



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>

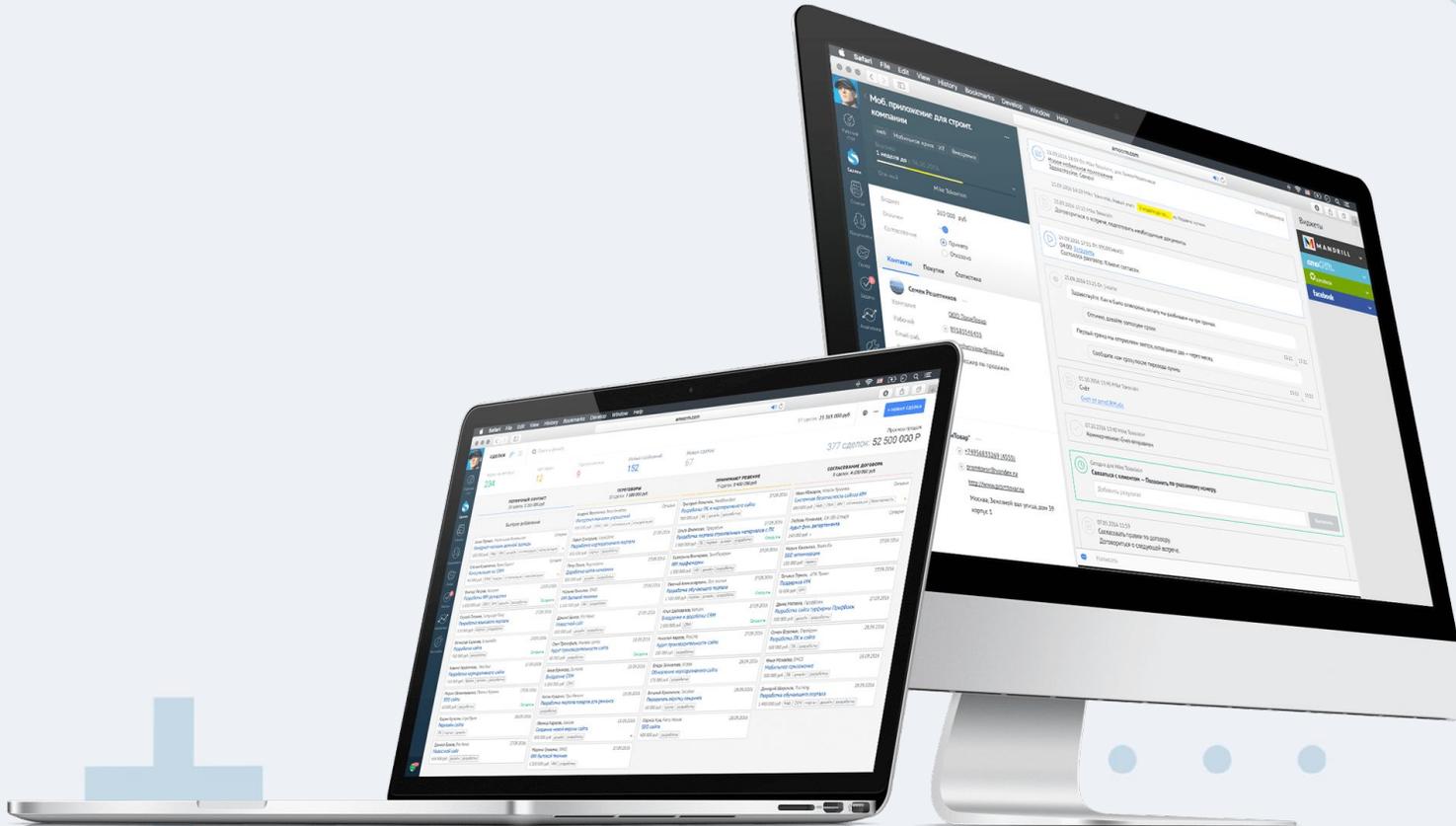
<https://www.instagram.com/ilyalookincrm/>





