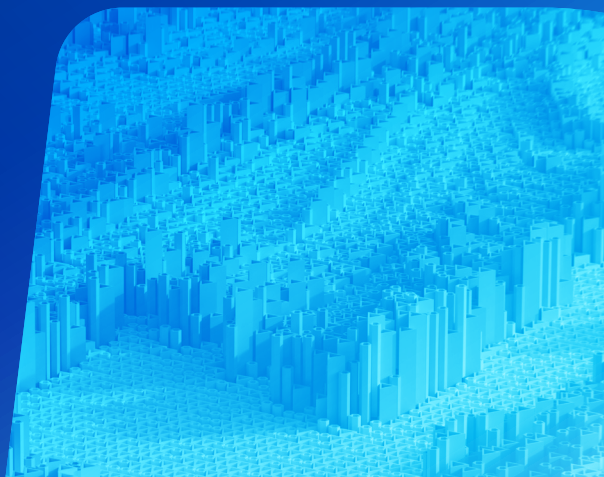


# Как получить больше от CRM: Руководство по Трансформации Бизнеса

Повысьте эффективность бизнеса, продуктивность сотрудников и сократите издержки.



# Каждый клиент уникален

Современные компании сосредотачиваются на создании персональных взаимодействий в условиях турбулентности экономики, миграции сотрудников и усиливающейся конкуренции. Сравнение с прошлыми подходами выявляет следующее:

**88%**

потребителей считают опыт взаимодействия с компанией таким же важным, как продукты или услуги.

**73%**

ожидают, что компании понимают их уникальные потребности.

**62%**

ожидают, что компании предугадают их потребности.

**56%**

ожидают, что взаимодействия будут всегда персонализированными.

**96%**

считают, что отличное обслуживание клиентов способствует доверию.

Сегодня компании больше не подстраивают клиента под свои процессы, а сконцентрированы на понимании клиентов: их желаний, целей, образа жизни, средств коммуникации и проблем. Бизнес создает долгосрочные отношения, а не одноразовые сделки.

Все эти процессы, по сути, управляются данными - и компании используют системы CRM, чтобы отобрать важные данные в информационном шуме. Поэтому не удивительно, что 90% руководителей и 94% сотрудников видят ценность в едином источнике правды, который предоставляет CRM.

Вот как еще инструменты Salesforce помогают компаниям добиваться успеха:

**Увеличение производительности продаж на 29%**

**Снижение затрат на поддержку на 27%**

**Снижение затрат на привлечение клиентов на 27%**

**Снижение затрат на оформление заказов на 26%**

**Получение аналитики на 29% быстрее**

**Увеличение производительности сотрудников на 26%**

**Снижение затрат на ИТ на 25%**

(2022 Глобальные особенности успеха Salesforce. Исследование 2022 года, проведенное на основе 3 706 интервью с клиентами в США, Канаде, Великобритании, Германии, Франции, Австралии, Индии, Сингапуре, Японии и Бразилии.)

# Автоматизация

Одним из самых полезных аспектов систем CRM является автоматизация. Автоматизируя трудоемкие процессы и задачи, можно освободить команду для более творческой и важной работы. Например, вы можете автоматизировать ввод данных, маркетинговые кампании, планирование продаж, назначение квалифицированных лидов и обновление информации о клиентах.

**В 2023 году почти 80% организаций так или иначе используют автоматизацию, работающую на основе ИИ**, для взаимодействия с клиентами.

Кроме того, **78% используют ИИ для разгрузки сотрудников** в повседневных задачах. ИИ может предоставлять инсайты, основанные на данных, для улучшения обслуживания клиентов, доставки, коммуникации, оптимизации цепочки поставок, принятия более качественных бизнес-решений и рекомендаций для клиентов.

Преимущества автоматизации включают:

**Персонализированные коммуникации с клиентами** - увеличение вовлеченности и удержание клиентов.

---

**Ускоренный цикл продаж.**

---

**Лучший опыт сотрудников** - концентрация на значимой работе, соответствующей их сильным сторонам, вместо того, чтобы увязать в рутине.

