



Клиента нужно знать в лицо
CRM **Битрикс24** для управления продажами

Бондарев Евгений
Руководитель отдела веб-разработки «1С-Рейтинг»



- Работа с «холодными» контактами...
- Превращение их в потенциальных клиентов...
- Формирование доверительных отношений с клиентами...
- Позвонить, встретиться, написать, напомнить, поздравить, перезвонить, отправить предложение...

Список процессов, ведущих к продаже, можно продолжать бесконечно.





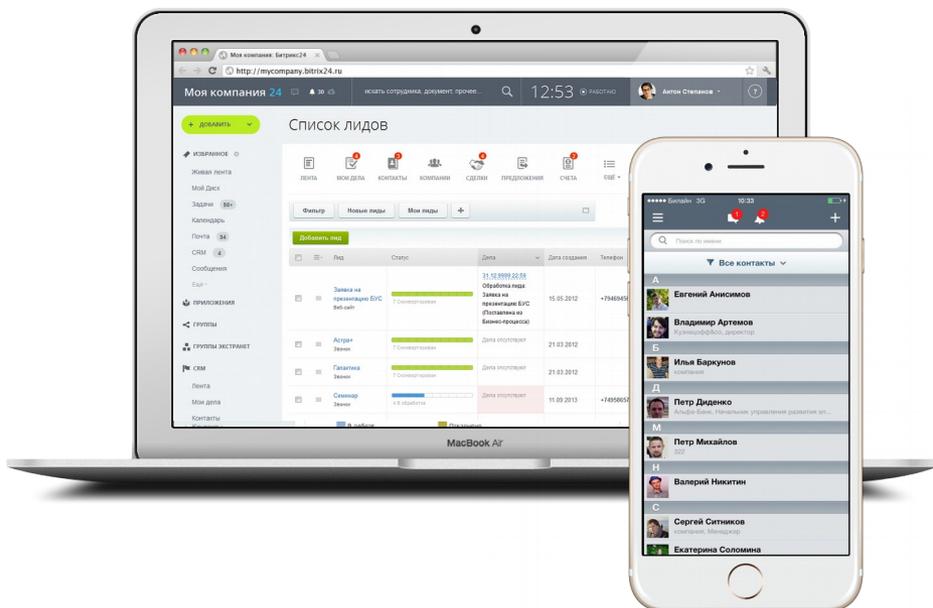
Как организовать работу
максимально эффективно?

Как продавать больше?

Как превратить
потенциальных покупателей в
лояльных клиентов?



CRM в «Битрикс24»



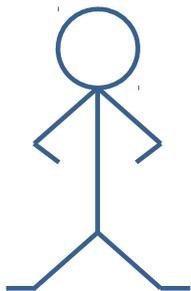
- CRM включена в информационное пространство вашей компании, это не отдельный инструмент для отдела продаж, а часть инфраструктуры компании
- CRM интегрирована с виртуальной АТС (возможно аппаратной)
- Автоматизация работы менеджеров
- Мобильная CRM
- Интеграция с 1С
- Интеграция с сайтом
- Расширенная аналитика сделок

ВАШ КЛИЕНТ

главное - клиент

Битрикс24[Ⓛ]

Объединяет компанию



Звонит вам



Виртуальная АТС Битрикс24

База клиентов в CRM

Ваш клиент попадает сразу на своего менеджера, не дожидаясь пока его переключат.

Вы не переспрашиваете клиента, что он заказывал – вся информация уже есть.

Даже пропущенный звонок фиксируется в CRM и становится лидом.

Пишет



База клиентов в CRM

Письмо от нового клиента - это контакт в CRM

Письмо от вашего клиента – пометка в карточку контакта в CRM.

Все учитывается и сохраняется.

Заходит на сайт



База клиентов в CRM

Клиент заполняет заявку на сайте – вы получаете новый лид в CRM.

ВАШИ СОТРУДНИКИ **Битрикс 24**

Объединяет компанию



СВЯЗЬ С КЛИЕНТАМИ



Принимают
звонки
клиентов



Виртуальная АТС

База клиентов

Менеджер сразу видит, кто из клиентов звонит, его фото, имя, историю заказов

Когда звонит новый клиент, менеджер сразу добавляет его в CRM.

Число линий не ограничено.



Звонят клиентам



Виртуальная АТС

База клиентов

Менеджер звонит клиенту сразу из CRM. Можно с трубкой.

