



АВТОМАТИЗАЦИЯ
процессов.
ЭФФЕКТИВНЫЕ
CRM
СИСТЕМЫ.

Москва, август, 2015





Андрей Захаров тренер-консультант

1200
тренингов
с 2009 года

189
корпоративных
клиентов

337
тренингов
в 2012 году

80%
тренингов
в сфере B2B

18
лет
управленческого
опыта



20000
слушателей
посетили
тренинги

230
часов
авторских
технологий

156
часов
авторского
миниМВА

12
авторских
технологий

5
собственных
бизнесов



Более 700 клиентов





business trainer and coach
ZAKHAROV.AG

АВТОМАТИЗАЦИЯ процессов. ЭФФЕКТИВНЫЕ CRM системы.

- Что такое BPM, CRM, ERP и другие демоны на 3 буквы?



УСИЛИМ
победы команды

УВЕЛИЧИМ
ПОТОК КЛИЕНТОВ

УМНОЖИМ
продажи компании

ВМЕСТЕ!

АВТОМАТИЗАЦИЯ процессов. ЭФФЕКТИВНЫЕ CRM системы.

- **Что такое BMR, CRM, ERP и другие демоны на 3 буквы?**

Управление проектами (PM)

Управление взаимоотношениями с партнерами (PRM)

Управление персоналом (HRM)

Управление ресурсами (RM)

Техническая поддержка внешних и внутренних заказчиков
(Service Desk)

Управление личной информацией (PIM)

Система электронного документооборота (СЭД)

УСИЛИМ
победы команды

УВЕЛИЧИМ
поток клиентов

УМНОЖИМ
продажи компании

ВМЕСТЕ!

АВТОМАТИЗАЦИЯ процессов. ЭФФЕКТИВНЫЕ CRM системы.

С чего начать при выборе: с CRM или бизнес-процессов?

Формат описаны BPMN.



