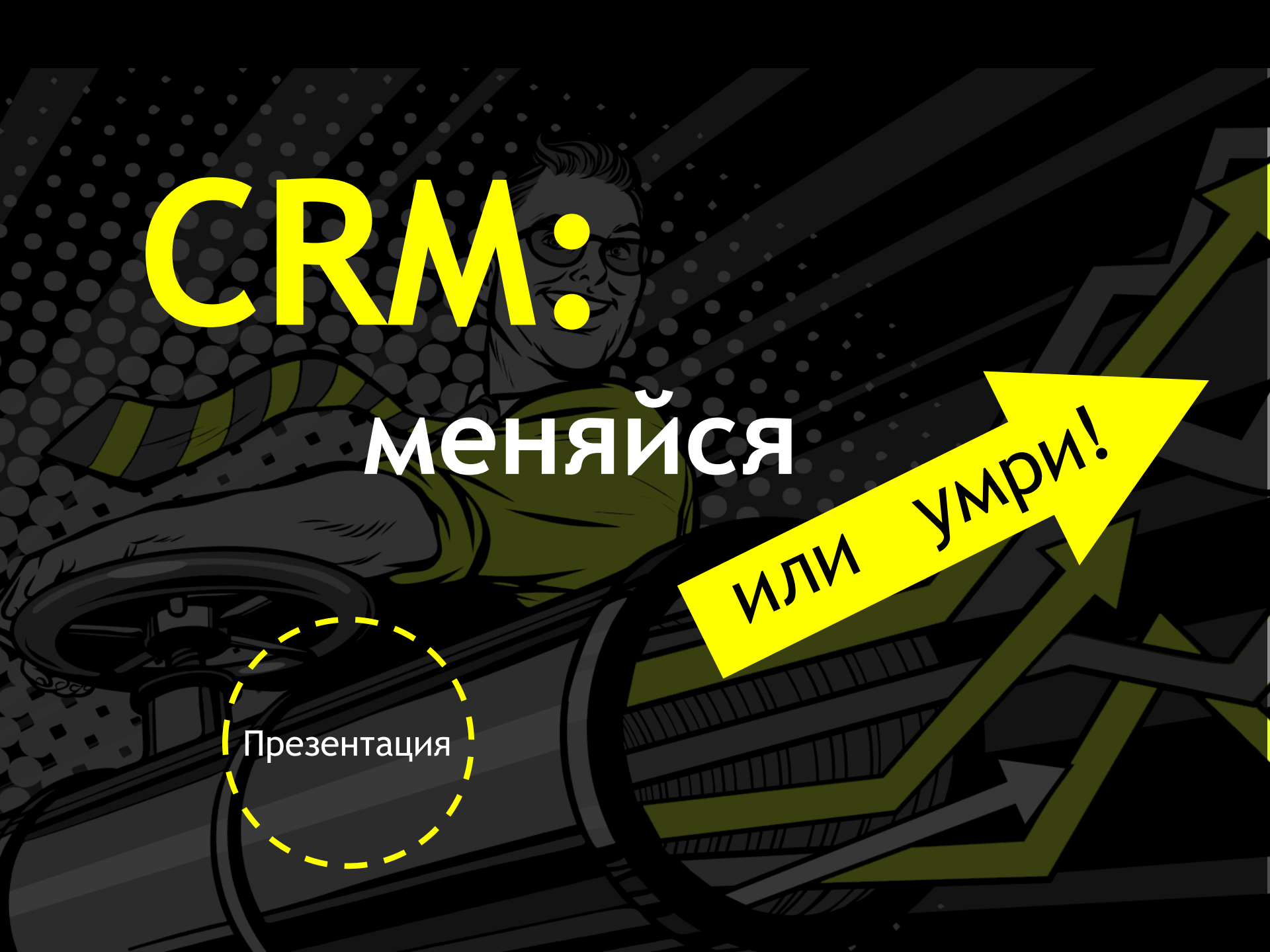


CRM:

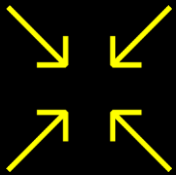


меняйся

или умри!

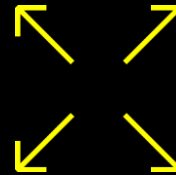
Презентация

Что **отпугивает** ваших клиентов



клиенты обращаются
в разных каналах, но
им не отвечают

...а если отвечают, то уже
поздно



менеджеры забывают
перезвонить

они перегружены, а нужно
работать все быстрее и
быстрее



заявки и контакты
теряются

...потому что хранятся по
блокнотам и Экселям



клиенту приходится
постоянно повторять
одно и то же разным
менеджерам

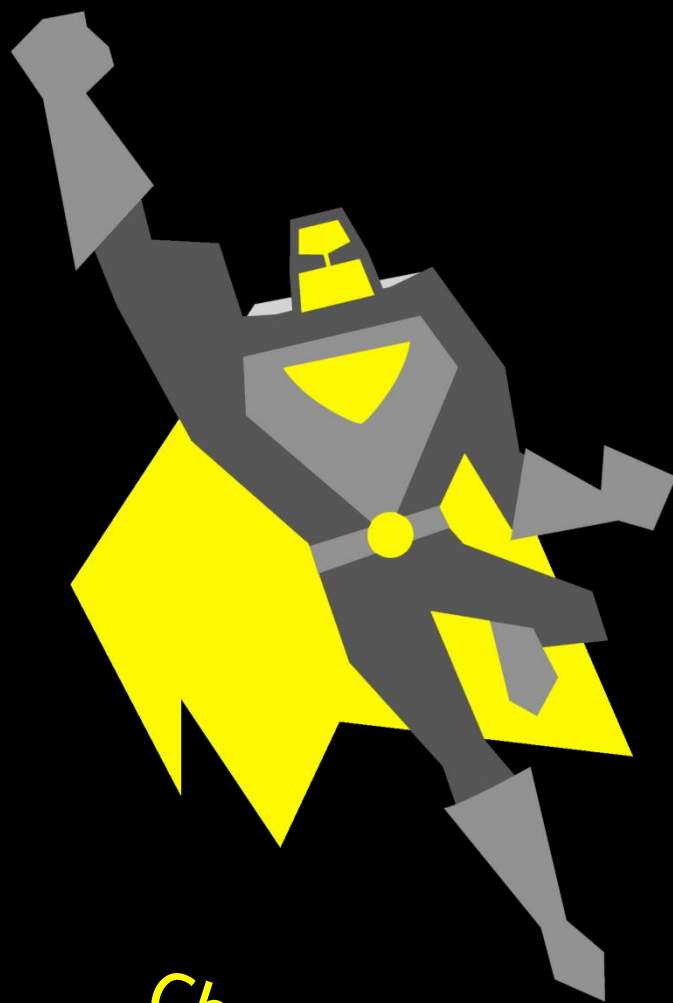
Чем это **грозит**

- ☉ Клиенты **уходят** к конкурентам
- ☉ Вы **теряете** десятки сделок
- ☉ Ваши сотрудники создают видимость бурной деятельности, а до продажи так и **не доходит**
- ☉ О вашей работе оставляют **плохие** отзывы



Меняйте

схему общения
с клиентами!

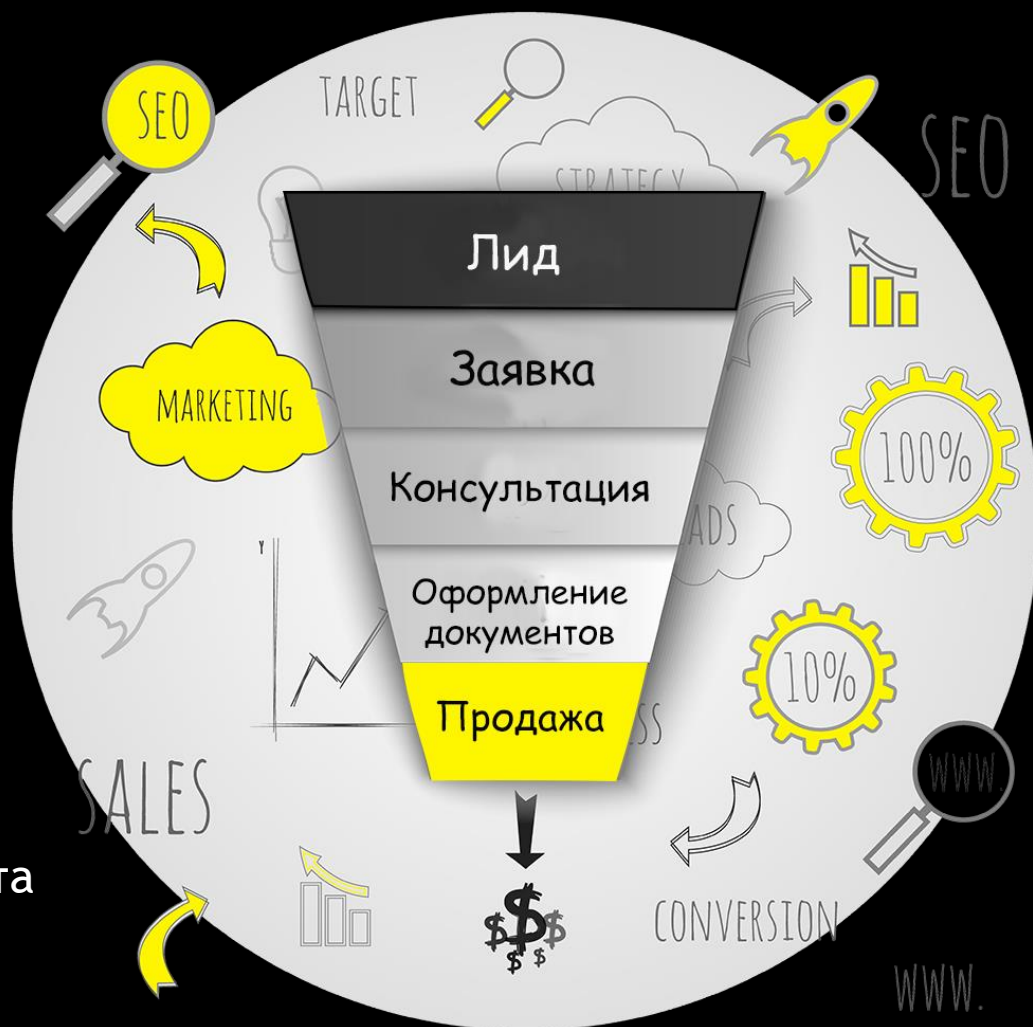


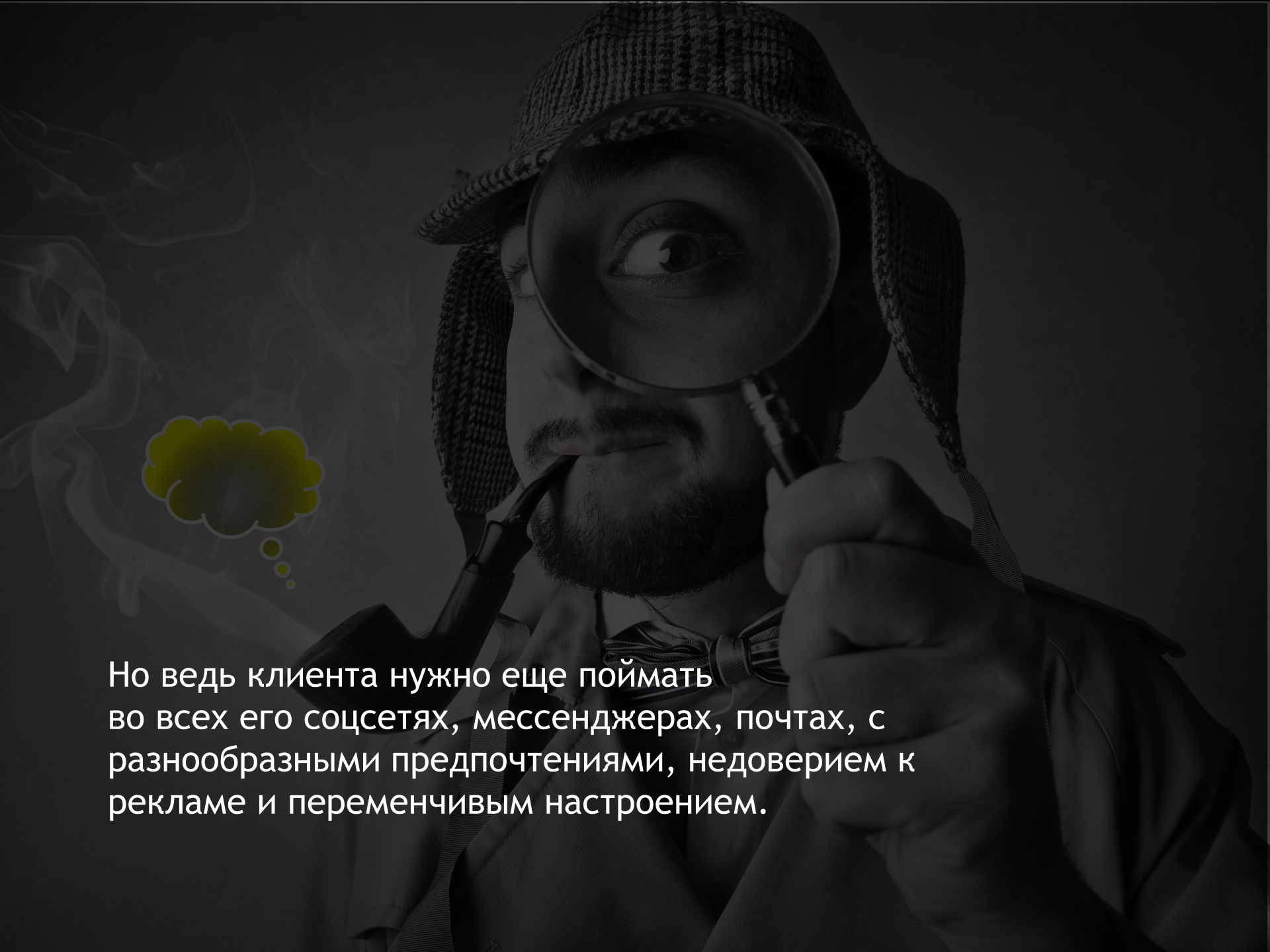
ChangeMan

Существует много этапов работы с клиентами:

- 🎯 получение заявки
- 🎯 уточнение деталей
- 🎯 подготовка документов
- 🎯 получение оплаты

И, конечно, обслуживание после покупки, чтобы
сохранить лояльность клиента





Но ведь клиента нужно еще поймать
во всех его соцсетях, мессенджерах, почтах, с
разнообразными предпочтениями, недоверием к
рекламе и переменчивым настроением.

Ускорить работу

A yellow arrow pointing to the right, with the text "Ускорить работу" inside its shaft.

Сэкономить время сотрудников

A yellow arrow pointing to the right, with the text "Сэкономить время сотрудников" inside its shaft.

Исключить ошибки человеческого фактора

A yellow arrow pointing to the right, with the text "Исключить ошибки человеческого фактора" inside its shaft.

