

Обзор CRM-систем

CRM — это сокращение от Customer Relationship Management, в переводе с английского — «управление взаимоотношениями с клиентами». В первичном виде CRM-система — это то, что действительно помогает работать с клиентами: видеть все данные по ним и по сделкам с ними в одном месте, понимать, на каком этапе находятся проекты, удобно хранить данные по покупателям или удаленным сотрудникам, смотреть, сколько сделок ожидают закрытия. Это — основа: в стандартных CRM работают и интернет-магазины с тысячами клиентов, и строительные компании, выполняющие 3–4 проекта в год.



Терминология

- **лиды** — заинтересованные в покупке потенциальные клиенты;
- **лид-магнит** — предложение чего-то ценного бесплатно или за небольшие деньги: он нужен, чтобы собрать базу контактов;
- **трафик** — посетители сайта, которые заходят на него из поисковой выдачи и рекламы;
- **воронка продаж** — путь пользователя с момента первого касания с вами до оформления покупки;

- **целевое действие** — подписка на новости, заявка на обратный звонок, покупка и все то, что должен сделать пользователь на определенной странице сайта;
- **KPI** — ключевые показатели деятельности сотрудников, например, число продаж, процент отказов, принесенная компании прибыль;
- **дедлайн** — срок выполнения поставленной задачи;
- **Канбан** — система организации труда, при которой задачи перемещают по доскам соответственно этапу их выполнения.
- **CRM маркетинг** — персонализация маркетинговых активностей на основе данных о предыдущих взаимодействиях компании и клиента из CRM системы.

Для каких целей используют CRM-системы:

1. Автоматизация процессов. В некоторых CRM-системах можно вести клиентов по воронке продаж без участия менеджеров. Как? Покупать трафик на сайт, консультировать автоматическим чат-ботом и предлагать оформить покупку. Все диалоги будут храниться в CRM, вы будете видеть, на каких этапах «отвалились» потенциальные клиенты и какие консультации закончились целевым действием.

2. Оптимизация рабочего времени. Если работать без CRM, менеджерам каждый раз придется тратить 10–15 минут, чтобы поднять документы по предыдущим сделкам с этим клиентом, найти его дополнительные контакты, изучить особенности проектов. И не забывайте про человеческий фактор — сотрудники могут ошибиться, например, в фамилии, и вместо одного клиента получится «два». Чтобы найти ошибку, тоже нужно время. В CRM сотрудники будут меньше ошибаться, тратить меньше времени на поиск информации и обработку лидов.

3. Контроль финансов. В CRM можно видеть суммы текущих сделок, неоплаченных счетов и проектов, оплата по которым под вопросом. Все это помогает вести грамотный учет финансов.

4. Анализ работы менеджеров. В специальных системах легко ставить задачи и контролировать их выполнение: смотреть, кто постоянно срывает дедлайны, а кто успевает все в срок, кто много ошибается и у кого большинство сделок идеальны. Также можно устанавливать KPI и выписывать премии на их основе, вовремя выявлять выгорание сотрудников, повышать эффективность труда менеджеров.

