

21 марта 2022

## Как сохранить свою CRM — чек-лист

**Если западные разработчики вашей CRM-системы еще не объявили об уходе с рынка и прекращении работы в России, то есть риск, что это случится в ближайшее время. Рассказываем, что делать.**

В самой опасной ситуации оказались те, кто использует облачные продукты: в случае отключения доступ к ресурсам может быть заблокирован. Чуть менее рискованная позиция у компаний, которые пользуются информационными системами, развернутыми на своих серверах (on premises). Конечно, никто не лишит бизнес уже купленных лицензий, но вот услуги техподдержки и обновления станут недоступны. Как предупредить кризис CRM, не потерять базу данных и продолжить работать с клиентами в штатном режиме — в рекомендациях Дмитрия Смирнова, директора по развитию департамента CRM ГК КОРУС Консалтинг.

### 1. Сделайте бэкап системы.

Чтобы беда не застала врасплох, не забывайте периодически делать копии вашей CRM. Причем важно делать бэкапы как критичных бизнес-данных, так и доработок, выполненных в вашей системе. Всё это можно будет использовать впоследствии при переезде на новую систему или при переходе с облачной версии.



Бэкапы стоит разместить в хранилище, размещенном в России – например, на своем собственном сервере или облачном сервисе от российского разработчика.

Не храните бэкапы на том же окружении, где расположена сама CRM — иначе вы рискуете потерять данные не только в случае отключения, но и при кибератаке.

## 2. Оцените риски для инфраструктуры.

Здесь важно учитывать два момента.

Во-первых, проверьте, где находится сервер, на котором физически размещена ваша CRM. Даже если система разработана российским производителем, может оказаться, что размещена она в облаке Amazon Web Services, Microsoft Azure или другой иностранной облачной инфраструктуре. В случае блокировки этих сервисов заблокируется и доступ ко всем вашим данным.

Во-вторых, проанализируйте «местонахождение» сервисов, которые использует ваша система для различных задач: онлайн-чатов, ботов, email-рассыльщиков. Вы можете пользоваться отечественной CRM для взаимодействия с клиентами в рамках процесса продаж, но триггерные письма или аналитическая отчетность работают на базе иностранного ПО, которое может покинуть рынок.

## 3. Позаботьтесь о поддержке существующей системы.

Несмотря на то, что многие из разработчиков CRM уже ушли, сами системы продолжают работать. Это значит, нужно позаботиться об их текущей поддержке. Даже в условиях санкций остаются варианты доработки и поддержки ваших систем российскими специалистами. Также не стоит забывать о проверке ваших текущих лицензий на предмет работоспособности в случае полного ухода с рынка РФ того или иного вендора.

## **4. Оцените критичность бизнес-процессов.**

Сейчас большая часть бизнес-процессов компании автоматизирована на базе IT-систем. Что пострадает в вашем бизнесе в первую очередь? Что станет причиной остановки процессов, если CRM-система и ее модули окажутся неработоспособными?

Необходимо оценить какие из них наиболее критичны для вашей компании. Это могут быть процессы поиска новых клиентов, получения заявок по определенным каналам, поддержки существующих клиентов, проведения маркетинговых кампаний, экспортных продажи и так далее. И если общая стратегия вашей компании прямо сейчас претерпевает изменения, эти изменения нужно сразу учитывать при определении критичности бизнес-процессов.

Итоговый список и приоритеты помогут сформировать пошаговый план их переноса в отечественные системы.

## **5. Проанализируйте российские CRM и оцените их функциональное покрытие.**

На текущий момент существует несколько вариантов для реализации CRM-процессов.

Есть несколько российских вендоров, системы которых позволяют в полной мере заменить зарубежные аналоги — например, «Битрикс24» или «Элма 365». Также некоторые зарубежные вендоры сейчас переносят свои мощности на территорию РФ, а значит, их решения в скором времени также будут доступны. Некоторые клиенты идут по пути реализации систем на технологиях open-source или переносят процессы в доступные ERP-системы.

В любом варианте есть плюсы и минусы, поэтому вам необходимо проанализировать функциональное покрытие ваших требований при каждом варианте и принять решение, где быстрее и проще автоматизировать ваши процессы.

## **6. Разработайте роадмап по переходу на новую CRM.**

На основе предыдущих пунктов вам будет легче подготовить роадмап перехода на отечественные CRM-системы, учитывающий критичность процессов, сроки и стоимость различных этапов, а также наличие тех или иных специалистов у вас в штате или на рынке.

Это должен быть подробный документ, описывающий ваши действия и конкретные этапы перехода: например, сперва внедрение российского BPM-продукта, затем модуль CRM для автоматизации работы продаж, потом автоматизация блока маркетинговых кампаний и так далее.

## 7. Проверяйте подрядчиков.

С российского рынка уходит целый ряд иностранных консалтинговых компаний, которые занимались поддержкой и развитием CRM-систем. Одновременно приходят новые интеграторы, которые предлагают услуги по импортозамещению CRM, но не все они обладают нужным опытом.

Чтобы избежать некомпетентных подрядчиков, при подготовке проекта спрашивайте об их опыте, проверяйте информацию в интернете, не бойтесь просить рекомендации у предыдущих заказчиков. Был ли у интеграторов опыт внедрения российских продуктов? Есть ли в их штате команда, знающая особенности решений? Лучше отказаться от проекта, чем загубить все внутренние бизнес-процессы одним неверно внедренным решением.

Чек-лист не уберезет вашу CRM от неверных настроек и некорректной реализации процессов. Но он поможет вам защитить ее от внешних факторов, из-за которых система может перестать работать. Сохраните свои данные!

