

З к и т а

современного бизнеса

Технологии. Люди. Продажи.

Фото

Имя Фамилия

Компания

Бизнес столкнулся с проблемами на удаленке

чтобы решить их нужен целый
комплекс инструментов

* данные опроса аналитического
центра Битрикс24

34%

отсутствие личных
коммуникаций

27%

низкая мотивация и
вовлеченность коллег

22%

сложно контролировать
работу сотрудников

8%

низкая лояльность
к компании

7%

высокая вероятность
утечки информации

Главные враги работы в онлайн

Внутри компании

- ⦿ «Зоопарк» инструментов для совместной работы
- ⦿ Беспорядок во встречах и обсуждениях
- ⦿ Отсутствие контроля и чрезмерный контроль
- ⦿ Отсутствие регламентов и инструкций

В продажах

- ⦿ База клиентов и сделок в электронных таблицах
- ⦿ Медленная обработка заказов и обращений
- ⦿ Отсутствие интеграции с сервисами доставки
- ⦿ Невозможность принять оплату онлайн

Гибкость и адаптивность!

В быстро меняющемся мире необходимо очень быстро приспосабливаться к новым условиям бизнеса.

Все старые методы уже не подходят. Вчера клиенты предпочитали звонить, сегодня напишут вам во Вконтакте. Завтра - кто знает?..

1

Необходимо
провести цифровую
трансформацию

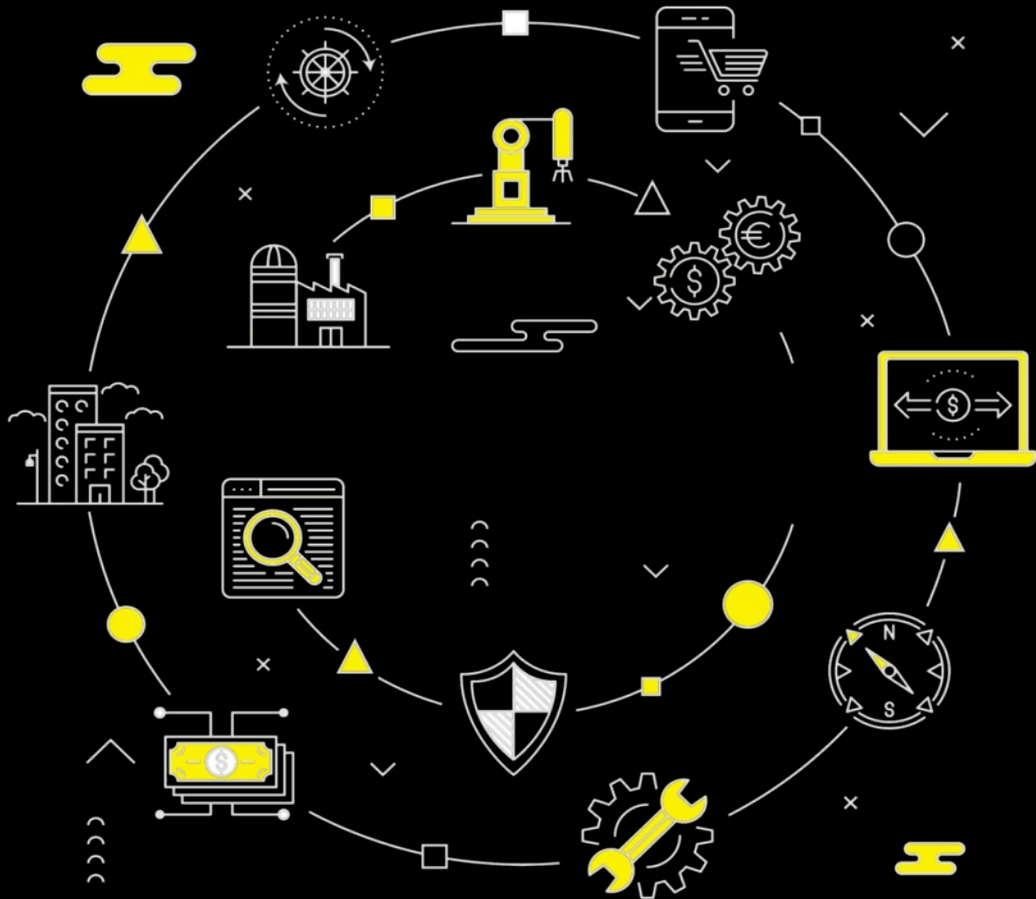
2

Адаптировать
все процессы под
онлайн-формат

3

Правильно
организовать продажи
в онлайн

Начинаем оцифровку



Что нам необходимо

Цифровая система, которая сможет:

- Фиксировать каждого клиента, который обращается с вопросом
- Установить с ним надежный контакт и подсказать, как возвращать его снова и снова
- Организовать коммуникацию сотрудников и документооборот быстро и без сбоев
- Помочь вовремя выполнять все задачи, не теряя их



Четкая организация работы



Успех любой компании начинается изнутри.

