

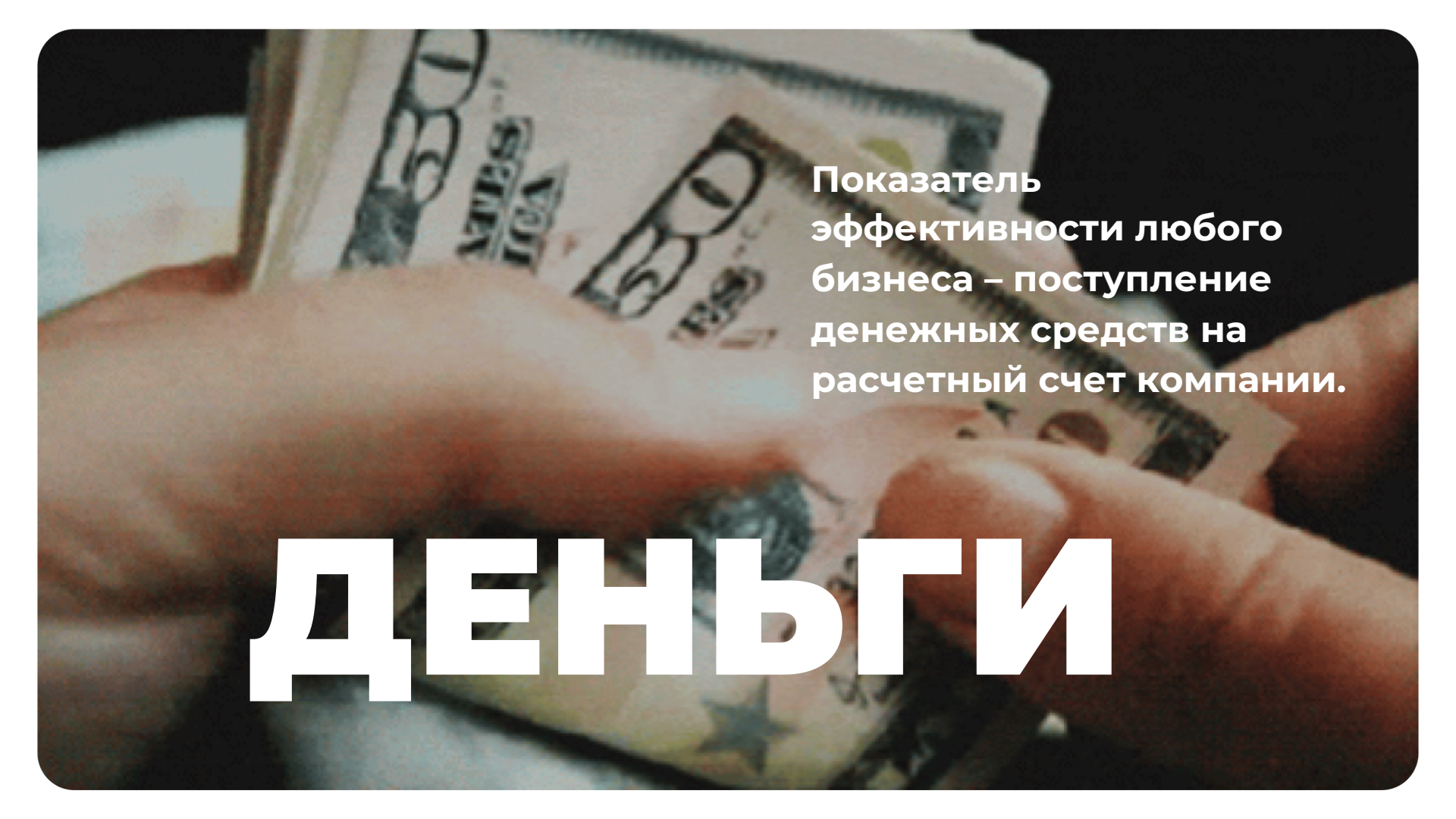


# Как CRM влияет на эффективность бизнеса

2024+

# Статистика беспощадна

- Количество ликвидированных бизнесов в России в 2023 году в 1,5 раза превысило число открытых
- **Ежегодно уходят с рынка 15% КИ.** Основная причина – мало заказов
- Можно винить в этом высшие силы, геополитику и других людей, но чаще всего **причина кроется во внутренних процессах**
- Это говорит о **неэффективности организации бизнес-процессов,** некачественной работе менеджеров по продажам, неправильном планировании работы в целом.



