

# «Самые важные моменты при выборе CRM»



Андрей Смаль, CEO ITUA



г. Киев, ул.  
Мельникова 81А



+38 (044) 360-01-00  
+38 (098) 001-6-001



[web@itua.com.ua](mailto:web@itua.com.ua)



[www.itua.com.ua](http://www.itua.com.ua)

# Цель №1?



г. Киев, ул.  
Мельникова 81А



+38 (044) 360-01-00  
+38 (098) 001-6-001



web@itua.com.ua



www.itua.com.ua

# Задача CRM – помочь выстроить клиентоориентированный подход к бизнесу



г. Киев, ул.  
Мельникова 81А



+38 (044) 360-01-00  
+38 (098) 001-6-001



[web@itua.com.ua](mailto:web@itua.com.ua)



[www.itua.com.ua](http://www.itua.com.ua)



## Фредерик Лалу

Консультант, партнер McKinsey, обладатель степени MBA:

«Представьте, на что могут стать похожи организации, если мы прекратим проектировать их как бездушные, громыхающие машины»

**Из книги:** «Открывая организации будущего»



г. Киев, ул.  
Мельникова 81А



+38 (044) 360-01-00  
+38 (098) 001-6-001

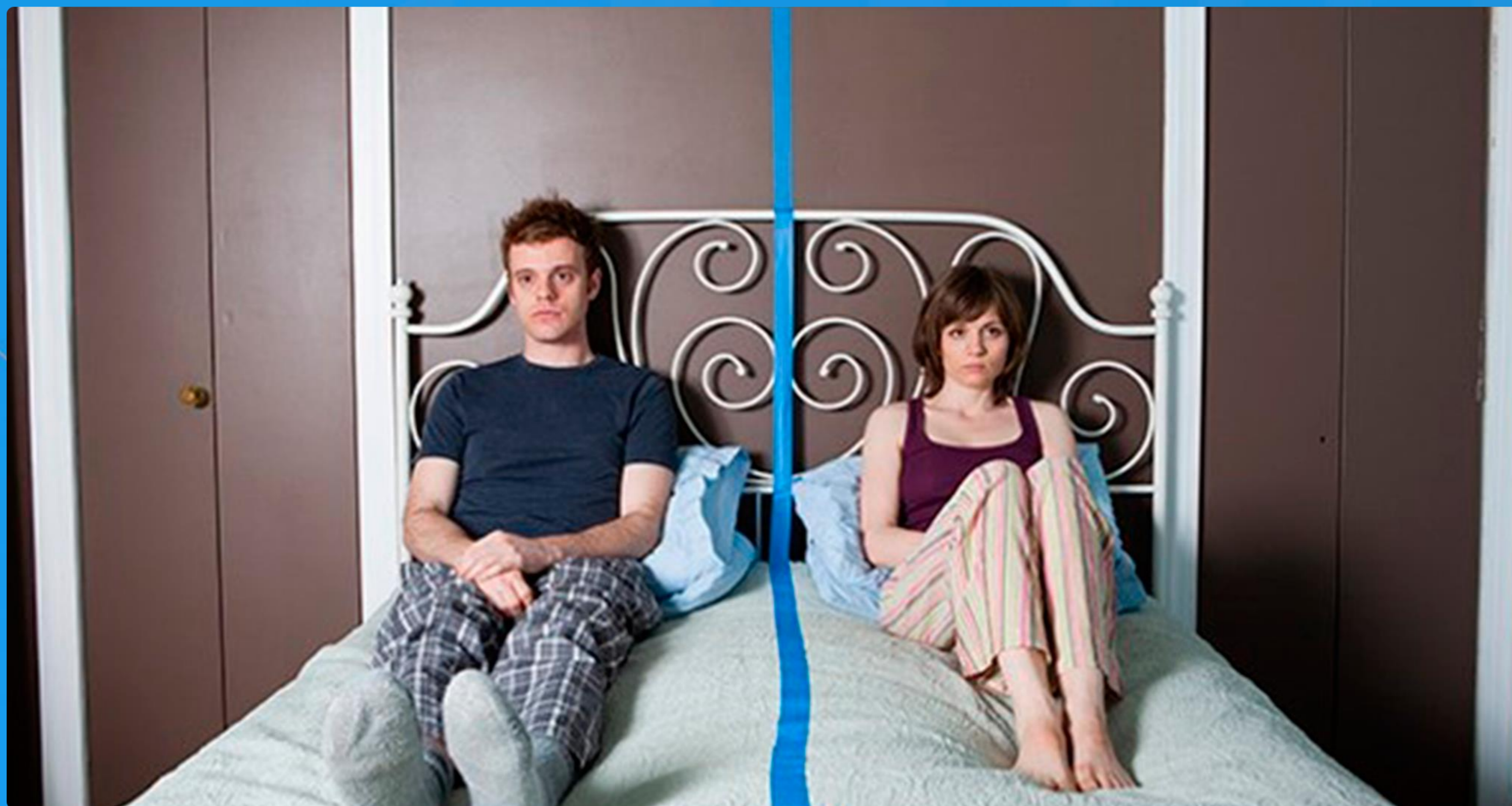


web@itua.com.ua



www.itua.com.ua

# Женимся на теле, а живём с душой



г. Киев, ул.  
Мельникова 81А



+38 (044) 360-01-00  
+38 (098) 001-6-001



ITUA  
com.ua



web@itua.com.ua



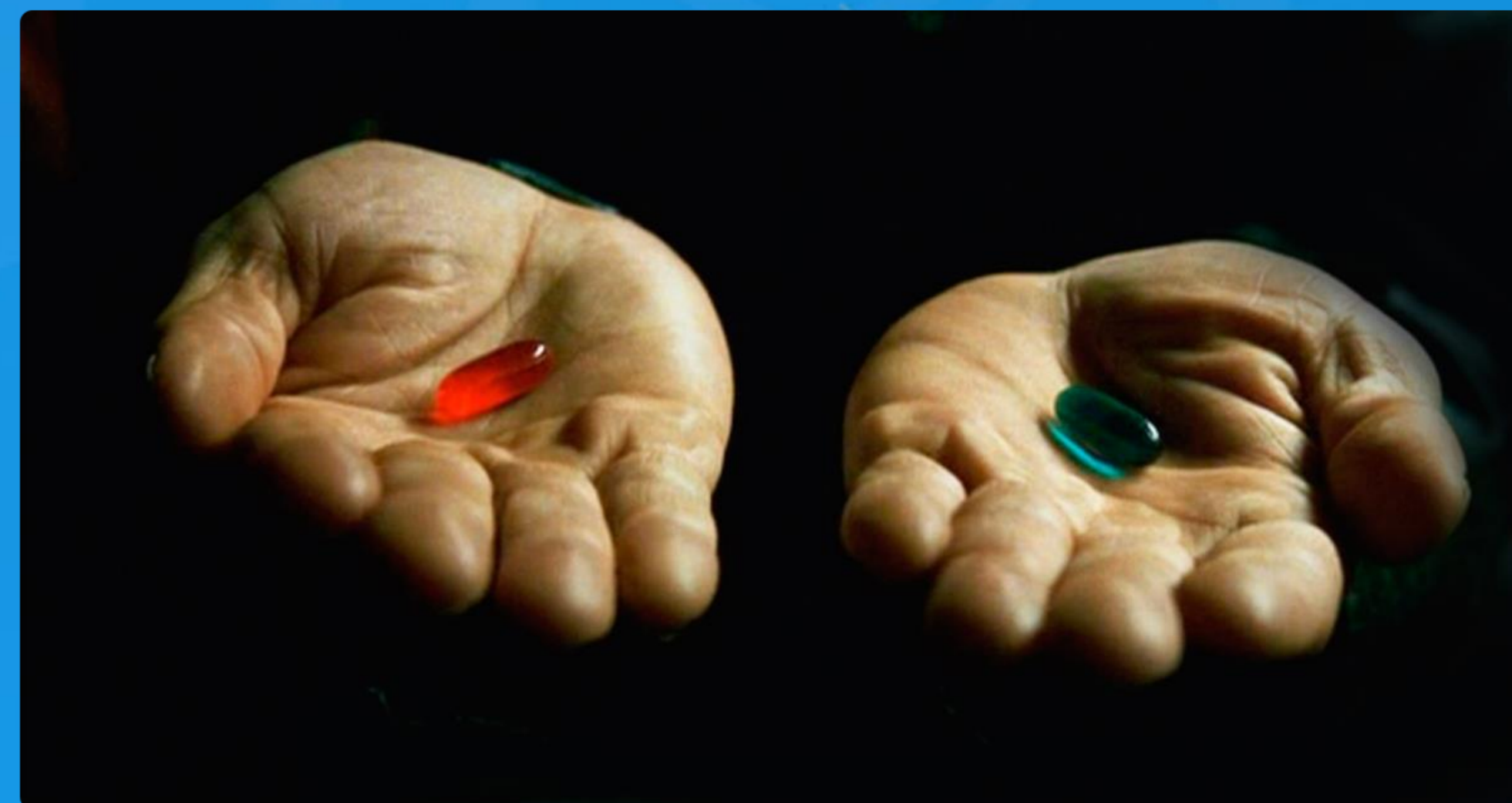
www.itua.com.ua

# Проблемы выбора:

Идеального, готового решения **НЕ** существует.

Каждый человек индивидуален, а компания тем более.

Выбор CRM – выбор команды по внедрению.



г. Киев, ул.  
Мельникова 81А



+38 (044) 360-01-00  
+38 (098) 001-6-001



[web@itua.com.ua](mailto:web@itua.com.ua)



[www.itua.com.ua](http://www.itua.com.ua)

