



Управление удаленным отделом продаж в Битрикс24.CRM

В чем сложность работы с базой клиентов при удаленной работе?



Нет **единого доступа** к актуальной базе контактов



Сложно **синхронизироваться** с коллегами по обработке запросов



Нет понимания, на **какой стадии** сейчас клиент



Легко отвлечься и **забыть** занести клиента в базу



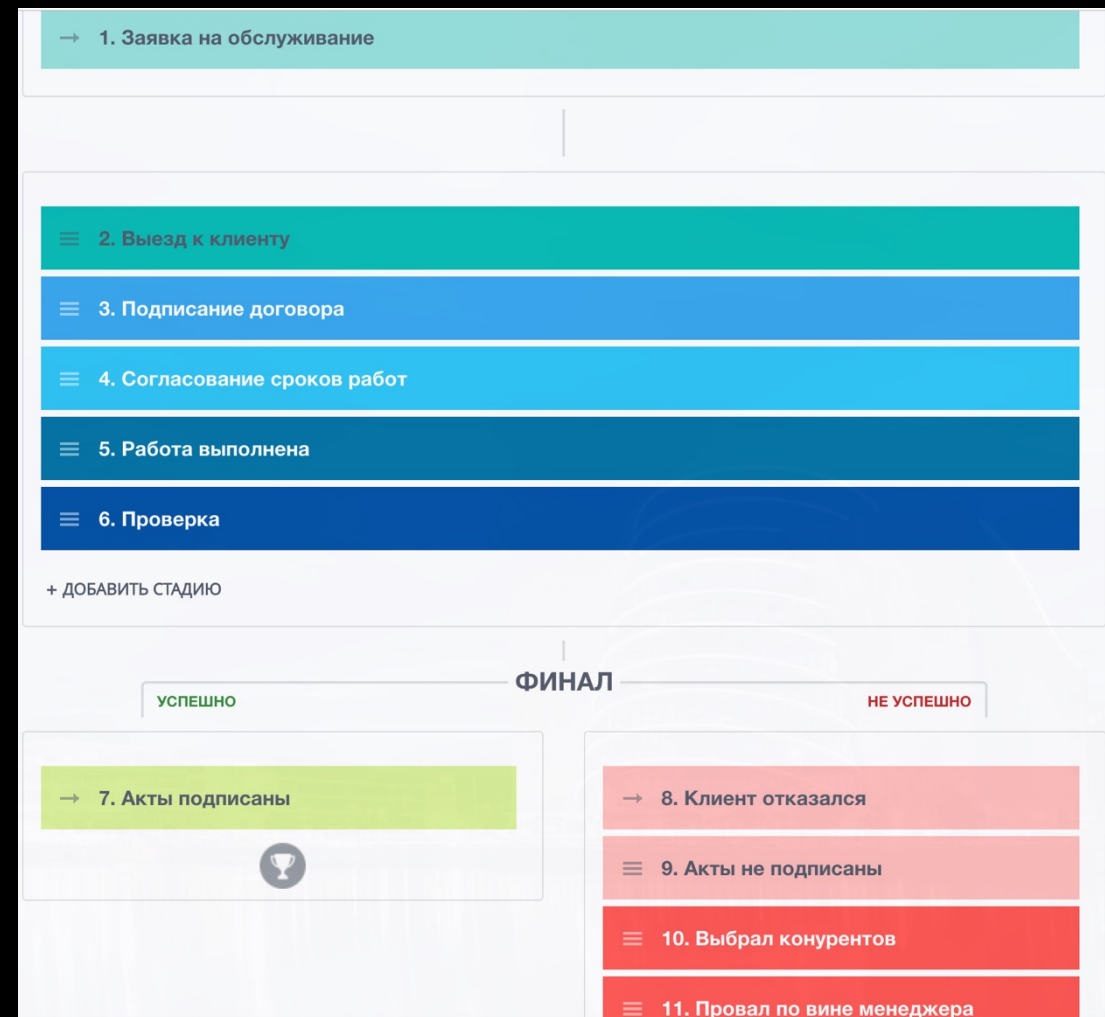
Сотрудник **при увольнении** может унести базу с собой

Переводим базу клиентов в Битрикс24.CRM

Единый доступ для всех сотрудников

Определите **стадии** работы с клиентами

Весь процесс до завершения сделки **будет идти** по заданной вами цепочке.



Быстрый импорт имеющейся базы клиентов из Excel в Битрикс24.CRM



Битрикс 24 20:30 0 Дмитрий Филаткин

Лиды ² Сделки ⁹⁹⁺ Контакты Компании Аналитика Товары Настройки Заказы Еще ▾

Импорт сделок ☆ ДОБАВИТЬ СДЕЛКУ

Параметры импорта Соответствие полей Импорт

Настройка параметров импорта

*Файл данных (формат CSV): Файл не выбран

Кодировка файла данных:

Ответственный (по умолчанию):

Формат имени:

Шаблон импортируемого файла: [Скачать](#)

Формат файла

Разделитель колонок:

Первая строка содержит заголовки:

Пропускать пустые колонки:

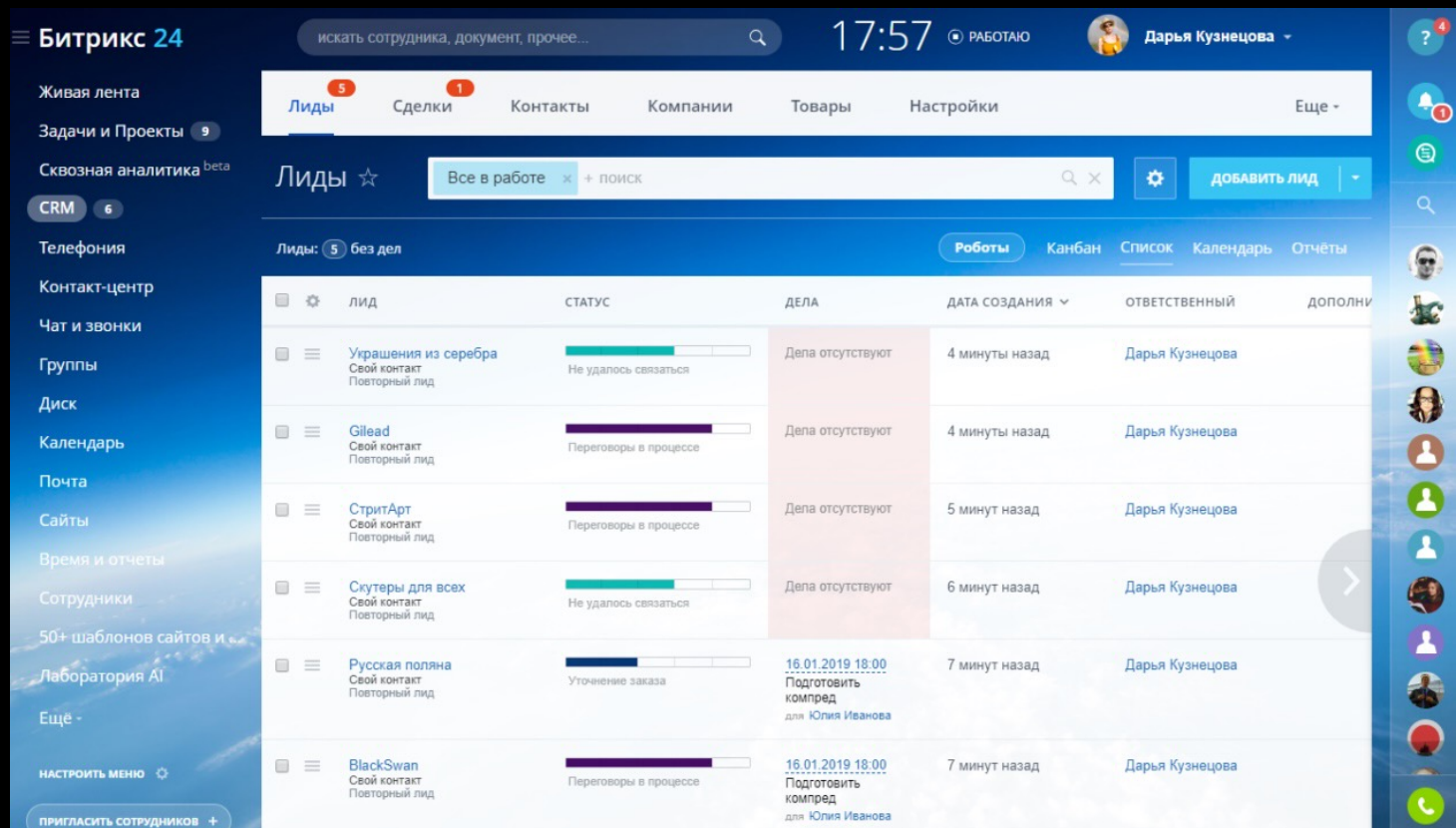
Далее >> Отмена

*Поля, обязательные для заполнения.

Нет контактов

Единая база клиентов в Битрикс24.CRM

- Все контакты клиентов и сделки — в едином месте
- Полная история общения с клиентами
- Быстрый поиск нужных данных
- База клиентов не уйдет вместе с сотрудником



The screenshot displays the Bitrix24 CRM interface. The top navigation bar includes the Bitrix24 logo, a search bar, the time (17:57), and the user's name (Дарья Кузнецова). The main content area shows a list of leads (лиды) with the following columns: лид, СТАТУС, ДЕЛА, ДАТА СОЗДАНИЯ, ОТВЕТСТВЕННЫЙ, and ДОПОЛНИ. The leads listed are:

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

У каждого сотрудника в компании есть своя зона ответственности и определенный уровень доступа.



Отсутствие настроенных прав доступа может привести к анархии. И к потере информационной безопасности.



Также очень важно, чтобы сотрудники исполняли конкретно свои обязанности, а не отвлекались на задачи других.

Распределите права доступа

Будьте уверены, что менеджеры работают только с нужными им данными

В Битрикс24 — гибкая система прав доступа к CRM. Настройте роли, назначьте их сотрудникам или группам.

The screenshot displays the Bitrix24 CRM interface. On the left is a navigation sidebar with options like CRM-маркетинг, CRM-аналитика, and others. The main area shows a record for 'Тур в Европу' with details like '123 000 руб.' and '8 Апреля 2019'. Overlaid on the right is a 'Редактирование роли Менеджер' window. This window contains a table for defining permissions for the 'Менеджер' role.

Сущность	Действие	Право
Настройки	Изменение	Есть доступ
Шаблоны	Изменение	Свои + своего отдела
Документы	Изменение	Есть доступ
	Просмотр	Есть доступ

At the bottom of the role configuration window are buttons for 'СОХРАНИТЬ' and 'ЗАКРЫТЬ'.

Менеджер и руководитель ВСЕГДА ВИДЯТ, НА КАКОЙ СТАДИИ КЛИЕНТ

The screenshot displays the Turfirma 24 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 area shows a Kanban board with five columns representing deal stages: 'Новая' (New), 'Подготовка документов' (Document preparation), 'Счет на предоплату' (Invoice for prepayment), 'В работе' (In progress), and 'Финальный счет' (Final invoice). Each column contains cards with deal details, including names, amounts, and dates. A sidebar on the left contains navigation options like 'CRM-маркетинг', 'Задачи и Проекты', and 'Почта'. A top navigation bar shows the user's name 'Екатерина Шеленкова' and the time '09:00'.

Новая (0)	Подготовка документов (15)	Счет на предоплату (3)	В работе (4)	Финальный счет (0)
0 руб.	597 000 руб.	38 000 руб.	30 000 руб.	0 руб.
Новая сделка 120 000 руб. Ekaterina Shelenkova 18 Сентября Дела 2	Тур в жаркие страны 120 000 руб. Ekaterina Shelenkova 18 Сентября Дела 2	Мебель под заказ 23 000 руб. Елена Иванова 15 Ноября 2016 Дела 1	Заявка с сайта 0 руб. Команда Яндекс.Диска 28 Мая Дела 2	
	Тур на Гавайи 120 000 руб. Сергей Рыжиков 17 Сентября Дела 1	Екатерина 0 руб. Екатерина 2 Октября 2017 Дела 4	79271264440 - Исходящий звонок 0 руб. 79271264440 - Исходящий звонок 9 Апреля Дела 1	
	Заполнение CRM-формы "Заявка на проект" 23 000 руб. 6 Октября 2017 Дела 1	Заполнение CRM-формы #98 15 000 руб. Екатерина 26 Декабря 2016 Дела 1	79260008880 - Исходящий звонок 0 руб. Сергей Рыжиков 20 Марта Дела 1	
	Заполнение CRM-формы "Заявка" 0 руб. Маргарита 5 Октября 2017 Дела 1		Дизайн-проект гостиной 30 000 руб. Дмитрий Иванов 4 Октября 2017 Дела 1	

Все заявки, суммы сделок, стадии, ответственные — **КАК НА ЛАДОНИ** (в зависимости от прав доступа)

Используйте **канбан** или классический список, чтобы следить за сделками

Автоматизируем учет обращений

Менеджер не забудет занести клиента в базу

Самое важное – не упустить клиента...

