



## **Что такое AmoCRM: описание, функции программы.**

До 2000 года автоматизированные системы в России использовались редко. Работа в компаниях велась примерно одинаково: в офис поступал звонок от клиента, свободный менеджер брал трубку, отвечал на вопросы, а информация о клиенте поступала в Excel. Если менеджер порядочный, ответственный и умеет прорабатывать возражения покупателей, директору повезло, ну а если нет? Сейчас практически в каждой коммерческой фирме отдел продаж автоматизирован. Звонки с сайта попадают в crm систему, менеджеры выполняют четко поставленные задачи, руководитель в курсе каждой открытой сделки. Чаще всего предпочтения отдаются классическим стартапам, например amo crm, которую используют свыше 5000 российских предпринимателей.

AmoCRM – облачная программа, не требующая установки на рабочие компьютеры сотрудников. Владелец оплачивает выбранный тариф, подключает нужное число сотрудников, и отдел продаж начинает работать. Основное назначение системы – учет текущих продаж, покупателей и проводимых сделок. Уже несколько лет программа считается лучшей crm для продаж в сфере среднего и малого бизнеса. В системе можно хранить любую информацию о новых и постоянных клиентах – юридические реквизиты, адреса и телефонные номера, электронную почту. Если компания работает с несколькими сегментами покупателей, актуально настроить сразу несколько воронок продаж, например, для оптовых и розничных заказчиков.

Работая в amo, руководитель видит:

- сколько действий было совершено по каждой сделке;
- когда были последние переговоры с клиентом, достигли ли они результата или нет;
- на какой стадии находится важная для фирмы сделка, какой менеджер ее ведет, как давно обратился клиент и как долго он принимает решение о покупке.

Индивидуально под потребности бизнеса можно настроить любой отчет и посмотреть, сколько продаж было совершено отдельным сотрудником или целым отделом, сколько сделок ушло в отказ, прослушать звонки и понять, почему клиент

отказался купить продукт. Основное преимущество amoCRM в том, что ее можно интегрировать с различными сторонними сайтами, мессенджерами и социальными сетями, настраивать аналитику по этим каналам трафика и отслеживать, откуда поступает основное число целевых клиентов и стоит ли вкладывать в них рекламный бюджет.

### **Описание программы amoCRM: основные функции и модули.**

Функционал amoCRM представлен 6 структурными модулями, расположенными в левом боковом меню программы. Зайдя в систему, пользователь традиционно попадает на рабочий стол и может выбрать любой раздел системы для дальнейшей работы.

Рабочий стол – визуальная панель, дающая руководителю всю важную информацию о компании в срезе выбранного времени – количество активных и закрытых сделок, количество совершенных звонков, число текущих задач, количество хранящихся контактов и прочее.

Программа целиком заточена под продажи – тут и конверсия этапов воронки продаж, и статистика новых лидов, и эффективность работы сотрудников. Информация на рабочем столе представлена в виде графиков, чисел и наглядных таблиц. Можно анализировать работу любого отдела за день, неделю или месяц.

Сделки – сердце amoCRM. Созданные сделки сгруппированы по разным воронкам продаж. Такой подход позволяет разделять разные бизнес-процессы и отдельно работать с несколькими видами клиентов или партнеров.

Например, схема продаж для холодных клиентов будет существенно отличаться от взаимодействия с постоянными покупателями, а для партнеров нужны совершенно иные инструменты воздействия. Все сделки в системе выстроены по порядку. Количество этапов в разных воронках продаж может отличаться. Владелец системы сам определяет, сколько шагов нужно пройти менеджеру, чтобы закрыть сделку и как они должны называться.

Задачи – список всех прошлых, настоящих и будущих задач по каждому менеджеру продаж. Зайдя в систему, менеджер видит, сколько задач у него просрочено, что нужно сделать сегодня, какие задачи запланированы на другие дни.

Руководитель может группировать задачи по степени срочности и важности, обозначать их специальными тегами и значками, выделять визуально с помощью

подсветки. Все функции amosm направлены на минимизацию ошибок в действиях менеджеров и своевременное выполнение задачи, таким образом, отдел продаж работает более эффективно.

Контакты – список клиентов фирмы. Если одна и та же компания участвует сразу в нескольких сделках, вы можете просмотреть историю общения по любой из них – какие письма и сообщения были отправлены клиенту, на какие действия он среагировал положительно, а на какие нет, какой период времени он находился на том или ином этапе воронки продаж.

