

image not found or type unknown



CRM — это система, которая помогает автоматизировать работу с клиентами, а так же собирать данные для анализа и оптимизации бизнес-процессов. Задача любой CRM упростить работу менеджеров.

На самом деле, CRM-система нужна каждому бизнесу, который работает напрямую с клиентами и стремится увеличивать их число, причем это актуально, как для B2B, так и для B2C.

Хорошая CRM-система должна:

- Экономить время для ключевых задач
- Управлять продажами на каждом этапе
- Готовить наглядные отчеты
- Контролировать сроки
- Делать работу прозрачной

Мегаплан — это система управления бизнес-процессами. в которой можно раздавать поручения и контролировать сотрудников. А так же, получать отчеты по выполненным задачам. К тому же, сервис сохраняет все записи, счета, звонки и переписки с клиентами. Самая мощная из простых CRM.

Мегаплан — облачный сервис, который отлично подойдет для малого и среднего бизнеса. Так же есть и коробочная версия, которая будет работать на вашем сервере.

Состоит из модулей, которые работают синхронно, а их данные дублируются автоматически.

Есть отличная видео-инструкция по всей системе и всплывающие обучающие окна, так что запутаться будет невозможно.

В Мегаплане задачи отображаются в виде обычного списка, списка с иерархией или как диаграмма Ганта. На каждую задачу можно выставить свой приоритет.

Отлично подходит для сложных задач, в которых требуется участие сотрудников из разных отделов. Так же, любую из задач можно связать с клиентом, заказчиком, сделкой.

Функции

- Постановка задач, распределение обязанностей, контроль;
- Система напоминаний и уведомлений;
- Отчеты по выполненным задачам;
- Формирование и оплата счетов;
- База клиентов и воронка продаж;
- Интеграция с телефонией и почтой;
- Интеграция с сайтом — API;
- Интеграция с 1С;
- Сохранение/просмотр всех записей, счетов, звонков и переписок с клиентами.

В Мегаплане есть 4 разных тарифа:

- Совместная работа
- CRM: клиенты и продажи
- Бизнес-менеджер
- Проект-менеджер

Важно знать, что вся работа в CRM Мегаплан построена вокруг понятия Сделка, это ключевой момент всей работы с клиентами и продажами. При этом доступ к Сделке, к работе с телефонией, к другим функциям CRM-системы возможен начиная с тарифного плана «CRM: клиенты и продажи».

Структура Мегаплан

При выборе тарифного плана «CRM клиенты и продажи» вы получаете комплексное решение: Task-менеджер и CRM. В перечне доступных функций в этом тарифном плане присутствуют:

Сотрудники – перечень Сотрудников компании с правами их доступа к тем или иным функциям;

Дела – собственный ораанайзер каждого Сотрудника, который напомнит своевременно о встрече, звонке, создании отчета или любом другом деле;

Задачи – это дела, которые один Сотрудник может поставить перед другим.

Например, начальник отдела продаж может поставить задачу «позвонить клиенту» и адресовать ее определенному менеджеру;

Клиенты – любые потенциальные или реальные клиенты компании, включая лидов и контакты клиентов, которые уже завершили сотрудничество;

Сделки – основной документ менеджера. Объект создается при начале переговоров о продаже товара/услуги, а в процессе перехода от одного этапа работы к другому меняется его статус вплоть до оплаты, отгрузки, подписания актов выполненных работ и пр. лана «CRM: клиенты и продажи».

В этом перечне пункты «Дела» и «Сотрудники» не имеют к CRM-системе отношения вообще, это скорее, составляющие Task-менеджера. Задачи и Счета можно с некоторой натяжкой отнести и к CRM-системе, и к Task-менеджеру. И только два компонента: Клиенты и Сделки явно принадлежат CRM-системе.

Итак, Мегатлан предоставляет доступ к работе с Task-менеджером с функциями CRM-системы, а вся работа непосредственно с клиентами находится в одном из разделов – в Сделках.

А, в общем, с моей точки зрения, интерфейс системы очень простой, удобный и понятный интуитивно. Здесь каких-либо недостатков я не увидела. Структура тоже достаточно простая, пользователи не будут испытывать каких-либо сложностей с поиском нужного раздела или функции в процессе работы.

Клиенты

Первое, с чего начинается любая работа с клиентами – это лиды. В Мегатлане такого понятия, как Лид не существует. Также здесь не выделена в отдельный объект такая категория потенциальных клиентов, как Контакт.

Лид – это потенциальный клиент, который тем или иным образом отреагировал (либо может отреагировать) на маркетинговую коммуникацию, т.е. этот человек или компания может заинтересоваться предлагаемым товаром или услугой.

Контакт — это потенциальный или реальный клиент, с которым уже проведены какие-то переговоры, который проявил ту или иную реакцию, предоставил определенный перечень личных данных и т.д. Часто в CRM-системах Контакт выделяют в отдельный объект, чтобы не путать с Лидом (потенциальным клиентом, с которым не была проведена работа) и Клиентом (компанией или человеком, сотрудничество с которым происходит в данный момент времени).

