

## Содержание:

image not found or type unknown



## Введение

В настоящее время активно внедряются автоматизированные системы управления предприятием. Преимущества налицо: организованная работа с сотрудниками и клиентами, усиление качества рабочего процесса, увеличение прибыли и многое другое. Очевидно, что организации стремятся ускорить автоматизацию своего бизнеса. Использование системы автоматизации позволяет организации оперативно подстраиваться под изменения окружающей среды. С помощью АИС выявляют уязвимые места подразделений и подбирают способы их усиления.

Если еще недавно считалось, что для работы вполне достаточно системы учета продаж, а продавцу предоставлялась свобода выбора методов работы, то сегодня активно внедряются готовые шаблоны для общения с клиентами, записываются и анализируются телефонные заявки и обсуждения, внедряются системы контроля качества и стандартизации работы сотрудников. Поэтому *CRM*-системы становятся все более популярным инструментом, они нужна всем компаниям и бизнесам, только каждому своего размера и направленности, что и обуславливает **актуальность** данной работы.

**Объектом** данного исследования являются информационные технологии в менеджменте, **предметом** – *CRM*-системы.

**Цель** работы: изучить понятие *CRM*-системы.

Для достижения поставленной цели были сформулированы следующие **задачи**:

- рассмотреть определение *CRM*-системы;
- охарактеризовать типы *CRM*-систем в зависимости от условий классификации;
- изучить предназначение *CRM*-систем;
- перечислить возможности *CRM*-систем;

- рассмотреть преимущества и проблемы использования *CRM*-систем;
- дать обоснование использования *CRM*-систем в бизнесе;
- изучить этапы внедрения *CRM*-системы в работу компании.

## **CRM-система**

- 1.

### **Предназначение CRM**

В современном бизнесе необходимость автоматизации различных процессов – явление привычное. Сейчас сложно представить складской или бухгалтерский учет без применения специализированного ПО, торговые представители используют приложения на гаджетах для работы с заказами, часть заказов приходит с сайта в виде готовых документов. Но при этом взаимоотношения с клиентами, по крайней мере, в среднем и малом бизнесе очень часто ведутся без внедрения автоматизации и достаточного внимания к учету.

Каждый менеджер работает так, как ему удобнее, ведет фиксацию всех видов взаимодействия с клиентами по собственному усмотрению: кто-то - на бумажном носителе (обычные блокноты, ежедневники, органайзеры), кто-то - в электронных таблицах (рис. 1), а кто-то вообще не фиксирует процесс работы. Входящие звонки или заявки с сайта от новых клиентов тоже не фиксируются, иной раз бывает сложно понять, кто из менеджеров занимается заявкой. В результате реальный учет ведется только на уровне оплаченных заказов и отгрузки товара. А насколько эффективно работает тот или иной отдел, обрабатываются ли все входящие запросы, проводится ли какая-то работа с уже имеющимися контактами, определить оказывается невозможно. А в случае увольнения или болезни сотрудника все его неоконченные переговоры и необработанные контакты компания может потерять, что также крайне нежелательно для эффективной работы отдела продаж.

Активные организации - Excel

Вячеслав Колосков

Главная Вставка Разметка страницы Формулы Данные Рецензирование Вид LOAD TEST Team Конструктор Помощь Общий доступ

Название организации	Основной телефон	Адрес 1: город	Основной контакт	Электронная почта		
ВинПромТорг (образец)	932-5501593	Тюмень	Владимир Ефремов (someone_j@example.com)			
ГорПромСвет (образец)	934-5501552	Рязань	Николай Кузнецов (someone_f@example.com)			
Компания "Антонов и сыновья"	935-5015222	Самара	Ольга Арсеньева (someone_c@example.com)			
КофеПром (образец)	939-5501502	Рудогорск	Елена Новикова (someone_a@example.com)			
Лайтхаус (образец)	935-5501512	Дубовецк	Анна Сергеева (someone_b@example.com)			
Медхим (образец)	931-5501562	Рязань	Алексей Виноградов (someone_g@example.com)			
ООО "Даниленко" (образец)	936-5501582	Рязань	Екатерина Шишкина (someone_i@example.com)		Названия строк	Количество
ООО "Фабрикант" (образец)	934-5501532	Липецк	Анастасия Давыдова (someone_d@example.com)		Дубовецк	1
СпортТовары (образец)	935-5501572	Ногинск	Андрей Прокопов (someone_h@example.com)		Липецк	1
Стройтехмаш (образец)	937-5501542	Уфа	Михаил Александров (someone_e@example.com)		Ногинск	1
					Рудогорск	1
					Рязань	3
					Самара	1
					Тюмень	1
					Уфа	1
					<b>Общий итог</b>	<b>10</b>

