



1С·БИТРИКС

Как не упустить ни одного клиента

Игорь Баннюк

Руководитель отдела продаж компании «Веб-Центр»

Привлечение и удержание клиентов – важный элемент ведения бизнеса



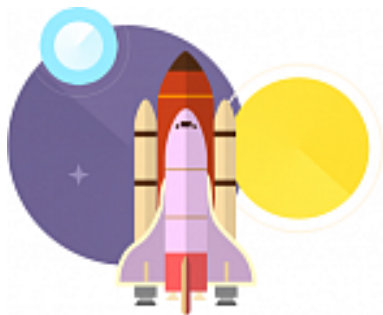
Каждый потерянный клиент на любом цикле продаж

– не просто упущенная прибыль, а деньги в карман вашим конкурентам.


Получайте высший бал на каждом шаге общения с клиентом, конвертируйте в прибыль.

CRM Битрикс24 – инструмент, который заточен на предоставление лучшего сервиса вашим клиентам, и на увеличение продаж.

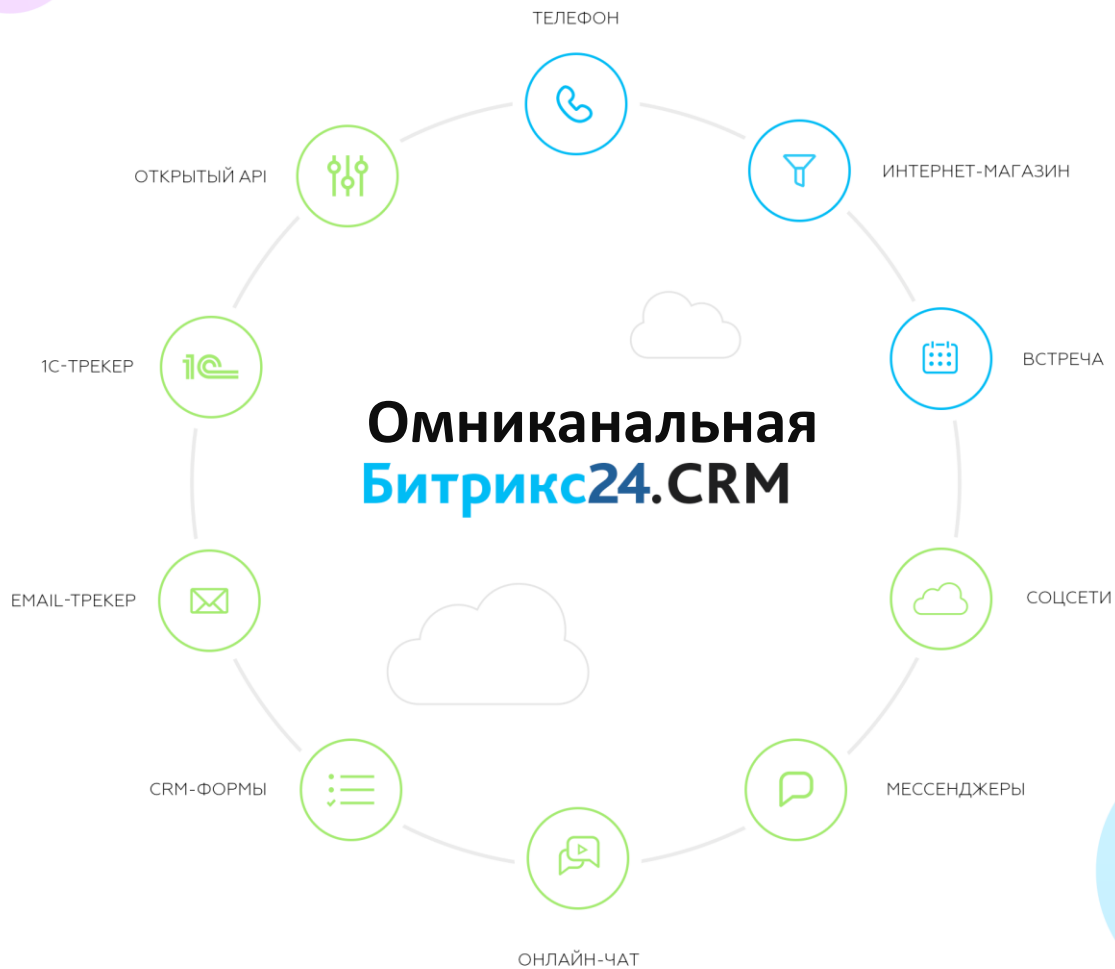
Инструмент повышения продаж



- Получайте больше новых клиентов
- Увеличивайте сумму среднего чека
- Повышайте повторные продажи
- Снижайте издержки на поиск и анализ информации
- Оценивайте эффективность работы отдела продаж

