

*Атабаева Элиза Руслановна*  
*студентка магистратуры по направлению «Информационные*  
*системы и технологии»*  
*Институт прикладных информационных технологий*  
*Грозненский государственный нефтяной технический университет*  
*им. академика М.Д. Миллионщикова,*  
*Россия, г. Грозный*  
*e-mail: eliza95atabaeva@mail.ru*

## **ВАЖНЫЕ ФУНКЦИИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ CRM**

**Аннотация:** *Функционирующая и правильная CRM – автоматизация вашего бизнеса. Создание контакта с клиентом — это далеко не единственная цель, необходимая для продажи ему товара или услуги, а также для его удержания. Ее всегда нужно разбить на несколько мелких задач, реализовывая которые, планомерно достигается задуманное. В помощь при их реализации приходит CRM-система, которая позволяет не упустить важные детали и своевременно выполнить все задачи, при этом сэкономив время. Быстро и качественно выполненная работа – постоянный клиент, от которого будет приток еще таких же клиентов. Каждая компания или физическое лицо под свои требования задает функциональные возможности для CRM- системы, а какие из них являются важными – в статье.*

**Ключевые слова:** CRM-система, клиент, автоматизация, удержание, контакт, задача, функции.

*Atabaeva Eliza Ruslanovna*  
*master student*  
*Information systems and technologies*  
*Institute of Applied Information Technologies*  
*Grozny State Oil Technical University named after Academician M.D.*  
*Millionshchikov,*  
*Russia, Grozny*

## **IMPORTANT FEATURES OF CRM SOFTWARE**

**Abstract:** *Functioning and correct CRM - automation of your business. Creating a contact with a customer is far from the only goal needed to sell a product or service to him, as well as to retain it. It always needs to be broken down into several small tasks, by implementing which, the plan is systematically achieved. A CRM system comes to help with their implementation, which allows you not to miss important details and complete all tasks in a timely manner, while saving time. Quickly and efficiently performed work is a regular client, from which there will be an influx of more such*

*clients. Each company or individual, according to their requirements, sets the functionality for the CRM system, and which of them are important - in the article.*

**Keywords:** CRM system, client, automation, retention, contact, task, functions.

### Управление заказами

Американские гиганты, такие как Amazon и все компании мира, уже давно облегчают нам жизнь. «СПАСИБО за ваш заказ ... вы получите его в течение 24 часов» — это то, что вы читаете все чаще и чаще. Но кто все это освещает в компании? Сроки, которые необходимо соблюдать, и коммуникационные процессы с использованием программного обеспечения, которое должно работать как можно проще, являются важной частью этого. Функция набора по щелчку, квалификация потенциальных клиентов, сегментация клиентов в случае электронных писем, чтобы эффективно работать с последовательными электронными письмами, чтобы данные могли быть быстро записаны, должны быть спроектированы как можно оптимальнее.

### Биллинг

Цифры, данные, факты – это то, с чем имеет дело каждая организация, и без CRM, в которой все данные должны быть в рукаве, это практически невозможно.

Множество программных продуктов сейчас делают его тонким, но не будет ли лучше, если же обеспечить контроль трафика, управлять процедурой предоставления доступа к услугам, предоставлять клиенту отчет о расходах в разных разрезах — за месяц, за год, с момента последнего платежа и т.д.? Все это моменты, которые вы должны учитывать и которые также генерируют что-то, не только довольных клиентов, но и информацию для ваших сотрудников, которые видят, что это за клиент, и исходя из этого, увеличивают продажи компании.

По общему признанию, это непростая тема для многих. Функции секундомера уже входят в стандартную комплектацию многих провайдеров, но интеллектуальная запись времени может сделать больше:

- Запись времени при запуске программы;
- Учет времени по задаче или проекту;
- Быстрая оценка всех сотрудников и процессов;
- Пособие на отпуск, болезнь, повышение квалификации и праздничные дни в программе;
- Создание будущих записей времени, которые запускаются автоматически и сообщают, если они не выполнены (время простоя) [1].

И, конечно же, почасовые ставки, которые показывают внутреннюю и внешнюю эффективность.

Биллинг в CRM - эффективный инструмент регулирования отношений между заказчиком и поставщиком [2].

### Управление проектом

Кто в конечном итоге несет ответственность за выполнение проекта, соблюдается ли запланированное время и когда проект начинается или заканчивается?

Это наиболее часто запрашиваемая информация. По правде говоря, люди не хотят брать на себя ответственность, и именно здесь помогает принцип четырех глаз. Поэтому всегда обращайтесь внимание на это требование, из-за которого в компании возникают следующие вопросы:

- Что произойдет, если задача или проект превысит запланированное время?
- Что произойдет, если у ответственного лица не хватит времени?
- Как часто и кто это контролирует?

