

ВСЁ, ЧТО ВАМ НУЖНО ЗНАТЬ О CRM.

Рассказываем **просто** о сложном!



Автор: *ITUA*

ОПИСАНИЕ.

CRM – программа для автоматизации работы компании. Помогает сотрудникам тратить меньше времени на рутинные процессы (заполнение контактных карточек и данных о проекте) и улучшить взаимоотношения с клиентами. Вся история взаимодействия с заказчиком хранится в специальной карточке лида – от первого контакта до заветной сделки (через полгода вы сможете в пару кликов вспомнить, о чем общались с пользователем ранее). Работники вашего отдела продаж смогут записать и прослушать телефонный разговор, отправить КП, выставить клиенту счет в несколько кликов, сохранить документ или поставить напоминание о важной встрече.

Некоторые CRM помогают руководителям контролировать время прихода сотрудников на работу, их нагрузку, трудо- и времязатраты, а также генерировать онлайн-отчеты по всем бизнес-показателям: от количества звонков до общей суммы сделок.

ЗНАЕТЕ ЛИ ВЫ, ЧТО...

СТАТИСТИКА «STATE OF INBOUND» (2017 ГОД)



22%

Менеджеров до сих пор не знают о существовании CRM!



44%

Продолжают вести данные о клиенте в Excel-таблицах



34%

Успешно используют возможности CRM



НУЖНА ЛИ ВАМ CRM? ПРОВЕРЬТЕ СЕБЯ!

CRM вам нужна, если:

- У вас есть отдел продаж, где работа с заказчиками построена на телефонных звонках, письмах и личных встречах.
- Если хотите, чтобы вся информация о лиде (потенциальном клиенте), сделке и проекте хранилась в одном месте – CRM вам просто необходима.
- Весомым преимуществом станет интеграция с телефонией, почтой, мессенджерами и соцсетями – все заявки автоматически будут перенаправляться в CRM.

CRM вам не нужна, если:

- У вас бизнес без большого потока клиентов, и соответственно, нет необходимости организовывать и структурировать информацию о них.
- Ваши клиенты – заведомо непостоянные. Например, вы владеете киоском по продаже шаурмы на привокзальной площади, и ваши покупатели – случайные прохожие или приезжие из других регионов. Скорее всего, вы больше никогда не увидите этих людей – а значит, вносить их в клиентскую базу и выстраивать долгосрочные отношения – бессмысленно.
- У вас более 3-х сотрудников и есть постоянные клиенты, но вы готовы ежедневно терять деньги и недополучать прибыль.

ЧТО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМ БОЛЬШЕ ВСЕГО ВАЖНО В CRM:

ОПРОС «INSIDE CRM» (2017 ГОД)



65%

Удобный интерфейс
(простота в использовании)



27%

Планирование работы
(время, задачи, отчеты и аналитика)



18%

Синхронизация данных
(интеграция с другими сервисами)

КАК РАБОТАЕТ CRM - ПРИМЕР АРТЁМА.

Описание:

Артём руководит компанией по установке систем видеонаблюдения. Раньше клиентов было немного (5-7 человек) – он лично приезжал к каждому, выслушивал пожелания и согласовывал сроки и стоимость. Спустя 5 лет Артём расширил свой бизнес: арендовал просторный офис в центре Киева и нанял пятерых сотрудников в отдел продаж и одного маркетолога, которые расширили клиентскую базу с 5 до 200 человек.

Проблема:

Неожиданно возросший поток клиентов породил полный хаос: один менеджер забыл вовремя отправить счет, другой сломал компьютер с важными данными, а третий и вовсе перепутал день встречи и не приехал в назначенное клиенту время. Артем понял, что репутация компании страдает и решил внедрить CRM.