---

**Более ясное представление о ситуации** - возможность выявлять неэффективные и избыточные задачи.

---

**Надежная информация** - исключается возможность человеческих ошибок.

# 5 советов по максимизации потенциала автоматизации с помощью CRM

## Автоматизация рутинных и малоценных задач в продажах

Вы можете использовать автоматизацию в CRM для планирования звонков, отправки персонализированных email, создания задач для follow-up и квалификации, скоринга и маршрутизации лидов. Это не только повышает производительность, но и увеличивает мотивацию сотрудников.

## Самообслуживание для клиентов

Создайте порталы самообслуживания, чтобы дать клиентам решать проблемы самостоятельно. Предоставьте автоматические базы знаний, чтобы клиенты могли быстро решать простые вопросы. Затем рассмотрите возможность добавления чат-ботов для дополнительного улучшения клиентского опыта (CX).

### **Автоматическое внесение данных о покупках и заполнении анкет**

Такая автоматизация позволяет получить полное представление о клиенте и определить его потребности и проблемы. 63% менеджеров по продажам вносят больше данных о взаимодействии с клиентами, чем в 2019 году, поэтому автоматическая регистрация базовой информации - отличный способ оптимизировать работу сейлов.

### **Автоматическое создание персонализированных Welcome кампаний**

CRM сегментирует списки контактов и затем запускает сообщения и предложения для клиентов. Используйте данные, чтобы определить, как клиенты могут быть эффективно сегментированы - на основе предыдущих покупок, интересов, демографии или других характеристик - и создайте коммуникации для автоматического вовлечения этих сегментов.

### **Поиск рефералов и потенциальных рекомендаций**

Построение онлайн-репутации бренда может быть критически важным фактором успеха. Используйте CRM для отправки автоматизированных запросов клиентам с предложением поделиться мнениями о ваших продуктах или услугах. Эти запросы могут быть активированы в момент покупки или с задержкой, чтобы дать клиенту возможность ознакомиться с вашими предложениями.

# Продуктивность

На глобальном уровне всегда было важно, как лучше повысить продуктивность сотрудников. С помощью CRM можно создавать настраиваемые рабочие процессы, чтобы облегчить часть работы, а затем тестировать и улучшать эти процессы, пока они не обеспечат высокоэффективную работу всех отделов. В эпоху сжатых бюджетов, удаленной/гибридной работы и миграции кадров способность повышать производительность вашего бизнеса может действительно сделать разницу.

Отчет “MuleSoft’s IT and Business Alignment Barometer” выявил, что основные приоритеты организаций включают:

- Повышение операционной эффективности.
- Улучшение клиентских взаимодействий.
- Повышение производительности.
- Гибкость для адаптации к изменениям.
- Основанность на данных.

**95% организаций внедряют автоматизации.** Увеличение производительности может приносить ценность в нескольких различных сферах.

Некоторые преимущества повышенной производительности включают в себя:

- Снижение стресса и выгорания сотрудников.
- Улучшенное обслуживание клиентов.
- Большую прибыльность.
- Быстрое реагирование на критически важные события.
- Более вовлеченный персонал.
- Улучшенную корпоративную культуру.

## **6 советов по использованию CRM для устранения неэффективности, автоматизации действий и достижения максимального потенциала:**

### **Борьба за качество данных:**

Использование неполной или устаревшей информации может быть не только неэффективным, но и вредным. Убедитесь в регулярной очистке старых или ненадежных данных и контактной информации из CRM, и убедитесь, что никакие процессы IT не удерживают ценные данные в информационных изолятах.

### **Назначение ответственных ролей:**

Кто будет отвечать за безопасность и соответствие? Кто будет отвечать за обновление учетных записей и контактов? Часто у бизнеса есть менеджер CRM, задача которого - поддерживать CRM в максимальной актуальности, но мы видим увеличение микроролей, с распределением обязанностей по сотрудникам.