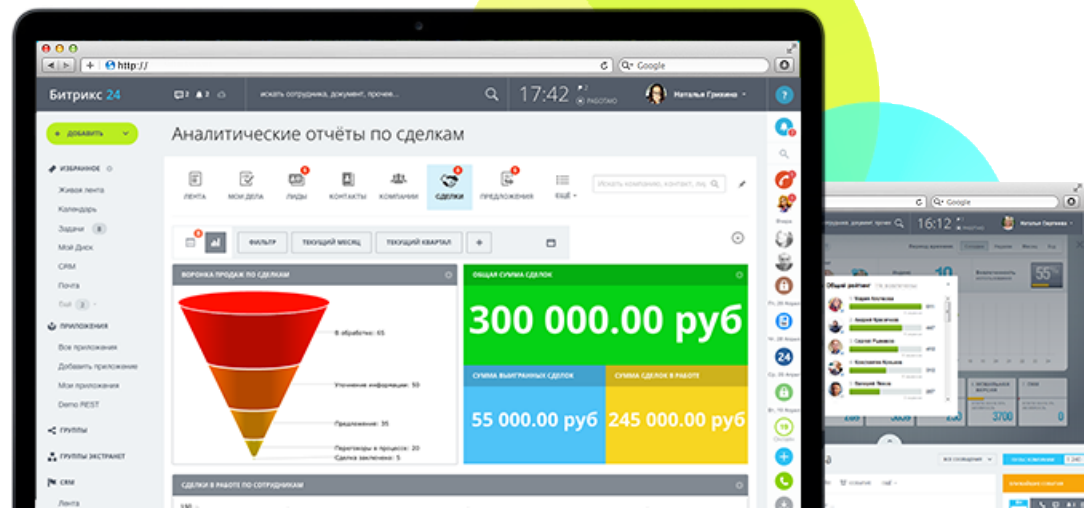


Концепция Битрикс24 - компания онлайн



CRM в «Битрикс24»

- Управление лидами, контактами, компаниями
- Ведение сделок
- Планирование дел: встречи, звонки, письма, задачи
- Выставление счетов прямо из CRM
- Каталог товаров
- Интеграция с «1С»
- Интеграция с интернет-магазином
- Отчеты, воронка продаж
- Мобильная CRM и многое другое



Максимальное количество клиентов
Повышаем конверсию

Конверсия

ключевой показатель

прибыльности и конкурентоспособности

Конверсия на пальцах



Какие бывают каналы?



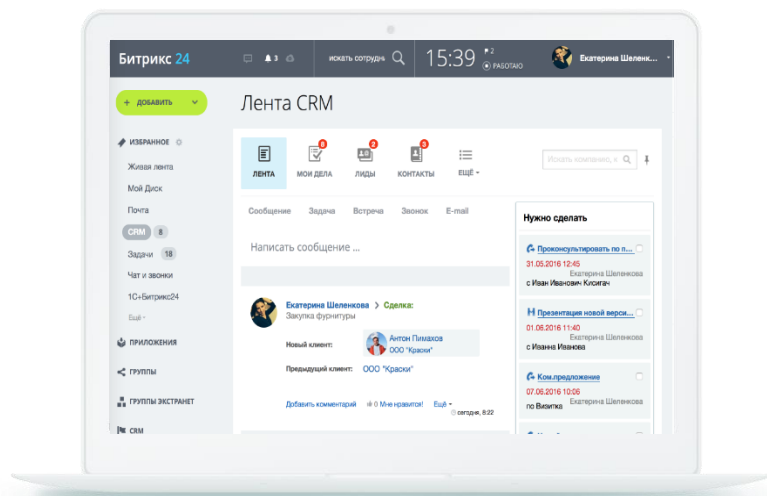
- Мессенджеры
- Формы
- Онлайн-чаты
- Телефонные звонки
- E-mail
- Офлайн магазины
- Интернет-магазины
- И другие

Бизнес в мире омниканальности



- Каналов продаж становится все больше и больше, для охвата новой аудитории в них необходимо присутствовать
- Множество каналов порождает множество разрозненных продаж
- Путаница и ошибки персонала снижают клиентоориентированность и увеличивают накладные расходы

