

З кита

современного бизнеса

Технологии. Люди. Продажи.

Презентация

Тренды рынка 2019

- ◎ Рост онлайн-торговли
- ◎ Омниканальность
- ◎ Развитие визуального и голосового поиска
- ◎ Больше вариантов оплаты
- ◎ Покупки в социальных сетях и с мобильных устройств
- ◎ Персонализация
- ◎ Дополненная реальность
- ◎ Пользовательский контент
- ◎ Простая страница оформления заказа
- ◎ Рост стоимости привлечения клиента

Число онлайн-покупателей быстро растёт



37 000 000

онлайн-покупателей
в России

58%

населения
старше 18

25-34 лет

возраст самых активных
онлайн-покупателей

Потребительская активность становится важнее



Каждого клиента нужно знать в лицо



- Нужно сохранить контакт с каждого обращения
- Во всех чатах, мессенджерах, соцсетях и при звонках
- Изучить его запрос
- Понять, в какой сегмент его определить
- Отслеживать общение с ним, чтобы понимать его предпочтения
- Не забывать отправлять ему персональные предложения и рассылки

Плохо организованное взаимодействие

- ◎ Все встречи - по ежедневникам
- ◎ Пожелания клиентов - в блокнотах и на стикерах
- ◎ Записи теряются, а в голове все не удержишь
- ◎ Сотрудники забывают мелкие детали
- ◎ Задачи, назначенные устно на планерке не выполняются



Гибкость и адаптивность!

В быстро меняющемся мире необходимо очень быстро приспосабливаться к новым условиям бизнеса.

Все старые методы уже не подходят. Вчера клиенты предпочитали звонить, сегодня напишут вам в Инстаграме. Завтра - кто знает?..

Начинаем оцифровку



Что нам необходимо

Цифровая система, которая сможет:

- Фиксировать каждого клиента, который обращается с вопросом
- Установить с ним надежный контакт и подсказать, как возвращать его снова и снова
- Организовать коммуникацию сотрудников и документооборот быстро и без сбоев
- Помочь вовремя выполнять все задачи, не теряя их



Четкая организация работы

Успех любой компании
начинается изнутри.

Хорошо структурирована
внутренняя деятельность -
не будет проблем и в
работе с клиентами.



Роботизация бизнеса в Битрикс24

30 минут
на создание

Полностью визуальная
настройка роботизированных
бизнес-процессов

3 минуты
на согласование

Все участники получают
уведомления, пуши на
мобильный телефон

**Роботы
и триггеры**

Нотификации, задачи,
связка с CRM, интеграция
с 1С и другие

Удобно следить

В реальном режиме
времени вы видите, как
движется ваш документ
по стадиям

Легко менять

Процесс всегда
соответствует вашему
бизнесу

Мобильность

Запуск процесса с
компьютера или с
мобильного устройства

Быстрая постановка задач

Не нужно полагаться на память и бумажки

Битрикс 24

Задания и Проекты

Календарь

Диск

Чат и звонки

Почта

CRM

Сотрудники

Еще

настроить меню

пригласить сотрудников

Новая задача

шаблоны задач

Экскурсии для тура по Франции

Это важная задача

список, русскоговорящие, гиды, план и стоимость

Чек-лист

Ответственный: Олег Строкаты + Добавить еще

Постановщик Соисполнители Наблюдатели

Крайний срок: 29.06.2018 21:00 Планирование сроков Еще

Дополнительно (Проект, Учет времени, Напоминать, Повторять, Гант, CRM, Подзадача, Теги, Поля)

Проект + Добавить Создать проект

Учет времени ☐ Время для выполнения задачи

Напоминать о задаче + Добавить напоминание сообщением или по e-mail

Повторять задачу ☐ Сделать задачу регулярной

поставить задачу

поставить задачу и создать еще

отмена

Сохранить как шаблон

В несколько кликов вы можете создать задачу, назначить ответственного, соисполнителя или наблюдателя задачи.

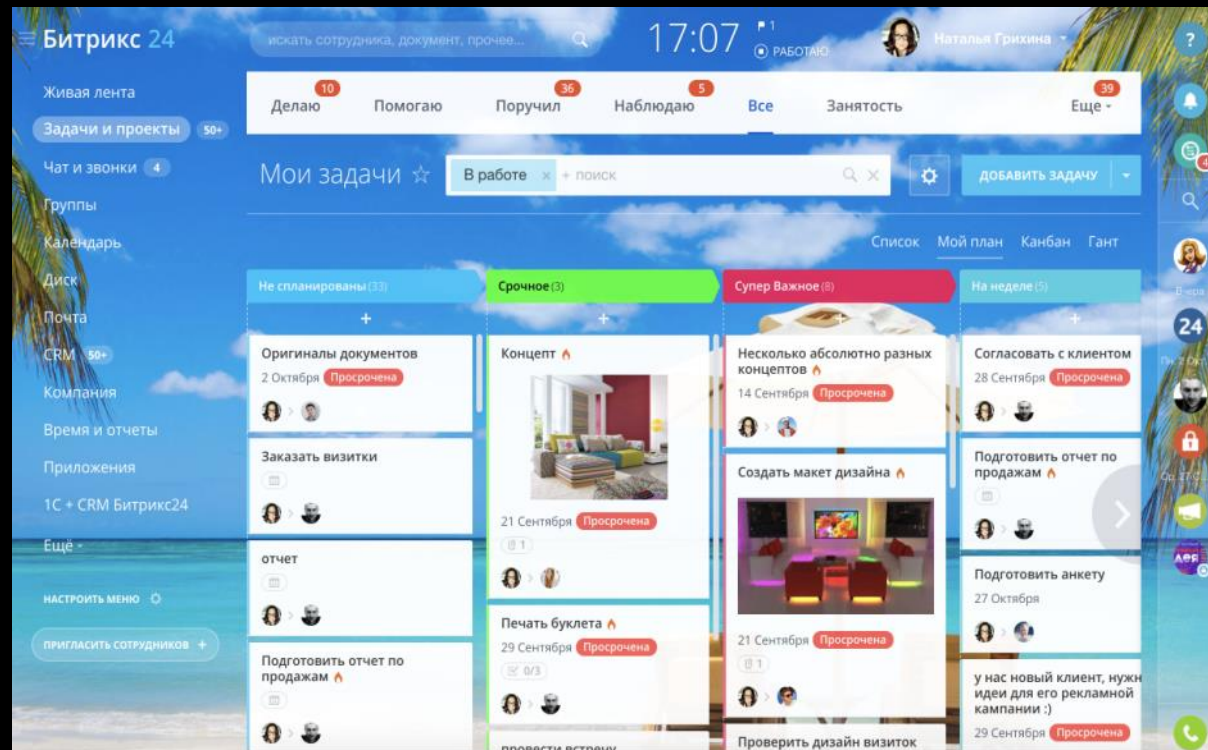
Выбор методики работы

Классический список задач
с подзадачами и чек-листами

Мой план

Канбан в проекте

Диаграмма Ганта с
зависимостями



Дедлайны в задачах

НОВИНКА!

The screenshot displays the Bitrix CRM interface, specifically the 'Сроки' (Deadlines) view. The top navigation bar includes the Bitrix logo, a search bar, the time 15:34, and the user's name, Екатерина Шеленкова. Below the navigation bar, there are tabs for different views: Все (9), Делаю (4), Помогаю, Поручил (2), Наблюдаю (1), Эффективность (100%), Канбан, Проекты, and Руководжу (10). The main area is titled 'Сроки' and features a 'ДОБАВИТЬ ЗАДАЧУ' button and a search bar. The tasks are organized into columns based on their deadlines: 'Просрочены (3)', 'На сегодня (3)', 'На этой неделе (5)', 'На следующей неделе (5)', 'Без срока (2)', and 'Больше двух недель (5)'. Each column contains a list of tasks with their titles, due dates, and status indicators. For example, in the 'На сегодня' column, tasks include 'Согласовать изменения в шаблонах' (26 September), 'Обновить дизайн шаблонов презентации' (26 September), and 'CRM: Договор аренды' (26 September). The 'Без срока' column includes 'Добавить раздел в отдельной секции на сайте' and 'CRM: Закрывающие документы'. The right sidebar shows a list of team members. The background of the interface is a blue sky with white clouds.

Битрикс

искать сотрудника, документ, прочее...

15:34 РАБОТАЮ Екатерина Шеленкова

Все 9 Делаю 4 Помогаю Поручил 2 Наблюдаю 1 Эффективность 100% Канбан Проекты Руководжу 10

Сроки ☆ ДОБАВИТЬ ЗАДАЧУ В работе + поиск

Список Мой план Сроки Календарь Гantt Задачи: 1 без крайнего срока 3 просрочены 2 почти просрочены

Роботы

Просрочены (3)

Изменения тарифов
12 Сентября Просрочена
0/5

Утвердить макеты и согласовать дизайн
13 Сентября Просрочена
2/3

Дизайн-проект торгового центра
#отчеты
6 Сентября Просрочена
0/3 1

На сегодня (3)

Согласовать изменения в шаблонах
26 Сентября

Обновить дизайн шаблонов презентации
26 Сентября

CRM: Договор аренды
#crm
26 Сентября

На этой неделе (5)

Макеты главной страницы
27 Сентября

Обновлен раздел Телефонии на сайте. Надо проверить
27 Сентября

CRM: Подготовить пакет документов
#crm
27 Сентября

Обновить страницу сайта
27 Сентября

Подготовить договор аренды
27 Сентября

На следующей неделе (5)

Сдаем готовую отчетность
4 Октября

Исключить лишние разделы на сайте
7 Октября

Подготовить закрывающие документы
4 Октября

Блок маркетинга добавить

6 Октября
1

Отчеты годовые
4 Октября

Без срока (2)

Добавить раздел в отдельной секции на сайте

CRM: Закрывающие документы
#crm

Больше двух недель (5)

Договор на услуги
7 Октября

Договор аренды
7 Октября

Обработать статистику
2 Ноября

Обновить меню

16 Ноября
2

Расшарить инструкцию на всех

7 Октября
4/11 1

Чек-листы в задачах

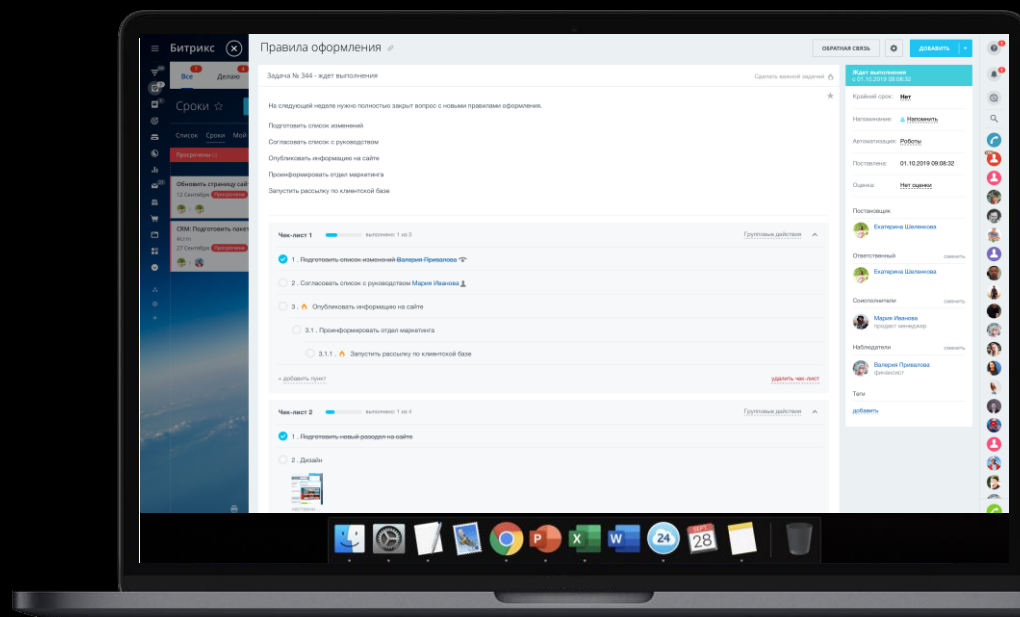
Быстрая вставка чек-лист
из списка

Множественность
много разных чек-листов

Уровни
отступы от края

Ответственный или
Наблюдатель
на пункт или на весь чек-лист

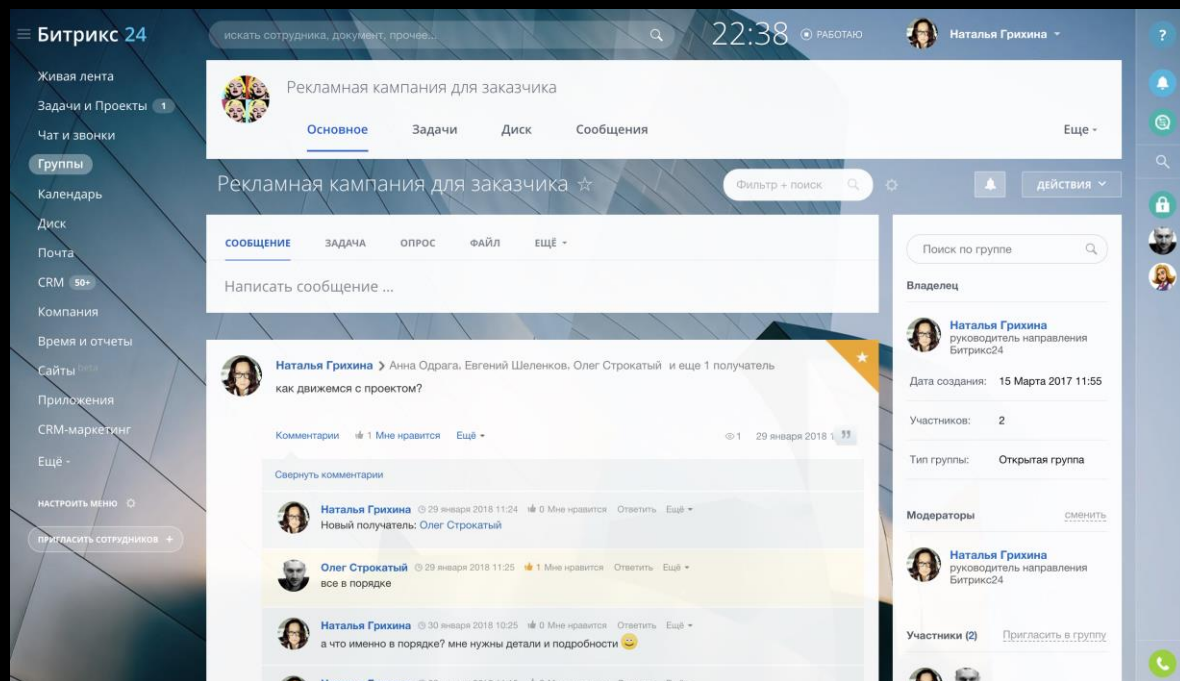
Загрузка файлов и
изображений
к каждому пункту чек-листа



Рабочие группы и Проекты

Для работы над одним проектом, можно объединиться в рабочие группы: открытые, закрытые, с внешними подрядчиками, клиентами в экстранете

Распределяйте задачи, файлы и права доступа между участниками



Шаблоны проектов

НОВИНКА!