Решение:

Теперь процесс приема заказов в компании выглядит следующим образом:

- Лид оставляет заявку на сайте, а в CRM появляется карточка контакта и дело с обозначением «Первый звонок» (согласно первому этапу воронки продаж). Программа уведомляет свободного менеджера (загрузку которого формирует начальник) о новом контакте с напоминанием: «Перезвоните клиенту с формы «Обратный звонок» в течении 15 минут». Если менеджер не выполняет поручение вовремя – руководителю приходит уведомление о просроченной задаче;
- Менеджер обрабатывает заявку и перезванивает заказчику напрямую из CRM (все телефонные разговоры записываются для дальнейшего контроля качества). Если переговоры прошли успешно – он фиксирует это в карточке клиента и переводит лид в статус «Встреча». На основании этого создается сделка и формируется задача с датой и временем выезда к заказчику.
- Специалист отправляется на встречу для оценки сроков, объемов и стоимости работ. Сделка переходит в статус «Согласование».
- Если в ходе встречи обе стороны «ударил по рукам», клиент оплачивает заказ. Лид переходит в статус «Предоплата».
- После оплаты и согласования технического задания, менеджер меняет статус сделки на «Установка», а специалист по монтажу получает автоматическое уведомление в CRM.
- После завершения работ, клиент оплачивает вторую часть сделки, а статус проекта переходит в «Оплачено», а затем и в «Закрото».
- В конце каждого дня руководитель отдела продаж получает подробную аналитику по каждому менеджеру: количество обработанных заявок, звонки, закрытые сделки и общая сумма всех заказов.

Итоги:

- Внедрение CRM помогло Артёму систематизировать все процессы внутри компании, увеличить прибыль, повысить лояльность клиентов и вычислить неэффективных менеджеров (чего не удавалось сделать ранее).
- После завершения работ, клиент оплачивает вторую часть сделки, а статус проекта переходит в «Оплачено», а затем и в «Закрото».
- В конце каждого дня руководитель отдела продаж получает подробную аналитику по каждому менеджеру: количество обработанных заявок, звонки, закрытые сделки и общая сумма всех заказов.

КАК ВЫБРАТЬ CRM?

CRM-системы разных производителей наделены многими функциями. Но отвечают ли они современным стандартам? Мы собрали для вас чек-лист самых важных плюшек, которые обязательно должны присутствовать в CRM:

Интеграция с сайтом, почтой, соцсетями и IP-телефонией

Пять телефонов на столе, град сообщений из мессенджеров, почты и соцсетей – как это прекратить? Настроить интеграцию, чтобы все входящие заявки попадали прямиком в CRM (с какого бы канала они не поступали).

Модуль управления продажами

Воронка продаж, в которой отображается каждый этап сделки.

Модуль учета клиентов

Хранит всю историю взаимодействия менеджера с клиентом от первого знакомства до полноценной сделки. Главное преимущество модуля – структурность – информация не теряется в переписке, как это бывает с мессенджерами (Viber, Telegram, Skype).

Модуль учета клиентов

Зачем тратить время на то, что можно автоматизировать? Ранее, уход в отпуск сопровождался заполнением кучи бумажек и поиском доверенного лица по всему офису. С внедрением бизнес-процессов, большинство рутинных действий сотрудников станут автоматизированными, условия прописаны (от А до Я, со всеми возможными рисками), а уход в отпуск будет сопровождаться улыбкой на лице.

Аналитика и отчетность

Оценить загрузку и вклад каждого сотрудника в успехи команды, проанализировать продажи и спрогнозировать бюджет на следующий месяц помогут отчеты и аналитика. В вашем распоряжении графики, диаграммы и таблицы с детализированной информацией.

Интерфейс программирования API

Оценить загрузку и вклад каждого сотрудника в успехи команды, проанализировать продажи и спрогнозировать бюджет на следующий месяц помогут отчеты и аналитика. В вашем распоряжении графики, диаграммы и таблицы с детализированной информацией.



