



Как перестать терять клиентов



и увеличить повторные продажи



Дмитрий Мартынов
Директор «Альфатим»

Теперь клиентов будет много!
Как их удержать?



Интернет-магазин

+



CRM

+



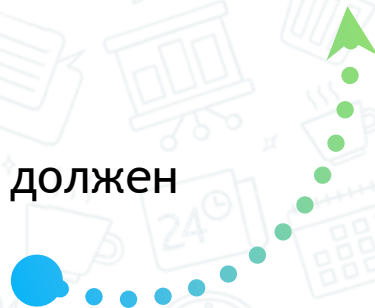
CRM-маркетинг

+



Аналитика

Покупатель интернет-магазина должен сразу оказываться в CRM и попадать в CRM-маркетинг



Битрикс 24 ✕

Живая лента
Задачи и Проекты 8
Чат и звонки 1
Группы
Календарь
Диск
Почта
CRM 50+
Компания
Время и отчеты
1С + CRM Битрикс24
Сайты CRM
Приложения
CRM-маркетинг beta
Ещё -
настроить меню ☰
пригласить сотрудников +
Показать меню

Торт "Медовик"

Кондитерская

Новые **Заказ принят** Завершить сделку

Общие Товары Предложения Счета Роботы Бизнес-процессы Связи История Приложения

о сделке изменить

Сумма и валюта
600 руб

Стадия сделки
Заказ принят

Дата завершения
19 Декабря 2017

Клиент
контакт
Татьяна Андреева

Контакты, участвующие в сделке

дополнительно изменить

Дата начала
12 Декабря 2017

Доступна для всех
да

Ответственный
Екатерина Шеленкова
Маркетолог

Комментарий Ждать Звонок SMS Письмо Задача Ещё -
Оставьте комментарий

Запланировано

Встреча 12 Декабря 2017 16:10
Встреча с Татьяна Андреева
С кем: Татьяна Андреева

28 Марта

Email рассылка 10:31
Название: Увеличьте прибыль с клиентской базы от 28 Марта

Email рассылка 10:22
Название: Вызовите спонтанную покупку от 7 Марта

12 Декабря 2017

Стадия изменена 14:18
Сделка успешна → Заказ принят

Сделка успешно завершена 14:18
Торт "Медовик"

CRM поможет вам использовать каждую возможность, чтобы продать, упростит коммуникации с клиентами, автоматизирует работу, усилит первичные и повторные продажи.

**Возьмите все коммуникации
с клиентами под контроль**



Телефония



Социальные сети
и мессенджеры



Онлайн-чат
и обратный звонок



Все способы
общения с
клиентами под
контролем CRM



CRM-формы

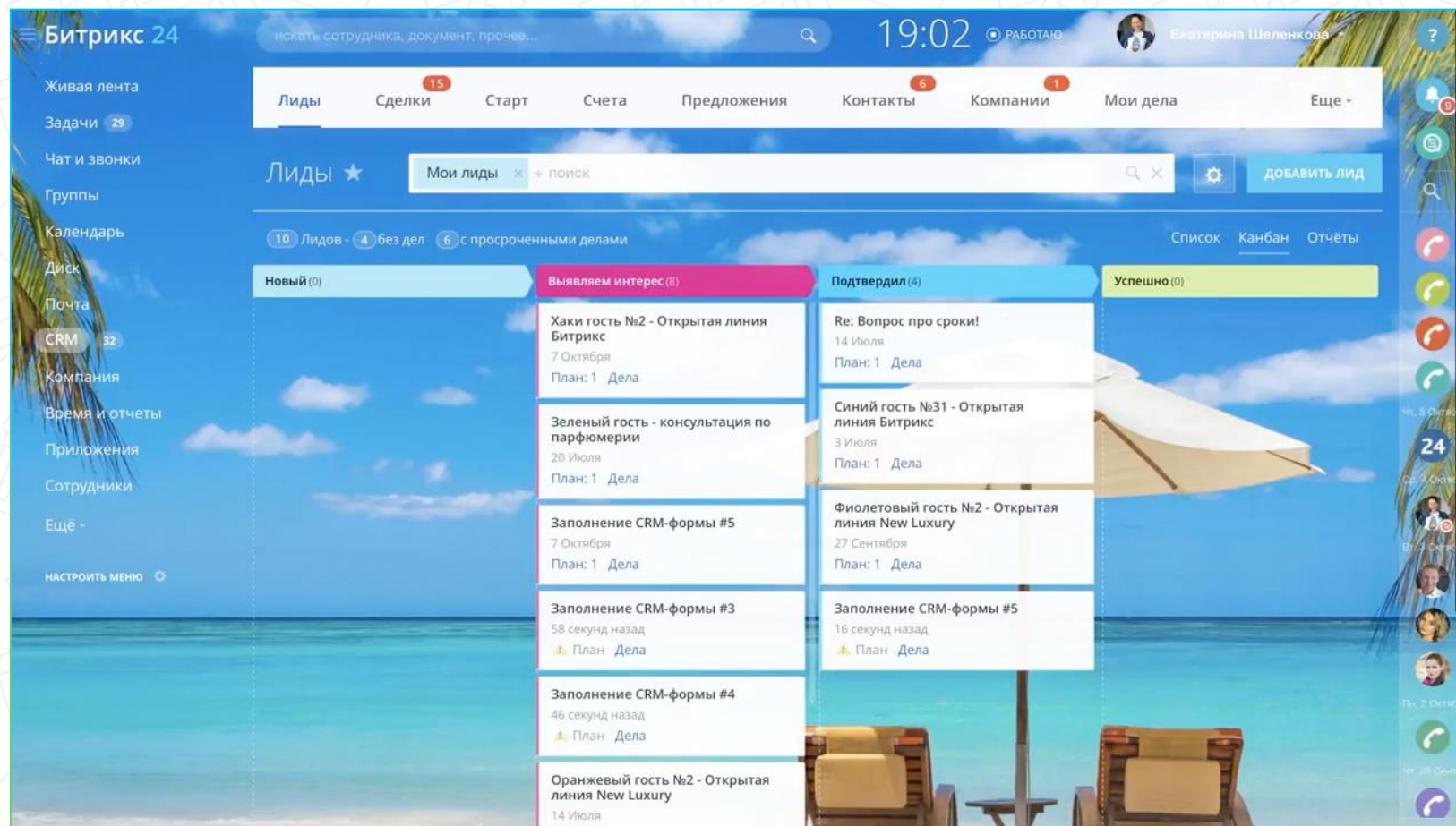


Электронная почта

Подключите прямо сейчас:



Теперь каждый телефонный звонок попадает в CRM и записывается, все письма, сообщения из чатов и соцсетей — всё автоматически сохраняется в вашей CRM.



The screenshot displays the Bitrix24 CRM interface. At the top, the user is logged in as Екатерина Шеленкова. The main navigation bar includes sections for Лиды (15), Сделки, Старт, Счета, Предложения, Контакты (6), Компании (1), and Мои дела. The current view is 'Лиды' (Leads), showing a pipeline with four stages: 'Новый' (0), 'Выявляем интерес' (8), 'Подтвердил' (4), and 'Успешно' (0). The 'Выявляем интерес' stage is expanded to show a list of leads:

Lead Name	Date	Plan
Хаки гость №2 - Открытая линия Битрикс	7 Октября	1 Дела
Зеленый гость - консультация по парфюмерии	20 Июля	1 Дела
Заполнение CRM-формы #5	7 Октября	1 Дела
Заполнение CRM-формы #3	58 секунд назад	1 Дела
Заполнение CRM-формы #4	46 секунд назад	1 Дела
Оранжевый гость №2 - Открытая линия New Luxury	14 Июля	

The 'Подтвердил' stage also shows leads:

Lead Name	Date	Plan
Re: Вопрос про сроки!	14 Июля	1 Дела
Синий гость №31 - Открытая линия Битрикс	3 Июля	1 Дела
Фиолетовый гость №2 - Открытая линия New Luxury	27 Сентября	1 Дела
Заполнение CRM-формы #5	16 секунд назад	1 Дела



1

Неважно, где вам написал клиент - VK, Fb, Telegram - Битрикс24 распознает его.

