

Лекция №1

Знакомство с CRM

Лукин Илья,
интегратор autoCRM ТОП-15, спикер по автоматизации,
Ex-директор по маркетингу, новым продуктам
и бизнес-анализу МегаФон и Ростелеком



Что мы изучим в рамках курса

- что такое CRM и какие ее основные функции
- какие воронки бывают в CRM и как их правильно строить
- как выстраивать процессы и автоматизировать работу внутри CRM
- как пользоваться аналитикой и выстраивать точки контроля
- как правильно подготовить тех задание на внедрение системы в вашу компанию, и под ваши задачи



На лекции мы разберем

- что такое CRM?
- что должна и не должна уметь CRM?
- эволюция CRM



Лукин Илья

Екатеринбург / Москва

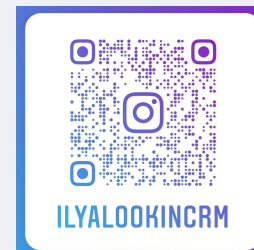
- интегратор атоCRM ТОП-15
- спикер по автоматизации
- Ex-директор по маркетингу, новым продуктам и бизнес-анализу МегаФон и Ростелеком

Контакты:

WA/Telegram: +7 925 777-11-00

<https://www.facebook.com/pognali>

<https://www.instagram.com/ilyalookincrm/>





Что такое CRM

CRM (Customer Relationship Management) — система учета и управления взаимоотношениями с **клиентами**





ВИДЕО





Кто клиент

Клиент (в широком смысле этого слова) — заказчик, поставщик, подрядчик, пациент, посетитель и т.д.

Т.е. любой внешний субъект, взаимодействующий с нами.

Т.е. CRM — это про внешние коммуникации, а не внутренние



Где нужна CRM

- коммерческий блок
- маркетинг
- продажи
- клиентский сервис

- хранит данные о клиентах, сделках, задачах

- собирает все коммуникации и заявки от клиентов в одном месте

Что не относится к CRM:

- бухгалтерия и финансы
- управление складом и остатками
- логистика
- производство
- ...и все остальное, что связано с нашей внутренней работой



Какую CRM-систему выбрать

Под каждую отрасль и процесс есть свои решения,
если вам не подходит одно, значит подойдёт другое

amoCRM.

Битрикс24[®]

Y·CLIENTS



Excel



МойСклад



ЭВОТОР

ЭВОЛЮЦИЯ ТОРГОВЛИ

iiko[™]



Типы CRM-систем

Отраслевые / Общие
Облачные / Коробочные

<p>Простые (самовнедряемые) (amoCRM, Битрикс24)</p>	<p>Сложные (1C CRM, BPM-online, MS Dynamics, SAP, SF, Creatio, самописные решения)</p>
<p>реализуют основную логику CRM</p>	<p>интегрируют множество дополнительных возможностей</p>
<p>- меньше функционала + проще настроить, работать и поддерживать</p>	<p>+ + больше функционала - - сложнее настроить, работать и поддерживать</p>