- На основе готового проекта в шаблон переносятся:

Структура задач с подзадачами

Ответственные, наблюдатели, соисполнители

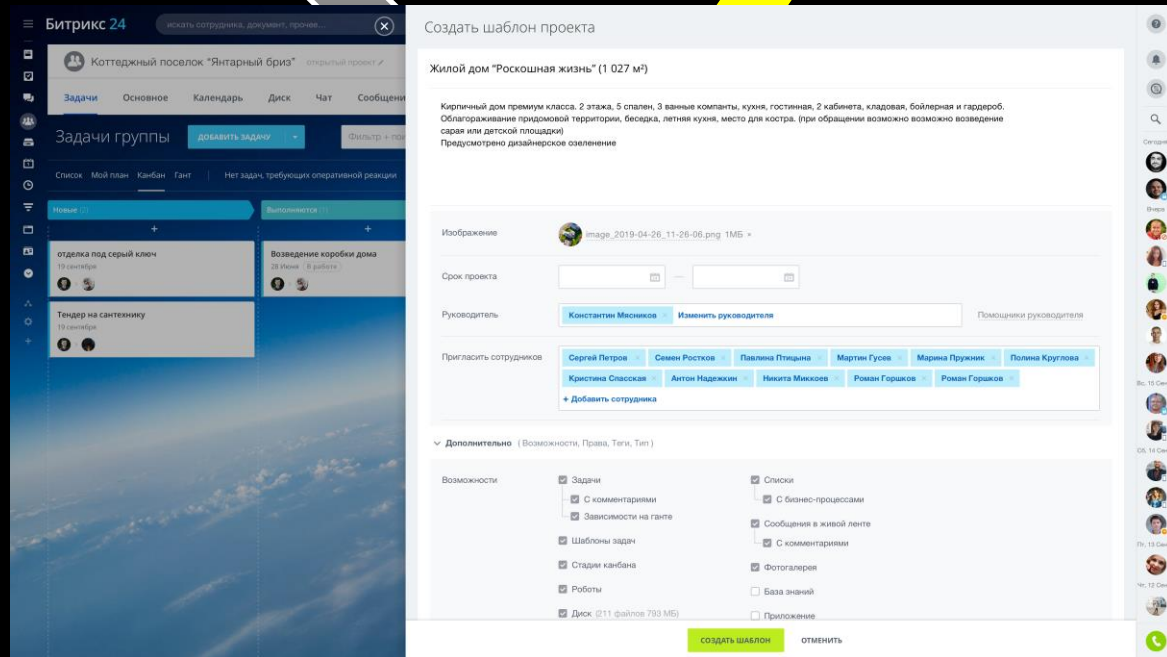
Файлы (Диск проекта)

Комментарии

Роботы

- Возможность выбрать, что копировать

- Готовые шаблоны из каталога Приложений24



Не терять времени

И ПОВЫШАТЬ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

Роботы в задачах

Роботы

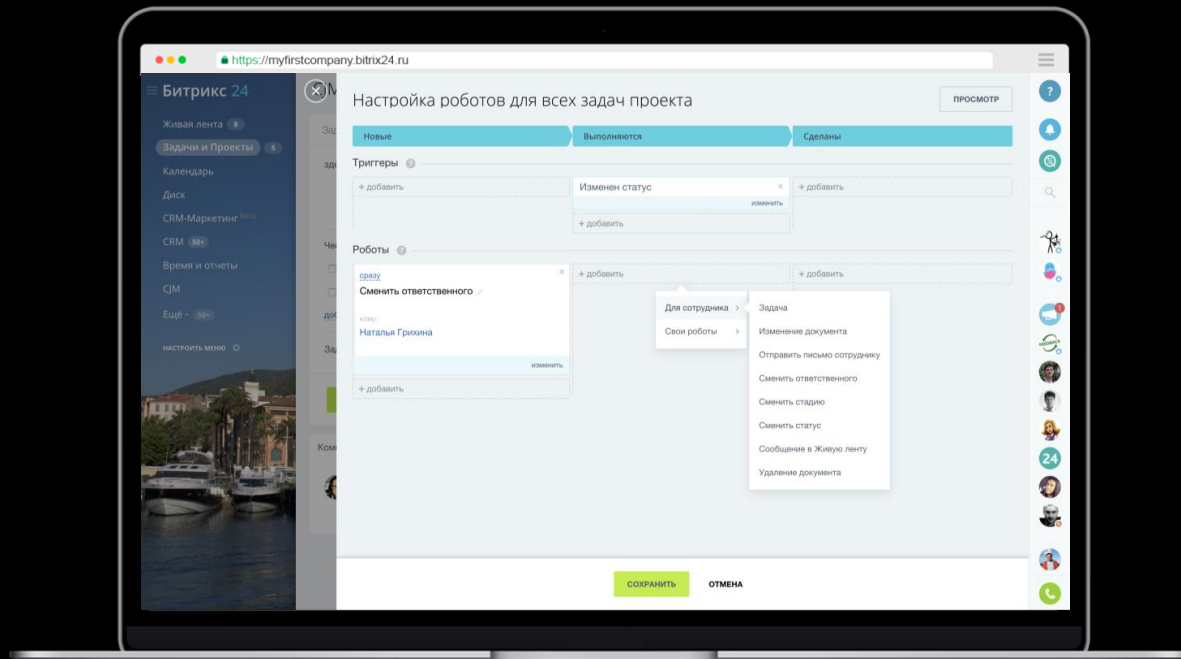
Создать задачу

Сменить
ответственного

Сменить статус

Удалить

Свои роботы



Триггеры

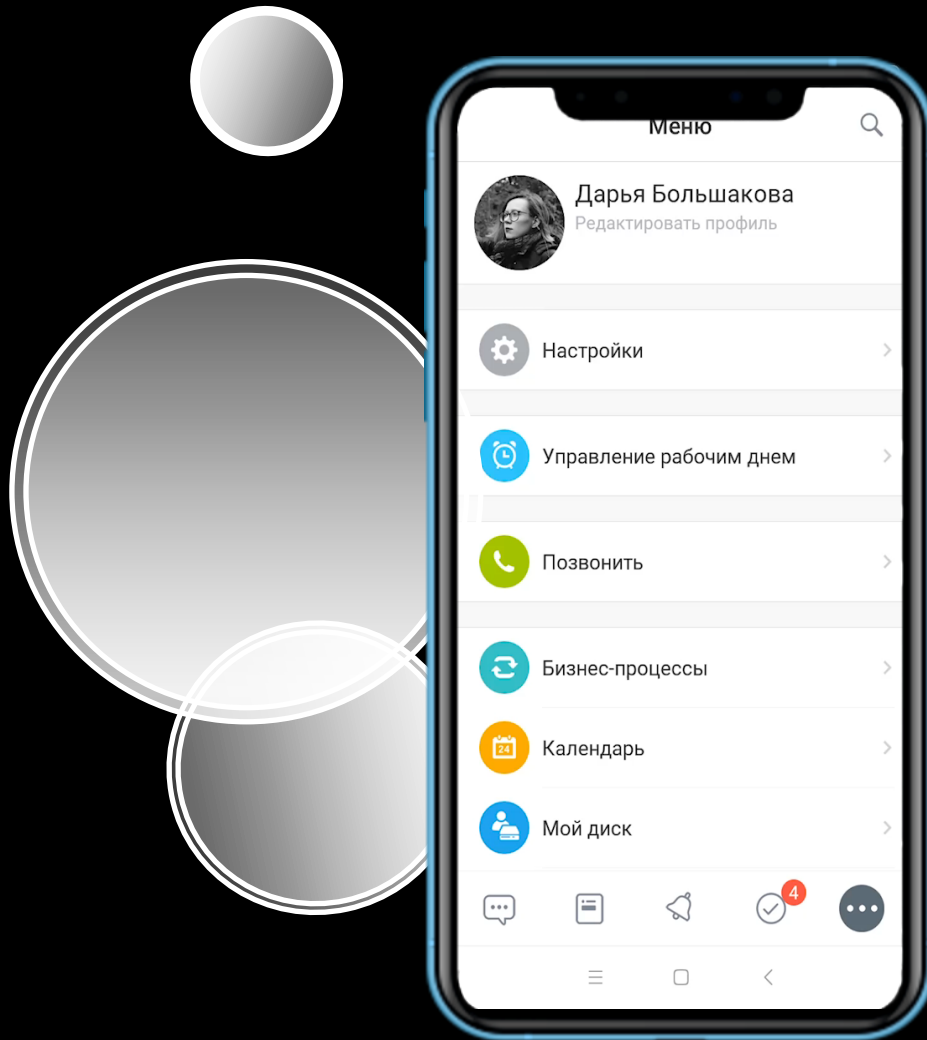
Изменение статуса

Подходит крайний
срок

Задача просрочена

Свои триггеры

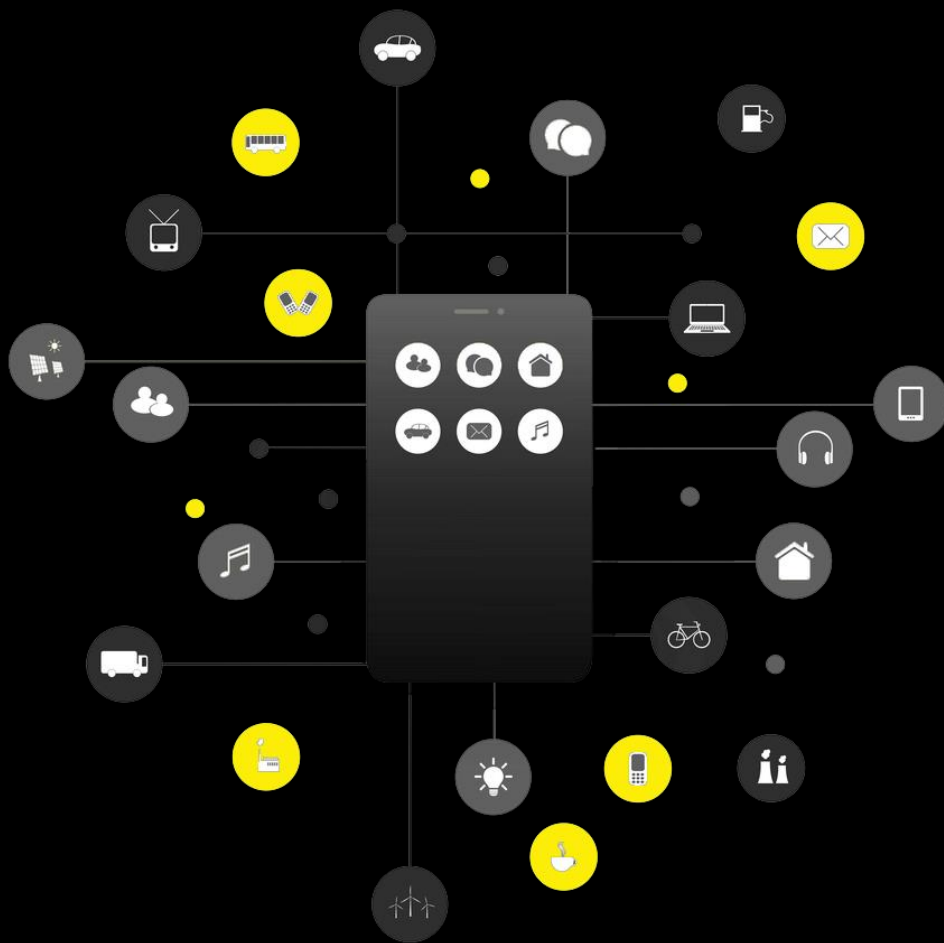
Мобильные задачи



Оставайтесь всегда
на связи и
работайте из любой
точки мира!

Бесплатное
приложение
для iPhone и
Android

Структурируем взаимодействие



Главный секрет выживания и преуспевания в эпоху перемен — гибкость и способность меняться быстрее чем окружающая деловая среда.

Коммуникация с сотрудниками



24/7

В современном бизнесе важно оставаться на связи с коллегами 24/7, не теряя важных сообщений.

Живая лента

Лента событий компании



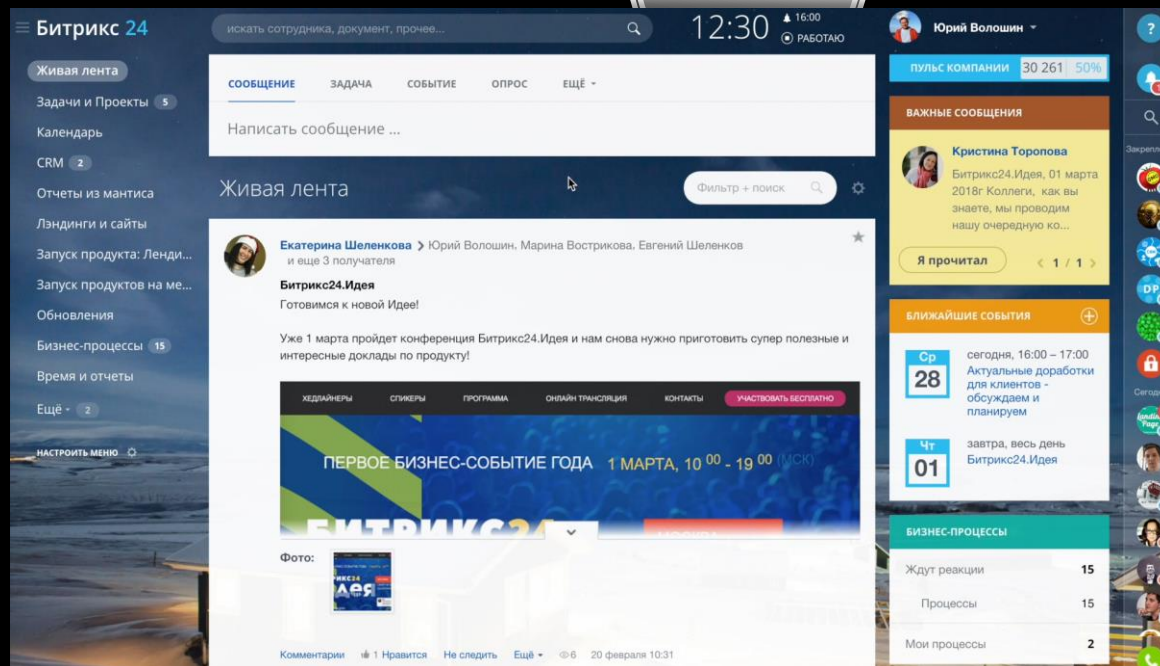
Ускоряет
обсуждения



Экономит ваше
время



Не затягивает
принятие решений

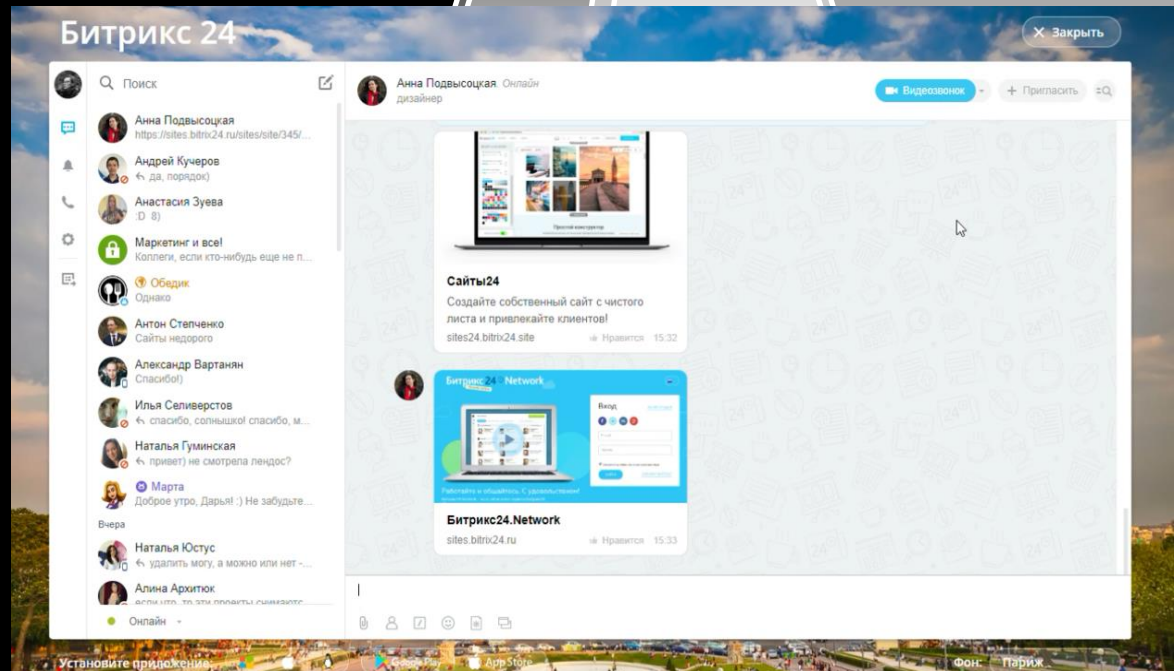


Мессенджер

Для быстрого обсуждения с коллегами

Отправляйте сообщения коллегам, делитесь файлами и документами.