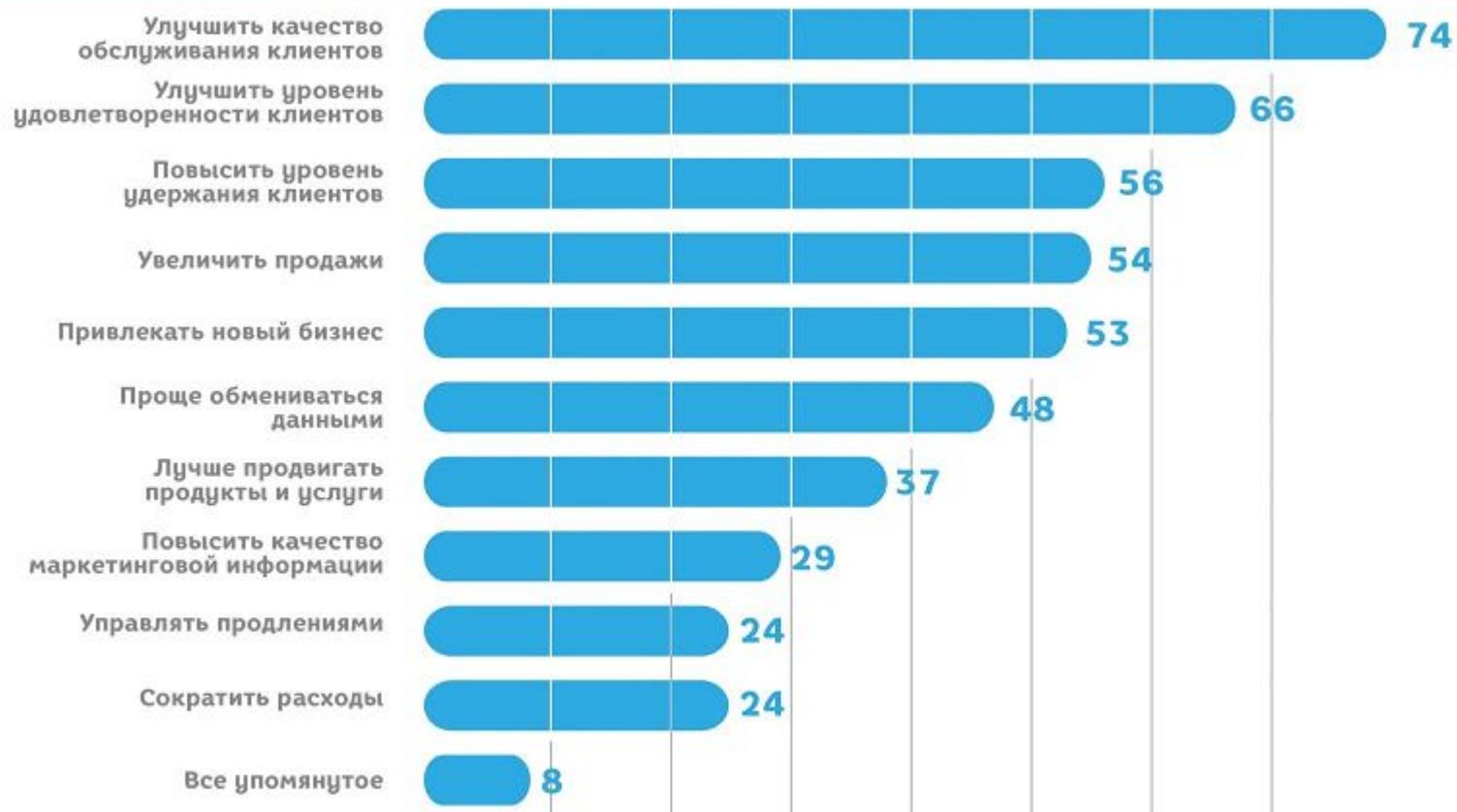
5. Работа в одном окне. В CRM видно обращения от клиентов с разных каналов — из почты, сайта, социальных сетей и так далее. Любой сотрудник может посмотреть интересующую его информацию о клиенте, а не отвлекать менеджера.

6. Ввод стандарта продаж. Если один менеджер продает агрессивно, другой отлично работает с возражениями, а третий использует разные приемы «по настроению», всем им легко создать общий алгоритм действий. Или скрипт разговора. Алгоритмы и скрипты можно хранить прямо в CRM, чтобы менеджеры первое время «подсматривали» в них.

7. Систематизация информации о клиентах. Мы уже говорили, что вся информация о клиентах хранится в одном окне. Там легко посмотреть, сколько раз клиент обращался в компанию, какие документы ему готовили, что было в переписке, какие проблемы возникали. Можно быстро найти какого-то клиента в общей базе или структурировать ее так, как удобно вам.

