## ИНФОРМАТИКА, ВЫЧИСЛИТЕЛЬНАЯ ТЕХНИКА И УПРАВЛЕНИЕ

# ВАЖНЫЕ ФУНКЦИИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ CRM

***Атабаева Элиза Руслановна***
*магистрант,*
*Институт прикладных информационных технологий,*
*Грозненский государственный нефтяной технический университет*
*им. академика М.Д. Миллионщикова,*
*РФ, г. Грозный*
*E-mail: eliza95atabaeva@mail.ru*

***Моисеенко Наталья Анатольевна***
*канд. пед. наук, доцент,*
*заведующая кафедрой «Информационные технологии»,*
*Грозненского государственного нефтяного технического университета*
*им. академика М.Д. Миллионщикова,*
*РФ, г. Грозный*
*E-mail: namoi@mail.ru*

# IMPORTANT FEATURES OF CRM SOFTWARE

***Eliza Atabaeva***
*Master's student in the direction "Information systems and technologies"*
*Institute of Applied Information Technologies*
*Grozny State Oil Technical University named after Academician M.D. Millionshchikov,*
*Russia, Grozny*

***Natalia Moiseenko***
*Head of the Department of Information Technologies*
*Grozny State Oil Technical University named after Academician M.D. Millionshchikov,*
*Russia, Grozny*

**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.

**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.

**Ключевые слова:** CRM-система, клиент, автоматизация, удержание, контакт, задача, функции.
**Keywords:** CRM system, client, automation, retention, contact, task, functions.

---

Библиографическое описание: Атабаева Э.Р., Моисеенко Н.А. ВАЖНЫЕ ФУНКЦИИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ CRM // Universum: технические науки : электрон. научн. журн. 2021. 11(92). URL: *https://7universum.com/ru/tech/archive/item/12683*

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 обращайте 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* *(социальная сеть, запрещенная на территории РФ, как продукт организации Meta, признанной экстремистской – прим.ред.),* Instagram**(социальная сеть, запрещенная на территории РФ, как продукт организации Meta, признанной экстремистской – прим.ред.),* и другие цифровые сети чрезвычайно важны. За последние два года Instagram* *(социальная сеть, запрещенная на территории РФ, как продукт организации Meta, признанной экстремистской – прим.ред.),* 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 - Режим доступа: https://envybox.io/blog/ustanovlenie-kontakte-s-klientom/
2. Биллинг — не просто калькулятор - Режим доступа: *https://habr.com/ru/post/439496/*
3. Умный подход к настройке таргетированной рекламы в Instagram* *(социальная сеть, запрещенная на территории РФ, как продукт организации Meta, признанной экстремистской – прим.ред.)* - Режим доступа: https://vc.ru/marketing/34717-umnyy-podhod-k-nastroyke-targetirovannoy-reklamy-v-instagram 11
4. Планирование встреч с клиентами - Режим доступа: https://1crm.ru/help/planirovanie-vstrech-s-klientami/