КОНСАЛТИНГОВАЯ КОМПАНИЯ «САРТЕРРА» ПРОВЕЛА ОПРОС СРЕДИ 500 КОМПАНИЙ (2016 ГОД) И ВЫЯСНИЛА, ЧТО CRM:



+29%

Увеличивает продажи
Рост прибыли и бизнеса



+37%

Повышает продуктивность менеджеров
Увеличение объемов продаж без
расширения штата



+31%

Улучшает лояльность клиентов
Удовлетворенные клиенты несомненно
вернутся к вам еще раз.

ВИДЫ CRM: «КОРОБКА» ИЛИ «ОБЛАКО»?

CRM-системы делятся на две версии: коробочная (устанавливается, как программа на сервер) и облачная (работает, как сайт в любом браузере). В чем между ними разница?



«Облако»

В облачной версии программное обеспечение и пользовательская информация хранятся на сервере компании CRM – доступ к системе можно получить через браузер. В отличие от коробочного варианта, в облачной редакции достаточно платить абонентские взносы (помесячно, поквартально или на весь год).

Облачная редакция не нуждается в сервере или дорогом оборудовании для установки ПО и хранения больших объемов данных. В такую CRM легко зайти из любой точки мира. Все обновления разработчиков автоматически появляются у пользователей. Несмотря на то, что «облако» не модифицируется (нельзя изменять код), есть возможность поставить множество решений с маркетплейса. А наладить базовые бизнес-процессы помогут модуль «конструктора бизнес процессов» или специалисты компании-интегратора.



«Коробка»

Коробочная редакция устанавливается на выделенный сервер провайдера или компании, либо хостинг VPS или VDS (тогда все данные о компании и клиентах хранятся у вас). Достаточно один раз приобрести лицензию, и все возможности CRM в вашем распоряжении.

Основное преимущество коробочной версии – доработки (возможность изменения CRM-системы практически под любые потребности компании). Например, можно преобразить внешний вид CRM, создать сложные бизнес-процессы, специальные калькуляторы, или модуль на интеграцию с сайтом, привязав события в CRM к номеру заказа интернет-магазина.

ИССЛЕДОВАНИЯ «SOFTWARE ADVICE» (2017 ГОД).



87%

Компаний по всему миру
пользуются «облаком»



13%

Компаний пользуются
«коробкой»

ПРЕИМУЩЕСТВА И НЕДОСТАТКИ CRM.

Преимущества:



Безопасность клиентской базы

В CRM предусмотрен режим ограниченного доступа к полной клиентской базе – теперь компания не попадет под удар в случае ухода менеджера к конкурентам.



Экономия средств

CRM оснащена большим спектром возможностей (от телефонии до облачного хранилища) – это экономит значительные суммы на персонале, потере данных, лояльности клиентов, телефонных звонках и ПО.



Бизнес-процессы

Решать организационные вопросы внутри компании помогут бизнес-процессы. Это алгоритмы (скрипты), которые автоматизируют работу каждого отдела. Например, сотрудник не сможет уйти в отпуск, пока не завершит все активные задачи.



Сокращение времязатрат

CRM повышает продуктивность работы менеджеров в несколько раз. Вся информация о клиенте, сделке и проекте хранится в одном месте. Не нужно рыться в компьютере (Диск D -> «Новая папка №39»), листать историю почты или Skype в поисках заветного договора.



Инструменты контроля

CRM поможет ввести регламентированный стандарт работы для всех сотрудников. Читайте отчеты, отслеживайте количество звонков, встреч и закрытых менеджерами сделок. Будьте в курсе всего, что происходит у вас в компании.



Простота внедрения

Когда появились первые CRM-системы, процесс установки требовал нескольких специалистов и занимал недели, а то и месяцы. В 2017 году облачная редакция регистрируется всего в три клика мышки в браузере.



Повышение лояльности

По статистике «Rockefeller Corporation», при плохом уровне обслуживания, 68% клиентов уходят к другому подрядчику. База CRM располагает всей необходимой информацией, чтобы расположить требовательного клиента (имя, день рождения, интересы, последний заказ).



