

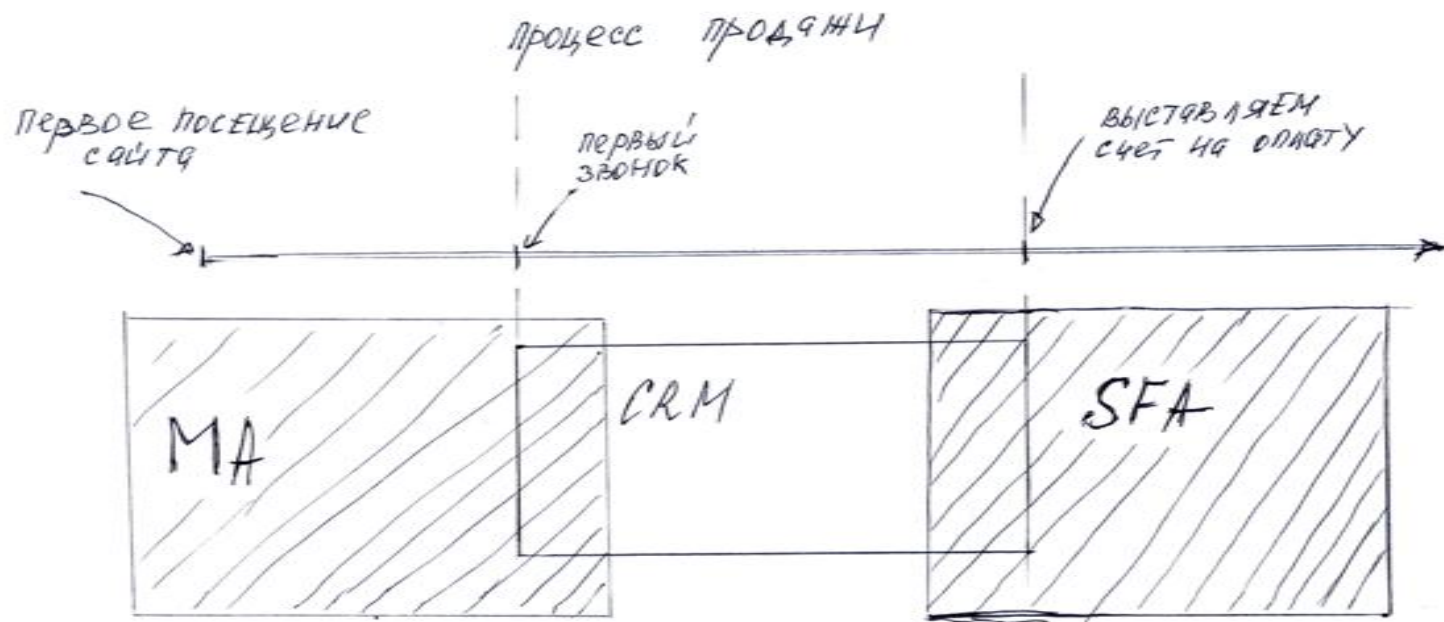


Паттерны проектирования CRM

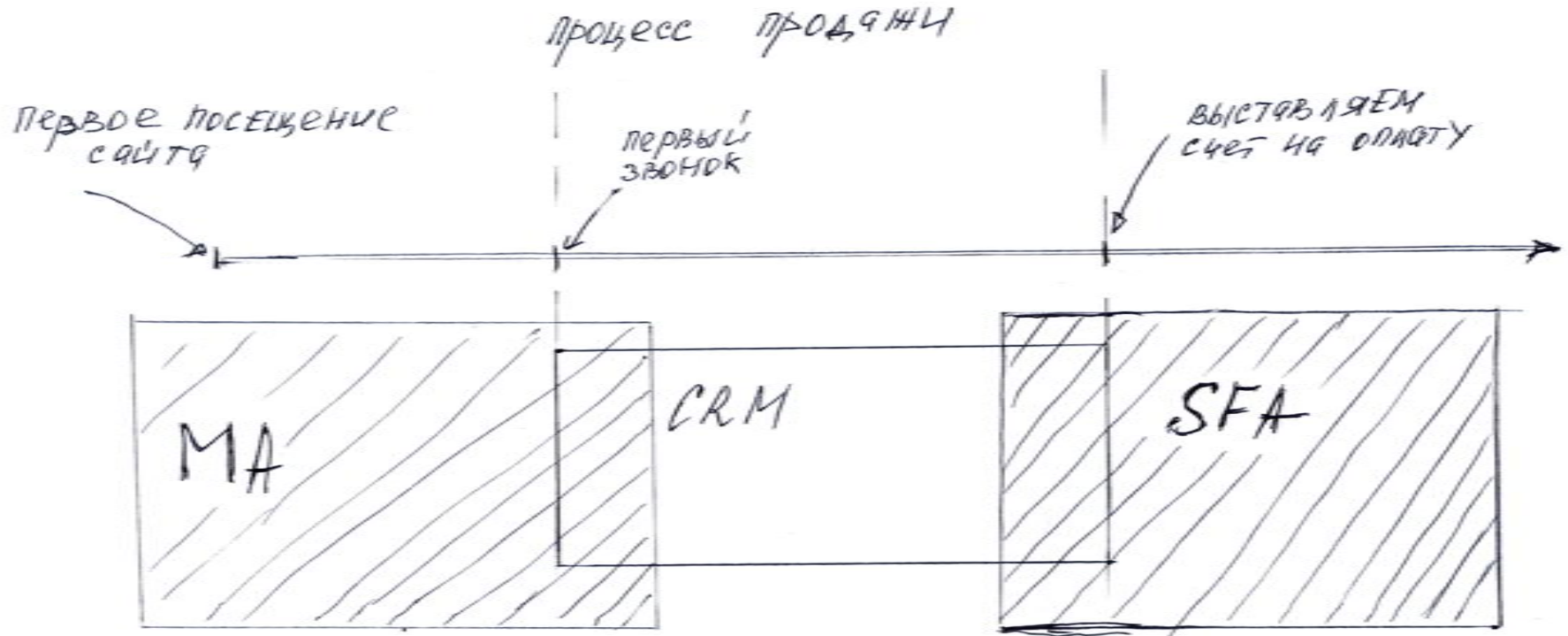
Артем Лабутин,
руководитель проектов (CRM)
WiseAdvice

Санкт-Петербург, 2 марта 2019 г.

Структурирование требований



Структурирование требований



MA = Marketing
Automation

CRM = Customer
Relationship Management

SFA = SalesForce
Automation

Паттерн #1: “Карта сделки”. Ориентация на процесс

OPPORTUNITY
Acme - 1,200 Widgets (Sample) [+ Follow](#)

[Edit](#) [Delete](#) [Clone](#) ▼

ACCOUNT NAME: Acme (Sample) CLOSE DATE: 8/9/2015 AMOUNT: \$140,000.00 OPPORTUNITY OWNER: Admin User

Needs Analysis **✓** Proposal Negotiation Closed **✓ Mark Stage as Complete**

KEY FIELDS [Edit](#)

Amount: \$140,000.00

Close Date: 8/9/2015

Discovery Completed

GUIDANCE FOR SUCCESS

Understand the business need and decision criteria.

- Why is our solution a good fit?
- How is our solution better than our competitors?
- What resources are available to implement the solution?

ACTIVITY COLLABORATE DETAILS

