

KOSAS
КАМЕРТОН БИЗНЕСА

МЫ НАСТРАИВАЕМ КОМПАНИИ
НА УСПЕХ В РАБОТЕ

КАК ВНЕДРИТЬ CRM ЛЕГКО И НЕПРИНУЖДЁННО

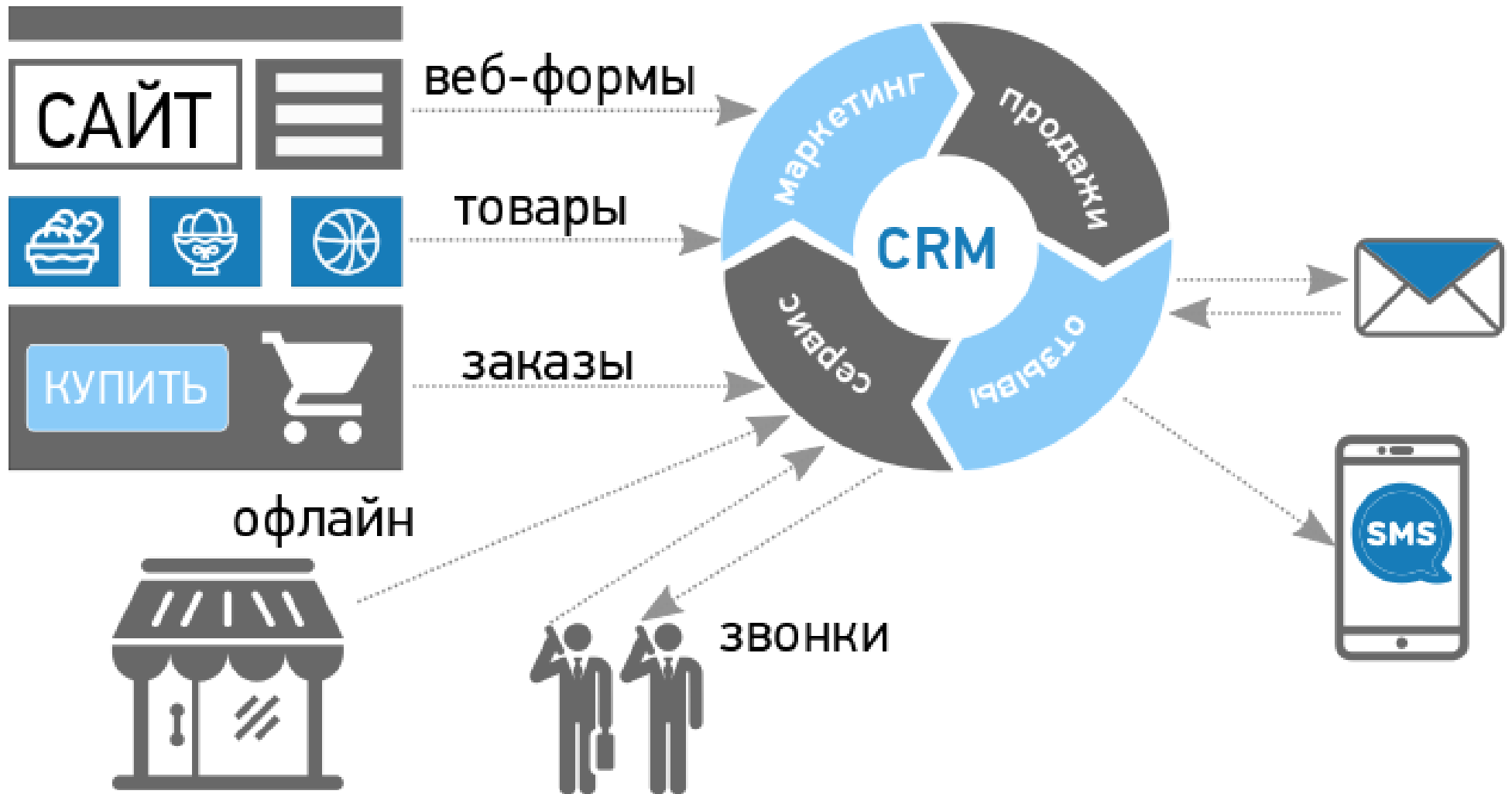
Санкт-Петербург, ул.
Софийская, д. 8 к16, офис 626

info@kosas.ru
<https://kosas.ru>

+7 (812) 424-32-77
+7 (499) 404-25-77



ЧТО ТАКОЕ CRM И ДЛЯ ЧЕГО ОНА НУЖНА ВАМ?



