

Алексей Чурин

КАК ВНЕДРИТЬ CRM

Опыт проектов
аmoCRM и Битрикс24



Санкт-Петербург • Москва • Минск

2024

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|-------------------------------|-----------|
| Введение | 11 |
| Польза от книги | 12 |
| О брендах и поставщиках | 12 |
| Об авторе | 12 |

Часть 1

ВЫБОР CRM И ПЛАН ЗАПУСКА

| | |
|--|-----------|
| Глава 1. Зачем нужна CRM-система | 15 |
| Цель автоматизации | 15 |
| Ключевые этапы коммерческой деятельности | 21 |
| Что такое CRM | 23 |
| Польза от внедрения CRM | 28 |
| Глава 2. Как выбрать CRM | 42 |
| Требования к CRM | 42 |
| Как делать выбор | 49 |
| О системах amoCRM и «Битрикс24» | 50 |
| Глава 3. Как запустить CRM | 58 |
| Как выглядит неудачное внедрение | 58 |
| В чем проблема? | 66 |

Содержание

| | |
|--|----|
| Почему не обойтись без проекта внедрения | 71 |
| Этапы внедрения | 72 |
| Как оценить успех внедрения..... | 74 |
| Стоимость и сроки внедрения | 76 |
| Как сделать первый шаг | 78 |

Часть 2

АНАЛИЗ. РАЗБОР БИЗНЕСА ПЕРЕД ВНЕДРЕНИЕМ

| | |
|--|------------|
| Глава 4. Что? С кем? Кому? Откуда? | 85 |
| О компании..... | 86 |
| Товары и услуги | 87 |
| Клиенты..... | 91 |
| Партнеры..... | 94 |
| Способы привлечения..... | 97 |
| Глава 5. Платежи, товары, цены, документы | 103 |
| Платежи..... | 103 |
| Товары | 105 |
| Цены и скидки..... | 106 |
| Документы | 108 |
| Глава 6. Сопутствующие процессы | 113 |
| Выездные сотрудники..... | 113 |
| Логистика | 116 |
| Учет ресурсов и расписания для выполнения услуг..... | 119 |
| Производство..... | 121 |

Часть 3
БАЗА КОММЕРЧЕСКИХ ДАННЫХ

| | |
|--|------------|
| Глава 7. Объекты | 126 |
| Контакт и компания | 126 |
| Сделки | 129 |
| Лиды | 133 |
| Поля объектов | 137 |
| Бронирование ресурсов | 140 |
| Товары | 140 |
| Списки | 142 |
| Глава 8. Процессы | 145 |
| Процессы, воронка продаж и CRM | 145 |
| О проектировании воронок продаж | 148 |
| Роли | 150 |
| Что влияет на проектирование процессов | 153 |
| Ошибки при проектировании воронок продаж | 156 |
| Настройки, отображения, фильтры, поиск | 161 |
| Повторные сделки, покупатели | 163 |
| Глава 9. Внутренние коммуникации | 167 |
| Уведомления | 168 |
| Чаты, новости | 170 |
| Использование диска | 170 |
| Задачи | 171 |

| | |
|---|------------|
| Глава 10. Пользователи | 174 |
| Права доступа | 176 |
| Как пользователи появляются в системе | 179 |

Часть 4 КАНАЛЫ КОММУНИКАЦИЙ

| | |
|--|------------|
| Глава 11. Телефония | 186 |
| Телефонный номер | 188 |
| Кол-трекинг | 190 |
| Виртуальная АТС | 192 |
| Телефонные аппараты, смартфоны и софтфоны | 194 |
| Короткие номера | 197 |
| Организация входящих вызовов | 197 |
| Голосовое меню | 199 |
| Кнопка обратного вызова на сайте и сервисы callback | 200 |
| Организация исходящих вызовов | 202 |
| Запись разговоров | 203 |
| FMC сим-карты | 204 |
| Статистика | 205 |
| Уровни зрелости | 207 |
| Глава 12. Прием заявок с веб-сайта | 210 |
| Использование UTM-меток | 211 |
| Сквозная аналитика | 213 |
| Как формы с сайта интегрируются в CRM | 214 |
| CRM-формы | 217 |

| | |
|--|------------|
| Квизы | 220 |
| Требования к интеграции..... | 222 |
| Использование личного кабинета..... | 223 |
| Интеграция с интернет-магазином..... | 224 |
| Глава 13. Передача сообщений..... | 227 |
| Электронная почта..... | 227 |
| Мессенджеры..... | 234 |
| Использование СМС..... | 241 |
| Глава 14. Работа с данными | 245 |
| Сканер визиток | 246 |
| Накопление данных..... | 246 |
| Ручной и программный способ манипуляций с данными | 248 |
| Дублирование данных..... | 251 |

Часть 5 АВТОМАТИЗАЦИЯ

| | |
|---|------------|
| Глава 15. Цифровая воронка продаж, автоматизация | 256 |
| Какие автоматические действия необходимо использовать..... | 259 |
| Бизнес-процессы..... | 261 |
| Документы и шаблоны | 262 |
| Глава 16. Возможности расширения системы..... | 265 |
| Программные интерфейсы API..... | 265 |
| Магазины приложений..... | 267 |
| Интеграция с внешними системами..... | 270 |

Часть 6
ЗАПУСК CRM В РАБОТУ

| | |
|--|------------|
| Глава 17. Разъяснения, обучение, регламенты, контроль . . . | 279 |
| Обучение | 285 |
| Регламенты | 289 |
| Гигиена ведения CRM | 291 |
| Контроль | 294 |
| Исключение из процесса | 295 |
| Техническая поддержка | 298 |
| Глава 18. Практический опыт. Ответы на вопросы. | 302 |
| Глава 19. Показатели и отчетность | 312 |
| Системы сквозной аналитики | 317 |
| Системы управленческого учета | 318 |
| Готовые отчеты в CRM | 318 |
| Заключение | 323 |
| Литература | 328 |
| Глоссарий | 330 |
| Благодарности. | 332 |