



PROCESSMENT
СИСТЕМНЫЙ ИНТЕГРАТОР

Руководство

**Пошаговый план
внедрения CRM-системы
в отдел продаж**

Для самостоятельного внедрения

Александр Захаренко



Меня зовут Александр Захаренко. Я автор этого руководства. Чтобы помочь Вам увеличить эффективность Вашего отдела продаж, на этой странице я оставил простую рекомендацию.

Рекомендация.

CRM-система не нужна сама по себе, она нужна для решения какой-либо управленческой проблемы или задачи.

В этом руководстве приведены шаги, чтобы CRM-система в компании появилась. А чтобы решить управленческую проблему или задачу с помощью CRM-системы, добавьте дополнительные этапы.

Оглавление.

1. ПОДГОТОВКА.	3
1.1. Определите стадии воронок.	3
1.2. Выберите CRM-систему.	3
2. НАСТРОЙКА.	4
2.1. Настройте стандартные функции CRM-системы.	4
3. ОБУЧЕНИЕ.	4
3.1. Обучите сотрудников и их руководителей.	4
ДОПОЛНИТЕЛЬНО ДЛЯ ВНЕДРЕНИЯ.	5

1. Подготовка.

1.1. Определите стадии воронок.

Ключевое в настройке CRM-системы для отдела продаж — это определить стадии воронок, по которым будете двигаться до успешного результата.

Для этого:

1. Опишите свои бизнес-процессы продаж и выполнения обязательств в виде блок-схем алгоритмов;
2. Приведите их к линейной структуре;
3. Преобразуйте эту структуру в воронку;
4. Так сделайте для каждого направления деятельности компании.

Получившиеся воронки рекомендую разделить на привлечение клиентов, обработку и выполнение обязательств. Связано с тем, что за каждый из этих участков, как правило, отвечают разные сотрудники. Легче будет контролировать, и будет меньше бардака.

1.2. Выберите CRM-систему.

Не рекомендую разрабатывать CRM-систему под себя с нуля. Окажитесь с неактуальным функционалом и будете зависеть от тех, кто вам это разрабатывал. Если сильно хочется, чтобы вам что-то персональное разработали, лучше выберите готовую CRM-систему и на базе неё заказывайте доработки функционала.

Чтобы снизить риски, при выборе CRM-системы обращайте внимание на следующее:

- CRM-система должна быть распространённая. Иначе рискуете, что будет обеспечена слабая безопасность ваших данных, и сама CRM-система может внезапно исчезнуть.
- У CRM-системы регулярно должны выходить обновления функционала. Иначе окажитесь с функционалом, отстающим текущие тенденции на несколько лет.
- CRM-система должна давать возможность выгрузить ваши данные. Иначе не сможете «слезть» и перейти на другую CRM-систему.
- У CRM-системы должно быть легко найти внедренцев. Иначе при возникновении сложностей с освоением не найдёте хороших внедренцев, которые понимают ваш бизнес и с помощью CRM-системы помогут решить текущие проблемы в компании.
- CRM-система должна обладать достаточными возможностями автоматизации. Иначе будет много «косяков» из-за человеческого фактора.
- У CRM-системы должен быть открытый API-ключ. Иначе при необходимости не сможете сделать доработки функционала и интеграции с сервисами (например, с телефонией).
- Между облачной и коробочной версией выбирайте облачную. С ней проще. Коробочную стоит выбирать, если есть обоснованные для этого причины.

2. Настройка.

2.1. Настройте стандартные функции CRM-системы.

- Настройте воронки.
- Настройте карточки всех сущностей CRM.
- Подключите каналы коммуникации с клиентами (телефонию, электронную почту).
- Настройте автоматические действия CRM-системы.
- Добавьте сотрудников и настройте для них права доступа.

3. Обучение.

3.1. Обучите сотрудников и их руководителей.

- Обучите сотрудников, как работать в CRM-системе.
- Обучите руководителей, как контролировать сотрудников, насколько правильно те работают в CRM-системе.
- Обучите руководителей, как в CRM-системе контролировать показатели работы сотрудников.
- Проведите работу над ошибками и для сотрудников, и для их руководителей.

В обучение включите следующие блоки:

- Обучение функционалу CRM-системы.
- Применение функционала CRM-системы к решению задач компании.
- Правила и принципы работы в CRM-системе.
- Типовые ошибки при работе в CRM-системе.
- Закрепление навыков.
- Проверка правильности работы.
- Работа над ошибками.

Дополнительно для внедрения.

Когда Вы будете готовы, вот 3 способа, как я смогу Вам помочь сократить потери клиентов от забывчивости и невнимательности сотрудников в отделе продаж с помощью CRM-системы:

1. Скачайте мой бесплатный видеокурс «Как работать в CRM Битрикс24».

Из этого видеокурса Вы узнаете, какие функции нужны для работы, и где они находятся; в каких карточках нужно вести клиентов, а в каких — является ошибкой; и основное заблуждение при работе с лидами - [Нажмите здесь](#)

2. Посмотрите мои бесплатные видео «Заблуждения о внедрении CRM-системы».

Из этих видео Вы узнаете, что мешает внедрить CRM-систему; почему настройки CRM-системы и обучение в ней не избавят от бардака в отделе продаж; и что нужно, чтобы сократить забывчивость и невнимательность сотрудников - [Нажмите здесь](#)

3. Приходите в мою персональную программу, в которой мы уже поработаем с Вашей ситуацией вплотную, и я со своей командой помогу Вам как можно быстрее сократить потери клиентов от забывчивости и невнимательности сотрудников с помощью CRM-системы. Если Вам интересна эта опция, напишите письмо на e-mail a@processment.ru с темой письма «Персональная программа».



С уважением,
Александр Захаренко,
руководитель по внедрению компании Processment
E-mail: a@processment.ru
<https://processment.ru>