

Деловая среда

СБЕР



Руководство

Как выбрать CRM-систему

Мы подготовили чек-листы, задания и сравнили несколько десятков популярных CRM-систем, чтобы помочь выбрать подходящее решение для работы с клиентами в вашем бизнесе

Содержание

1. Что такое CRM-система и какие бизнес-задачи она решает.....	3
2. Как понять, что бизнесу нужна CRM-система.....	5
3. Как выбрать CRM-систему	5
3.1 Определите, какие функции нужны в CRM	6
3.2 Определите, какие интеграции нужны в CRM	7
3.3 Изучите предложения на рынке и составьте список фаворитов.....	7
Список популярных универсальных CRM	8
Список CRM для ресторанов.....	10
Список CRM для салонов красоты.....	11
Список CRM для фитнес-клубов.....	12
Список CRM для медицинского бизнеса	13
Список CRM для туристического бизнеса.....	14
Список CRM для агентств недвижимости	15
Список CRM для сервисов доставки еды.....	16
4. Подключите пробный период и научитесь пользоваться системой.....	18
5. Уточните, на каких условиях работает поддержка	19
6. Сделайте выбор и начните работу в CRM-системе	19

1. Что такое CRM-система и какие бизнес-задачи она решает

CRM-система — это программа, которая помогает систематизировать работу с заявками или покупателями.

CRM-система — это программа, которая помогает систематизировать работу с заявками или покупателями

CRM расшифровывается как Customer Relation Management, то есть, управление отношениями с клиентами.

Компании, которые используют CRM-системы, могут более эффективно управлять своей клиентской базой: хранить больше информации о покупателях, собирать обратную связь, готовить персонализированные предложения.

CRM-системы помогают больше и чаще продавать.

В современных CRM-системах много функций: они могут заменить и планировщик задач, и мессенджер, и программу для товарного учёта. Но ключевая функция любой CRM-системы — управление клиентской базой.

CRM-система позволяет:

- накапливать знания о клиентах и анализировать их;
- фиксировать входящие заявки, звонки и покупки в одной базе;
- планировать звонки, встречи и другую коммуникацию с клиентами;
- хранить документы по клиентам в единой базе и автоматизировать документооборот;
- оценивать эффективность работы менеджеров по продажам;
- упростить складской и товарный учёт;
- планировать работу отдела продаж и маркетинга, давать поручения команде.



CRM-система полезна для:



Собственников бизнеса и руководителей

легче определять выигрышные стратегии продаж

легче понимать, кто из продавцов справляется лучше всех

легче понимать, как оптимизировать работу отдела продаж, чтобы экономить время и ресурсы



Маркетологов

легче анализировать воронку продаж: длительность этапов и узкие места

легче планировать и запускать рекламные кампании

легче группировать клиентов и готовить индивидуальные предложения



Продавцов

легче планировать свой день и распределять нагрузку

легче учиться — анализировать ошибки и опыт коллег

легче вспоминать, на каком этапе воронки остановились с клиентом: состоялся ли первый контакт, встреча, продажа;



2. Как понять, что бизнесу нужна CRM-система

Вам пока не нужна CRM-система, если вы отметили хотя бы два пункта чек-листа:

- ☐ Ваш продукт или услуга не предполагает повторных продаж: чаще всего клиенты обращаются к вам один раз.
- ☐ У вас не более 20 ключевых клиентов и небольшое количество бизнес-процессов, связанных с обработкой входящих заявок.
- ☐ В вашем бизнесе сложно собирать информацию о клиентах и общаться с ними вне физической точки продаж, например, у вас сеть продуктовых магазинов.
- ☐ Вы только начали бизнес и пока не накопили клиентскую базу: тогда траты на CRM, скорее всего, будут лишними и пока хватит Excel-таблицы.

Во всех остальных случаях CRM-система помогает больше узнать о клиентах, продавать больше и чаще.

3. Как выбрать CRM-систему

Чтобы подобрать CRM-систему, нужно пройти через 6 этапов:

- 1) Определите, какие функции нужны в CRM.
- 2) Определите, какие интеграции нужны в CRM — с какими другими системами в бизнесе она должна взаимодействовать.
- 3) Изучите предложения на рынке, сравните тарифы и соберите список систем, которые подходят вам по функциональности и бюджету.
- 4) Подключите пробный период и выберите самые удобные системы.
- 5) Уточните, на каких условиях работает поддержка.
- 6) Сделайте выбор и начните работу.

