



CRM

РУКОВОДСТВО ПО ВНЕДРЕНИЮ с "нуля"

Пошаговый гайд по CRM

FOMINOFF24

Профессиональное внедрение CRM

СОДЕРЖАНИЕ

- | | |
|----|--|
| 01 | Что такое CRM и зачем она нужна |
| 02 | Модуль: Телефония — шаги подключения |
| 03 | Модуль: Мессенджеры и чаты |
| 04 | Модуль: Корпоративная почта |
| 05 | Модуль: Подключение сайта и форм |
| 06 | Управление коммуникациями |
| 07 | Модуль: Автоматизации и роботы |
| 08 | Самостоятельно vs Профессиональное внедрение |
| 09 | Заказать внедрение — получить результат |

Как пользоваться этим гайдом



Каждый раздел содержит пошаговые инструкции «делай 1, 2, 3...». Проходите шаги последовательно. Разделы независимы — можно начать с любого нужного модуля. Обратите внимание на блоки ⚠ — они честно описывают где чаще всего возникают сложности при самостоятельной настройке.

01 | ЧТО ТАКОЕ CRM И ЗАЧЕМ ОНА НУЖНА

Основы, которые нужно понять до начала внедрения

CRM (Customer Relationship Management) — централизованная система управления взаимоотношениями с клиентами. Она объединяет все каналы коммуникации, фиксирует каждый контакт, хранит историю сделок и автоматизирует рутинные задачи.

Без CRM бизнес работает вслепую:

- ✗ Заявки теряются** Менеджеры забывают перезвонить — лиды уходят к конкурентам.
- ✗ Нет аналитики** Неизвестно, какой канал приносит продажи, а какой съедает бюджет.
- ✗ Ручная рутина** Часы уходят на копирование данных и отправку шаблонных писем.
- ✗ Нет контроля** Руководитель не видит, что делает каждый менеджер.

С CRM — картина меняется:

- ✓ Все заявки фиксируются автоматически — ни одна не потеряется
- ✓ Полная история общения с каждым клиентом в одном окне
- ✓ Воронка продаж с чёткими этапами и задачами для менеджеров
- ✓ Автоматические напоминания, письма, SMS и уведомления
- ✓ Аналитика в реальном времени: конверсия, чек, скорость обработки
- ✓ Единое окно: телефония, мессенджеры, сайт, почта — всё в одном месте

Факт



Компании, внедрившие CRM, увеличивают конверсию лидов в сделки в среднем на 29%, а производительность команды продаж — на 34%.

02 | МОДУЛЬ: ТЕЛЕФОНИЯ

Звонки прямо из CRM с записью и автоматическими задачами

Интеграция телефонии позволяет совершать и принимать звонки прямо из CRM, автоматически фиксировать записи разговоров и ставить задачи по итогам звонка.

- ✓ **ВХОДЯЩИЙ ЗВОНОК** Открывает карточку клиента автоматически ещё до ответа
- ✓ **ЗАПИСЬ РАЗГОВОРА** Прикрепляется к сделке — можно прослушать в любой момент
- ✓ **ЗАДАЧА ПОСЛЕ ЗВОНКА** Автоматически создаётся задача «Перезвонить» или «Отправить КП»
- ✓ **СТАТИСТИКА** Звонки, длительность, пропущенные — по каждому менеджеру

Шаги подключения:

1 Определите тип телефонии IP-телефония (виртуальная АТС), SIP-подключение или встроенный браузерный звонок. Уточните, что поддерживает ваша CRM.	2 Зарегистрируйтесь у провайдера Создайте аккаунт у провайдера виртуальной АТС, получите SIP-реквизиты: хост, логин, пароль, порт.
3 Откройте раздел телефонии в CRM Найдите «Телефония» или «Интеграции» → «АТС». Выберите тип подключения (готовая интеграция или SIP-коннектор).	4 Введите SIP-реквизиты Вставьте данные: SIP-сервер, логин, пароль. Сохраните и протестируйте соединение.
5 Настройте маршрутизацию Укажите кто принимает входящие: конкретный менеджер, очередь, по расписанию, IVR-меню.	6 Назначьте внутренние номера В разделе «Сотрудники» привяжите каждому менеджеру внутренний номер АТС.
7 Включите запись звонков Активируйте запись входящих и исходящих. Укажите место хранения: в CRM или облако.	8 Тест полного цикла Позвоните на номер → убедитесь: созданся контакт, сохранилась запись, поставилась задача.