С ЧЕГО ВСЁ НАЧИТАЕТСЯ?

ИЩЕМ ГЛАВНОГО ПО CRM

1. Маркетолог
2. Системные администратор
3. Директор по IT
4. Директор по продажам
5. Ведущий менеджер проектов



МЕНЕДЖЕР ПРОЕКТА



С ЧЕГО ВСЁ НАЧИТАЕТСЯ?



ПЕРВЫЙ РАЗГОВОР С КОЛЛЕГАМИ

1. Мысли
2. Идеи
3. Опасения (страхи)
4. Сомнения
5. Советы «доброжелателей»
6. Реальные желания
7. Мозговой штурм

ПРОДАТЬ CRM СОТРУДНИКАМ



КОСАС
КАМЕРТОН БИЗНЕСА

КАК ВНЕДРИТЬ CRM ЛЕГКО И НЕПРИНУЖДЁННО

А ЕСЛИ ВСЁ СДЕЛАТЬ ПО ДРУГОМУ?



ПРИКАЗ РУКОВОДИТЕЛЯ

«Через месяц мы внедрим CRM и все работники компании должны будут работать только в ней.»

ИТОГИ ТАКОГО ВНЕДРЕНИЯ

Бюджет внедрения от +20%

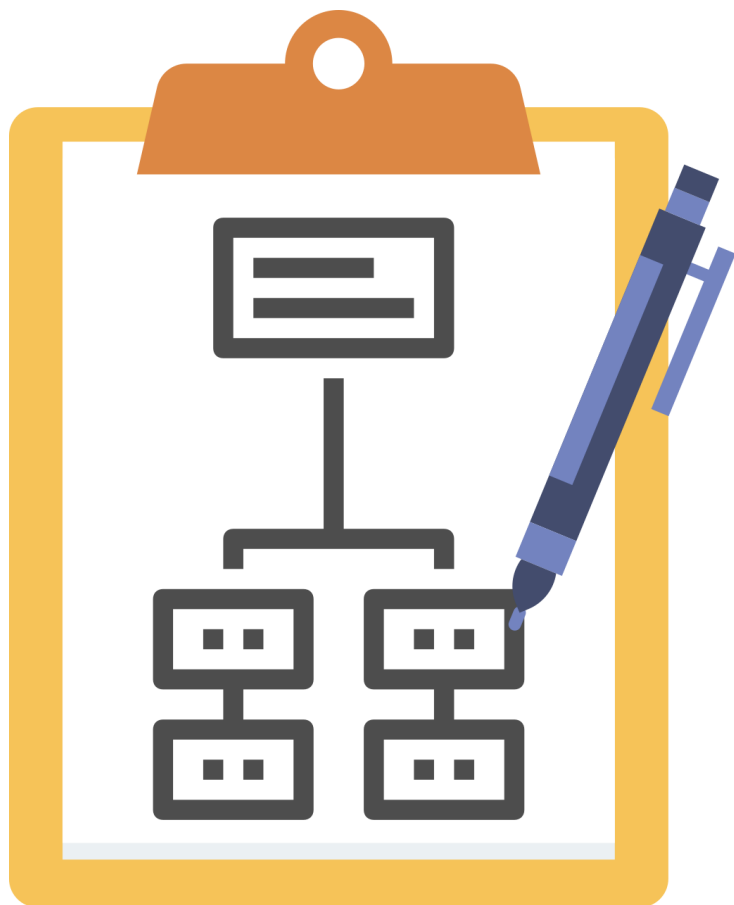
Конфликты сотрудников

Низкая актуальность данных

ЗА МАМУ, ЗА ПАПУ, ЗА ИГОРЯ ИВАНОВИЧА!

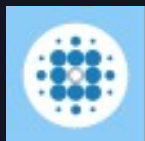


ОПИСЫВАЕМ БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ В КОМПАНИИ



РАСКЛАДЫВАЕМ ВСЬ БИЗНЕС ПО ШАГАМ

1. Вх. звонок в компанию
2. Холодный звонок
3. Обработка запроса клиента
4. Сбор информации
5. Подготовка КП
6. Отгрузки
7. Оплата
8. Обслуживание (сервис) и т.д.

