

ЛАБОРАТОРИЯ CRM

Алексея Кудинова

Почему не взлетает CRM?

5 историй провала

Алексей Кудинов

Эксперт по CRM

Генеральный директор ЛАБОРАТОРИЯ CRM

Основатель Онлайн Школа START

Давайте знакомиться!

ЛАБОРАТОРИЯ CRM

Алексея Кудинова

АЛЕКСЕЙ КУДИНОВ

Эксперт по CRM

20 в IT и 17 лет в теме CRM



*Генеральный директор,
ЛАБОРАТОРИЯ CRM*

Основатель Онлайн Школы START

- Физик (микроэлектроника) и Маркетолог (IME)
- Психоаналитический коуч
- Руководитель проекта 1С:CRM в 2007-2017 г.г.
- Сделал 100+ успешных проектов внедрения CRM
- Провел более 1000 семинаров, вебинаров и тренингов в 60 городах России, СНГ и Зарубежья
- Эксперт по CRM онлайн системы «Продажи» Р.Лукича
- Член-корреспондент Международной Академии Информатизации
- Автор книг «CRM: практика эффективного бизнеса», «Практики управления», «Как не терять клиентов в отделе продаж?!» и «Управление продажами и взаимоотношениями с клиентами»
- Автор и ведущий телепередач «Азбука CRM», «ИТ для Бизнеса» и «Бизнес 360» о CRM-технологиях на канале ПРОБИЗНЕС
- Лауреат премии CRM TOP AWARDS в номинациях «За вклад в теорию и практику CRM» и «За вклад в развитие CRM рынка»

- Почему не «взлетает» CRM?!
- Ключевые факторы успеха проекта CRM
- 5 случаев когда «что-то пошло не так...»
- Чек-лист подготовки и реализации успешного проекта CRM
- Ответы на вопросы

Ключевые факторы успеха проекта CRM

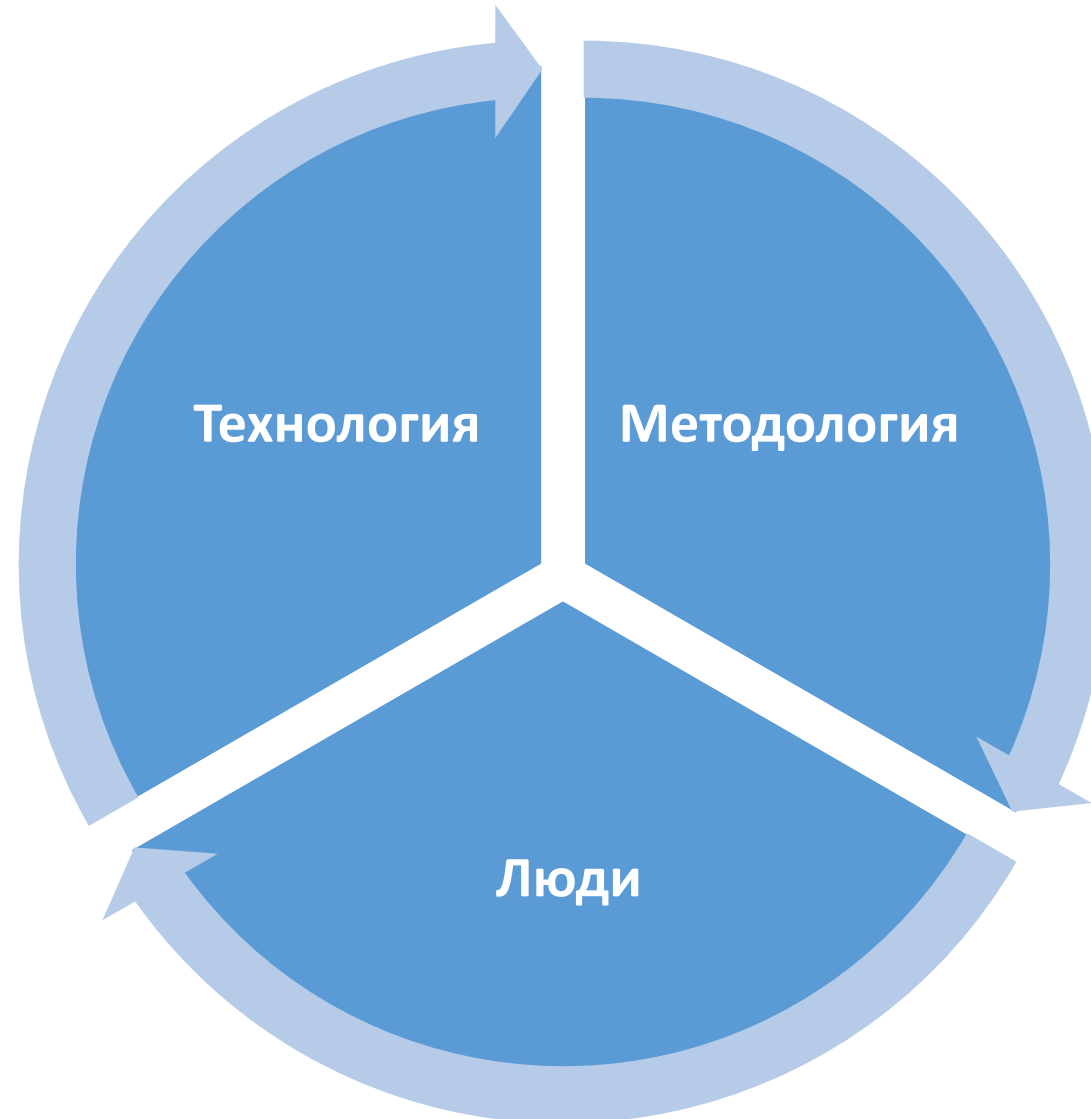
Почему не «взлетает» CRM?!