Что очень сложно сделать, особенно, если
сотрудник работает из дома.



Один завис в чате на котиках



Второй отвлекся на срочную задачу

Все обращения клиентов сохраняются в базе CRM **АВТОМАТИЧЕСКИ**



- Из телефонных звонков
- Из писем в электронной почте
- Из переписки в соцсетях и мессенджерах
- Из чатов на сайте
- Из заявки с сайта
- Из заявки на обратный звонок с сайта
- Из визитки

Как это работает?



Клиент **обращается в компанию** по телефону, email, через SMS, чат на сайте, мессенджер, сообщение в соцсетях, форму обратной связи на сайте



Обращение **попадает к менеджеру** все сообщения автоматически попадают в CRM и распределяются между менеджерами



Клиент **получает ответ** от менеджера менеджер пишет в Битрикс24, клиент получает сообщение в том же канале, из которого обратился



Клиент **обратился повторно** из другого канала?

CRM узнает его и привяжет новую переписку с ним к ранним сообщениям

Сайты beta

Компания

Поиск

Неотвеченные

Ср, 17 Января

Бурый гость №31 - Открытая лини...
Наталья Грихина начала работу с дива...

Ср, 24 Января

Лазурный гость №4 - Открытая ли...
Наталья Грихина начала работу с дива...

Отвеченные

Сегодня

Лазурный гость №5 - Открытая ли...
← день добрый! да, конечно, можем ...

Положение на странице: снизу справа

Настройки отображения: на всех страницах

Закрыть

Лазурный гость №5 - Открытая линия Лучшие туры везде

Наталья Грихина

Гость

ПАРИЖ, ФРАНЦИЯ

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

Сообщение просмотрено: Гость

Установите приложение: Google Play App Store

Фон: Прозрачный

Все обращения клиентов сохраняются в базе CRM **автоматически**

1

Менеджер отдыхает —
CRM работает

2

Ни один клиент не пропадёт
CRM автоматически фиксирует
все обращения и контакты
клиентов

3

CRM ответит
Если менеджер не отвечает, CRM
запросит контакты и поставит
задачу связаться позже

Проблемы коммуникаций с клиентами при дистанционной работе



Все стационарные телефоны находятся в офисе, домой их не заберешь



Проблема обработки входящих вызовов и сообщений из соцсетей, почты, чатов



Сложно контролировать, что говорит менеджер клиенту по телефону и как быстро отвечает



Проблема взаимодействия отделов и сотрудников



Сложность в организации личных встреч с клиентом



Непонятна нагрузка на каждого менеджера

Автоматизируем работу

С КЛИЕНТОМ

Убираем рутину и человеческий фактор

При работе с большим объемом информации в CRM менеджер может забыть о клиенте



Как быстро и без ошибок обработать базу клиентов?



Как не забыть вовремя отправить счет или позвонить?

ПОДСКАЗКИ И СЧЕТЧИКИ

Напомнят менеджеру, что нужно делать

Своевременные **напоминания** о текущих делах (позвонить, отправить КП, отправить счет и других)

Настройка **автоматических задач** на каждом этапе

Bitrix 24 interface showing a Kanban board for deals. The board is divided into stages: 'Новая заявка (11)', 'В работе (3)', 'Договор (2)', 'Предоплата (2)', and 'Подготовка документов'. Each stage shows deal cards with names, amounts, dates, and actions like 'Запланировать'.

Новая заявка (11)	В работе (3)	Договор (2)	Предоплата (2)	Подготовка документов
0 руб	797 485 руб	564 000 руб	530 000 руб	680 000 руб
Иван - Открытая линия 62 0 руб Без имени Иван 31 Января Дела + Запланировать	Яхта в Биргу 342 485 руб 15 Мая Дела 1 + Запланировать	Тур на Гавайи 450 000 руб Наталья Грихина 9 Августа 2017 Дела 1 + Запланировать	Тур в Мексику 280 000 руб Наталья Грихина 9 Августа 2017 Дела 1 + Запланировать	Тур в Испанию 250 000 руб Наталья Грихина 9 Августа 2017 Дела 1 + Запланировать
79114545601 - Входящий звонок 0 руб Без имени 22 Ноября 2017 Дела + Запланировать	Тур по Луаре 185 000 руб Наталья Иванова 18 Августа 2017 Дела + Запланировать	Тур во Францию 114 000 руб 1 Февраля Дела 1 + Запланировать	Тур в Сингапур 250 000 руб Иван Сидоров 25 Октября 2017 Дела + Запланировать	Тур в Австралию для Натальи 430 000 руб Наталья 7 Февраля Дела 1 + Запланировать
Заполнение CRM-формы #68 0 руб Филипп Соловьев 7 Сентября 2017 Дела + Запланировать	Тур в Японию 270 000 руб Николай Кузнецов 20 Сентября 2017 Дела 1 + Запланировать			
79223571665 - Входящий				

Менеджеров, вся работа которых заключается в общении, особенно сложно перевести на удаленный формат.



Все стационарные телефоны находятся в офисе, домой их не заберешь.



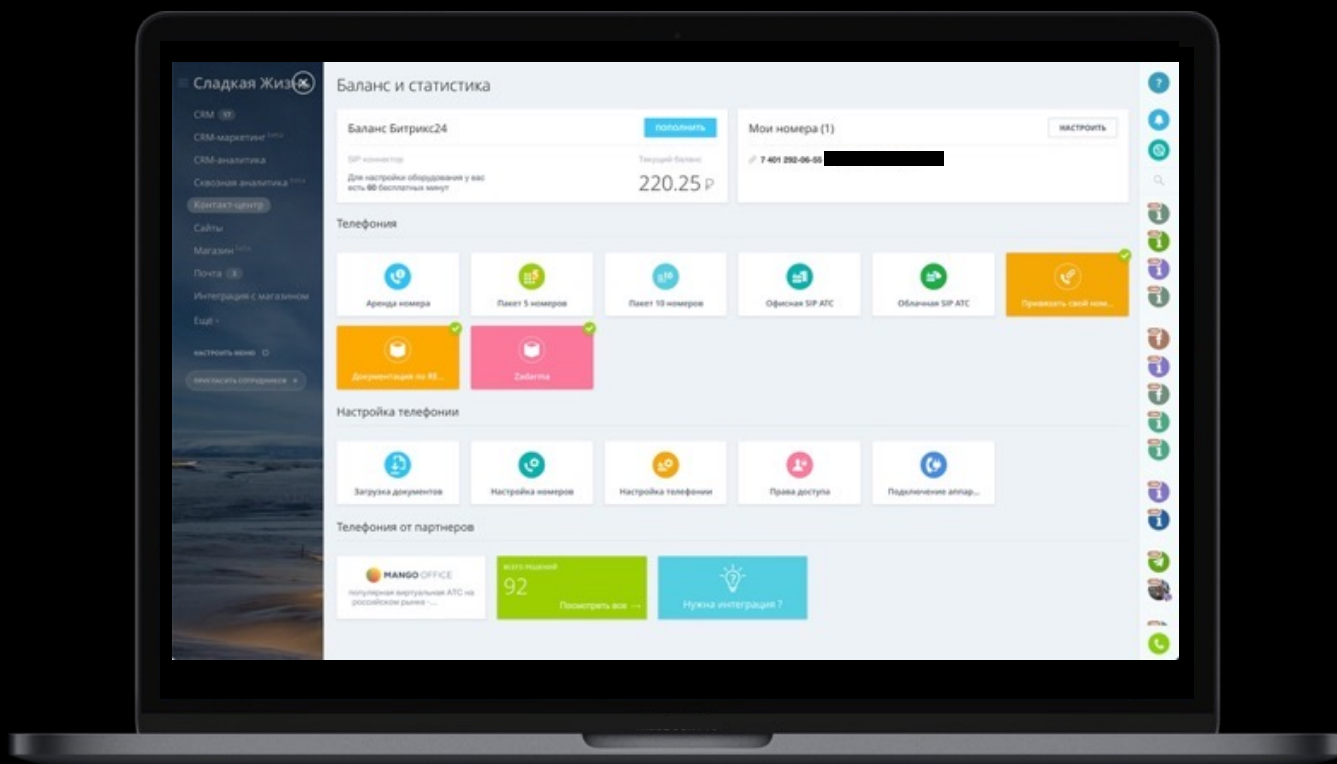
Чей номер будет отображаться при звонке клиенту? Личный номер сотрудника?



При звонке клиента в компанию — к какому менеджеру он будет направлен?

