

CityAir

Commercial team

CRM

8 февраля 2022 г
Бобовская Ульяна

Связка с целями ОКР 2022 года

Цель 2: Организовать работу Russian Sales Office для обеспечения кратного роста в РФ.

Результаты:

1. Разработана и внедрена зрелая state-of-the-art **CRM**
2. Вся информация по **клиентам, проектам и продуктам** отображается в CRM в режиме реального времени
3. **Проектное управление** продажами и соответствующее взаимодействие основных внутренних подразделений – обеспечивается / поддерживается инструментами CRM
4. В CRM собрана **информация по всем субъектам РФ и по всем промышленным предприятиям** – нашим потенциальным клиентам (ЛПР, наличие бюджета, наличие / отсутствие похожих систем, наличие конкурентов, информированность о нас)

Текущее решение для CRM



- Облачное решение
- Мобильное приложение
- Стандартный (ограничения) тариф до 10.08.2022 года

CRM:

Количество сотрудников до 50 человек включительно
Функционал CRM-маркетинга (сегментация, рассылки и реклама из CRM)
Лиды и коммерческие предложения в CRM
Интеграция с Zoom
Журнал доступа сотрудников к CRM
Мастер поиска дублей в CRM
Увеличенные лимиты по поиску в CRM
10 направлений сделок и туннели продаж

Задачи и совместная работа:

Совместная работа с документами, онлайн-редактирование
Регулярные задачи
Шаблоны задач с подзадачами, обмен шаблонами
Конструктор отчетов и эффективность для KPI
Права доступа к сайтам и магазинам
Увеличенные лимиты по поиску в Задачах
5 администраторов портала
100 Гб места на облачном Диске

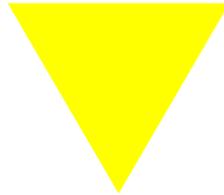
Организация работы со сделками

1. Все сделки разделены на 3 **ВОРОНКИ**:

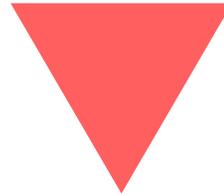
Воронка
«Продажи»



Воронка
«Тендеры»



Воронка
«Спящие
клиенты»



- Сделка вносится в воронку **«Продажи»**, по мере продвижения по этапам, принимается решение о перемещении в воронку Тендеры (если это закупка) или в Спящие клиенты – на конкретный этап времени, чтобы «пошевелить» заказчика
- Если мы находим сделку, где тендер уже опубликован, то сделка создается сразу в воронке **«Тендеры»**

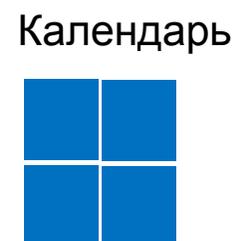
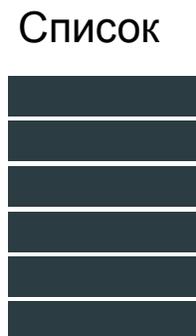
Путь сделки

1. **СДЕЛКА** – сквозная сущность. От лида до контракта.
2. У каждой воронки сделок свои **ЭТАПЫ** прохождения и свои **Карточки** сделки. Все этапы заканчиваются 2 типами этапов – сделка **Успешна** или **Провалена**

В обобщенном виде их можно классифицировать так:



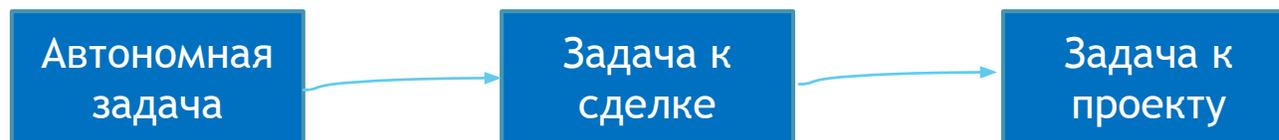
3. Несколько **режимов представлений** работы со сделками:



4. **ФИЛЬТР** по сделкам. Инструмент помогает в быстром поиске нужной сделки. Настраивается по пользовательским полям. По умолчанию фильтр настроен «Сделки в работе», чтобы увидеть все этапы, в том числе провал и успех, нужно его снять.