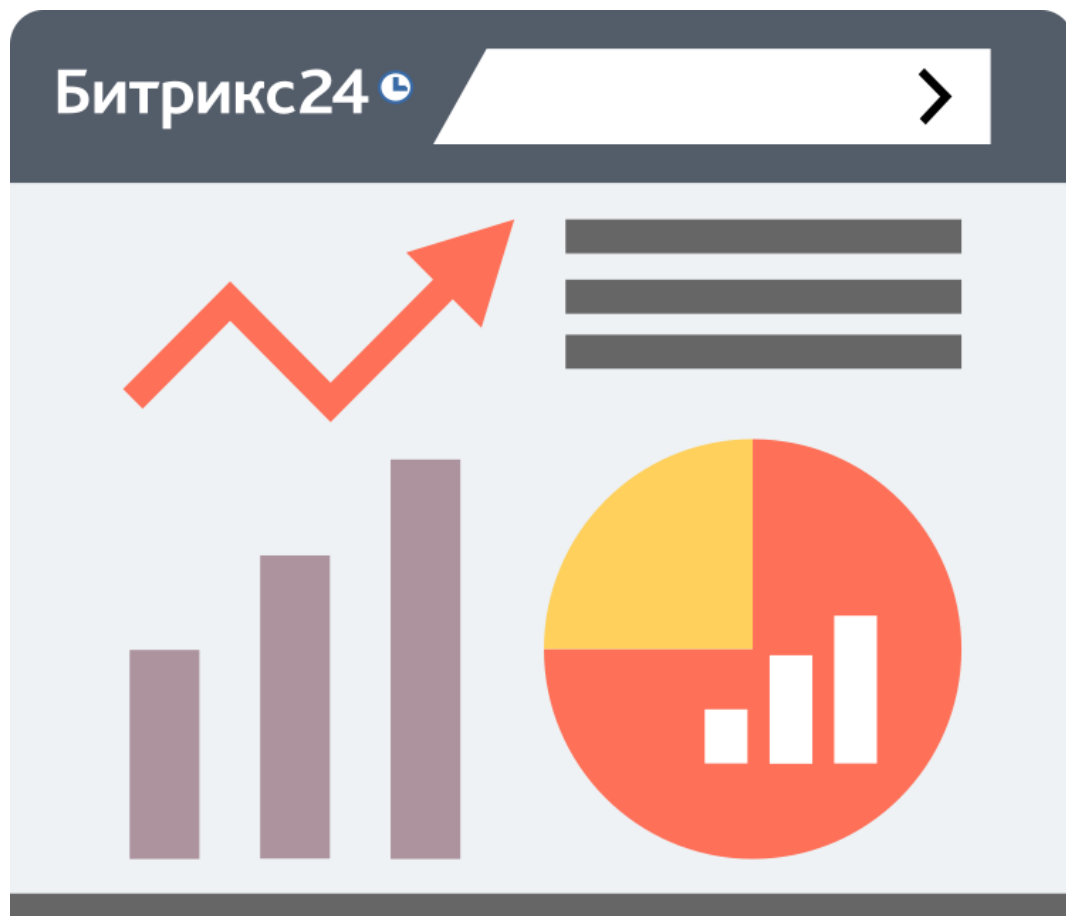


КАК МЫ ПИШЕМ БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ

Не обработан	Ручное переключение	Уточнение информации	Ручное переключение	В обработке	авто после завершения задачи 1	Переговоры
Задача № 1		Задача № 1		Задача № 1		Задача №1
Обработать заявку		Необходимо уточнить недостающую информацию по Лиду		Выяснить и определиться с тем что нужно для запуска проекта, выставить КП или предварительное ТЗ		Добиться от клиента конкретного ответа (Да/Нет) по Лиду
Уведомление		Создание папки		Создание папки		Уведомление
Уведомление сотрудника каждый 1 час в рабочее время о созданном лиде в статусе не обработан		Создание папки с номером Лиды для хранения и отправки информации		Создание папки с номером Лиды для хранения и отправки информации		Уведомление сотрудника каждые 2 раб. дня о созданном лиде в статусе <u>Уточ.</u> Информации
		Уведомление		Уведомление		Проверка
Если Лид висит более в 3 раб часов в статусе Не обработан		Уведомление сотрудника каждые 2 раб. дня о созданном лиде в статусе <u>Уточ.</u> Информации		Создание папки с номером Лиды для хранения и отправки информации		Через 6 раб. дней если статус «Уточнение информации»
Задача № 2		Проверка		Проверка		Задача № 2
Задача Станиславу разобраться с проблемой		Через 6 раб. дней если статус «Уточнение информации»		Через 6 раб. дней если статус «Уточнение информации»		Задача Станиславу разобраться с проблемой
ПОЛЯ		Задача № 2		Задача № 2		
Имя		Задача рук. Ответственного разобраться с проблемой		Задача рук. Ответственного разобраться с проблемой		
Фамилия		ПОЛЯ		Проверка		
Должность						
Телефон				Проверяем тему обращения и если она принадлежит клиенту, то проверяем поля на заполненность		
Е-mail		ID папки				