New Task New Event Email

Subject [Save](#)

Next Steps [More Steps](#)

Internal opportunity team prep call Aug 18
Start 8/18/2015 12:00 PM End 8/18/2015 1:00 PM 12:00 PM

Contact Roles (3) ▼

Howard Jo... ▼
Role: Decision Maker
Title: Buyer

Edward Sta... ▼
Role: Economic Buyer
Title: President and CEO

Leanne To... ▼
Role: Influencer
Title: VP Customer Support

[View All](#)

Паттерн #1: “Карта сделки”. Ориентация на процесс

OPPORTUNITY
Acme - 1,200 Widgets (Sample) [+ Follow](#)

[Edit](#) [Delete](#) [Clone](#) ▾

ACCOUNT NAME: Acme (Sample) CLOSE DATE: 8/9/2015 AMOUNT: \$140,000.00 OPPORTUNITY OWNER: Admin User

Needs Analysis **✓** Proposal Negotiation Closed [Mark Stage as Complete](#)

KEY FIELDS [Edit](#)

Amount: \$140,000.00

Close Date: 8/9/2015

Discovery Completed

GUIDANCE FOR SUCCESS

Understand the business need and decision criteria.

- Why is our solution a good fit?
- How is our solution better than our competitors?
- What resources are available to implement the solution?