2

Записи разговоров хранятся в едином профиле клиента. Сотрудник увидит всю историю переписки.

3

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



Цель Битрикс24 – не проконтролировать менеджера, а помочь занести нужную информацию, помочь использовать все возможности, чтобы продать! Сохранить в CRM потенциального клиента на будущее.

Даже если вы не продадите ему сейчас, контакт пригодится для будущей рекламы и повторных продаж.

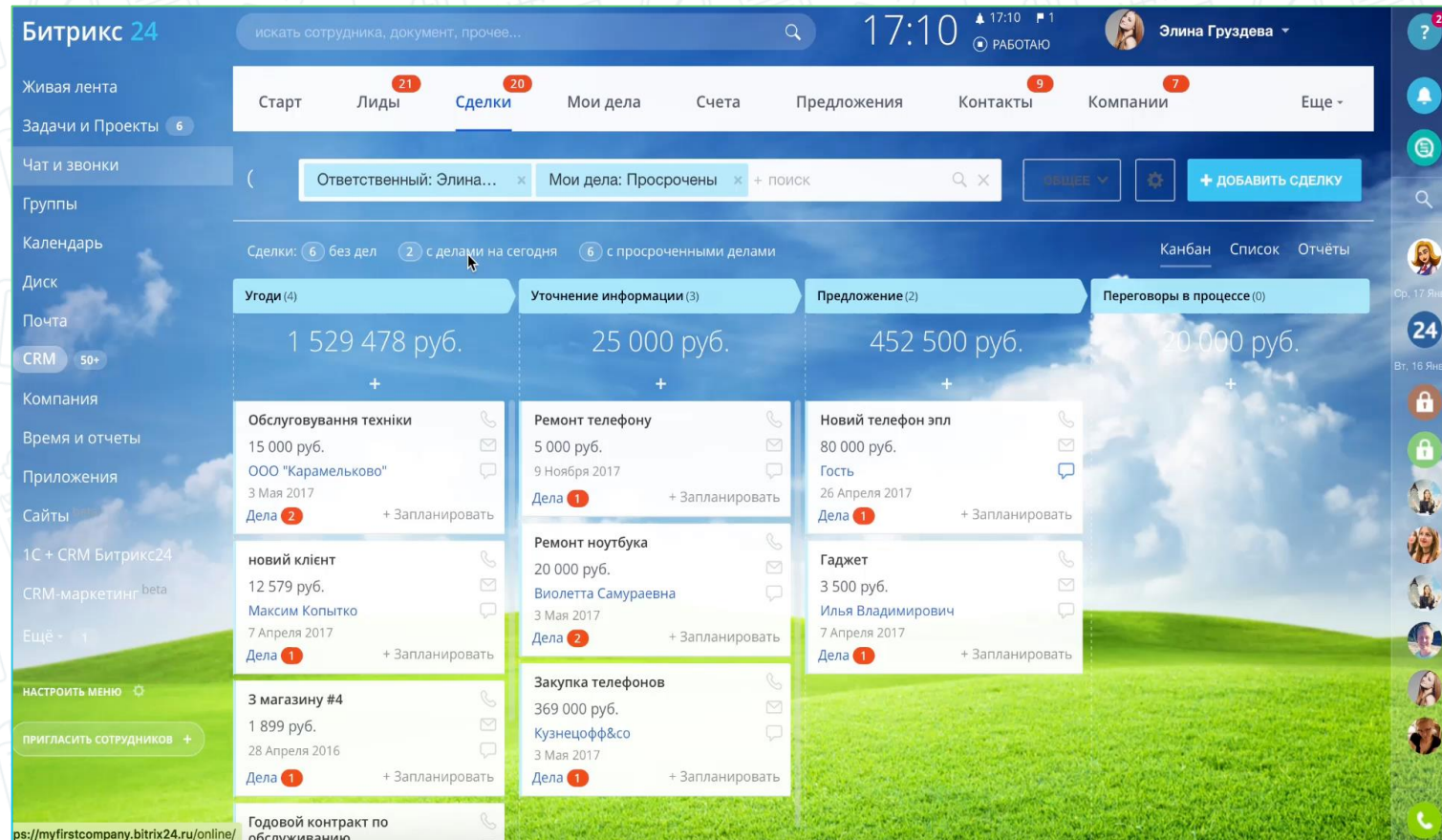
**Следите за счетчиками и
выполняйте рекомендации CRM**

Счетчики в CRM

Счетчики показывают:

- все дела на сегодня
- просроченные дела
- сделки без дел

Если тут горит счетчик, значит, нужно выполнить какое-то задание (позвонить, написать, встретиться с клиентом). Или запланировать дело. Главное – продвинуть сделку по воронке на следующую стадию



The screenshot shows the Bitrix24 CRM interface. At the top, there's a search bar and navigation tabs: Старт, Лиды (21), Сделки (20), Мои дела, Счета, Предложения, Контакты (9), and Компании (7). The main area displays a funnel of deals with the following stages and values:

Стадия	Сумма
Угоди (4)	1 529 478 руб.
Уточнение информации (3)	25 000 руб.
Предложение (2)	452 500 руб.
Переговоры в процессе (0)	20 000 руб.

Below the funnel, several deal cards are visible, each with a status indicator (a red circle with a number):

- Обслуживания техники:** 15 000 руб., ООО "Карамельково", 3 Мая 2017. Дел 2. + Запланировать
- новый клиент:** 12 579 руб., Максим Копытко, 7 Апреля 2017. Дел 1. + Запланировать
- 3 магазину #4:** 1 899 руб., 28 Апреля 2016. Дел 1. + Запланировать
- Ремонт телефона:** 5 000 руб., 9 Ноября 2017. Дел 1. + Запланировать
- Ремонт ноутбука:** 20 000 руб., Виолетта Самураевна, 3 Мая 2017. Дел 2. + Запланировать
- Закупка телефонов:** 369 000 руб., КузнецовФ&со, 3 Мая 2017. Дел 1. + Запланировать
- Новый телефон эпл:** 80 000 руб., Гость, 26 Апреля 2017. Дел 1. + Запланировать
- Гаджет:** 3 500 руб., Илья Владимирович, 7 Апреля 2017. Дел 1. + Запланировать