Прямо во время разговора вы можете поставить задачу или событие в календаре.

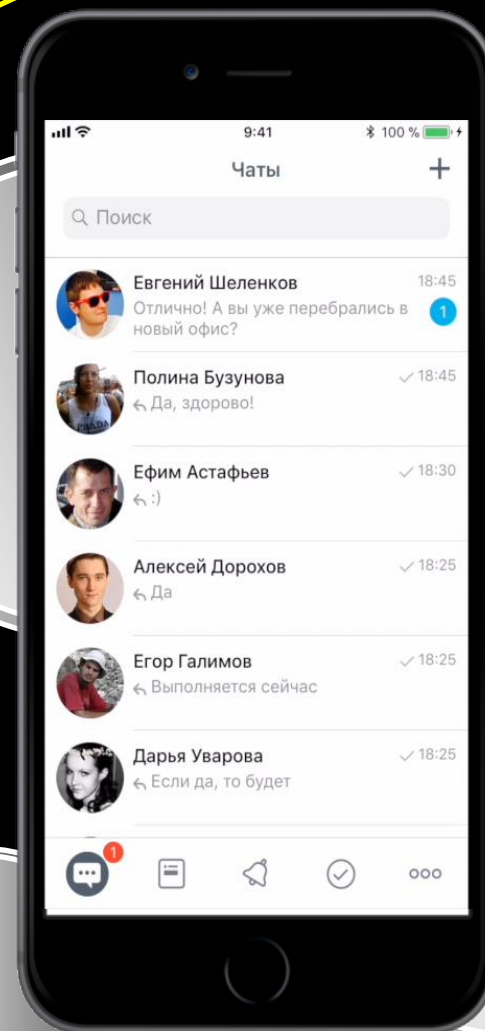


Мобильный чат

Отвечайте коллегам из любой точки мира

Все возможности мессенджера доступны в мобильном приложении.

Все сообщения, файлы и документы сохраняются в истории.



Календари

Удобный планировщик встреч

Планировщик поможет
мгновенно подобрать
время встречи,
которое подходит всем
участникам

Синхронизация календарей:



Google

Mac OSX

iPhone

Android

Битрикс 24

Новое событие

Новое событие

Дата и время начала: 06.07.2018 17:30

Дата и время завершения: 06.07.2018 18:30

Напоминание: За 15 минут

Участники: Наталья Грихина, Юрий Волошин, Олег Строкатый, Дмитрий Давыдов, Екатерина Шеленкова

Сотрудники: Наталья Грихина, Олег Строкатый, Екатерина Шеленкова

Масштаб

Оповещать о подтверждении/отказе участников

Дополнительно (Описание, Повторяемость, Цвет события, Занятость, Место проведения, Частное, Элементы CRM)

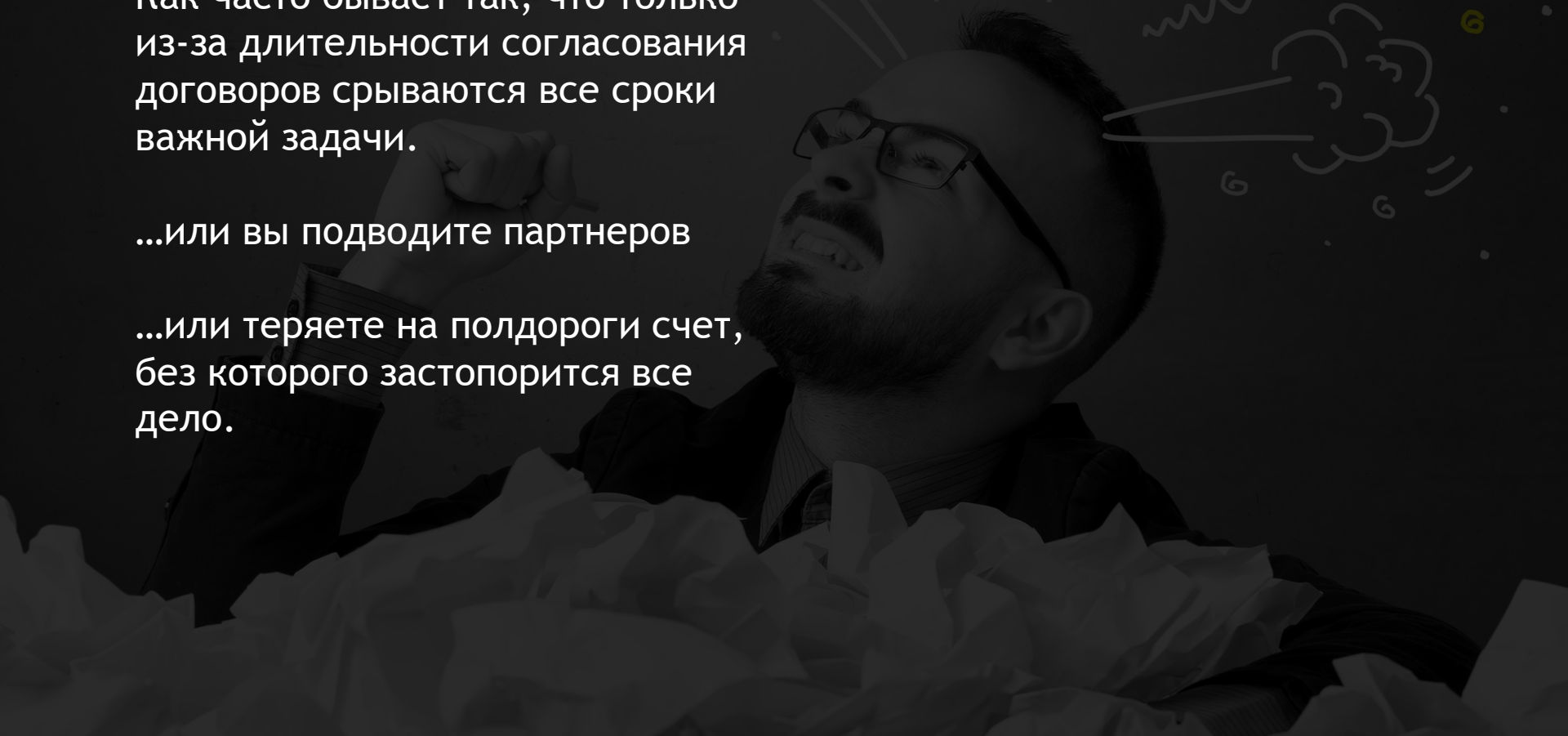
СОХРАНИТЬ (CMD+ENTER) Отменить

Сложность инфраструктуры - помехи в работе

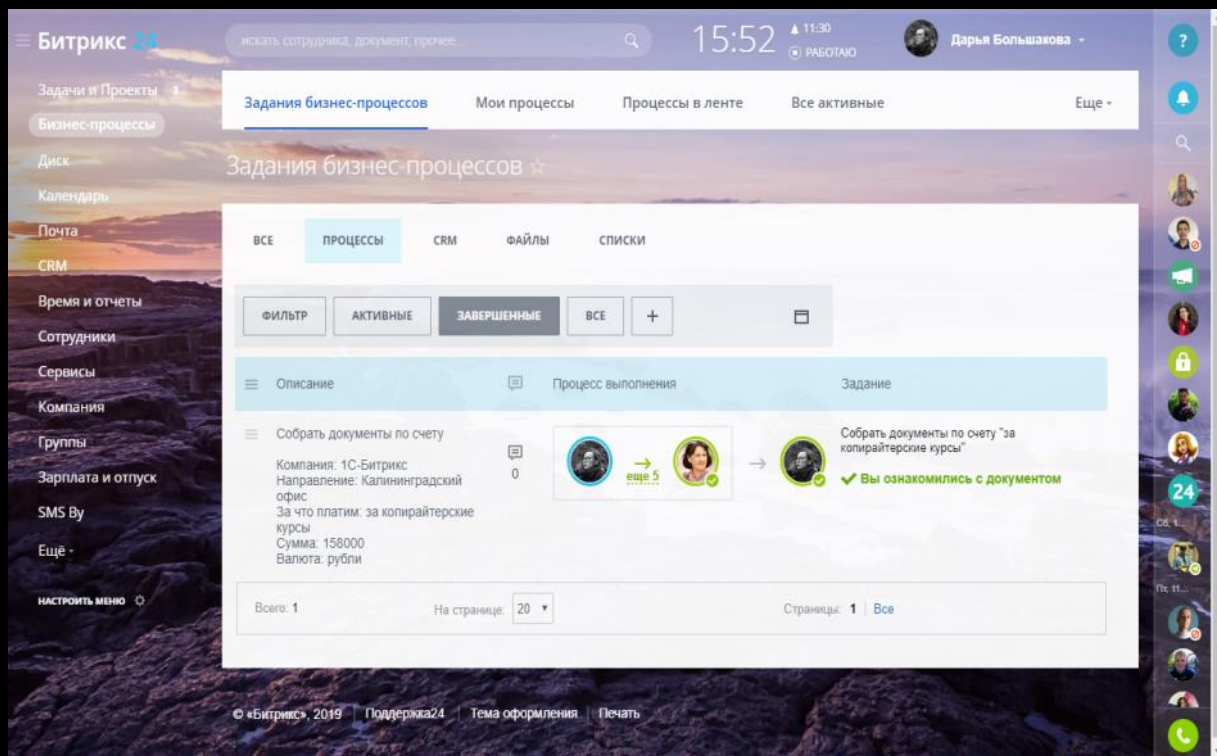
Как часто бывает так, что только из-за длительности согласования договоров срываются все сроки важной задачи.

...или вы подводите партнеров

...или теряете на полдороги счет, без которого застопорится все дело.



Автоматизация процессов



Задайте название бизнес-процесса, произвольное описание и сортировку, определяющую его положение в общем списке.

После сохранения документы будут переходить в нужные отделы автоматически.

Учет рабочего времени и ОТЧЕТНОСТЬ

Посменная работа

Почасовой график

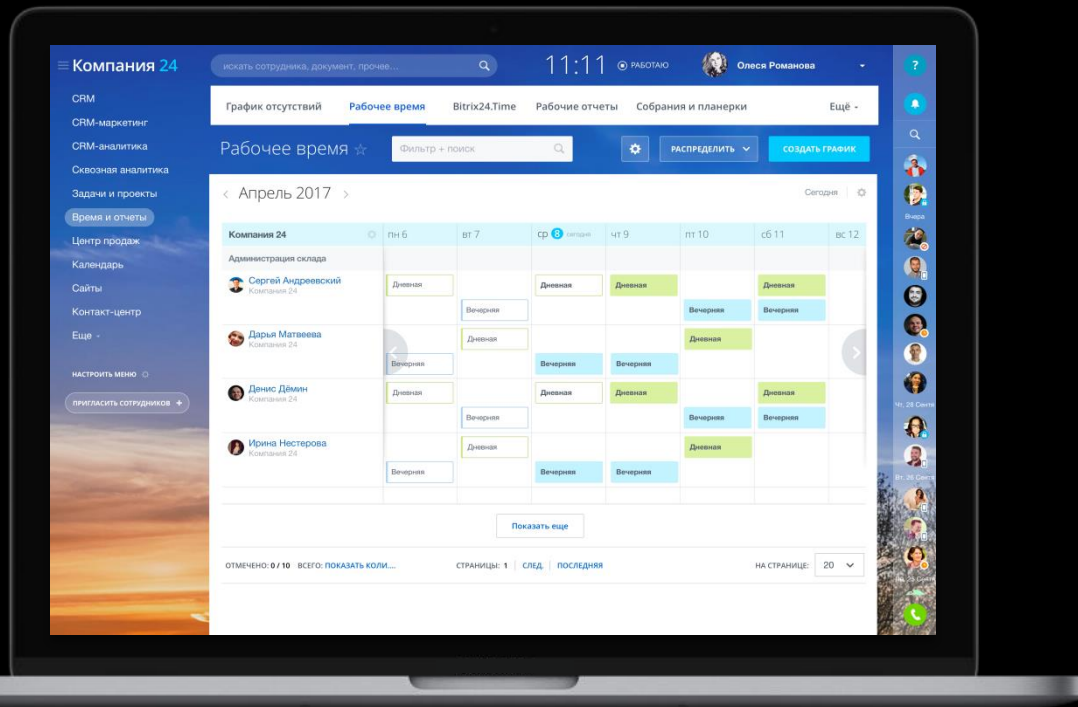
Фиксированный график

Смешанный режим

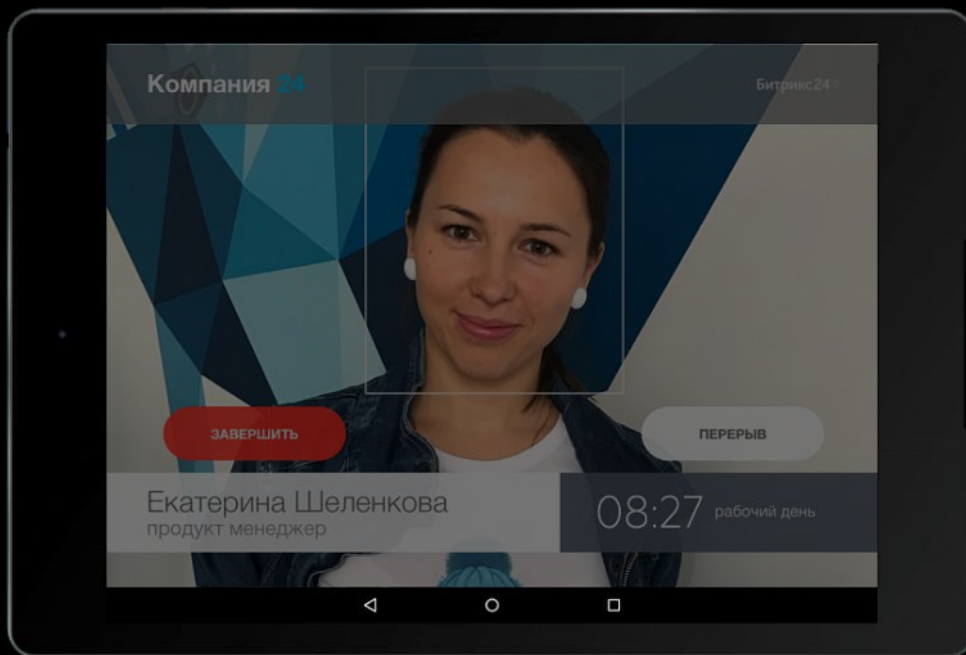
Печать графика работы

Завершение рабочего дня
после 00:00

Распознавание по лицу



Начало рабочего дня



с технологией
распознавания лиц

Bitrix24.Time
приложение для Android



НОВИНКА!