УСИЛИМ
победы команды

УВЕЛИЧИМ
ПОТОК КЛИЕНТОВ

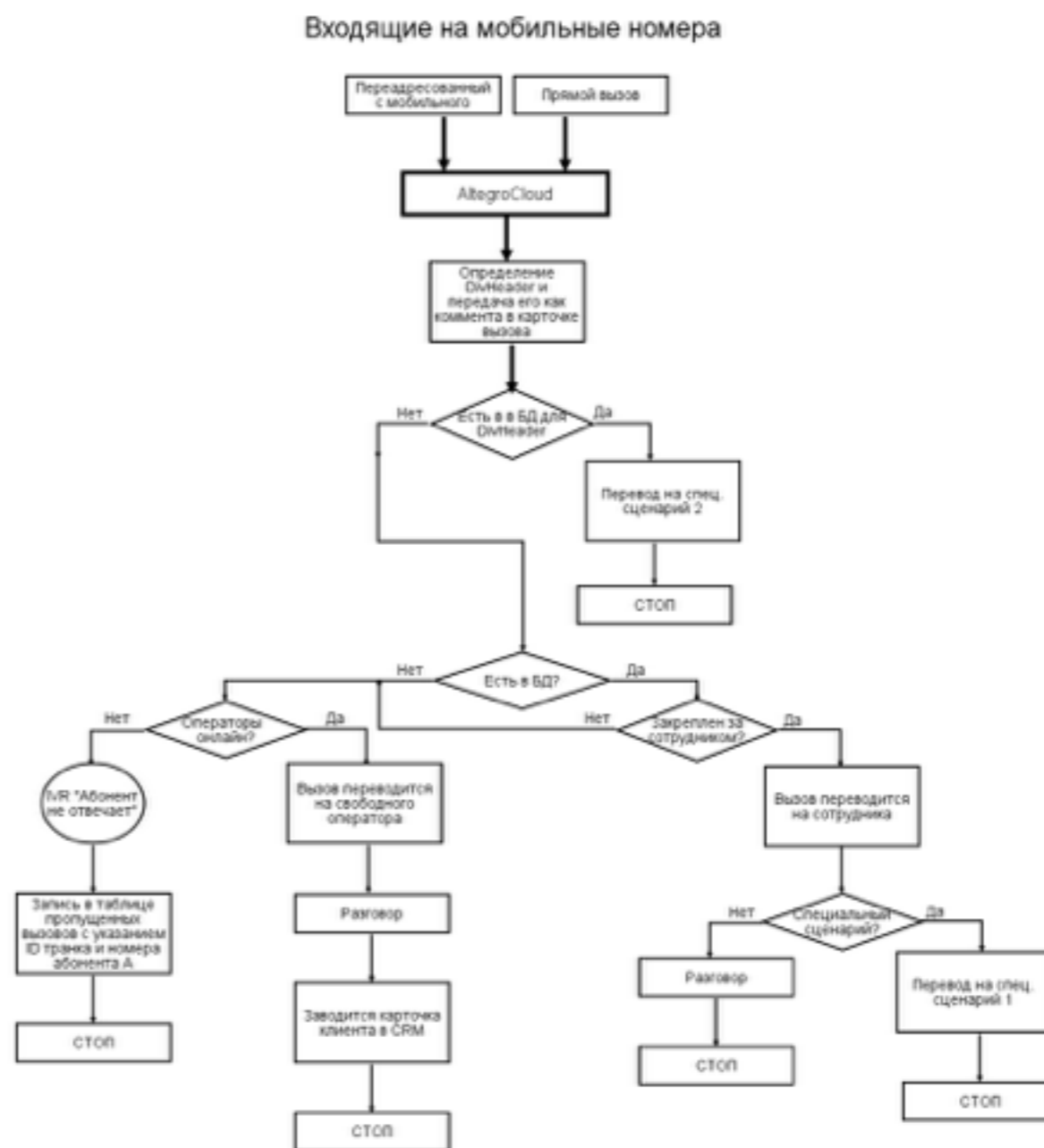
УМНОЖИМ
продажи компании

ВМЕСТЕ!

Программа Visio, OMNIgraff, xDiagram, Word
(более 100 программ)

АВТОМАТИЗАЦИЯ процессов. ЭФФЕКТИВНЫЕ CRM системы.

С чего начать при выборе: с CRM или бизнес-процессов?



УСИЛИМ
победы команды

УВЕЛИЧИМ
ПОТОК КЛИЕНТОВ

УМНОЖИМ
продажи компании

ВМЕСТЕ!

АВТОМАТИЗАЦИЯ процессов. ЭФФЕКТИВНЫЕ CRM системы.

С чего начать при выборе: с CRM или бизнес-процессов?

Госстандарт IDEF 0, программа BPwin



NOOE: A0 TITLE: Этапы взаимодействия сотрудников компании с КОНТАКТОМ NUMBER:

АВТОМАТИЗАЦИЯ процессов. ЭФФЕКТИВНЫЕ CRM системы.

- **Каким целям и задачам отвечает современная CRM система в недвижимости?**

Цель:

создать систему активных коммуникаций с клиентом.

Задачи:

- увеличить эффективность бизнес-процессов внутри компании
- визуализировать результативность работы на каждом этапе работы «воронка продаж»
- повысить уровень клиентского сервиса
- организовать эффективность работы сотрудников
- получить on-line отчет для принятия управленческих решений
- перейти на сценарные технологии взаимодействия с клиентом
- увеличить скорость привития навыков у сотрудников

УСИЛИМ
победы команды

УВЕЛИЧИМ
поток клиентов

УМНОЖИМ
продажи компании

ВМЕСТЕ!

АВТОМАТИЗАЦИЯ процессов.
ЭФФЕКТИВНЫЕ CRM системы.