# Вредные привычки



г. Киев, ул.  
Мельникова 81А



+38 (044) 360-01-00  
+38 (098) 001-6-001



web@itua.com.ua



www.itua.com.ua

# Прописать **свои** КРІ интеграции CRM



г. Киев, ул.  
Мельникова 81А



+38 (044) 360-01-00  
+38 (098) 001-6-001



ITUA  
com.ua



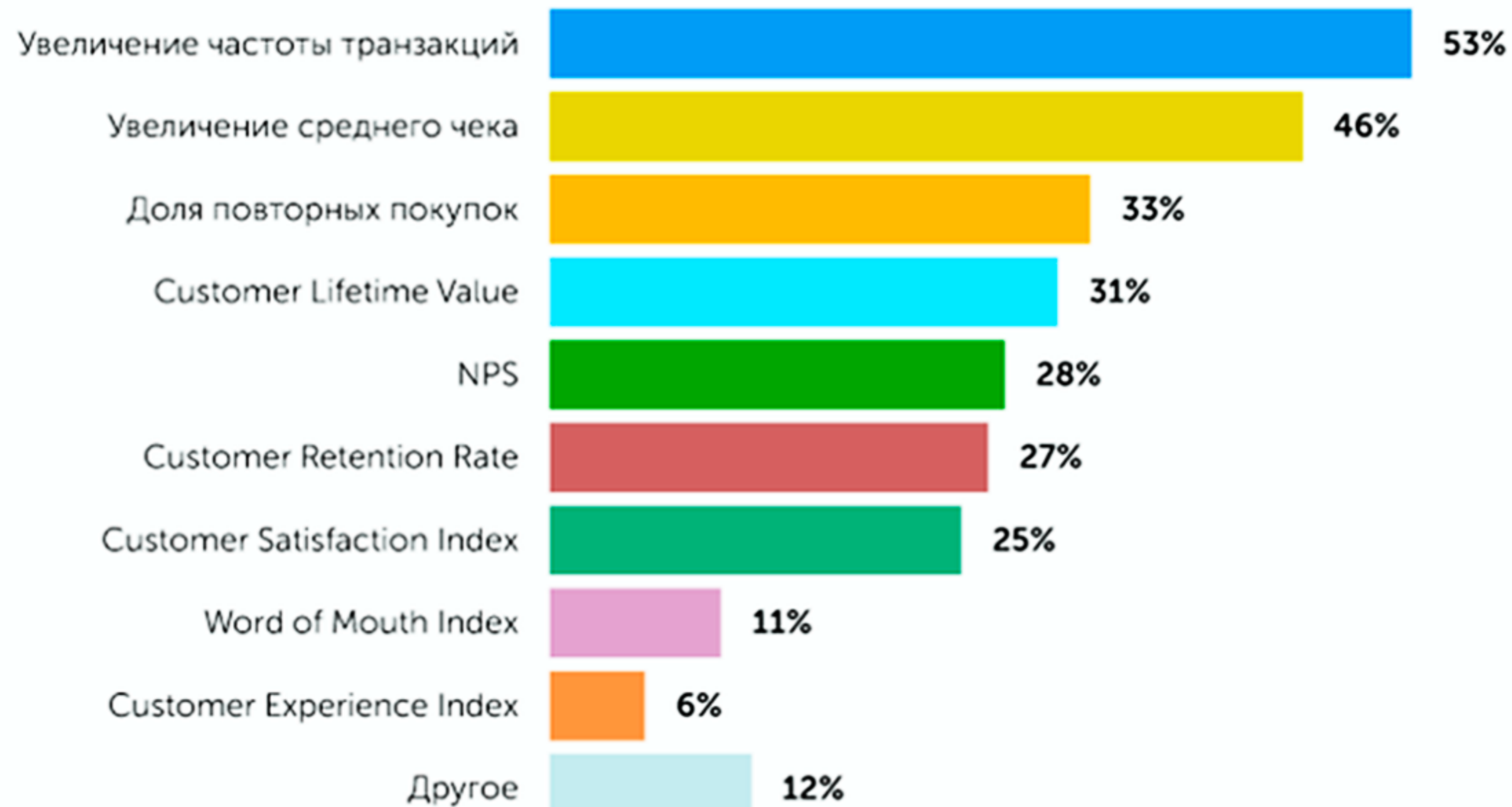
web@itua.com.ua



www.itua.com.ua



# По каким KPI вы оцениваете **эффективность** CRM-проектов?



# Для чего вы планируете использовать инструменты CRM-маркетинга в 2018 году ?



# Цена или ценность?



г. Киев, ул.  
Мельникова 81А



+38 (044) 360-01-00  
+38 (098) 001-6-001



web@itua.com.ua



www.itua.com.ua

# Хотелка или потребность?

## Запланировать ресурсы:

3 - 18 месяцев\*

100 - 200,000 \$

10 - 30% персонала



г. Киев, ул.  
Мельникова 81А



+38 (044) 360-01-00  
+38 (098) 001-6-001

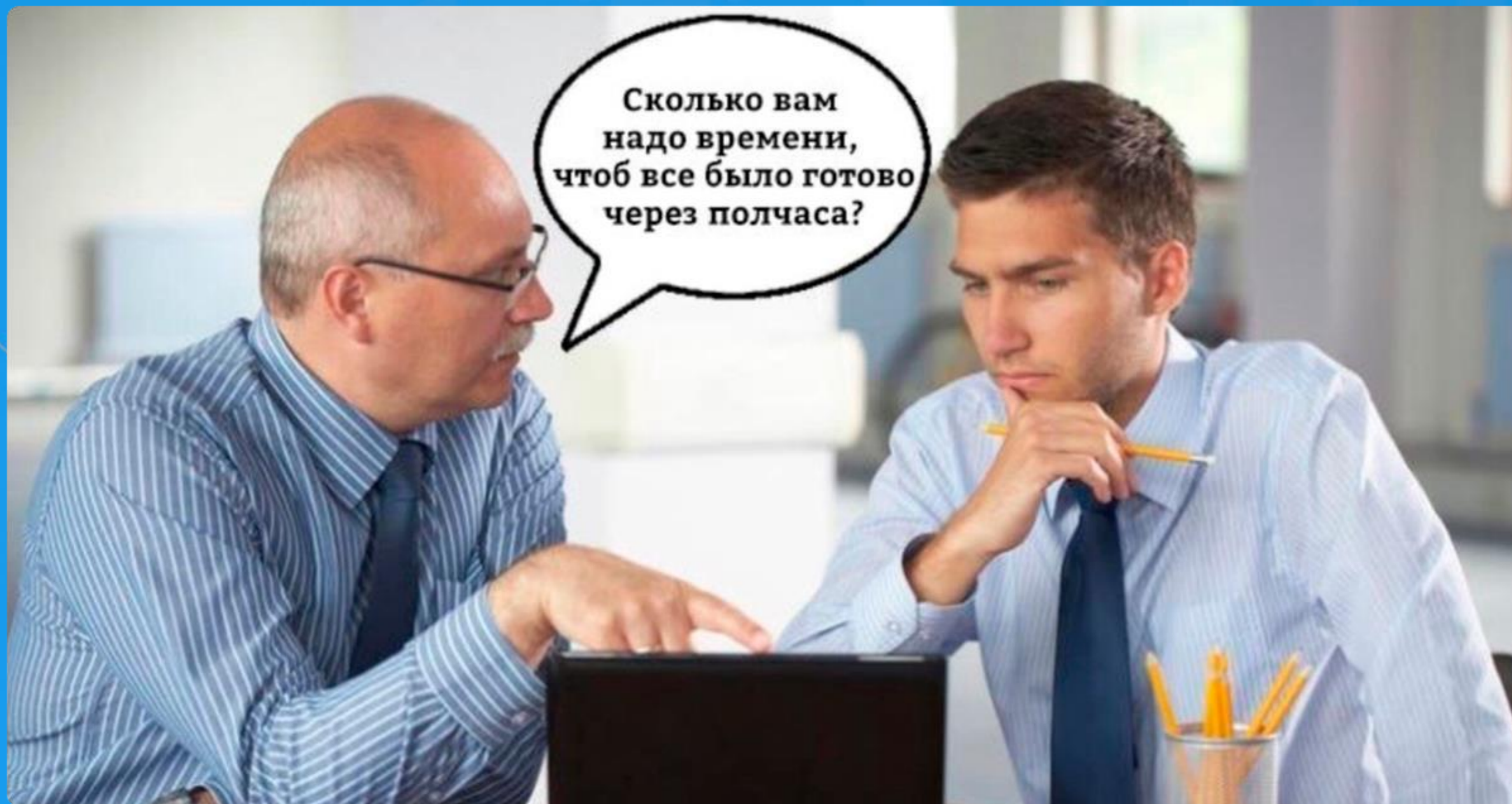


web@itua.com.ua



www.itua.com.ua

# Сроки



г. Киев, ул.  
Мельникова 81А



+38 (044) 360-01-00  
