

CRM ДЛЯ ОДНОГО СПЕЦИАЛИСТА (ОБЗОР + НАСТРОЙКА)

Как выбрать и настроить CRM для одиночного консультанта: обзор Laxo, Capsule CRM, Hely, Битрикс24, пошаговая настройка воронки продаж, автоматизация и интеграции

 **Зачем нужна CRM одиночному консультанту:** Когда у вас 5-10 клиентов, можно вести учет в блокноте или Excel. Но как только клиентов становится больше, начинается хаос: забытые звонки, потерянные договоренности, пропущенные сроки. CRM решает эти проблемы: все клиенты, сделки и задачи - в одном месте. Система напоминает о следующих шагах, показывает статус каждой сделки и помогает не терять клиентов. Исследования показывают, что только около 50% компаний с числом сотрудников до 10 человек используют CRM, хотя многие потом жалеют, что не начали раньше.

В этом документе мы разберем, какую CRM выбрать для одиночной практики, как ее настроить под консалтинг и как автоматизировать рутину. Мы рассмотрим четыре решения, которые подходят для одного специалиста: **Laxo** (русская), **Capsule CRM** (международная), **Hely** (мобильная для фрилансеров) и **Битрикс24** (бесплатная для малого бизнеса).

1. ЗАЧЕМ CRM ОДИНОЧНОМУ КОНСУЛЬТАНТУ

- **Не терять клиентов:** Все контакты, переписка и договоренности хранятся в одном месте. Вы не забудете, о чем говорили с клиентом месяц назад.
- **Контролировать сделки:** Вы видите, на каком этапе находится каждая сделка: от первого контакта до оплаты. Это помогает не упустить ни одного клиента.
- **Планировать работу:** CRM напоминает о звонках, встречах и дедлайнах. Вы не пропустите важный шаг.

- **Анализировать результаты:** Вы понимаете, откуда приходят клиенты, какие каналы работают лучше, сколько времени занимает каждая сделка.
- **Автоматизировать рутину:** Рассылки, напоминания, создание задач - все это можно автоматизировать, освобождая время для работы с клиентами.

2. ОБЗОР CRM ДЛЯ ОДИНОЧНОГО СПЕЦИАЛИСТА

Мы выбрали четыре CRM, которые подходят для одного специалиста. У каждой свои сильные стороны - выбирайте под свои задачи и бюджет.

Лахо

Российская

от 390 ₽/мес

Суть: Облачная CRM-система с встроенным AI-помощником, созданная специально для предпринимателей, самозанятых и небольших команд.

Плюсы: Простой интерфейс, не требует обучения. Есть AI-помощник, который помогает с аналитикой, создает сделки и задачи по запросу. Интеграции с почтой, мессенджерами, платежными системами и IP-телефонией. Конструктор форм для сайта, онлайн-запись через QR-код.

Минусы: Чуть устаревший интерфейс, поддержка могла бы быть оперативнее.

Для кого: Для тех, кто никогда не использовал CRM и хочет начать с простого решения.

Цена: 390 ₽/мес за пользователя.

Capsule CRM

Бесплатно / от 18 \$/мес

Суть: Минималистичная CRM, созданная вокруг потребностей независимых пользователей: простое управление контактами, наглядная воронка продаж, задачи и календарь.

Плюсы: Чистый и интуитивный интерфейс, быстрая настройка. Синхронизация с Gmail и Outlook. Автоматизация: простые правила, которые срабатывают при перемещении сделки по этапам.

Минусы: Нет русскоязычного интерфейса. Бесплатный тариф ограничен (до 2 пользователей, 250 контактов).

Для кого: Для тех, кто работает с международными клиентами или предпочитает англоязычные инструменты.

Цена: Бесплатно (до 2 пользователей, 250 контактов), платные тарифы от 18 \$/мес.

Hely от 9.99 \$/мес

Суть: Ультрапростая мобильная CRM для фрилансеров, коучей, консультантов и одиночных предпринимателей.

Плюсы: Список клиентов, отсортированный по "теплоте" (времени с последнего контакта). QR-код для быстрой регистрации клиента, автоответы на новые заявки. Быстрые действия: WhatsApp, SMS, звонок, email в один тап.

Минусы: Только мобильное приложение (iOS), нет веб-версии. Нет русскоязычного интерфейса.

