

**МАРКЕТИНГОВЫЙ
КОНСАЛТИНГ
И АУТСОРСИНГ**
www.techart.ru

CRM и CM

Средства доставки контента

Антон Липатов
Менеджер по развитию «Текарт»

05/12/2014

Research

Promo

Branding

Design

PR

Photo

Web

Advert

В мире насчитывается более 1000 вендоров CRM (с учетом гибридных решений и без учета самописных)

1 000+
вендоров CRM

Убийца CRM

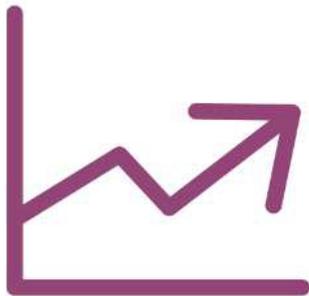


В России много компаний продолжают использовать для логирования заявок и продаж Excel. Это шаг в пропасть на пути построения отношений с клиентами.

	A	B	C	D	E	F	G
1							
2	№	Дата	Менеджер	Контактное лицо	Телефон контактного лица	Город	Описание разговора
3	1	01.12.2014	Иванов	Михаил	920-780-45-91	Санкт-Пете	Цена
4	2	01.12.2014	Петров				Интересуют услуги, нужно выслать КП
5	3	01.12.2014	Иванов		499 551-62-13	Москва	Возможность доставки за МКАД
6	4	01.12.2014	Сидоров	Петр Михайлович	7 (4875) 22-11-10		Есть ли скидки пенсионерам
7	5	01.12.2014	Иванов		9206562211	Москва	
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							

Зачем?

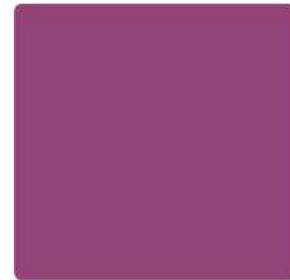
Зачем «Текарт» становится 1001 компанией?
Три аргумента: потенциал рынка, наш опыт и ...



**Потенциал
рынка**



**Опыт
компании**



?

Потенциал рынка

CRM стоит на стыке двух доминирующих идей современного маркетинга: клиентоориентированности и информатизации.

В кризис инвестиции в эффективность маркетинга будут только расти.

В цифровую эру директора по маркетингу считают **ЛОЯЛЬНОСТЬ КЛИЕНТОВ** своей главной целью.

IBM Global CMO study

К 2017 году затраты директоров по маркетингу на ИТ **превысят** затраты директоров по информационным технологиям

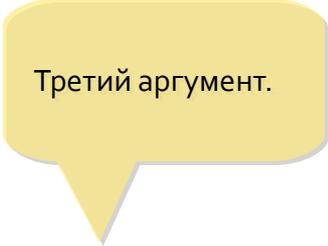
Gartner, 2014

Опыт компании



У нас есть опыт реализации CRM-систем.
Как правило, они интегрируются с сайтом

20+ реализованных CRM,
большая часть которых в рамках
интернет-решения.



Третий аргумент.

Абсолютное большинство
CRM **неудобны** или
используются неправильно

**Почему все
так плохо?**

Внешний вид

1С:Предприятие - CRM КОРП, редакция 1.3

Файл Правка Операции Контакты Продажа Бизнес-процессы Маркетинг Сервис Окна Справка

Панель управления

Контрагенты Контакты **Продажи** База знаний Бизнес-процессы Задачи Маркетинг Панель отчетов

Документы продажи Сделки Помощник

Фильтры Добавить Создать на основе Найти в сделках

Создать

- Коммерческое предложение
- Счет на оплату покупателю
- БП Продажа

Доп. возможности

- Календарь пользователя
- Мастер оповещения клиентов о дебиторской задолженности
- Передача дел другому сотруднику
- Показатели работы менеджеров

Анализ продаж по классам клиентов

- ABC-классификация покупателей
- Классификация покупателей по стадиям продаж
- ABC-анализ продаж
- XYZ/ABC-анализ продаж

Избранное

- Избранное
- Событие 00000018 от 19.10.2005
- Событие 00000006 от 12.09.2005
- Электронное письмо 000002 от 1
- Событие 00000005 от 12.09.2005

История

- Коммерческое предложение ТК00000...
- Коммерческое предложение ТК00000...
- Федоров Борис Михайлович (СНАА-ВО...
- Савушкин Петр Иванович / Сириус / х...

