

«ОБЛАЧНАЯ» CRM: НОВЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ

«Манго Телеком» добавила к своей виртуальной АТС «облачную» CRM-систему, создав мощный инструмент поддержки продаж и обслуживания клиентов.

Современные технологии постоянно изменяют нашу жизнь и стиль работы. В частности, облачные технологии позволяют сегодня небольшим компаниям использовать принципы и инструменты работы больших корпораций. Это касается и планирования рабочего времени, и доступа к общим документам, и даже технологий связи.

Виртуальные АТС (ВАТС), доступные по цене даже студенческим стартапам, позволяют средним и небольшим компаниям не только быстро, просто и недорого телефонизировать офис, но и применять в работе современные инструменты бизнес-анализа, которые рисуют полную картину деятельности фирмы, продуктивности её отделов и конкретных сотрудников. И даже максимально эффективно выстроить основные для любой компании бизнес-процессы продаж и работы с клиентами.

Первый российский сервис-провайдер виртуальной телефонии «Манго Телеком» несколько месяцев назад запустил собственное CRM-решение, интегрированное с функциями телефонии и рассчитанное на «закрытие» основных проблем средних и малых компаний. Проблем, связанных с необходимостью описать, выстроить и автоматизировать основные бизнес-процессы предприятия и, главное, сделать это без «заоблачных» затрат времени и денег на внедрение соответствующих систем, помогающих выстраивать и оптимизировать бизнес-процессы. Ведь для SMB такие затраты крайне нерентабельны! Поэтому в отличие от систем, предназначенных для «большого бизнеса», CRM «Манго-Офис», построенная на базе облачных технологий, проста в установке, доступна по цене и не требует привлечения сторонних специалистов для настройки, обслуживания, покупки серверов, ПО и т. д.

Как «облачная» CRM может помочь вашему бизнесу?

Прежде всего система умеет собирать и хранить всю информацию о ваших клиентах, партнёрах и связанных с ними сделках. Контактные лица, все их телефоны, адреса электронной почты, дни рождения. Но CRM — это больше, чем просто телефонный справочник.

Использование CRM «Манго-Офис» в отделе продаж компании прежде всего обеспечивает сохранение всей истории коммуникаций: совершенных менеджерами отдела продаж звонков, полученных и высланных документов, услуг, коммерческих предложений, факсов и пр. В системе, кроме всего прочего, учитываются не только телефонные звонки, но и контакты менеджеров с клиентами или, скажем, подрядчиками, по e-mail и мессенджерам, показывается движение денежных средств по договорам, заключённым с клиентами и т. д.

Поэтому любой менеджер всегда может посмотреть всю информацию, связанную с клиентом, грамотно подготовить коммерческое предложение, получить от системы напоминание о необходимости позвонить и т. д. Следующим шагом может стать автоматизация процесса продаж в компании. CRM «Манго-Офис» даёт возможность ввести в программу формализованные вариативные сценарии процесса продаж: они не дадут менеджеру пропустить важный «шаг» сценария продаж — например, напомнят о необходимости составить для клиента предложение по дополнительным услугам, которыми он интересовался, или своевременно проконтролировать процесс оплаты.

Руководитель же отдела продаж или клиентской службы, в свою очередь, всегда может посмотреть, в каком состоянии сделки с клиентами — новыми или давними, понять, как именно его подчинённые контактировали с клиентами, всю ли нужную информацию они им передали, достаточно ли её. Отфильтровать данные по количеству совершенных или пока незакрытых сделок можно как по любому менеджеру, так и по всему отделу. Это помогает

понять, сколько новых клиентов появилось у Иванова, скажем, за последнюю неделю, и одновременно с каким количеством уже имеющихся заказчиков он успел пообщаться за эту неделю (допродать дополнительные услуги и т. п.). Регулярные отчёты по каждому специалисту или отделу, выведенные на рабочий стол, помогают руководителю контролировать общие показатели отдела, напрямую связанные с индивидуальными показателями каждого специалиста по продажам (KPI).

Что даёт «союз» с телефонией?

Основное преимущество CRM «Манго-Офис» заключается в том, что интеграция CRM-системы с системой виртуальной телефонии позволяет сохранять полную историю всех входящих и исходящих звонков. Как и записи содержания разговоров с клиентами, и отметки о совершении разговоров с точным временем и продолжительностью звонков (целевые разговоры с клиентами обычно длятся не менее трех минут). А у менеджера на дисплее компьютера (рабочего или даже домашнего, если он работает из дома) при звонке клиента сразу отображается его карточка, где показывается история всех предыдущих контактов с этим заказчиком — действия по договору, заметки менеджера о том, с чего лучше начать разговор в следующий раз и т. п. Он также может совершать и исходящие звонки прямо из «карточки», в «один клик». Получается, что автоматическая обработка звонков средствами виртуальной АТС «Манго-Офис» и автоматическое же занесение их в CRM «Манго-Офис» существенно экономит время менеджера и повышает его производительность и клиентоориентированность, причём без дополнительных напоминаний руководителя или курсов повышения квалификации.

Кроме того, автоматическая обработка входящих и исходящих звонков позволяет накапливать базу клиентов компании с наиболее полными данными на каждого клиента. CRM «Манго-Офис» обладает возможностью бы-

строго поиска нужной информации по базе, а накопление информации в базе позволяет в дальнейшем проводить анализ эффективности работы отдела продаж.

Сколько стоит CRM «Манго-Офис»?

В настоящее время «Манго Телеком» предлагает три тарифа CRM-решения: «Промо», «Отдел» и «Офис». Первый вариант предоставляется бесплатно: в нем все функции CRM доступны без ограничения по времени и рассчитаны на работу трёх сотрудников. При этом в виртуальном хранилище данных под этот тариф отводится 100 Мб для хранения баз данных клиентов.

Во втором варианте виртуальное дисковое пространство (т.н. «облачное хранилище») расширено до 2 Гб, а количество сотрудников, имеющих доступ к CRM, увеличено до шести человек. Тариф «Отдел» предполагает абонентскую плату в размере 2000 руб./мес., но все ещё не даёт доступа к функциям «бизнес-процессы» и «рабочий стол» (таблица «живых» сводок, которую пользователь настраивает «под себя»). То есть подходит для работы небольшого отдела маленькой компании.

Тариф «Офис» — это полноценное виртуальное CRM-решение, которое доступно абонентам виртуальной АТС «Манго Офис». Он предполагает использование всех функций CRM-системы, дисковое пространство для хранения данных расширено до 4 Гб, а количество сотрудников — до 12 человек. Его стоимость — 4500 руб./мес. Больше число сотрудников можно включить в систему за дополнительную плату.

Более подробно о преимуществах CRM «Манго-Офис» и пользе системы для вашего бизнеса вы можете узнать, посетив офис «Манго Телеком» в Нижнем Новгороде, который располагается по адресу: ул. Ковалихинская, д. 8 (ЦМТ), оф. 609, позвонив по телефонам компании: 8-800-55555-22, +7 (831) 2-123-700 или посетив сайт компании: <http://www.mango-office.ru>.