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 Поиск и фильтр 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
Быстрое добавление	Влад Новая заявка с сайта 04.03.2016	Anastasia Belyaeva Поток клиентов 12.02.2016	Зоя Плотникова Лид от амо - RamYoga 04.03.2016	Юрий Лид от амо - slcstone.ru 04.03.2016
Без имени Новая заявка с сайта Сегодня	Билецкий Дмитрий Лид от амо - Viasat 04.03.2016	Артём Новая заявка с сайта 04.02.2016	Роман Кальяны Казань 03.03.2016	Илья Перламонов Лид от амо - Оксан Инвес 03.03.2016
Без имени Новая заявка с сайта Сегодня	Игорь Лид от амо - Сербит Клиник 04.03.2016	Николай ЦИАН 04.02.2016	Алексей лид от амо Русский профиль 03.03.2016	александр Франшизы из Ижевска 03.03.2016
Смирнов Артём Лид от амо - Мостовые Кубани 04.03.2016	Дмитрий Лид от амо - prof-x 04.03.2016	Артём Горшенев Артём (Петропавловск-Камчатский) 02.02.2016	Дмитрий Быков Лид от амо - westgroup 03.03.2016	Алексей Петров Новая заявка с входящей 03.03.2016
Денис Хохлов Новая заявка с входящего письма 04.03.2016	Андрей Касьян Лид от амо - FamLife 04.03.2016	Андрей MTT 28.01.2016	Михаил Юлагин Лид от амо - Вираж 03.03.2016	Никита Никита "Clayton&Boyers" 03.03.2016
Лаврищук Дмитрий лид от амо - uCoz 03.03.2016	Максим Сергеевич Домарев Лид от амо - EASTorg 04.03.2016	Сергей Поляков Беби клуб 07.12.2015	Даниэль Лид от амо - стройэкспертиза 03.03.2016	Максим Тухалин новый лид от амо 03.03.2016
Дмитрий Ершов Стоматологическое Агентство Наны Г... 03.12.2015	Данил Фролов Лид от амо - ООО СТЭС 04.03.2016	Глеб ГК «АЛОР» 30.11.2015	Александр Новый лид от амо - Палитра 03.03.2016	Алиса Алиса (Фитнес клуб) 03.03.2016
Анатолий Яковлев, ИП Яковлев А.В. Анатолий Москва Йога 27.11.2015	Алина Выхова Лид от амо - Декор 04.03.2016	Дмитрий Дмитрий 24.11.2015	Аким Козлов Новый лид от амо - железобетон 02.03.2016	Евгений (пишите на почту) Ивент (Евгений Тарабаев) 02.03.2016
Александр 25.11.2015	Денис 04.03.2016	Андрей Матвеев 13.08.2015	Денис Рудин 02.03.2016	Алексей



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>			



iiko

The screenshot displays the iiko POS system interface. On the left, a receipt is visible for three guests (Гость 1, Гость 2, Гость 3). The main area shows a menu grid with categories like НАПИТКИ, ВЫПЕЧКА, ПИЦЦА, БУРГЕРЫ, ДЕСЕРТЫ, ПИРОГИ, САЛАТЫ, СУПЫ, ЕДА, НАПИТКИ, and БАР. The bottom navigation bar includes buttons 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" / Ипомнящий Алексей Геннадьевич / 1С:CRM 2.0 / (1С:Предприятие)

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

Календарь 22 октября - 26 октября 2012 г

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

22 октября, Пн	23 октября, Вт	24 октября, Ср	25 октября, Чт	26 октября, Пт
ВЫСТАВКА Новинки в Манеже				
	Задача: Подготовить д...	Задача: Отчет к сове	Задача: купить билет	Задача: Проверить: "
8:00				
9:00				
10:00		Задача от 22.10.21 10:15 - 12:00	Презентация нови 10:00 - 13:00	
11:00	Тренинг 10:30 - 12:00			
12:00				
13:00				
14:00	Переговоры с пар 14:30 - 17:30			
15:00		Задача от 22.10.21 15:30 - 16:30		
16:00				
17:00				

Новая задача:

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

Details

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)