CRM Битрикс24 объединяет все каналы



Готовая система управления взаимоотношениями с клиентами

- собирает клиентскую базу
- дает набор инструментов для работы с ней
- контролирует все коммуникации и продажи

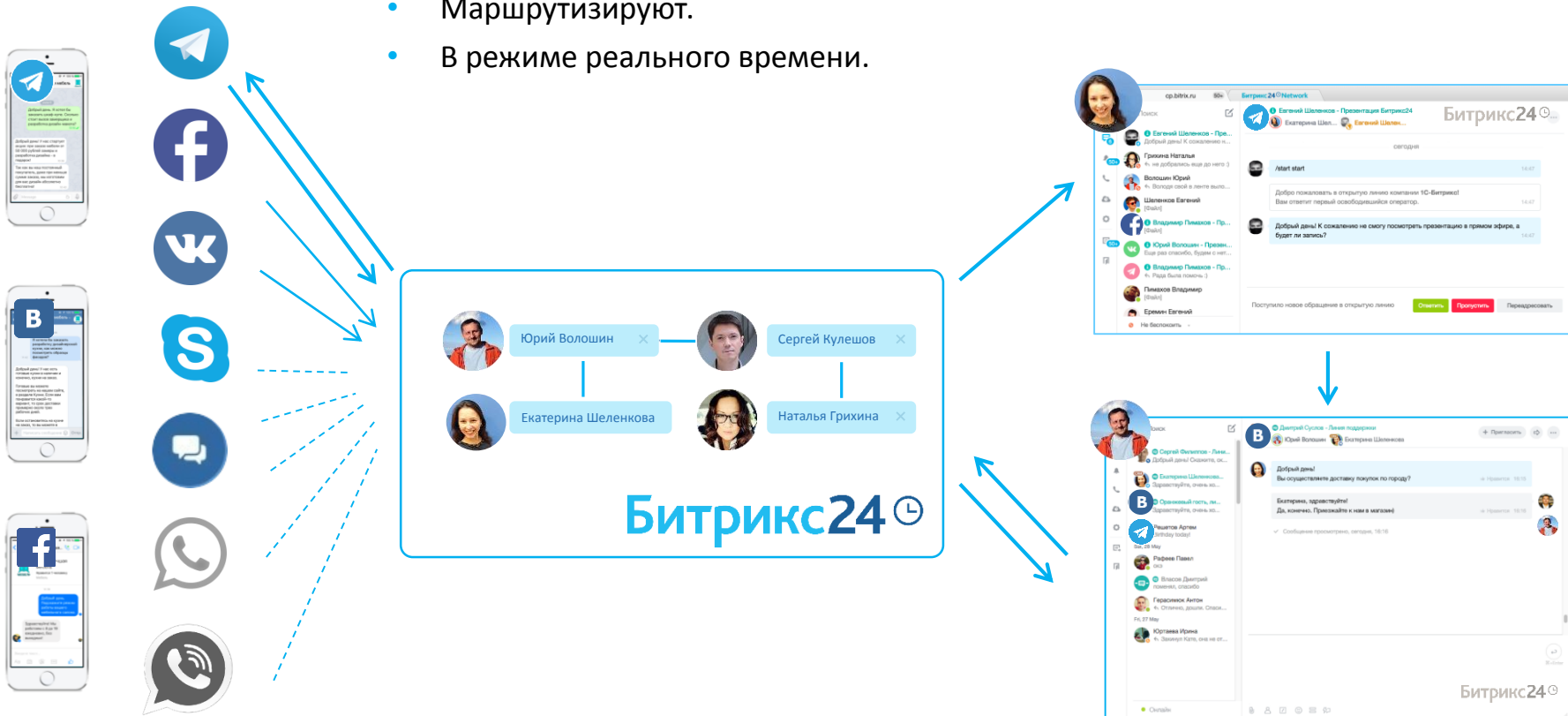
Открытые линии в Битрикс24



- Объединение всех цифровых каналов коммуникаций с клиентами
Вконтакте, Facebook, Телеграмм, Skype
в планах: Viber, Whatsapp и другие
- Распределение сообщений по правилам очереди
- Перенаправление сообщений другим сотрудникам
- Общение с клиентом в реальном времени
- Создание нескольких «линий» (например: для продаж и поддержки)
- Идентификация клиента в CRM
- Запись всех «разговоров» в CRM
- Статистика по работе с сообщениями клиентов
- Анализ уровня удовлетворенности клиента

Как работают Открытые линии

- Собирают сообщения со всех каналов.
- Распределяют по очереди.
- Маршрутизируют.
- В режиме реального времени.



