



ФОРМУЛА САЙТА
ЦИКЛ БЕСПЛАТНЫХ СЕМИНАРОВ

Сергей Кулешов

ШАХ И МАТ КОНКУРЕНТАМ В ОДИН КЛИК



Что клиентам **не нравится** в **сервисе** интернет—магазинов?



Что клиентам **не нравится** в **сервисе** интернет-магазинов?



Не дозвониться, не перезванивают



Не точная информация от сотрудников



Нет акций для постоянных клиентов



Долгие ответы в чатах и соц. сетях



Забывают или теряют обращения



Нет персонального подхода

Конкуренция растёт

- Уровень ожиданий от сервиса растёт
- Цена привлечения клиента растёт
- Важно хорошо отработать уже привлеченного клиента
- Окупаемость становится возможной только при росте LTV
- Важны повторные продажи одному покупателю
- Без CRM не построить отношения с клиентом

БИЗНЕС – КАК ПОТОК КЛИЕНТОВ



ПОТЕРИ ЕСТЬ НА КАЖДОМ ЭТАПЕ



БИЗНЕС БЫВАЕТ РАЗНЫЙ



ИЗМЕРЯЕМ



Битрикс24 
помогает бизнесу во всем мире

БИТРИКС24.СRM



Учитывайте
всех
клиентов



Ведите
каждого
клиента
до продажи



Контролируйте
ключевые
показатели



Автоматизируйте
рутину



Продавайте
повторно

1

2

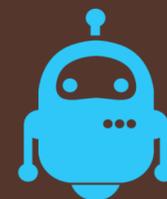
3

4

5

1

Учитывайте всех клиентов





E-mail



Телефонные звонки



4 важнейших
канала для
бизнеса



Онлайн-чат,
мессенджеры
и соцсети

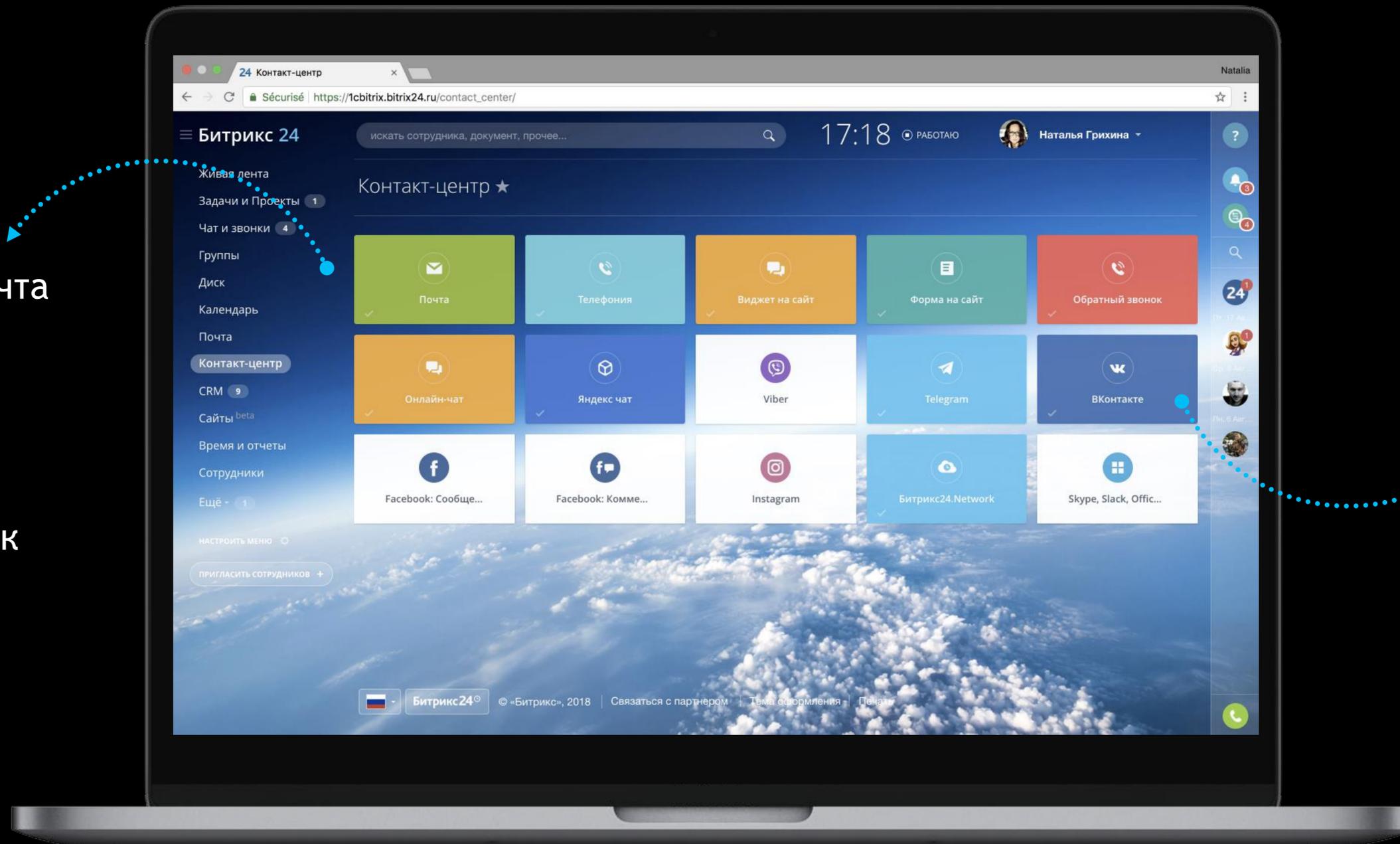


CRM-формы

Битрикс24. Контакт-центр

Просто подключите все каналы к вашей CRM

Электронная почта
Телефония
Онлайн-чат
CRM-формы
Обратный звонок



Вконтакте
Facebook
Instagram
Viber
Telegram
Свой канал и другие

Email

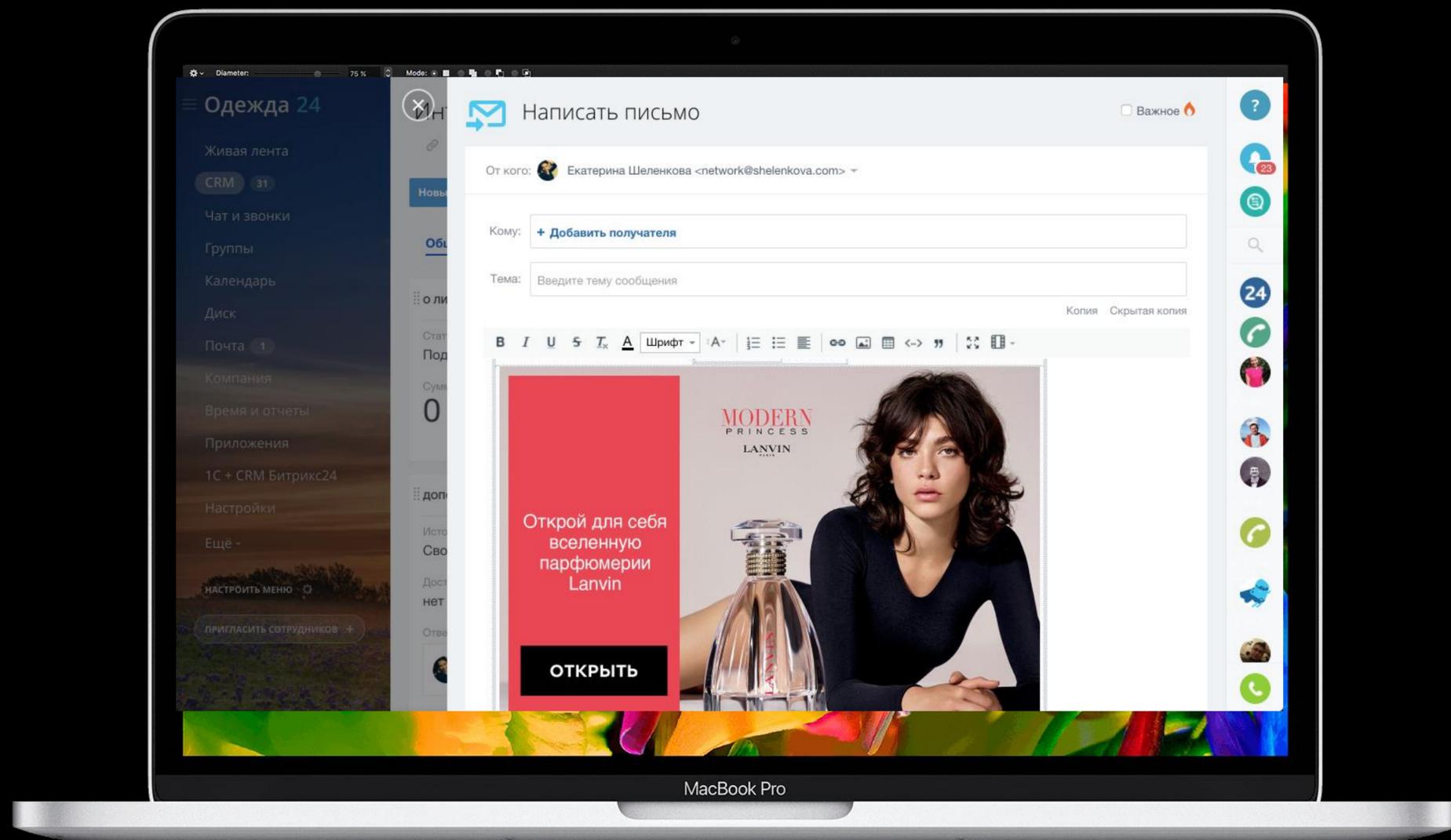
трекер в CRM

Получать и отвечать на письма клиентов прямо в CRM

Индикатор отправки и прочтения писем

Вся история общения в новой карточке CRM

Визуальный редактор для создания красивых писем с html разметкой



CRM

формы

- CRM сохранит все результаты из распределит их по лидам, контактам, компаниям, сделкам
- Публичные страницы для CRM-форм
- Разные варианты внешнего вида формы
- Размещение CRM-формы на сайте
- CRM-формы на мобильных устройствах

Моя компания 24

Оставьте заявку
Выбрали для себя что-то интересное? Оставьте заявку и наш менеджер обязательно свяжется с вами в ближайшее время.

Ваше имя:

Телефон:

E-mail:

Сообщение:

ОТПРАВИТЬ

Зарегистрировано **Битрикс24**®

Телефония

ЗВОНИТЕ И ПРИНИМАЙТЕ ЗВОНКИ

-  Карточка клиента открывается сразу при звонке
-  Видна вся история сделок и предпочтений клиента
-  Запись разговора сохраняется и прикрепляется к карточке клиента
-  Пропущенные звонки фиксируются и ставится задача перезвонить

Аренда городского номера, 8 800 или в другой стране, подключение своей АТС!

Звонок на номер 89062128506

 **Марина Ивановна Акунина**
руководитель отдела продаж
ОАО "Заказ" Постоянный клиент

Просрочено
Подготовить договор аренды
23.09.2016

Сделки
Подготовка дизайн проекта
€1,000.00 Оформление договора

№2319 Оформление торгового зала
согласование с подрядчиками
2630.00 В обработке

Звонок завершен

КОММЕНТАРИЙ ДЕЛО СДЕЛКУ СЧЕТ СВЯЗИ ЕЩЕ...

ПЕРЕЗВОНИТЬ ЗАКРЫТЬ 

**КТО СЧИТАЛ % ПОТЕРЬ
ВХОДЯЩИХ ЗВОНКОВ?**

**КТО СЧИТАЛ % ПОТЕРЬ
ВХОДЯЩИХ ЗВОНКОВ?**

До 40% !



*Как вас зовут?
Что вы хотели?
Какой номер заказа...*

CRM 50+

Чат и звонки

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

Новая заявка

Общие Товары

О СДЕЛКЕ

Сумма и валюта

120 000 руб

Стадия сделки

Предоплата

Клиент

Иван

Контакты, участвующие в сделке

РЕГУЛЯРНАЯ СДЕЛКА

Ничего не выбрано

ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ПОЛЯ

ДОПОЛНИТЕЛЬНО

изменить

Дата начала

Звонок на +79114615

Свернуть



Иван

Дела

Рассказать про тур

04.02.2018 16:50:00

Сделки

Тур во Францию

120 000.00 руб

Предоплата

Ответственный:



Наталья Грихина

руководитель направления Битрикс24

Соединение установлено

Продолжительность разговора 00:44 мин.

КОММЕНТАРИЙ

СДЕЛКУ

СЧЕТ



ЗАВЕРШИТЬ



История

Завершить сделку

История

Приложения

Звонок

SMS

Письмо

Задача

Ещё

Запланировано

16:50

сегодня

Звонок

18:01

00:52

17:13

mail.com

Добрый день, Иван! Ваше путешествие начнется с интереснейшей экскурсии по Парижу :) Вас с Анной встретит наш гид Жозе, он... Подробнее



*Добрый день Иван!
Вы бы хотели
уточнить данные по
туру во Францию?*



Персональное обслуживание клиентов

1

Неважно, где вам написал клиент - Vk, Fb, Telegram - Открытые линии распознают его.

2

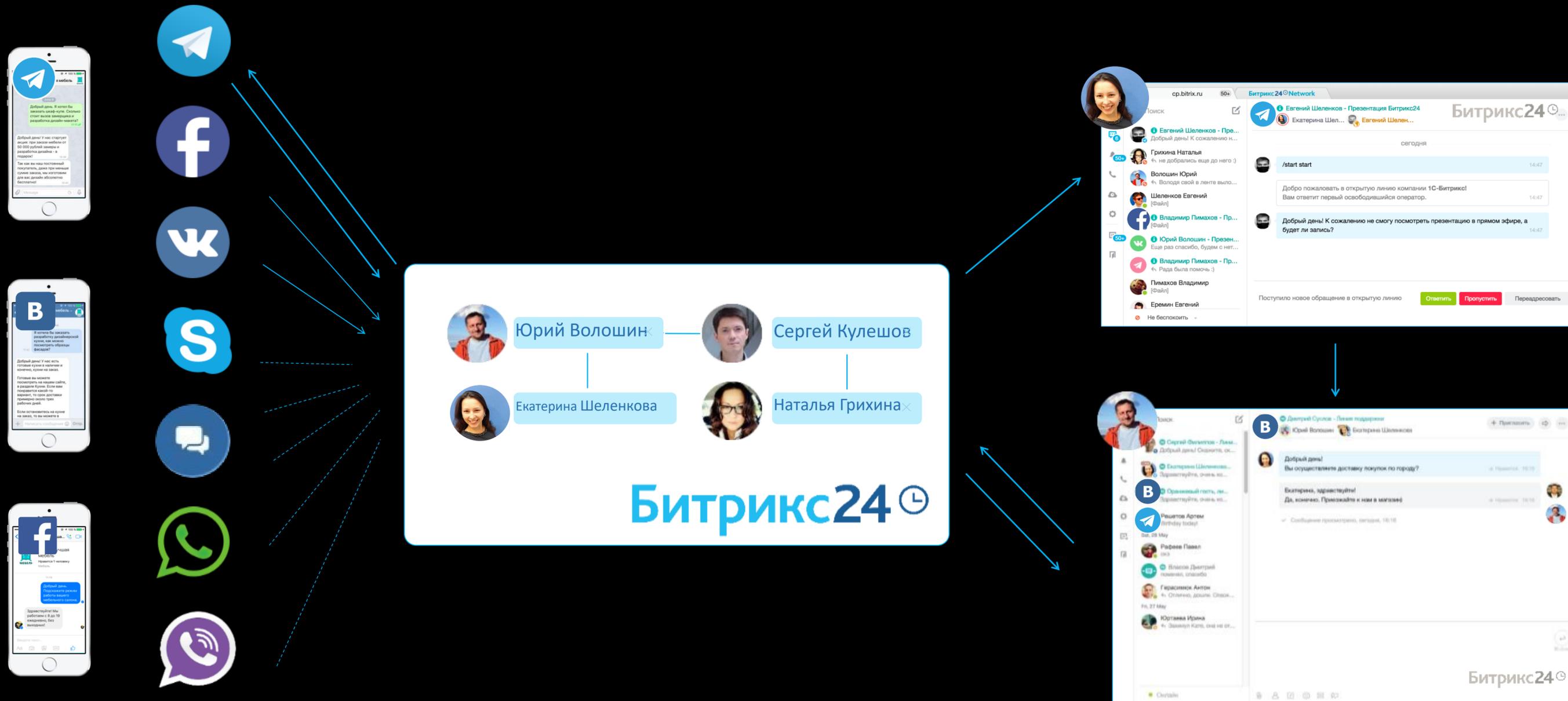
Все диалоги сохраняются в едином профиле клиента. Сотрудник видит всю историю переписки.

3

У клиента формируется впечатление, что компания его помнит и ценит.

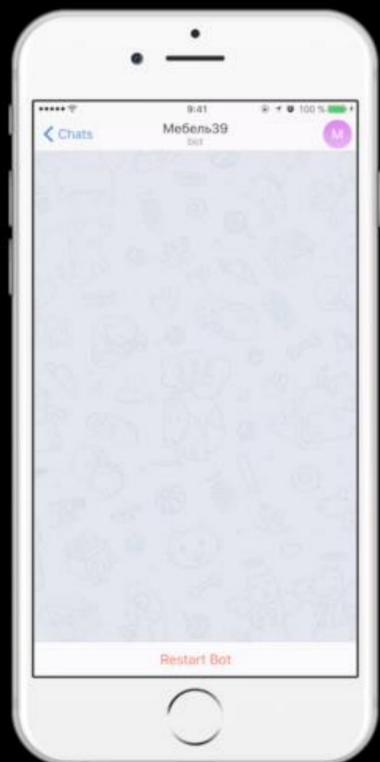
Битрикс24. Открытые линии

помогают любить клиентов 

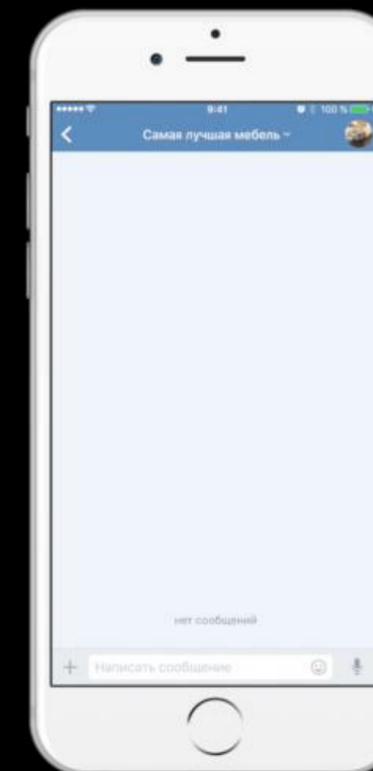
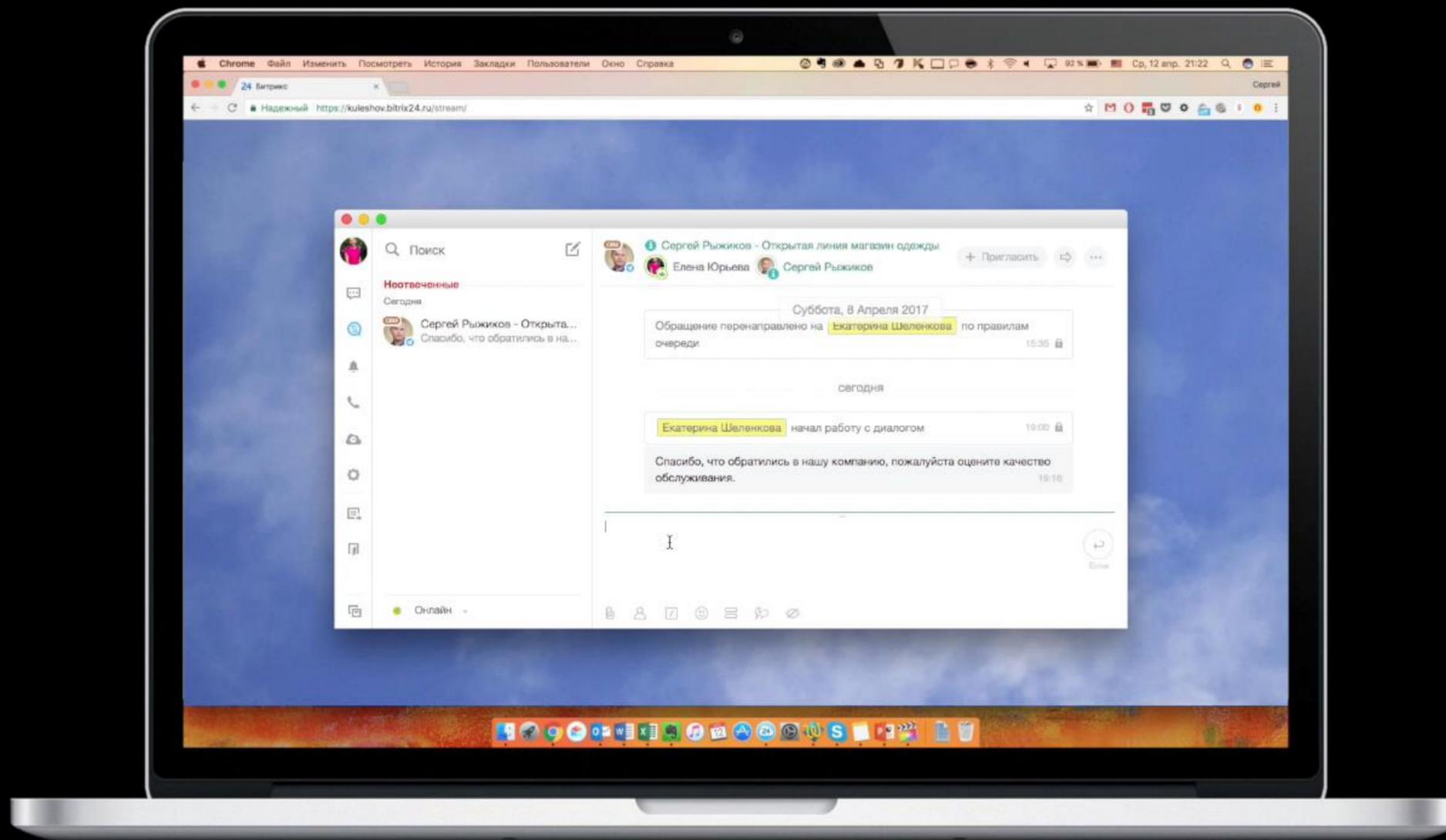
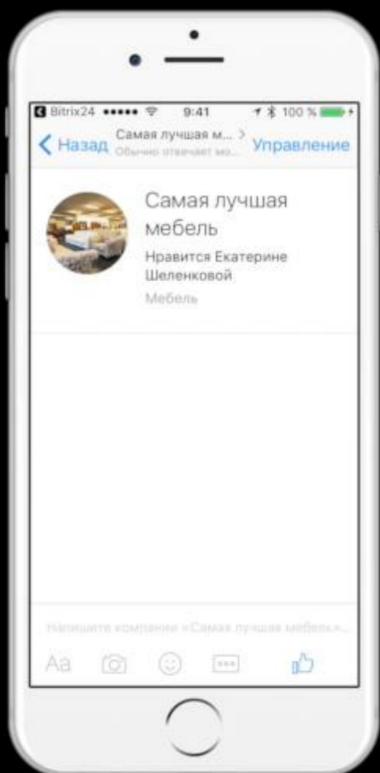


- Объединяют все цифровые каналы коммуникаций
- Распределяют обращения по очереди

- Обеспечивают прозрачный контроль за менеджерами
- Сохраняют всю историю общения с клиентом в новой карточке CRM



● Обращения клиентов автоматически попадают в чат Битрикс24. Сотрудник получает уведомление.



