

А.А. Артемов

Научный руководитель: Д.Г. Привезенцев

Муромский институт (филиал) Владимирского государственного университета

Владимирская обл., г. Муром, ул. Орловская, д. 23

E-mail: indefpro@gmail.com

CRM система, как ПО для эффективного бизнеса

В 21 веке любому бизнесу необходимо автоматизация различных процессов. В текущее время становится не просто представить бухгалтерский или складской учет без специального программного обеспечения для его обработки, интернет-магазины при покупке предоставляют готовый к обработке документ, различные представители торговых фирм, отправляют заказы с мобильных устройств. Но при всех этих аспектах взаимоотношения с клиентами, по крайней мере от малого до среднего бизнеса, довольно часто происходит без внедрения специальных средств автоматизации процесса.

Если отдел продаж ведет свою работу без системы автоматизации, то происходит ухудшение качества и скорости работы. Почему? Каждый рабочий будет выбирать метод работы удобный ему, будь то на бумаге или в специальных офисных программах, а кто-то и во все держит все в голове.

Без систем автоматизации, не фиксируются не звонки с сайта не обращение клиентов, по сути учет происходит с заказа и отправки товара, а это уменьшает эффективность работы компании в целом.

Выходом из этой ситуации является внедрение системы автоматизации процессов работы с клиентами, т.е внедрение CRM системы.

Это решение поможет:

- Создать стандартизированную базу клиентов компании (клиентов, контрагентов).
- Результативно осуществлять контролирование за процессами происходящими в отделе продаж в любой момент.
- Получить статистику и аналитику эффективности работы с лидами (входящими звонками, запросами).
- Составлять план увеличения свойств деятельности и создавать стратегию формирования коммерциала.

Что такое CRM-система?

Если обратиться к Википедии, можно получить следующее определение:

CRM-система (CustomerRelationshipManagement или Управление отношениями с клиентами) — это — прикладное программное обеспечение для организаций, предназначенное для автоматизации стратегий взаимодействия с заказчиками (клиентами), в частности, для повышения уровня продаж, оптимизации маркетинга и улучшения обслуживания клиентов путем сохранения информации о клиентах и истории взаимоотношений с ними, установления и улучшения бизнес-процессов и последующего анализа результатов.[1]

В действительности CRM системой можно считать абсолютно любой вид учета и контроля данных, который помогает улучшать процессы взаимодействия с клиентом. CRM системой можно считать, даже работу на бумаге или в Excel, но только если этот способ проработан, имеет стандарт в компании и позволяет анализировать различные аспекты работы с клиентами. Естественно такой метод является долгим и уходит на второй план, ведь когда говорят о CRM системе, то подразумевают какое-либо ПО.

Кому нужны CRM системы?

Прежде, чем обзавестись CRM системой, необходимо понять и определиться нужна ли она вашему бизнесу в целом? Для любого бизнеса который рассчитывает на увеличение клиентской базы и увеличение эффективности продаж, такая система нужна.

Ведь при работе с людьми, будь то магазин цветов или одежды, важна внимательность к клиентом, нужно отслеживать их звонки и обращения. А так же удовлетворенность предоставляемым услугам компании.

Для чего нужны CRM-системы?

CRM системы нужны для автоматизированной работы с клиентами и учета данных.

Можно выделить три основных причины необходимости CRM:

1. Удержать потенциального клиента, не пропустить ни сообщений, ни звонка, тем самым улучшив показатель компании на фоне конкурентов.
2. Контроль за работой сотрудников, от эффективности их продаж, до точного времени проведенного за рабочим местом.
3. Общая база работы компании. Это поможет руководителю четко проанализировать и изменить процессы работы компании.

Литература

1. URL:https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A1%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B5%D0%BC%D0%B0_%D1%83%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F_%D0%B2%D0%B7%D0%B0%D0%B8%D0%BC%D0%BE%D0%BE%D1%82%D0%BD%D0%BE%D1%88%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F%D0%BC%D0%B8_%D1%81_%D0%BA%D0%BB%D0%B8%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%B0%D0%BC%D0%B8
[Электронный ресурс] Дата обращения 01.04.2016
2. URL: <http://fb.ru/article/135398/crm---chto-eto-takoe-programmyi-crm-dlya-biznesa>
[Электронный ресурс] Дата обращения 01.04.2016
3. URL: <http://www.crmonline.ru/crm/> [Электронный ресурс] Дата обращения 01.04.2016
4. URL: <http://www.cfin.ru/itm/crm-review.shtml> [Электронный ресурс] Дата обращения 01.04.2016
5. URL: <https://www.bitrix24.ru/features/crm.php> [Электронный ресурс] Дата обращения 01.04.2016