Битрикс24.Телефония

Быстрый способ организовать торговлю онлайн



Аренда номеров

Маршрутизация звонков

Запись разговоров

Автоответчик

Голосовое меню

Подключение телефонных аппаратов

Перенаправление вызова

Перехват звонков

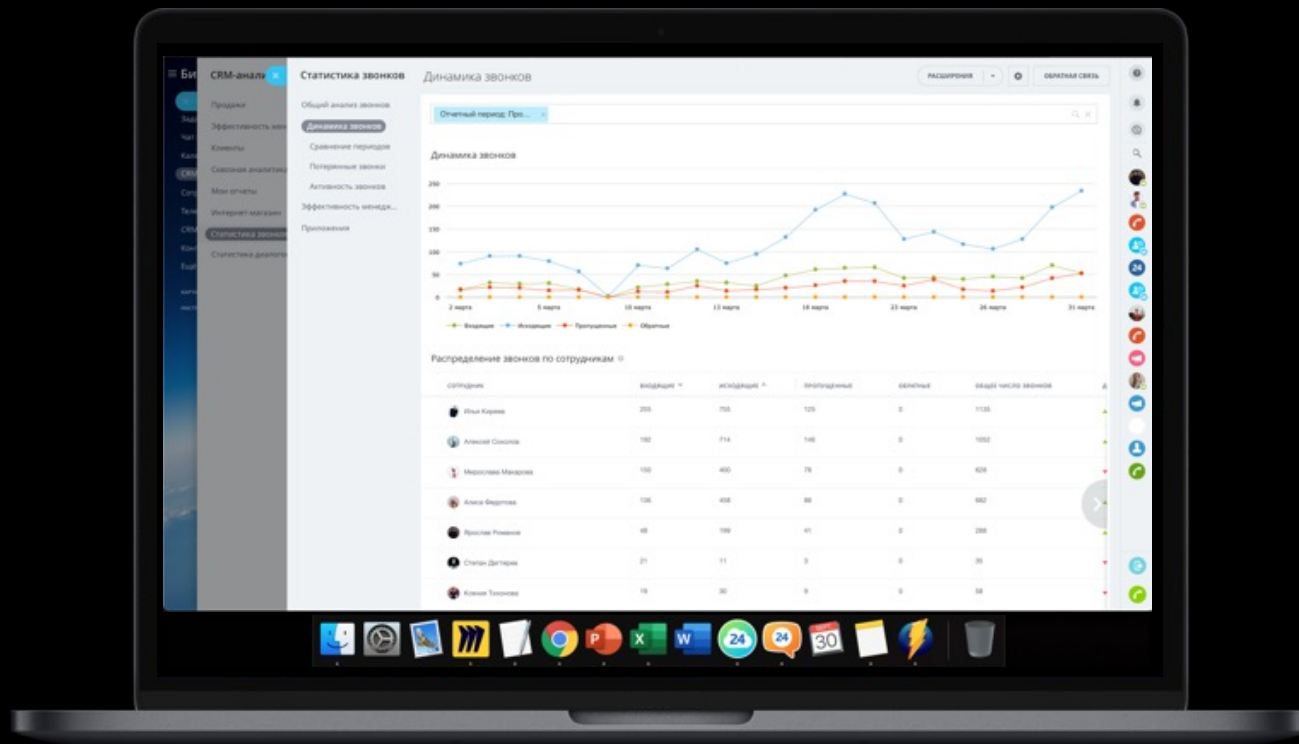
Оценка разговора клиентом

Подключение своей АТС

115 интеграций с внешними операторами

Включает бесплатный колтрекинг

Аналитические отчеты по звонкам



Динамика звонков

Сравнение периодов

Потерянные звонки

Активность звонков

Эффективность менеджеров

Нагрузка по сотрудникам

Длительность разговоров

Реакция на пропущенные звонки

Среднее время звонка

Расходы на звонки

Меньше рутины, больше продуктивности

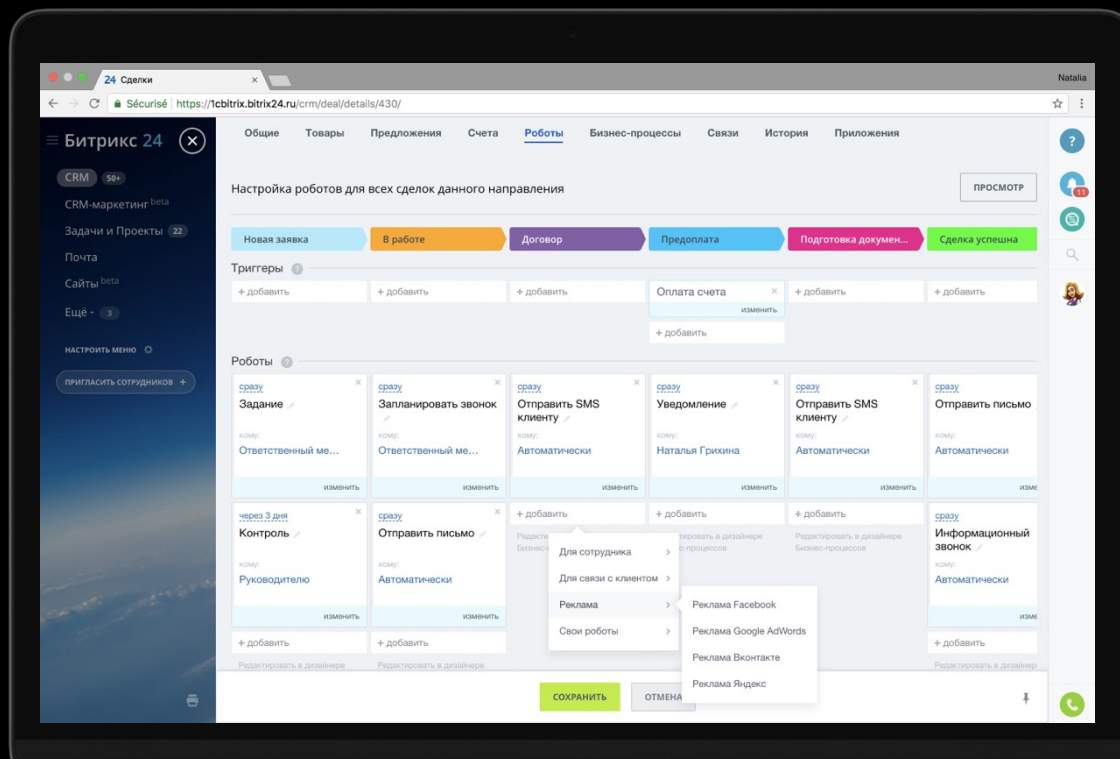
Рутинa в отделе продаж снижает вашу прибыль. Менеджеры тратят время на однотипные звонки, ответы, создание коммерческих предложений, рассылки, встречи. Руководитель — на контроль этих процессов.

Роботы и триггеры

Освободите менеджеров от рутинных операций

Роботы выполняют разные действия с лидами и сделками в нужной стадии

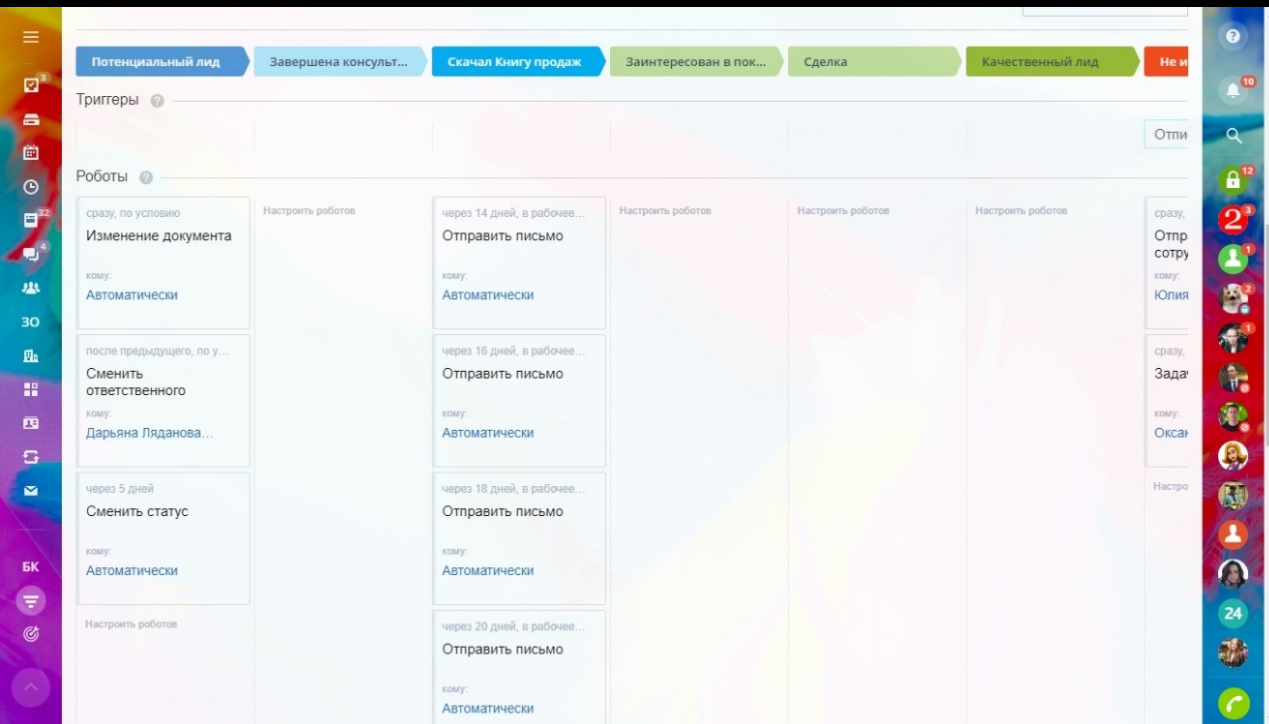
Например:
письмо или sms клиенту, показ рекламы и другие



Триггеры – события, которые влияют на запуск изменений в сделке

Например:
входящее письмо или звонок, оплата счета и другие

Роботы для сотрудника



- Добавить комментарий
- Забронировать ресурс
- Задача
- Запланировать встречу/звонок
- Отправить SMS
- Сменить статус
- Создание Документа CRM
- Создать Контакт к Лиду
- Создать на основании
- Создать повторный Лид
- Уведомление

Роботы для рекламы

Сквозная аналитика ^{beta} Роботы ☆

CRM 13

CRM-маркетинг ^{beta}

Телефония

Контакт-центр

Чат и звонки

Календарь

Почта

Лаборатория AI

Сайты

Бизнес-процессы

Время и отчеты

Сотрудники

CRM-аналитика

Ещё -

НАСТРОИТЬ МЕНЮ

пригласить сотрудников +

Настройка роботов для всех лидов ПРОСМОТР

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

Триггеры

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

Роботы

+ добавить

Редактировать в дизайне Бизнес-процессов

Редактировать в дизайне Бизнес-процессов

Редактировать в дизайне Бизнес-процессов

Редактировать в дизайне Бизнес-процессов

Реклама ВКонтакте

Выполнить: сразу после предыдущего робота

Условие: [+]

Настроить рекламную аудиторию:

В контакте

- Реклама ВКонтакте
- Реклама Яндекс

РОБОТЫ ДЛ Я СВЯЗИ С КЛИЕНТОМ

Настройка роботов для всех лидов

ПРОСМОТР

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

Триггеры

Входящее сообщени... изменить Заполнение CRM-фо... изменить

+ добавить + добавить

Роботы

+ добавить + добавить

Редактировать в дизайне... Редактировать в дизайне...

Информационный звонок

Выполнить: сразу после предыдущего робота

Условие: +

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

Исходные данные для звонка: Текст

Произносимый текст

Язык и голос: Русский (женский)

Скорость произношения: Средне

Громкость произношения: Нормально

СОХРАНИТЬ ОТМЕНИТЬ

- Информационный звонок
- Отправить SMS
- Отправить письмо
- Сообщение в открытую линию

Работа с документами. Хаос или порядок?



Менеджеры работают с огромным количеством документов — бесконечные акты, счета, доверенности...



Где лежат шаблоны? Точно ли это актуальный документ? У кого взять последнюю версию договора?

Автоматическое создание документов в CRM

Создавайте и заполняйте документы по шаблону, распечатывайте их или отправляйте клиенту.

И все это за пару кликов:)

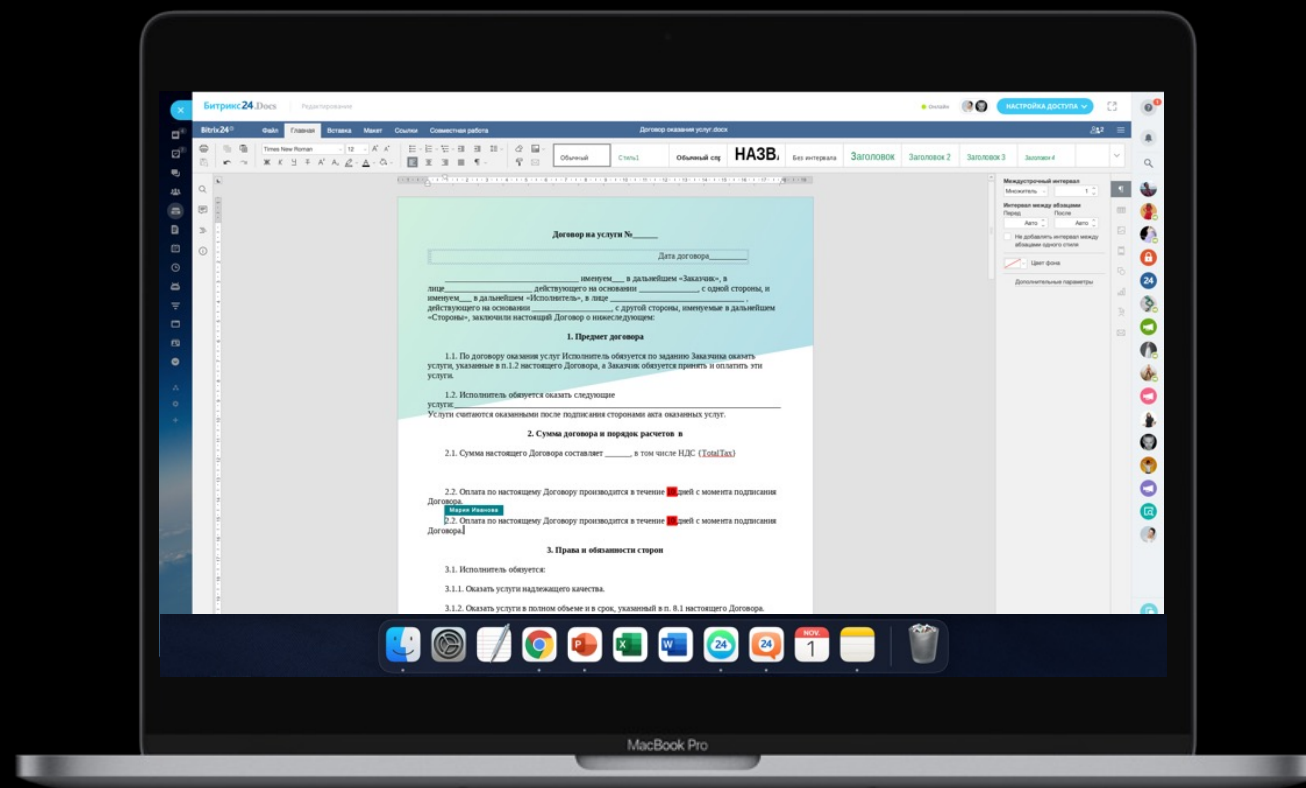
The screenshot displays the Bitrix CRM interface. On the left is a sidebar with navigation options like 'CRM-аналитика', 'CRM-маркетинг', and 'Задачи и Проекты'. The main area shows a document preparation screen for a client named 'Роман Евдокимов'. The document is a payment order for 147,000 rubles, dated April 4, 2019. A preview window on the right shows the final document with a table of items, a total amount, and a signature area with a stamp for 'Иванов Иван Иванович'. The document is titled 'Счет (Россия) 14'.