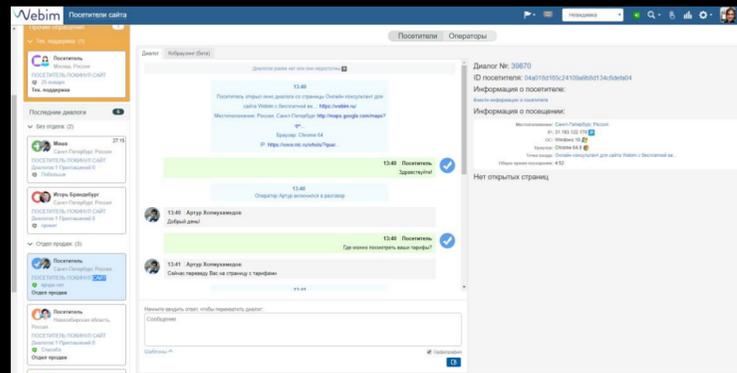
● Если сотрудник не отвечает, обращение возвращается в очередь. Обращение можно перенаправить вручную.



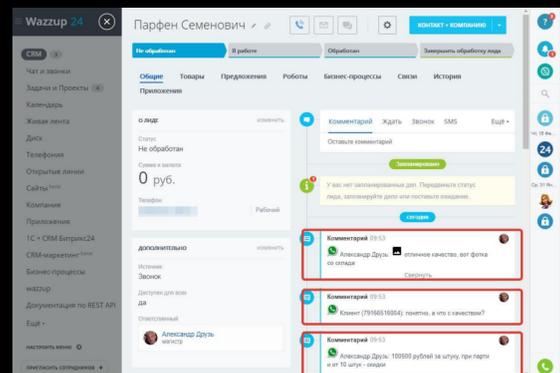
WhatsApp?

Приложения 24

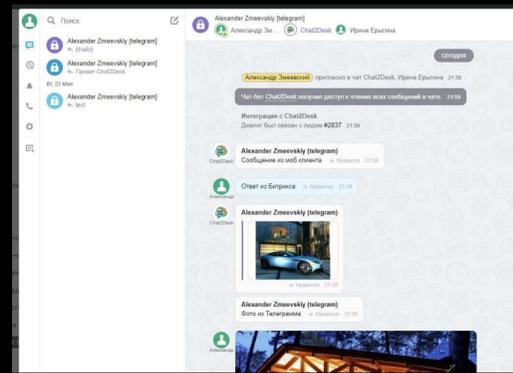
Интеграции с WhatsApp и Instagram



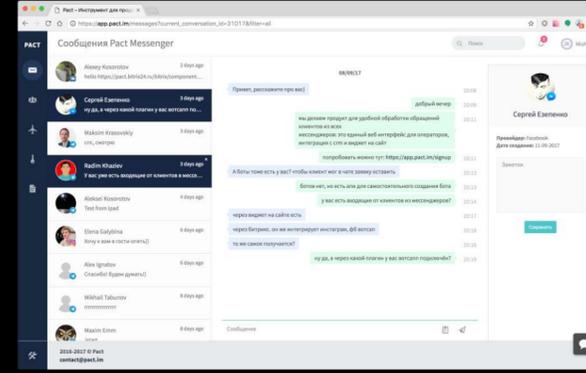
Интеграция с Webim
Webim



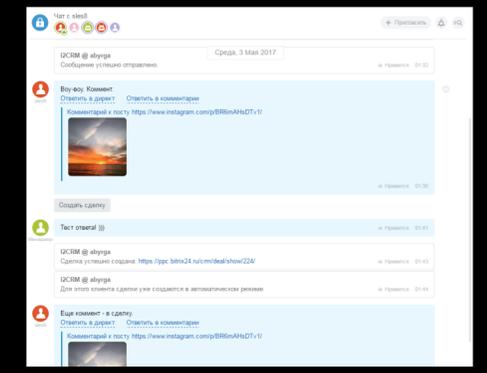
WAZZUP
WAZZUP



Интеграция с Chat2Desk
Chat2Desk



WhatsApp и Instagram
Pact



Интеграция с Instagram
i2CRM



Чат

трекер в CRM

- Автопоиск по тексту сообщения в чате Открытых линий: номер телефона, e-mail, имя/фамилия
- Автоматическое сохранение данных в CRM
- Если клиент не найден в базе, в CRM будет создан новый лид
- Подсказки из CRM («богатые ссылки»): если клиента узнали, в чате появляется сводка о клиенте

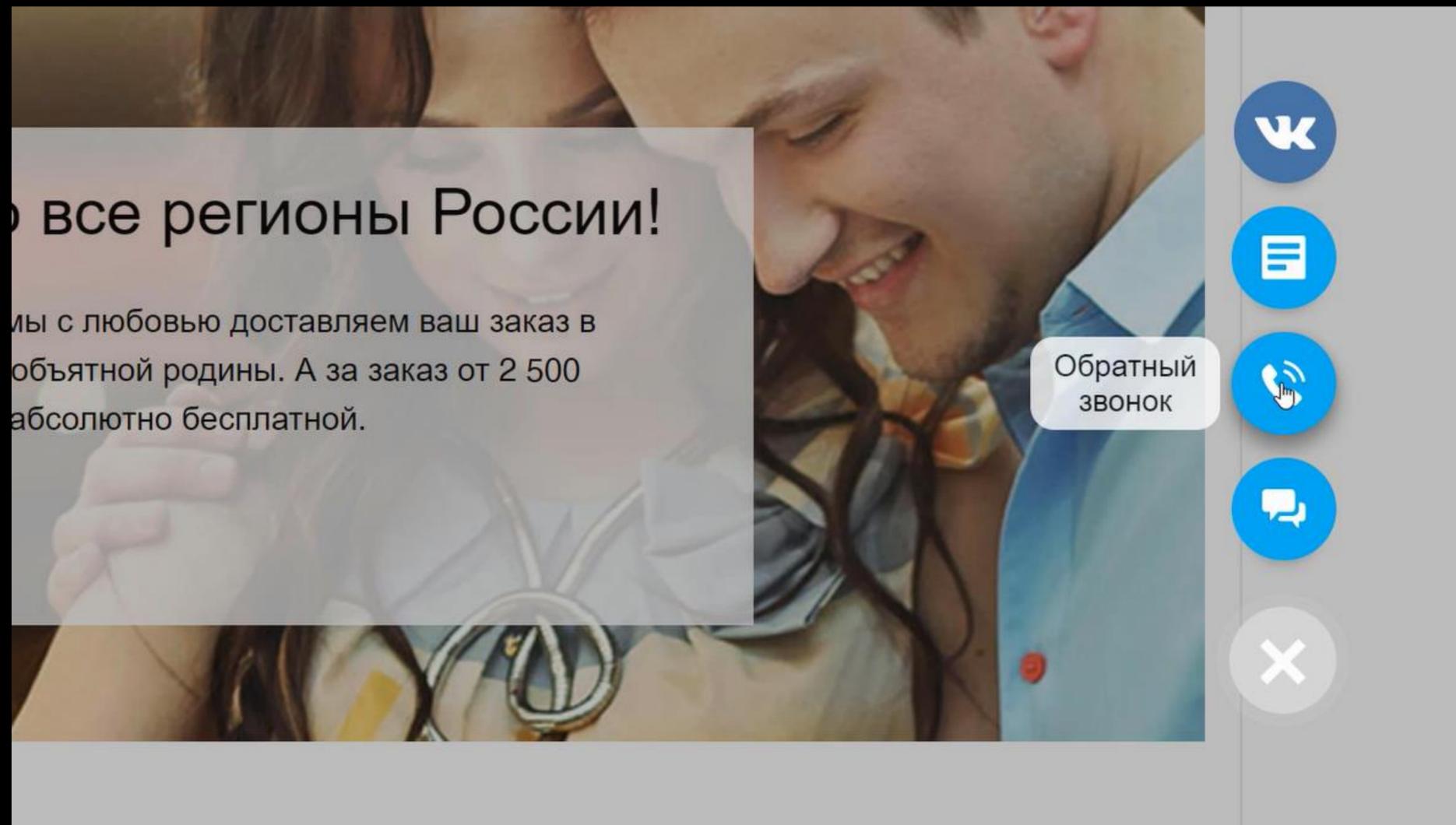
The screenshot displays a chat window with a contact card for Vladimir Pimakhov. The card is highlighted in yellow and contains the following information:

- Name:** Пимахов Владимир - Открытая линия магазин од...
- Phone:** 84012341526
- Email:** Vladimir@mail.ru

The chat history shows a message from the contact: "И перезвоните мне по номеру 84012341526" (12:33). Below the message, the system automatically generated the contact card. The interface includes buttons for "Сменить" (Change) and "Отменить" (Cancel) for both the message and the card. The top of the chat window shows the contact's name and a "Пригласить" (Invite) button.

Виджет Для сайта

1. Обратный звонок
2. Бесплатный онлайн-чат
3. CRM-форма
4. Все подключенные каналы





12:00

Скажите, у вас принимает лор-врач N?

Да, принимает.

12:00



12:00

Скажите, у вас принимает лор-врач N?

Да, принимает. Записать вас на приём или вы только планируете поход ко врачу? На этой неделе ещё есть окошки во вторник и четверг.

12:00

12:01

Спасибо, у меня будет время только через месяц.

Если вам будет удобно, я запишу ваш номер и перезвоню через месяц — 27 апреля, чтобы записать))

12:02

12:03

Супер! Спасибо.
8-900-777-77-77

Битрикс24. Контакт-центр

Всё сохраняется в CRM



Всё автоматически в CRM

Менеджеры отдыхают,
CRM работает всегда!
Ни один клиент не уйдет 😊



Единое приложение
на чаты можно отвечать как
с компьютера, так и со смартфона



Автоматическое распределение
по правилам очереди



CRM

50+

Старт

Лиды ⁹⁹⁺

Сделки ¹

Контакты

Мои дела

Настройки

Еще ▾

Лиды ☆

Фильтр + поиск



ДОБАВИТЬ ЛИД

817 Лидов - 681 без дел - 136 с просроченными делами

Канбан Список Отчёты

Входящий звонок (1352)

Открытые линии (117)

Форма обратной связи (342)

Входящие письма (22)

Обр

79062377404 - Исходящий звонок
вчера, 19:05
⚠ План Дела

Dmitry Las - Открытая Линия tortik39.ru
вчера, 14:49
План: 1 Дела

Заполнение CRM-формы "Обратный звонок tortik39.ru"
вчера, 20:46
⚠ План Дела

Продается фермерское хозяйство 1271 Га. Краснодарский край.
сегодня, 18:13
⚠ План Дела

74012760170 - Исходящий звонок
вчера, 16:36
⚠ План Дела

Ксения Соколова - Открытая Линия tortik39.ru
6 Октября
План: 1 Дела

Заполнение CRM-формы "Обратный звонок tortik39.ru"
6 Октября
⚠ План Дела

Заказ торта
4 Октября
⚠ План Дела

74012779739 - Исходящий звонок
вчера, 16:36
⚠ План Дела

Нина Фетюлина - Открытая Линия tortik39.ru
5 Октября
План: 1 Дела

Заполнение CRM-формы "Обратный звонок tortik39.ru"
5 Октября
⚠ План Дела

Заказ Торт Блум на балу (для Елены)
4 Октября
⚠ План Дела

79005649555 - Входящий звонок
вчера, 11:34
⚠ План Дела

Juli Juli - Открытая Линия tortik39.ru
4 Октября
⚠ План Дела

Заполнение CRM-формы "Обратный звонок tortik39.ru"
4 Октября
⚠ План Дела

печать на бумаге
29 Сентября
⚠ План Дела

79097756441 - Входящий звонок
вчера, 10:02
⚠ План Дела

Александр - Открытая Линия tortik39.ru

Тортик "Как приручить дракона" на 6 ноября 2017
27 Сентября
⚠ План Дела

НАСТРОИТЬ МЕНЮ ⚙

ПРИГЛАСИТЬ СОТРУДНИКОВ +

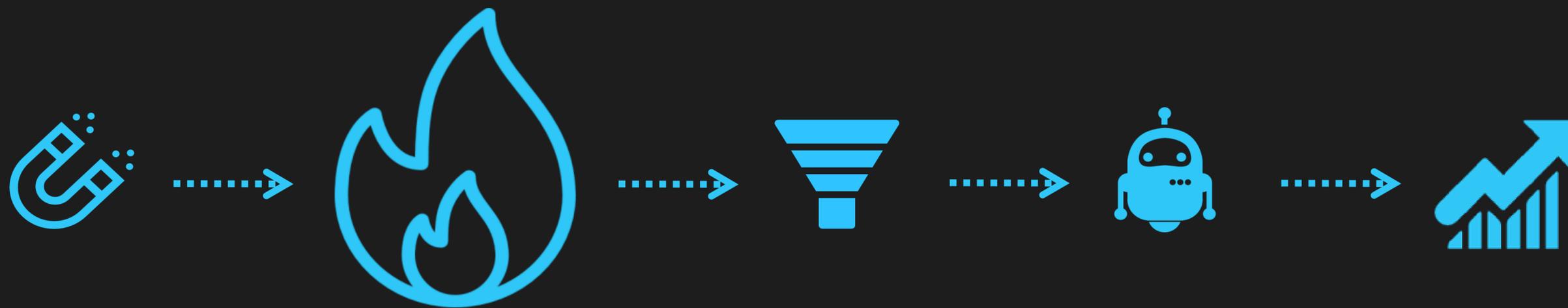
Нет контактов



Итого: получен ценный актив, копится клиентская база!

- Автоматически, без участия менеджеров, в CRM накапливается база потенциальных клиентов
- Получены объективные данные для оценки эффективности
- При увольнении сотрудника информация остается в компании, а не уходит с ним

2 Ведите каждого клиента до продажи



CRM настраивается под ваш бизнес

Стадии сделок

Карточки сделок, контактов, ...

Разные сценарии работы

Разграничение доступа

и многое другое

The screenshot displays the Bitrix24 CRM interface. At the top, there is a search bar, a clock showing 14:16, and the user's name, Марта Панова. The main navigation bar includes tabs for 'Старт', 'Лиды' (12), 'Сделки' (selected), 'Счета' (3), 'Контакты', and 'Компании'. Below this is a search and filter section with a 'Поиск + фильтр' input and a 'ДОБАВИТЬ' button. A summary bar indicates '25 Лиды – 12 Лидов без дел, 2 Лида с делами на сегодня, 13 Лидов с просроченными делам'. The main area shows a deal pipeline with five stages: 'Первичный контакт (7)', 'Переговоры по сд... (4)', 'Договор (6)', 'Оплата (1)', and 'Завершение сделки (2)'. Each stage contains a list of deals with details such as amount, product name, salesperson, and date.

Первичный контакт (7)	Переговоры по сд... (4)	Договор (6)	Оплата (1)	Завершение сделки (2)
23 400 руб. Продажа оборудования для массажного салона 13 000 руб. Екатерина Шеленкова 16.11.2016	331 940 руб. Комплект мраморных столешниц для кухни 330 000 руб. Екатерина Шеленкова 05.11.2016	32 980 руб. Palermo L диван угловой левый раскладной... 29 990 руб. Валентина Серебрянская 05.11.2016	102 610 руб. Sangrano 260 см. кухня комплект МДФ со сто... 41 020 руб. Екатерина Шеленкова 05.11.2016	576 640 руб. Шкаф-купе Ш 215 2-х дверный с зеркалами... 12 140 руб. Екатерина Шеленкова 05.11.2016
Обувница № 1 венге/дуб млечный (600/1080/350) 3 000 руб. Светлана Примакова 16.11.2016	Тумба ТВ Т-180 (176/28/40) 1 940 руб. Юлия Сергеева 05.11.2016	Эдем-4 тумба прикроватная венге 2 990 руб. Светлана Примакова 05.11.2016	Q-084 кресло экокожа szarpu (59/49/96-108) 30 000 руб. Светлана Примакова 05.11.2016	Fresco zestaw A набор для гостиной san re... 240 400 руб. Екатерина Шеленкова 05.11.2016
Компьютерный стол №6 (КС-6) (1350/1650/550)			Darek кровать с ящиками, без матрасов	Гамма-17 стенка мебельная шимо...

Поля в карточках

The screenshot displays the Bitrix24 CRM interface for a deal titled "Тур во Францию" (Tour to France) in the "Туризм" (Tourism) sector. The deal is currently in the "В работе" (In progress) stage. The interface is divided into several sections:

- Deal Overview:** Shows the deal name, stage, and a progress bar with stages: "Новая заявка" (New request), "В работе" (In progress), "Предоплата" (Prepayment), "Подготовка документов" (Document preparation), and "Завершить сделку" (Complete deal).
- Fields:** Includes sections for "о сделке" (About deal) with a sum of 120,000 rubles, "РЕГУЛЯРНАЯ СДЕЛКА" (Regular deal), "ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ПОЛЯ" (Mandatory fields), and "ДОПОЛНИТЕЛЬНО" (Additional information).
- Communication History:** A central panel showing interactions with the client "Иван". It includes a comment field, a scheduled outgoing call for tomorrow at 16:50, a successful outgoing call from today at 18:03, and an outgoing email from today at 17:13.
- Left Sidebar:** Contains navigation options like "CRM 50+", "Чат и звонки", "Задачи и Проекты", "Календарь", "Живая лента", "Диск", "Телефония", "Открытые линии", "Сайты", "Компания", "Приложения", "1С + CRM Битрикс24", "CRM-маркетинг", and "Ещё".
- Right Sidebar:** Features a search bar, a user profile, and a notification bell with 3 alerts.

Лиды
Сделки
Контакты
Компании

Сценарии работы

Вы один раз прописываете в CRM сценарий работы, и Битрикс24 будет вести менеджера по заданному плану.



CRM подсказывает менеджерам, что нужно делать на каждом этапе работы.



Сотрудник знает, когда нужно отправить предложение, перезвонить, выставить счет и ничего не забывает.



Формализация всех этапов работы с клиентами.

Дела - ничего не потеряется

- Входящие фиксируются как задания для менеджеров
- Для каждого контакта формируется список дел (звонок, встреча, email...)
- Дела распределяются по расписанию
- Менеджер видит список всех дел на день и получает уведомления с напоминаниями

Запланируйте заранее ваши дальнейшие шаги: звонок потенциальному клиенту, встречу, задачу, письмо.

Счет на предоплату | В работе | **Финальный счет** | ⚙️

Автоматизация | Связи | История

Комментарий | Ждать | Звонок | SMS | Письмо | Еще ▾

Оставьте комментарий

ЗАПЛАНИРОВАНО

- Пропущенный звонок сегодня до 20:00 от Николай Суриков в 14:24 | ↻ | отложить ▾
- Входящее письмо сегодня до 20:00 Здравствуйте, Екатерина! Нам понравился од... | ✉️ | отложить ▾

СЕГОДНЯ

- ✉️ **Мебель для ООО «Прага»** 13:37
Николай Суриков <surikov@gmail.com>
To: order@bitrix24.ru
Здравствуйте, Екатерина! Нам понравился один из вариантов, который мы увидели в вашем... [подробнее](#)
- ☎️ **Входящий звонок** **ПРОПУЩЕННЫЙ ЗВОНОК** 4 мин. 56 сек., в 14:24 | ↻
от Николай Суриков +7 906 384-58-58

Каждый сотрудник знает - что нужно сделать

Мои дела ☆

Скоро здесь появятся счетчики Список Отчёты

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ID	НАЗВАНИЕ	СРОК	ДЕЛКА/ЛИД	КЛИЕНТ	ОТВЕТСТВЕННЫЙ	СТАТУС
<input type="checkbox"/>	☰	246	Чат открытой линии - "Лазурный"	26.09.2017 13:15	Лазурный гость №3 - Открытая линия - сайт Одежды	Лазурный гость №3 - Открытая линия - сайт Одежды	Рената Трофимова	
<input type="checkbox"/>	☰	244	Позвонить клиенту	06.09.2017 12:00	Иван - Открытая линия - сайт Одежды	Иван	Диана Караваева	☒
<input type="checkbox"/>	☰	242	Обработка интереса клиента!	05.09.2017 14:43	74954071523 - Входящий звонок		Диана Караваева	
<input type="checkbox"/>	☰	240	Чат открытой линии - "иван -"	28.08.2017 11:50	иван - Открытая линия - сайт Одежды	иван - Открытая линия - сайт Одежды	Рената Трофимова	
<input type="checkbox"/>	☰	238	Входящий от 74954071523	23.08.2017 12:08	74954071523 - Входящий звонок	74954071523 - Входящий звонок	Диана Караваева	☒
<input type="checkbox"/>	☰	236	Обработка интереса клиента!	22.08.2017 15:57	Иван - Открытая линия - сайт Одежды		Диана Караваева	☒
<input type="checkbox"/>	☰	234	Входящий от 79154298354	22.08.2017 15:57		Иван	Диана Караваева	☒
<input type="checkbox"/>	☰	232	Входящий от 79154298354	22.08.2017 15:52		Иван	Диана Караваева	☒
<input type="checkbox"/>	☰	230	Чат открытой линии - "Иван"	22.08.2017 15:34	Иван Малышин - Открытая линия - сайт Одежды	Иван Малышин - Открытая линия - сайт Одежды	Диана Караваева	☒
<input type="checkbox"/>	☰	228	Чат открытой линии - "Иван -"	22.08.2017 15:31	Иван - Открытая линия - сайт Одежды	Иван - Открытая линия - сайт Одежды	Диана Караваева	☒