amoCRM

Новые
Постпродажи
Маркетинг
USA
Список

ЕЩЕ
+ ДОБАВИТЬ СДЕЛКУ

	Получен новый лид 19 сделок: 643 000 руб	Взято в работу 35 сделок: 165 000 руб	Проведена квалификац 14 сделок: 77 000 руб	Отправлено КП 48 сделок: 1 970 000 руб	Ознакомлен 37 сделок: 1 385 2
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p style="text-align: center; margin: 0;">Быстрое добавление</p> <p style="font-size: small; margin: 0;">Без имени Сегодня</p> <p style="margin: 0;">Новая заявка с сайта</p> <p style="font-size: small; margin: 0;">-</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p style="font-size: small; margin: 0;">Без имени Сегодня</p> <p style="margin: 0;">Новая заявка с сайта</p> <p style="font-size: small; margin: 0;">-</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p style="font-size: small; margin: 0;">Смирнов Артём 04.03.2016</p> <p style="margin: 0;">Лид от амо - Мостовые Кубани</p> <p style="font-size: small; margin: 0;">-</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p style="font-size: small; margin: 0;">Денис Хохлов 04.03.2016</p> <p style="margin: 0;">Новая заявка с входящего письма</p> <p style="font-size: small; margin: 0;">-</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p style="font-size: small; margin: 0;">Лаврищук Дмитрий 03.03.2016</p> <p style="margin: 0;">лид от амо - uCoz</p> <p style="font-size: small; margin: 0;">-</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p style="font-size: small; margin: 0;">Дмитрий Ершов 03.12.2015</p> <p style="margin: 0;">Стоматологическое Агентство Наны Г...</p> <p style="font-size: small; margin: 0;">25 000 руб -</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p style="font-size: small; margin: 0;">Анатолий Яковлев, ИП Яковлев А.В. 27.11.2015</p> <p style="margin: 0;">Анатолий Москва Йога</p> <p style="font-size: small; margin: 0;">15 000 руб -</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p style="font-size: small; margin: 0;">Александр 25.11.2015</p> <p style="margin: 0;">-</p> </div>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p style="font-size: small; margin: 0;">Влад 04.03.2016</p> <p style="margin: 0;">Новая заявка с сайта</p> <p style="font-size: small; margin: 0;">-</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p style="font-size: small; margin: 0;">Билецкий Дмитрий 04.03.2016</p> <p style="margin: 0;">Лид от амо - Viasat</p> <p style="font-size: small; margin: 0;">-</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p style="font-size: small; margin: 0;">Игорь 04.03.2016</p> <p style="margin: 0;">Лид от амо - Сербит Клиник</p> <p style="font-size: small; margin: 0;">-</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p style="font-size: small; margin: 0;">Дмитрий 04.03.2016</p> <p style="margin: 0;">Лид от амо - prof-x</p> <p style="font-size: small; margin: 0;">-</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p style="font-size: small; margin: 0;">Андрей Касьян 04.03.2016</p> <p style="margin: 0;">Лид от амо - FamLife</p> <p style="font-size: small; margin: 0;">-</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p style="font-size: small; margin: 0;">Максим Сергеевич Домарев 04.03.2016</p> <p style="margin: 0;">Лид от амо - EASTorg</p> <p style="font-size: small; margin: 0;">-</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p style="font-size: small; margin: 0;">Данил Фролов 04.03.2016</p> <p style="margin: 0;">Лид от амо - ООО СТЭС</p> <p style="font-size: small; margin: 0;">-</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p style="font-size: small; margin: 0;">Алина Выхова 04.03.2016</p> <p style="margin: 0;">Лид от амо - Декор</p> <p style="font-size: small; margin: 0;">-</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p style="font-size: small; margin: 0;">Денис 04.03.2016</p> <p style="margin: 0;">-</p> </div>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p style="font-size: small; margin: 0;">Anastasia Belyaeva 12.02.2016</p> <p style="margin: 0;">Поток клиентов</p> <p style="font-size: small; margin: 0;">-</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p style="font-size: small; margin: 0;">Артём 04.02.2016</p> <p style="margin: 0;">Новая заявка с сайта</p> <p style="font-size: small; margin: 0;">-</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p style="font-size: small; margin: 0;">Николай 04.02.2016</p> <p style="margin: 0;">ЦИАН</p> <p style="font-size: small; margin: 0;">-</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p style="font-size: small; margin: 0;">Артём Горшенев 