В этом руководстве мы рассмотрим каждый шаг и поможем сделать выбор.

3.1 Определите, какие функции нужны в CRM

Решите, какие возможности нужны вам в CRM-системе. Например, если продавцы занимаются только холодным обзвоном клиентов, вам не нужны многие дополнительные функции CRM-систем.

Задание: Отметьте в чек-листе те функции CRM, которые точно потребуются в вашем бизнесе.

Функции CRM-систем:

- ☐ возможность хранить историю о звонках;
- ☐ импорт и экспорт базы контактов;
- ☐ группировка клиентов и персонализированные рекламные предложения;
- ☐ онлайн-запись на услуги;
- ☐ разделение прав доступа между продавцами и руководителями;
- ☐ планирование продаж;
- ☐ аналитика воронки продаж и источников клиентов;
- ☐ автоматизация программы лояльности;
- ☐ аналитика эффективности продавцов;
- ☐ складской учёт;
- ☐ создание штрих-кодов, ценников и этикеток;
- ☐ финансовый учёт;
- ☐ создание лендингов;
- ☐ создание чат-ботов;
- ☐ подготовка коммерческих предложений;
- ☐ подготовка отчётных документов;
- ☐ мессенджер;
- ☐ таск-трекер — функция постановки задач;
- ☐ мобильное приложение, чтобы заходить в CRM с телефона.

3.2 Определите, какие интеграции нужны в CRM

Решите, с какими другими системами вашего бизнеса должна связываться CRM-система. Для этого посмотрите, как вы сейчас собираете информацию о клиентах и где храните её.

Например, если собираете заявки через лендинг на Tilda, проверьте, что CRM-систему получится с ним связать.




Задание: Отметьте в чек-листе, с какими системами ваша CRM должна уметь обмениваться информацией.



- ☐ IP-телефония;
- ☐ ваш сайт — конструктор сайтов или CMS, которую вы используете;
- ☐ ваши социальные сети;
- ☐ ваше мобильное приложение;
- ☐ мессенджеры;
- ☐ сервисы для SMS-рассылки;
- ☐ сервисы для email-рассылки;
- ☐ платёжные системы и онлайн-касса;
- ☐ другие ИТ-системы в бизнесе:
 - ☐ системы финансового и управленческого учёта;
 - ☐ системы складского и товарного учёта;
 - ☐ системы учёта кадров или мотивации персонала;
 - ☐ системы постановки задач, таск-трекеры.

3.3 Изучите предложения на рынке и составьте список фаворитов

Интернет-магазинам и торговым компаниям, скорее всего, подойдут большинство вариантов универсальных CRM-систем. Но некоторым бизнесам, например, ресторанам, потребуются отраслевые варианты.

Список популярных универсальных CRM

Название	Возможности	Тарифы	Интеграции
 Пачка <u>Пачка CRM</u> «Заявки, общение и сделки – в одной простой CRM»	<ul style="list-style-type: none"> База клиентов. Мессенджер для бизнеса. Воронка продаж. Постановщик задач. Аналитика. Автоматизации. 	От 2 490₽ в месяц. Есть предложения для маленьких компаний за 790 ₽ в месяц. Демо-версия на 7 дней.	Открытый API. Интеграции с почтой, Tilda, телефонией, рекламным кабинетом Facebook, Yclients, Whatsapp, Taplink, Webflow, Marquiz.
Размер компании: для любых компаний, тарифы не зависят от количества сотрудников.			
 Битрикс24 <u>Битрикс 24</u> «Более 9 000 000 компаний зарегистрировано в Битрикс24».	<ul style="list-style-type: none"> База клиентов. Управление проектами и задачами. Создание сайтов и интернет-магазинов. Единое рабочее пространство для видеозвонков. Телефония. CRM-маркетинг. 	От бесплатного до 9 590 ₽ в месяц за облачный сервис. От 59 000 ₽ за коробочный. Демо-версия на 30 дней.	Открытый API. Больше 1000 интеграций с различными сервисами.
Размер компании: для любых, есть тарифы для 2 пользователей. Но возможностей много — для бизнеса с небольшим количеством процессов система может оказаться сложной.			
 amoCRM <u>amoCRM</u> «Не теряйте клиентов. amoCRM автоматически фиксирует все заявки и запросы клиентов по всем каналам и добавляет их в вашу воронку продаж».	<ul style="list-style-type: none"> Воронка продаж. Постановка задач. Конструктор форм. Интеграция с мессенджерами. Конструктор чат-ботов. Автоматизации. Аналитика. 	От 499 ₽ за 1 пользователя в месяц. Демо-версия на 14 дней.	Открытый API. Более 500 готовых интеграций.
Размер компании: для компаний любого размера. Есть решения для команд из 2 и 5 пользователей за 4 999 ₽ и 14 999 ₽ в год.			