Счетчики - напомнят 😊

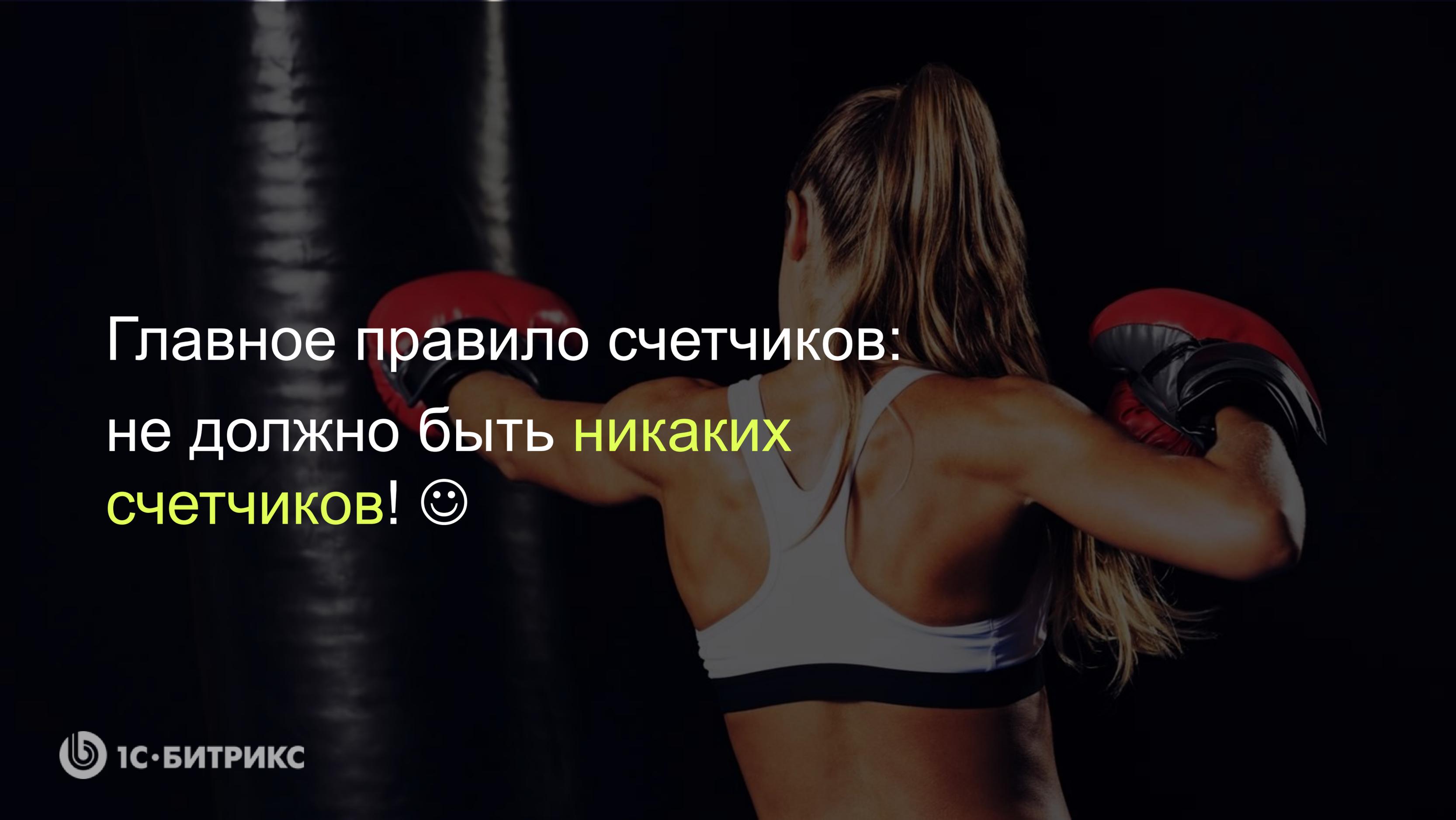
искать сотрудника, документ, прочее... 11:40 Иван Малышин

Старт **Лиды** 20 Сделки 8 Контакты Счета Предложения Компании Мои дела Лента Еще -

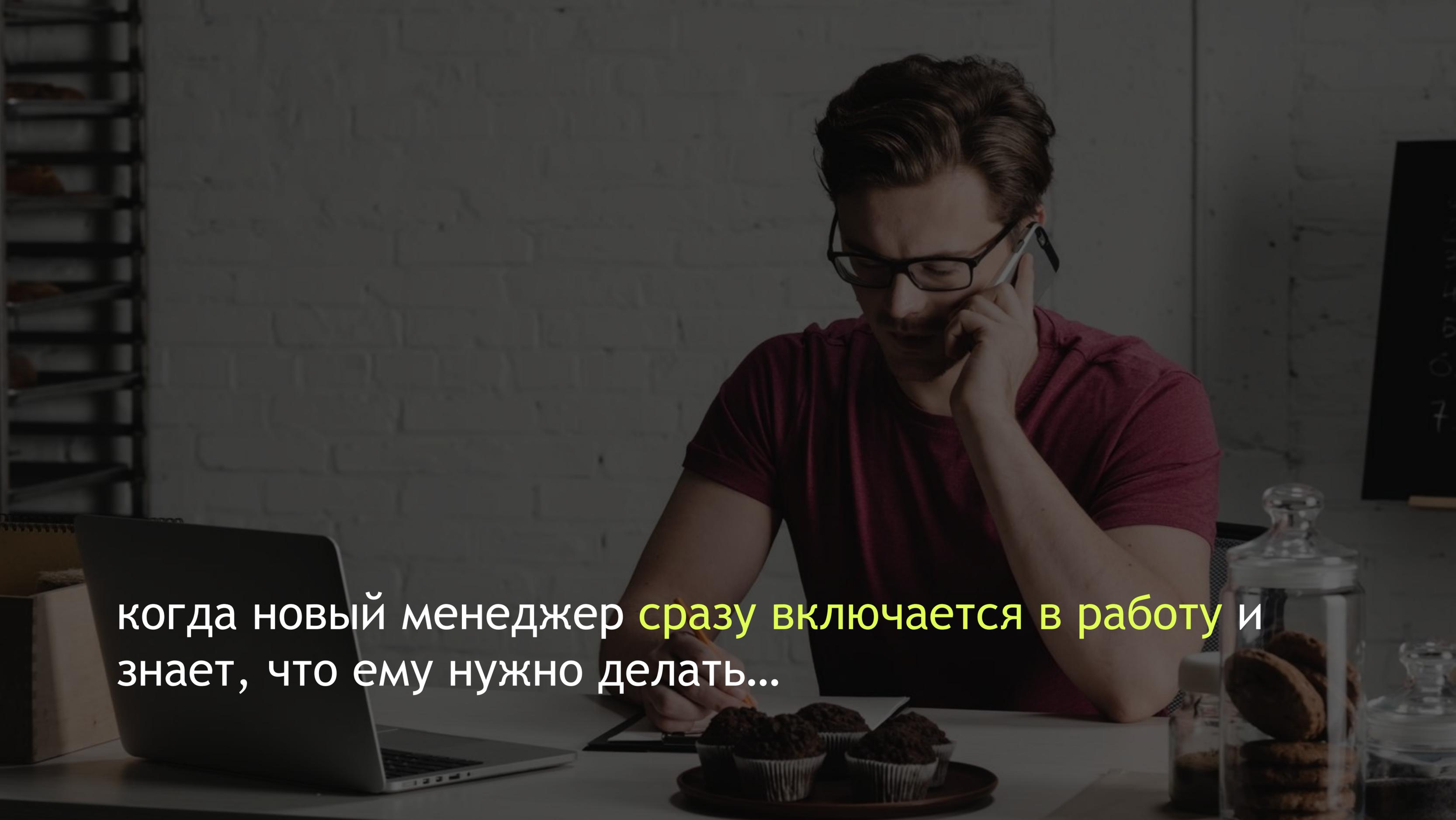
Лиды ☆ Все в работе x + поиск ДОБАВИТЬ ЛИД

20 Лидов - 20 без дел Список Канбан Отчёты

ID	лид	СТАТУС	ДЕЛА ^	ПОЛНОЕ ИМЯ	ИСТОЧНИК	ТЕЛЕФОН	E-MAIL
560	Заполнение CRM-формы #24 CRM-форма	Новый	22.08.2017 15:20 Заполнена CRM-форма "Лиды по услугам", #24 для Владислав Францев	Иван	CRM-форма		gwr
570	Лазурный гость №3 - Открытая линия - сайт Одежды Онлайн-чат - Открытая линия - сайт Одежды	Новый	26.09.2017 13:15 Чат открытой линии - "Лазурный гость №3 - Открытая линия - сайт Одежды" для Рената Трофимова	Гость	Онлайн-чат - Открытая линия - сайт Одежды		1@1
500	Входящий: Артур Существующий клиент	Не обработан	Дела отсутствуют	Артур Пичугин	Существующий клиент	89991111111	klier
502	Входящий: Виктор Существующий клиент	Не обработан	Дела отсутствуют	Виктор Санников	Существующий клиент	89991111112	klier
504	Входящий: Глеб Существующий клиент	Не обработан	Дела отсутствуют	Глеб Яматин	Существующий клиент	89991111113	klier
506	Входящий: Остап Существующий клиент	Не обработан	Дела отсутствуют	Остап Сяносов	Существующий клиент	89991111114	klier



Главное правило счетчиков:
не должно быть **никаких**
счетчиков! 😊

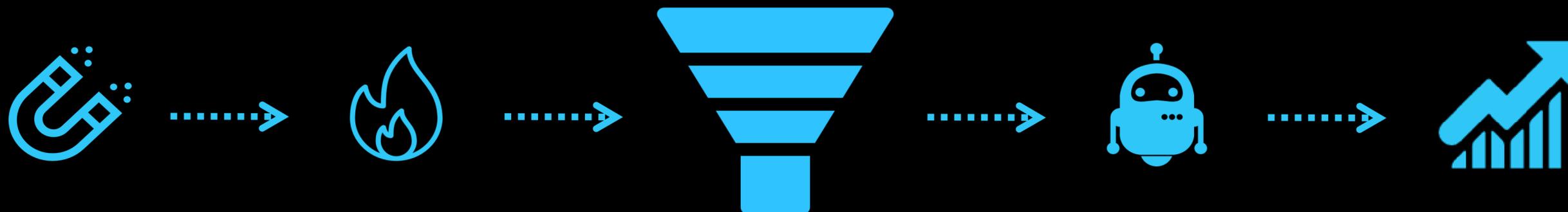
A man with glasses and a red t-shirt is sitting at a desk. He is talking on a mobile phone held to his ear with his left hand. In front of him is a laptop on the left and a plate of several chocolate muffins on the right. The background is a white brick wall. The scene is dimly lit, suggesting an office or home workspace.

когда новый менеджер сразу включается в работу и знает, что ему нужно делать...

Итог: процесс продаж стал системный и прозрачный!

- Ни один клиент не будет забыт, компания использует все возможности для продаж
- Процесс работы с клиентами стал прозрачен
- Накапливается статистика позволяющая найти узкие места и точки для развития

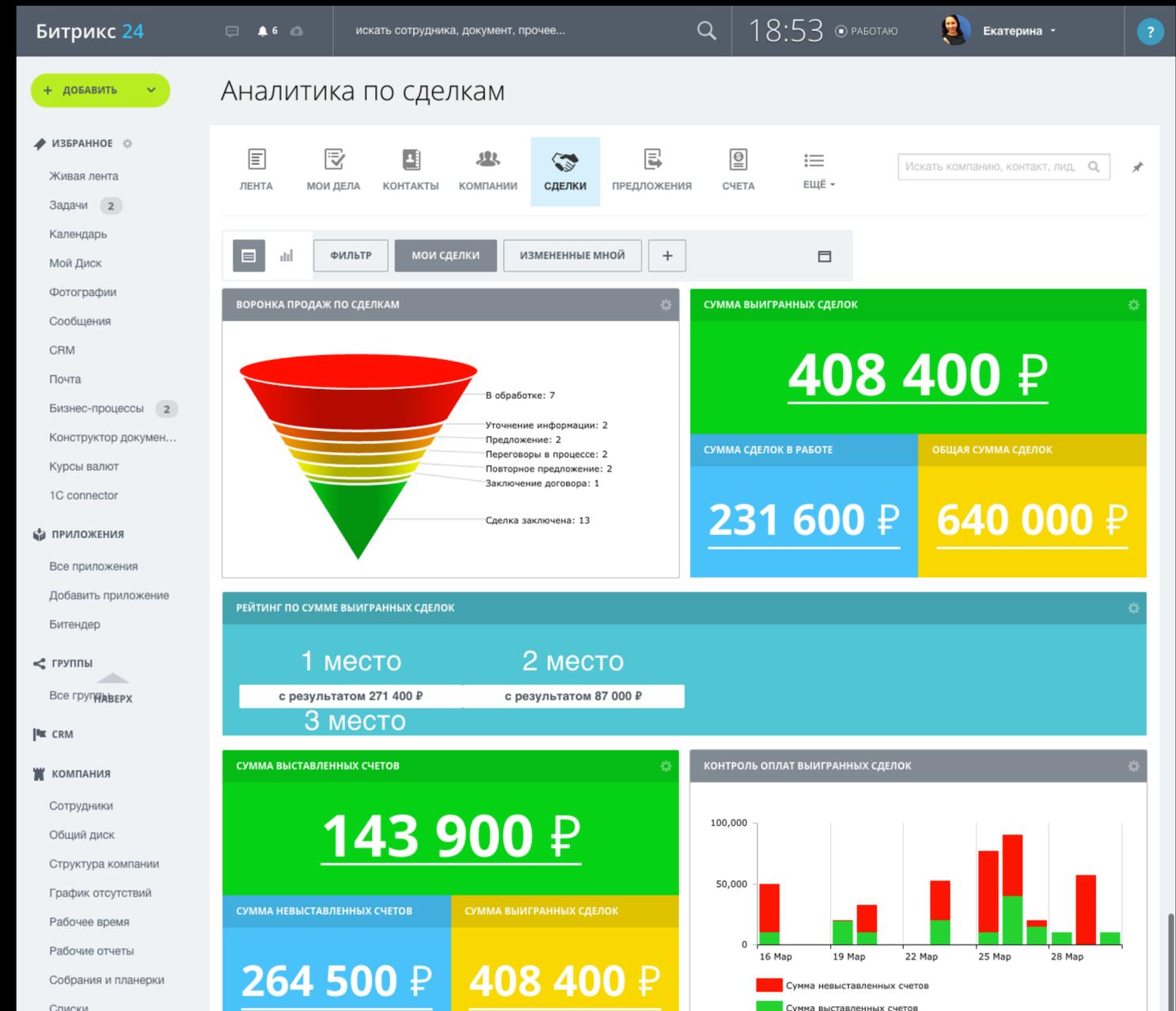
3 Контролируйте ключевые показатели



Контроль

ключевых показателей

- Воронка продаж - основной показатель эффективности
- Отчеты - по сделкам, сотрудникам и многие другие.
- Настройка отчетов - для учета потребности каждого.



План продаж

План продаж

Выберите период на выполнение плана: Месяц Сентябрь 2017

Укажите цель для плана продаж: Сумма сделок

Выполняют план: Сотрудники

Наталья Грихина × Александр Сандровский × Антон Долганин ×
Александр Патрушев × Константин Колесниченко × + добавить еще

Наталья Грихина менеджер оптовых продаж	Например: 50 000
Александр Сандровский менеджер оптовых продаж	Например: 50 000
Антон Долганин менеджер оптовых продаж	Например: 50 000
Александр Патрушев менеджер оптовых продаж	Например: 50 000
Константин Колесниченко менеджер оптовых продаж	Например: 50 000

СОХРАНИТЬ ОТМЕНИТЬ

Поставленная цель - 2 000 000

Общее выполнение плана сотрудниками

Выполнено 1 400 000

Динамика коммуникационной нагрузки

Нагрузка по менеджерам

90%

74%

31 сентября

Ставьте **цель** каждому сотруднику, отделу или всей компании

Ставьте план по **деньгам** или **количеству сделок**

Следите за скоростью выполнения плана

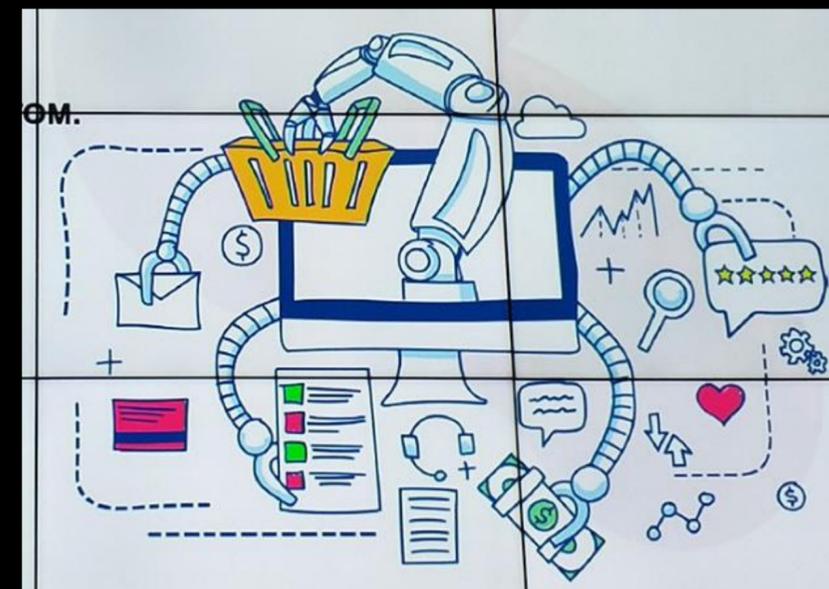
Итого: измеряем - значит управляем!

- «Оцифровали» и посчитали работу
- Видны места потери
- Нагляден вклад сотрудников
- Экономия времени руководителей на сборе информации

Кейс

Выводы при внедрении CRM

- Увеличение времени работы **18 до 21 часа: +7% конверсия**
- **Не более 8** новых лидов в день на менеджера
- **Не более 5** продуктов на менеджера
- Оценка факта, из каких **каналов** и в какой **ценовой категории** менеджер продает лучше



Компания продает дорогое обучение MBA.

Выстраивают метрики вокруг «точек потерь». Порядка 100 метрик, что-то для начальников, что-то для топов, что-то для менеджеров.

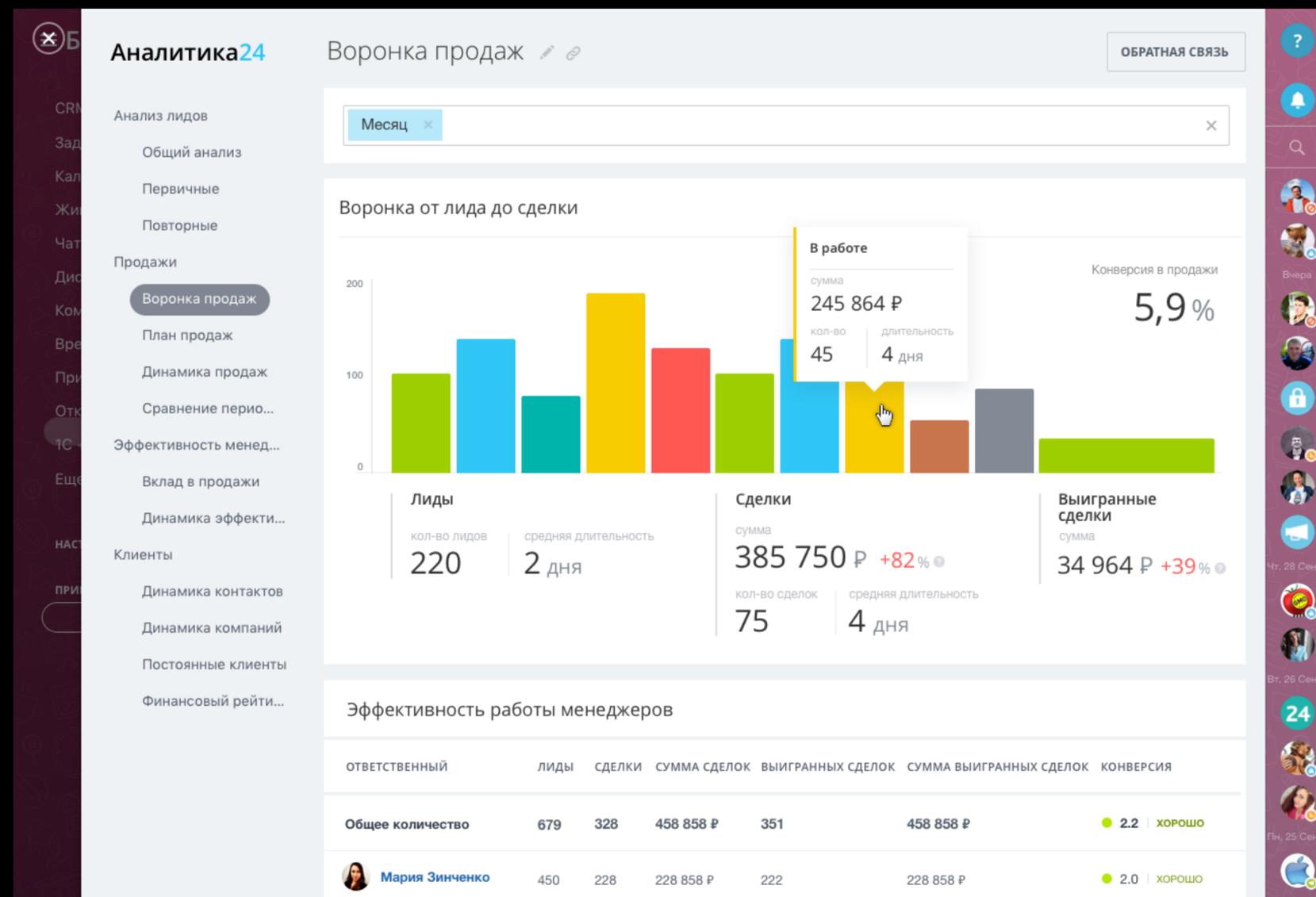
ГОТОВЯТСЯ НОВИНКИ!

Скоро!

Битрикс24. 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»



Скоро!

Битрикс24. Сквозная аналитика

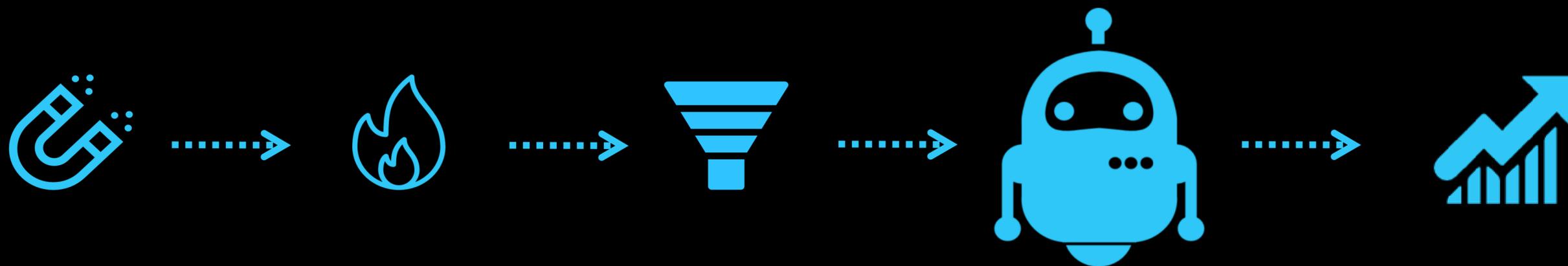
Точно отвечает на вопрос, какой трафик лучше всего конвертируется в продажи

- 2 ключевых отчёта: «Окупаемость рекламы» и «Влияние трафика на продажи»
- Объединяет все рекламные каналы
- Автоматическая загрузка расходов по каналам
- Автоматический трекинг всех лидов и сделок
- Подключение своих каналов
- Полная картина всего процесса: от трафика до продаж
- Без интеграции



4 Автоматизируйте CRM

Включаются роботы



Документы CRM

The screenshot displays the Bitrix24 CRM interface. On the left is a navigation sidebar with options like 'Живая лента', 'Сайты', 'Задачи и Проекты', 'Чат и звонки', 'Группы', 'Календарь', 'Диск', 'Почта', 'CRM', 'Сотрудники', 'Время и отчеты', 'Приложения', '1С + CRM Битрикс24', 'Настройки', 'CRM-маркетинг', 'Бизнес-процессы', and 'Ещё'. The main area shows a document titled 'Счет (Россия) 5'. The document details include:

- Банк: Восток
- Банк получателя: Сч. № 30303810400000000226
- ИНН: 2363542264, КПП: 34733363
- Сч. №: 23357056734234247223

The document is a 'Счёт на оплату № 5 от 31.05.2018'. The supplier is 'СемегалТур' and the customer is 'Антон Дмитриев'. The total amount is 90,000 rubles. The document includes a table of items:

№	Товары (работы, услуги)	Кол-во	Ед.	Цена	Сумма
1	Перелет в обе стороны	1	шт	75000	75000
2	Катание на слонах	1	шт	12500	12500
3	Посещение музея Теодора Моне	1	шт	2500	2500

The total amount is 90,000 rubles. The document is signed by the Director of the supplier and the authorized representative of the customer. On the right side of the interface, there are options to 'скачать в формате' (PDF, DOC), 'с подписями и печатью', and 'Публичная ссылка' (https://bxttest34.bitrix24...). A red box highlights the 'Редактировать шаблон' button.