02.02.2016</p> <p style="margin: 0;">Артём (Петропавловск-Камчатский)</p> <p style="font-size: small; margin: 0;">35 000 руб -</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p style="font-size: small; margin: 0;">Андрей 28.01.2016</p> <p style="margin: 0;">MTT</p> <p style="font-size: small; margin: 0;">-</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p style="font-size: small; margin: 0;">Сергей Поляков 07.12.2015</p> <p style="margin: 0;">Беби клуб</p> <p style="font-size: small; margin: 0;">-</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p style="font-size: small; margin: 0;">Плеб 30.11.2015</p> <p style="margin: 0;">ГК «АЛОР»</p> <p style="font-size: small; margin: 0;">-</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p style="font-size: small; margin: 0;">Дмитрий 24.11.2015</p> <p style="margin: 0;">Дмитрий</p> <p style="font-size: small; margin: 0;">-</p> </div>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p style="font-size: small; margin: 0;">Зоя Плотникова 04.03.2016</p> <p style="margin: 0;">Лид от амо - RamYoga</p> <p style="font-size: small; margin: 0;">35 000 руб -</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p style="font-size: small; margin: 0;">Роман 03.03.2016</p> <p style="margin: 0;">Кальяны Казань</p> <p style="font-size: small; margin: 0;">25 000 руб -</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p style="font-size: small; margin: 0;">Алексей 03.03.2016</p> <p style="margin: 0;">лид от амо Русский профиль</p> <p style="font-size: small; margin: 0;">35 000 руб -</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p style="font-size: small; margin: 0;">Дмитрий Быков 03.03.2016</p> <p style="margin: 0;">Лид от амо - westgroup</p> <p style="font-size: small; margin: 0;">50 000 руб -</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p style="font-size: small; margin: 0;">Михаил Юлагин 03.03.2016</p> <p style="margin: 0;">Лид от амо - Вираж</p> <p style="font-size: small; margin: 0;">35 000 руб -</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p style="font-size: small; margin: 0;">Даниэль 03.03.2016</p> <p style="margin: 0;">Лид от амо - стройэкспертиза</p> <p style="font-size: small; margin: 0;">35 000 руб -</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p style="font-size: small; margin: 0;">Александр 03.03.2016</p> <p style="margin: 0;">Новый лид от амо - Палитра</p> <p style="font-size: small; margin: 0;">35 000 руб -</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p style="font-size: small; margin: 0;">Аким Козлов 02.03.2016</p> <p style="margin: 0;">Новый лид от амо - железобетон</p> <p style="font-size: small; margin: 0;">25 000 руб -</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p style="font-size: small; margin: 0;">Денис Рудин 02.03.2016</p> <p style="margin: 0;">-</p> </div>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p style="font-size: small; margin: 0;">Юрий 35 000 руб -</p> <p style="margin: 0;">Лид от амо - slcstone.ru</p> <p style="font-size: small; margin: 0;">-</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p style="font-size: small; margin: 0;">Илья Перламонов 35 000 руб -</p> <p style="margin: 0;">Лид от амо - Оксан Инвес</p> <p style="font-size: small; margin: 0;">-</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p style="font-size: small; margin: 0;">александр 25 000 руб -</p> <p style="margin: 0;">Франшизы из Ижевска</p> <p style="font-size: small; margin: 0;">-</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p style="font-size: small; margin: 0;">Алексей Петров 62 000 руб -</p> <p style="margin: 0;">Новая заявка с входящег</p> <p style="font-size: small; margin: 0;">-</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p style="font-size: small; margin: 0;">Никита 50 000 руб -</p> <p style="margin: 0;">Никита "Clayton&Boyers"</p> <p style="font-size: small; margin: 0;">-</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p style="font-size: small; margin: 0;">Максим Тухалин 35 000 руб -</p> <p style="margin: 0;">новый лид от амо</p> <p style="font-size: small; margin: 0;">-</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p style="font-size: small; margin: 0;">Алиса 25 000 руб -</p> <p style="margin: 0;">Алиса (Фитнес клуб)</p> <p style="font-size: small; margin: 0;">-</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p style="font-size: small; margin: 0;">Евгений (пишите на почту) 70 000 руб -</p> <p style="margin: 0;">Ивент (Евгений Тарабаев</p> <p style="font-size: small; margin: 0;">-</p> </div>	



