

Что может произойти за 60 секунд?

- 400 часов видео загрузятся на YouTube
- 65 000 фотографий разместят в Instagram
- 2 000 000 звонков сделают в Скайпе

- 29 000 000 сообщений отправят в Telegram, WhatsApp, Viber
- № 156 000 писем отправят по электронной почте
- 3 800 000 запросов сделают в поисковиках

Если вы игнорируете эти каналы, вы упускаете внушительное число потенциальных покупателей

Клиенты присутствуют во всех каналах коммуникации

И ждут того же от компаний



Звонки



Соцсети



Мессенджеры



Почта

Цифровые каналы диктуют новые правила коммуникации



Оперативная реакция на обращение



Узнаваемость во всех каналах



Множество способов связаться с компанией

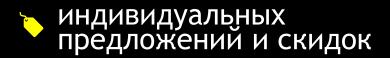


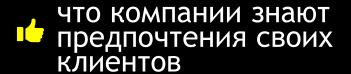
Качество клиентского сервиса

Клиента нужно знать в лицо

Сегодня клиенты ожидают







Всё это - новая головная боль компаний



Каналов поступающих сообщений становится всё больше

сотрудники не успевают отрабатывать все



Приходится нанимать больше сотрудников для их отработки

но настоящая кроссканальность не достигается

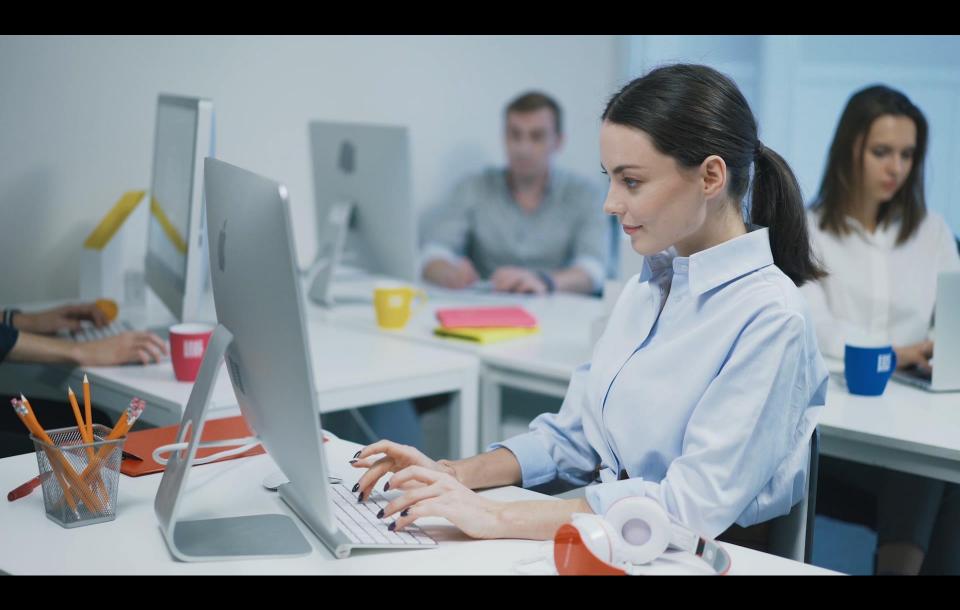


Нагрузка распределяется неравномерно каким-то менеджерам достаётся больше сообщений, другие сидят без дела

Как получать лиды из Интернета?

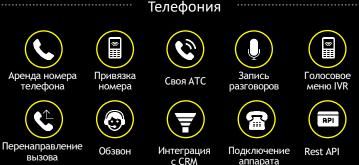
Как получать лиды из Интернета?

Подключите Контакт-центр!



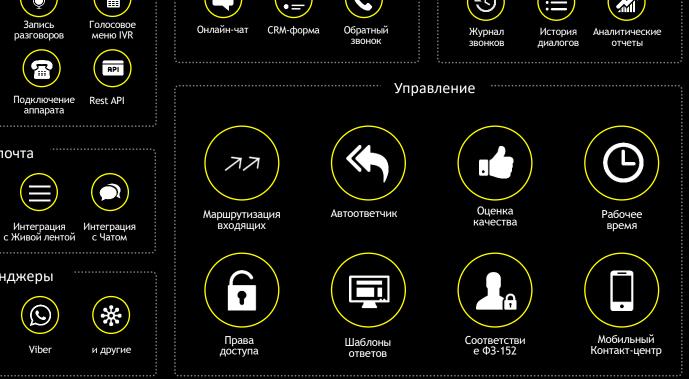
Битрикс24. Контакт-центр

помогает любить клиентов



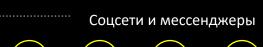
Электронная почта

Интеграция с Задачами



Отчеты и аналитика

Сайт





Вконтакте

Веб-клиент



Интеграция





Instagram



Viber

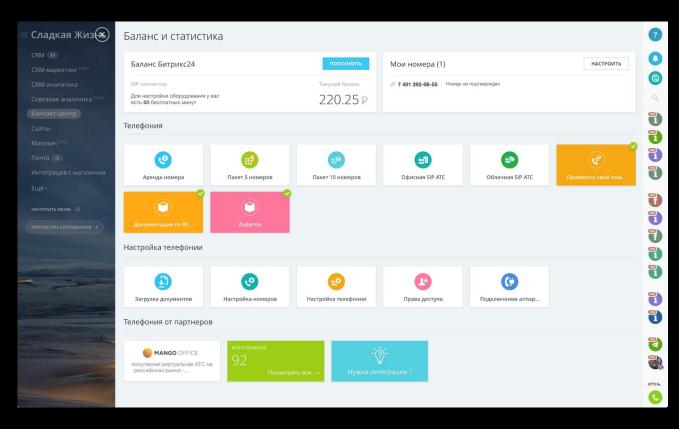
Все коммуникации с клиентами



Простое подключение всех современных каналов коммуникаций с клиентами

Всё автоматически фиксируется в CRM

Битрикс24. Телефония



Подключите телефон к Битрикс24 арендуйте номер, подключите свой телефон или АТС

Настройте сценарий обработки обращения клиента

Bcë сохранится в CRM

Новое Распознавание речи Преобразование записи звонка в текст С помощью:

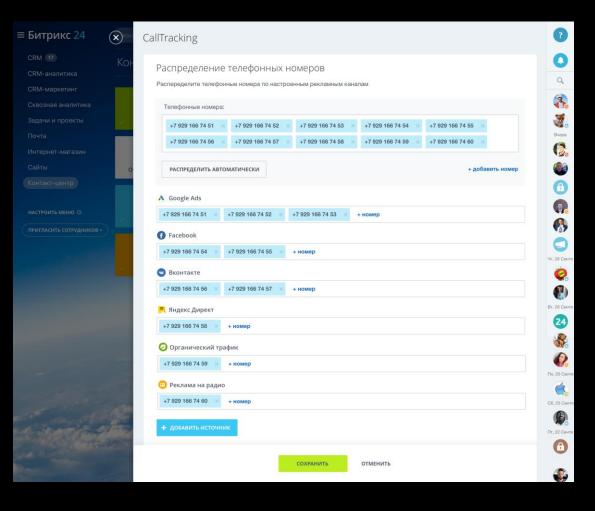








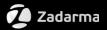
Битрикс24. Коллтрекинг



- Работает без настроек и интеграции
- Подмена телефона на сайте в зависимости от источника траффика
- Все лиды и сделки в CRM сохраняются с источником звонка

Новое

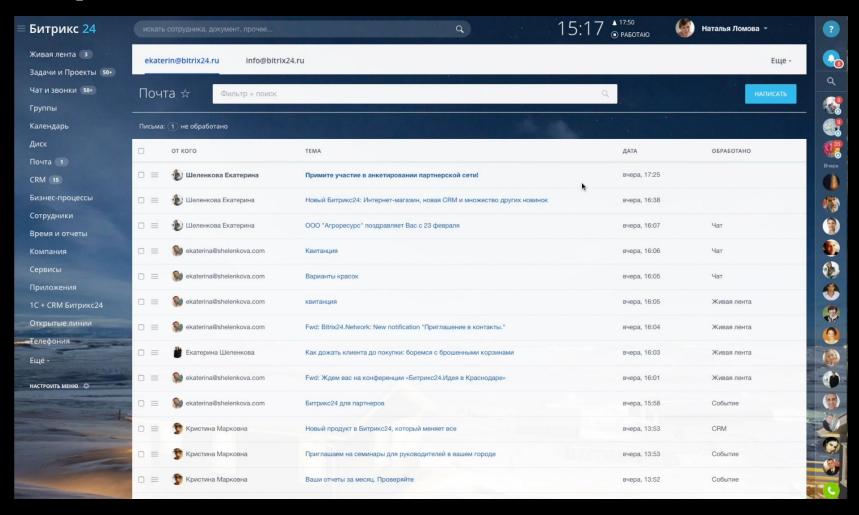
- Множественность телефонов На один канал продвижения можно назначить несколько номеров
- Подключаются номера любого оператора, интегрированного с Битрикс24

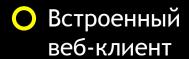


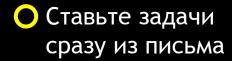


CoMagic

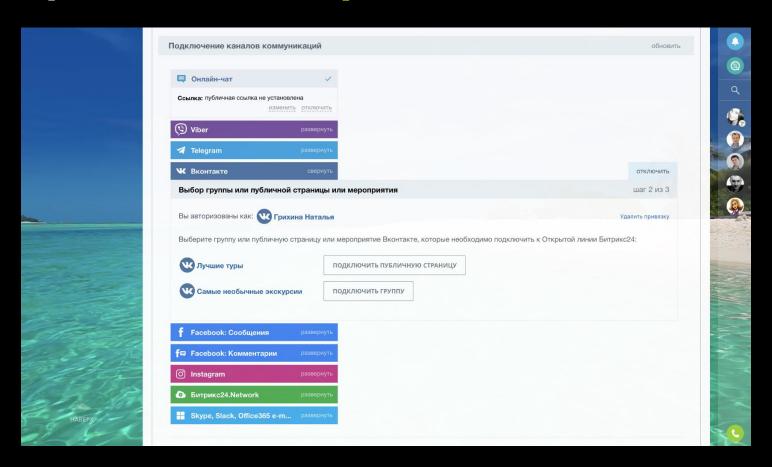
Битрикс24. Почта







Битрикс24.Открытые линии



- Подключите ВКонтакте, Facebook, Instagram и другие цифровые каналы к Открытым линиям и отвечайте всем из единого чата своей компании
- Все консультации из Открытых линий сразу же попадают в CRM. Вся история клиента в карточке CRM