Печатайте акты, счета, доверенности, товарные накладные по своим шаблонам или пользуйтесь готовыми.

Доверьте роботам создавать договоры, счета, акты. Отправляйте их по email, в чате или ссылкой в sms.

Роботы для связи с клиентом

- Информационный звонок
- Отправить SMS
- Отправить письмо
- Сообщение в Открытую линию
- Создать и отправить документы

Скоро!

Сервисные сообщения клиентам

Когда клиент совершает действие на сайте (оставил заявку, совершил покупку) или сделка перешла на новый этап - клиенту приходит автоматический ответ по почте или SMS.

Здравствуйте! Заказ передан курьеру...

Ваша заявка получена!

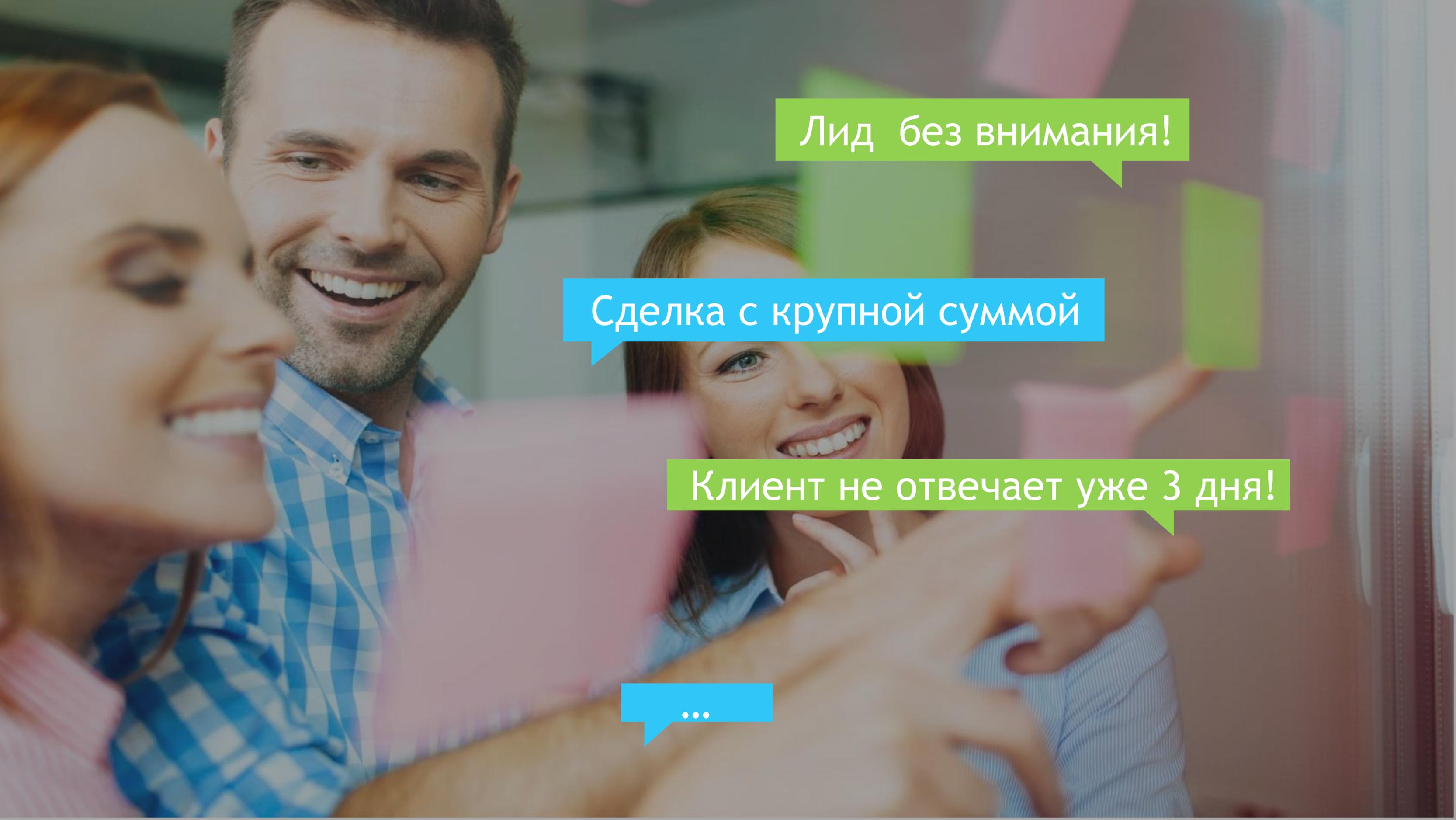
Мы очень ждем вашего решения!

Мы получили оплату, по ссылке документы...

...

Работы для сотрудника

- Уведомление сотруднику и руководителю
- Поставить задание сотруднику
- Запланировать встречу / звонок
- Поставить на контроль
- Сменить ответственного
- Сменить стадию сделки
- ...



Лид без внимания!

Сделка с крупной суммой

Клиент не отвечает уже 3 дня!

...

АВТ МАТИЗАЦИЯ РЕКЛАМЫ



Помогает дожимать контакты до сделок.



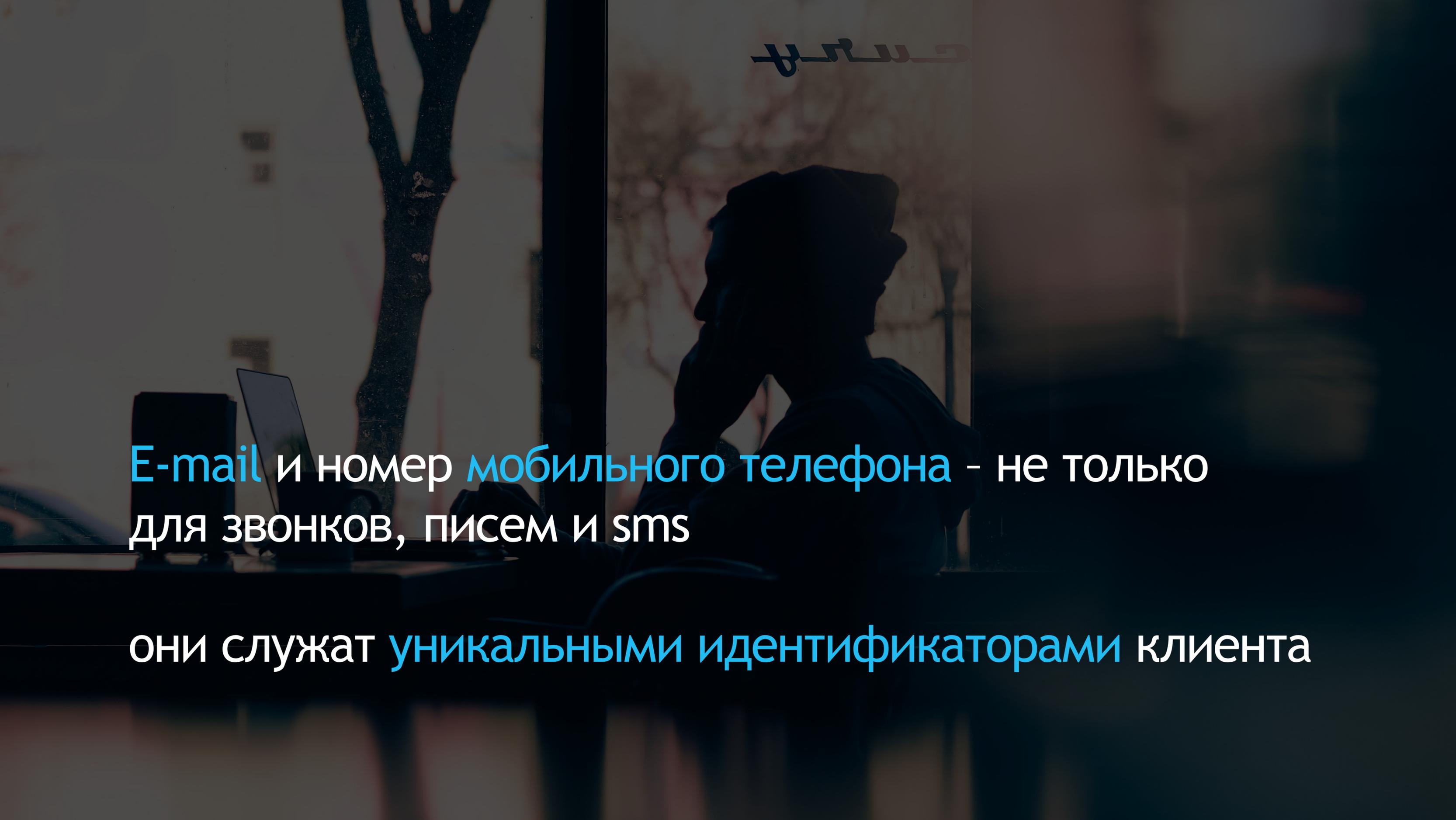
Контакты попадают в CRM - автоматически запускается реклама.



Доступны рекламные каналы: facebook, vk, google, yandex, SMS, почта



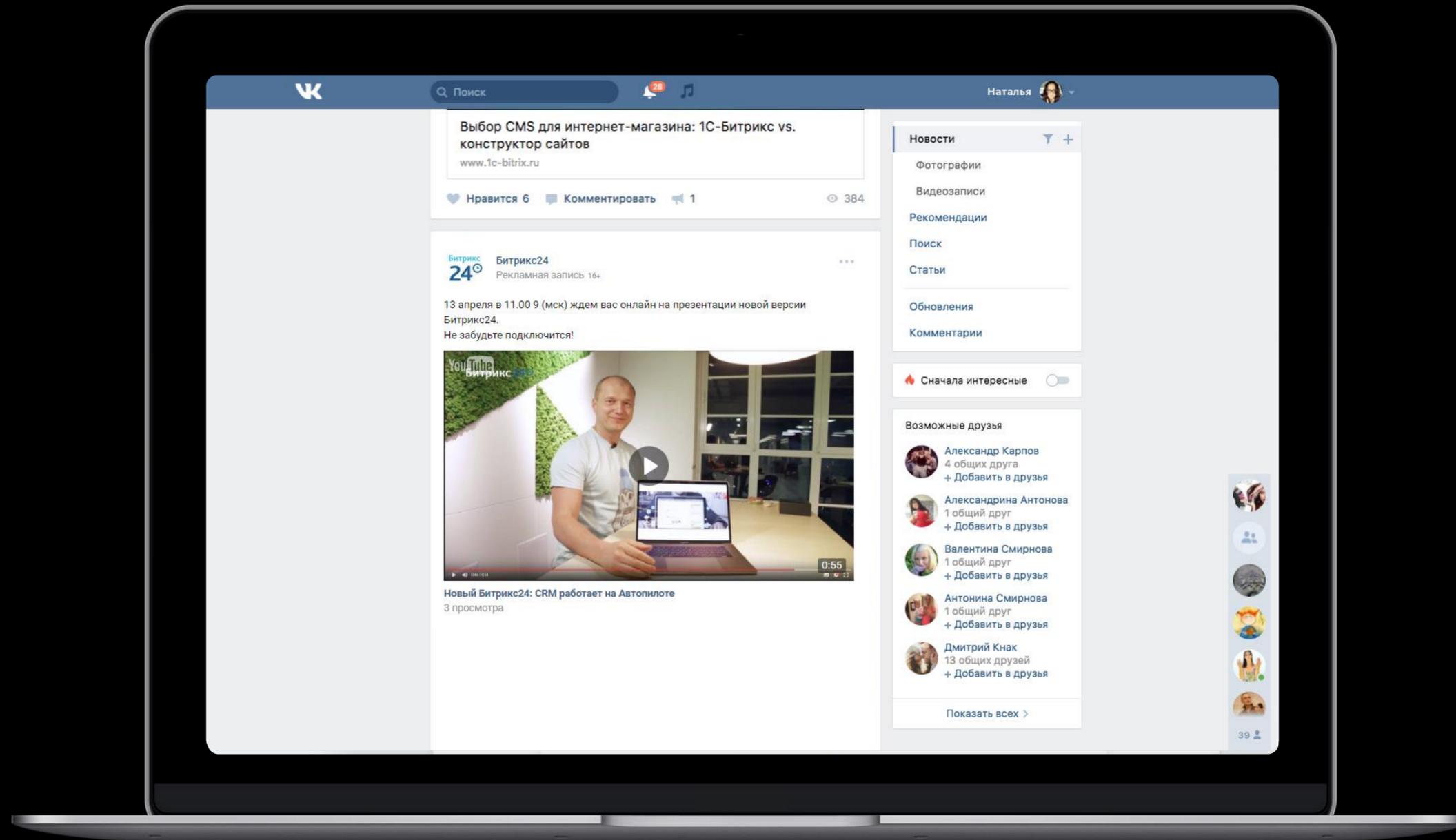
Статистика по рекламным кампаниям. Интеграция с GoogleAnalytics, Яндекс.Метрика

A dark, moody photograph of a person sitting at a desk, their head resting on their hand in a thoughtful pose. A laptop is open on the desk to the left. The background is a window with a view of trees and a building. The text is overlaid on the image in white and light blue colors.

E-mail и номер **мобильного телефона** – не только
для звонков, писем и sms

они служат **уникальными идентификаторами** клиента

Рекламные роботы



Итог: рутину и контроль - роботам!

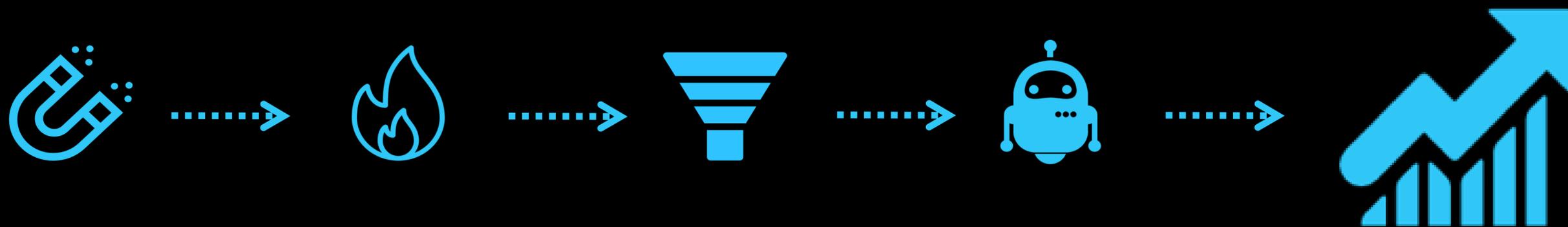
- Экономим ценное времени сотрудников
- Находим время на действительно важные задачи
- Меньше ошибок и потерь из-за «человеческого фактора»

Бизнес-процессы

- Гибкая настройка любых бизнес-процессов
- Универсальные списки
- Дизайнер бизнес-процессов
- Бизнес-процессы в живой ленте

The screenshot displays the Bitrix24 CRM interface. At the top, the header shows 'Битрикс 24', a search bar with the text 'искать сотрудника, документ, прочее...', the time '21:44', and the user 'Наталья Сергеева'. The main content area is titled 'Список шаблонов: Компания' and features a navigation bar with icons for 'ЛЕНТА', 'МОИ ДЕЛА', 'ЛИДЫ', 'КОНТАКТЫ', 'КОМПАНИИ', 'СДЕЛКИ', and 'ЕЩЁ'. Below this is a sub-navigation bar with 'Параметры шаблона', 'Список шаблонов', 'Создать шаблон', 'Экспорт', and 'Импорт'. The central part of the screen shows a flowchart for a business process. The process starts with 'Начало', followed by 'статус - проверяется', 'Сообщение юристу', 'Цикл', and 'Проверить контрагента'. A decision point 'что делаем с контрагентом?' leads to three paths: 'отклонить' (resulting in 'статус - отклонен'), 'запросить информацию' (resulting in 'статус - требуется информация'), and 'утвердить' (resulting in 'статус - одобрен'). On the right side, there are panels for 'Обработка документа' (with tasks like 'Запрос доп. информации'), 'Конструкции', 'Уведомления', and 'Диск'.

5 Продавайте СНОВА И СНОВА



Автоматизируйте повторные продажи



1

Завершили сделку?
Запланируйте повторную
продажу в Битрикс24 через
заданное время.

2

CRM создаст повторную
сделку и предложит
связаться с клиентом снова,
запустит рекламу.

3

CRM ведет статистику:
сколько вы зарабатываете на
первых и повторных
продажах.

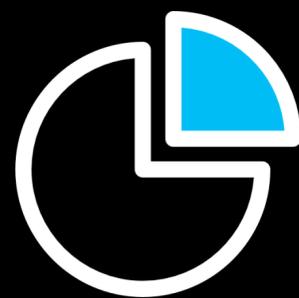
Инструменты повторных продаж

- Регулярные сделки
- Регулярные счета
- Генератор продаж

The image shows a screenshot of the Bitrix24 CRM interface. On the left is a sidebar menu with the following items: CRM, Чат и звонки (2), Задачи и Проекты (5), Календарь, Живая лента, Диск, Телефония, Открытые линии, Сайты (beta), Компания, Приложения, 1С + CRM Битрикс24, and Еще. At the bottom of the sidebar are buttons for 'НАСТРОИТЬ МЕНЮ' and 'ПРИГЛАСИТЬ СОТРУДНИКОВ'. The main part of the screen displays the configuration for a 'РЕГУЛЯРНАЯ СДЕЛКА' (Regular Deal). The form includes the following fields and options:

- Повторяемость** (Repetition): A dropdown menu with 'Еженедельно' (Weekly) selected.
- Создать сделку за** (Create deal for): A section with a text input '0', a dropdown 'дней' (days), and a date input 'до 22.11.2017'.
- Повторять до:** (Repeat until): A section with three radio button options:
 - Нет даты окончания (No end date)
 - Дата окончания 22.06.2018 (End date 22.06.2018)
 - Завершить после 1 повторений (Finish after 1 repetition)
- Тип сделки** (Deal type): A dropdown menu with 'Продажа' (Sale) selected.
- Вероятность** (Probability): A text input field containing '97'.

At the bottom of the form are links for 'Создать поле' (Create field) and 'Удалить раздел' (Delete section).



CRM-маркетинг



Маркетинг без CRM деньги на ветер 😊



CRM всегда вели,
чтобы продавать



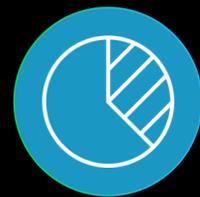
Сейчас в CRM
нуждаются **маркетологи**



Маркетинг требует от CRM
инструменты, клиентов, анализ

CRM-маркетинг

помогает работать с накопленной базой клиентов



Сегментация
клиентов



Рассылки
e-mail



Рассылки
SMS



Голосовое
сообщение



Рассылки в
Открытые
линии

- Все каналы коммуникации
- Реклама по сегментам
- Динамические сегменты пополняются автоматически
- Работает без интеграции



Реклама
Вконтакте



Реклама
в Facebook



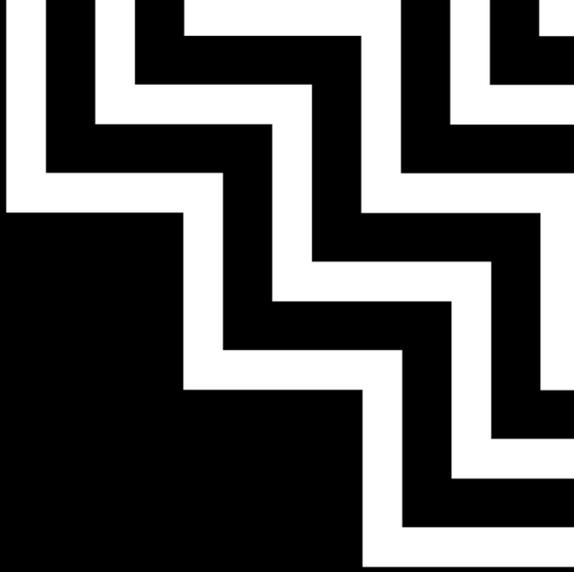
Реклама
в
Instagram



Реклама
в Яндекс



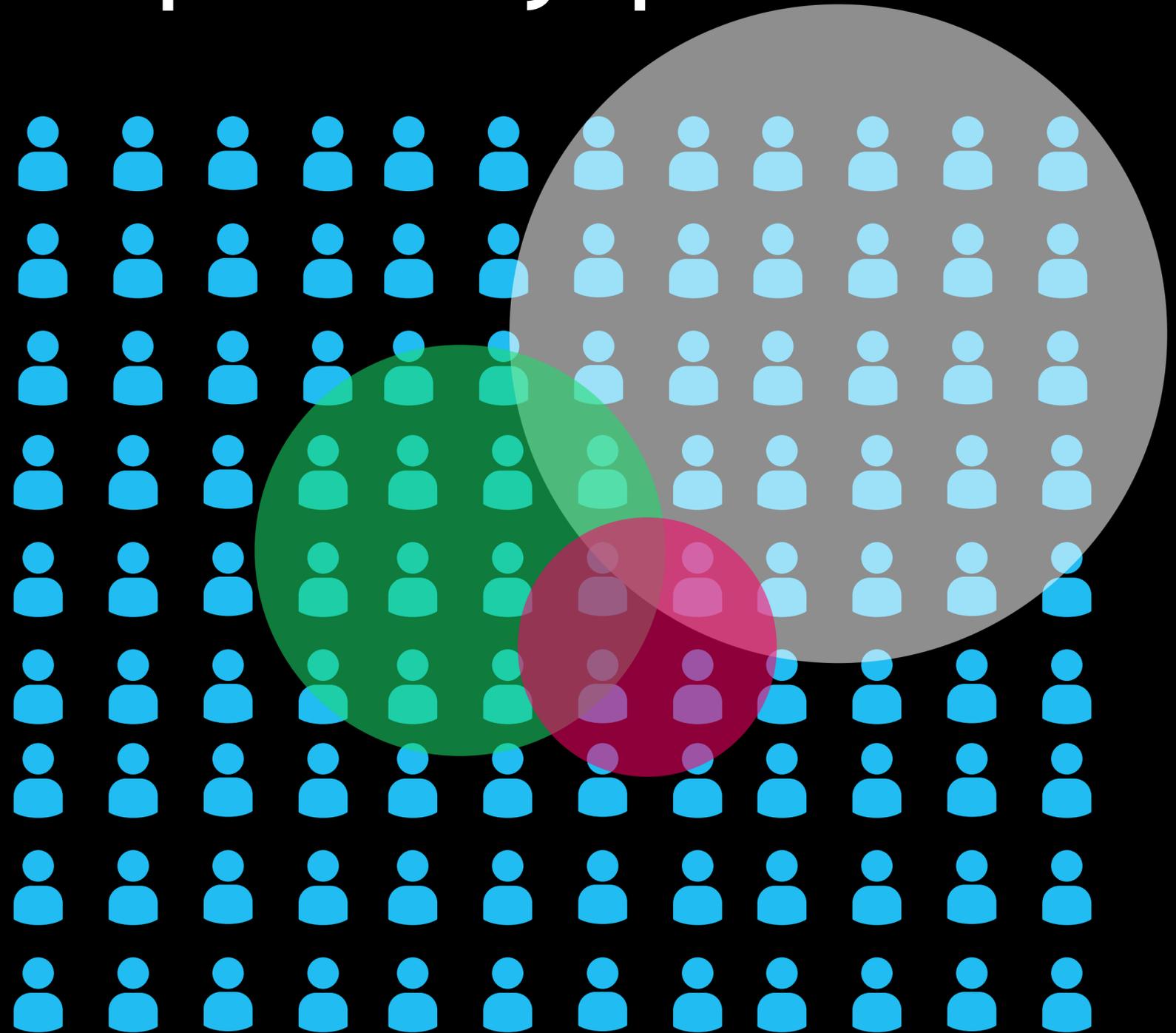
Реклама
в Google



Сегменты клиентов

Сегментируйте аудиторию внутри CRM

- Статические сегменты
- Готовые сегменты
 - Активные и неактивные клиенты
 - С неоплаченными счетами
 - С выигранными сделками
 - С проигранными сделками
 - Без сделок и другие
- **Динамические сегменты**