- **Какие функции должна иметь CRM система?**



УСИЛИМ
победы команды

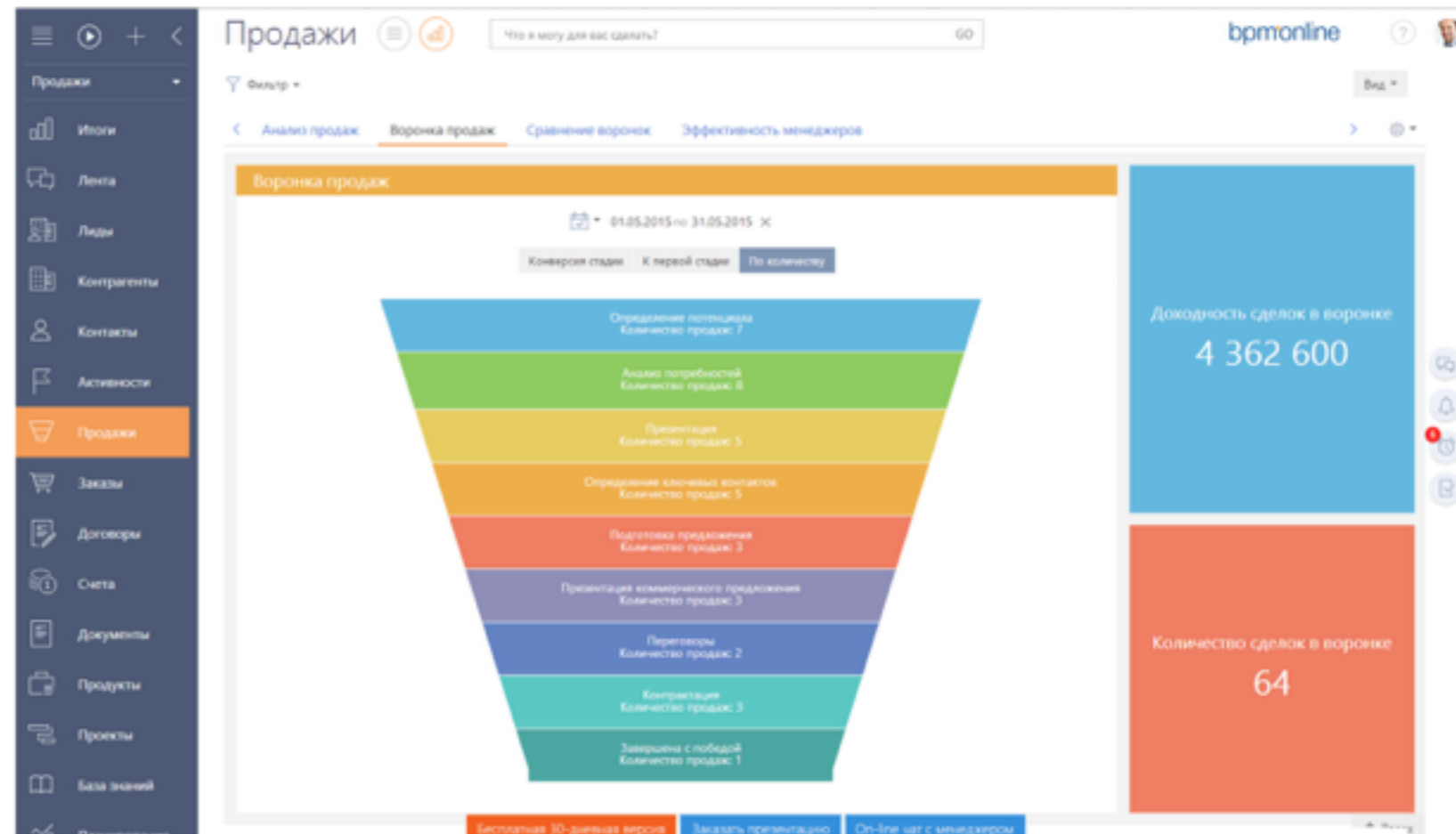
УВЕЛИЧИМ
ПОТОК КЛИЕНТОВ

УМНОЖИМ
продажи компании

ВМЕСТЕ!

АВТОМАТИЗАЦИЯ процессов.
ЭФФЕКТИВНЫЕ CRM системы.

