

А. Кудинов

# CRM:

**Российская практика  
эффективного бизнеса**



Москва  
ООО «1С-Публишинг»  
2008

УДК 005-052:004(075.4)

ББК 65.290-2

К88

Авторы: А. Кудинов, М. Сорокин, Е. Гольшева.

Соавторы: О. Васильева (гл. 7, 8), Т. Бакурская (гл. 7, 8),

Р. Смирнов (гл. 7, 8).

Под редакцией М.Сорокина.

К88 CRM: Российская практика эффективного бизнеса, – М.:

ООО «1С-Паблишинг», 2008. – 430 с.: ил.

ISBN 978-5-9677-0961-6

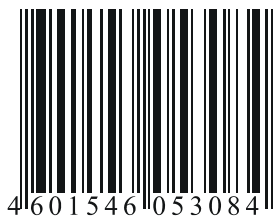
Цель этой книги – познакомить читателя с одной из наиболее востребованных сегодня бизнес-технологий – управлением взаимоотношениями с клиентами (CRM). Основываясь на российском и мировом опыте внедрения и использования CRM-технологий, авторы попытались дать ответы на ряд ключевых вопросов о построении клиентоориентированной компании.

Книга адресована широкому кругу читателей: владельцам бизнеса, руководителям и менеджерам компаний, которые задумываются о внедрении CRM-технологий или уже выбрали и внедряют CRM-систему у себя на предприятии, консультантам по внедрению CRM-систем. Книга позволяет за короткое время и в сжатом виде освоить теорию и практику применения клиентоориентированных технологий в бизнесе.

Приведены примеры построения CRM-систем на базе программного продукта «1С:CRM».

Редактура: А. Школьников

Иллюстрации: А. Умняхин



Право тиражирования  
и распространения книги принадлежит  
фирме «1С-Паблишинг».

Полное или частичное копирование  
материалов книги без письменного  
разрешения фирмы «1С-Паблишинг»  
запрещается.

ISBN 978-5-9677-0961-6

© ООО «1С-Паблишинг», 2008

# ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ .....</b>	<b>13</b>
Зачем эта книга, и какую реальную пользу она принесет вам? .....	14
Как устроена эта книга? .....	14
<b>ГЛАВА 1.</b>	
<b>ЧТО ТАКОЕ CRM?.....</b>	<b>17</b>
<b>О CRM по-простому .....</b>	<b>17</b>
Начнем с главного – что же такое CRM? .....	17
Клиентская база – а есть ли она у нас?! .....	19
История отношений с клиентами.....	22
Обмен информацией между сотрудниками .....	23
Когда компания работает в едином ритме (бизнес-процессы) .....	27
Взгляд в будущее (прогнозирование продаж) .....	30
Семь раз отмерь, один отрежь (отчеты для директора) .....	32
Обратная связь (мониторинг качества работы с клиентами) .....	35
КПД рекламы (анализ эффективности маркетинга).....	37
Жалобная книга (управление качеством) .....	41
<b>Всегда ли нужен CRM?.....</b>	<b>46</b>
Когда компании не нужен CRM? .....	46
Когда компании нужен CRM? .....	47
Принимаем решение о внедрении .....	49
Подводим итоги .....	50

## **ГЛАВА 2.**

<b>О CRM СЕРЬЕЗНО .....</b>	<b>53</b>
Зачем бизнесу CRM .....	54
История CRM-решений .....	57
Место CRM в российском бизнесе .....	59
Современное отношение бизнеса к CRM .....	60

## **ГЛАВА 3.**

<b>CRM-ФУНКЦИОНАЛЬНОСТЬ.....</b>	<b>67</b>
Управление контактами .....	69
Управление продажами .....	70
Продажи по телефону .....	73
Управление временем .....	74
Поддержка и обслуживание клиентов.....	77
Управление маркетингом.....	79
Отчетность для высшего руководства .....	81
Интеграция с другими системами .....	82
Синхронизация данных .....	83
Управление электронной торговлей .....	85
Управление мобильными продажами .....	86

## **ГЛАВА 4.**

<b>ЧТО ПРЕДЛАГАЕТ РЫНОК.....</b>	<b>89</b>
<b>Мировой рынок CRM .....</b>	<b>90</b>
Объем и динамика роста .....	90
Региональный аспект .....	91
Перспективы .....	92
Ожидания .....	93
Прогнозы .....	94