№	Товары (работы, услуги)	Кол-во	Ед.	Цена	Сумма
1	Тро в ОКЗ	1	шт	120 000	120 000
2	Трактор	3	шт	5 000	15 000
3	Страховка	1	шт	12 000	12 000

Итого: 147 000 руб.
Итого к оплате: 147 000 руб.

Битрикс24 Документы

- ✔ Совместное редактирование документов, таблиц и презентаций
- ✔ Одновременное редактирование с коллегами и приглашенными
- ✔ Автоматическое сохранение
- ✔ Поддержка всех популярных форматов файлов:
docx, xlsx, pptx, odt, ods, odp, doc, xls, ppt, pdf, txt, rtf, html, epub, csv



Автоматизируем работу с другими отделами

Защититесь от человеческого фактора

Работа отдела продаж

С другими подразделениями

При удаленной работе особенно трудно эффективно взаимодействовать с коллегами.



Маркетолог забыл передать
лиды в отдел продаж?



Или менеджер забыл
передать клиента отделу
обслуживания?

Туннели продаж

Битрикс 24

искать сотрудника, документ, прочее...

Сделки

Сделки в работе

Задачи: 6 без дел 2 с делами на сегодня

Нужно обработать (6) 0 руб.

Быстрая сделка

Кондиционер FoxFrost+ 1000W повторное обращение 0 руб. Ольга Феоктисова 17 сентября Дела 1	Входящий звонок 0 руб. Александр Патронов 16 сентября Дела 1
Кондиционер RedWatts 600W повторное обращение 0 руб. Лилиит Мхтчрян 17 сентября Дела 1	Кондиционер FoxFrost+ 1000W 0 руб. Анна Чернова 16 сентября Дела 1
Ekaterina - открытая линия 0 руб. 17 сентября Дела 1	Кондиционер Eiga 57 900 руб. Вита Ушакова 16 сентября Дела
Заполнение CRM-формы «Заказ подбора» повторное обращение 0 руб. Альберт Попов 17 сентября Дела 1	Liza - открытая линия 84 050 руб. Лиза Иванова 16 сентября Дела
Roma Gorshkov - открытая линия 0 руб. 17 сентября Дела 1	Nina - открытая линия 70 000 руб. Нина Семихатова 16 сентября Дела

Воронки и туннели продаж



+ Добавить воронку продаж

помощь

ДОБАВИТЬ ВОРОНКУ

Вчера

Чт, 28 Сентя

Вт, 26 Сентя

Пн, 25 Сентя

Сб, 23 Сентя

Пт, 22 Сентя

Пт, 21 Сентя

Увеличиваем контроль

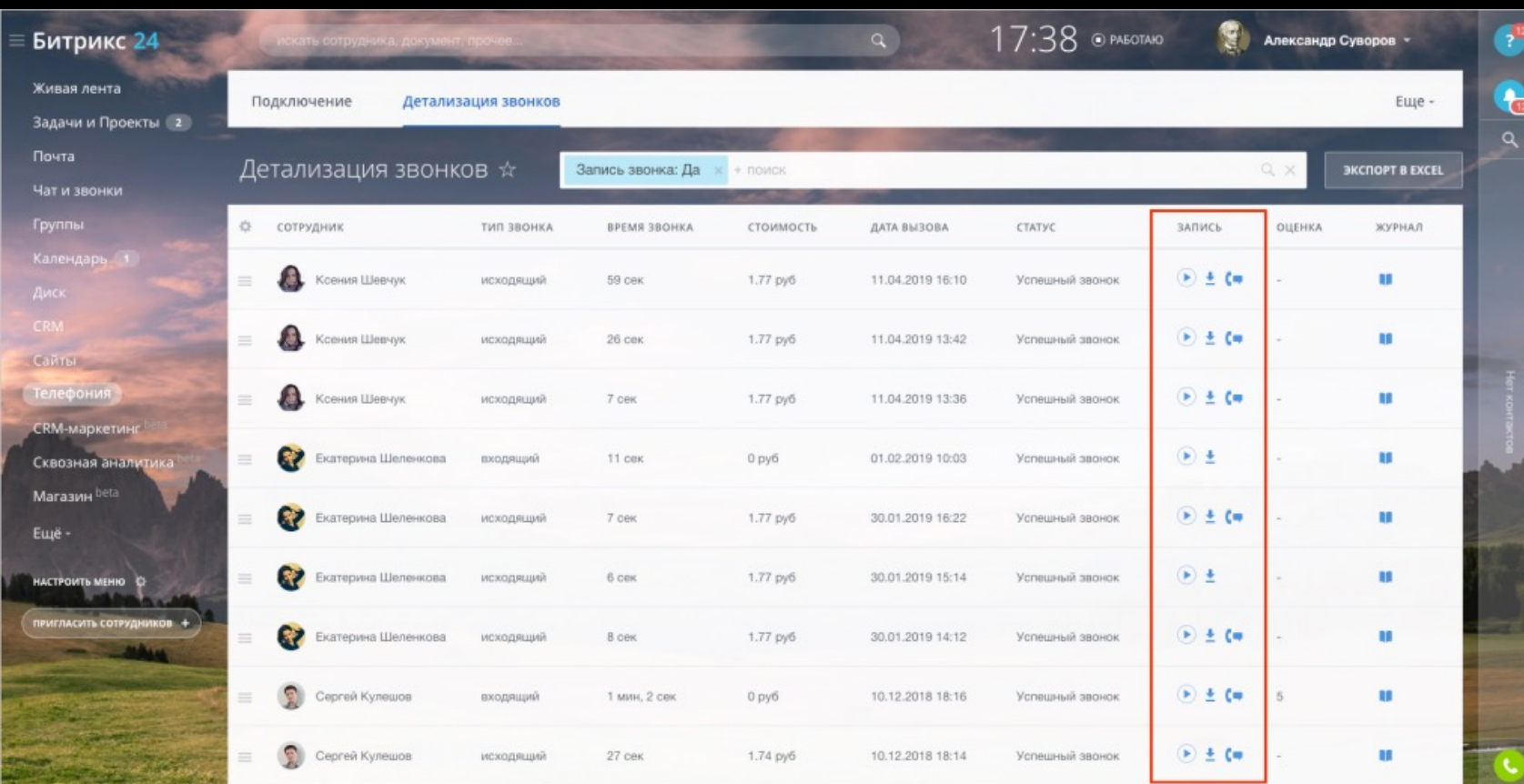
Будьте в курсе всех аспектов работы отдела продаж
и отдельно каждого сотрудника

При удаленной работе бизнес особенно нуждается в контроле

Бизнес нужно контролировать — оценивать работу менеджеров, прогнозировать доход и находить точки роста.

Без контроля руководитель может потерять прибыль, а сотрудник — вовлеченность и мотивацию.

КОНТРОЛЬ КОММУНИКАЦИЙ МЕНЕДЖЕРОВ С КЛИЕНТАМИ



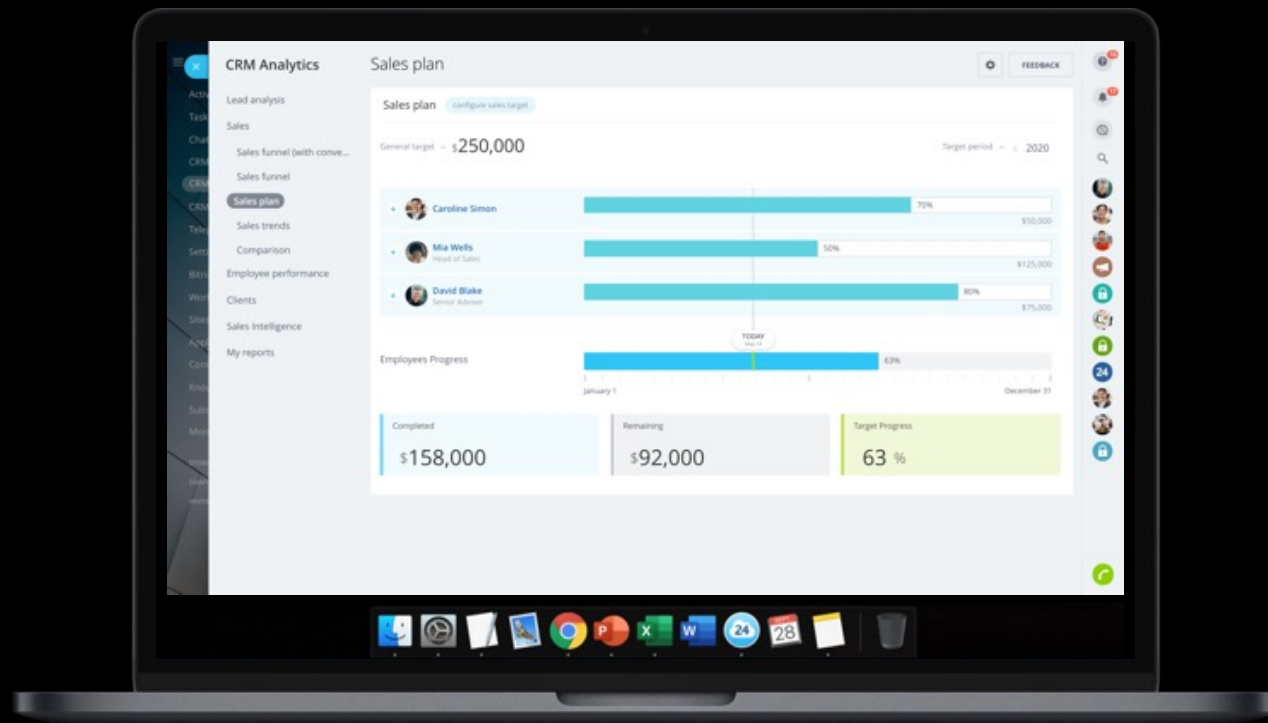
Bitrix24 interface showing call details. The table lists call records with columns for employee, call type, duration, cost, date, status, recording, rating, and journal. The 'Запись' (Recording) column is highlighted with a red box, indicating the availability of call recordings for each entry.

