



Как перестать терять клиентов



и увеличить повторные продажи



Игорь Баннюк

Руководитель отдела продаж,
агентство Веб-Центр

Конкуренция в онлайн растет

- Цена привлечения клиента растет
- Окупаемость становится возможной только при росте LTV
- Повторные продажи одному покупателю
- Без CRM не построить отношения с клиентом



Интернет-магазин

+



CRM

+



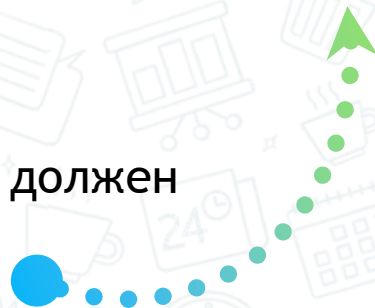
CRM-маркетинг

+



Аналитика

Покупатель интернет-магазина должен сразу оказываться в CRM и попадать в CRM-маркетинг



Битрикс 24

Живая лента

Задачи и Проекты 8

Чат и звонки 1

Группы

Календарь

Диск

Почта

CRM 50+

Компания

Время и отчеты

1С + CRM Битрикс24

Сайты beta

Приложения

CRM-маркетинг beta

Ещё -

настроить меню

пригласить сотрудников +

Показать меню

Торт "Медовик"

Кондитерская

Новые **Заказ принят** Завершить сделку

Общие Товары Предложения Счета Роботы Бизнес-процессы Связи История Приложения

о сделке изменить

Сумма и валюта
600 руб

Стадия сделки
Заказ принят

Дата завершения
19 Декабря 2017

Клиент

контакт
Татьяна Андреева

Контакты, участвующие в сделке

дополнительно изменить

Дата начала
12 Декабря 2017

Доступна для всех
да

Ответственный

Екатерина Шеленкова
Маркетолог

Комментарий Ждать Звонок SMS Письмо Задача Ещё -

Оставьте комментарий

Запланировано

Встреча 12 Декабря 2017 16:10
Встреча с Татьяна Андреева
С кем: Татьяна Андреева

28 Марта

Email рассылка 10:31
Название: Увеличьте прибыль с клиентской базы от 28 Марта

Email рассылка 10:22
Название: Вызовите спонтанную покупку от 7 Марта

12 Декабря 2017

Стадия изменена 14:18
Сделка успешна → Заказ принят

Сделка успешно завершена 14:18
Торт "Медовик"

CRM поможет вам использовать каждую возможность, чтобы продать, упростит коммуникации с клиентами, автоматизирует работу, усилит первичные и повторные продажи.

**Возьмите все коммуникации
с клиентами под контроль**



Телефония



Социальные сети
и мессенджеры



Онлайн-чат
и обратный звонок

Все способы
общения с
клиентами под
контролем CRM



CRM-формы



Электронная почта

Подключите прямо сейчас:



Теперь каждый телефонный звонок попадает в CRM и записывается, все письма, сообщения из чатов и соцсетей — всё автоматически сохраняется в вашей CRM.

The screenshot displays the Bitrix24 CRM interface. At the top, the header includes the Bitrix24 logo, a search bar, the time 19:02, and the user's name Екатерина Шеленкова. Below the header is a navigation bar with tabs: Лиды (15), Сделки, Старт, Счета, Предложения, Контакты (6), Компании (1), Мои дела, and Еще. The main content area is titled "Лиды" and shows a Kanban view of leads. The leads are organized into four columns: "Новый (0)", "Выявляем интерес (8)", "Подтвердил (4)", and "Успешно (0)". Each lead card includes the name of the lead, the date, and the plan. A sidebar on the left contains various CRM modules like Живая лента, Задачи (29), Чат и звонки, Группы, Календарь, Диск, Почта, CRM (32), Компания, Время и отчеты, Приложения, and Сотрудники. A bottom navigation bar contains icons for calls, messages, and other functions.

Новый (0)	Выявляем интерес (8)	Подтвердил (4)	Успешно (0)
	<p>Хаки гость №2 - Открытая линия Битрикс 7 Октября План: 1 Дела</p>	<p>Re: Вопрос про сроки! 14 Июля План: 1 Дела</p>	
	<p>Зеленый гость - консультация по парфюмерии 20 Июля План: 1 Дела</p>	<p>Синий гость №31 - Открытая линия Битрикс 3 Июля План: 1 Дела</p>	
	<p>Заполнение CRM-формы #5 7 Октября План: 1 Дела</p>	<p>Фиолетовый гость №2 - Открытая линия New Luxury 27 Сентября План: 1 Дела</p>	
	<p>Заполнение CRM-формы #3 58 секунд назад План: 1 Дела</p>	<p>Заполнение CRM-формы #5 16 секунд назад План: 1 Дела</p>	
	<p>Заполнение CRM-формы #4 46 секунд назад План: 1 Дела</p>		
	<p>Оранжевый гость №2 - Открытая линия New Luxury 14 Июля</p>		



1

Неважно, где вам написал клиент - VK, Fb, Telegram - Битрикс24 распознает его.

