

УДК 004

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ CRM СИСТЕМ ДЛЯ АВТОМАТИЗАЦИИ РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ ДЛЯ САЙТА

*Метелёв Е.И., студент 4 курса факультета автоматизирующей и вычислительной техники
Научный руководитель - Князькова Т.В., к.т.н., доцент
ГОУ ВПО Вятский государственный университет*

Ключевые слова: CRM-система, внедрение в компанию, автоматизация бизнес-процессов, работа с клиентами.

Работа посвящена рассмотрению CRM-систем, цели внедрения, увеличение эффективности работы с клиентами.

CRM-система (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 компаниях менеджеры записывают свои данные либо в Excel таблицах, либо пишут от руки, а бывает и вообще не ведут. Входящие звонки и заявки с сайта тоже редко где записываются. Лишь только оплаченные заказы или отгрузка товаров отражается в учете фирмы. Поэтому неизвестно насколько эффективно функционирует отдел продаж, и сколько теряется потенциальных клиентов.

В итоге в этой ситуации нам поможет - автоматизация и стандартизация управления отношений с клиентами, т.е. внедрение CRM-системы.

Проведем обзор наиболее популярных CRM-систем.

«Битрикс24»: общая информация. Приложение «Битрикс24» представляет из себя систему управления и автоматизации отношений с клиентами. Данная система может применяться как для крупного бизнеса, так и по отношению к предприятиям малого и среднего бизнеса.

Коротко систему «Битрикс24» можно охарактеризовать следующим образом: бизнес-процессы, оптимизация занятости персонала

предприятия, автоматизация взаимодействия. Тут можно найти и функции социальных сетей, обговаривать задачи, создавать проекты, управлять персоналом и делать много других полезных вещей. [2]

Битрикс 24 легко взаимодействует с 1С, почтой, IP телефонией. Вместе с этим имеется множество приложений, которыми можно дополнить данную систему.

«Мегаплан»: общая информация. Мегаплан, ровно, как и Битрикс24, больше похож на корпоративный портал, чем CRM-систему. В нем собраны основные функции по управлению малым и средним бизнесом. Управляющий имеет возможность ставить задачи и контролировать их. Кроме того, имеется раздел по контролю и работе с финансовой частью компании. Также имеется корпоративный чат. [3]

Сама система способна интегрироваться с 1С, телефонией и почтой. Кроме того в ней можно настраивать бизнес-процессы. Для управляющих фирмой имеется возможность создавать отчеты в режиме реального времени.

«АтоCRM»: общая информация. АтоCRM находится на рынке с 2009 года. Изюминка этой системы это легкость в применении.

Данная система имеет малое число опций, также данная CRM-система ориентируется лишь на облегчение ведения продаж. Этим и достигается легкость ее использования.

Сама CRM облачная, содержит ряд преимуществ по интеграции с IP телефонией, почтой, 1С. Также внутри CRM имеется огромное количество виджетов, которые можно к ней подключить. Общего чата нет. Впрочем, это и понятно, так как функции корпоративного портала в ней не имеется.

CRM-система нужна, если у вас идет ежедневная обработка звонков, писем, сообщений, а работа с клиентом только в долгосрочной перспективе и предполагает многократную продажу товаров или услуг.

CRM-система не нужна, если компания не заинтересована в выстраивании долгосрочных отношений с клиентами. Если фирма не занимается постоянным поиском новых клиентов. Если ваши клиенты постоянны, вынуждены покупать и не могут влиять на условия сделок. Например, если у вас маленький цветочный бутик, где поток ваших клиентов хаотичен. Или вы работаете на госзаказах, или ваши продажи строятся относительно лишь на личных знакомствах продавцов.

Библиографический список:

1. Что такое CRM-системы и как их правильно выбирать? [Электронный ресурс]. - URL: <https://habrahabr.ru/company/trinion/blog/249633/> (Дата обращения 04.04.2018)
2. «Битрикс24» — что это такое? Описание, подключение и настройка [Электронный ресурс]. - URL: <http://computerologia.ru/bitriks24-chto-eto-takoe-opisanie-podklyuchenie-i-nastroyka/> (Дата обращения 04.04.2018)
3. *Обзор CRM-систем: наш Топ-4 [Электронный ресурс]*. - URL: <http://blog.zolle.ru/2016/08/10/обзор-crm-систем> (Дата обращения 04.04.2018)
4. Функции CRM-системы [Электронный ресурс]. - URL: <https://wirecrm.com/articles/funktsii-crm-sistemy> (Дата обращения 04.04.2018).

USE CRM SYSTEMS TO AUTOMATE THE WORK WITH CLIENTS FOR THE SITE

Metelev E. I.

Keywords: *CRM-system, implementation in the company, automation of business processes, work with clients.*

The work deals with the CRM, its goals, increasing the efficiency of work with clients.