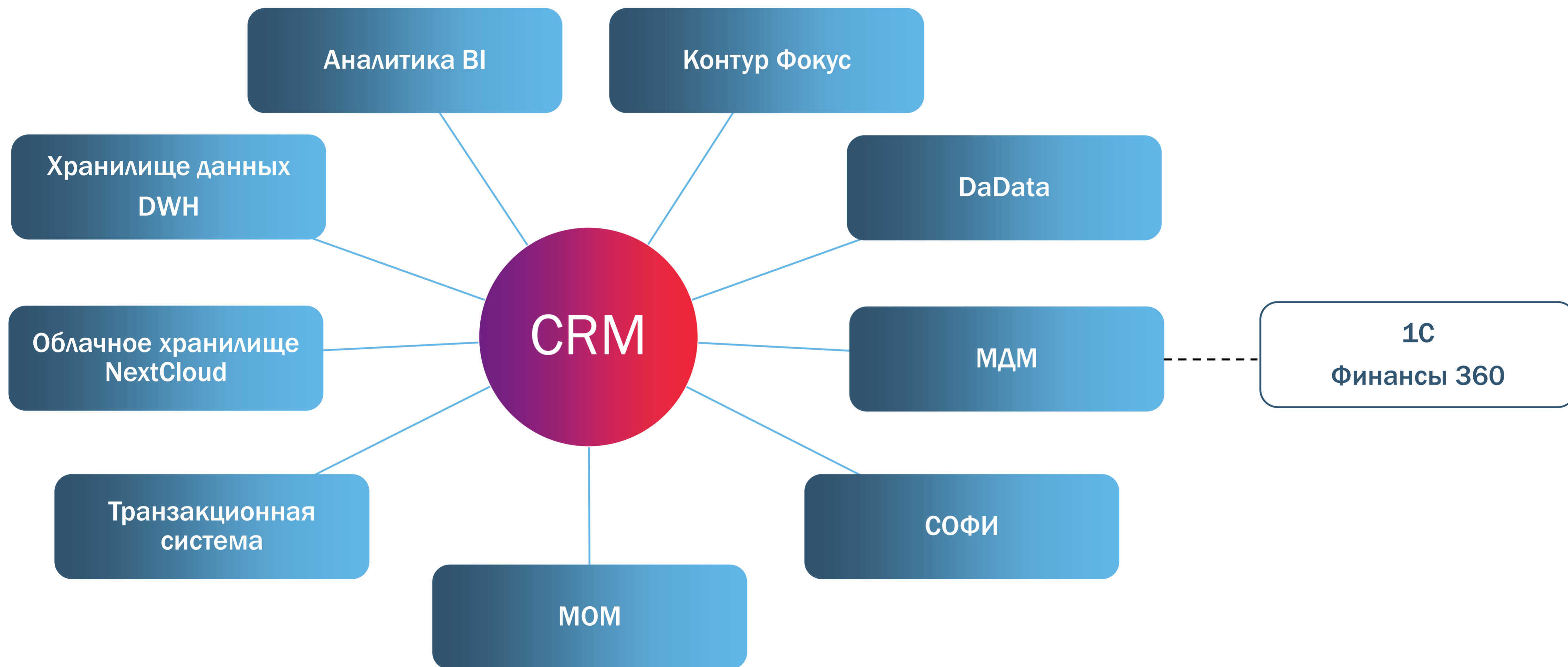
Сервис «Контур-Фокус»

Запрос и валидация юридической информации клиента

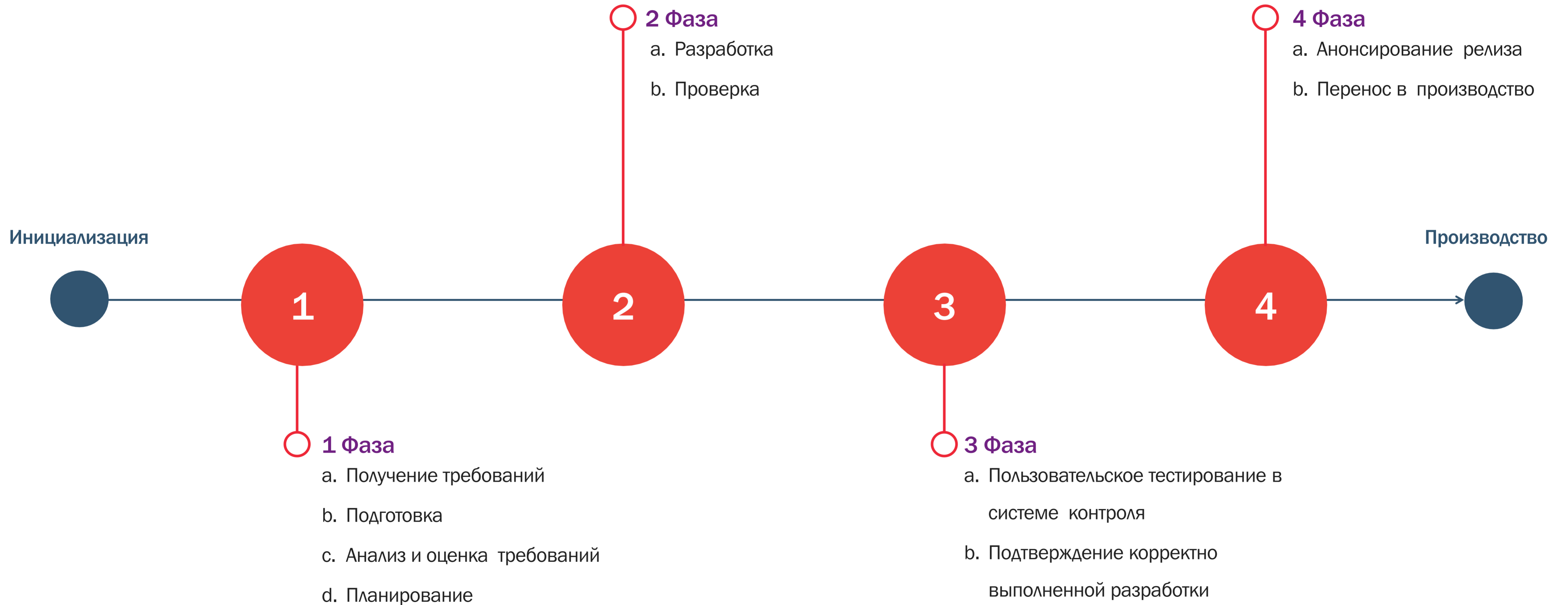
- ▶ Запрос юридической информации
- ▶ Автоматический импорт данных
- ▶ Валидация данных
- ▶ Экспресс-отчеты о статусе клиента в формате web-страницы или pdf



Взаимодействие с другими системами



Внедрение CRM



Спасибо за внимание!

Сергей Хмельницкий
Директор по инновациям и разработке

✉ s.khmelnitsky@vipservice.ru

