

УДК 004.62

CRM системы снова в фокусе

Горшков Евгений Александрович – кандидат технических наук, доцент кафедры Гуманитарных и естественно-научных дисциплин Балаковского филиала Российской академии хозяйства и государственной службы при президенте Российской Федерации.

Калинина Анна Владимировна – кандидат физико-математических наук, преподаватель специальных дисциплин Балаковского политехнического техникума.

Гягяева Александра Геннадиевна – преподаватель специальных дисциплин Балаковского политехнического техникума.

Ганин Александр Николаевич – студент кафедры Гуманитарных и естественно-научных дисциплин Балаковского филиала Российской академии хозяйства и государственной службы при президенте Российской Федерации.

Аннотация: В статье рассматриваются CRM- системы, приводится рейтинг CRM- систем 2020 года для крупного и для малого бизнеса, обозначены преимущества CRM- систем для оптимизации процесс-процессов компании.

Ключевые слова: CRM-системы, бизнес-процессы, клиенто- ориентированный подход.

В настоящее время повышенный интерес к CRM-системам обуславливается эффективностью их использования для развития современного бизнеса.

Результатом применения CRM-систем в деятельности организаций является улучшение

коммерческой деятельности, в том числе повышение объемов продаж, качества обслуживания и дальнейшего сопровождения клиентов за счет индивидуального подхода к ним, что положительным образом сказывается на повышении конкурентоспособности организации.

Главная задача CRM систем - повышение эффективности доходности компании за счет привлечения и удержания клиентов[1].

Основной целью CRM-систем является оптимизация работы с клиентами, которая включает:

- анализ предпочтений потенциальных клиентов;
- оперативный доступ к информации клиентской базы и прайс-листов компании;
- оценка маркетинговых услуг;
- анализ коммерческой деятельности компании;
- прогнозирование спроса на товары и услуги.

Инструментарий CRM- систем позволяет:

- отслеживать работу каждого сотрудника в клиенто-ориентированной цепочке продаж;
- анализировать и корректировать все этапы коммерческой деятельности компании;
- учитывать предпочтения клиентов за счет индивидуального подхода.

Еще одно преимущество CRM- систем заключается в возможности оптимизировать и автоматизировать внутренние процессы коммерческой деятельности компании. CRM-система контролирует и может оповестить коммерческих специалистов компании о необходимости совершить важный звонок или напомнит об окончании срока договора или заявки — все действия фиксируются в базе CRM-системы, а также в личных календарях коммерческих специалистов компании.