В CRM Мегатлан для работы с потенциальными и существующими клиентами имеется один общий объект – Клиенты.

С одной стороны, в карточке Клиента всегда можно выставить его статус, и назвать его значения: лид, контакт, клиент, отказ и т.д. Но такой подход ограничивает в значительной степени удобство работы со справочниками, с отчетностью, аналитикой. В результате уже это отсутствие разделения снижает ценность Мегаплана как CRM-системы.

Клиентов можно импортировать из Excel-файлов. Этот вид функционала стандартен, но далеко не всегда подходит компаниям, которые работают с большим количеством разных контрагентов. Функционал импорта очень прост и ограничен небольшим перечнем возможностей.

В справочниках Клиентов предусмотрена возможность создания и заполнения:

- Типа клиентов;
- Личные данные и реквизиты;
- Виды деятельности;
- Другие дополнительные поля.

Также при настройке справочника можно ограничить каналы подключения, а также права различных категорий пользователей, которые будут работать с этим справочником.

Но все же для обеспечения полноценной работы этой системы в качестве CRM, необходима реализация отдельных понятий Лид и Контакт.

Например, по причине отсутствия такого понятия, как Лид, в Мегаплане невозможно поставить задачу (или запланировать дело): звонок такому-то Лиду. Конечно, можно создать Клиента, для которого установить тип «Лид», после чего поставить задачу – «звонок клиенту». Но это будет неполноценным решением, а попыткой приспособить систему к функциям, для которых она не была предназначена. Лид должен быть отдельным элементом, со своим функционалом, своими особенностями и т.д.

Таким образом, я считаю, что Мегаплан предназначен для текущей работы с существующими клиентами, для управления задачами. Но все это имеет отношение, скорее к Task-менеджменту, чем к работе CRM-системы.

Сделки

Основной документ для работы менеджера – это Сделка. В ней он может указать, с каким Клиентом (не зависимо от того, лид это или реальный клиент) заключается

сделка.

Основные поля, которые присутствуют в сделке:

- Клиент
- Номер сделки
- Стоимость сделки
- Статус (стадия, на которой находится сделка)

В качестве дополнительных реквизитов используются поля:

- Форма оплаты.
- Доставка.

Кроме того, можно настроить какие-то индивидуальные поля, которые нужны для удобной работы, но их настраивают уже после выбора Схемы работы.

Схема сделки в Мегаплане:

- выбор
- настройка
- особенности

В системе Мегаплан вы можете самостоятельно настроить Схему, по которой создается та или иная сделка. Вы можете использовать в работе несколько заранее настроенных схем работы по своему усмотрению. Это может быть базовая схема (наиболее часто используемая), схема продажи товара, схема продажи услуги или какого-то комплексного проекта.

Я считаю, что такая гибкая настройка и возможность использовать одну из нескольких схем – это очень удобно. Например, если речь идет о продаже товара, сделку можно разделить на следующие этапы:

- Первичный интерес.
- Формирование коммерческого предложения.
- Переговоры.
- Утверждение коммерческого предложения.
- Выставления счета.
- Оплата счета.
- Отгрузка.

В случае если понадобится использовать продажу, например, проектной работы, можно будет переключиться на другую схему с другими этапами работы.

Для работы со сделкой по услуге, приведенной в примере, понадобятся такие этапы:

- Первичный интерес.
- Замер помещения, в котором будет установлено оборудование.
- Разработка сметы.
- Утверждение сметы.
- Оплата счета.
- Выполнение работ.
- Приемка (подписание акта выполненных работ).

Как видите, стадии сделки могут быть самыми разными. И Мегаплан позволяет обе схемы использовать в одной системе. Реализация работы со Сделками в Мегаплане очень удобная и гибкая.

Кроме того, что вы можете настроить любое количество схем сделок, каждая из которых имеет свои этапы, вы можете также настроить порядок действий по сделке. Т.е. сотрудник сможет выставлять этапы только в указанной вами последовательности, и пока не был проведен один из этапов, перейти к последующим будет невозможно. Вне указанного порядка будут доступны только базовые функции отказа и приостановки работы по сделке.

Автоматические сценарии в сделке: плюсы и минусы

Еще один плюс Мегаплана – это возможность указать, что должно происходить в момент изменения статуса сделки. Т.е. можно настроить так называемый Сценарий, который может включать в себя: автоматическую генерацию тех или иных документов (договор, счет и т.д.), оповещение ответственных сотрудников об изменении статуса, изменение статуса документов, ранее сгенерированных для этой Сделки и т.д. И в момент изменения статуса Сделки указанный сценарий будет автоматически выполняться. Это очень удобно, но есть один минус. Сценарии четко запрограммированы, и какое-то свое действие добавить в них невозможно.

Также можно установить уровень прав пользователей в Сделке: кто какие параметры видит, кто какие данные может изменить и т.д. Кроме того, в схеме сделки можно добавлять собственные произвольные поля, комментарии, другие

важные данные.