ACTIVITY COLLABORATE DETAILS

New Task New Event Email

Subject [Save](#)

Next Steps [More Steps](#)

Internal opportunity team prep call Aug 18

Start: 8/18/2015 12:00 PM End: 8/18/2015 1:00 PM 12:00 PM

Contact Roles (3)

- Howard Jo...**
Role: Decision Maker
Title: Buyer
- Edward Sta...**
Role: Economic Buyer
Title: President and CEO
- Leanne To...**
Role: Influencer
Title: VP Customer Support

[View All](#)

Паттерн #1: “Карта сделки”. Ориентация на результат

The screenshot displays a CRM interface with a dark sidebar on the left and a main content area on the right.

Sidebar (Left):

- Header: < Корпоративный портал для завода ...
- Deal ID: #8064325 #ТЕГИРОВАТЬ
- Funnel: Воронка Переговоры (Сегодня)
- Navigation: Основное | Статистика | Настроить
- Deal Info:
 - Отв-ный: Сергей Иванов
 - Бюджет: 4 000 000 руб
- Contact Card: Гвоздика-2000 ...
 - Компания: ...
 - Раб. тел.: ...
 - Email раб.: ...
 - Должность: ...
- Buttons: + Добавить контакт, + Добавить компанию

Main Content Area (Right):

- Calendar: Сегодня
- Event 1: Сегодня 15:35 Создание: 2 события Развернуть
- Event 2: Сегодня 15:34 Сергей Иванов Новый этап: Воронка Переговоры из Первичный контакт
- Event 3: Сегодня 16:02 Сергей Иванов Провели предварительное обсуждение, есть много вопросов, нужно назначить встречу.
- Participants: Участник: 0
- Event 4: Завтра для Сергей Иванов Встреча – сбор требований
- Field: Примечание: |

Паттерн #1: “Карта сделки”. Ориентация на результат

Корпоративный портал для завода

#8064325 #ТЕГИРОВАТЬ

Воронка Переговоры (Сегодня)

Основное Статистика Настроить

Отв-ный Сергей Иванов
Бюджет 4 000 000 руб

Гвоздика-2000

Компания ...

Раб. тел. ...

Email раб. ...

Должность ...

+ Добавить контакт

+ Добавить компанию

Сегодня

Сегодня 15:35 Создание: 2 события Развернуть

Сегодня 15:34 Сергей Иванов Новый этап: Воронка Переговоры из Первичный контакт

Сегодня 16:02 Сергей Иванов Провели предварительное обсуждение, есть много вопросов, нужно назначить встречу.

1

2

Участник: 0

Завтра для Сергей Иванов
Встреча – сбор требований

Примечание: |

Паттерн #1: “Карта сделки”. Реализация “на документах”

Главная "Система+" / Пономаренко Сергей Николаевич / Управление торговлей и взаимоотношениями с клиентами (CRM), реда

Файл Правка Операции Справочники Документы Отчеты Бизнес-процессы CRM Маркетинг Сервис Окна Справка

Общий Касса Банк Склад Цены Заказы Расход Чек

Коммерческое предложение: Проведен

Цены и валюта... Действия... Перейти... Файлы

Номер: СД000000002 от: 21.11.2014 11:48:44

Организация: Весы и кассы (Пономаренко Д.В.)

Контрагент: Мартояс Виктор ИП Новороссийск Договор: Весы и кассы

Товары и услуги (8 поз.) Дополнительно Содержание

Заполнить Подбор Изменить Варианты Утвержден Состав набора

№	Номенклатура	Содержание услуги, доп. сведения	Коли...	Ед
	ТОРГОВОЕ ОБОРУДОВАНИЕ:			
1	компьютер моноблок ASUS EeeTOP ET1612IUTS, 90PT00F1000180Q, 15.6" (13...		1,000	шт
2	Принтер чеков Sam4s Elix 30, COM/USB, черный (с БП)		1,000	шт
3	Термолента 80x80 мм, 70м (D) (45 шт)		10,000	шт
4	Ридер магнитных карт RU150 USB		1,000	шт
5	Пластиковая карта 4+4/МП NiCo/Трактир Система		5,000	шт
6	ИБП Ippon Back Verso 600		1,000	шт
	ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ:			

Паттерн #1: “Карта сделки”. Выводы

- Для “больших” регламентированных продаж с несколькими участниками - **фокус на бизнес-процессе**.
- Для гибких компаний, где важнее результат - **фокус на коммуникации и “следующем действии”**.
- Если в компании продажи обеих типов - нужны оба варианта интерфейса.
- С осторожностью относитесь к предложениям разбить процесс продажи на несколько объектов\интерфейсов (“по документам”).

