

CRM:

меняйся

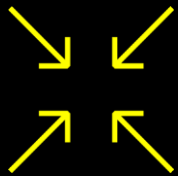
или умри!



Дмитрий Мартынов

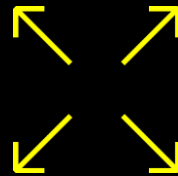
Альфатим

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

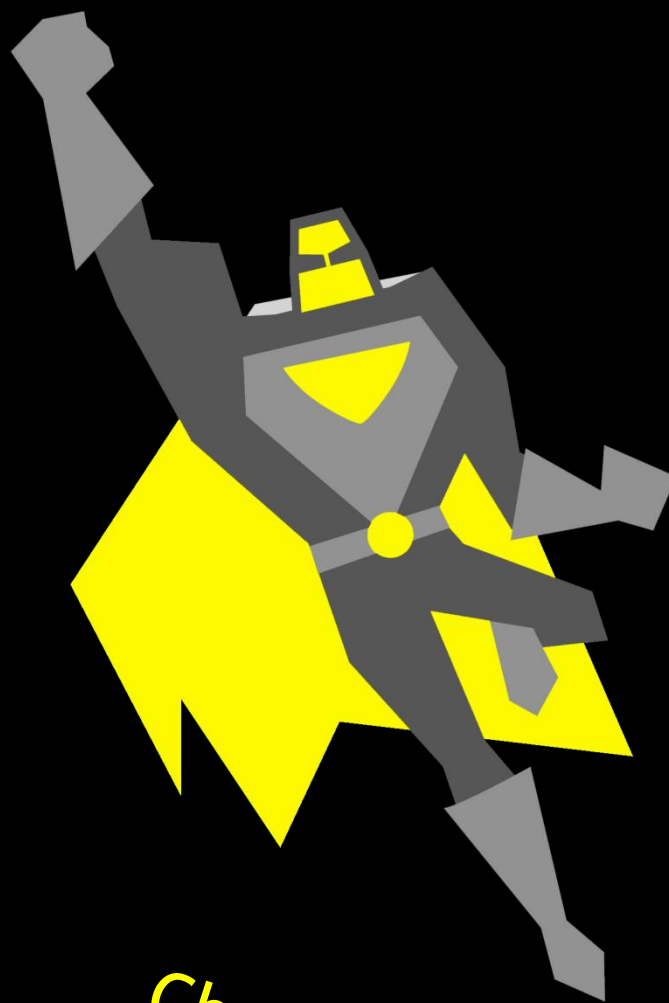
Чем это грозит

- ☉ 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

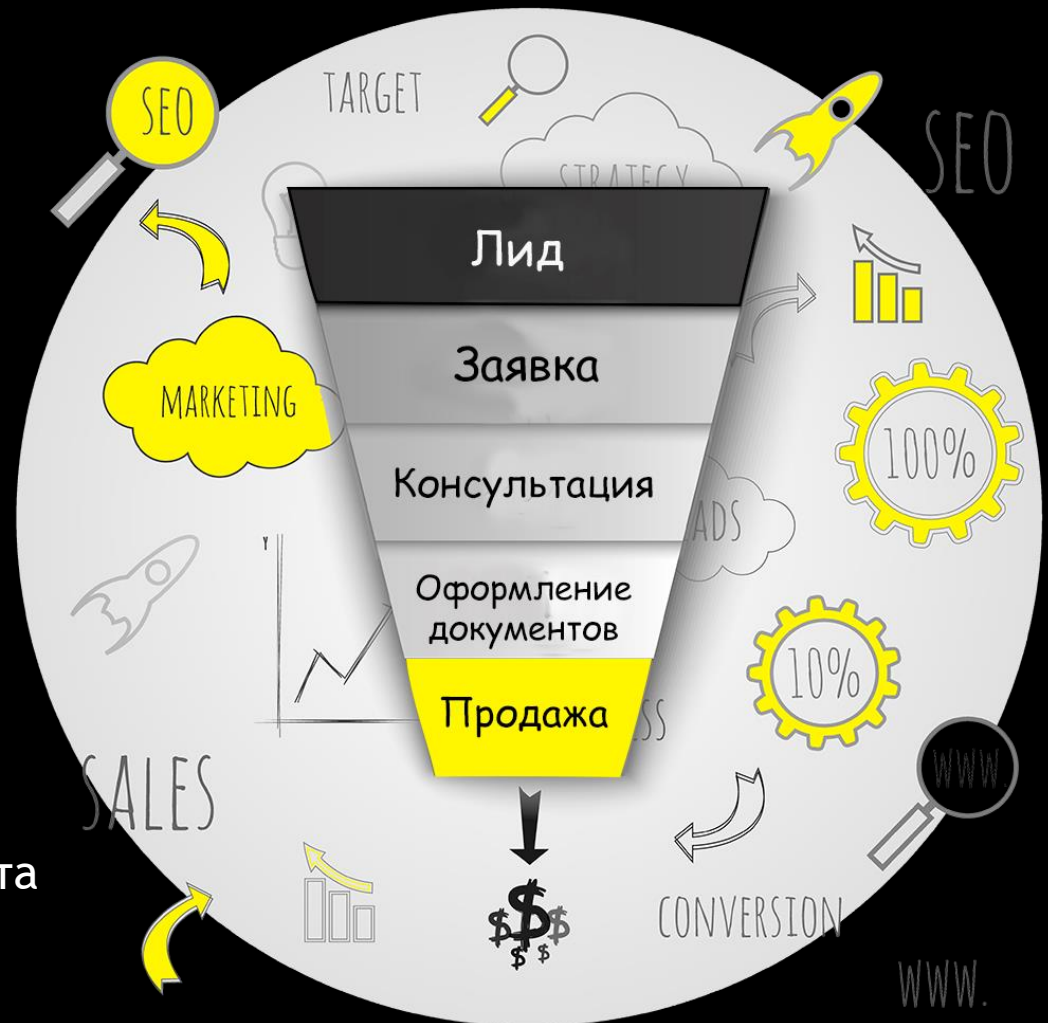
схему общения
с клиентами!