Распространенные проблемы бизнеса



1

мы не всегда понимаем,
на чем фокусироваться

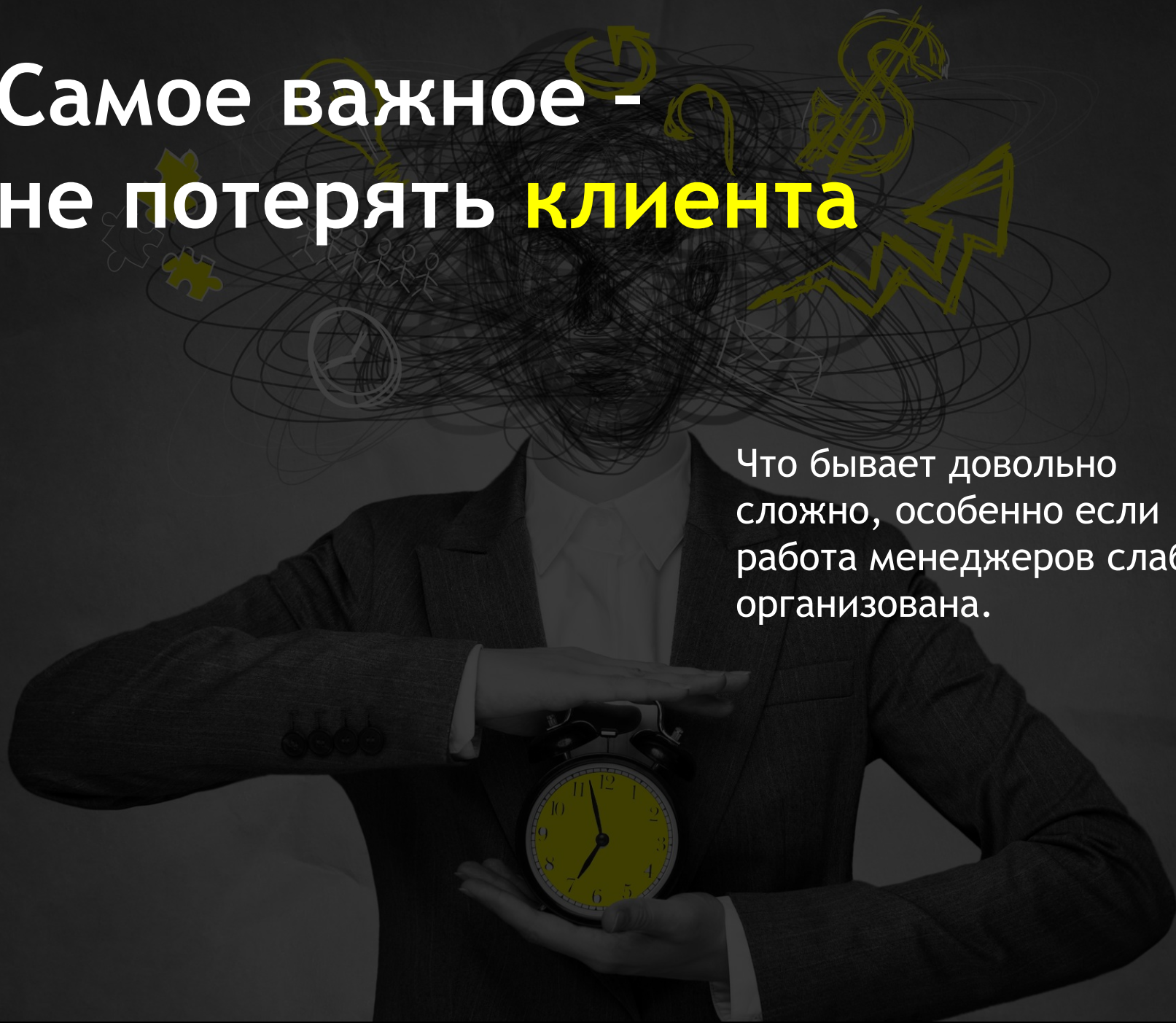


2

нас отвлекает множество
сиюминутных дел

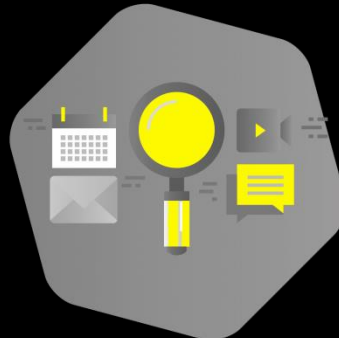
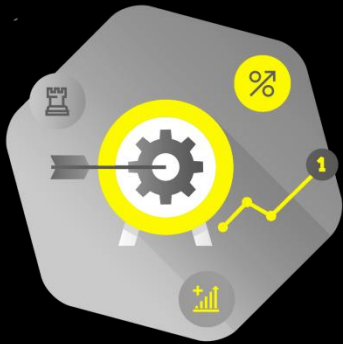
Самое важное - не потерять **клиента**

Что бывает довольно
сложно, особенно если
работа менеджеров слабо
организована.



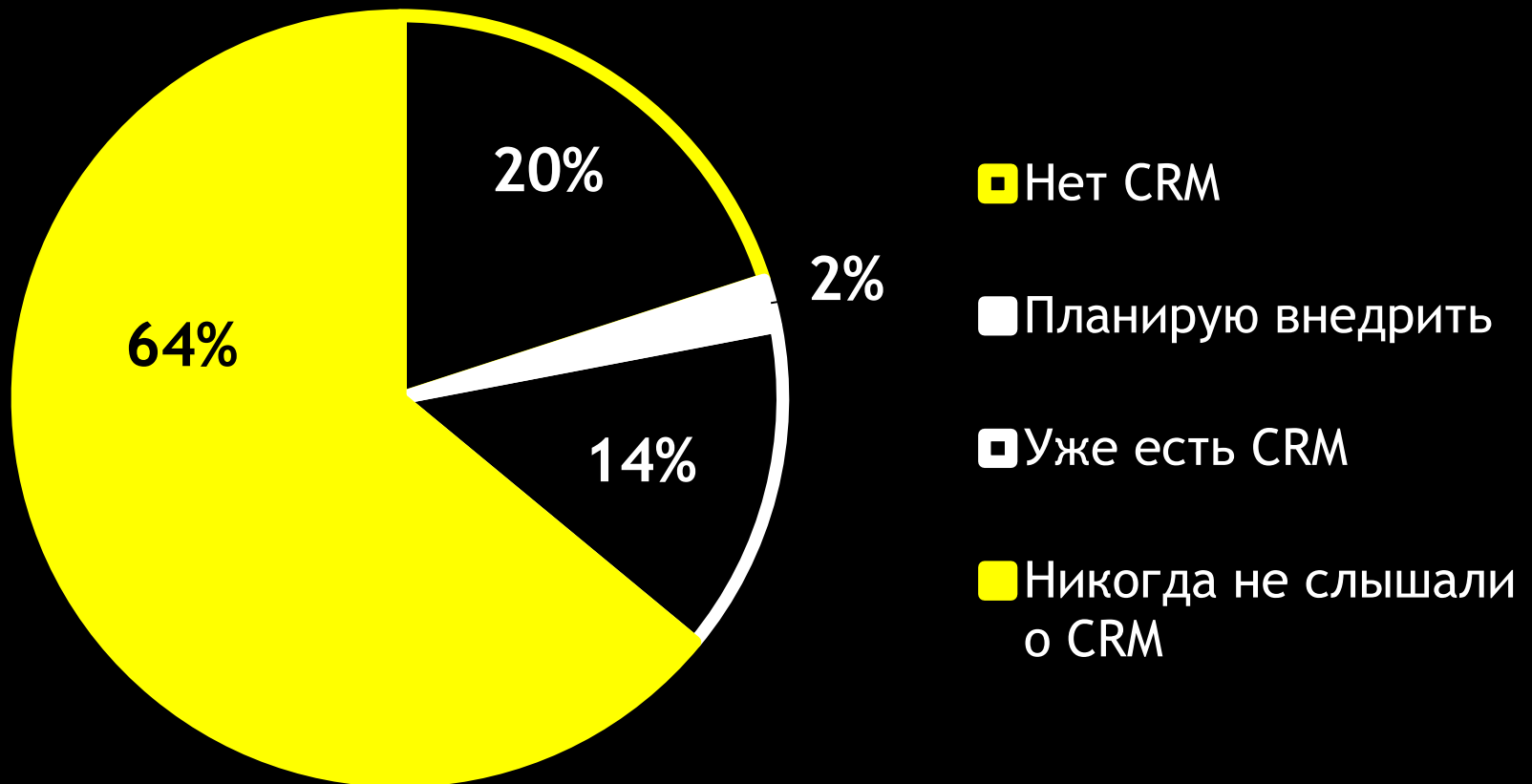
CRM

Система управления взаимоотношений с клиентом



Со всеми проблемами учета обращений и организации общения с клиентами помогают справиться CRM-системы.

Уровень внедрения CRM в компании



14%

компаний
используют CRM

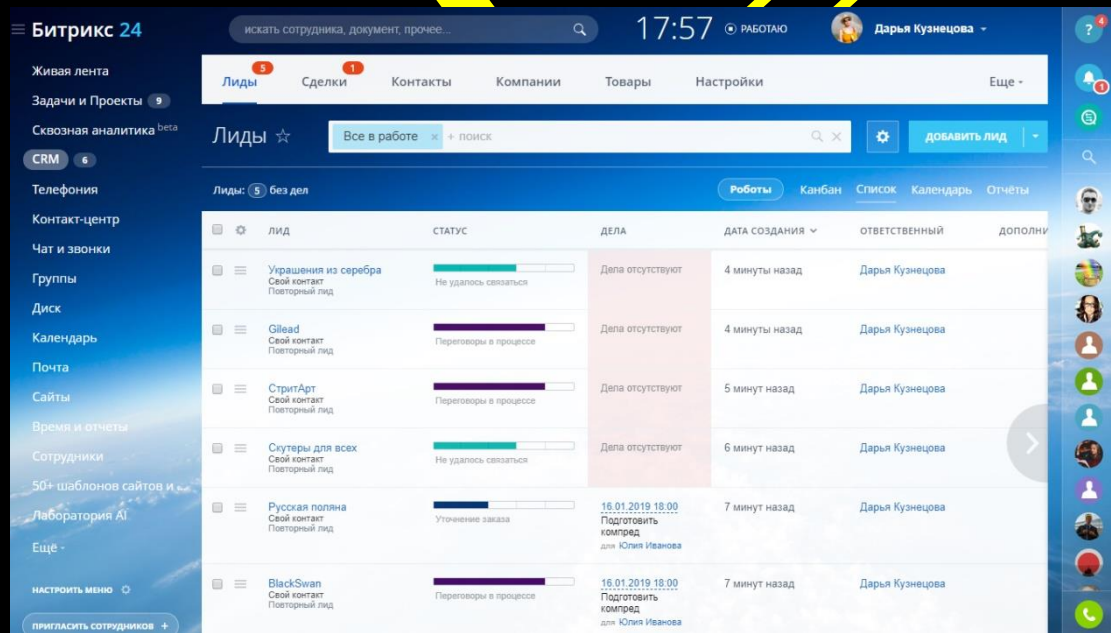
63,7%

компаний
никогда не
слышали о CRM

Автоматизировать учет обращений

Любое обращение в компанию должно автоматически сохраняться в CRM.

Так все дальнейшее движение заявки будет у вас под контролем - смена стадий, выставление счета, отправка его клиенту



Объединить все каналы коммуникаций

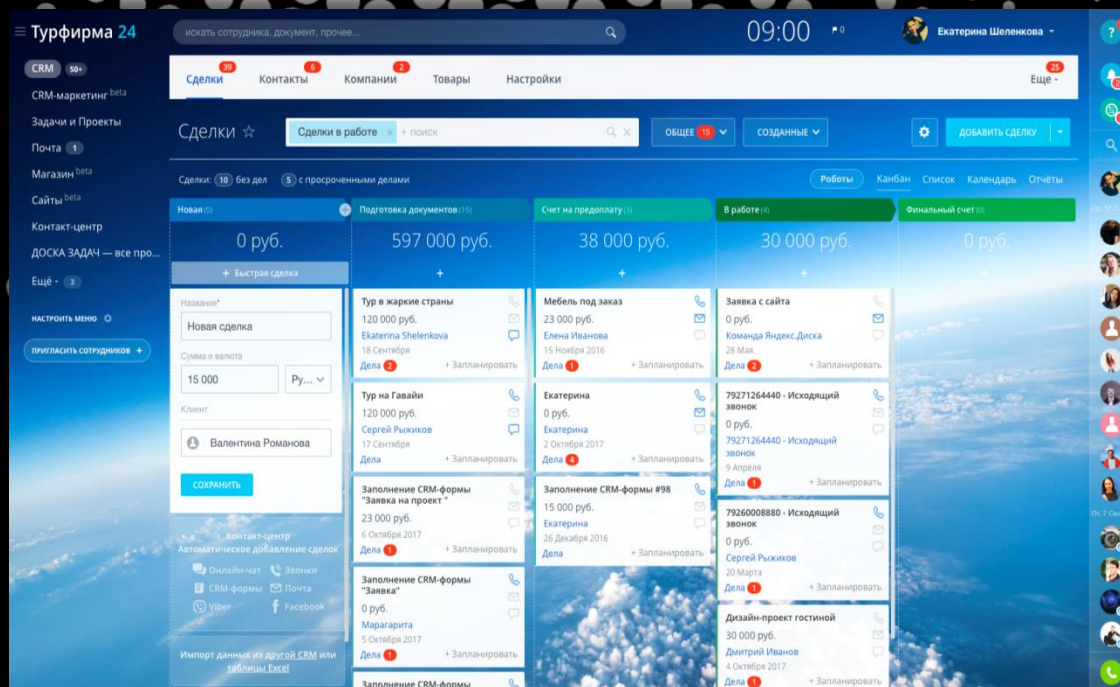
Всё автоматически
сохраняется в CRM:

- телефонные звонки
- электронная почта
- переписка в мессенджерах
- чаты на сайте
- заявки с сайта
- обратный звонок с сайта
- контакты
- соцсети



Простая CRM

удобное и понятное управление



Вы видите, сколько запросов в обработке, потенциальную сумму, на какой стадии сделки и кто из менеджеров ими занимается.

Карточка клиента

вся история взаимоотношений

Работникам не надо ничего заносить вручную — все обращения фиксируются автоматически. Так что можно не беспокоиться, что какая-то важная информация будет утеряна.

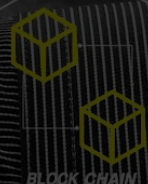
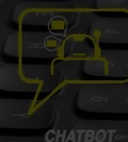
The screenshot displays the Bitrix24 CRM interface. On the left is a sidebar with navigation options like 'Задачи и Проекты', 'Чат и звонки', 'Живая лента', 'Календарь', 'Диск', 'CRM', 'Компания', 'Время и отчеты', 'Почта', 'Приложения', 'Сайты', 'CRM-маркетинг', and 'Ещё'. The main area shows a client card for 'Тур во Францию' (Tour to France) under the 'Туризм' (Tourism) category. The card includes a status bar with stages: 'Новая заявка', 'В работе', 'Предоплата', 'Подготовка документов', and 'Завершить сделку'. The 'Предоплата' stage is currently active. Below this, there are tabs for 'Общие', 'Товары', 'Предложения', 'Счета', 'Роботы', 'Бизнес-процессы', 'Связи', 'История', and 'Приложения'. The 'Общие' tab is selected, showing details about the deal: 'о сделке', 'Сумма и валюта: 120 000 руб', 'Старая сделка: Предоплата', 'Клиент: Иван', and 'Дата начала: 1 Февраля 2018'. On the right side of the interface, there is a communication history panel with a search bar and filters. It shows a list of interactions: a 'Запланировано' (Planned) status, an 'Исходящий звонок' (Outgoing call) on 4 February at 16:50, and an 'Исходящее письмо' (Outgoing email) on 3 February at 17:13. The interface is clean and modern, with a blue and white color scheme.



Автоматизация бизнес-процессов

Человеческий фактор

Клиенты часто теряются
из-за невнимательности
менеджеров.





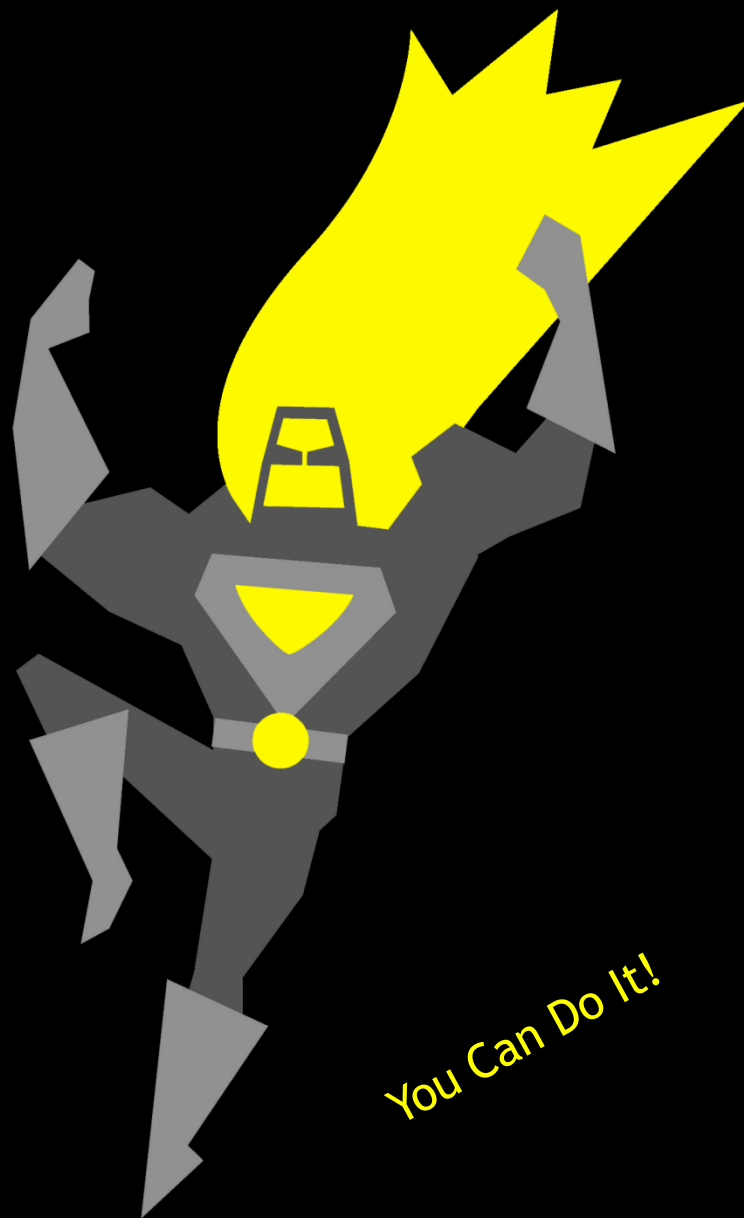
При недостаточной организации
сотрудник может легко забыть о
важном деле, потерять данные,
неверно понять, записать
неразборчиво на чем попало...