Активные организации

Готово 100%

Рис. 1. Пример CRM в виде Excel-таблицы

Выход из этой ситуации — автоматизация и стандартизация управления отношениями с клиентами, т.е. внедрение CRM-системы. Это решение позволит:

- Сформировать общую для предприятия стандартизированную базу контактов;
- Эффективно контролировать качество работы отделов в любой момент времени;
- Получать статистику и аналитику эффективности работы с входящими звонками, запросами;
- Планировать повышение эффективности работы и разрабатывать стратегию развития бизнеса.

- 1.

# Понятие CRM

Определение в Википедии гласит, что *CRM-система (Customer Relationship Management или Управление отношениями с клиентами)* — это прикладное программное обеспечение для организаций, предназначенное для автоматизации стратегий взаимодействия с заказчиками (клиентами), в частности, для повышения уровня продаж, оптимизации маркетинга и улучшения обслуживания клиентов путем сохранения информации о клиентах и истории взаимоотношений с ними, установления и улучшения бизнес-процессов и последующего анализа результатов. Вообще говоря, CRM-системой может считаться любой вариант контроля и учета, который поможет улучшить взаимодействие с клиентами, в том числе и ведение дел на бумаге и в таблицах *Excel*, если эта схема учета и контроля работает и позволяет контролировать взаимодействие с клиентами.

Естественно, с развитием информационных технологий такие методы учета уходят в прошлое, так как в современном бизнесе без автоматизации сложно.

Следовательно, когда говорят о CRM-системе, чаще всего подразумевают именно специальное ПО. Таким образом, *CRM-система* — это любое программное обеспечение, которое помогает вам успешно контролировать работу с клиентами, упорядочить и планировать ее.

На рисунке 1 представлена общая структура CRM-системы.