### Запросы

Процесс в оптимальной CRM:

1. Запрос приходит;
2. Заказчик проинформирован о том, что запрос получен;

3. Запросу автоматически назначается срок ответа 2, 4 и более часов, если процессор этого не делает, он отправляется менеджеру;

4. Затем запросы делятся на долгосрочные, краткосрочные или среднесрочные в зависимости от того, как они обрабатываются;

5. Клиент постоянно находится в курсе статуса обработки.

Если соблюдаются только эти 5–6 стандартизированных процессов, то а: ничто не может быть нарушено и б: клиент находится в актуальном состоянии и не спрашивает, что, в свою очередь, освобождает ресурсы, или он может определить приоритетность своего запроса.

### Оценки

Мониторинг становится все более важным. Сколько у меня запросов - входящих - исходящих - внутренних - внешних? Когда придет следующая доставка / получение товара? Каков статус всех исходящих доставок? Если ничем не пренебречь, сумма и взаимосвязь между этими вопросами дают очень хорошую общую картину.

### Маркетинговые инструменты

Многие компании полагаются на плакатную рекламу, личные рекомендации или другие вещи, хорошо зарекомендовавшие себя за последние 30 лет. Но будущее выглядит цифровым и будет таким, пока существует Интернет. Интерфейсы к Facebook, Instagram и другие цифровые сети чрезвычайно важны. За последние два года Instagram ввел много новшеств. Одно из них — разделение аккаунтов на коммерческие и личные. Теперь эта соцсеть из приложения с красивыми картинками превратилась в удобный инструмент маркетинга. После перехода на коммерческий аккаунт собственники бизнеса получили доступ к статистике эффективности постов, вовлеченности аудитории, и все это возможно благодаря CRM [3].

### Администрация сотрудников

Когда приезжает г-н Иванов, когда г-н Иванов уезжает, сколько дней отпуска у него есть, где его трудовой договор и как долго он на самом деле пробыл с нами? Это типичные вопросы, которые возникают с такой функцией. На самом деле, однако, тема идет гораздо дальше: как часто он болеет, сколько часов он работает или сколько продуктов он продал, произвел и т. д.? Интересный и довольно важный вопрос в отношении всего коллектива, чтобы проводить сравнения и оптимально распределять задачи.

### Планирование встреч с клиентами

Тайм-менеджмент в современном мире стал одним из самых популярных инструментов для организации рабочего и личного времени. «Текучка» настолько поглощает все свободные ресурсы, что в таком потоке сложно с первого раза разобраться, что можно отложить, а что нужно было сделать «еще вчера» [4].

### Автоматизация

Могу ли я запустить задачу В автоматически, если задача А завершилась успешно? Это или что-то подобное в значительной степени применимо к автоматизации. Теперь мы можем рассмотреть все, от потока электронной почты, то есть части коммуникации, до статуса обработки и уведомления об обработке и до полностью автоматизированного выставления счетов. Все можно автоматизировать в профессиональной CRM.

Существует множество поставщиков программных решений CRM, которые подходят для стартапов и небольших компаний, а также для компаний среднего размера. Большинство систем имеют очень похожие базовые функции, но отличаются дополнительными услугами и их формой - как программное обеспечение для настольных компьютеров, облачный сервис, версия браузера и доступность для мобильных устройств. Прежде чем выбрать программное обеспечение, вы должны знать свои требования, чтобы вы могли выбрать программное обеспечение CRM с соответствующими функциями.

### Список литературы:

1. Установление контакта с клиентом: правила, ошибки и секретные техники. [Электронный ресурс] // Режим доступа: URL: <https://envybox.io/blog/ustanovlenie-kontakte-s-klientom/> (дата обращения: 01.11.2021 г.).
2. Биллинг — не просто калькулятор. [Электронный ресурс] // Режим доступа: URL: <https://habr.com/ru/post/439496/> (дата обращения: 01.11.2021 г.).
3. Умный подход к настройке таргетированной рекламы в Instagram. [Электронный ресурс] // Режим доступа: URL: <https://vc.ru/marketing/34717-umnyu-podhod-k-nastroyke-targetirovannoy-reklamy-v-instagram> 11 (дата обращения: 01.11.2021 г.).
4. Планирование встреч с клиентами. [Электронный ресурс] // Режим доступа: URL: <https://1crm.ru/help/planirovanie-vstrech-s-klientami/> (дата обращения: 01.11.2021 г.).