

Занятие 13: Customer Relation Management

Юрий Литвинов
yurii.litvinov@gmail.com

13.12.2017

CRM-системы

CRM-система — средство автоматизации взаимодействия с клиентами (и потенциальными клиентами)

- ▶ Централизованное хранилище контактов
- ▶ Отслеживание истории взаимодействия с клиентами
- ▶ Статистический анализ контактов с клиентами
- ▶ Анализ эффективности механизмов продвижения
- ▶ Планирование и управление работой службы продаж

Основные понятия

- ▶ *Интерес* — анонимный потенциальный клиент, выразивший интерес к продукту, без контактных данных
- ▶ *Lead* — потенциальный клиент с контактными данными
- ▶ *Клиент* — тот, кто уже пользуется услугами компании
 - ▶ Сохранение клиентов — одна из главных целей использования CRM
- ▶ *Конверсия* — преобразование lead-а в клиента

Что можно хотеть от CRM-системы

- ▶ Облачная или устанавливаемая CRM
- ▶ Интеграция с телефонией
- ▶ Интеграция с электронной почтой, рассылки
- ▶ Интеграция с social media
- ▶ Поддержка контрагентов
- ▶ Импорт данных
 - ▶ Критично для стоимости внедрения

Пример: Битрикс24

- ▶ <https://www.bitrix24.ru>
- ▶ CRM-система от 1С-Битрикс
- ▶ Облачная, бесплатна для компаний до 12 сотрудников
 - ▶ Поэтому идеально подходит для пары
 - ▶ Вообще же CRM-систем десятки, и каждая большая компания хочет свою

Задание на пару

- ▶ Завести для своего проекта аккаунт в CRM-системе
- ▶ Занести всех сокомандников как сотрудников, указать воображаемую структуру организации
- ▶ Завести карточки воображаемых компаний-партнёров и/или конкурентов
- ▶ Завести карточки воображаемых lead-ов и покупателей
- ▶ Воображаемо заключить контракт минимум с тремя покупателями

Домашнее задание

Подготовить презентацию своего проекта для потенциальных инвесторов

- ▶ Оценка рынка и перспектив его развития
- ▶ Видение и основные фишки проекта
 - ▶ Позиционирование относительно конкурентов
 - ▶ Категории потребителей
- ▶ План реализации, календарные сроки, бюджет
- ▶ План монетизации
- ▶ План продвижения
- ▶ Команда
- ▶ Финансовый план
 - ▶ Требуемые инвестиции
 - ▶ Return-of-investment
 - ▶ Выход на самоокупаемость