Так вы слона не продадите.

Меняйте

подход к работе -
слушайте подсказки CRM



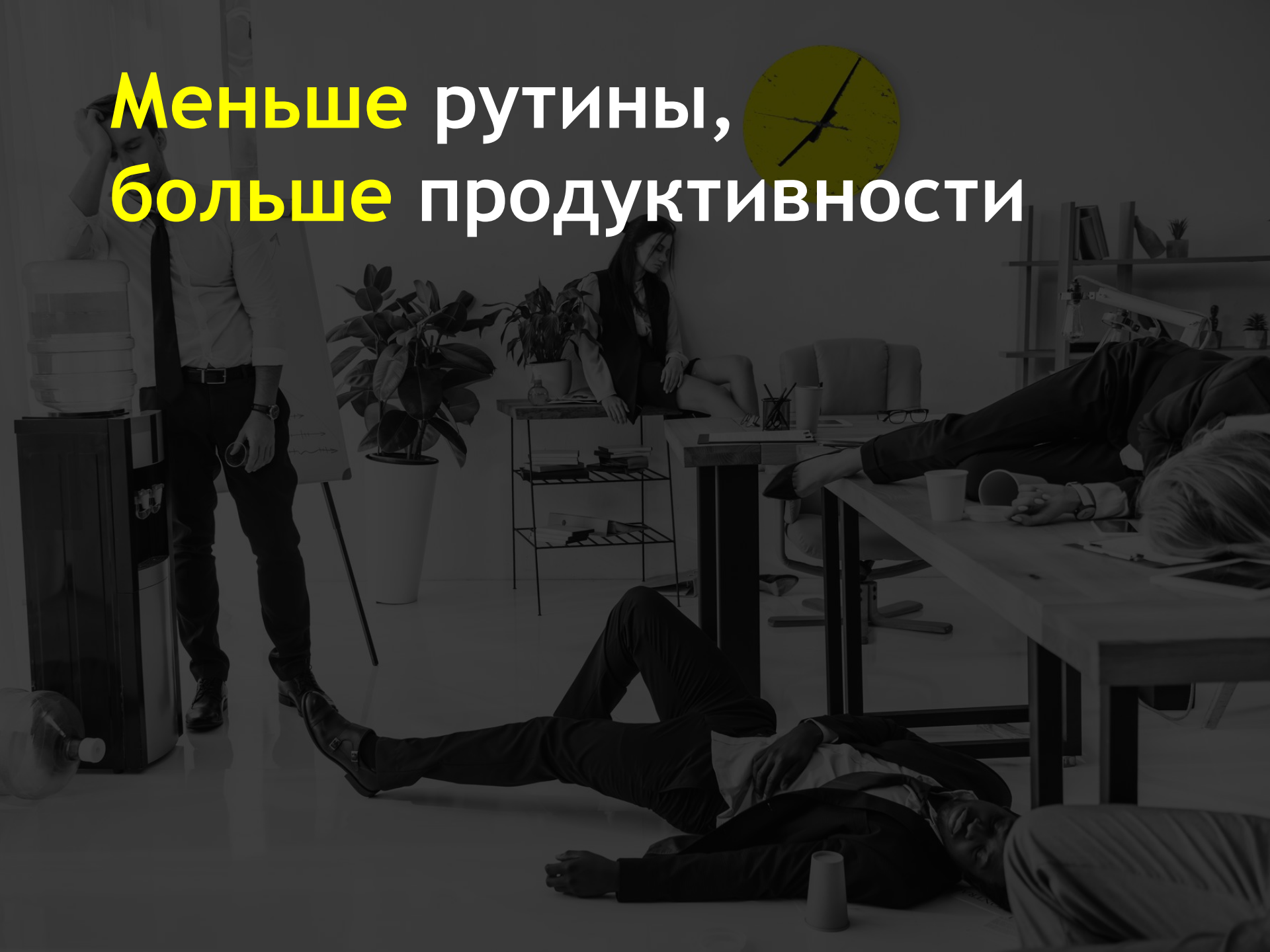
Подсказки и счетчики

The screenshot displays the Bitrix24 CRM interface. On the left is a dark sidebar with the 'Битрикс 24' logo and a list of modules including CRM, CRM-аналитика, CRM-маркетинг, Сквозная аналитика, Задачи и проекты, Почта, Интернет-магазин, Сайты, and Контакт-центр. The main area shows a deal card for 'Тур на Гавайи' (Hawaii Tour). The deal is in the 'Подготовка документов' (Document Preparation) stage. The sum is 120,000 rubles. The client is 'Сергей Рыжиков' (Sergey Ryzhikov). The deal card includes a 'Карточка' (Card) section with contact information and a 'дополнительно' (Additional) section with details like 'Тип: Продажа' (Type: Sale) and 'Дата начала: 17 Сентября 2018' (Start Date: September 17, 2018). On the right, there is a communication timeline with a chat window showing a message about a Telegram channel and a status update 'Стадия изменена' (Stage changed) from 'Новая' (New) to 'Подготовка документов' (Document Preparation).

Сделки завершаются быстрее.

Система может ставить задачи на каждом этапе продаж — менеджер не запутается и всё будет делать вовремя: отправлять коммерческие предложения, перезванивать, выставлять счета.

Меньше рутины,
больше продуктивности



Триггеры в CRM

Сладкая Жизнь CRM

CRM-маркетинг CRM-аналитика Сквозная аналитика Контакт-центр Сайты Магазин Почта Интеграция с магазином Ещё -

НАСТРОИТЬ МЕНЮ ПРИГЛАСИТЬ СОТРУДНИКОВ

Роботы

NPS

НАСТРОИТЬ РОБОТОВ

Нужно обработать Отправка NPS Клиент отреагировал... Отличная Оценка Плохая Оценка Меры Приняты Клиент не

Триггеры

Форма - NPS отреаг...

Роботы

Триггер	Действие
сразу: Смена ответственного на Елену Волошину	Отправить SMS клиенту с формой NPS
сразу, по условию: Сменить стадию если 1 балл вкуса	Ставим 5 балла NPS вкусно / нет
сразу, по условию: Ставим 5 балла NPS вкусно / нет	Ставим 1 балла NPS совершенно невкусно
после предыдущего: Установка счетчика в 0	Смена стадии на "Клиент не"
сразу, по условию: Сменить стадию если 2 балла вкуса	Ставим 6 балла NPS вкусно / да
сразу, по условию: Ставим 6 балла NPS вкусно / да	Отправить SMS сотруднику
через 1 день, в рабочее время: Смена стадии на "Отправка NPS"	Ставим 7 балла NPS очень вкусно / нет
сразу, по условию: Сменить стадию если 3 балла вкуса	Ставим 2 балла NPS совершенно невкусно
сразу, по условию: Сменить стадию если 4 балла вкуса	Ставим 8 балла NPS очень вкусно / да
сразу, по условию: Ставим 8 балла NPS очень вкусно / да	Отправить SMS сотруднику

Входящее, отправленное или прочитанное письмо

Переход по ссылке из письма

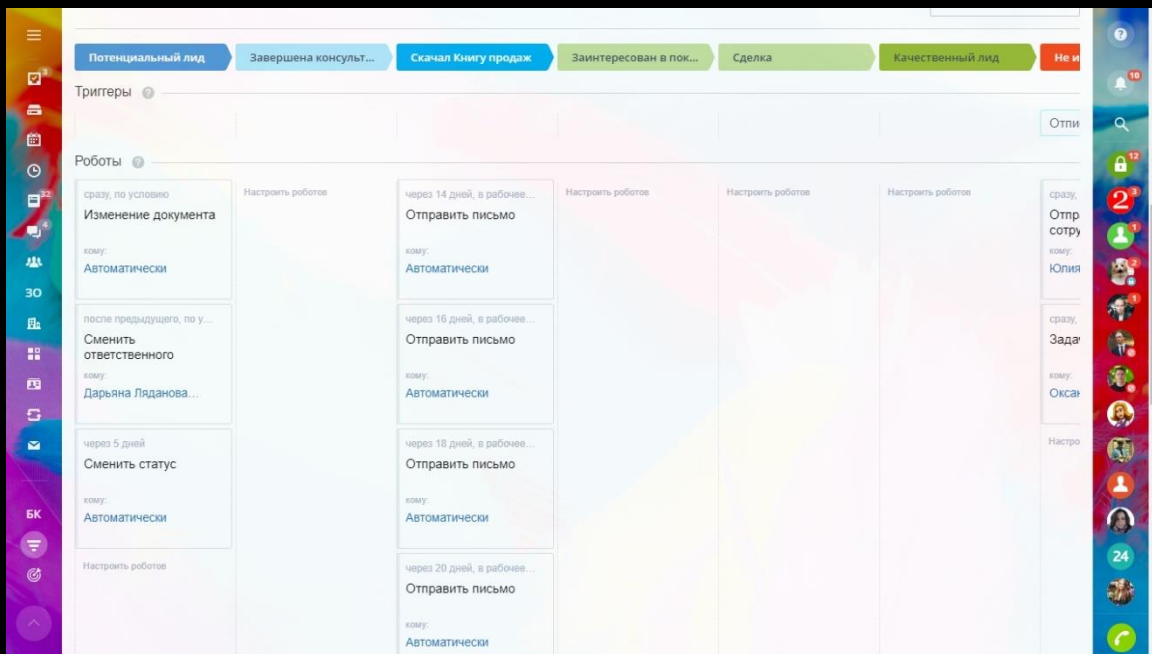
Входящий и обратный звонок

Возврат посетителя на сайт

Сообщение от клиента в чат

Забронирован ресурс

Роботы для сотрудника



Добавить комментарий

Забронировать ресурс

Задача

Запланировать встречу/звонок

Отправить SMS

Сменить статус

Создание Документа CRM

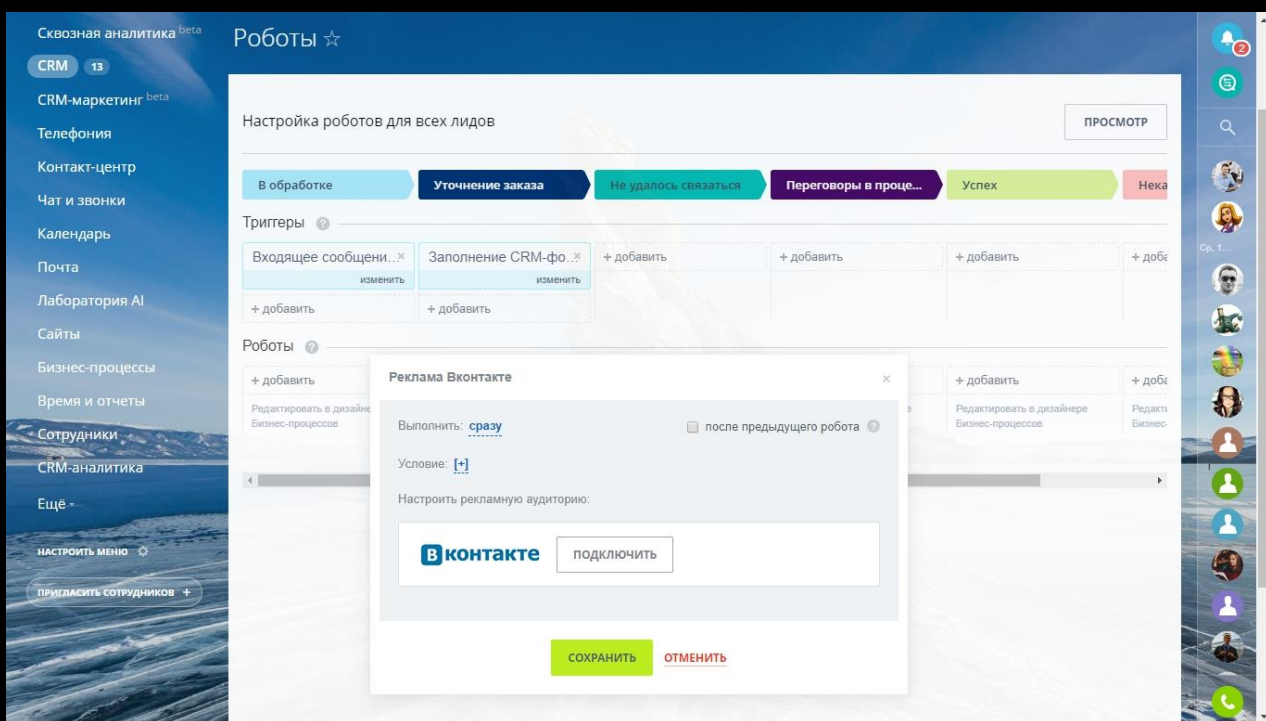
Создать Контакт к Лиду

Создать на основании

Создать повторный Лид

Уведомление

Роботы для рекламы



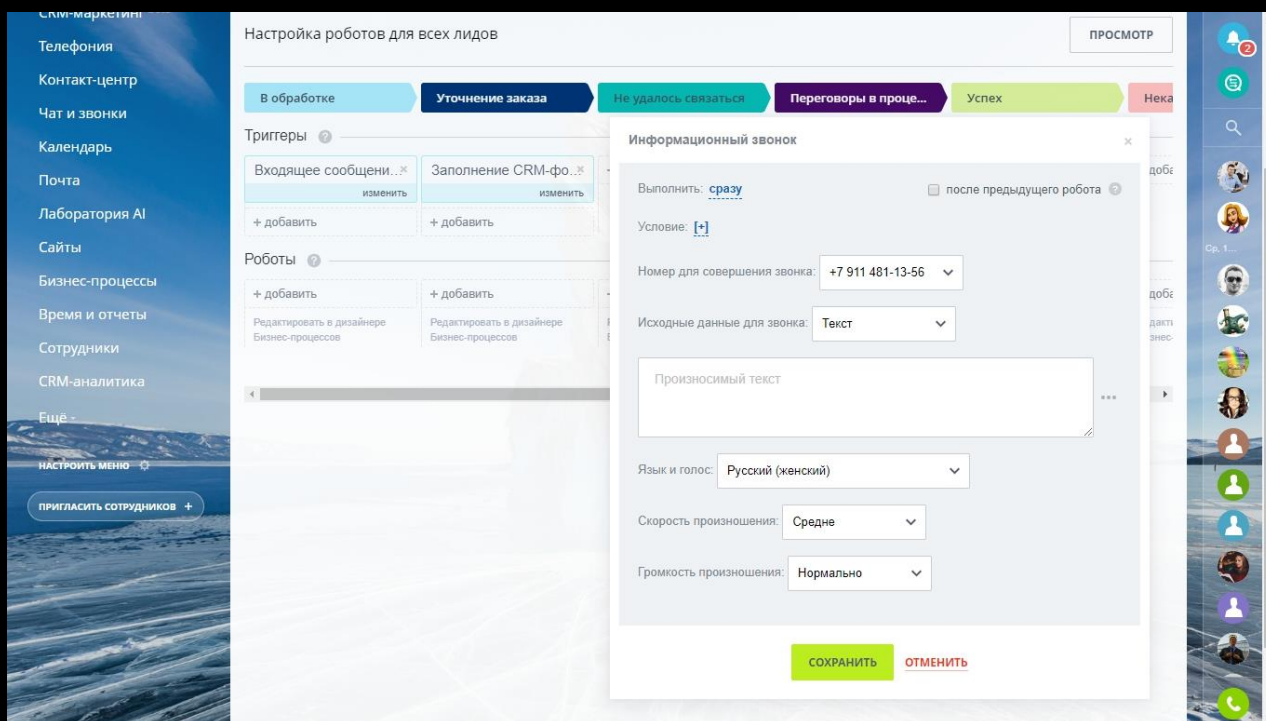
Реклама Facebook

Реклама Google AdWords

Реклама Вконтакте

Реклама Яндекс

Роботы для СВЯЗИ С КЛИЕНТОМ



Информационный
звонок

Отправить SMS

Отправить письмо

Сообщение в
открытую линию

Лиды ⁹

Сделки ³

Контакты

Компании ¹

Товары

Настройки

Еще ▾

Роботы ☆

АРЕНДА АВТОМОБИЛЕЙ ▾

НАСТРОИТЬ РОБОТОВ

Новая

Компред

Переговоры

Счет

Сделка успешна

Сделка провалена

Анали

Триггеры ?