Все звонки записываются.



Продают!



Лиды

Контакты и компании

Сделки

Каталог товаров

Коммерческие предложения

Менеджер видит новые лиды, его задача превратить их в контакт (в потенциального клиента).

Менеджер видит, на какой стадии сделка с клиентом и какой следующий шаг нужен, чтобы в результате успешно ее завершить.

Менеджер отправляет компред клиенту сразу из CRM.

Менеджер получает автоматические уведомления об оплате.

Счета

Бизнес-процессы

Задачи

Календари

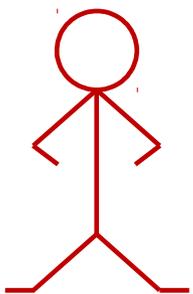
У каждого менеджера есть мобильная CRM!

ВЫ - РУКОВОДИТЕЛЬ

управление

Битрикс24

Объединяет компанию



Контролируете



Аналитические отчеты

Конструктор отчетов

Права доступа

Вы видите, как работает каждый менеджер, как идут продажи. Вы – всегда в курсе!

Вся информация о клиентах и продажах сохраняется у вас в компании.

Менеджеры будут видеть тех клиентов, те сделки (и другие элементы), которые вы разрешите им видеть.

Анализируете
продажи



Аналитические отчеты

У вас всегда актуальная информация о продажах

Вы видите срез по каждому менеджеру, по клиентам, лидам, сделкам.

Автоматизируете
процессы



Бизнес-процессы

Типовые операции автоматизируются. Ваши менеджеры получают дополнительное время на работу с клиентами.



1С-РЕЙТИНГ

Работа с потенциальными клиентами

Формируем базу, обрабатываем контакты

Как обычно происходит



Контакты поступают из самых разных источников: телефонные звонки, визитки, сайт, заказы в интернет-магазине, внешние базы...

В результате:

- Все в разных файлах
- У разных сотрудников разные версии
- Файлы хаотично обновляются
- Нужный контакт сложно найти
- Что-то проанализировать – не реально...



В «Битрикс24»



- Единая база клиентов для всех сотрудников
- Распределение прав доступа к данным между сотрудниками
- Полная история клиента
- Быстрый поиск по базе клиентов
- Звонок клиенту напрямую из CRM с записью разговора
- Импорт контактов из Outlook, Яндекс.Почты, Gmail, Mail.ru и других источников
- Поиск и удаление дубликатов
- Интеграция с вашим сайтом и интернет-магазином
- Аналитические отчеты

Контакт	Дела	Допол. сведения	Телефон	E-mail	Ответственный
Петр Иванов Общие контакты	28.02.2014 18:55 Сидки на поставку оборудования: 10 или 5?	ООО "Невские ворота"	+79114843693	ivanov@mail.ru	Наталья Сергеева
Игорь Замшевый Общие контакты	28.02.2014 15:00 Встреча с Игорем Замшевым для Сергея Кулешова	ПромЛаб	+79159235511	zi@mail.ru	Сергей Кулешов
Ольга Ваганова Клиенты	10.03.2014 14:13 Предложить товар для Светланы Кротова	ЧГМ-14	+7 911 9115632		Антон Степанов
Семен Анисеев Общие контакты	19.05.2014 10:00 Исходящий звонок Семен Анисеев для Сергея Кулешова	Семен и Ко	+79039875513	anykey@reset.ru	Сергей Кулешов



Любой пропущенный звонок
фиксируется как лид в CRM





Лиды/контакты можно автоматически распределять между разными менеджерами. Например, в зависимости от суммы контракта.