Bitrix

Битрикс 24

искать сотрудника, документ, прочее...

17:01 РАБОТАЮ Наталья Грихина

CRM 50+

Чат и звонки

Задачи и Проекты 4

Календарь

Живая лента

Диск

Телефония

Открытые линии

Сайты beta

Компания

Приложения

1С + CRM Битрикс24

CRM-маркетинг beta

Еще -

настроить меню

пригласить сотрудников +

Сделки 9

Счета

Контакты

CRM-формы

Предложения

Товары

Еще -

Сделки ☆

Фильтр + поиск

ТУРИЗМ

+ ДОБАВИТЬ СДЕЛКУ

Сделки: 5 без дел

Канбан

Список

Отчеты

Новая заявка (11)	В работе (2)	Предоплата (3)	Подготовка документов (3)
200 000 руб	690 000 руб	650 000 руб	705 000 руб
<p>Заполнение CRM-формы #70</p> <p>200 000 руб</p> <p>Наталья Грихина</p> <p>13 Сентября 2017</p> <p>Дела 1 + Запланировать</p>	<p>Япония</p> <p>240 000 руб</p> <p>Филипп Соловьев</p> <p>7 Сентября 2017</p> <p>Дела + Запланировать</p>	<p>Тур в Мексику</p> <p>280 000 руб</p> <p>Наталья Грихина</p> <p>9 Августа 2017</p> <p>Дела 1 + Запланировать</p>	<p>Тур в Испанию</p> <p>250 000 руб</p> <p>Наталья Грихина</p> <p>9 Августа 2017</p> <p>Дела + Запланировать</p>
<p>79114545601 - Входящий звонок</p> <p>0 руб</p> <p>Без имени</p> <p>22 Ноября 2017</p> <p>Дела 1 + Запланировать</p>	<p>Тур на Гавайи</p> <p>450 000 руб</p> <p>Наталья Грихина</p> <p>9 Августа 2017</p> <p>Дела + Запланировать</p>	<p>Тур в Сингапур</p> <p>250 000 руб</p> <p>Иван Сидоров</p> <p>25 Октября 2017</p> <p>Дела + Запланировать</p>	<p>Тур по Луаре</p> <p>185 000 руб</p> <p>Наталья Иванова</p> <p>18 Августа 2017</p> <p>Дела 1 + Запланировать</p>
<p>Заполнение CRM-формы #68</p> <p>0 руб</p> <p>Филипп Соловьев</p> <p>7 Сентября 2017</p> <p>Дела 1 + Запланировать</p>		<p>Тур во Францию</p> <p>120 000 руб</p> <p>Иван</p> <p>9 Августа 2017</p> <p>Дела 1 + Запланировать</p>	<p>Тур в Японию</p> <p>270 000 руб</p> <p>Николай Кузнецов</p> <p>20 Сентября 2017</p> <p>Дела 1 + Запланировать</p>
<p>79223571665 - Входящий звонок</p> <p>0 руб</p>			



Y-CLIENTS

The screenshot displays a CRM interface for 'Y-CLIENTS' on the date '29 окт, суббота'. The interface includes a sidebar with navigation options like 'Навигация', 'Сотрудники', 'Клиенты', 'Обзор', 'Список', 'Настройка', 'Семейство', 'Dashboard', 'Панель работы', and 'Свойства объектов'. The main area shows a calendar grid with appointments for six employees: Елена, Мел, Дина, Валерия, Ана, and Дина. Each appointment card contains details such as time slots (e.g., 10:00-11:00), employee names, and phone numbers. The appointments are color-coded by employee: green for Елена, purple for Мел, orange for Дина, pink for Валерия, blue for Ана, and yellow for Дина.



iiko

The screenshot displays the iiko POS system interface. On the left, a receipt summary for three guests is shown. The main area features a menu grid with categories like 'НАПИТКИ', 'ВЫПЕЧКА', 'ПИЦЦА', 'БУРГЕРЫ', 'ДЕСЕРТЫ', 'ПИРОГИ', 'САЛАТЫ', and 'СУПЫ'. The bottom navigation bar includes icons for 'НАЗАД', 'БАНКЕТ', 'КАССА', 'ПРЕДОПЛАТА', 'ПРЕЧЕК', and 'ПЕЧАТЬ'.

