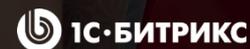


Как наладить общение с клиентом

и поймать все заявки в одну сеть

Крохмаль Александр
Руководитель проектов
Ооо «Альфатим»



Мы живем в цифровом мире

Присутствие компании в Интернете - это уже не мода, это условие выживания в бизнесе.



Люди привыкли общаться в разных каналах



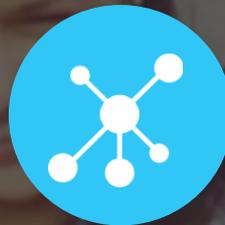
Телефонные
звонки



Электронная
почта



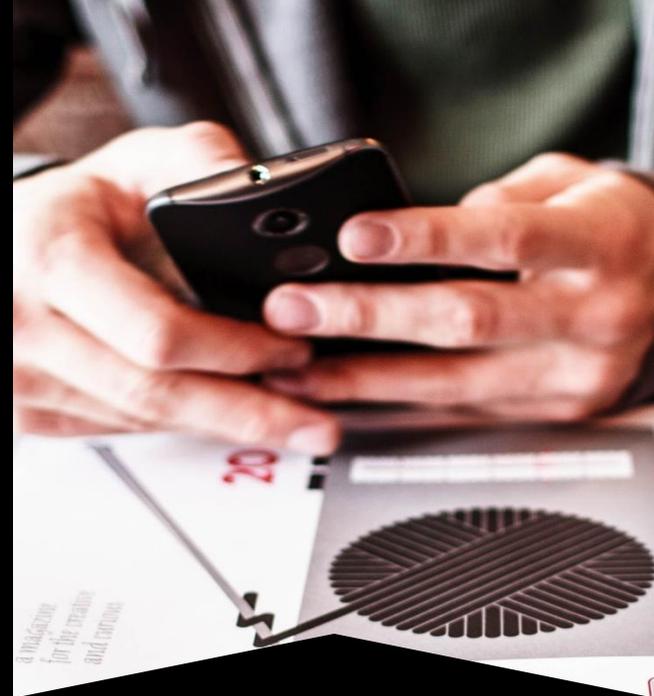
Мессенджеры



Социальные
сети



Чего ждут клиенты от компаний?



51 %

выбирают чат
для общения с компанией

Источник:  ubisend

53 %

покупают у тех,
кому могут написать в чат

Источник: Facebook Messaging Survey

50 %

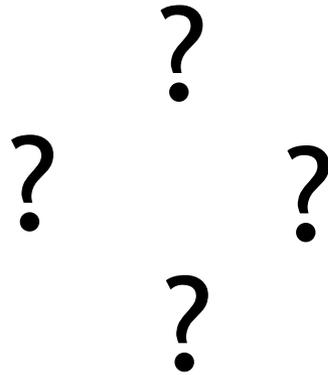
ждут ответ 24/7

Источник:  ubisend

Как помочь бизнесу общаться с клиентами?



Клиенты



Бизнес

Чтобы отвечать клиентам в
привычных для них каналах.
Быстро. Качественно.
Персонально.