Битрикс24.Онлайн-чат

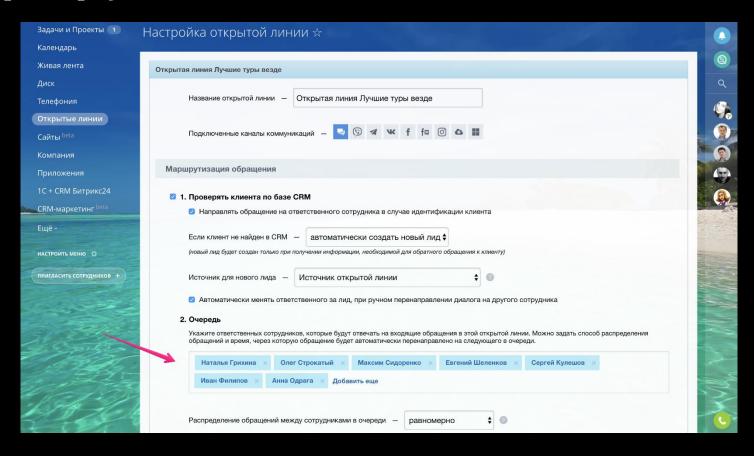
идеален для мобильных устройств

Установите чат на свой сайт и отвечайте клиентам в режиме реального времени

Все контакты и история переписки автоматически сохранится в CRM

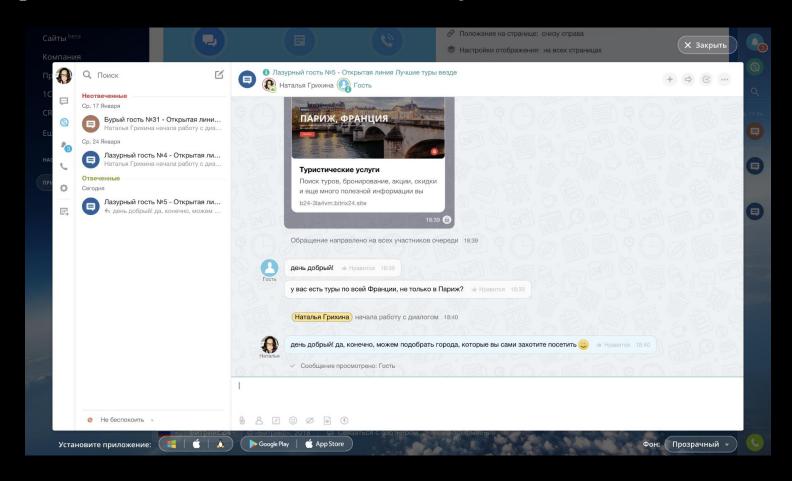


Маршрутизация входящих



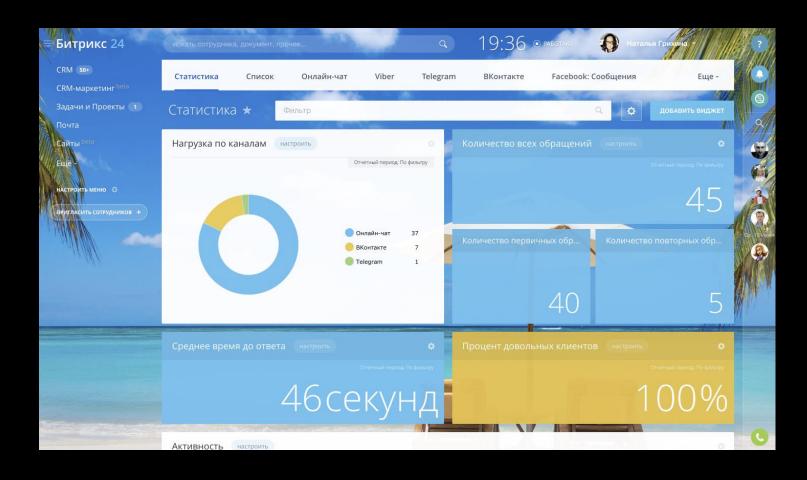
- **О** Автоответчик
- Быстрые ответы
- Распределение по очереди
- Удобная организация работы в компании
- Учёт рабочего времени при маршрутизации
- Всё автоматически сохраняется в CRM

Персональное обслуживание



- О Всегда видна история общения с клиентом
- СRМ узнает клиента даже при переключении между каналами коммуникации
- Автоопределение постоянных клиентов по ФИО, номеру телефона, email

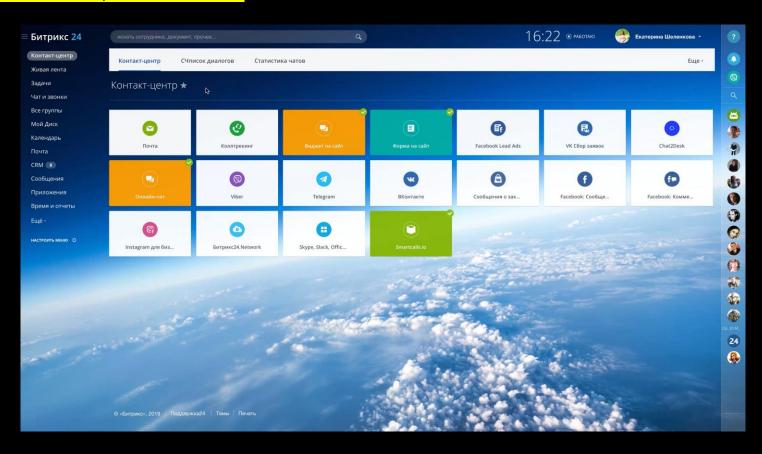
Аналитические отчёты



Благодаря полученным отчётам вы сможете узнать нагрузку по времени, оценить эффективность как самих каналов коммуникаций, так и работу операторов