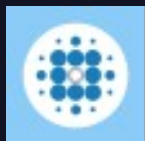


ОПРЕДЕЛЯЕМ КЛЮЧЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ



ЧТО БУДЕМ ЗАМЕРЯТЬ

1. Количество брошенных Лидов
2. Количество зависших Лидов
3. Количество пропущенных вызовов
4. Количество просроченных задач
5. Конверсия Лидов в Сделки
6. Количество активных Сделок
7. Количество Активных клиентов
8. Количество завершенных проектов
9. Финансовый результат и т.д.





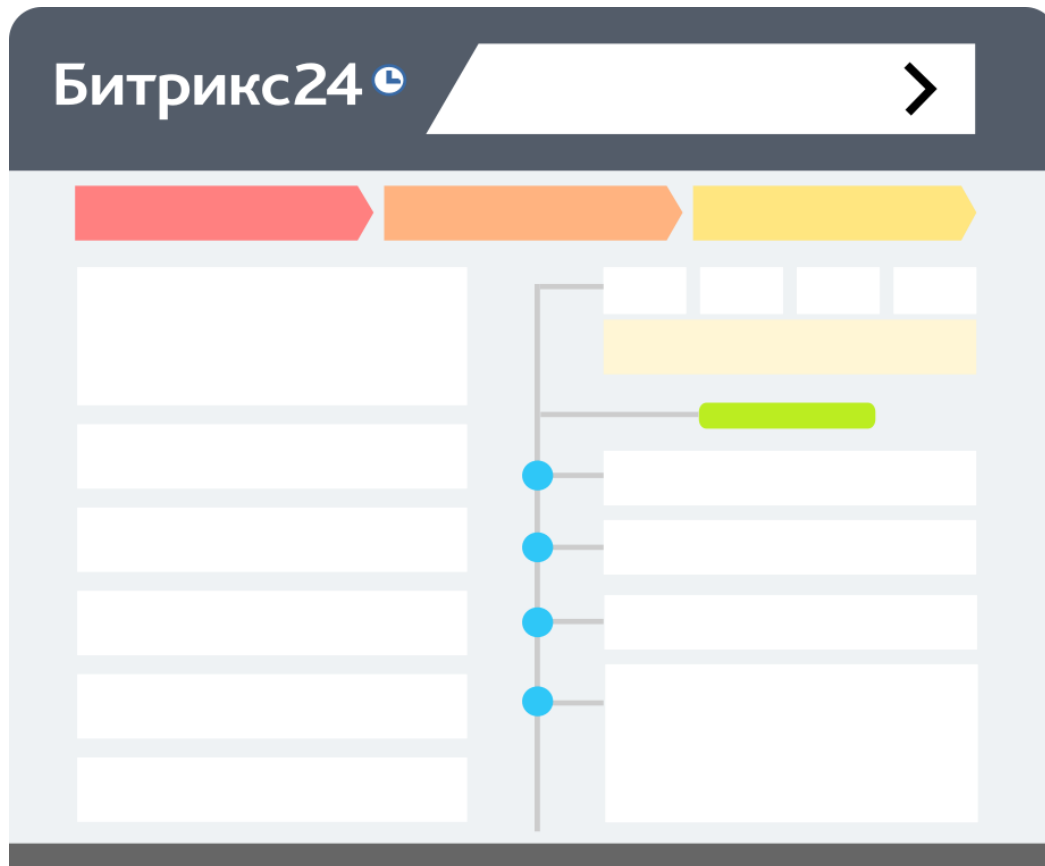
ПРОВЕРЯЕМ В ПРОЦЕССАХ

1. Конфликты задач
2. Временные рамки задач
3. Передачу информации
4. Уведомление коллег об изменении статуса
5. Ключевые показатели деятельности