Почта - учет всех входящих и исходящих писем по каждому менеджеру. Интегрировав почту с программой, вы всегда сможете просматривать переписку сотрудников с покупателями, анализировать эффективность маркетинговой рассылки, тестировать ее периодичность и выявлять лояльных клиентов.

Аналитика – отдел для отслеживания работы всего отдела продаж или конкретных работников.

Последний модуль «Настройки» доступен только администраторам системы и служит для корректировки рабочих разделов программы под потребности компании. Количество этапов воронки продаж, фильтры для отчетов, права доступа для менеджеров – любую информацию можно откорректировать во время использования sm.

### **Возможности Amosm по категориям сотрудников.**

Несмотря на то, что в программе всего две роли – админ и пользователи, руководитель компании может настроить права доступа к сделкам исходя из их суммы и важности, профессионализма менеджеров или требований безопасности. Пример: вы можете запретить определенным сотрудникам удалять контакты, править документы или шаблоны, экспортировать отчеты и так далее. В результате вся ценная информация сохраняется в системе и защищена от утечки. Если провести краткий обзор amosm, можно выделить следующие возможности и плюсы, доступные для директора компании и менеджеров по работе с клиентами:

**Менеджеры**

**Руководитель отдела продаж**

Создание новых сделок в короткие сроки

Настройка гибких отчетов под потребности фирмы, наглядная аналитика работы отдела продаж

Отслеживание срочных задач и их своевременное выполнение

Быстрый анализ звонков менеджеров: их содержание, длительность, результативность

Удобное общение с клиентами прямо из программы - все сообщения из соцсетей и почты поступают в карточку сделки

Отслеживание просроченных сделок и постановка задач по ним

Экономия времени на оформлении документации, подготовки коммерческих предложений и презентаций

Удаленный контроль над сотрудниками отдела продаж из любой точки страны

Экономия времени на отправке сообщений и писем

Удобное планирование продаж, выстраивание маркетинговой стратегии исходя из состояния существующей воронки продаж

**ВАЖНО:** настраивая дополнительные виджеты, руководитель существенно расширяет возможности отдела продаж и повышает конкурентоспособность своей компании в несколько раз.

Например, вы можете заказать виджет, который будет автоматически искать заброшенные сделки и ставить задачи по ним, пока вы занимаетесь другими важными делами. Или заказать разработку, благодаря которой ваши работники будут правильно заполнять карточки сделки, не упуская ни одной детали о клиентах. Чем больше дополнительного функционала в вашей автоматизированной системе, тем меньше времени тратится на рутину.

**Мнение пользователей об amocrm - описание плюсов и минусов.**

Если пройтись по популярным IT-форумам, просмотреть блоги предпринимателей и почитать отзывы об amo, нетрудно выявить следующие закономерности:

Больше 50% владельцев amoCRM хвалят ее за удобство и простоту функционала. Менеджеры буквально за 1-2 дня осваивают базовые функции и приступают к работе.

Это не значит, что платное обучение в виде курсов и семинаров не нужно. Оно необходимо, если команда хочет освоить все скрытые возможности программы, ее нюансы, дополнительные фишки, новые виджеты.

Узкая направленность (нет перегруженности лишними блоками, все модули заточены под продажи). Такой подход просто необходим для компаний, которые только недавно открылись, вышли в онлайн и хотят быстро увеличить свои продажи. Или фирм со сложными сделками, долгим этапом принятия решений, многоходовыми продажами.

Огромное количество официальных партнеров-интеграторов системы. Вы можете выбрать лицензированного консультанта по внедрению, который имеет опыт настройки amoCRM в вашей сфере деятельности и является профессионалом своего дела.

К минусам программы чаще всего относят отсутствие таких модулей, как учет заказов, финансовые отчеты, управление складом и магазином. При желании эти модули тоже можно настроить, интегрировав систему со специальными сайтами и виджетами.

## **Общие выводы**

Достоинства автоматизированной программы оценили не только российские предприниматели, но и бизнесмены из США, Европы и Англии. Продукт популярен среди владельцев интернет - магазинов, фирм, предоставляющих услуги и реализующих собственные товары. Количество профессиональных разработок для amoCRM растет с каждым годом, а число партнеров увеличивается. Все это говорит о востребованности программы на мировом рынке и будущем развитии ее возможностей.

## **Кому amoCRM подойдет?**

AmoCRM подойдет бизнесу с системным циклом продаж и понятными этапами доведения клиента до покупки. Система может систематизировать работу

компаний с большим и разветвленным отделом продаж. Хорошо подойдет для компаний B2B и B2C рынка, со специалистами на удаленке. Для ее использования подойдет любое устройство с интернетом.