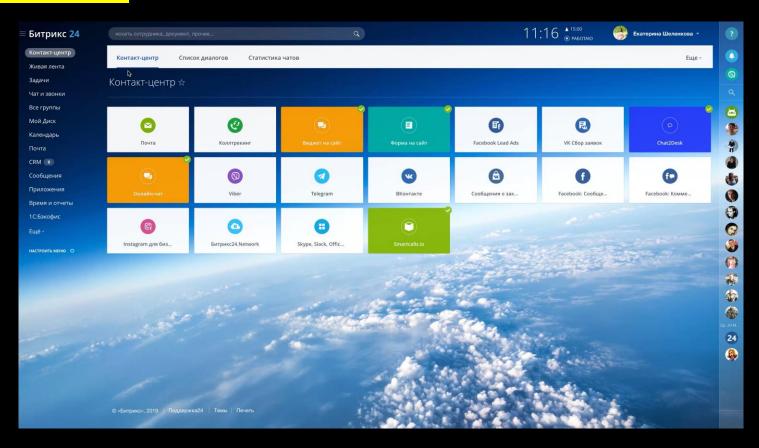
Интеграция с WhatsApp

Через Twilio или Приложения 24



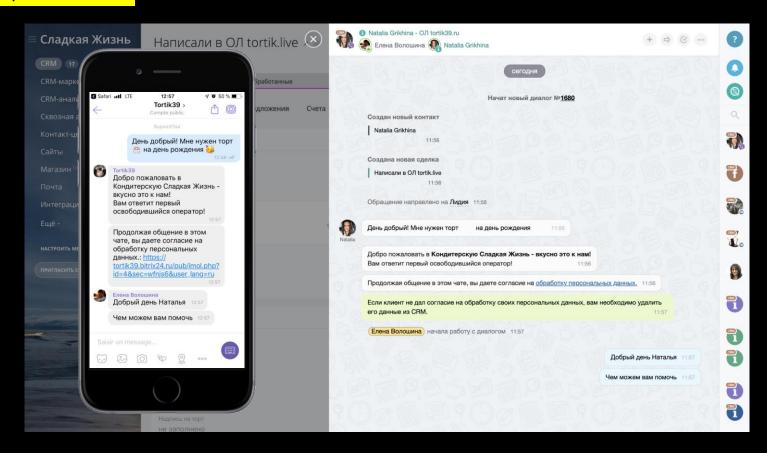
Интеграция с Instagram

Через Приложения 24



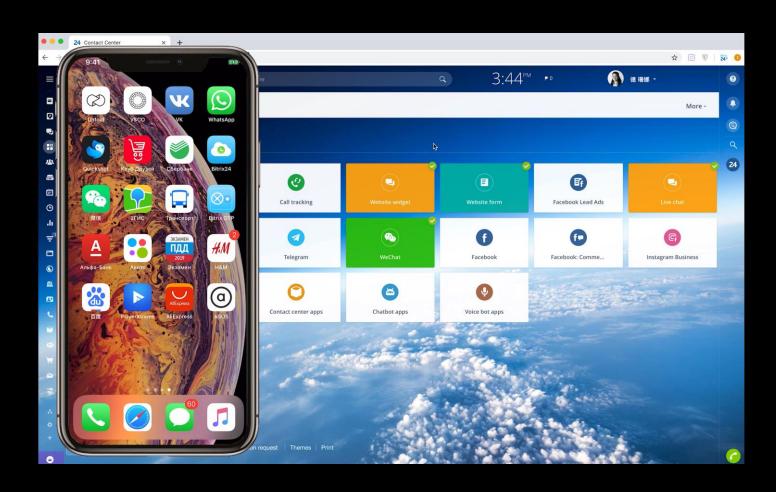
Интеграция с Viber

Через Приложения 24



Интеграция с WeChat

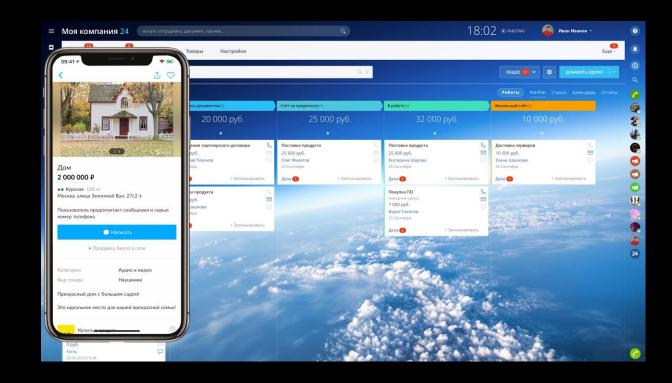
Новое в Битрикс24



Интеграция с Avito

Новое в Битрикс24

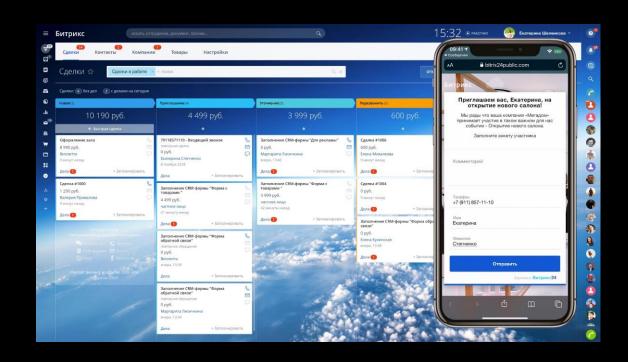
- Простое подключение
- Чаты из Avito приходят в Битрикс24
- Распределение чатов между операторами
- Автоматическое создание сделок из диалога