Задачи

5. На каждом этапе сделки формируются шаблонные **ЗАДАЧИ** с отведенным сроком исполнения. Задачи можно настраивать, изменяя сроки, подключая коллег с различными ролями в проекте. Дополнять новыми задачами, по необходимости. Их можно группировать к сделке, к проекту, так и создавать автономно.



Роли в задачах.

Постановщик

Ответственный

Соисполнитель

Наблюдатель

Что ведем в сделке

6. **КАРТОЧКА** сделки в обобщенном виде содержит поля со сведениями:

О сделке

Квалификация

Сбор требований клиента

Тендер (для воронки Тендерных сделок)

Договор

Документы

Структура работ и условия платежей

Товары

Причины отказа

Особенности сделок

7. Особенности нашей карточки сделки

Так как у нас есть минимум 2 канала продаж

- Прямой
- Через интегратора

То в карточке может быть **2** компании:

Клиент (с кем контракт)

Функциональный заказчик (в интересах кого)

2 ответственных человека в тендерной сделке:

- Тендерный ответственный
- Ответственный за сделку

Мы оцениваем **Вероятности сделок** от 10 до 100 %

Виды сделок

Новая

Регулярная

До-продажа

Типизируем сделки по структуре

Продажа ПО

Продажа оборудования

ТО

Услуга

Комплексная сделка

Апробация системы (пилот)

И еще много полей, которые, возможно, уберем, если будут мало использоваться

Структурирование стоимости

8. Товары

В этом разделе можно собрать структуру для расчета стоимости сделки.

Сейчас залиты стоимости для Клиентов на 2022 год.

Товар	Цена	Количество	Скидка	Сумма скидки	Сумма
-------	------	------------	--------	--------------	-------

Ограничения: Услуги - формируется цена за 1 месяц.

Проекты

9. Проекты

Функционал находится в разделе «Проекты и Задачи».

Тут можно вести любые проекты – как связанные со сделками, так и автономные проекты.

Предложен такой порядок для коммерческих проектов:

Сделка доходит до **этапа классификации**. Если она предполагает большой объем документов, то на данном этапе создаем **проект** к сделке или контракту. И все задачи группируем по данному признаку проекта.

10. Конфиденциальность информации

По умолчанию все сделки в воронках доступны только коммерческой команде.

Однако, дополнительно, в карточке сделки есть поле **доступности**, по умолчанию доступ открыт всем в компании.

Если необходимо по какой-то причине такой доступ ограничить, то отметку о доступности необходимо снять, тогда сделка будет видна только тем сотрудникам, у кого есть по ней задача.

Конфиденциальность

По умолчанию все сделки в воронках доступны только коммерческой команде. Однако, дополнительно, в карточке сделки есть поле **доступности**, по дефолту доступ открыт всем в компании.

Если необходимо по какой-то причине такой доступ ограничить, то отметку о доступности необходимо снять, тогда сделка будет видна только тем сотрудникам, у кого есть по ней задача.

План действий

Консолидация информации по сделкам и стейкхолдерам:

- 
1. Внести сделки по действующим контрактам
 2. Внести прогнозные сделки на 2022 год
 3. Внести информацию, выгруженную по межнару
 4. Внести закрытые сделки 2020 -2021 год
 5. Внести информацию с Notion
 6. Создать базу знаний – коммерческой команды
 7. Создать общую базу знаний

Работа в с текущим инструментом:

1. Фиксация багов
2. Фиксация удобства использования, в случае необходимости перенастройка полей и шаблонов задач
3. Сбор требований и «хотелок» пользователей

Апгрейд

1. Принятие решение до августа 22 года о переходе на премиум тариф/покупка коробочной версии либо переход на другой инструмент

Наши текущие инструменты:

Trello

Slack

YouTrack

Onedrive

Notion

CRM BITRIX24

1C

«Даже если вы проходите через ад,
продолжайте идти». Уинстон Черчилль
(*Winston Churchill*)

Внедрение нового инструмента всегда боль, но
это не навсегда..

Наступит время отдачи, когда ваши усилия
перейдут в качество и поддержку.

Нет, система не будет идеальной.

Но качество наполнения, ведения и желания
сделать ее лучше, зависит от нас

CityAir

**Спасибо
за внимание!**