Паттерн #2. Канбан. Неудачная реализация

Воронка продаж (ЛИТ)

Обновить

Воронка: Продажи

Ответственные:

Незабранное	Оценка	Общение	Презентация	Выставление КП	Ожидание решен...	Получение оплаты	Отгрузка
Заявок: 57	7 сделок: 250 000,00 руб.	21 сделка: 0,00 руб.	4 сделки: 0,00 руб.	2 сделки: 1 000 000,00 ...	6 сделок: 392 000,00 руб.	0 сделок: 0,00 руб.	1 сделка: 275 000,00 руб.
Группа компаний «Самсо... RE[5]: Телефонный звонок с н Ай Ти Технологии RE: Продать Тс отчетность с Сервис Плюс информаци.. RE: Продление ИТС ПРОФ и ООО "Торговый Дом Дик... RE: Телефонный звонок с на Фруг ателье RE: Телефонный звонок с на Тамбоново-Брокерский ... RE[16]: Первый контакт ООО "СПАР-ТРЕЙД" RE: Телефонный звонок с на ООО "УДМЕД" Телефонный звонок с номер Альфател RE[4]: Телефонный звонок с н Хёгель Шу Фээн обсудить старт проекта по ра	Азиат 17.02.2017 Телефонный звонок с Принт Хаус 17.02.2017 Основная продажа Пюрлоджик 17.02.2017 Хотят помощь по ERF Азиат 16.02.2017 Хотят интеграцию с к ООО "Мерк" 16.02.2017 Клиент с рассылки (С Универсальные Техн 30.01.2017 Обращение в чат ООО «Артокс Медиа» 30.12.2016	Сибгазстрой 17.02.2017 Телефонный звонок с MP Микс 17.02.2017 Прямой заказ с яде Гофротара 17.02.2017 Телефонный звонок с Ивановский текстиль 17.02.2017 Интересна интеграци Синтеграл 17.02.2017 Телефонный звонок с Шугин Павел 17.02.2017 Телефонный звонок с Консиб 17.02.2017	ЗИДиВ рус 20.02.2017 Знакомство - интерес к Транском 17.02.2017 Сергей, автотранспортн Мельк Владимир 07.02.2017 позовит поздно, в пятн ООО "Ар-Ви-Ай Трейд" 07.02.2017 Телефонный звонок с н	ООО "Сiesta-инженер 09.02.2017 Телефонный звонок с н Базис 25.01.2017 Знакомство в скале	Хёгель Шу Фээн 17.02.2017 Обсуждение проекта по Павел Брячев 17.02.2017 Оценка автоматизации Эрнст энд янг 17.02.2017 нужен модуль ГТД Компания «Клеблгофр 17.02.2017 RE[2]: Телефонный звон ТД - "ЭПИТ" 15.02.2017 Телефонный звонок с н Вортманн Восток 15.09.2016 Обмен с комиссионера	Вортманн Восток 17.02.2017 Центральная розница	

Паттерн #2. Канбан. Удачная реализация

OPPORTUNITIES

My Opportunities ▼ ⚙️

8 items · Sorted by Amount

1

5

6

Qualification (2) > Needs Analysis (1) > Proposal (1) > Negotiation (2) > Closed/Won (2)

Qualification (2)	Needs Analysis (1)	Proposal (1)	Negotiation (2)	Closed/Won (2)
<p>\$20,000</p> <p>Acme - 200 Widgets (Sample) \$20,000.00 Acme (Sample) 8/12/2015 ⚠️</p> <p>Acme - 101 dalmations Acme (Sample) 7/23/2015 ⚠️</p>	<p>\$20,000</p> <p>salesforce.com - 2,000 Widgets (Sample) \$20,000.00 salesforce.com (Sample) 7/7/2015 ⚠️</p>	<p>\$40,000</p> <p>Global Media - 400 Widgets (Sample) \$40,000.00 Global Media (Sample) 7/14/2015 ⚠️</p>	<p>\$570,000</p> <p>Global Media - 5000 Widgets (Sample)</p> <p>No open activities Take action to keep this deal moving.</p> <ul style="list-style-type: none">New TaskNew Event	<p>\$150,000</p> <p>salesforce.com - 1,000 Widgets (Sample) 000.00</p> <p>Global media - 500 Widgets (Sample) \$50,000.00 Global Media (Sample) 5/27/2015</p>