Хорошо структурирована внутренняя деятельность - не будет проблем и в работе с клиентами.

Быстрая постановка задач

Не нужно полагаться на память и бумажки

Битрикс 24

Новая задача

ШАБЛОНЫ ЗАДАЧ

Экскурсии для тура по Франции

Это важная задача

список, русскоговорящие гиды, план и стоимость

Чек-лист

Ответственный: Олег Строкатый + Добавить еще

Постановщик Соисполнители Наблюдатели

Крайний срок: 29.06.2018 21:00

Планирование сроков Еще

Дополнительно (Проект, Учет времени, Напомнить, Повторять, Гант, CRM, Подзадача, Теги, Поля)

Проект + Добавить Создать проект

Учет времени Время для выполнения задачи

Напомнить о задаче + Добавить напоминание сообщением или по e-mail

Повторять задачу Сделать задачу регулярной

ПОСТАВИТЬ ЗАДАЧУ ПОСТАВИТЬ ЗАДАЧУ И СОЗДАТЬ ЕЩЕ ОТМЕНА

Сохранить как шаблон

В несколько кликов вы можете создать задачу, назначить ответственного, соисполнителя или наблюдателя задачи.

Выбор методик работы

Классический список задач с подзадачами и чек-листами

Мой план

Канбан в проекте

Диаграмма Ганта с зависимостями

The screenshot displays the Bitrix24 web interface. At the top, the header includes the logo 'Битрикс 24', a search bar, the time '17:07', and the user's name 'Наталья Грихина'. Below the header, there are navigation tabs for 'Делаю', 'Помогаю', 'Поручил', 'Наблюдаю', 'Все', and 'Занятость'. The main content area is titled 'Мои задачи' and shows a list of tasks categorized by priority: 'Не спланированы (33)', 'Срочное (3)', 'Супер Важное (8)', and 'На неделе (5)'. Each task card includes a title, a due date, and a 'Просрочена' (Overdue) status. The tasks listed include 'Оригиналы документов', 'Заказать визитки', 'Отчет', 'Подготовить отчет по продажам', 'Концепт', 'Печать буклета', 'Несколько абсолютно разных концептов', 'Создать макет дизайна', 'Проверить дизайн визиток', 'Согласовать с клиентом', 'Подготовить отчет по продажам', and 'Подготовить анкету'. The interface also features a sidebar with navigation options like 'Живая лента', 'Задачи и проекты', 'Чат и звонки', 'Группы', 'Календарь', 'Диск', 'Почта', 'CRM', 'Компания', 'Время и отчеты', 'Приложения', and '1С + CRM Битрикс24'. A 'НАСТРОИТЬ МЕНЮ' button and a 'ПРИГЛАСИТЬ СОТРУДНИКОВ' button are also visible.

Дедлайны в задачах

The screenshot displays the Bitrix CRM interface with a Kanban board for task management. The board is organized into columns based on task status and urgency, with each column highlighted in a different color. The tasks are represented as cards with titles, due dates, and progress indicators.

Navigation and Search:

- Header: Битрикс, поиск сотрудника, документ, прочее...
- Time: 15:34, РАБОТАЮ
- User: Екатерина Шеленкова
- Task Status Filter: Все (9), Делаю (4), Помогаю, Поручил (2), Наблюдаю (1), Эффективность (100%), Канбан, Проекты, Руководжу (10), Еще -
- Section: Сроки ☆, добавить задачу, В работе ж + поиск
- Filter: Список, Мой план, Сроки, Календарь, Гант, Задачи: 1 без крайнего срока, 3 просрочены, 2 почти просрочены
- Robot: Роботы

Task Board Columns:

- Просрочены (3)** (Red):
 - Изменения тарифов: 12 Сентября, Просрочена, 0/5
 - Утвердить макеты и согласовать дизайн: 13 Сентября, Просрочена, 2/2
 - Дизайн-проект торгового центра: 6 Сентября, Просрочена, 0/3, 1
- На сегодня (3)** (Green):
 - Согласовать изменения в шаблонах: 26 Сентября
 - Обновить дизайн шаблонов презентации: 26 Сентября
 - CRM: Договор аренды: 26 Сентября, #crm
- На этой неделе (2)** (Light Blue):
 - Макеты главной страницы: 27 Сентября
 - Обновлен раздел Телефонии на сайте. Надо проверить: 27 Сентября
 - CRM: Подготовить пакет документов: 27 Сентября, #crm
 - Обновить страницу сайта: 27 Сентября
 - Подготовить договор аренды: 27 Сентября
- На следующей неделе (2)** (Cyan):
 - Сдаем готовую отчетность: 4 Октября
 - Исключить лишние разделы на сайте: 7 Октября
 - Подготовить закрывающие документы: 4 Октября
 - Блок маркетинга добавить: 6 Октября, 1
- без срока (5)** (Light Grey):
 - Добавить раздел в отдельной секции на сайте: 0/4, 1
 - CRM: Закрывающие документы: #crm
- рубрике влх небуль (2)** (Dark Blue):
 - Договор на услуги: 7 Октября
 - Договор аренды: 7 Октября
 - Обработать статистику: 2 Ноября
 - Обновить меню: 16 Ноября, 1, 2

Битрикс24.Скрам

полностью соответствует правилам Скрама

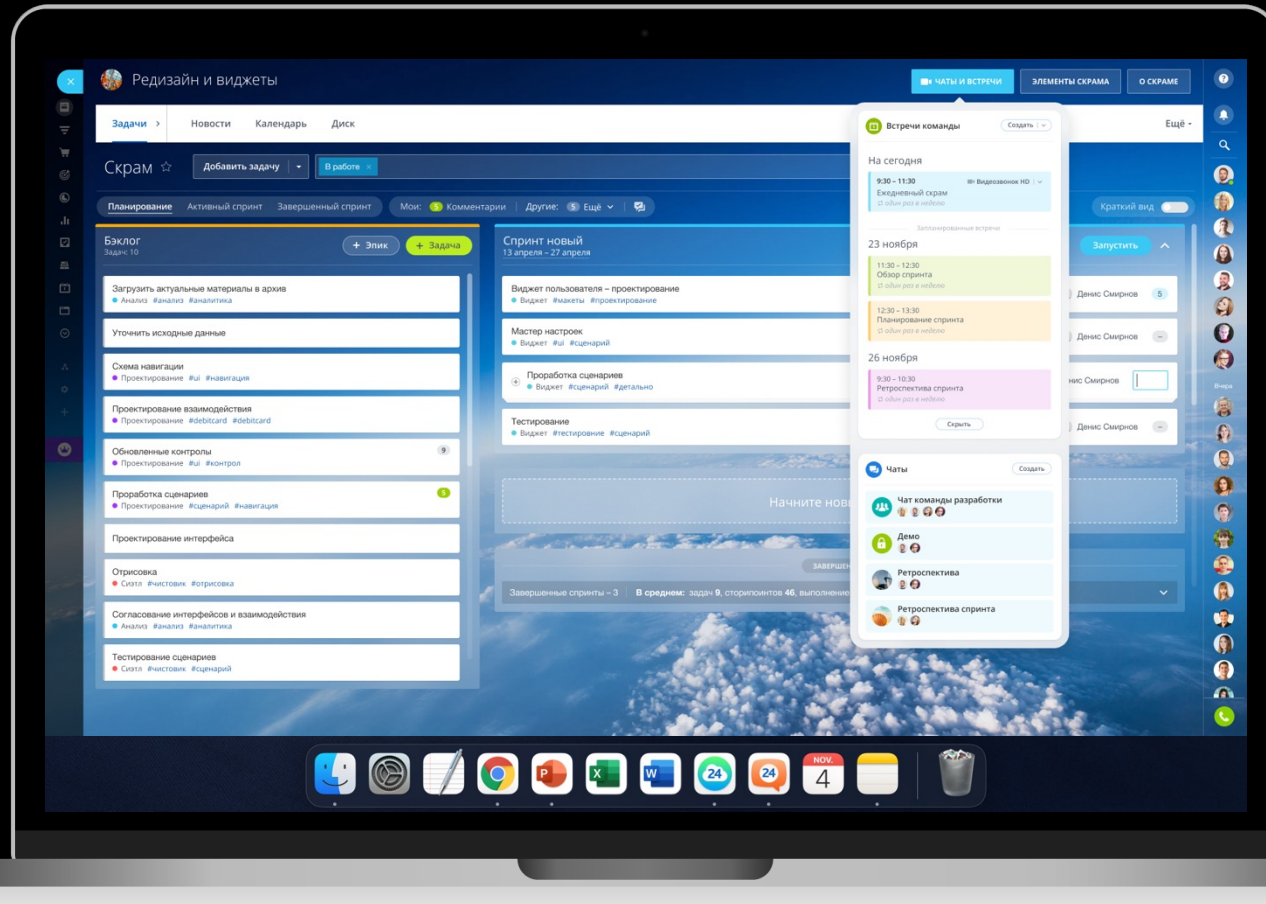
- ✓ Скрам-команды
- ✓ Распределение ролей
- ✓ Наполнение бэклога
- ✓ Формирование спринта
- ✓ Регулярные встречи
- ✓ Эпики и DoD
- ✓ Стори Поинты
- ✓ Скорость команды
- ✓ Система фокусировки внимания
- ✓ Удобное обсуждение задач

