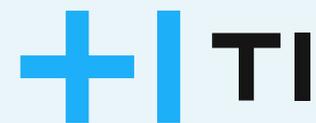


Т1 Форум

ИИ в CRM в 2026

Эволюция или экзамен? Или как превратить свой CRM в конкурентное преимущество





Михаил Кузнецов

Коммерческий директор ИТ-холдинга T1

- 15 лет занимал руководящие позиции в GridGain, Performance Lab, OMNINET GmbH и ГК «РОЛЬФ» в России и СНГ
- 2019–2024 гг. вместе с командой менеджмента практически с нуля построил компанию iFellow с CAGR >50%

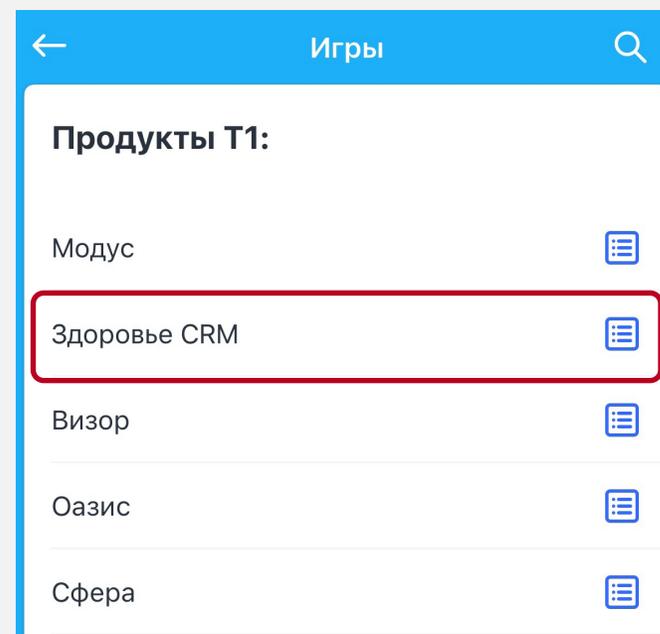
Где мы сейчас?

Давайте **АНОНИМНО**, но **ЧЕСТНО** оценим состояние здоровья вашей CRM-системы

Скачайте
приложение



Пройдите
опрос
Геймификация / Игры



Результаты

T1 Форум

до **5**

Вероятно, вы
не используете CRM-
систему в своей работе

6–8

Пора обратить внимание
на развитие инструмента

8–10

Есть к чему стремиться

10–15

CRM-система «здоровая»

**А ВЫ ГОТОВЫ
К ВЫЗОВАМ?**

Клиент принимает решение ДО контакта с продавцом

Значимая часть пути по выбору продукта уже пройдена без вас

Скорость реакции

78% заказчиков покупают у тех, кто ответил первым на запрос

Клиент ждёт экспертности

Ваш продукт важен только для вас самих

Персонализация

76% заказчиков разочарованы, когда не получают персонализированный клиентский опыт

CRM и внутренние процессы не помогают продавать

Всего 30% на реальную работу с заказчиком

Резюме — идеальный шторм

T1 Форум

-
- + Клиент принимает решение ДО контакта с продавцом
-
- + Скорость реакции
-
- + Клиент ждёт экспертизы
-
- + Персонализация
-
- + CRM и внутренние процессы не помогают продавать

до **20%**

потенциальной выручки
теряют компании
из-за неэффективных
CRM-систем

Как решить задачи?

Генеративный ИИ

Технология, которая способна создавать тексты, диалоги, сводки, предложения и другие материалы на основе контекста данных компании и существующей бизнес-потребности

Продажи до первой встречи

Что делает ИИ

- + Предоставляет информацию 24/7 в режиме диалога
- + Проводит демо продукта с экспертными критериями сравнения
- + Готовит информацию для первого звонка с клиентом

Результат

- + Расширение воронки
- + Первый контакт — сразу в точку
- + Сокращение цикла сделки и повышение конверсии



Мгновенная скорость реакции

Что делает ИИ

- + Генерирует КП и презентации за минуты вместо дней
- + Помогает внутренним службам работать быстрее — юристы, финансы, безопасность
- + Подсказывает менеджеру в режиме реального времени во время встречи

Результат

- + Ускорение и повышение качества коммуникаций с клиентом
- + Ускорение работы смежных служб
- + Точность попадания в потребность клиента



Масштабирование экспертности

T1 Форум

Что делает ИИ

- + Превращает каждого продавца в эксперта-консультанта за счёт тренингов
- + Анализирует отраслевые тренды, кейсы, лучшие практики и обновляет ценностные предложения
- + Отвечает на вопросы продавцов по конкретным ситуациям

Результат



- + Любой менеджер говорит на уровне эксперта
- + Масштабирование лучших практик на всю команду
- + На +38% рост выручки на продавца

Персонализация в масштабе

Что делает ИИ

- + Создаёт динамические профили каждого аккаунта в реальном времени
- + Генерирует персонализированный контент автоматически: КП под роль, кейсы под отрасль
- + Рекомендует следующие шаги и следующие предложения с учётом статуса отношений

Результат

- + Каждый клиент получает уникальный опыт
- + На ×2 рост вовлечённости
- + LTV* растёт, NPS** повышается



* LTV — с англ. — пожизненная ценность клиента; ** NPS — с англ. — индекс лояльности потребителей

Что делает ИИ

- + Заполняет CRM из писем, звонков, встреч и голосовых сообщений
- + Обновляет планы продаж и контролирует их исполнение
- + Помогает анализировать воронки сделок

Результат

- + 70% времени возвращается на продажи
- + 8–12 часов в неделю экономии
- + На +38% рост выручки на менеджера

