Чек-лист по выбору оптимальной CRM системы для бизнеса

Вы еще работаете в офисе с тетрадочками, а заносите базу в таблицы Excel? Тогда мы идем к вам! Итак, краткий чек-лист по подбору относительно оптимальной CRM для вашего бизнеса.

1. В первую очередь надо:

- [ ] **1.1** Четко понимайте суть

  Ваша CRM, это не мероприятие для "галочки", или дань технической моде. Она будет частью вашего бизнеса. CRM - система управления отношениями и с клиентами, и внутри компании. Теперь тетрадки - фтопку. Сами вы готовы к этому?

- [ ] **1.2** Подсчитайте свой бюджет

  На рынке множество систем CRM. Есть бесплатные, есть условно платные, есть более чем дорогие. Что вы можете себе позволить? Имейте в виду, техподдержка крайне важна и она тоже стоит денег.

- [ ] **1.3** Посоветуйтесь с коллегами

  Вы наверняка знаете всех своих коллег, кто уже внедрил (или внедряет) систему у себя. Пообщайтесь с ними. Расспросите их, какие трудности физического и психологического характера им пришлось преодолевать. Учитывайте их опыт.

- [ ] **1.4** Поинтересуйтесь в интернете

  Сделайте себе подборку основных CRM систем, которые вам подходят по деньгам, по стоимости обслуживания и которые можно адаптировать под ваш бизнес. Общайтесь на форумах, в соцсетях, запрашивайте разработчиков.

- [ ] **1.5** Убедите ваших сотрудников

Проведите трудную, тяжелую разъяснительную работу. Ломайте старую жизнь. Наверняка придется расстаться с кем-то отличным и результативным. Но лучше потерять одного, или нескольких ценных работников, "повесить на рее", чем допустить бунт на корабле, потерять управление коллективом и бизнесом.

2. А теперь смотрите:

- ☐ **2.1** Система должна создавать базу

  Она самостоятельно должна уметь создавать объем клиентской базы, сохранять историю работы с каждым отдельным клиентом.

- ☐ **2.2** Система должна уметь управлять

  Должна уметь руководить клиентской базой на основе заложенных при настройке алгоритмов. Даже в ваших Excel таблицах есть простые функции управления. Представьте себе их помноженными на "машинный интеллект". Это должно быть в вашей CRM.

- ☐ **2.3** Система должна контролировать

  Контролировать общий поток заявок и выбирать информацию по каждой сделке, группе сделок, контакту.

- ☐ **2.4** Система должна анализировать

  Делать и выдавать общую аналитику, аналитику по конкретным сделкам, потокам сделок, сотрудникам.

- ☐ **2.5** Система должна иметь API решения

  Делать и строить готовые решения для сайта, разные веб - формы, виджеты и т.д. и т.п. Это очень удобно. Даже, просто необходимо. Хорошие системы сами выдают присутствие в интернете, как часть своей работы.

- ☐ **2.6** Система должна интегрироваться

  Иметь возможность быстрой интеграции с Фейсбуком и ВКонтакте, Инстаграммом и Телеграм, почтой, 1С системами учета и т.д. В идеале - изначально быть с ними всеми интегрированной.

- ☐ **2.7** Система должна быть кроссплатформенной

Работать с платформами IOS, Android, разными веб приложениями...

- [ ] **2.8** Система должна быть в Системе

Быть в одной замкнутой цепочке с вашим сайтом, вашим колл центром, почтовым сервером, или сервисами...

- [ ] **2.9** Система должна связывать

Связывать два сектора любой компании, взаимодействие которых всегда бывает эмоциональным и проблемным. Договорной отдел и Финансовый отдел. Она должна должна проводить в реальном времени сопоставление и контроль результатов, при этом вы будете избавлены от склок между бухгалтерией и сбытом.

- [ ] **2.10** Система должна планировать воронку

Она должна контролировать участок продаж, отдел сбыта, агентов, сбытовиков. Должна анализировать вводимые данные и на их основе планировать воронки продаж.

- [ ] **2.11** Система должна напоминать

Она должна напоминать о чек-пойнтах и и контролировать их штатное прохождение, принимать на себя функции тайм-менеджмента компании, ставить временные задачи, выдавать отчеты и статистику.

- [ ] **2.12** Система должна быть ручной

Она должна слушаться руки хозяина, собственника и руководителя бизнеса. Иметь возможность импорта и экспорта данных. Иметь разные уровни допуска и уровни решения рабочих задач.

- [ ] **2.13** Вы сами должны понять

Вы должны понимать все, что выше написано попунктно в этом чек-листе. Если не понимаете - погуглите, купите книжку. Вы сами должны уметь в общих чертах ставить задачи по внедрению CRM и проверять исполнение.

- [ ] **2.14** Следуйте последнему правилу

Никогда не верьте, как в окончательную истину в то, что вам расскажут разработчики любой CRM. Вы же не будете на авторынке верить продавцам на слово? Вы наверняка возьмете друга, что разбирается в машинах. Так и здесь. Наймите консультанта перед принятием решения. Удачи!

как это убрать?