Название	Возможности	Тарифы	Интеграции
 RetailCRM «CRM для интернет-торговли».	<ul style="list-style-type: none"> • CRM для Instagram и мессенджеров. • CRM-маркетинг. • Продажа на маркетплейсах. • Программа лояльности. • Аналитика. 	<p>Есть бесплатный тариф</p> <p>Платные от 1500 ₽ за пользователя в месяц.</p> <p>Демо-версия на 14 дней.</p>	<p>Открытый API.</p> <p>Более 90 готовых интеграций.</p>
Размер компании: для компаний любого размера.			
 Мегаплан «Помогает управлять компанией эффективно».	<ul style="list-style-type: none"> • База клиентов. • Воронка продаж. • Постановка задач. • Управление командой. • Автоматизации. 	<p>Облачное решение от 329 ₽ за пользователя при оплате за 2 года.</p> <p>Коробочное — от 45 000 ₽.</p> <p>Демо-версия на 14 дней.</p>	<p>Открытый API</p> <p>Готовые интеграции с почтой, телефонией, сервисами бухгалтерии, Tilda и другими — более 50 интеграций</p>
Размер компании: для любых компаний, но для небольших команд может быть много ненужных функций.			
 Клиентская база «Платформа для разработки персональных CRM».	<ul style="list-style-type: none"> • Создание таблиц. • Создание отчётов. • Разделение прав доступа. • СМС-рассылки. • Работа с документами. 	<p>От 300 ₽ в месяц за облачное решение.</p> <p>От 13 500 ₽ за коробочное.</p>	<p>Открытый API.</p> <p>Готовые модули для СМС-рассылок, IP-телефонии, Интеграция с DaData, почтой, Вконтакте, 1С, ЮКассой.</p>
Размер компании: для команд любого размера, но для крупных компаний может не хватить возможностей.			

Кстати. Мы провели опрос среди подписчиков социальных сетей Деловой среды, чтобы узнать, какими CRM-системами они пользуются у себя в бизнесе. Большинство откликнувшихся предпринимателей указали, что используют Битрикс24.

Список CRM для ресторанов



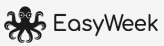
В сфере общественного питания обычно используют системы, которые позволяют одновременно управлять работой заведения, складом и базой клиентов.

На первый план здесь выходит возможность обрабатывать заказы, контролировать остатки и работать с техническими картами, а для управления отношениями с клиентами — возможность разрабатывать и управлять программами лояльности.

Название	Возможности	Тарифы	Интеграции
 Poster <u>Poster</u> «Одна POS-система решает все вопросы: онлайн-касса, склад, финансы, аналитика, CRM».	<ul style="list-style-type: none"> • Работа с меню. • Управление складом. • Аналитика. • Финансы. • База клиентов. • Скидки и бонусы. 	От 1 120 ₽ в месяц. Бесплатный период 15 дней.	Открытый API. Интеграции с программами лояльности, сервисами рассылок, программами видеонаблюдения.
Размер компании: для бизнесов любого размера.			
 Quick Resto <u>Quick Resto</u> «Единая система для обслуживания гостей. В зале, по предзаказу или с доставкой блюд».	<ul style="list-style-type: none"> • Приложения для гостей и сотрудников. • Складской учёт. • Аналитика. • Программы лояльности. • CRM. 	От 990 ₽ в месяц — без CRM. От 2 490 ₽ в месяц — с CRM.	Открытый API. Готовая интеграция с 1С, онлайн-кассами Эвотор.
Размер компании: для любых заведений: от ресторанов до фудтраков.			
 iiko <u>iiko</u> «Облачный сервис с использованием технологий искусственного интеллекта».	<ul style="list-style-type: none"> • Управление складом. • Аналитика. • Напоминания для сотрудников. • Прогноз продаж. • Программа лояльности. 	От 1 490 ₽ в месяц.	Открытый API. Интеграции с системами лояльности, ЭДО, сервисами для гостей.
Оптимальный размер компании: для любых заведений: баров, кафе, кофеен, кулинарий, ресторанов, столовых, фудтраков.			