- **bpm'online (Terrasoft)**



УСИЛИМ
победы команды

УВЕЛИЧИМ
ПОТОК КЛИЕНТОВ

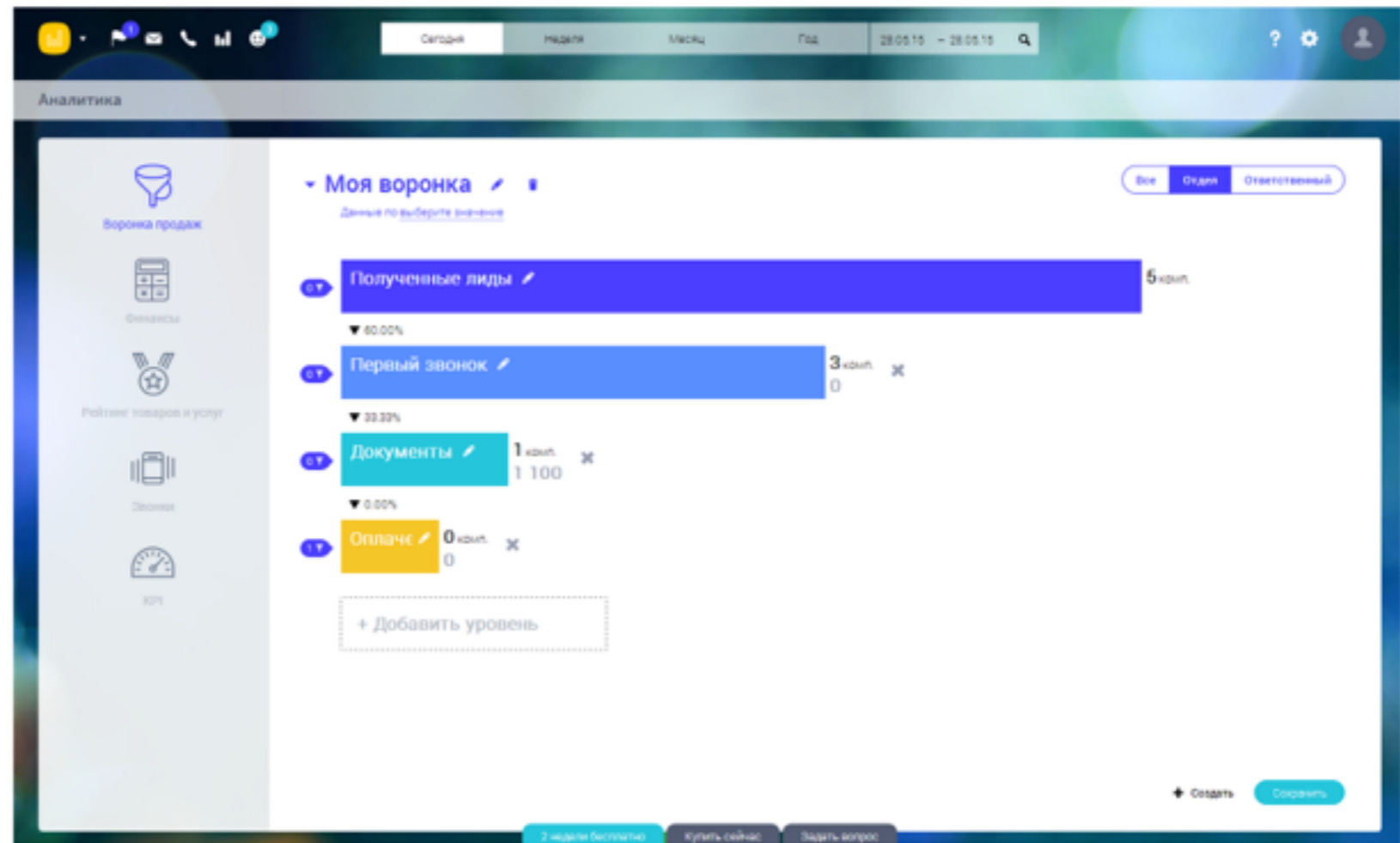
УМНОЖИМ
продажи компании

ВМЕСТЕ!



АВТОМАТИЗАЦИЯ процессов.
ЭФФЕКТИВНЫЕ CRM системы.