Типичная сложность



Настройка SIP-транка, кодеков и NAT-обхода требует технических знаний. Ошибки дают плохое качество звука или отсутствие соединения. Профессиональный интегратор настраивает телефонию за 1–2 дня, включая нагрузочное тестирование.

03 | МОДУЛЬ: МЕССЕНДЖЕРЫ И ЧАТЫ

Все каналы сообщений в едином окне CRM

Подключение мессенджеров позволяет принимать сообщения из WhatsApp, Telegram, Instagram и других каналов прямо в CRM. История чата хранится в карточке клиента.

✓ **ЕДИНОЕ ОКНО** Все мессенджеры в одном интерфейсе — менеджер не переключается

✓ **ЧАТ - БОТ** Отвечает на типовые вопросы 24/7 без участия менеджера

✓ **ФАЙЛЫ И ФОТО** Из чатов прикрепляются к сделке автоматически

✓ **ПРОПУЩЕННОЕ СООБЩЕНИЕ** Автоматически создаётся задача менеджеру

Шаги подключения:

1 Определите каналы Составьте список мессенджеров клиентов: WhatsApp, Telegram, Instagram, VK, Viber и др.	2 Проверьте поддержку в CRM Откройте «Интеграции» или «Открытые линии» — убедитесь, что нужные каналы есть.
3 Подключите агрегатор Если прямой интеграции нет — подключите агрегатор мессенджеров. Получите API-ключ.	4 Добавьте канал в CRM В настройках нажмите «Добавить канал», выберите мессенджер, вставьте токен или OAuth.
5 Настройте распределение Укажите правила: новый диалог → конкретному менеджеру, очереди или Round Robin.	6 Создайте шаблоны ответов Заготовьте ответы на частые вопросы. Менеджер выбирает шаблон одним кликом.
7 Настройте чат-бота (опционально) Создайте бота: приветствие, квалификация («Напишите имя», «Чем могу помочь?»).	8 Протестируйте все каналы Напишите тестовое сообщение в каждый мессенджер → диалог создан, менеджер назначен.

Типичная сложность



WhatsApp Business API требует верификации Meta — процесс занимает 2–4 недели и нередко заканчивается отказом. Telegram-боты нужно программировать или настраивать через сторонние сервисы. Интегратор проводит весь процесс верификации за вас.

04 | МОДУЛЬ: КОРПОРАТИВНАЯ ПОЧТА

Вся переписка с клиентом — в карточке сделки

Интеграция почты позволяет отправлять и получать письма прямо из CRM, автоматически привязывать переписку к сделке и запускать email-рассылки.

- ✓ **ВСЯ ПЕРЕПИСКА В ОДНОМ МЕСТЕ** Хронологически в карточке клиента
- ✓ **АВТОМАТИЧЕСКИЕ ПИСЬМА** Подтверждение заявки, КП, счёт, напоминание
- ✓ **ШАБЛОНЫ С ПЕРСОНАЛИЗАЦИЕЙ** Автоподстановка: «Здравствуйте, {Имя}!»
- ✓ **ТРЕКИНГ ОТКРЫТИЙ** CRM показывает, открыл ли клиент письмо

Шаги подключения:

1 Подготовьте корпоративный ящик Почта на корпоративном домене (name@yourdomain.ru). Узнайте SMTP/IMAP-параметры у хостинга.	2 Откройте настройки почты в CRM Перейдите в «Настройки» → «Почта» или «Интеграции» → «Email». Нажмите «Подключить ящик».
3 Введите данные IMAP/SMTP Укажите: сервер, порт (993 для IMAP, 465/587 для SMTP), логин, пароль, SSL/TLS.	4 Настройте общий ящик (если нужно) Для команды создайте общий ящик (info@, sales@). Укажите кому назначаются входящие.
5 Создайте шаблоны писем КП, счёт, подтверждение встречи, приветствие после заявки — заготовьте в разделе «Шаблоны».	6 Настройте автоотправку Сделка перешла на этап «КП» → автоматически отправляется письмо с нужным шаблоном.
7 Настройте SPF/DKIM/DMARC Пропишите в DNS эти записи — без них письма попадают в спам.	8 Отправьте тестовое письмо Отправьте через CRM → убедитесь: дошло, ответ зафиксировался в карточке сделки.