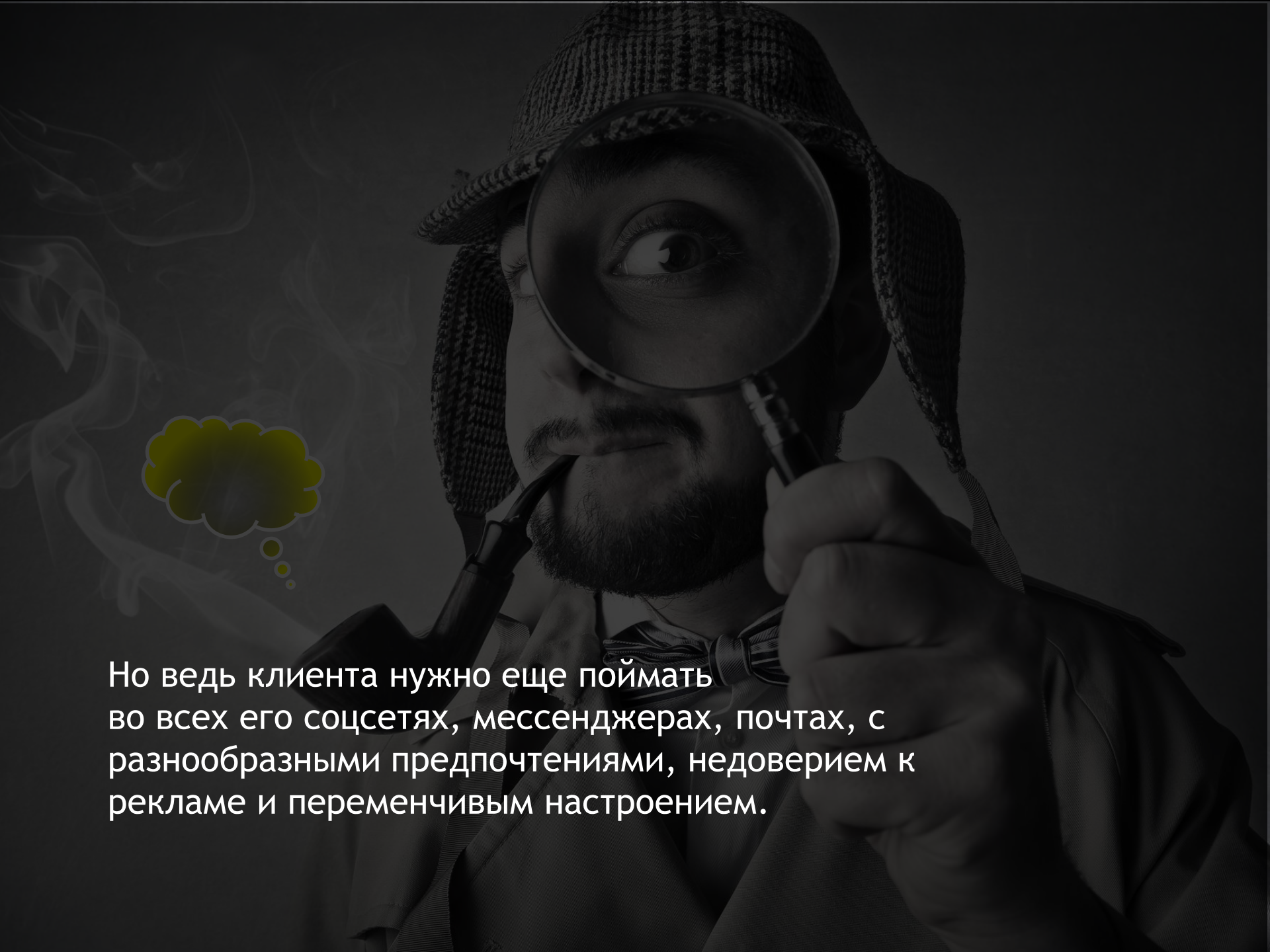
ChangeMan

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



Сэкономить время сотрудников



Исключить ошибки человеческого фактора

Распространенные проблемы бизнеса



1

мы не всегда понимаем,
на чем фокусироваться

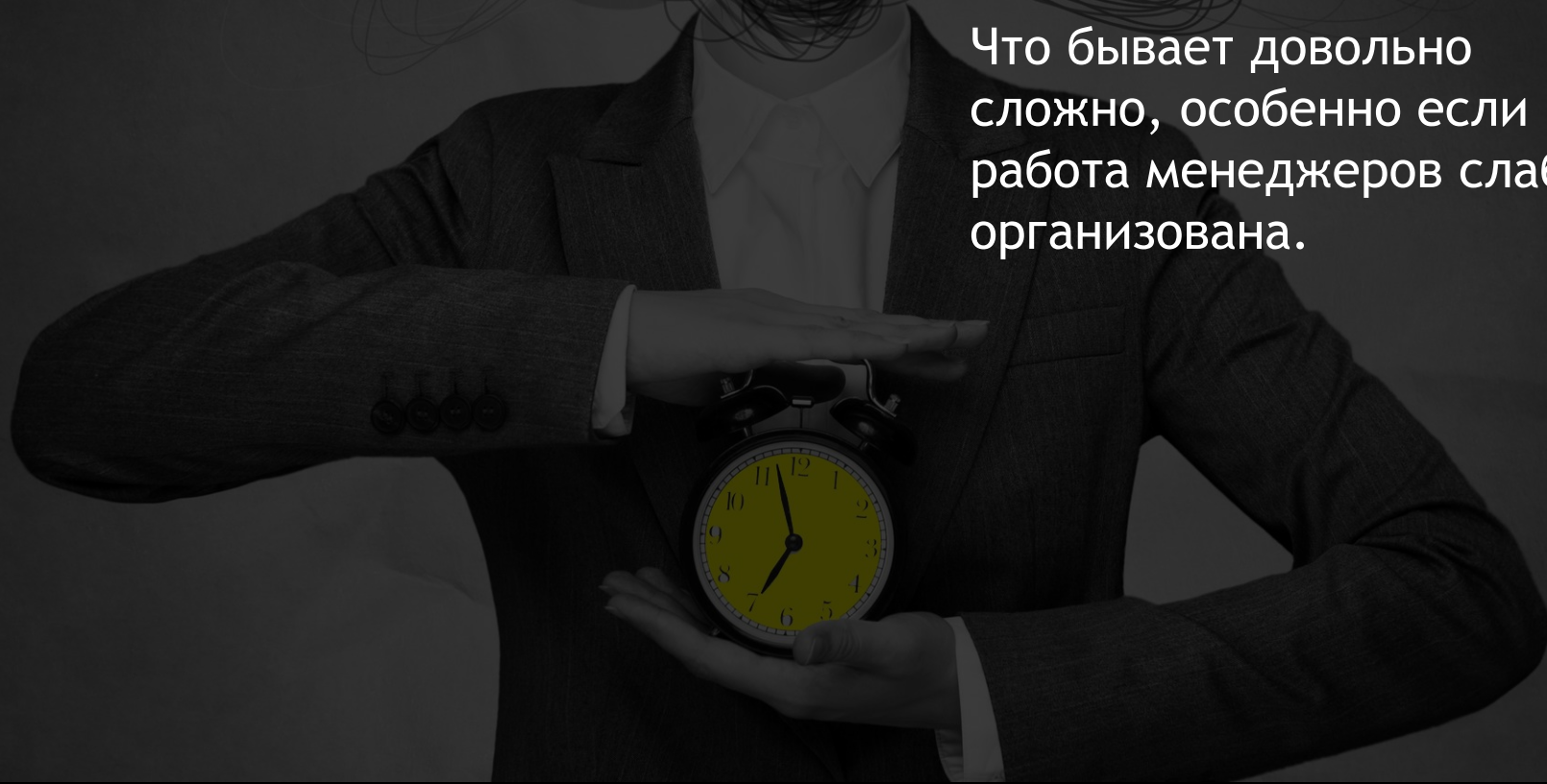
нас отвлекает множество
сиюминутных дел



2

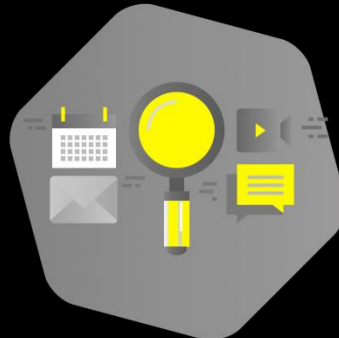
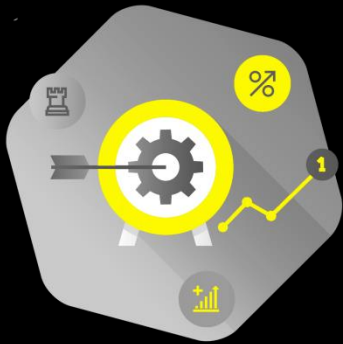
Самое важное - не потерять клиента

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



CRM

Система управления взаимоотношений с клиентом

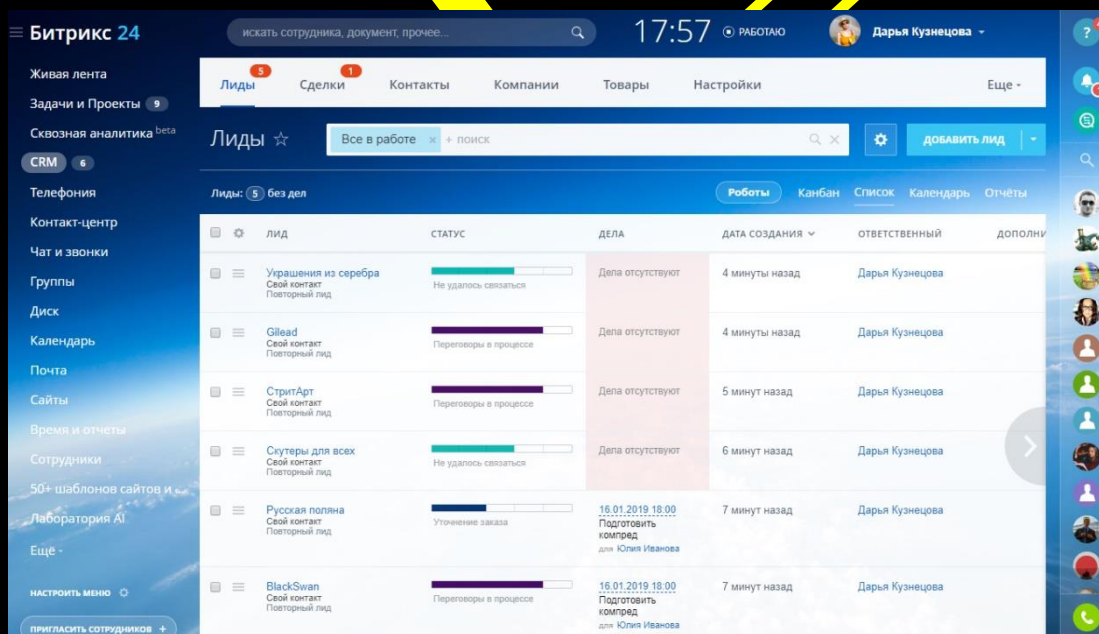


Со всеми проблемами учета обращений и организации общения с клиентами помогают справиться CRM-системы.

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



The screenshot displays the Bitrix24 CRM interface. The top navigation bar shows the user's name (Дарья Кузнецова) and the time (17:57). The main content area is titled "Лиды" (Leads) and shows a list of leads with the following columns: Лид (Lead), СТАТУС (Status), ДЕЛА (Deals), ДАТА СОЗДАНИЯ (Creation Date), and ОТВЕТСТВЕННЫЙ (Responsible). The list contains several entries, including "Украшения из серебра", "Gilead", "СтратАрт", "Слутеры для всех", "Русская поляна", and "BlackSwan". Each entry has a progress bar and a status description. The interface also includes a sidebar with various navigation options and a top search bar.

Лид	СТАТУС	ДЕЛА	ДАТА СОЗДАНИЯ	ОТВЕТСТВЕННЫЙ
Украшения из серебра Свой контакт Повторный лид	Не удалось связаться	Дела отсутствуют	4 минуты назад	Дарья Кузнецова
Gilead Свой контакт Повторный лид	Переговоры в процессе	Дела отсутствуют	4 минуты назад	Дарья Кузнецова
СтратАрт Свой контакт Повторный лид	Переговоры в процессе	Дела отсутствуют	5 минут назад	Дарья Кузнецова
Слутеры для всех Свой контакт Повторный лид	Не удалось связаться	Дела отсутствуют	6 минут назад	Дарья Кузнецова
Русская поляна Свой контакт Повторный лид	Уточнение заказа	16.01.2019 18:00 Подготовить комплект для Юлия Иванова	7 минут назад	Дарья Кузнецова
BlackSwan Свой контакт Повторный лид	Переговоры в процессе	16.01.2019 18:00 Подготовить комплект для Юлия Иванова	7 минут назад	Дарья Кузнецова

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

The screenshot displays the Turфирма 24 CRM interface. At the top, there's a search bar and navigation tabs for 'Сделки', 'Контакты', 'Компании', 'Товары', and 'Настройки'. Below this, a summary row shows deal stages: 'Новая' (0 руб.), 'Подготовка документов' (597 000 руб.), 'Счет на предоплату' (38 000 руб.), 'В работе' (30 000 руб.), and 'Финальный счет' (0 руб.). The main area is a Kanban board with columns for each stage, containing deal cards with details like names, amounts, and dates. A sidebar on the left offers navigation options like 'CRM-маркетинг', 'Задачи и Проекты', and 'Почта'. A top-right header shows the user's name 'Екатерина Шеленикова' and the time '09:00'.

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 for a client card titled "Тур во Францию". The interface is divided into several sections:

- Left Sidebar:** Contains navigation options such as "Задачи и Проекты", "Чат и звонки", "Живая лента", "Календарь", "Диск", "CRM", "Компания", "Время и отчеты", "Почта", "Приложения", "Сайты", "CRM-маркетинг", and "Еще".
- Client Card Header:** Shows the client name "Иван" and a "Предоплата" status. It includes a "Сумма и валюта" of 120 000 руб and a "Дата начала" of 1 Февраля 2018.
- Communication History:** A list of interactions including:
 - "Исходящий звонок" (Outgoing call) on 4 Февраля 16:50 with the comment "Рассказать про тур" and recipient "Иван +79114615899".
 - "Исходящий звонок" (Outgoing call) on 3 Февраля 18:03 with the comment "Исходящий на 7 911 461-58-99" and duration "48 сек".
 - "Исходящее письмо" (Outgoing email) on 17:13 with the subject "Программа тура" and recipient "Иван ivk77@mail.ru".
- Right Sidebar:** Features a "ПРЕДЛОЖЕНИЕ" button and a list of communication channels: "Комментарий", "Ждать", "Звонок", "SMS", "Письмо", "Задача", and "Ещё".