СОТРУДНИК	ТИП ЗВОНКА	ВРЕМЯ ЗВОНКА	СТОИМОСТЬ	ДАТА ВЫЗОВА	СТАТУС	ЗАПИСЬ	ОЦЕНКА	ЖУРНАЛ
Ксения Шевчук	исходящий	59 сек	1.77 руб	11.04.2019 16:10	Успешный звонок	▶ ⬇️ 🗣️	-	📖
Ксения Шевчук	исходящий	26 сек	1.77 руб	11.04.2019 13:42	Успешный звонок	▶ ⬇️ 🗣️	-	📖
Ксения Шевчук	исходящий	7 сек	1.77 руб	11.04.2019 13:36	Успешный звонок	▶ ⬇️ 🗣️	-	📖
Екатерина Шеленкова	входящий	11 сек	0 руб	01.02.2019 10:03	Успешный звонок	▶ ⬇️	-	📖
Екатерина Шеленкова	исходящий	7 сек	1.77 руб	30.01.2019 16:22	Успешный звонок	▶ ⬇️ 🗣️	-	📖
Екатерина Шеленкова	исходящий	6 сек	1.77 руб	30.01.2019 15:14	Успешный звонок	▶ ⬇️	-	📖
Екатерина Шеленкова	исходящий	8 сек	1.77 руб	30.01.2019 14:12	Успешный звонок	▶ ⬇️ 🗣️	-	📖
Сергей Кулешов	входящий	1 мин, 2 сек	0 руб	10.12.2018 18:16	Успешный звонок	▶ ⬇️ 🗣️	5	📖
Сергей Кулешов	исходящий	27 сек	1.74 руб	10.12.2018 18:14	Успешный звонок	▶ ⬇️ 🗣️	-	📖

- Записи разговоров с клиентами
- Скорость ответа клиенту
- Длительность разговора с клиентом
- Возможность поставить оценку качеству разговора с клиентом

CRM-аналитика

Всё для управленческих и кадровых решений



ГОТОВЫЕ ОТЧЕТЫ

Воронка продаж (обычная и конверсионная)

Вклад менеджеров в продажи

Постоянные клиенты

Финансовый рейтинг

Сравнение периодов

Динамика продаж

План продаж

Анализ в разрезе
по любому свойству CRM

Детальный отчет
по каждому показателю

CRM-аналитика

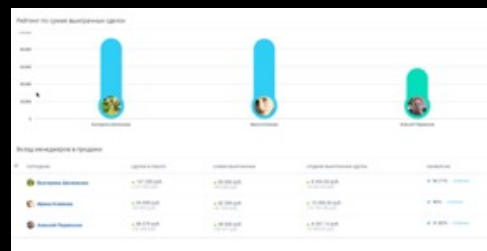
Динамические отчеты в режиме реального времени
с фильтрацией по любому свойству



Воронка продаж
(конверсионная)



Воронка продаж



Вклад менеджеров
в продажи



Постоянные клиенты



Финансовый рейтинг



Сравнение периодов

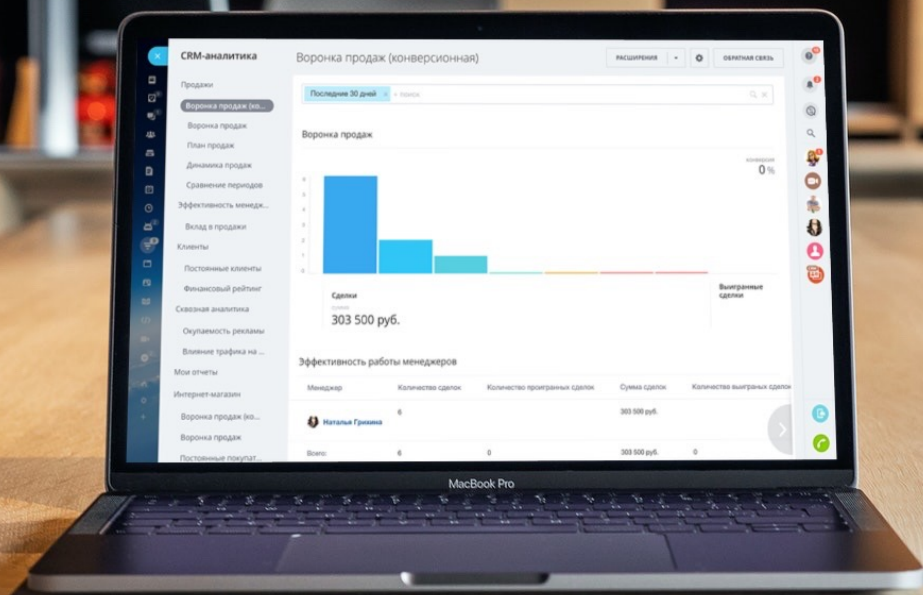


Динамика продаж



План продаж

Аналитические отчеты



✔ Продажи

- Воронка продаж (конверсионная)
- Воронка продаж
- План продаж
- Динамика продаж
- Сравнение периодов

✔ Эффективность менеджеров

✔ Клиенты

- Постоянные клиенты
- Финансовый рейтинг

✔ Сквозная аналитика

- Окупаемость рекламы
- Влияние трафика на продажи

✔ Интернет-магазин

- Воронка продаж (конверсионная)
- Воронка продаж
- Постоянные покупатели
- Статистика звонков
- Статистика диалогов

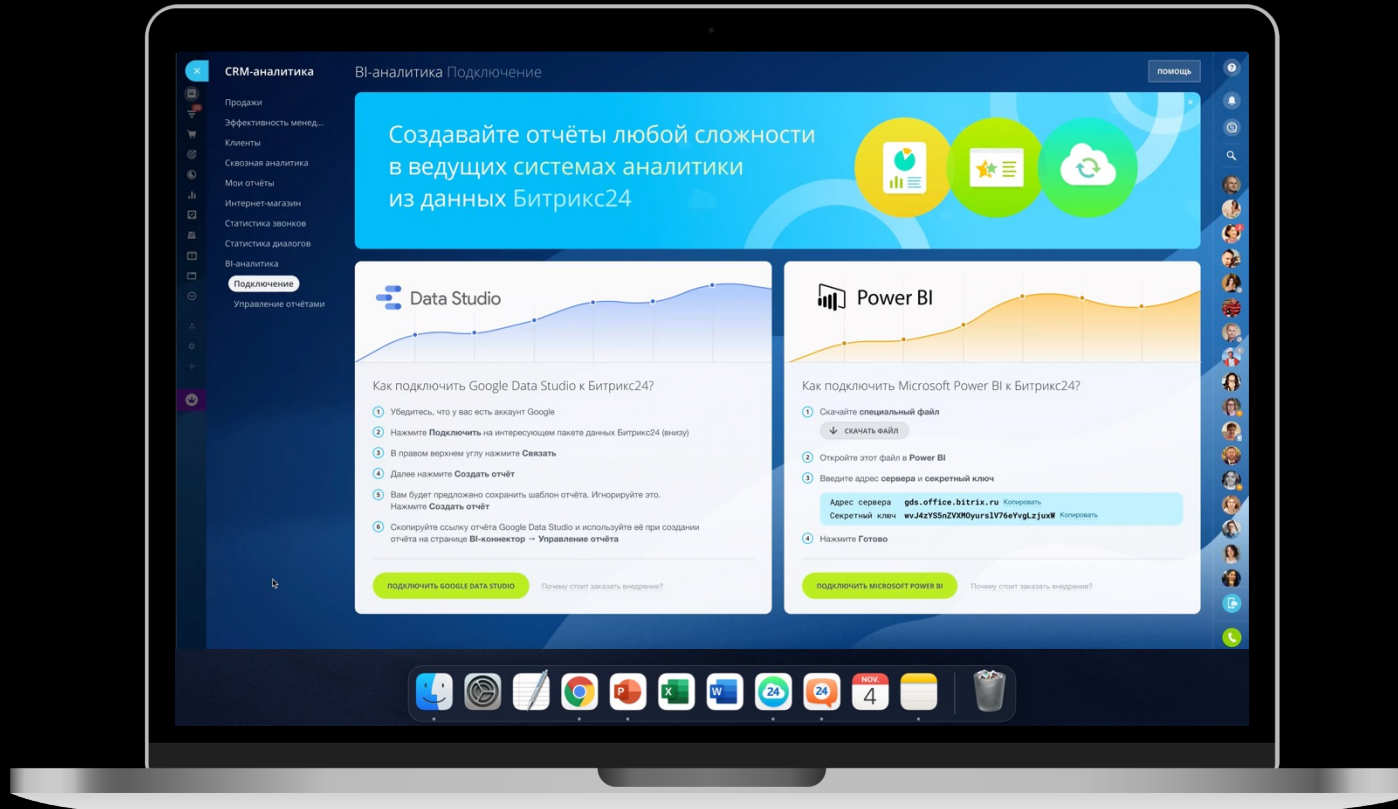
BI-Аналитика

Работа с аналитическими отчётами
внутри Битрикс24

Данные для отчётов:

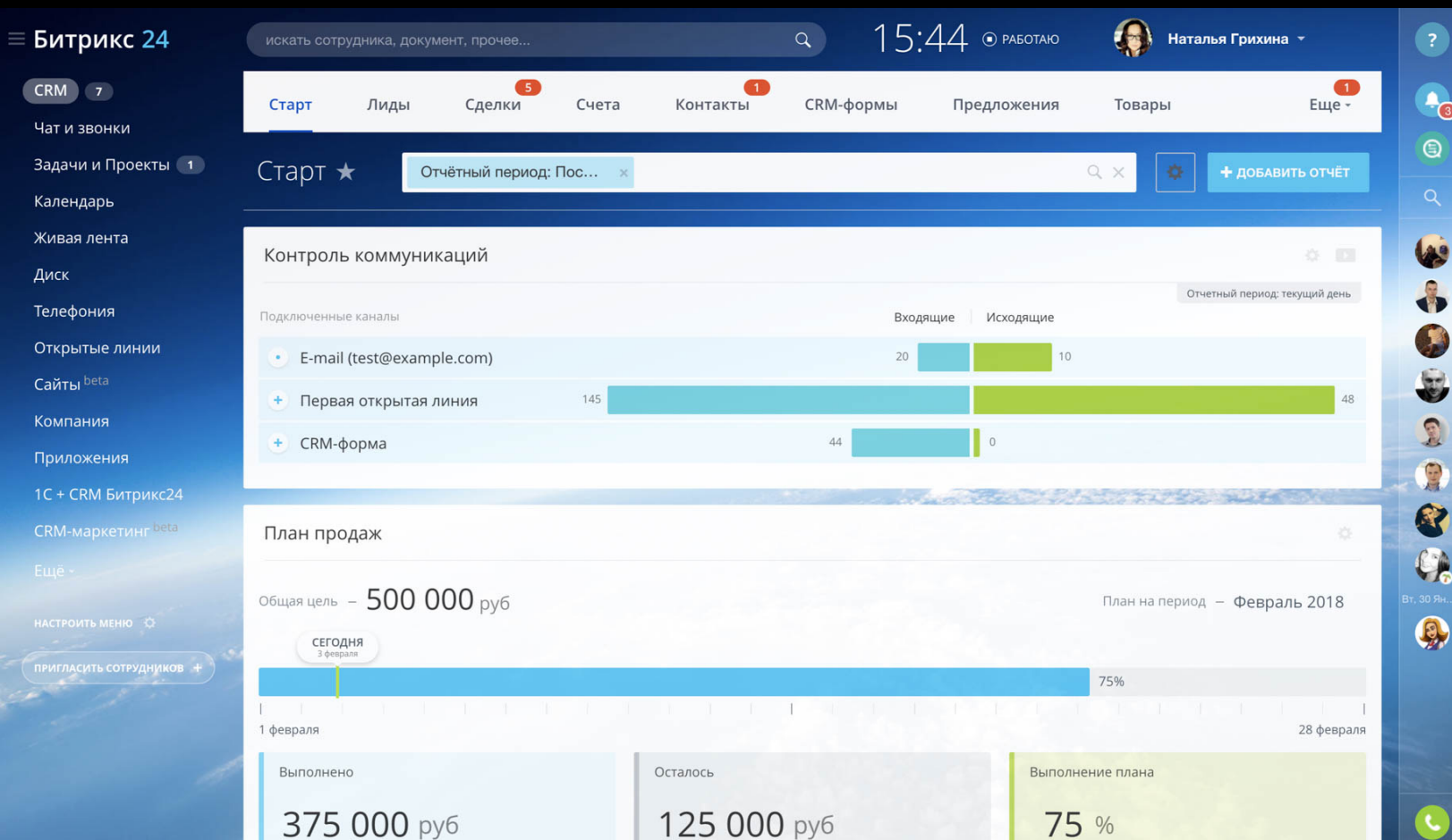
- ✔ Лиды
- ✔ Сделки
- ✔ Сделки с Телефонии
- ✔ Сделки и Открытые линии
- ✔ Сделки и CRM-формы

Коннекторы к Google DataStudio
и Microsoft PowerBI



План продаж

Вы будете знать, если продажи «просядут»



Распределяйте план между сотрудниками, следите за нагрузкой на менеджеров и анализируйте продажи.

Продаем больше с Битрикс24.CRM

Битрикс24.CRM помогает не только общаться с клиентами, но и увеличивать повторные продажи

Если вы не работаете с повторными продажами



**Расходы многократно
превышают доходы**

цена привлечения нового
клиента в 5 раз выше
обслуживания старого



**Каждый ушедший клиент –
это упущенная прибыль**

даже 10% ушедших
клиентов сильно скажутся
на прибыли



Клиентская база уменьшается

если вы не повышаете
лояльность клиента, он уйдёт к
конкуренту

Клиентская лояльность – КЛЮЧ К ПОВЫШЕНИЮ ПОВТОРНЫХ ПРОДАЖ



Сегодня клиенты ожидают
персонального отношения

Как повысить лояльность?