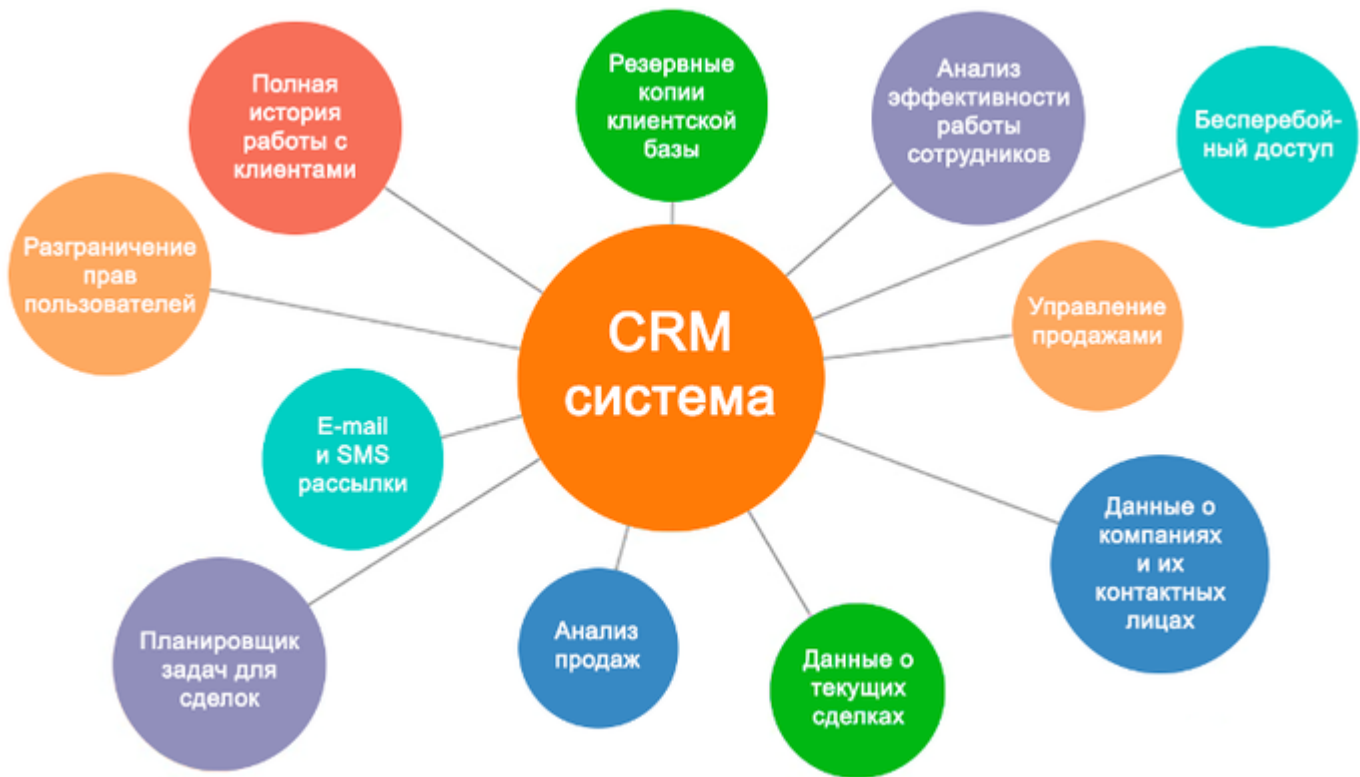


Рис. 2. Общая структура CRM-системы.

Наиболее известные CRM-системы: Мегаплан, Битрикс24, Простой бизнес, *Sales Creatio*, *Microsoft Dynamics CRM*, *amoCRM*, *Wrike*, *Trello*, *SugarCRM*.





Рис. 3. Логотипы перечисленных CRM-систем

- 1.

## Типы CRM-систем

Типы CRM-систем, созданных на основе разных технологий:

1. **SaaS** или **система как сервис**. В этом случае все ПО и данные компании и клиентов находится на сервере поставщика услуг. Организация получает *online*-доступ к системе через браузер, программу-клиент или мобильное приложение. Все процессы происходят на стороне провайдера услуг. При выборе SaaS-решения нужно учесть некоторые ограничения: например, отсутствует возможность любых изменений в коде продукта. Обычно такие CRM-системы позволяют настраивать права доступа сотрудников, интегрировать некоторые внешние возможности (получать данные с сайта, фиксировать звонки и т.д.), изменить оформление при помощи конструктора, настроить отчеты и т. д. Но все это будет храниться не на серверах организации. Еще один момент: при использовании SaaS-решений у всегда должен быть доступ к Интернету. Конечно, сейчас Интернет стал неотъемлемой частью любого бизнеса, однако при отсутствии доступа к сети останавливаются многие бизнес-процессы. Следовательно, помимо надежного основного Интернет-канала лучше иметь также резервный канал доступа. И еще один нюанс: вероятнее всего, за каждое создание резервной копии базы данных и другие подобные операции понадобится отдельная оплата.
2. **StandAlone** — лицензия на установку и использование программного продукта. Организация получает решение, которое устанавливается на собственный сервер, при необходимости дорабатывается под свои нужды в зависимости от возможностей, которые предоставляет поставщик CRM-системы. В случае

необходимости внедрения нетипичных решений, такой уровень доступа очень важен.

По уровню разработки информации *CRM* делятся на виды:

- *операционные*, которые используются для быстрого поиска информации по клиенту;
- *аналитические* — для анализа данных деятельности фирмы и самого клиента;
- *коллаборативные* — возможность влияния клиентов на операции компании в целом.