МОИ ИНСТРУМЕНТЫ

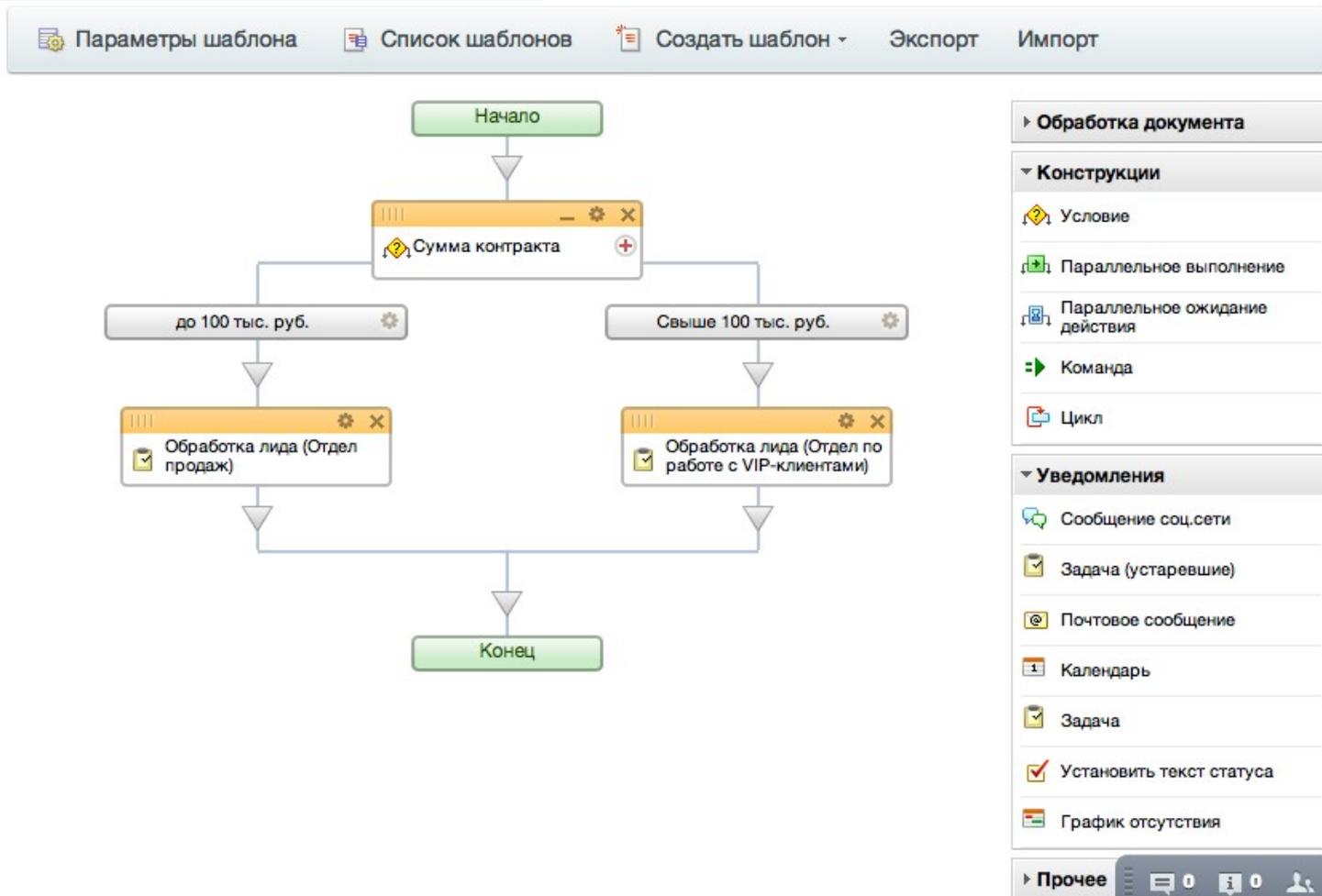
- Живая лента
- Задачи
- Календарь
- Файлы
- Фотографии
- Сообщения

ГРУППЫ**ГРУППЫ ЭКСТРАНЕТ**

- Фриланс

CRM

- Контакты
- Компании
- Сделки
- Лиды
- События





Как из потенциального клиента сделать лояльного?

Готовим план: список дел с напоминаниями

Как обычно происходит



- Важно не забыть напомнить клиенту об акции, скидке, сообщить о новом поступлении etc
- Человеческий фактор: все всё забывают
- Список напоминаний - на стикерах, они теряются



В «Битрикс24»



Для каждого контакта формируется список дел:

- Задачи
- Звонки
- Встречи
- Письма
- Другие события

The screenshot shows the Bitrix24 interface. At the top, there's a header with "Моя компания 24", a search bar, the time "13:09", and the user "Антон Степанов". The main area is titled "Мои дела" (My Tasks). On the left is a sidebar with navigation options like "Живая лента", "Мой Диск", "Задачи", "Календарь", "Почта", "CRM", and "Сообщения". The main content area shows a list of tasks with columns for "Название", "Клиент", "Сделка/Лид", "Ответственный", and "Срок". A task titled "Встреча. Встреча с Игорем Замшевым" is highlighted, and a pop-up window shows details: "Когда: 28.02.2014 15:00", "С кем: Игорь Замшевым", "Статус: Ожидается", "Важность: средняя", "Тема: Встреча с Игорем Замшевым", "Ответственный: Сергей Кулешов", and "Сделка: Продажа Старта".