Уровень стресса

Впервые внутри компании появляется инструмент измерения стресса

Бесплатный замер

Индикатор стресса в профиле сотрудника

Легко самому узнать уровень стресса и контролировать

Можно поделиться с коллегами

Посмотреть, какой уровень стресса у других

Отключить замер стресса в настройках

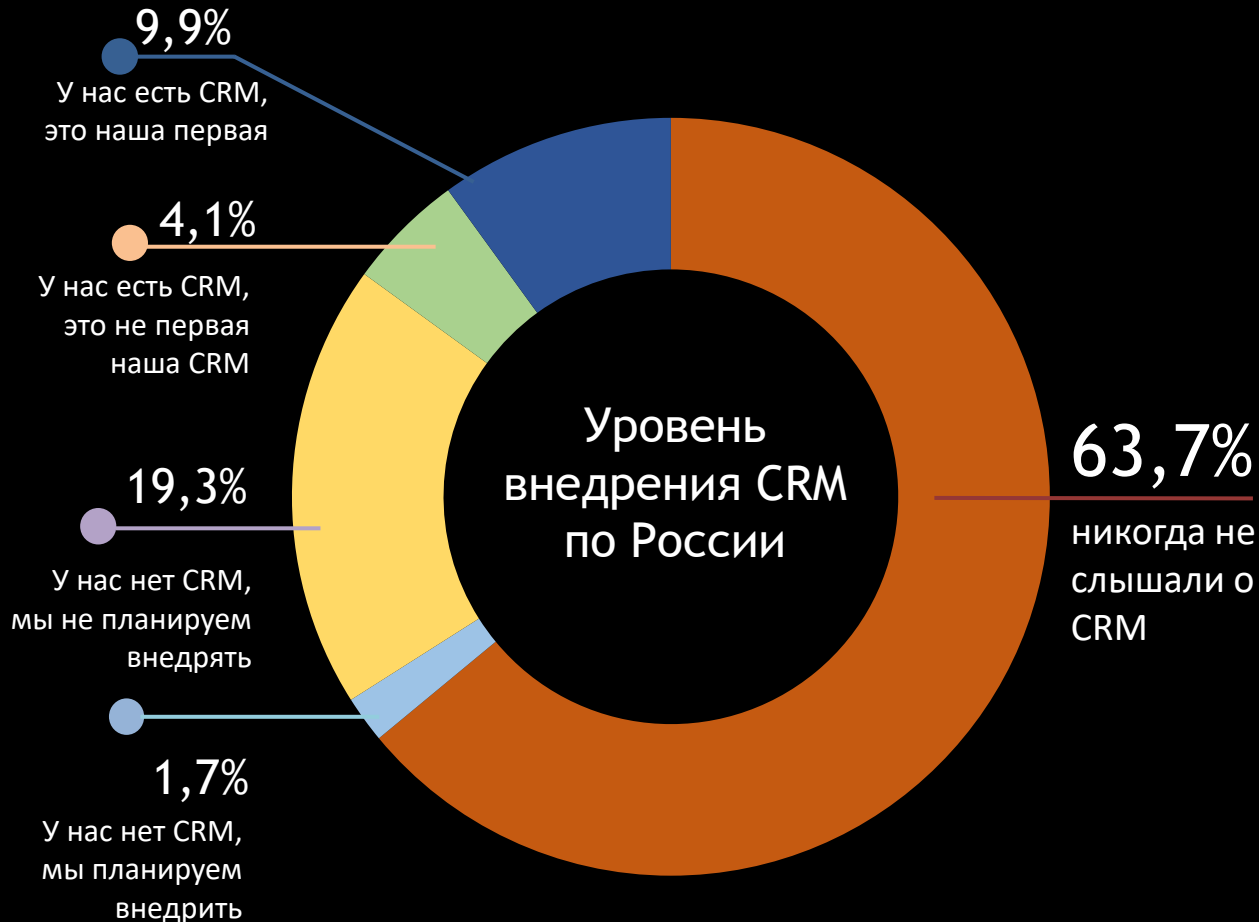


Автоматизируем продажи

Цифровая трансформация
бизнес-процессов направлена
на адаптацию бизнеса к
требованиям времени



Самый эффективный способ получить больше клиентов и повторных продаж - внедрить в бизнес CRM-систему.



Только
14% компаний
в России имеют
опыт работы с CRM

Более
63% компаний
в России никогда
не слышали о CRM

Статистика по отраслям бизнеса

уровень внедрения CRM по РФ

38%

Телеком,
IT-сфера

19%

Оптовая
торговля

17%

НИИ, КБ,
проектные
институты

13%

Медицинские
услуги

13%

Финансы,
страхование,
недвижимость



Больше всего CRM-системы распространены в сфере телекоммуникаций и информационных технологий



Планируют внедрение CRM больше всего компании в сфере финансов, страхования и недвижимости

32%

Финансы,
страхование,
недвижимость

14%

Телеком,
IT-сфера

17%

Производство
и обработка

18%

Логистика,
организация
перевозок

19%

Оптовая
торговля

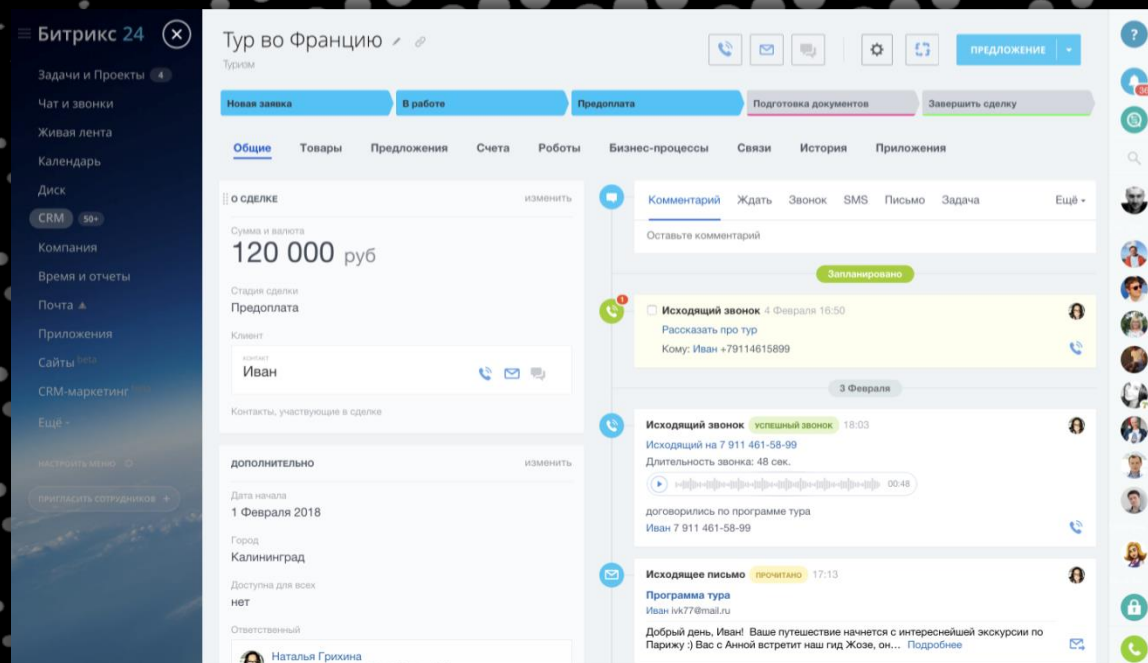
Карточка CRM

вся история взаимоотношений с клиентом

Все коммуникации
с клиентами в реальном
времени:

Письма, Звонки, SMS,
Чаты

Видна вся история
сделок и предпочтений
клиента



Удобное и понятное управление

The screenshot displays the Bitrix24 CRM interface. The top navigation bar includes tabs for 'Старт', 'Лиды', 'Сделки', 'Счета', 'Предложения', 'Контакты', and 'Компании'. The 'Сделки' tab is active, showing a list of deals. A context menu is open over the first two deals, listing actions such as 'Выберите действие', 'Добавить задачу', 'Установить стадию', 'Назначить ответственного', 'Создать обзвон', 'Обновить данные для отчётов', 'Удалить', 'Редактировать', and 'Сделать доступной для всех'. The table columns are 'СДЕЛКА', 'СТАДИЯ СДЕЛКИ', 'КЛИЕНТ', 'СУММА/ВАЛЮТА', 'ОТВЕТСТВЕННЫЙ', and 'ПРИВЯЗКА'. The footer shows the Bitrix24 logo and version information.

СДЕЛКА	СТАДИЯ СДЕЛКИ	КЛИЕНТ	СУММА/ВАЛЮТА	ОТВЕТСТВЕННЫЙ	ПРИВЯЗКА
Мягкий уголок под заказ Продажа услуги	Получение размер		12 900.00 руб.	Денис Котлярчук	
Шкаф-купе Продажа услуги	Новая		14 300.00 руб.	Денис Котлярчук	
Курция под заказ Продажа услуги	Новая		27 600.00 руб.	Денис Котлярчук	
Доставка дивана Продажа услуги	Новая		2 500.00 руб.	Денис Котлярчук	
Доставка курция Продажа услуги	Новая		4 500.00 руб.	Денис Котлярчук	

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

Подсказки и напоминания

Турфирма 24

CRM-маркетинг beta

Задачи и Проекты

Почта 1

Магазины beta

Сайты beta

Контакт-центр

ДОСКА ЗАДАЧ — все про...

Еще 3

настроить меню

пригласить сотрудников

искать сотрудника, документ, прочее...

09:00

Екатерина Шеленкова

Сделки 10

Контакты 8

Компании 2

Товары

Настройки

Еще 2

Сделки ☆

Сделки в работе + поиск

ОБЩЕЕ 15

СОЗДАНИЕ

ДОБАВИТЬ СДЕЛКУ

Сделки: 10 без дел 5 с просроченными делами

Роботы Канбан Список Календарь Отчеты

Новая (0)	Подготовка документов (15)	Счет на предоплату (3)	В работе (4)	Финальный счет (0)
0 руб.	597 000 руб.	38 000 руб.	30 000 руб.	0 руб.
+ Быстрая сделка				
Название*	Тур в жаркие страны	Мебель под заказ	Заявка с сайта	
Новая сделка	120 000 руб.	23 000 руб.	0 руб.	
Сумма и валюта	Екатерина Шеленкова	Елена Иванова	Команда Яндекс.Диска	
15 000	18 Сентября	15 Ноября 2016	28 Мая	
Клиент	Дела 2	Дела 1	Дела 2	
Валентина Романова	+ Запланировать	+ Запланировать	+ Запланировать	
СОХРАНИТЬ	Тур на Гавайи	Екатерина	79271264440 - Исходящий звонок	
	120 000 руб.	0 руб.	0 руб.	
	Сергей Рыжиков	Екатерина	79271264440 - Исходящий звонок	
	17 Сентября	2 Октября 2017	9 Апреля	
	Дела	Дела 4	Дела 1	
	+ Запланировать	+ Запланировать	+ Запланировать	
	Заполнение CRM-формы "Заявка на проект"	Заполнение CRM-формы #98	7926008880 - Исходящий звонок	
	23 000 руб.	15 000 руб.	0 руб.	
	6 Октября 2017	Екатерина	Сергей Рыжиков	
	Дела 1	26 Декабря 2016	20 Марта	
	+ Запланировать	Дела	Дела 1	
	Заполнение CRM-формы "Заявка"		+ Запланировать	
	0 руб.		Дизайн-проект гостиной	
	Марагарита		30 000 руб.	
	5 Октября 2017		Дмитрий Иванов	
	Дела 1		4 Октября 2017	
	+ Запланировать		Дела 1	
	Заполнение CRM-формы		+ Запланировать	

контакт-центр

Автоматическое добавление сделок

Онлайн-чат

Звонок

CRM-формы

Почта

Уведомления

Facebook

Импорт данных из другой CRM или таблицы Excel

Выстройте свой сценарий продаж CRM сама будет подсказывать, что сделать и напоминать CRM сама будет вести ваших менеджеров

Технологии в продажах

Работу с клиентами также необходимо автоматизировать.

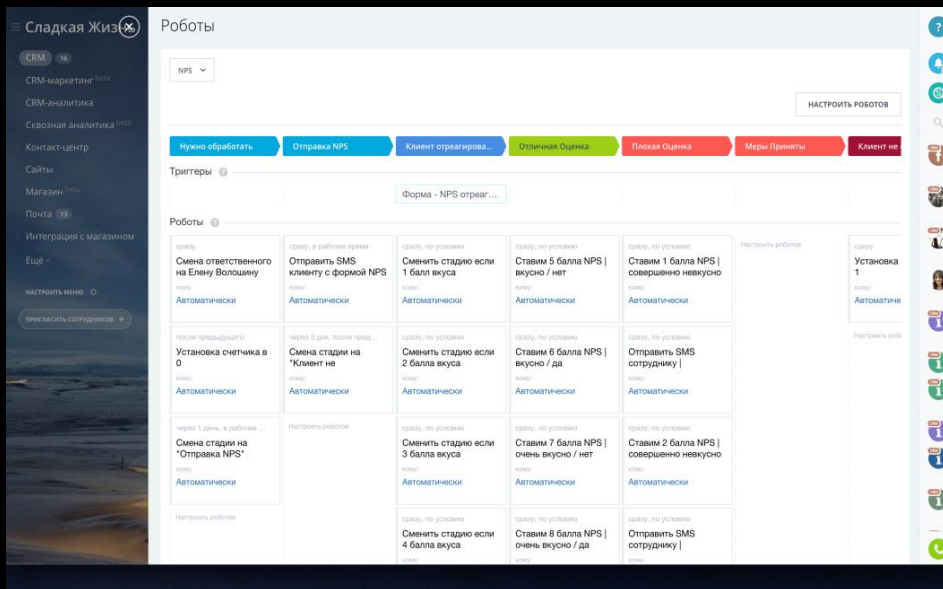
Ведь менеджеры часто забывают о важных задачах:

- перезвонить клиенту
- отправить рассылку
- или написать письмо



Роботы и триггеры в CRM

- Для сотрудника
- Реклама
- Для связи с клиентом
- Свои роботы



Входящее, отправленное или прочитанное письмо

Переход по ссылке из письма

Входящий и обратный звонок

Возврат посетителя на сайт

Сообщение от клиента в чат

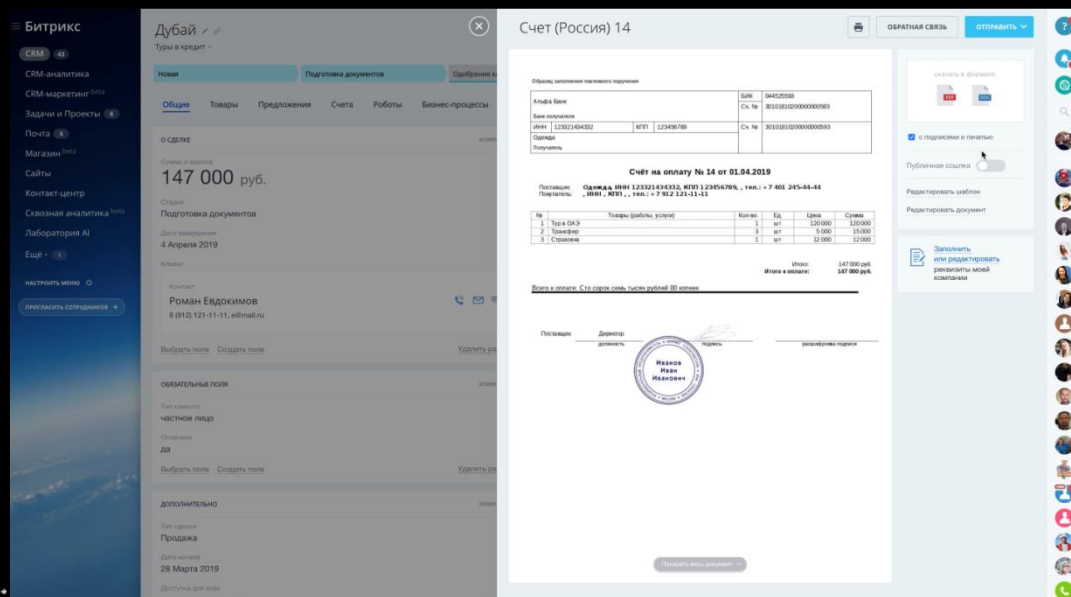
Забронирован ресурс

Создание документов в CRM

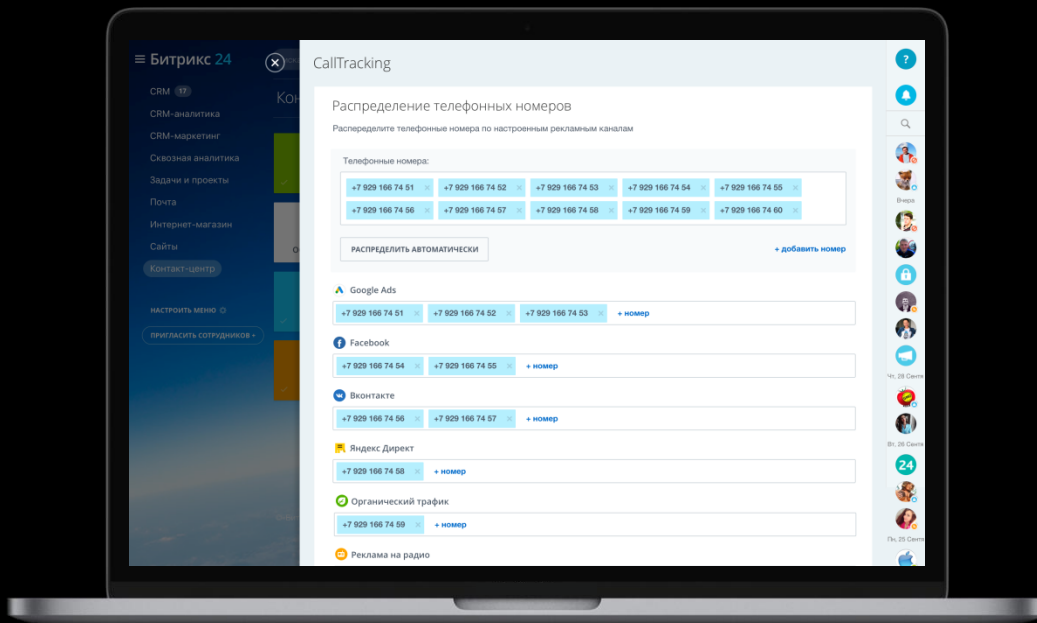
Автоматическое создание и заполнение
любых документов

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

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



Телефония и Коллтрекинг



Подмена номера телефона на сайте в зависимости от рекламного источника



Сравнение эффективности рекламных каналов



Все лиды и сделки в CRM сохраняются с источником звонка

Распознавание речи

НОВИНКА!

Запись телефонных разговоров преобразуется в текст



Yandex
SpeechKit

0,5 ₽ / минута



Тинькофф
VoiceKit

0,6 ₽ / минута

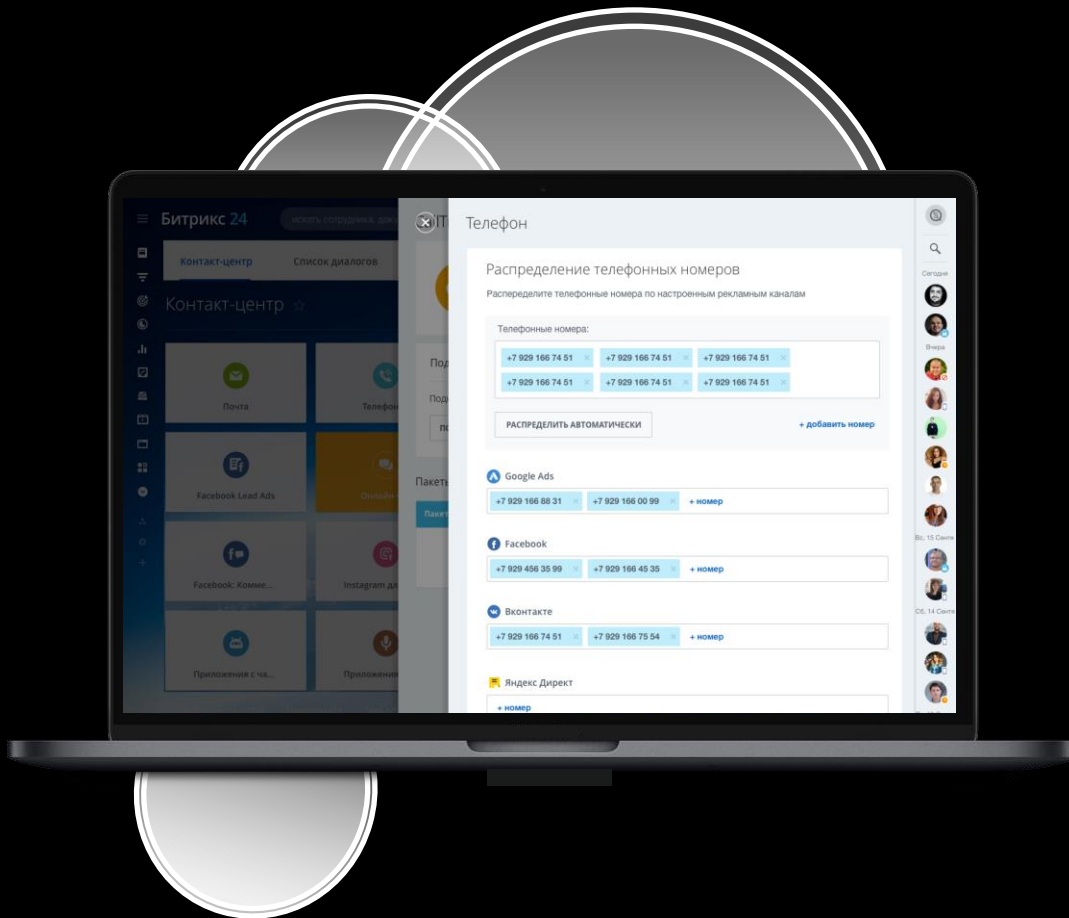


Google
Cloud Speech

3,8 ₽ / минута

НОВИНКА!

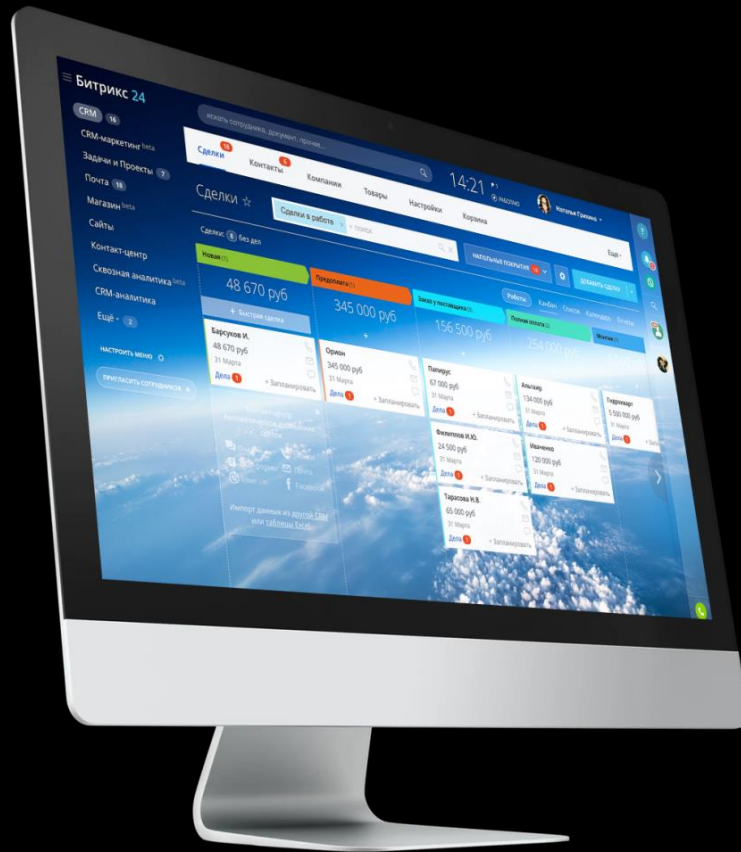
Множественность телефонов



Контроль эффективности
каждой группы
рекламных объявлений

Подключаются любые
телефонные номера,
даже не привязанные к
Битрикс24

Успешное внедрение CRM
- это короткие воронки
для одного действия.



Отдел маркетинга
теперь ключевой
заказчик CRM

Туннели продаж

Счастье для отдела маркетинга, для продаж, для всех 😊

The screenshot displays the Bitrix24 interface. On the left, a sidebar shows navigation options like 'Сделки' (Deals), 'Контакты' (Contacts), 'Компания' (Company), 'Товары' (Products), and 'Настройки' (Settings). The main area is titled 'Воронки и туннели продаж' (Sales Funnels and Tunnels). It features three sections: 'Продажи' (Sales), 'Установка' (Installation), and 'Продажа обслуживания' (Service Sale). Each section contains a visual flowchart of sales stages. For example, the 'Продажи' funnel includes stages like 'Нужно обработать...' (Need to process...), 'Выбор и счет' (Selection and quote), 'Оплата' (Payment), 'Уточнение вр...' (Clarification of conditions), 'Успешно' (Successful), and 'Сделка про...' (Deal completed). The 'Установка' funnel includes 'Новая заяв...' (New application), 'Согласова...' (Agreed), 'Замер' (Measurement), 'Дата установ...' (Installation date), 'Выезд' (Departure), 'Выполнен...' (Completed), and 'Не выполнен...' (Not completed). The 'Продажа обслуживания' funnel includes 'Новая продажа' (New sale), 'Предложение клиенту' (Offer to client), 'Хорошее решение' (Good solution), 'Согласие...' (Agreement), 'Не соглас...' (Disagreement), and 'Анализ пр...' (Analysis of...).

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

Битрикс 24

искать сотрудника, документ, прочее...

Сделки

Контакты

Компании

Товары

Настрой

Сделки

Сделки в работе

+ поиск

Задачи: 6 без дел 2 с делами на сегодня

Нужно обработать (6)

Выбор и счёт (3)

0 руб.

+ Быстрая сделка

Кондиционер FoxFrost+ 1000W

повторное обращение

0 руб.

Ольга Феофтистова

17 сентября

Дела 1

+ Запланировать

Кондиционер RedWatts 600W

повторное обращение

0 руб.

Лилит Мхтчрян

17 сентября

Дела 1

+ Запланировать

Ekaterina - открытая линия

0 руб.

17 сентября

Дела 1

+ Запланировать

Заполнение CRM-формы «Заказа подбора»

повторное обращение

0 руб.

Альберт Попов

17 сентября

Дела 1

+ Запланировать

Roma Gorshkov - открытая линия

0 руб.

17 сентября

Дела 1

+ Запланировать

Входящий звонок

0 руб.

Александр Патро

16 сентября

Дела 1

Кондиционер Fox

0 руб.

Анна Чернова

16 сентября

Дела 1

Кондиционер Eig

57 900 руб.

Вита Ушакова

16 сентября

Дела

Liza - открытая л

84 050 руб.

Лиза Иванова

16 сентября

Дела

Nina - открытая л

70 000 руб.

Нина Семихатова

16 сентября

Дела

Входящий звон

Воронки и туннели продаж

ПОМОЩЬ ДОБАВИТЬ ВОРОНКУ

Продажи

Настроить роботов

Генератор продаж

В РАБОТЕ

Нужно обработ...

Выбор и счёт

Оплата

Уточнение вр...

УСПЕШНЫЕ

На устано...

Ж НЕУСПЕШНЫЕ

Сделка про...

ТУННЕЛЬ

Установка

Настроить роботов

Генератор продаж

Новая зая...

Согласова...

Замер

Дата устан...

Выезд

Выполнен...

Не выполн...

ТУННЕЛЬ

ТУННЕЛЬ

Продажа обслуживания

Настроить роботов

Генератор продаж

Новая продажа

Предложение клиенту

Ждём решения

Согласилс...

Не согласи...

Анализ пр...

+ Добавить воронку продаж

Чт, 26 Сентя

Вт, 26 Сентя

Пн, 25 Сентя

Сб, 23 Сентя

Пт, 22 Сентя

Пт, 21 Сентя

Качество обслуживания



Коммуникации с клиентами

Общайтесь с клиентами по всем каналам связи

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



Маршрутизация входящих

Задачи и Проекты 1

Календарь

Живая лента

Диск

Телефония

Открытые линии

Сайты beta

Компания

Приложения

1С + CRM Битрикс24

CRM-маркетинг beta

Ещё -

настроить меню

пригласить сотрудников +

Настройка открытой линии ☆

Открытая линия Лучшие туры везде

Название открытой линии — Открытая линия Лучшие туры везде

Подключенные каналы коммуникаций —

Маршрутизация обращения

☒ 1. Проверять клиента по базе CRM

☒ Направлять обращение на ответственного сотрудника в случае идентификации клиента

Если клиент не найден в CRM — автоматически создать новый лид

(новый лид будет создан только при получении информации, необходимой для обратного обращения к клиенту)

Источник для нового лида — Источник открытой линии

☒ Автоматически менять ответственного за лид, при ручном перенаправлении диалога на другого сотрудника

2. Очередь

Укажите ответственных сотрудников, которые будут отвечать на входящие обращения в этой открытой линии. Можно задать способ распределения обращений и время, через которую обращение будет автоматически перенаправлено на следующего в очереди.

Наталья Гришина	Олег Строкатый	Максим Сидоренко	Евгений Шеленков	Сергей Кулешов
Иван Филипов	Анна Одрага	Добавить еще		

Распределение обращений между сотрудниками в очереди — равномерно

Распределение по очереди
(на группу сотрудников),
одновременно всем или
равномерно

Автоответчик

Быстрые ответы

Учет рабочего времени при
маршрутизации

Все звонки, письма и чаты
автоматически сохраняются в
CRM

Не забываем о клиентской ЛОЯЛЬНОСТИ

Работу менеджеров с
клиентами необходимо
тщательно
контролировать.

Иначе...