Настройка

Быстрое освоение 1С:CRM Федоров Борис Михайл...

Дата	Вид документа	Контрагент	Сумма	Валюта	Оплата	Отгрузка
18.07.2...	Коммерческое предлож...	Монолит	10 260,10	USD		
20.07.2...	Коммерческое предлож...	Свергуненко	17 489,02	USD		
21.07.2...	Коммерческое предлож...	Свет (Чертаново)	95 650,80	USD		
21.07.2...	Счет на оплату покупате...	Монолит	10 260,10	USD	24.07.2005 0:00:00	27.07.2005 0:00:00
22.07.2...	Коммерческое предлож...	Сириус	2 836,13	USD		
25.07.2...	Коммерческое предлож...	Розничный магазин	26 581,06	руб.		
25.07.2...	Счет на оплату покупате...	Свергуненко	17 660,00	USD	27.07.2005 0:00:00	29.07.2005 0:00:00
26.07.2...	Коммерческое предлож...	Лайтмастер	7,26	USD		
26.07.2...	Счет на оплату покупате...	Продукты (Основной)	96 328,80	руб.	28.07.2005 0:00:00	29.07.2005 0:00:00
02.08.2...	Счет на оплату покупате...	Свет (Чертаново)	95 650,80	USD	04.08.2005 0:00:00	05.08.2005 0:00:00
05.08.2...	Счет на оплату покупате...	Нанотроника	7 569,70	USD	10.08.2005 0:00:00	12.08.2005 0:00:00
19.10.2...	Коммерческое предлож...	Лайтмастер	449,58	USD		
12.01.2...	Коммерческое предлож...	Монолит	1 352,60	USD		
23.01.2...	Счет на оплату покупате...	Монолит	1 045,20	USD	23.01.2007 0:00:00	
20.03.2...	Коммерческое предлож...	Пластинформ	11 843,90	EUR		
02.07.2...	Коммерческое предлож...	Алхимов А.А.	10 239,40	руб.		
07.08.2...	Коммерческое предлож...	Пластинформ	1 876,65	EUR		
02.10.2...	Коммерческое предлож...	Белявский-частное лицо	765,50	USD		

Дата (Меньше или равно) 26.09.2009 23:59:59

Важность: Состояние: Завершено

Контрагент: Свет (Чертаново)

Сумма: 95 650,8 Валюта документа: USD

Исходные условия:

Порядок выполнения:

Примечание:

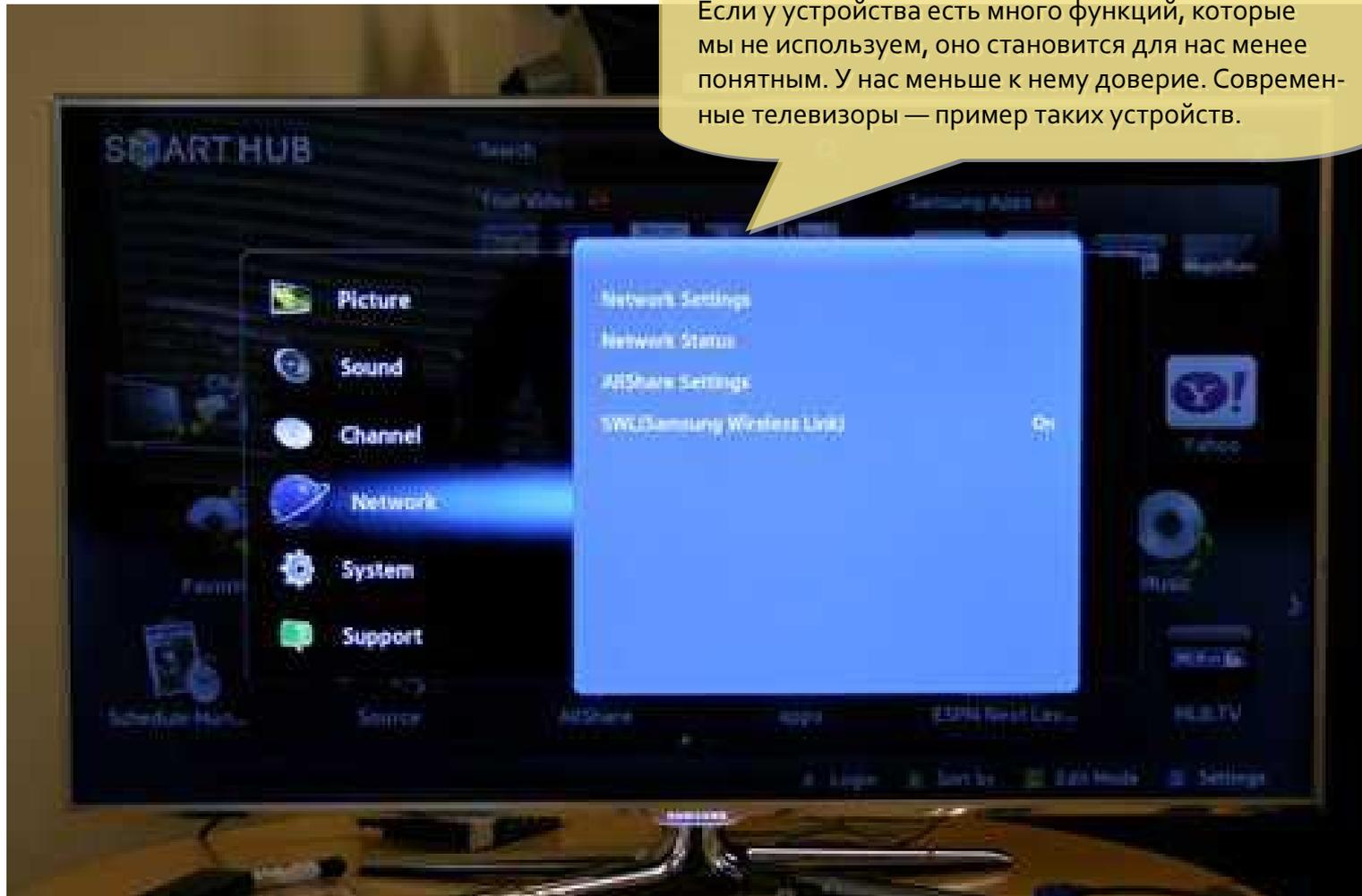
Комментарий:

Ответственный: Федоров Борис Михайлович

CAP NUM

Много лишних функций

Если у устройства есть много функций, которые мы не используем, оно становится для нас менее понятным. У нас меньше к нему доверие. Современные телевизоры — пример таких устройств.