20 лидов

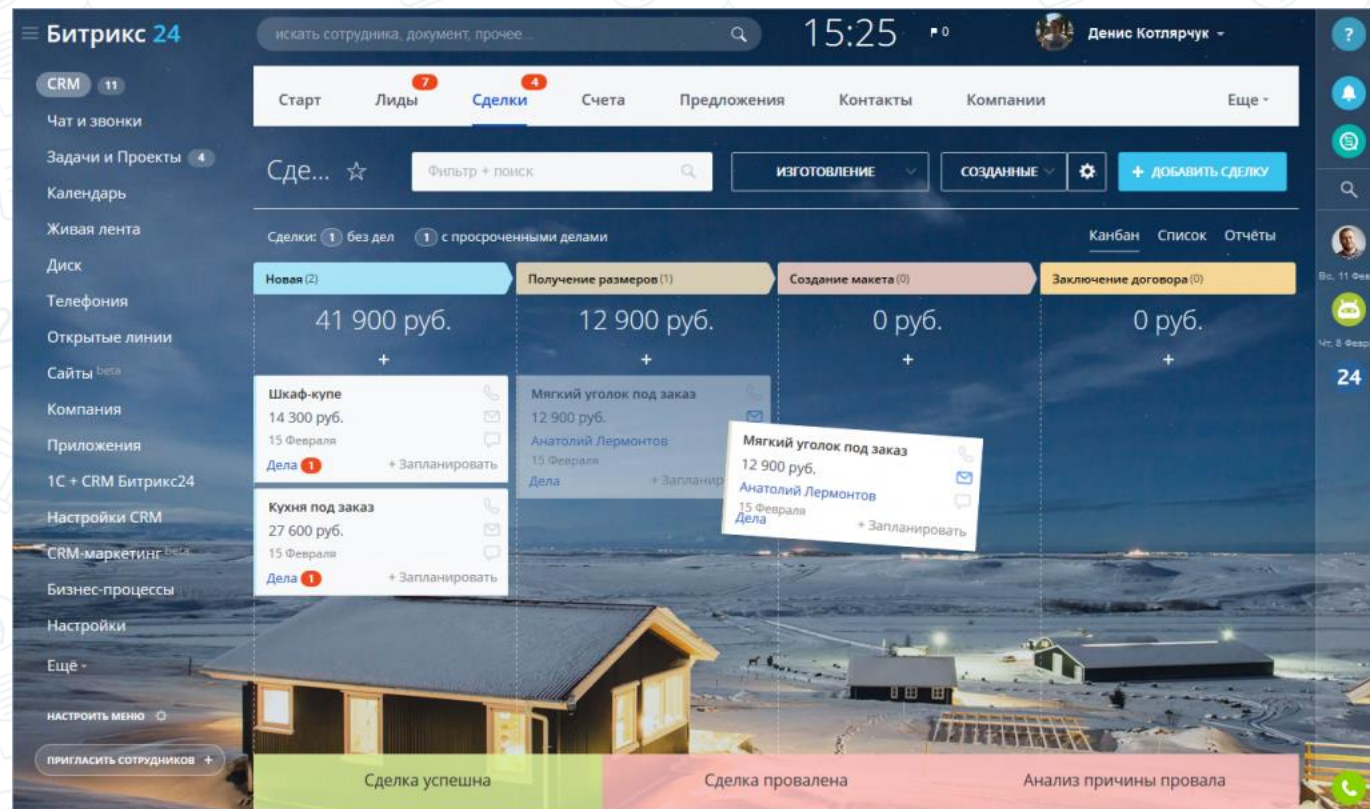


**Всё общение, вся работа
с клиентом - в одной CRM!**

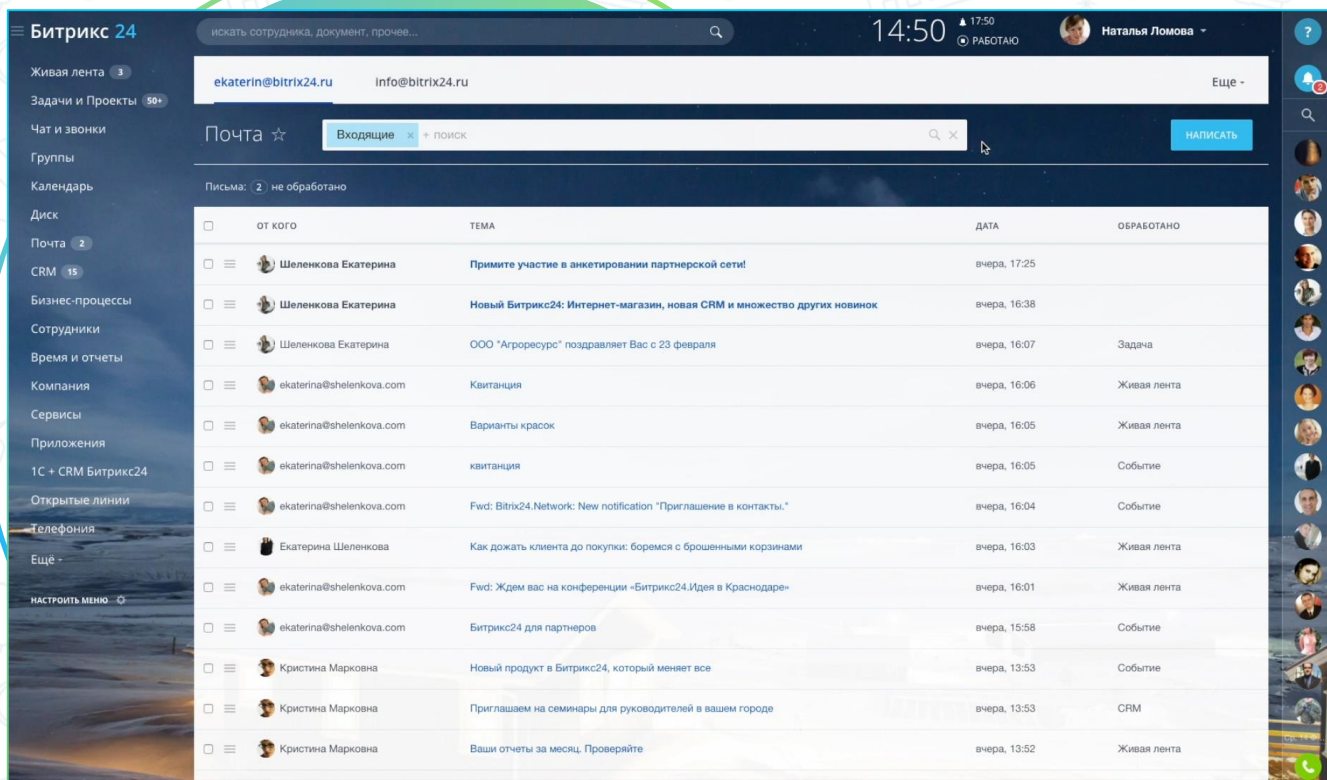
Весь набор инструментов для продаж

Лиды, Сделки, Счета, Коммерческие предложения, Контакты, Компании, Направления бизнеса, Каталог товаров

Вы можете работать со сделками в удобном канбане или в классическом списке. Создайте нужные вам стадии (это та цепочка, по которой продажи идут в вашем бизнесе). Выставляйте клиентам счета и коммерческие предложения.



Битрикс24.Почта



Битрикс 24

Живая лента 3

Задачи и Проекты 59

Чат и звонки

Группы

Календарь

Диск

Почта 2

CRM 15

Бизнес-процессы

Сотрудники

Время и отчеты

Компания

Сервисы

Приложения

1С + CRM Битрикс24

Открытые линии

Телефония

Еще -

НАСТРОИТЬ МЕНЮ

Поиск: искать сотрудника, документ, прочее...

14:50 17:50 РАБОТАЮ Наталья Ломова

Почта ☆ Входящие x + поиск НАПИСАТЬ

Письма: 2 не обработано

	от кого	ТЕМА	ДАТА	ОБРАБОТАНО
<input type="checkbox"/>	Шеленкова Екатерина	Примите участие в анкетировании партнерской сети!	вчера, 17:25	
<input type="checkbox"/>	Шеленкова Екатерина	Новый Битрикс24: Интернет-магазин, новая CRM и множество других новинок	вчера, 16:38	
<input type="checkbox"/>	Шеленкова Екатерина	ООО "Агроресурс" поздравляет Вас с 23 февраля	вчера, 16:07	Задача
<input type="checkbox"/>	ekaterina@shelenkova.com	Квитанция	вчера, 16:06	Живая лента
<input type="checkbox"/>	ekaterina@shelenkova.com	Варианты красок	вчера, 16:05	Живая лента
<input type="checkbox"/>	ekaterina@shelenkova.com	квитанция	вчера, 16:05	Событие
<input type="checkbox"/>	ekaterina@shelenkova.com	Fwd: Bitrix24.Network: New notification "Приглашение в контакты."	вчера, 16:04	Событие
<input type="checkbox"/>	Екатерина Шеленкова	Как дожать клиента до покупки: боремся с брошенными корзинами	вчера, 16:03	Живая лента
<input type="checkbox"/>	ekaterina@shelenkova.com	Fwd: Ждем вас на конференции «Битрикс24.Идея в Краснодаре»	вчера, 16:01	Живая лента
<input type="checkbox"/>	ekaterina@shelenkova.com	Битрикс24 для партнеров	вчера, 15:58	Событие
<input type="checkbox"/>	Кристина Марковна	Новый продукт в Битрикс24, который меняет все	вчера, 13:53	Событие
<input type="checkbox"/>	Кристина Марковна	Приглашаем на семинары для руководителей в вашем городе	вчера, 13:53	CRM
<input type="checkbox"/>	Кристина Марковна	Ваши отчеты за месяц. Проверьте	вчера, 13:52	Живая лента



