



*Зачем
благотворительному
фонду CRM-система*

- Митап
- Теплица социальных технологий
- Сергей Исаков
- Москва, 2019 г.

Познакомимся?

- Сергей Исаков, Фонд "ВЕРА"
- общий стаж работы с CRM в благотворительных фондах - 6 лет;
- Реализованные внедрения:
 - Salesforce
 - Mindbox
 - Bitrix (корпоратал)
- Помимо CRM – Qlikview BI, ETL-системы, массовые рассылки, системы веб-аналитики



Расскажите о себе?

- Кто видел или знает что такое CRM?
- Кто работал в CRM?
- Кто внедрял CRM?
- Кто внедрил CRM?
- Какие задачи решил через CRM?
- Что вы хотите узнать нового сегодня?



Суть проблемы

МЫ ХОТИМ
ПРОСТУЮ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНУЮ СИСТЕМУ
С КАРТОТЕКАМИ ЮР И ФИЗЛИЦ,
ПОЖЕРТВОВАНИЯМИ И ВОЗМОЖНОСТЬЮ
ДЕЛАТЬ РАССЫЛКИ

=

МЫ ХОТИМ ПРОСТОЙ
МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ АВТОМОБИЛЬ
С СИДЕНЬЯМИ, ОБОГРЕВОМ И
ВОЗМОЖНОСТЬЮ ПЕРЕВОЗИТЬ ГРУЗ



Еще варианты



И как же выбрать?

- Главное - ставить правильные вопросы.
- Не какой функционал мы хотим внедрить, а

Какие задачи мы хотим решить?

- Чтобы правильно поставить вопрос нужно знать:
 - Какие есть основные виды CRM
 - Какие задачи они решают и не решают
 - Какие задачи приоритетны для вас сейчас
 - Какова стоимость решения



Задачи решаемые посредством CRM

- Сохранять централизованно контактную информацию (с разделением прав доступа к информации)
- Вести учет задач и взаимодействий сотрудников по контактам
- Автоматизировать бизнес-процессы фандрейзинга (к примеру, согласование договоров)
- Сегментировать базу для рассылок и пр коммуникаций
- Реализовывать сложные сценарии коммуникаций (если не прочел письмо отправить Viber)
- Оперативно сводить данные в аналитику по источникам и типам пожертвований



Ограничения

- Недорогие CRM выросли из одной задачи и поэтому "заточены" на узкий функционал
- CRM инструмент автоматизации фандрайзинга, если у вас нет фандрайзинга - это бессмысленно
- CRM имеет преимущества и недостатки перед Excel/Sheets
- CRM внедряется не тогда, когда вас "достали таблички", а **когда ожидается значимый экономический эффект от внедрения**

1. Обсчитайте выгоду от каждой задачи, например:
2. Прикиньте условно сколько контактов вы потеряли в табличках, умножьте на среднюю сумму - получите выгоду.
3. Посчитайте прямую стоимость внедрения и поддержки (оставьте заявку на сайте битрикса, например),
4. посчитайте трудочасы сотрудников (минимум 40).
5. Сравните эффект - ***превышение выгоды над затратами хотя бы в 3 раза.***



DRM

С чего-то начать

- Функционально: картотеки, сегментация, Рассылки, задачник
- Готовые интеграции для нескольких ПС!
- По стоимости - плата за пользователя в месяц.
- **В чем подвох** - весь функционал жесткий, без визуальных конструкторов, меняется на уровне программных кодов, сам программный код закрыт и принадлежит частной компании.



Самые популярные SALES CRM

Золотая середина




- Bitrix, Amo, Бизнес.ру, Zoho, vTiger
- Выросли из систем контроля и планирования отдела продаж, отсюда развитый таск менеджер и функционал картотеки, бизнес-процессы, в 18 году появились хорошие интеграции с вебом, зачатки сегментации и рассылок.
- Есть куча готовых интеграций (рассылки email, смс, телефония) + маркет приложений
- По стоимости внедрения в середине, есть бесплатный тариф, полный функционал уже за 5 тыс в мес.
- **В чем подвох** - интеграции с источниками данных придется заказывать; сегментация ограничена

Marketing automation CRM - узкоспециализированные

- RetailCRM / Mindbox / Carrot quest / Hubspot
- Системы таргетированных коммуникаций для интернет магазинов, глубинное автоматическое сегментирование, визуальный конструктор сценариев сложных маркетинговых кампаний
- Недорого - от 1000 р мес
- **В чем подвох** - интеграции с источниками данных придется заказывать; Не занимаются ведением картотек, задач.





Enterprise CRM *круто и дорого*

- Vpm'online, Salesforce, Dynamics
- Разработаны для крупнейших корпораций
- Включают колоссальный функционал - картотеки, такс-менеджеры, бизнес-процессы, сегментация, рассылки, маркетинговые кампании.
- Есть куча готовых интеграций (рассылки email, смс, телефония) + маркетплейс
- **В чем подвох** - стоит как крыло самолета; самое дорогое - доработки

Системы с открытым кодом / самописные наш метод

- SugarCRM, в меньшей степени Bitrix(коробка)
- Есть большой и гибкий функционал: картотеки, задачник, сегментации, рассылки, интеграции.
- SugarCRM бесплатный, маркетплейс, доработки быстро и недорого.
- **В чем подвох** - вы сами отвечаете за сбои; если нет надежного фрилансера или компании партнера - даже не начинайте.



	Bitrix / Amo Zoho / VTiger	RetailCRM / Carrot quest Hubspot	Terrasoft / Salesforce / Dynamics	DRM	SugarCRM
Хранение контактных данных	Широкий и гибкий	минимум	Широкий и гибкий	Средне	Гибкое
Таск-менеджер	Подробный	нет	Подробный	Есть	Подробный
Бизнес-процессы	Конструкторы	нет	Конструктор/адм ин панель	Заданы жестко	Конструкторы
Сегментация	Минимальные	Самая сильная	Зависит от редакции	Жестко заданная	Гибкая
Сценарные маркетинговые кампании	Есть	Визуальный конструктор	Зависит от редакции, в топовых конструктор	Заданы жестко	Визуальный конс труктор
Главный плюс	Золотая середина	Полная персонализация маркетинга	Колоссальный функционал + маркетплейс	Готовые интеграции	Максимальная гибкость и дешевизна разработки
В чем подвох?	Писать интеграции. Дьявол кроется в нюансах	Писать интеграции. Узкозадачны	Стоимость + космическая цен а доработки	Жесткость конструкции - все через доработки	Отвечать за сбои - иметь надежного партнера

Ошибки внедрения

- Писать ТЗ по функционалу, а не решаемым задачам.
- Поручить внедрение практиканту или сотруднику без полномочий
- Писать требования по деятельности, которой пока не ведется (а еще у нас будет отдел таргетологов, а еще у нас будет роботизированный колл-центр, а еще... а еще...)
- Не прописать детально пользовательские сценарии и не оценить ДОХОД от их внедрения

Мне важно ваше мнение и ваши проблемы в части CRM – напишите мне о своем опыте

- Serguey.issakov@gmail.com
- <https://www.facebook.com/serge.issakov.7>