НАЧАЛО РАБОТЫ В СИСТЕМЕ

ЗАПОЛНЕНИЕ СПРАВОЧНИКОВ

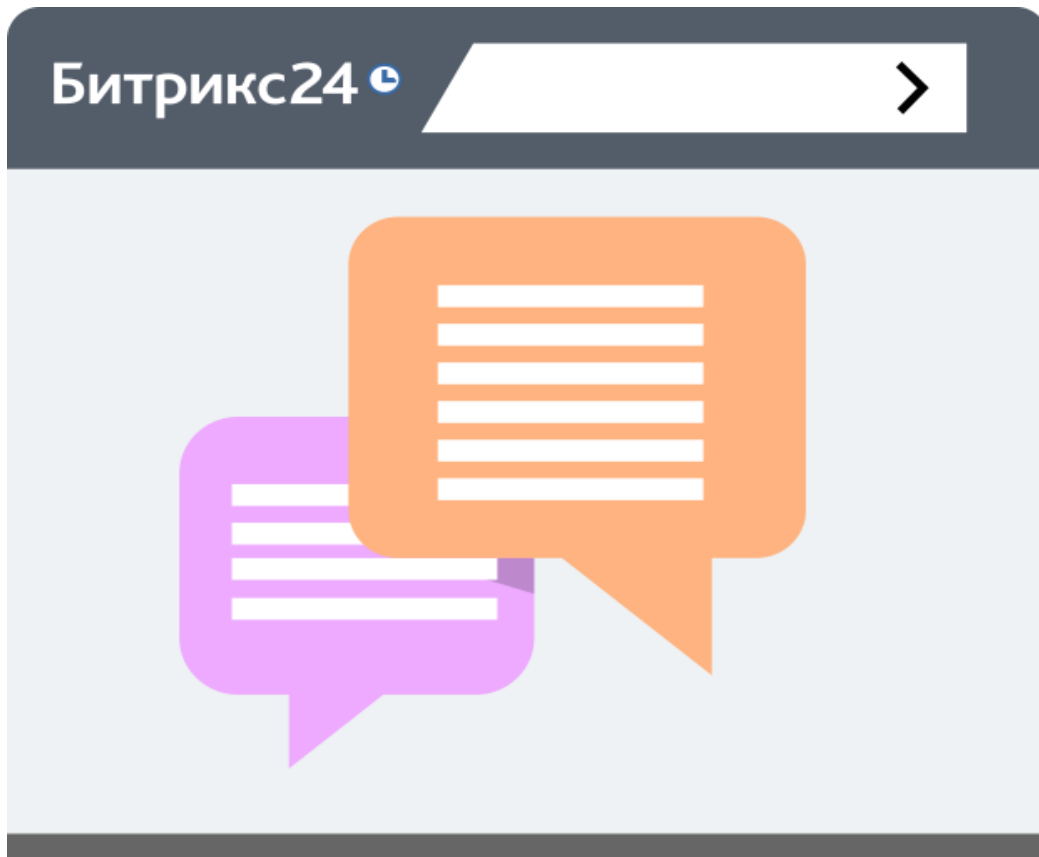
1. Роли пользователей и права
2. Справочники в системе
3. Приглашение сотрудников
4. Пользовательские поля
5. Подключение сайта
6. Создание списков