FreshOffice



УСИЛИМ
победы команды

УВЕЛИЧИМ
ПОТОК КЛИЕНТОВ

УМНОЖИМ
продажи компании

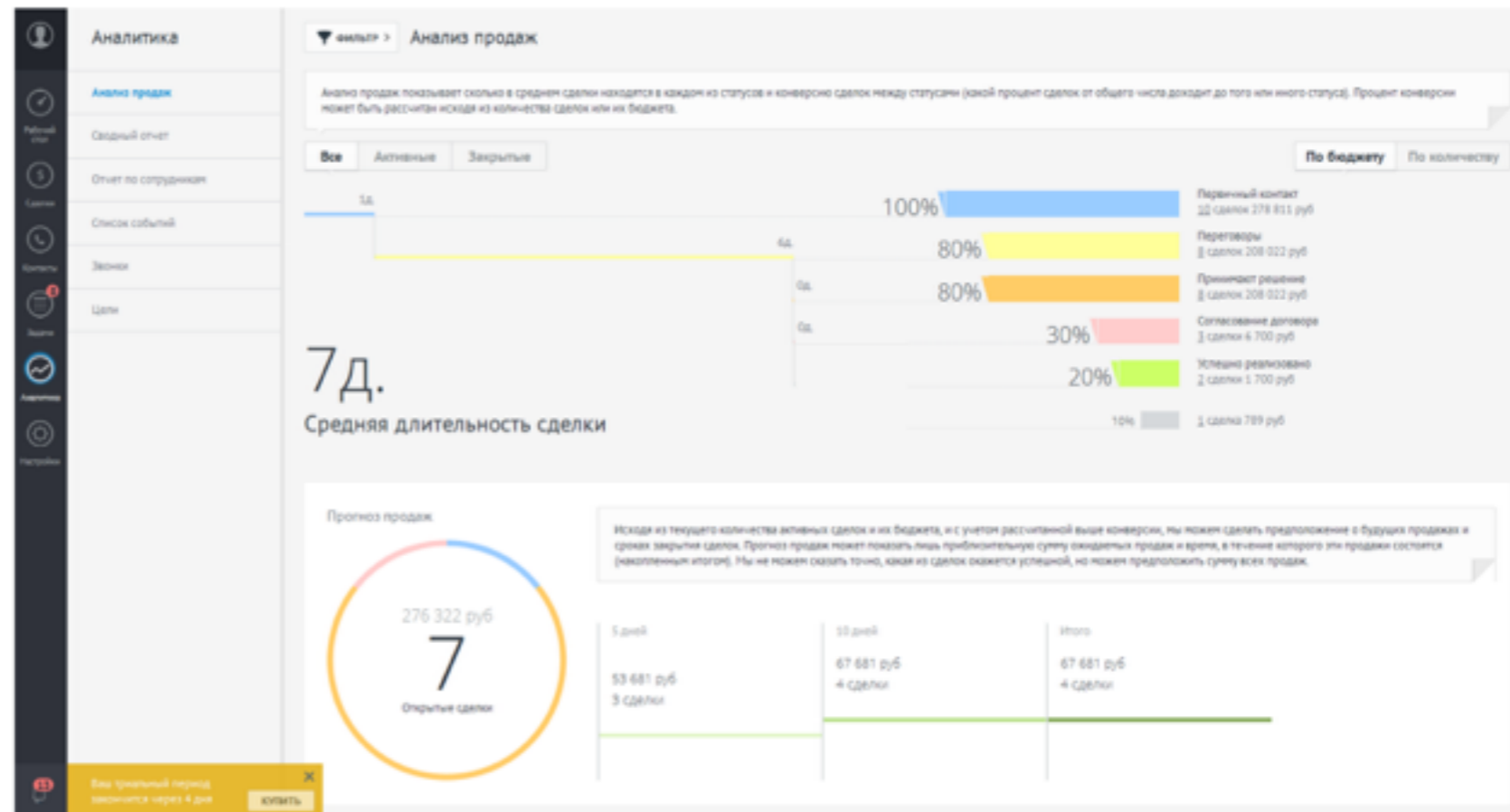
ВМЕСТЕ!



business trainer and coach
ZAKHAROV.AG

АВТОМАТИЗАЦИЯ процессов.
ЭФФЕКТИВНЫЕ CRM системы.