2

Записи разговоров хранятся в едином профиле клиента. Сотрудник увидит всю историю переписки.

3

У клиента формируется впечатление, что компания его помнит и ценит.



Цель Битрикс24 – не проконтролировать менеджера, а помочь занести нужную информацию, помочь использовать все возможности, чтобы продать! Сохранить в CRM потенциального клиента на будущее.

Даже если вы не продадите ему сейчас, контакт пригодится для будущей рекламы и повторных продаж.

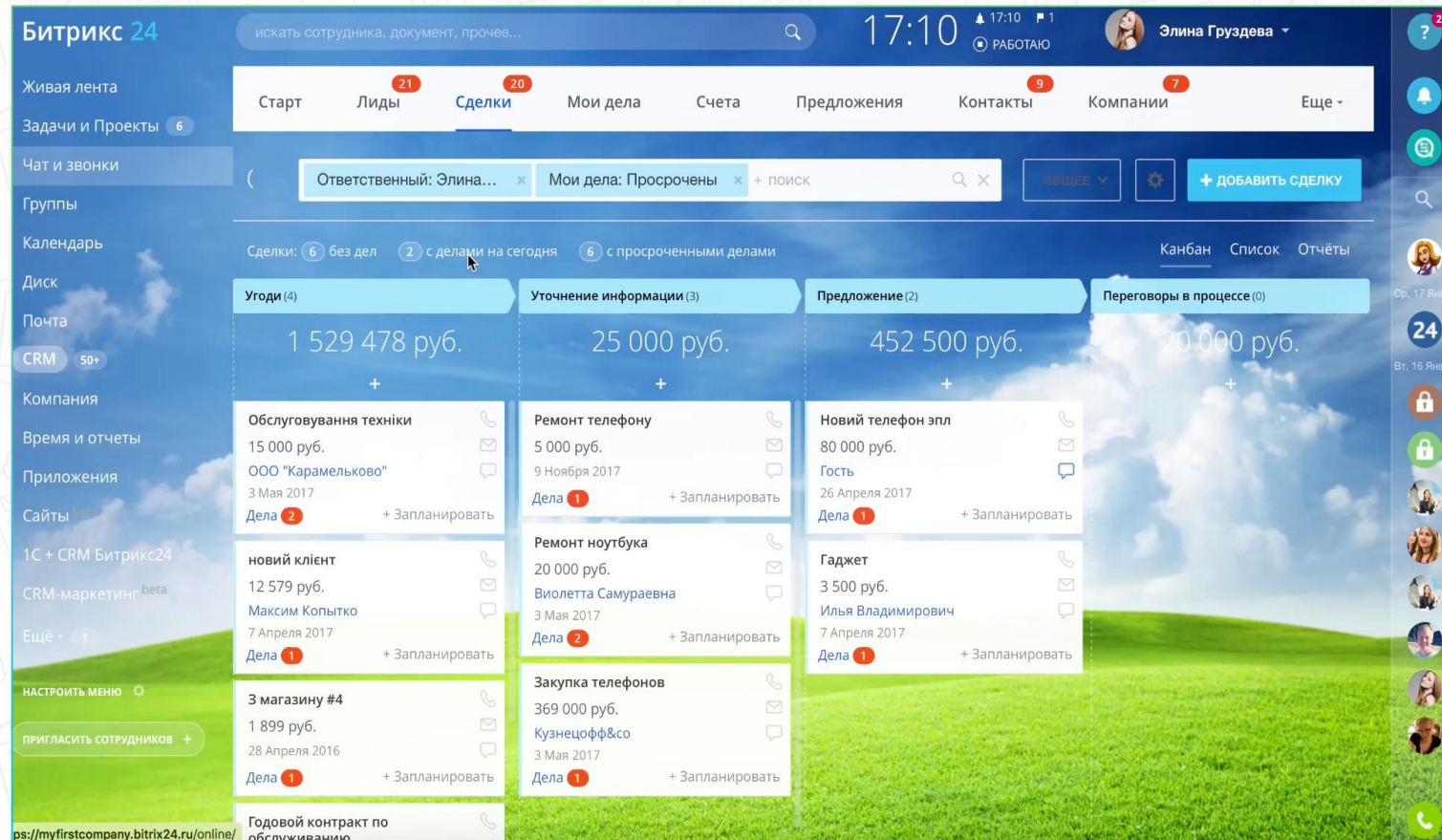
**Следите за счетчиками и
выполняйте рекомендации CRM**

Счетчики в CRM

Счетчики показывают:

- все дела на сегодня
- просроченные дела
- сделки без дел

Если тут горит счетчик, значит, нужно выполнить какое-то задание (позвонить, написать, встретиться с клиентом). Или запланировать дело. Главное – продвинуть сделку по воронке на следующую стадию



