Краткий обзор

Эффективное администрирование и использование клиентских контактов является самым важным элементом системы управления отношениями с клиентами. Все бизнес действия предприятия направлены, в конечном счете, на клиентов. В системе vtiger CRM выделены три типа клиентов:

- **Обращение** - потенциальный клиент, который может привести к бизнес действиям, но еще не совершивший ни одной сделки.
- **Контакт** - клиент, представляющий физическое лицо, либо являющийся контактным лицом организации.
- **Контрагент** - организация или объединение людей, такое, как предприятие, союзы, группы и т.д.)

Система vtiger CRM позволяет хранить все важные сведения о таких типах контактов и дает возможность правильно указать связи персон и организаций с иными данными системы.

Во время работы с системой vtiger CRM различные стадии процесса Продажи, Сделки, или Технической Поддержки, и прочие процессы, всегда должны быть связаны с определенными контактами. Для сохранения информации об этих контактах и используются записи *Обращений*, *Контактов* и *Контрагентов*.

Типовая процедура продажи описывается следующим образом:

- На основе первого контакта с потенциальным клиентом создается Обращение. На этой стадии продаж еще непонятно, станет ли контакт бизнес возможностью. Такая запись Обращения содержит всю доступную на данной стадии процесса продажи информацию о персоне либо организации.
- Статус Обращения данного контакта сохраняется до тех пор, пока не становится понятно, что существует возможность заключения Сделки. Все действия, относящиеся к данному Обращению, будут сохранены в системе vtiger CRM.
  При возникновении бизнес возможности, Обращение преобразуется в Возможную Сделку. Одновременно автоматически создаются записи Контакта и Контрагента, и запись Обращения удаляется. Вся информация, собранная об Обращении, остается доступной, но теперь информация будет помещена в записях Контактов, Контрагентов и Возможных Сделок.

При использовании такой процедуры будут создаваться только такие Контакты и Контрагенты, которые имеют шанс принести бизнес действия. Система vtiger CRM не будет перегружена бесполезными данными.

Вы также можете вносить записи новых Контрагентов или Контактов непосредственно в систему, если необходимо обойти указанную процедуру. Это может быть необходимо для внесения в систему данных ваших сотрудников, партнеров вашей компании, персональных

контактов, и т.д.

Revision #1
Created 22 October 2023 08:02:54 by Admin
Updated 22 October 2023 08:03:16 by Admin