Список CRM для салонов красоты

У салонов красоты тоже есть своя специфика: помимо работы с базой клиентов здесь важен модуль управления записями и сотрудниками. У таких систем иногда есть возможность онлайн-записи и автоматического расчёта зарплаты мастеров. У некоторых — управление остатками расходников на складе.

Название	Возможности	Тарифы	Интеграции
 Beauty CRM «Приведите работу салона красоты в порядок, всего за три месяца».	<ul style="list-style-type: none"> • Онлайн-запись. • Учёт клиентов. • Выдача дисконтных карт. • СМС и email-рассылки. • График работы мастеров. 	От 1 400 ₽ в месяц. Есть демо-версия.	Интеграции с сервисами рассылки, бонусными системами, телефонией, календарём.
Размер компании: подходит салонам красоты, парикмахерским, тату-салонам и другим.			
 YClients «Мощная и интуитивно понятная программа для управления салоном красоты»	<ul style="list-style-type: none"> • Онлайн-запись. • Электронный журнал. • Модуль уведомлений. • Клиентская база. • Аналитика. • Складской учёт. 	От 686 ₽ при оплате на 2 года. Демо-версия 7 дней.	Открытый API. Интеграции с картами, сервисами аналитики, онлайн-кассами, чат-ботами, конструкторами сайтов.
Размер компании: подходит для салонов красоты и медицинских центров.			
 EasyWeek «Простая CRM по управлению бизнесом, виджет онлайн-бронирования и веб-страница в каталоге для самостоятельного бронирования клиентами 24/7»	<ul style="list-style-type: none"> • Онлайн-запись. • Электронный журнал. • База клиентов. • Виджет для сайта. • Аналитика. • Модуль зарплат. 	От 593 ₽ в месяц. Тестовый период — 14 дней.	
Оптимальный размер компании: подходит для небольших салонов, которым нужны базовые функции CRM.			




Список CRM для фитнес-клубов

CRM-системы для фитнес-клубов похожи на системы для классических продаж: клиента нужно провести по воронке, вовремя напомнить о продлении абонемента. Но в зависимости от формата заведения, могут быть полезны и другие возможности, например, онлайн-запись на занятия.

Название	Возможности	Тарифы	Интеграции
 <p>1С: Фитнес-клуб</p> <p>«Отраслевое решение для взаимоотношений с клиентами и автоматизации бизнес-процессов спортивного клуба».</p>	<ul style="list-style-type: none"> • CRM-система. • Управление персоналом. • Складской учёт. • Расписание занятий. • Онлайн-запись. • Личный кабинет 	От 1 990 ₽ в месяц за облачную систему или от 50 000 ₽ за коробочное решение	Открытый API. Интеграция с онлайн-кассами, аналитическими сервисами, мессенджерами, картами и другими.
<p>Размер компании: подойдёт для клубов любого размера, но для небольших может быть слишком много функций.</p>			
 <p>Fitbase</p> <p>«Решение „всё в одном“: автоматизация работы управляющего, отдела продаж, администраторов и тренеров»</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Учёт клиентов. • Расписание занятий. • Работа с персоналом. • Управление складом. • Программа лояльности. • Онлайн-запись. 	От 3 000 ₽ в месяц. Тестовый период — 7 дней.	Интеграции с кассами, amoCRM, IP-телефонией, СМС-сервисами, Zoom, ЮКассой, 1С:Бухгалтерией.
<p>Размер компании: для фитнес-клубов и спортивных студий любого размера.</p>			
 <p>Fitness 365</p> <p>«CRM для увеличения лояльности клиентов и роста продаж плюс клубная система для учёта абонементов, посещений и записей»</p>	<ul style="list-style-type: none"> • CRM-система. • Учёт занятий. • Программа лояльности. • Складской учёт. • Приложение для клиентов и тренеров. 	От 1000 ₽ в месяц.	
<p>Оптимальный размер компании: подходит как для персональных тренеров, так и для клубов и студий.</p>			




Список CRM для медицинского бизнеса

CRM-системы для медицинских центров по функциональности похожи на приложения для салонов красоты. Помимо ведения клиентской базы, здесь важно расписание и онлайн-запись и управление сотрудниками. Некоторые системы, например Клиентикс, предлагают свои услуги как раз одновременно клиникам и салонам красоты. При этом некоторые сервисы предлагают и специфические возможности для этой сферы.

