Внедрение CRM. Основные шаги и возможные ошибки

Сегодня никто не будет спорить с тем, как важно внедрение CRM-систем. Только люди забывают, что в умелых руках система поднимает продажи, а в неумелых – всё испортить. Если хвалёная система привела компанию к убыткам, задумайтесь: может проблема не в системе? Вы точно всё правильно подключили. Мы поможем вам произвести самопроверку и перечислим самые частые ошибки, связанные с внедрением CRM-системы.

Наиболее частые ошибки

Первая – это некорректное наполнение CRM-системы. Слишком мало функций станут проблемой при росте компании, будут сужать круг возможностей и, скорее всего, приведут к замене всей системы на новую. Слишком много дополнений тоже снизят эффективность работы – они бесполезны при общении с клиентом, но отнимают у персонала много сил и времени при обучении. Пока работники изучают ненужные функции, клиенты не дождутся помощи и уйдут в другое место.

Другой подводный камень – это считать, что система решит все ваши проблемы. К сожалению, производители систем не всегда честны с компаниями и в рекламных материалах немного преувеличивают способности CRM-системы. Это не значит, что от CRM стоит отказаться: при правильной настройке она действительно поспособствует росту.

Другая ошибка – это делать как все. Если ваша фирма функционирует хорошо и не приспособлена для посторонних систем, то и не стоит вводить их. Ведь вместо дополнительного увеличения прибыли вы можете навредить сложившейся системе и понести серьёзные убытки.

И самая обидная оплошность – это вера в то, что CRM не требует дополнительных надстроек на ваши корпоративные девайсы. Невозможно создать идеальную систему, которая подойдёт любой компании, а для индивидуализации понадобятся дополнения. А они под час очень дорогие, поэтому сначала стоит пересмотреть бюджет, а потом обзаводиться новинкой. А ещё лучше – посоветоваться с техническим отделом и выбрать такую CRM-систему, к которой нужно покупать минимум дополнений.

Не забывайте и о сотрудниках: им предстоит принять незнакомую программу (а как мы знаем, раньше было лучше) и научиться с ней работать. Придётся применить все свои управленческие навыки и доказать сотрудникам, что это реально полезная штука. Но на этом проблемы не закончатся: вы потратите кучу времени на обучение сотрудников, потому что интуитивно-понятные интерфейсы обычно таковыми не являются. Главное – не пытайтесь внедрить новую систему в нескольких отделах сразу. В коллективе, где никто не умеет пользоваться новой программой это очень рискованно. В лучшем случае сотрудники будут бегать друг к другу за помощью вместо того, чтобы работать, в худшем – коллектив откажется работать, ведь их привычный ритм нарушили и заставили самостоятельно изучать нового компьютерного монстра.



Как внедрить CRM?

* Оценить свои потребности и сформулировать для себя зачем нужна система, как она будет согласовываться с текущими задачами и маркетинговыми планами. Это поможет выбрать оптимальную систему и правильно интегрировать её в работу компании. Если у вас приличный бюджет, закажите внешний аудит. Специалисты оценят текущую ситуацию и ваши нужды и помогут подобрать идеальную CRM-систему, которая не будет тормозить процесс работы, а поможет оптимизировать её и увеличить прибыль в будущем.
* Выбрать систему, опираясь на возможности бюджета и советы коллег из технического отдела вашей компании, ведь именно им предстоит внедрить систему. Кроме того, они провели в вашей компании много времени, знают все подводные камни и смогут заранее предостеречь вас от ошибок технического характера. Можно переговорить и со сторонними экспертами, которые разбираются в самих системах и знают все нюансы установки и дальнейшей эксплуатации. Важно: при бюджетировании следует учесть не только стоимость самой системы, но и затраты на её обслуживание. Ведь, как мы писали ранее, могут понадобиться дополнительные комплектующие, и вообще, CRM нужно постоянно поддерживать в надлежащем состоянии.
* Обучить работе с CRM сотрудников. Начните с объяснения принципа работы новой системы. Предоставьте убедительные преимущества перехода на CRM, убедите их в том, что привыкание – это временные неудобства, которые позже компенсируются значительным облегчением рабочего процесса и отсутствием сбоев. Переводите их на работу с новой системой по отделам, но не слишком затягивайте, иначе темп и методика работы везде будет разной, что не позволит отделам синхронизироваться и вызовет много ненужных проблем.
* Подготовьтесь отладить работу системы после внедрения: возможны технические сбои, непонимание сотрудников и другие проблемы. Ведь CRM-система – это инородное тело в вашей компании, и она будет пытаться избавиться от него, как настоящий живой организм. Нужно запастись терпением и потратить время на донастройку (вы можете пропустить что-то по незнанию). Помните, что важно не сдаться на этом этапе: форс-мажоры на начальных этапах встречаются у всех, а преодолев их вы получите новый бесценный опыт и автоматического помощника в лице CRM.

Помощник ApiX-Drive

Иногда CRM-система хорошо работает сама по себе, но возникают проблемы при подключении сторонних программ. От CRM отказываться не вариант, от необходимых приложений тем более. Как же их помирить? В этом случае помогает ApiX-Drive, который налаживает связь между необходимым сервисом и CRM. Он хорош тем, что настройка не сложная и не занимает много времени, но значительно расширяет функционал CRM и его возможность взаимодействия с другими программами.

\*\*\*

Чтобы оптимизировать работу и сэкономить ресурсы, используйте ApiX-Drive. Это небольшое вложение позволит вам автоматизировать рутинные процессы и сохранить огромное количество времени, которое можно потратить на решение действительно важных вопросов.