**1. Проведите анализ рынка CRM-систем;**

**ТОП для малого бизнеса:**

**AmoCRM**

Отличается максимально простым интерфейсом, доступна в браузере и мобильном приложении. Есть широкие возможности для интеграции с телефонией и другими инструментами, доступен встроенный мессенджер для сотрудников, внедрена усовершенствованная диджитал воронка. Дополнительно – интерфейс разработчика: легко не только настраивать систему под потребности бизнеса, но и осуществлять кастомизацию.

Сервис с возможностью хранения всех данных о клиентах, встроенным мессенджером, IP-телефонией. AmoCRM автоматически фиксирует все заявки и запросы клиентов по всем каналам и добавляет их воронку продаж. Сервис подойдёт командам с небольшим штатом сотрудников.

Есть модули и виджеты с открытым кодом.

Стоимость

Есть бесплатная триал-версия. Стартовый тариф — 499 ₽/мес. Расширенный — 14 900 ₽/мес.

Плюсы

* Минимум кнопок, лишних страниц и действий.
* Личный менеджер и выделенная линия технической поддержки.
* Встроенный мессенджер.
* Есть интеграция с другими сервисами.
* Высокая развитость системы — поскольку она одна из самых популярных на рынке.
* Много кейсов применения сервиса.
* Встроенный сканер визиток — очень полезно при знакомстве с клиентами вдали от компьютера.

Минусы

* Весь необходимый пул фичей для работы доступен только по расширенной подписке.
* Высокая стоимость подписки.

[**Битрикс 24**](https://www.bitrix24.ru/)

Сервис-экосистема со множеством инструментов: CRM, IP-телефония, документы, контакт-центр, конструктор сайтов. С его помощью можно вести учёт звонков, отслеживать, на каком этапе воронки находится клиент и взаимодействовать с ним. Возможна интеграция с другими сервисами.

Фичи для ведения сделок

* Сохраняй в CRM все звонки, письма, чаты с клиентами на сайте и в соцсетях.
* Отправляй через Робота письма и SMS клиентам, автоматизируй продажи.
* Усиливай через CRM-маркетинг первичные и повторные продажи.
* Арендуй номер или подключай свою IP-телефонию.
* Сохраняй в CRM все звонки, записи разговоров сохранятся.
* CRM сама распределит заказы по менеджерам, отправит клиентам SMS, запишет разговоры, сформирует счёт на оплату, подготовит отчёт.
* CRM сама ведёт клиента по воронке: от первого контакта до успешной сделки.

Стоимость

Есть бесплатная триал-версия. Стартовый тариф — 1 190 ₽/мес. Расширенный — 27 190 ₽/мес. Есть бесплатный тариф для небольших объемов данных, который включает базовые функции CRM.

Плюсы

* Видно, сколько запросов от клиентов в обработке, на какой стадии, и кто ими занимается в настоящее время.
* Сделки из любых каналов продаж будут сами сохраняться в CRM.
* Экосистема из дополнительных сервисов — хранение документов, таск-менеджер и другие.
* Очень много возможностей по автоматизации — есть даже smart-действия.
* CoPilot — умный помощник для прослушивания записей, аналитики содержания разговоров и создания карточки.
* Можно пригласить клиента в чат в Telegram прямо из карточки сделки.

Минусы

* Весь необходимый пул фичей для оптимальной работы доступен только по расширенной подписке.
* Сложный интерфейс.
* Есть сложности с работой базы данных.
* Системные баги.
* Техническая поддержка работает с перебоями.
* Высокая стоимость подписки.

**2. Опишите состав CRM-системы, которая по вашему мнению лучше всего подходит и вбирает наибольшее количество различных модулей;**

На мой взгляд лучше подходит Битрикс24. Не смотря на стоимость, система включает в себя множество полезных функций, к тому же есть пробный период. Включает в себя следующие функции:

* Ведение клиентской базы;
* Звонки из CRM;
* [CoPilot в CRM](https://www.bitrix24.ru/features/copilot/) (заполняет карточки из записи разговоров);
* История каждой сделки;
* [Контакт-центр](https://www.bitrix24.ru/features/ol.php);
* Чат в Telegram;
* Дела в CRM (задачи, напоминалки и тд);
* Виртуальный WhatsApp;
* [Роботы и триггеры](https://www.bitrix24.ru/features/more/rpa.php);
* Оплата счетов (в том числе в чатах, по СМС или WhatsApp);
* Автоматическое объединение сделок (про дубликаты);
* Туннели продаж;;
* Документы в CRM (в том числе с помощью роботов и подписи со смартфона);
* Коннектор к 1С 2.0;
* [Поддержка популярных онлайн-касс](https://www.bitrix24.ru/features/more/crm-store.php)$
* [Оформление доставки](https://www.bitrix24.ru/features/more/crm-store.php);
* Каталог товаров;
* [Складской учет](https://www.bitrix24.ru/features/more/inventory.php);
* Коммерческие предложения;
* План продаж и отчеты;
* Рейтинг клиентов;
* [Сквозная аналитика](https://www.bitrix24.ru/features/more/analytics.php), BI-Аналитика и конструктор;
* CRM-маркетинг;
* Встроенный конструктор сайтов;
* CRM-формы (Ставятся на любые сайты, автозаполнение полей, все контакты клиентов сохраняются в CRM, интегрировано с VK, интегрировано со Сквозной аналитикой, Google Analytics, Яндекс.Метрикой, соответствуют ФЗ-152, персональные формы, формы с оплатой товаров);
* [Мобильная CRM](https://www.bitrix24.ru/features/more/mobile-crm/);

**3. Обоснуйте, какие модули в системе для чего будут необходимы компании и какие задачи помогут решить.**

Модулей очень много, поэтому опишу те основные направления, которые перечислены выше и указал как преимущество сам производитель:

1. Ведение клиентской базы, в том числе заполнение карточек контрагентов из записи разговора;
2. Звонки с записью, чаты и аналитика с помощью робота через саму CRM и популярные мессенджеры;
3. Ведение сделок, начиная с рекламы и коммерческого предложения – их объединение в случае дублирования, история, оплата различными способами, напоминания, рейтинг клиентов и тд;
4. Различный документооборот как с использованием готовых шаблонов, так и с возможностью настройки своих форм, возможность подписи документов, в том числе с мобильной версии;
5. Различная аналитика, которая необходима для принятия решений. В сборе данных для этой аналитики также в помощь робот;
6. Конструктор сайтов, также есть формы, которые интегрируются с популярными платформами для продвижения, складской учет, каталог товаров, оформление доставки;
7. Мобильная версия;

Таким образом, данная CRM берет большинство рутины менеджера по продажам на себя полностью или ускоряет процесс, тем самым позволяя специалисту уделять больше времени на работу непосредственно с клиентом. А также хранит всю историю, помогает собрать данные для аналитики и прогнозов и вывести их в отчетность для принятия решений руководством.