ДАННЫЕ О ПРОДАЖЕ | ТАКТИКА И КОНКУРЕНТЫ | ЛИДЫ | ПРОДУКТЫ | ИСТОРИЯ ПРОДАЖИ

- 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

BANT

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

Дней в воронке: 53



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



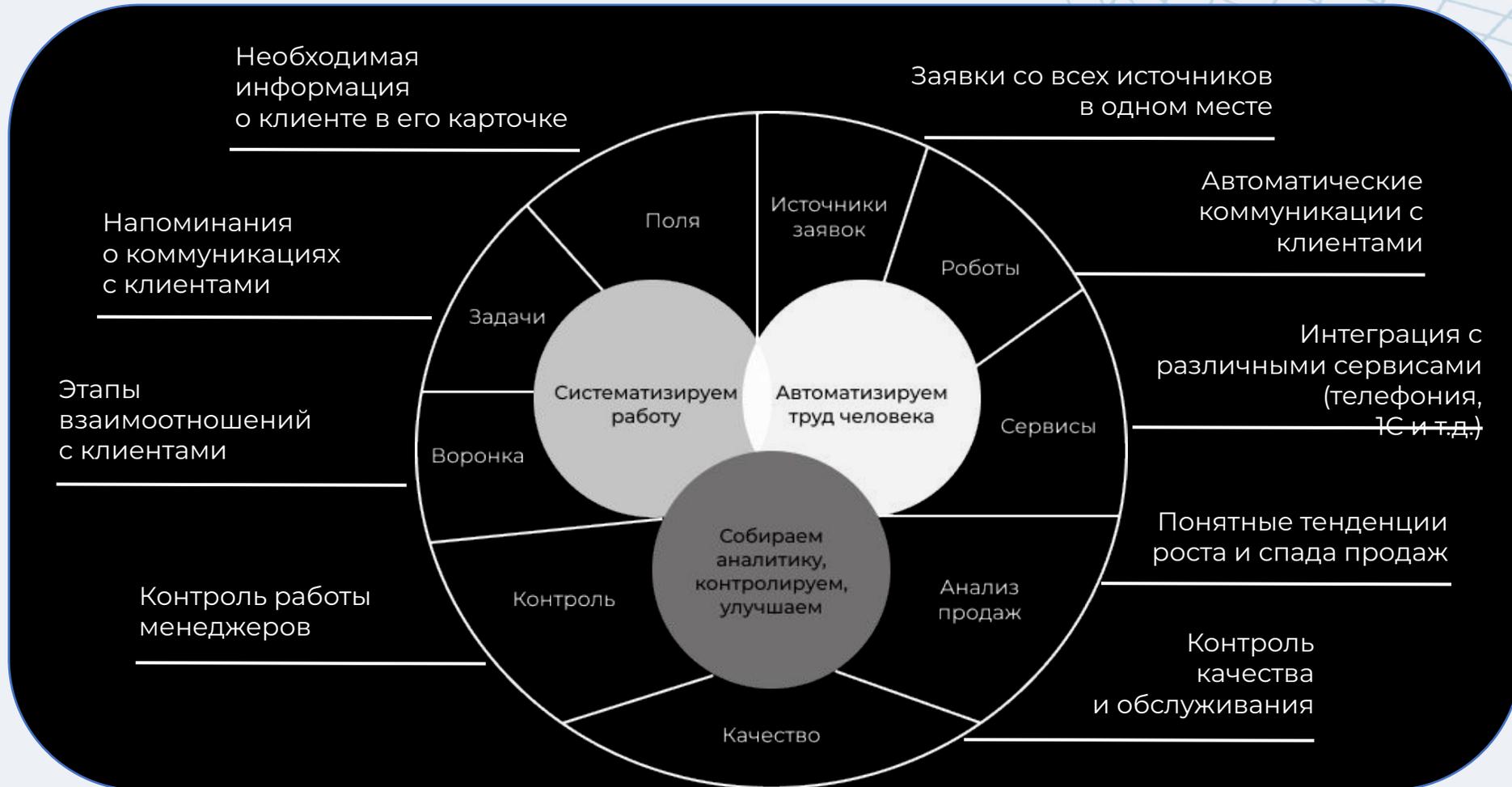
Сколько людей будут в CRM

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

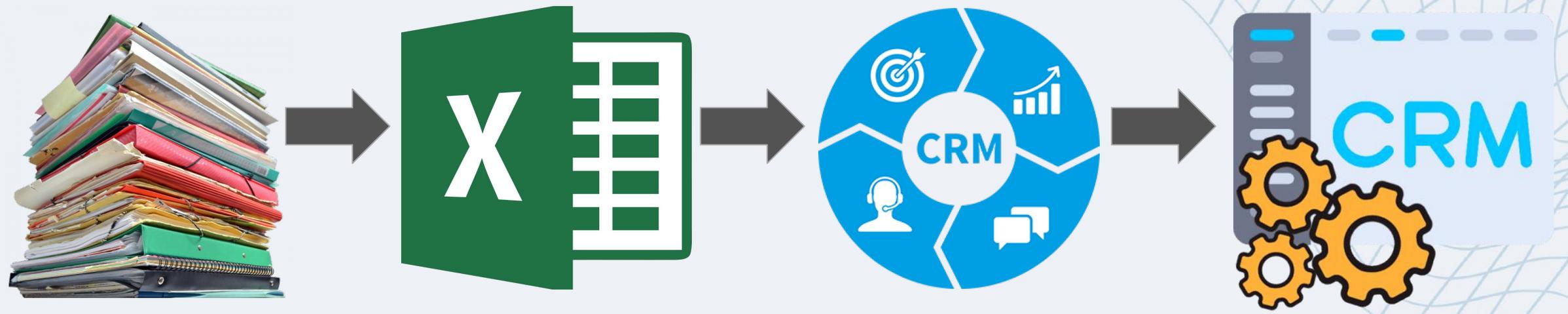


Эволюция CRM

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