Подключение любых почтовых сервисов и своей почты



Вся переписка - внутри Битрикс24, отправка - через ваш почтовый сервис



Интеграция с CRM, Задачами, Чатом, Живой лентой и Календарем



Общие ящики для сотрудников



Автотрекинг почты: если из почты создана задача, вся переписка будет привязываться к ней

Битрикс24. Телефония

При входящем звонке создается лид или открывается карточка клиента

Клиент сразу попадает на своего менеджера

Менеджер видит всю историю общения с клиентом

Пропущенные звонки фиксируются

Все разговоры записываются

The screenshot displays the Bitrix24 CRM interface. At the top, there is a search bar and navigation tabs for 'CRM', 'Лиды', 'Сделки', 'Счета', 'Предложения', 'Контакты', and 'Компании'. The main area shows a Kanban board with columns for lead stages: 'Новые неразобраные (5)', 'В работе (3)', 'Подтверждение интереса (2)', 'ком. предложение (2)', and 'Конвертирован в сделку (1)'. Each column contains cards representing individual leads with details like name, time, and plan.

Новые неразобраные (5)	В работе (3)	Подтверждение интереса (2)	ком. предложение (2)	Конвертирован в сделку (1)
Новый лид 2 минуты назад План: Дела	Сезон Весна 2018 сегодня, 12:28 План: Дела	Интерес к мебели из каталога сегодня, 12:26 План: Дела	Сергей Покоев - Открытая линия магазин одежды 13 Апреля План: 1 Дела	Заполнение CRM-формы "Заявка на проект" вчера, 13:53 Дела
Olga Cheruyk - Открытая линия магазин одежды 18 минут назад План: Дела	Evgeny Shelenkov - Открытая линия магазин одежды 12 Апреля План: 1 Дела	Заполнение CRM-формы "Заявка на проект" вчера, 14:06 План: Дела	Выставочный зал вчера, 12:02 План: 2 Дела	
Контакты клиента сегодня, 12:27 План: Дела	Владимир Пимаков - Открытая линия магазин одежды 12 Апреля План: 1 Дела			
Встреча на презентации сегодня, 12:27 План: Дела				
Классический гарнитур сегодня, 12:13 План: Дела				
"Заявка на проект" вчера, 13:58 План: Дела				
Презентация сегодня, 12:27 План: Дела				

Онлайн-чат

CRM-формы

Viber

Обратный звонок

Вконтакте

Открытые линии

Битрикс24

Facebook

Telegram

Бесплатно.
Интегрированы с CRM.

Facebook комментарии

Youtube

Skype

WeChat

Instagram

 **1С-БИТРИКС**

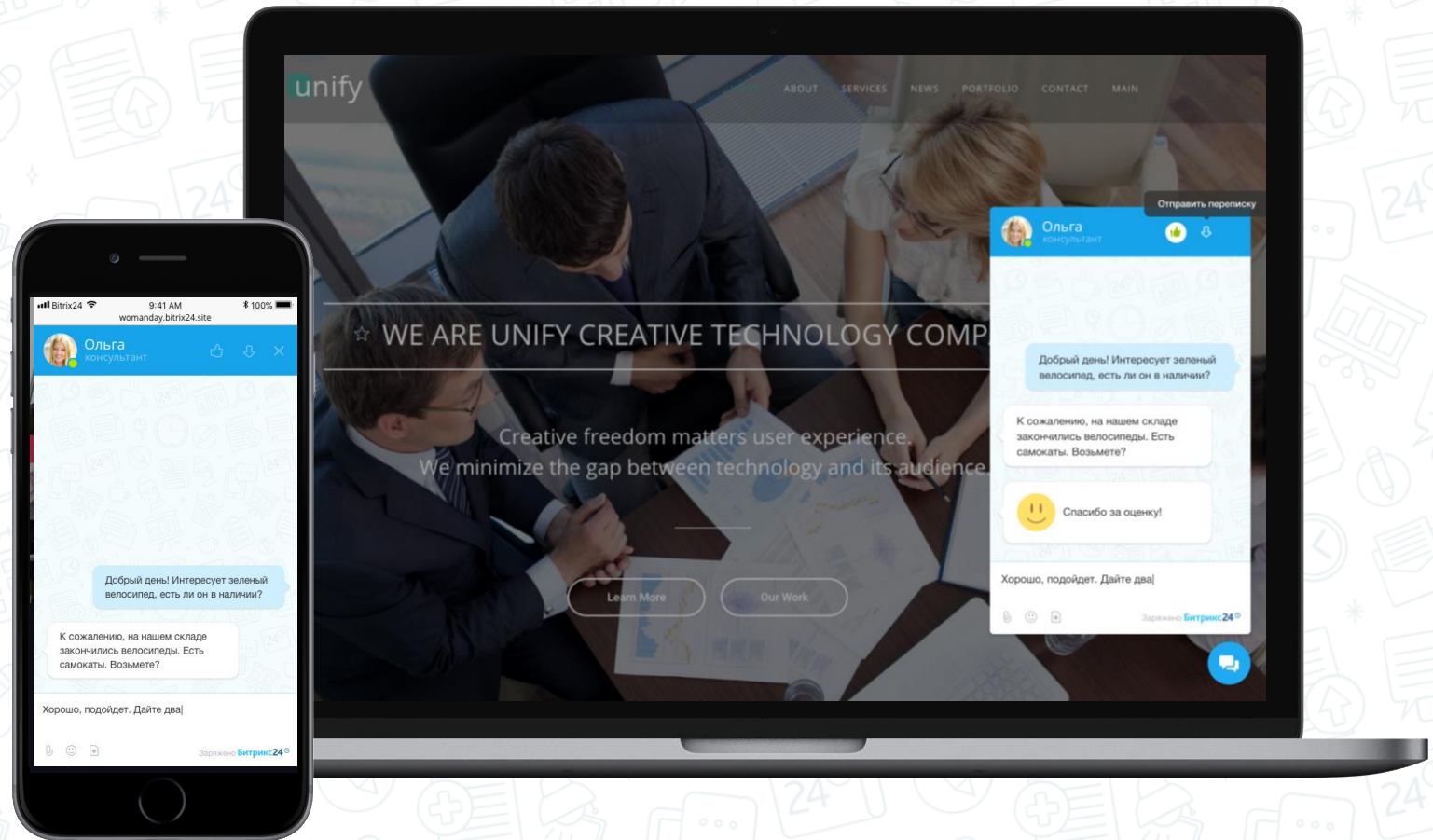
Бесплатный онлайн-чат

лучший способ удержать клиента

Поставьте на свой сайт бесплатный чат и консультируйте ваших клиентов онлайн.

Добавьте на сайт форму обратного звонка и CRM-форму заявки или приглашения.

Такой виджет можно легко добавить на любой сайт.