The screenshot shows the Bitrix24 CRM dashboard for user Элина Груздева. The main navigation bar includes tabs for Старт, Лиды (21), Сделки (20), Мои дела, Счета, Предложения, Контакты (9), and Компании (7). The current view is 'Сделки' (Deals), showing a summary of deal statistics: 6 deals without deals, 2 deals for today, and 6 deals with overdue deals. Below this, four deal stages are displayed with their respective values and counts:

Угоди (4)	Уточнение информации (3)	Предложение (2)	Переговоры в процессе (0)
1 529 478 руб.	25 000 руб.	452 500 руб.	20 000 руб.
<ul style="list-style-type: none"> Обслуживания техники: 15 000 руб. (3 deals) новый клиент: 12 579 руб. (1 deal) З магазину #4: 1 899 руб. (1 deal) 	<ul style="list-style-type: none"> Ремонт телефона: 5 000 руб. (1 deal) Ремонт ноутбука: 20 000 руб. (2 deals) Закупка телефонов: 369 000 руб. (1 deal) 	<ul style="list-style-type: none"> Новый телефон эпл: 80 000 руб. (1 deal) Гаджет: 3 500 руб. (1 deal) 	

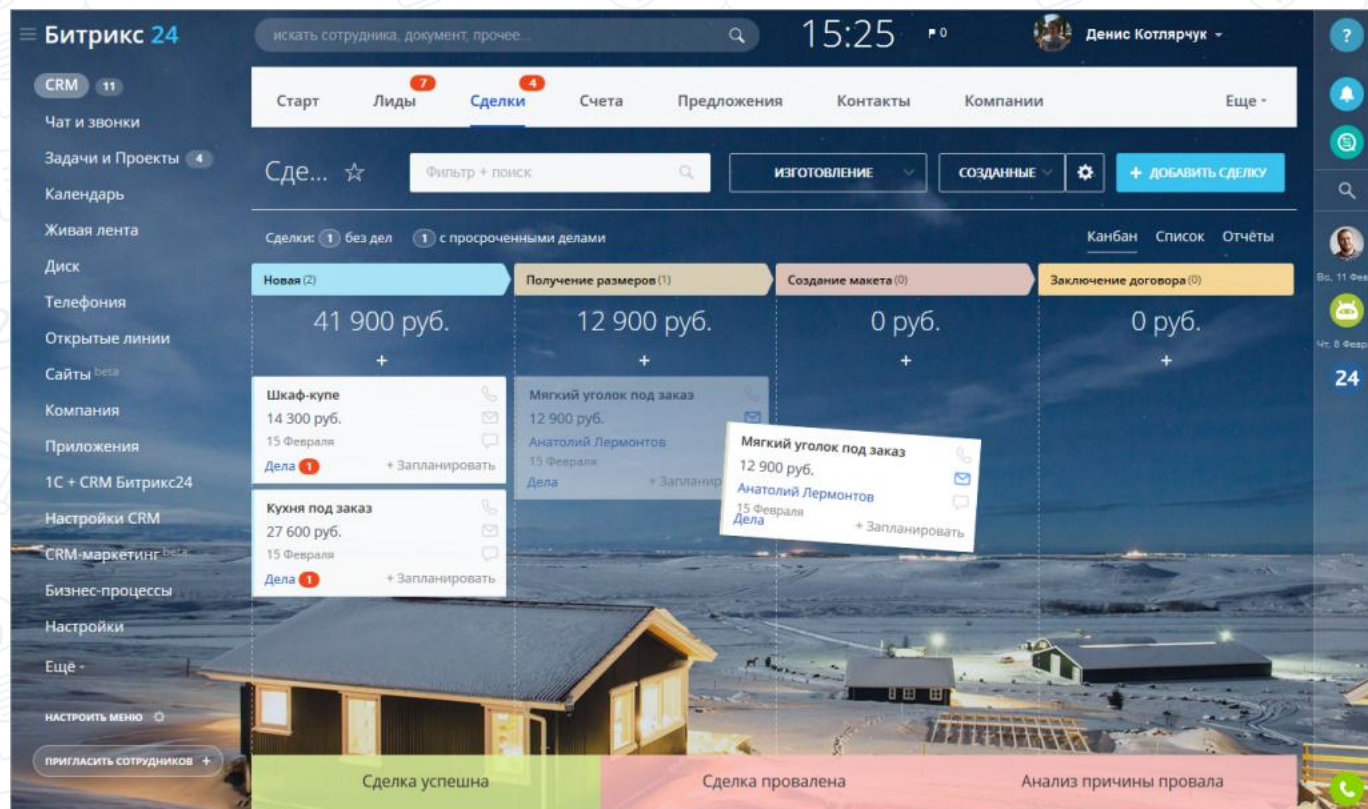
Each deal entry includes details such as the amount, company name, date, and a '+ Запланировать' (Schedule) button. The interface also features a sidebar with navigation options like 'Живая лента', 'Задачи и Проекты', and 'CRM'.

**Всё общение, вся работа
с клиентом - в одной CRM!**

Весь набор инструментов для продаж

Лиды, Сделки, Счета, Коммерческие предложения, Контакты, Компании, Направления бизнеса, Каталог товаров

Вы можете работать со сделками в удобном канбане или в классическом списке. Создайте нужные вам стадии (это та цепочка, по которой продажи идут в вашем бизнесе). Выставляйте клиентам счета и коммерческие предложения.