Показатель  
эффективности любого  
бизнеса – поступление  
денежных средств на  
расчетный счет компании.

# ДЕНЬГИ

# О чем поговорим

- Что такое CRM и ERP-системы
- Какие преимущества несет CRM-система вашему бизнесу?
- Каких результатов можно достичь с помощью CRM-системы?
- Как выбрать CRM-систему?



## Ирина Александровна Рубцова

Директор по развитию  
ООО «Программный центр» – Полигон

14  
лет

- продвижение и продажа продуктов и услуг Программного центра по всей России
- руководство отделами продаж и маркетинга
- развитие новых направлений деятельности компании
- координация Академии Полигон

Благодарность Росреестра за большой личный вклад  
в решение задач в сфере кадастровой деятельности

июнь 2022

# CRM и ERP системы. Что это

# CRM и ERP-системы для эффективного управления компанией

CRM и ERP-системы помогают автоматизировать бизнес, но решают разные задачи и имеют свой функционал.

CRM и ERP-системы – это реально работающий и универсальный инструмент, при правильном и системном применении которого можно повысить эффективность и **увеличить прибыль на 40%**.

# CRM-система

**CRM (от англ. Customer Relationship Management)** — система управления взаимоотношениями с клиентами.

**CRM-система** — помогает работать с клиентской базой, собирать лиды, отслеживать действия клиентов и сотрудников и автоматизировать рутинные операции.

# ERP-система

**ERP-системы (Enterprise Resource Planning)** — это системы управления предприятием, которые помогают контролировать весь цикл производства.

**Задача ERP-систем** — выстраивать процессы и вести централизованный учет ресурсов, которые компания вкладывает в создание и сбыт продукта. Система синхронизирует все подразделения и отделы компании.

**7 ключевых задач,  
с которыми помогают  
CRM-системы**

# 01 Единая база

Клиенты

Объекты

Заказы

**CRM упорядочивает и структурирует данные**

Вся информация в одном месте: клиенты, объекты, контакты, договоры, платежи.

Быстрый доступ к необходимой информации и оперативный обмен данными между отделами.

Здесь данные  
о договоре, клиенте  
и объекте

Загруженные  
документы

№2024/04-14 Мельникова Е. В. Сформировать Сохранить Отменить  
Последнее обновление: 16.04.2024 - 11:13

Валюта: Российский рубль  
Сумма: 10000  
Сумма взыска: 0 процентов 0 в валюте

- Договор будет подписан по завершении кадастровых работ
- Оплата будет получена по завершении кадастровых работ (без взыска)

0 Вид работы: ТП (Создание объекта)

0 крайние сроки

### Документы по договору

- Иной документ  
default (3).pdf
- Договор на выполнение кадастровых работ  
66138be4f50fd008646d2aec

[+ Добавить документ](#)

### Сведения о клиенте

Общая информация

ФИО: Мельникова Екатерина Витальевна  
Представитель: Не указан  
Телефон: +7 (912) 345 89-88  
Email: mel@mail.ru