Карточка CRM

Иван Петров

Общие Сделки Предложения Счета Бизнес-процессы Связи История Портрет Приложения

О КОНТАКТЕ изменить

Фотография

Дата рождения
10 Октября 1979

Должность
Директор

Телефон
+7 950 674-32-31 Рабочий

E-mail
petroffivan39@yandex.ru Рабочий

Мессенджер
facebook.com/ypetroffivan39 Facebook
vk.com/petroffivan39 Facebook
Telegram Telegram
Онлайн-чат Онлайн-чат

Компания
Компании, связанные с контактом

Комментарий Звонок SMS Письмо Задача Встреча Визит Ещё -

Оставьте комментарий

Запланировано

Исходящий звонок 5 декабря 2017 15:00
Исходящий звонок Иван Петров
Кому: Иван Петров +79197707289

Чат 8 декабря 2017 23:04
Чат открытой линии - "Бурый гость №30 - Открытая линия 62" (Онлайн-чат)
Здравствуйте!
С кем: Иван Петров

28 Марта

Email рассылка 10:31
Название: Увеличьте прибыль с клиентской базы от 28 Марта

Email рассылка 10:22
Название: Вызовите спонтанную покупку от 7 Марта

7 декабря 2017

Чат 18:40
Чат открытой линии - "Бурый гость №30 - Открытая линия 62" (Онлайн-чат)
Здравствуйте! Позвоните, цена продажи ниже, в бонусной стойке?

Прямо из карточки вы можете написать письмо клиенту, позвонить, отправить sms, написать в соцсети или в мессенджер. Все сохранится и останется в CRM.

Даже если клиент обращался к вам по разным каналам (звонил, писал в почту, в соцсеть), все это вы увидите в таймлайне в карточке.

A close-up, high-angle shot of a grey and blue robotic hand hovering just above a laptop keyboard. The hand is positioned as if about to type. The background is dark and out of focus, emphasizing the hand and keyboard.

**Когда контакты клиентов
попадают в CRM...**

Включаются роботы

**Автоматизируйте продажи:
включите роботы и триггеры**

1

Один раз прописываете сценарии работы и дальше CRM ведет вас

2

CRM подсказывает менеджерам, что нужно делать и напоминает о делах

3

CRM самостоятельно отправляет письма, планирует дела и ставит задачи



Настраивать роботов очень просто!

Bitrix 24

искать сотрудника, документ, прочее...

01:46 15:35 РАБОТАЮ Наталья Грихина

Старт Лиды Сделки 21 Счета Предложения Контакты 6 Компании 2 Мои дела Еще -

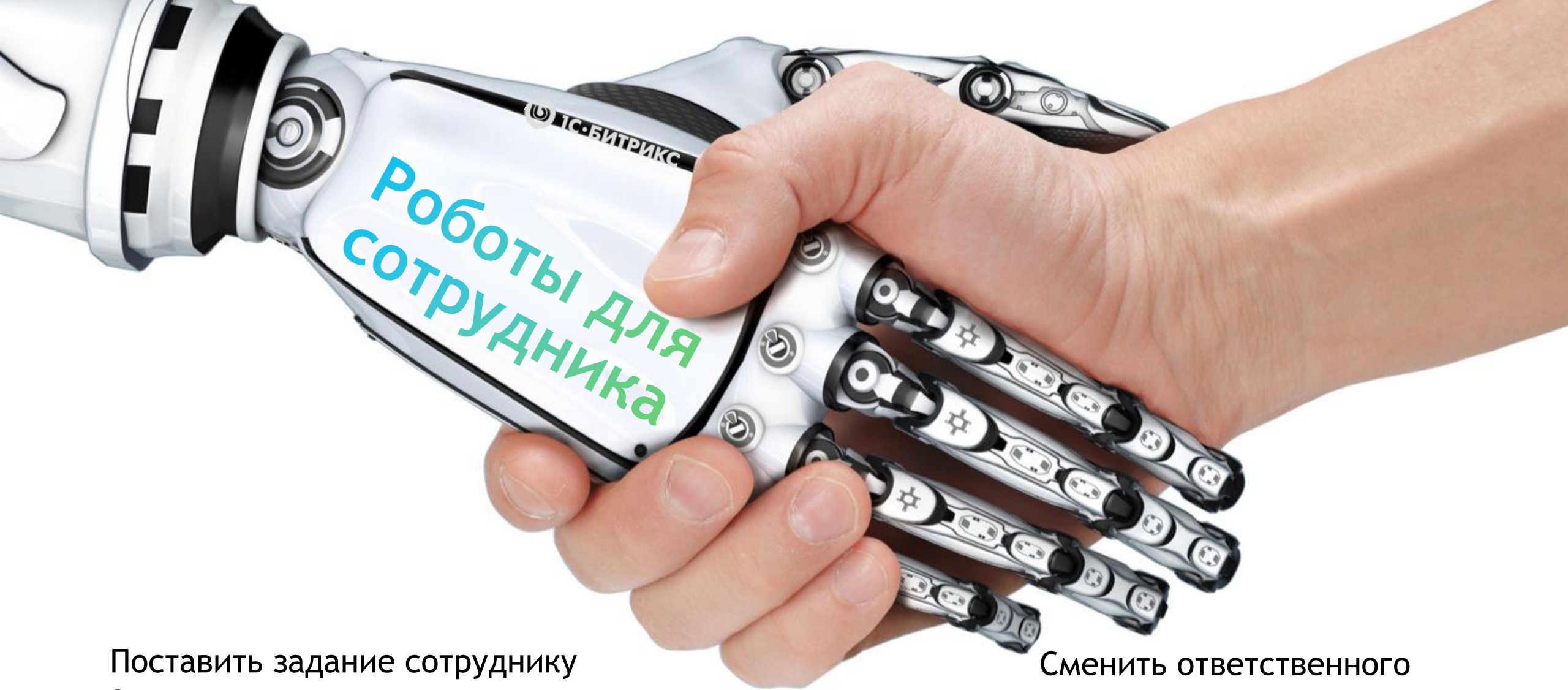
Лиды ☆ Фильтр + поиск ДОБАВИТЬ ЛИД

Нет лидов, требующих оперативной реакции Канбан Список Отчёты

Новый (22)	Выявляем интерес (24)	Подтвердил (0)	Успешно (10)
Заполнение CRM-формы №17 сегодня, 00:03 План Дела	Пурпурный гость - Открытые линии №2 сегодня, 00:05 План: 1 Дела		Заполнение CRM-формы №2 Без имени сегодня, 00:06 Дела
+79854855454 - входящий звонок сегодня, 00:02 План Дела	БиТрикс_24: Мгновенные сообщения от Поддержка Битрикс24 17 Июня План: 5 Дела		Заполнение CRM-формы №5 Без имени сегодня, 00:06 Дела
+79507659456 - входящий звонок 4 Октября План Дела	Компания «1С-Битрикс» змінює власника та проводить ребрендинг 14 Июня План: 7 Дела		Заполнение CRM-формы №9 Без имени сегодня, 00:05 Дела
Фиолетовый гость - Открытая линия онлайн-поддержки 4 Октября План Дела	Тим часом у Бітрікс24... 10 Июня План: 4 Дела		Оранжевый гость - Открытые линии №4 Без имени сегодня, 00:04 Дела
Хаки гость №2 - Открытая линия №1 13 Сентября План Дела	Моя компания: Уведомление "Вступил(а) в группу Отдых (http://192.168.2.66/wor..." 6 Июня План: 9 Дела		Небесный гость - Открытая линия №1 Без имени сегодня, 00:02 Дела
Оранжевый гость - Отрытая линия №3 Без имени 1 Сентября			

Выбирайте готовые сценарии автоматизации

Выберите условия, при которых должны срабатывать роботы



ТС-БИТРИКС
Роботы для
сотрудника

Поставить задание сотруднику
Запланировать встречу
Запланировать звонок
Поставить на контроль
Отправить SMS

Сменить ответственного
Сменить стадию
Сообщение в Живую ленту
Уведомление
Удаление документа

Роботы для связи с клиентом

1

Информационный звонок

2

Отправить SMS

3

Отправить письмо

4

Сообщение в Открытую линию



Роботы

рекламы

Реклама в Facebook

Реклама в Вконтакте

Реклама в Google AdWords

Реклама в Яндекс

Битрикс24[⌚]

Ваша база контактов - это огромный капитал для компании. Даже если вы не продали сразу, накопленные контакты пригодятся в будущем.