Делайте персональные
предложения



Отправляйте
сегментированные
рассылки по email, в sms,
в мессенджерах



Настраивайте рекламные
кампании

CRM-маркетинг

увеличивает шансы первой и повторных сделок

Сегментация клиентской базы

динамические и статические сегменты

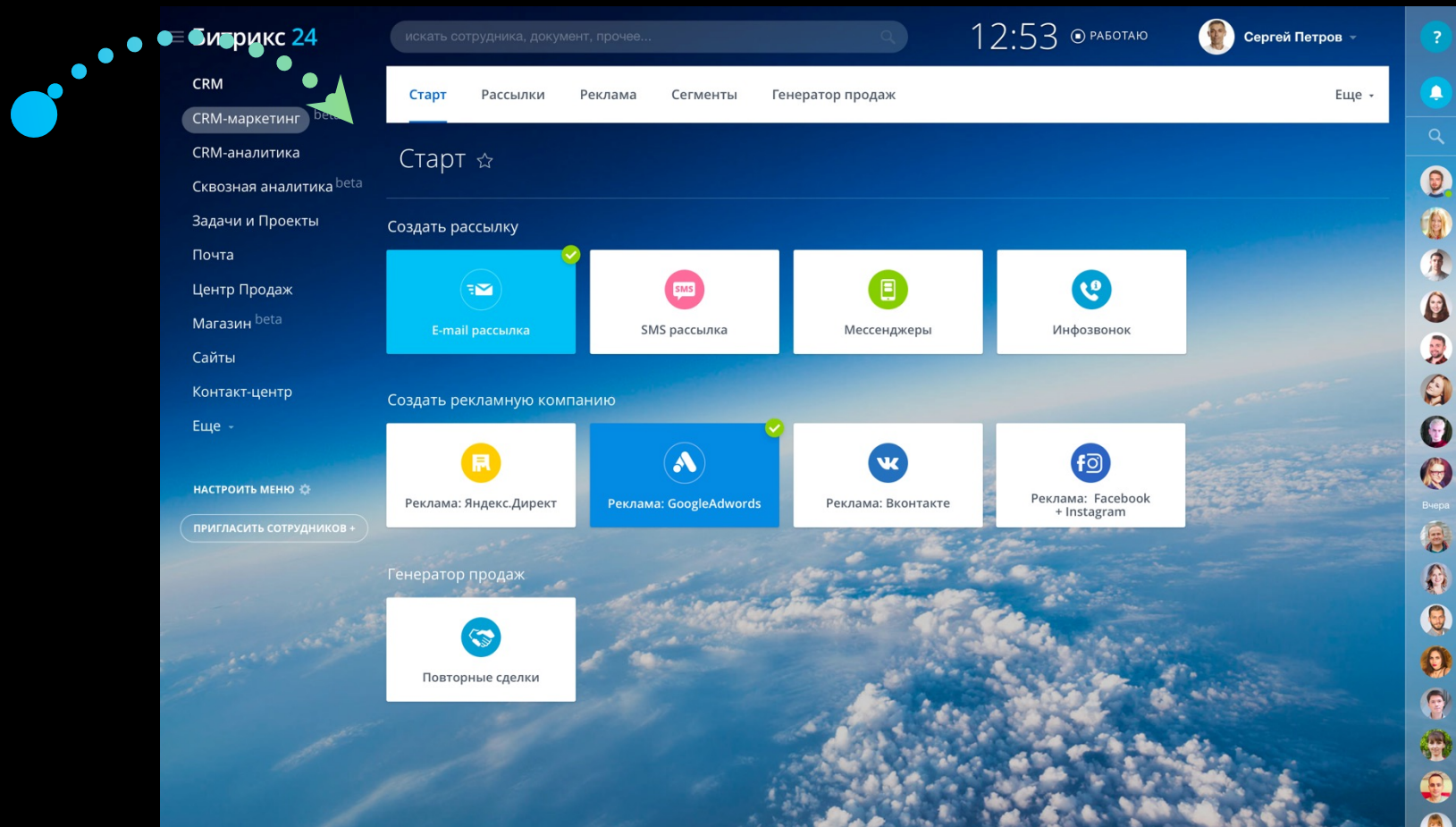
Рассылки email

Рассылки sms

Голосовой обзвон

Рассылки сообщений в чаты

Таргетированная реклама в соцсетях и поисковиках



Что такое сегменты и зачем они нужны?

всегда попадайте в цель

Сегмент – это часть вашей клиентской базы, которая попадает под определенный параметр.

Деление базы по сегментам позволит вам **точнее запускать рассылки и рекламу**, тем самым **повышая лояльность**.

(вовремя поздравить с днем рождения, предложить купить дополнительный товар и тд)



Какие могут быть сегменты

Вы можете сделать любые сегменты в зависимости от цели рекламы

1

Давно не
покупали

2

В этом месяце
день рождения

3

По виду товара:
«купили
велосипед –
предложите
комплект шин»

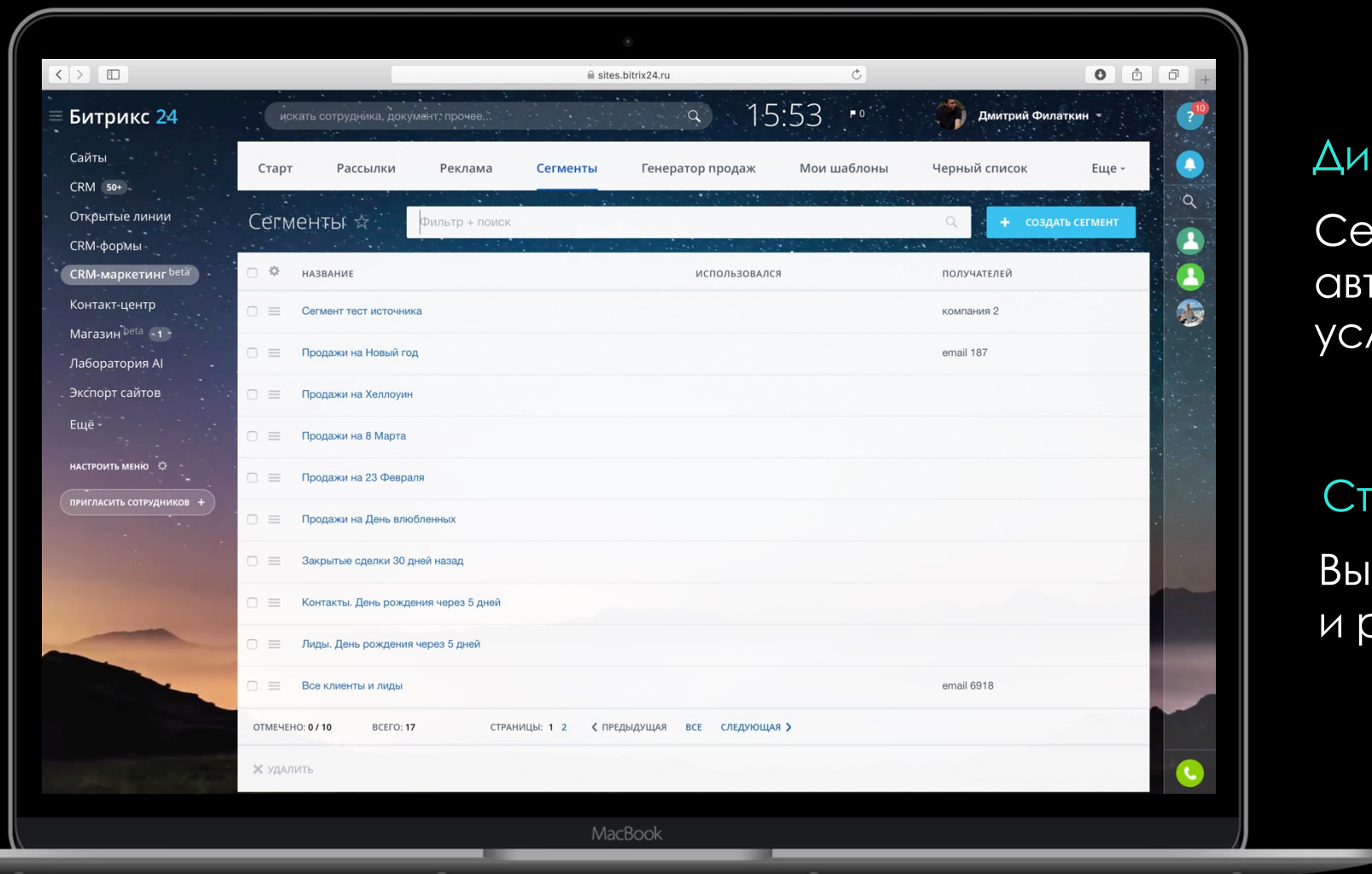
4

По полу и
возрасту:
предложения для
юношей,
девушек,
мужчин, женщин
и т.д.

5

Какие вы сами
захотите :)

Сегментируйте клиентов



Динамические сегменты

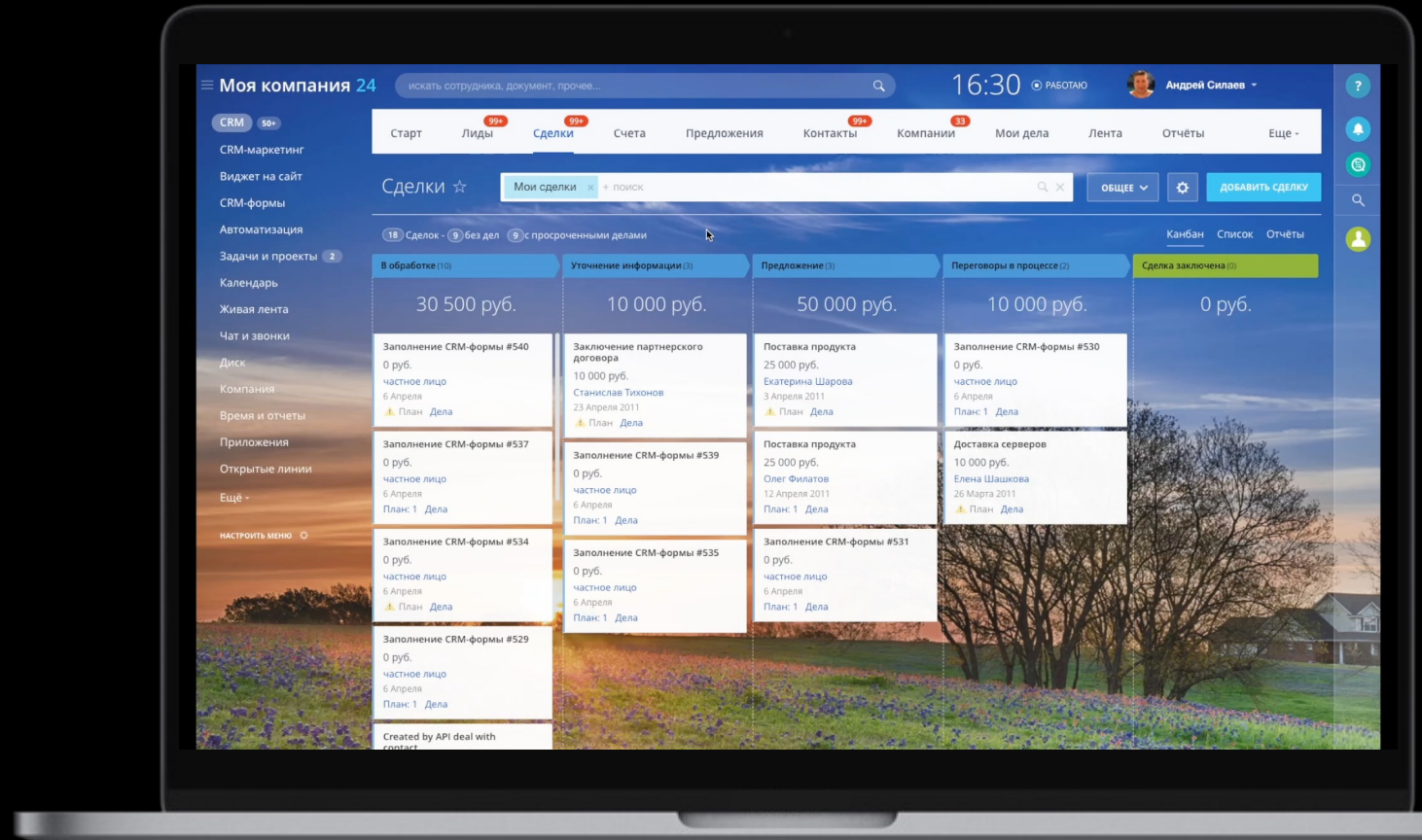
Сегменты пополняются автоматически по определенному условию.