Гость	Наименование	Цена
Гость 1	Салат греческий	110,00 р.
	Блинчики	50,00 р.
	Чай зеленый	60,00 р.
Гость 2	Салат летний	100,00 р.
	Тирамису	150,00 р.
	Чай черный	60,00 р.
	Лимон	30,00 р.
	*2 Сахар	20,00 р.
Гость 3	Мясная пицца S (30 см)	420,00 р.
Итого		980,00 р.



1С CRM

Демонстрационная база компании "Ветерок" / Непомнящий Алексей Геннадьевич / 1С:CRM 2.0 / (1С:Предприятие)

Рабочий стол | Работа с клиентами | Календарь и почта | Маркетинг | Бизнес-процессы | Управление проектами | Обмен данными | Методы | Общие настройки

Календарь 22 октября – 26 октября 2012 г

Текущая неделя | Создать | Поиск: | День | Неделя | Месяц | По ресурсам | Диспетчер | По категориям

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
26 октября 2012 г.						

Отборы:
Настроить
Пользователь: Непомня... X
Подразделение: X
Клиент: X
Проект: X
Помещение: X
Состояние: X
Показывать:
 Контрольная точка прое...
 Маркетинговые кампании
 Событие
 Телемаркетинг
 Скрыть выполненные

Дата	Задача	Срок
23.10...	Проверить: "Переговоры, новый договор"	25.10...
1 День		
22.10...	Подготовить договор к встрече с партнерам	23.10...
1 Неделя		
22.10...	купить билеты в театр	25.10...
22.10...	Отчет к совещанию на 25.10	24.10...

Принята к исполнению: дата не указана]
Дата выполнения: дата не указана
Задача:
Описание:
Результат:
Настройка

Задача от 22.10.2012/ Подготовить отчет по работе сотрудников
Статус: Запланировано
Результат:
Ответственный: Непомнящий Алексей Геннадьевич

История... | Событие 00000000121 от 05.11.201... | Событие 00000000122 от 24.10.201... | Скорректировать договор 0000000... | Событие 00000000117 от 30.10.2012... | Проверить: "Договор, новый кон..."



MS Dynamics

Dynamics 365 Sales > Sales accelerator (preview)

Qualify Disqualify Follow Assign

My work

All items

- Today (6)
 - Alex Baker (96) - Intro phone call (9:00 AM • Lead)
 - Jane Cooper (88) - Email followup to web query (9:00 AM • Lead)
 - Wade Warren (65) - Follow-up call (9:00 AM • Lead)
 - Shawn McCoy (59) - Follow-up call (9:00 AM • Lead)
 - Esther Howard (43) - Email followup to web query (9:00 AM • Lead)
 - Cameron Williamson (37) - Follow up call (9:00 AM • Lead)
- Tomorrow (5)
 - Brooklyn Simmons (99) - Schedule a meeting with prod... (10:00 AM • Lead)
 - Leslie Alexander (96) - Schedule a meeting with prod... (10:00 AM • Lead)

Alex Baker

Lead • Sales insights

Web query Warm New Jacob Jones

Lead source Rating Status Owner

Summary

CONTACT

- Topic: Interested in demo
- First name: Alex
- Last name: Baker
- Job title: Cafeteria manager
- Business phone: +1 (425) 5380783
- Mobile phone: + (123) 4567890
- Email: alexbd365@outlook.com