Минусом работы с дополнительными полями, хоть и небольшим, я считаю отсутствие возможности указать необходимость такого поля для Сделки любого типа. Добавлять какие-то свойства можно только в определенную схему сделки. В результате, чтобы добавить, например, ID сделки, необходимо добавлять это поле в каждую из возможных схем отдельно.

Работа менеджера со сделкой

Каждая новая продажа в Мегаплане начинается со Сделки. После создания документа Сделка в нем необходимо выбрать схему, по которой она будет проводиться. Далее появится возможность указать сумму сделки, прикрепить какие-то документы, добавить данные о товарах и услугах, которые нужны клиенту.

Итак, в Сделке возможно указать:

- Схему сделки
- Форму оплаты
- Вид доставки
- Интегрировать с интернет-магазином для автоматического создания сделки
- Импортировать заказы по расписанию
- Указать перечень товаров или услуг, а также сумму сделки
- Создавать комментарии к этой сделке
- Менять статус сделки

И здесь возникает проблема, общая практически для всех CRM-систем при работе с продажей товаров. Для того чтобы совершить продажу определенных позиций, необходимо точно знать их количество на складе, не зарезервированы ли они другими покупателями и т.д. Все это возможно при создании расходного документа или счета в системе учета, которой пользуется компания. А в CRM можно только зафиксировать пожелания клиента и получить предварительную сумму заказа, без учета наличия или отсутствия товарных позиций, а также возможных скидок и акций.

В CRM-системе нет и не может быть актуальных товарных остатков, а потому здесь нельзя выписывать счета, формировать какие-то продажи товаров со скидками, работать с ценообразованием и пр.

Кроме того, в CRM Мегаплан, как и в большинстве аналогичных систем, не предусмотрены скидки и специальные цены для разных категорий клиентов. Т.е. предполагается, что менеджер укажет вручную перечень товаров, их количество, после чего сверит цены и укажет, снова-таки, вручную все скидки и акции. Сложно себе представить, что таким инструментом будет пользоваться какая-либо серьезная компания, которая работает с системой учета, и предоставляет своим покупателям различные варианты скидок и специальных цен.

Таким образом, при работе со Сделками в CRM Мегаплан список товаров, их количество и цену чаще всего никто не использует. Для компаний, которые работают с продажами B2B, это будет дублированием работы, так как все счета и расходные документы удобнее создавать в системе учета (1С или любой другой). Для интернет-магазина эти данные также будут избыточными, так как в большинстве случаев интернет-магазин интегрируется с 1С или другой системой, которая автоматически формирует пакет документов для продажи товара. В результате, возможность оформления счета или других финансовых документов из CRM Мегаплан становится избыточной.

Дополнительные возможности сделок

При работе со Сделками менеджер может дополнительно запланировать прямо в Сделке какие-то дела. Это может быть звонок, встреча, подготовка документов и другие действия. Эти функции относятся больше к Task-менеджеру, чем к CRM-системе.

Кроме того, при смене статуса сделки существует возможность создания Счетов, Договоров и других документов. Но все это реализовано на самом простом уровне. И я ни разу не сталкивался с тем, чтобы кто-то из клиентов посчитал эти возможности полезными.

Этим возможности работы со Сделками и ограничиваются. В качестве CRM система показала себя очень простой, понятной и даже удобной, но при этом настолько ограниченной функционально, что часто моих клиентов после знакомства с Мегапланом отказывались от этой системы в пользу других CRM.

Счета

В системе Мегаплан существует такое понятие, как Счет. Эти объекты имеют гибкие настройки, это и внешний вид, и наличие различных формул, которые помогут автоматизировать процесс создания Счета. Но конструктор шаблонов

Счета все же очень ограничен функционально. Шаблоны Счетов заданы жестко, и если вам потребуется, например, добавить какое-то поле, вы не сможете это сделать. Такие ограничения также не очень удобны.

Счета могут формироваться автоматически на основании Сделки. Счета имеют собственные статусы, но все же реализация Счетов в Мегаплане не самая удобная и функциональная.

Отчеты

Отчеты в Мегаплане также развиты слабо. Максимум, что можно сделать, это создать собственный отчет из предложенных вариантов, но их очень мало. Т.е. вы можете выбрать поля и колонки, которые будут присутствовать в отчете из готового перечня. Но это и все, что Мегаплан предлагает пользователям. Форма вывода будет также проста. API отчетности, т.е. выгрузка данных в какую-то другую систему, здесь не предусмотрена. Также вы не сможете объединить в один отчет разные направления работы, например, в одном отчете объединить Задачи и Сделки невозможно. Придется создавать два отчета, а потом анализировать их уже вне системы.

Плюс Мегаплана – это простота настройки отчетов. Процесс настройки настолько удобен и понятен интуитивно, что для создания нового отчета вам не понадобится привлекать специалистов.

Мегаплан – это очень простая система, в разрезе CRM простота настройки и работы доходит даже до примитивности. Если рассматривать перечень возможностей в целом, то можно сказать, что Мегаплан – это не CRM-система с элементами Task-менеджмента, а наоборот, Task-система с некоторыми элементами CRM.