Заполнение CRM-фо...

Роботы ?

через 5 минут, по условию

Задание

кому:

Владимир Артемов

Настроить роботов

Настроить роботов

Настроить роботов

Настроить роботов

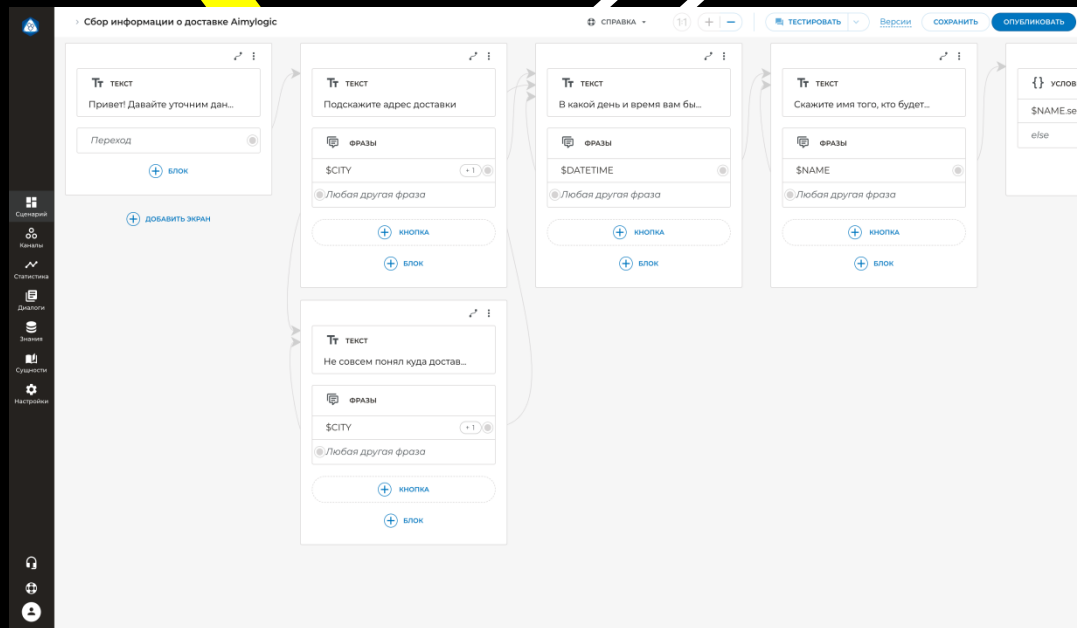
Настроить роботов

Настроить роботов

Настроит

Голосовой бот

Специальное решение, интегрированное с Битрикс24



Обзвон клиентов

Информирование о
событиях и акциях

Подтверждение заказа или
визита

Сбор оценки сервиса

Подтверждение даты и
способа доставки

и другие сценарии

Чат-боты

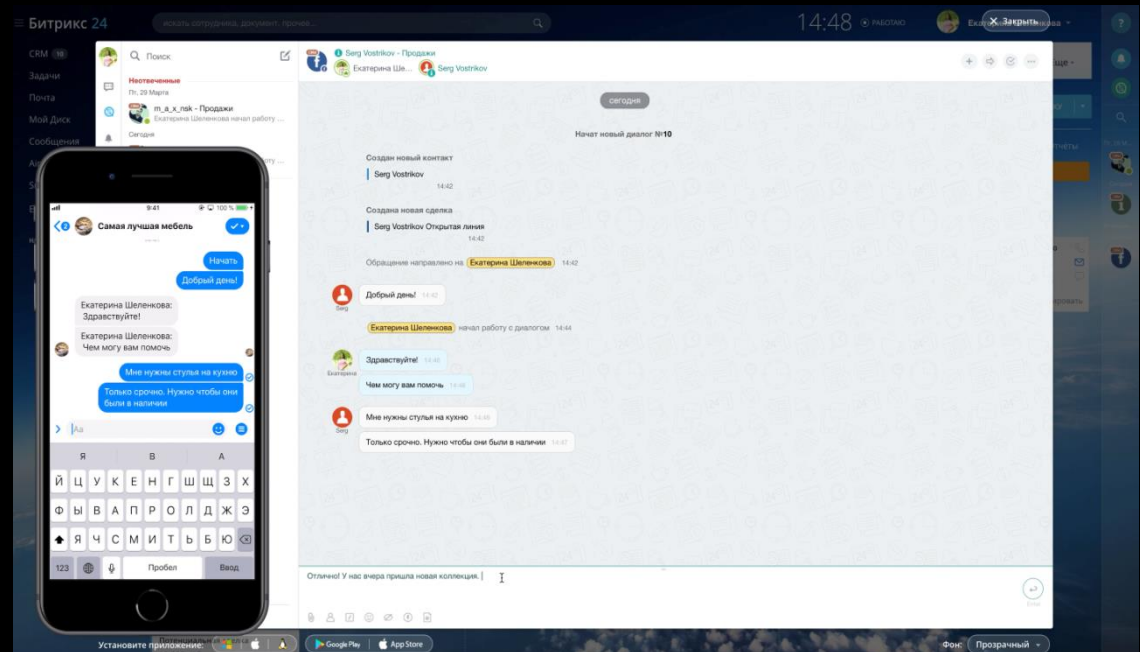
Автоматически обогащают CRM данными

Куда доставить?

Во сколько удобнее
получить?

Когда у вас день
рождения?

NPS и другие сценарии



Aimylogic
by Just AI

Создание документов в CRM

Автоматическое создание и заполнение любых документов

Создание любых документов по шаблону: счетов, актов, товарных накладных, счетов-фактур, доверенностей

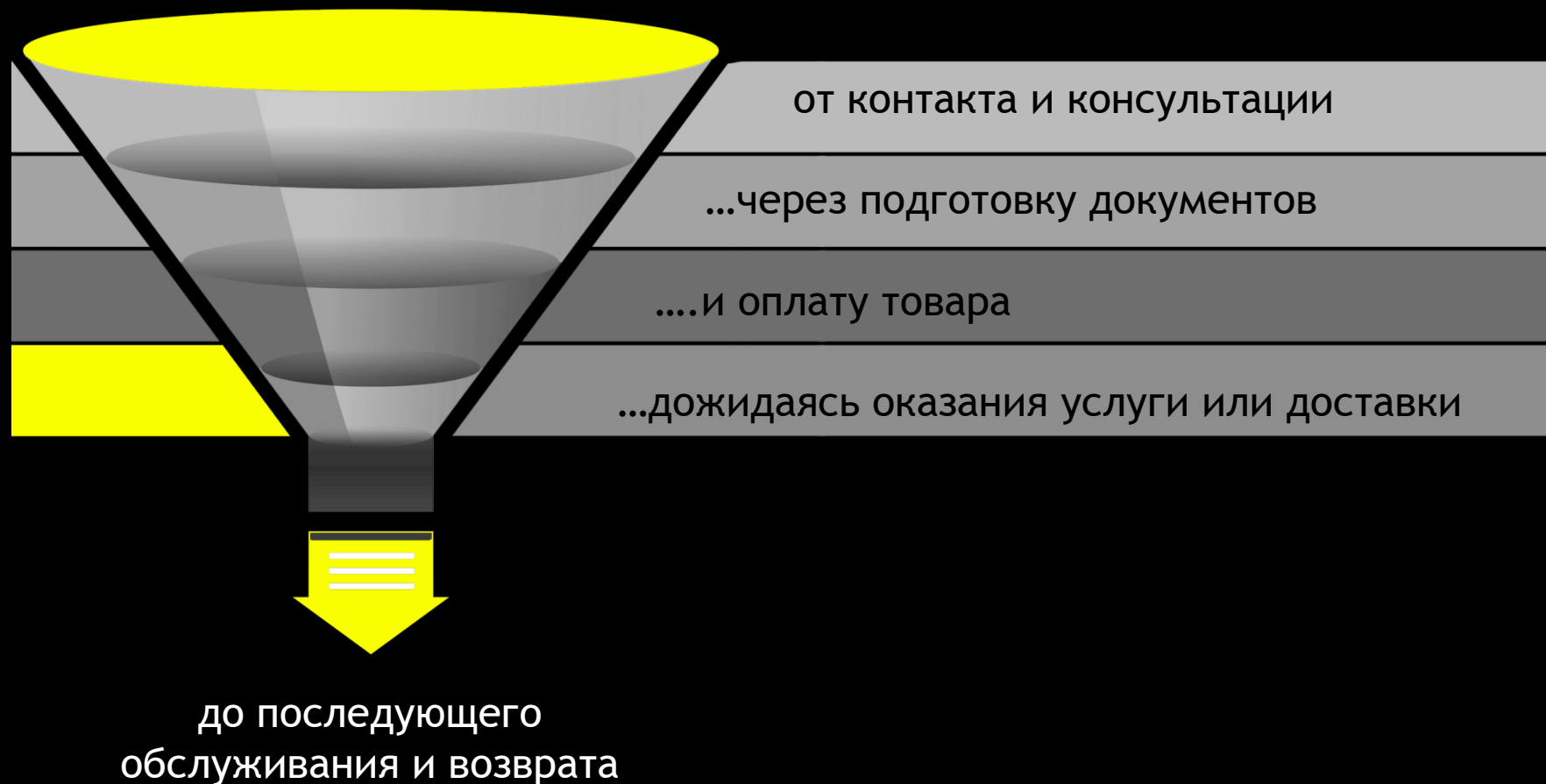
Редактирование шаблона в любом текстовом редакторе (Word, Google Docs и др.)

The screenshot displays the Bitrix CRM interface. On the left is a sidebar with navigation options: CRM, CRM-аналитика, CRM-маркетинг, Задания и Проекты, Почта, Магазины, Сайты, Контакт-центр, Сквозная аналитика, Лаборатория AI, and a 'настроить меню' button. The main area is titled 'Дубай' and shows a 'Подготовка документов' (Document Preparation) section. It includes a 'Сумма к оплате' (Amount due) of 147 000 руб. and a 'Срок' (Term) of 4 апреля 2019. Below this is a 'Контакт' (Contact) section for Роман Евдокимов. The right side of the interface shows a preview of a 'Счет (Россия) 14' (Invoice 14). The preview includes a header with company details, a table of items, and a total amount of 147 000 руб. A circular stamp is visible on the invoice preview. The bottom of the interface features a decorative pattern of white circles on a black background.

№	Тип и ОДЗ	Товары (наименование, количество)	Ед.	Цена	Сумма
1	Товар	Товары (наименование, количество)	шт	120 000	120 000
2	Товар	Товары (наименование, количество)	шт	5 000	5 000
3	Служба	Товары (наименование, количество)	шт	12 000	12 000

Итого: 147 000 руб.
Итого к оплате: 147 000 руб.

Пока клиент путешествует **по воронке**

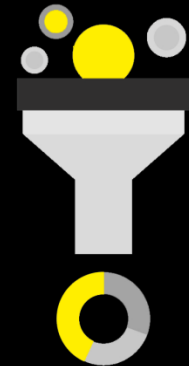


Короткие воронки

Все действия прямо
перед глазами

Добавление новой
воронки в настройках,
сортировка, смена
стадии.

Автоматический
перевод с выигранной
стадии в воронку нового
действия.

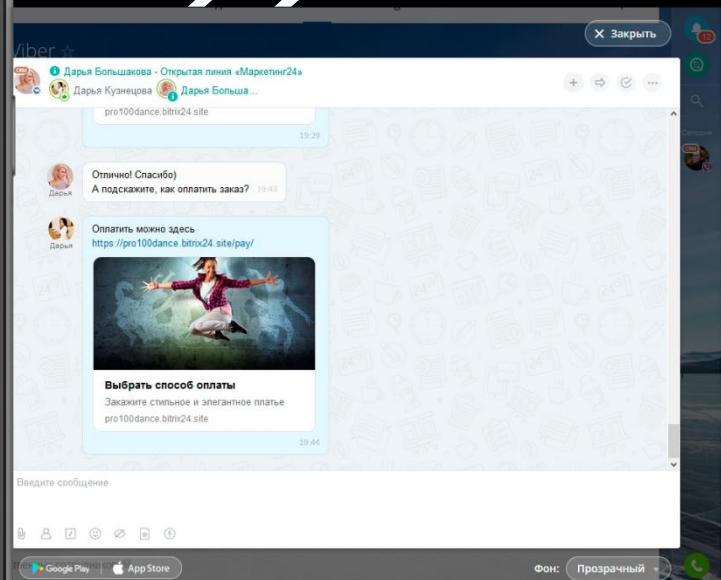
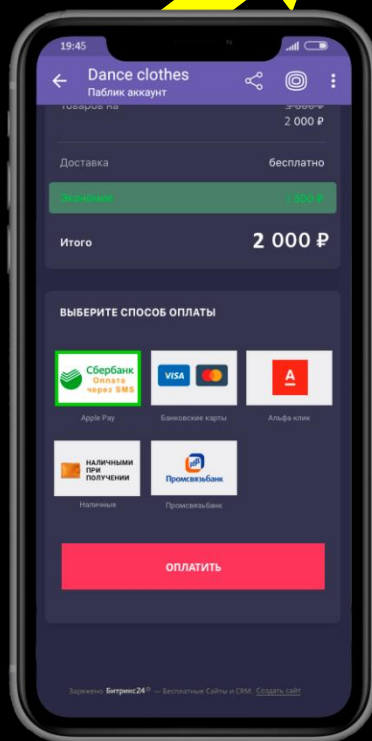


Центр продаж

Полноценный магазин прямо в чате с клиентом

Инструмент для быстрых продаж в соцсетях и мессенджерах.

Обработывайте заказы и принимайте оплату прямо в переписке с клиентом.