НАЧАЛО РАБОТЫ В СИСТЕМЕ

ОБЩЕНИЕ В CRM-СИСТЕМЕ

1. Чат
2. Живая лента
3. Группы проектов
4. Постановка задач



НАЧАЛО РАБОТЫ В СИСТЕМЕ

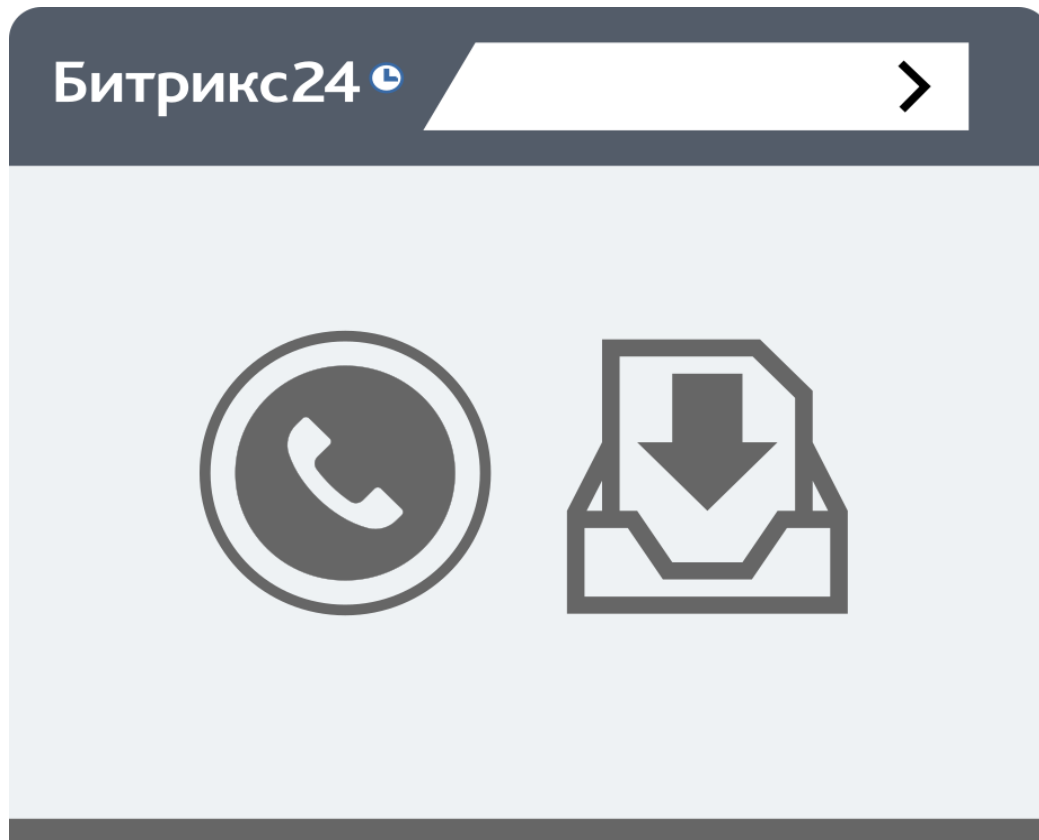
ЗАГРУЗКА БАЗЫ КЛИЕНТОВ

1. Сбор данных из Excel
2. Сбор данных из Почты
3. Сбор данных из 1С
4. Сбор данных из Телефона