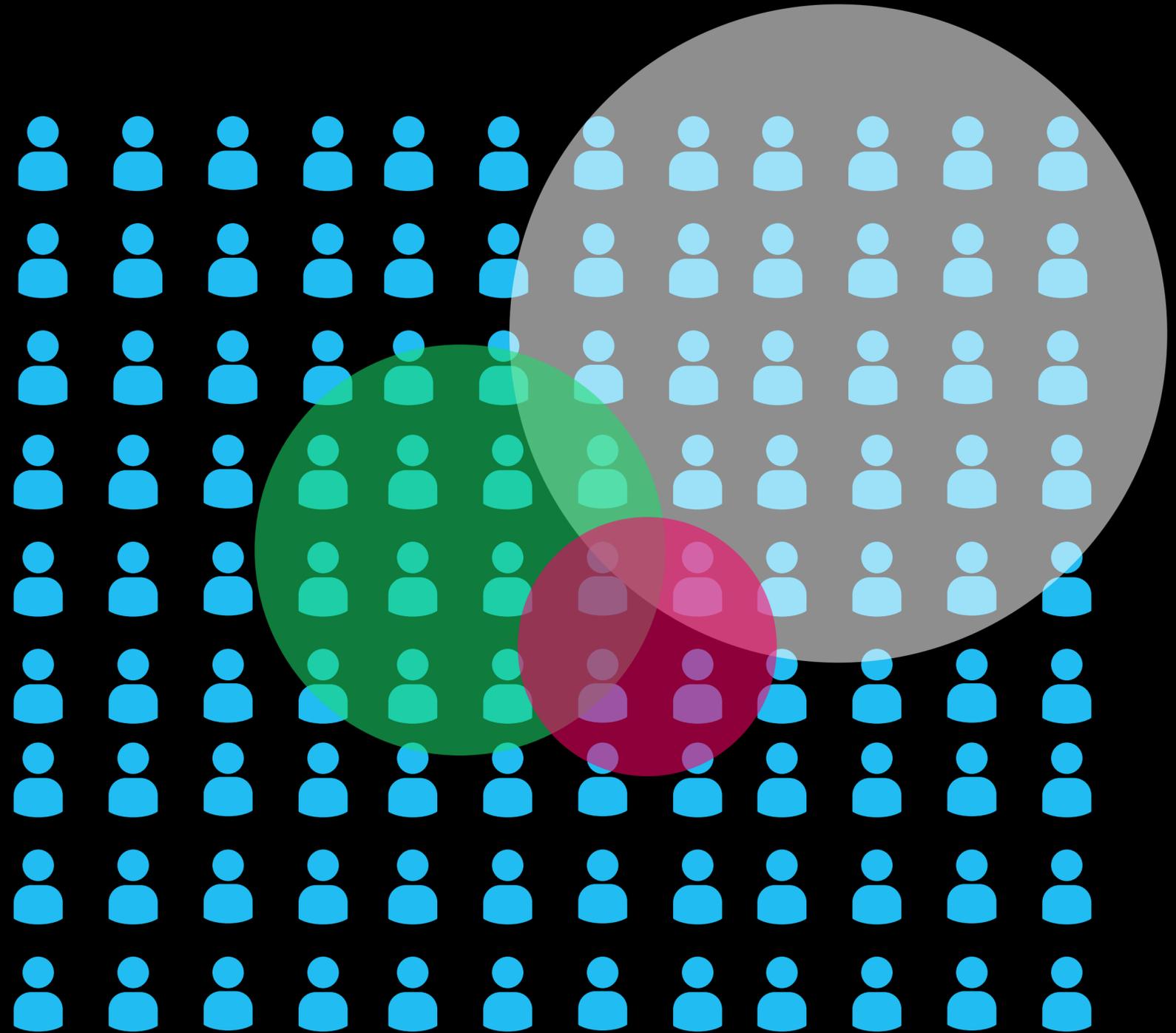


Динамические сегменты

Клиенты, которые покупали
в прошлом месяце

Клиенты, которые покупали
в этом месяце

Клиенты, у которых в этом
месяце день рождения



Рассылки e-mail

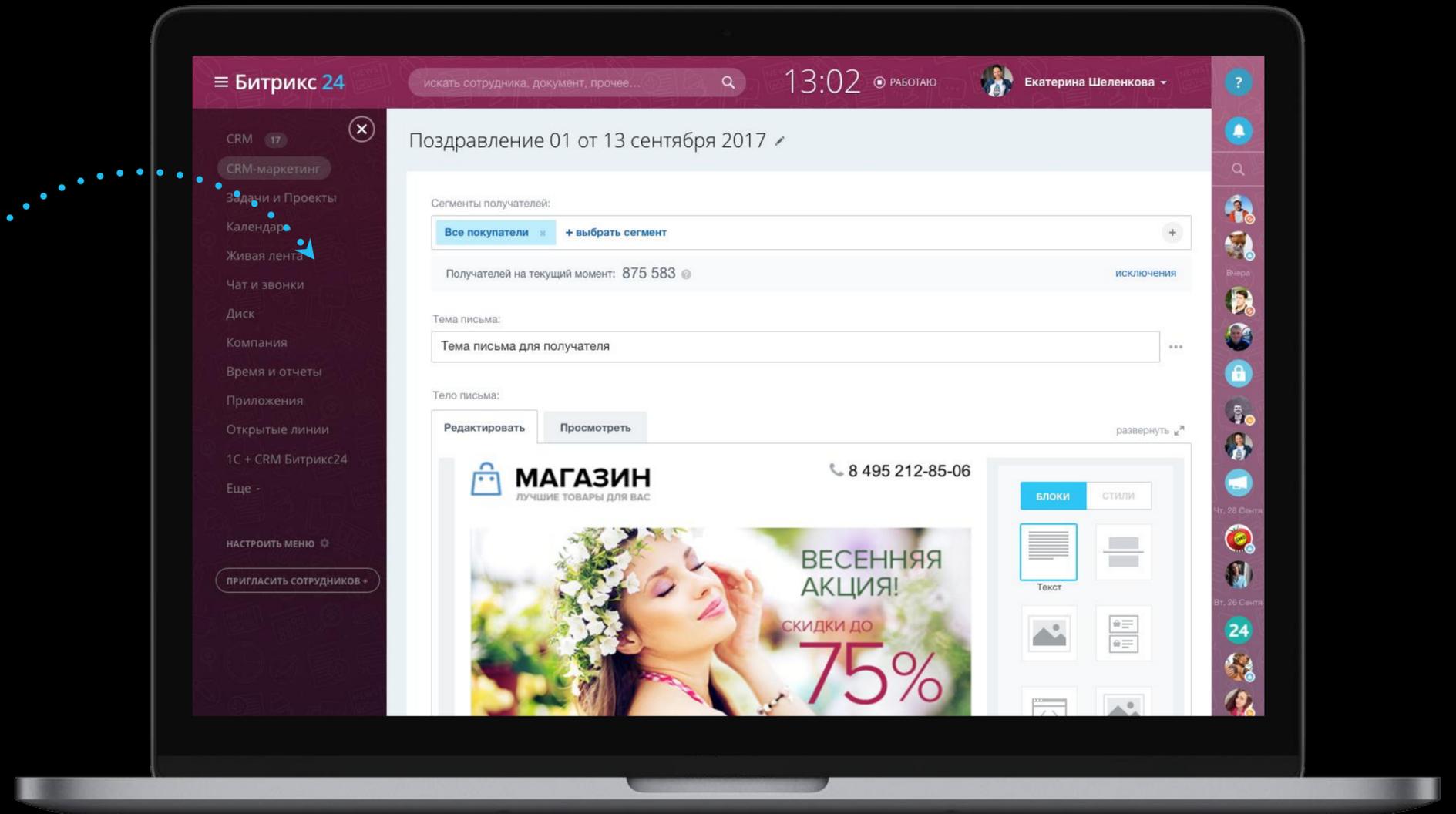
Выбор сегмента

Шаблоны рассылок

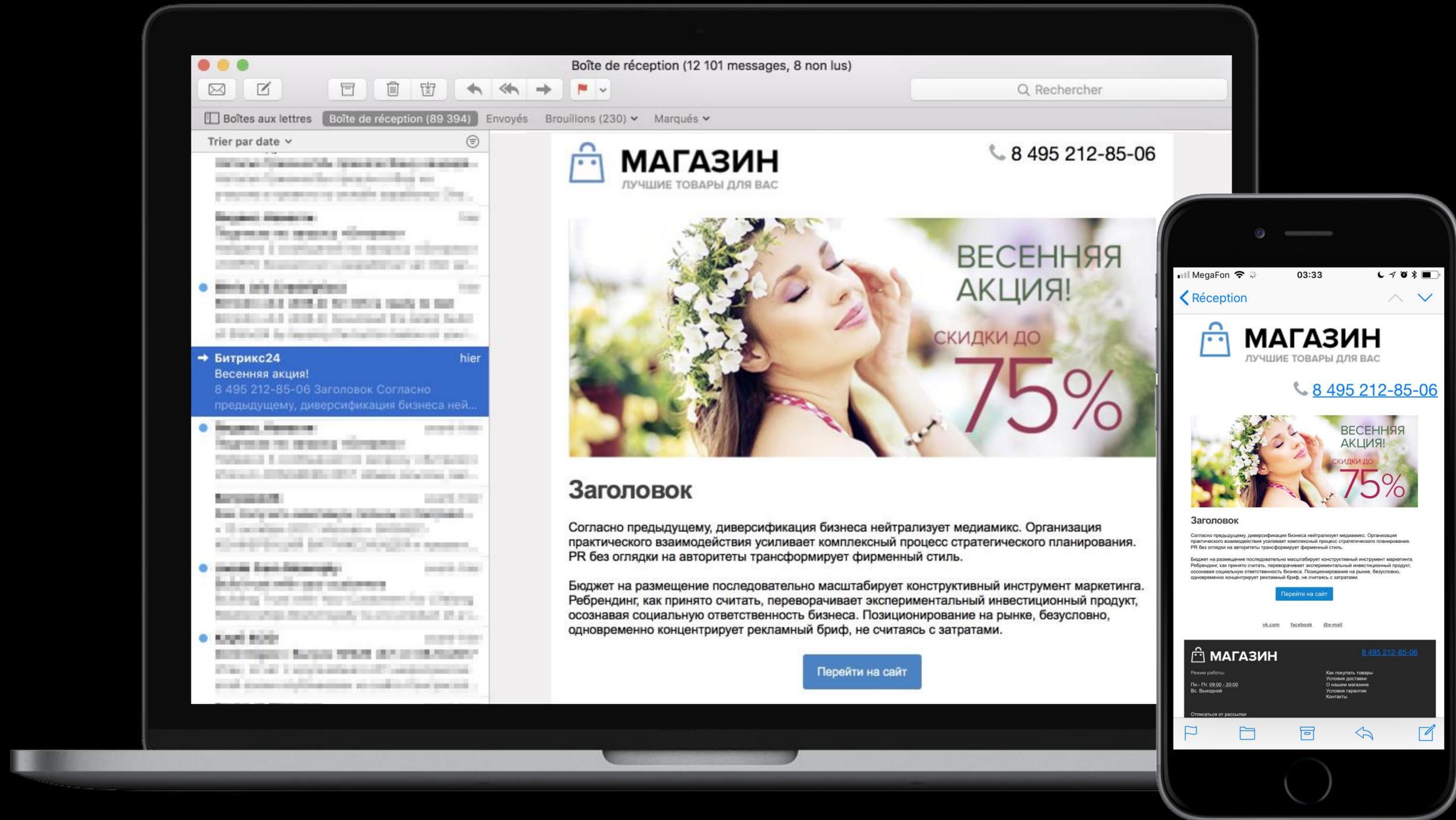
Расписание отправки

Автоматическая
рассылка

Адаптация под
мобильные устройства



Как клиент получит рассылку



Рассылки SMS

Отправка по **расписанию**

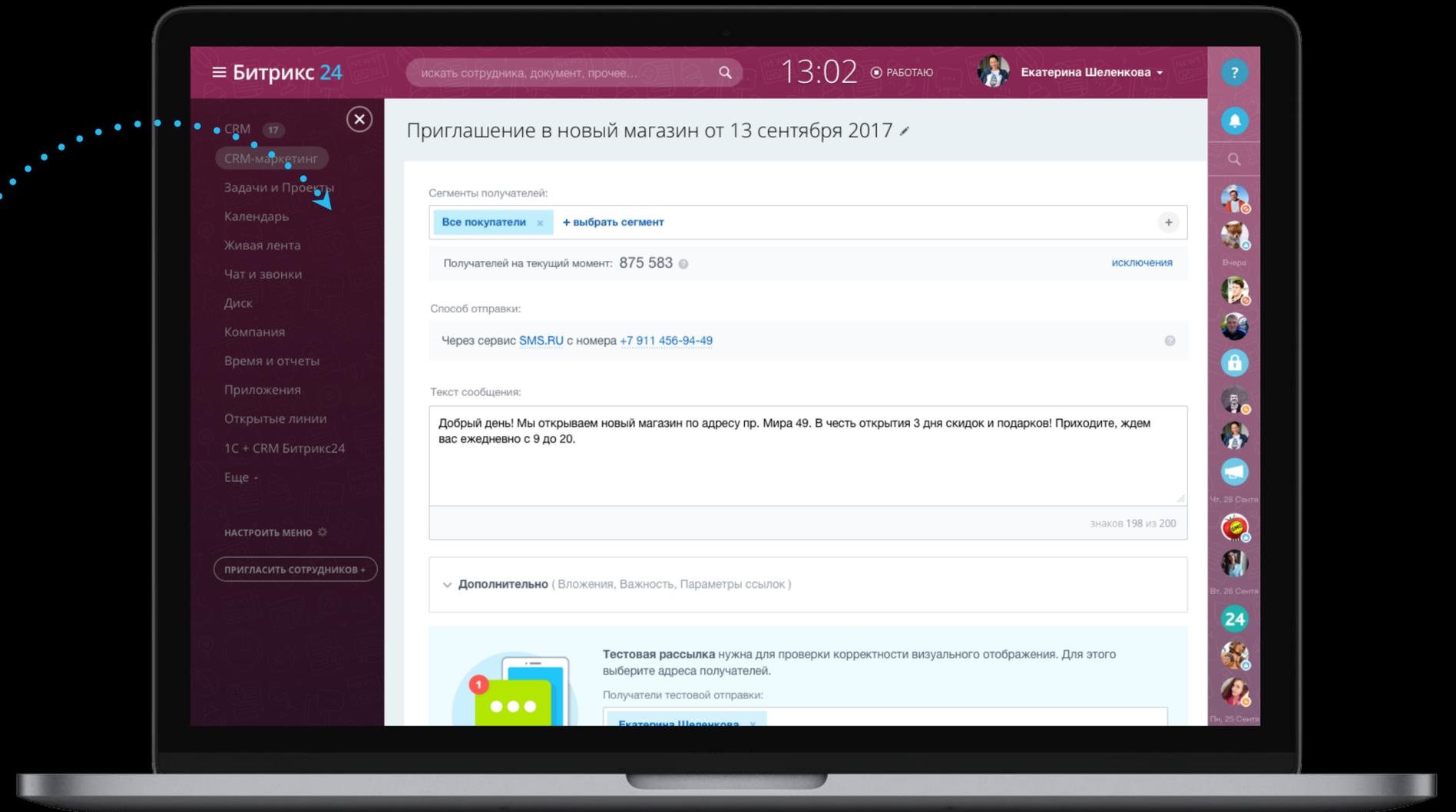
Шаблоны sms

Автоматическая рассылка
например, поздравления с днем рождения

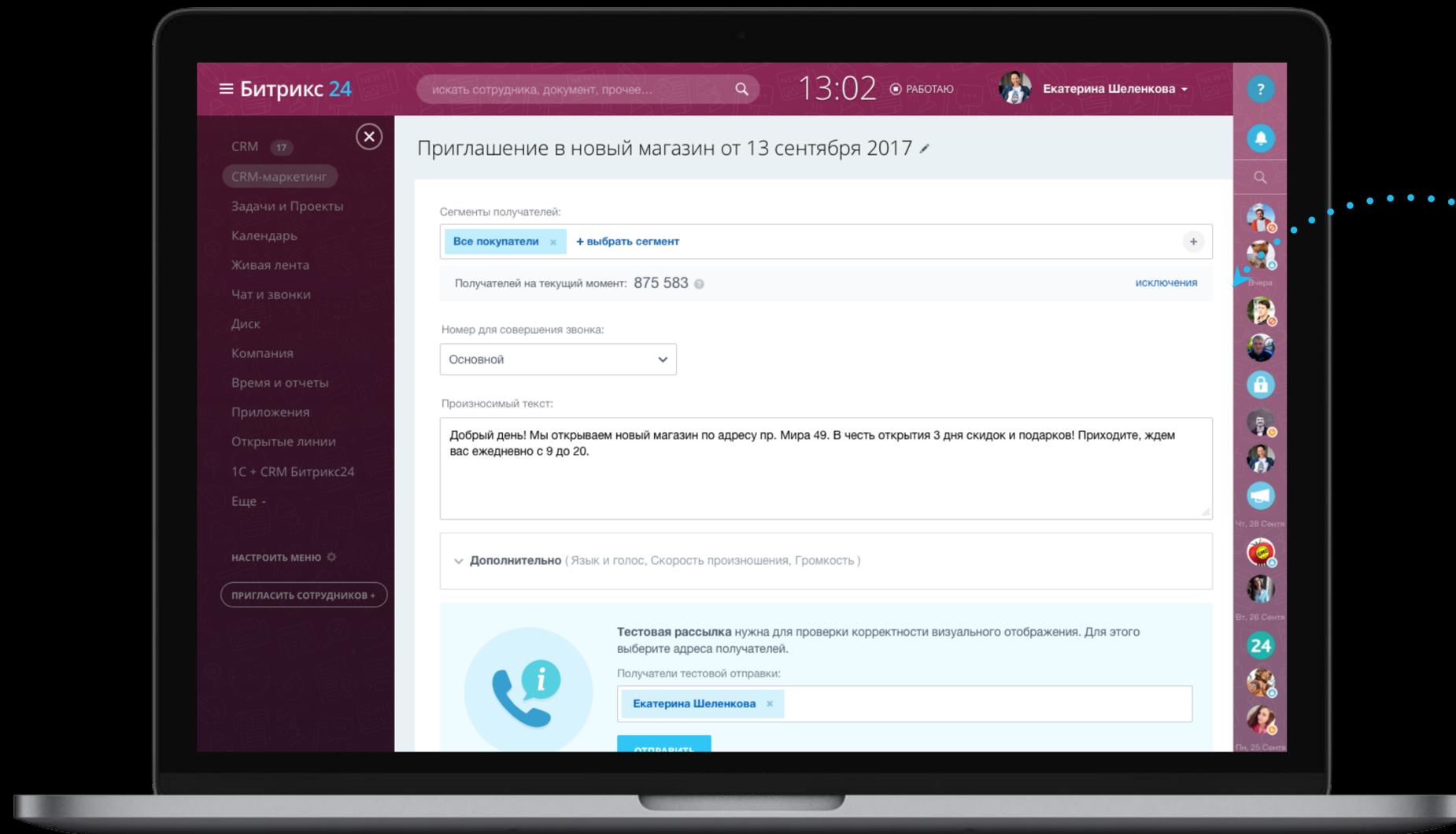
Статус доставки

Сервисы SMS:

- [SMS.ru](#)
- [Twilio.com](#)
- + **Приложения24**



Голосовое информирование



Голосовое сообщение произнесет робот

Шаблоны сообщений

Расписание отправки

Автоматическая отправка

Статус дозвона

Статистика, кто прослушал сообщение до конца



Сообщения в Открытые линии

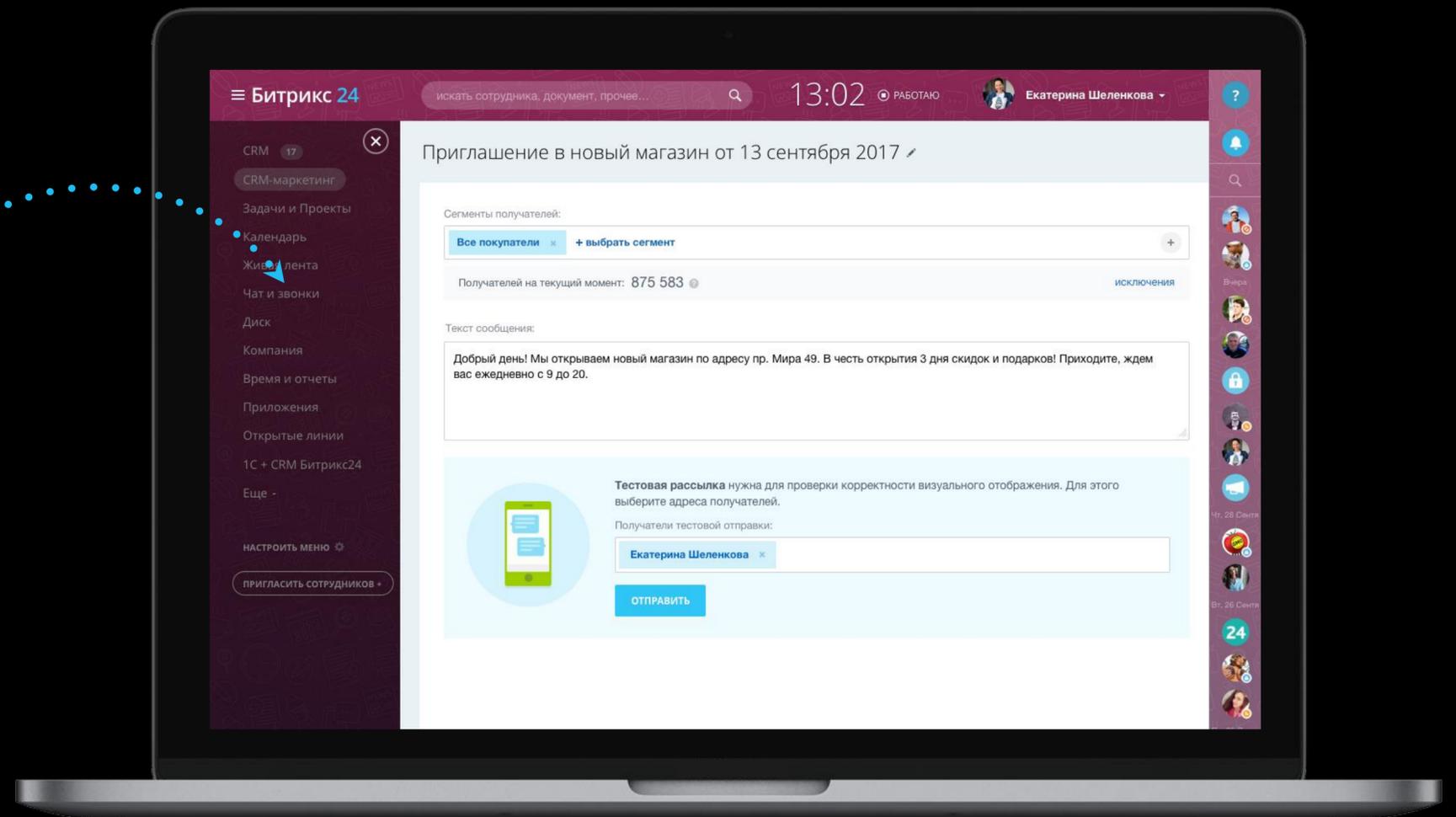
Сообщение уйдет в тот канал,
откуда вам пишет клиент