Битрикс24. Контакт-центр

Битрикс24. Контакт-центр

Помогает любить клиентов

Телефония



Аренда номера телефона



Привязка номера



Своя АТС



Запись разговоров



Голосовое меню IVR



Перенаправление вызова



Обзвон



Интеграция с CRM



Подключение аппарата



Rest API

Электронная почта



Веб-клиент



Интеграция с CRM



Интеграция с Задачами



Интеграция с Живой лентой



Интеграция с Чатом

Соцсети и мессенджеры



Вконтакте



Facebook



Instagram



Viber



и другие

Сайт



Онлайн-чат



CRM-форма



Обратный звонок

Отчеты и аналитика



Журнал звонков



История диалогов



Аналитические отчеты

Управление



Маршрутизация входящих



Автоответчик



Оценка качества



Рабочее время



Права доступа



Шаблоны ответов



Соответствие Ф3-152

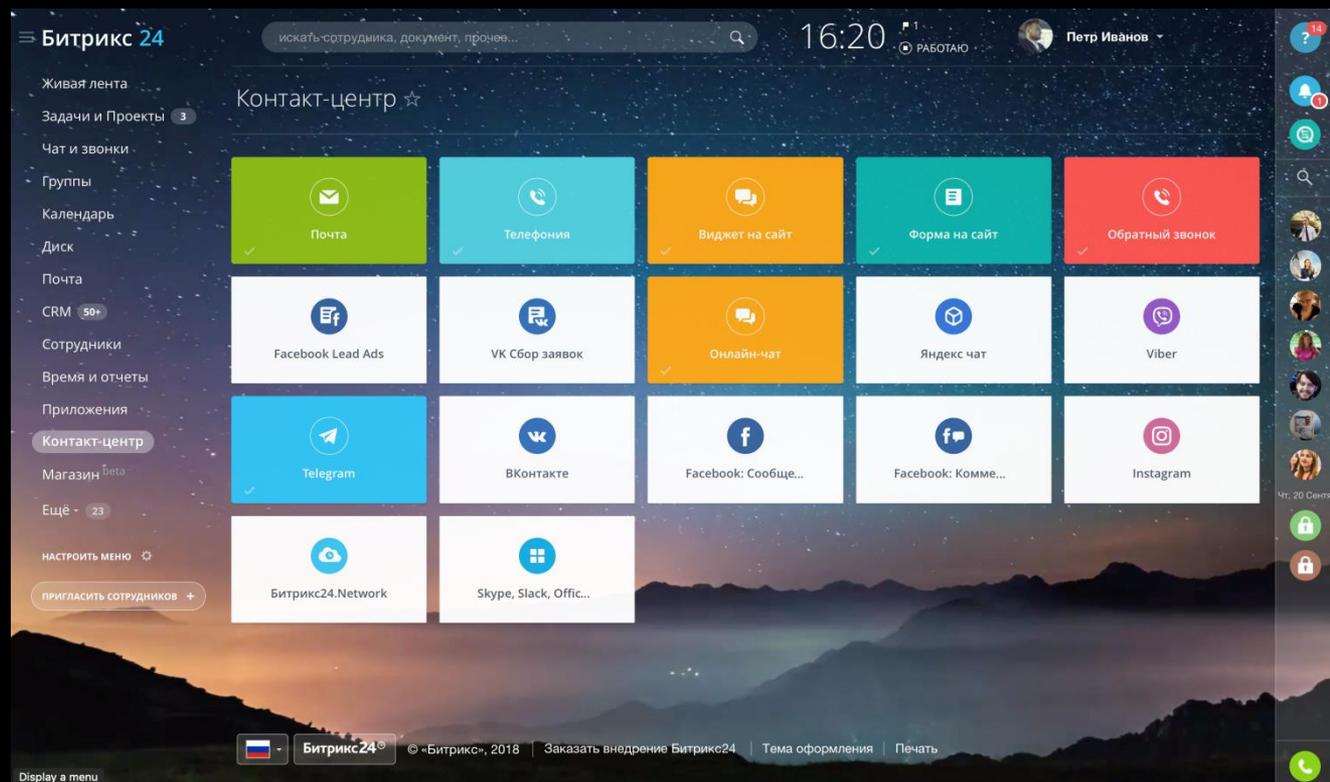


Мобильный Контакт-центр

Все коммуникации с клиентами

Простое подключение
всех современных
каналов коммуникаций
с клиентами

Всё автоматически
фиксируется в CRM





Телефония



Аренда номера
телефона



Привязка
номера



Своя
АТС



Запись
разговоров



Голосовое
меню IVR



Перенаправление
вызова



Обзвон



Интеграция с
CRM



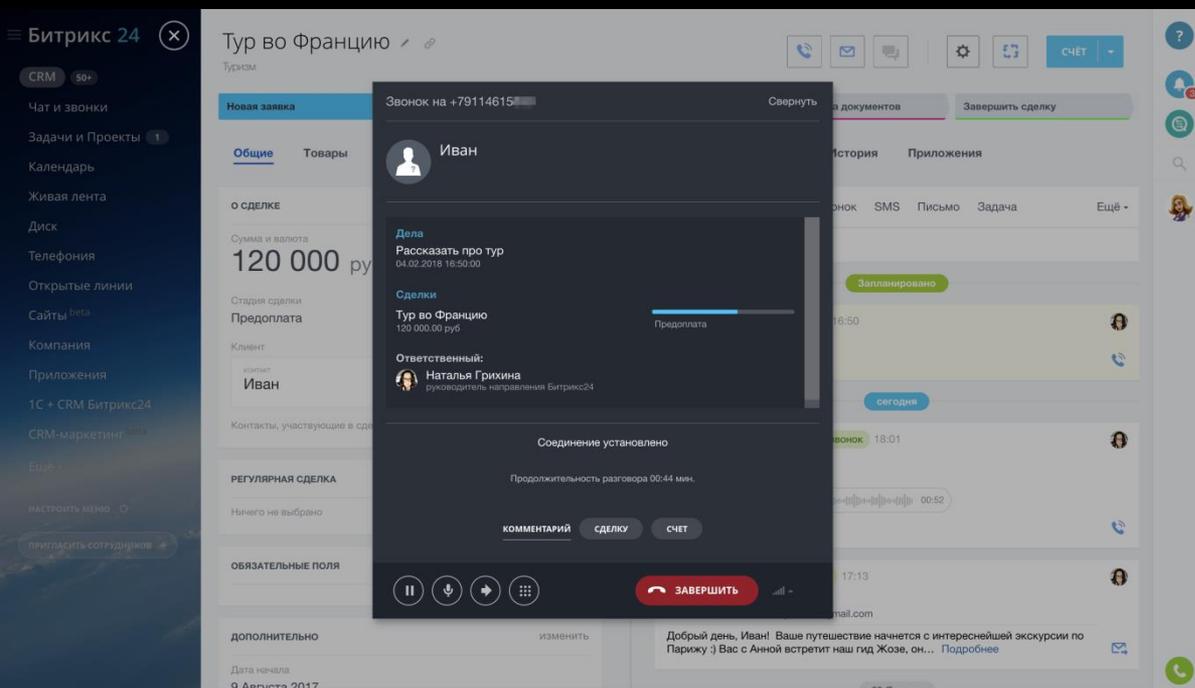
Подключение
аппарата



REST API

Телефония

аренда номера или своя
АТС



Подключите телефон к Битрикс24: арендовать телефонный номер, подключить свой телефон или даже собственную АТС.

Настройте свой сценарий развития событий при обращении клиента

Всё сохранится в CRM

Распределение звонков

Добавочный номер для сотрудников.

Перенаправление звонка в очередь.

Перенаправление на смартфон сотрудника.

Отправить менеджеру голосовое сообщение.

Если номер найден в CRM, то звонок будет перенаправлен ответственному менеджеру.

Bitrix 24

искать сотрудника, документ, прочее

18:35 РАБОТАЮ Александр Суворов

Подключение | Баланс и статистика | Пользователи | Группы | Аппараты | Права доступа | Еще -

Настройка номера ☆

Маршрутизация входящего вызова

- 1. Обработка добавочного номера**
Входящий вызов может быть сразу переадресован на конкретного сотрудника, если клиент введет добавочный номер. Вы можете настроить добавочные номера сотрудников в их профиле.
Если сотрудник не ответил —
- 2. Использовать голосовое меню** — [Настроить меню](#)
- 3. Проверять номер по базе CRM**
 - Направлять входящий звонок на ответственного менеджера в случае идентификации клиента
Если ответственный менеджер не ответил —
 - Если номер не найден в CRM — [Настроить список исключений CRM](#)
 - Создавать лид для —
 - Источник для нового лида —
 - Автоматически менять ответственного за лид, при ручном перенаправлении звонка на другого сотрудника
- 4. Направить входящий вызов на группу** — [Настроить группы](#)
 - Не направлять звонок на сотрудника, если не начал рабочий день или установлен перерыв
- 5. Сохранять запись всех разговоров**
(все разговоры будут доступны в статистике звонков и сохранены в "Общем биске" в папке "Телефония - записи звонков")

Голосовое меню IVR



Направить в очередь операторов или на конкретного оператора.

Перенаправить на внешний телефонный номер.

Ввести добавочный номер сотрудника.

Оставить голосовое сообщение.
Повторить запись текущего меню.

Выйти из голосового меню, и далее звонок будет обрабатываться по основным настройкам номера.

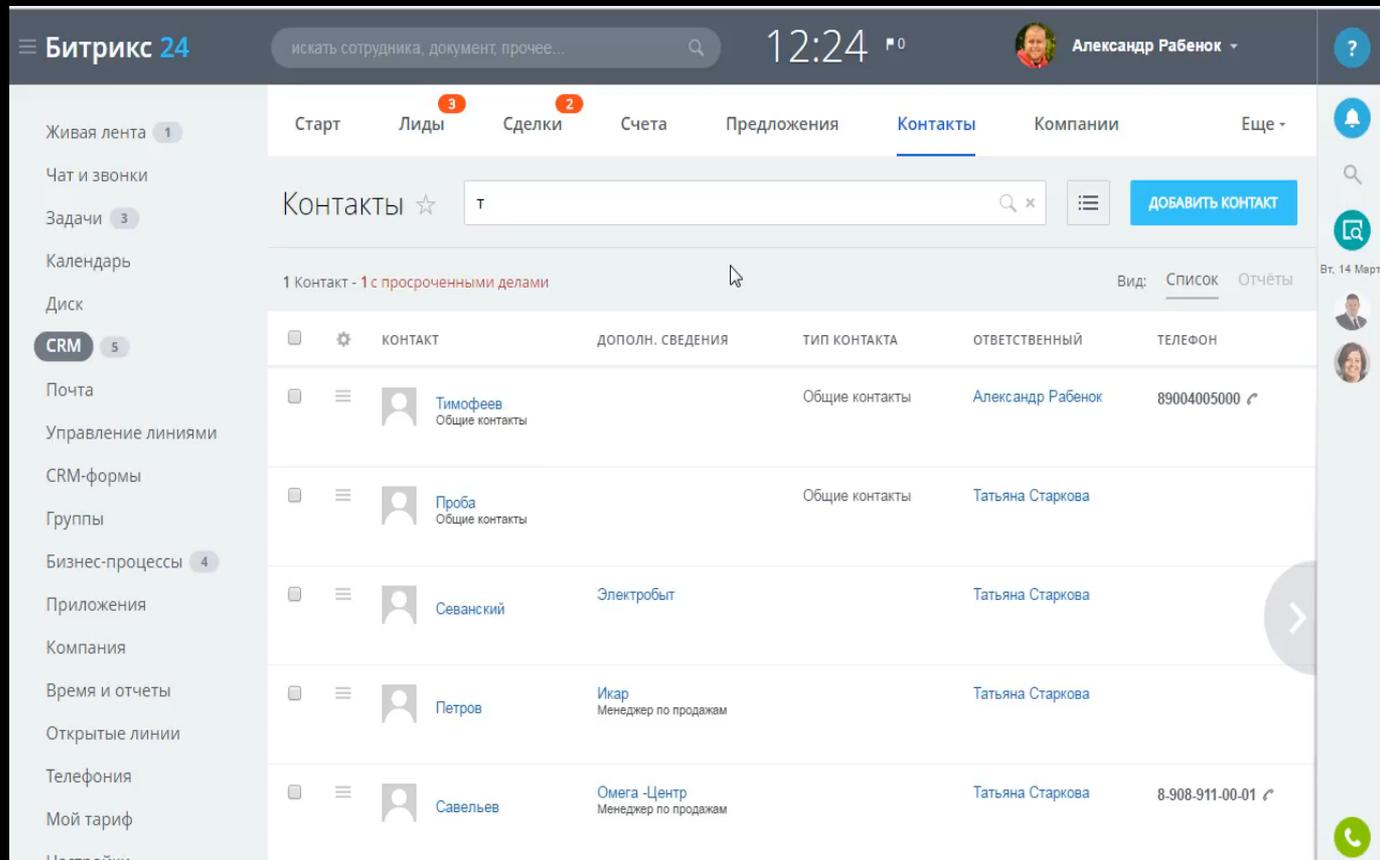
Перейти в дополнительное меню

Обзвон клиентской базы

Выберите клиентов, которых нужно обзвонить и сформируйте список.