2

3

4

Паттерн #2. Канбан. Выводы

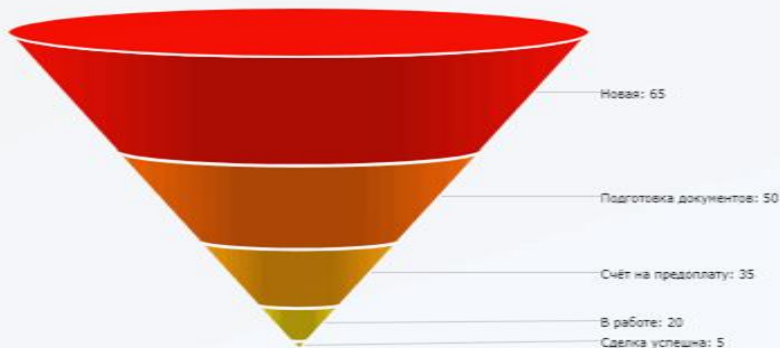
- Представление “Канбан” в продажах работает **только в паре с представлением “Списком”**.
- У менеджеров разные сценарии работы с разными сделками. **“Просто” универсальный канбан смысла не имеет**. Необходимо реализовать “представления”.
- Как и любой другой интерфейс Канбан **должен решать функциональные задачи** - “обзор проектов”, контроль запланированных действий, соблюдение ограничения WIP.

Ключевые пользовательские роли в CRM

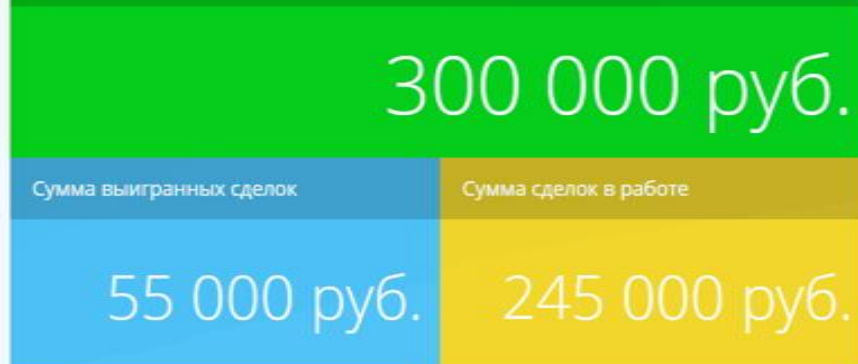
№	Роль	Ключевой сценарий
1	Руководитель отдел продаж	Управление продажами через управление конверсией. Два отчета + две детализации.
2	Агент\Менеджер по продажам	Эскалация (продвижение) сделок по воронке

