

# СОДЕРЖАНИЕ

<b>Введение</b> .....	<b>11</b>
Польза от книги .....	12
О брендах и поставщиках .....	12
Об авторе .....	12

## Часть 1

### ВЫБОР CRM И ПЛАН ЗАПУСКА

<b>Глава 1. Зачем нужна CRM-система</b> .....	<b>15</b>
Цель автоматизации .....	15
Ключевые этапы коммерческой деятельности .....	21
Что такое CRM .....	23
Польза от внедрения CRM .....	28
<b>Глава 2. Как выбрать CRM</b> .....	<b>42</b>
Требования к CRM .....	42
Как делать выбор .....	49
О системах amoCRM и «Битрикс24» .....	50
<b>Глава 3. Как запустить CRM</b> .....	<b>58</b>
Как выглядит неудачное внедрение .....	58
В чем проблема? .....	66

## Содержание

Почему не обойтись без проекта внедрения . . . . .	71
Этапы внедрения . . . . .	72
Как оценить успех внедрения. . . . .	74
Стоимость и сроки внедрения . . . . .	76
Как сделать первый шаг . . . . .	78

## Часть 2

### АНАЛИЗ. РАЗБОР БИЗНЕСА ПЕРЕД ВНЕДРЕНИЕМ

<b>Глава 4. Что? С кем? Кому? Откуда? . . . . .</b>	<b>85</b>
О компании. . . . .	86
Товары и услуги . . . . .	87
Клиенты. . . . .	91
Партнеры. . . . .	94
Способы привлечения. . . . .	97
<b>Глава 5. Платежи, товары, цены, документы . . . . .</b>	<b>103</b>
Платежи. . . . .	103
Товары . . . . .	105
Цены и скидки. . . . .	106
Документы . . . . .	108
<b>Глава 6. Сопутствующие процессы . . . . .</b>	<b>113</b>
Выездные сотрудники. . . . .	113
Логистика . . . . .	116
Учет ресурсов и расписания для выполнения услуг. . . . .	119
Производство. . . . .	121

**Часть 3**  
**БАЗА КОММЕРЧЕСКИХ ДАННЫХ**

<b>Глава 7. Объекты</b> .....	<b>126</b>
Контакт и компания .....	126
Сделки .....	129
Лиды .....	133
Поля объектов .....	137
Бронирование ресурсов .....	140
Товары .....	140
Списки .....	142
<b>Глава 8. Процессы</b> .....	<b>145</b>
Процессы, воронка продаж и CRM .....	145
О проектировании воронок продаж .....	148
Роли .....	150
Что влияет на проектирование процессов .....	153
Ошибки при проектировании воронок продаж .....	156
Настройки, отображения, фильтры, поиск .....	161
Повторные сделки, покупатели .....	163
<b>Глава 9. Внутренние коммуникации</b> .....	<b>167</b>
Уведомления .....	168
Чаты, новости .....	170
Использование диска .....	170
Задачи .....	171

<b>Глава 10. Пользователи</b> . . . . .	<b>174</b>
Права доступа . . . . .	176
Как пользователи появляются в системе . . . . .	179

**Часть 4**  
**КАНАЛЫ КОММУНИКАЦИЙ**

<b>Глава 11. Телефония</b> . . . . .	<b>186</b>
Телефонный номер . . . . .	188
Кол-трекинг . . . . .	190
Виртуальная АТС . . . . .	192
Телефонные аппараты, смартфоны и софтфоны . . . . .	194
Короткие номера . . . . .	197
Организация входящих вызовов . . . . .	197
Голосовое меню . . . . .	199
Кнопка обратного вызова на сайте и сервисы callback . . . . .	200
Организация исходящих вызовов . . . . .	202
Запись разговоров . . . . .	203
FMC сим-карты . . . . .	204
Статистика . . . . .	205
Уровни зрелости . . . . .	207
<b>Глава 12. Прием заявок с веб-сайта</b> . . . . .	<b>210</b>
Использование UTM-меток . . . . .	211
Сквозная аналитика . . . . .	213
Как формы с сайта интегрируются в CRM . . . . .	214
CRM-формы . . . . .	217

Квизы . . . . .	220
Требования к интеграции. . . . .	222
Использование личного кабинета. . . . .	223
Интеграция с интернет-магазином. . . . .	224
<b>Глава 13. Передача сообщений. . . . .</b>	<b>227</b>
Электронная почта. . . . .	227
Мессенджеры. . . . .	234
Использование СМС. . . . .	241
<b>Глава 14. Работа с данными . . . . .</b>	<b>245</b>
Сканер визиток . . . . .	246
Накопление данных. . . . .	246
Ручной и программный способ манипуляций с данными . . . . .	248
Дублирование данных. . . . .	251

## Часть 5 АВТОМАТИЗАЦИЯ

<b>Глава 15. Цифровая воронка продаж, автоматизация . . . . .</b>	<b>256</b>
Какие автоматические действия необходимо использовать. . . . .	259
Бизнес-процессы. . . . .	261
Документы и шаблоны . . . . .	262
<b>Глава 16. Возможности расширения системы. . . . .</b>	<b>265</b>
Программные интерфейсы API . . . . .	265
Магазины приложений. . . . .	267
Интеграция с внешними системами. . . . .	270

**Часть 6**  
**ЗАПУСК CRM В РАБОТУ**

<b>Глава 17. Разъяснения, обучение, регламенты, контроль . . .</b>	<b>279</b>
Обучение . . . . .	285
Регламенты . . . . .	289
Гигиена ведения CRM . . . . .	291
Контроль . . . . .	294
Исключение из процесса . . . . .	295
Техническая поддержка . . . . .	298
<b>Глава 18. Практический опыт. Ответы на вопросы. . . . .</b>	<b>302</b>
<b>Глава 19. Показатели и отчетность . . . . .</b>	<b>312</b>
Системы сквозной аналитики . . . . .	317
Системы управленческого учета . . . . .	318
Готовые отчеты в CRM . . . . .	318
<b>Заключение . . . . .</b>	<b>323</b>
<b>Литература . . . . .</b>	<b>328</b>
<b>Глоссарий . . . . .</b>	<b>330</b>
<b>Благодарности . . . . .</b>	<b>332</b>