

# 10 главных ошибок при внедрении и использовании CRM

Евгения Садыкова, компания CSN



# Отсутствие цели внедрения и нереалистичные ожидания

## Решение:

- Пропишите четкие и измеримые цели, напрямую зависящие от CRM
- Не пытайтесь заменить CRM другие специализированные программы, например 1С, ERP, системы документооборота и т.д.

# Беспорядочное внедрение

## Решение:

- Зафиксируйте ваши бизнес-процессы с учетом всех вариантов
- Всегда составляйте и утверждайте четкое ТЗ перед любой автоматизацией

# Экономия на внедрении

## Решение:

- Не пытайтесь внедрять самостоятельно, если не имеете подобного опыта
- Если внедряет ваш IT-отдел приглашайте экспертов по CRM
- Начинаяте с малого

# Подключение только части каналов коммуникации

Решение:

**Телефония, почта, сайт, соцсети**  
обязательно должны быть  
подключены к CRM

# Пользователи не умеют работать в CRM

## Решение:

- Обучите пользователей
- Регулярно проверяйте и обновляйте их знания
- Напишите памятки о правилах работы

# Замусоренность

## Решение:

- Удалите или скройте неиспользуемые поля и вкладки
- Напишите памятку о правильном заполнении карточек
- Регулярно проверяйте и очищайте базу



# Нет ответственного по CRM

## Решение:

Введите ответственного по CRM.

Его обязанности:

- Следить за корректностью данных
- Обучать сотрудников
- Вводить новые функции
- Взаимодействовать с техническими специалистами

# CRM как средство запугивания сотрудников

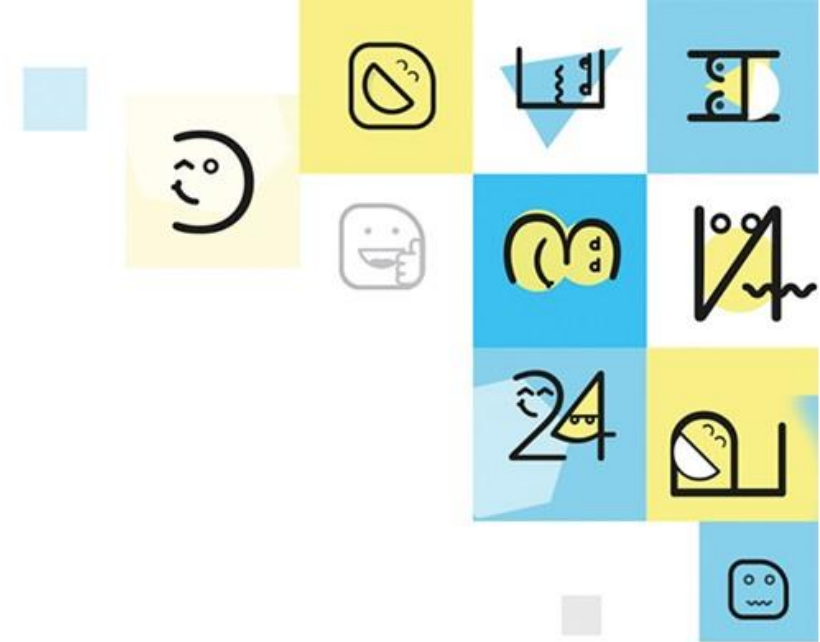
Решение:

- Поощряйте сотрудников за добавление максимального количества информации
- Используйте полученные данные только для улучшений компетенций сотрудников

# Ведение учета вместо построения отношений

## Решение:

- Правильно сегментируйте базу клиентов, проявляйте инициативу и используйте ее для повторных продаж, улучшения отношений с клиентами
- Проводите аналитику и собирайте обратную связь
- Автоматизируйте работу

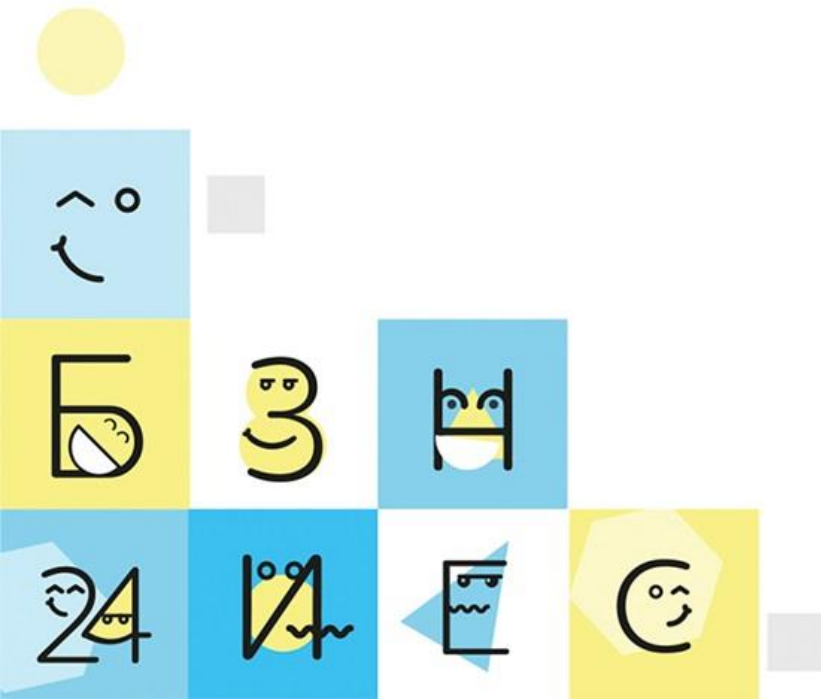


# Ошибки при внедрении

1. Думать что CRM это только программа
2. Отсутствие цели внедрения и нереалистичные ожидания
3. Беспорядочное внедрение
4. Экономия на внедрении

# Ошибки при использовании

5. Подключение только части каналов коммуникации
6. Недостаточное обучение пользователей
7. Замусоренность
8. Отсутствие ответственного
9. Использование CRM как средства запугивания
10. Простой учет вместо системы взаимоотношений





Я не могу говорить, я на работе. Давай, пока!

Создайте свой  
Битрикс24 прямо  
сейчас 😊

[24.csn.ru](https://24.csn.ru)

Евгения Садыкова, компания CSN