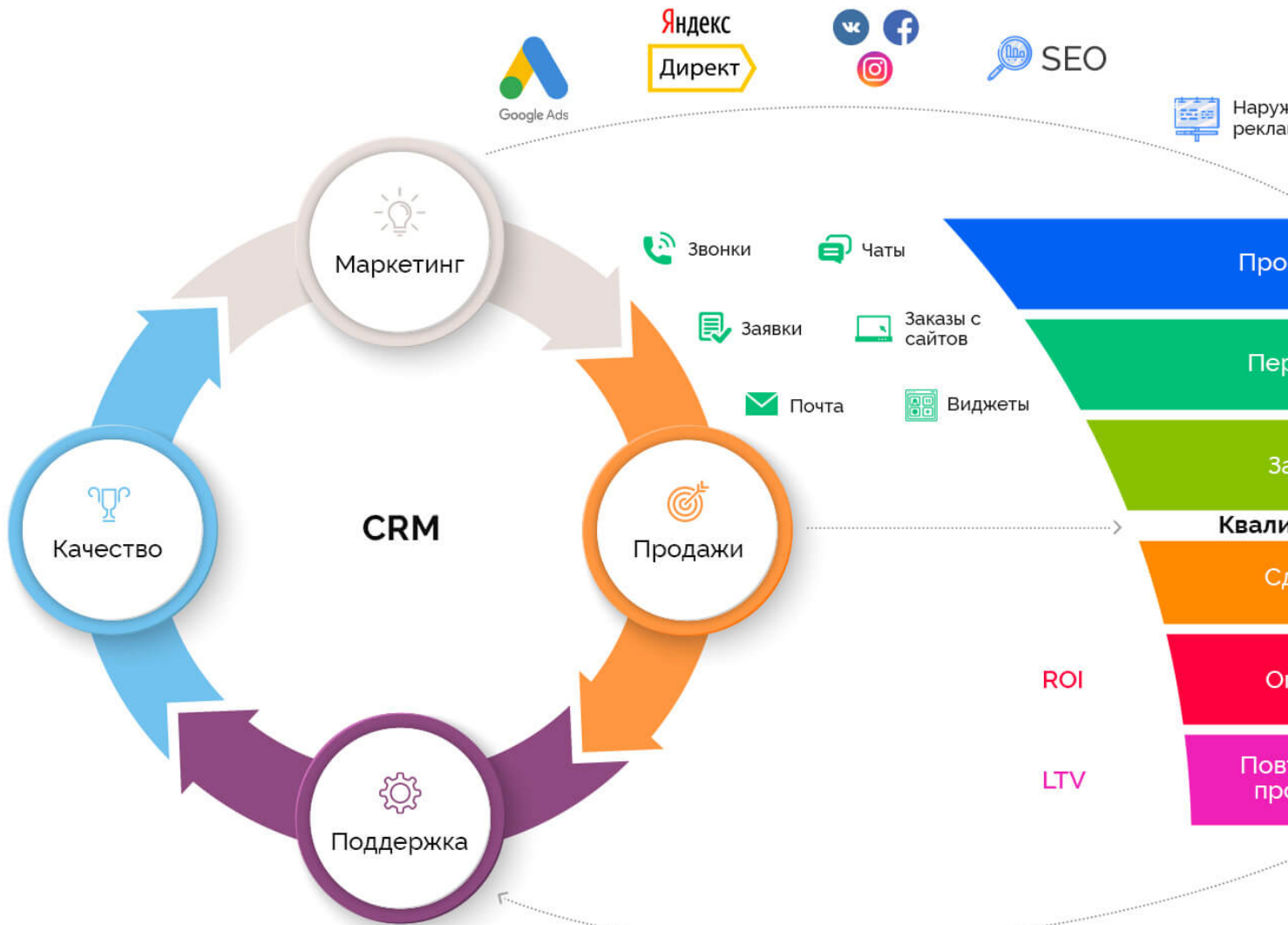
С помощью возможностей CRM- системы руководитель может проконтролировать ход коммерческих процессов и воронки продаж компании. Подобный уровень контроля

благоприятно отражается на эффективности сотрудников и увеличивает качество работы с клиентами [2].

Учитывая вышеперечисленные преимущества, применение современных CRM-систем в деятельности компаний является достаточно эффективным инструментом, позволяющим выиграть в условиях жесткой конкуренции и не только сохранить, но и продвинуть свои позиции в бизнесе.

Схема работы CRM-системы представлена на Рис.1.

Применение CRM систем стало объективной необходимостью на высококонкурентном рынке, где в фокусе стоит клиент и его предпочтения. Также клиенту посредством возможностей CRM- системы предоставляется возможность предлагать ряд дополнительных услуг (продуктов) (cross-sell), тем самым способствуя как увеличению коммерческой прибыли компании, так и эффективности развития дополнительных услуг и видов деятельности.



- CREATIO - победитель в рейтинге, лучшая CRM-система 2020 года
- Битрикс24 - одна из самых популярных CRM-систем в России благодаря своей бесплатной версии до 12 пользователей и интеграции с сайтами на CMS «1С-Битрикс»
- АМОСРМ - самая популярная CRM-система в России для малого бизнеса
- Металлал - универсальное и customizable решение для разных отраслей бизнеса
- РосБизнесСофт - программный продукт управляет всем циклом взаимодействия с клиентом - от первого контакта до отгрузки продукции
- ПРОСТОЙ БИЗНЕС - CRM-система от компании «1Т» предлагает 18 готовых отраслевых решений для быстрого внедрения
- S2 CRM предлагает все широкий набор инструментов для эффективной работы не только отдела продаж, но и других подразделений
- BETA CRM - отраслевое решение для интернет-торговли, готовая интеграция с более 90 популярными CMS
- КЛИЕНТСКАЯ БАЗА - решение обладает встроенными инструментами для настройки под вид деятельности без участия программистов
- FteachCRM обладает функциональными инструментами для работы с клиентской базой, цифровую воронку продаж, интеграцию со сторонними системами