Типичная сложность



Настройка SPF/DKIM/DMARC без технических знаний выполняется некорректно — письма падают в спам. Ошибки в SMTP ведут к блокировке ящика. Интегратор настраивает всё с первого раза и проверяет доставляемость.

05 | МОДУЛЬ: ПОДКЛЮЧЕНИЕ САЙТА И ФОРМ

Заявки с сайта — автоматически в воронку продаж

Интеграция сайта обеспечивает автоматическое поступление заявок из форм, квизов и онлайн-чата напрямую в CRM без ручного переноса данных.

- ✓ **МГНОВЕННАЯ ЗАЯВКА** Форма на сайте → сделка и контакт создаются автоматически

- ✓ **ИСТОЧНИК ЛИДА** Фиксируется UTM-метка, страница и конкретная форма

- ✓ **СКОРОСТЬ РЕАКЦИИ** Менеджер получает уведомление в течение 10 секунд

- ✓ **ПОВТОРНЫЙ ВИЗИТ** CRM узнаёт клиента и открывает существующую карточку

Шаги подключения:

1 Определите точки захвата лидов Все формы: контактная, форма заказа, квиз, чат, лид-магнит, «Перезвоните мне».	2 Выберите метод интеграции Готовый плагин для CMS (WordPress, Tilda), JS-виджет CRM, Webhook или API.
3 Установите трекинг-код Скопируйте JS-код из раздела «Сайты» в CRM. Вставьте в или через Tag Manager.	4 Создайте CRM-форму или Webhook В CRM создайте форму захвата, или в форме сайта укажите URL Webhook для передачи данных.
5 Настройте UTM-трекинг Включите сбор UTM-меток. Данные будут сохраняться в карточке лида автоматически.	6 Добавьте онлайн-чат Разместите виджет чата CRM на сайте. Укажите часы работы и ответственного менеджера.
7 Настройте воронку для сайта Создайте отдельный этап или воронку для лидов с сайта. Настройте авто-назначение.	8 Тест формы Заполните форму → сделка создана, UTM-метки зафиксированы, уведомление отправлено.

Типичная сложность



Неправильная передача через Webhook ведёт к дублированию лидов или потере данных. Сквозная аналитика требует знания JS и работы с DNS. Интегратор настраивает корректную передачу всех данных и сквозную аналитику под ключ.

06 | УПРАВЛЕНИЕ КОММУНИКАЦИЯМИ

Единое окно, SLA и контроль качества для всей команды

После подключения каналов важно организовать рабочие процессы: распределение диалогов, SLA, контроль качества и скрипты для менеджеров.

- ✓ **ЕДИНОЕ ОКНО** Все звонки, письма и сообщения в одном интерфейсе. Менеджер не переключается между вкладками.
- ✓ **РАСПРЕДЕЛЕНИЕ** Новые → менеджеру с наименьшей нагрузкой; повторный клиент → своему менеджеру; VIP → выделенному.
- ✓ **SLA и КОНТРОЛЬ** Нормативы: ответить на чат — 2 минуты, обработать заявку — 15 минут. CRM уведомит при нарушении.
- ✓ **СКРИПТЫ** Прямо в карточке сделки — скрипт разговора, чек-лист квалификации, алгоритм работы с возражениями.
- ✓ **ОКК** Выборочное прослушивание звонков, оценка диалогов, автоматические отчёты по активности.

Шаги настройки:

1 Создайте группы и роли Группы: «Отдел продаж», «Поддержка», «Руководители». Назначьте права доступа каждой роли.	2 Настройте очереди распределения Для каждого канала настройте правила маршрутизации: кто получает обращения и в каком порядке.
3 Установите SLA-нормативы В настройках задайте предельное время ответа и эскалацию при нарушении.	4 Обучите команду Объясните: как принимать звонки, работать с диалогами, ставить задачи и закрывать сделки.

Мнение эксперта Fominoff24



Правильно выстроенное управление коммуникациями — это методология, а не технология. Без чётких ролей, SLA и скриптов CRM превращается в дорогую записную книжку. Профессиональный интегратор внедряет не только систему, но и процессы.