+38 (098) 001-6-001



web@itua.com.ua



www.itua.com.ua

# Выбор CRM-системы **без** ВОЗМОЖНОСТИ масштабирования или ТОЛЬКО под **1** отдел



г. Киев, ул.  
Мельникова 81А



+38 (044) 360-01-00  
+38 (098) 001-6-001



[web@itua.com.ua](mailto:web@itua.com.ua)



[www.itua.com.ua](http://www.itua.com.ua)

# Самописная CRM



г. Киев, ул.  
Мельникова 81А



+38 (044) 360-01-00  
+38 (098) 001-6-001



web@itua.com.ua



www.itua.com.ua

# Фрилансер для CRM



г. Киев, ул.  
Мельникова 81А



+38 (044) 360-01-00  
+38 (098) 001-6-001



web@itua.com.ua



www.itua.com.ua



# Автоматизация хаоса приводит к автоматизированному хаосу



г. Киев, ул.  
Мельникова 81А



+38 (044) 360-01-00  
+38 (098) 001-6-001



[web@itua.com.ua](mailto:web@itua.com.ua)



[www.itua.com.ua](http://www.itua.com.ua)

# Унифицированный план

1. Описать то, что есть (привести в порядок).
2. Нарисовать схему процессов.
3. Оформить документацию / инструкцию.
4. Выбрать исполнителя.
