

**Специальность: 080507.00 «МЕНЕДЖМЕНТ ОРГАНИЗАЦИИ»  
УПРАВЛЕНИЕ ПРЕДПРИЯТИЕМ**

**Курс профессиональной подготовки:**

# **Профи-Wellness**

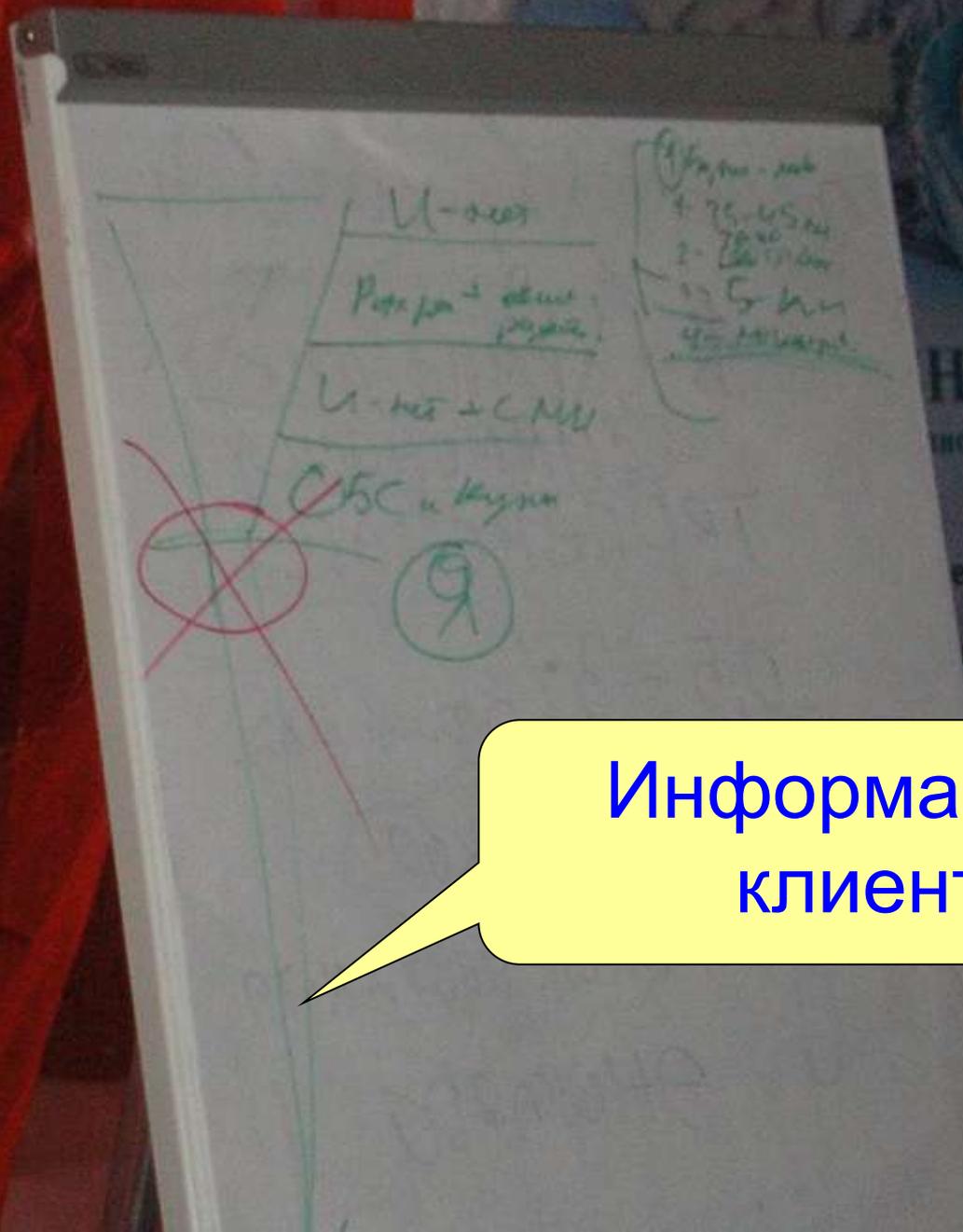
**Семинар:**

**«Ведение базы CRM и работа с ней»**

[www.ismss.ru](http://www.ismss.ru)