Автоматизация бизнес-процессов

Человеческий фактор

Клиенты часто теряются
из-за невнимательности
менеджеров.



ARTIFICIAL
INTELLIGENCE



ROBOT ASSISTANTS



MACHINE LEARNING



CRYPTOCURRENCY



BLOCK CHAIN



BIG DATA



CLOUD COMPUTING



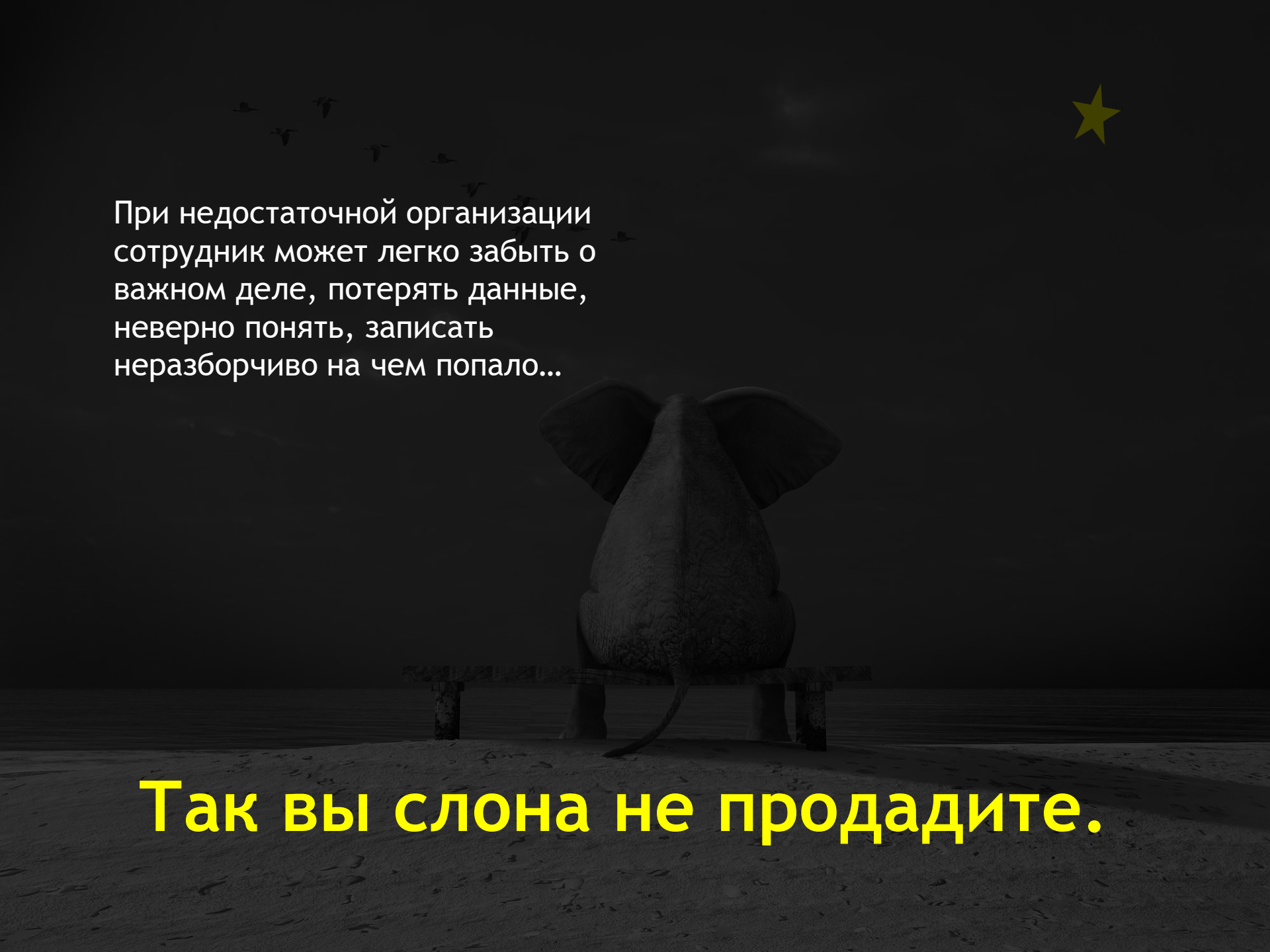
DEEP LEARNING



CYBER SECURITY



CHATBOT

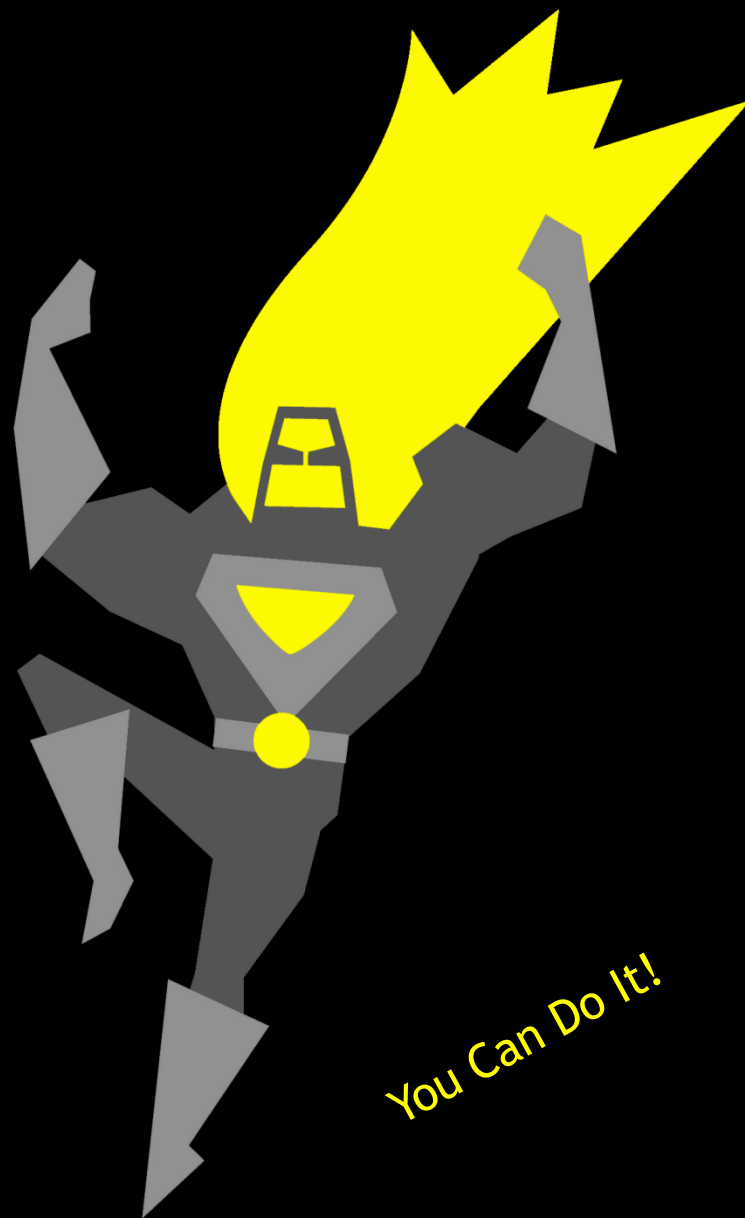


При недостаточной организации
сотрудник может легко забыть о
важном деле, потерять данные,
неверно понять, записать
неразборчиво на чем попало...

Так вы слона не продадите.

Меняйте

подход к работе -
слушайте подсказки CRM



You Can Do It!

Подсказки и счетчики

The screenshot displays the Bitrix24 CRM interface for a deal titled "Тур на Гавайи". The deal is currently in the "Подготовка документов" (Document Preparation) stage. The interface includes a sidebar menu with various CRM tools, a main deal card showing a sum of 120,000 rubles, and a central chat window with a message from "Сергей Рыжиков". The chat window also shows a "Запланировано" (Scheduled) status and a list of deal stage changes.

Битрикс 24

CRM 17

CRM-аналитика

CRM-маркетинг

Сквозная аналитика

Задачи и проекты

Почта

Интернет-магазин

Сайты

Контакт-центр

НАСТРОИТЬ МЕНЮ

ПРИГЛАСИТЬ СОТРУДНИКОВ

Тур на Гавайи

Общее (Повторная сделка)

ВЫСТАВИТЬ СЧЕТ

Новая В обработке Подготовка документов В работе Финальный счет

Карточка Товары Счета Предложения Автоматизация Связи История

о сделке изменить

Сумма и валюта

120 000 руб.

Стадия сделки

Подготовка документов

Клиент

Контакт

Сергей Рыжиков

8 (911) 888-90-90

Выбрать поле Создать поле Удалить раздел

дополнительно изменить

Тип

Продажа

Дата начала

17 Сентября 2018

Доступна для всех

да

Ответственный

Комментарий Ждать Звонок SMS Письмо Еще -

Оставьте комментарий

Пригласить к обсуждению

Запланировано

Чат 18 Октября 15:16

Чат открытой линии - "Сергей Рыжиков - Открытая линия горящие путевки" (Telegram)