Персонализированные CRM-формы

Новое в Битрикс24

- Персональное обращение к клиенту в форме
- Автозаполнение полей в форме из данных в CRM
- Без программирования
- Запускается роботом CRM
- Отправка ссылки на форму в SMS, чате, по почте



Битрикс24. Контакт-центр

помогает любить клиентов =)



Ваш Facebook, Instagram, ВКонтакте, телефон и почта подключены к Битрикс24



Контакты, вся переписка и записи разговоров с клиентами сохраняется в CRM

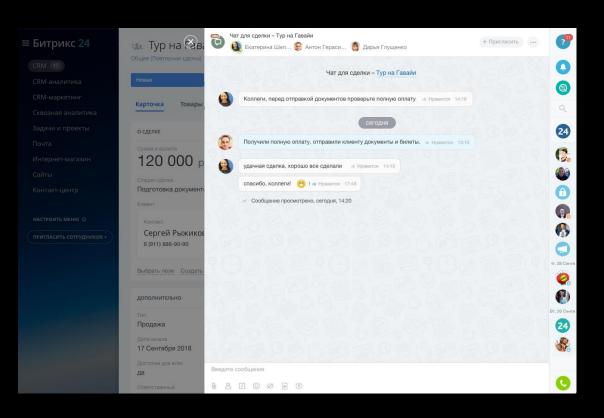


Ни один потенциальный клиент не будет потерян!



Вы отвечаете клиентам быстро и там, где им удобно. Клиенты это ценят!

Обрабатывайте лиды прямо в CRM



1

Менеджер отдыхает - CRM работает

CRM круглосуточно следит за всеми каналами коммуникации

2

Ни один клиент не пропадёт

CRM автоматически фиксирует все обращения и контакты клиентов

3

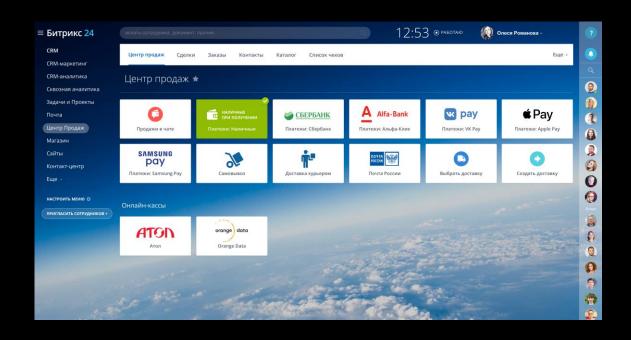
Ни одно сообщение не останется без ответа

Если менеджер не отвечает, CRM запросит контакты и поставит задачу связаться позже

Центр продаж

Не отпускайте клиента. Продавайте прямо в чате!

- Легко подключить
- Работает в любом чате
- Идеален для мобильных устройств
- 3 сценария:
 - заявка
 - товар
 - каталог



Поддержка платёжных систем







в будущем:



Как создать сайт с высокой конверсией?

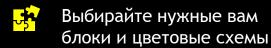
Как создать сайт с высокой конверсией? Создайте сайт сразу в CRM!

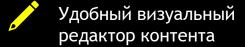
Сегодня сайт должен выполнять главную задачу - приводить клиентов

Сайты создаются в Битрикс24, чтобы продавать

- **:** Простой конструктор
- Готовые шаблоны
- **Тотовые блоки**
- Адаптация для мобильных устройств
- **Q** SEO
- Бесплатный хостинг
- **Бесплатный чат на сайте**
- Сайты создаются внутри CRM

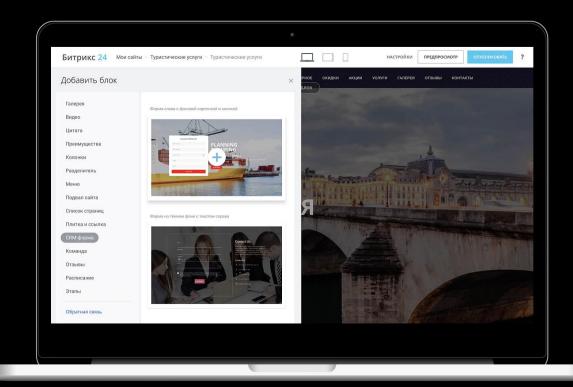
Простой конструктор





Блоки адаптируются под мобильные устройства

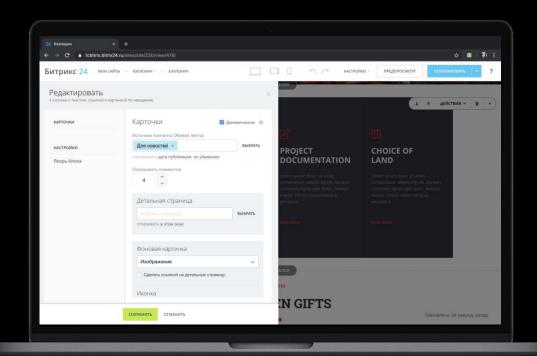
Готовые шаблоны создайте сайт в один клик!