5. Определить приоритетность.



г. Киев, ул.  
Мельникова 81А



+38 (044) 360-01-00  
+38 (098) 001-6-001



[web@itua.com.ua](mailto:web@itua.com.ua)



[www.itua.com.ua](http://www.itua.com.ua)

# Как выбираем CRM?

1. Интернет-обзоры, рейтинги, таблицы
2. Совет знакомых/партнёров/друзей
3. Реклама



г. Киев, ул.  
Мельникова 81А



+38 (044) 360-01-00  
+38 (098) 001-6-001



[web@itua.com.ua](mailto:web@itua.com.ua)



[www.itua.com.ua](http://www.itua.com.ua)

# Как выбираем платформу CRM:

1. Количество и качество интеграторов.
2. Количество реализованных проектов.
3. Наличие отраслевых решений.
4. Потребность в сложных бизнес-процессах.



г. Киев, ул.  
Мельникова 81А



+38 (044) 360-01-00  
+38 (098) 001-6-001



[web@itua.com.ua](mailto:web@itua.com.ua)



[www.itua.com.ua](http://www.itua.com.ua)

# Как выбираем интегратора CRM:

1. Наличие отраслевого опыта.
2. Количество штатных специалистов.
3. Ценности компании интегратора.
4. Отзывы и рекомендации.