Почему в 95% случаев клиент не может внедрить себе CRM-систему самостоятельно?

Данные исследования Алексея Кудинова (опрос 1800 руководителей малого и среднего бизнеса России и СНГ):

- Не знает функционала CRM
- Не имеет опыта внедрения CRM-систем
- Нет мотивации (иллюзия бесплатности внедрения)
- «Со стороны виднее»
- **НЕТ ВРЕМЕНИ**

Три кита внедрения CRM



CRM и «Человеческий фактор»

Главным препятствием при внедрении CRM является так называемый «человеческий фактор», т.е. сопротивление сотрудников линейных руководителей компании изменениям



Когда что-то идет не так...

История проекта:

- В ходе проекта сменилось 3 Коммерческих директора...

Ошибка:

- В Договоре не зафиксирован РП от бизнеса
- В Уставе проекта нет описания данной ситуации
- Не проработан данный риск

История проекта:

- В ходе проекта собственник потерял интерес к внедрению CRM и бросил проект...

Ошибка:

- Собственник был РП проекта
- В Договоре нет схемы расторжения по инициативе Исполнителя
- Не проработан данный риск

История проекта:

- В ходе проекта, при запуске CRM в работу, сотрудники транслируют руководству, что «CRM не работает»...

Ошибка:

- Недостаточная коммуникация с лидерами мнений в коллективе
- Нет фиксации результатов обучения и аттестации сотрудников
- Не проработан данный риск

История проекта:

- Директор принимает работы по проекту основываясь на мнении сотрудников (исполнителей)...

Ошибка:

- Не зафиксированы цели проекта (стратегические) от руководства компании
- Плохая детализация результатов работ в Договоре
- Не проработан данный риск

История проекта:

- В ходе проекта всплывают «левые» схемы...

Ошибка:

- Держать все в секрете и «покрывать» местную ОПГ
- Не выявлена данная ситуация на этапе продажи
- Не проработан данный риск