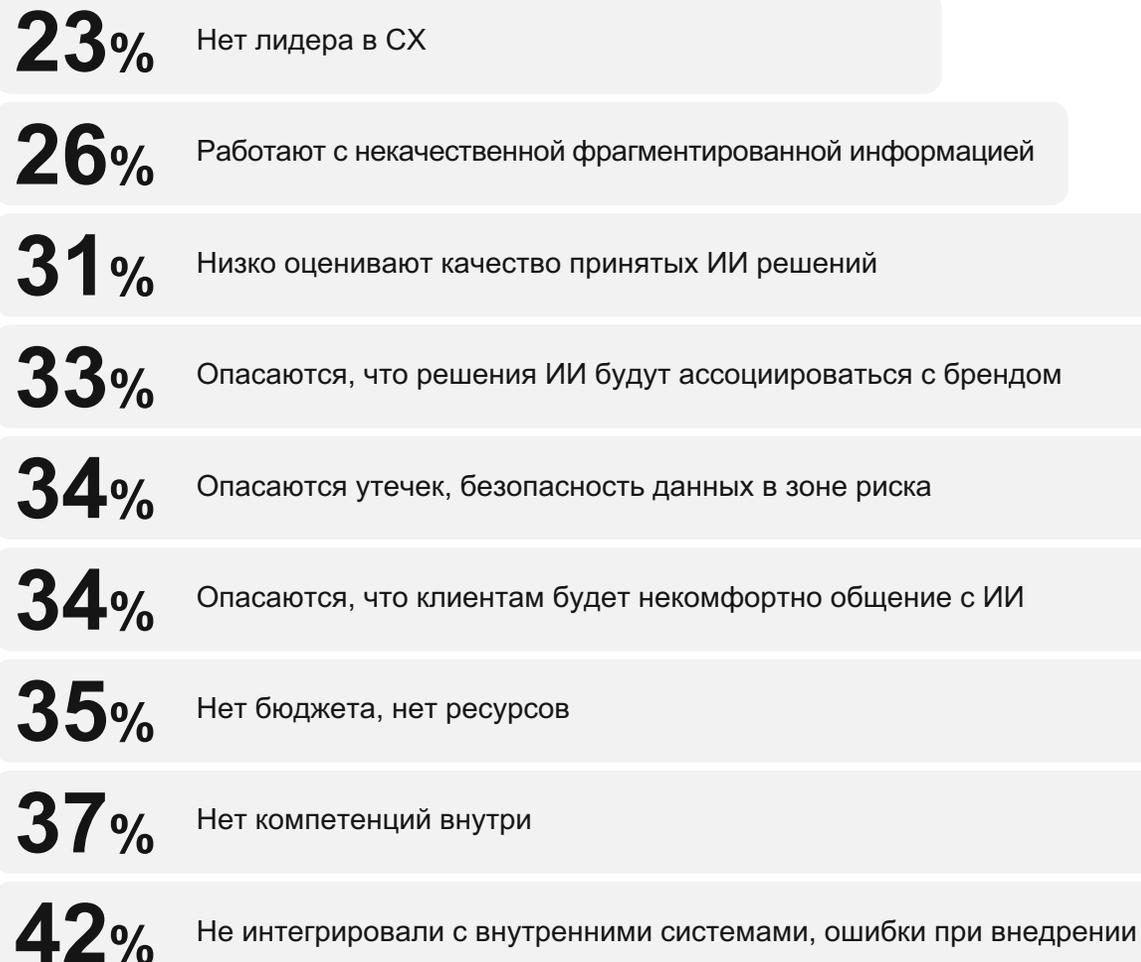


**Так ли просто
внедрить ИИ?**

Типичные ошибки при внедрении

8%

КОМПАНИЙ СЧИТАЮТ
СЕБЯ ЭКСПЕРТАМИ



Глобальные данные

40%

корп. приложений
будут включать ИИ-
агентов к концу 2026 г.

65%

внедрили компаний
генеративный ИИ в CRM

81%

компаний используют
ИИ в продажах /
маркетинге / сервисе

87%

организаций считают ИИ
критически важным для
конкурентоспособности

Российская специфика

19%

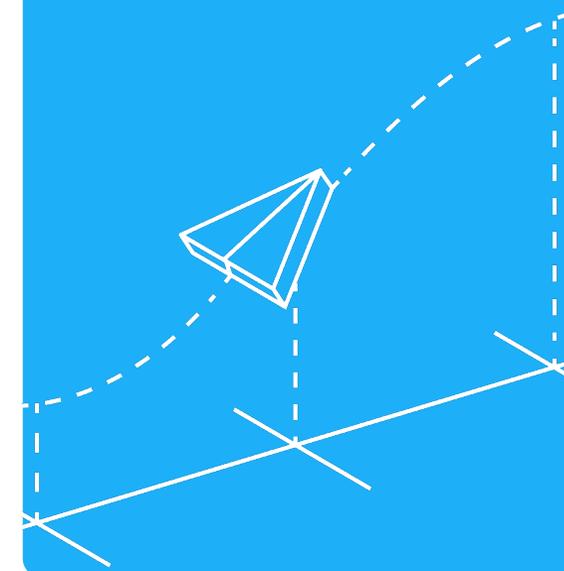
компаний используют
ИИ в CRM регулярно

44%

компаний пробовали
ИИ в CRM

↑ 550%

запросы «CRM
с нейросетью» выросли



Проверьте ГОТОВНОСТЬ вашей CRM к ИИ

T1 Форум



40

часов бесплатного консалтинга
от нас на 3 первых запроса

T1 Форум

Спасибо
за внимание