Туннели продаж

Визуализация взаимодействия продавцов с маркетингом

Воронки

Визуальная понятная настройка воронок и стадий

Туннели

Удобная настройка связей между воронками

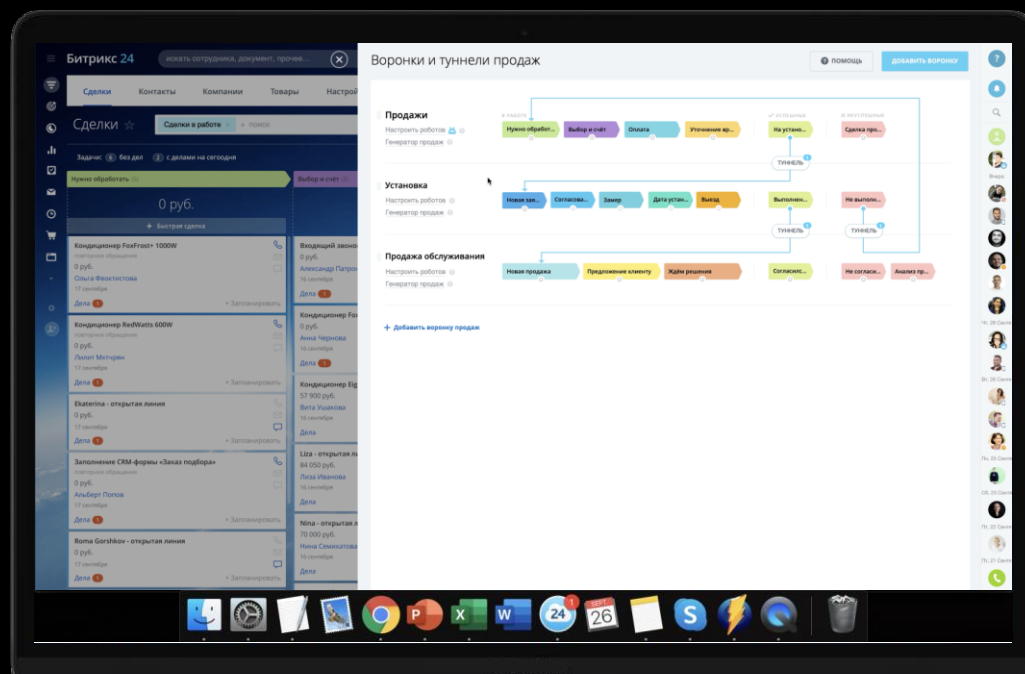
Роботы

Удобная настройка роботов и триггеров

Интеграция с внешними чат-ботами

Повторные продажи

Продажи из накопленной клиентской базы

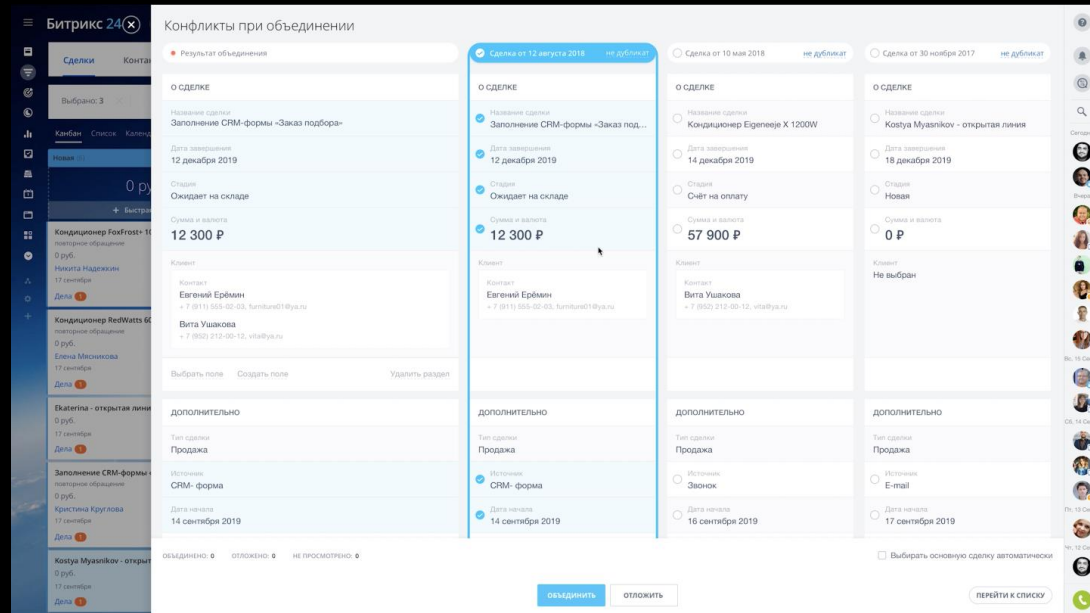


Объединение сделок

При автоматическом создании сделок возможны повторы

например, клиент обратился по двум каналам (написал и позвонил)

Теперь легко объединять такие сделки, сохранив всю историю в одной карточке CRM



Отраслевые CRM

Битрикс 24

Сделки Контакты Компании Товары Настройки

Сделки ☆ + поиск

Нет сделок, требующих оперативной реакции

Новая (0) Окончательно не подтвердили (0) В работе (5)

0 руб. 0 руб.

+ Быстрая сделка

Контакт-центр
Автоматическое добавление сделок, при обращении

Звонки Email Viber Онлайн-чат CRM-Формы Facebook

Импорт данных из другой CRM или таблицы Excel

Отраслевые CRM для вашего бизнеса

- Импорт отраслевой CRM из файла
- Экспорт своей CRM в файл
- Миграция из другой CRM
- Готовая CRM из Приложений24
- Опубликовать свою CRM в Приложениях24

НАСТРОИТЬ

Готовая CRM

Импорт отраслевой CRM из файла



Экспорт текущей CRM в файл



Миграция из другой CRM



Опубликовать текущую CRM в Приложениях24



Решения в Приложениях24

Более 100
отраслевых CRM
для вашего бизнеса

[ПЕРЕЙТИ В КАТАЛОГ →](#)

Салон красоты
Битрикс24



ОПТ Промтовары
КОСАС



Массажный кабинет
Beauty Request



Строительство
ООО «Промрешения»

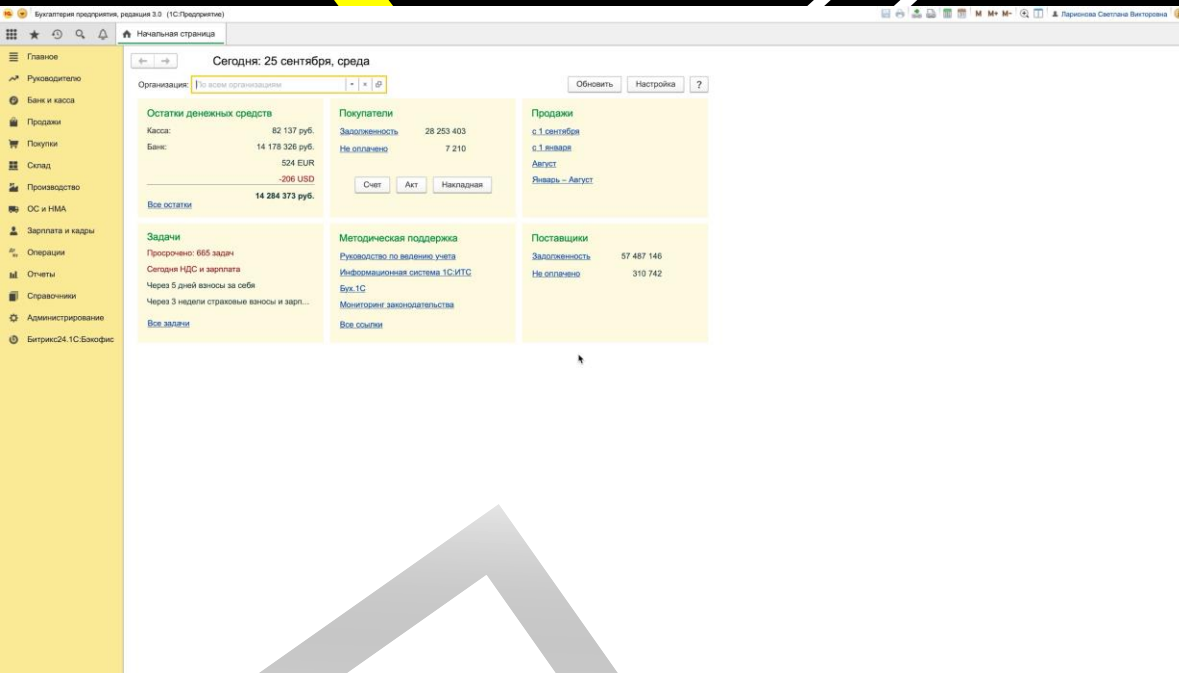


Общественное питание
ИП Горшков Р. Г.



Бэкофис 1С

НОВИНКА!



Работа с 1С из Битрикс24

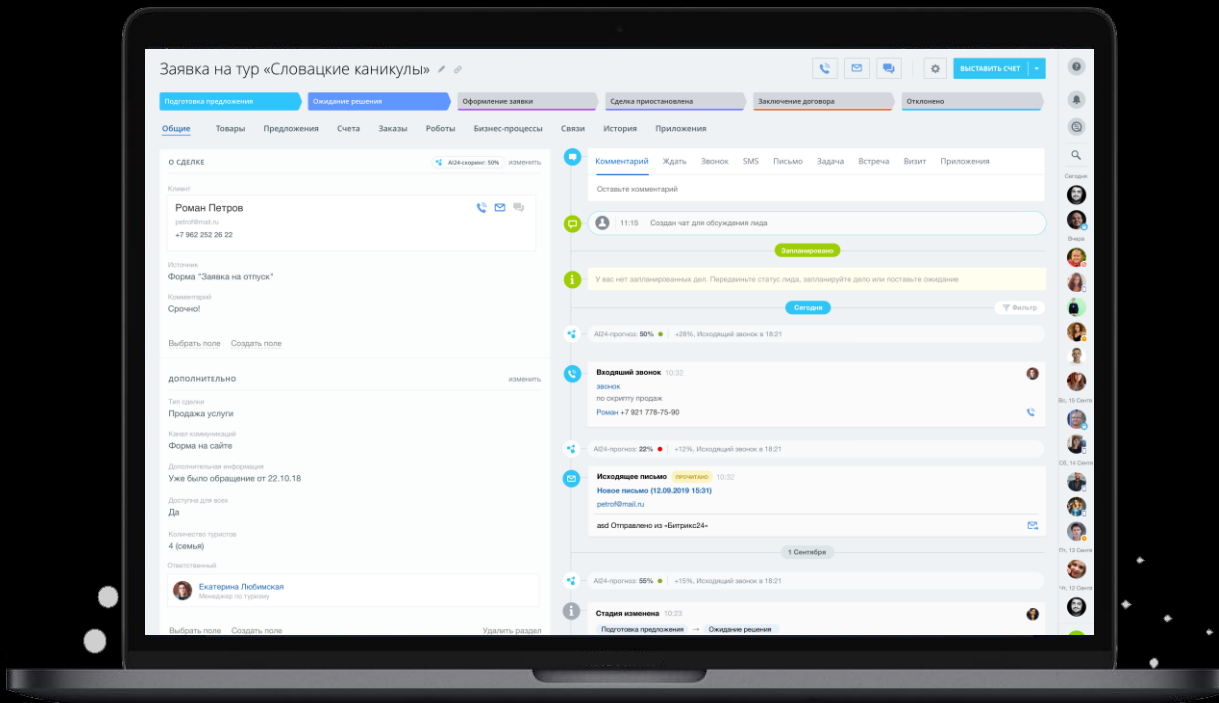
Работа с Битрикс24 из 1С

Теперь не нужно открывать
внешний доступ к 1С при
работе в локальной сети

НОВИНКА!

AI Скоринг CRM

AI обучается на ваших данных

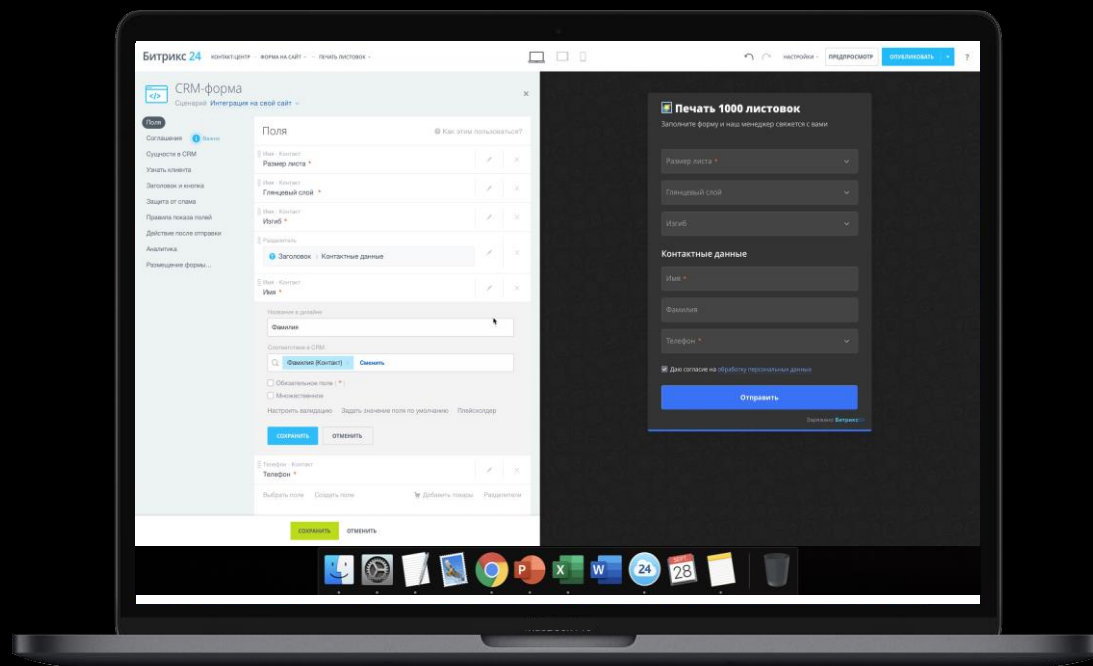


AI сам определяет
ключевые факторы,
влияющие на выигрыш

AI обучается автоматически
и прогнозирует лучше
человека и математических
формул

Дизайнер CRM-форм

НОВИНКА!

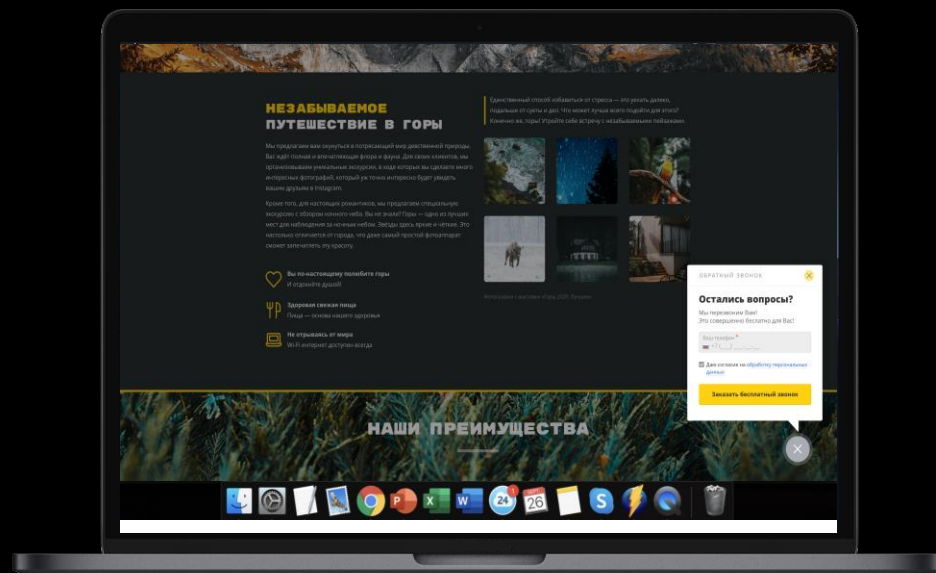


- 20 готовых сценариев
- WYSIWYG (визуальное редактирование формы)
- Мультисоглашение
- Создание свойств
- Защита от спама
- Варианты дизайна формы: готовые шаблоны, светлый, темный, прозрачность, шрифт, фон
- Неограниченное число цифр в номере телефона
- Полная совместимость с мобильными устройствами

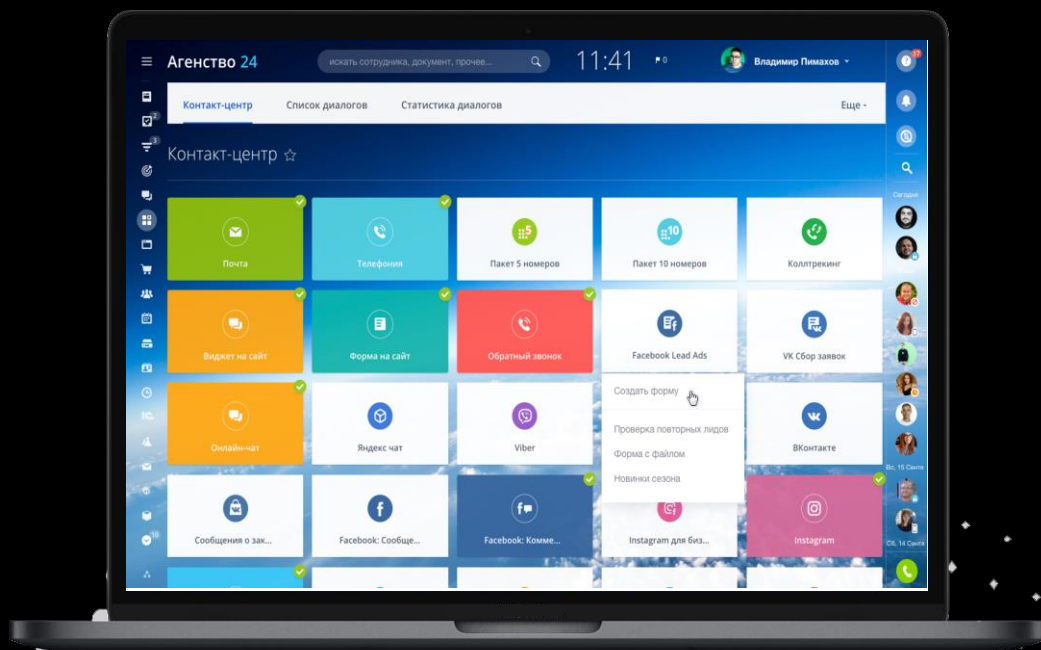
Процессор CRM-форм

НОВИНКА!