Дела распределяются по расписанию.

Менеджер видит список всех дел на день и получает уведомления с напоминаниями.



+ ДОБАВИТЬ

Список лидов

- ИЗБРАННОЕ
- Живая лента
- Задачи 5
- Календарь
- Мой Диск
- Фотографии
- Сообщения
- CRM 4
- Почта 1
- Ещё -
- ПРИЛОЖЕНИЯ
- Все приложения
- Добавить приложение
- ГРУППЫ
- Все группы

ЛЕНТА **4** МОИ ДЕЛА **4** КОНТАКТЫ **4** КОМПАНИИ СДЕЛКИ **1** ПРЕДЛОЖЕНИЯ **2** ЕЩЁ

Искать компанию, контакт, ...

Фильтр Новые лиды Мои лиды +

Добавить лид

Лид	Статус	Дела	Полное имя	телефон	е-мэйл	Ответственный
<input type="checkbox"/> Входящий звонок 16:34 06.12.2014 Звонок	<div style="width: 25%;"></div> Назначен ответственный	06.12.2014 15:34 Телефонный звонок для Сергей Рыжиков	<Без>	79118585222		Сергей Рыжиков
<input type="checkbox"/> Иван Михайлович Звонок	<div style="width: 100%;"></div> Сконвертирован	Дела отсутствующий		+79114615899		Наталья Грихина
<input type="checkbox"/> Узнавал про сайт Звонок	<div style="width: 25%;"></div> Уточнение информации	Дела отсутствующий	Денис	06.12.2014	+79114615899	Сергей

Действия для выбранного лида:

- Добавить событие
- Добавить задачу
- Написать письмо
- Добавить звонок
- Добавить встречу

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



+ ДОБАВИТЬ

Список контактов

ИЗБРАННОЕ

Живая лента

Задачи 5

Календарь

Мой Диск

Фотографии

Сообщения

CRM 4

Почта 1

Ещё

ПРИЛОЖЕНИЯ

Все приложения

Добавить приложение

ГРУППЫ

Все группы



ЛЕНТА



МОИ ДЕЛА



КОНТАКТЫ



КОМПАНИИ



СДЕЛКИ



ПРЕДЛОЖЕНИЯ



ЕЩЁ

Искать компанию, контакт

Фильтр

Мои контакты

Измененные мной

Добавить контакт

<input type="checkbox"/>	Контакт	Дела	Тел	Дополн. сведения	
<input type="checkbox"/>	Иван Кузнецов Общие контакты	<u>06.12.2014 17:39</u> Телефонный звонок		Екатерина Шеленкова	Кузнецовф&со директор
<input type="checkbox"/>	Илья Баркунов Общие контакты	<u>08.12.2014 14:38</u> Исходящий звонок Илья Баркунов	84012510564	Екатерина Шеленкова	
<input type="checkbox"/>	Сергей Ситников Общие контакты	<u>09.12.2014 14:26</u> Встреча с Сергей Ситников	+7 929 166 74 50	serg@bitrix24.ru	Юрий Волошин

Позвоните клиенту из «Битрикс24» на его мобильный или городской телефон.



Клиентам можно позвонить сразу из
CRM и даже записать разговор





Готовый сценарий продажи для менеджеров

Как обычно происходит



- Учим нового менеджера неделю, месяц, год...
- Что-то все равно упускается (менеджер забывает уточнить у клиента о доставке или, к примеру, о банте на коробку)



В «Битрикс24»



Вы настраиваете:

- поля карточки клиента
- стадии сделки и
- коммерческого предложения

Так, как это необходимо для *ваших продаж в вашей компании.*

Менеджер «ведет» клиента по этим стадиям и ничего не упустит.