Для кого: Для тех, кто работает в основном с телефона и хочет простую CRM для запоминания клиентов.

Цена: 9.99 \$/мес. Бесплатный пробный период 7 дней.

Битрикс24 Бесплатно (до 12 пользователей) от 1 990 ₽/мес

Суть: Мощная экосистема, включающая CRM, задачи, документы, телефонию, сайт и многое другое.

Плюсы: Бесплатный тариф на 12 пользователей. Широкие возможности: лиды, сделки, контакты, задачи, отчеты. Интеграции с Telegram, почтой, телефонией. Автоматизация через роботов и бизнес-процессы.

Минусы: Интерфейс перегружен, требуется время на настройку. Для одного специалиста может быть избыточной.

Для кого: Для тех, кто планирует масштабироваться и хочет использовать единую экосистему.

Цена: Бесплатно (до 12 пользователей), платные тарифы от 1 990 ₽/мес.

3. СРАВНИТЕЛЬНАЯ ТАБЛИЦА CRM

CRM	Язык	Цена	Платформа	AI-помощник	Интеграции	Для кого
-----	------	------	-----------	-------------	------------	----------

CRM	Язык	Цена	Платформа	AI-помощник	Интеграции	Для кого
Laxo	Русский	от 390 ₽/мес	Web, iOS, Android	Есть	Почта, мессенджеры, платежные системы, IP-телефония	Начинающие
Capsule CRM	Английский	Бесплатно / от 18 \$/мес	Web, iOS, Android	Нет	Gmail, Outlook, календари	Международные клиенты
Hely	Английский	9.99 \$/мес	iOS	Есть	WhatsApp, SMS, Email	Работа с телефона
Битрикс24	Русский	Бесплатно / от 1 990 ₽/мес	Web, iOS, Android	Есть	Telegram, почта, телефония, сайт	Масштабировани

 **Рекомендация:** Если вы только начинаете и хотите простую CRM на русском языке - выбирайте **Laxo**. Если работаете с международными клиентами - **Capsule CRM**. Если вам нужна мобильная CRM для запоминания клиентов - **Hely**. Если планируете масштабироваться и использовать единую экосистему - **Битрикс24**.

4. ПОШАГОВАЯ НАСТРОЙКА ВОРОНКИ ПРОДАЖ

Воронка продаж - это последовательность этапов, которые проходит клиент от первого контакта до оплаты. Для консалтинга оптимальна следующая структура.

Шаг 1. Создайте воронку

1. Войдите в CRM и перейдите в раздел "Сделки" или "Воронки".
2. Нажмите "Создать воронку" и назовите ее, например, "Консалтинг".
3. Добавьте этапы (см. шаг 2).

Шаг 2. Настройте этапы воронки

Этап	Описание	Действие
------	----------	----------

Этап	Описание	Действие
1. Новый лид	Клиент оставил заявку, написал в Telegram или позвонил	Провести бесплатную консультацию, выявить потребность
2. Квалификация	Вы поняли, что клиенту нужна ваша помощь и у него есть бюджет	Отправить коммерческое предложение или договор
3. Переговоры	Обсуждаете условия, отвечаете на вопросы	Согласовать стоимость, сроки, формат работы
4. Сделка	Клиент согласился, выставляете счет	Получить оплату, начать работу
5. Клиент	Оплата получена, работа выполняется	Оказать услугу, получить отзыв, предложить абонентку
6. Постоянный клиент	Клиент оформил абонентку или повторно обратился	Удерживать, предлагать новые услуги

Шаг 3. Настройте автоматическое перемещение

В большинстве CRM можно настроить автоматическое перемещение сделки по этапам. Например:

- После отправки коммерческого предложения - сделка переходит в этап "Переговоры".
- После получения оплаты - в этап "Клиент".
- Через 3 дня после отправки КП - автоматическое напоминание, если клиент не ответил.

Шаг 4. Добавьте поля для данных

Создайте дополнительные поля в карточке сделки, чтобы фиксировать важную информацию:

- **Отрасль клиента** (IT, общепит, маркетплейсы).
- **Тип услуги** (разовая, абонентка, кастом).
- **Источник** (Telegram, рекомендация, партнер).
- **Дата следующего контакта.**
- **Сумма сделки.**

5. АВТОМАТИЗАЦИЯ РУТИНЫ

Автоматизация помогает не тратить время на повторяющиеся действия. Вот что можно настроить в CRM для консалтинга.