**ХАЛК
КРУШИТЬ!**

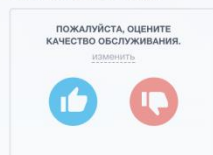
Оценка качества

клиентом и руководителем

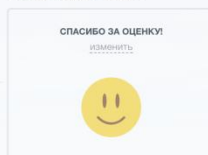
☒ Отправлять запрос оценки качества обслуживания

1. Настройка текста для оценки качества в Онлайн-чате и Битрикс24.Network:

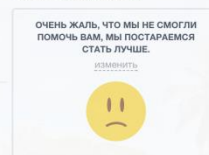
Текст для запроса оценки



Положительная оценка



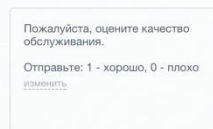
Отрицательная оценка



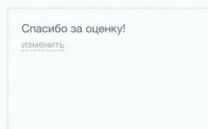
* - длина каждой фразы не должна превышать 100 символов.

2. Настройка текста для оценки качества в других каналах:

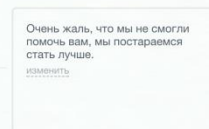
Текст для запроса оценки



Положительная оценка



Отрицательная оценка



* - обязательно укажите значения для оценки "1" и "0" иначе ваши клиенты не смогут оценить качество обслуживания.

Настройка языковых предпочтений

Следите за тем, как ваши менеджеры общаются: как быстро они отвечают, какие оценки ставят клиенты, сами оценивайте диалоги



74%

Быстрее всего
продажи **растут** у тех,
кто использует **мессенджеры**

Рост продаж отмечают 74% компаний

55% аудитории
совершает покупки
в **соцсетях**



55%

Продаем не покидая мессенджер



Аудитория мессенджеров в России **растет**.
В начале 2018 года она составляла:

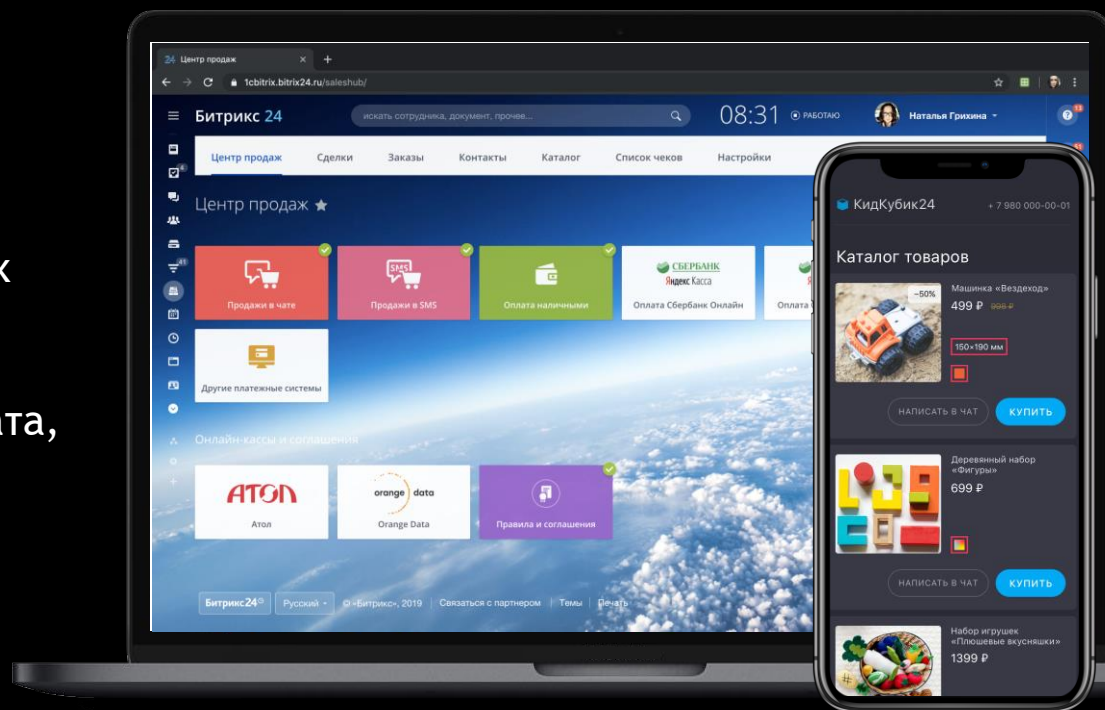
- © WhatsApp — 10 млн 700 тысяч пользователей
- © Viber — 8 млн 700 тысяч пользователей
- © Skype — 3 млн 500 тысяч пользователей
- © Telegram — 2 млн пользователей



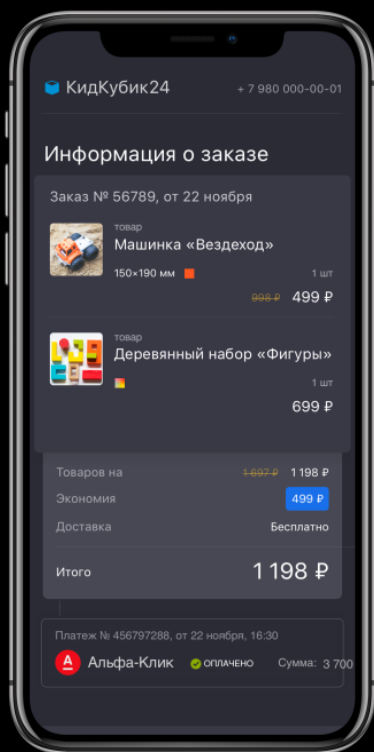
Центр продаж

Не отпускайте клиента из чата. Продавайте сразу!

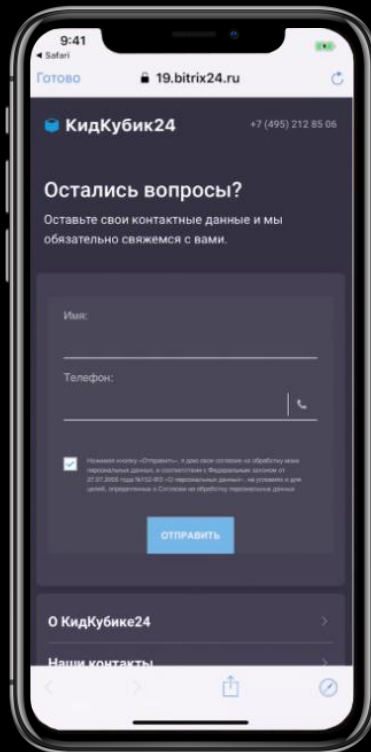
- Легко подключается
- Работает в любом чате
- Идеально на мобильных устройствах
- 3 сценария в чате: оплата, заявка, товар и каталог
- Поддержка платежных систем



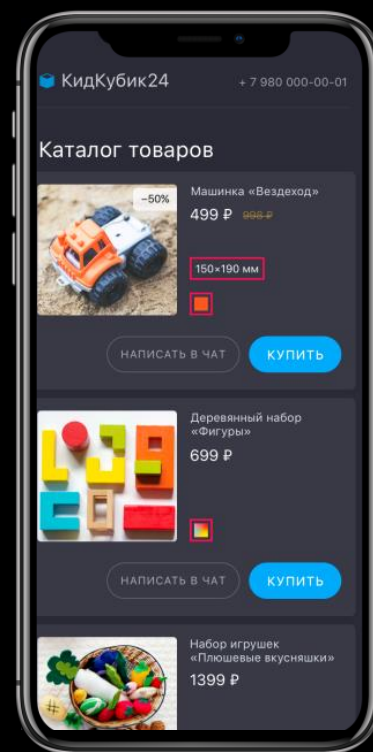
Клиенты привыкли покупать в мессенджерах.
Для них это удобно, и компания должна идти навстречу клиентам.



Оплата в чате



CRM-форма в чате



Товар и каталог в чате

Продаем еще больше

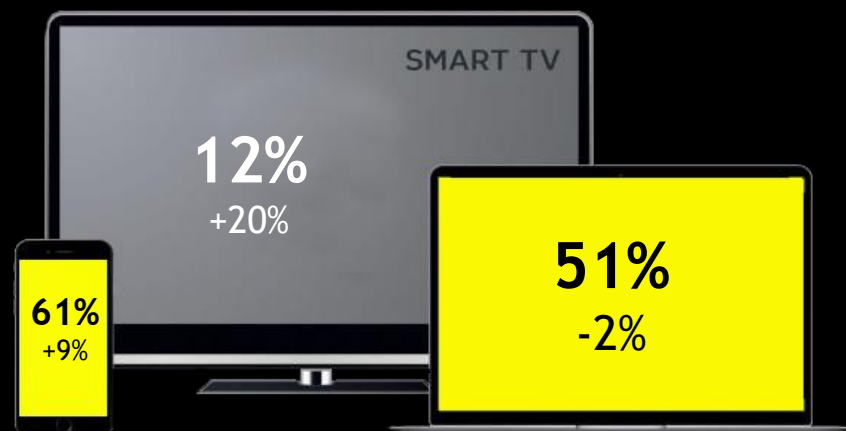


Уровень проникновения интернета в России



86% пользуются каждый день

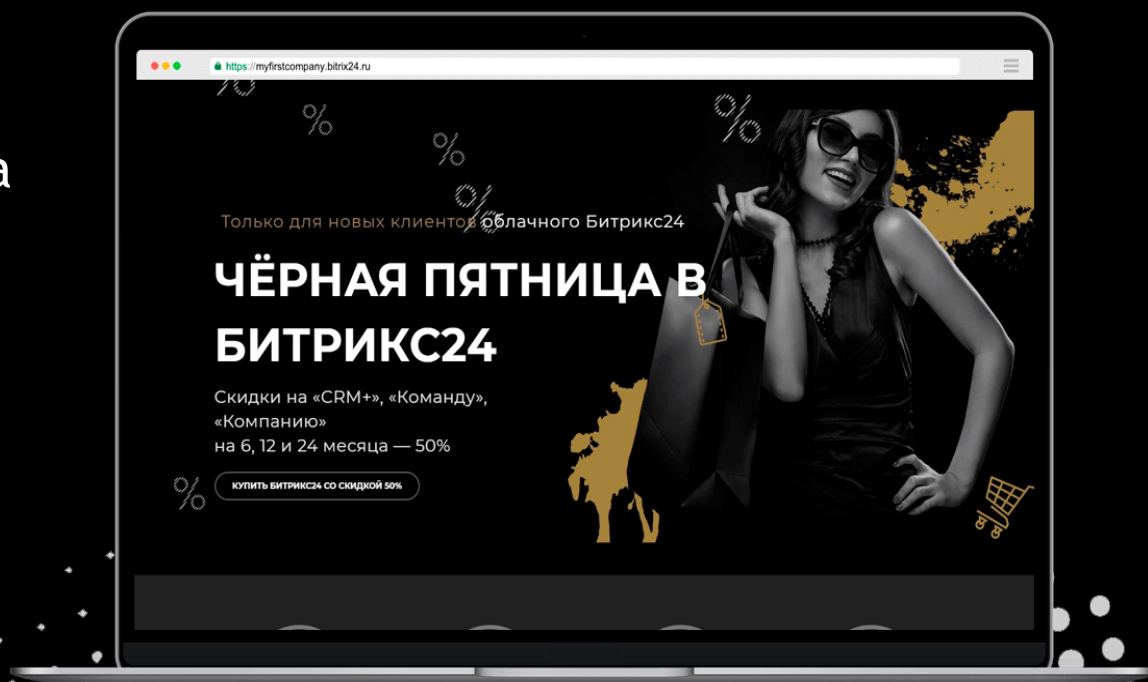
Ежемесячная аудитория интернета
90 млн. чел. +3% за год



Не в сети
26% -9% за год

Как повысить интернет-продажи

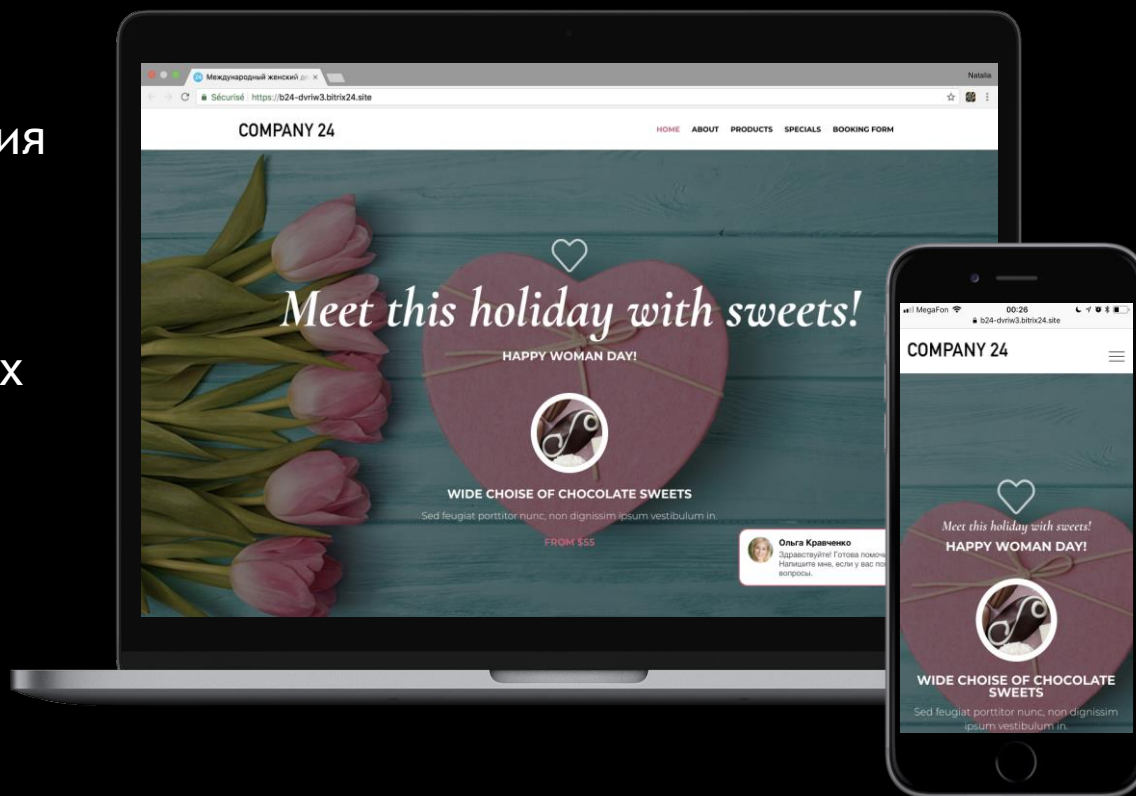
Направляйте трафик на
посадочные страницы



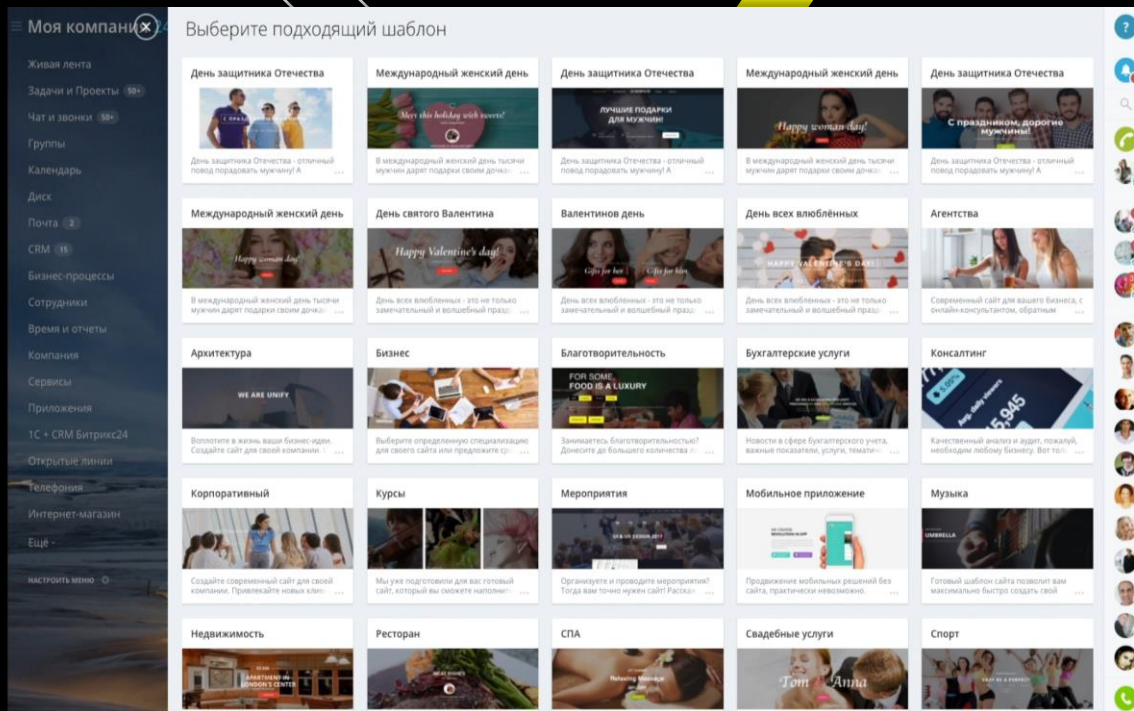
Соответствовать требованиям поиска

Для каждого предложения необходимо создавать отдельную страницу.