Битрикс 24

искать сотрудника, докуме

23:21 РАБОТАЮ

+ ДОБАВИТЬ

Справочники

ЛЕНТА МОИ ДЕЛА КОНТАКТЫ КОМПАНИИ СДЕЛКИ ПРЕДЛОЖЕНИЯ ЕЩЁ

СТАТУСЫ

ИСТОЧНИКИ

ТИП КОНТАКТА

ТИП КОМПАНИИ

КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ

СФЕРА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

ТИП СДЕЛКИ

СТАДИИ СДЕЛКИ

СТАТУСЫ ПРЕДЛОЖЕНИЯ

ТИП СОБЫТИЯ

СТАТУСЫ СЧЁТА

В обработке

Уточнение информации

Предложение

Переговоры в процессе

Обработка приостановлена

Сделка заключена

Сделка не заключена

Записать на тест-драйв

+ Добавить поле

Сохранить Отменить



+ ДОБАВИТЬ

Список сделок

ИЗБРАННОЕ

Живая лента

Задачи 5

Календарь

Мой Диск

Фотографии

Сообщения

CRM 4

Почта 1

Ещё

ПРИЛОЖЕНИЯ

Все приложения

Добавить приложение

ГРУППЫ

Все группы



ЛЕНТА



МОИ ДЕЛА



КОНТАКТЫ



КОМПАНИИ

Фильтр

Новые сделки

Мои сделки

Добавить сделку

<input type="checkbox"/>	Сделка	Стадия сделки	Дата	Клиент	Сумма/Валюта	Ответственный
<input type="checkbox"/>	Продажа КП Холдинг Комплексная продажа	Переговоры в процессе	08.12.2014 14:38 Исходящий звонок Илья	Илья Баркунов	329 500.00 руб.	Екатерина Шеленкова
<input type="checkbox"/>	Продажа интернет-магазина Продажа	Сделка заключена	Дела отсутствуют	Иван Кузнецов Кузнецовф&со	56 900.00 руб.	Наталья Грихина
<input type="checkbox"/>	Внедрение КП Продажа	Уточнение информации	Дела отсутствуют	Евгений Анисимов	329 500.00 руб.	Сергей Кудряшов

Клиент готов сделать покупку? Переведите сделку на новую стадию.

Завершить сделку



Готовим коммерческое предложение



Как обычно происходит



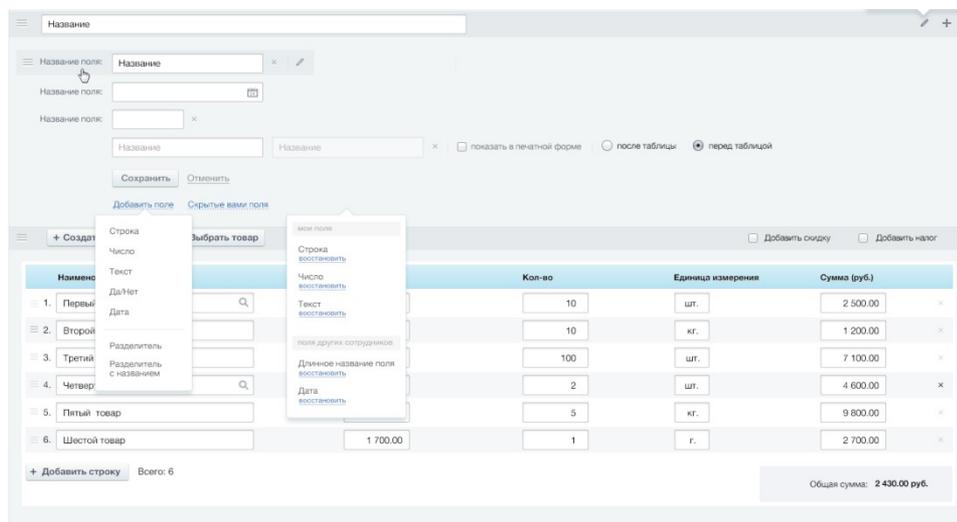
- Сбор информации от клиента
- Расчет стоимости
- Подготовка файла с коммерческим предложением
- Файлы хранятся у менеджеров
- Переписка с клиентом по почте и правки в предложении, возникают несколько версий файла...



В «Битрикс24»



- Формирование коммерческого предложения для клиентов по нужному вам шаблону
- Добавление товаров сразу из каталога
- Расчет стоимости с учетом скидок и налогов
- Возможность распечатать, отправить по e-mail
- Отслеживание статусов коммерческого предложения





Настраиваем коммерческое предложение
под свой бизнес







Клиент готов платить!
Выставляем счет на оплату

Как обычно происходит



- Менеджер запрашивает у бухгалтерии счет
- Клиент ждет...
- Отправляет клиенту и ждет оплату
- Уточняет у бухгалтерии
- Клиент ждет...