Список для обзвона появится у менеджера.

Вы сможете проследить работу менеджера и его эффективность.



The screenshot displays the Bitrix24 CRM interface. At the top, the header shows the Bitrix24 logo, a search bar with the text "искать сотрудника, документ, прочее...", the time "12:24", and the user profile "Александр Рабенко". The main navigation bar includes tabs for "Старт", "Лиды", "Сделки", "Счета", "Предложения", "Контакты", "Компании", and "Еще". The "Контакты" tab is active, showing a search bar with the letter "Т" and a "ДОБАВИТЬ КОНТАКТ" button. Below the search bar, a notification states "1 Контакт - 1 с просроченными делами". The main area displays a table of contacts with columns for "КОНТАКТ", "ДОПОЛН. СВЕДЕНИЯ", "ТИП КОНТАКТА", "ОТВЕТСТВЕННЫЙ", and "ТЕЛЕФОН".

КОНТАКТ	ДОПОЛН. СВЕДЕНИЯ	ТИП КОНТАКТА	ОТВЕТСТВЕННЫЙ	ТЕЛЕФОН
 Тимофеев Общие контакты		Общие контакты	Александр Рабенко	89004005000
 Проба Общие контакты		Общие контакты	Татьяна Старкова	
 Севанский	Электробыт		Татьяна Старкова	
 Петров	Икар Менеджер по продажам		Татьяна Старкова	
 Савельев	Омега - Центр Менеджер по продажам		Татьяна Старкова	8-908-911-00-01



Почта



Веб-клиент



Интеграция с
CRM



Интеграция с
Задачами



Интеграция с
Живой лентой



Интеграция с
Чатами

Битрикс24[⌚] Почта

Битрикс24.Почта - это полноценный **веб-клиент** для удобной работы с почтой внутри Битрикс24:

Быстро ответить или переслать

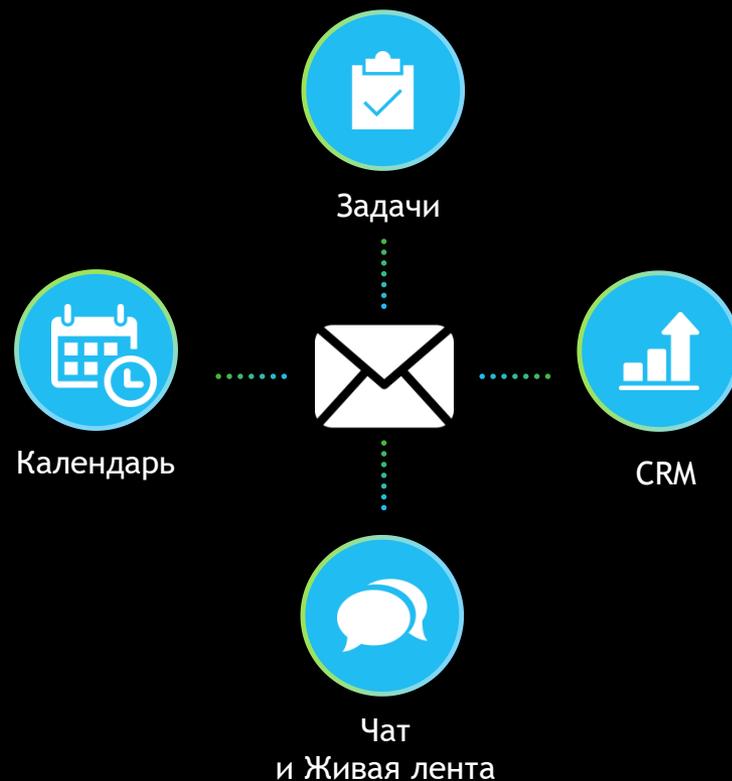
Поставить задачу из письма

Связать с CRM

Обсудить в Живой ленте или в Чате

Создать событие в календаре

Автоматически отслеживать всю переписку



Работа с почтой в CRM

Вся переписка и контакты - сразу в CRM

Все контакты автоматически попадают в CRM

Вся переписка с клиентами сохраняется в карточке CRM

Вы отвечаете клиентам сразу из CRM

The screenshot displays the Turfirmasoft CRM interface. At the top, there is a search bar and navigation tabs for 'Сделки' (Deals), 'Контакты' (Contacts), 'Компании' (Companies), 'Товары' (Goods), and 'Настройки' (Settings). The main dashboard features a grid of financial summaries:

Новая (3)	Подготовка документов (12)	Счет на предоплату (3)	В работе (4)	Финальный счет (0)
0 руб. + Быстрая сделка	454 000 руб.	38 000 руб.	30 000 руб.	0 руб.

Below the summaries is a list of deals with details such as amount, name, and date. For example:

- Заполнение CRM-формы "Заявка": 0 руб., 5 октября 2017.
- Тур в жаркие страны: 120 000 руб., 18 сентября.
- Мебель под заказ: 23 000 руб., 15 ноября 2016.
- Заявка с сайта: 0 руб., 28 мая.

The interface also includes a sidebar with navigation options like 'CRM-маркетинг', 'Задачи и Проекты', and 'Почта', and a right-hand sidebar with user avatars and a search icon.

Битрикс24.Почта + Задачи

встроенный веб-клиент

Сразу из письма легко поставить задачу: выбираете ответственного, срок - и всё готово!

Битрикс 24

искать сотрудника, документ, прочее...

15:17 17:50 РАБОТАЮ Наталья Ломова

ekaterin@bitrix24.ru info@bitrix24.ru Ещё -

Почта ☆ Фильтр + поиск НАПИСАТЬ

Письма: 1 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	Чат
<input type="checkbox"/>	ekaterina@shelenkova.com	Квитанция	вчера, 16:06	Чат
<input type="checkbox"/>	ekaterina@shelenkova.com	Варианты красок	вчера, 16:05	Чат
<input type="checkbox"/>	ekaterina@shelenkova.com	квитанция	вчера, 16:05	Живая лента
<input type="checkbox"/>	ekaterina@shelenkova.com	Fwd: Bitrix24.Network: New notification "Приглашение в контакты."	вчера, 16:04	Живая лента
<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	CRM
<input type="checkbox"/>	Кристина Марковна	Приглашаем на семинары для руководителей в вашем городе	вчера, 13:53	Событие
<input type="checkbox"/>	Кристина Марковна	Ваши отчеты за месяц. Проверьте	вчера, 13:52	Событие

Автотрекинг почты

Все переписка автоматически отслеживается и прикрепляется к Задаче, созданной из письма

The screenshot displays the Bitrix24 interface. On the left is a navigation sidebar with a menu icon and the text 'Битрикс 24'. The sidebar lists various modules: CRM, Задачи и Проекты, Календарь, Живая лента, Чат и звонки, Почта (with a notification badge '17'), Диск, Компания, Время и отчеты, Приложения, Открытые линии, 1С + CRM Битрикс24, and Еще. At the bottom of the sidebar are buttons for 'НАСТРОИТЬ МЕНЮ' and 'ПРИГЛАСИТЬ СОТРУДНИКОВ +'. The main content area shows a task titled 'Подготовить презентацию к Идее'. The task details include: 'Задача №64993 - ждет выполнения', 'Это важная задача', and a description: 'Нужно сделать доклад на тему "Идея на миллион" Примерный объем - 20 слайдов. Время доклада 20 минут.' Below the description is a 'Чек-лист' section with a 'добавить' button. An email attachment is shown with the subject 'Новый Битрикс24: Интернет-магазин, новая CRM и множество других новинок' and the body text 'Интернет-магазин 2.0 - новый продукт в Битрикс24, который поможет вам продавать подробнее'. The email is dated '16 февраля в 15:34'. At the bottom of the task area are buttons for 'НАЧАТЬ ВЫПОЛНЕНИЕ', 'ЗАВЕРШИТЬ', and 'ЕЩЕ'. On the right side, there is a 'Ждет выполнения' status bar with a 'ДОБАВИТЬ' button. Below it, a 'Напоминание' section shows a deadline of '23.02.2018 19:00' and a 'Напомнить' button. The 'Стадия' is shown as a progress bar. The 'Поставлена' date is '15.02.2018 11:12:32'. The 'Оценка' is 'Нет оценки'. The 'Постановщик' is 'Екатерина Шеленкова' and the 'Ответственный' is 'Евгений Ерёмин'. At the bottom right, there is a 'Скопировать ссылку на задачу' button. The right sidebar contains a search icon, a help icon, and a list of user avatars.