Документы

Документ удостоверяющий личность: Паспорт.jpg

### Сведения об объекте №1

Объект: Здание 42.40.00168133 Кировская обл, г Киров, ул Производственная, д 34

Новый объект

### История событий

**Задача** Дл: 17.04.2024 13:00 **Новая** 16.04.2024 11:08  
0000  
88888

**Задача** Дл: 29.04.2024 10:20 **Отменена** 16.04.2024 10:36  
Выполнить кадастровые работы

**Сегодня**

**Создана задача** 16.04.2024 11:13  
Исправить техническую ошибку

**Создана задача** 16.04.2024 11:13  
Уведомить клиента о технической ошибке

**Создана задача** 16.04.2024 11:08  
0000  
88888

**Комментарий** 16.04.2024 11:06  
ПЛЕГПЕП  
Жалоба

**Вчера**

**Данные в договоре изменены** 16.04.2024 23:42

**Договор перешел на следующий этап** 16.04.2024 10:36  
Обработать заявку - Выполнить кадастровые работы

**Создана задача** 16.04.2024 10:36  
Выполнить кадастровые работы

Это карточка  
договора в CRM

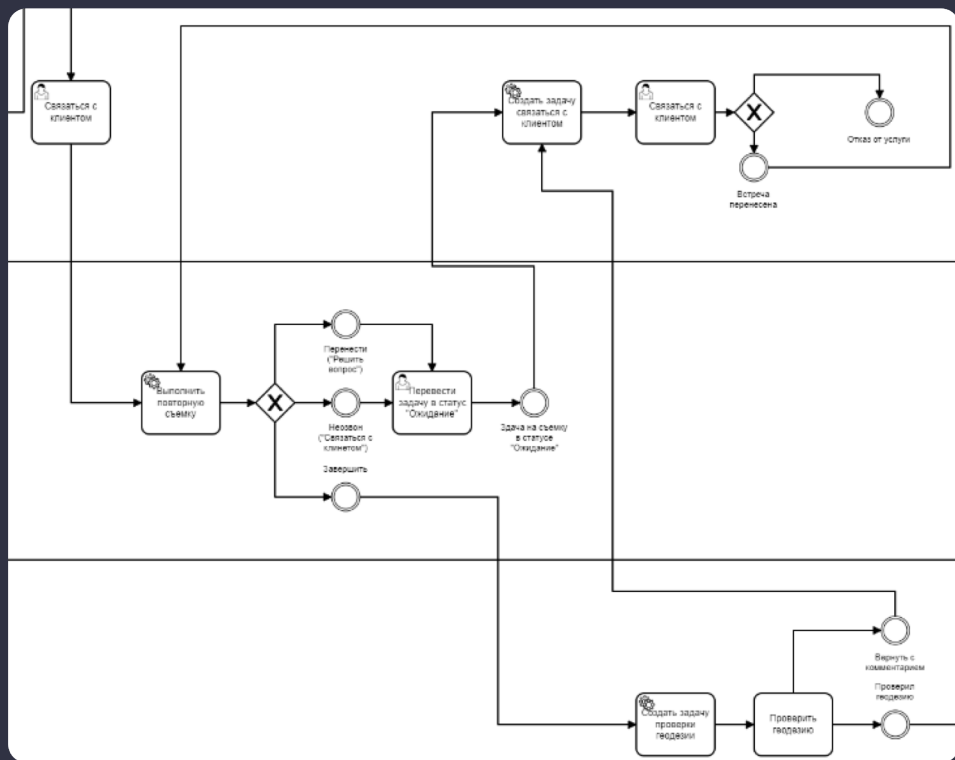
Здесь история событий  
по договору

## 02 Автоматизация рутинных задач

- Автоматическая постановка задач сотрудникам в соответствии с этапом технологического процесса
- Информирование сотрудников о назначенных задачах
- Уведомления/напоминания о поставленных задачах

**Сколько времени  
на это нужно в Excel?**

# Автоматизация



Система проведет договор по этапам технологического процесса в зависимости от вида кадастровых работ

# Технологический процесс

Этапы технологического процесса зависят от вида кадастровых работ



# Назначение исполнителей

156-Техник-ТПЗ

Сформировать

Последнее сохранение: 17.07.2023 - 10:08

Email:

Документы  
Документы отсутствуют

**Сведения об объекте №1**

Объект:

Документы  
Технический паспорт здания (строения)

**Новый объект**

**Исполнители**

Ответственный:	<input type="text" value="Осипова Марина Николаевна"/>	<input type="button" value="v"/>
Менеджер:	<input type="text" value="Осипова Марина Николаевна"/>	<input type="button" value="v"/>
Геодезист:	<input type="text" value="Выберите геодезиста"/>	<input type="button" value="v"/>
Проверка геодезии:	<input type="text" value="Выберите сотрудницу для проверки геодезии"/>	<input type="button" value="v"/>
Кадастровый инженер:	<input type="text" value="Выберите кадастрового инженера"/>	<input type="button" value="v"/>

Укажите исполнителей по договору – в нужное время система назначит задачу и оповестит сотрудника об этом

## 03 Работа со списком задач

- **CRM помогает держать в фокусе все задачи,** что важно в условиях конкуренции
- Заранее составленный список заданий и действий **увеличивает продуктивность любого вида деятельности на 25%**
- **Канбан-доска по срокам наглядно информирует,** какую задачу взять сегодня, а что нужно сделать завтра

**Из 35 кадастровых компаний  
перезвонили только 2**

Мировая статистика утверждает, что в случае применения практики «ожидания прихода клиента» вашими покупателями окажутся лишь 4% от общего числа посетителей. В современном мире большинство продаж совершается после многократного взаимодействия с клиентами. Независимо от вида бизнеса около 60% сделок совершается после пятой попытки. А чтобы потенциального клиента из состояния безразличия перевести к готовности купить, в среднем требуется девять впечатлений о вашей компании и предлагаемом решении.