В «Битрикс24»



- Счет можно оформить сразу в CRM и отправить клиенту по email
- Счет можно оформить с мобильного сразу на встрече с клиентом
- Счет будет продублирован в 1С
- Информация об оплате счета поступит из 1С в CRM и менеджер это сразу увидит

Написать письмо

От кого: Антон Степанов <art.dudin@gmail.com>

Кому:

Тема: Счет 13

В I U 5 [Rich text editor toolbar]

Сделка: [Выбрать](#)

Файлы:

invoice_13.pdf 47.36 KB

Перетащите один или несколько файлов в эту область
или выберите файл на компьютере

Выбрать из библиотеки

[Отправить](#) [Отмена](#)



+ ДОБАВИТЬ

Список счетов

ИЗБРАННОЕ

Живая лента

Задачи 5

Календарь

Мой Диск

Фотографии

Сообщения

CRM 4

Почта

Ещё

ПРИЛОЖЕНИЯ

Все прил

Добавить приложение

ГРУППЫ

Все группы



ЛЕНТА



МОИ ДЕЛА



КОНТАКТЫ



КОМПАНИИ



СДЕЛКИ



ПРЕДЛОЖЕНИЯ



СЧЕТА



ЕЩЕ

Искать компанию, контак

Фильтр

Мои выставленные

Мои оплаченные



Выставить счёт

Номер Тема Статус Сумма Связано с Срок Дата создания

Оплату счета можно подтвердить вручную или автоматически принять из «1С»



Отправлен клиенту

Подтверждён

56 900.00 руб.

Иван Кузнецов
КузнецовФ&со
Продажа интернет-магазина
3 - Интернет-магазин

12.12.2014

07.12.2014

3

Лицензия КП

Оплачен

329 500.00 руб.

ФИНТ
Внедрение КП
1 -
Корпоративный портал:

07.12.2014





«Что у нас с продажами?»

Считаем конверсию, строим воронку продаж

Как обычно происходит



- Собрать все в Excel
- Попытаться посчитать и сравнить источники
- Обновить базу, посчитать еще раз...