Без помощи современных инструментов это может оказаться трудоемкой задачей.



Простой конструктор

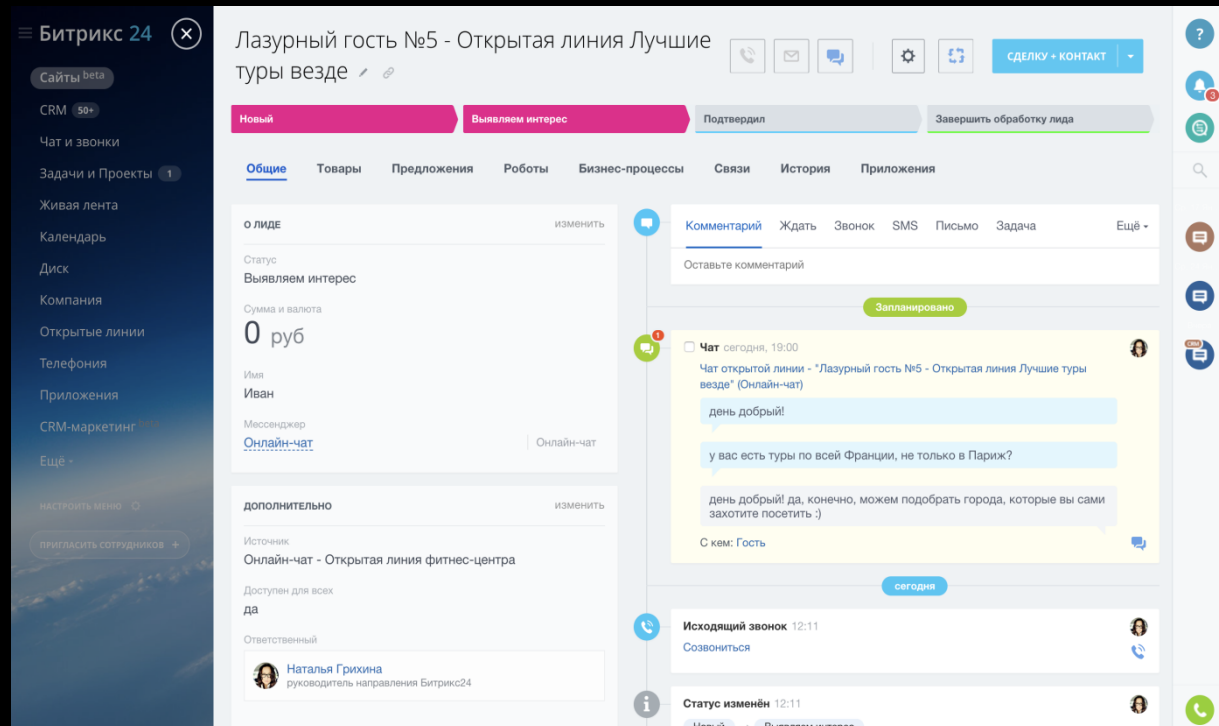


Выбирайте из сотни готовых блоков и добавляйте их на свой сайт: фотогалереи, видео, CRM-формы, расписание и многое другое

Сайт внутри CRM

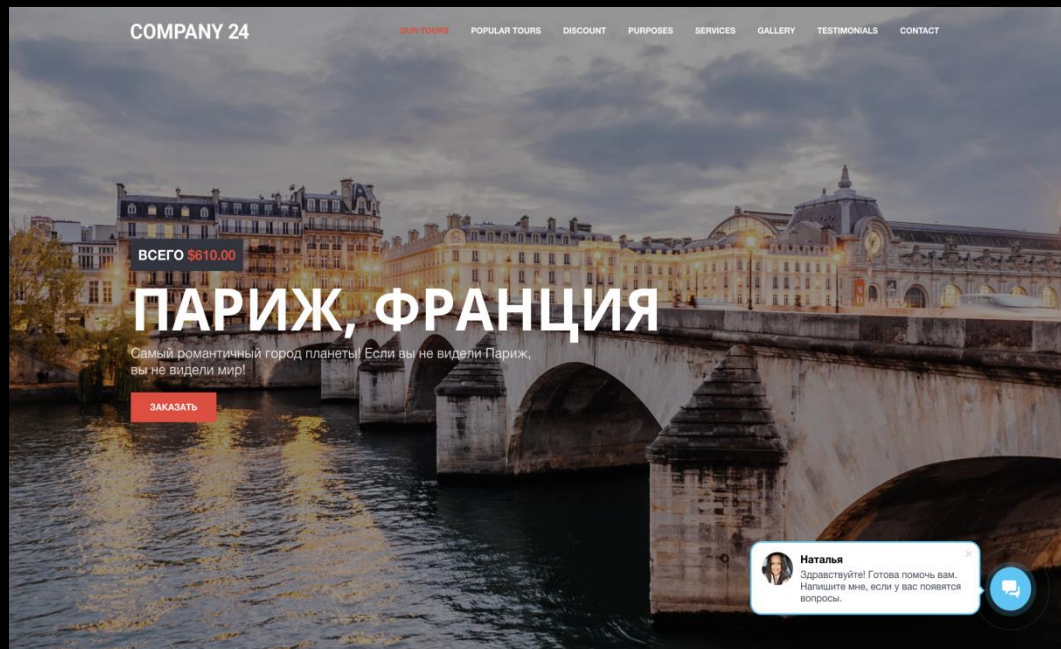
Сайт не нужно специально интегрировать с CRM, он уже создан внутри CRM :)

Все контакты клиентов, которые напишут вам с сайта или позвонят, сразу заносятся в CRM и попадают в работу менеджерам



Бесплатный чат на сайт

все контакты и история переписки сохраняется в CRM



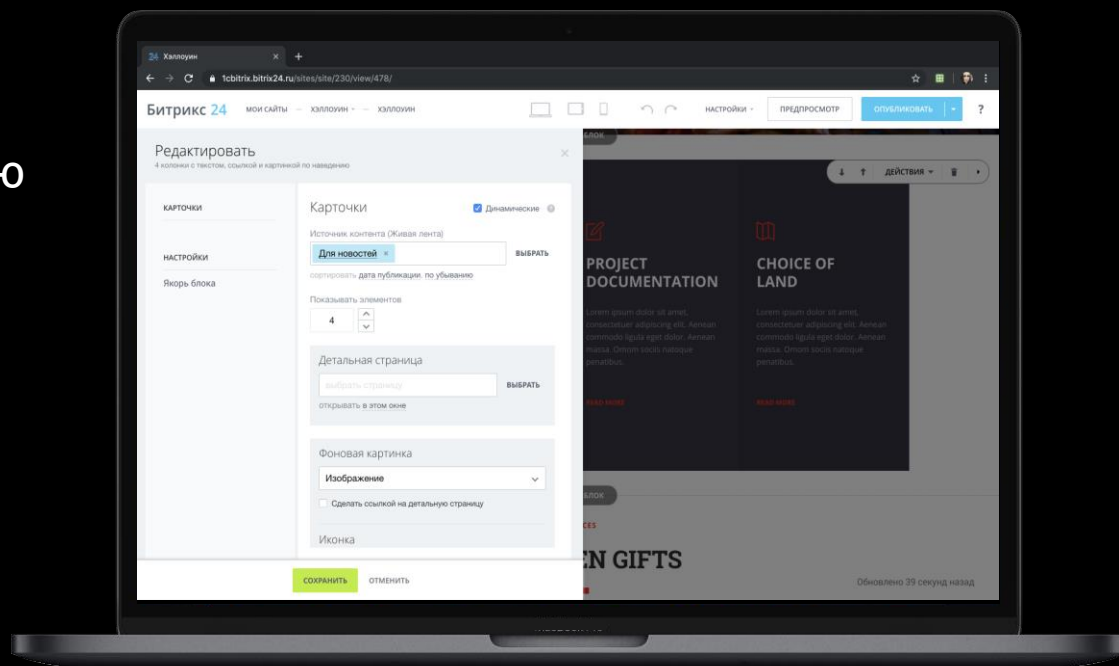
Ваши клиенты смогут написать вам с сайта в онлайн-чат, в Facebook, ВКонтакте, Viber - общаться с вами так, как им удобно. И оценят персональный подход!

Вы все сообщения получите в CRM

Динамические блоки

Новостная лента вашего сайта

Сообщения в специальную группу в Битрикс24 публикуются сразу на ваш сайт



Яндекс.Метрика и Google.Analitycs

Адрес сайта: besttur.bitrix24.site

Виджет на сайт: Открытая линия, CRM-форма, Обратный звонок

Цвет виджета: использовать цвет из настроек виджета

Кнопка «Вверх»: ☒ Показать

Дополнительно (Фон, Аналитика, Карты, Представление, robots.txt)

Фон страницы: ☐ Фон по-умолчанию для сайта

Аналитика: ☒ Google Analytics (Введите ID)

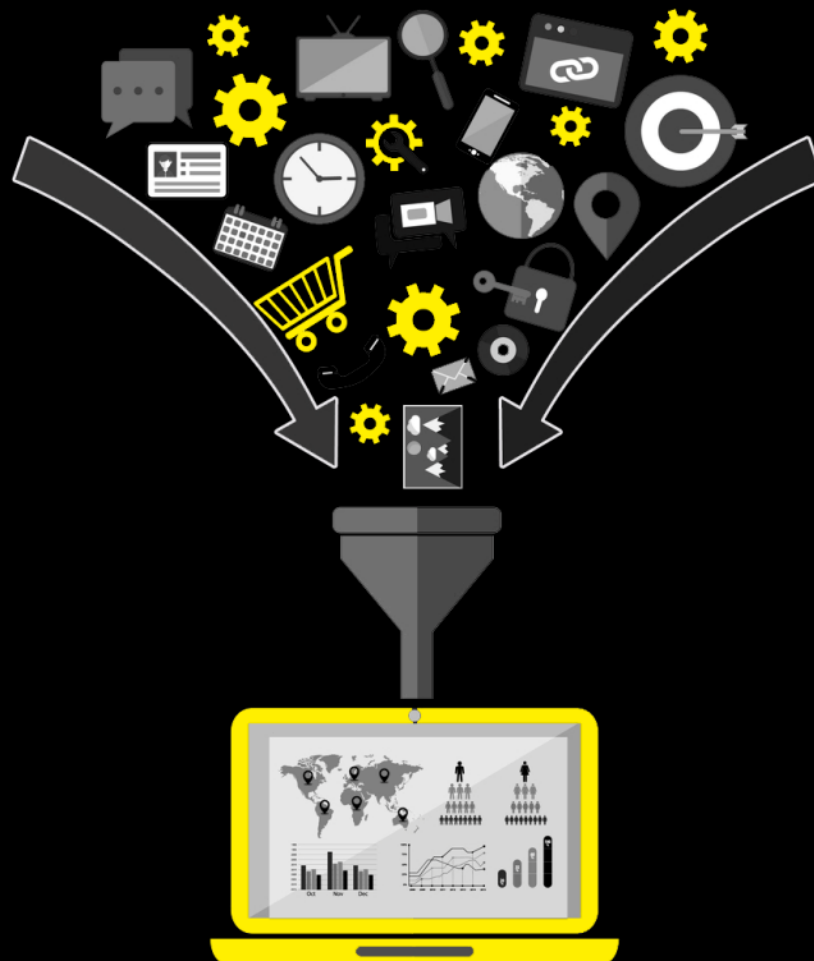
☒ Яндекс.Метрика (Введите ID)

Ключи карт: ☐ Google Карты

СОХРАНИТЬ ОТМЕНИТЬ

В один клик в настройках подключите Яндекс.Метрика и Google.Analitycs, чтобы получать полную статистику по сайту

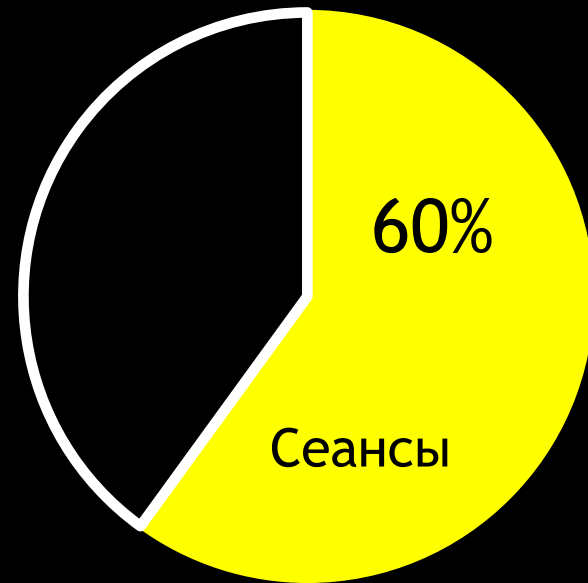
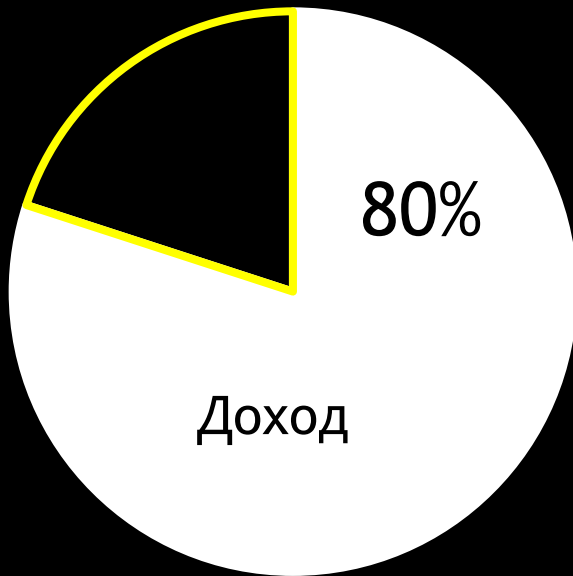
LTV и повторные продажи