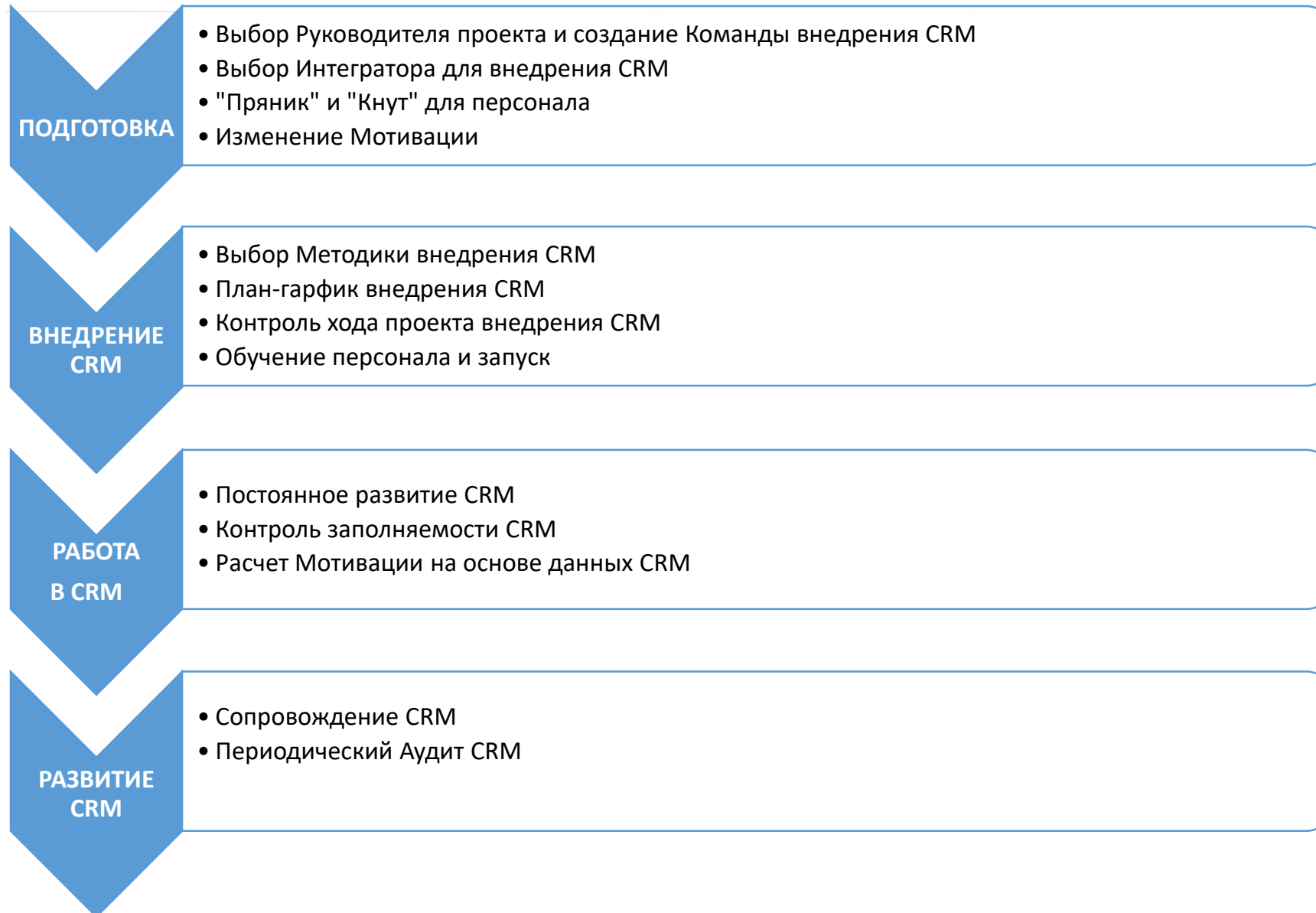
Чек-лист: 12 шагов к CRM

Почему проваливаются проекты CRM?!

В большинстве случаев виноват интегратор:

- Нет фокуса на нише
- Не там ищем клиентов
- Страшно «уволить клиента»
- Плохая подготовка проекта
- Плохие коммуникации в проекте
- Шаблонное мышление (от продукта)

12 ключевых шагов внедрения CRM



Какой следующий шаг?

Проектная методика внедрения CRM



В моей новой книге «Управление продажами и взаимоотношениями с клиентами»:

- Основные критерии выбора CRM
- Описание проектной методики внедрения CRM
- Список типовых проблем проектов внедрения CRM и способы их предупреждения
- Много другой полезной информации про CRM

Как быть убедительным и увеличить продажи? Повышаем навыки бизнес-презентации

ЛАБОРАТОРИЯ CRM

Алексея Кудинова

Онлайн-курс «Непревзойденная коммерческая презентация».



Алина Тер-Акопова. Сертифицированный бизнес-тренер (Dale Carnegie Training), кандидат психологических наук.

- Разработала и кастомизировала более 100 обучающих бизнес-программ
- Лично продала тысячи различных бизнес-идей
- Работала с такими компаниями как: Philip Morris, Unilever, Роснефть, STC Media, Газпром нефть, Вымпелком, Visa, McDonald's, World Class, Mercedes-Benz, Лукойл и многими другими лидерами рынка.
- Самая численная аудитория, перед которой выступала лично, — 25 тысяч человек, СК «Олимпийский» и 50 тысяч человек, «Газпром Арена».

Онлайн-курс CRMSTART. Методика организации проекта внедрения CRM

The image displays a screenshot of the CRMSTART online course interface. The main content area shows a list of lessons under the heading "CRMSTART. КАК ВНЕДРИТЬ CRM?! Методика организации внедрения CRM в компании". The lessons listed are:

- Необходимо выполнить задание (статья)**: Что такое CRM? Методика выбора и организации внедрения CRM. Описание CRM, ее роли, преимущества и недостатки CRM. Описание этапов CRM. Зачем CRM бизнесу? В каких случаях необходима CRM. Как организовать работу CRM. Как внедрить CRM в компанию.
- Недоступен (статья)**: Постановка целей внедрения CRM. Анализ текущей ситуации внедрения CRM. Какими целями должна обладать компания внедрения CRM? Какими критериями должны обладать цели внедрения CRM? Какими критериями должны обладать цели внедрения CRM? Какими критериями должны обладать цели внедрения CRM?
- Недоступен (статья)**: Формирование и задачи CRM-команды внедрения. Как выбрать IT и создать новую команду внедрения CRM? Какими критериями должна обладать команда внедрения CRM? Какими критериями должна обладать команда внедрения CRM?
- Недоступен (статья)**: 10 критериев выбора CRM. Как выбрать CRM и внедрить ее в свою компанию? Какими критериями должна обладать команда внедрения CRM? Какими критериями должна обладать команда внедрения CRM?

Below the list, a video player is visible, showing a man in a suit standing next to a whiteboard. The whiteboard contains handwritten notes and diagrams related to CRM implementation. The video player interface includes standard playback controls and a progress bar.

Успешных внедрений CRM!

Алексей Кудинов

Генеральный директор, ЛАБОРАТОРИЯ CRM

Kudinov@crmlaboratory.ru

+7(909)945-85-84

www.CRMLABORATORY.ru