Классификация клиентов

Закон Парето гласит: «20% ценных клиентов приносят 80% выручки компании, тогда как остальные 80% – лишь 20%». ABC-классификация контрагентов поможет дифференцировать значимость лида для вашей организации.

ПРЕИМУЩЕСТВА И НЕДОСТАТКИ CRM.

Недостатки:



Непринятие персоналом

При внедрении CRM мы часто получаем отзывы от наших клиентов, что система не работает, а работники жалуются, и с недовольством принимают нововведения. По своему опыту отметим, что активнее всего изменениям противятся те сотрудники, которые не дорабатывают или имеют личную выгоду от отсутствия инструментов контроля (иногда дело доходит даже до саботажа). Поэтому очень важно проводить своевременное обучение и показывать персоналу на живых примерах, как CRM-система упростит им жизнь.



Обучение

Освоить базовые функции CRM (звонки, воронка продаж, отчетность) – не составит труда, а вот автоматизировать бизнес-процессы, настроить чат-боты или аналитику – потребуются время или компания-интегратор. Обучаться должны, как рядовые менеджеры, так и руководители отделов. Нельзя просто так взять, посадить нового сотрудника за стол и сказать: «Вот тебе видео – обучайся, тут всё просто». Зачастую всё заканчивается тем, что работник возвращается к привычному ему Excel или работает на два фронта.



Временные неисправности

Несмотря на всю универсальность, CRM – программа, и как любое программное обеспечение, имеет свойство иногда сбоить. Глюки, падения сервера, ошибки при экспорте данных или конфликты при работе с другими приложениями – всё это может остановить работу любой организации. Чаще всего такое случается с бесплатными или новыми версиями CRM.

КАКИМ БУДЕТ МИР БЕЗ CRM:

- 1 Excel объявил мировое господство. Сложно найти компьютер, где еще нет Excel-расширений. Если у вас не установлен Excel, виджет или мобильное приложение, отсутствует закладка в браузере для быстрого доступа в таблицы Google Docs, то вы отстали от жизни;
- 2 Клиент попросил отправить ему товар в пятницу, но работник call-центра забыл об этом, и автоматически поставил доставку на следующий день. В итоге курьер простоял 30 минут на морозе, не смог дозвониться и уехал дальше, мысленно посылая лучи добра менеджеру.
- 3 Рабочий стол Олега полностью заклеен бумажками с напоминаниями о важных звонках и встречах – уборщица каждый раз громко вздыхает, проходя мимо его кабинета;
- 4 Телефонные разговоры с клиентами приходится записывать на диктофон. История каждой сделки и отчетность ведутся в Word- и Excel-документах. Договора находятся в одной папке, контакты лида в другой, а материалы по проекту и вовсе раскиданы по всему компьютеру. Плюс ко всему руководитель отдела продаж по 10 раз на день спрашивает менеджера о статусе заявки. В итоге, за день Sales Manager обработал 3 сделки... и наступил вечер. 18:00? Пора домой!;
- 5 На столе лежит 3 телефона. Когда звонит один из них, менеджер Ирина поднимает трубку и в ходе разговора понимает, что клиенту нужен отдел доставки, а не продаж. После чего она просит оставаться на линии, и стремя голову, бежит на каблуках по лестнице на первый этаж, передавая трубку логисту Анжеле. Но на другой линии уже тишина – марафон Ирины клиент не оценил.
- 6 Евгению приснился сон, где он выставил счет за сделку всего в один клик. После чего он проснулся в холодном поту, позавтракал, пошел на работу и целый день обновлял почту, ожидая письмо бухгалтера, в надежде получить заветный счет.

ОСТАЛИСЬ ВОПРОСЫ? ОБРАТИТЕСЬ К НАМ!

Будем рады видеть в нашем офисе для обсуждения возможного сотрудничества или дружеского визита на кофе с печеньками.

- г. Киев, ул. Мельникова 81а, офис 124
- (098) 001-6-001
- Пн – Пт, 09:00 – 18:00
- web@itua.com.ua
- www.itua.com.ua