Статические сегменты

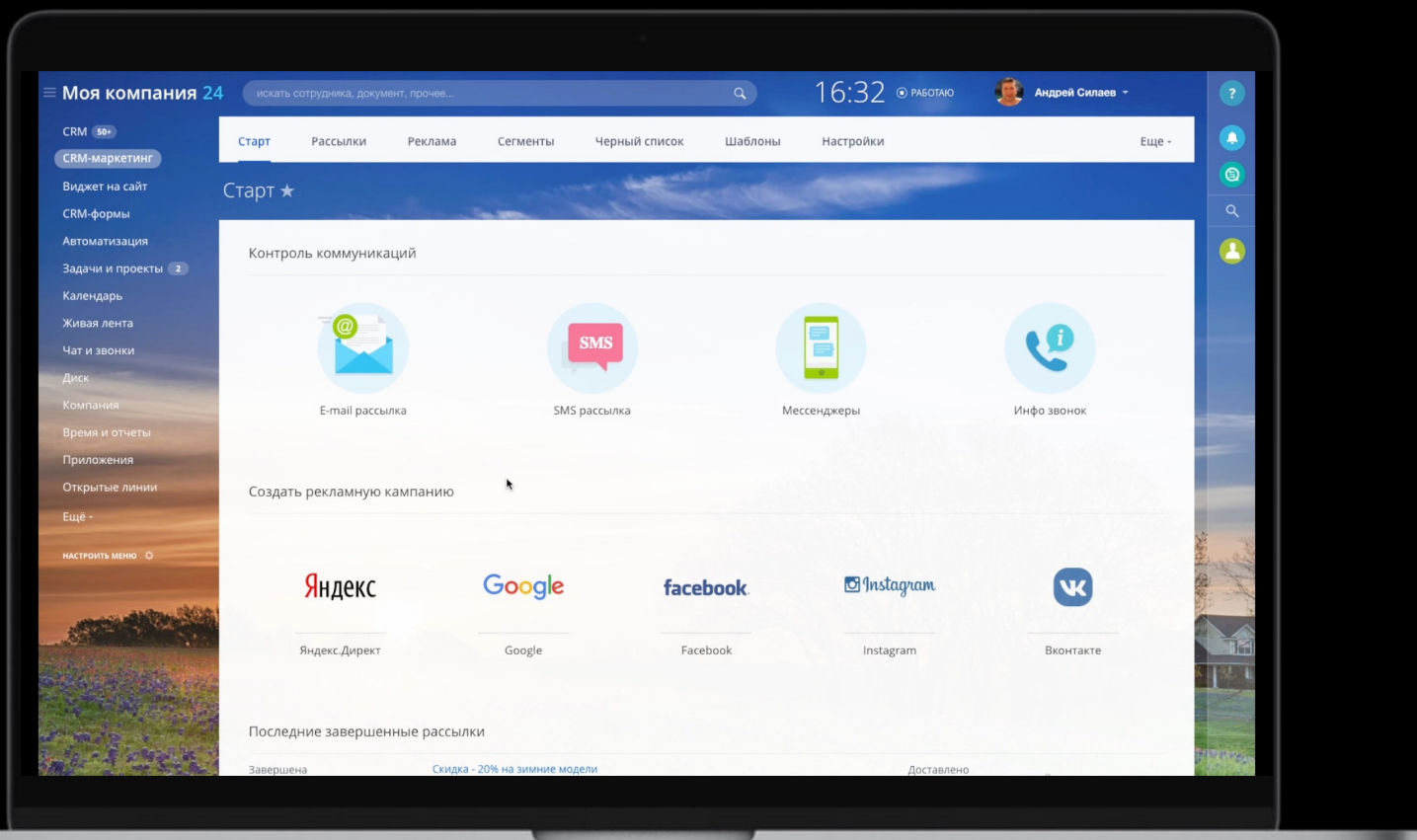
Вы загружаете свою базу контактов и работаете только с ней.

E-mail рассылка

- Выбор сегмента
- Шаблоны рассылок
- Расписание отправки
- Автоматическая рассылка
- Адаптация под мобильные устройства



SMS-рассылка



Отправка по расписанию

Шаблоны SMS

Автоматическая рассылка
например, поздравления с днем рождения

Статус доставки

Сервисы SMS:

- SMS.ru
- Sms4b.ru
- + Приложения

Соцсети в продажах

Соцсети и мессенджеры — одни из самых популярных каналов коммуникации в наши дни. Множество ваших клиентов пользуются социальными сетями, переписываются в мессенджерах, отправляют друг другу смешные картинки.

Как максимально использовать потенциал социальных сетей и мессенджеров для продаж? Как продать клиенту прямо в чате или в переписке, а не заставлять его ходить по вашим сайтам?

Продажи в чате

The image displays a CRM system interface for 'Сладкая Жизнь' (Sweet Life) with a Kanban board for order processing and a mobile app preview.

CRM Interface:

- Header:** 'Сладкая Жизнь' logo, search bar, time '13:49', and user profile 'Елена Волошина'.
- Navigation:** 'Сделки' (11), 'Контакты', 'Компании', 'Старт', 'Корзина', 'Настройки'.
- Buttons:** 'ЗАКАЗНЫЕ ТОРТЫ' (11), 'ДОБАВИТЬ СДЕЛКУ'.
- Views:** 'Роботы', 'Канбан', 'Список', 'Календарь', 'Отчёты'.
- Columns:**
 - Необработанные (14):** 90 100 руб.
 - В производстве (4):** 7 820 руб.
 - Произведено (2):** 2 300 руб.
 - К упаковке/отгрузке (0):** 0 руб.
- Deal Cards (Examples):**
 - Входящий Звонок:** повторная сделка, 500 руб., Анаида Мезенцева, 10:19.
 - Входящее Письмо:** 4 800 руб., ООО Энергия, сегодня, 11:28.
 - Входящий Звонок:** повторное обращение, 1 500 руб., Раис, сегодня, 10:50.
 - Входящий Звонок:** 800 руб., Наталья, вчера, 11:41.
 - Входящий Звонок:** повторная сделка, 1 000 руб., Елена, 23.09.2019 16:37.
 - Написали в ОЛ tortik.live:** 520 руб., Ольга Голобородько.

Mobile App Preview (tortik39.ru):

- Header:** 'TORTIK39 ВКУСНО ЭТО К НАМ'.
- Image:** A cake on a plate.
- Text:** 'Вкусняшки для вас Каталог вкусняшек с доставкой'.
- Options:** 'шоколадный велюр без мастики', 'классический рецепт без мастики'.

Продажи в SMS

Сладкая Жизнь | 14:01 | Елена Волошина

искать сотрудника, документ, прочее...

Сделки | 11 | Контакты | Компании | Старт | Корзина | Настройки

Сделки в работе | поиск

ЗАКАЗНЫЕ ТОРТЫ 11 | ДОБАВИТЬ СДЕЛКУ

Нет сделок, требующих оперативной реакции

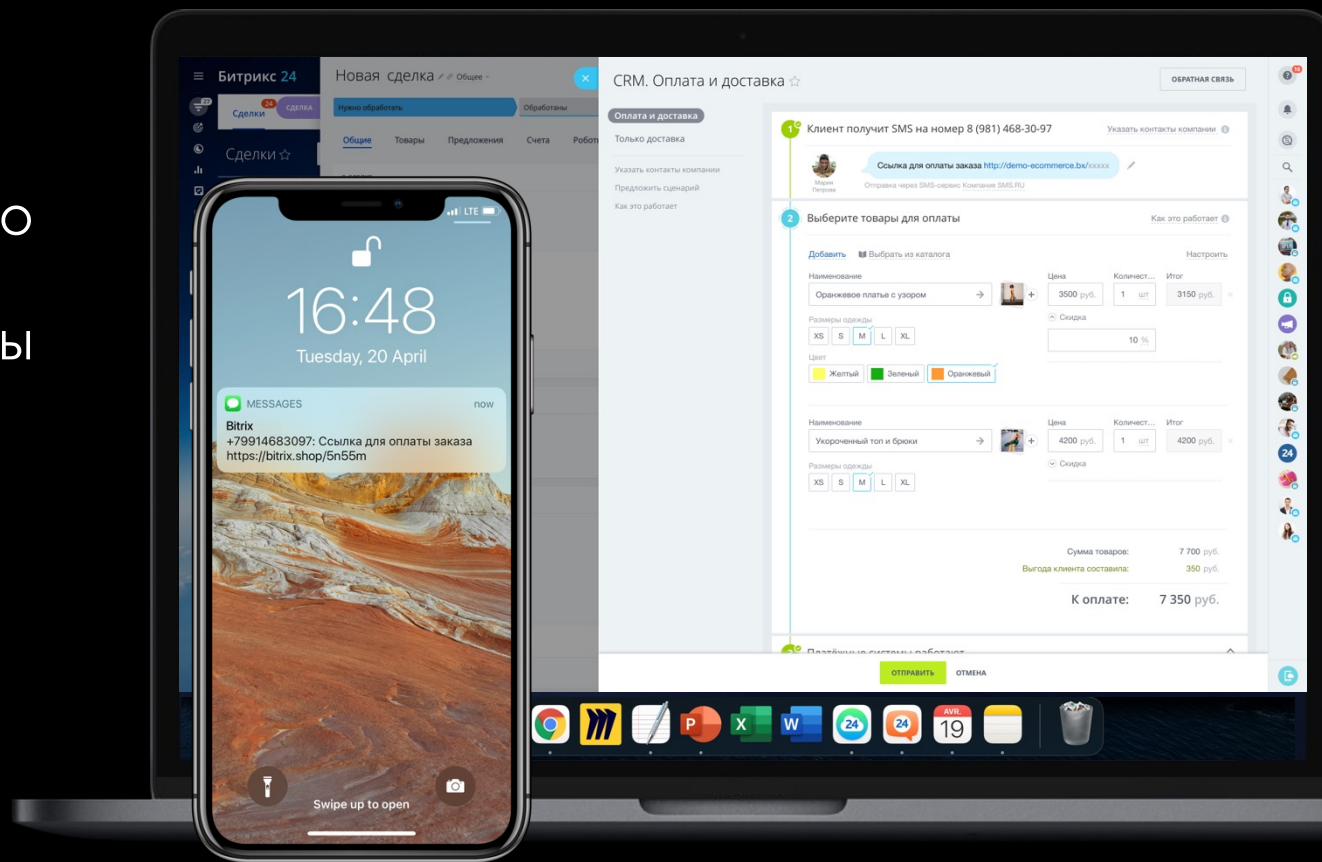
Роботы | Канбан | Список | Календарь | Отчёты