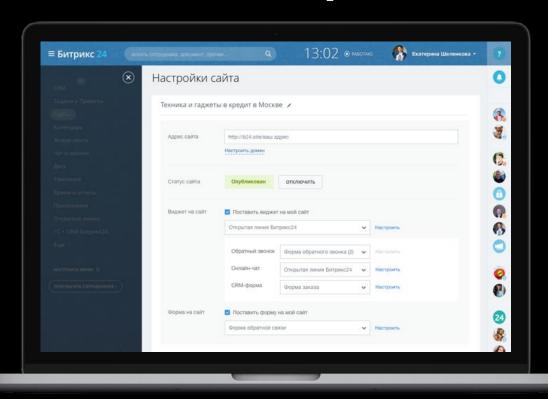
Динамические блоки

Новое в Битрикс24

Сообщения в специальную группу в Битрикс24 публикуются сразу на ваш сайт



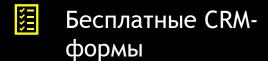
Лёгкая настройка



- Q SEO
- Инструменты аналитики: Яндекс. Метрика, Google Analytics, Google Tag Manager
- Виджет на сайт
- Индексация поисковыми системами

Все инструменты привлечения клиентов

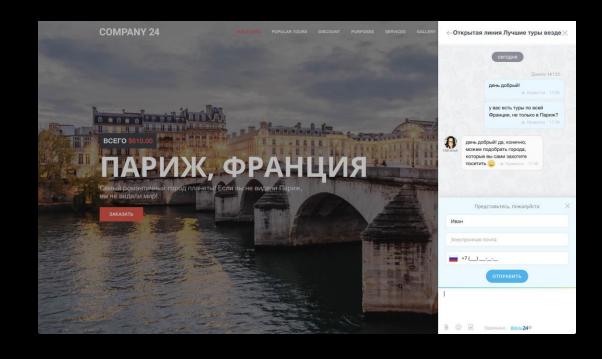
уже на сайте!



Бесплатный чат на сайт

📞 Обратный звонок

Все обращения автоматически заносятся в CRM и попадают в работу к менеджерам



Как заработать на накопленной базе клиентов?

Как заработать на накопленной базе клиентов? Используйте CRM-маркетинг! уже в каждом Битрикс24 Сегментируйте аудиторию внутри CRM



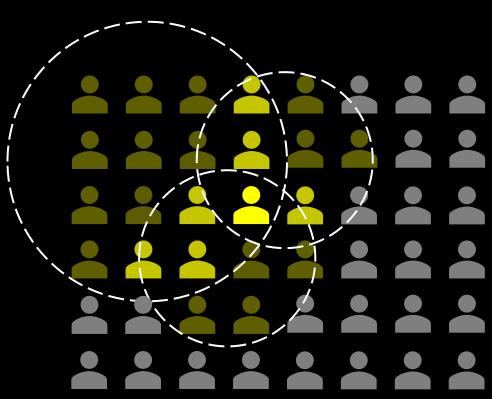
Динамические сегменты пополняются автоматически