**Воронка продаж** (sales pipeline) –  
это специальный термин, обозначающий установленный  
процесс продаж.



Информация о клиенте

НЫЙ ЦЕНТР  
ИСТОК ИМУЩЕСТВ КРАСОТЫ  
58 лет  
ЕНСТВОБАННИЕ, СПЕЦИАЛИЗАЦИЯ  
НЕ КВАЛИФИКАЦИИ  
ИФИКАТ

# Определение:

- *CRM (Customer Relationship Management – Управление взаимоотношениями с клиентами) это НЕ программный продукт и НЕ технология. Это даже НЕ набор продуктов.*

## *CRM (Customer Relationship Management – Управление взаимоотношениями с клиентами)*

- Функциональность CRM охватывает маркетинг, продажи и сервис, что соответствуют стадиям привлечения клиента, самого акта совершения сделки (транзакция) и послепродажного обслуживания, то есть все точки контакта, где осуществляется взаимодействие предприятия с клиентом.
- SFA (Sales Force Automation) - Автоматизация деятельности торговых представителей.
- MA – (Marketing Automation) - Автоматизация маркетинга
- CSS – (Customer Service & Support) - Автоматизация службы поддержки и обслуживания клиентов

# CRM: Цифры к размышлению

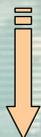
- *Затраты на привлечение нового клиента в среднем в пять раз больше, чем на удержание существующего.*
- *Большая часть компаний из списка Fortune 500 теряет 50% своих клиентов каждые 5 лет.*
- *Удовлетворенный клиент расскажет о удачной покупке в среднем 5 своим знакомым. Неудовлетворенный – минимум 10.*
- *Большая часть клиентов окупается лишь через год работы с ними (соответственно, если клиент “ушел” до этого срока, то он принес убытки )*