Сегментируйте аудиторию



Динамические сегменты пополняются автоматически

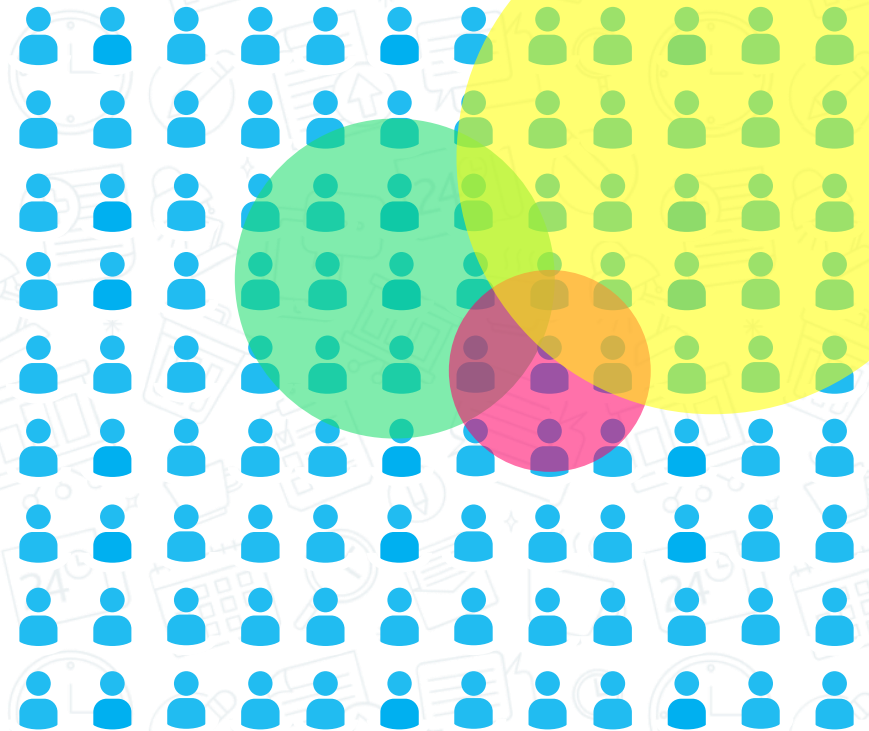


Статические сегменты не меняются



Готовые сегменты преднастроены в фильтре

+ сегменты по товарам (скоро!)



Напоминайте клиентам о себе

делайте персональные предложения

SMS рассылки

E-mail рассылки

Голосовой обзвон

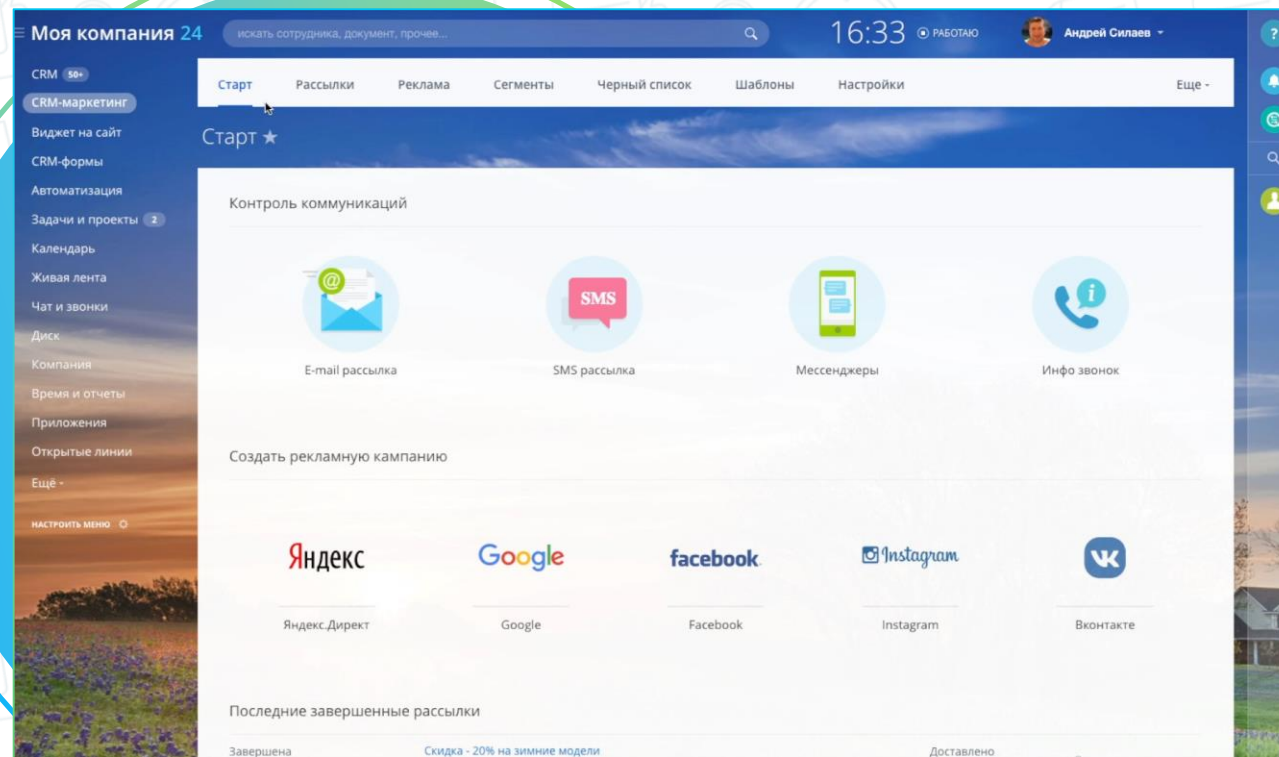
Мессенджеры

Реклама Яндекс

Реклама Google Ad.