COMPANY

- Company: Trey Research
- Website: www.treyresearch.net
- Street 1: One Contoso Way
- City: Redmond

Up next

- Intro phone call (Due by 9:00 AM) - Discuss about scheduling a demo at the customer's site. [Call] [Mark complete]
- Follow-up phone call (Introduction to our LOB)
- Schedule a meeting (Schedule a demo meeting at the customers site. Mention the unique proposal for Q4 deals.) [Show completed]

Lead score

96 Grade A Improving

- Security is a strong industry
- "Subscribe to our new service, it's the best deal of the year" is a successful campaign.
- Budget is lower than average
- Intent to buy was detected in a recent email

Who knows whom

- Cedric Dawson (IT Manager) - Get introduced
- Gus Richards (IT Manager) - Get introduced

Timeline

Enter a note...

- Email from Alex Baker (Hi there, thanks for reaching out. I'm happy t...) - Closed (9/15/2019, 7:45 PM)
- Email to Alex Baker

Calls

Enter name or number

1	2	3
4	5	6
7	8	9
*	0	#

Call

History

Related All

- Alex Baker (9/16/19 • 2:35 PM • 7m 52s)
- Alex Baker (9/16/19 • 2:35 PM • 7m 52s)
- Alex Baker (9/16/19 • 2:35 PM • 7m 52s)



1С CRM

Продажи | ДОБАВИТЬ ПРОДАЖУ

Ответственный: Мирный Евгений X

Фильтр: Ter

- 047 / Рондо / Продажа товара
 - Контрагент: Рондо
 - Стадия: Презентация
 - Ответственный: Мирный Евгений
 - Сумма прода...: 378 000,00
- 249 / Аксиома / Продажа товара**
 - Контрагент: Аксиома
 - Стадия: Завершена с победой
 - Ответственный: Мирный Евгений
 - Сумма прода...: 366 000,00
- 058 / Рондо / Комплексная продажа
 - Контрагент: Рондо
 - Стадия: Завершена с проигрыш...
 - Ответственный: Шарков Денис
 - Сумма прода...: 306 000,00
- 167 / Кредит Банк / Продажа услуг
 - Контрагент: Кредит Банк
 - Стадия: Завершена с проигрыш...
 - Ответственный: Мирный Евгений
 - Сумма прода...: 266 400,00
- 230 / Персонал / Продажа товара
 - Контрагент: Персонал
 - Стадия: Определение потенциа...
 - Ответственный: Петров Василий
 - Сумма прода...: 18 000,00

249 / Аксиома / Продажа товара

Закреть | ДОБАВИТЬ ЗАКАЗ | ДЕЙСТВИЯ | ПЕЧАТЬ | ВИД

Что я могу для вас сделать? | Creatio

Определение потенциала → Презентация → Презентация коммерчес... → Контрактация → Завершена с победой

СЛЕДУЮЩИЕ ШАГИ (10)

- Анализ ситуации по поставщикам (30.06.2016 | Малюков Дмитрий)
- Обсудить текущее состояние продаж по направлениям (08.07.2016 | Мирный Евгений)

КАТЕГОРИИ: Средний бизнес

Тип: Прямая продажа

Источник: Мероприятие

Направление: Отдел прямых продаж

Дней в воронке: 53

BANT

- Бюджет клиента: 420 000,00
- Тип потребности: Компьютерная техника
- ЛПР: Авдоров Сергей Валент...
- Дата закрытия: 02.03.2016

СЛЕДУЮЩИЕ ШАГИ (10)

- Первая продажа данному клиенту
- Повторная продажа

Название: 249 / Аксиома / Продажа товара

Ответственный: Мирный Евгений | Дата создания: 21.02.2016

Команда +

Контакт	Роль
Малюков Дмитрий	Менеджер по продажам

Контакты +

Контакт	Основ...	Роль	Степень влияния	Мотиваторы	Лояльность
Авдоров Сергей Валентинович	Да	ЛПР	Высокая	Легкость в использовании	2 - Поддерживает



Какая CRM мне подойдёт?