Статические сегменты не меняются



Готовые сегменты преднастроены в фильтре



Новые сегменты

новинка Битрикс24.Бостон



Аудитория по товарным позициям



Клиенты без активных сделок



Не покупали за последний период



Должность



Обращение

Напоминайте клиентам о себе



🔀 E-mail рассылки



Мессенджеры



Я Реклама в Яндекс

G Реклама Google

Реклама Вконтакте

f Реклама Facebook

E-mail рассылка

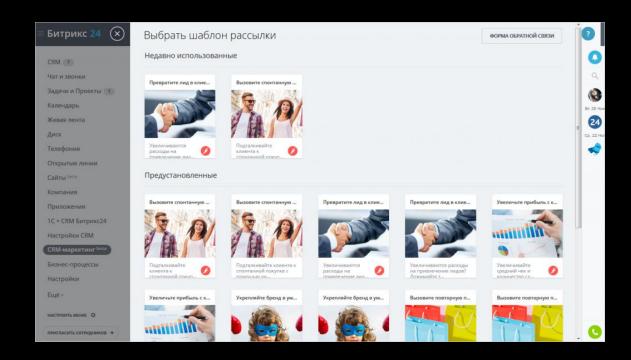
Выбор сегмента

Шаблоны рассылок

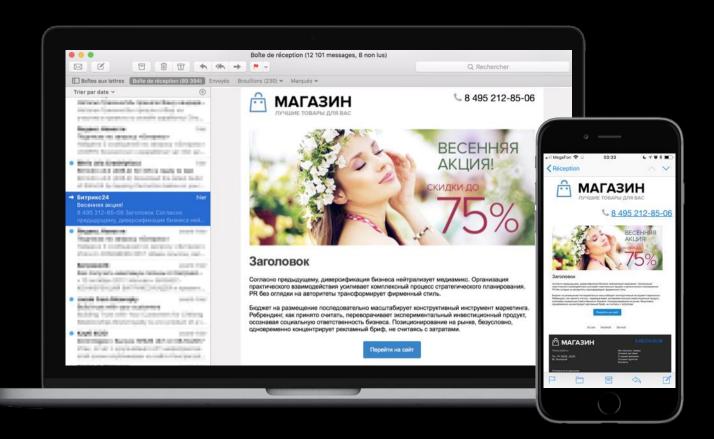
Расписание отправки

Автоматическая рассылка

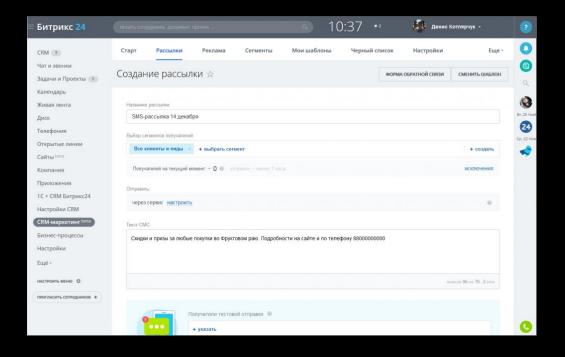
Адаптация под мобильные устройства



Как клиент получит рассылку



SMS рассылка



Отправка по расписанию

Шаблоны sms

Автоматическая рассылка например, поздравления с днем рождения

Статус доставки

Ceрвисы SMS: SMS.ru Twilio.com + Приложения24

С Голосовой обзвон

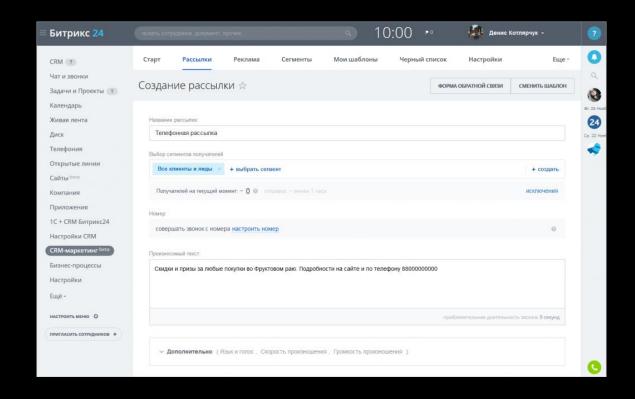
Голосовое сообщение произнесет робот или ваш mp3

Шаблоны сообщений

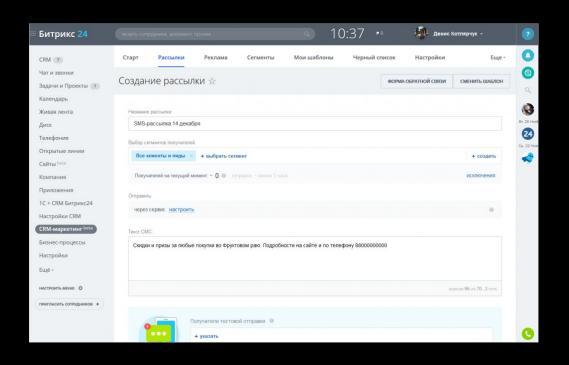
Расписание отправки

Автоматическая отправка

Статус дозвона



Мессенджеры



- Поддержка Viber, Facebook Messenger, VK, Instagram, Telegram

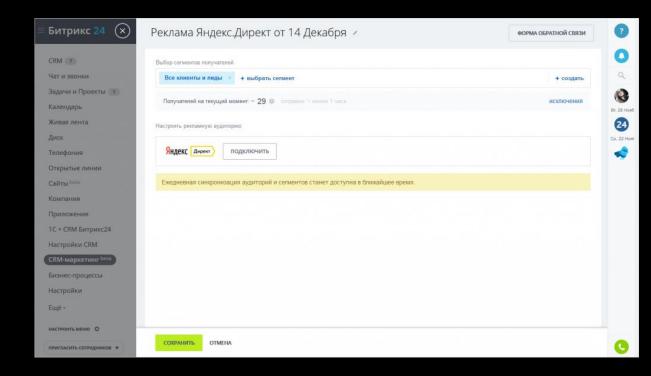
😊 Реклама

Поддержка всех основных рекламных площадок

Яндекс. Директ, Google Adwords, Facebook, Вконтакте

Выберите сегмент и подключите рекламную аудиторию

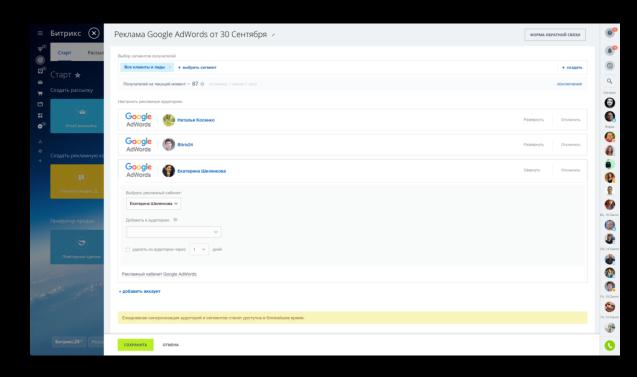
Остальное за вас сделает рекламный сервис



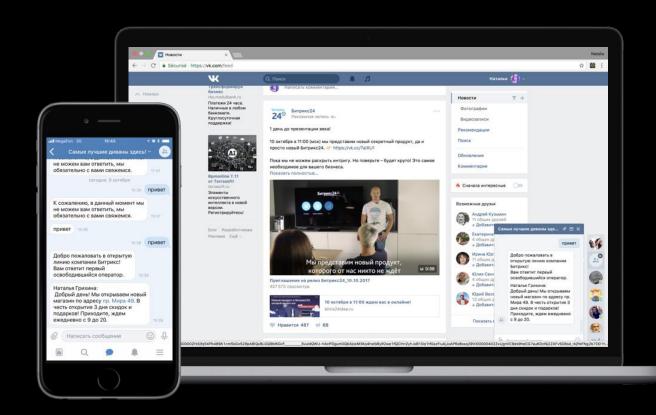


новинка Битрикс24.Бостон

Подключение рекламы через агентские кабинеты Google Adwords, Facebook, Вконтакте и Яндекс. Метрики