Открытые линии



ВКонтакте



Facebook



Instagram



Viber



WeChat



Яндекс.Чат



YouTube



Skype, Slack



Онлайн-чат



Обратный
звонки



CRM-формы



Telegram

Маршрутизация входящих

все звонки и сообщения распределяются между сотрудниками по правилам очереди

Распределение по очереди, одновременно всем или равномерно

Автоответчик

Быстрые ответы

Учет рабочего времени при маршрутизации

Задачи и Проекты 1

Настройка открытой линии ☆

Открытая линия Лучшие туры везде

Название открытой линии — Открытая линия Лучшие туры везде

Подключенные каналы коммуникаций — WhatsApp Telegram VK Facebook Instagram

Маршрутизация обращения

1. Проверять клиента по базе CRM

Направлять обращение на ответственного сотрудника в случае идентификации клиента

Если клиент не найден в CRM — автоматически создать новый лид ⌵
(новый лид будет создан только при получении информации, необходимой для обратного обращения к клиенту)

Источник для нового лида — Источник открытой линии ⌵

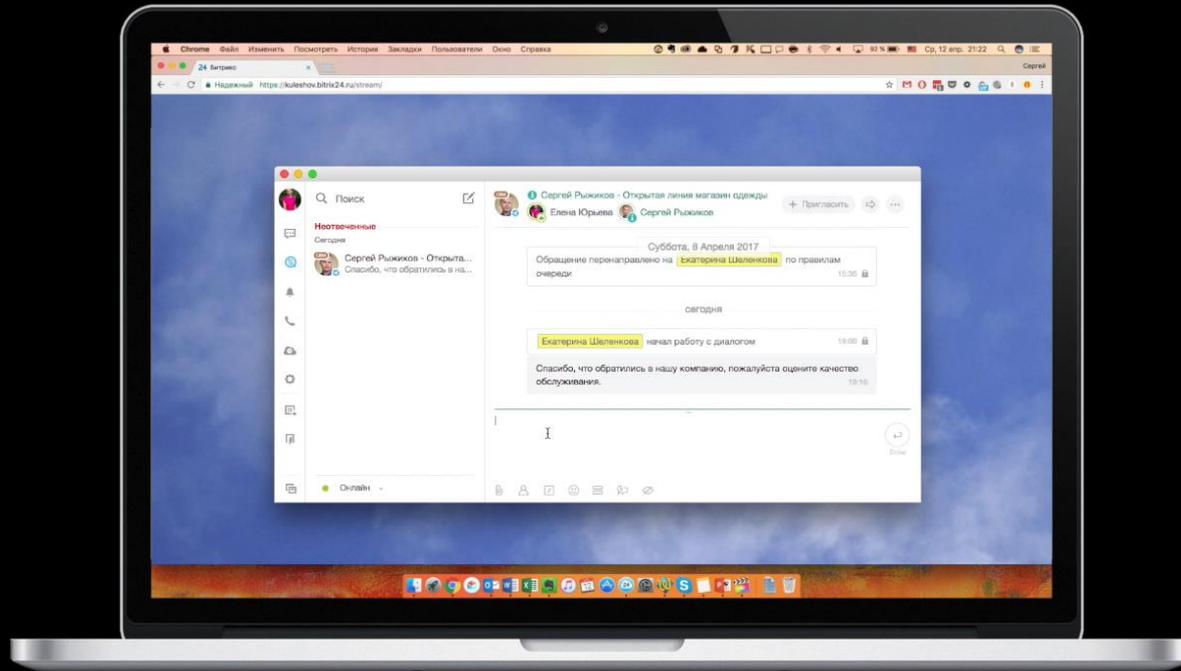
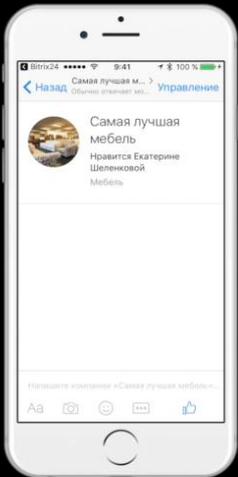
Автоматически менять ответственного за лид, при ручном перенаправлении диалога на другого сотрудника

