

image not found or type unknown



На сегодняшний день CRM – это одно из самых распространенных, доступных и необходимых решений для современного бизнеса.

атоCRM – это универсальная система взаимоотношений с клиентами, ориентированная на малый и средний бизнес, главным предназначением которой, является учет и систематизация всех клиентов, задач, продаж и сделок в компании. Другими словами, атоCRM это некая реляционная база данных, которую заполняют менеджеры отдела продаж, заносая туда всю информацию о клиенте, полученную после первичного контакта, будь то обратная форма связи на сайте, письмо на почту или телефонный звонок. Разработчики атоCRM сделали свой продукт очень удобным, многофункциональным и совместимым с другими решениями, а благодаря открытому API и виджетам любой партнер или клиент может расширить возможности атоCRM в соответствии с его нуждами и пожеланиями.

Одной из главных особенностей атоCRM является установка, а точнее ее отсутствие. То есть в отличие от многих других решений, атоCRM не имеет дистрибутива, ее не поставляют на диске и нельзя скачать по ссылке, так как это **SaaS** (Software As A Service) продукт. Поэтому за его постоянной работоспособностью и своевременным обновлением следят непосредственно специалисты компании атоCRM, а клиентам остается только зарегистрироваться на сайте и начать пользоваться.

После успешной регистрации, клиента встречает дружелюбный и интуитивно понятный интерфейс атоCRM, содержащий 6 вкладок:

- Рабочий стол
- Сделки
- Контакты
- Задачи
- Аналитика
- Настройки (Видны только пользователю с правами администратора)

Здесь нужно уделить некоторое время терминологии атоCRM, которая, впрочем, может быть Вам уже знакома, однако лишним это не будет, так как в процессе

работы с amoCRM (да и любой другой CRM системой) данные термины будут фигурировать очень часто.

- **Лид (lead)** – потенциальный клиент
- **Контакт** – данные, по которым можно связаться с клиентом (тел, email, fax, Skype)
- **Сделка** – двусторонний договор на предоставление чего либо
- **Задача** - напоминание ответственному менеджеру о чём либо (позвонить, написать, встретиться с клиентом)
- **Воронка продаж** – графическое представление процесса продажи товара или услуги, состоящее из нескольких этапов и показывающее на каком этапе отсеивается большая часть клиентов

В терминологии amoCRM задачи, сделки, контакты и прочие термины, называются “сущностями” и представляют из себя таблицы данных, которые так или иначе могут быть связаны между собой образуя единую реляционную базу данных.

Рассмотрим каждую вкладку amoCRM подробнее.

РАБОЧИЙ СТОЛ

Данная вкладка, по сути, является окном самой актуальной информации в Вашей компании. Здесь отображаются самые последние контакты, сделки, события и задачи, добавленные в CRM, а также их текущий статус: первый контакт, переговоры, на согласовании и др. Кроме того существует возможность поиска и сортировки событий по любому периоду времени и другим критериям.

Рабочий стол позволяет также самостоятельно добавить новую задачу или контакт и посмотреть текущее состояние воронки продаж.

СДЕЛКИ

На данной вкладке отображаются все продажи, которые проводятся в компании. Их можно отсортировать, например, отобразив только сделки, которые ведете Вы или сделки, по которым не назначены/просрочены задачи и т.п.

Для каждой сделки отображается следующая информация:

- **Название** (Например, название предоставляемой услуги)
- **Ответственный менеджер** (Человек из Вашей компании, ведущий данную сделку)
- **Основной контакт** (Человек со стороны клиента)
- **Компания** (Юридическое название компании, с которой ведется сделка)
- **Статус** (Текущий статус сделки в воронке продаж: завершена, отклонена и т.п)
- **Бюджет** (Объем денежных средств, выделенных на данную сделку)

Сделки можно посмотреть в виде и списка и в виде воронки.