Как ваши клиенты получат сообщения



CRM-маркетинг

помогает работать с накопленной базой клиентов



Повышайте конверсию в продажи

рассылка по тем, кто ни разу не покупал + реклама



Повышайте повторные продажи

рассылка по тем, кто 30 дней не покупал + реклама



Увеличивайте лояльность

поздравление клиентам в день рождения sms + скидка

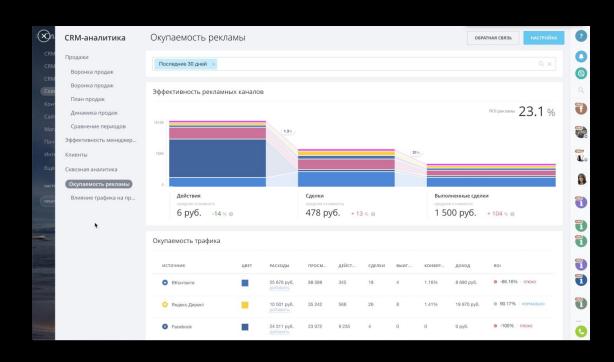
Как перестать сливать бюджет на неэффективную рекламу?

Как перестать сливать бюджет на неэффективную рекламу?

Вам в помощь - Сквозная аналитика!

Сквозная аналитика отвечает на вопрос, какая реклама приносит деньги

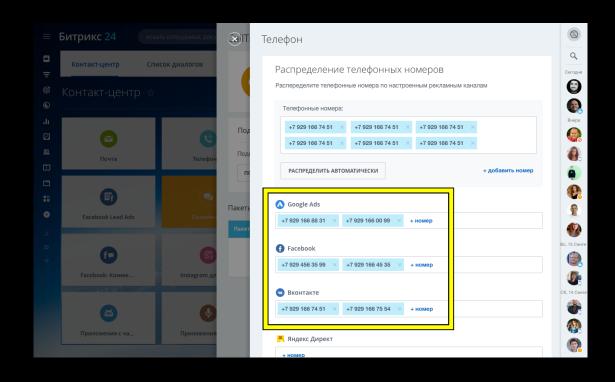
- Pacчет Маркетингового ROI
- Маркеры оценки рекламных кампаний
- Ручной ввод затрат
- О Ручной ввод источников



Множественность телефонов

Новинка Битрикс24. Бостон

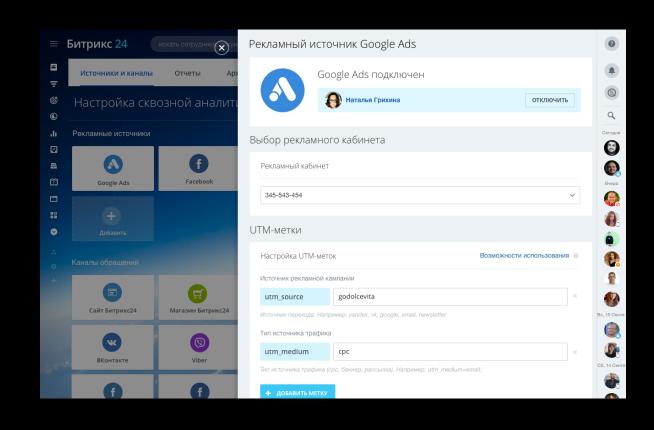
- Неограниченное количество номеров для рекламного канала
- Любые телефонные номера, даже не привязанные к Битрикс24



Мультипривязка к UTM-меткам

Новинка Битрикс24. Бостон

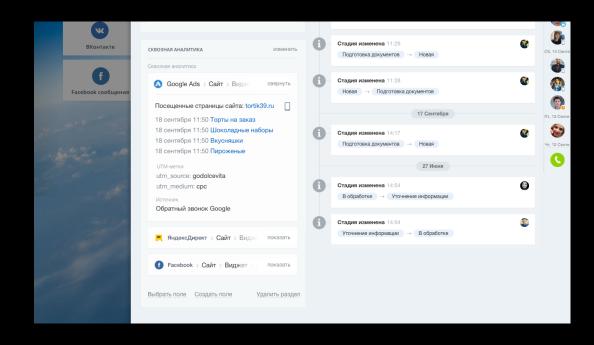
- Современная замена динамического коллтрекинга
- Отслеживает эффект каждого объявления с точностью до слова
- Вы контролируете каждую группу объявлений



Мультиканальная атрибуция

Новинка Битрикс24. Бостон

- Реальная стоимость сделки
- Вы видите все каналы, на которые отреагировал клиент даже если это не привело к сделке
- Подробно показывает все шаги клиента не только тот, что привёл к сделке



Битрикс 24. Сквозная аналитика

Точно отвечает на вопрос, какой трафик лучше всего конвертируется в продажи

- Отслеживает все рекламные каналы (онлайн и офлайн)
- Строит цепочки переходов клиента
- Автоматическая и ручная загрузка расходов
- Автоматический трекинг всех лидов и сделок
- Полная картина всего процесса: от трафика до продаж
- Уже интегрировано в CRM



Обсудим?

- 1.Подключите Контакт-центр
- 2. Научите CRM обрабатывать лиды
- 3. Создайте сайт в CRM
- 4. Работайте с накопленной базой
- 5.Контролируйте бюджет на рекламу