Название	Возможности	Тарифы	Интеграции
 MedicalCRM «Облачная CRM-система: работа ведётся через браузер на любом устройстве, подключённом к интернету».	<ul style="list-style-type: none"> • Клиентская база. • Расписание. • Управление сотрудниками. • Рекламные инструменты. • Отчёты. 	От 1500 ₽ в месяц.	Открытый API. Интеграция с внешними системами: телефонией, онлайн-кассами, сайтом, соцсетями, 1С.
Размер компании: для любых медицинских организаций.			
 Medidea «Мы помогаем частным клиникам получить максимальную прибыль».	<ul style="list-style-type: none"> • Складской учёт. • Онлайн-запись. • Модуль истории болезни. • Модуль работы в ОМС. • Модуль листа ожидания. 	От 6 500 ₽ в месяц за облачную версию. От 54 500 ₽ за коробочную версию	Интеграция с ProDoctorov.
Размер компании: для любых медицинских организаций.			
 Клиентикс «Создана для бизнеса, где взаимодействие с клиентом начинается с записи на время оказания услуг».	<ul style="list-style-type: none"> • Онлайн-запись. • СМС-напоминания. • Расчёт зарплат. • Аналитика. • Программа лояльности. • Управление складом. 	От 4 100 ₽ в месяц.	Открытый API. Интеграции с телефонией, онлайн-кассами, медицинскими сервисами.
Оптимальный размер компании: для любых организаций, которые оказывают физические услуги.			

Список CRM для туристического бизнеса

Главные компоненты систем для турбизнесов: управление клиентской базой, управление финансами, создание документов и встроенные решения для рассылок — по SMS и электронной почте. У программ для турбизнесов часто меньше интеграций, чем в других отраслях, потому что они сами являются ключевой ИТ-системой в бизнесе.

Название	Возможности	Тарифы	Интеграции
 ERP.travel «Онлайн-система для автоматизации работы турагентства»	<ul style="list-style-type: none"> База клиентов. Финансовый учёт. Управленческий учёт. Аналитика продаж. Создание документов по туру. 	Есть демо-версия. От 500 ₽ на одного сотрудника в месяц, есть ограничения по функциям.	IP-телефония, электронная почта, сайт, типовые решения 1С.
Размер компании: подойдёт любому турагентству или туроператору.			
 U-ON.TRAVEL «Помогаем туркомпаниям становиться лучшими в отрасли»	<ul style="list-style-type: none"> База клиентов. Автоматизация документооборота. Система напоминаний. Анализ продаж. Учёт финансов. Поиск туров. 	Есть демо-версия на 14 дней. От 699 ₽ за месяц, есть ограничения по функциям.	IP-телефония, сайт.
Размер компании: подойдёт любому турагентству, сети или туроператору.			
 Само-турагент «Полная автоматизация турагентства: от звонка туриста до получения отзыва о поездке»	<ul style="list-style-type: none"> База заказов и клиентов. Бронирование заявок. Аналитика продаж. Анализ эффективности рекламы. 	Подписка на год — от 4 000 ₽. Лицензия навсегда — от 30 000 ₽. Можно запросить тестовый доступ.	IP-телефония, сайт, решения от 1С.
Оптимальный размер компании: подойдёт любому турагентству, туроператору или экскурсионной компании.			

Список CRM для агентств недвижимости

Основная функция систем для агентств недвижимости — работа с объявлениями о продаже или сдаче объектов в аренду. Обычно системы умеют либо собирать их с маркетплейсов, либо размещать там, собирать информацию о них и представлять объекты с разных площадок на общей карте, а также помогают быстро соотносить объекты с запросами клиентов.

Название	Возможности	Тарифы	Интеграции
 HomeCRM HomeCRM «Надёжная и доступна CRM для агентств недвижимости»	<ul style="list-style-type: none"> База клиентов. Выгрузка на доски объявлений. Автопостинг в соцсети. Создание сайта. Поиск объектов на карте. 	Есть демо-версия на 14 дней. От 1400 ₽ в месяц.	Готовые интеграции со всеми площадками для продажи или аренды недвижимости.
Размер компании: любые агентства недвижимости и риэлторские агентства.			
 Сервис готовых сделок! SmartAgent СмартАгент «Профессиональная база недвижимости».	<ul style="list-style-type: none"> База клиентов. Доступ в базу заявок. Выгрузка на доски объявлений. Анализ стоимости объекта. Создание сайта. 	От 5 850 ₽ в месяц, есть ограничения по функциям.	Интеграции со всеми площадками для продажи или аренды недвижимости, с соцсетями и с мессенджерами — Telegram и Whatsapp
Размер компании: любые агентства недвижимости, особенно выиграют крупные или быстрорастущие агентства.			
 ATReal AT Real [дополнение к Битрикс24] «Отраслевое решение для Битрикс24, разработанное специально для агентств недвижимости»	<ul style="list-style-type: none"> Возможности Битрикс24 Парсер объектов недвижимости Выгрузка XML объектов Подборка объектов по параметрам клиента. 	От 2 500 ₽ в месяц.	Готовые интеграции с Яндекс.Недвижимостью, Циан, Авито, ДомКлик. По запросу можно подготовить доп. решение по интеграции.
Оптимальный размер компании: подойдёт любому турагентству, туроператору или экскурсионной компании.			