Воронка

Список

Список (в табличном виде)

<input type="checkbox"/>	Название сделки	Ответственный (кон)	Основной конт:	Компания конт:	Статус сделки	Бюджет
<input type="checkbox"/>	Сервис	Александра Семина	Кира Орлова	RudolfPlam	Переговоры	10 000 руб
<input type="checkbox"/>	Сервис	Александра Семина	Игорь Горин	ООО "Горин Гру"	Первичный контакт	102 000 руб
<input type="checkbox"/>	9дн Сервис	Александра Семина	Михаил Юрьев	ЗАО "Яркон"	Согласование дог	10 000 руб
<input type="checkbox"/>	Сервис	Александра Семина	Олег Каниц	ООО "Антанас"	Переговоры	12 000 руб
<input type="checkbox"/>	9дн Сервис	Александра Семина	Евгения Арефьева	"Аркус Пром"	Переговоры	560 000 руб
<input type="checkbox"/>	Сервис	Александра Семина	Мария Блинова	"PortalPics"	Выставили счет	45 000 руб
<input type="checkbox"/>	9дн Сервис	Александра Семина	Дмитрий Рос	РОСФонд	Переговоры	75 000 руб
<input type="checkbox"/>	Сервис	Александра Семина	Галина Клемова	Gradient	Первичный контакт	780 000 руб
<input type="checkbox"/>	9дн Сервис	Александра Семина	Алина Саткина	Gradient	Согласование дог	52 000 руб
<input type="checkbox"/>	9дн Сервис	Александра Семина	Андрей Зорин	RaioNise	Согласование дог	10 000 руб
<input type="checkbox"/>	Оборудование	Александра Семина	Иван Кастерский	Артенпрекс	Переговоры	75 000 руб
<input type="checkbox"/>	Оборудование	Александра Семина	Кира Орлова	RudolfPlam	Первичный контакт	258 000 руб
<input type="checkbox"/>	Оборудование	Александра Семина	Иван Макаров	OmniaM	Первичный контакт	45 000 руб
<input type="checkbox"/>	Оборудование	Александра Семина	Оксана Белых	Adverds	Выставили счет	25 410 руб

The screenshot displays the AmoCRM interface in the 'Воронка' (Funnel) view. The top navigation bar includes a menu icon, tabs for 'Воронка' and 'Список', a search bar, and a '+ ДОБАВИТЬ СДЕЛКУ' button. The funnel stages are:

- Интерес:** 6 сделок: 4 207 470 руб
- Переговоры и КП:** 4 сделки: 2 550 000 руб
- Торги, принимают решение:** 4 сделки: 12 205 000 руб
- Согласованы:** 2 сделки: 700 000 руб

 The 'Интерес' stage is selected, showing a list of deals:

- Быстрое добавление:** SEO-оптимизация сайта (122 000 руб)
- 37дн Новый запрос от Ивана:** 700 000 руб (Иван Сидоренко, оптопорт)
- Первый этап сайта банка:** 539 000 руб (Петр Сидоров, Банк Юго-восточный)
- Разработка сайта-визитки:** 1 470 руб (Богдан Устюжанин, Администратор)
- 34дн SEO сайта:** 345 000 руб (Мария Шелкопрядова, Пли)
- 40дн Разработка медицинского сайта:** 2 500 000 руб (Вера Иванова, Медсервис)

 The other stages also show deal cards with titles like 'SEO-оптимизация', 'Новая сделка', 'Продвижение', etc., with their respective amounts and contact names.

В ВИДЕ ВОРОНКИ

Если база сделок уже имеется, то ее можно просто импортировать на этапе внедрения AmoCRM. Также на данной вкладке можно создать новую сделку, добавить к ней тэг или примечание.

Контакты

Данная вкладка содержит все контакты всех клиентов Вашей компании, которые можно отсортировать по наличию или отсутствию по ним задач, просроченным задачам и так далее.

Контакты

Все Контакты Компании

Поиск

ЕЩЕ + ДОБАВИТЬ КОНТАКТ

Полный список

Контакты без задач

Контакты с просроченным...

Новый фильтр

Когда

Все статусы

Все менеджеры

Задачи: Не учитывать

top500 тестовая от..

adv средний пр..

ntsp_egor2 высокий пр..

