

# CRM и эффективность НКО

Теплица социальных технологий / Сергей Исаков

Москва, 2018 г.

# Цель лекции

- Частый вопрос фондов: "Какую CRM нам выбрать" - для специалиста это звучит как "Какой автомобиль нам выбрать"
- Чтобы получить полезный ответ, нужно правильно ставить вопрос
- Чтобы правильно поставить вопрос нужно знать:
  - Какие есть основные виды CRM
  - Какие задачи они решают и не решают
  - Какие задачи для вас приоритетны
  - Какова стоимость решения

# CRM определение и история

- Система управления взаимоотношениями с клиентами (Customer Relationship Management) — прикладное ПО, предназначенное для автоматизации взаимодействия с клиентами.
- Истории CRM более 30 лет:
  - 80-е - по для хранения и систематизации контактных данных о визитках и базы данных продаж.
  - 90-е - десктопные CRM программы АСТ! И Siebel для хранения данных о контактах, взаимодействиях
  - 00-е - автоматизация и наступление облачных технологий: Microsoft, Oracle, Salesforce

# CRM в 2018 году

- Лидеры корпоративного рынка Salesforce, Infor, Oracle, Bpm'online, Microsoft
- Широкая линейка CRM для малого бизнеса: Zoho, Hubspot, Pipedrive, Intercom, Sugarcrm, в России - Bitrix, AMOcrm, Mindbox
- Все CRM делятся на:
  - BPM (ELMA) - исчезли
  - Sales CRM (Bitrix, Amo, Zoho)
  - Marketing Automation CRM (Hubspot, Intercom, Carrot quest, Mindbox)
  - Client service CRM - не актуально

# Sales CRM

- Для отделов продаж организаций с долгим и сложным циклом переговоров и множеством участников процесса
- Какую боль решает:
  - Потеря потенциальных контактов сотрудниками - просто забыли обзвонить/написать;
  - Сохранение и учет всех взаимодействий с контрагентом - кто отвечает за клиента, кто звонил клиенту, когда, о чем договорились что мы должны клиенту, что клиент должен нам, когда след контрольный срок.
  - Напоминание сотрудникам.
  - Отслеживание документооборота - на каком этапе подготовка договора.
  - Анализ эффективности сотрудников - менеджер А обзванивает 40% потенциальных клиентов, а менеджер Б- 75%.
  - Полная прозрачность: отчетность и планирование показателей выручки.
- Признаки: Списки контакты, организации, сделки, задачник с напоминками, менеджер бизнес-процессов, отчет о воронке продаж.
- Представители: bitrix, amo, salesforce, zoho, hubspot, bpmonline sales, suite
- Не рассчитаны на проведение массовых акций рассылок, обзвонов

# Marketing automation CRM

- Создавались под нужды отделов маркетинга крупных интернет-магазинов
- Какую боль решает:
  - Позволяет создавать сложные многоступенчатые маркетинговые акции в несколько кликов - без программирования!
  - Увеличение продаж с существующей базы клиентов за счет проведения таргетированных маркетинговых акций (нацеленных на узкий сегмент пользователей - те кто смотрели страницу товара более 2 минут, но не купили)
  - Автоматическое формирование релевантной выборки (сегментов) для проведения маркетинговых акций: доп. товар, скидка, купон, розыгрыш и т.п.;
  - Автоматизация многоканальных взаимодействий в рамках акции: отправка email, sms, viber соцсети
  - Автоматическая оценка и сравнение эффективности акций - сколько денег пришло именно от этой акции.
  - Подробная аналитика по источнику контакта, стоимости привлечения контакта, финансового итога.
- Признаки: список контакты, сделки, кампании, триггерные рассылки email / sms, отслеживание посетителей на сайте.
- Представители: carrot quest, mindbox , retailcrm, hubspot, salesforce marketing cloud, bpmonline marketing
- Не предназначены для организации совместной работы - нет списка организации, задачников, бизнес-процессов.