Онлайн-чат

CRM-формы

Viber

Обратный звонок

Вконтакте

Открытые линии

Битрикс24

Facebook

Telegram

Бесплатно.
Интегрированы с CRM.


Facebook комментарии

Youtube

Skype

WeChat

Instagram

 **1С-БИТРИКС**

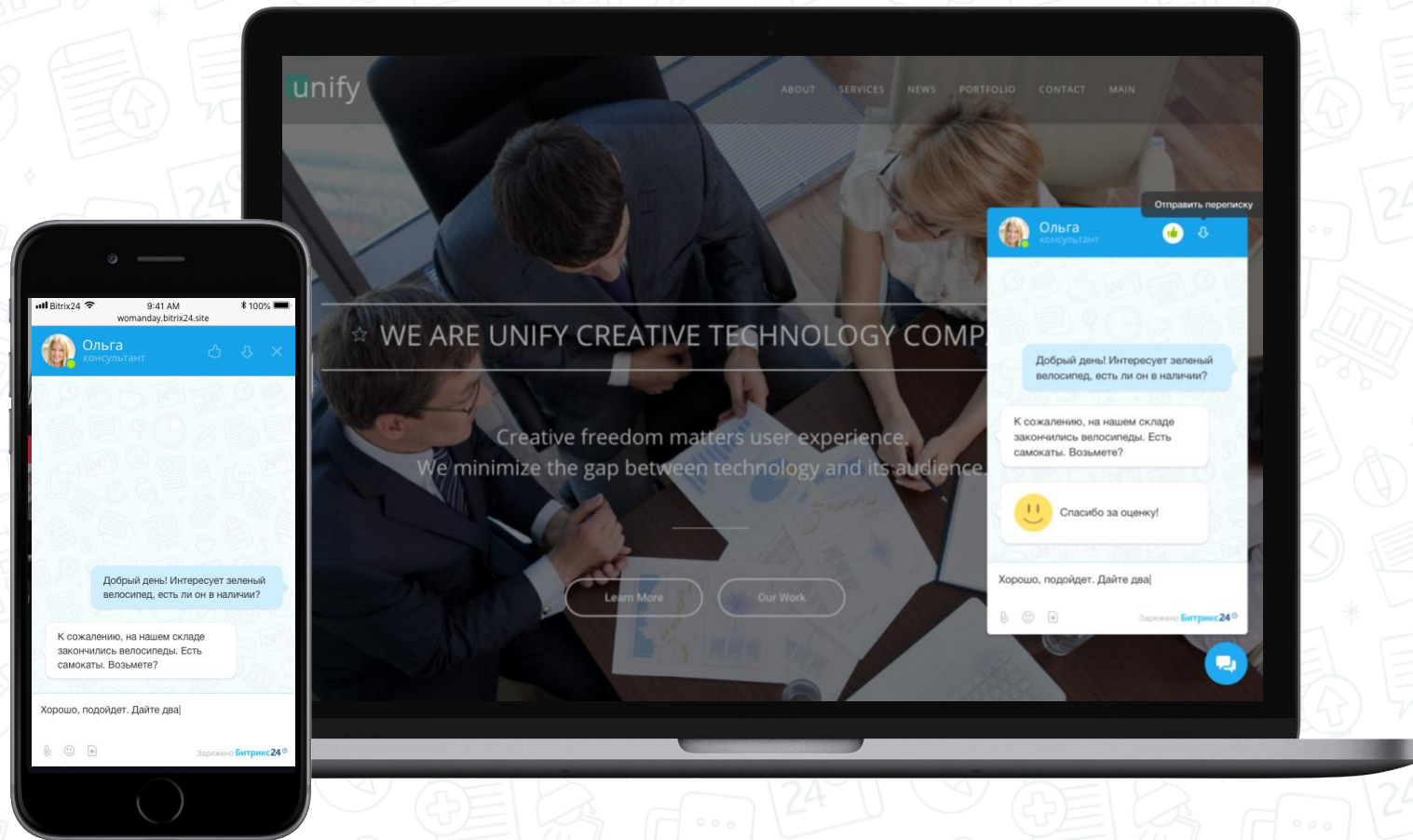
Бесплатный онлайн-чат

лучший способ удержать клиента

Поставьте на свой сайт бесплатный чат и консультируйте ваших клиентов онлайн.

Добавьте на сайт форму обратного звонка и CRM-форму заявки или приглашения.

Такой виджет можно легко добавить на любой сайт.



A close-up, high-angle shot of a futuristic, grey and blue robotic hand hovering just above a laptop keyboard. The hand's fingers are slightly curled, and its joints are visible, showing intricate mechanical details. The background is a dark, blurred laptop screen and keyboard, creating a sense of depth and focus on the robotic hand.