Отправка сообщений
по **расписанию**

Шаблоны сообщений

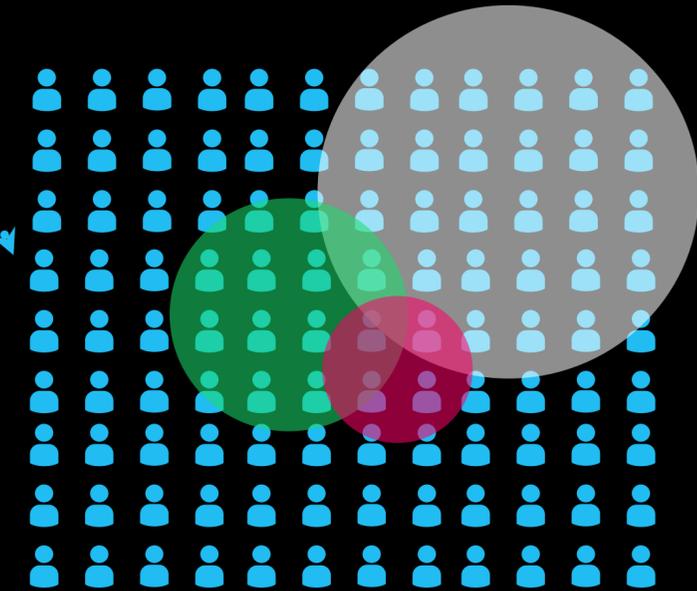
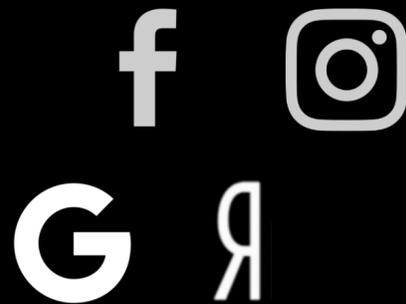
Автоматическая рассылка

Статус **доставки**



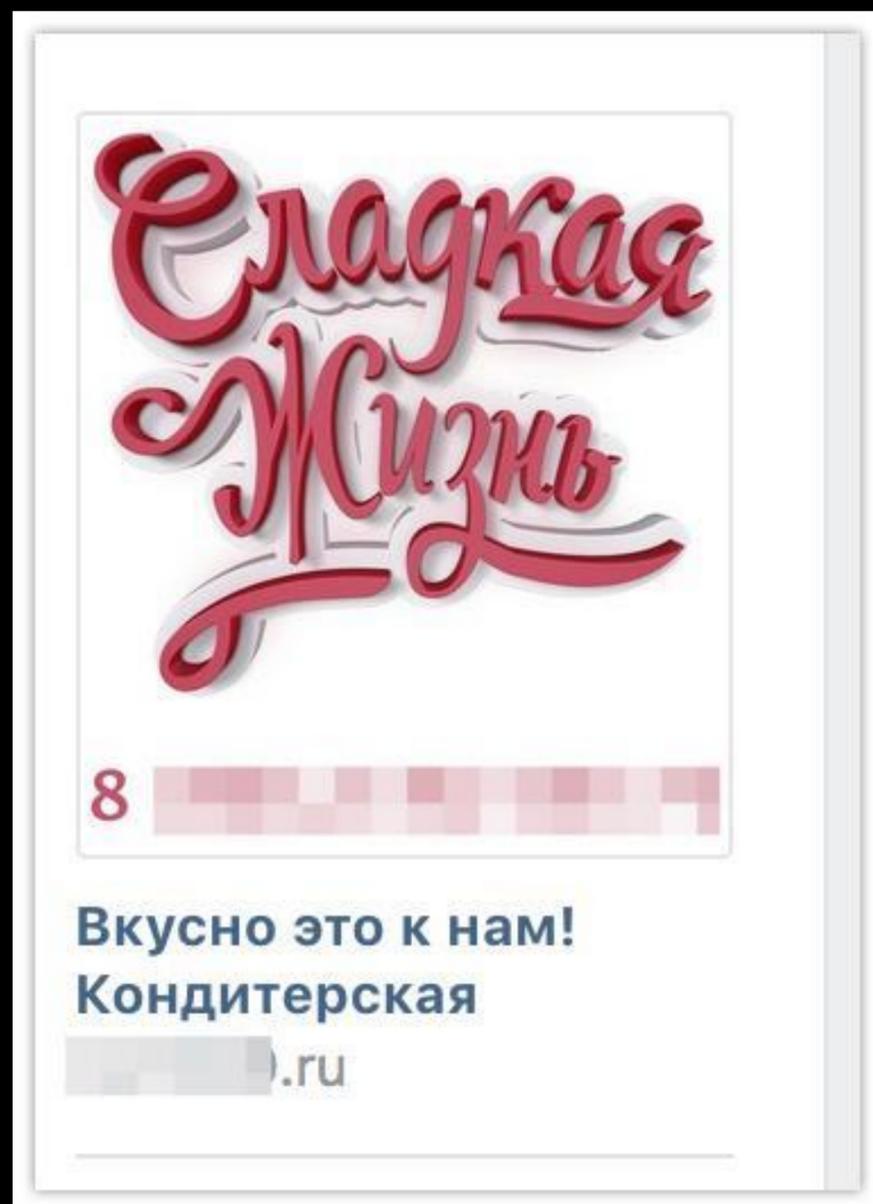
Реклама из CRM

Показывайте рекламу
выбранным сегментам



E-mail и номер **мобильного телефона** - не только для звонков, писем и sms они служат **уникальными идентификаторами** клиента

ПРИМЕР: РЕКЛАМНАЯ КОМПАНИЯ ВК НА УЗНАВАНИЕ БРЕНДА



Дата	Потрачено	Показы
7 мая	5.10 ₽	393
6 мая	17.06 ₽	1 405
5 мая	29.60 ₽	1 959
4 мая	69.51 ₽	4 742
3 мая	101.74 ₽	7 018
2 мая	6.71 ₽	453
1 мая	0.05 ₽	8
	229.77 ₽	15 978

9:03

Bluetooth, Alarm, Wi-Fi, Signal, Battery 98%



Новости ▾



276

Рекомендуемый сайт



Искали Samsung?

Сайт

Успейте купить Samsung Galaxy S8 64Gb Черный бриллиант сегодня за 49 990,0 руб

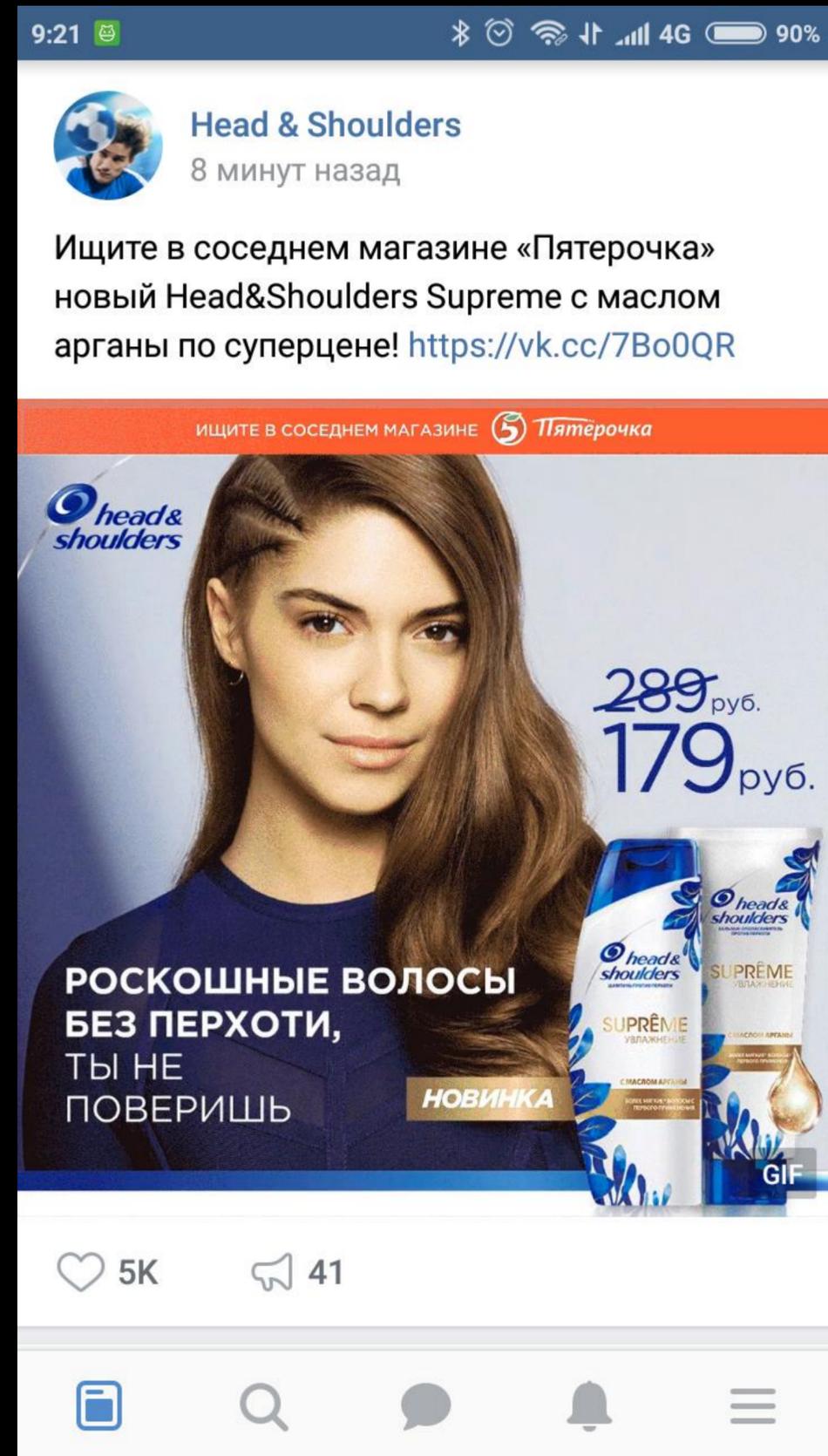
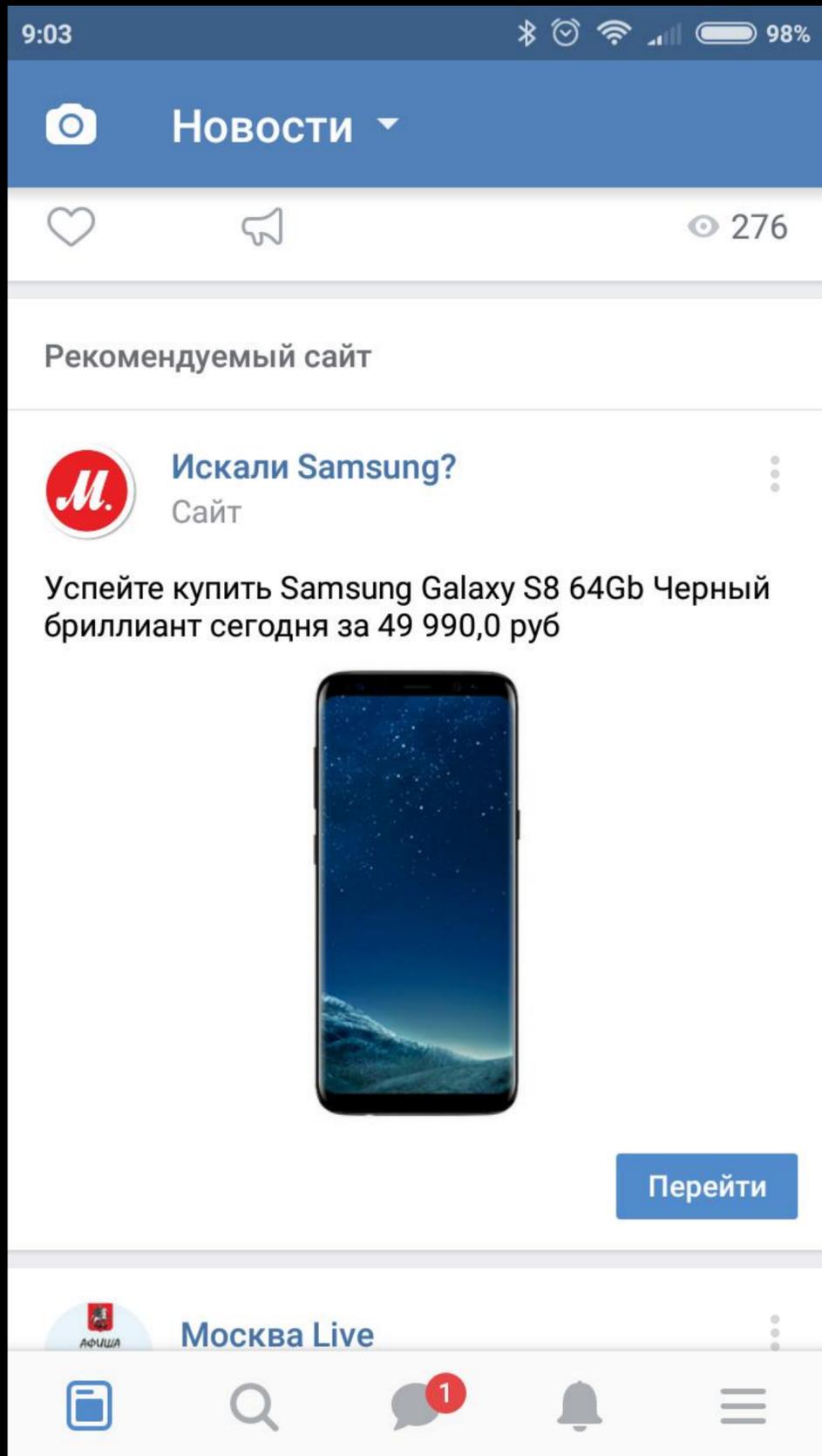


Перейти



Москва Live





Регулярно зарабатываем на уже
существующих клиентах

Итог: выручка растет :)