Какая CRM мне подойдёт — неправильный вопрос.

Что поможет мне решить такие-то задачи — правильный вопрос



Как сделать правильный выбор?

Провести конкурентную разведку — чем пользуются твои конкуренты / партнеры по рынку



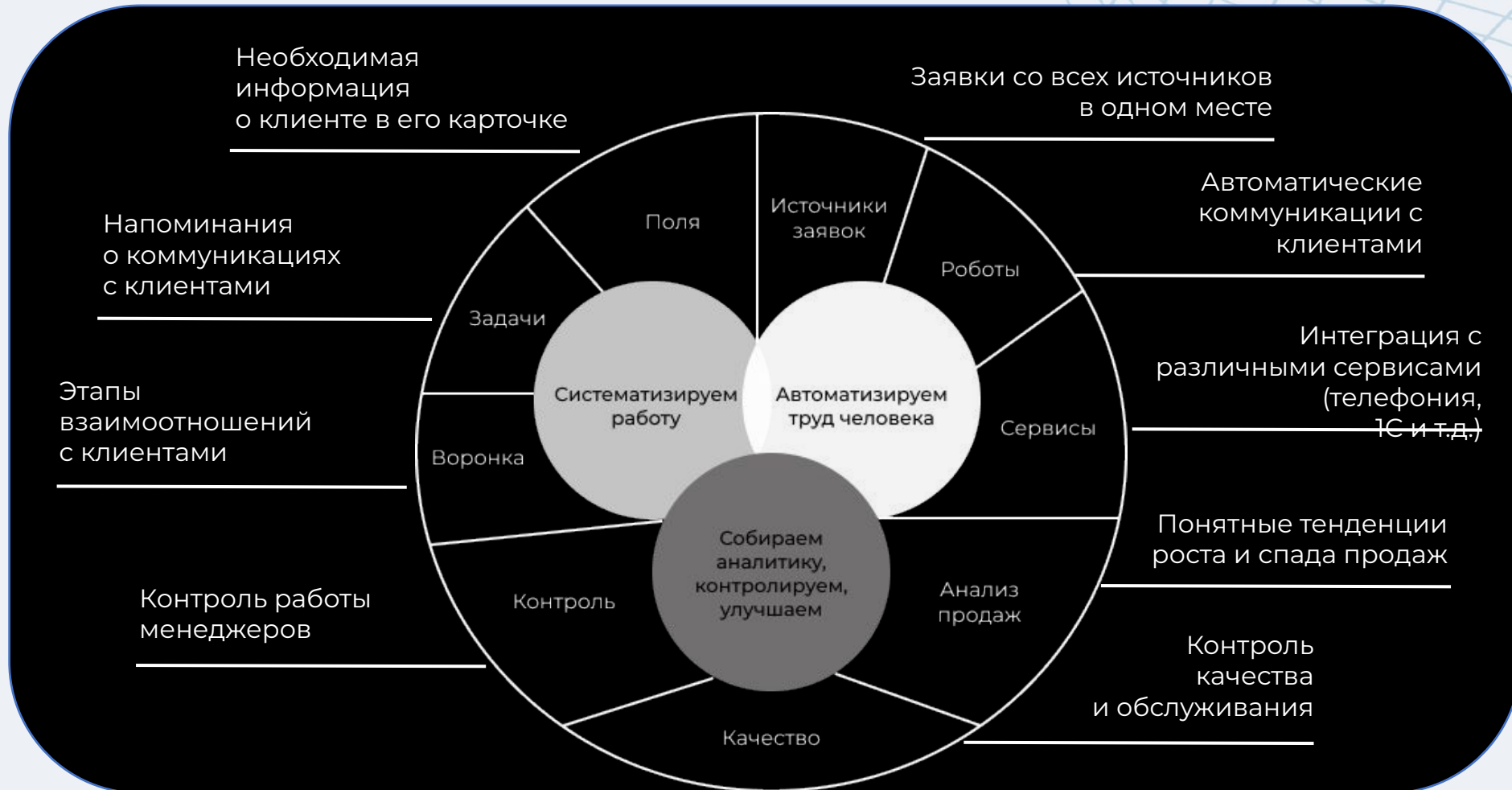
Сколько людей будут в CRM

Сколько людей будут в CRM	Кто сделает?	Какая система?	Сроки?	Поддержка?
0 - 5	сами / подряд	облако	2 недели	сами / фриланс
5 - 30	интегратор	облако	1 - 3 месяца	сами / интегратор
30 - 100	интегратор + ответственный	облако / коробка	2 - 6 месяцев	интегратор
100+	интегратор + выделенный сотрудник	коробка / облако	6 - 12 и более месяцев	ответственный + интегратор

В компании может быть 1000+ человек, но в CRM будут работать только 5



Что должна делать хорошая CRM





Заблуждения о CRM



Все должно быть в одном окне



