

# Customer Relationship Management



Подготовила студентка группы М-1712

Осипова Мери

•CRM

# По терминологии Gartner Group, управление взаимоотношениями с клиентами (Customer Relationship Management, CRM) -

- это бизнес-стратегия, предназначенная
- для оптимизации доходов, прибыльности и удовлетворенности клиентов.



- Использование всех каналов взаимодействия
- Использование всех бизнес-инструментов вместе
- Ориентированность на эффективность
- Аналитическая обоснованность решений
- IT инфраструктура



# Пирамида МОТИВОВ В ИНДУСТРИАЛЬНОЙ

Типичная стратегия  
**ЭКОНОМИКЕ**  
производителя в индустриальной  
экономике была нацелена на  
удовлетворение клиента и  
строилась, исходя из следующей  
"пирамиды" мотивов



# Пирамида МОТИВОВ В "НОВОЙ" ЭКОНОМИКЕ

В рамках "второй" пирамиды задача CRM – охватить ВСЕ каналы и точки контакта с клиентами и согласовать их, чтобы была единая методика и техника общения. Каждый контакт должен работать на привлечение покупателя .





**SALES FORCE AUTOMATION**  
система автоматизации работы торговых агентов

**S&M - SALES&MARKETING SYSTEM**  
система информации о продажах и маркетинге

**CSS - CUSTOMER SERVICE & SUPPORT**  
система обслуживания клиентов.

# ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ БЛОКИ CRM СИСТЕМ

- Прогнозы продаж, анализ цикла продаж, генерация отчетности;
- Управление контактами;
- Работа с клиентами;
- Автоматическая подготовка коммерческих предложений;
- Генерация клиентских баз;
- Генерация прайс-листов;
- Анализ прибылей и убытков
- Средства анализа и формирования целевой аудитории, потенциальных клиентов и их распределение между торговыми агентами;
- Инструменты для проведения телемаркетинга;
- Управление потенциальными сделками
- База данных контактов с клиентом;
- Мониторинг прохождения заявок;
- Средства контроля качества сервисных служб;
- Сервисные соглашения -

# Типологии CRM - систем

По функциям



## ОПЕРАЦИОННЫЕ

Автоматизируют процессы продаж, маркетинг, обслуживание клиентов и взаимодействие с контрагентами.



## АНАЛИТИЧЕСКИЕ

Это те же операционные CRM системы, но с дополнительным аналитическим комплексом



## КОЛЛАБОРАЦИОННЫЕ

коммуникационные сервисы, так как они предназначены для общения с клиентами, сотрудниками, контрагентами и для оперативного решения возникающих вопросов

*Одна и та же CRM решает задачи бизнеса по-разному, поэтому для какой-то организации – это будет лучшей технологией, а для другой – совершенно неподходящей системой. Зависит от многих вводных: отрасль заказчика, цели, имеющиеся ресурсы, возможности, предпочтения, количество пользователей, ограничения, география деятельности и др*





## ЛОКАЛЬНЫЕ

### (ON-PREMISES):

• CRM Flexby One, Мегаплан, bpm'online, Microsoft Dynamics CRM, CRM

Bitrix24, FreshOffice, 1C: CRM, ELMA

CRM, Comindware CRM



## ОБЛАЧНЫЕ (SAAS):

• Salesforce, CRM Flexby One, Pipedrive

CRM, Мегаплан, Zoho

CRM, bpm'online, Insightly, Microsoft Dynamics

CRM, CRM Bitrix24,



## ОБЛАЧНЫЕ (MARKETPLACE)

• CRM Flexby One, Microsoft Dynamics

CRM, Oracle CRM On

Demand, SugarCRM, Salesforce, SAP

# ТИПОЛОГИИ CRM - систем По установке



1

**НИЗКАЯ СТОИМОСТЬ**

2

**ПРОСТОТА**

3

**ВОЗМОЖНОСТЬ  
КАСТОМИЗАЦИИ**

4

**ИНТЕГРАЦИЯ С ДРУГИМИ  
ИНСТРУМЕНТАМИ**



5

**КЛИЕНТСКАЯ  
ПОДДЕРЖКА**

## **НА ЧТО НУЖНО ОБРАЩАТЬ ВНИМАНИЕ ПРИ ВЫБОРЕ CRM-СИСТЕМЫ?**

Можно выделить несколько аспектов, на которые необходимо обращать внимание при выборе CRM-системы.

# •СРАВНЕНИЕ CRM - СИСТЕМ

Название системы	БИТРИКС 24	Мегаплан	amoCRM	FreshOffice
 Популярность	107 233	68 972	72 801	41 362
 Цена	\$39/месяц	3843 Р/месяц	3493 Р/месяц	430 -690 Р/месяц
 Количество пользователей	1 200 000	325 000	220 000	240 362
 Общий рейтинг				