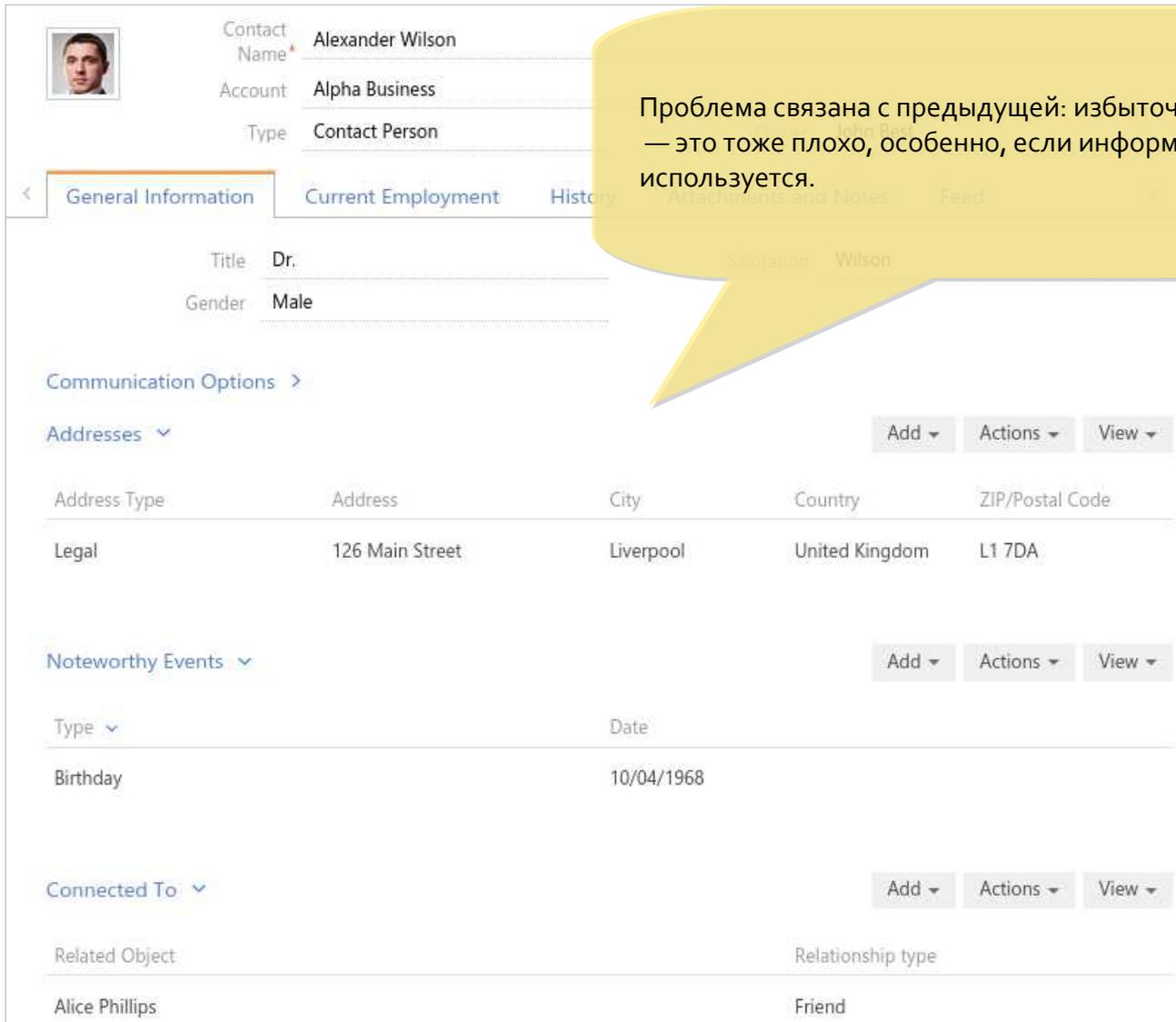
Много лишних функций

Примеры понятных устройств: чайник, мультиварка. В них функции используются максимально.

Готовые CRM ориентированы на широкий круг компаний и поэтому всегда содержат лишние функции. Это вызывает недоверие у пользователей и снижает их мотивацию



Много лишних атрибутов



Profile information for Alexander Wilson:

- Contact Name: Alexander Wilson
- Account: Alpha Business
- Type: Contact Person
- Title: Dr.
- Gender: Male

Communication Options >

Addresses ▾

Address Type	Address	City	Country	ZIP/Postal Code
Legal	126 Main Street	Liverpool	United Kingdom	L1 7DA

Noteworthy Events ▾

Type ▾	Date
Birthday	10/04/1968

Connected To ▾

Related Object	Relationship type
Alice Phillips	Friend

Problem related to the previous one: excess of fields — this is also bad, especially if the information is not used.

Давайте не будем во всем винить
разработчиков CRM

Часть вины не на разработчиках, а на нас.
Мы неправильно используем CRM

Мы неправильно используем CRM



TECH 7/01/2013 @ 9:30AM | 288 236 views

11 Terrible CRM Systems For Your Company

[+ Comment Now](#) [+ Follow Comments](#)

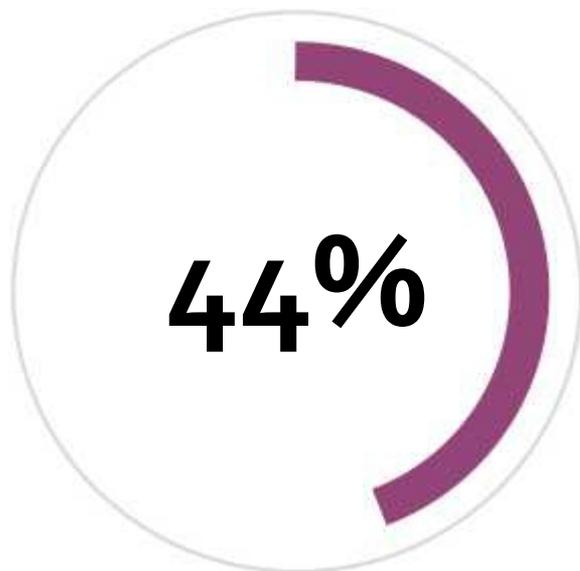
Мы думаем, что умеем пользоваться

Легко начать пользоваться, но при отсутствии обучения и понимания это приводит к плачевным результатам.