Email-трекер в CRM

Вы работаете в своей почтовой программе – Битрикс24.CRM все заполняет сама



- Подключение к CRM почтового ящика для каждого сотрудника (IMAP)
- Трекинг входящих и исходящих писем в CRM
- Автоматическое создание лидов по новым входящим и исходящим письмам
- Сохранение переписки с известными контактами в карточке клиента
- Ящики @bitrix24 и со своим доменом подключаются к CRM автоматически

В CRM вся переписка с клиентами по электронной почте сохраняется в истории. Даже если сотрудник уволится, информация останется в CRM.

1С-трекер в Битрикс24.CRM

1С-трекер работает незаметно для вас
связывает офлайн-продажи с онлайн-CRM в режиме реального времени

The screenshot displays the Bitrix24 CRM interface with the following elements:

- Header:** Bitrix24 logo, search bar, time (12:38), and user profile (Александр Сидор...).
- Left Sidebar:** Navigation menu with sections like 'Избранное', 'Живая лента', 'Чат и звонки', 'Задания', 'Календарь', 'Мои Диск', 'Фотографии', 'Сообщения', 'Списки', 'Группы', 'Бизнес-процессы', 'Продукты в наеле', 'Все активности', 'Компания', 'Сотрудники', 'Общий диск', 'Календарь компании', and 'Структура компании'.
- Main Content Area:**
 - Section: **1С + CRM Битрикс24**
 - Text: **1С становится каналом получения данных офлайн продаж для вашего Битрикс24**
 - Text: **Скачайте и установите модуль "1С + CRM Битрикс24" по ссылке**
 - Text: **Свяжите 1С с вашим Битрикс24**
 - Text: **Перейдите на страницу установленного модуля и нажмите ссылку Подключить мой Битрикс24. Подробнее в нашем блоге**
 - Text: **Введите данные (укажите выгрузку на сервер)**
 - Text: **ИД - EBZYA9RQGLU80Y1M4T2U2MT693O4LZ1**
 - Text: **о 2 поля для подключения вашего Битрикс24 к 1С:**

- Быстрое и простое подключение 1С к Битрикс24.CRM
- Выгрузка всей истории продаж и клиентов из 1С:Управление торговлей, 1С:ERP и всех торговых систем на платформе 1С:Предприятие
- Выгрузка любых документов и клиентов из 1С:Бухгалтерии и всех учетных систем на платформе 1С:Предприятие (название, номер, сумму, ответственного, ссылку на документ в 1С)
- Идентификация клиента и поиск дубликатов по ФИО, телефону, email, идентификатору контрагента
- Подключение любого количества 1С к одному Битрикс24



CRM+Телефония

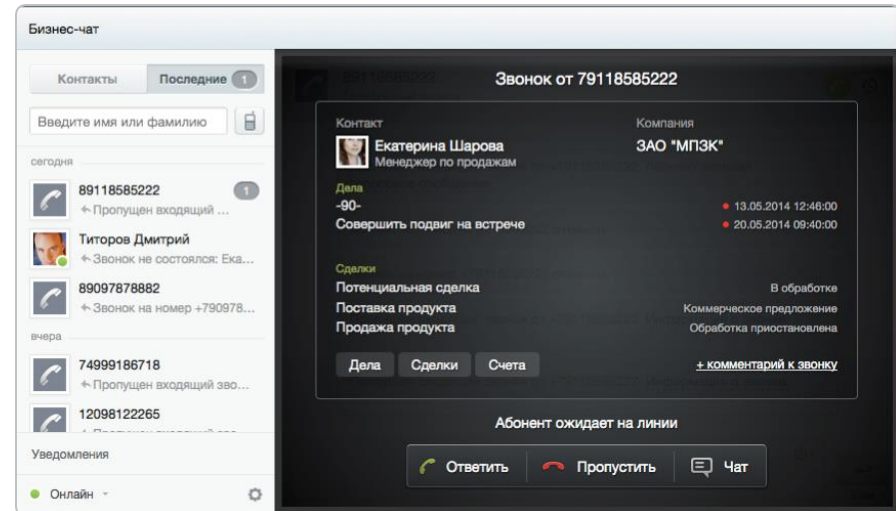
Незаметная CRM.

Ведется сама.