### **Проверяйте интеграции:**

Если вы интегрировали внешние решения с CRM, убедитесь, что интеграции имеют смысл: не требуют дублирования пользовательских действий, создания дополнительной сложности для сотрудников. Вы можете использовать AppExchange для создания решений low code, которые подходят для вашего бизнеса, или просматривать рынок готовых приложений, которые подходят для ваших потребностей в интеграции.

### **Используйте теги и фильтры для быстрого доступа к важной информации:**

Организируйте информацию так, чтобы было легко выявлять совпадения и принимать групповые действия. Например, вы можете пометить упущенные сделки, сделки, которые принадлежат определенному менеджеру, или любую информацию старше трех месяцев. Не придется просматривать горы неорганизованной информации, что поможет повысить эффективность, а также разгрузит сотрудников.

### **Обеспечьте доступ к 360° обзору клиента всем членам команды:**

Централизуя данные в CRM, вы получаете полное представление обо всех взаимодействиях с клиентами на одном экране. Агентам не придется переключаться между системами и экранами, чтобы получить ценную информацию. Это повышает эффективность сотрудников и увеличивает удовлетворенность клиентов.

### **Создайте автоматические действия для запуска рабочих процессов:**

CRM системы отлично подходят для предоставления информации, необходимой для принятия умных и эффективных решений, но они также могут быть полезны в полной ликвидации тяжелых задач. Создавая автоматизированные потоки, вы можете оптимизировать управление задачами и разгрузить сотрудников.

# Повышение прибыли и снижение затрат

CRM системы упрощают хранение и использование данных, позволяя сегментировать, анализировать настроения клиентов, рекомендовать продукты и оптимизировать цены. Это помогает снижать затраты на маркетинг, предоставлять продажам более качественные лиды и увеличивать ROI на всем жизненном цикле клиента.

Вот некоторые способы, с помощью которых CRM может помочь бизнесам снизить затраты и увеличить прибыль:

## **Сосредоточьтесь на ваших наиболее значимых клиентах**

Убедитесь, что наиболее ценные лиды направляются лучшим сейлам, и что вы не тратите значительное время и ценные ресурсы на клиентов, которые не актуальны. CRM может автоматически оценивать вашу воронку, экономя время сейлов.

## **Используйте CRM как площадку для создания высокоточных маркетинговых кампаний:**

Путем доставки актуальных коммуникаций целевой аудитории вы можете снизить затраты на маркетинг и улучшить эффект от сообщений. Аналитические инструменты имеют впечатляющий ROI, и вы можете получить краткосрочный рост продаж и долгосрочное увеличение удержания клиентов.

### **Используйте данные истории покупок из CRM для выявления лучших возможностей для увеличения среднего чека и кросс-продаж**

Часто разница между успешным продвижением продукта или услуги и предложением навязчивой рекламы - это актуальность. Платформы CRM используют исторические данные для понимания целей и привычек ваших клиентов и предлагают сотрудникам по продажам возможности для кросс-продаж.

### **Используйте ваши данные для улучшения продуктов и разработки новых предложений**

Один из лучших способов использования CRM - это маркетинговые исследования. Фиксируя настроения или размещая опросы и анкеты для клиентов, вы можете получить представление о том, что они ищут. Как только продукт разработан, вы можете использовать CRM для управления демо и взаимодействия с аудиторией, а затем внести изменения на основе обратной

### **Учитесь на примере упущенных сделок**

Иногда можно больше узнать из плохого опыта, чем из хорошего. Например, вы можете указать в CRM, почему сделка была потеряна. Ищите совпадения. Какие клиенты не реагируют на коммуникации? Можно ли попробовать A/B-тестирование? Что можно сделать лучше? Пусть данные направляют вас к изменениям и улучшениям.

**Разблокируйте потенциал CRM  
уже сегодня!**

**ЗАПИСАТЬСЯ НА  
ДЕМОНСТРАЦИЮ**