г. Киев, ул.  
Мельникова 81А



+38 (044) 360-01-00  
+38 (098) 001-6-001



[web@itua.com.ua](mailto:web@itua.com.ua)



[www.itua.com.ua](http://www.itua.com.ua)

# Переоценка сил и задач

Интеграция **в разы** дороже самой лицензии\*



г. Киев, ул.  
Мельникова 81А



+38 (044) 360-01-00  
+38 (098) 001-6-001



web@itua.com.ua



www.itua.com.ua

# Облако VS Коробка



г. Киев, ул.  
Мельникова 81А



+38 (044) 360-01-00  
+38 (098) 001-6-001



[web@itua.com.ua](mailto:web@itua.com.ua)



[www.itua.com.ua](http://www.itua.com.ua)

# Облако



## Преимущества и возможности:

- Минимальные первоначальные инвестиции. Оплата только за аренду: количество пользователей и услуг.
- Не нужно покупать дополнительное оборудование и тратить деньги на содержание и обслуживание IT.
- Доступность и мобильность. Для доступа в систему нужен только web-браузер: ПК, планшет, ноутбук или смартфон.
- Онлайн-доступ 24 часа в сутки, 365 дней в году и официальная техподдержка. Неограниченный объем оперативной памяти.
- Автоматическое обновление версий.
- Безопасность. Данные хранятся на надежных серверах. Информация передается по зашифрованному протоколу. В случае сбоя, все утерянные данные можно восстановить с помощью резервного копирования.

## Риски и опасения:

- Зависимость от Интернета.
- Нельзя вносить изменения в код программы.
- Мало возможностей для настройки системы под нужды компании.
- Зависимость от провайдера. Может менять интерфейс на свое усмотрение.
- Страх утраты данных в случае технических неполадок.



г. Киев, ул.  
Мельникова 81А



+38 (044) 360-01-00  
+38 (098) 001-6-001



ITUA  
com.ua



web@itua.com.ua



www.itua.com.ua



# Коробка



## Преимущества и возможности:

- Бессрочное пользование.
- Единоразовая плата за лицензию, что выгодно, когда нужно установить только на 1 компьютер.
- Предоставляется сервис технической поддержки.
- Личный контроль и ответственность за безопасность данных.

## Риски и опасения:

- Большая стоимость начальных вложений. Может не окупиться за весь период владения или до критического устаревания системы.
- Чтобы внедрить продукт самостоятельно, нужны специальные знания.
- Возможны конфликты с уже имеющимися программами.
- Фиксированная цена за продукт. Если какие-то из функций не будут использоваться, то это не повлияет на снижение цены.



г. Киев, ул.  
Мельникова 81А



+38 (044) 360-01-00  
+38 (098) 001-6-001



ITUA  
com.ua



web@itua.com.ua



www.itua.com.ua

# Ценности компании:

- Результат нашей работы превосходит начальные ожидания!
- Мы знаем цену слова и разницу в исполнении и декларировании!
- Быть лучше чем вчера: для себя, клиентов и планеты!
- Чтобы не случилось: не бросить в беде ни сотрудника, ни партнера, ни клиента!
- Синергия  $2+2=22$ . Все победы – победы команды!



г. Киев, ул.  
Мельникова 81А



+38 (044) 360-01-00  
+38 (098) 001-6-001



[web@itua.com.ua](mailto:web@itua.com.ua)



[www.itua.com.ua](http://www.itua.com.ua)

Регистрация Bitrix24 CRM:  
[itua.com.ua/bitrix24](https://itua.com.ua/bitrix24)

Промо-коды:

**itua2018** (+12 пользователей)

**itua5Gb** (+5Gb на 1 год)



г. Киев, ул.  
Мельникова 81А



+38 (044) 360-01-00  
+38 (098) 001-6-001



[web@itua.com.ua](mailto:web@itua.com.ua)



[www.itua.com.ua](http://www.itua.com.ua)

# Специальный подарок!

Все, кто пришел сегодня, получит особую **PDF-книгу**: «Всё, что вам нужно знать о CRM»



г. Киев, ул.  
Мельникова 81А



+38 (044) 360-01-00  
+38 (098) 001-6-001



[web@itua.com.ua](mailto:web@itua.com.ua)



[www.itua.com.ua](http://www.itua.com.ua)