С кем: Сергей Рыжиков

вчера

Стадия изменена 16:31

Новая → Подготовка документов

Стадия изменена 11:29

Подготовка документов → Новая

Стадия изменена 11:28

Новая → Подготовка документов

Чт, 28 Сентя

Вт, 26 Сентя

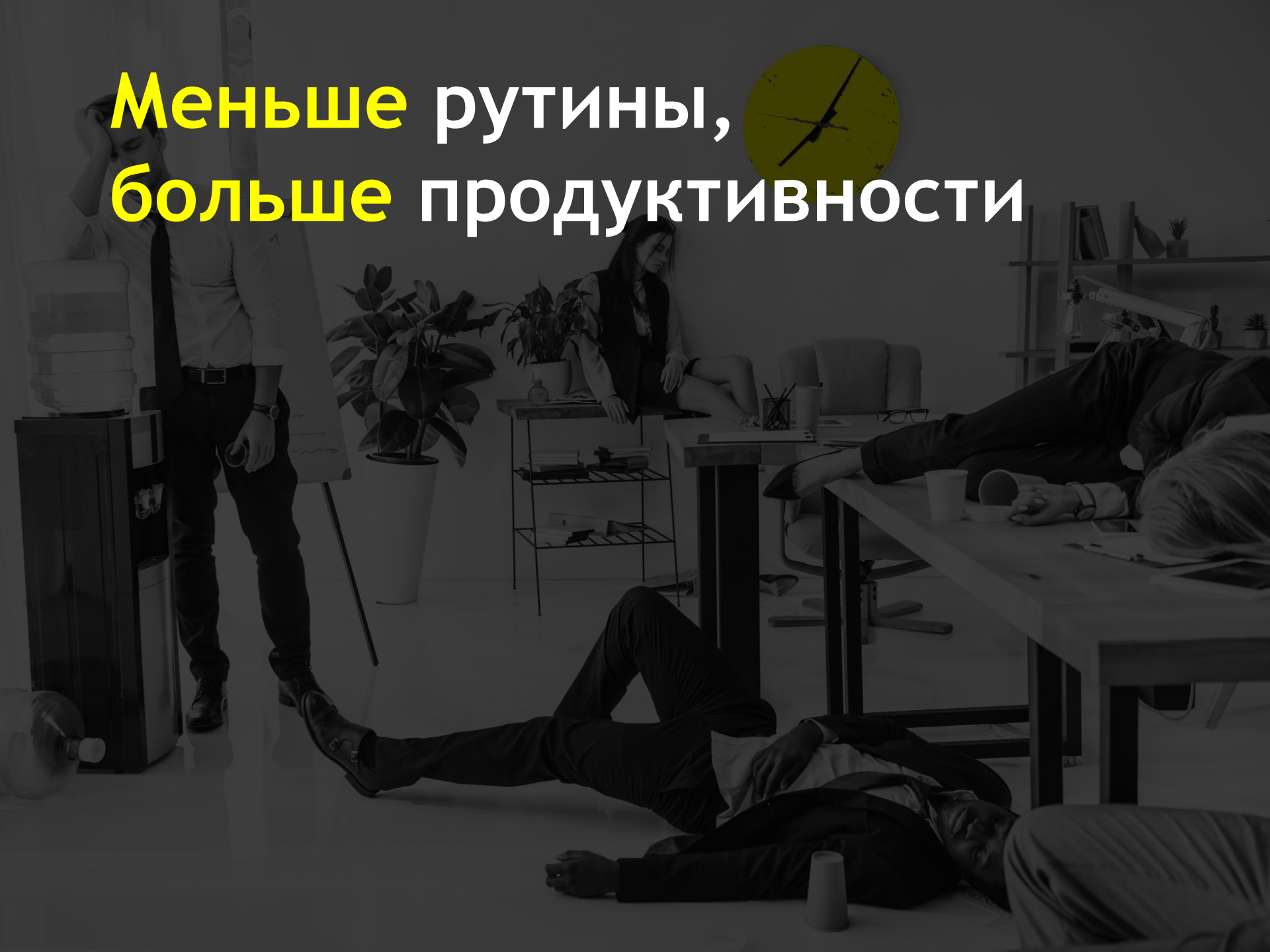
24

Пк, 25 Сентя

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-маркетинг

CRM-аналитика

Сквозная аналитика

Контакт-центр

Сайты

Магазин

Почта

Интеграция с магазином

Еще -

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

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

Входящее, отправленное или прочитанное письмо

Переход по ссылке из письма

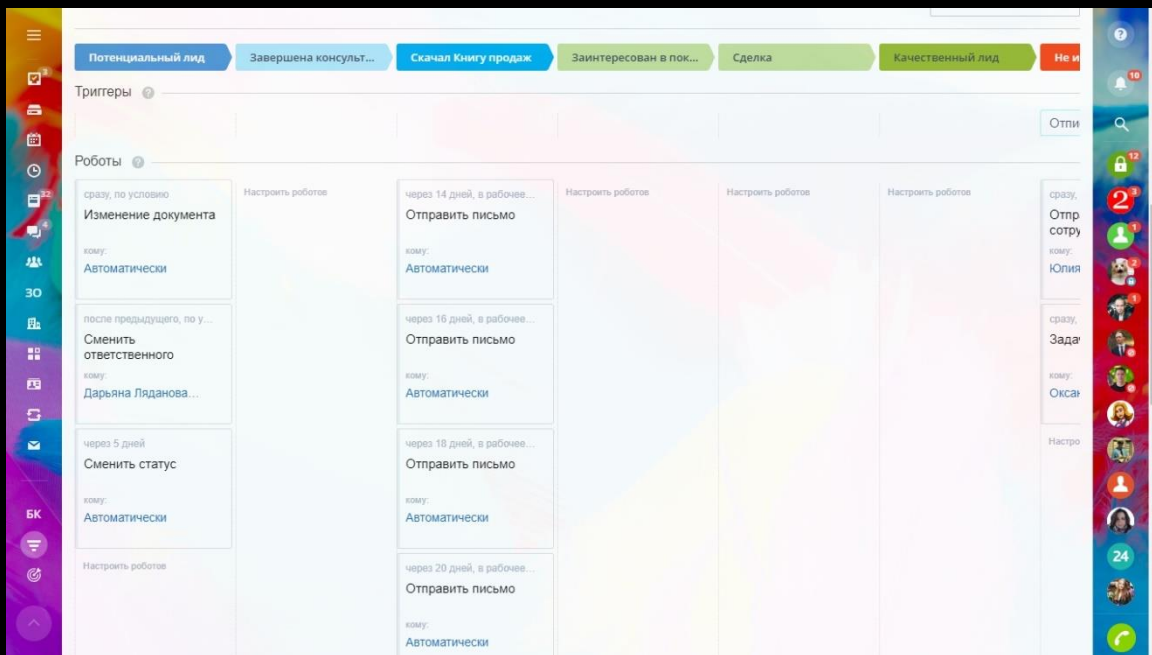
Входящий и обратный звонок

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

Сквозная аналитика ^{beta}

Роботы ☆

CRM 13

CRM-маркетинг ^{beta}

Телефония

Контакт-центр

Чат и звонки

Календарь

Почта

Лаборатория AI

Сайты

Бизнес-процессы

Время и отчеты

Сотрудники

CRM-аналитика

Еще -

НАСТРОИТЬ МЕНЮ

пригласить сотрудников +

Настройка роботов для всех лидов ПРОСМОТР

В обработке → Уточнение заказа → Не удалось связаться → Переговоры в проце... → Успех → Нека

Триггеры

Входящее сообщени... изменить	Заполнение CRM-фо... изменить	+ добавить	+ добавить	+ добавить	+ доба
+ добавить	+ добавить				

Роботы

+ добавить	Реклама ВКонтакте	+ добавить	+ доба
Редактировать в дизайне Бизнес-процессов	Выполнить: <u>сразу</u> <input type="checkbox"/> после предыдущего робота	Редактировать в дизайне Бизнес-процессов	Редакти Бизнес-
	Условие: [+]		
	Настроить рекламную аудиторию:		
	В контакте <input type="button" value="подключить"/>		
	<input type="button" value="СОХРАНИТЬ"/> <input type="button" value="ОТМЕНИТЬ"/>		

- Реклама Facebook
- Реклама Google AdWords
- Реклама Вконтакте
- Реклама Яндекс

Роботы для СВЯЗИ С КЛИЕНТОМ

Настройка роботов для всех лидов

ПРОСМОТР

В обработке Уточнение заказа Не удалось связаться Переговоры в проце... Успех Нека

Триггеры

Входящее сообщени...
изменить

Заполнение CRM-фо...
изменить

+ добавить + добавить

Роботы

+ добавить + добавить

Редактировать в дизайне Бизнес-процессов

Редактировать в дизайне Бизнес-процессов

Информационный звонок

Выполнить: сразу после предыдущего робота

Условие: [+]

Номер для совершения звонка: +7 911 481-13-56

Исходные данные для звонка: Текст

Произносимый текст

Язык и голос: Русский (женский)