- Обеспечивает показ формы на всех типах устройств и выполнение бизнес-логики
- Вывод одной формы несколько раз на странице
- Постраничный просмотр для длинных форм
- JS внутри сайта, вы теперь полностью управляете стилями формы
- Данные сохраняются, даже если форма не отправилась
- Мгновенная загрузка форм
- Идеальная работа на мобильных устройствах
- Построен на JS Vue



Facebook Lead Ads



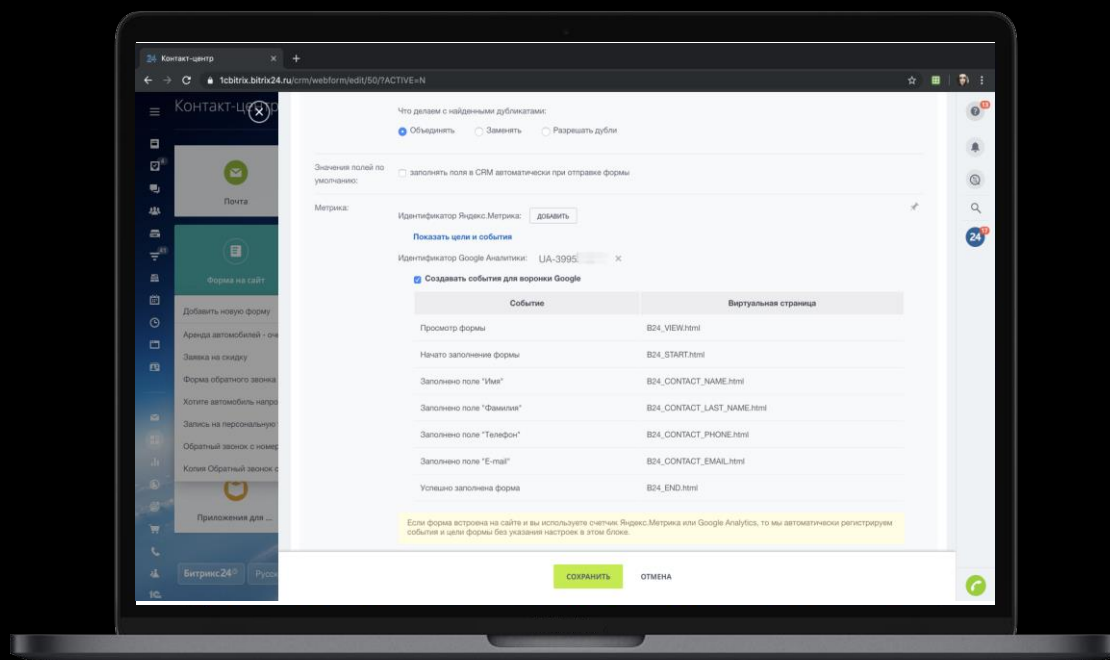
Форма сначала
настраивается
в Facebook, затем
подключается
к Битрикс24

VK Сбор заявок

Форма сначала
настраивается
во Вконтакте, затем
подключается
к Битрикс24



Интеграция с Google Analytics



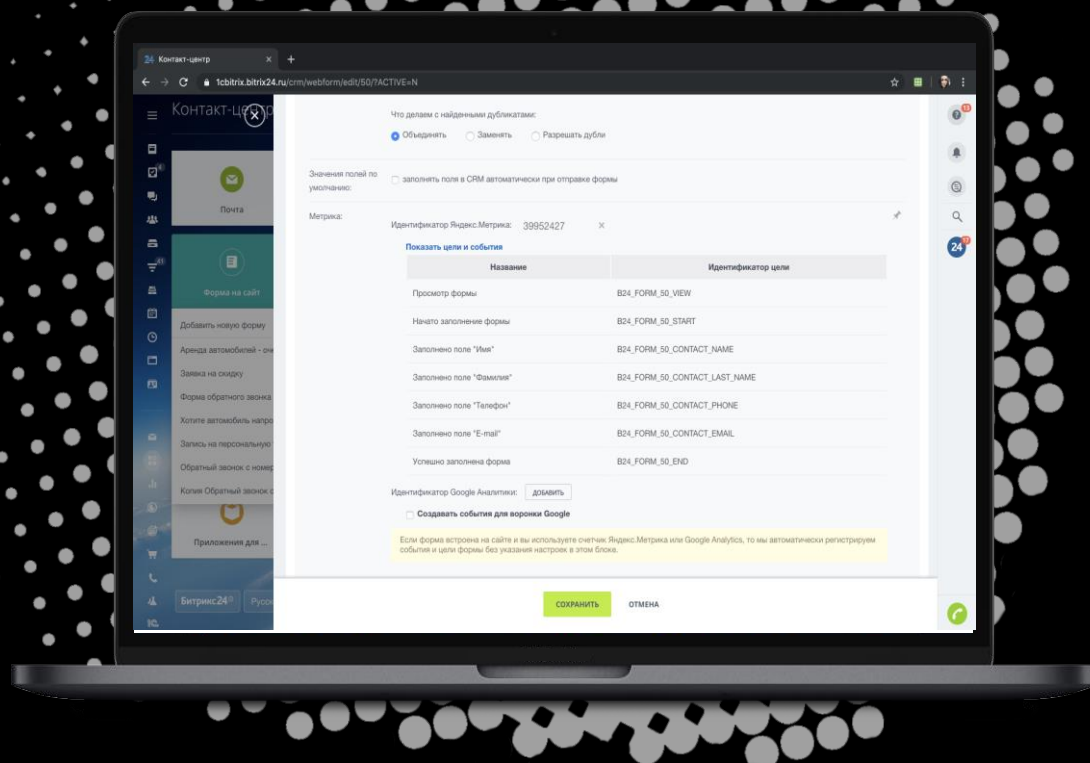
Вся цепочка действий с формой фиксируется по шагам в Google Analytics:

увидел форму > начал
заполнять > заполнил
первое поле > второе поле
> нажал отправить

Интеграция с Яндекс.Метрикой

Вся цепочка действий с формой фиксируется по шагам в Яндекс.Метрике:

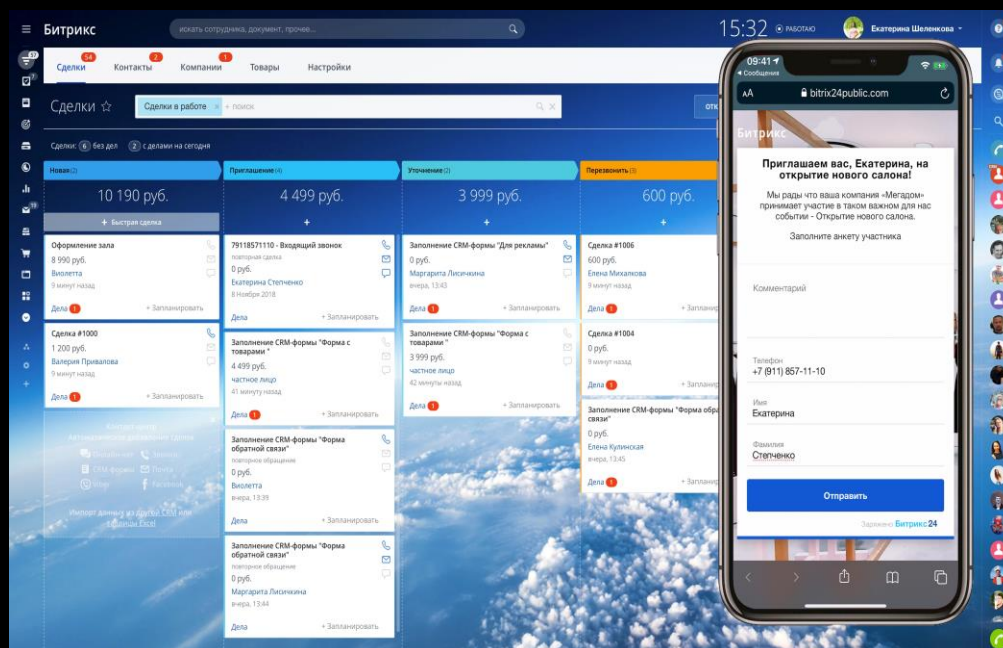
увидел форму > начал заполнять > заполнил первое поле > второе поле > нажал отправить



Персонализированные CRM-формы

Значительно увеличивают конверсию

НОВИНКА!