SEO тестовый тег

ПРИМЕНИТЬ

Наименование	Дата создания	Компания	Телефон
<input type="checkbox"/> Алексей #тегировать	22.08.2014 12:21	webscorp	
<input type="checkbox"/> webscorp	22.08.2014 12:21		
<input type="checkbox"/> Мураховская Ольга	22.08.2014 12:13	Олимп-Мэн	
<input type="checkbox"/> Олимп-Мэн	22.08.2014 12:13		
<input type="checkbox"/> Калуцкий Антон	22.08.2014 11:36	Уралэнерго	8 912 741
<input type="checkbox"/> Уралэнерго	22.08.2014 11:36		
<input type="checkbox"/> Давранбек Ташбаев	21.08.2014 19:30	ТОО "Alinamarket" (Алинамарк	+7 727 33
<input type="checkbox"/> ТОО "Alinamarket" (Алинамаркет)	21.08.2014 19:30		
<input type="checkbox"/> Михаил Блинников	21.08.2014 15:55	РН-СахалинНИПИморнефть (Р	
<input type="checkbox"/> Евгения Надточий	21.08.2014 15:53	РН-СахалинНИПИморнефть (Р	
<input type="checkbox"/> РН-СахалинНИПИморнефть (Роснефть)	21.08.2014 15:53		
<input type="checkbox"/> Молокова Ирина	21.08.2014 14:50	Уралэнерго	(3412) 46-
<input type="checkbox"/> Худяков Дмитрий Васильевич	21.08.2014 14:48	Таганай	8(3513) 6
<input type="checkbox"/> Таганай	21.08.2014 14:48		
<input type="checkbox"/> Морозова Анастасия	21.08.2014 14:30	страховая группа МСК	8 (495) 95
<input type="checkbox"/> Денисов Андрей Викторович	21.08.2014 14:17	Elegant	+7(499) 2
<input type="checkbox"/> Elegant	21.08.2014 14:17		
<input type="checkbox"/> Евстратов Александр	21.08.2014 13:30	commercial audio	8-926-57
<input type="checkbox"/> commercial audio	21.08.2014 13:30		

На данной вкладке можно также добавить новый контакт, самостоятельно заполнив всю необходимую информацию.

Задачи

На данной вкладке находятся все задачи, которые были заведены за время работы amoCRM. Кроме того, можно создать новую задачу, заполнив следующие поля:

- Срок выполнения
- Контакт или сделка, к которой относится задача
- Ответственный менеджер
- Тип задачи (связаться с клиентом, выслать КП и т.п)
- Примечани