Скорость произношения: Средне

Громкость произношения: Нормально

СОХРАНИТЬ ОТМЕНИТЬ

Информационный
звонок

Отправить SMS

Отправить письмо

Сообщение в
открытую линию

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

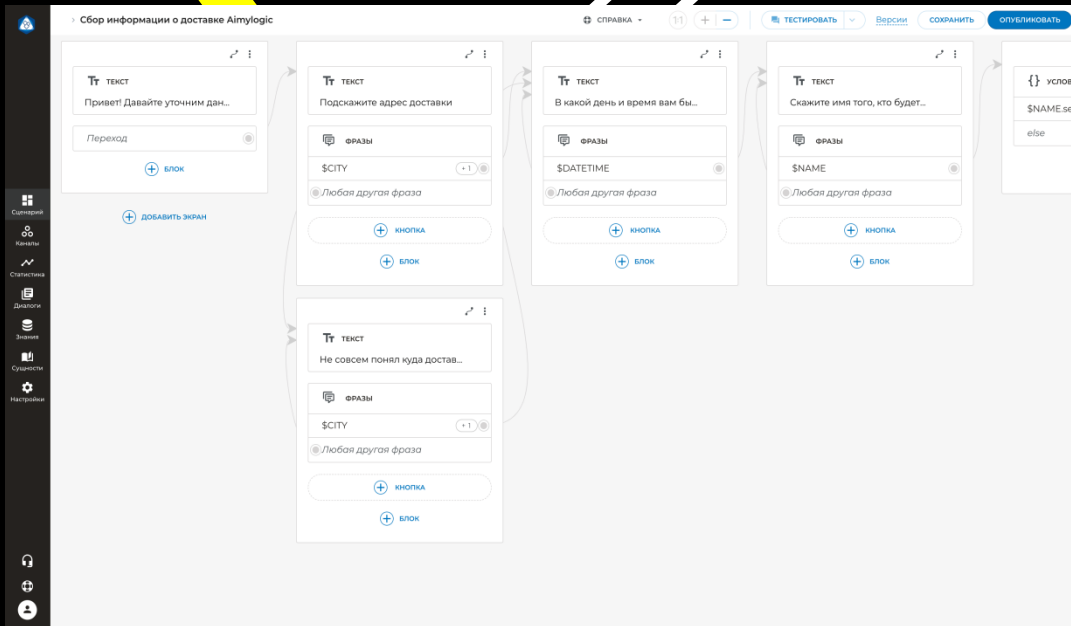
Настроить роботов

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

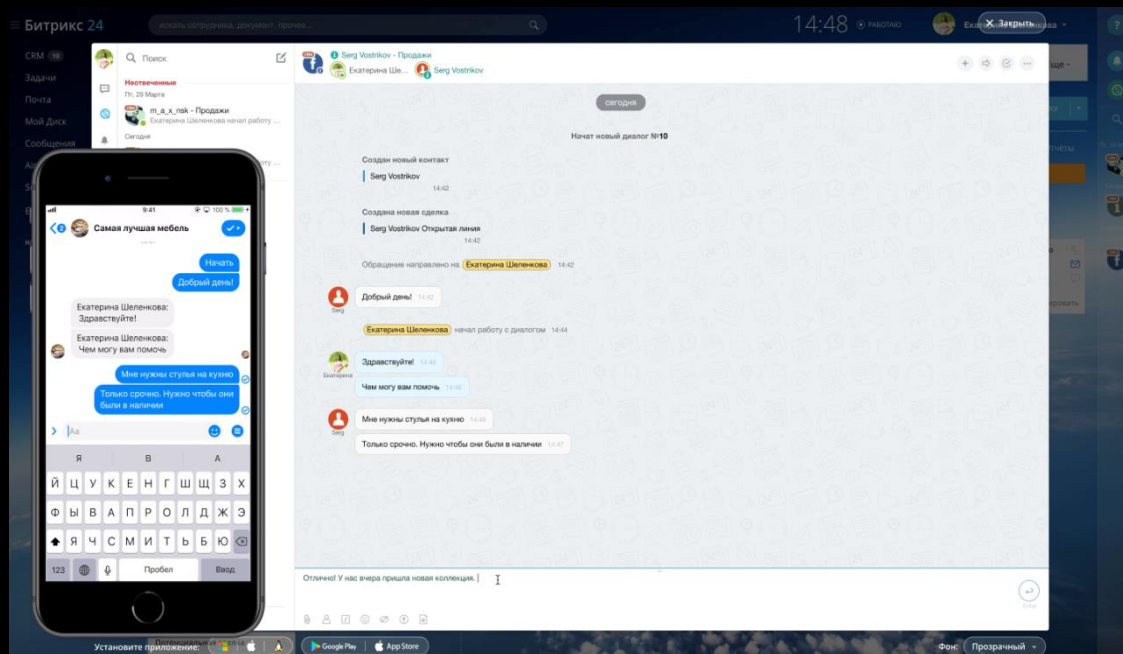
Автоматически обогащают CRM данными

Куда доставить?

Во сколько удобнее
получить?

Когда у вас день
рождения?

NPS и другие сценарии



Aimylogic
by Just AI

Создание документов в CRM

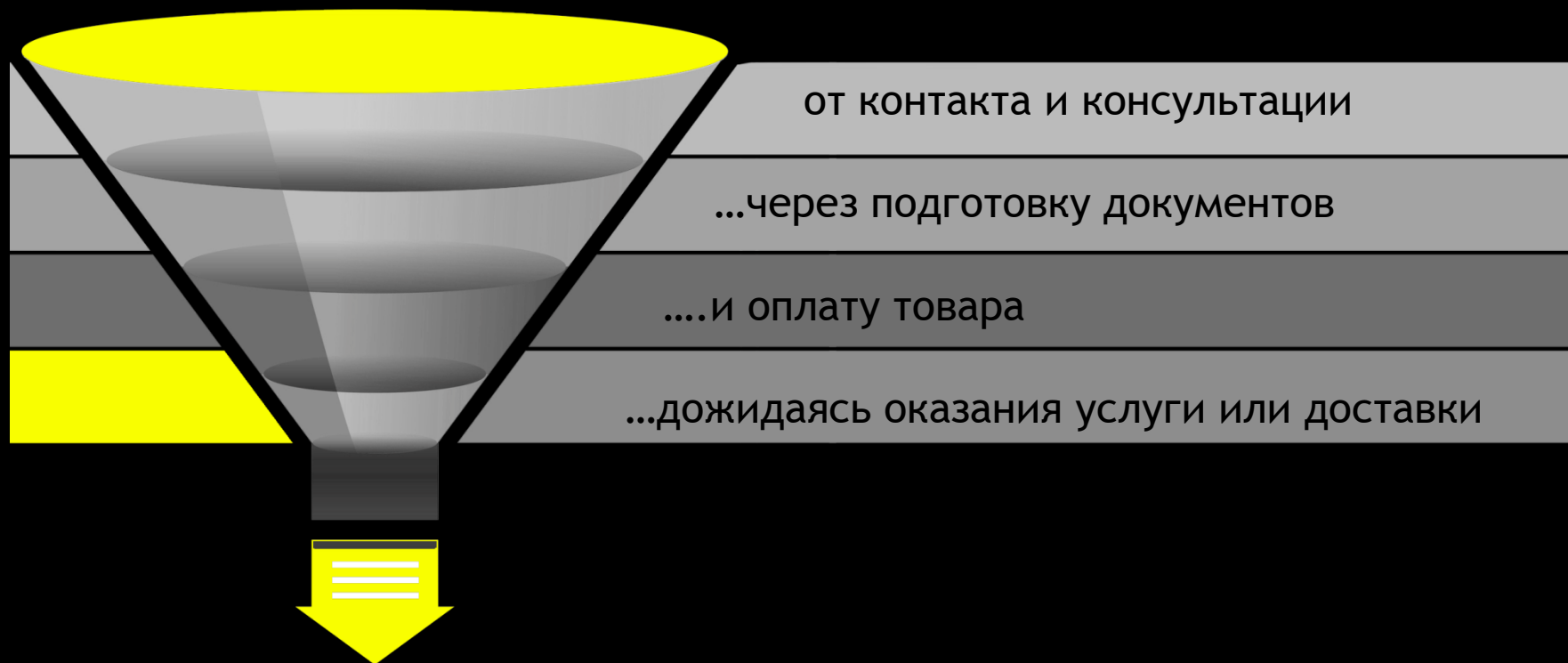
Автоматическое создание и заполнение любых документов

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 dark sidebar with navigation options like 'CRM-аналитика', 'CRM-маркетинг', 'Задания и Проекты', 'Почта', 'Магазин', 'Сайты', 'Контакт-центр', 'Сквозная аналитика', and 'Лаборатория AI'. The main area is titled 'Дубай' and 'Туры в кредит'. It shows a document preparation screen for 'Счет (Россия) 14'. The document preview includes a header with bank information (Альфа-Банк), a table of items (Товары (работы, услуги)), and a total amount of 147,000 rubles. A signature block is visible with a circular stamp for 'Иванов Иван Иванович'. On the right side of the preview, there are options to 'Отправить' (Send), 'Скачать в формате PDF' (Download as PDF), and 'Заполнить или редактировать реквизиты моей компании' (Fill or edit my company details).

Пока клиент путешествует **по воронке**



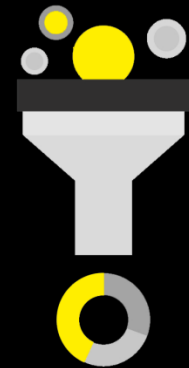
до последующего
обслуживания и возврата

Короткие воронки

Все действия прямо перед глазами

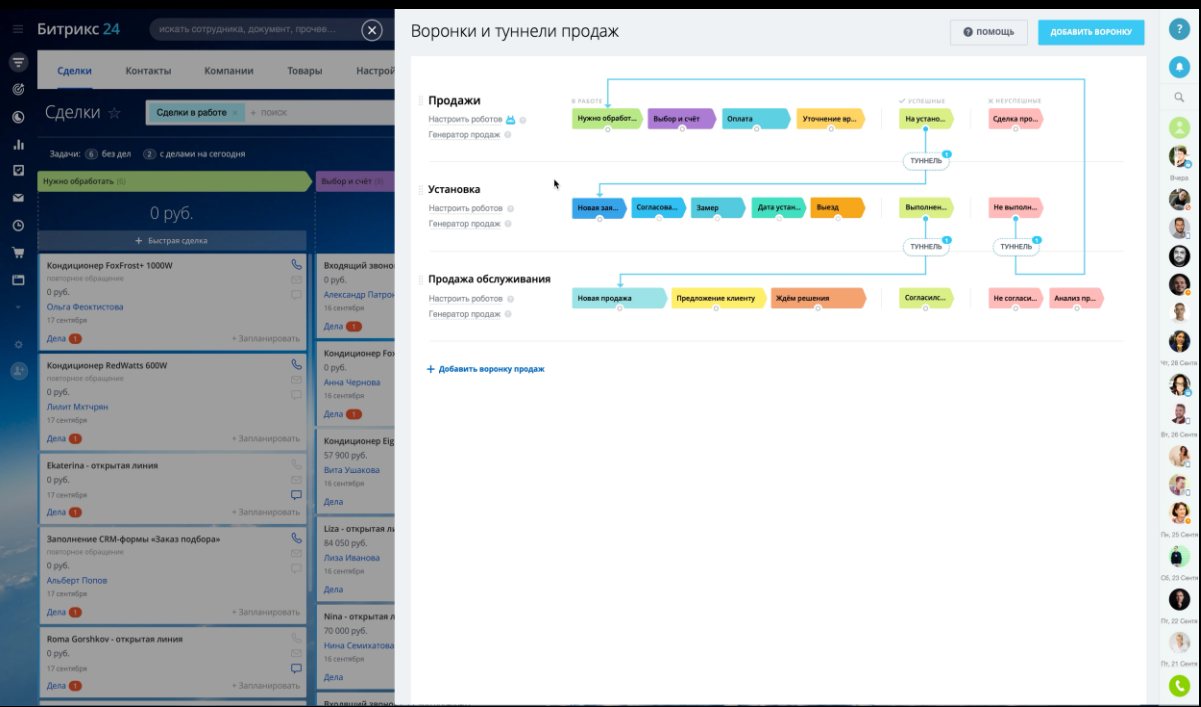
Добавление новой воронки в настройках, сортировка, смена стадии.

Автоматический перевод с выигранной стадии в воронку нового действия.