2. Очередь

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

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

Распределение обращений между сотрудниками в очереди — равномерно ⌵



Бесплатный чат на сайт

Поставьте чат на сайт и получайте контакты в CRM

Установите чат на свой сайт и отвечайте клиентам в режиме реального времени

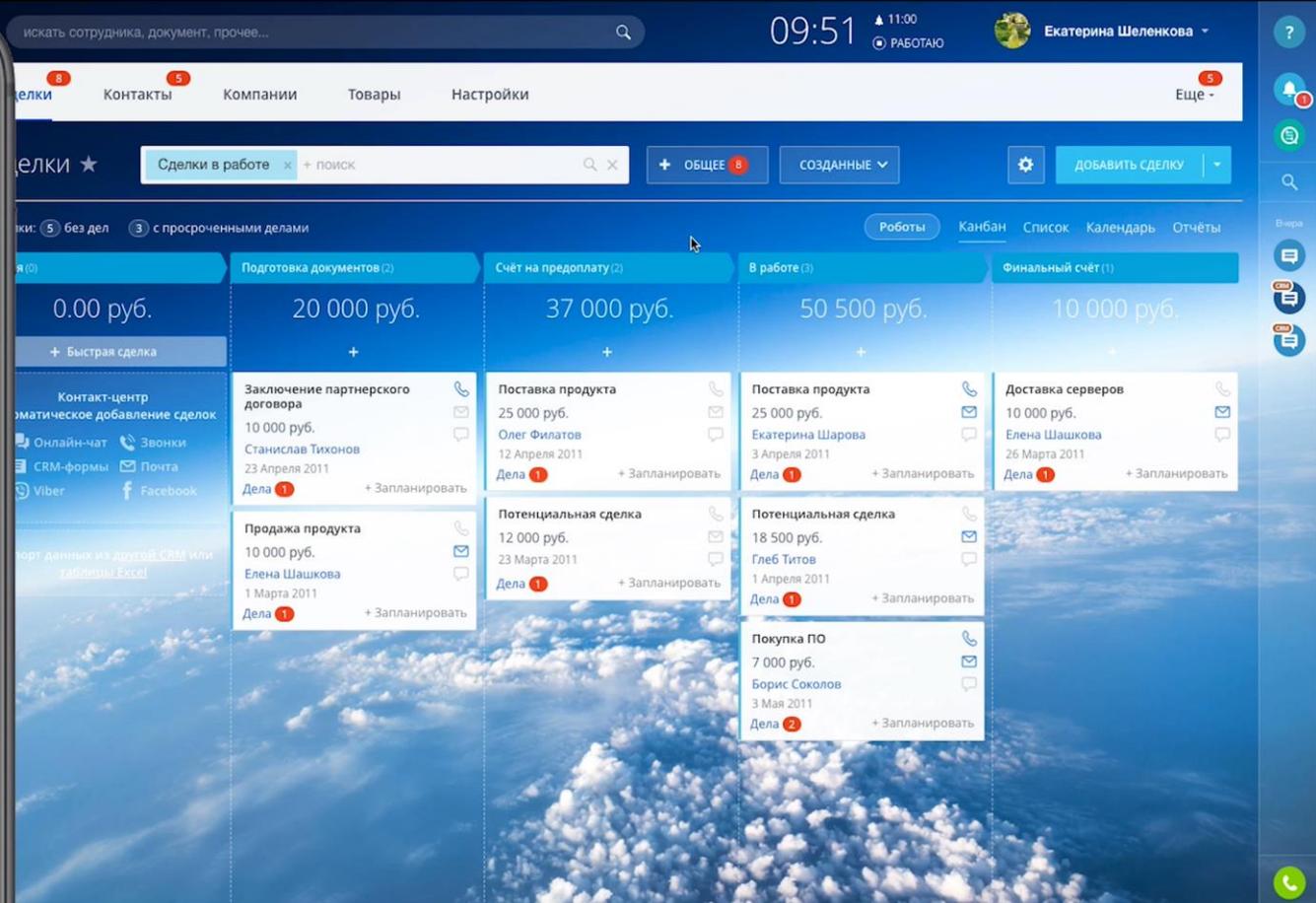
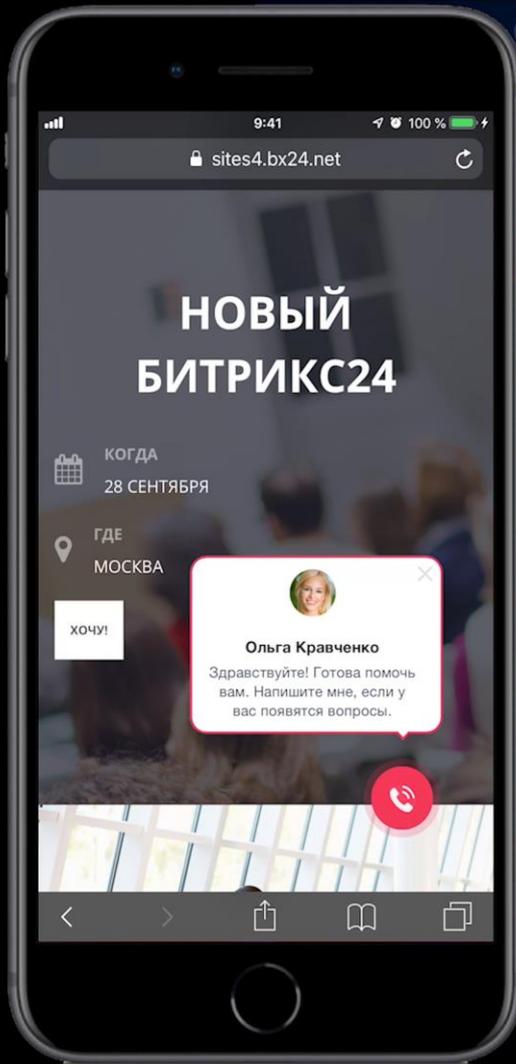
Все контакты и история переписки автоматически сохранится в CRM

The image shows a website for 'COMPANY 24' with a Paris tour advertisement. The main heading is 'ПАРИЖ, ФРАНЦИЯ' (Paris, France) with a price of 'ВСЕГО \$610.00' and a 'ЗАКАЗАТЬ' (Order) button. Below the heading is the text: 'Самый романтичный город планеты! Если вы не видели Париж, вы не видели мир!' (The most romantic city on the planet! If you haven't seen Paris, you haven't seen the world!).

On the right side, there is a live chat interface. The chat window title is 'Открытая линия Лучшие туры везде' (Open line Best tours everywhere). The chat history shows a conversation with 'Наталья' (Natalia) where she says 'день добрый!' (Good day!) and asks 'у вас есть туры по всей Франции, не только в Париж?' (Do you have tours throughout France, not just in Paris?). The chat interface also includes a form for the user to provide their name, email, and phone number, with an 'ОТПРАВИТЬ' (Send) button.

Онлайн-чат на сайт

Для «большого экрана» и мобильного телефона



Яндекс.Чат в Битрикс24

Общайтесь с клиентом сразу в поиске Яндекса

Быстрое подключение

Чат в поиске Яндекса

Все контакты сразу в CRM

z Яндекс 1c битрикс Найти Включить ПЛЮС

Поиск Картинки Видео Карты Маркет Новости Переводчик Музыка Ещё

Исправлена раскладка клавиатуры с «1c ,bnhbrc» Отменить

Лицензии 1С Битрикс – Хостинг в подарок к любой редакции
relevate.ru реклама
Мы в 5-ке хост-партнеров 1С Bitrix.
Контактная информация · +7 (495) 648-60-13 · круглосуточно 18+

1С-Битрикс — система управления сайтом
1c-bitrix.ru
На сайте представлено описание программы: возможности, технические требования, документация. Есть сведения о компании. Доступен дистрибутив trial-версии. Имеется возможность заказать программу в интернете. Есть раздел с часто задаваемыми вопросами дл... Читать ещё >
9 Россия, Калининград, Гостиная улица, 3 · 8 (800) 250-18-60 ·
★★★★★ 3,9 из 5 3 отзыва

Чат с компанией

Быстрый способ получить ответы на свои вопросы

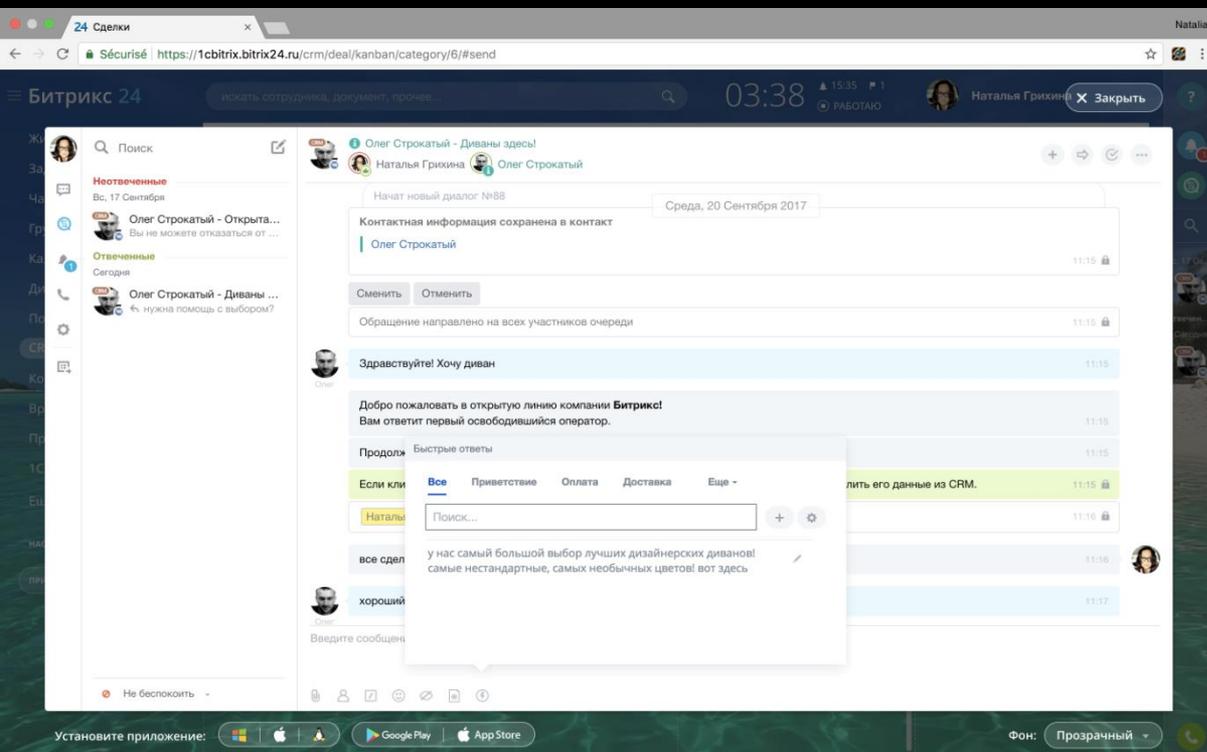
Продукты Решения
Facebook, Google, ВКонтакте, Мой Мир, Создать сайт для государственных
Twitter. Используйте вашу... организаций, учебных заведений...