Задачи

To-do line Список

... ЕЩЕ + ДОБАВИТЬ ЗАДАЧУ

Только мои задачи

Просроченные задачи

Выполненные задачи

Все задачи

Удаленные

Фильтр

Когда

Все типы

1 статус

1 менеджер

Все авторы

ПРИМЕНИТЬ

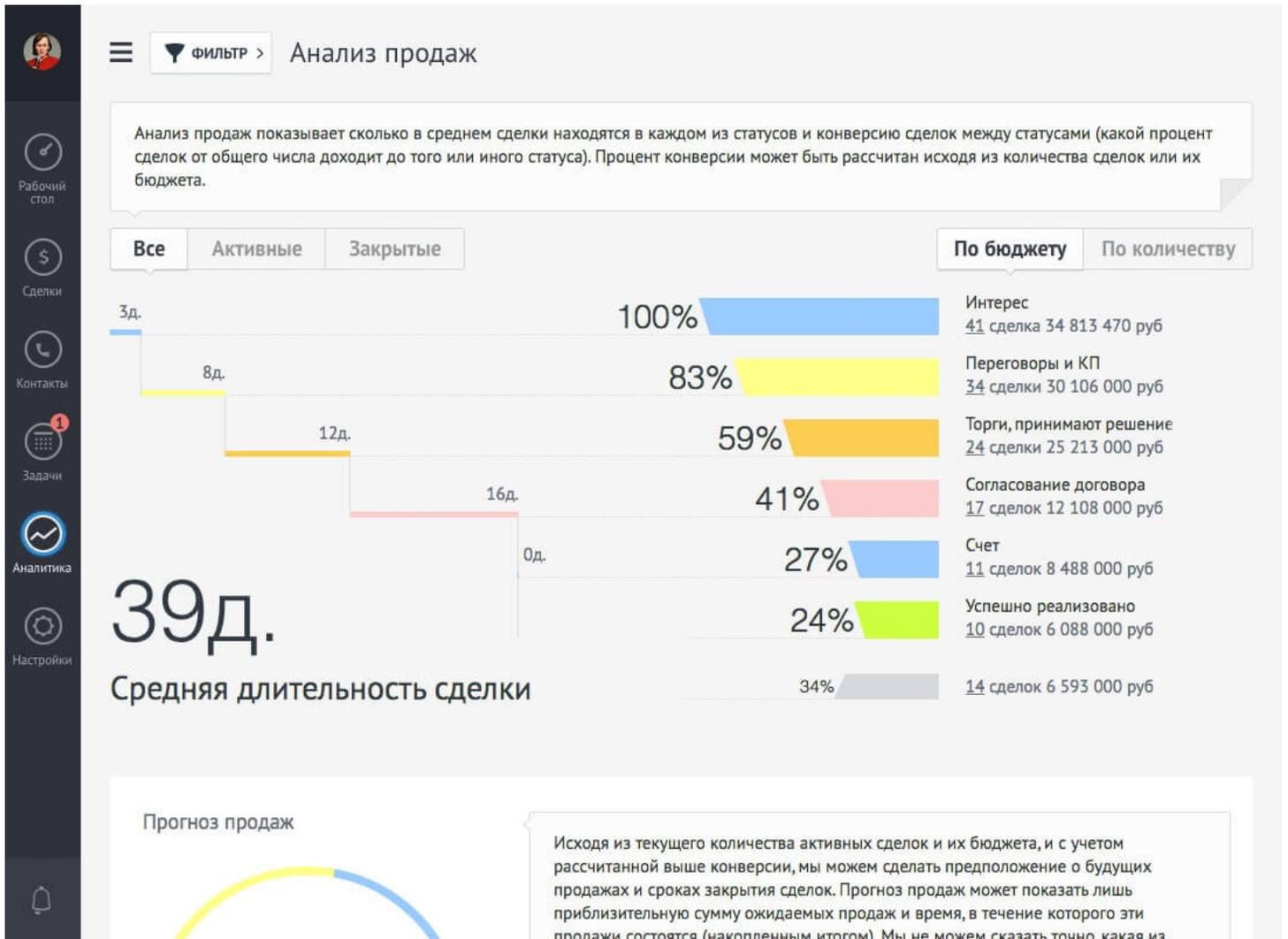
<input type="checkbox"/>	Дата исполнения / Отв.	Контакт или сделка	Текст задачи
Будущие задачи			
<input type="checkbox"/>	21.08.2014 Весь день Александра Семина	Сервис Игорь Горин, ООО "Горин Групп"	Уточнить по оплате
<input type="checkbox"/>	21.08.2014 Весь день Александра Семина	Сервис Олег Канищ, ООО "Антанас"	Уточнить по оплате
<input type="checkbox"/>	21.08.2014 Весь день Александра Семина	Сервис Мария Блинова, "PortalPics"	Уточнить по оплате
<input type="checkbox"/>	21.08.2014 Весь день Александра Семина	Сервис Галина Клемова, Gradient	Уточнить по оплате
<input type="checkbox"/>	21.08.2014 Весь день Александра Семина	Оборудование Кира Орлова, RudolfPlam	Уточнить по оплате
<input type="checkbox"/>	21.08.2014 Весь день Александра Семина	Оборудование Иван Макаров, OmniaM	Уточнить по оплате

Аналитика

Данная вкладка содержит 5 внутренних вкладок с разными типами отчетности:

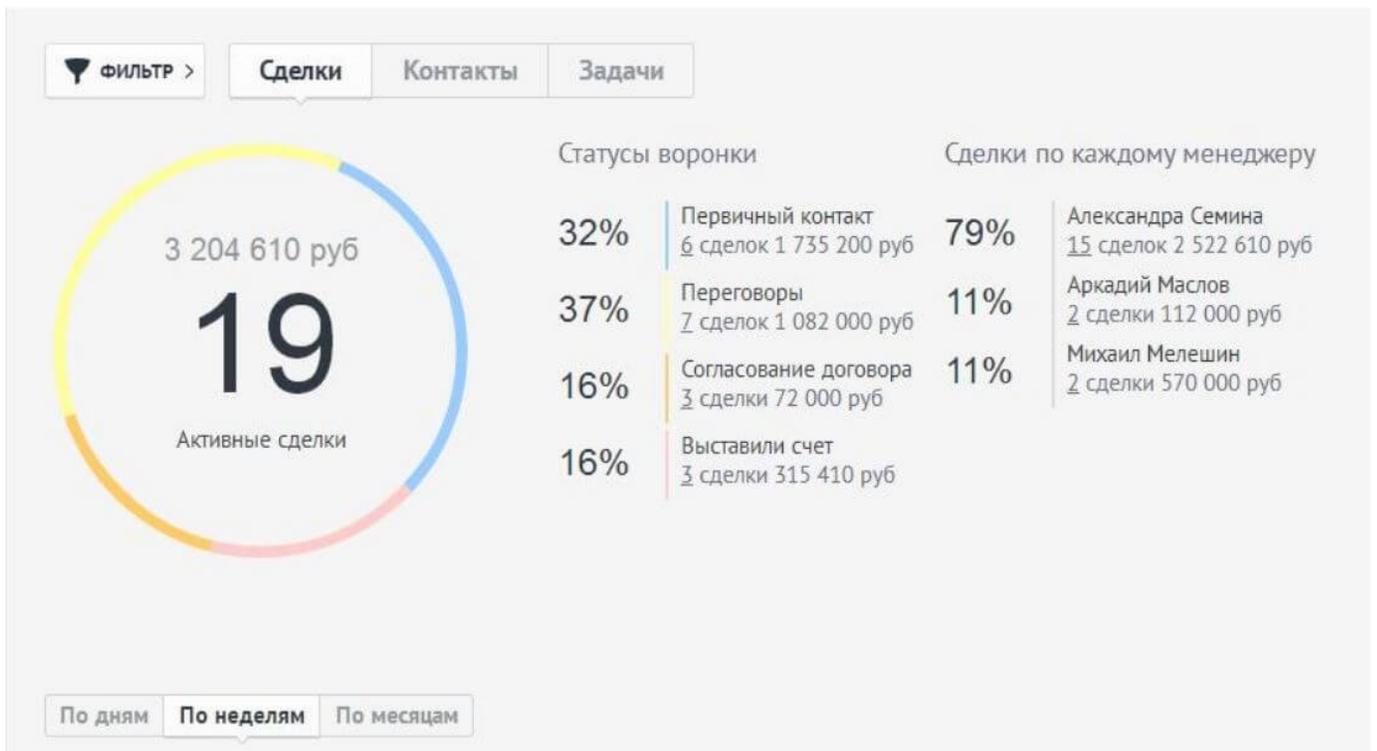
- Анализ продаж

Показывает сколько в среднем сделки находятся в каждом из статусов воронки продаж.



- Сводный отчет

Содержит отчет обо всех открытых сделках и показывает на каком этапе воронки продаж они находятся.



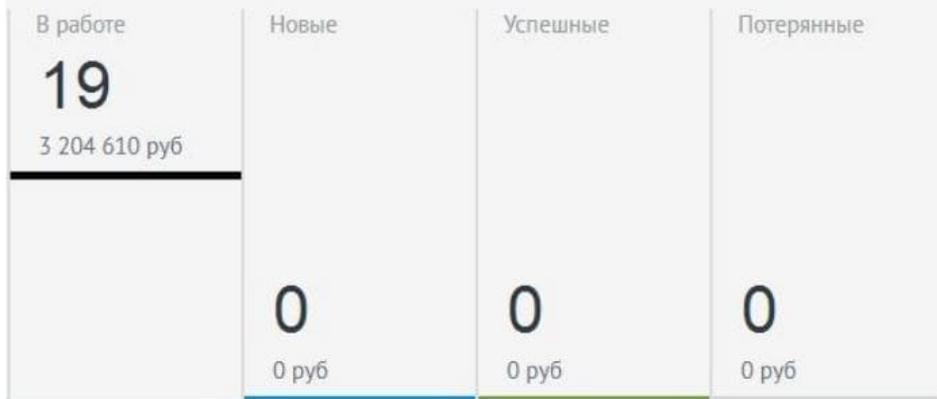
Отчет по сотрудникам

Анализирует конкретного менеджера и его загруженность, основываясь на данных анализа его сделок, задач и контактов.