## Задачи



Мои

Мои просроченные

Комментарии для меня

Фильтры

Просроченные(4)

На сегодня(1)

На этой неделе(2)

Просрочена Крайний срок: 20.03.2024 15:49

заказать выписку



дл

Задача просрочена

Просрочена Крайний срок: 20.03.2024 15:53

позвонить



мо

Задача просрочена

Просрочена Крайний срок: 29.03.2024 10:00

Выполнить съемку



дл

Задача просрочена

Просрочена Крайний срок: 27.03.2024 13:00

Согласовать дату выезда



мо

Задача просрочена

Новая Крайний срок: 16.04.2024 14:00

определиться с выбором



мо

Осталось менее 19 минут

Новая Крайний срок: 17.04.2024 08:40

Отправить документы на подпись



мо

Осталось 18 часов

Новая Крайний срок: 17.04.2024 13:39

Позвонить



мо

Осталось 23 часа

Самая «горячая»  
задача – в верхнем  
левом углу

Это раздел  
с задачами  
сотрудника

Понятно, какие  
задачи взять  
сегодня, а какие  
– завтра

# 04 Выполнение работ в срок

- **Расчет и выставление сроков** по договорам/задачам – позволяет планировать нагрузку всех отделов компании
- **Уведомления о поставленных задачах** – не дадут забыть о поставленных задачах и помогут выполнить все в срок

- Если я видел зеленый свет, даже не смотрел на цифры и ехал дальше.
- Если желтый — в начале месяца не спешил делать выводы, но если к середине не появлялся зеленый, анализировал причины.
- Красный цвет — сигнал тревоги. Надо выяснять, что произошло, и принимать меры».

# Счетчики: задачи

Вы не пропустите задачу

Красная полоска покажет, на какие задачи обратить внимание: сделать или проконтролировать

Кадастровый центр Полигон | До окончания срока лицензии осталось 13 дней. Продлить срок действия | 00:37 Марина Осипова MO

## Задачи

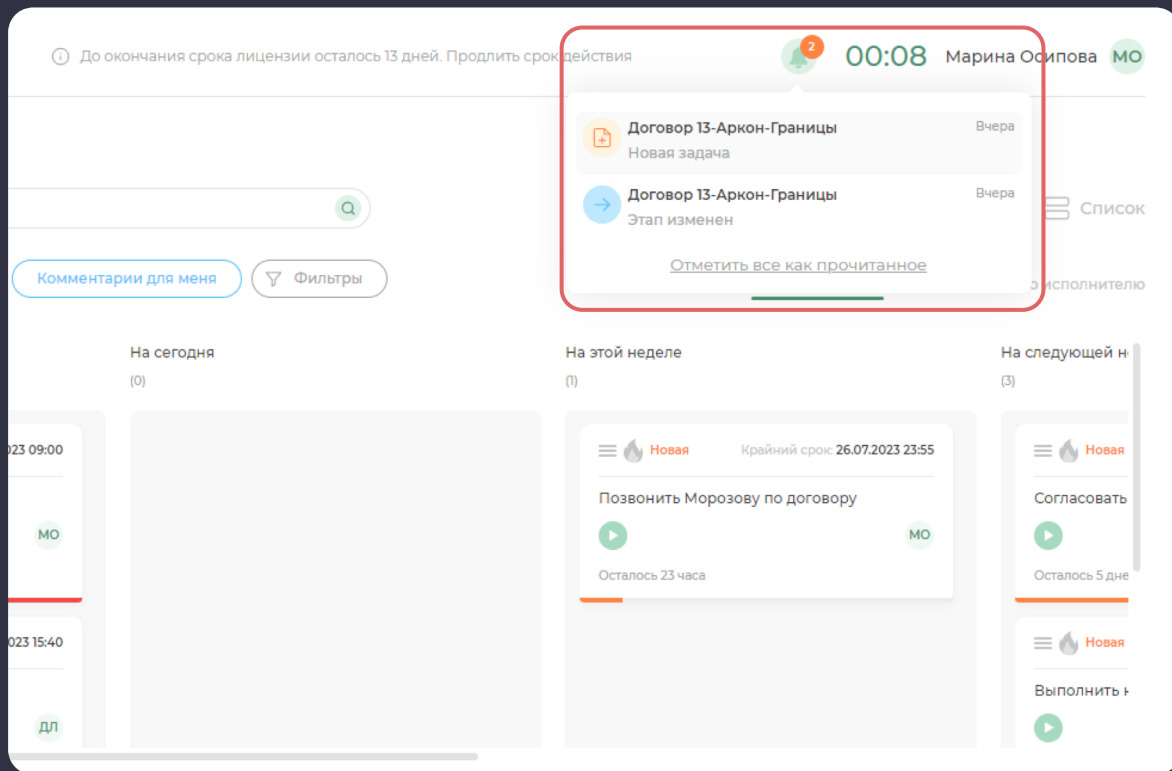
Поиск [Q] + Добавить задачу [Сроки] [Список]