## **1.4. Возможности *CRM*-систем**

- Интеграция с телефонией
- Интеграция с сайтом
- Обмен данными с учетной системой
- Интеграция с электронной почтой
- Интеграция с *SMS*-сервисом
- Возможность планирования, постановки задач и работы над нами, в том числе
  - автоматическая
- Учет взаимодействия между сотрудниками
- Контроль рабочего процесса
- Возможности импорта данных
- Наличие локализации
- Работа со справочниками
- Возможность сохранения истории операции с огромным количеством клиентов
- Защита клиентской базы от взлома
- Разграничение прав доступа

## **Преимущества и проблемы использования *CRM*-систем**

*Таблица 1. Преимущества и недостатки *CRM*-систем*

## Преимущества

- формирование единой клиентской базы данных

- возможность повлиять на покупателя через электронную почту, смс-рассылки, напоминания и т.д.;

- анализ базы данных и принятия эффективных решений;

- множество инструментов управления компанией в одной программе: управление проектами, персоналом, учетом клиентов, коммуникациями, финансами, документооборотом, временем, сайтом, рассылками и др.; нет необходимости устанавливать несколько программ и тратить дополнительные деньги на их обслуживание;

## Недостатки

- сложность освоения программы: лучше всего показать сотрудникам как работает система с начала ее внедрения;

- остановка всей работы при выходе *CRM* из строя, т.к. вся обеспечение будет настроено через программу. При выборе *CRM* важно найти разработчика, обеспечивающего оперативную техническую поддержку.



- все данные – в одном месте: данные по проектам, клиентам, контактам и доступ к ним у каждого сотрудника, который уполномочен работать с этими данными. Быстрый доступ к данным позволяет оперативнее и качественнее обслуживать клиентов, помогает обойтись без срывов планов в случаях увольнений, отпусков, больничных, приема новых сотрудников. Возможность работы с базой в командировке, дома, в дороге и т.д. При этом *CRM* обладают высоким уровнем защиты данных, а также имеют опции для разграничения доступа к ним, что предотвращает утечку информации.

- качественная оптимизация работы сотрудников. Работа через *CRM* позволяет увидеть, над каким делом работает каждый сотрудник, какая у кого нагрузка, и насколько каждый эффективен, что дает возможность наиболее оптимально распределять работу, а также автоматизировать контроль сроков выполнения заказов.

- получение аналитики по продажам: *CRM* позволяет автоматически строить воронки продаж, графики. Это помогает прослеживать ход продаж в динамике и вовремя заметить направления для корректировки.

- экономия средств: *CRM* имеют широкий набор коммуникаций, что позволяет экономить многие тысячи в год на оплате звонков. Кроме этого, разработчики предлагают множество тарифов, доступных и для малого бизнеса. Организация может выбрать *CRM* только для нужного числа сотрудников или с нужным функционалом, за счет чего существенно сэкономить. Некоторые тестовые версии *CRM* можно использовать бесплатно.

# Внедрение CRM-системы в работу компании

Комплекс возможных целей внедрения CRM-систем представлен на рисунке 4.



Рис. 4. Цели внедрения CRM-систем

Главная цель внедрения CRM-систем – повышение удовлетворенности заказчиков за счет анализа полученных данных об их поведении и потребностях, управления тарифной политикой, эффективного использованию инструментов маркетинга, оптимизации рабочих внутриорганизационных процессов. В сфере торговли CRM обеспечивает более эффективное применение метода перекрёстных продаж и техники апсейла, которая состоит в том, что продукт или услуга наделяется добавочными характеристиками, придающими им дополнительную ценность и склоняющие клиента к покупке именно такого, более совершенного и качественного, продукта или услуги.

## Этапы внедрения:

**Этап 1.** Внутренняя подготовка к внедрению. Этот этап пропускать нельзя, хотя на практике это часто имеет место быть. Если внутренняя подготовка не проведена, то можно получить просто отказ менеджеров вносить данные в программу, своеобразный бойкот. В любой организации может случиться конфликт интересов, когда каждый отдел автоматизации именно своих работ. Руководству необходимо создать рабочую группу, в которой будут присутствовать представители всех отделов и подразделений, чью работу планируется автоматизировать. Группа должна быть именно рабочей, а не «для галочки». Работа на данном этапе:

- *определить цели и задачи внедрения.* Цель - конкретный запланированный результат, например, увеличить количество обработанных запросов на 40% за год. Задачи — отдельные проблемы, которые следует решить: наладить бизнес-процессы, усовершенствовать рассылки, организовать коллективное планирование и т.д. Необходимо разделить цели и задачи по группам.