аmoCRM



УСИЛИМ
победы команды

УВЕЛИЧИМ
ПОТОК КЛИЕНТОВ

УМНОЖИМ
продажи компании

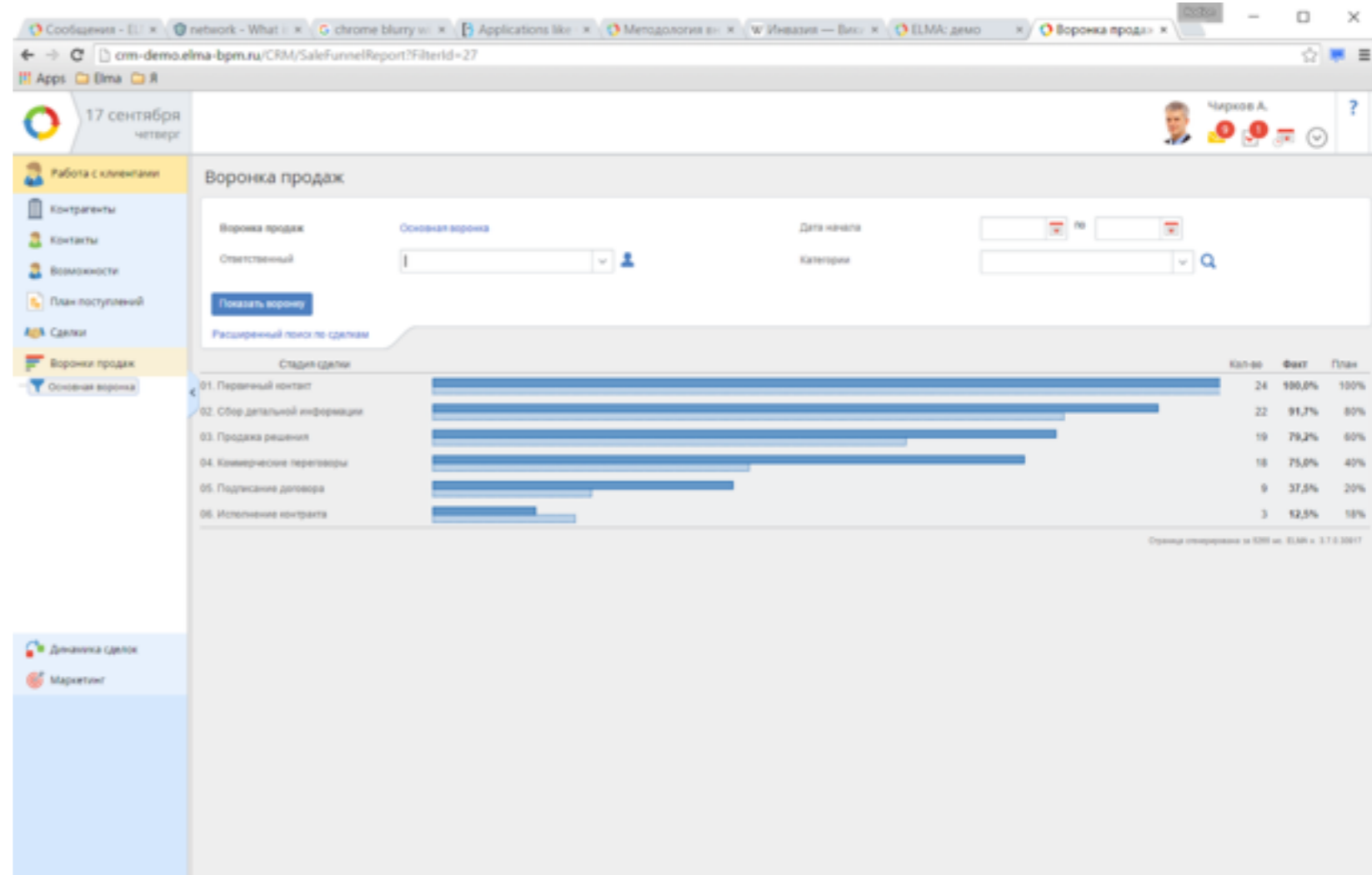
ВМЕСТЕ!



business trainer and coach
ZAKHAROV.AG

АВТОМАТИЗАЦИЯ процессов.
ЭФФЕКТИВНЫЕ CRM системы.

ELMA



УСИЛИМ
победы команды

УВЕЛИЧИМ
ПОТОК КЛИЕНТОВ

УМНОЖИМ
продажи компании

ВМЕСТЕ!



business trainer and coach
ZAKHAROV.AG

АВТОМАТИЗАЦИЯ процессов. ЭФФЕКТИВНЫЕ CRM системы.

- **CRM системы - помощники, контролеры, планировщики или…?**

Мегаплан CRM



Финансы



Отчеты



Клиенты



Сделки



Счета



Задачи



Обсуждения



Документы



Сотрудники



Дела

УСИЛИМ
победы команды

УВЕЛИЧИМ
поток клиентов

УМНОЖИМ
продажи компании

ВМЕСТЕ!



business trainer and coach
ZAKHAROV.AG

АВТОМАТИЗАЦИЯ процессов.
ЭФФЕКТИВНЫЕ CRM системы.

- Какие CRM системы существуют и какие задачи решают?