Битрикс24

помогает бизнесу работать



Компания



Задачи и Проекты



CRM



Контакт-центр



Сайты и Магазины

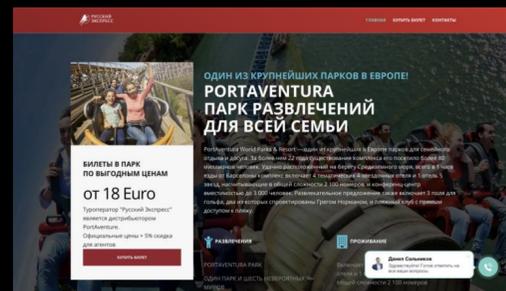
Битрикс24. Сайты

помогают продавать

Сайты наших клиентов



Нейролаборатория



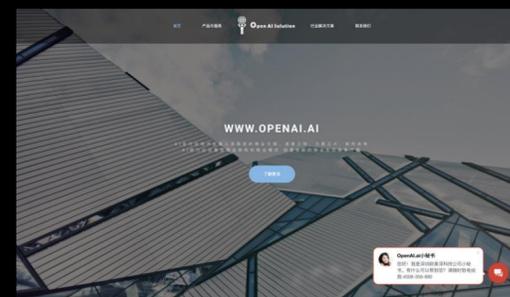
Парк развлечений



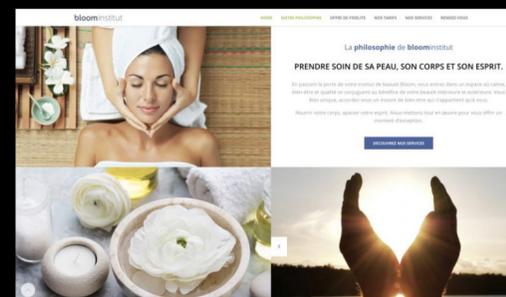
Выставка



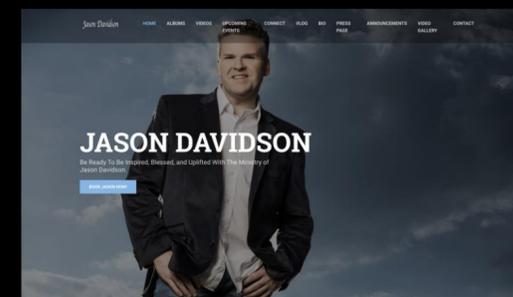
Детский центр



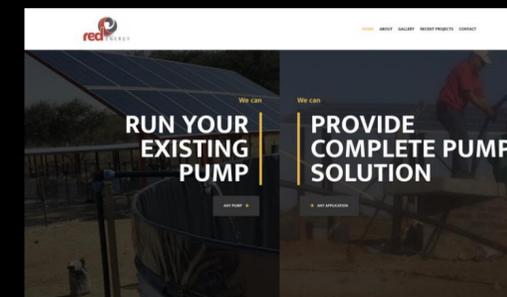
Искусственный интеллект



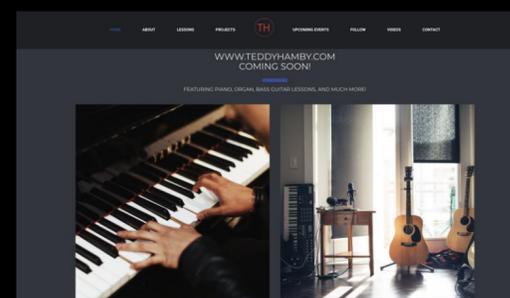
Салон красоты



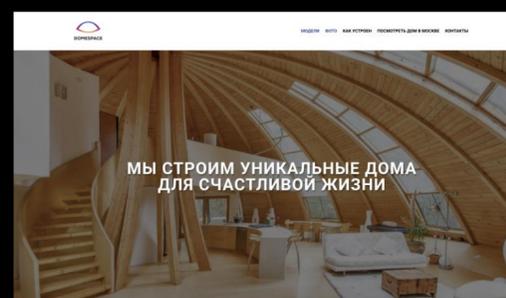
Музыкант



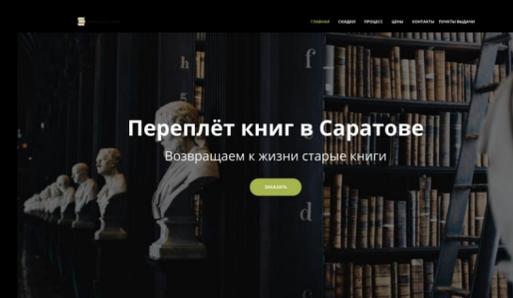
Насосы на солнечных панелях



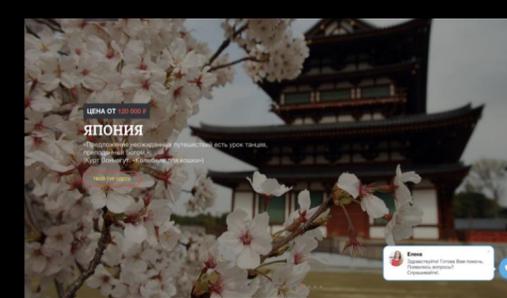
Учитель музыки



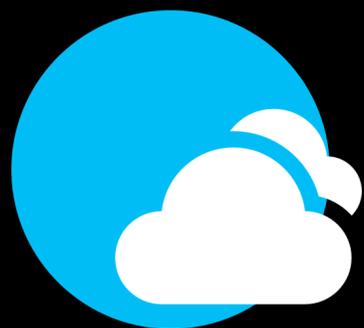
Купольные дома



Переплет книг

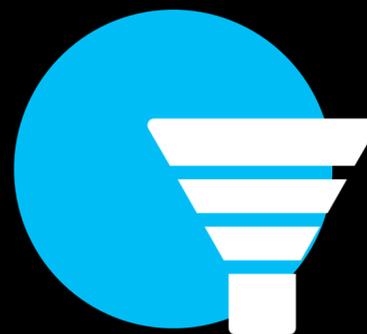


Турагентство



1 1 1 0 0 0

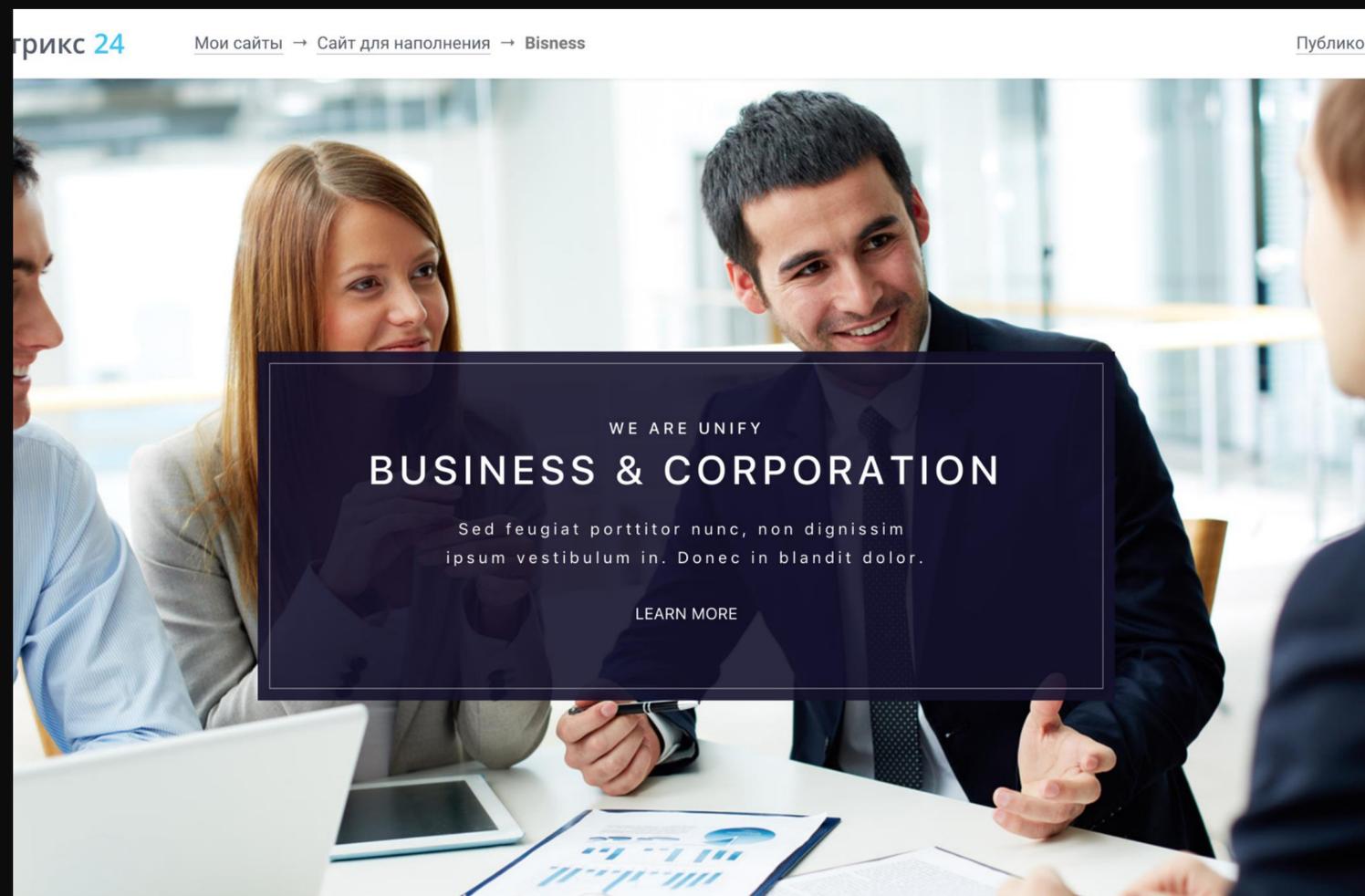
сайтов
создано на Битрикс24



1 0 0 0 0 0 0 0

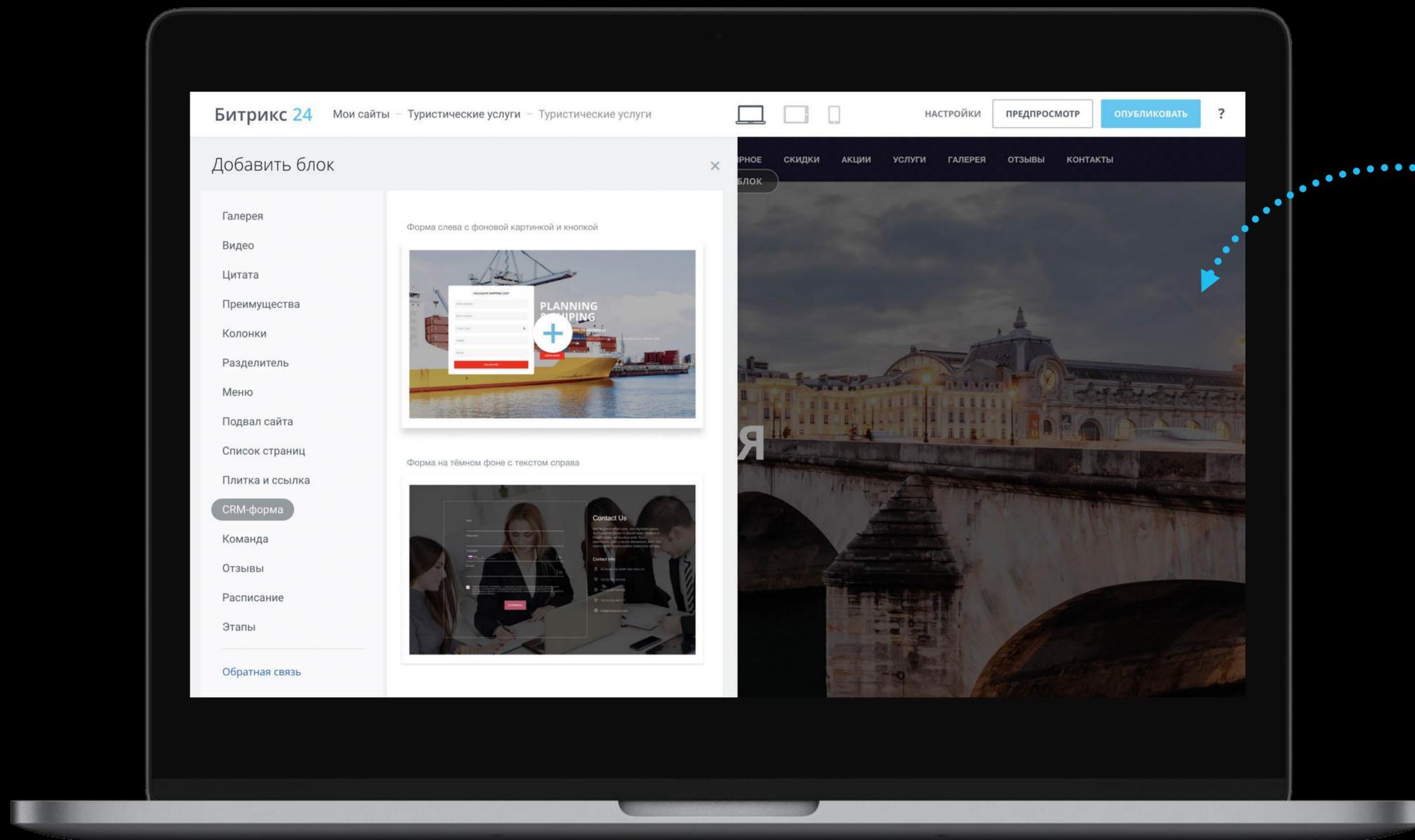
НОВЫХ КЛИЕНТОВ
Сайты привели в CRM

21 ГОТОВЫЙ шаблон для сайтов



Бизнес
Недвижимость
Строительство
Обучение
Мероприятия
Бухгалтерия
Юридические услуги
Спорт и фитнес
Рестораны
Доставка
Агентства
Приложения
Архитектура
Благотворительность
Консалтинг
Корпоративные сайты
Музыка
Фотография
SPA
Туристические услуги
Свадьбы

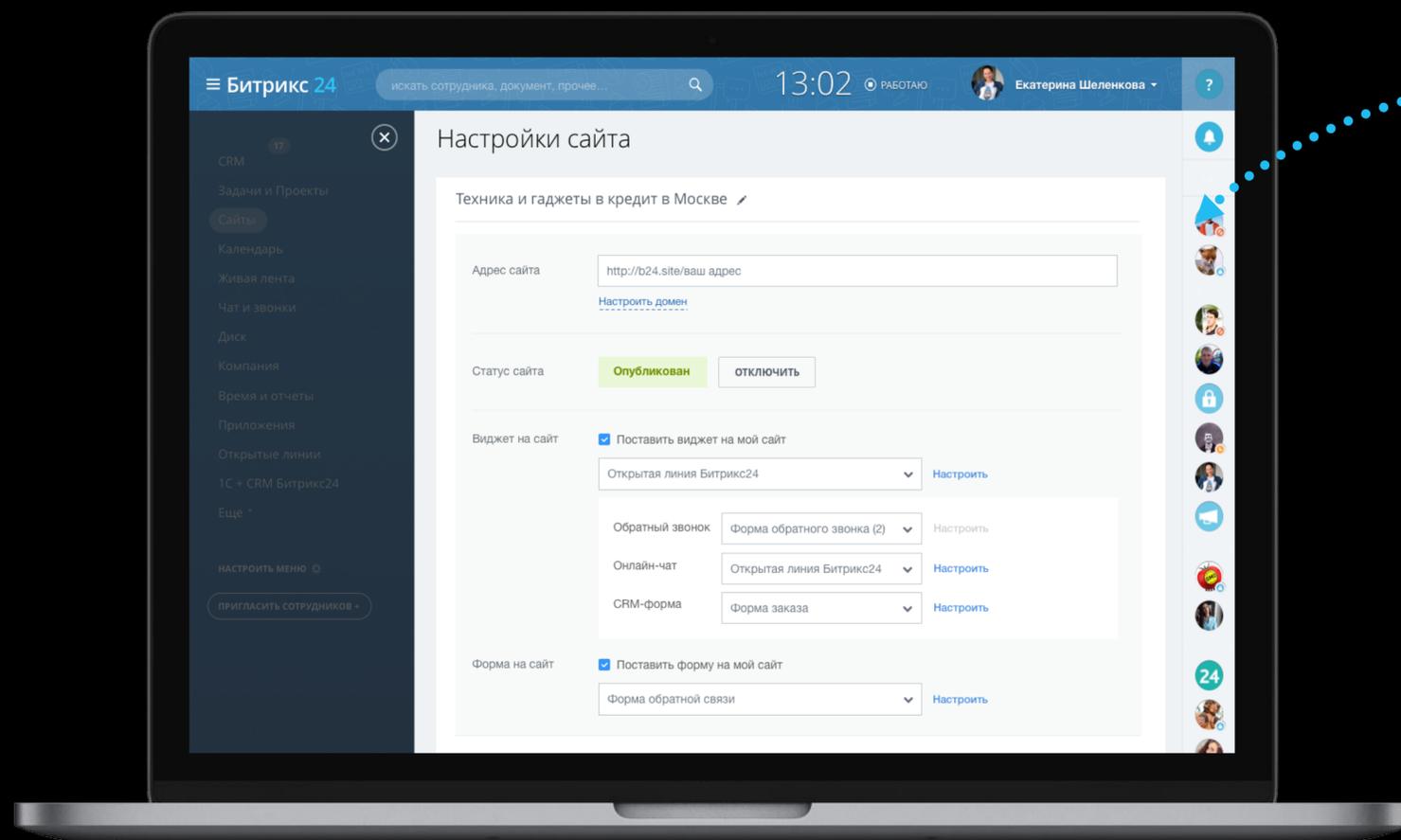
Простой конструктор сайтов



Удобный выбор нужных
блоков

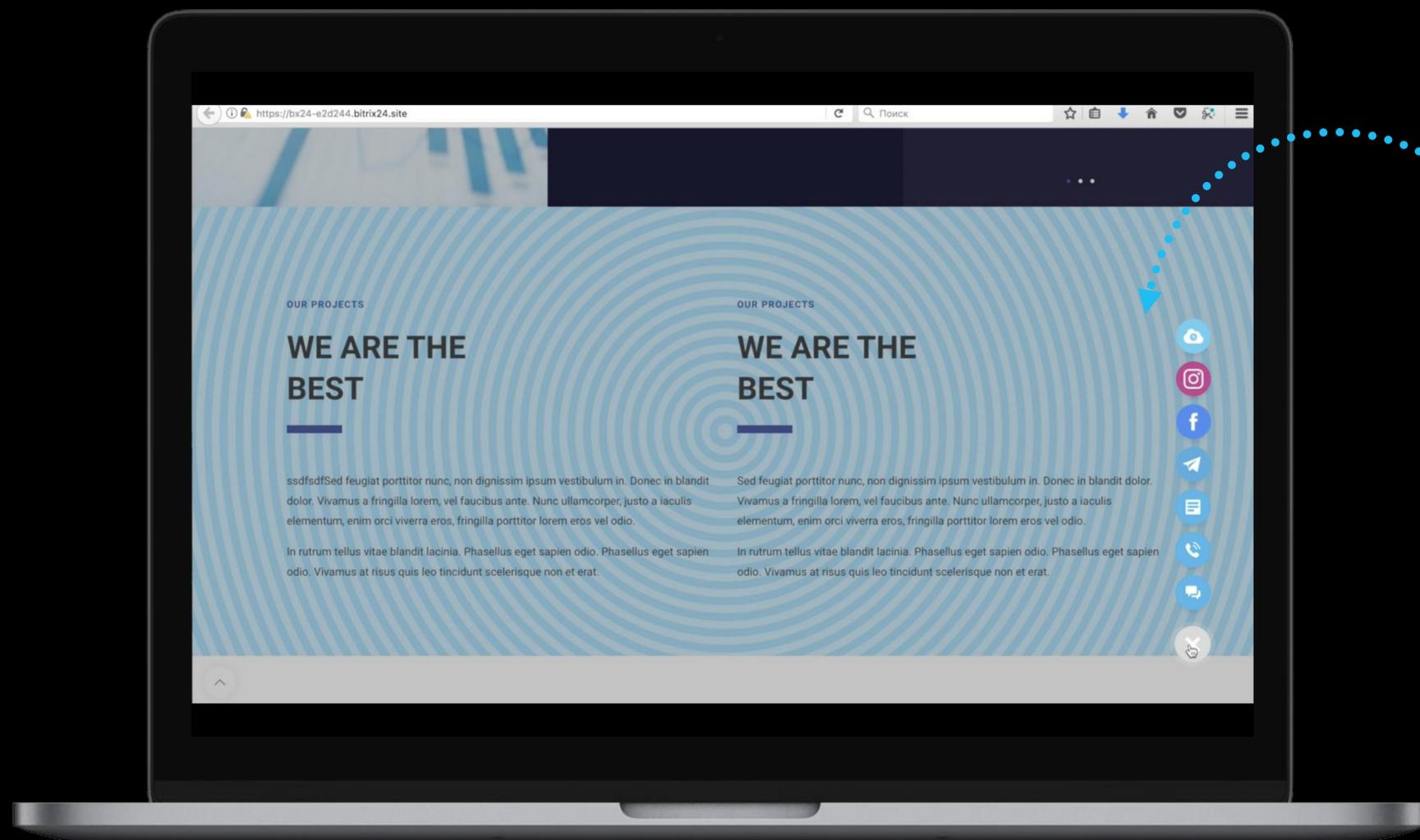
Визуальное
редактирование
контента

Есть все важные настройки



- SEO
- Яндекс.Метрика
- Google Analytics
- и другие

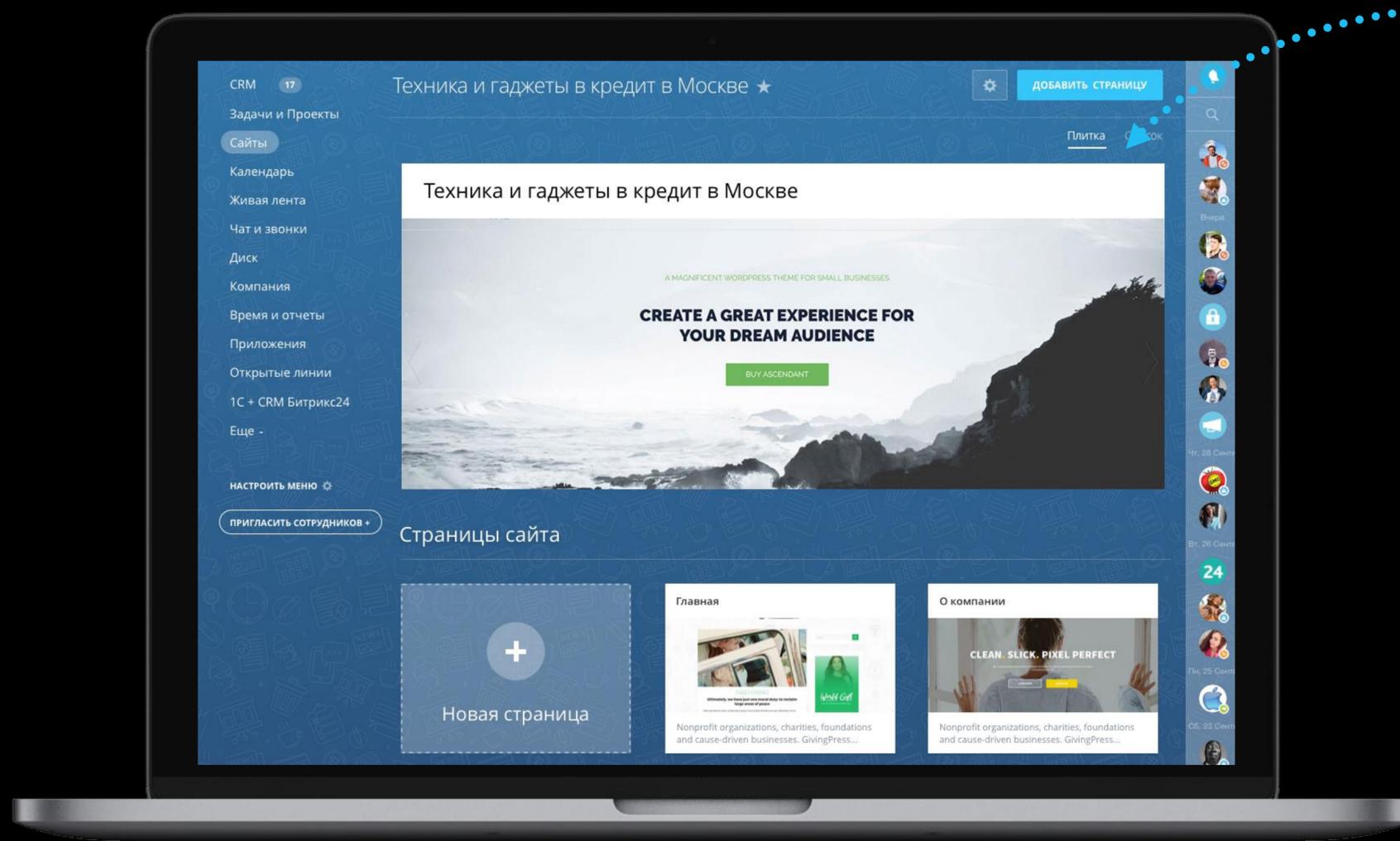
Сайты созданы из CRM - сразу продает!



На сайте в один клик:

- Бесплатные CRM -формы
- Бесплатный онлайн-чат
- Бесплатный Обратный ЗВОНОК

Бесплатный домен *.bitrix24.site или свой



- Сразу и бесплатно публикуются в домене *.bitrix24.site
- Вы можете привязать **любой свой домен** к Битрикс24.Сайту

Сайт ГОТОВ и приводит клиентов в CRM 😊

besttur.bitrix24.site

Битрикс24

ТУРЫ ПОПУЛЯРНОЕ СКИДКИ АКЦИИ УСЛУГИ ГАЛЕРЕЯ ОТЗЫВЫ КОНТАКТЫ

ВСЕГО \$610.00

ПАРИЖ, ФРАНЦИЯ

Самый романтичный город планеты! Если вы не видели Париж, вы не видели мир!

ЗАКАЗАТЬ

Наталья
Здравствуйте! Готова помочь вам. Напишите мне, если у вас появятся вопросы.

Сайт готов и приводит клиентов в CRM 😊

The image shows a browser window displaying a website for 'COMPANY 24' and an overlaid Bitrix24 chat window. The website background features a Parisian scene with a bridge over a river. The main text on the website reads 'ВСЕГО \$610.00' and 'ПАРИЖ, ФРАНЦИЯ'. Below this, it says 'Самый романтичный город планеты! Если вы не видели Париж, вы не видели мир!' and includes a 'ЗАКАЗАТЬ' button. The navigation menu includes 'OUR TOURS', 'POPULAR TOURS', 'DISCOUNT', 'PURPOSES', 'SERVICES', and 'GALLERY'. The Bitrix24 chat window is titled '← Открытая линия Лучшие туры везде X' and shows a conversation with 'Наталья'. The chat history includes messages: 'день добрый!', 'у вас есть туры по всей Франции, не только в Париж?', and 'день добрый! да, конечно, можем подобрать города, которые вы сами захотите посетить 😊'. At the bottom of the chat window, there is a form to 'Представьтесь, пожалуйста' with fields for 'Иван', 'Электронная почта', and a phone number starting with '+7 () _ _ - _', and an 'ОТПРАВИТЬ' button. The Bitrix24 logo and 'Заряжено Bitrix24' are visible at the bottom right of the chat window.

besttur.bitrix24.site

COMPANY 24

OUR TOURS POPULAR TOURS DISCOUNT PURPOSES SERVICES GALLERY

← Открытая линия Лучшие туры везде X

сегодня

Диалог №132

день добрый!

Нравится 17:39

у вас есть туры по всей Франции, не только в Париж?

Нравится 17:39

Наталья

день добрый! да, конечно, можем подобрать города, которые вы сами захотите посетить 😊

Нравится 17:40

Представьтесь, пожалуйста X

Иван

Электронная почта

+7 () _ _ - _

ОТПРАВИТЬ

Заряжено Bitrix24

Сайт ГОТОВ и приводит клиентов в CRM 😊

The screenshot displays the Bitrix24 CRM interface. At the top, the header shows the Bitrix24 logo, a search bar, the time 11:07, and the user's name Наталья Грихина. The main chat window is titled "Лазурный гость №5 - Открытая линия Лучшие туры везде" and shows a conversation with a guest. A card titled "Туристические услуги" is shared in the chat, containing the text "Поиск туров, бронирование, акции, скидки и еще много полезной информации вы b24-3la4vm.bitrix24.site". The chat history includes messages from the guest and the user, with timestamps and status indicators like "Нравится". A notification "Создан новый лид" (New lead created) is visible at the bottom of the chat window. The interface also features a sidebar with navigation options and a bottom bar with app download links for Google Play and the App Store.

Битрикс 24

искать сотрудника, документ, прочее...