Паттерн #3. Воронка продаж. Неудачный вариант

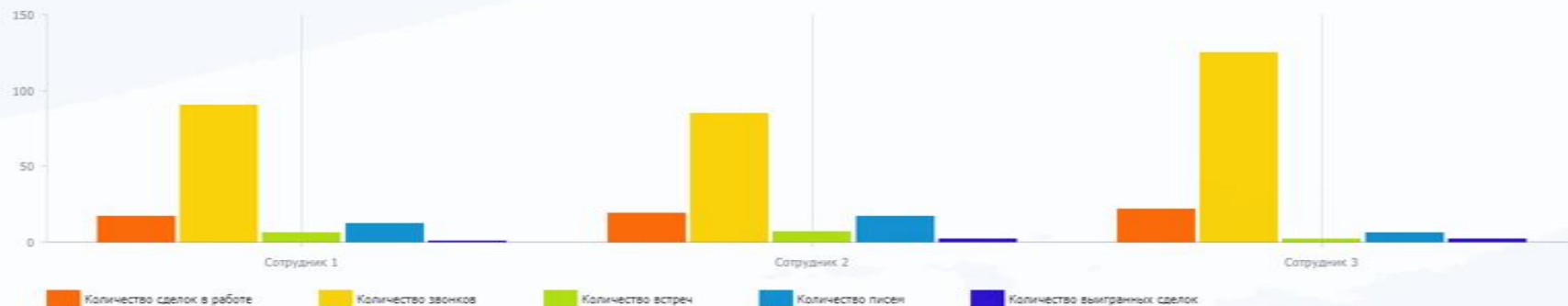
Воронка продаж по сделкам



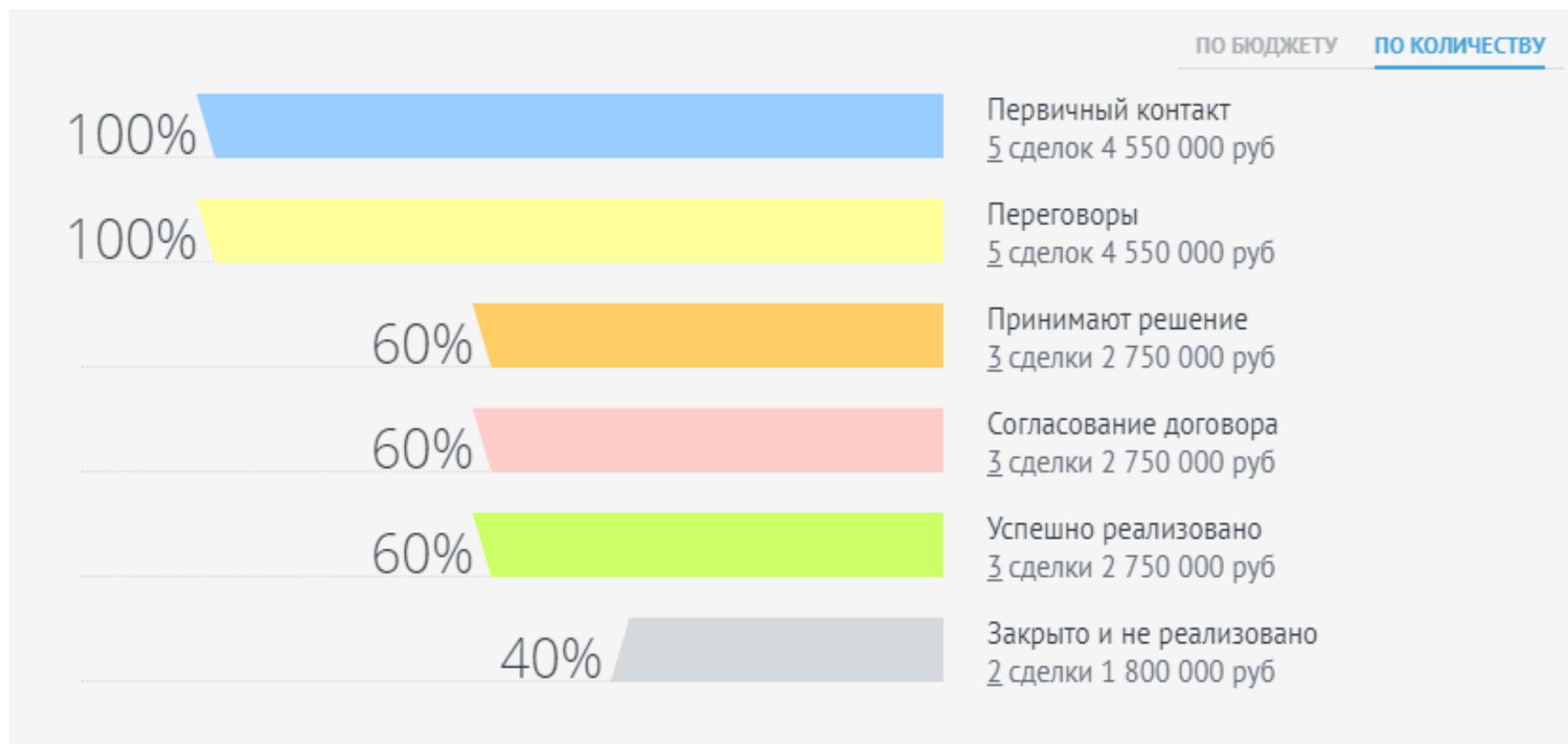
Общая сумма сделок



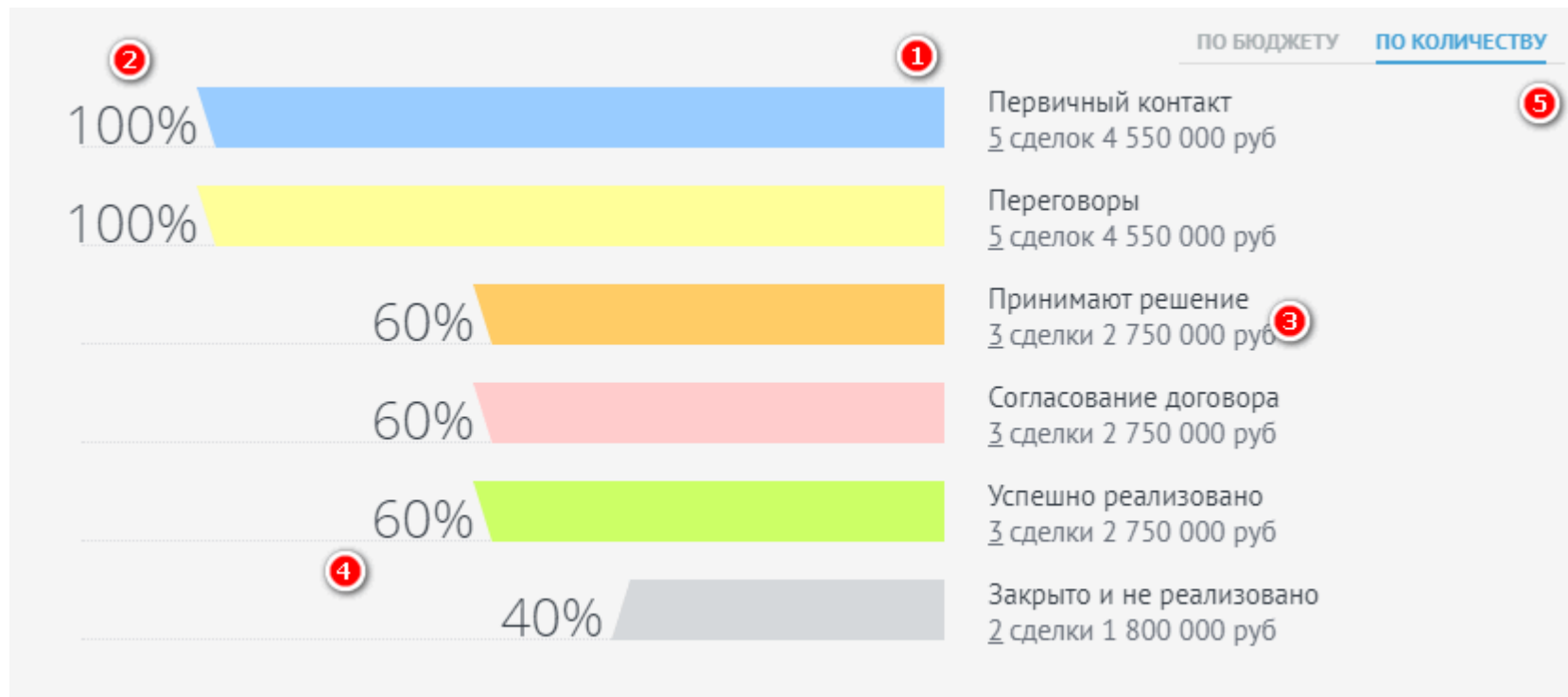
Сделки в работе по сотрудникам



Паттерн #3: Воронка продаж. Удачная проектировка.




Паттерн #3: Воронка продаж. Удачная проектировка.



Паттерн #3. Возможные последствия.

Описание

 [Цитировать](#)

Эти отчеты **необходимо удалить** из интерфейса (в том числе из меню Операции-Отчеты). Вероятно, нужно поставить префикс удалить_ и перенести в соответствующую подсистему (технические моменты лучше уточнить у Олега).

1. РезультативностьРаботПоОбращениям
2. ПредложенияКОбращениям

...

37. Вероятность продаж

Паттерн #3. Воронка продаж. Выводы

- В условиях неопределенности и изменчивости требований критически важно правильно определить ключевые роли и сценарии работы.
- Операционные руководители в продажах - не аналитики. Если они просят уже десятый отчет - значит, что то пошло не так :)

Паттерн #4. Клиенты. Неудачная проектировка

The screenshot displays a CRM application window titled "Клиенты". At the top, there are navigation buttons (back, forward), a star icon, and the title "Клиенты". Below this is a toolbar with buttons for "Создать", "Создать группу", a folder icon, a minus sign, "Детальный поиск", a bell icon, a search input field with "Тема (Ctrl+F)", a search icon, and "Еще".