07 | МОДУЛЬ: АВТОМАТИЗАЦИИ И РОБОТЫ

Рутина — машине, продажи — людям

Автоматизации — правила «если... то...», которые CRM выполняет без участия человека. Роботы берут на себя: отправку писем, постановку задач, смену этапов, уведомления.

Примеры автоматизаций:

✓ НОВАЯ ЗАЯВКА	Уведомление менеджеру + задача «Позвонить за 10 минут»
✓ ЭТАП КП ОТПРАВЛЕНО	Автоматически уходит письмо с коммерческим предложением
✓ НЕТ ОТВЕТА	Задача «Напомнить» + автоматический SMS клиенту
✓ ОПЛАТА ЗАФИКСИРОВАНА	Поздравительное письмо, задача на отгрузку, уведомление склада
✓ КАЖДЫЙ ПН	Руководитель получает автоматический отчет по воронке
✓ СДЕЛКА БЕЗ ДВИЖЕНИЙ N дней	Уведомление руководителю и задача на проверку менеджера

Шаги настройки автоматизаций:

1 Выявите рутинные действия Спросите менеджеров: что делаете вручную при каждой заявке? Список = кандидаты на автоматизацию.	2 Откройте конструктор Найдите «Роботы», «Триггеры», «Сценарии» или «Бизнес-процессы» в вашей CRM.
3 Создайте первый триггер Начните просто: «При создании новой сделки» → «Поставить задачу: позвонить за 10 минут».	4 Добавьте условия Фильтр: автоматизация срабатывает только для сделок из нужной воронки или источника.
5 Настройте Email-цепочку 1-е письмо сразу после заявки, 2-е через 2 дня, 3-е через неделю. Персонализируйте шаблоны.	6 Автоматизируйте смену этапов При оплате или подписании — CRM автоматически переводит сделку на следующий этап.
7 Уведомления руководителя Сделка зависла, SLA нарушен, крупная сделка поступила → руководитель получает уведомление.	8 Тестируйте каждый сценарий Создайте тестовую сделку, пройдите по этапам воронки. Убедитесь — каждый робот срабатывает.

Типичная сложность



Цепочки с множеством условий легко «сломать» — одна ошибка в логике, и письма уходят не тем клиентам, задачи ставятся не тем сотрудникам.

08 | САМОСТОЯТЕЛЬНО VS ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ВНЕДРЕНИЕ

Честное сравнение — прежде чем принять решение

Самостоятельное внедрение выглядит бесплатным — но это иллюзия. Оцените реальную стоимость вашего времени и потенциальные потери.

Критерий	Самостоятельно	✓ С Fominoff24
Срок запуска	2-6 месяцев	2-4 недели
Настройка воронок	По шаблону	Под ваш бизнес
Интеграции	Базовые (из коробки)	Любые, включая нестандартные
Телефония	Самоподбор провайдера	Подбор + полная настройка
Обучение команды	YouTube / самостоятельно	Онбординг и инструкции
Автоматизации	Стандартные триггеры	Сложные цепочки под процессы
Поддержка	Чат-бот / база знаний	Персональный менеджер
Риск ошибок	Высокий	Минимальный
Результат	Непредсказуем	Прогнозируемый ROI

Скрытая цена самостоятельного внедрения:

100-200 часов времени команды	3-6 месяцев до первых результатов	Высокий риск потери данных и ошибок настройки
---	---	--

Профессиональное внедрение от Fominoff24 — это не расходы, а инвестиция, которая окупается в первые 1-2 месяца за счёт ускорения продаж и автоматизации рутины.

09 | ПОЛУЧИТЬ РЕЗУЛЬТАТ А НЕ ПОТРАТИТЬ ВРЕМЯ

Вы прочитали этот гайд и понимаете: каждый шаг требует времени, технических знаний и терпения. Мы прошли этот путь сотни раз.

Анализируем бизнес-процессы	⚙ Настраиваем все модули	Обучаем команду	Сопровождаем после запуска
--------------------------------	--------------------------------	--------------------	-------------------------------

Оставьте заявку — получите бесплатный аудит бизнес-процессов и готовый план внедрения CRM

FOMINOFF24

+7 (917) 19 - 22 - 143

Напишите или позвоните — обсудим ваш проект



© 2026 Fominoff24. Все права защищены.