ОДНО ОКНО



CRM должна все уметь





Заблуждения о CRM

CRM купил — где



Ща клиенты придут.



Заблуждения о CRM

Факт дня

Почти 70% людей, купивших абонемент в спортзал, ни разу не приходят на занятия



Заблуждения о CRM

Абонемент в фитнес	\neq	Кубики на прессе
Кубики на прессе	$=$	Абонемент + тренер + долгая и упорная работа



Эволюция CRM



Минцифры
России

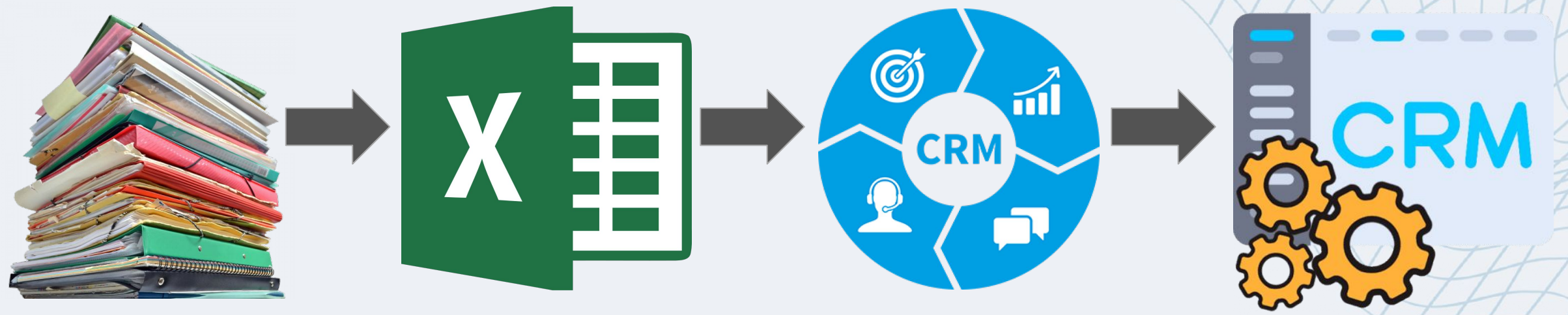
20.35
УНИВЕРСИТЕТ

INNOPOLIS
UNIVERSITY

Даже если вы думаете, что у вас нет CRM — она у вас есть.
Главное суметь найти, где она)



Эволюция CRM





Интеграционный подход

CRM — это система, а не сервис





Интеграционный подход





Минцифры
России

20.35
УНИВЕРСИТЕТ

INNOPOLIS
UNIVERSITY



**СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ**



+7 925 777-11-00



@ilyalookincrm