5.1. Автоматические напоминания

- **После бесплатной консультации:** Напоминание через 2 дня - узнать, принял ли клиент решение.
- **После отправки КП:** Напоминание через 3 дня - позвонить и ответить на вопросы.
- **После оплаты:** Напоминание через месяц - предложить абонентку или новые услуги.
- **Для абонентских клиентов:** Напоминание за 5 дней до конца оплаченного периода - продлить подписку.

5.2. Автоматические email-рассылки

Настройте цепочки писем для разных этапов воронки:

Триггер	Действие
Клиент оставил заявку	Отправить приветственное письмо с благодарностью и ссылкой на бесплатную консультацию
Прошло 3 дня после консультации	Отправить письмо с напоминанием и ответами на частые вопросы
Клиент получил КП	Отправить письмо с дополнительными материалами (кейсы, отзывы)

Триггер	Действие
Прошло 30 дней после оплаты	Отправить письмо с предложением абонентки или скидки на следующий заказ

5.3. Интеграция с Telegram

Подключите Telegram к CRM, чтобы все сообщения от клиентов автоматически попадали в карточку сделки. Это позволит:

- Видеть всю историю переписки в одном месте.
- Отвечать клиентам прямо из CRM.
- Автоматически создавать лиды из сообщений в Telegram.
- Настроить чат-бота для сбора заявок.

 **Совет:** Настройте интеграцию с Telegram в первую очередь - это самый популярный канал общения с клиентами в консалтинге. В Битрикс24 это делается через бота (получите токен через @BotFather и укажите его в настройках). В Лахо интеграция с мессенджерами встроена изначально.

6. ИНТЕГРАЦИЯ С ДРУГИМИ СЕРВИСАМИ

Сервис	Зачем интегрировать	Как настроить
Email (Gmail, Яндекс.Почта)	Видеть всю переписку с клиентом в карточке сделки	Подключить почту в настройках CRM (двусторонняя синхронизация)
Календарь (Google, Яндекс)	Планировать встречи и консультации, не переключаясь между сервисами	Синхронизировать календарь с CRM (в Capsule CRM и Битрикс24 есть встроенная интеграция)
ЭДО (Диадок, СБИС)	Отправлять и подписывать акты и договоры прямо из CRM	Подключить модуль ЭДО (доступно в Битрикс24 и Лахо)
Платежные системы (ЮKassa, Тинькофф)	Выставлять счета и принимать оплату прямо из CRM	Подключить платежный модуль (в Лахо есть интеграция с платежными системами)

7. ЧЕК-ЛИСТ ВНЕДРЕНИЯ CRM

- [] Выбрана CRM (Лахо, Capsule CRM, Hely или Битрикс24).
- [] Создан аккаунт и настроен профиль.
- [] Создана воронка продаж с 6 этапами (лид → квалификация →

переговоры → сделка → клиент → постоянный клиент).

- [] Добавлены поля для данных (отрасль, тип услуги, источник, сумма, дата следующего контакта).
- [] Настроены автоматические напоминания для каждого этапа.
- [] Настроены email-рассылки для прогрева и удержания.
- [] Подключена интеграция с Telegram (для общения с клиентами).
- [] Подключена интеграция с почтой и календарем.
- [] Перенесены существующие клиенты в CRM (из Excel или блокнота).
- [] Проведен тест: создана тестовая сделка, проверены все этапы и автоматизации.

 **Важно:** Не пытайтесь настроить все сразу. Начните с базового: создайте воронку, добавьте клиентов и настройте напоминания. Остальные функции подключайте постепенно, по мере необходимости. CRM должна помогать, а не усложнять работу.

 **Совет по выбору:** Если вы сомневаетесь, начните с **бесплатного тарифа Битрикс24** или **пробного периода Лахо**. Протестируйте 1-2 недели, и только потом принимайте решение о платной подписке.

Документ разработал:

_____/_____
(подпись, ФИО)
" __ " _____ 20__ г.

© Бизнес-пакет: Экспертный консалтинг без сотрудников - CRM для одного специалиста (обзор + настройка), версия 1.0.

Рекомендуется адаптировать под свою нишу и выбрать CRM, соответствующую вашему бюджету и задачам.