8. Получение цельной картины. В многофункциональной CRM видно число продаж и график прибыли, количество клиентов и многие другие сведения.

КАКИХ РЕЗУЛЬТАТОВ ВЫ ОЖИДАЕТЕ ДОСТИЧЬ БЛАГОДАРЯ ВНЕДРЕНИЮ CRM-СИСТЕМЫ?



Результаты исследования популярного технологического портала Tech News World (2012 год).

5 популярных CRM-систем

«Битрикс24» Это — самая популярная система в рунете. Ее используют более 6 000 000 компаний. Но ее рейтинг на Startpack — всего 2,5 балла из 5 возможных.

The screenshot displays the Bitrix24 CRM interface for a company named 'Турфирма 24'. The top navigation bar includes sections for 'Сделки' (Deals), 'Контакты' (Contacts), 'Компании' (Companies), 'Товары' (Products), and 'Настройки' (Settings). The main area is titled 'Сделки' and shows a summary of deal statuses: 'Новая' (0 руб.), 'Подготовка документов' (597 000 руб.), 'Счет на предоплату' (38 000 руб.), 'В работе' (30 000 руб.), and 'Финальный счет' (0 руб.). Below this, a grid of deal cards is visible, each with details such as title, amount, date, and assigned user. For example, one deal is 'Тур в жаркие страны' for 120 000 руб. assigned to Ekaterina Shelenkova. The interface also features a sidebar with navigation options like 'CRM-маркетинг', 'Задачи и Проекты', and 'Почта', and a top search bar.

Основные функции и особенности:

- сохранение всех звонков, чатов, писем и обращений клиентов в социальных сетях;
- Канбан для контроля сделок;
- карточки клиентов с комментариями, обсуждением среди сотрудников, документами и запланированными делами;
- автоматизация — роботы сами отправляют смс и голосовые сообщения, пишут письма, ставят задачи менеджерам;
- рассылки смс, писем на email, автозвонки прямо внутри CRM;
- генерация планов продаж, распределение нагрузки среди менеджеров и автоматическое составление отчетов;
- документооборот — можно добавлять свои шаблоны или использовать встроенные;
- обмен данными с 1С и другими сервисами;
- разработка сайтов и лендингов внутри CRM и многие другие функции.

Плюсы:

- один из самых больших функционалов на рынке CRM-систем;
- возможность настраивать уровни доступа к данным;
- интеграция с более, чем 1 000 приложений и сторонних сервисов;
- мобильная версия;
- уникальные функции — например, распознавание лиц по камере в офлайн-магазинах вашей сети.

Минусы:

- высокая стоимость;
- сложный и запутанный интерфейс из-за обилия функций;
- платная телефония — если звоните из CRM, придется отдать деньги не только оператору, но и самой системе.

Версии: облачная и коробочная. Коробочную нужно устанавливать самим, обычно установка и настройка занимает несколько дней. Облачную можно использовать сразу, но она «обучена» работать с меньшим объемом данных.

Стоимость: «Битрикс24» бесплатен для компаний, в которых в CRM будут работать менее 12 сотрудников. Есть платные тарифы: облачная версия стоит от 2 390 ₹ в месяц за 6 пользователей до 9 590 ₹ в месяц с неограниченным числом сотрудников. Стоимость коробочной версии — от 59 000 ₹ за 12 пользователей до 699 000 ₹ и выше за самый крутой тариф.

SendPulse CRM Мультиканальный сервис, который помимо CRM-системы предоставляет возможность делать email рассылки, создавать чат-ботов, разрабатывать мобильные лендинги и использовать другие инструменты для управления бизнесом. Рейтинг на Startpack составляет 4,3 балла из 5.

