

Создание CRM: Почему 80% проектов проваливаются и как избежать ошибок

Опубликовано: 02.07.2026 · Сергей Рубцов · Rubtsov.pro

Узнайте, как избежать распространённых ошибок при создании CRM-системы и сделать так, чтобы ваш проект был успешным. Советы от экспертов Rubtsov.pro.

Введение

Создание CRM-системы — это важный шаг для любой компании, стремящейся улучшить управление отношениями с клиентами и повысить продажи. Однако по статистике, 80% проектов по внедрению CRM заканчиваются неудачей. В данной статье мы разберём основные причины провалов и предложим рекомендации, чтобы ваш проект стал успешным.

Причины провала проектов по внедрению CRM

- **Недостаточное понимание потребностей бизнеса:** Часто компании начинают внедрение CRM, не понимая, какие именно задачи она должна решать.
- **Отсутствие вовлечённости сотрудников:** Если команда не заинтересована в работе с новой системой, это может привести к её неэффективному использованию.
- **Неправильный выбор интегратора:** Некачественное внедрение может быть следствием выбора неподходящей компании для реализации проекта.
- **Игнорирование обучения:** Без должного обучения сотрудники не смогут эффективно использовать возможности CRM.

Как избежать провала при создании CRM

Чтобы избежать распространённых ошибок, следуйте следующим рекомендациям:

- **Проведите аудит бизнес-процессов:** Прежде чем внедрять CRM, важно понять, какие процессы нужно оптимизировать.
- **Определите чёткие цели:** Задайте конкретные цели внедрения CRM, чтобы можно было оценить результат.
- **Вовлекайте сотрудников:** Регулярно обсуждайте с командой, как CRM может помочь в их работе.
- **Выберите надёжного интегратора:** Исследуйте рынок и выбирайте компанию с хорошими отзывами и успешными проектами.
- **Не забывайте про обучение:** Обеспечьте обучение сотрудников по работе с системой, чтобы повысить её эффективность.

Построение успешного проекта CRM

Чтобы ваш проект был успешным, следуйте этому пошаговому плану:

1. **Аудит:** Изучите текущие процессы и выявите узкие места.
2. **Дизайн:** Определите, как CRM будет интегрироваться в ваши бизнес-процессы.
3. **Обучение:** Подготовьте команду к работе с новой системой.
4. **Пилотный запуск:** Запустите систему в тестовом режиме, чтобы выявить возможные проблемы.
5. **Запуск:** Полноценный старт системы после устранения всех недочётов.
6. **Поддержка:** Обеспечьте постоянную поддержку пользователей и обновление системы.

Частые возражения и сомнения

Боли при выборе исполнителя

- **«Как выбрать правильного интегратора?»** Проверьте отзывы и кейсы, обратитесь к коллегам за рекомендациями.
- **«Не получится ли так, что система окажется слишком сложной?»** Обсудите с интегратором ваши потребности и выберите простое решение.
- **«Сколько времени займёт внедрение?»** Время зависит от сложности проекта, но правильное планирование значительно ускорит процесс.

Услуга: Автоматизация бизнеса под ключ

Кейсы: Автогенерация платежных ссылок · Автоматизация отдела логистики
· Системы бонусов и рефералов

Источник: <https://rubtsov.pro/blog/sozdanie-crm-proval.pdf>

<https://rubtsov.pro> — автоматизация бизнеса, CRM, ERP