# Как нас найти.

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

📍 г. Киев, ул. Мельникова 81А, офис 124

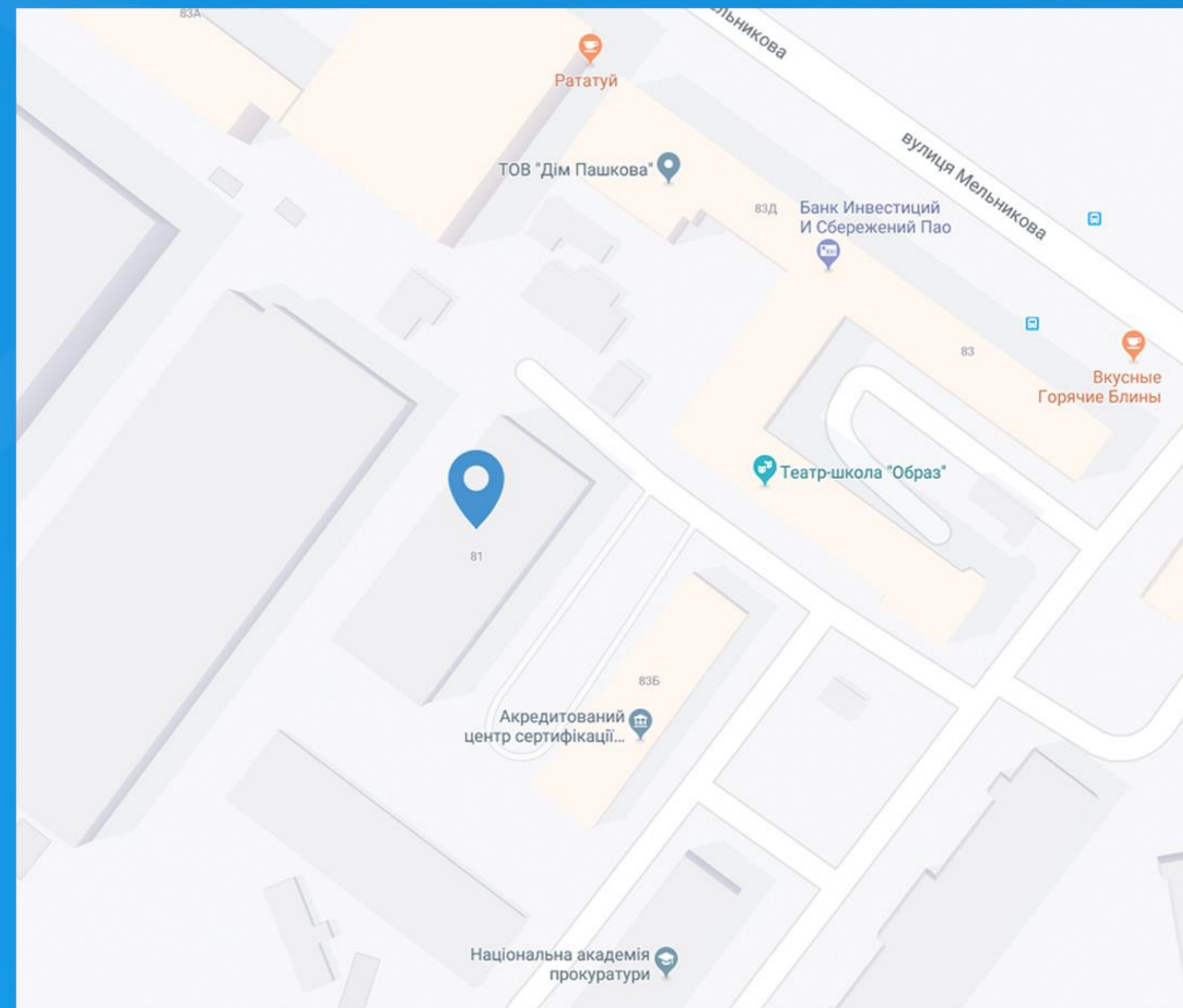
🕒 Пн – Пт, 09:00 – 18:00

☎️ (044) 360-01-00

☎️ (098) 001-6-001

✉️ web@itua.com.ua

🌐 www.itua.com.ua



г. Киев, ул.  
Мельникова 81А



+38 (044) 360-01-00  
+38 (098) 001-6-001



web@itua.com.ua



www.itua.com.ua