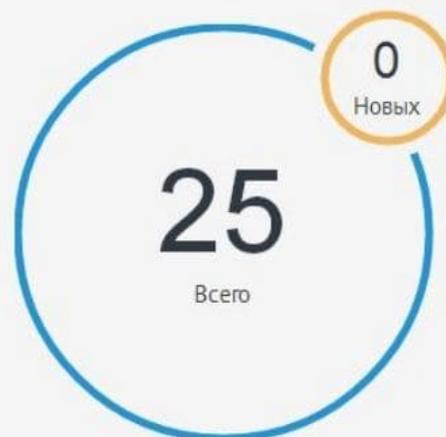
ФИЛЬТР >

Отчет по Александра Семина Текущая неделя

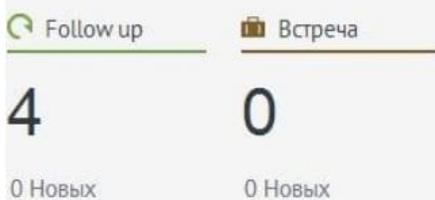
Сделки



Контакты



Задачи



События

Email	0
Создано компаний	0
Завершенные задачи	0

- Список событий

ФИЛЬТР >		Список		*** ЕЩЕ
Дата / Инициатор	Объект	Событие		
24.07.2014 11:26 Александра Семина	Сервис Мария Блинова, "PortalP"	ⓘ Статус сделки был изменен на	Выставили счет	
24.07.2014 11:26 Александра Семина	Сервис Мария Блинова, "PortalP"	ⓘ Статус сделки был изменен на	Согласование договора	
23.07.2014 19:17 Александра Семина	Оборудование Илона Навельская, Танс!	ⓘ Статус сделки был изменен на	Выставили счет	
23.07.2014 19:17 Александра Семина	Оборудование Михаил Шведов, Shediai	ⓘ Статус сделки был изменен на	Переговоры	
23.07.2014 19:15 Александра Семина	Оборудование Павел Гусев, "Терем"	ⓘ Статус сделки был изменен на	Закрыто и не реализовано	
23.07.2014 19:15 Александра Семина	Оборудование Павел Гусев, "Терем"	☰ Новое примечание	Отвалился	
23.07.2014 19:15 Александра Семина	Оборудование Олег Антанов, Antanasia	ⓘ Статус сделки был изменен на	Переговоры	
23.07.2014 19:15 Александра Семина	Оборудование Оксана Белых, Adverds	ⓘ Статус сделки был изменен на	Выставили счет	

Содержит отчет обо всех действиях, которые были совершены за время пользования amoCRM .

Настройки

Вкладка для администратора системы. Здесь можно изменить название и адрес Вашего аккаунта, часовой пояс и валюту, настроить список IP-адресов, которым будет разрешен доступ в систему и ее API, дополнить или изменить статусы сделок, поменять их цвет, добавить новые поля в карточки сделок, контактов и компаний, посмотреть свой тарифный план и срок его завершения, добавлять в систему новых пользователей, настраивать им права, добавлять их в отделы и группы, назначать отделам и группам руководителя.

Во вкладке История посещений содержится лог авторизаций. Это информация о посещениях пользователями CRM Вашего аккаунта, такая как: дата, имя пользователя, браузер и IP адрес, с которого пользователь зашёл в аккаунт.

Отдельно нужно сказать о вкладке Виджеты. Данная вкладка содержит список доступных и рекомендованных виджетов с подробным описанием каждого для расширения возможностей amoCRM. Виджеты позволяют интегрировать amoCRM с другими приложениями, например IP-телефонии или приложениями SMS и Email-рассылок и сервисами online чатов.

Если в Вашей компании есть разработчик, он может написать свой виджет в соответствии с особенностями Вашего бизнеса.

Настройки

Общие настройки

Общие настройки

Заголовок Present

Адрес presentasia

Часовой пояс (GMT +04:00) Москва

Валюта сделок Российский рубль

Белый список IP-адресов

Фильтрация доступа к API

Вы можете изменить адрес своего аккаунта. Обратите внимание, что после изменения адреса, старый адрес больше не будет работать. Не забудьте сказать другим пользователям новый адрес аккаунта.

