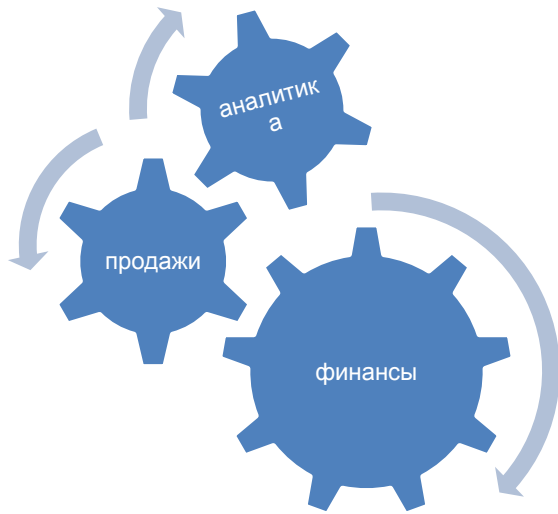


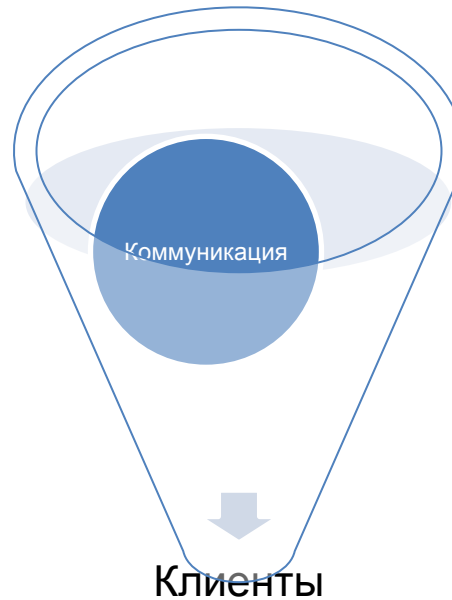
CRM

Что это такое и как оно может
ПОМОЧЬ

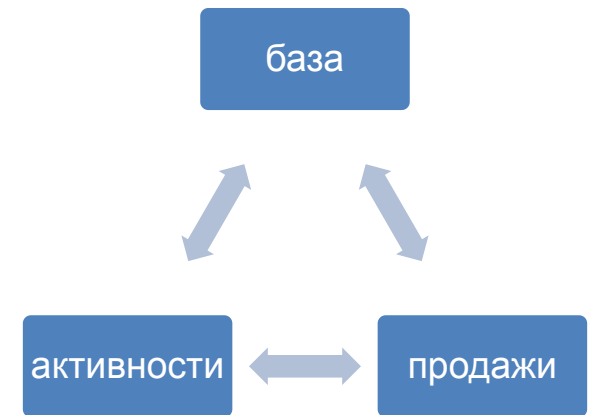
CRM система - это



Процессы:
Система
взаимодействия
Разных блоков бизнеса




CRM-Маркетинг:
Персонализация
общения с
клиентами



CRM-Аналитика:
Аналитика продаж и
эффективность
коммуникаций

CRM бывают



специализированные

Отвечают за 1 определенный участок бизнеса (продажи, маркетинг, логистика и пр.) Их можно/нужно комбинировать с системами других поставщиков и с текущими системами организации.



комбинированные

Закрывают несколько/все блоки бизнеса (операции, аналитику, продвижение), комбинируются между собой и с имеющимся оборудованием. Также требуется координация с имеющимся ПО

Все зависит от того, какие задачи должны решить данные системы/блоки

Существование нескольких независимых, но активно взаимодействующих между собой блоков CRM



CRM-маркетинг

Что такое CRM маркетинг:

1. Сбор данных о клиенте
2. Стратегия работы с клиентами
3. Сегментация
4. Подбор механик (акций) к сегментам
5. Автоматизация общения с клиентом (CRM-система)
6. Каналы коммуникаций с клиентом
7. Измерение эффекта акции