Без принуждения.

CRM+Телефония

- Возможность работать во время звонка с делами, контактами, сделками и счетами, связанными с этим номером
- Звонок будет зафиксирован в виде дела в CRM
- Приоритет вызова: на контакт, потом на лид, потом на компанию
- Запись разговора с клиентом будет приложена к делу
- Дело можно сразу прокомментировать (добавить отчет)
- Новый номер можно тут же добавить в CRM как контакт или лид



Портрет клиента: Александр Сандровский

Портрет клиента
Коммуникационная история от клиента

Александр Сандровский
Имя: Александр С.
Телефон: +7 913 212-89-00
Компания: ООО "Славян"
Должность: Генеральный директор
Отрасль: Строительство
Комментарий: Клиенту вы на связи! Деловые...

50% (сводная информация)

302 (сводная информация)

253 (сводная информация)

457 (сводная информация)

35 462 руб. (сводная информация)

17 (сводная информация)

12 (сводная информация)

14 (сводная информация)

23 (сводная информация)

Подключить

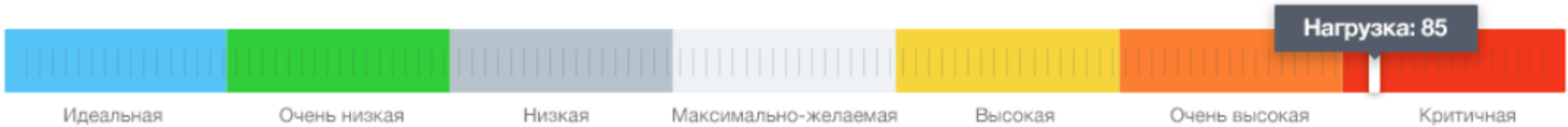
Кто он – ваш клиент?

- Сводная информация обо всех клиентах в вашей CRM
- Портрет каждого контакта и каждой компании
- Получение всей необходимой информации по клиенту – на одной странице

Коммуникационная нагрузка

Какую нагрузку создает клиент на компанию и стоит ли работа с клиентом затраченных ресурсов?

Коммуникационная нагрузка от клиента



- Система автоматически рассчитывает среднее количество дел на одну сделку по клиенту
- Вычисляет нагрузку конкретного клиента и показывает информацию на шкале
- Вы можете задать свое значение максимально-желаемой нагрузки

Анализ и контроль

- Аналитические отчеты по сделкам, лидам, контактам, компаниям, счетам и предложениям
- Сводный отчет
- Отчет по телефонии
- Готовые наборы отчетов для менеджера и руководителя
- Рейтинг сотрудника

Оценивайте эффективность менеджеров, прогнозируйте доход, анализируйте клиентов!

Аналитика по сделкам

МЕНЮ: ЛЕНТА, МОИ ДЕЛА, КОНТАКТЫ, КОМПАНИИ, **ДЕЛКИ**, ПРЕДЛОЖЕНИЯ, СЧЕТА, ЕЩЕ

Искать компанию, контакт, лид

ВОРОНКА ПРОДАЖ ПО СДЕЛКАМ

В обработке: 7

- Уточнение информации: 2
- Предложено: 2
- Переговоры в процессе: 2
- Повторное предложение: 2
- Заключение договора: 1
- Сделка заключена: 13

