

Функциональные возможности системы

Программный модуль «Экспресс-Контакт» семейства программ «Экспресс-Управление» предназначен для автоматизации процессов продаж, маркетинга и обслуживания клиентов на предприятии и представляет собой комплексное автоматизированное рабочее место специалиста по работе с клиентами, менеджера по продажам, маркетолога, руководителя и т. д., обладающее всеми необходимыми инструментами для организации и обеспечения наиболее эффективной работы.

«Экспресс-Контакт» может поставляться как *самостоятельная программа*, выполняющая отдельные функции и решающая локальные задачи, так и *вместе с другими программными модулями* семейства «Экспресс-Управление» (например, «Экспресс-Продажи», «Экспресс-Договоры» или «Экспресс-Финансы»), образуя целостное программное решение, в котором все модули и функциональные блоки взаимосвязаны и работают в едином комплексе.

База данных

- единая клиентская база – централизованный реестр организаций и контактных лиц;
- свободно расширяемый пользователем реквизитный состав организации и контактного лица;
- распределение организаций и контактных лиц в группы по произвольным критериям;
- создание двусторонних связей между контрагентами;
- выборки клиентов с заданным набором свойств;
- быстрый поиск организации (контактного лица), в т. ч. по неполным данным;

История взаимоотношений

- накопление истории работы с клиентами, создание архива взаимоотношений;
- учет и планирование всех действий в работе с клиентами;
- фиксация всех типов воздействий и контактов с клиентом (прием звонков, посетителей, проведенных презентаций, встреч, обработка заявок, заказов, коммерческих предложений);
- управление обращениями клиента: фиксация запросов клиента и назначение ответственного сотрудника для ответа на каждый запрос, сопровождение запроса до момента разрешения;
- история сделок, договоров, этапов выполнения работ по договору;

Корпоративный органайзер, контроль и отчетность

- планировщик собственных дел сотрудника и групповых мероприятий;
- постановка и назначение задач и поручений с возможностью назначения ответственных;
- контроль над исполнением поручений, отслеживание плановых и фактических сроков исполнения;
- электронный календарь и система напоминаний;
- напоминания о днях рождениях клиентов;
- передача ответственности;
- текущий мониторинг за деятельностью и загрузкой сотрудников;

Отчетность и аналитика

- воронка продаж;
- анализ клиентской базы;
- анализ доходности каждого клиента (в связке с программным модулем «Экспресс-Финансы»);
- анализ по динамике продаж (в связке с программным модулем «Экспресс-Финансы»);
- анализ активности и эффективности работы сотрудников за произвольный период;
- планирование продаж и аналитика по результатам продаж;

Управление продажами (программный модуль «Экспресс-Продажи»)

- формирование счета клиента и реестр счетов;
- возможность выставления счетов от нескольких юридических лиц;
- контроль оплаты счетов, напоминания о плановых и просроченных оплатах;
- справочник номенклатуры, синхронизируемый с 1С:Предприятие, номенклатурные группы;
- отчеты по продажам за период, сравнение плановых и фактических значений с группировкой по ответственному, по группам клиентов, по номенклатуре и т. д. (в связке с программным модулем «Экспресс-Финансы»);
- ABC-анализ продаж по контрагентам и номенклатуре;

Управление договорами (программный модуль «Экспресс-Договоры»)

- формирование текста договора по шаблону / шаблонам;

Программный модуль «Экспресс-Контакт»

Система управления взаимоотношениями с клиентами

- реестр договоров и хранение договоров в базе данных;
- создание отгрузочных документов (счет-фактура, товарная накладная, акт выполненных работ);
- автоматическая нумерация созданных документов по маске номера;
- контроль задолженностей (в связке с программным модулем «Экспресс-Финансы»);
- расчет маржинальной прибыли по сделке (в связке с программным модулем «Экспресс-Финансы»);
- контроль над сроками действия договора;

Шаблоны бизнес-процессов (программный модуль «Шаблоны»)

- управление задачами в группе пользователей по настраиваемым шаблонам бизнес-процессов;
- аналитический отчеты по состоянию процессов, анализ проектов, эффективность сотрудников;

Прямая рассылка

- подготовка и массовая рассылка материалов (в т. ч. созданных по шаблону) по электронной, традиционной «бумажной» почте, факсу, факс-модему с использованием факсовых программ;
- возможность подготовки персональной рассылки с прямым указанием ФИО, наименования организации, адреса, контактной информации и т. п. данных получателя;

Работа с документами

- вложение в базу данных файлов произвольных типов или прикрепление их по гиперссылке;
- быстрый поиск, выборка и просмотр документов, вложенных в программу;

Связь с другими приложениями

- синхронизация с 1С:Предприятие;
- двусторонний обмен данным с семейством программ Microsoft Office (электронные таблицы Excel, шаблоны и документы Word, базы данных Access, органайзер Outlook), информационно-справочной системой TopPlan, ODBC-источниками (импорт и экспорт справочников и документов);

Разграничение доступа и защита информации

- вход в программу с авторизацией (вводом имени пользователя и пароля);
- ограничения на видимость, добавление, изменение, удаление записей в справочниках и журналах;
- разграничение доступа пользователей по ролям (наборам прав доступа);
- автоматическое ведение журнала действий пользователя (отслеживание информации о том, кто и когда последним добавил или изменил запись);
- запрет на вынос, копирование, удаление, печать информации из справочников и журналов;
- защита от несанкционированного доступа извне;
- защита от непреднамеренных и ошибочных действий пользователя;

Сетевой режим работы и удаленный доступ

- многопользовательский режим, архитектура «клиент-сервер»;
- создание общей клиентской базы центрального офиса, дилерской сети и филиалов;
- возможность работы в терминальном режиме;
- возможность синхронизации с мобильными устройствами посредством MS Outlook;

Настройка программы под специфику деятельности предприятия

- настройка групп организаций, контактных лиц, типов задач,
- создание дополнительных типов информации об организации и контактном лице;
- настройка произвольных шаблонов бизнес-процессов;
- настройка разграничений прав доступа;
- интеграция в существующую информационную среду предприятия;
- настраиваемые печатные формы документов;

Возможности интерфейса

- современный и интуитивно понятный интерфейс, приятный дизайн;
- сортировки и группировки в таблицах;
- множественное выделение объектов (как последовательных, так и произвольных);
- цветовое кодирование (цветовое выделение плановых, выполненных, просроченных, высоко- и низкоприоритетных задач);
- иерархические (древовидные) справочники;
- технология перемещения объектов drag-and-drop («тащи и бросай»).