Бизнес-задача CRM-

маркетинга

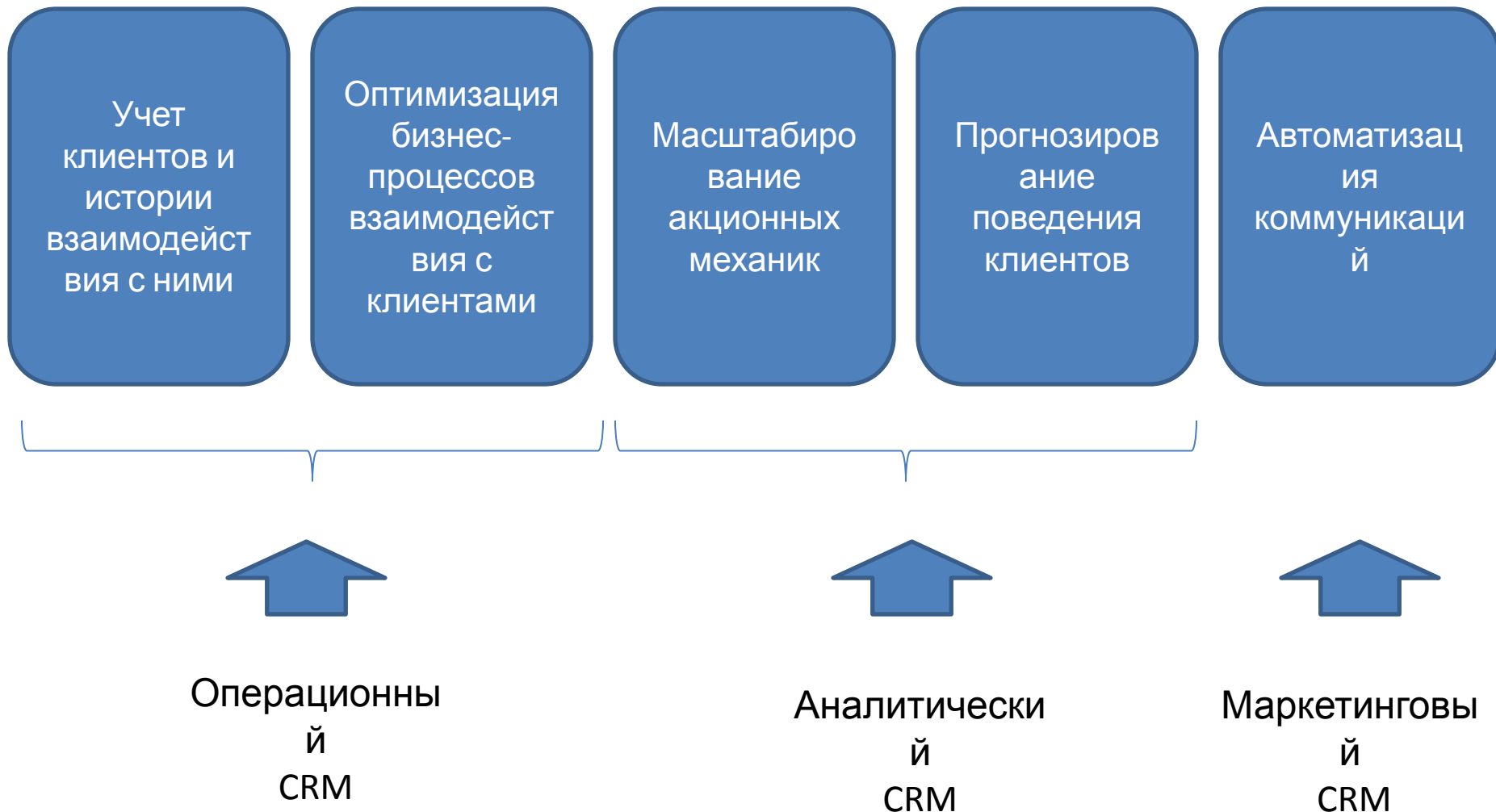
Сегментация – объединение покупателей (пользователей, клиентов и т.п.) по общим признакам в сегмент.

Персонализация – техническая возможность выдавать разный контент разным пользователям

CRM-МАРКЕТИНГ не применим:

- Отсутствие интересного клиенту продукта
- Когда о клиенте отсутствует какая-либо информация или ее невозможно получить
- Низкая клиентская база (100-10 000 клиентов)
- Покупка «раз в жизни» или повторная покупка не прогнозируема

Задачи CRM-системы в CRM-маркетинге



Критерии выбора CRM

- **Масштабируемость** (по приоритетности)

В зависимости от размера вашей клиентской базы, CRM должна быть устойчивой к высоким нагрузкам, которые измеряются в допустимых запросах в секунду (request per second, rps), аналогично web-сайтам

- **Стоимость внедрения**

Количество денежных средств, ресурсов и времени, которое вы затратите на интеграцию. Лучше всего заложить по крайней мере 1,5-кратный рост от первоначального прогноза.

- **Стоимость поддержки и лицензий**

Количество денежных средств, ресурсов и времени, которое вы будете тратить ежемесячно/ ежегодно на оплату команды поддержки, лицензии (если они есть) и доработки системы.

- **История внедрения в других кампаниях, аналогичных Вашей**

Особенно актуально для SaaS моделей или для молодых систем – необходимо убедиться, что все заявленные функции системы действительно существуют в том виде, в котором они описаны. Лучший способ проверить это – демонстрация на референс-визите.

- **Скорость внедрения изменений**

Насколько команда (внешняя или внутренняя) готова дорабатывать решение под новые требования? Оцениваются стоимость и скорость. Один из важнейших параметров, т.к. гибкость доработки определяет успешность системы в дальнейшем – новые требования всегда будут появляться.

- **SaaS**

Готовое решение или собственная разработка- готовы ли Вы покупать продукт у сторонней компании постоянно или хотели бы приобрести готовое решение с

ВАЖНО!

- Любой, CRM, в том числе коробочный, придется кастомизировать под возможности компании (процессы и программы)!
- Внедрение CRM – долгий процесс! В зависимости от объема и сложности работ, надо рассчитывать на год-полтора.
- Внедрение CRM требует на постоянной основе как минимум 1 человека с соответствующей экспертизой, который занимается только CRM. Плюс команды от подразделений, участвующие на разных стадиях проекта запуска.

CRM

- Дорогие: Siebel, Manzanara, SAP, Salesforce, IBM, SAS
- Средние: Comarch, Microsoft Dynamics, Orange и пр.
- Локальные, недорогие: Битрикс24, Мегаплан, АМО CRM, Yclients, Insales и пр.

Практически все компании предлагают как специализированные решения для конкретных блоков, так и комбинированные решения.

Для каждого из блоков (аналитика, маркетинг и пр) есть свои отдельные специализированные решения (часто, они лучше, чем то, что дается в комбинированных вариантах). Их также требуется адаптировать под системы и запросы компании. Т.е. 1 блок не может существовать и функционировать автономно от других систем.