Нужно обработать (15)	Обработанные (14)	В производство (4)	Произведено (2)	К упаковке/отгрузке (0)
6 500 руб. + Быстрая сделка	90 100 руб.	7 820 руб.	2 300 руб.	0 руб.
Входящий Звонок повторная сделка 0 руб. Без имени 23 минуты назад Facebook Дела + Запланировать	Входящий Звонок повторная сделка 4 500 руб. Зинаида Мезенцева сегодня, 10:19 Дела + Запланировать	Входящее Письмо повторная сделка 4 800 руб. ООО Энергия сегодня, 11:28 Дела + Запланировать	Входящий Звонок повторное обращение 1 500 руб. Раис сегодня, 10:50 Дела + Запланировать	
Входящий Звонок повторная сделка 0 руб. Без имени 57 минут назад Google Ads Дела + Запланировать	Входящий Звонок повторная сделка 1 500 руб. Анна 20 Сентября На какое время 10:00-11:00 Дела + Запланировать	пришел сам. повторная сделка 1 500 руб. Елена 23 Сентября На какое время 18:00 Дела + Запланировать	Входящий Звонок повторное обращение 800 руб. Наталья вчера, 11:41 На какое время 18:30-19:00 Дела + Запланировать	
Входящий Звонок повторная сделка 0 руб. Без имени сегодня, 12:04 Дела + Запланировать	Входящий Звонок повторная сделка 4 000 руб. Кристина 21 Сентября Дела + Запланировать	Входящий Звонок повторная сделка 1 000 руб. Елена 23.09.2019 16:37 На какое время 14:00-15:00 Дела + Запланировать		
Входящий Звонок повторная сделка 6 500 руб. Ольга сегодня, 11:52 Дела + Запланировать	Входящий Звонок повторное обращение 0 руб. Татьяна 20 Сентября Дела + Запланировать	Написали в ОЛ tortik.live повторная сделка 520 руб. Ольга Голобородько 23 Сентября Дела + Запланировать		

CRM. Оплата

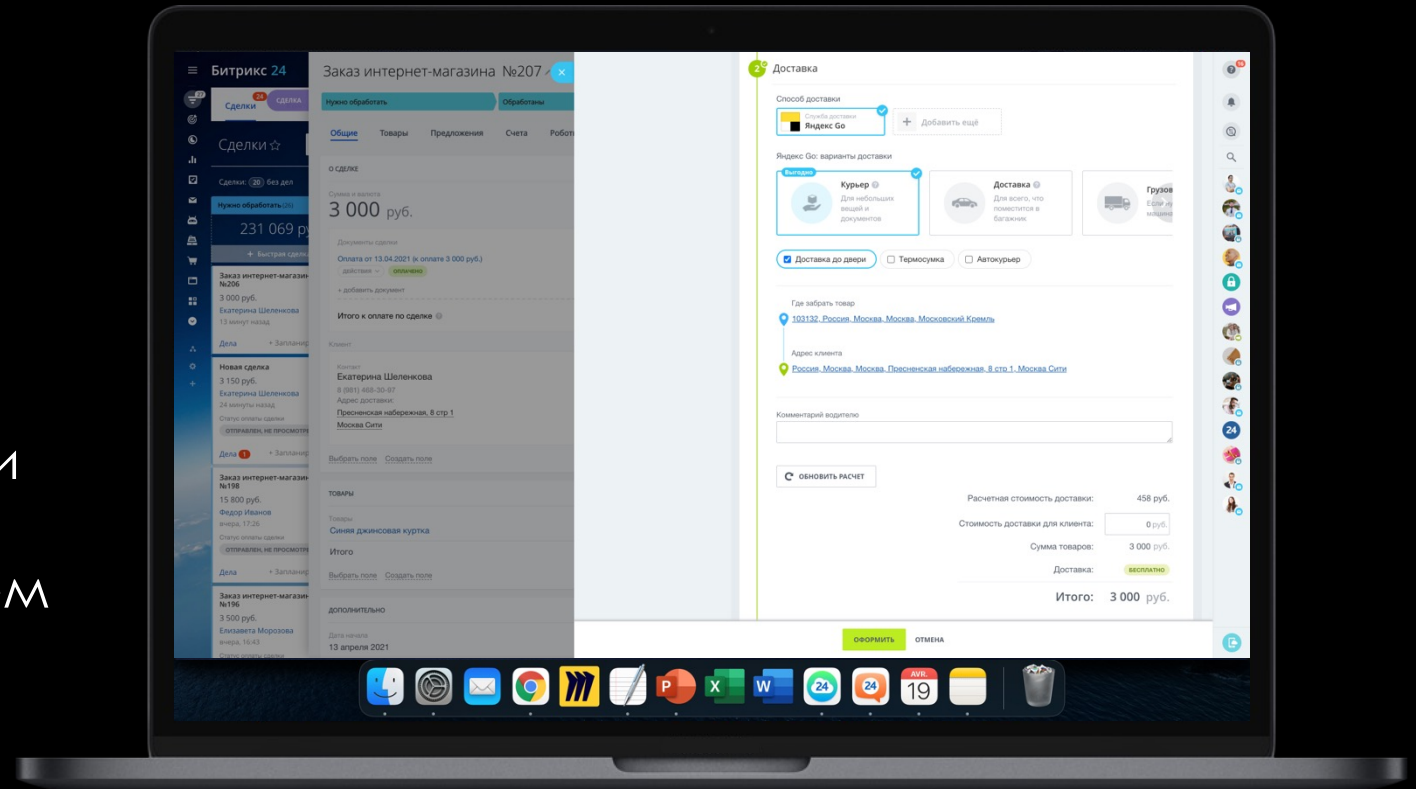
Подключение за 1 день

- SMS от Битрикс24 уже подключено
- Быстрое подключение Робокассы сразу с чеками (робочеки)
- ApplePay, GooglePay, Сбербанк онлайн, ЮKassa
- Новые кассы: Штрих-М, Эвотор, Бизнес.Ру Онлайн-Чеки, Атол



CRM.Доставка

- Интеграция со службами доставки: Яндекс.Go и другие
- Быстрое подключение за 1 рабочий день
- Заказ курьера прямо из сделки
- Полная информация о текущем статусе доставки в таймлайне





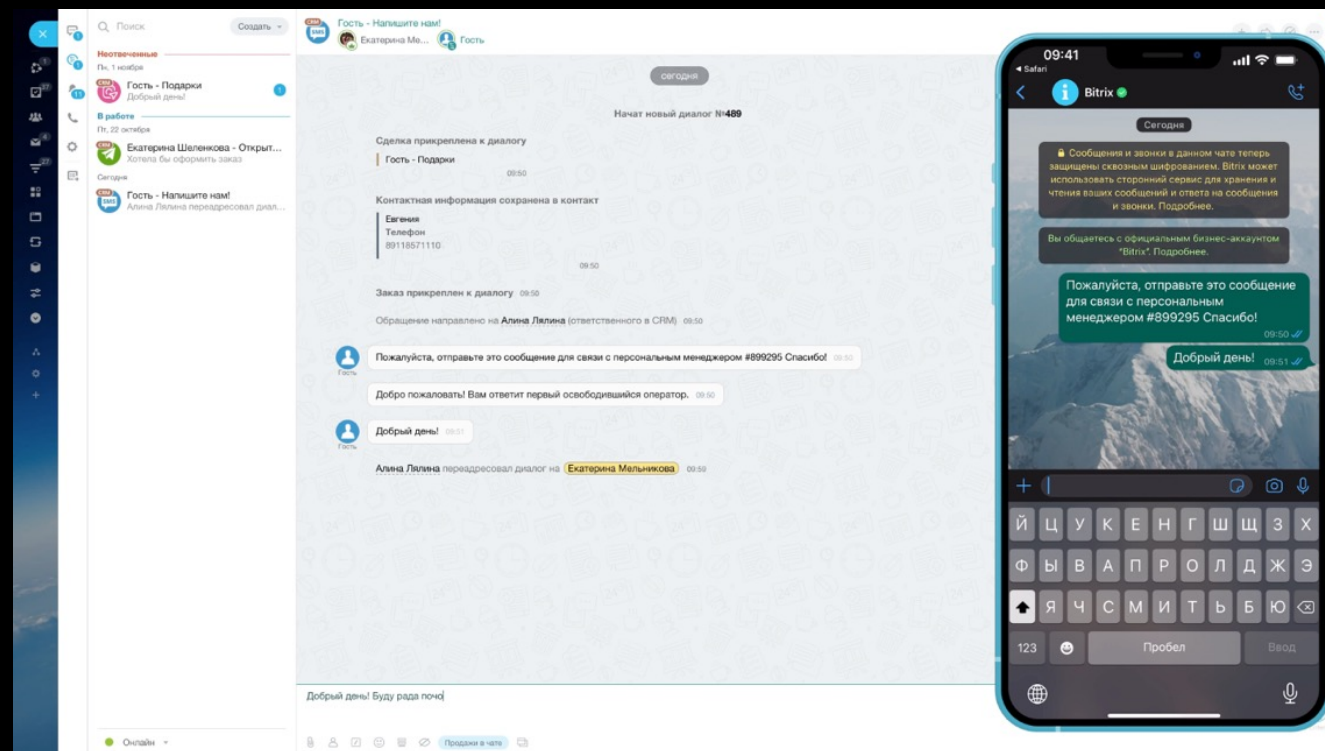
CRM. Оплата через WhatsApp

- Официальная расширенная интеграция
- Если у клиента есть WhatsApp, Битрикс24 автоматически отправит ссылку на оплату через WhatsApp
- Если WhatsApp нет, отправит SMS

Битрикс24 Виртуальный WhatsApp

Бесплатно для коммерческих клиентов

- ✓ Автоматическое подключение
- ✓ Готов к работе
- ✓ Неограниченное число диалогов
- ✓ Всё сохраняется в CRM
- ✓ 24 часа на разговор с клиентом
ограничение WhatsApp



Сайт остается одним из главных способов коммуникации с клиентом и источником продаж

Создаем сайт в конструкторе внутри
Битрикс24.CRM

Битрикс24🕒 Сайты

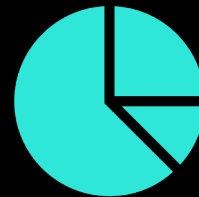
помогают продавать



Вы легко создадите сайт сами в простом и удобном конструкторе.



На сайте уже есть онлайн-чат, обратный звонок, форма заявки.



Все контакты клиентов с сайта сразу заносятся в CRM.



Вам не нужен хостинг. Сайт готов и работает!

Создавайте сайты сами! Бесплатно!

ГОТОВЫЕ ШАБЛОНЫ

для разных сфер бизнеса

Выбирайте шаблон для вашего бизнеса, легко меняйте на лету тексты, фон, изображения, добавляйте готовые блоки из каталога

The screenshot displays the Bitrix24 website builder interface. On the left is a sidebar with navigation options: Сайты beta, Почта, CRM 50+, CRM-маркетинг beta, Задачи и Проекты 1, and Ещё. Below these are buttons for НАСТРОИТЬ МЕНЮ and ПРИГЛАСИТЬ СОТРУДНИКОВ +. The main workspace shows a website template for a restaurant named 'COMPANY 24'. The template features a hero image of a plate of avocado and citrus slices with the text 'DISHES FOR VEGANS' and 'GREEN NATURE'. Below this is a featured item: 'SPECIAL VEGAN TOMATO SOUP' with a price of '\$7.99'. A notification bubble from 'Ольга Краченко' is visible in the bottom right of the template. At the bottom of the workspace are buttons for 'СОЗДАТЬ' and 'ОТМЕНИТЬ'. On the right side of the interface, there is a 'Ресторан' section with a text block: 'У вас есть кафе, ресторан или кондитерская? Тогда вам точно нужен сайт, ведь это современный инструмент рекламы вашего бизнеса, а главное, инструмент привлечения новых клиентов!'. Below this is a 'Цветовая палитра' (Color palette) with seven color swatches: blue, light blue, teal, green, yellow, orange, and red. A vertical sidebar on the far right contains various utility icons like help, notifications, chat, search, and user avatars.

Простой конструктор

очень простой 😊

Моя компания

Выберите подходящий шаблон

Живая лента
Задачи и Проекты 50+
Чат и звонки 50+
Группы
Календарь
Диск
Почта 2
CRM 15
Бизнес-процессы
Сотрудники
Время и отчеты
Компания
Сервисы
Приложения
1С + CRM Битрикс24
Открытые линии
Телефония
Интернет-магазин
Ещё -
НАСТРОИТЬ МЕНЮ

День защитника Отечества
Международный женский день
День защитника Отечества
Международный женский день
День защитника Отечества

Международный женский день
День святого Валентина
Валентинов день
День всех влюблённых
Агентства

Архитектура
Бизнес
Благотворительность
Бухгалтерские услуги
Консалтинг

Корпоративный
Курсы
Мероприятия
Мобильное приложение
Музыка

Недвижимость
Ресторан
СПА
Свадебные услуги
Спорт

Выбирайте из сотни готовых блоков и добавляйте их на свой сайт: фотогалереи, видео, CRM-формы, расписание и многое другое

Битрикс24

помогает бизнесу работать

Начните прямо сейчас

bitrix24.ru