**Когда контакты клиентов
попадают в CRM...**

Включаются роботы

1

Один раз прописываете сценарии работы и дальше CRM ведет вас

2

CRM подсказывает менеджерам, что нужно делать и напоминает о делах

3

CRM самостоятельно отправляет письма, планирует дела и ставит задачи



Роботы для связи с клиентом

1

Информационный звонок

2

Отправить SMS

3

Отправить письмо

4

Сообщение в Открытую линию

Битрикс24[⌚]

Ваша база контактов - это огромный капитал для компании. Даже если вы не продали сразу, накопленные контакты пригодятся в будущем.

Сегментируйте аудиторию



Динамические сегменты пополняются автоматически

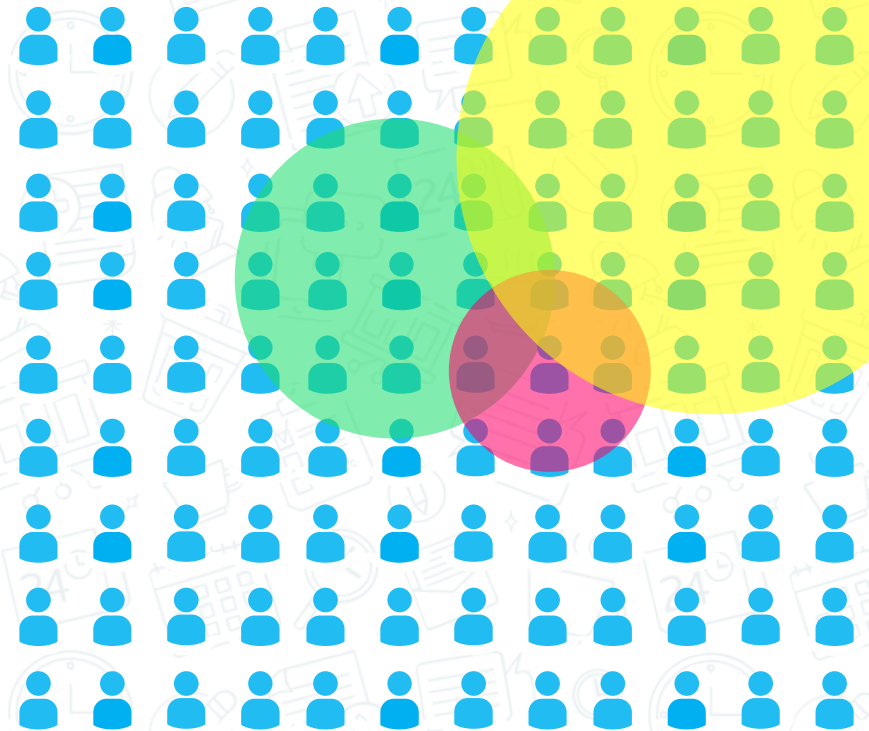


Статические сегменты не меняются



Готовые сегменты преднастроены в фильтре

+ сегменты по товарам (скоро!)