Туннели продаж

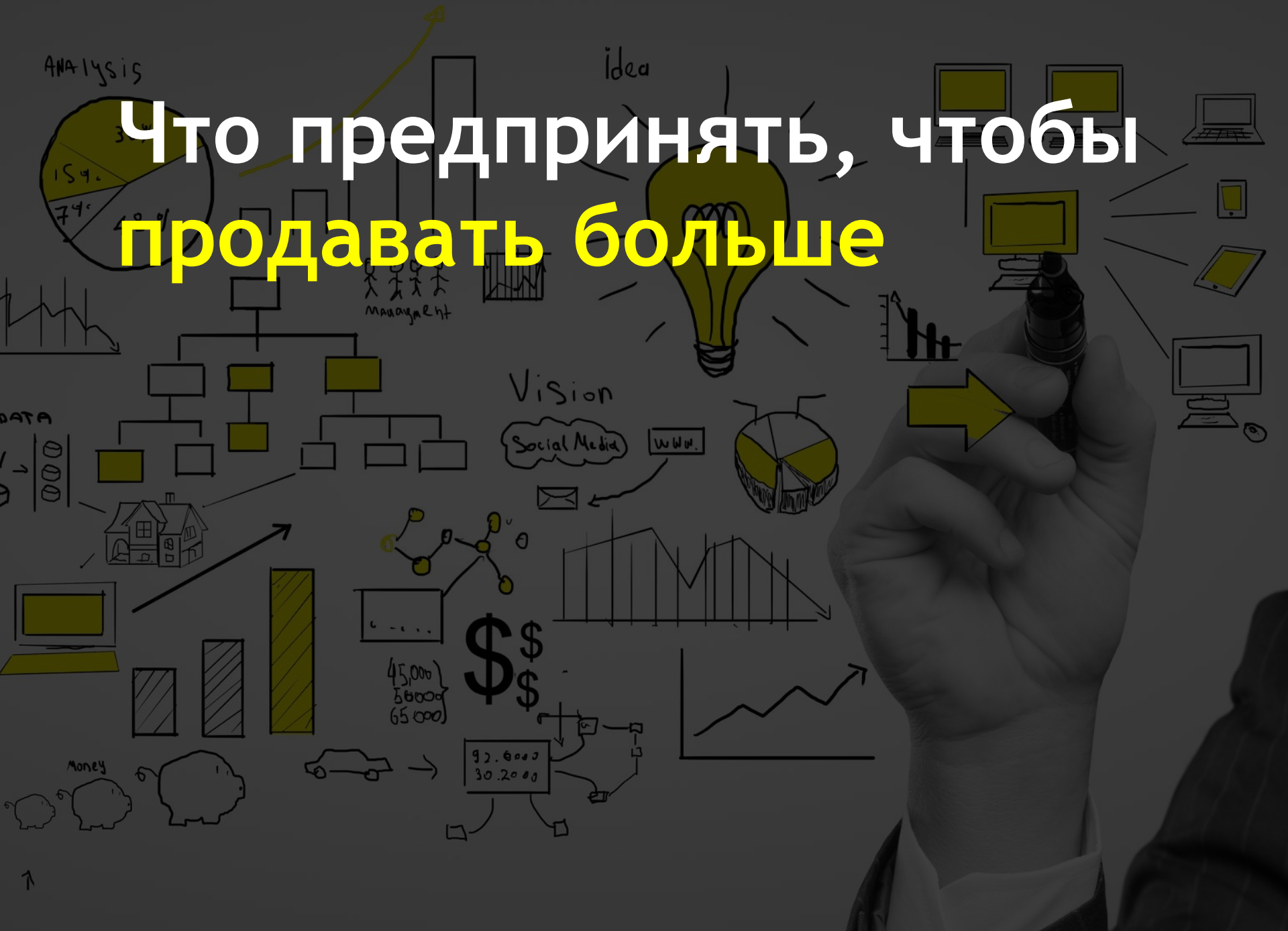
Визуализация взаимодействия продавцов с маркетингом



С выигранной сделки весь трафик переливается в продажи. С проигранной - возвращается маркетологам.

Настройка генератора продаж и роботов на одной странице.

Что предпринять, чтобы продавать больше



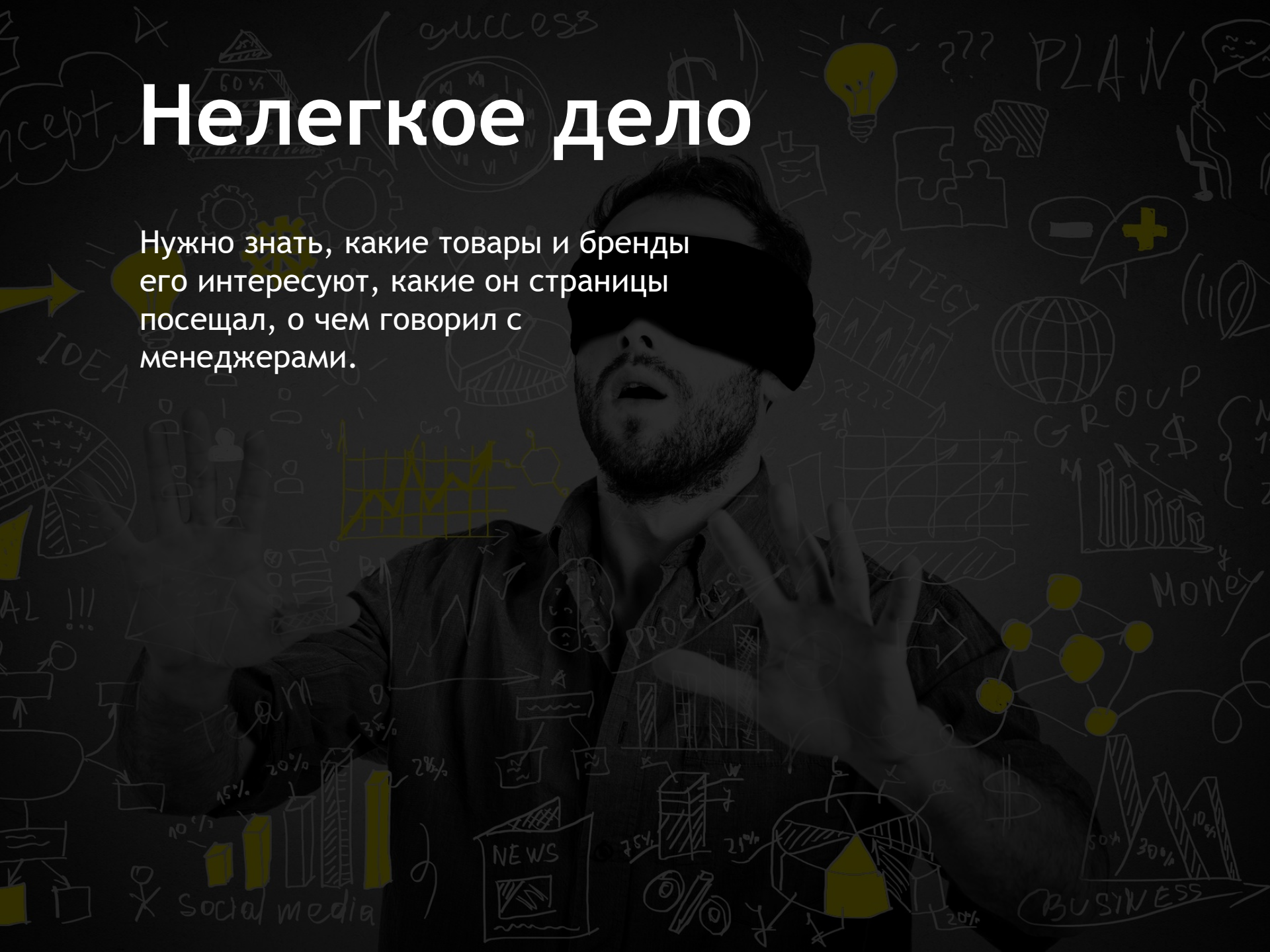
Обработка клиентской базы



Менеджеры должны регулярно интересоваться потребностями клиентов.

