

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/referat/95782>

Тип работы: Реферат

Предмет: Менеджмент

Оглавление

Введение 3

1 Описание Bitrix CRM и 1C CRM 4

2 Сравнение функционала Bitrix CRM и 1C CRM 7

Заключение 15

Список литературы и интернет-источников 19

Введение

Система управления взаимоотношениями с клиентами (CRM, CRM-система) – прикладное программное обеспечение для организаций, предназначенное для автоматизации стратегий взаимодействия с заказчиками (клиентами), в частности для повышения уровня продаж, оптимизации маркетинга и улучшения обслуживания клиентов путём сохранения информации о клиентах и истории взаимоотношений с ними, установления и улучшения бизнес-процессов и последующего анализа результатов.

CRM – модель взаимодействия, основанная на постулате, что центром всей философии бизнеса является клиент, а главными направлениями деятельности компании являются меры по обеспечению эффективного маркетинга, продаж и обслуживания клиентов. Поддержка этих бизнес-целей включает сбор, хранение и анализ информации о потребителях, поставщиках, партнёрах, а также о внутренних процессах компании. Функции для поддержки этих бизнес-целей включают продажи, маркетинг, поддержку потребителей.

Цель работы: сравнить Bitrix CRM и 1C CRM.

Задачи:

1. дать описание Bitrix CRM и 1C CRM;
2. сравнить функционал Bitrix CRM и 1C CRM;
3. сделать вывод о выборе CRM для оптимального использования.

Основной целью внедрения, как правило, ставится увеличение степени удовлетворённости клиентов за счёт анализа накопленной информации о клиентском поведении, регулирования тарифной политики, настройки инструментов маркетинга. Благодаря применению автоматизированной централизованной обработки данных появляется возможность эффективно и с минимальным участием сотрудников учитывать индивидуальные потребности заказчиков, а за счёт оперативности обработки – осуществлять раннее выявление рисков и потенциальных возможностей.

1 Описание Bitrix CRM и 1C CRM

Bitrix CRM – это российская система, которая позволяет наладить управление работой компании (бизнесом). С ее помощью можно увеличить продажи и сэкономить на управлении. Эта система нужна, чтобы оптимизировать бизнес-процессы организации, а также дать руководителю надежные инструменты контроля над подчиненными.

Системой Bitrix пользуются многие компании и предприниматели. Им важно оптимизировать бизнес-процессы, чтобы заработать больше денег, повысить управляемость бизнеса. Также они хотят снизить непродуктивные потери и найти новые методы повышения мотивации сотрудников.

CRM Bitrix пользуются уже более 1,6 млн компаний в России и странах СНГ.

В Bitrix CRM есть все инструменты, которые позволяют упростить работу персонала компании и улучшить взаимодействие с клиентами.

CRM позволяет учитывать потенциальных клиентов, отслеживать заказы, оплаты, воронку продаж и т. д. Есть все необходимые инструменты для связи с клиентами. Система работы менеджеров автоматизирована. Есть инструменты контроля и планирования. В систему можно получить доступ из любой страны мира. Для этого достаточно установить приложение на смартфон.

Благодаря внедрению CRM Bitrix можно увеличить число покупателей и средний чек, сделать более вероятным повторные продажи, а также оценить эффективность продавцов.

Заключение

Использование Bitrix CRM и 1С CRM зависит от вида компании.

Если бизнес связан с продажей продукции естественно учет склада лучше вести в 1С, так как Bitrix имеет гораздо более скромный функционал в данном вопросе.

Для компаний, которые занимаются продажей продукции, процессные продажи лучше вести в 1С.

Или другими словами, если компания занимается с продажей продукции и есть процессные продажи, то работу с клиентской базой лучше вести в 1С.

Bitrix для компаний, которые занимаются продажей продукции также нужен.

Во-первых, лучше работу с потенциальными клиентами вести в Bitrix. Потому что в 1С, нет реализованного функционала для качественной работы с потенциальными клиентами, а именно:

- Нет интегрированной IP телефонии – чтобы все входящие звонки автоматически фиксировались в CRM, а также автоматически распределялись по ответственным менеджерам.

- Нет такого понятия как ЛИД, а это основное понятие вокруг которого крутится вся работа с потенциальными клиентами.

Лид – это контакт, проявивший интерес к вашей продукции/услуги, но с которым еще не ведется предметного диалога.

- Нет открытых линий. Открытые линии – это когда все обращения от потенциальных клиентов, автоматически собираются в CRM систему (из социальных сетей: вконтакте, facebook, instagram; из различных мессенджеров: viber, telegram и т.д.; с почты, из онлайн консультанта с сайта, с сервиса заказа обратного звонка и т.д.).

То есть в Bitrix реализован огромный функционал, для того, чтобы все входящие обращения из различных источников, автоматически собирались в CRM систему и распределялись между ответственными лицами.