The screenshot displays the SendPulse CRM dashboard. At the top, a navigation bar includes 'Рассылки', 'Push', 'SMTP', 'Чат-боты', 'CRM', 'Проверка email', and 'Сайты'. The main section is titled 'Сделки' (Deals) and features a '+ Добавить сделку' button and a 'Завершенные сделки' toggle. A 'Фильтр' (Filter) overlay is active, showing options for 'Выберите дату' (Select date), 'Статус сделки' (Deal status), 'Ответственный' (Responsible), 'Имя контакта' (Contact name), 'Фамилия' (Surname), 'Поиск по email' (Search by email), 'Поиск по номеру телефона' (Search by phone number), 'Сумма' (Amount), and 'Источник' (Source). The main area displays deal cards with statuses like 'Готовятся документы' (Documents being prepared), 'Ждем оплату' (Waiting for payment), 'Соцсети' (Social media), 'Стратегия по инстаграму' (Instagram strategy), and 'Раскрутка YouTube' (YouTube promotion). Each card includes a timestamp, a user name, and an email address. A 'Чаты' (Chats) button is visible in the bottom right corner. The footer contains links for 'Поддержка', 'База знаний', 'Реферальная программа', 'Политика конфиденциальности', 'Предложения от партнеров', 'Оставить отзыв', and 'Помощь онлайн'.

Основные функции и особенности

- управление сделками происходит по методу Канбан;
- создание сделок как вручную, так и автоматически;
- сохранение истории взаимодействий с клиентами;
- использование разных каналов коммуникации с клиентами: email, SMS, Viber, WhatsApp, Facebook Messenger, Telegram;
- комментарии в карточках клиентов;
- использование тегов для сегментации клиентов;
- фильтрация сделок по периоду времени, статусу, сумме, источнику и другим параметрам.

Плюсы:

простота в использовании, идеален для тех, кто только начинает работу с CRM;

возможность настройки уровней доступа членов команды;
стабильность работы системы;

интеграции с внутренними сервисами SendPulse;

весь функционал доступен, начиная с бесплатной версии.

Минусы:

нет дашборда, для одновременного отслеживания таких метрик, как количество новых, завершенных успешно и незавершенных сделок за период времени;

только одна воронка;

нельзя создавать задачи для сотрудников.

Версии: только облачная.

Стоимость: можно использовать бесплатно.

AmoCRM занимает третье место в одном из рейтингов Startpack и имеет оценку 1,5 баллов из 5 возможных.

The screenshot displays the AmoCRM web interface. The browser address bar shows <https://www.amocrm.ru/support/videos.php>. The user's name 'Анна' is visible in the top right corner. The main interface is divided into several sections:

- Left Sidebar:** Contains navigation icons for 'Рабочий стол', 'Сделки', 'Контакты', 'Задачи', 'Аналитика', and 'Настройка'.
- Top Navigation:** Includes 'Сделки' (Deals), 'Воронка' (Funnel), 'Список' (List), a search bar with 'Поиск', and a '+ ДОБАВИТЬ СДЕЛКУ' (Add Deal) button.
- Main Content Area:**
 - Primary Contact:** 'Первичный контакт' with 17 deals worth 1 067 610 rubles.
 - Quick Add:** A section for 'Быстрое добавление' (Quick Add) listing various deal types and values, such as 'Потенциальный клиент' (Potential client) for 100 000 rubles and 'Сервис-служба' (Service department) for 4 500 rubles.
 - Deal List:** A list of deals with details like 'Контекстная реклама' (Contextual advertising) for 50 000 rubles and 'Интернет-магазин ObuvWorld' (Online store ObuvWorld) for 60 000 rubles.
- Modal Window:** A central overlay window with three columns of integration options:
 - Column 1:** 'Получайте лиды с вашего сайта' (Get leads from your website) with a '+ ДОБАВИТЬ ФОРМУ' (Add Form) button.
 - Column 2:** 'Импорт из Excel' (Import from Excel) with an 'ИМПОРТИРОВАТЬ' (Import) button.
 - Column 3:** 'Связь с другими системами' (Connect with other systems) with a '+ ДОБАВИТЬ ВИДЖЕТ' (Add Widget) button.At the bottom of the modal, there are buttons for 'Редактировать статусы' (Edit statuses) and 'Экспорт' (Export).