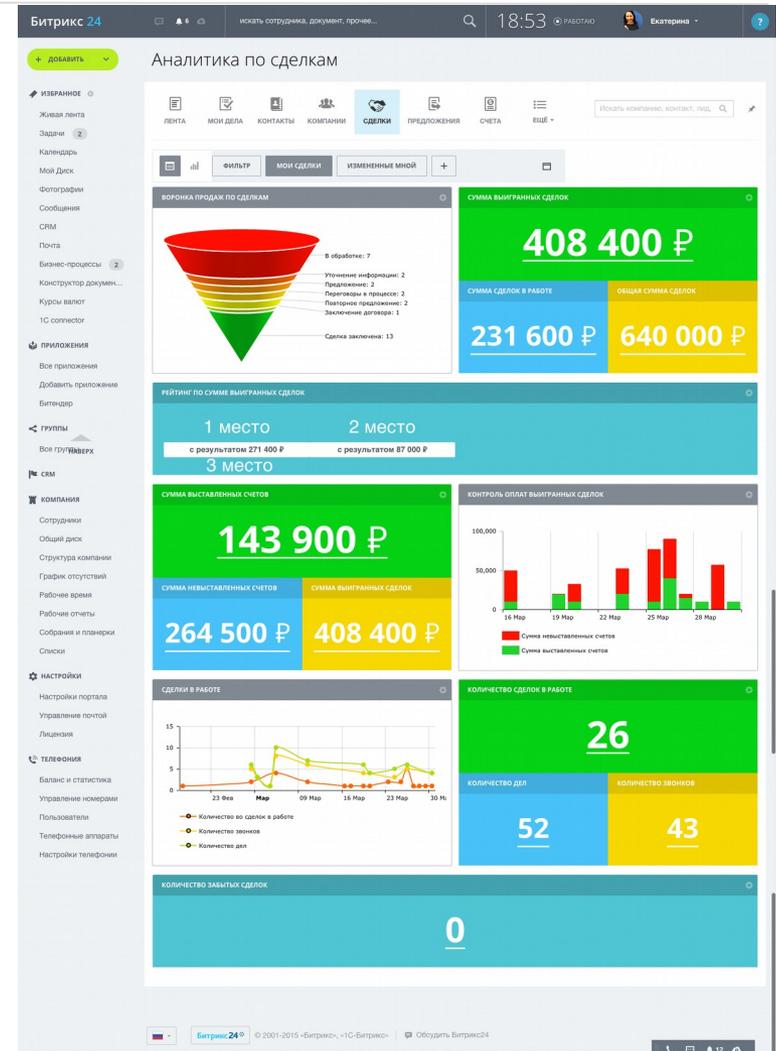


В «Битрикс24»



- Аналитические отчеты для лидов, контактов, компаний, сделок, счетов и других элементов CRM
- Отчет по телефонии
- Готовые наборы отчетов для менеджера и руководителя
- Рейтинг сотрудника

Оценивайте эффективность менеджеров, прогнозируйте доход, анализируйте клиентов!



И другие отчеты в CRM



Битрикс 24



искать сотрудника, документ, прочее...



23:30

РАБОТАЮ



Наталья Грихина



+ ДОБАВИТЬ

Распределение лидов по менеджерам

[Экспорт Excel](#) [Копировать отчет](#) [Вернуться к списку отчетов](#)

ИЗБРАННОЕ

Живая лента

Задачи 5

Календарь

Мой Диск

Фотографии

Сообщения

CRM 4

Почта 1

Ещё

ПРИЛОЖЕНИЯ

Все приложения

Добавить приложение

ГРУППЫ

Все группы

CRM

Лента

Мои дела



ЛЕНТА



МОИ ДЕЛА



КОНТАКТЫ



КОМПАНИИ



СДЕЛКИ

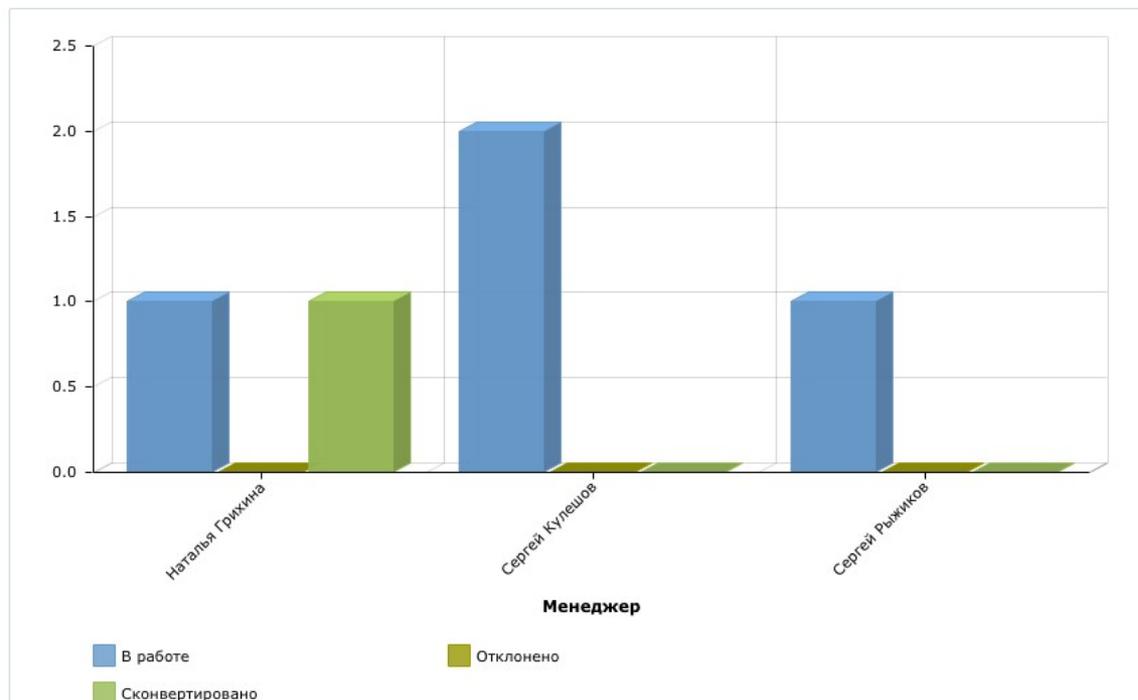


ЕЩЕ

Искать компанию, конт

Валюта отчёта: Рубль

Скрыть диаграмму



Фильтр

Отчет за период

за все время

Ответственный "равно"

Источник лида "равно"

Все

Применить Отмена

Об отчете

Дает представление о распределении лидов по менеджерам, о количестве сконvertированных и отброшенных лидов каждым менеджером.