МЫ, ЦАРЬ

1000+ ЧЕЛОВЕК

SAP, Oracle, Dynamics

ВЫЖИМАЕМ ВСЁ

35 - 1000 ЧЕЛОВЕК

1C, Salesforce, Sugar

ПОШЛО ДЕЛО

12 - 35 ЧЕЛОВЕК

АмоCRM, МераПлан

РОЖДЕНИЕ

1-2 ЧЕЛОВЕКА

ручка и блокнот

НАЧАЛО РОСТА

7-12 ЧЕЛОВЕК

Google Docs, Excel

УСИЛИМ
победы команды

УВЕЛИЧИМ
ПОТОК КЛИЕНТОВ

УМНОЖИМ
продажи компании

ВМЕСТЕ!



business trainer and coach
ZAKHAROV.AG

АВТОМАТИЗАЦИЯ процессов. ЭФФЕКТИВНЫЕ CRM системы.

1.09.2015 года исследовательское агентство Nucleus Research



NUCLEUS
RESEARCH

CRM VALUE MATRIX 2H2015



УСИЛИМ
победы команды

УВЕЛИЧИМ
ПОТОК КЛИЕНТОВ

УМНОЖИМ
продажи компании

ВМЕСТЕ!

АВТОМАТИЗАЦИЯ процессов. ЭФФЕКТИВНЫЕ CRM системы.

- Чем отличаются облачные и коробочные решения?



УСИЛИМ
победы команды






УВЕЛИЧИМ
ПОТОК КЛИЕНТОВ






УМНОЖИМ
продажи компании

ВМЕСТЕ!

АВТОМАТИЗАЦИЯ процессов. ЭФФЕКТИВНЫЕ CRM системы.

- Как интегрируются CRM системы с другими виджетами?

 Formstack Установить <input type="radio"/>	 unbounce Установить <input type="radio"/>	 WORDPRESS Установить <input type="radio"/>	 Wufoo Установить <input type="radio"/>	 1С-БИТРИКС Установить <input type="radio"/>
<p>FormStack позволяет создать web-форму для вашего сайта и на основе данных формы автоматически создавать контакт или сделку.</p>	<p>Unbounce - сервис для удобного создания Landing Page, целевых страниц и проведения A/B тестирования.</p>	<p>Бесплатная система управления контентом (CMS), позволяющая создавать сайты от блогов до интернет-магазинов.</p>	<p>Wufoo позволяет создать web-форму для вашего сайта и создавать контакт в amoCRM.</p>	<p>Модуль позволяет на основе данных веб-форм 1С Битрикс автоматически создавать контакт или сделку в amoCRM.</p>

 qFlow Установить <input type="radio"/>	 Call Touch Установить <input type="radio"/>	 FORMDESIGNER Установить <input type="radio"/>	 Landingi Установить <input type="radio"/>	 LPG Установить <input type="radio"/>
---	--	--	--	---

 MailChimp Установить <input type="radio"/>	 UniSender Установить <input type="radio"/>	 ProfiSend Установить <input type="radio"/>	 Установить <input type="radio"/>	 zanzara Установлен <input checked="" type="checkbox"/>
---	---	---	---	---

УСИЛИМ победы команды

УВЕЛИЧИМ ПОТОК КЛИЕНТОВ

УМНОЖИМ продажи компании

ВМЕСТЕ!

АВТОМАТИЗАЦИЯ процессов. ЭФФЕКТИВНЫЕ CRM системы.

Краткие тезисы выступления:

- Этапы внедрения CRM системы в компании?

Почему многие внедрения CRM систем терпят крах, как правильно внедрять, несколько методик на выбор.

Кто в компании должен работать в CRM системах.

Мобильные приложения CRM систем, как первый этап внедрения для легких CRM систем.

Начни прямо сейчас и следуй алгоритму!

УСИЛИМ
победы команды

УВЕЛИЧИМ
поток клиентов

УМНОЖИМ
продажи компании

ВМЕСТЕ!



business trainer and coach
ZAKHAROV.AG

УСИЛИМ
победы команды

УВЕЛИЧИМ
поток клиентов

УМНОЖИМ
продажи компании

ВМЕСТЕ!

📞 7 (926) 112 89 98

www.zakharov.ag

zakharov.ag@gmail.com