# Задачи CRM в НКО (Sales CRM)

- Ведение единой базы контактов (благотворители, благополучатели) в т.ч.:
  - Ввод контактных данных (фио, тел, адрес), определение ответственных, ведение статусов (некорректный, отписка от рассылки, скандалист)
  - Поиск и сращивание дубликатов
  - Учет связей между контактами (семьи)
- Ведение истории общения с контактами (звонки, рассылки, пожертвования, отчеты, документы)
- Рассылка по email / обзвон по тел базе
- Отчет по источникам поступления пожертвований в динамике
- Анализ эффективности рассылок / обзвонов

# Задачи CRM в НКО (Marketing automation CRM)

- Составление сегментов и рассылка по ним на основе
  - RFM - взять на прозвон тех, у кого большие суммы
  - История взаимодействий (открытия) - отправить рассылку тем, кто не читал предыдущую
- Автоматизированная сегментация (перевод в ВИПы, выпавшие, рекурренты) и уведомление ответственных за контакта
- Автоматизированные рассылки (подписка на рекуррент, непроходящий рекуррент, незавершенное пожертвование)



# DRM фонда "Дети наши"

+ СОЗДАТЬ  ЭКСПОРТ В EXCEL  КАТЕГОРИЯ  ДЕЙСТВИЯ

ПРЕДСТАВЛЕНИЕ: Все контакты  Поиск записей

ФИО	ПОСЛЕДНЕГО ПО...	СУММА ПОСЛЕДНЕГО ...	РЕКУРРЕНТ	ТЕЛЕФОН	ЭЛЕКТРОННАЯ ПОЧТА	СТАТУС	ДУПЛИКАТ	АДРЕС	ДЕНЬ РОЖДЕНИЯ
Куприца Галича	23.04.2018	100 Р	Да		kipri...@mail.ru	Активный			01.07.1971
Темничева Елена	23.04.2018	200 Р	Да	7900001434	temni...@mail.ru	Активный			26.01.1970
Мусатов Анна	23.04.2018	200 Р	Да	7900001434	any...@mail.ru	Активный			
Раки Анна	22.04.2018	154 Р	Да	7917001433	anne...@ex.ru	Активный			
Данильцева Софья	22.04.2018	500 Р	Нет		sofy...ova@gmail.com	Активный			
Тереховская Вероника	22.04.2018	100 Р	Да	7900001434	niky...@mail.ru	Активный			
Пислягина Анна	21.04.2018	300 Р	Да	7916001434	po...@mail.ru	Активный		Москва	28.02.1974
Артемьев Михаил	21.04.2018	3 000 Р	Нет	7900001434	a...@mail.ru	Активный			
Панов Виталий	21.04.2018	500 Р	Да	7900001434	ai...@mail.ru	Активный		Санкт-Петерб...	29.02.1970
Левченко Александр	21.04.2018	5 200 Р	Нет		l-s...@mail.ru	Активный			
Смирнова Ульяна	21.04.2018	1 000 Р	Да	7900001432	...@mail.ru	Активный			22.10.1970
Яковлева Анна	20.04.2018	3 000 Р	Нет		dottor...@com	Активный			
Ярослав Анастасия	20.04.2018	300 Р	Да		yaro...@index.ru	Активный			
Штырель Ольга	20.04.2018	2 000 Р	Да		jshe...@gmail.com	Активный			
Успенская Вера	20.04.2018	3 000 Р	Нет	7900001437	name...@mail.ru	Активный			
Петроченко Мария	20.04.2018	500 Р	Да	790310719	pet...@mail.ru	Активный			01.01.1974
Исрин Евгений	19.04.2018	200 Р	Нет		zhen...@mail.ru	Активный		Москва	11.06.1980
Музалевская Виктория	19.04.2018	100 Р	Нет	7900001431	victori...@skaya@...	Активный			
Дудина Елена	19.04.2018	1 000 Р	Нет		duc...@mail.com	Активный			
Кадимов Руслан	19.04.2018	520 Р	Нет	7920447419	ru...@mail.ru	Активный			
Соловьев Александра	19.04.2018	100 Р	Да	7910446	bl...@mail.ru	Активный		Москва	11.07.1970
Воронцова Елена	19.04.2018	100 Р	Да	7900001438	vor...@gmail.com	Активный			
Иванова Светлана	19.04.2018	200 Р	Да	7900001435	sv...@mail.ru	Активный			03.03.1971

# DRM фонда "Дети наши" - хороший старт, если вы не уверены, что вам нужно

## Умеет

- Списки контакты, компании, задачи, пожертвования.
- Составляет сегменты, передает данные в mailchimp / unisender
- Уведомления
- Триггерные рассылки email
- Готовые интеграции с cloudpayments/assist/qiwi