Основные функции и особенности:

- фиксация обращений от клиентов из любых каналов;
- мобильное приложение со сканером визиток, который позволяет сразу добавлять контакты;
- хранение переписки по email внутри CRM;
- исходящие звонки из системы;
- встроенный мессенджер для общения с сотрудниками;
- автоматическая воронка продаж и воронка повторных обращений;
- интерфейс разработчика — можно добавлять свои функции.

Плюсы:

интеграция с более, чем 50 провайдерами телефонии для офиса;
настройка сделок с тегами и дополнительными параметрами;
интеграция с более, чем 200 сервисами.

Минусы:

иногда API работает некорректно;
нет широкого функционала для работы с бизнес-процессами;
техподдержка может долго реагировать на обращения.

Версии: только облачная.

Стоимость: зависит от тарифа. Самый дешевый позволяет работать вдвоем, стоит 4 999 ₹ в год. Самый дорогой стоит 1 499 ₹ в месяц за одного пользователя. Есть пробная версия на 2 недели.

«Мегаплан» позиционирует себя как инновационная платформа для решения многих задач. Он входит в множество рейтингов Startpack и имеет самую высокую оценку — 5 из 5. Эту CRM используют более 460 000 компаний.

The screenshot displays the MegaPlan CRM dashboard. At the top, there is a navigation bar with icons for various modules: Задачи (Tasks), Сотрудники (Employees), Дела (Cases), Счета (Accounts), Документы (Documents), Общение (Communication), Клиенты (Clients), Сделки (Deals), Финансы (Finance), and Отчеты (Reports). The user profile 'Валерий' is visible in the top right corner.

The main content area is titled 'Воронка продаж по всем менеджерам' (Sales Funnel for all managers). It shows a funnel with 7 stages, each with a green bar representing the number of completed deals (5 for each stage). The data is summarized in the following table:

Состояние	Завершенные сделки в этом состоянии	Сумма, руб.	Конверсия	Общее время
Заказ добавлен в корзину	5	4 095 500	100%	257ч 48м
Заказ принят менеджером	5	4 095 500	100%	1 минута
Выставлен счет	5	4 095 500	100%	74ч 24м
Заказ оплачен	5	4 095 500	100%	2 минуты
Отгрузка заказа	5	4 095 500	100%	337ч 4м
Заказ доставлен	5	4 095 500	100%	0 секунд

Below the table, the current quarter is selected: 'Текущий квартал' (Current quarter) for the period 01.01.2016 — 11.02.2016.

The left sidebar contains navigation options: 'Все отчеты' (14), 'Новые', 'Созданные мной', 'Избранные', 'Клиенты', 'Сделки', 'Финансы и счета', 'Задачи и проекты', 'Сотрудники и отпуска', 'Коммуникации и дела', 'Отдел продаж', 'Воронка', 'Схема' (Базовая), and 'Менеджер' (Все).

The bottom of the interface includes a 'Телефон' (Phone) icon, a search bar 'Найти в Мегаллане', and system status icons (stars, fire, and a chat bubble).

Основные функции и особенности:

- сохранение истории переговоров, звонков и переписки;
- постановка задач сотрудником с контролем дедлайнов, напоминаниями, уведомлениями об изменениях;
- сохранение всех закрытых задач со всей историей и документами;
- воронка продаж с напоминаниями менеджерам о контактах;
- автоматическая подготовка счетов, коммерческих предложений и постановка задач;
- формирование отчетности для управления бизнесом и другие функции;
- мобильное приложение.

Плюсы:

простой интерфейс и подробное руководство по работе в CRM;
проверка счетов и отчетов сотрудников в мобильном приложении.

Минусы:

долгое исправление мелких багов, зато поддержка отвечает быстро;
платная интеграция со сторонними сервисами, которые не подключены к «Мегаплану».

Версии: облачная и коробочная.