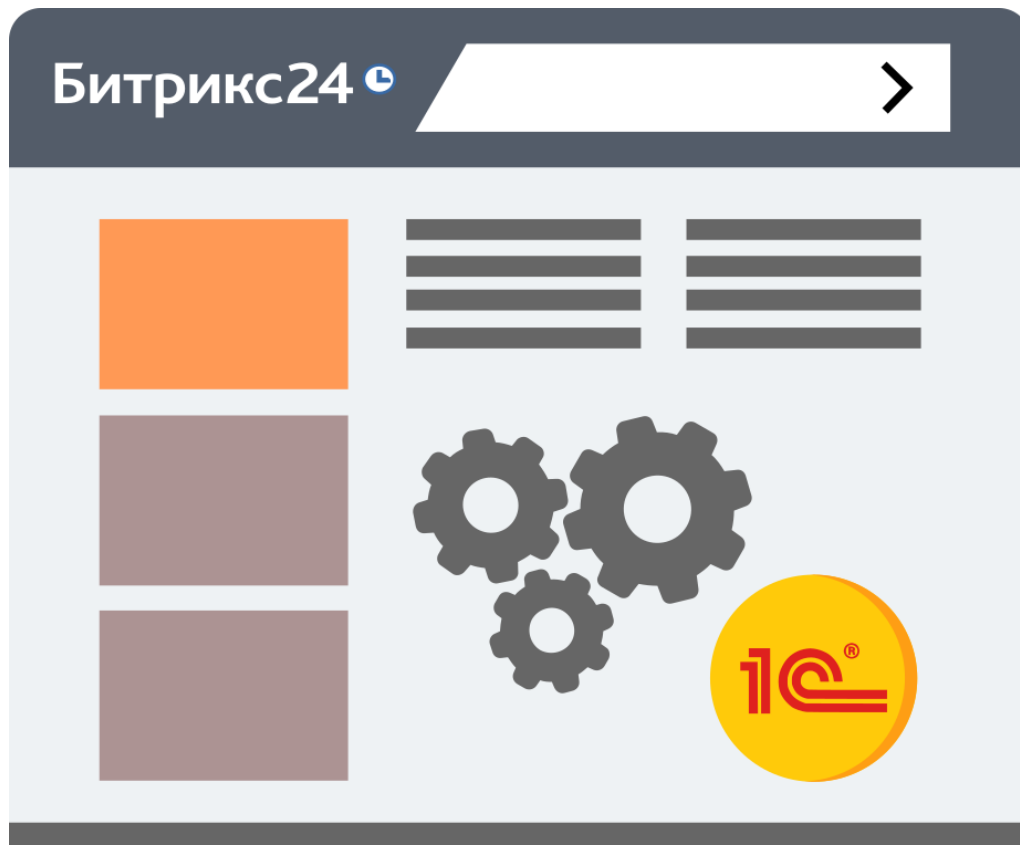
НАЧАЛО РАБОТЫ В СИСТЕМЕ

ПОДКЛЮЧЕНИЕ ТЕЛЕФОНИИ И EMAIL



1. Подключение телефонии по SIP
2. Приобретение телефонов
3. Подключение центрального ящика по IMAP
4. Подключение ящиков сотрудников по IMAP



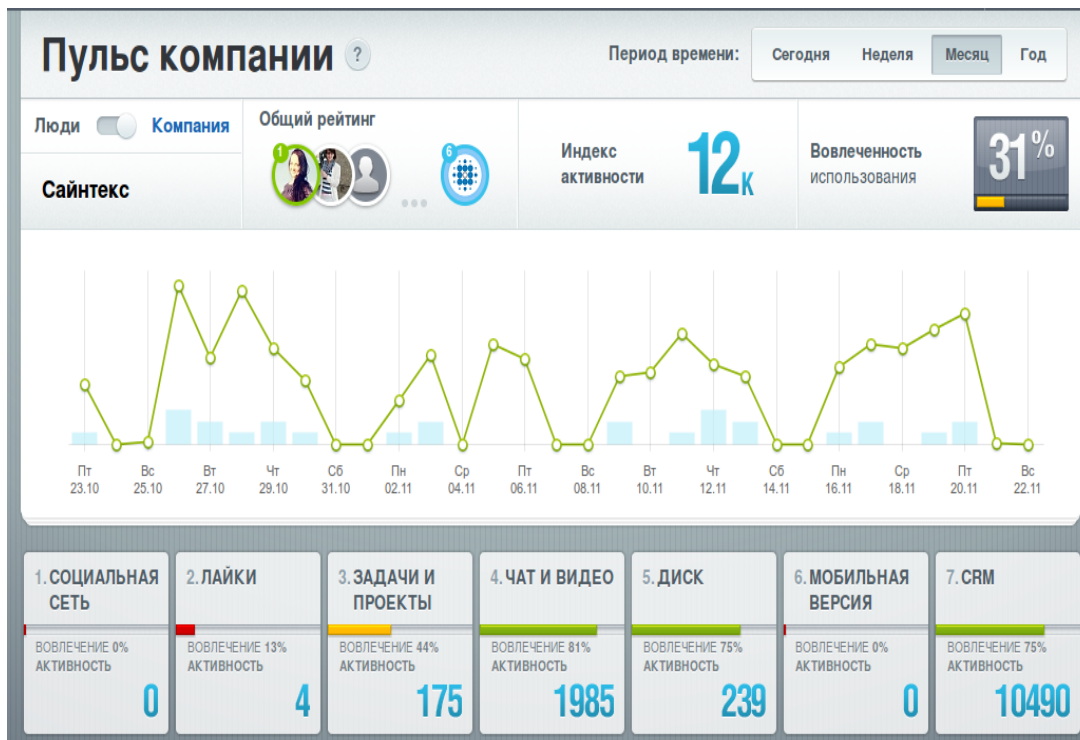


АВТОМАТИЗАЦИЯ ПРОЦЕССОВ

1. Создание задач
2. Проверка полей
3. Согласование документов и процессов
4. Интеграции с учетными системами и другими сервисами
5. Автоматическое уведомление клиентов
6. Автоматические рассылки
7. Автоматические рекламные компании
8. Создание собственных отчетов