Реклама Вконтакте

Реклама Facebook

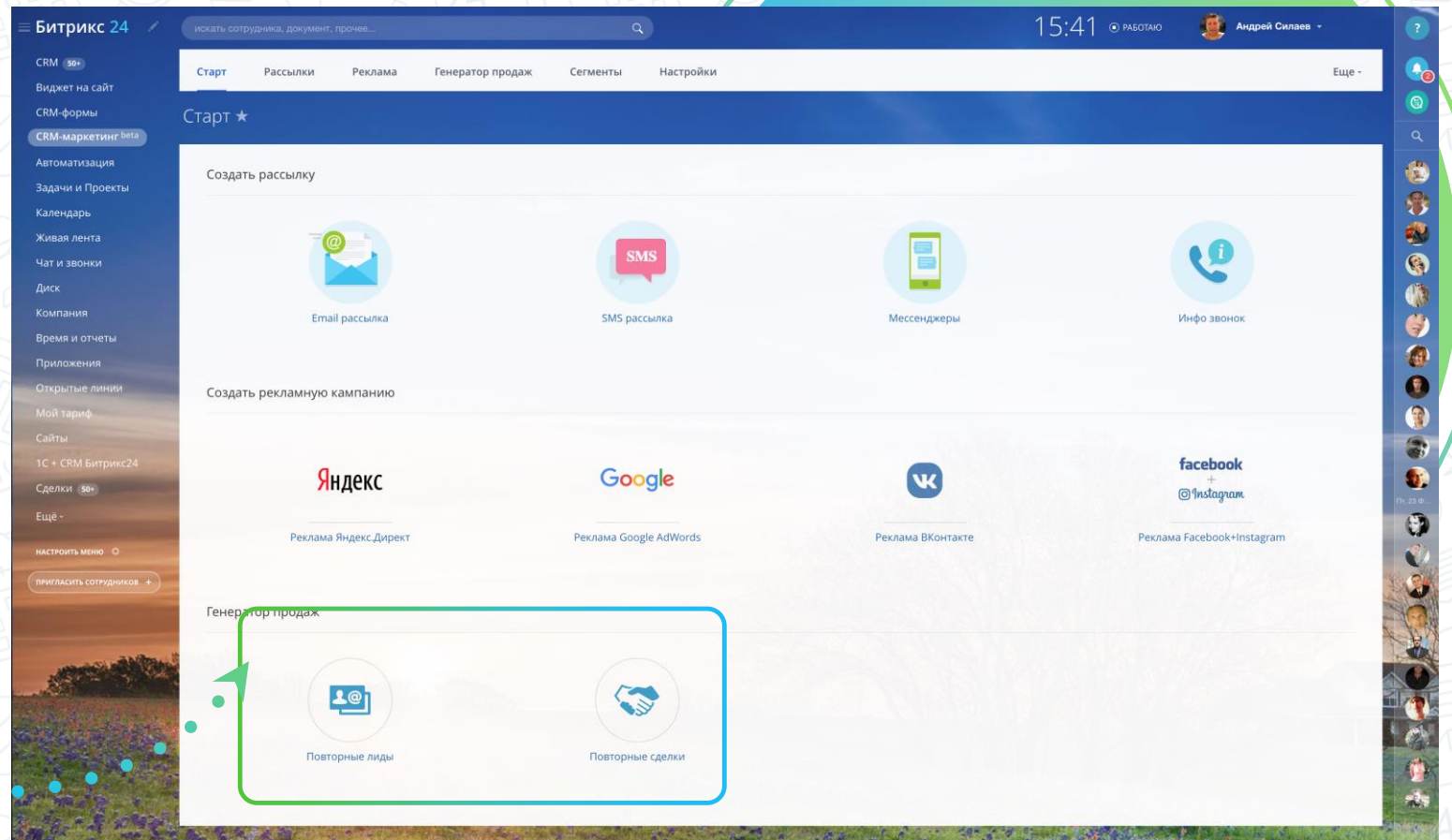


Аудитории автоматически пополняются из сегментов по расписанию

Генератор продаж

Вы делаете выборку из
базы клиентов.

По вашим сегментам
Битрикс24 создает
повторные лиды или
сделки



Повторные продажи

продавайте клиентам снова



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



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



Выделяйте сегменты, кто
у вас покупал - делайте
рассылки, регулярно
напоминайте о себе.



Хаки гость №2 – Открытая линия №1

Туризм



СЧЁТ ▾

- Новая
- Записался
- Предоплата
- Подготовка документов
- Завершить сделку

- Общие
- Товары
- Предложения
- Счета
- Роботы**
- Бизнес-процессы
- Связи
- История
- Приложения

Настройка роботов для всех сделок данного направления

ПРОСМОТР

- Новая
- Записался
- Сделка решена
- Сделка провалена

Триггеры ?

+ добавить

+ добав

Роботы ?

через 3 дня

Контроль

кому:

Руководителю

+ добавить

Редактировать в дизайнера Бизнес-процессов

через 10 дней

Условие: Сделка закрыта равно да

Создать на основании:

- Счет
- Предложение

+ добав

Редактир Бизнес-п

Создать на основании

Выполнить: через 10 дней после предыдущего робота ?

Условие: Сделка закрыта равно да

Создать на основании:

- Счет
- Предложение

СОХРАНИТЬ **ОТМЕНИТЬ**

ПИСЬМО

кому:

руководителю

+ добав

Редактировать в дизайнера Бизнес-процессов

+ добав

Редактировать в дизайнера Бизнес-процессов

+ добав

Редактировать в дизайнера Бизнес-процессов


СОХРАНИТЬ

ОТМЕНА



Доступна для всех
да

Ответственный

 Дмитрий Филаткин

ТОВАРЫ	изменить
Итого	0 руб.

РЕГУЛЯРНАЯ СДЕЛКА

Повторяемость

Ежемесячно

Создать сделку за

10 дней до 30.01.2018


Повторять до:


Нет даты окончания

Дата окончания 30.01.2019

Завершить после 10 повторений

[Выбрать поле](#) [Создать поле](#) [Удалить раздел](#)

 Создана сделка 13:33

Ремонт Айфона 

Следите за аналитическими отчетами

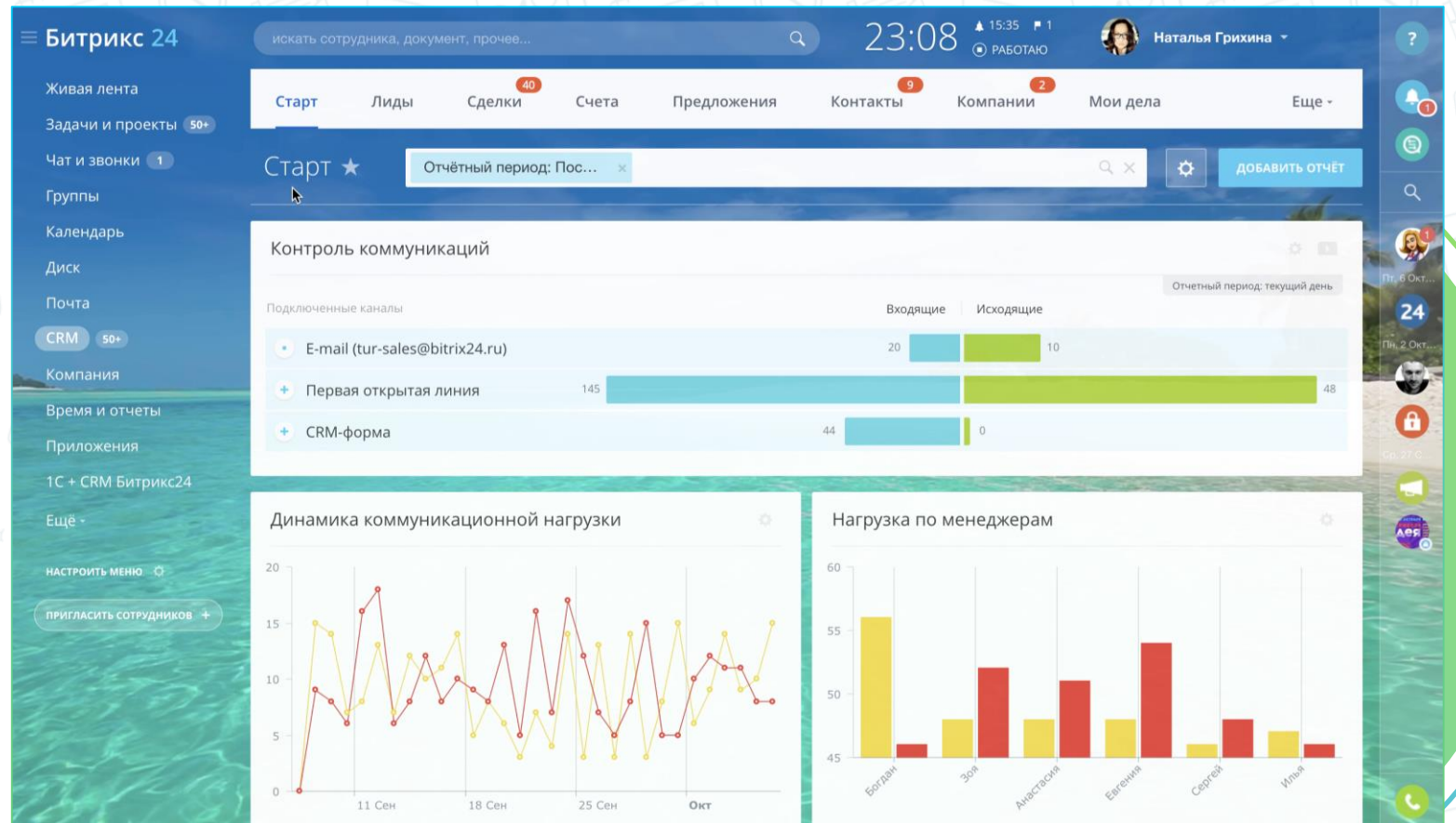
Статистика в СтартCRM

Нагрузка по каналам

Нагрузка по менеджерам

Новые клиенты

Статистика по счетчикам



Воронка продаж

Показывает количество сделок на каждой стадии

Настройка отчетных периодов

Разные направления сделок для анализа

Легко оценить, насколько эффективно идет работа, на каких этапах возникают проблемы

Воронка продаж по сделкам





Статистика

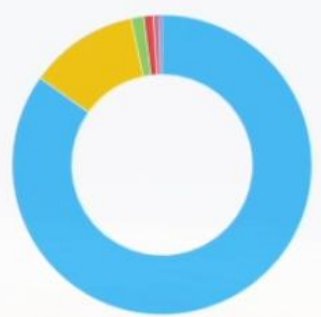
Отчетный период: Пос...