В этом поле можно использовать только латинские символы и числа, никаких спец. символов и пробелов.

Этот список разрешает доступ к аккаунту только с указанных IP-адресов, доступ с остальных компьютеров будет запрещен.

В списке обязательно должен быть указан ваш текущий IP: 178.208.158.138, чтобы избежать ситуации полной блокировки, когда будет закрыт доступ администратора к данной странице.

Обратите внимание, что некоторые провайдеры предоставляют только динамические IP-адреса, которые могут изменяться со временем.

Несмотря на довольно объемную многофункциональность, amoCRM очень удобна и проста в работе. Она не требует дополнительных установок и настроек, а благодаря бесплатным мобильным приложениям для Android и iOS является полностью мобильной системой, избавляя Вас от необходимости постоянно находиться за стационарным компьютером.

Плюсы и минусы amoCRM

Плюсы

Цена

Сегодня amoCRM является одной из самых доступных систем на рынке. Стоимость amoCRM начинается от 499 рублей в месяц за пользователя. Есть тестовый период, когда можно пользоваться две недели amoCRM бесплатно на самом дорогом тарифе, при оплате на длительный срок получаете дополнительные

месяцы в подарок, а при оплате через партнеров интеграторов — еще один дополнительный месяц сверх этого

Интерфейс

Интерфейс аplo сам максимально простой, никаких лишних кнопок или функций, Логика очень простая: если какие-то решения реально помогает увеличить продажи — они остаются, если нет, то исчезают.

Сбор лидов

Одна из главных задач любой CRM системы — зафиксировать все обращения в компанию и алло сам с этим отлично справляется Если настройка amoCRM сделана профессионально, то все обращения клиента в компанию (через сайт, звонок, онлайн-чат, сообщение в мессенджере или соц. сети) попадут в нее автоматически.

Уникальная цифровая воронка

Срм система помогает менеджеру продвигать сделку по воронке продаж, периодически подогревая интерес клиента на определенных этапах воронки она сама включает и выключает показ рекламы клиенту, отправляет СМС по шаблону, подписывает и отписывает от рассылки и многое другое.

Телефония

amo CRM можно проинтегрировать с более чем 1 00 операторами связи. Программа позволяет звонить прямо из карточки клиента в один клик, все телефонные разговоры записываются и доступны для прослушивания и скачивания.

Минусы amoCRM

Цена

Да, действительно цена amoCRM это одновременно ее плюс и минус она небольшая, но все-таки она есть. Ведь на рынке есть и беспла ные сам и для кого-то это может стать определяющим фактором для принятия решения.

Розница

На последней презентации amo срм, Михаил токовинин (сооснователь arnoCRM) продемонстрировал как успешно система справляется с розничными продажами. Однако на практике кейсов и опыта в этой области у интеграторов пока еще мало.

Проектные продажи, производство

amoCRM заточена под управление продажами и мало приспособлена для управления производством или финансового учета. Для этого требуется проводить интеграции CRM со сторонними сервисами, что в свою очередь значительно увеличивает стоимость внедрения amoCRM.

Почта

Почта легко интегрируется в amoCRM, и удобно, что можно смотреть переписку прямо в карточке клиента. Ее особенность в том, что новые письма подгружаются раз в 20 минут и если вам нужна оперативная переписка с клиентом по почте, то это неудобно и приходится дополнительно пользоваться сторонним почтовым сервисом.

Что такое amoCRM простыми словами

amoCRM — это сама система, в которой вы будете хранить данные о клиентах,

в ней вы быстро найдете контакты клиента, договоренности с ним, предыдущие и текущие сделки. Программа позволяет подключить к ней все каналы привлечения лидов в компанию и автоматически записывает их данные. Клиенты, которые позвонили, оставили заявку на сайте, написали в социальной сети или обратились через мессенджер, автоматически попадут в CRM и больше не потеряются.

В amoCRM сотрудников может быть любое количество можно работать одному, вдвоем и даже большими отделами с десятками или сотнями менеджеров.