1С-Битрикс
Система управления содержимым от российской компании 1С-Битрикс. Имеет несколько «редакций» - лицензионных версий: Старт, Стандарт, Малый бизнес, Бизнес, которые отличаются включаемыми модулями системы. Википедия

Смотрите также
WordPress ERP Атилект UMI

Нашлось 111 млн результатов

Быстрые ответы



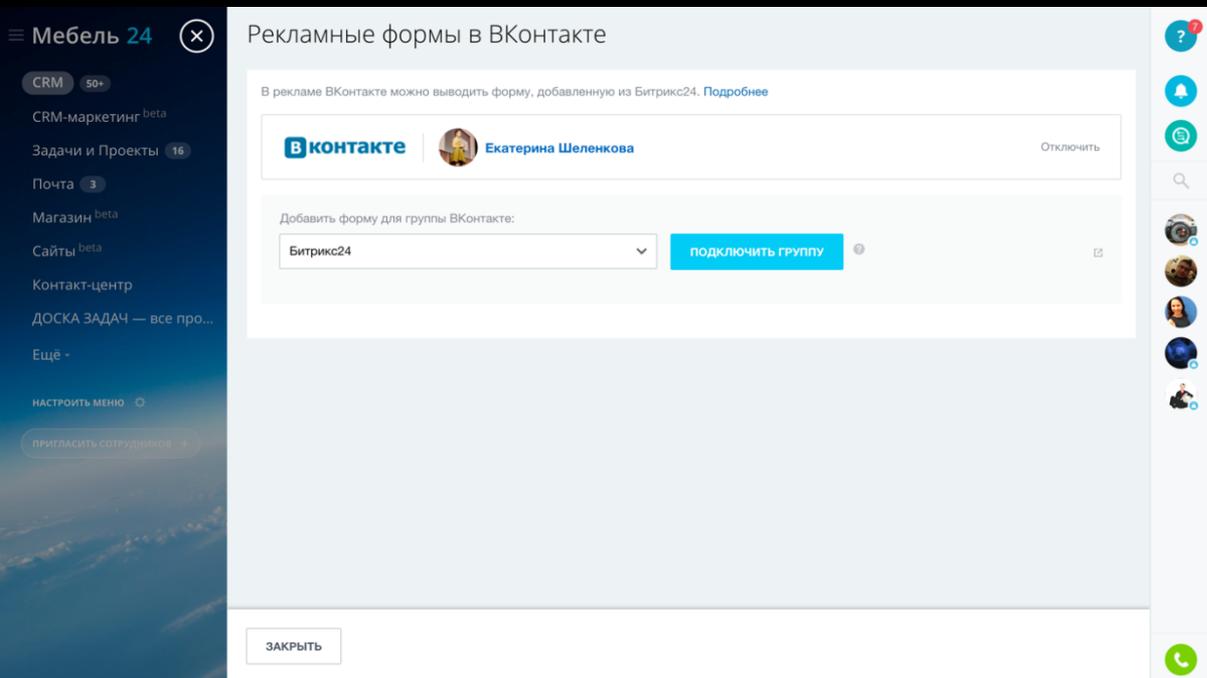
Уменьшают нагрузку на операторов

Ускоряют ответы

Снижают стоимость

CRM-формы и ВКонтакте

Битрикс24 - первая CRM, интегрированная со сбором заявок ВКонтакте



Подключение CRM-форм из Битрикс24 к сбору заявок ВКонтакте в один клик

Данные сразу заносятся в CRM

Мы активно участвовали в разработке форм ВКонтакте



Facebook Lead Ads

CRM-формы в ваших рекламных объявлениях в один клик

Быстрое подключение
CRM-форм из Битрикс24 к
формам Facebook

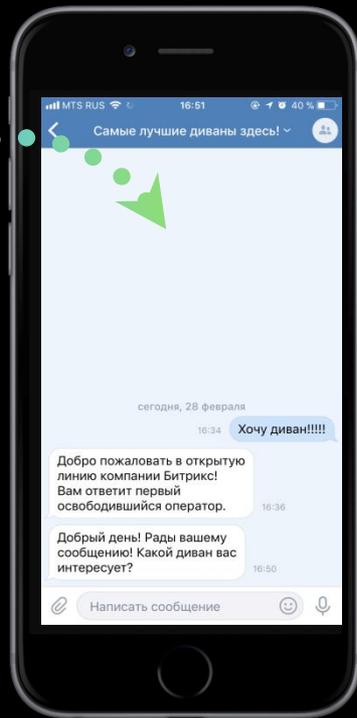
Данные из Facebook сразу
попадают в Битрикс24.CRM



The screenshot displays the Bitrix24 CRM interface. On the left is a sidebar with a menu for 'Мебель 24' containing items like CRM (50+), CRM-маркетинг (beta), Задачи и Проекты (16), Почта (3), Магазин (beta), Сайты (beta), Контакт-центр, and ДОСКА ЗАДАЧ. The main window is titled 'Рекламные формы в Facebook'. It contains a header with the Facebook logo and user profile 'Ekaterina Shelenkova'. Below is a text area with the instruction: 'В рекламе Facebook можно выводить форму, добавленную из Битрикс24. Подробнее'. There are three input fields: 'Название формы для показа в Facebook:' with the value 'Для рекламы', 'Адрес для перенаправления пользователя после заполнения формы:' with the URL 'https://mebel39.bitrix24.ru/pub/form.php?form_id=28&sec=c90ybh&show', and 'Добавить форму для страницы Facebook:' with a dropdown menu set to 'Битрикс24'. A blue button 'СВЯЗАТЬ С FACEBOOK' is visible, with a note: 'После связи с Facebook, форма будет заблокирована для редактирования. А данные будут передаваться в CRM.' At the bottom left of the main window is a 'ЗАКРЫТЬ' button. The right sidebar shows various social media and communication icons.

Мобильность

Удобно для клиентов:
они пишут вам в чат с
телефона привычным
способом
(из соцсетей или в
чате на сайте)