ДОБАВИТЬ ВИДЖЕТ

Нагрузка по каналам

настроить

Отчетный период: По фильтру



Битрикс24.Network	10,309
Онлайн-чат	1,438
Вконтакте	168
Telegram	124
Facebook: Сообщения	79
Viber	31
Instagram	2
Skype (MS: Bot Framework)	2

Количество всех обращений

настроить

12153

Количество первичных обращений

6327

Количество повторных обращений

5826

Процент довольных клиентов

настроить

92%

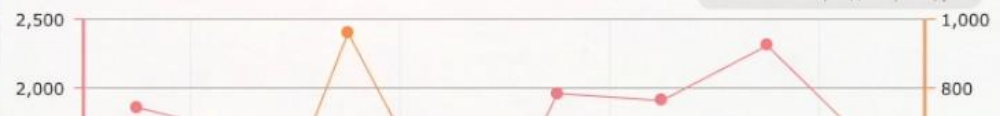
Битрикс24 ⌚ Открытые линии

Новые аналитические отчеты показывают пики активности, среднее время ответа, нагрузку

Динамика реакции

настроить

Отчетный период: По фильтру



Активность

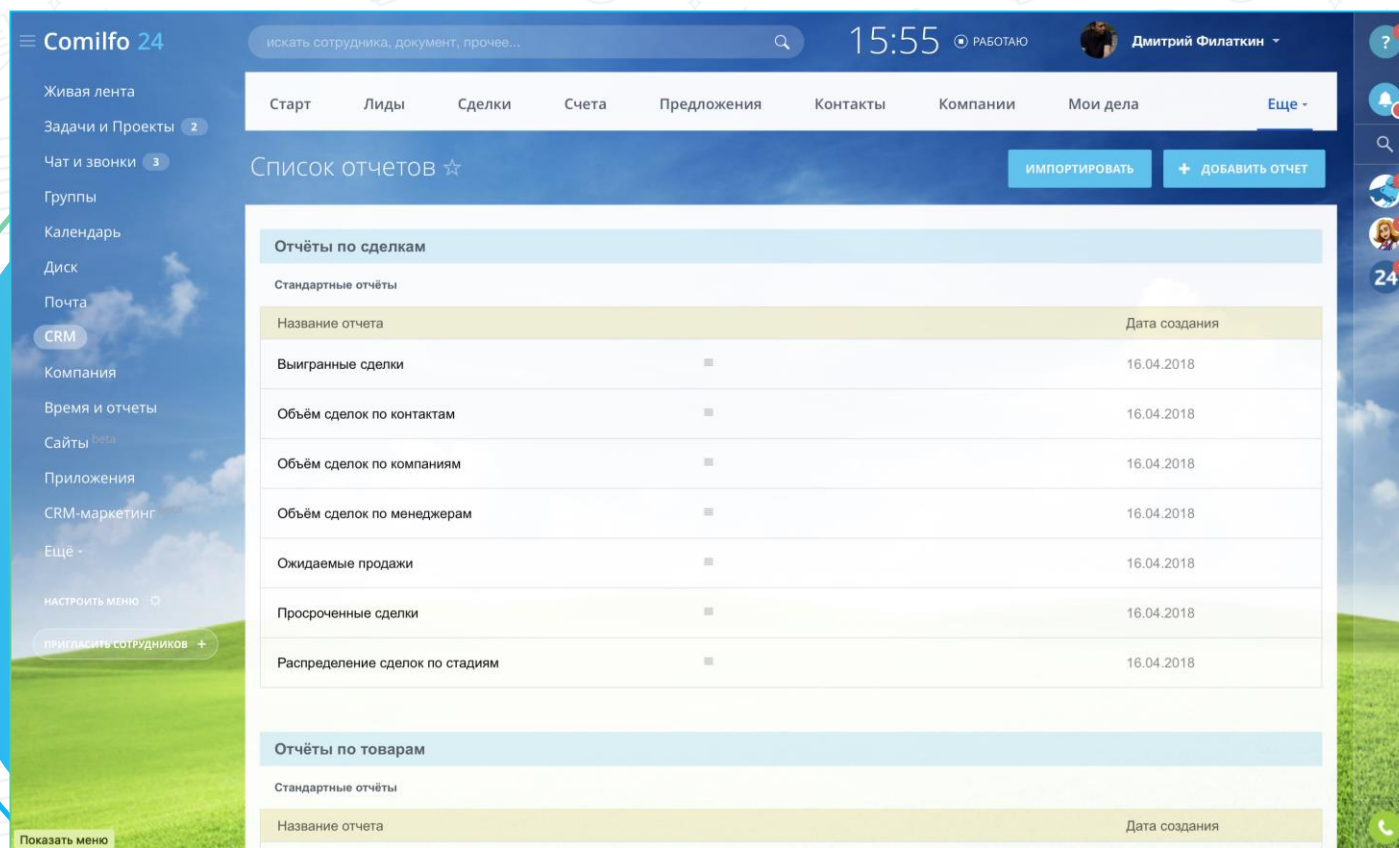
настроить

Отчетный период: По фильтру



Готовые отчеты в CRM

Набор типовых отчетов по сделкам, товарам, лидам, счетам и делам



The screenshot displays the Comilfo 24 CRM interface. At the top, there is a search bar and navigation tabs for 'Старт', 'Лиды', 'Сделки', 'Счета', 'Предложения', 'Контакты', 'Компании', 'Мои дела', and 'Еще'. The main content area is titled 'Список отчетов' and contains two sections: 'Отчёты по сделкам' and 'Отчёты по товарам'. Each section lists standard reports with their names and creation dates.

Название отчета	Дата создания
Выигранные сделки	16.04.2018
Объём сделок по контактам	16.04.2018
Объём сделок по компаниям	16.04.2018
Объём сделок по менеджерам	16.04.2018
Ожидаемые продажи	16.04.2018
Просроченные сделки	16.04.2018
Распределение сделок по стадиям	16.04.2018

Название отчета	Дата создания
-----------------	---------------

Создавайте отчеты для вашего бизнеса в конструкторе отчетов

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

Общее выполнение плана сотрудниками

Выполнено: 1 400 000

Динамика коммуникационной нагрузки | Нагрузка по менеджерам

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

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

Следите за скоростью выполнения плана

Сквозная аналитика

В планах на осень





24 ⌚



1С-Битрикс

200 000+ клиентов
35 000+ интернет-магазинов
18 000+ партнеров
3 100+ веб-приложение
для сайтов в Маркетплейс

6 место в мире по количеству внедрений
платформы

54% среди платных тиражных CMS рунете

7 место в мире среди коммерческих
и некоммерческих CMS



Битрикс24

3 000 000+ регистраций
65 000+ сайтов создано
9 000+ компаний
внедряют Битрикс24

62% клиентов - из США, Бразилии, Германии,
Великобритании, Мексики, Индии,
Канады и других стран

38% клиентов - из России, Украины,
Беларуси, Казахстана и других стран СНГ

1С-Битрикс

Бесплатная пробная
версия на 30 дней

«Виртуальная
лаборатория» на 3 часа

bitrixlabs.ru

Битрикс24

Начните работать
в Битрикс24 сегодня
бесплатно

bitrix24.ru

Спасибо за внимание!
Вопросы?

 +7 391 290-66-88  manager@alfateam.ru