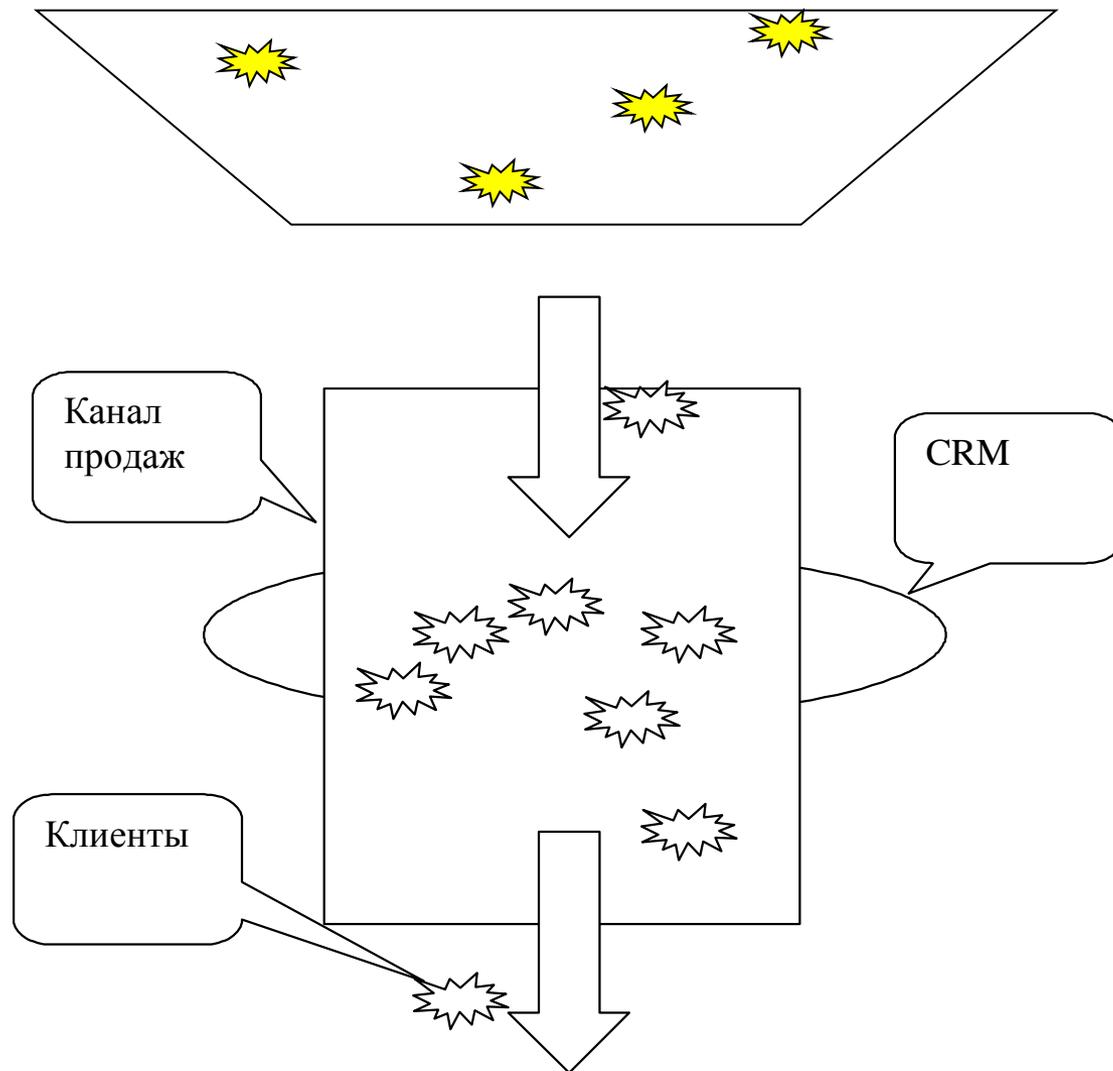
# CRM: Цифры к размышлению

- *Увеличение процента удержания клиентов на 5% увеличивает прибыль компании на 50-100%.*
- *Около 50% существующих клиентов компании не прибыльны из-за неэффективного взаимодействия с ними.*
- *В среднем компания контактирует 4 раза в год с существующим клиентом и 6 раз в год с потенциальным.*
- *Поставщики продуктов класса CRM обещают повышение прибыльности предприятий на десятки процентов, а рентабельность проектов - от 200 до 800 процентов за 2-3 года.*

**Вороночные продукты:**

**Канальные  
продукты  
(услуги):**



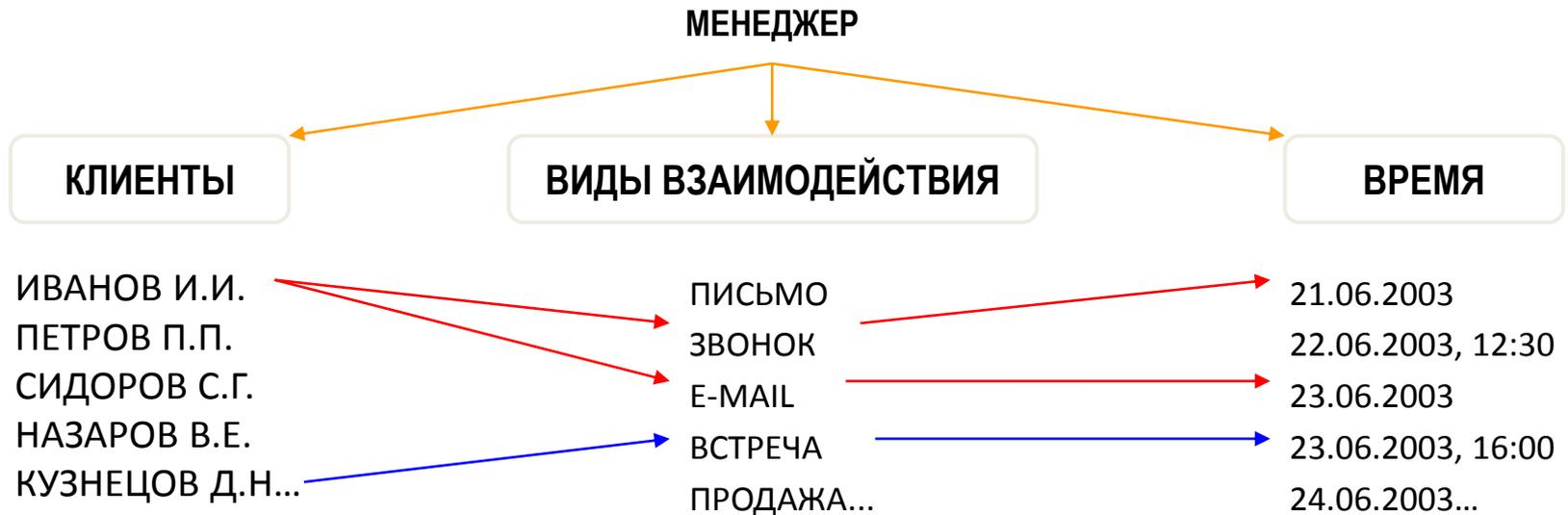


# Модель работы CRM

# CRM – это управление поведением клиента.



# КАК РАБОТАТЬ с CRM?



## Пять основных вопросов:

- Кто мой потребитель (его отношение, восприятие, поведение, потребности)
- Где, в каком месте осуществляется контакт потребителя с организацией?
- Насколько эффективно строятся взаимоотношения к ним?
- Когда и почему эти взаимоотношения прерываются?
- Во что обходится организации приобретение или потеря таких взаимоотношений?