<b>Российский рынок CRM .....</b>	<b>95</b>
Вопросы аналитики .....	95
Объем рынка .....	96
Динамики роста .....	97
Ожидания .....	99
Производители (вендоры) .....	102
Региональный аспект .....	103
Отраслевой аспект .....	104
<b>1С:CRM: факты и аналитика .....</b>	<b>106</b>
Число проектов внедрений .....	106
Динамика роста .....	107
Региональный аспект .....	107
Отраслевой аспект .....	108
Ожидания .....	109
<b>ГЛАВА 5.</b>	
<b>ОСНОВНЫЕ КРИТЕРИИ ВЫБОРА</b>	
<b>CRM-СИСТЕМЫ .....</b>	<b>113</b>
Тип CRM-системы .....	113
Возможность совместной работы CRM и учетной системы .....	114
Соответствие особенностям отечественной практики ведения бизнеса .....	115
Возможность разработки дополнительных модулей .....	116
Доступность услуг по внедрению и сопровождению в вашем регионе .....	117
Совокупная стоимость владения .....	117
Возможности интеграции с телекоммуникациями, web-приложениями и другими программными продуктами ..	120
Возможность организации удаленного рабочего места .....	121
Подводим итоги .....	122

---

## **ГЛАВА 6.**

### **ПРИМЕРЫ ВНЕДРЕНИЯ**

#### **CRM НА РОССИЙСКИХ ПРЕДПРИЯТИЯХ..... 123**

«1С:CRM» для крупной масс-медиа компании .....	123
«1С:CRM» в компании с циклом выполнения заказа, равным 24 часам .....	125
Интеграция CRM-системы и офисной телефонии .....	126
«1С:CRM» – единое информационное пространство компании .....	128
Оперативная работа сотрудников CallCenter и отдела продаж .....	129
«1С:CRM» = прозрачность бизнес-процессов компании .....	130
«1С:CRM» для телекоммуникационного интегратора .....	131
Новый уровень оптовой торговли вместе с «1С:CRM» .....	132
CRM-система для IT-компании .....	134
Планирование и координация работы в условиях роста с помощью «1С:CRM» .....	135
Увеличение оборотов торговой компании на 35% с помощью CRM-системы .....	137
Организация центра обработки вызовов .....	139
Старт «с нуля»... и до 70% рынка с помощью «1С:CRM» .....	140
Сухой остаток .....	142

## **ГЛАВА 7.**

### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ПРИМЕНЕНИЕ**

#### **ФУНКЦИОНАЛА «1С:CRM»..... 145**

#### **Общий список задач, решаемый с помощью «1С:CRM» .... 146**

В области управления клиентской базой .....	146
В области управления контактами .....	147
В области управления заданиями, поручениями .....	147
В области управления продажами .....	148
В области маркетинга .....	150

В области управления претензиями, рекламациями клиентов, управления качеством .....	150
В области управления сервисным обслуживанием .....	151
В области контроля работы персонала .....	151
<b>Практические рекомендации по решению задач .....</b>	<b>151</b>
Решение задач в области управления клиентской базой.....	154
Решение задач в области управления контактами .....	202
Решение задач в области управления заданиями, поручениями .....	221
Решение задач в области управления продажами .....	225
Решение задач в области маркетинга .....	249
Решение задач в области управления претензиями, рекламациями клиентов, управление качеством .....	267
Решение задач в области управления сервисным обслуживанием.....	278
Решение задач в области контроля работы персонала .....	285
Использование «Рабочего стола».....	290
Решение задач в области обмена данными .....	293
Примеры практических задач .....	295
<b>ГЛАВА 8.</b>	
<b>ТЕХНОЛОГИЯ ВНЕДРЕНИЯ CRM-СИСТЕМЫ .....</b>	<b>305</b>
<b>Подготовка к внедрению .....</b>	<b>306</b>
Проведение консультационного семинара .....	308
Этапы внедрения.....	309
<b>Первый этап: Предпроектное обследование .....</b>	<b>311</b>
Итоги первого этапа .....	315
<b>Второй этап: Проектирование .....</b>	<b>315</b>
Итоги второго этапа .....	316

---

<b>Третий этап: Разработка</b> .....	<b>316</b>
Встраивание «1С:CRM» .....	316
Программирование .....	317
Настройка .....	318
Разработка эксплуатационной документации .....	318
Тестирование .....	319
Итоги третьего этапа .....	319
<b>Четвертый этап: Внедрение</b> .....	<b>319</b>
Перенос данных .....	320
Перенос накопленных данных .....	320
Обучение пользователей .....	320
Опытная эксплуатация .....	321
<b>Пятый этап: Аудит проекта</b> .....	<b>322</b>