Напоминайте клиентам о себе

делайте персональные предложения

SMS рассылки

E-mail рассылки

Голосовой обзвон

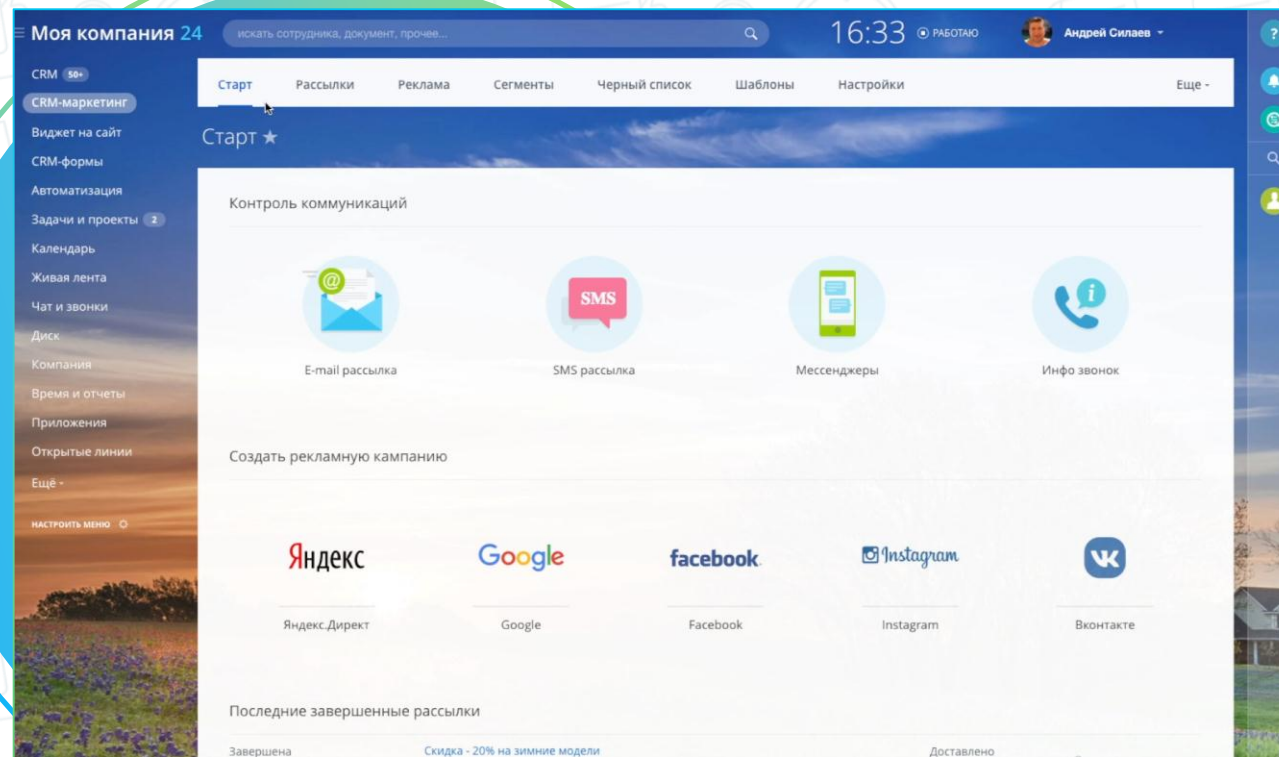
Мессенджеры

Реклама Яндекс

Реклама Google Ad.

Реклама Вконтакте

Реклама Facebook

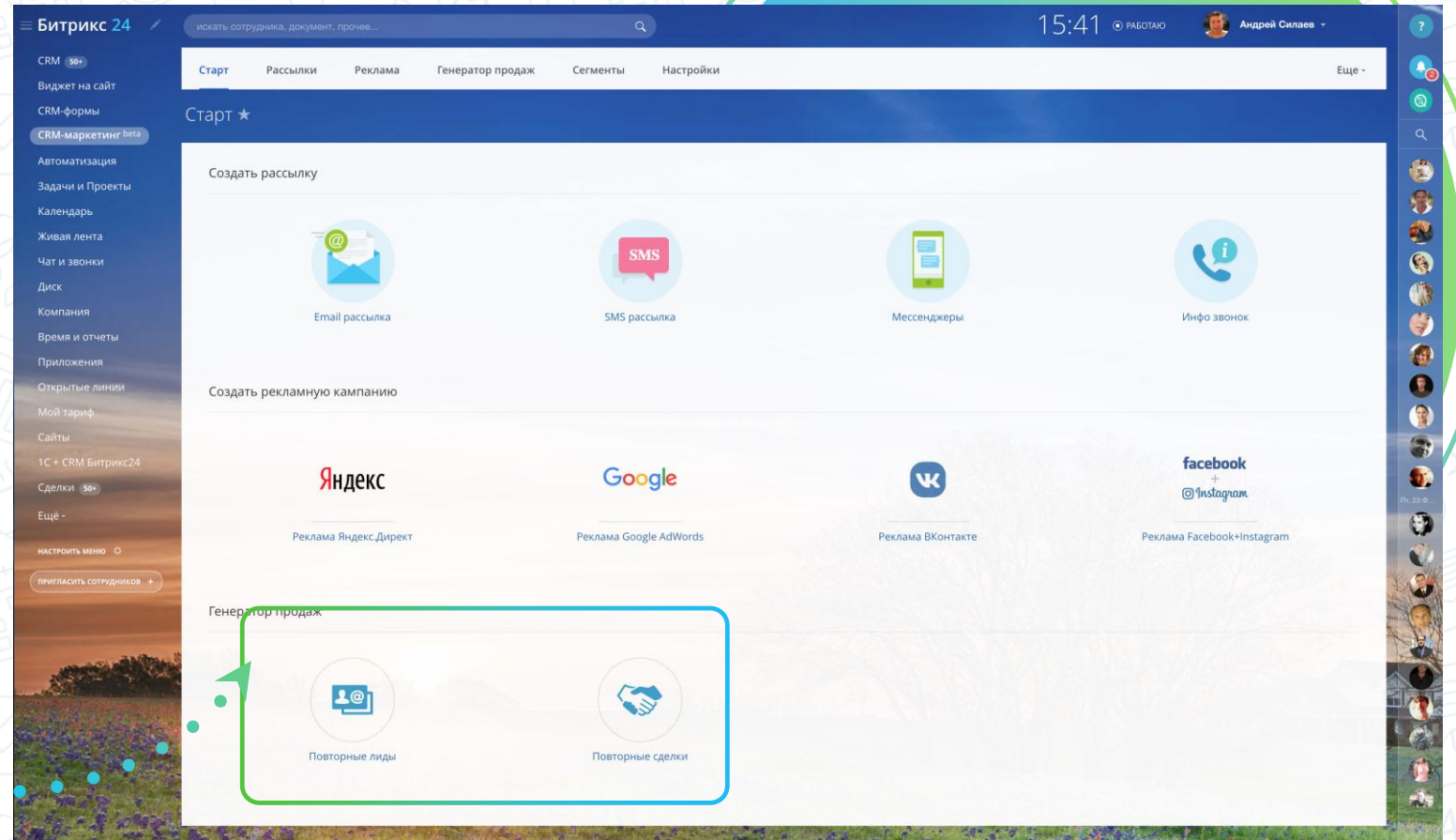


Аудитории автоматически пополняются из сегментов по расписанию

Генератор продаж

Вы делаете выборку из
базы клиентов.