RELAVIS

RELAVIS CRM SUITE  
РЕШЕНИЯ

Решения  
Relavis CRM Suite:

Relavis eSales

Relavis eMarketing,

Relavis eService,

Relavis eSales  
Express,

Relavis eSales  
Mobile,

Relavis CRM Portal,

Relavis  
eSales2ProjExec.

ComputerAge

Москва

Адрес:  
125190, Москва,  
ул. Балтийская, дом 9,  
4-й этаж, офис 402  
ст. м. «Сокол»

Телефоны и факсы:  
(+7 495) 785 0535  
(+7 495) 785 2723  
(+7 495) 799 9242

е-mail:  
info@computerage.ru

Санкт-Петербург

Адрес: 192007,  
наб. Обводного канала,  
дом 40.

Телефон и факс:  
(+7 812) 333-01-00

е-mail:  
office.spb@computerage.ru

www.computerage.ru

#### Быстрая реакция на изменения условий бизнеса

- Настройка сервисного центра без участия вечно занятых ИТ-специалистов или высокооплачиваемых сторонних консультантов
- Настройка в зависимости от интенсивности потока вызовов, линейки продуктов и тем, обсуждаемых с клиентом
- Логические шаблоны для создания опросных листов с целью получения информации от клиентов и о них

№	Дата	Статус	Дата от	Дата до	Время	Комментарий	Прим. 1
1	2008	...	...	...	...	...	...
2	2008	...	...	...	...	...	...
3	2008	...	...	...	...	...	...
4	2008	...	...	...	...	...	...
5	2008	...	...	...	...	...	...
6	2008	...	...	...	...	...	...
7	2008	...	...	...	...	...	...
8	2008	...	...	...	...	...	...
9	2008	...	...	...	...	...	...
10	2008	...	...	...	...	...	...
11	2008	...	...	...	...	...	...
12	2008	...	...	...	...	...	...
13	2008	...	...	...	...	...	...
14	2008	...	...	...	...	...	...
15	2008	...	...	...	...	...	...
16	2008	...	...	...	...	...	...
17	2008	...	...	...	...	...	...
18	2008	...	...	...	...	...	...
19	2008	...	...	...	...	...	...
20	2008	...	...	...	...	...	...
21	2008	...	...	...	...	...	...
22	2008	...	...	...	...	...	...
23	2008	...	...	...	...	...	...
24	2008	...	...	...	...	...	...
25	2008	...	...	...	...	...	...
26	2008	...	...	...	...	...	...
27	2008	...	...	...	...	...	...
28	2008	...	...	...	...	...	...
29	2008	...	...	...	...	...	...
30	2008	...	...	...	...	...	...

#### Снижение трудозатрат Call-центра

- Отсутствие необходимости дальнейших инвестиций в поддержку приложения
- Простота доступа сотрудников к необходимой информации
- Максимально быстрая реакция на вопросы клиентов
- Возможность сократить количество персонала Call-центра



Решения Relavis CRM Suite легко объединяются в различных сочетаниях и интегрируются в единую информационную систему компании.

# УНИВЕРСАЛЬНАЯ КОРПОРАТИВНАЯ СИСТЕМА ЭЛЕКТРОННОГО УПРАВЛЕНИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССАМИ И ДОКУМЕНТАМИ FLOWDOC

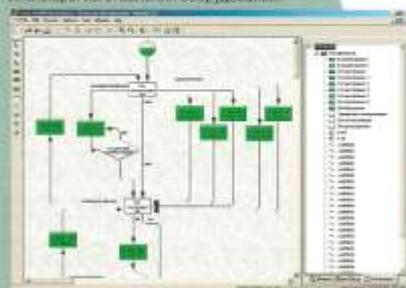
# ComputerAge

Компания ComputerAge SPb предлагает комплексное решение FlowDoc в области автоматизации бизнес-процессов, начиная от создания систем делопроизводства и документооборота до управления потоками финансовой документации, автоматизации работы сервисных и иных служб и отделов организации.