+ ДОБАВИТЬ

Воронка продаж

ИЗБРАННОЕ

- Живая лента
- Задачи
- Календарь
- Мессенджер
- Формы
- Сотрудники
- CRM 4
- Почта 1
- Ещё -

- ПРИЛОЖЕНИЯ
- Все приложения
- Добавить приложение
- ГРУППЫ
- Все группы

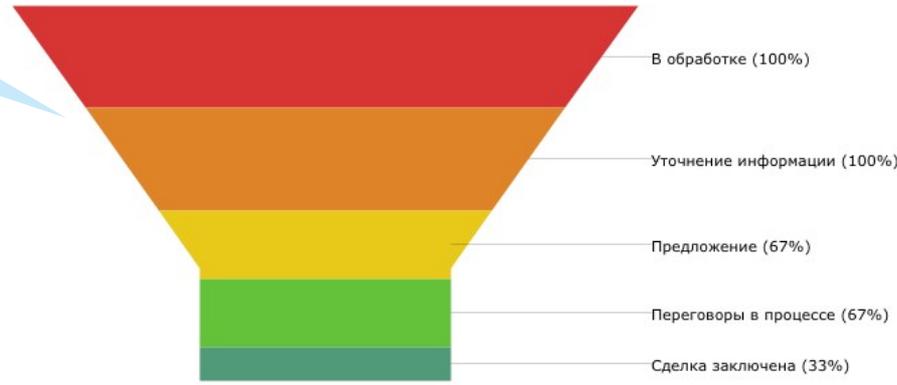
- CRM
- Лента
- Мои документы

КОНТАКТЫ 4 КОМПАНИИ СДЕЛКИ 1 ПРЕДЛОЖЕНИЯ 2 СЧЕТА ЕЩЁ -

Искать компанию, контакт, лид, 🔍

Фильтр

Анализируйте продажи с помощью привычного отчета с «воронкой».



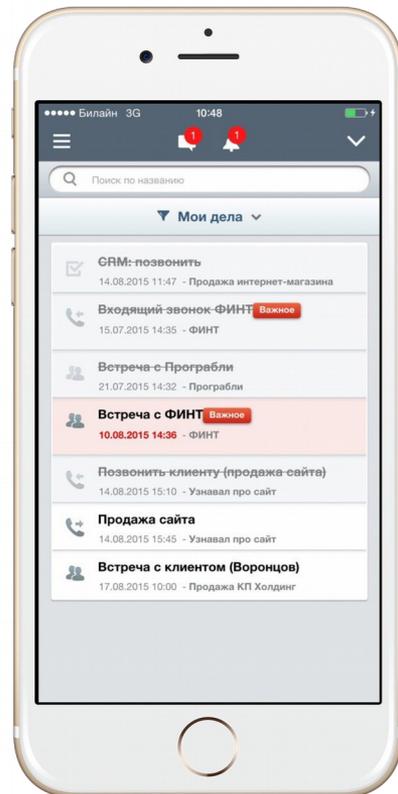
Стадия сделки	Доля	Сделки	Сумма, Гривна
В обработке	100%	3	0.00
Уточнение информации	100%	3	



1С-РЕЙТИНГ

А ещё?

Мобильная CRM



Установите мобильное приложение «Битрикс24» на свой смартфон или планшет и всегда оставайтесь на связи!

Работайте с CRM откуда угодно - из аэропорта, кафе, из любой точки, где есть Интернет.



CRM и интернет-магазин



CRM



- загрузка данных о заказах в CRM
- регулярный двунаправленный обмен данными между интернет-магазином и CRM
- обработка заказов прямо в CRM
- объединение в CRM заказов из разных интернет-магазинов
- бизнес-процесс для автоматического распределения «лидов» между менеджерами (например, в зависимости от суммы контракта)
- «воронка» для оценки эффективности продаж
- и многое другое

Интернет-магазин + CRM + «1С»



Комплексное решение для построения
эффективных интернет-продаж



Спасибо за внимание.

Вопросы?