<b>ГЛАВА 9.</b>	
<b>ПРАКТИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ</b>	
<b>ПО УПРАВЛЕНИЮ ПРОЕКТАМИ ВНЕДРЕНИЯ</b>	
<b>«1С:CRM»</b> .....	<b>323</b>

<b>Организационные вопросы проекта</b>	
<b>и ожидания заказчика</b> .....	<b>325</b>
«Территория проекта» .....	325
«Разделяй и властвуй!» .....	326
«С кого спросить?» .....	326
«Устав проекта» .....	327
«На одном языке» .....	328
«Кто у вас главный?» .....	329
«У меня есть график, а остальное...» .....	329
«Доверяй, но проверяй!» .....	330
«Со своей колокольни...» .....	331
«Разочарование – результат чрезмерных ожиданий» .....	332
«Утром деньги, вечером стулья» .....	332



<b>Работа с персоналом заказчика .....</b>	<b>333</b>
«Зачем это нам?» .....	333
«Лидеры мнений» .....	334
«Партизаны» .....	334
<b>Обучение сотрудников заказчика .....</b>	<b>335</b>
«Что такое CRM?» .....	335
«Лучше один раз увидеть...» .....	335
«Набиваем руку...» .....	336
«Каждому свое» .....	336
«Смотрим в книгу, видим...» .....	337
<b>Ввод системы в эксплуатацию .....</b>	<b>338</b>
«3, 2, 1, пуск!» .....	338
«Что написано пером, не вырубить и топором!» .....	339
«Корректировка» .....	340
«Что дальше?! Сопровождение!» .....	340
<b>Технические ограничения проекта .....</b>	<b>341</b>
«Без тормозов!» .....	341
«На вырост» .....	343
<b>ГЛАВА 10.</b>	
<b>СЕМЕЙСТВО ПРОГРАММНЫХ ПРОДУКТОВ</b>	
<b>«1С:CRM». РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫБОРУ .....</b>	<b>345</b>
<b>Рекомендации по выбору CRM-системы .....</b>	<b>345</b>
Готовность компании к внедрению CRM-технологий .....	346
Достаточность функционала .....	347
Стоимость .....	347
Срок внедрения CRM-системы .....	348

---

<b>Программные продукты линейки «1С:CRM».</b>	
<b>Отраслевые версии.....</b>	<b>349</b>
Базовые версии «1С:CRM».....	349
ПРОФ версия «1С:CRM».....	350
Торговая «1С:CRM» .....	351
Производственная «1С:CRM» .....	351
Отраслевые версии «1С:CRM» .....	352
Коммуникационные решения для «1С:CRM» .....	354
<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....</b>	<b>355</b>
Эффект CRM .....	355
План действий .....	356
Обратная связь.....	356
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ 1.</b>	
<b>СЛОВАРЬ ТЕРМИНОВ .....</b>	<b>357</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ 2.</b>	
<b>ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ</b>	
<b>(ЧАВО) .....</b>	<b>365</b>
<b>Вопросы до покупки «1С:CRM» .....</b>	<b>365</b>
Продукты «1С:CRM» .....	365
Функционал «1С:CRM» (возможности конфигурации, настройка и права доступа) .....	373
Лицензирование и система защиты конфигураций «1С:CRM» .....	380
Обмен данными и интеграция с типовыми решениями «1С» .....	382
Производительность и масштабируемость «1С:CRM» .....	386

<b>Вопросы после приобретения «1С:CRM»</b> .....	<b>387</b>
Технические вопросы установки «1С:CRM» .....	387
Внедрение «1С:CRM» .....	389
Функциональные возможности «1С:CRM» .....	390
Поддержка и обновления «1С:CRM» .....	408
<b>«Последний вопрос»</b> .....	<b>409</b>

<b>ПРИЛОЖЕНИЕ 3. СРАВНЕНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ВОЗМОЖНОСТЕЙ ПРОДУКТОВ ЛИНЕЙКИ «1С:CRM»</b> .....	<b>411</b>
---	------------

<b>ПРИЛОЖЕНИЕ 4. СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ДРУГИХ ИСТОЧНИКОВ ПО ТЕМАТИКЕ CRM....</b>	<b>419</b>
--	------------

<b>ПРИЛОЖЕНИЕ 5. ШАБЛОН ПЛАНА МЕРОПРИЯТИЙ ПО ВНЕДРЕНИЮ «1С:CRM»</b> .....	<b>423</b>
---	------------

<b>ПРИЛОЖЕНИЕ 6. СПИСОК ПАРТНЕРОВ ФИРМЫ «1С», ВНЕДРЯЮЩИХ «1С:CRM»</b> .....	<b>425</b>
---	------------