Предлагаемая система электронного управления бизнес-процессами обладает следующими отличительными свойствами:

- поддержка всех основных функций, необходимых для автоматизации бизнес-процессов (условная и циклическая маршрутизация, управление и контроль сроков исполнения, средства управления замещением, средства параллельной работы сотрудников, поддержка рабочих групп и ролей, протоколирование действий и др.);
- работа с внешними, исходящими и внутренними документами, договорами, организационно-распорядительной документацией, работа с поручениями, использование различных справочников и классификаторов и др.
- автоматизация учета рабочего времени сотрудников организации;
- использование специального визуального средства описания и построения бизнес-процессов Lotus Architect позволит пользователям, не обладающим глубокими знаниями правил программирования, изменять существующие и создавать свои процессы работ, настраивать пути и условия прохождения документов;
- работа с системой с помощью web-браузера или win-клиента Lotus Notes;
- отслеживание текущего местоположения и состояния документа или работы по графической диаграмме процесса;
- интеграция с IBM Lotus Domino Document Manager. Позволяет создавать и хранить все документы в системе электронного управления документами Document Manager, запускать бизнес-процессы Lotus Workflow непосредственно из Document Manager, осуществлять поиск документов, архивировать данные и т.п.
- интеграция с CRM Relativ «Билайн». Позволяет пользователям системы FlowDoc использовать справочник организаций системы Relativ, связывать деятельность системы Relativ с документами системы FlowDoc, запускать бизнес-процессы Lotus Workflow непосредственно из системы Relativ.

На основе FlowDoc был разработан модуль автоматизации проведения исследований изготовления оборудования.



Модуль описания бизнес-процесса  
# Lotus Workflow Architect

## Услуги и предложения

Компания, имеющая многолетний опыт работы с технологиями Lotus Domino, предлагает следующие работы и услуги в области управления потоками работ и автоматизации бизнес-процессов:

- исследование информационных потоков и правил работы с документами в организации, выработка рекомендаций по оптимизации и стандартизации бизнес-процессов
- проектирование территориально-распределенных информационных систем электронного управления рабочими потоками и моделирование бизнес-процессов на базе продукта Lotus WorkFlow
- установка и настройка компонентов системы электронного управления бизнес-процессами
- разработка дополнительных программных модулей для решения специфических задач заказчика
- обучение пользователей и администраторов системы
- техническая поддержка и сопровождение

# ComputerAge

http: www.computerage.ru  
e-mail: spb@computerage.ru  
phone: (812) 333-01-00

# Помните: CRM для Вас, а не Вы для CRM!

- Общие черты всех систем CRM: базы данных клиентов; информация по сделкам; информация по контактам.
- Различия в системах CRM: аналитические блоки; интерфейсы; программные платформы; аппаратные требования.

Принципы создания CRM:

- **Сначала формулируем вопрос к системе**
- **Потом определяем параметры ответа (выдаваемые и вносимые данные)**
- **Затем даем задание программисту**

# ЧТО ПОЗВОЛЯЕТ ДЕЛАТЬ CRM?

## CRM-СИСТЕМА

ИНСТРУМЕНТ ПРИНЯТИЯ СТРАТЕГИЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ

- ✓ Ведение истории взаимоотношений с клиентами
- ✓ Планирование и контроль всех контактов
- ✓ Организация электронной и почтовой рассылок
- ✓ Учет отзывов и рекламаций

- ✓ Анализ динамики продаж по различным параметрам
- ✓ Оценка влияния изменения цены на объем продаж
- ✓ Сегментирование рынка
- ✓ Увеличение объема повторных продаж

- ✓ Планирование действий
- ✓ Постановка задач подчиненным
- ✓ Контроль и учет эффективности деятельности менеджеров
- ✓ Управление контактами

- ✓ Оценка эффективности рекламы
- ✓ Влияние изменения курса валют
- ✓ Данные о сезонных изменениях
- ✓ Факторы политических и законодательных условий

- ✓ Мониторинг деятельности конкурентов в отношении ваших клиентов
- ✓ Ведение информации о конкурентах
- ✓ Оценка влияния изменения цен конкурентов на объемы продаж

# Интегрированная инфраструктура CRM



# Процесс внедрения CRM



## Пример карты стекхолдеров 4-го уровня ISMC.

Карта стекхолдеров: Уровень № 4					
Группа стекхолдеров (по карте 1) №					Дата достижения цели
Подгруппа стекхолдеров (по карте 2) №					
Стекхолдер (по карте 3) №					
Наша цель:					
Статус стекхолдера	1. Партнер -приносит стабильные заказа				
	2. Клиент - приносит разовые заказы				
	3. Модератор - приносит связи				
	4. Лоббист - помогает в продвижении				
Мероприятия	Название	План	Факт	Ответственный	Ресурс



# ПЕРЕРЫВ

[www.ismss.ru](http://www.ismss.ru)