Клиенты ждут не просто
быстрого решения своих
запросов

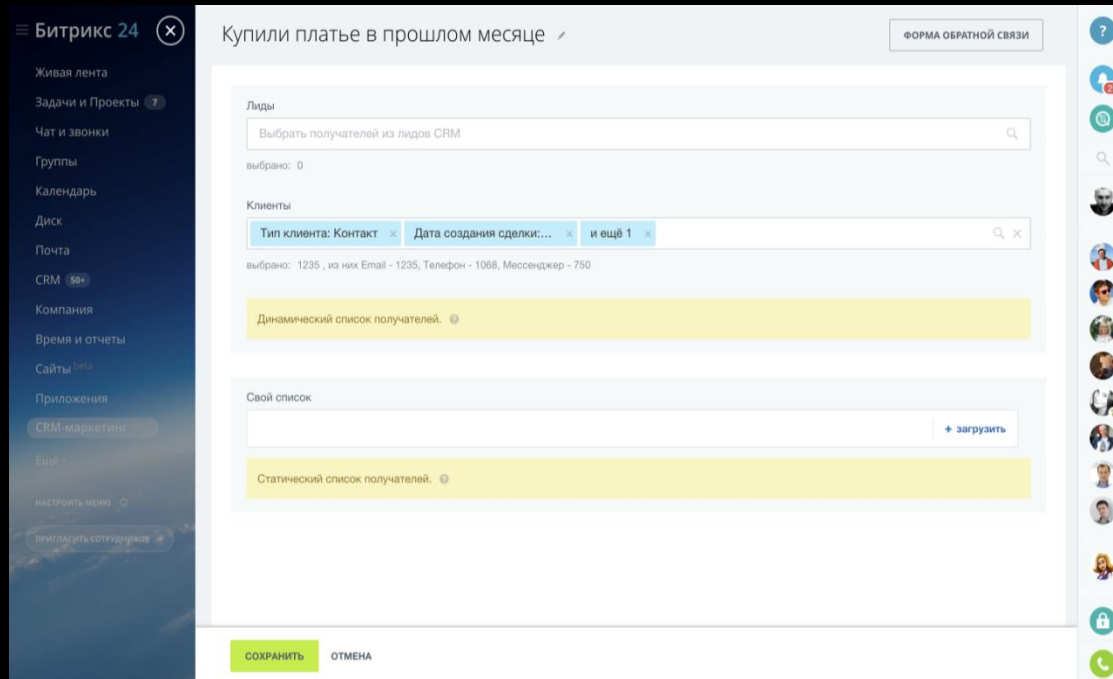
waited 30 mins
Got NO service

Лояльные клиенты приносят
в 4 раза больше дохода, чем
новые, и им намного легче
продавать.



Доля генерируемая вернувшимися пользователями

CRM-маркетинг



**Продавайте больше
и автоматизируйте повторные
продажи**

**Делайте выборки и
сегментируйте клиентов**

**Динамические сегменты
пополняются автоматически**

**CRM сама создаст
повторные лиды и сделки
для выбранных сегментов**

Генератор **повторных продаж**

Увеличение конверсии в продажи

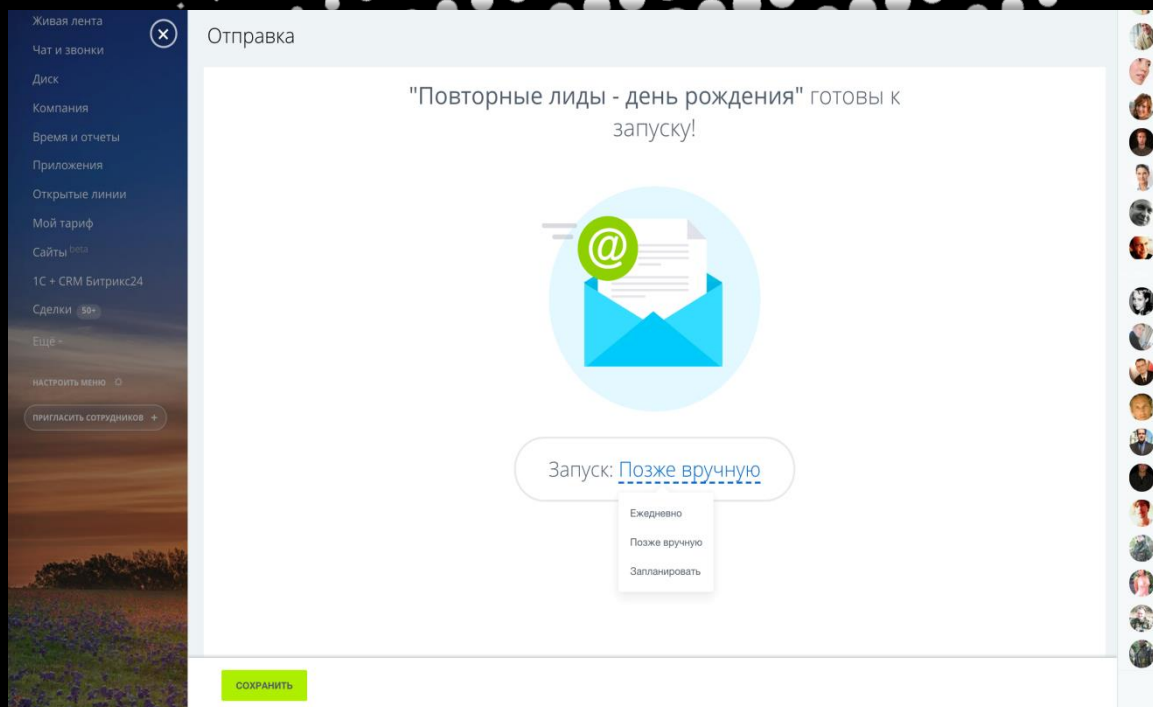
Готовые сценарии продаж:

День рождения

Оценка качества (NPS)

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

Готовые скрипты
разговора
менеджера с
клиентом



Битрикс24. Сквозная аналитика

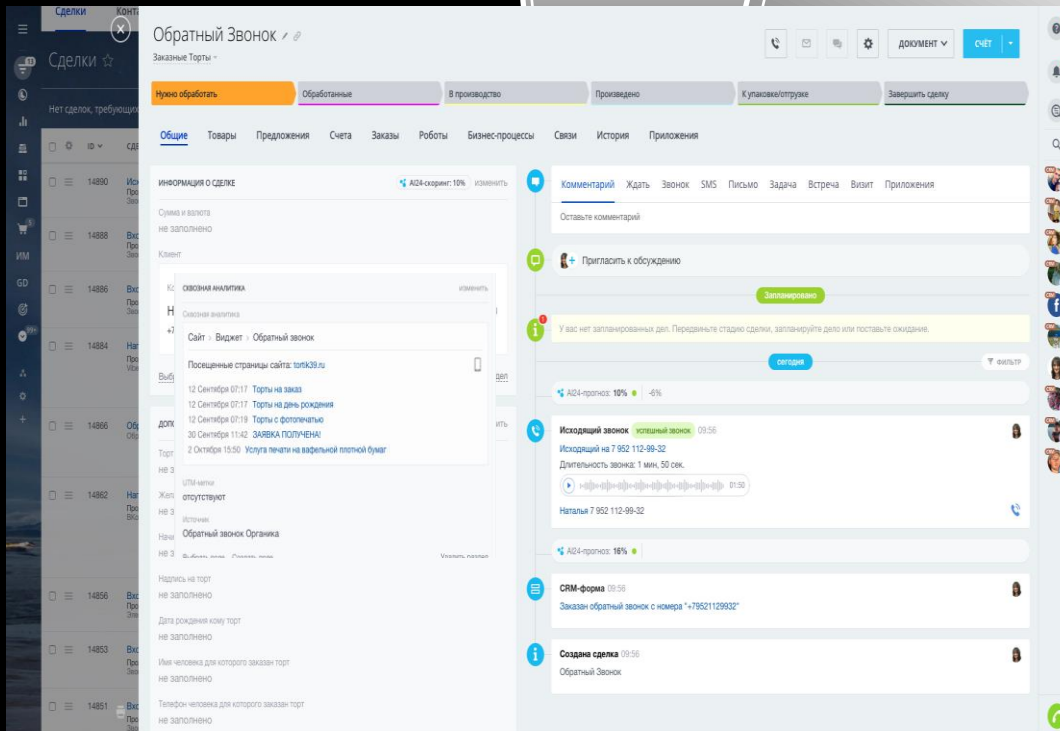
Точно отвечает на вопрос, какой трафик лучше всего конвертируется в продажи

- ⦿ 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



НОВИНКА!

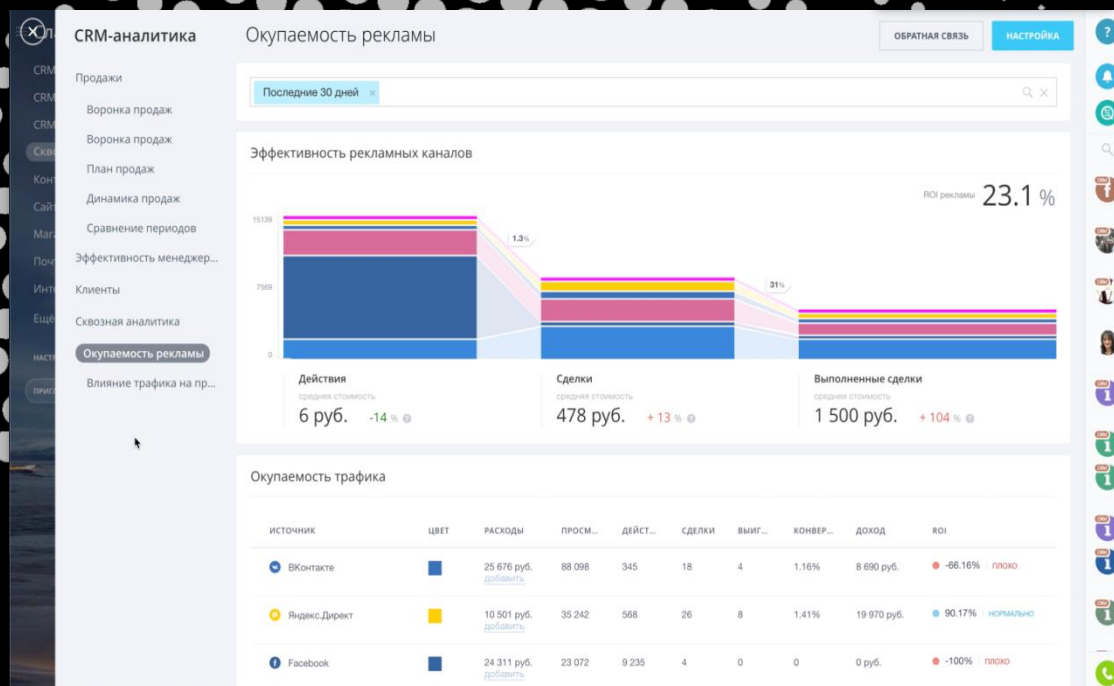
Сквозная аналитика в CRM-формах



Заполнение формы
добавляется в цепочку
действий клиента
в отчетах Сквозной
аналитики

Окупаемость рекламы

CRM считает эффективность расходов на рекламу



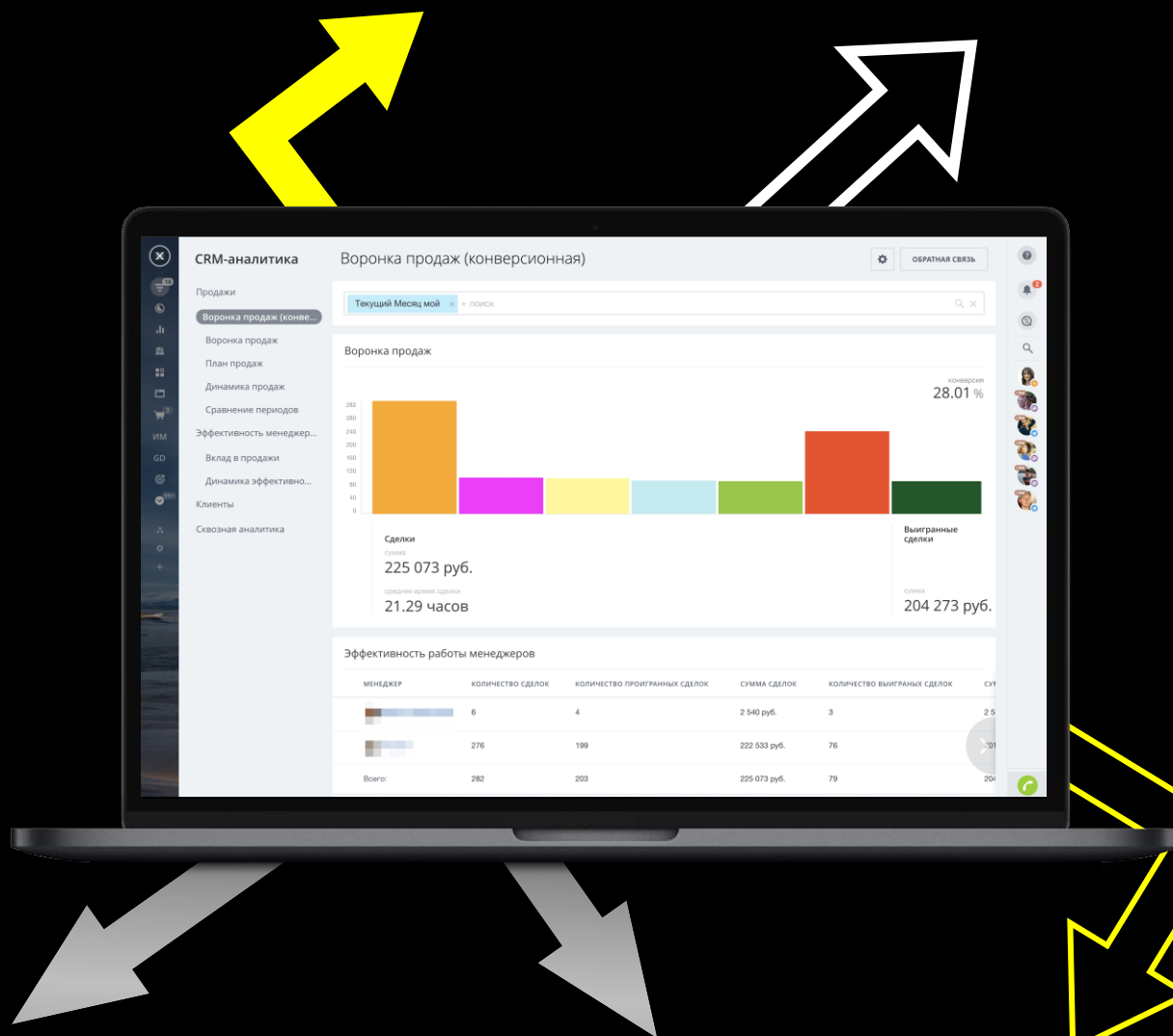
Расчет Маркетингового ROI

Маркеры оценки рекламных кампаний

Ручной ввод затрат

Ручной ввод источников

Отчеты в CRM-аналитике



Динамика продаж

Сравнение периодов

План продаж

Битрикс24

помогает бизнесу работать



Офис



Задачи и
Проекты



CRM



Контакт-
центр



Сайты и
Магазины

Битрикс24[⌚]

CRM

№1

в России



по количеству внедрений



по известности

Внедрение Битрикс24



unicoms.biz

Если вы хотите внедрить систему Битрикс24

Свяжитесь с нами!