КАК СЛЕДИТЬ ЗА РАБОТОЙ В CRM



АКТИВНОСТЬ В СИСТЕМЕ

Назначаем премию за активность

Вводим минимальный порог

Анализируем итоги за месяц

ВАЖНОЕ

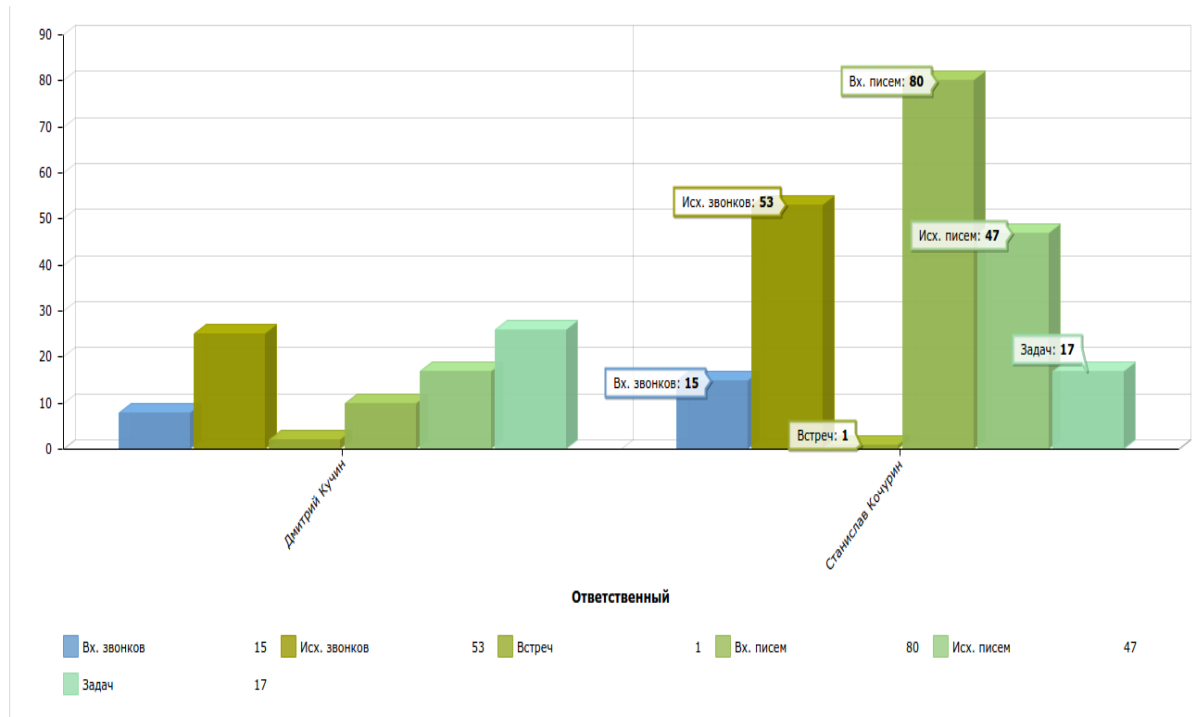
Премия работает 2-3 мес.

Активность не показатель успеха

Не торопим сотрудников

Наказывать тоже нужно

КАК СЛЕДИТЬ ЗА РАБОТОЙ В CRM



↑ Ответственный	Вх. звонков	Исх. звонков	Встреч	Вх. писем	Исх. писем	Задач
Дмитрий Кучин	8	25	2	10	17	26
Станислав Кочурин	15	53	1	80	47	17

СТАВИМ ЦЕЛИ МЕНЕДЖЕРАМ

Индивидуальные показатели

Выводы только в конце мес.

Адекватные показатели

ВАЖНОЕ

Верить в сотрудников

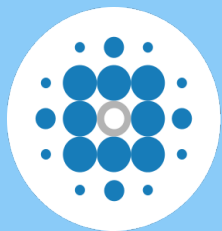
Убрать критику при разборе

Ободрять при неудаче

Больше самостоятельности

Если нет результатов несколько

мес, то они не появятся сами



КОСАС
КАМЕРТОН БИЗНЕСА

МЫ НАСТРАИВАЕМ КОМПАНИИ
НА УСПЕХ В РАБОТЕ

КАК ВНЕДРИТЬ CRM ЛЕГКО И НЕПРИНУЖДЁННО

Санкт-Петербург, ул.
Софийская, д. 8 к16, офис 626

info@kosas.ru
<https://kosas.ru>

+7 (812) 424-32-77
+7 (499) 404-25-77