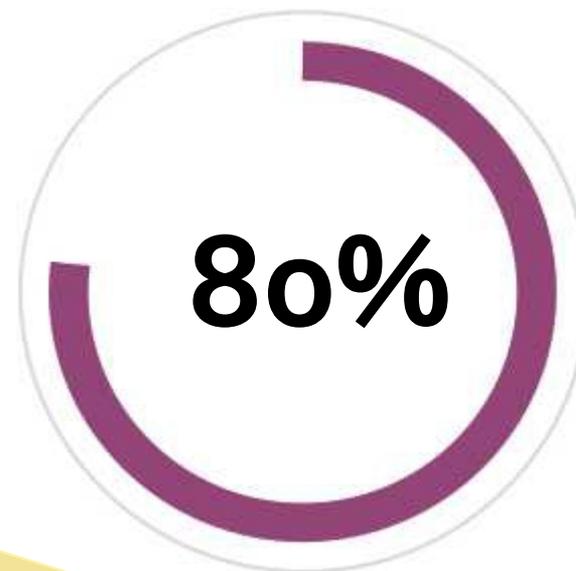
В РФ доля услуг внедрения в два раза ниже, чем в мире

Россия



TAdviser, 2013

Мир

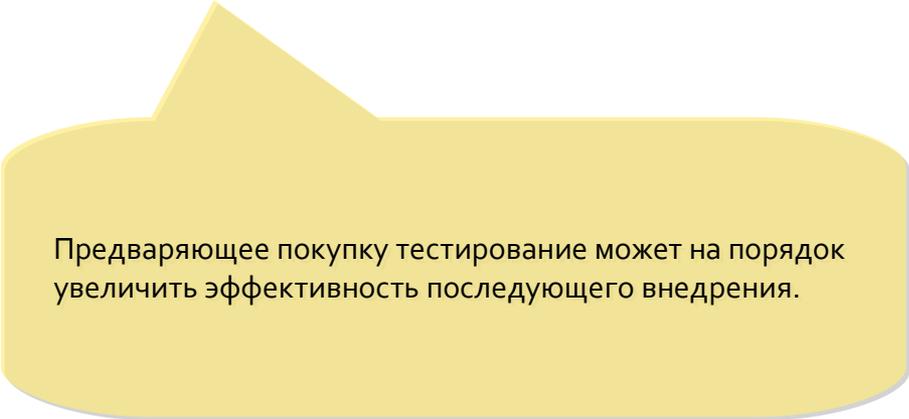


Gartner, 2011

Кроме услуг, остальной объем рынка относится к продаже лицензий и доступов в облако.