По вашим сегментам
Битрикс24 создает
повторные лиды или
сделки



Повторные продажи

продавайте клиентам снова



Завершили сделку?
Запланируйте повторную
продажу в Битрикс24
через заданное время.



CRM создаст повторную
сделку и предложит
связаться с клиентом
снова, запустит рекламу.



Выделяйте сегменты, кто
у вас покупал - делайте
рассылки, регулярно
напоминайте о себе.

Следите за аналитическими отчетами

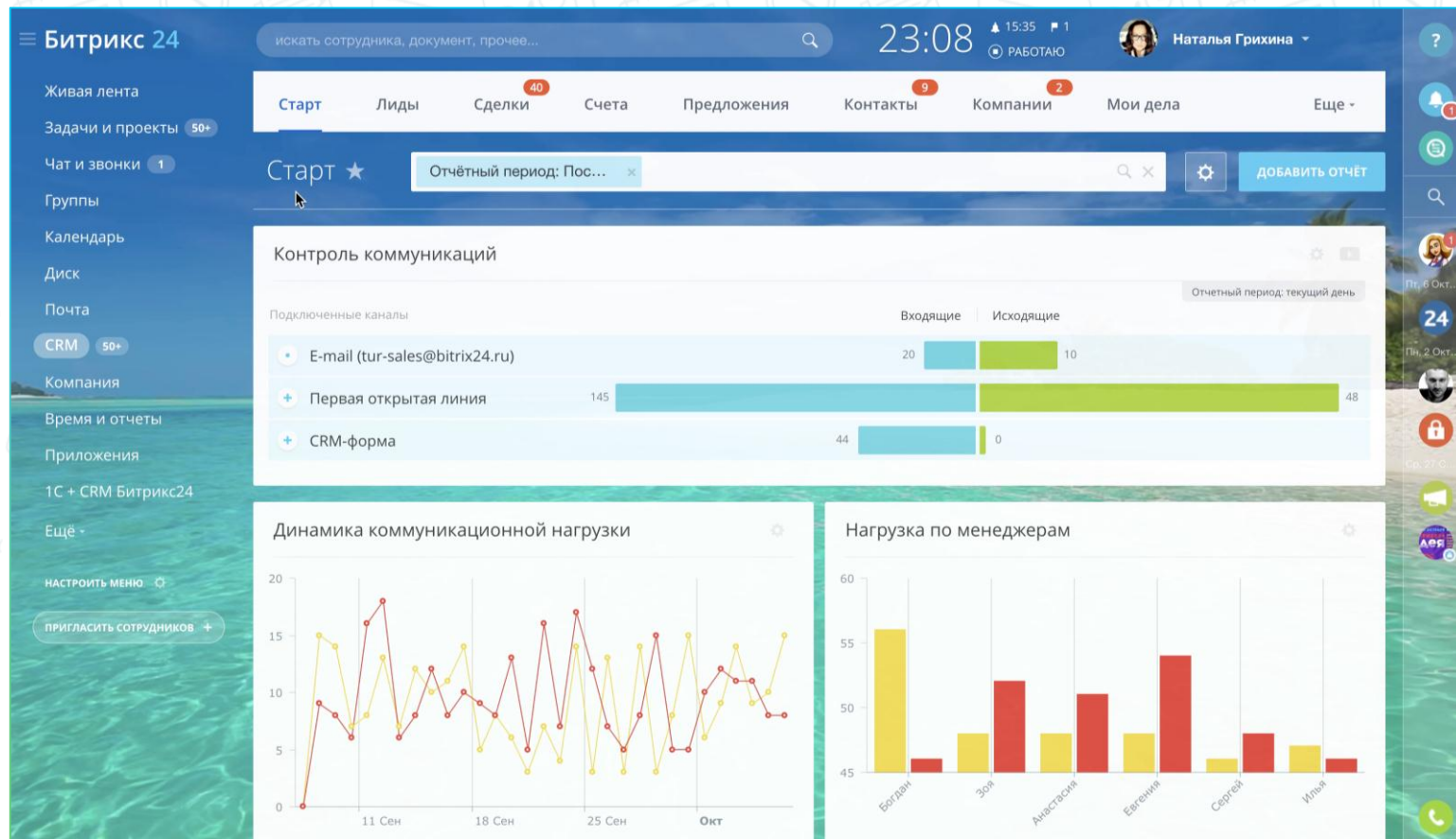
Статистика в СтартCRM

Нагрузка по каналам

Нагрузка по менеджерам

Новые клиенты

Статистика по счетчикам



Воронка продаж

- Показывает количество сделок на каждой стадии
- Настройка отчетных периодов
- Разные направления сделок для анализа
- Легко оценить, насколько эффективно идет работа, на каких этапах возникают проблемы





Статистика

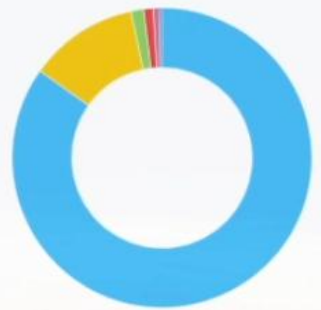
Отчетный период: Пос...

