

УДК 004

CRM-СИСТЕМА АМОСРМ

Е. Н. Брылева, студентка гр. ПИМ-161, 2 курс
Научный руководитель: Рейзенбук К.Э., ст. преподаватель
Кузбасский государственный технический университет имени Т.Ф. Горбачева
г. Кемерово

В современном быстроразвивающемся мире информационные технологии нацелены не только на решение глобальных проблем, но и на автоматизацию каких-либо действий. И поэтому сложно представить ведение серьезного бизнеса в настоящее время без использования какой-либо CRM-системы.

CRM расшифровывается как Customer Relationship Management или в переводе на русский – Управление отношениями с клиентами. Согласно одному из самых распространенных определений это – прикладное программное обеспечение, предназначенное для автоматизации стратегий взаимодействия с заказчиками (клиентами), в частности, для повышения уровня продаж, оптимизации маркетинга и улучшения обслуживания клиентов путем сохранения информации о клиентах и истории взаимоотношений с ними, установления и улучшения бизнес-процессов и последующего анализа результатов [1].

В число таких систем также входит и AmoCRM [2]. Это одна из самых популярных систем на территории России. Одна из причин, по которой данный продукт завоевал своих клиентов это то, что у данной CRM-системы довольно обширный функционал. В основные функции amoCRM входят [3]:

- сбор и систематизация базы клиентов,
- задачи и напоминания менеджерам,
- автоматизация отдела продаж (цифровая воронка),
- аналитика (по сделкам, по воронке продаж, по менеджерам).

По мнению разработчиков AmoCRM обладает следующими преимуществами:

- Digital воронка,
- специализация только на универсальных задачах отделов продаж,
- автоматизация лидогенерации,
- универсальная воронка продаж,
- автоматизированное управление целями и задачами сотрудников,
- единый источник получения всей аналитики по продажам,
- гибкий API (возможность любых доработок),
- возможность интеграции с популярными сервисами,
- простота и интуитивное понимание интерфейса,
- автоматизация отдела продаж (цифровая воронка).

Как указано выше одним из преимуществ системы является гибкий API и возможность доработок. И это правда. Существует возможность настройки интеграции, как с сайтами пользователей, так и другими сервисами как, например, с сервисами sms и email рассылок, с сервисами телефонии, с сервисами online-чатов и другими.

Помимо этого есть возможность «доработать» AmoCRM самостоятельно с помощью виджетов.

Виджет - это архив, содержащий набор файлов, которые будут подключаться в amoCRM всем аккаунтам, включившим виджет. Виджет позволяет получить дополнительный функционал [3].

Таким образом, виджеты позволяют расширить функционал системы. Это может быть как отображение дополнительных данных для пользователей, так и взаимодействие с пользователями и другое.

В amoCRM уже есть готовые виджеты, в основном это интеграции с другими сервисами, но есть и те, которые вносят изменения в работу системы.

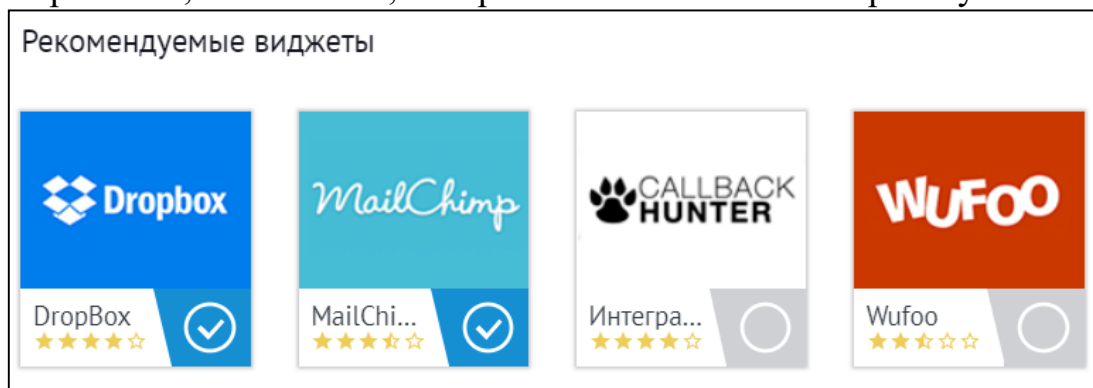


Рисунок 1. Рекомендуемые виджеты AmoCRM

Существуют как платные, так и бесплатные виджеты. Но стоит отметить, что не все из них были разработаны сотрудниками AmoCRM и поэтому могут работать не так как указано в описании или работать с ошибками. Но у каждого опубликованного виджета есть блок с отзывами, и каждый пользователь, установивший виджет может, оставить свою оценку его работы.

Таким образом, AmoCRM показывает себя по-настоящему гибкой CRM-системой, которая свяжет в себе большинство сервисов клиента и которую можно будет, при желании, доработать «под себя».

Список литературы:

1. Что такое CRM-системы и как их правильно выбирать? [Электронный ресурс] // URL: <https://habrahabr.ru/company/trinion/blog/249633/> (дата обращения 27.02.2018).
2. AmoCRM [Электронный ресурс] // URL: <https://www.amocrm.ru/> (дата обращения 27.02.2018).
3. Начало работы — amoCRM [Электронный ресурс] // URL: <https://www.amocrm.ru/developers/content/integrations/intro/> (дата обращения 27.02.2018).