

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/statya/58678>

Тип работы: Статья

Предмет: Логистика

-

CRM расшифровывается как Customer Relationship Management System, то есть «управление отношениями с клиентами». Действительно, одна из самых главных функций CRM-программ - это учет клиентов и сделок. Но в отличие от Excel, в CRM-системе для учета данные хранятся не в огромных таблицах, а в удобных карточках, и вся история взаимодействия с клиентом представлена в хронологическом порядке - от первого звонка до покупки. Здесь же можно прослушать телефонные разговоры, сохранить важный документ, в один клик выставить счет, написать e-mail, поставить себе напоминание - например, подготовить коммерческое предложение. Возможности CRM на этом не заканчиваются - CRM проконтролирует каждое поручение и даст сигнал при приближении дедлайна, чтобы вы ничего не забыли [1].

Но это только малая часть того, что значит CRM-программа. Например, система умеет автоматически выполнять часть вашей работы: формирует документы по шаблону, ставит задачи менеджерам на каждом этапе сделки, отправляет sms клиентам, в онлайн-режиме создает наглядные отчеты по всем бизнес-показателям — от суммы сделок до количества выполненных звонков. Все это помогает более эффективно выстраивать диалог с покупателем, поддерживать его лояльность и в итоге продавать ему больше и чаще. В 2015 году консалтинговая компания Capterra провела опрос среди 500 компаний, и выяснилось, что после внедрения CRM их прибыль выросла от 25 до 35%. Увеличились и другие показатели (рис.1, 2)

Рисунок 1 Динамика качественных показателей бизнеса при внедрении CRM

Рисунок 2 Динамика роста популярности CRM за рубежом

На данном этапе, среди международных CRM систем следует отметить такие, как показано на рис. 3. [2]:

Рисунок 3 Пятнадцать лучших международных CRM систем

Проведем их короткий обзор и опыт внедрения.

Salesforce Sales Cloud [3]- это популярный CRM-продукт из стабильной системы Salesforce, который включает в себя отдельные решения для облачного сообщества, сервиса, маркетинга и аналитики. Система помогает отслеживать в одном файле все взаимодействия и информацию о клиентах и следить за большим количеством потенциальных клиентов. Вы можете использовать такие функции, как управление партнерами, данные о продажах, автоматизация маркетинга и управление потенциальными клиентами, чтобы следовать этим рекомендациям и вырабатывать их для конверсии. Команда по продажам может продуктивно использовать данное приложение без привязки к офису. Поставщик предлагает мобильные приложения для устройств iOS и Android с настраиваемыми отчетами и данными в реальном времени с панелей мониторинга. Отличная функция - Feed First, которая позволяет быстро просматривать самые важные данные на основе ваших настроек. Система помогает получить глубокое понимание

Список используемой литературы

1. Молино П. Технологии CRM: Экспресс-курс. -М.: ФАИР-ПРЕСС, 2004.
2. Finance online. 15 Best CRM Systems. URL: <https://financesonline.com/15-best-crm-software-systems-business/>
3. Salesforce CRM. URL: <https://www.salesforce.com/crm/>
4. Hubspot CRM. URL:
5. Freshsales. CRM Software by Industry. URL: <https://www.freshworks.com/freshsales-crm/industry/>

6. Pipedrive. URL: www.pipedrive.com
7. Insightly. URL: www.insightly.com
8. Zoho CRM. URL: www.zoho.com
9. Nimble. URL: www.nimble.com
10. PipelineDeals. URL: www.pipelinedeals.com
11. Nutshell. URL: www.nutshell.com
12. Bpm'online. URL: www.bpmonline.com
13. Adsoup. URL: www.adsoup.com
14. Microsoft Dynamics CRM. URL: www.dynamics-crm.ru
15. SalesforceIQ. URL: <https://help.salesforceiq.com>
16. Spiro. URL: www.spiro.ai
17. ExxpertApps. URL: www.crm.ahktunis.org

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/statya/58678>