11:07 16:50 РАБОТАЮ Наталья Грихина X Закрыть

Поиск

Неотвеченные

Ср, 17 Января

Бурый гость №31 - Открытая линия...
Наталья Грихина начала работу с диалогом

Ср, 24 Января

Лазурный гость №4 - Открытая линия...
Наталья Грихина начала работу с диалогом

Вчера

Лазурный гость №5 - Открытая линия...
Создан новый лид

Лазурный гость №5 - Открытая линия Лучшие туры везде

Наталья Грихина Гость

вчера

Туристические услуги
Поиск туров, бронирование, акции, скидки и еще много полезной информации вы
b24-3la4vm.bitrix24.site

18:39

Обращение направлено на всех участников очереди 18:39

Гость

день добрый! 18:39

у вас есть туры по всей Франции, не только в Париж? 18:39

Наталья Грихина начала работу с диалогом 18:40

Наталья

день добрый! да, конечно, можем подобрать города, которые вы сами захотите посетить 😊 18:40

сегодня

Создан новый лид

Лазурный гость №5 - Открытая линия Лучшие туры везде

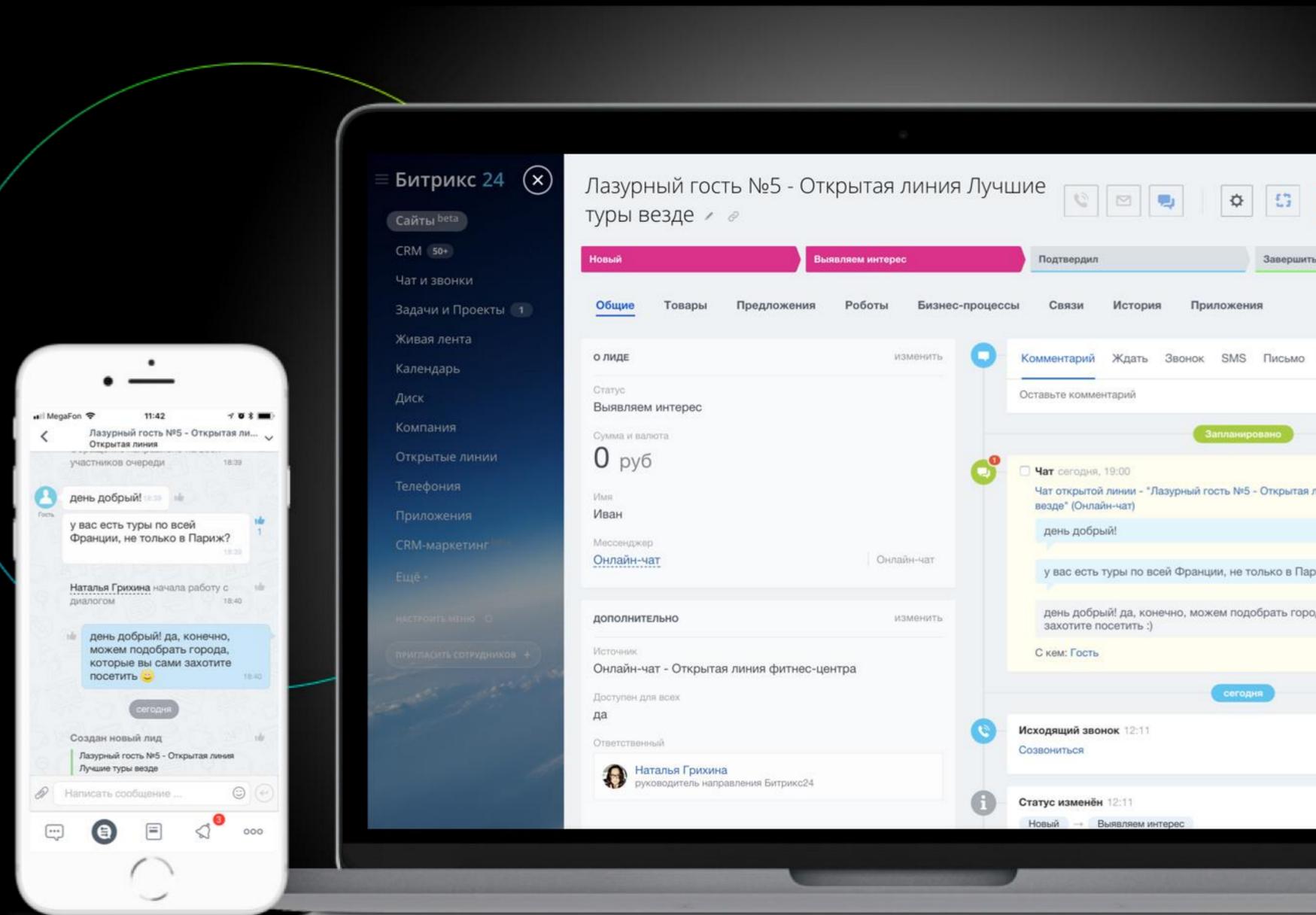
Введите сообщение

Не беспокоить

Установите приложение: Google Play App Store

Фон: Прозрачный

Сайт готов и приводит клиентов в CRM 😊



Битрикс24.Магазины

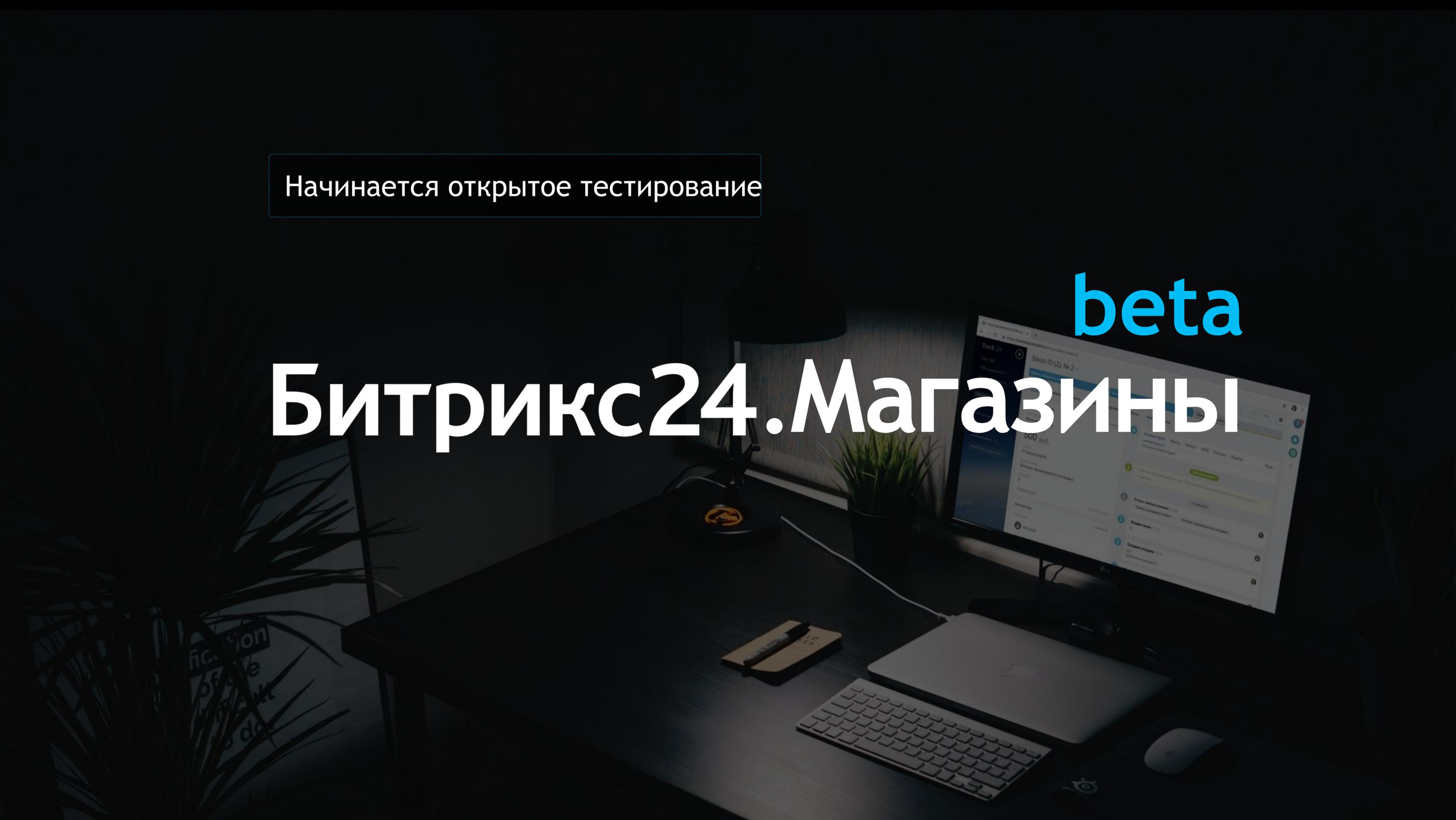
помогают продавать онлайн

Интернет-магазин и CRM
единое целое

Начинается открытое тестирование

beta

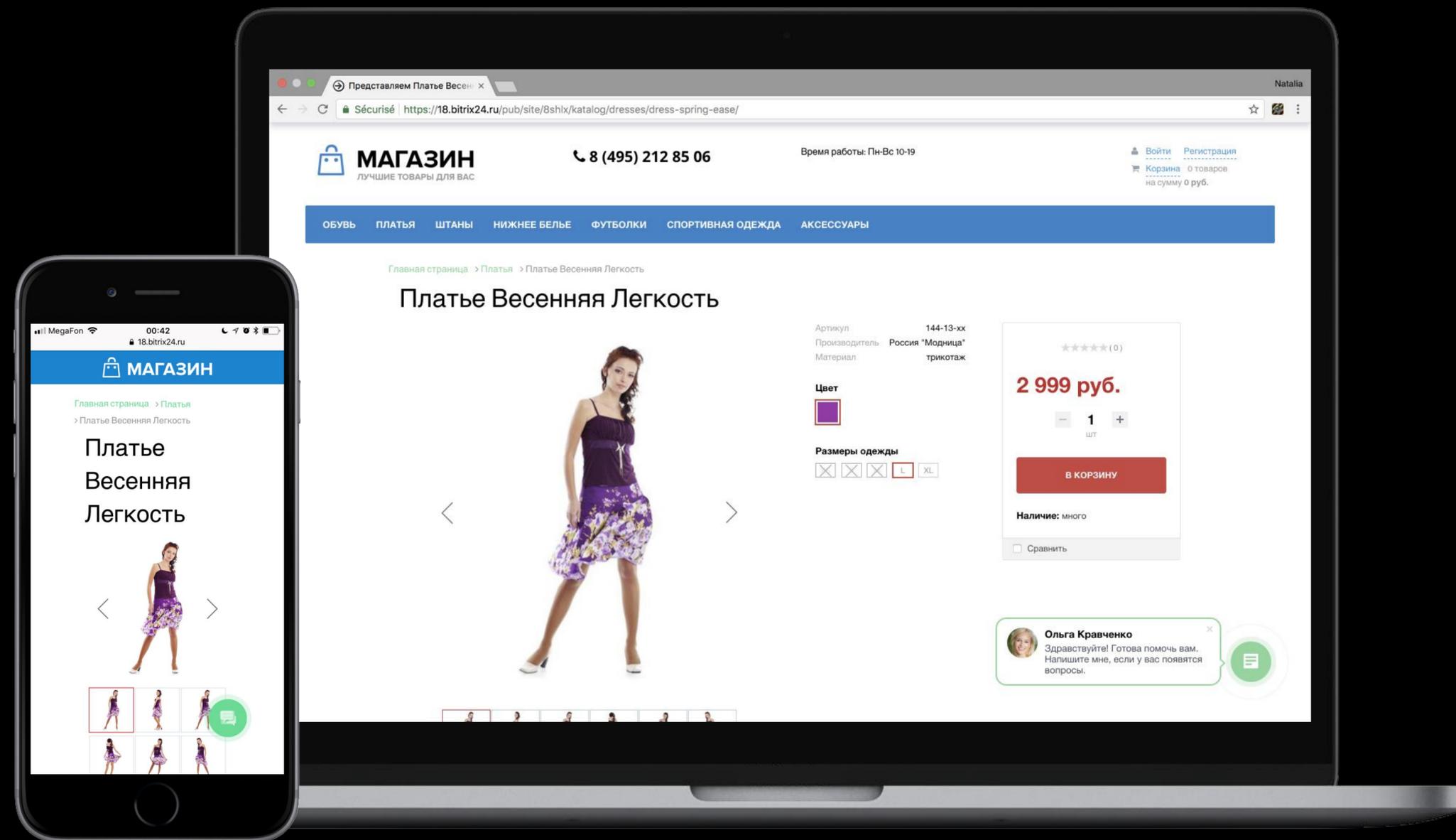
Битрикс24.Магазины



Быстро и легко! Доступно даже для непрофессионала

Вы получаете готовый интернет-магазин

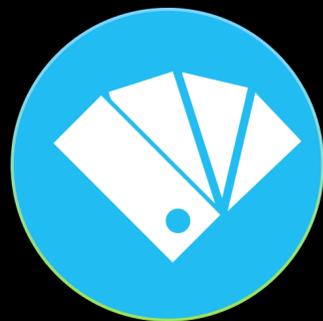
Идеально работает с мобильных устройств



Скоро!

Управление каталогом товаров

единый каталог товаров с CRM



SKU

идентификатор
товарной позиции



Единицы
измерения



Наборы
и
Комплекты



Диапазон цен



Типы цен



Фиксированные
скидки



Накопительные
скидки



Конструктор
скидок

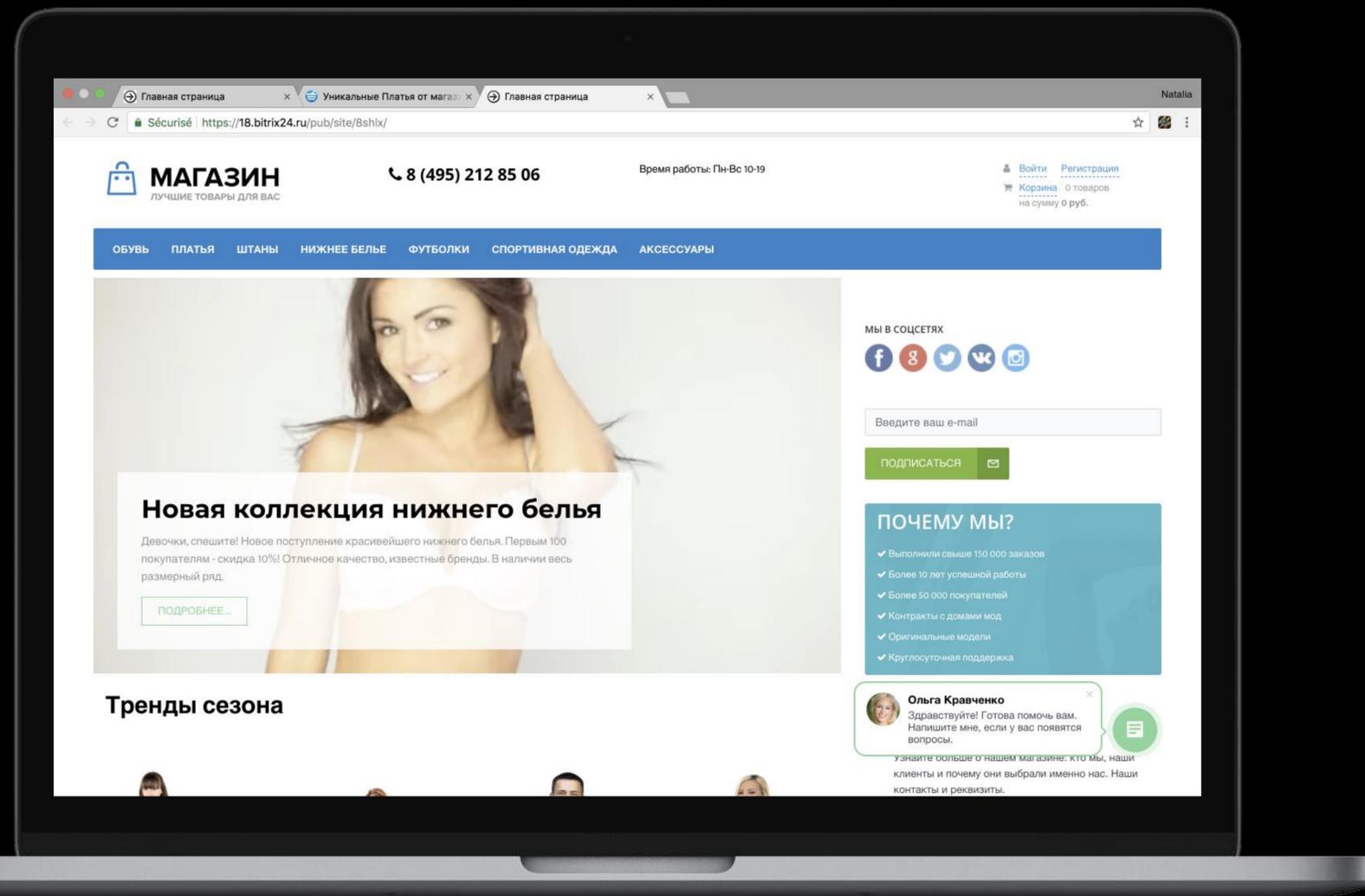


Купоны



Импорт из
Instagram

Бесплатный хостинг



Интернет-магазины бесплатно размещаются в домене

[.bitrix24.shop](https://18.bitrix24.ru/pub/site/8shlx/)

или в любом вашем домене

Всё в CRM

Заказы из интернет-магазина сразу попадают в CRM

Клиент видит всю историю заказа в персональном разделе магазина

Все коммуникации с клиентом ведутся в CRM и сохраняются в таймлайне

The screenshot displays a CRM interface for a customer order. On the left is a sidebar menu with options like 'Моя компания', 'CRM', 'Интернет-магазин', 'Бизнес-процессы', 'Сотрудники', 'Время и отчеты', 'Компания', 'Сервисы', 'Приложения', '1С + CRM Битрикс24', 'Открытые линии', 'Телефония', 'Настройки', 'SMS.RU', and 'Ещё'. The main area shows the order details for 'Заказ ID (33), № 33'. The order status is 'Новый' (New), with other stages like 'Оплачен', 'Обработан', 'Отправлен', and 'Завершить обработку отг...'. The order parameters include a total amount of 8,896 rubles, created on February 26, 2018. The customer is 'Екатерина Шеленкова'. The communication history shows a status change from 'Новый' to 'Обработан', an outgoing call, and an SMS message: 'Товар подготовлен и отгружен! для Екатерина Шеленкова 79118571110'. The interface also features a top navigation bar with tabs like 'Общие', 'Товары', 'Оплаты', 'Чеки', 'Отгрузки', 'Роботы', 'Анализ заказа', 'История', and 'Приложения'. A right sidebar contains various utility icons and a user profile.

Скоро!



+



+



+



Интернет-магазин

CRM

CRM-маркетинг

Сквозная аналитика

Покупатель интернет-магазина
сразу оказывается в CRM
и попадает в CRM-маркетинг





Учитывайте
всех
клиентов



Ведите
каждого
клиента
до продажи



Контролируйте
ключевые
показатели



Автоматизируйте
рутину



Продавайте
повторно

1

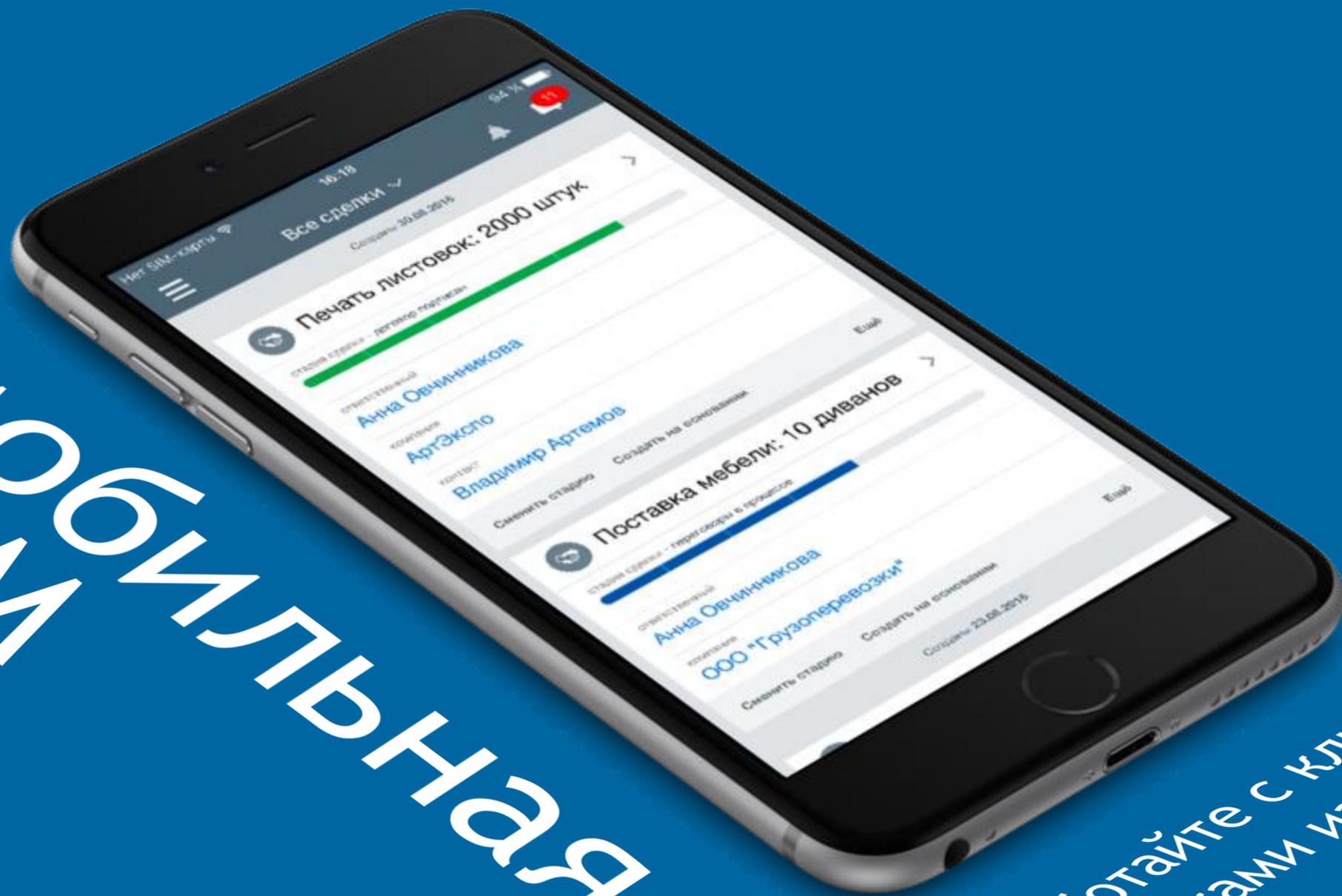
2

3

4

5

Бизнес на мобильном



Работайте с клиентами и
сделками из любой точки
мира

4000000

компаний **уже** создали свой Битрикс24



Малый
бизнес



Агентства и
бизнес-школы



Розничная
торговля



B2B
продажи



Сфера
услуг



Предприятия

СКОЛЬКО СТОИТ?

Включает сайты и магазины!

Проект

для небольших компаний и начинающего бизнеса

 12  5 Гб

Бесплатно

Проект+

для тех, кто ведет активные продажи

 24  24 Гб

1190 руб.
мес.

Команда

для тех, кто автоматизирует бизнес-процессы

 50  100 Гб

5990 руб.
мес.

Компания

для тех, кто контролирует эффективность работы

 ∞  ∞

11990 руб.
мес.

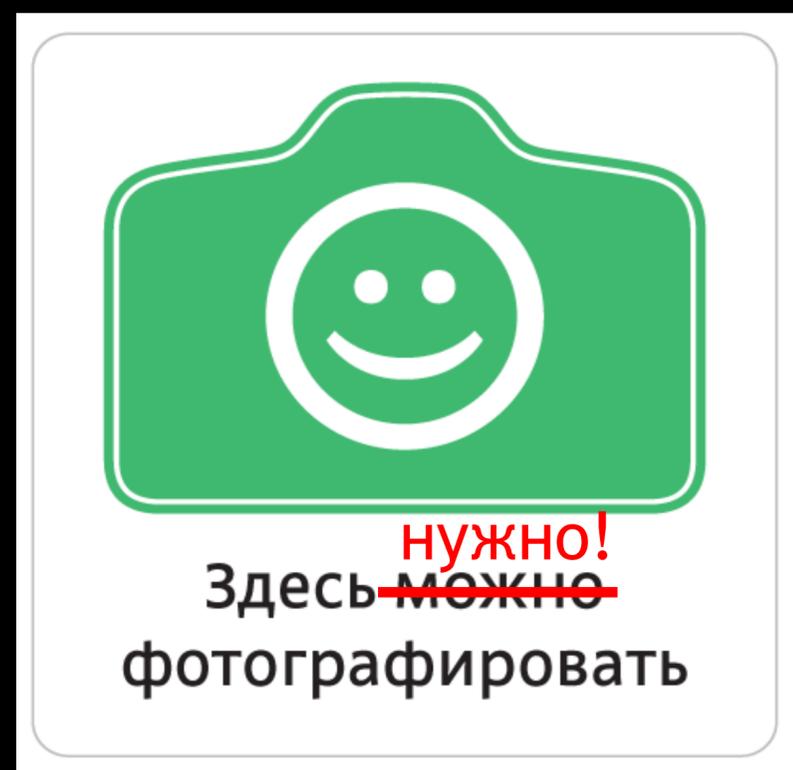
Новый тариф CRM+ всего за 2990 р/мес
Все возможности CRM для 6 сотрудников



www.bitrix24.ru

Создайте свой
Битрикс24 прямо
сейчас 😊

Ваш Битрикс24 с бонусом!



ALFATEAM_FORMULA

Дополнительных 12 пользователей на 6 месяцев



1С•БИТРИКС

СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ!
ВОПРОСЫ?

СЕРГЕЙ КУЛЕШОВ

Заместитель директора

«1С-Битрикс»

s.kuleshov@1c-bitrix.ru