Персональное обращение к клиенту в форме



Автозаполнение полей в форме из данных в CRM

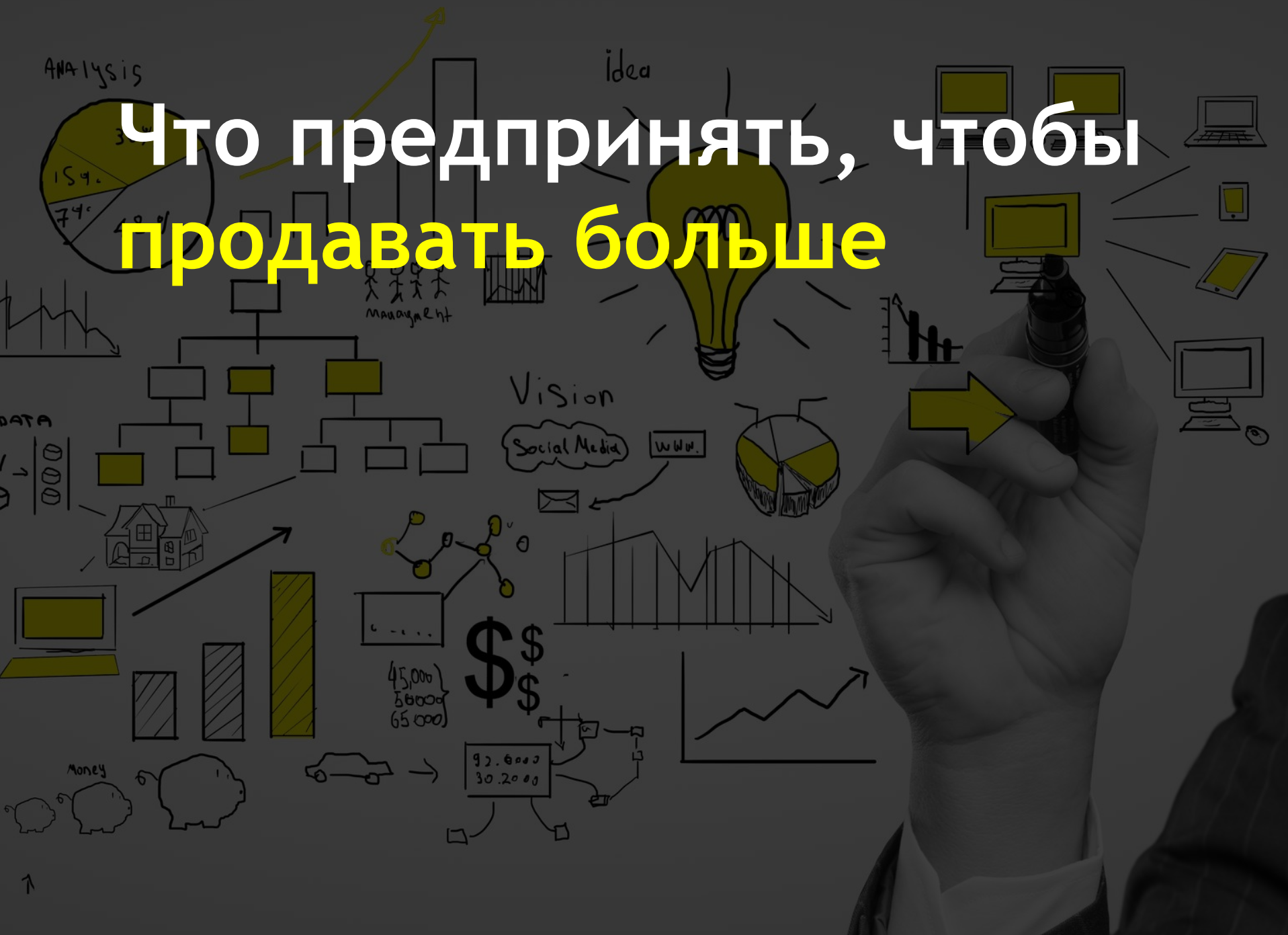


Без программирования



Запускается роботом CRM

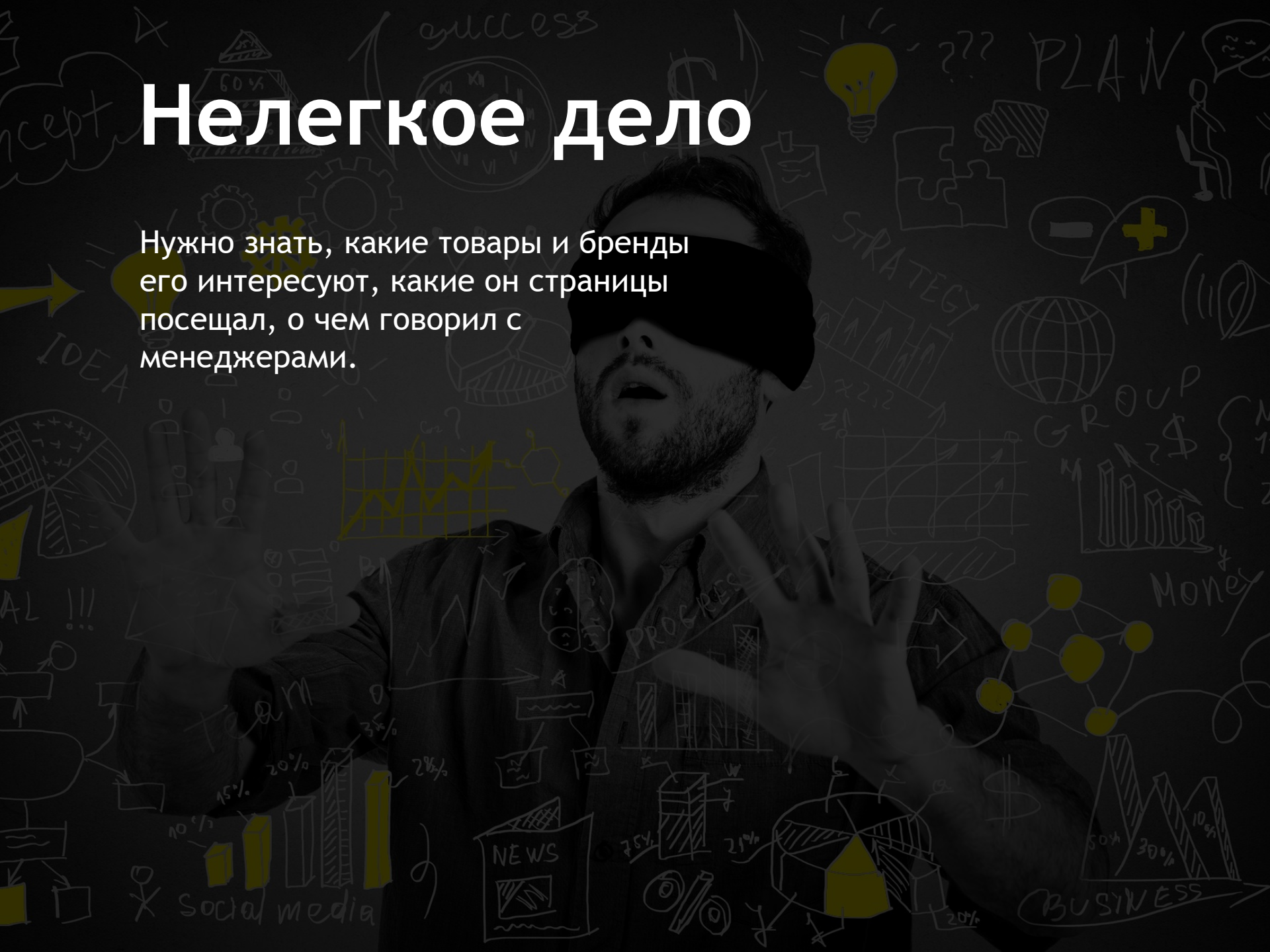
Что предпринять, чтобы продавать больше



Обработка **клиентской** базы

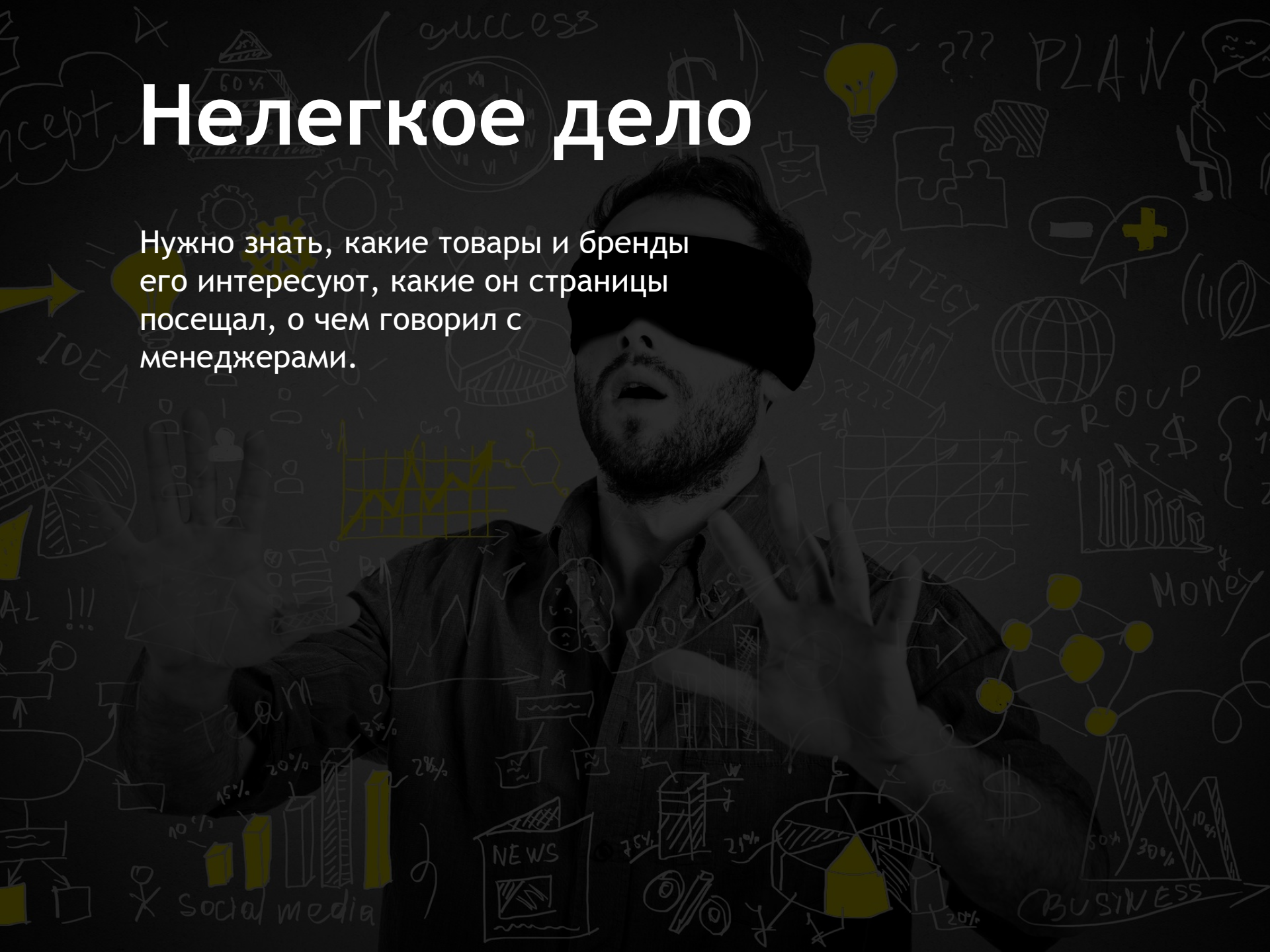


Менеджеры должны
регулярно интересоваться
потребностями клиентов.



Нелегкое дело

Нужно знать, какие товары и бренды его интересуют, какие он страницы посещал, о чем говорил с менеджерами.



Нелегкое дело

Нужно знать, какие товары и бренды его интересуют, какие он страницы посещал, о чем говорил с менеджерами.

Меняйте

стиль работы
с клиентской базой



To retention and beyond!



Увеличивать конверсию



Персонализировать предложения



Повышать повторные продажи

CRM-маркетинг

увеличивает шансы первой и повторных сделок

Сегментация клиентской базы динамические и статические сегменты

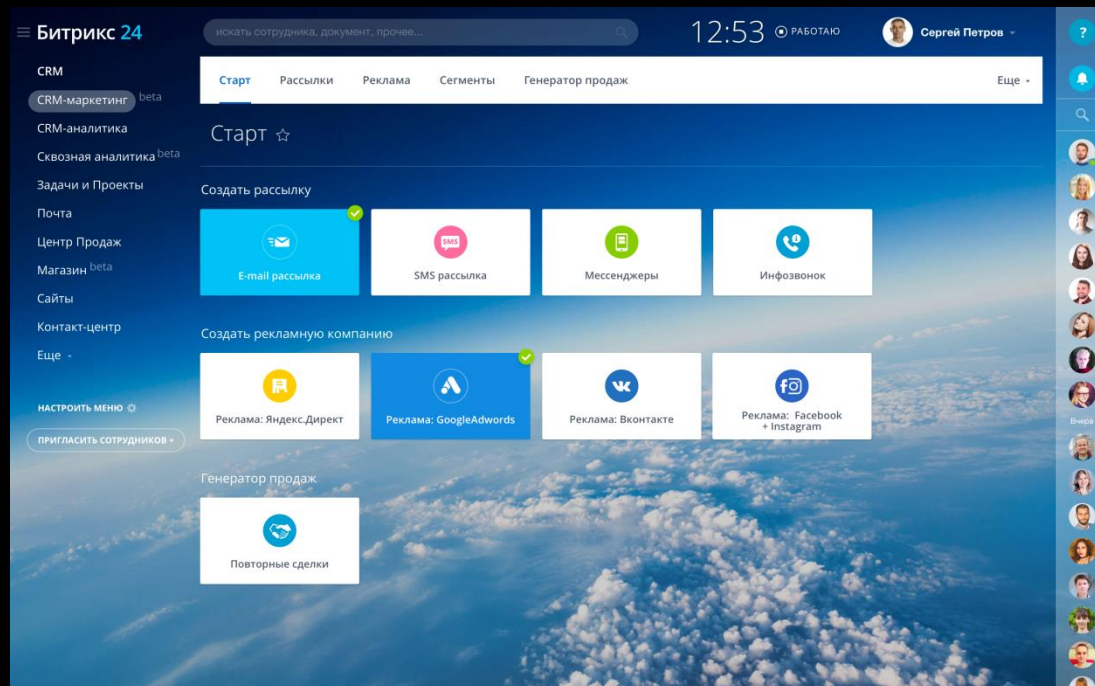
Рассылки email

Рассылки sms

Голосовой обзвон

Рассылки сообщений в чаты

Таргетированная реклама в соцсетях и поисковиках



Готовые

распространённые категории, на которые есть постоянный спрос — например, «клиенты, не оплатившие счет», «клиенты без сделок».

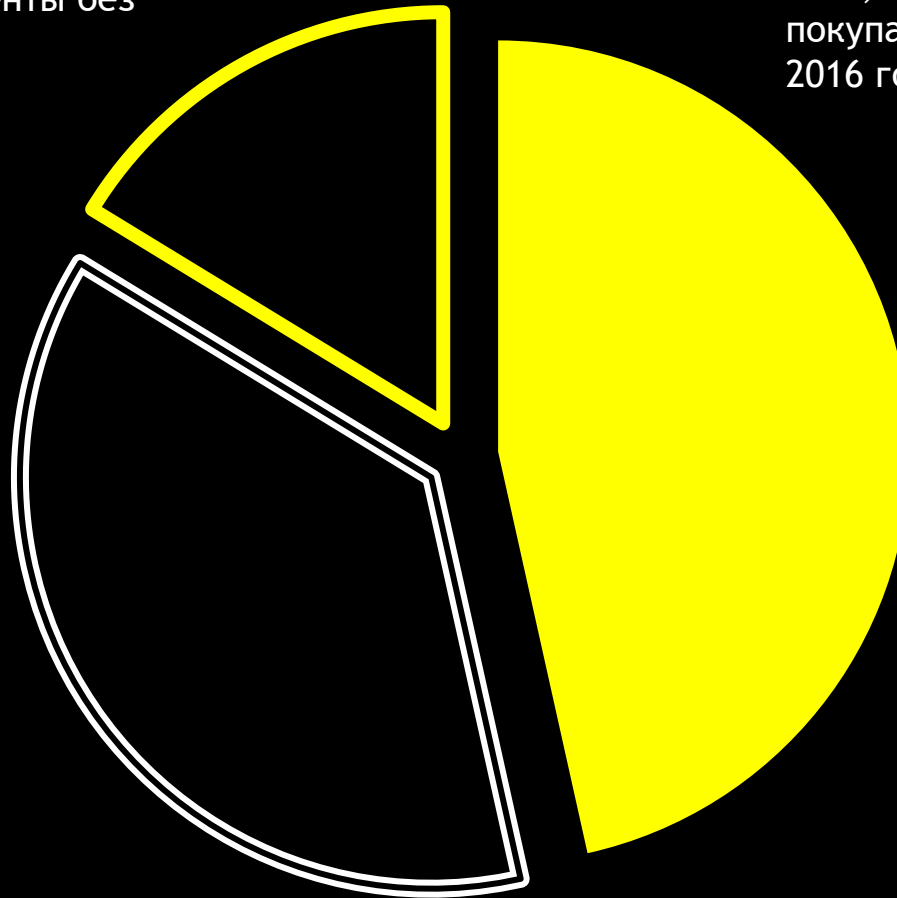
Статические

база, например, всех покупателей за ноябрь 2016 года.

Динамические

регулярно меняются и пополняются.

Например, список клиентов в сегменте «Купил в прошлом месяце».



Готовые сегменты

Аудитория по товарным позициям

Клиенты без активных сделок

Не покупали за последний период

Должность

Обращение

Битрикс

Старт

Создать рассылку

Создать рекламную кампанию

Генератор продаж

Платформенные сделки

Сегмент от 30 Сентября

Выбор получателей из Контактных и Компаний CRM

Тип документа

Не указан

Тип компании

Не указан (Контакт, Компания)

Дата создания сделки

Любая дата

Статус сделки

Источник контакта

Системная сделка

Товар

Где искать товар

Добавить поле

Возвратить поле по умолчанию

Найти

Сбросить

ФОРМА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

Битрикс 24

Подтвердить

Отмена

Показывать только в этой рассылке

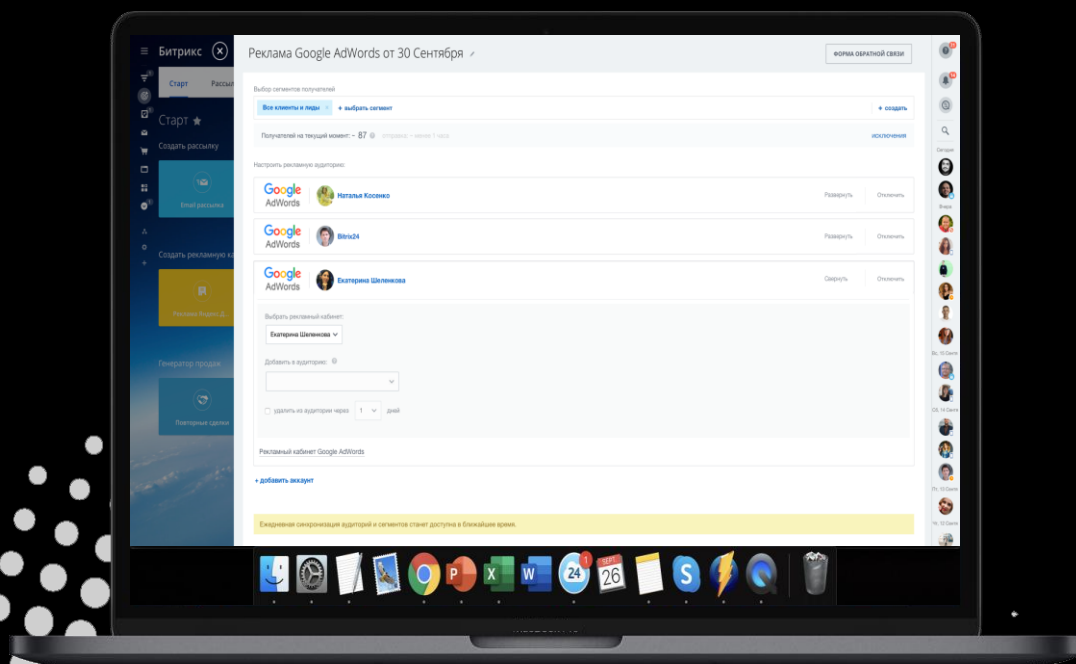
Подключение каналов с **разных** аккаутов



Подключение рекламы
одновременно через
несколько аккаутов
Google Adwords, Facebook,
Вконтакте и
Яндекс.Метрики

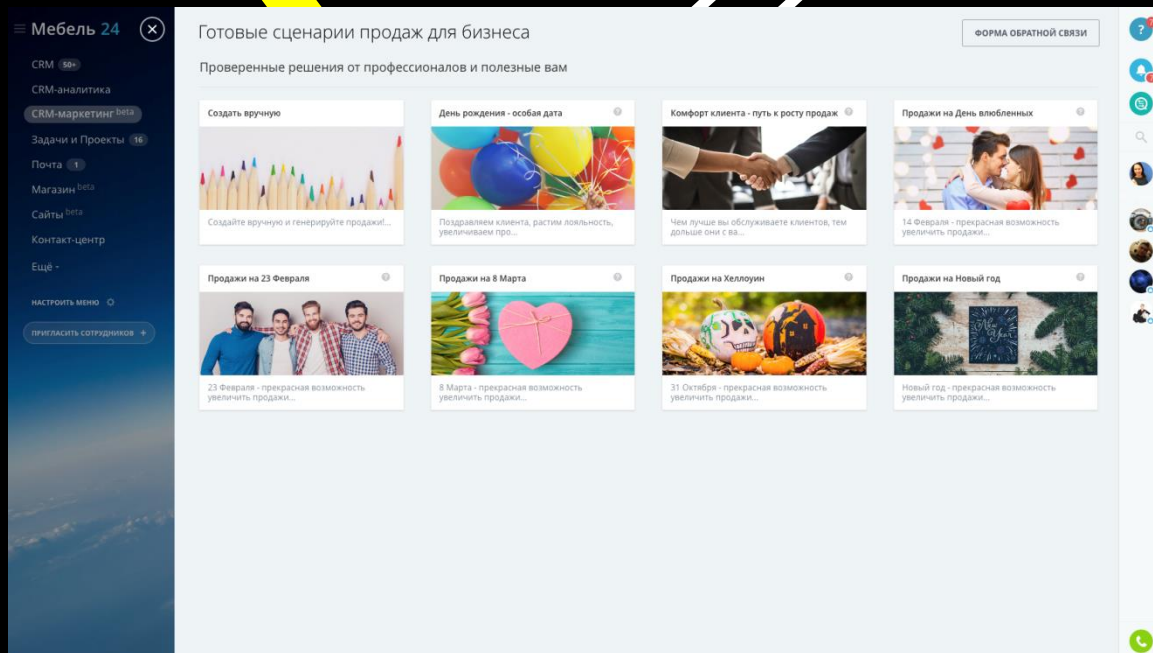
Подключение агентского рекламного кабинета

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



Персональные предложения

По каждому из сегментов можно подготовить персональное предложение, запустить рекламную кампанию, email- или sms-рассылку, голосовой обзвон.



Автоматизация повторных продаж

При закрытии первой сделки CRM сформируют аналогичную сделку с клиентом и через заданное время напомнит о ней. А также посоветует, например, сопутствующий товар.