Удобно для бизнеса:
вы общаетесь с
клиентами в чате с
телефона



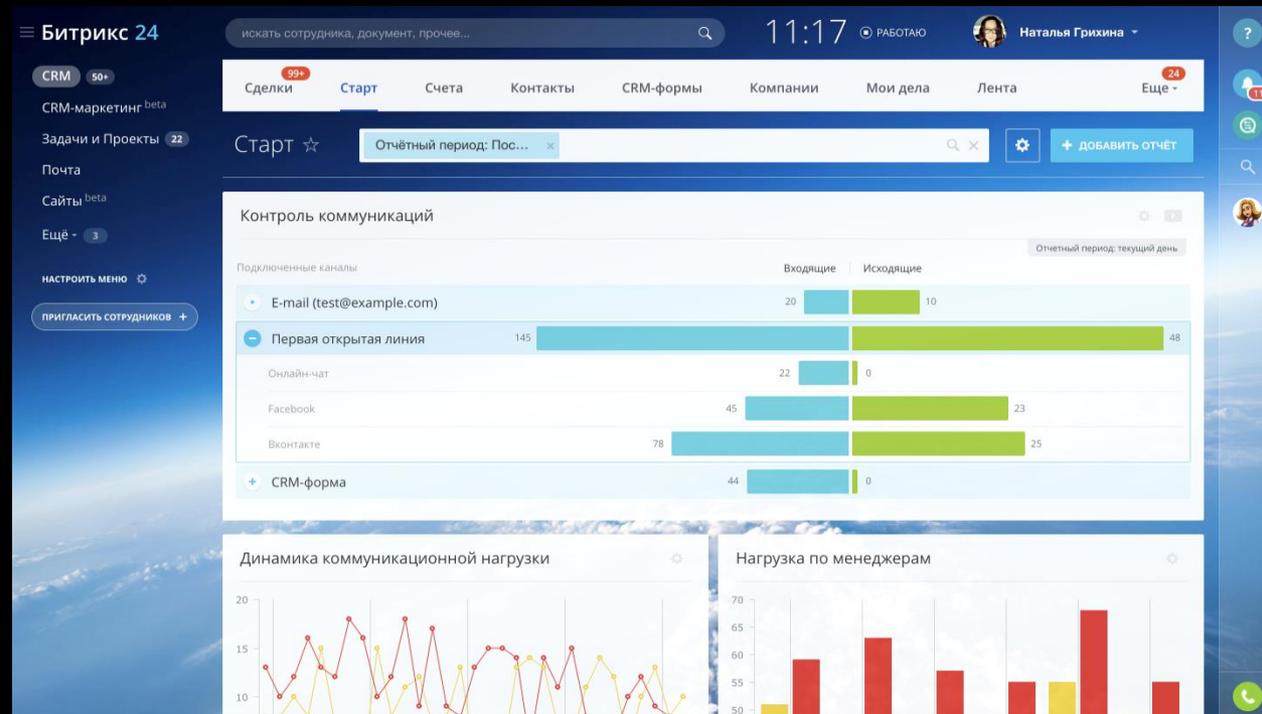
Интеграция с CRM

Все каналы коммуникаций в CRM

любой контакт с клиентом автоматически заносится в CRM

Всё автоматически сохраняется в CRM:

- телефонные звонки
- электронная почта
- переписка в соцсетях и мессенджерах
- чаты на сайте
- заявки с сайта
- обратный звонок с сайта
- ВИЗИТКИ



Карточка CRM

Вся история взаимоотношений и действий с клиентом

Все коммуникации с клиентами **в реальном времени**: письма, звонки, SMS, Чаты

Удобное редактирование «на лету»

Таймлайн (история и планы)

The screenshot displays the Bitrix24 CRM interface for a client named 'Иван'. The main header shows the client's name and a 'ПРЕДЛОЖЕНИЕ' (OFFER) button. Below this, a progress bar indicates the deal stages: 'Новая заявка', 'В работе', 'Предоплата', 'Подготовка документов', and 'Завершить сделку'. The 'Предоплата' stage is currently active.

The left sidebar contains navigation options: 'Задачи и Проекты', 'Чат и звонки', 'Живая лента', 'Календарь', 'Диск', 'CRM', 'Компания', 'Время и отчеты', 'Почта', 'Приложения', 'Сайты', 'CRM-маркетинг', and 'Ещё'. A 'настроить меню' (customize menu) button is also visible.

The main content area is divided into two sections: 'о сделке' (deal details) and 'дополнительно' (additional info). The 'о сделке' section shows a sum of 120,000 rubles, the deal stage 'Предоплата', and the client's name 'Иван'. The 'дополнительно' section lists the start date as 1 February 2018, the city as Kaliningrad, and the responsible person as Наталья Грихина.

The right side of the interface features a communication timeline. It includes a 'Комментарий' (comment) section, a 'Запланировано' (planned) status, and several call logs. One call log shows an outgoing call on 4 February at 16:50 with a duration of 48 seconds. Another call log shows an outgoing call on 3 February at 18:03, marked as 'успешный звонок' (successful call), with a duration of 48 seconds. A message log shows an outgoing email on 3 February at 17:13, marked as 'прочитано' (read).