Мои | Мои просроченные | Комментарии для меня | Фильтры

Без группировки | По договору | По исполнителю

Просроченные [3]	На сегодня [0]	На этой неделе [0]	На следующей неделе [5]	Больше двух недель [3]
<p><b>Просрочена</b> Крайний срок: 18.07.2023 09:00</p> <p>Запросить аванс</p> <p>Задана просрочена</p>		<p><b>Новая</b> Крайний срок: 26.07.2023 23:55</p> <p>Позвонить Морозову по договору</p> <p>Осталось 23 часа</p>	<p><b>Новая</b> Крайний срок: 31.07.2023 09:40</p> <p>Согласовать дату выезда</p> <p>Осталось 5 дней</p>	<p><b>Новая</b> Крайний срок: 31.07.2023 10:20</p> <p>Выполнить кадастровые работы</p> <p>Осталось 5 дней</p>
<p><b>Просрочена</b> Крайний срок: 17.07.2023 15:40</p> <p>Отправить документы на подпись</p> <p>Задана просрочена</p>			<p><b>Новая</b> Крайний срок: 31.07.2023 16:00</p> <p>Проверить геодезию</p> <p>Осталось 5 дней</p>	<p><b>Новая</b> Крайний срок: 31.07.2023 16:00</p> <p>Проверить оплату и уведомить о завершении работ</p> <p>Осталось 40 дней</p>
<p><b>Просрочена</b> Крайний срок: 20.07.2023 10:00</p> <p>Выполнить съемку</p> <p>Задана просрочена</p>				<p><b>Новая</b> Крайний срок: 31.07.2023 16:00</p> <p>Выполнить кадастровые работы</p> <p>Осталось 19 дней</p>
				<p><b>Новая</b> Крайний срок: 31.07.2023 16:00</p> <p>Выполнить кадастровые работы</p> <p>Осталось 13 дней</p>

# Оповещения / напоминания / уведомления



Система уведомит исполнителя о поставленной задаче, проинформирует о сроках выполнения и напомнит о задаче при наступлении дедлайна

# 05 Контроль оплаты по договору

- На этапе оплаты договора система автоматически назначит менеджеру задачу «Проверить оплату».
- Менеджеру нужно получить оплату и отметить это в системе. Иначе договор не будет закрыт.

**А у вас были «потерянные»  
договоры?**



№2024/04-16 Договор

Один из завершающих этапов –  
«Получить оплату»

Сформировать ▼

Сохранить

Отменить

Последнее сохранение: 16.04.2024 - 14:12

Этап 6 из 7: Получить оплату

16.04.2024 14:12

Вот задача проверить оплату по договору

## Основные сведения

Важный договор 🔥

📌 Номер договора:	2024/04-16
📌 Комментарий:	Договор
Этап:	Получить оплату
📌 Дата начала:	17.04.2024
📌 Дата окончания:	17.05.2024
Валюта:	Российский рубль
Сумма:	10000
Сумма аванса:	В процентах      В валюте