СУММА ВЫИГРАННЫХ СДЕЛОК

408 400 ₺

СУММА СДЕЛОК В РАБОТЕ	ОБЩАЯ СУММА СДЕЛОК
231 600 ₺	640 000 ₺

РЕЙТИНГ ПО СУММЕ ВЫИГРАННЫХ СДЕЛОК

1 место	2 место
с результатом 271 400 ₺	с результатом 87 000 ₺
3 место	

СУММА ВЫСТАВЛЕННЫХ СЧЕТОВ

143 900 ₺

СУММА НЕВЫСТАВЛЕННЫХ СЧЕТОВ	СУММА ВЫИГРАННЫХ СДЕЛОК
264 500 ₺	408 400 ₺

КОНТРОЛЬ ОПЛАТ ВЫИГРАННЫХ СДЕЛОК

График: 100,000, 50,000, 0

16 Мар, 19 Мар, 22 Мар, 25 Мар, 28 Мар

■ Сумма невыставленных счетов
■ Сумма выставленных счетов

ДЕЛКИ В РАБОТЕ

График: 15, 10, 5, 0

23 Фев, 09 Мар, 16 Мар, 23 Мар, 30 Мар

— Количество во сделок в работе
— Количество заявок
— Количество дел

КОЛИЧЕСТВО СДЕЛОК В РАБОТЕ

26

КОЛИЧЕСТВО ДЕЛ	КОЛИЧЕСТВО ЗВОНКОВ
52	43

КОЛИЧЕСТВО ЗАВЬТЫХ СДЕЛОК

0

1С-БИТРИКС

Битрикс24 © 2001-2015 «Битрикс», «1С-Битрикс» | Обсудить Битрикс24

4 типа роботов CRM

1

Для сотрудника

- Запланировать дело (инструкция)
- Запланировать звонок
- Запланировать встречу
- Поставить задачу
- Закрывать дело или все дела сразу
- Уведомления: в мессенджер, в чат, в Живую ленту и другие
- Создать сделку
- Создать лид
- Изменить поле
- Сменить ответственного
- Создать на основании
- Проконтролировать



2

Для связи с клиентом

- Отправить письмо
- Написать в чат, Facebook, Вконтакте, Viber и др.
- Сделать автоматический звонок роботом
- Отправить sms

3

Реклама

- Запустить таргетированную рекламу в Яндекс, Google, Mail.ru, Facebook, Instagram, Вконтакте
- Снять рекламу

4

Роботы партнеров и клиентов

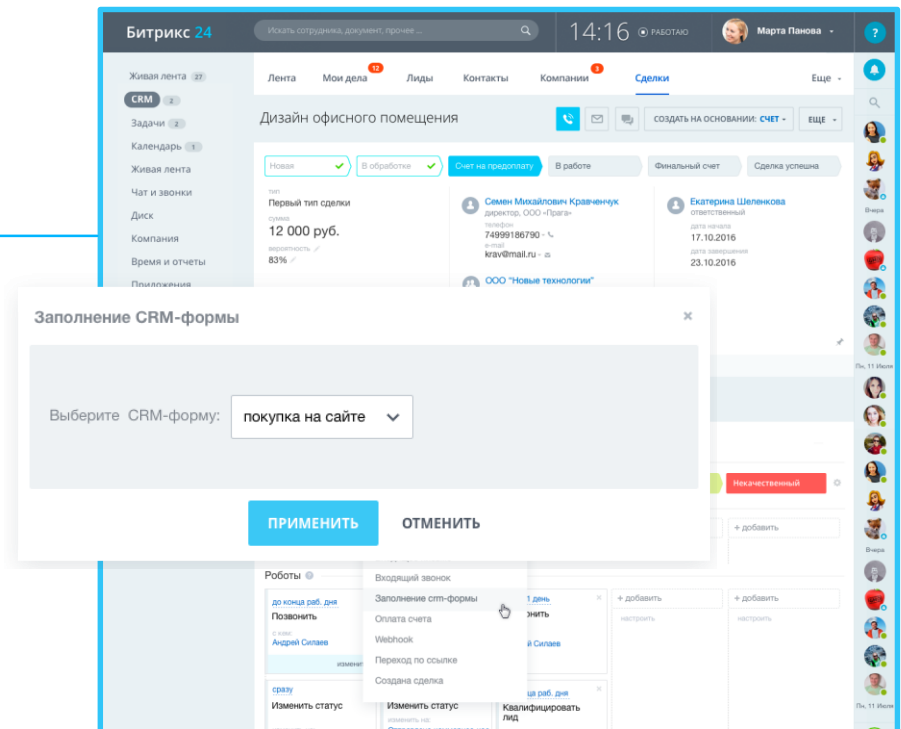
- Webhook (любые интеграции с внешними источниками)
- rest API
- Приложения24



Триггеры CRM

Автоматизируйте реакцию на действие клиента

- Входящее письмо
- Входящий звонок
- **Заполнение CRM-формы**
- Оплата счета
- Webhook
- Переход по ссылке в письме
- Создана сделка
- Сообщение в онлайн-чат
- Заход на сайт



Автоматизация продаж

Точность. Скорость. Контроль

- Снижайте влияние человеческого фактора
- Автоматизируйте стандартные действия
- Контролируйте весь процесс продаж
- Быстро вводите в работу новых сотрудников

Продавайте больше, работайте меньше





Промо-коды от компании «Веб- Центр»

12 дополнительных пользователей:

webc-12s-17

Дополнительно 5 Гб места в облаке:

webc-5g-17



1С·БИТРИКС

**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!
ВОПРОСЫ?**