- *рассчитать бюджеты, минимальный и максимальный.* Без участия вендора сложно определить стоимость проекта, но можно установить верхние пределы: например, не более 300 000 за проект или не более 100 000 в год. Необходимо помнить, что большинство CRM поставляются по модели SaaS, что подразумевает ежемесячные траты. Нулевых бюджетов не существует: все равно придется платить за доработку, за техподдержку, за плагины и виджеты и т.д. В конце концов, скорее всего, будет осуществлен переход на платную версию.

- *проанализировать бизнес-модель компании.* Определить важнейшие и второстепенные процессы, их периодичность, ответственных, сроки, ресурсы; ответить на вопросы как осуществляется продажа, что именно продается, есть ли склад и запасы, схема поставки и т.д. Модель позволяет сформировать базовые требования к CRM-системе: обязательную интеграцию с сайтом, наличие склада, тип производства и т.д. Необходимо упорядочить то, что позволяло продавать, и понять, что можно улучшить. Автоматизация — отличный период для того, чтобы пересмотреть дела и выйти на новый уровень.

- *проанализировать уже установленное в компании программное обеспечение.* Провести внутренний аудит используемого ПО, посмотреть, какие задачи решаются с помощью него. В случае, если CRM-система будет дублировать некоторые программные решения, лучше отказаться от существующих лицензий и таким образом сэкономить. Менять комплекс ПО - обычная практика, так как тем самым достигается баланс затрат и результата и происходит избавление от балласта: морально устаревшего ПО или ПО, имеющего дублирующие друг друга

функции.

- *определить количество пользователей.* Необходимо обратить внимание на:

1. Наличие удалённых сотрудников. Таких сотрудников нужно подключить к CRM-системе – это добавит им комфорта, и будет исключена потеря данных.
2. Наличие сотрудников, часто работающих вне офиса. Это тоже источник экономии: можно приобрести конкурентные лицензии и пока одного сотрудников нет на рабочем месте, лицензия будет занята другими (счёт по подключениям).
3. Количество руководителей и администраторов. Именно они в дальнейшем будут критически значимыми пользователями.

- *составить и согласовать план-график работ по выбору и внедрению CRM-системы.*

График дисциплинирует в любом случае, хоть реальность и вносит свои коррективы.

Выбор нужной базовой CRM-системы — непростой процесс: на рынке десятки предложений. Пересмотреть и протестировать их все невозможно. Примерные критерии для отбора CRM-системы для более глубокого изучения:

- известные CRM-системы на слуху;

- системы с хорошими блогами и участники обзоров на серьёзных сайтах (Хабр, *vc.ru* и т.п.)

- системы из проверенных CRM-блогов и каталогов;

- советы друзей и коллег по бизнесу (нужно иметь в виду, что бизнес у всех разный).

Системы этих категорий чаще всего имеют опыт внедрения, достаточно развиты, отвечают за эффективность и не ликвидируются через несколько месяцев существования, как это случается у новичков рынка.

**Этап 2.** Работа с вендором. *Вендор (англ., от vendor – торговец, продавец) – физическое или юридическое лицо, которое поставяет объединенные в одну торговую марку товары и услуги.* После первых контактов с вендором нужно собрать требования и составить техническое задание: это делает вендор, причем практически всегда платно. На этом этапе прописываются желаемые процессы и решается, от чего можно отказаться.

Основные качественные характеристики технического задания:

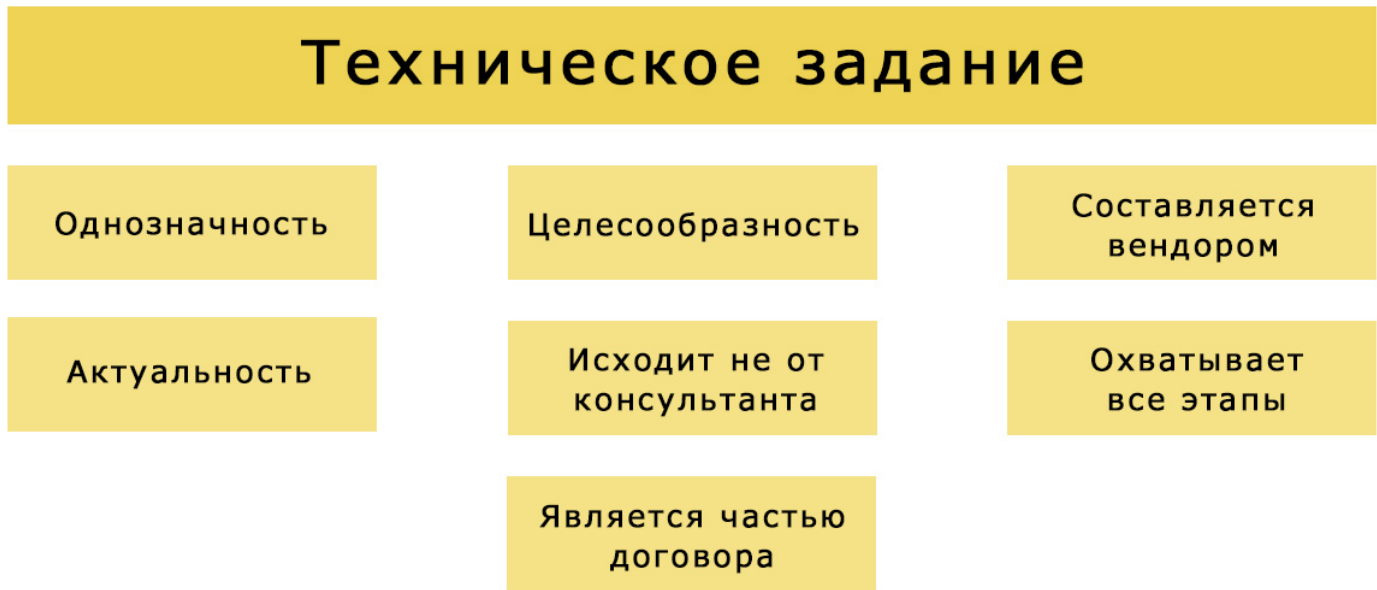


Рис. 5. Основные характеристики CRM-систем



Рис. 6. Принципиальная схема технического задания для проекта внедрения CRM-системы (RegionSoft Developer Studio)

**Этап 3.** Инсталляция базовых лицензий выбранной *CRM*-системы и настройка программы под каждого сотрудника. Следует учесть:

- Импорт данных и ручной ввод данных в систему - первый этап взаимодействия сотрудника с новым автоматизированным рабочим местом. Все исторически накопленные данные должны быть перенесены в систему, чтобы клиентская база была полной и легла в основу информационного капитала организации.
- Настройки графического интерфейса пользователя - каждый сотрудник должен иметь возможность настроить систему под себя, убрать ненужные разделы и вынести на рабочий стол *CRM* самое необходимое для работы, чтобы иметь к этим объектам оперативный доступ.
- Настройка отчётов и шаблонов - этап, на который следует потратить время и силы ИТ-специалиста. Готовые отчёты и шаблоны документов и рассылок облегчают работу менеджера и ускоряют связанные с ними бизнес-процессы. Плюс ко всему, стандартные документы лучше поддаются анализу.
- Назначение прав доступа - задача руководителя проекта внедрения или администратора системы. Каждый сотрудник получает набор возможностей в системе, соответствующий его должности и уровню доверия. Эта настройка — база информационной безопасности.
- Настройка бэкапов. Важно! Бэкапы — это продуктивность, безопасность и защита от непредвиденных обстоятельств, от форс-мажора до недобросовестного сотрудника.

**Этап 4.** Эксплуатация и обучение. На этом этапе важно следующее:

- в начале работы некоторые сотрудники могут воспринять в штыки требование заполнения базы и т.д. Однако необходимо соблюдать правила, которые для всех едины. Часто подобное несогласие демонстрируют недобросовестные, имеющие собственный интерес.

- обязательно нужно настраивать, менять и добавлять бизнес-процессы: сложенная работа довольно скоро скажется на результате.

- необходимо планировать и работать с задачами только в *CRM*-системе — сотрудники должны привыкнуть, что задания нужно брать именно там, увидят, что это удобно и со временем полностью включатся в автоматизацию задач. Тем более, что система упрощает их повседневную деятельность: этапы, все данные и сроки под рукой.