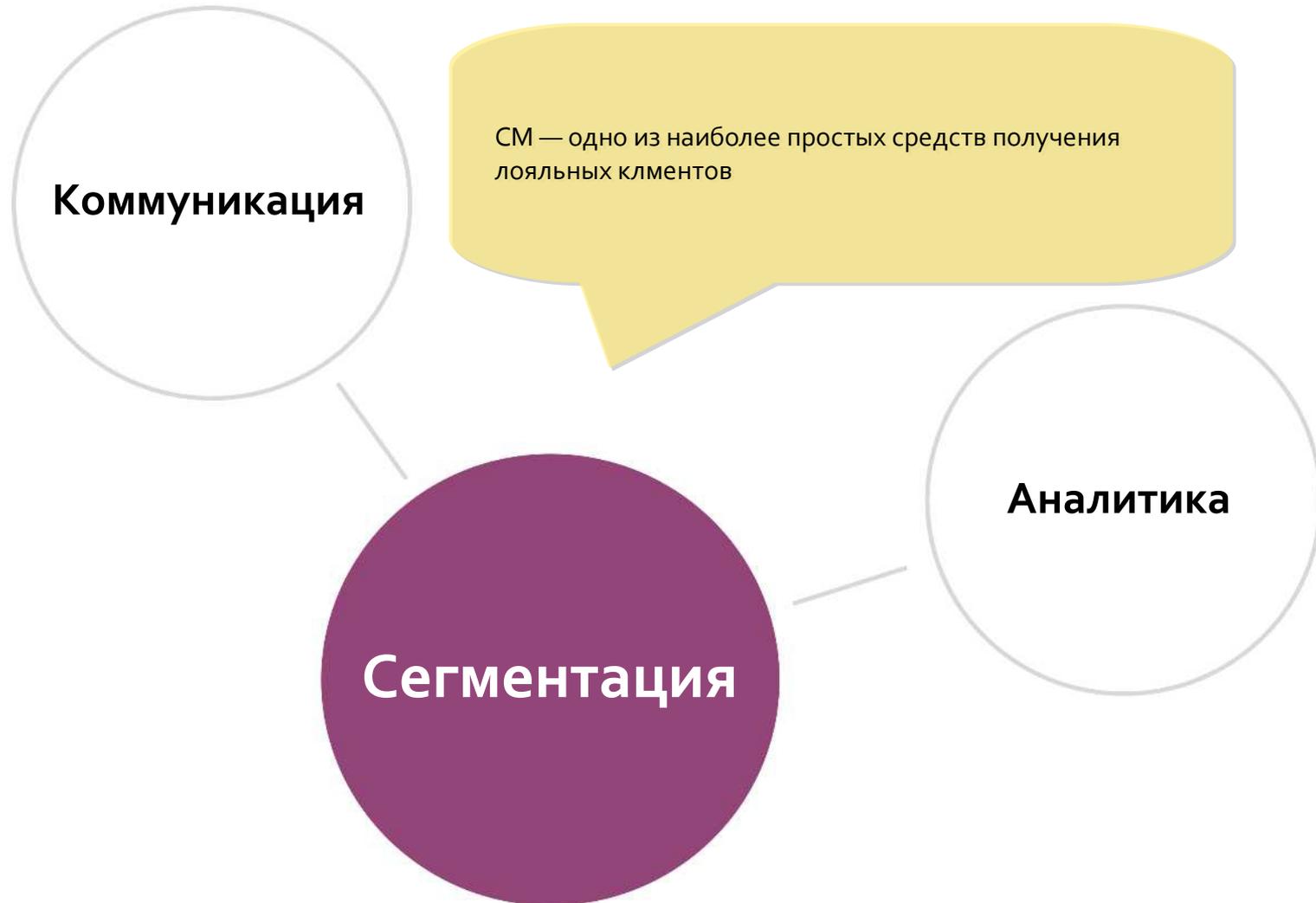
Мы хотим сразу «быстро ехать»

Предварительная отладка и **ручное тестирование** процессов повышают эффективность внедрения

A yellow callout box with a pointed top and rounded bottom corners, containing text.

Предваряющее поупку тестирование может на порядок увеличить эффективность последующего внедрения.

До СМ мы не добираемся



Цель «Текарт»

**Сделать пользователей
наших CRM счастливее**

Дорожная карта и цель «Текарт» в направлении CRM

3 КОМПОНЕНТА СЧАСТЬЯ

1. Маркетинг

2. Интеграция

3. Campaign Management

1. Маркетинг

- › Понимание задач и процессов
- › Ориентация на клиента
- › Отчеты и дашборды
- › Платформа для коммуникации

2. Интеграция

> С сайтом   1С-БИТРИКС

> Со сторонними сервисами



Яндекс
директ



ROBO
KASSA



> С почтовым сервером

3. Campaign Management

- › Инструменты и шаблоны сегментации
- › Банк триггерных e-mail
- › Аналитические инструменты

Ключевые моменты

1. CRM нужно **внедрять**
2. CRM без **СМ** — чуть лучше Excel
3. С клиентом нужно **дружить**

Вопросы?

Антон Липатов
lipatov@techart.ru
+7 (495) 790-75-91, доб. 125