The main area contains a table of clients:

Код	Наименование	Важность	Бизнес-регион	Дата регистрации ...	Основной м
• 📁 Ю00000087	Мир продуктов - сеть магазинов				
• 📁 Ю00000034	Свет				
• 📁 Ю00000089	Технотрейд				
• 📁 Ю00000088	Электромаркет - сеть магазинов				
🟢 = Ю00000054	Kikinda (Сербия)	Важный кли...	Санкт-Петер...	07.06.2010	Непомнящи...
🟢 = Ю00000049	Koenig Holding GmbH		Санкт-Петер...	07.06.2010	Непомнящи...
🟢 = Ю00000056	АКБ АвтоБанк	Обычный кл...	Москва	07.06.2010	Гладышев К.
🟢 = Ю00000057	АКБ Инслецбанк	Обычный кл...	Москва	07.06.2010	Непомнящи...
🟢 = Ю00000006	Алохимов Алексей Андреевич	Особо важн...	Москва	07.06.2010	Гладышев К.
🟢 = Ю00000007	Деловое ООО	Обычный кл...	Москва	22.06.2010	Непомнящи...

Below the table are tabs for "Интересы" and "Контакты". The "Контакты" tab is active, showing a toolbar with "Принять обращение", "Все -", a search input field with "Тема (Ctrl+F)", a search icon, and "Еще".

The main area of the "Контакты" tab contains a table of communication history:

Тема	Дата ↓	Тип услуги	Ответственный	Подразделение	Офис
🗨 История общения с клиентом	11.10.2017	Поставка. Тема...	Абдулов Юрий ...	Администрация	Основно...

On the right side, there are two panels. The top panel shows details for "Kikinda (Сербия)":
Форма собственности: [Физическое лицо](#)
Тип отношений: [Поставщик](#), [Покупатель](#)
Важность: [Важный клиент](#)
Статус работы: [Работаем](#)
Сегмент рынка: [КОРП рынок](#)
Бизнес регион: [Санкт-Петербург](#)
Отрасль: [Торговля](#)
Численность сотрудников: [>100](#)
Численность рабочих мест: [>100](#)
Основной менеджер: [Непомнящий Алексей Геннадьевич](#)
Комментарий:

The bottom panel shows details for "Kikinda (Сербия)":
Завершен: [Да](#)
Офис: [Основной офис](#)
История общения с клиентом: [Администрация](#)
Интерес: [Ответственный: Абдулов Юрий](#)

Паттерн #4. Клиенты

ВСЕ КОНТАКТЫ И К...

🔍 Поиск и фильтр

9 элементов

...

+ ДОБАВИТЬ КОНТАКТ

НАИМЕНОВАНИЕ

КОМПАНИЯ

ТЕЛЕФОН

EMAIL

Лидер-авто

•

СтройДеталь-2000

•

МГУ

•

Школа 9

•

Школа 8

•

Школа 7

•

Гвоздика-2000

•

ООО "Русь-матушка"

•

Сонный мишка

•

Паттерн #4. Клиенты

🔍 Поиск и фильтр

9 элементов



+ ДОБАВИТЬ КОНТАКТ

Полный список

Контакты без задач

Контакты с просроченным...

Без сделок

Удаленные

Наименование

📅 За все время

Воронки, этапы

Менеджеры

Кем создан

Автор изменения

Задачи: Не учитывать



ТЕГИ

[Управление](#)

Найти тег

У вас нет привязанных тегов

Паттерн #4. Клиенты. Выводы

- “Так исторически сложилось” - основной аргумент чтобы ничего не менять.
- На проектировку CRM сильно влияют требования смежных подсистем - MA и SFA.
- Клиентскую базу эффективней структурировать с помощью списков и тэгов

Общие принципы

Принцип #1. Универсальность

- Пример 1. Сделка на сделку
- Пример 2. Event-marketing

Принцип #2. Соответствие жизненному циклу

Важное следствие: Платформы, а не готовые решения.

Благодарю за внимание!

Меня можно найти в Facebook <https://www.facebook.com/artem.labutin.1>

Или написать на почту tema.labutin@gmail.com

