# Для чего нужна crm система

Многие люди исследуют интернет и натыкаются на такой вопрос – **crm системы что это**? Ответ очень прост – это программа управления, которая позволяет улучшать продажи, обслуживание, взаимоотношения и прочего с клиентами. Но как же высказать это более человечно? **Простыми словами crm система это то что**, принесёт вам больший доход и увеличит конверсию, путём избегания ошибок. Именно для этого она и существует.

## Как работает crm система?

Итак, мы уже разобрались**, что же это такое crm система**. Теперь нужно понять, как это всё устроено и работает. Представьте перед собой огромное количество ячеек, или кирпичную стену, или таблицу в документах, что угодно. Каждый этот кирпичик, ячейка или прямоугольник – это ваши клиенты.

* Как вы поняли первое, что нам понадобится - это клиентская база;
* Также потребуются какие-либо каналы связи с клиентами, чтобы мы могли дозвониться или дописаться до них максимально удобным способом. Это нужно для лояльности. Такими каналами связи выступают – электронная почта, телефон, социальные сети и так далее.
* И третье это соответственно сегментация. То есть нам нужно составить потенциальные базы клиентов, которые могут делиться на “горячие” или “холодные”. Нужен этот пункт, чтобы компания могла эффективней продавать свои товары или услуги.

**И как работать в crm системе**? Очень и очень просто! От вас в принципе ничего делать уже и не нужно. Заранее подготовленная база – это основа.

Теперь представим такую ситуацию. Вам позвонил клиент или попытался связаться по электронной почте. У компании, в которой не знают**, что такое эта срм система**, будут трудности в поиске клиента. А если она имеется, то просто возьмёт и сразу же откроет вам всё про этого клиента. Его полное ФИО, номер телефона, адрес проживания, социальный статус и многое другое.

Конечно, пункты или ячейки могут быть другими. Вы можете вписать в туда хоть количество детей у клиента. То есть вы сами управляете ей. А она автоматизирует ваш процесс. Ведь клиенту будет очень приятно, если он позвонит, а вы сразу же поприветствуете его по имени.

## На что она ещё способна?

1. Она способна интегрироваться куда угодно, например, электронную почту, телефон или даже в e-mail рассылку.
2. Записывать или снимать клиентов с записи. Очень помогает, если компания продаёт услуги.
3. Конструировать документы. То есть смотреть всю историю общения с клиентом.
4. Составлять отчёты. Почему в конце каждого месяца не посмотреть как работает тот или иной сотрудник или в каком регионе клиенты больше всего озабочены товаром или услугой. Какое качество связи они получают. Это подойдёт для операторов мобильной связи или интернет провайдеров.
5. Самостоятельное управление задачами или проектами. Она способна даже построить план развития. На месяц или год. Проектирование также отличная функция.

Конечно, каждая crm может отличаться по функционалу. Но большинство функций примерно такие же.

## Что же такое crm система в продажах

В классификации crm есть отдельная графа, которая называется “Управление продажами”, так она классифицируется по назначению. Есть ещё и по маркетингу и по колл-центрам с клиентским обслуживанием.

Итак, если в вашей фирме есть работа с телефонными звонками или с почтовой рассылкой, то вам потребуется crm. Почему? Интегрированная телефония поможет менеджерам не забывать об их обязанностях, а значит, ни один клиент не будет упущен. В случае просрочки или нарочного отказа обработки, начальство сразу узнает о содеянном.

CRM не только заставит работать сотрудников чётко и по плану, но и составит план продаж. То есть если отдел маркетологов затрудняется точно ответить, то можно прислушаться к ней. Точно такие же отчёты она может составлять и по сотрудникам.

Из всего этого следует, что она отлично экономит время, контролирует сотрудников, имеет замечательную гибкую систему, интегрируется практически везде. А значит в продажах она незаменима. Не стоит экономить на ней или пытаться взять бесплатно, лучше купить лицензированную версию и тогда она себя окупит.

## Какие же системы можно приобрести?

Если вы только начинающий предприниматель и всё ещё не знаете **что эти cpm системы** из себя представляют или вы рассчитываете на мелкий или средний бизнес, то вам прекрасно подойдут программы по типу – salesapcrm или Saas. Они не дорогие, имеют возможность хранения информации в облаке, что поможет не потерять всю клиентскую базу в один момент от какого-либо вируса или хакерской атаки.

Также они очень эффективно защищают вас от недобросовестных сотрудников, которые могут захотеть украсть эту базу. Благодаря им, доступ есть только у владельца.

Stand-Alone подойдёт если вам нужны какие-то глубокие изменения в программе. Она нужна для крупного бизнеса. Там есть открытый код, который предоставили разработчики, а благодаря ему можно эффективно выстраивать программу под себя.

Мы выяснили, что такое эта crm, как она работает и как в ней работать, **что такое crm система в продажах** и на что она способна. Теперь вопрос о ней не должен вызывать каких-либо трудностей. И очень важно понимать, что для разных видов бизнеса подойдут разные системы. Для малого и среднего это может быть один вид, а для большого уже другой.