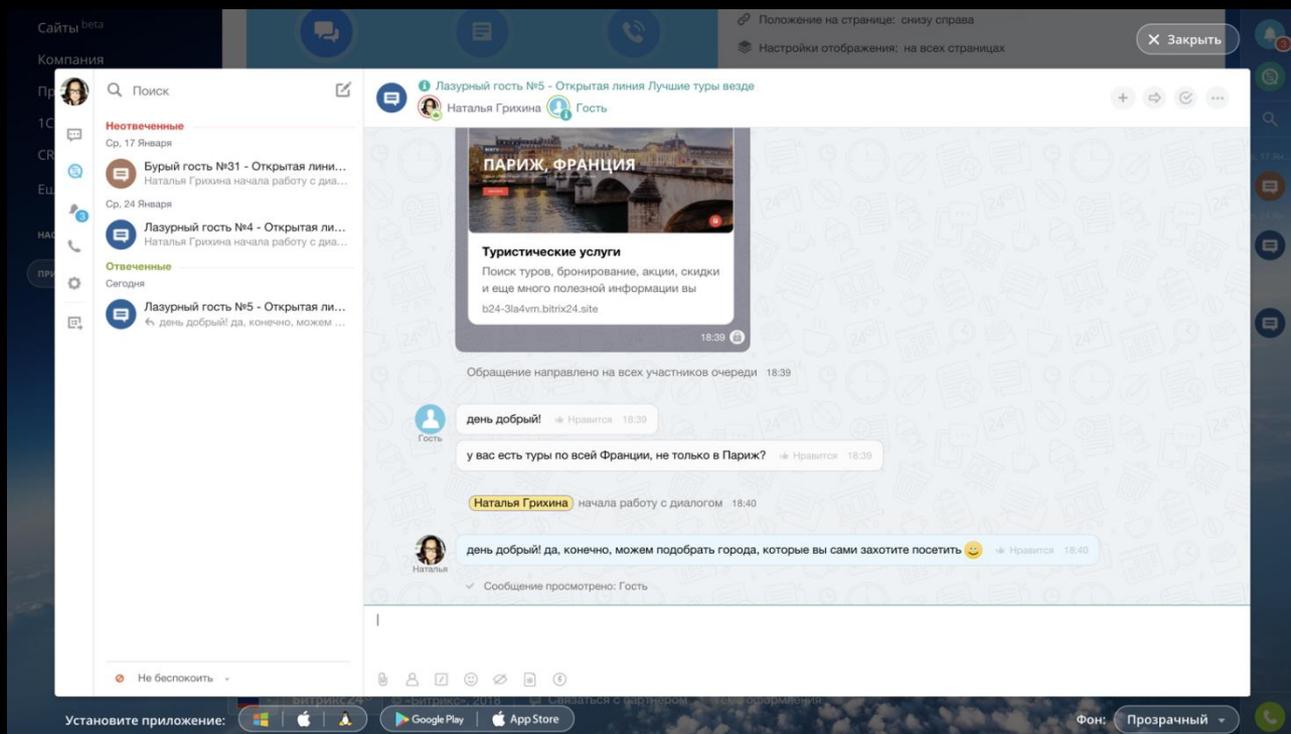
Персональное обслуживание

CRM узнает клиента всегда

Всегда видна история общения с клиентом

CRM узнает клиента между разными каналами

Автоматическое определение постоянных клиентов по ФИО, емейлу, телефону





Отчеты и аналитика



Журнал
звонков



История
звонков



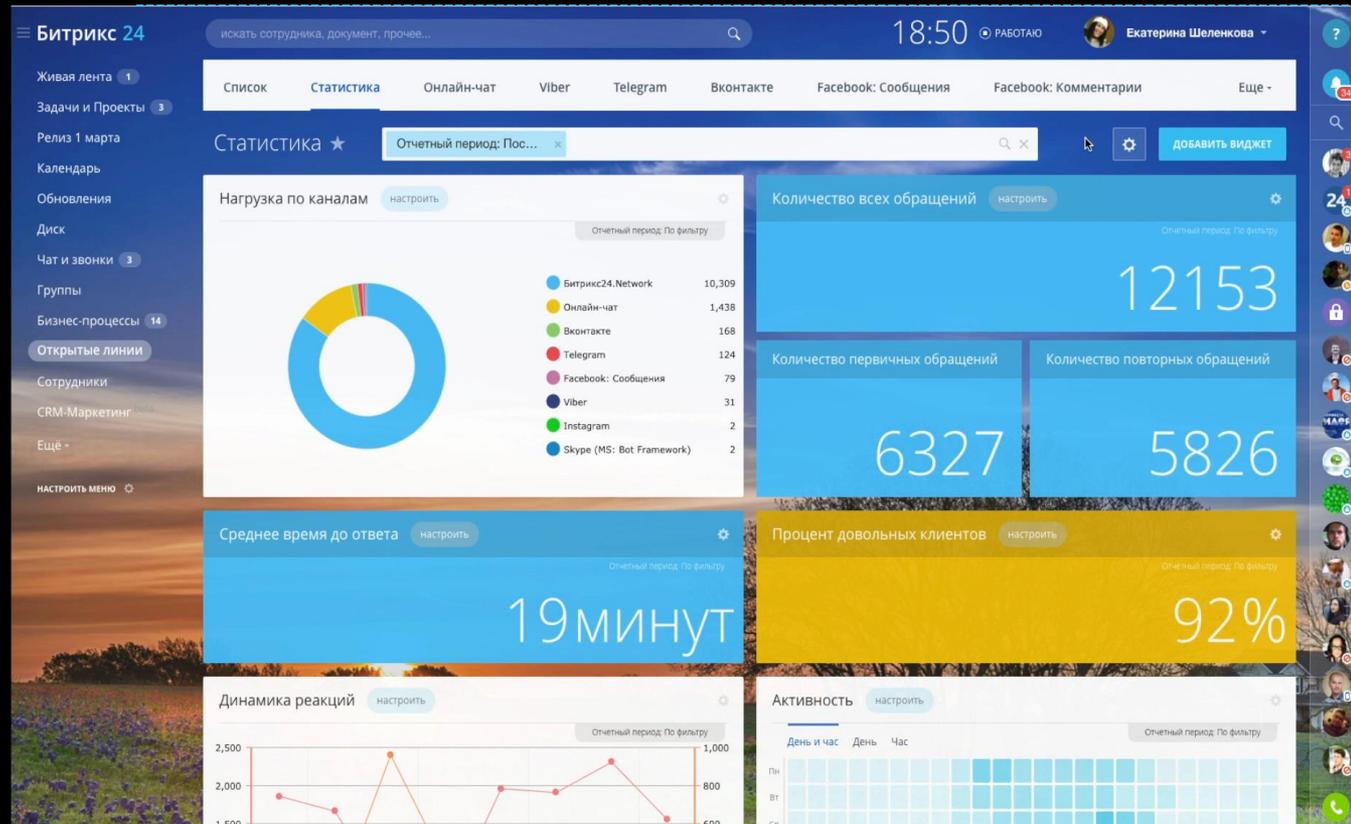
Аналитические
отчеты



Call
Tracking

Отчеты в Открытых линиях

- Время до ответа оператора
- Удовлетворенность клиентов
- Распределение по времени суток и дням недели
- Оценки клиентов
- Статистика по сотрудникам



Оценка качества

клиентом и руководителем

Отправлять запрос оценки качества обслуживания

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

Текст для запроса оценки

ПОЖАЛУЙСТА, ОЦЕНИТЕ
КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ.
ИЗМЕНИТЬ



Положительная оценка

СПАСИБО ЗА ОЦЕНКУ!
ИЗМЕНИТЬ



Отрицательная оценка

ОЧЕНЬ ЖАЛЬ, ЧТО МЫ НЕ СМОГЛИ
ПОМОЧЬ ВАМ, МЫ ПОСТАРАЕМСЯ
СТАТЬ ЛУЧШЕ.
ИЗМЕНИТЬ



* - длина каждой фразы не должна превышать 100 символов.

2. Настройка текста для оценки качества в других каналах:

Текст для запроса оценки

Пожалуйста, оцените качество
обслуживания.
Отправьте: 1 - хорошо, 0 - плохо
ИЗМЕНИТЬ

Положительная оценка

Спасибо за оценку!
ИЗМЕНИТЬ

Отрицательная оценка

Очень жаль, что мы не смогли
помочь вам, мы постараемся
стать лучше.
ИЗМЕНИТЬ

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

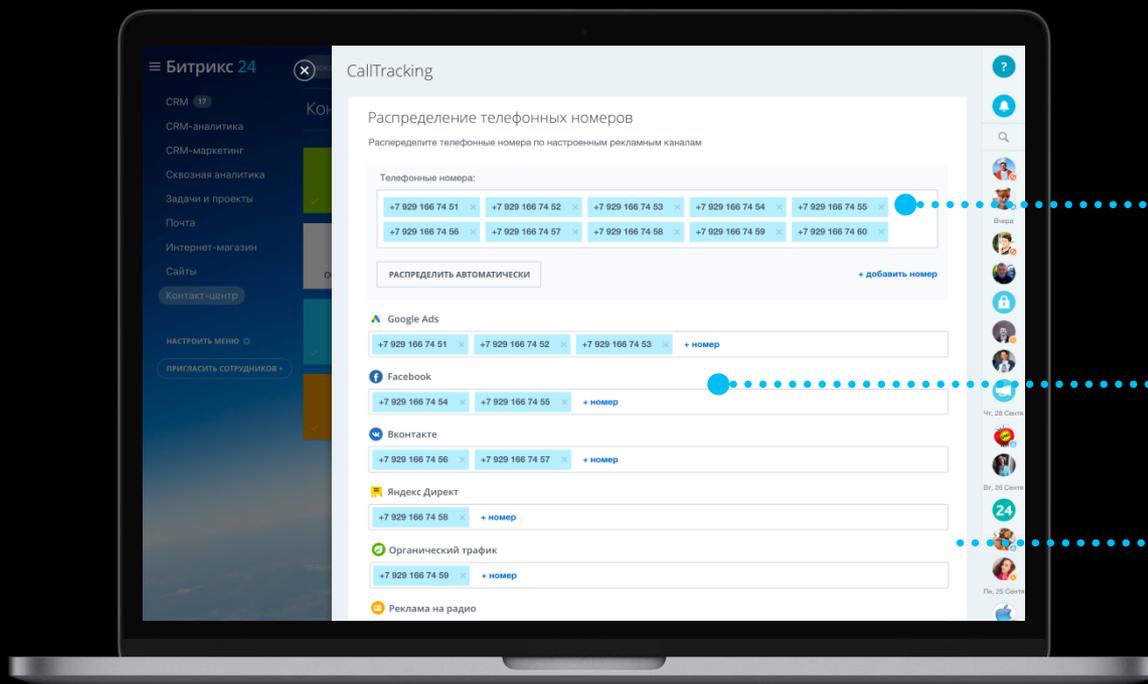
Настройка языковых предпочтений

Следите за тем, как ваши менеджеры общаются:

как быстро они отвечают,
какие оценки ставят
клиенты, сами
оценивайте диалоги

Бесплатный Call Tracking

Подключить очень просто!



1

Занести свои телефонные номера подключенные к Битрикс24 или взять пакет номеров

2

Настроить источники рекламы для учета

3

Использовать Битрикс24. Сайты или поставить код на сайт

Call Tracking

Без расходов на интеграцию!

Подмена номера телефона на сайте
в зависимости от рекламного источника

Сравнение эффективности
рекламных каналов

Все лиды и сделки в CRM сохраняются
с источником звонка

Call Tracking уже встроен
в Битрикс24. Сайты и Магазины

скоро появится

Обсудим? 😊

bitrix24.ru 

Создайте свой
Битрикс24 прямо
сейчас 😊



Крохмаль Александр
Руководитель проектов ооо «Альфатим»