- Нет интеграции с email сервисами, для качественного email маркетинга. Например, в Bitrix можно сделать так: прописать стадии переговоров с потенциальным клиентом и в зависимости от стадии переговоров, потенциальный клиент будет автоматически получать серию мотивирующих писем.

Во-вторых, Bitrix – это не только CRM система, это целый набор бизнес инструментов.

Например, компания, занимающаяся торговлей, может наладить коммуникации внутри компании с помощью Bitrix, чего нельзя сделать с помощью 1С.

В Bitrix есть функционал:

- Лента новостей. Как можно использовать?

Не вдаваясь в подробности, с помощью данного функционала, Вы можете донести необходимую информацию до всех сотрудников, всего в несколько кликов, и они обязательно с ней ознакомятся. Данный факт будет подтвержден фактически, сотрудник не сможет сказать, что он ничего не видел.

- Общий чат, закрытый чат, персональный чат и т.д.

- Календарь – общий и персональный

- Отдельный огромный блок работы с задачами

Вы можете выставлять задачи сотрудникам и контролировать их выполнение. К задачам можно прикреплять чек-листы, то есть разбивать сложную задачу на подпункты и следить за их выполнением.

Можно выставлять напоминания к задачам. Добавлять ответственных, соисполнителей, наблюдателей.

Если Вы часто выставляете похожие задачи, можно создать шаблон задач и значительно сократить время на их выставление и при этом Вы 100% не упустите ни одной важной детали.

- Общий диск – в Bitrix есть общий диск, на котором можно очень гибко настраивать права доступа. Теперь все документы будут храниться в актуальном виде и всегда доступны сотрудникам (естественно если у них есть доступ к определенному типу документов).

Итог, для компаний, занимающихся продажей продукции: для работы с постоянными клиентами, лучше использовать 1С. Bitrix нужен для того, чтобы наладить работу с потенциальными клиентами и воспользоваться дополнительными бизнес возможностями.

С потенциальными клиентами ведется в Bitrix, после того как потенциальный клиент становится клиентом, он автоматически попадает в 1С, и там уже с ним ведется работа.

Если компания занимается продажей дорого оборудования/ продукции/ услуг, т.е. занимается так называемыми проектными продажами.

Проектные продажи - если это письма, звонки, переговоры, встречи и т.п. То есть цикл заключения сделки достаточно большой и клиент, как правило, не принимает решение о покупке сразу. В данном случае лучше использовать Bitrix, в нем гораздо больше функционала, чем в 1С.

Если компания занимается продажей услуг однозначно необходимо использовать Bitrix. Bitrix поможет не только наладить продажи, но и повысить качество предоставляемых услуг.

Основными преимуществами «1С:CRM» перед другими программами являются:

- Комплексное решение задач автоматизации предприятия на единой платформе: CRM, управленческий, оперативный и финансовый учет.
- Тесная интеграция с учетными системами на платформе «1С:Предприятие 8», такими как «1С:Управление торговлей», «1С:Управление производственным предприятием» и их отраслевыми версиями.
- Единое информационное пространство для компании – одна программа (учетное решение + CRM), единая бизнес логика.
- Широкая функциональность CRM-системы.
- Автоматизация каналов основной коммуникации с клиентами: встроенный клиент электронной почты, интеграция с офисными АТС, отправка и получение SMS и факс-сообщений непосредственно из CRM-системы, подготовка конвертов или наклеек для почтовой рассылки.
- Открытый код системы и возможность легкого изменения под потребности компании.
- Встроенная система управления распределенными базами данных для автоматизации территориально удаленных подразделений.
- Высокая масштабируемость и производительность платформы «1С:Предприятие 8».
- Обмен данными с «1С:Бухгалтерией».

Список литературы и интернет-источников

Перечень литературы

1. Гринберг П. CRM со скоростью света: привлечение и удержание клиентов в реальном времени через интернет. Пер. с англ. -СПб: Символ-плюс, 2016, 528 с
2. Маршалл Г.У. Управление отделом продаж: 11-е издание / Г.У. Маршалл, М.У. Джонстон / М.: ЭКСМО, 2017, 350 с.
3. Раянов Р. Как создать собственную CRM / Р. Раянов / М: САМИЗДАТ, 2015 г.
4. Рязанцев А. Как внедрить CRM-систему за 50 дней / А.Рязанцев / М.: Омега-Л, 2017 г.
5. Синева Н. Л., Яшкова Е.В. Анализ программного обеспечения CRM-систем для управления клиентами и персоналом // Инновационная экономика: перспективы развития и совершенствования, №5 (31), 2018
6. Широкова А.С., Маслова А.В. Исследование влияния роли сотрудника компании при внедрении CRM-системы // Молодой ученый. - 2016. - №16. - С. 56-59.

Перечень Интернет-ресурсов

1. <https://www.koderline.ru/>
2. <https://crm-mmit.ru/>
3. <https://www.bitrix24.ru/>

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/referat/95782>