## Не умеет

- Нет конструктора бизнес-процессов и документооборота (доработка)
- Нет интеграции с 1с (в разработке) и работы с физ адр.
- Сегменты фиксированные, отчеты фиксированные
- Выявляет, но не обрабатывает дубликаты

# Mailchimp / Unisender

## Умеет

- Списки контакты, история рассылок, доп. поля.
- Убирает дубликаты по емейл, ведет статусы
- Составляет сегменты по активности (открытия, клики)
- Триггерные рассылки email (welcome и брошенная корзина)
- При настройке аналитики выдаст финансовый показатель рассылки

## Не умеет

- Нет задач, нет организаций, нет бизнес-процессов, адресов, истории платежей и т.п.

# Bitrix24(online)- для сложных сценариев коммуникации и документооборота

- Списки контакты, компании, задачи, пожертвования, любые доп поля. Простая дедубликация
- Многофункциональный задачник и редактор бизнес-процессов
- Магазин приложений и интеграций mailchimp / unisender / сервисы sms рассылок
- Уведомления
- Триггерные рассылки email / sms
- Гибкие отчеты (редактор)
- Импорт из 1с в старших ред.
- Связи между контактами - только руками
- Негибкие сегменты
- Интеграции придется заказывать
- Бесплатно по сути только вести списки, все что больше - тариф за 6 т.р. мес.

# SuiteCRM (SugarCRM) - любителям программирования

- Прекрасный конструктор: контакты, организации, пожертвования, задачник
- Любые отчеты
- Любые сегменты
- Уведомления/Бизнес-процессы
- Автоматические и массовые email-рассылки из CRM
- Бесплатно
- Плохой магазин интеграций - платно и дорого
- На свой страх и риск при сбоях
- Нет разбора адресов и соответственно дедупликации по адресу

# Carrot quest - для сложных сценариев коммуникации, основанных на посещениях сайта

- Только контакты, сделки и сообщения
- Отслеживание всех действий на сайте (в т.ч. брошенная форма пожертвования)
- Уведомления
- Триггерные рассылки email / sms/Чат/попап /webpush по сегменту пользователей
- Из аналитики только эффективность рассылок
- Нет списка юрлиц,
- Нет связей между контактами
- Нет бизнес-процессов
- Нет доп полей
- Нет разбора адресов
- Нет импорта из excel
- От 1000 р в мес.

# Mindbox- дорого, сложные сценарии

- Контакты, Взаимодействия
- Отслеживание всех действий на сайте (в т.ч. брошенная форма пожертвования)
- Любая сегментация
- Любые отчеты, анализ эфф.
- Триггерные рассылки email / sms / Чат / попап / webpush по сегменту пользователей
- Сложные сценарии дедубликации
- Есть импорт данных
- Нет отд. списка для юрлиц
- Нет бизнес-процессов и документоборота
- Не предполагает ручного ввода (неудобный интерфейс, информация о звонках, переписках)
- Не разбирает адреса (доработка)
- Нет готовых интеграций
- Оч дорого (от 40 т.р. мес)

# Salesforce.com - лидер международного рынка

Умеет

- Контакты, Кампании, Сделки, Задачник, бизнес-процессы,
- Уведомления, триггерные рассылки (до 2000 сут беспл)
- Магазин приложений и интеграций
- Сложные сценарии дедупликации (через приложения)
- Любая сегментация
- Любые отчеты
- Любые доп. данные
- Веб-трекер посещений сайта - оч. дорого (от 400\$ мес)
- Трансграничная передача данных
- Нет готовых интеграций - доработка (дорого) или загрузка ч/з excel
- Бесплатно хранит до 500 тыс записей, далее платно и не дешево
- Нет разбора адресов



# Врт online - крупным фондам

Умеет

- Контакты, Кампании, Сделки, Задачник, бизнес-процессы,
  - Уведомления, триггерные рассылки
  - Магазин приложений и интеграций
  - Сложные сценарии дедубликации
  - Любая сегментация
  - Любые отчеты
  - Любые доп данные
  - Веб-трекер
- Нет готовых интеграций - доработка (дорого) или загрузка ч/з excel
  - Нет разбора адресов (доработка)
  - Дорого - от 170 тыс в год (т.е. 15 т.р. мес)

[serguey.issakov@gmail.com](mailto:serguey.issakov@gmail.com)