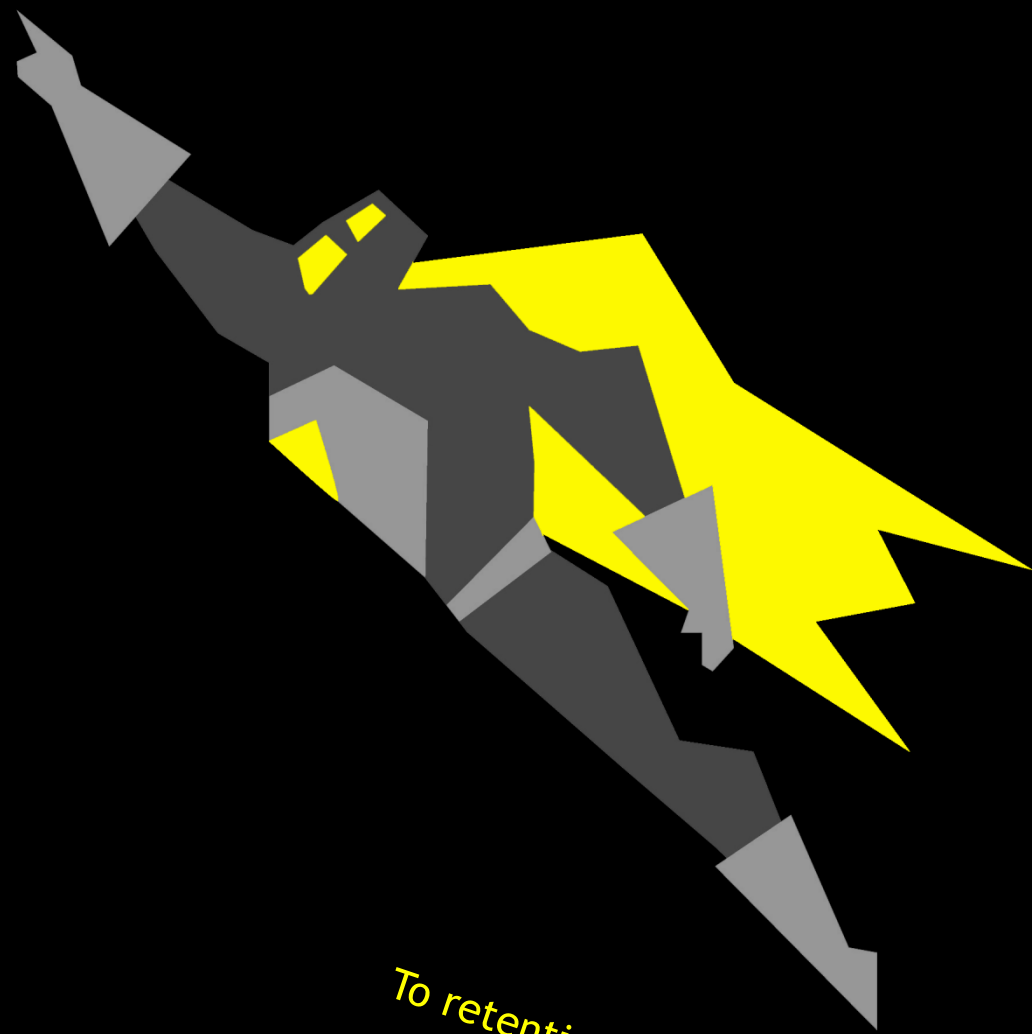
Нелегкое дело

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



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

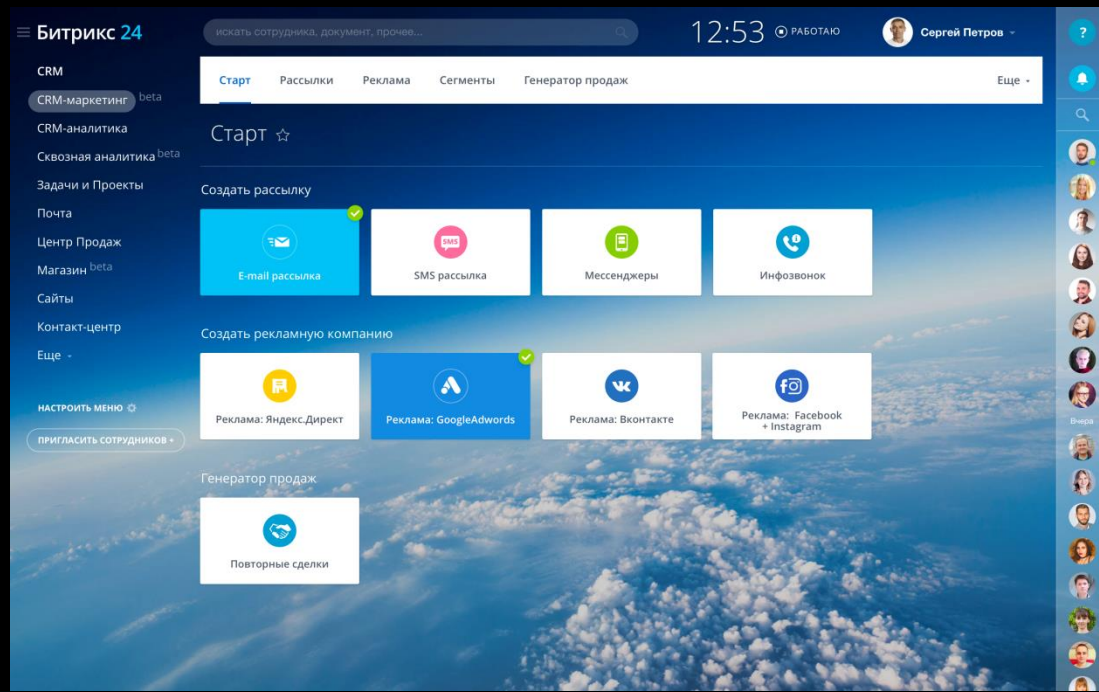
Рассылки email

Рассылки sms

Голосовой обзвон

Рассылки сообщений в чаты

Таргетированная реклама в соцсетях и поисковиках



Готовые

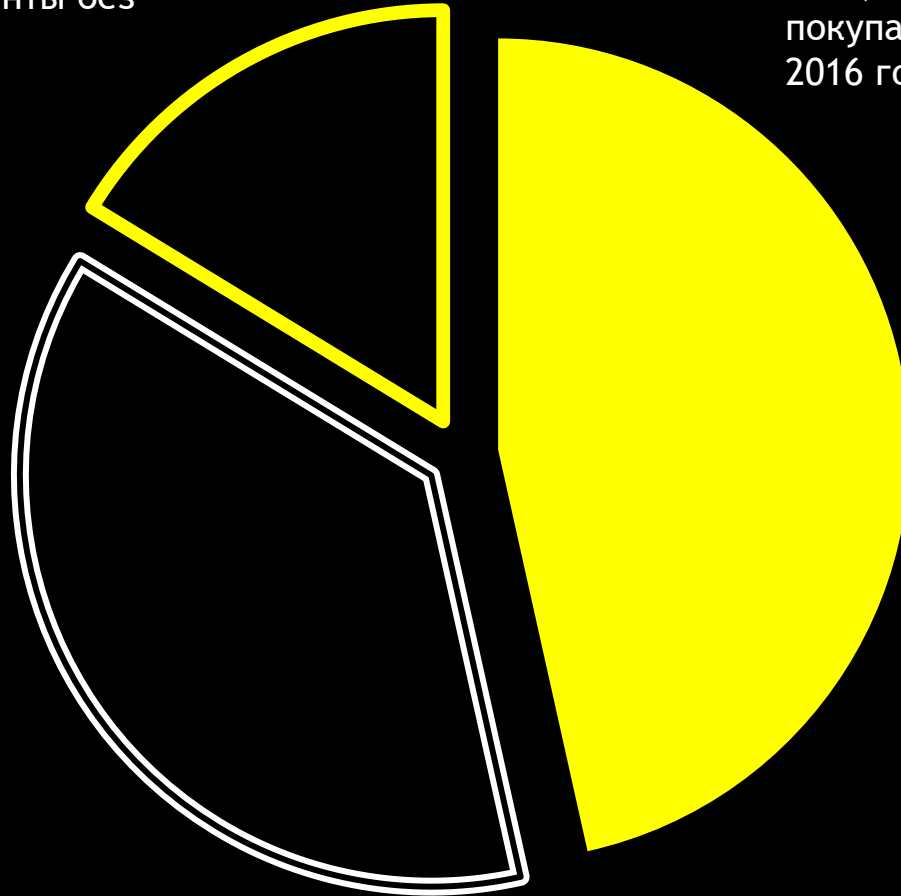
распространённые категории, на которые есть постоянный спрос — например, «клиенты, не оплатившие счет», «клиенты без сделок».

Статические

база, например, всех покупателей за ноябрь 2016 года.

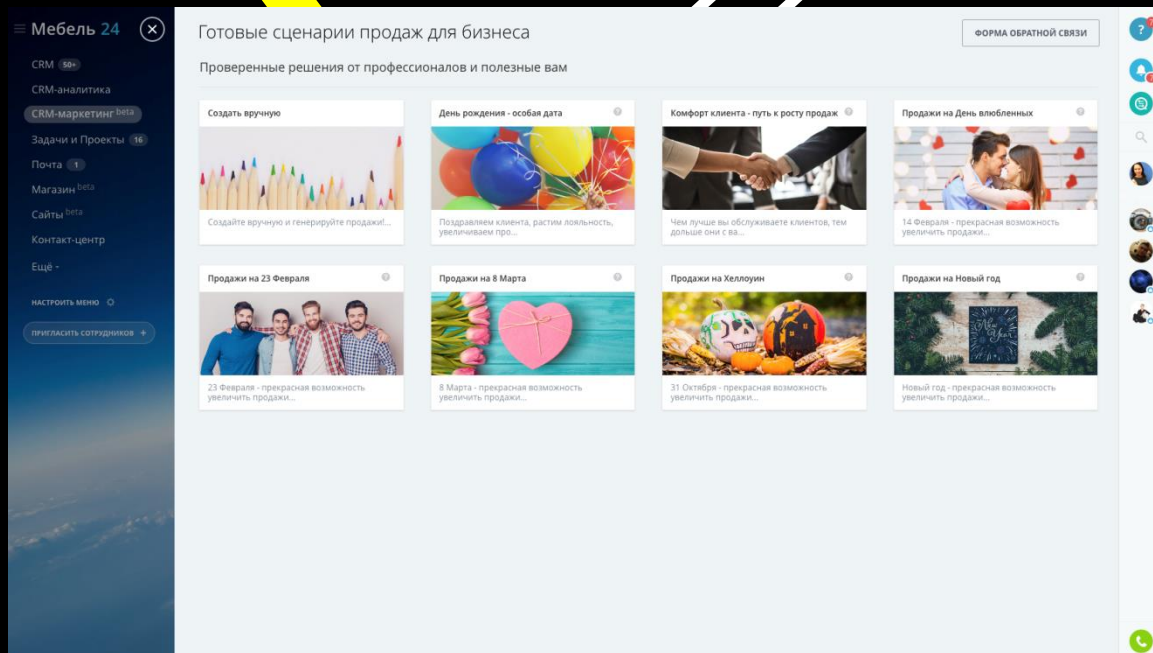
Динамические

регулярно меняются и пополняются. Например, список клиентов в сегменте «Купил в прошлом месяце».



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.



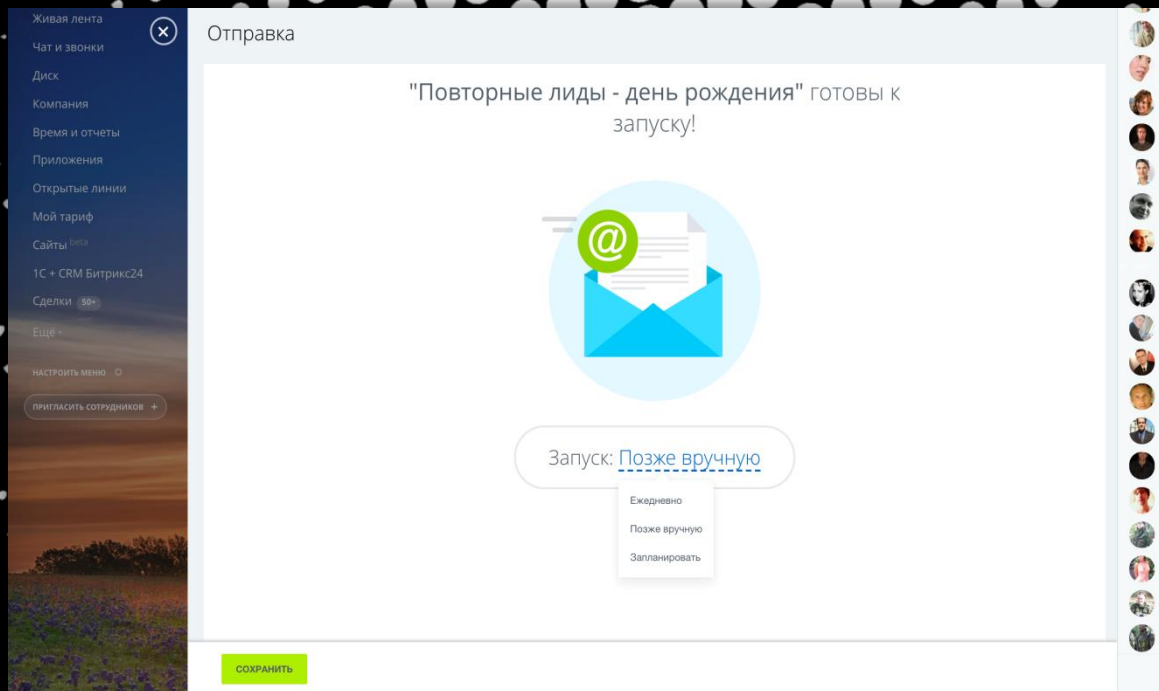
Увеличение конверсии в **продажи**

Готовые сценарии
продаж:

День рождения

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

Готовые скрипты
разговора
менеджера с
клиентом



The screenshot displays a CRM interface with a sidebar on the left and a main content area. The sidebar contains a menu with items: Живая лента, Чат и звонки, Диск, Компания, Время и отчеты, Приложения, Открытые линии, Мой тариф, Сайты, 1С + CRM Битрикс24, Сделки, and Еще. The main content area is titled 'Отправка' and features a large blue envelope icon with a green '@' symbol. Above the icon, the text reads: 'Повторные лиды - день рождения' готовы к запуску! Below the icon, there is a 'Запуск:' section with a dropdown menu set to 'Позже вручную'. The dropdown menu options are: Ежедневно, Позже вручную, and Запланировать. A green 'СОХРАНИТЬ' button is located at the bottom left of the main content area.