Стоимость: зависит от количества сотрудников и того, насколько вы оплатите работу. Минимум — 386 ₺ в месяц за одного сотрудника при оплате на год вперед в облачной версии, максимум — 999 ₺ за одну лицензию. Коробочная версия стоит от 45 000 ₺ до 350 000 ₺ в зависимости от тарифа и количества сотрудников.

«Простой бизнес» Еще одна российская CRM. Она получала множество наград — например, «Лидер отрасли» в 2017 году. Ее используют более 130 000 компаний, в том числе «Лукойл», «Белаз», UNIDO и другие бренды. По сути «Простой бизнес» — это не только CRM, а система для управления компанией в целом.

The screenshot displays the CRM 'Простой бизнес' interface. At the top left, it shows the user's profile: 'CRM "Простой бизнес" ООО Катерина' and 'Простого дня, Наталья!'. The main dashboard consists of a grid of colorful tiles for various functions: 'Моя организация', 'База клиентов', 'Личная анкета', 'Проекты', 'Чаты', 'Задать вопрос', 'Пригласить сотрудника', 'Календарь', 'Видеоконференции', 'Позвонить', 'Справка', 'Персонал', 'Таблицы', 'Файлы', and 'SMS'. On the right side, there is a 'Лента новостей (3)' section with three news items: 'Маркет', 'Вакансии', and 'Клиентская база'. At the bottom, there is a navigation bar with icons for 'Баллант', 'Контакты', 'Настройки', 'ЭЦП', 'Windows', 'Mac OS', 'iOS', 'Android', 'Партнерам', and 'Выход'. The bottom right corner features the logo and name of the system: 'CRM-система ПРОСТОЙ БИЗНЕС'.

Основные функции и особенности:

- ведение клиентской базы с фиксацией обращений из разных каналов;
- сквозная аналитика;
- воронка продаж и графики с автоматическими напоминаниями о задачах;
- календарь дел;
- хранение всех файлов по проекту;
- хронометраж рабочего времени;
- электронный документооборот с ЭЦП и хранением истории изменений документа;
- электронная бухгалтерская отчетность;
- встроенные коммуникации и множество других функций.

Плюсы:

один из самых широких функционалов среди CRM;
приемлемая стоимость;
гибкие настройки программы под себя.

Минусы:

не всегда быстрая реакция техподдержки;
сложный интерфейс;
небольшие баги при сильной нагрузке.

Версии: есть облачное и коробочное решение.

Стоимость: можно использовать CRM бесплатно, если у вас до 5 сотрудников. В остальном цена зависит от тарифа. Самый дешевый стоит 1 990 ₹ в месяц за неограниченное количество сотрудников. Стоимость коробочного решения — 29 990 ₹ единоразово или от 39 990 ₹, если нужна помощь с внедрением и обучением сотрудников.

«Бизнес.ру» Старое название системы — «Класс365». Это тоже российская разработка. У CRM оценка 4,5 из 5 на Startpack. Это узкоспециализированное решение для тех, кто работает в сферах производства, оптовой и розничной торговли офлайн или онлайн.



Основные функции и особенности:

- сохранение истории общения с клиентом;
- отправка сообщений, электронных писем и звонки прямо из CRM;
- постановка задач сотрудникам и расписание дел;
- онлайн-сметы для расчета материалов и человекочасов;
- встроенные кассовые программы и системы лояльности;
- автоматизация закупок;
- печать ценников и этикеток по своим шаблонам;
- складской учет и многие другие функции.

Плюсы:

в одном месте собраны все сервисы, подходящие производству и торговле, есть версии для сферы услуг;
огромный функционал для управления всей компанией;
интеграция со сторонними сервисами.

Минусы:

ошибки при работе с большим объемом данных;
долгие ответы от техподдержки;
сложности с интеграцией с кассами.

Версии: только облачная.

Стоимость: есть бесплатный тариф для одного пользователя. Цена на другие зависит от количества пользователей, начинается от 500 ₹ в месяц и достигает 6 500 ₹ в месяц.