



# Развитие систем CRM на современном этапе!

Дмитрий Титарев

# Более 100 CRM...

accenture<sup>></sup>consulting





### В чем бизнес - проблема:

«На рынке сейчас нет единого решения для front office (как есть, например, SAP для автоматизации back office) либо это чистый CRM - конструктор без преднастроенных процессов, либо страдает масштабируемость, либо нет всей функциональности, либо решение только для прямых продаж и нет опыта не прямых, либо очень дорого».

Михаил Платонов,  
IT Director Pepsico Russia, Ukraine, CIS

# Основная функциональность будущей системы:

1. Управление клиентской базой - сегментация, классификация, анализ потенциала, анализ покрытия
2. Управление контактами (визитами) - план маршрутов, частота, время, доказательство факта контакта, статистика, KPI, оптимизация торговой команды по частоте визитов
3. Управление шагами визита (контакта)
4. Управление выполнением показателей (система должна подсказывать торговому представителю где у него проблема с выполнением KPI и что нужно сделать для ее решения)
5. Взятие заказа (в т.ч. с учетом информации о прошлых поставках, заказах, прогнозе, промо и т.д.)
6. Аудит / снятие информации о точке (доля полки, количество фейсингов, планограма, опросники, цены конкурентов, соответствие must have list, соответствие договору с сетью (Account Execution Plan) и т.д.
7. Аудит торгового оборудования (сканирование, сервисные заявки, ремонты)
8. Геймификация (имитация кап. соревнования)
9. Претензии, регистрация, обработка, маршрутизация в соответствующие службы
10. Фотоотчетность, распознавание фото



~~Кристина~~  
~~Мария~~  
~~Наталья~~

**ВСЕ ТОЛЬКО**

**▶ НАЧИНАЕТСЯ**