+ Комментарий

+ Задача

+ Звонок

+ Встреча

+ Отправить

Запланировано



Задача До 25.04.2024 10:40

Новая 16.04.2024 14:12

Проверить оплату и уведомить клиента о завершении работ  
Проверить оплату и уведомить клиента о завершении  
кадастровых работ



Сегодня

# 06 Шаблоны документов

- Автозаполнение документов по готовым шаблонам
- Внесите исходные данные в карточку договора – система внесет их в нужный шаблон и заполнит документ
- Используйте готовые шаблоны или загрузите свои

# Шаблоны документов

Шаблоны документов: договор,  
счет, акт, согласие на ОПД

Используйте типовые договоры  
или добавьте свои

### Договор 156-Техник-ТПЗ

Сохранить Отменить

#### Печать

Настройки документа

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ ▼

Договор подряда на подготовку Техническ ▼

Скачать ▼ Печать

УТВЕРЖЕНО  
Президиумом Ассоциации  
«Национальное объединение  
саморегулируемых организаций  
кадастровых инженеров»  
(Протоколы № 05/19 от 16.07.2019,  
№ 08/21 от 20.09.2021, № 05/22 от 09.06.2022)

**ДОГОВОР ПОДРЯДА  
НА ВЫПОЛНЕНИЕ КАДАСТРОВЫХ РАБОТ**  
(подготовка технического плана объекта недвижимости, за исключением объектов недвижимости,  
расположенных на земельных участках, предназначенных для ведения личного подсобного хозяйства,  
садоводства, огородничества, строительства гаражей для собственных нужд или индивидуального  
жилищного строительства)

г. : 31.07.2023 г.

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "ТЕХНИК".**  
(ФИО (полное) при наличии физического лица либо полное наименование юридического лица, органа государственной власти, местного самоуправления)

в лице \_\_\_\_\_  
(ФИО (полное) при наличии физического лица либо должность, ФИО (полное) при наличии юридического лица, органа государственной власти, местного самоуправления)

действующего на основании \_\_\_\_\_  
(Должность, Указание должности или указать иной документ)

именуемый в дальнейшем Заказчик, с одной стороны, и **ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ  
ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ  
"ПРОГРАММНЫЙ ЦЕНТР",**  
(ФИО (полное) при наличии физического лица)

в лице \_\_\_\_\_  
или наименование юридического лица)  
**Битишев Павел Сергеевич,**  
(ФИО (полное) при наличии физического лица либо должность, ФИО (полное) при наличии юридического лица)

действующего на основании \_\_\_\_\_  
(Должность и расшифровка в соответствии с Положением УИИ)

Стр 1/7

100%

# 07 Интеграции с другими приложениями

- Получение заявок из разных источников – заявки в одном месте
- Интеграция с Полигон Про – создает проект с заполненными данными о кадастровом инженерере, заказчике и объекте, подгрузить в него документы.

**Экономит до 40% времени** КИ по работе с проектом

В созданном проекте автоматически заполняются данные о кадастровом инженере, клиенте, объекте и подгружаются документы

The image displays two overlapping windows from a software application. The foreground window is a browser-based task management dashboard, and the background window is a desktop application for preparing technical plans.

**Background Window (Desktop Application):**

- Title Bar:** Полигон Про: Техплан здания версии 2022 - Мельникова Е. В.\*
- Menu Bar:** Главная, Импорт, Параметры, Помощь
- Toolbar:** Includes buttons for 'Расчитать', 'Изменить версию XML', 'Сведения об объекте', 'Подготовить пакет декларации', 'Подготовить пакет техплана', 'Отправить в Росреестр', 'Просмотр чертежа', and 'Печать чертежа'.
- Navigation:** Титульный, Приложение, Исходные, Характеристики, Чертеж +
- Content:** Section 'Общие сведения о кадастровых работах' with fields for:
  - ! 1. Технический план подготовлен в результате выполнения кадастровых работ в связи с: (highlighted yellow)
  - \* Способ образования объекта: (dropdown menu)
  - ! Дата подготовки технического плана: 16.04.2024
  - ! Кадастровый номер объекта недвижимости: (input field)

**Foreground Window (Browser):**

- Address Bar:** Как CRM повышает эффектив... | Завершить обновление
- Buttons:** Сохранить, Отменить, Завершить
- Content:** Section 'Документы для отправки в ЕГРН' with a file upload area and a list of documents.
- Task Description:** Описание результата: Укажите описание. Task: 'Уведомить клиента о технической ошибке'.
- Footer:** Данные в задаче изменены | 16.04.2024 11:13

A callout box with a green gear icon and a download arrow points to the highlighted yellow field in the background window.