ДОБАВИТЬ ВИДЖЕТ

Нагрузка по каналам

настроить

Отчетный период: По фильтру



Битрикс24.Network	10,309
Онлайн-чат	1,438
Вконтакте	168
Telegram	124
Facebook: Сообщения	79
Viber	31
Instagram	2
Skype (MS: Bot Framework)	2

Количество всех обращений

настроить

Отчетный период: По фильтру

12153

Количество первичных обращений

Количество повторных обращений

6327

5826

Процент довольных клиентов

настроить

Отчетный период: По фильтру

92%

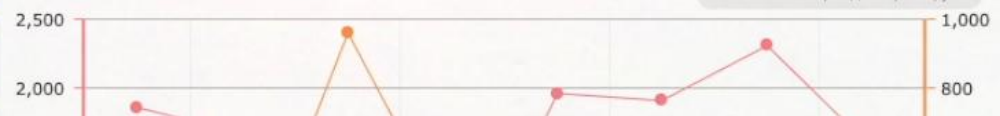
Битрикс24 ⌚ Открытые линии

Новые аналитические отчеты показывают пики активности, среднее время ответа, нагрузку

Динамика реакции

настроить

Отчетный период: По фильтру



Активность

настроить

Отчетный период: По фильтру



Готовые отчеты в CRM

Набор типовых отчетов по сделкам, товарам, лидам, счетам и делам

The screenshot displays the Comilfo 24 CRM interface. At the top, there is a search bar and navigation tabs for 'Старт', 'Лиды', 'Сделки', 'Счета', 'Предложения', 'Контакты', 'Компании', 'Мои дела', and 'Еще'. The main content area is titled 'Список отчетов' and contains two sections: 'Отчёты по сделкам' and 'Отчёты по товарам'. Each section lists standard reports with their names and creation dates.

Название отчета	Дата создания
Выигранные сделки	16.04.2018
Объём сделок по контактам	16.04.2018
Объём сделок по компаниям	16.04.2018
Объём сделок по менеджерам	16.04.2018
Ожидаемые продажи	16.04.2018
Просроченные сделки	16.04.2018
Распределение сделок по стадиям	16.04.2018

Название отчета	Дата создания
-----------------	---------------

Создавайте отчеты для вашего бизнеса в конструкторе отчетов

План продаж

План продаж

Выберите период на выполнение плана: Месяц Сентябрь 2017

Укажите цель для плана продаж: Сумма сделок

Выполняют план: Сотрудники

Наталья Грихина × Александр Сандровский × Антон Долганин ×
Александр Патрушев × Константин Колесниченко × + добавить еще

Наталья Грихина менеджер оптовых продаж	Например: 50 000
Александр Сандровский менеджер оптовых продаж	Например: 50 000
Антон Долганин менеджер оптовых продаж	Например: 50 000
Александр Патрушев менеджер оптовых продаж	Например: 50 000
Константин Колесниченко менеджер оптовых продаж	Например: 50 000

СОХРАНИТЬ ОТМЕНИТЬ

Поставленная цель - 2

Общее выполнение плана сотрудниками

Выполнено: 1 400 000

Динамика коммуникационной нагрузки | Нагрузка по менеджерам

Ставьте **цель** каждому сотруднику, отделу или всей компании

Ставьте план по **деньгам** или **количеству сделок**

Следите за скоростью выполнения плана



24 ⌚



1С-Битрикс

200 000+ клиентов
35 000+ интернет-магазинов
18 000+ партнеров
3 100+ веб-приложение
для сайтов в Маркетплейс

6 место в мире по количеству внедрений
платформы

54% среди платных тиражных CMS рунете

7 место в мире среди коммерческих
и некоммерческих CMS



Битрикс24

3 000 000+ регистраций
65 000+ сайтов создано
9 000+ компаний
внедряют Битрикс24

62% клиентов - из США, Бразилии, Германии,
Великобритании, Мексики, Индии,
Канады и других стран

38% клиентов - из России, Украины,
Беларуси, Казахстана и других стран СНГ

1С-Битрикс

Бесплатная пробная
версия на 30 дней
«Виртуальная
лаборатория» на 3 часа
bitrixlabs.ru

Битрикс24

Начните работать
в Битрикс24 сегодня
бесплатно

bitrix24.ru

Для вас наши подарочные
Промокоды

webc12new - 12 доп.пользователей (6 Мес)

webc-5gb-new - 5Гб доп.места (1 год)



Спасибо за внимание!
Вопросы?



+7 920 847-22-25



manager2@web-c.ru