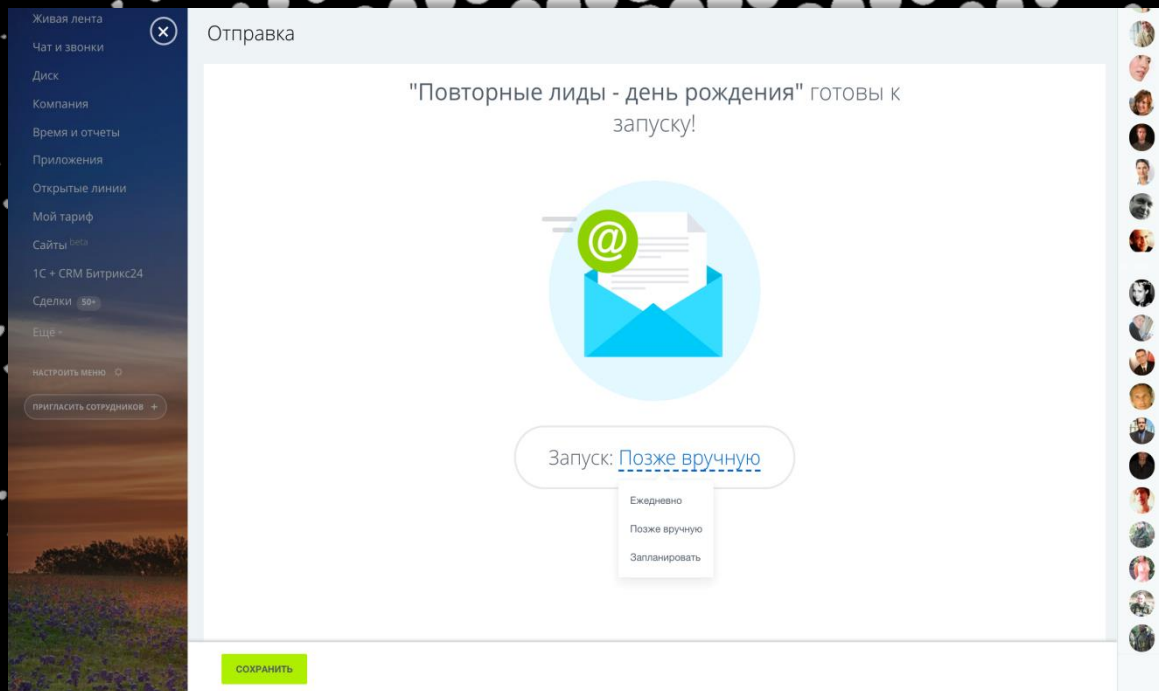
Увеличение конверсии в **продажи**

Готовые сценарии
продаж:

День рождения

Праздники: 23 февраля,
8 марта, Новый год и
другие

Готовые скрипты
разговора
менеджера с
клиентом



CRM-аналитика

для управленческих и кадровых решений

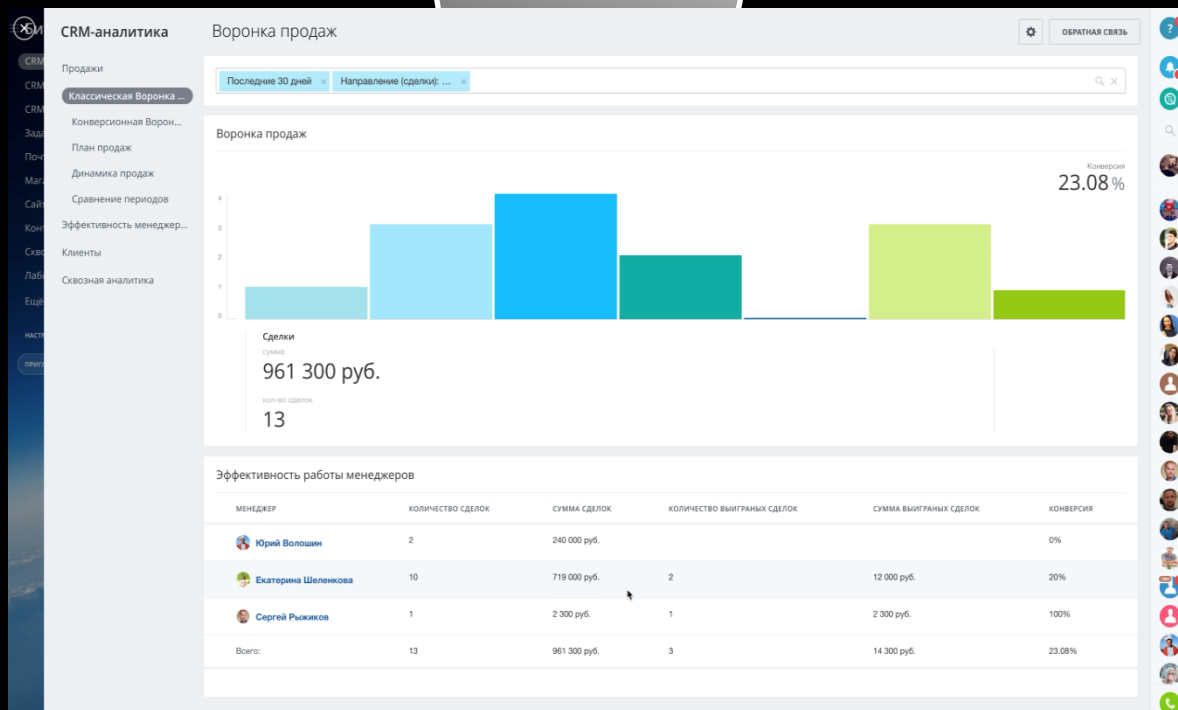
Готовые отчеты

Анализ в разрезе
по любому свойству CRM

Детальный отчет
по каждому показателю

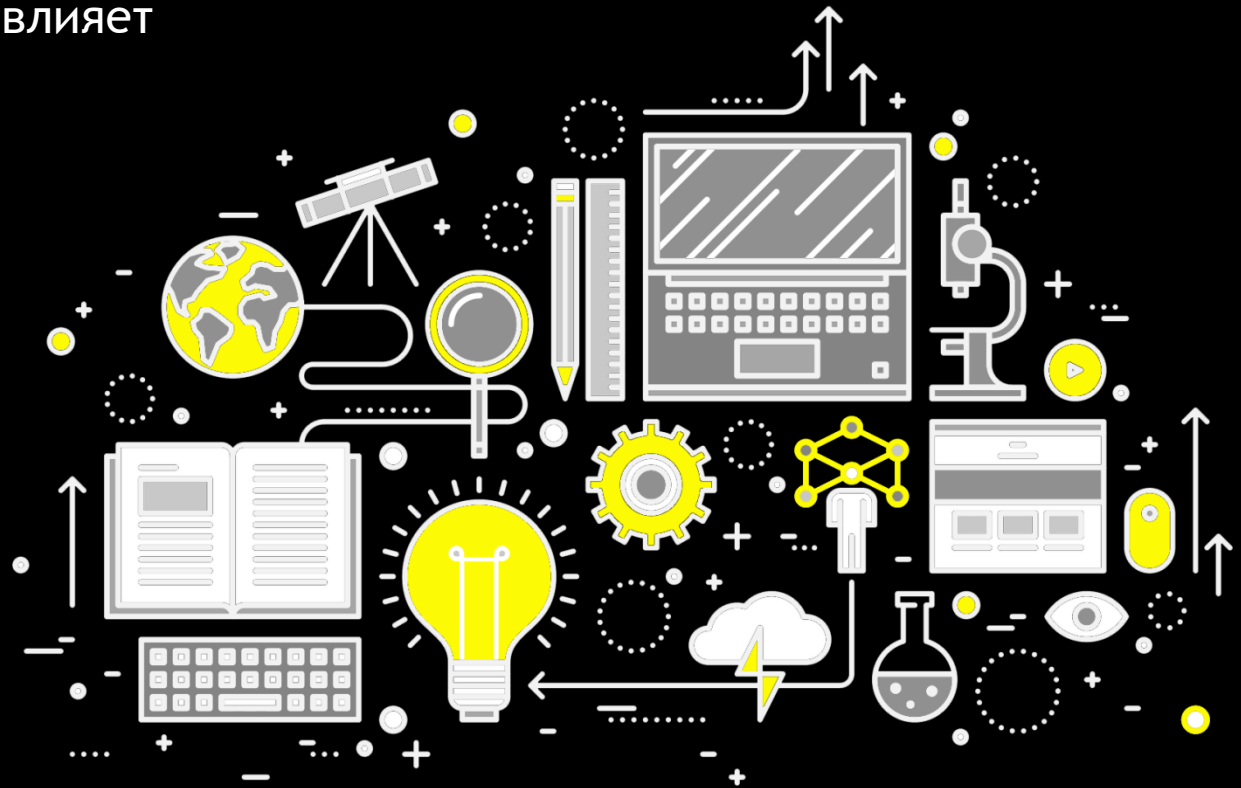
возможность «развернуть»
показатель

и увидеть, из чего он «собран»



Статистика в реальном времени

Вы можете в пару кликов
посмотреть, что происходит,
как меняются ваши
показатели, как это влияет
на ваш бизнес.



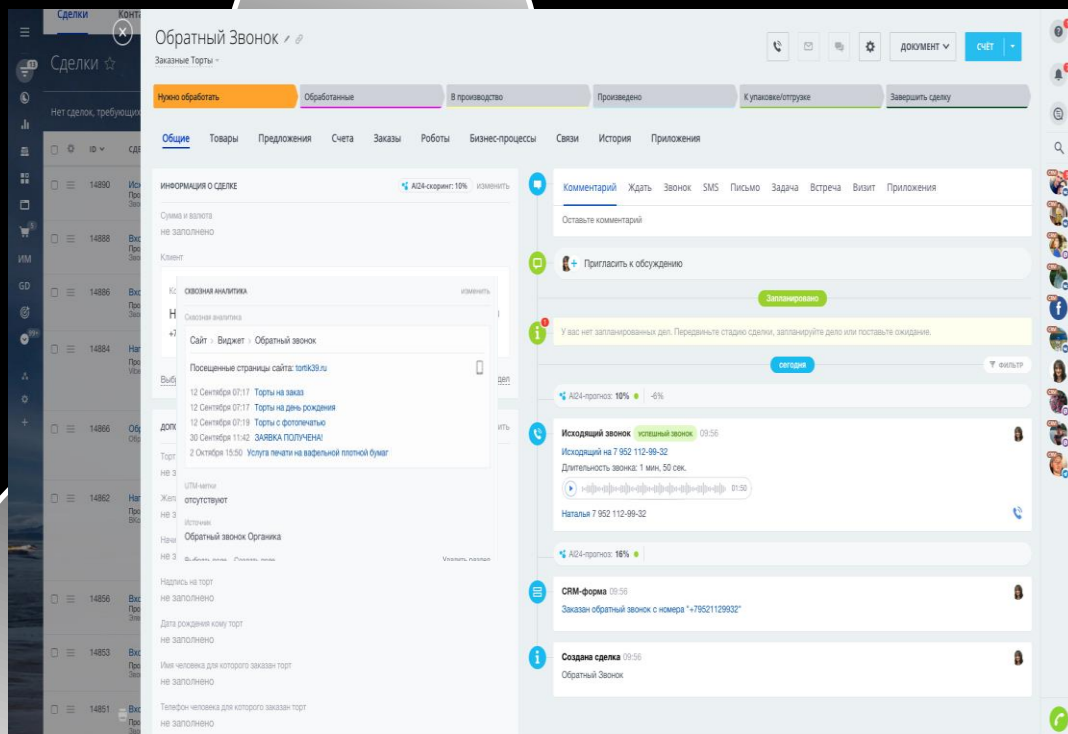
Битрикс24. Сквозная аналитика

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
- ⦿ Без интеграции



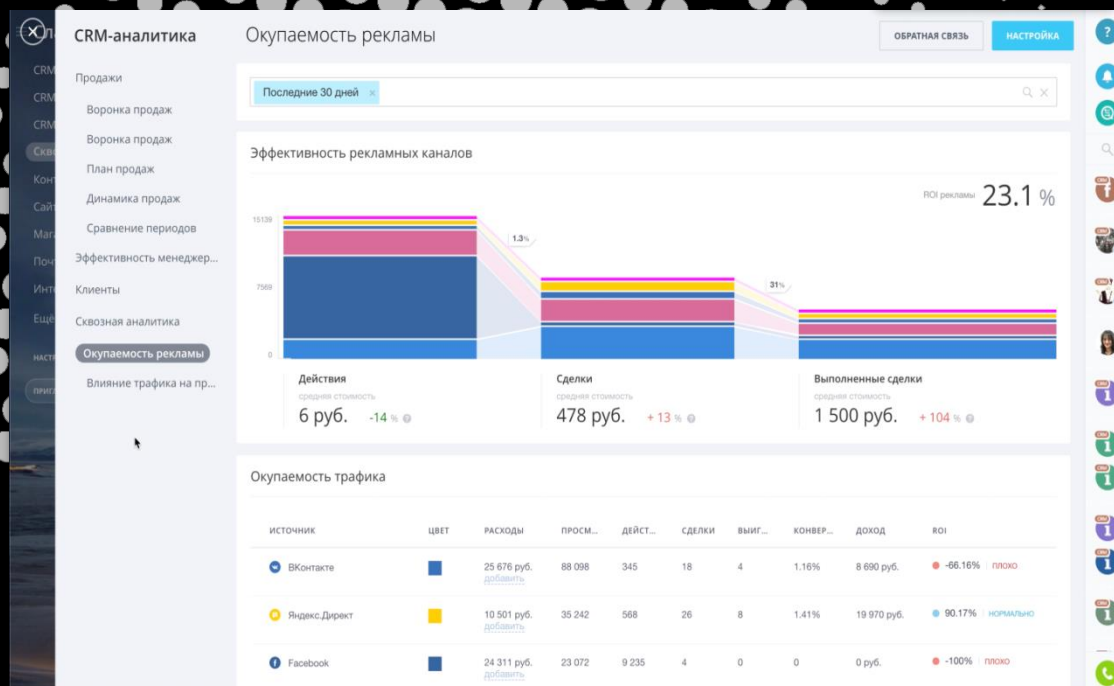
Сквозная аналитика в CRM-формах



Заполнение формы
добавляется в цепочку
действий клиента
в отчетах Сквозной
аналитики

Окупаемость рекламы

CRM считает эффективность расходов на рекламу



Расчет Маркетингового ROI

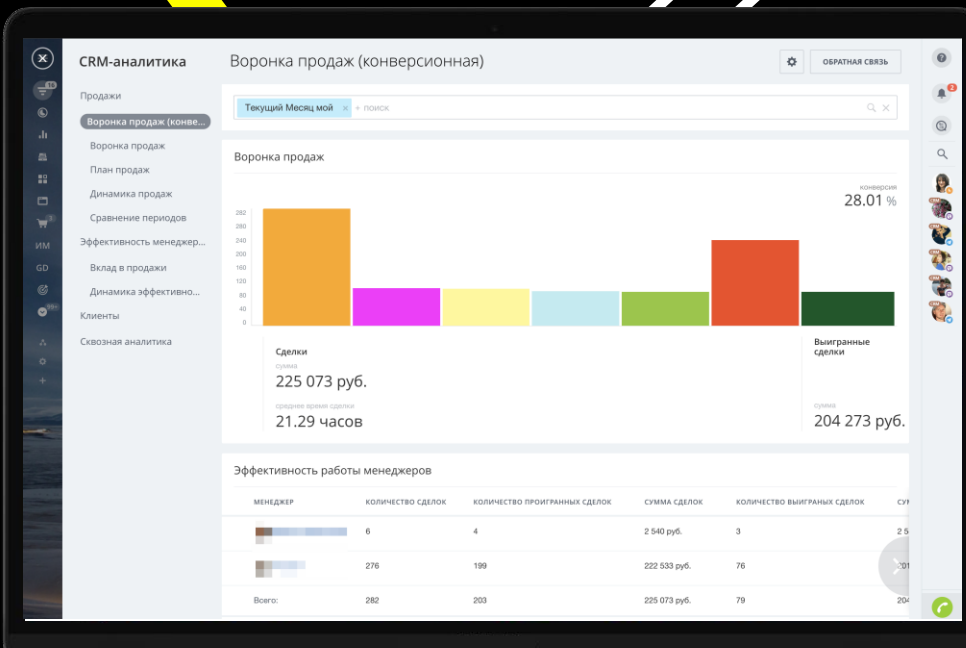
Маркеры оценки рекламных кампаний

Ручной ввод затрат

Ручной ввод источников

Отчеты в CRM-аналитике

НОВИНКА!



Динамика продаж

Сравнение периодов

План продаж

Почему CRM помогает любить клиентов



клиенты вовремя
получат ответ на
любой свой вопрос



менеджеры будут
знать все потребности
клиентов



Ни один контакт с
клиентом не будет
забыт или потерян

Внедрение Битрикс24



unicoms.biz

Если вы хотите внедрить систему Битрикс24

Свяжитесь с нами!