# Как выбрать свою CRM

# СКОЛЬКО СТОИТ

- Какие параметры тарифов
- Из чего складывается цена
- Есть ли оплата интеграций
- Техподдержка за отдельную плату

# Как работает система

- Простая установка и быстрое внедрение
- Легкое вхождение и понятный интерфейс
- Комфортность работы и соответствие вашим требованиям
- Облачное или настольное приложение

**Бесплатный демо-доступ**

# А так точно можно?

- Выполнение каких-то конкретных, возможно, специфических задач
- Доступность из любого места в любое время
- Доступность на планшетах и мобильных устройствах
- Разграничение доступа к сведениям по заказам

**Уточните перед  
покупкой**

# Кто поможет

- Как работает техническая поддержка
- Какими способами можно связаться
- Как быстро даются ответы на обращения
- На каких тарифах доступна

**Принесет ли внедрение CRM  
пользу вашему бизнесу?**

# Хорошая статистика

## Благодаря CRM

**в 74%** компаний улучшился доступ к данным о клиентах

**на 17%** увеличилась конверсия в заявку

**на 16%** выросло удержание клиентов

**на 21%** повысилась производительность сотрудников

результаты исследований [martech.zone](https://martech.zone)

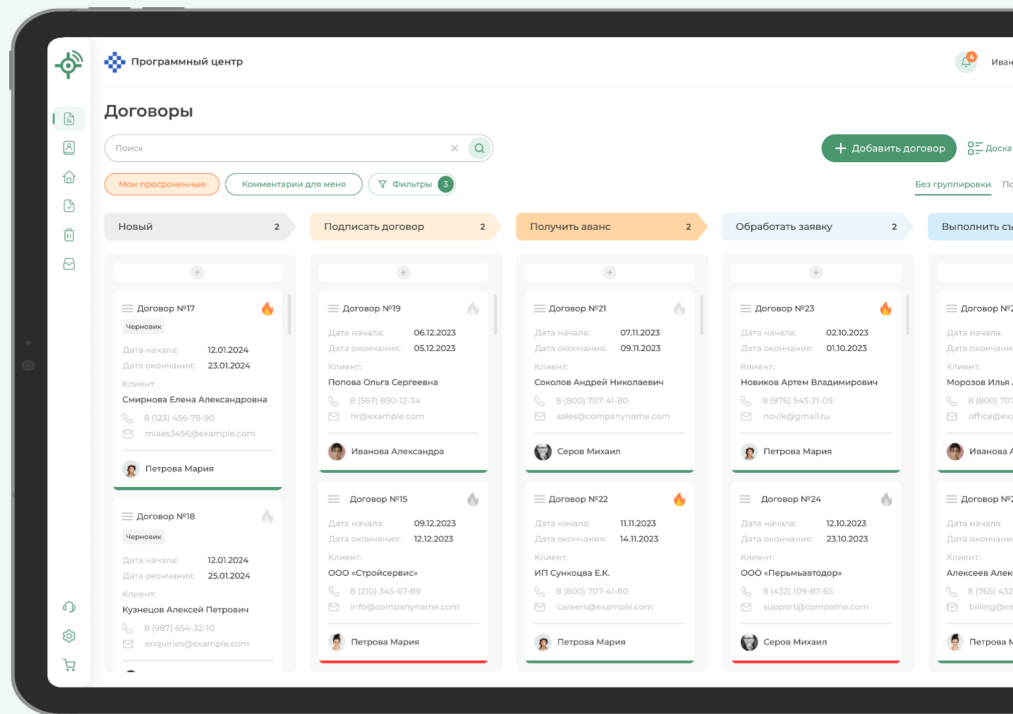
# Хорошая статистика

**Высокоэффективные команды продаж в 3,2 раза чаще используют CRM**  
и другие инструменты автоматизации продаж, чем менее эффективные  
команды

результаты исследований [martech.zone](https://martech.zone)

# Полигон: CRM

Специализированная система  
для управления проектами и выстраивания  
эффективных взаимоотношений  
с клиентами в кадастровой компании.