### **Кому amoCRM не подойдет?**

amoCRM не подойдет фрилансерам и компаниям, не ориентирующимся на массовые продажи – для них она избыточна. Также, amoCRM не подойдет крупным игрокам, так как не сможет автоматизировать все их бизнес-процессы. Ее недостаточно для работы с сотрудниками, управления производством и разработкой продуктов.

### **ТОП-5 функций amoCRM**

#### 1. Воронка продаж.

Главный инструмент в amoCRM. Визуально выглядит, как отдельные этапы, которые проходит клиент от первого контакта с компанией до оплаты покупки. Вы можете настроить воронку под себя и задачи вашего бизнеса, можете создать отдельные узкие воронки для повторных продаж или особых клиентов. Преимущество воронки в том, что вы наглядно видите стадию сделки, плюс, некоторые этапы можно автоматизировать.

#### 1. Телефония в amoCRM.

Интеграция телефонии в CRM позволяет звонить из интерфейса системы и заносить данные в режиме реального времени.

В amoCRM доступны около 60 операторов.

### Настройки

- Счет и оплата
- Общие настройки
- Этапы продаж
- Пользователи и права
- Поля
- Бизнес процессы
- Скоринг
- Интеграции
- История посещений
- API
- Безопасность

### Телефония

Интеграция с вашей офисной АТС позволяет автоматически выводить карточку клиента при входящем звонке, это упрощает поиск всей необходимой информации по клиенту, в том числе, активные и завершенные сделки, а так же, контактную информацию и всю историю общения.



onlinePBX

Установить

Данный виджет позволяет производить звонки клиентам прямо из интерфейса, не используя телефон, отображать карточку клиента, вести учет всех разговоров с клиентом.



Asterisk

Установить

Подключив виртуальную АТС OnlinePBX, вы сможете видеть, какой клиент вам звонит, набирать номер одним кликом и прослушивать звонки прямо в amoCRM.



VATS-ON 3.0  
Voktell

Установить

Виджет Asterisk отображает карточку клиента при входящем звонке, вы сможете набирать номер и прослушивать звонки прямо из amoCRM.



power  
telecom

Установить

Возможности VATSON и Oktell позволяют выполнить комплексную автоматизацию Бизнеса и использовать одну систему для решения задач коммуникации с Клиентами.



power  
telecom

Установить

PowerTelecom – облачная АТС, которая позволит Вам объединить реальные телефонные линии в единую сеть и принять все вызовы одновременно. А теперь еще Вы сможете видеть карточку клиента при звонке, видеть историю и прослушивать все звонки прямо в amoCRM.



ip telefon

Установить

Интеграция с АйПиТелефон позволит вам, связать



PRIVMA  
TELECOM

Установить

Звоните своим потенциальным клиентам прямо из



Простые  
звонки

Установить

Call-центр из amoCRM всего за 30 минут: клиенты разинут рот



Sipuni

Установить

Интеграция amoCRM с многофункциональной облачной АТС Sipuni



TELEFUM

Установить

Виджет предназначен для интеграции мобильных телефонов

## 1. Гибкая система настройки сделок.

Персонализируйте каждую сделку, вводите специальные теги для обозначений приоритета, создавайте примечания, списки и т.д. По каждому параметру можно применять фильтры и отбирать сделки по этапам воронки, сумме чека, продукту, важности и другим параметрам.

### 1. Интеграция со сторонними сервисами

К таким сервисам относятся почтовые клиенты, социальные сети, сервисы рассылок, конструкторы сайтов и другое.

### 1. Сканер для визиток

В amoCRM есть мобильная версия CRM-системы, в которой вы можете использовать функцию сканера визиток. Она нужна для того, чтобы сразу вносить данные о партнере или клиенте в базу данных. Очень полезная функция для тех, кто налаживает деловые связи на мероприятиях или таким образом генерирует

трафик.

## **Особенности интерфейса amoCRM**

Наверное, понятный и простой интерфейс является главной особенностью этой CRM-системы. В левом меню есть 7 пунктов: рабочий стол, сделки, задачи, списки клиентов, почта, аналитика и настройка. Каждый пункт вы будете использовать ежедневно – ничего лишнего.

На рабочем столе показана вся информация о продажах: этапы сделок, основные показатели и число выполненных сделок, их сумма. Пункты меню взаимосвязаны, легко запомнить, что и где находится.