Список CRM для сервисов доставки еды

Системы для доставки совмещают в себе большинство функций систем для ресторанов с возможностью принимать заказы онлайн или по телефону. Также они, как правило, имеют мобильное приложение для курьеров, которое хранит информацию о заказах.

Название	Возможности	Тарифы	Интеграции
Deliverest Deliverest «Облачная платформа для службы доставки еды»	<ul style="list-style-type: none"> • Приём заказов, управление курьерами и загрузкой кухни. • Учёт продуктов. • Учёт финансов. • Аналитика продаж. 	1% от оборота, но не менее 10 000 ₽ в месяц. Внедрение системы — от 30 000 ₽.	Открытый API. Интеграции с большинством платёжных сервисов, онлайн-кассами Эвотор и Атол, с ресторанными системами QuickResto, Poster и iiko.
Размер компании: ресторан, доставка или сеть общепита любого размера.			
 JITMeal JITMeal «Обрабатывайте заказы в заведении и управляйте собственной доставкой»	<ul style="list-style-type: none"> • Приём заказов. • Приложение для курьеров. • Складской учёт. • Маркетинг/аналитика. • Создание сайта и QR-меню. 	Есть демо-версия на месяц. От 10 \$ в месяц есть ограничение по количеству заказов и функциям.	Открытый API. Но пока мало интеграций, которые не требуют участия разработчиков.
Размер компании: ресторан, доставка или сеть общепита любого размера.			
 ТРАКТИРЬ Трактирь Front Office «Автоматизация всего процесса обслуживания гостей»	<ul style="list-style-type: none"> • Полный спектр функций для работы с залом и кухней. • Приложение для курьеров. • Кадровый учёт. • Решение для ресторана при отеле. 	Есть демо-версия. Аренда от 2 500 ₽ в месяц. Лицензия на год от 4 500 ₽. Лицензия навсегда от 9 900 ₽.	Открытый API. Модуль интеграции с Яндекс.Едой и Delivery Club.
Оптимальный размер компании: ресторан, доставка или сеть общепита любого размера, особенно удобно для ресторанов при отелях или компаниях.			

Задание: Составьте список фаворитов: выберите несколько вариантов CRM-систем, которые подходят вам по возможностям, интеграциям и бюджету.

Название	Стоимость	Примечание
Пример	1000 ₽ в месяц	Нет интеграции с нашим сервисом для SMS-рассылок, но в остальном всё okay.

4. Подключите пробный период и научитесь пользоваться системой

Если есть возможность, проверьте каждую из выбранных CRM на бесплатном пробном периоде.

Оцените:

- соответствие заявленным возможностям: корректно ли работают нужные функции и интеграции;
- выгодность тарифа: нет ли существенных ограничений на вашем тарифе, хватает ли вам доступного количества клиентов / заказов и возможностей системы;
- удобство интерфейса;
- гибкость настроек;
- скорость работы;

Задание: Оцените выбранные CRM параметрам в таблице по шкале от 1 до 5.

Название	Соответствие задачам	Выгодность тарифа	Удобство интерфейса	Гибкость настроек	Скорость

5. Уточните, на каких условиях работает поддержка

Польза CRM-системы раскрывается только на длинной дистанции. Поэтому важно, чтобы с программой было удобно работать ближайшие несколько лет.

Проверьте условия поддержки с помощью чек-листа:

- ☐ доступна ли поддержка на русском и отвечает ли она круглосуточно;
- ☐ можно ли заказать доработку CRM под вас и сколько это стоит;
- ☐ можно ли заказать обучение для сотрудников компании;
- ☐ нужно ли платить за обновления CRM;

6. Сделайте выбор и начните работу в CRM-системе

Оплатите тариф для самой подходящей программы, подключите её к другим системам в вашем бизнесе и обучите продавцов.

Принимайте заявки и храните информацию о клиентах в единой базе.