- важна мотивация сотрудников вносить данные корректно, своевременно и в полном объёме;
- не стоит игнорировать индивидуальные потребности менеджеров — нужно помогать в настройке отчётов, шаблонов, в смене внешнего вида программы. Можно заказать доработку, если такая необходимость будет обоснована.
- в ходе эксплуатации системы важно продолжение отношений с вендором: техническая поддержка, удалённая настройка, обновления, сообщения о багах, рассылки от разработчика, сайт и т.д. Необходимо отслеживать всю информацию — так можно поддерживать актуальность состояния *CRM*-систему.
- контроль текущей технической поддержки в рамках договора. Приоритетная техническая поддержка — гарантия обеспечения работоспособности программного обеспечения, защита от форс-мажоров и почти полное отсутствие простоя по вине *CRM*-системы.
- наличие обновлений.

## **Заключение**

Любая *CRM*-система - это автоматизация и контроль взаимоотношений с клиентами, своего рода витрина. В системе можно посмотреть, как выглядит клиент и товар, проанализировать данные чеков за разные периоды времени, сделать анализ реакции клиентов на различные предложения компании. Все, что не относится к работе с клиентами, не относится и к *CRM*.

*CRM*-системы — это не просто технология, решающая проблему формирования клиентской базы и ее ведения. *CRM* включает глубокий синтез прогнозирования, понимания природы потребительской ценности, использование средств управления информацией, разработанных под *CRM*, а также эффективных операций и сервиса. В *CRM*-системах управление взаимоотношениями с клиентами — многоплановый процесс, реакция на быстро меняющуюся бизнес-среду.

Правильная организация внедрения *CRM*-системы в управление предприятием, качественная работа с программным обеспечением помогает увеличить прибыль до 50%, снизить издержки, а также в разы ускорить обработку запросов и заявок.

В результате работы рассмотрено определение CRM-системы, охарактеризованы типы CRM-систем в зависимости от условий классификации, изучено предназначение CRM-системы, перечислены возможности CRM-систем, рассмотрены преимущества и проблемы использования CRM-систем, дано обоснование использования CRM-систем в бизнесе и изучены этапы внедрения CRM-системы в работу компании. Таким образом, все задачи выполнены и цель работы достигнута.

В дальнейшем представляет интерес рассмотрение конкретных CRM-систем и возможности их применения в работе конкретных организаций.

## Список источников и литературы

1. CRM: преимущества и недостатки. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.prostoy.ru/2154.html> (дата обращения: 06.12.2019)
2. CRM-система: полный алгоритм внедрения. / HABR. [Электронный ресурс]. URL: <https://habr.com/ru/company/regionsoft/blog/335336/> (дата обращения: 06.12.2019)
3. CRM-система: Что это и зачем её внедрять? + примеры / MEDIAROST.COM. [Электронный ресурс]. URL: <https://mediarost.com/blog/crm-sistema-cto-eto-i-zachem-ejo-vnedryat-primery> (дата обращения: 06.12.2019)
4. Автоматизация бизнес-процессов: что это такое, этапы, цели и задачи, как автоматизировать предприятие. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.cleverence.ru/articles/auto-busines/avtomatizatsiya-biznes-protsessov-cto-eto-takoe-etapy-tseli-i-zadachi-kak-avtomatizirovat-predpriya/> (дата обращения: 06.12.2019)
5. Анализ программного обеспечения CRM-систем для управления клиентами и персоналом / Деулина С. А., Ромашова И. А., Синева Н. Л., Яшкова Е. В. // Инновационная экономика: перспективы развития и совершенствования. – 2018. - №5 (31) – с. 36-42.
6. Кинзябулатов Р. CRM. Подробно и по делу : Редакция 1 / Рамиль Кинзябулатов. — [б. м.] : Издательские решения, 2018. — 248 с.
7. ТОП-10 лучших CRM систем для бизнеса — рейтинг 2019. / Бизнес идея : каталог лучших идей бизнеса. [Электронный ресурс]. URL: <https://bisnesideya.ru/podborki/top-10-crm-sistem-dlya-biznesa.html> (дата обращения: 06.12.2019)



8. Управление взаимоотношениями с клиентами в CRM-системе Quick Sales : учебно-методическое пособие по выполнению расчетно-аналитических работ. / Мхитарян С. В., Рожков И. В., М.: ФГОБУ ВПО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации», кафедра «Маркетинг и логистика», 2013. – 76 с.