CRM-аналитика

для управленческих и кадровых решений

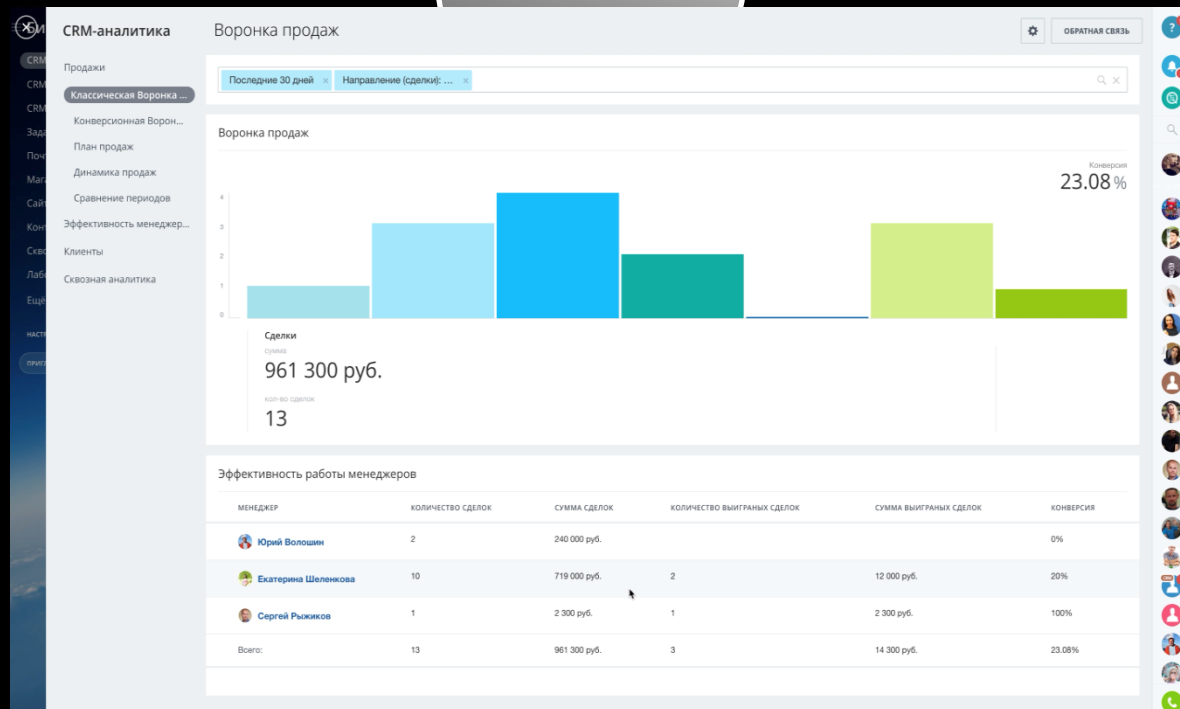
Готовые отчеты

Анализ в разрезе
по любому свойству CRM

Детальный отчет
по каждому показателю

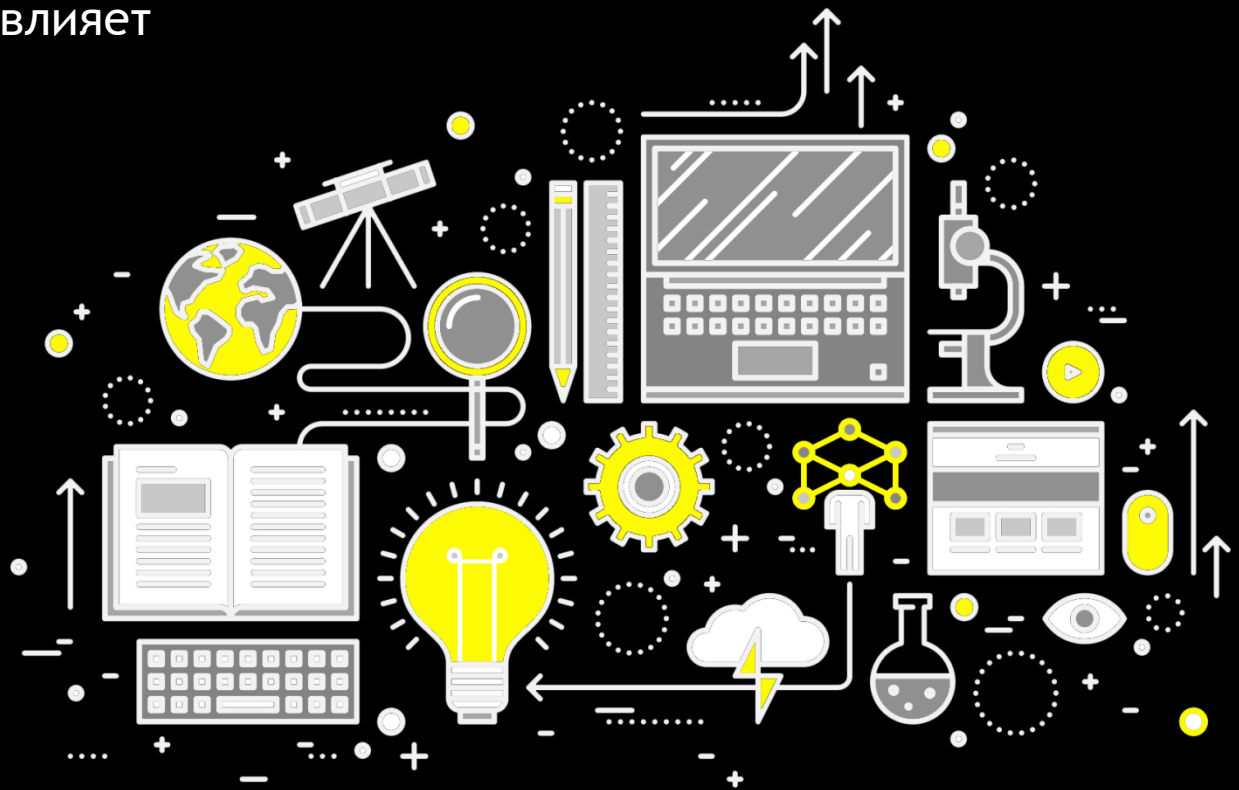
возможность «развернуть»
показатель

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

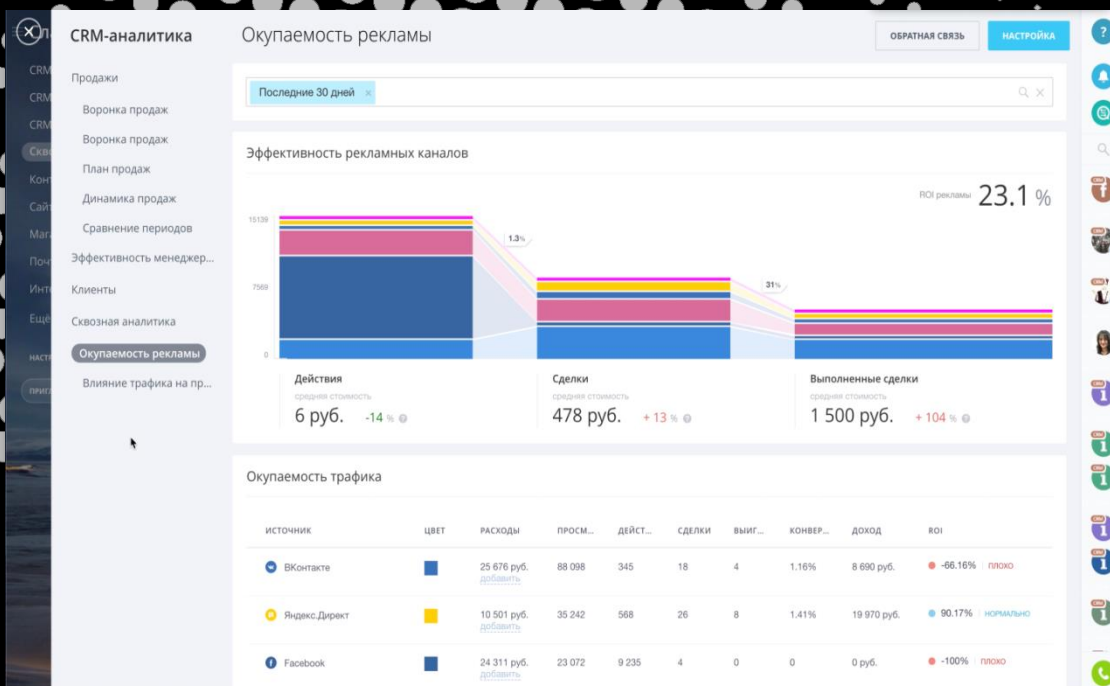
Точно отвечает на вопрос, какой трафик лучше всего конвертируется в продажи

- ⦿ 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



Окупаемость рекламы

CRM считает эффективность расходов на рекламу



Расчет Маркетингового ROI

Маркеры оценки рекламных кампаний

Ручной ввод затрат

Ручной ввод источников

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

группа веб-разработчиков
Альфатим

alfateam.ru
290-66-88

alfateam-may31

Свяжитесь с нами!

Битрикс24. **Акция**

Только для участников бизнес-дня!
Белые скидки на покупку облачного
Битрикс24 в белую пятницу! С **31 мая по
7 июня** каждому новому клиенту скидка
до 50%

- 🕒 скидка **30%** на любой тариф на 6 месяцев
- 🕒 скидка **40%** на любой тариф на 12 месяцев
- 🕒 скидка **50%** на любой тариф на 24 месяца