**С Полигон: CRM вам не нужно ломать голову над тем, как должна работать CRM для кадастровой компании, и как извлечь пользу от ее внедрения, – мы уже настроили программу самым оптимальным образом**

Систем на рынке много

Выберите свою сrm

**И повысьте эффективность  
своего бизнеса**



# Полигон: CRM

**Как подключиться?**

Для начала работы достаточно  
просто зарегистрироваться  
в системе



Регистрируйтесь  
в Полигон: CRM



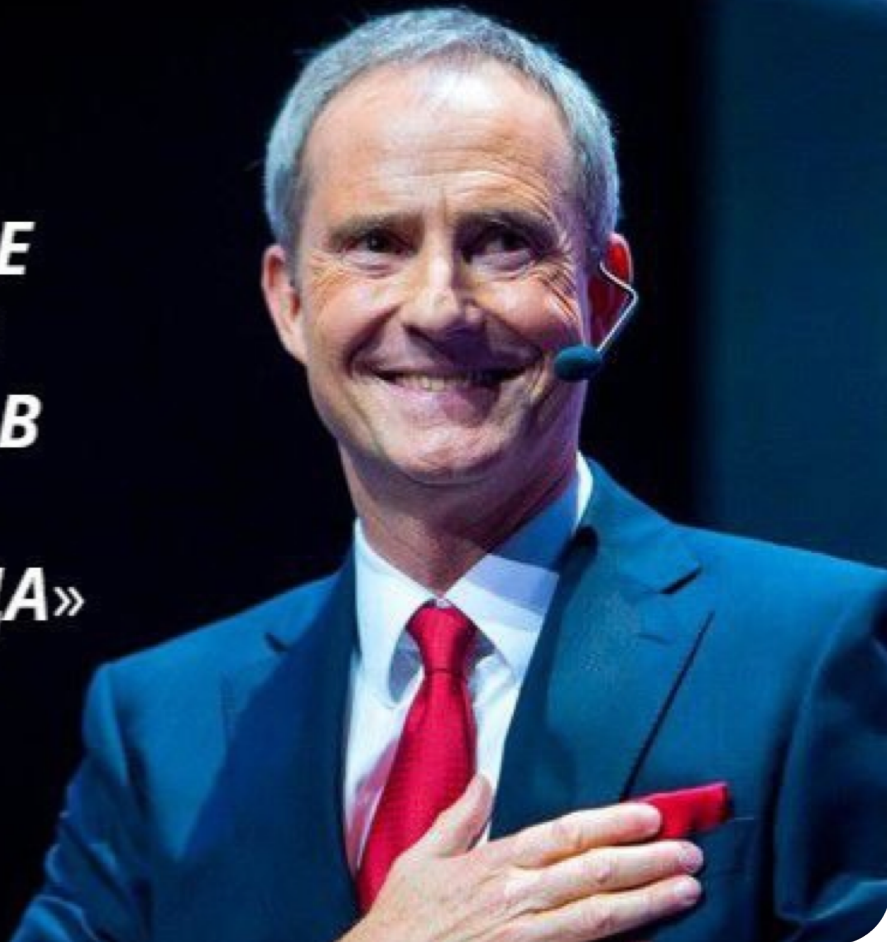
Вступайте в чат  
Полигон: CRM

**Еще...**

**Закон 72 часов**

**«ЕСЛИ ВЫ РЕШИЛИ  
ЧТО-ТО СДЕЛАТЬ, НО НЕ  
НАЧАЛИ ЭТО ДЕЛАТЬ В  
ТЕЧЕНИИ **72 ЧАСОВ** — В  
**85%** СЛУЧАЕВ ВЫ НЕ  
СДЕЛАЕТЕ ЭТО НИКОГДА»**

Бодо Шефер,  
немецкий бизнес-тренер



Для начала работы достаточно  
просто зарегистрироваться  
в системе



Регистрируйтесь  
в Полигон: CRM



Вступайте в чат  
Полигон: CRM



# Полигон всегда рядом ; )



[pbprog.ru](http://pbprog.ru)

8 (499) 600-600-0

Отдел технической  
поддержки

[help@pbprog.ru](mailto:help@pbprog.ru)

8-800-100-58-90

Отдел продаж

[sales@pbprog.ru](mailto:sales@pbprog.ru)

8-800-707-41-80