## Приложение 1

Общая схема внедрения CRM-системы и иного ПО для бизнеса

Общая схема внедрения CRM-системы и иного ПО для бизнеса – от создателей **RegionSoft CRM**



**Сторона заказчика**

**Важно понять:**

- Ограничения в ПО есть всегда, миритесь с ними
- Не врите руководству – работайте вместе
- Не бойтесь менять бизнес-процессы
- Доверяйте технарям
- Рабочая группа должна быть рабочей



**Сторона вендора + заказчик**

**Важно понять:**

- Тренер вам не друг, он не знает ни ваш бизнес, ни регламенты вендора. Обучать – пожалуйста.
- Вендор знает своё дело и отвечает за работу
- Не завышайте ожидания от ПО – это инструмент
- Уважайте ТЗ!



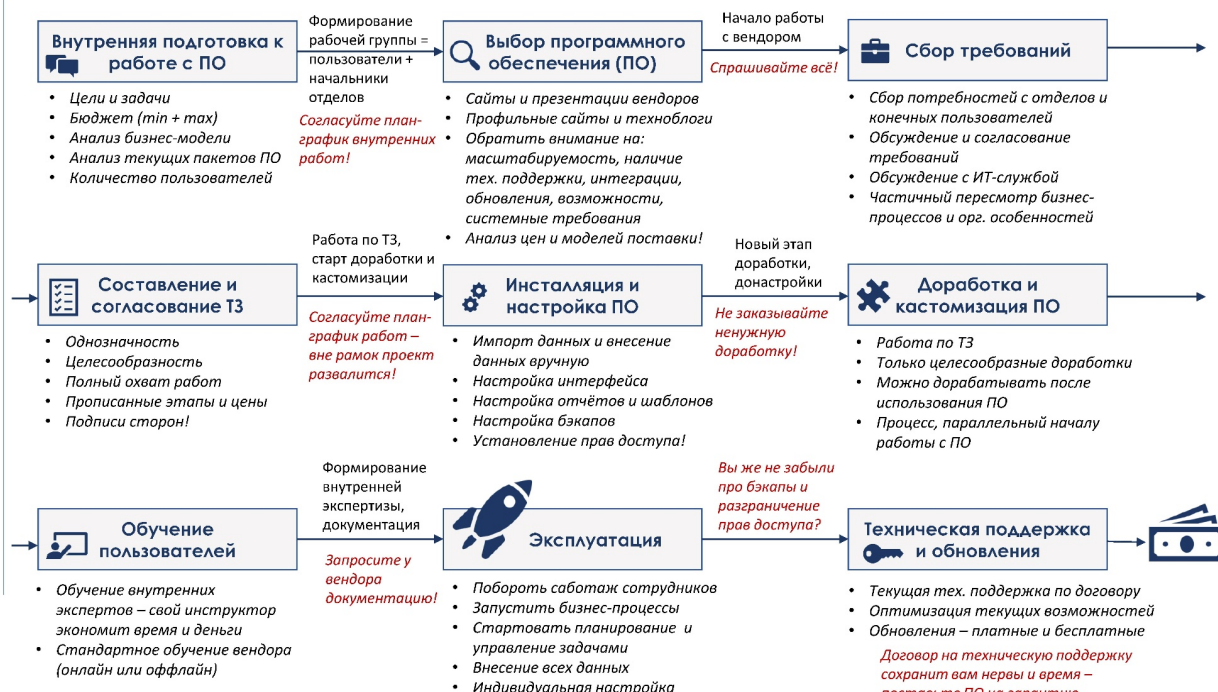
**Сторона заказчика + вендор**

**Важно понять:**

- Учиться и учите эксперта
- Работайте в ПО
- Дружите с вендором



**Сторона клиентов – ждут от компании позитивных изменений**



© RegionSoft Developer Studio – делаем и внедряем CRM уже 11 лет