Коммуникации

встречи, чаты, видеозвонки,
демонстрация экрана, календарь



Битрикс24.Скрам



5 скрам-команд бесплатно

- ✓ Неограниченное количество пользователей
- ✓ Бесплатные видеозвонки и коммуникации для команды
- ✓ Конверторы для переноса данных из Jira

Чек-листы в задачах

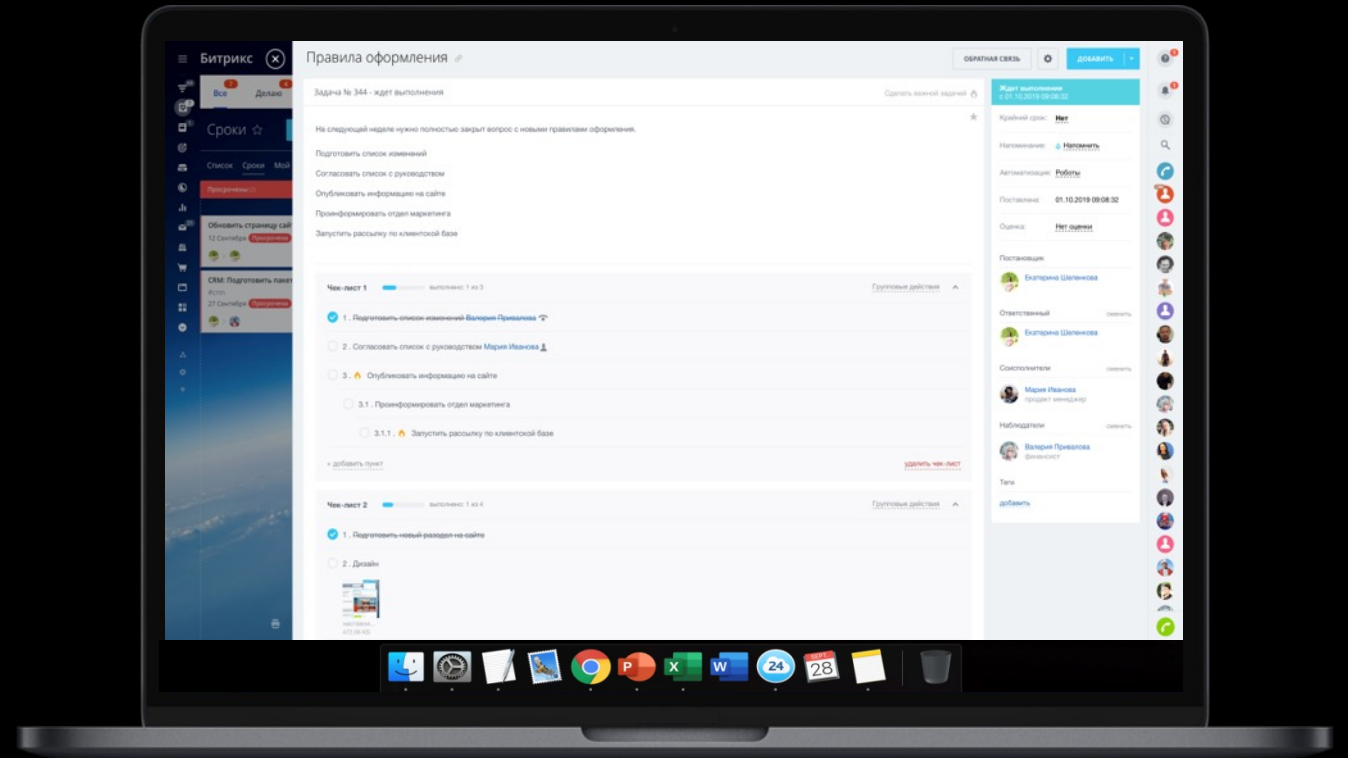
Быстрая вставка чек-лист из списка

Множественность
много разных чек-листов

Уровни
отступы от края

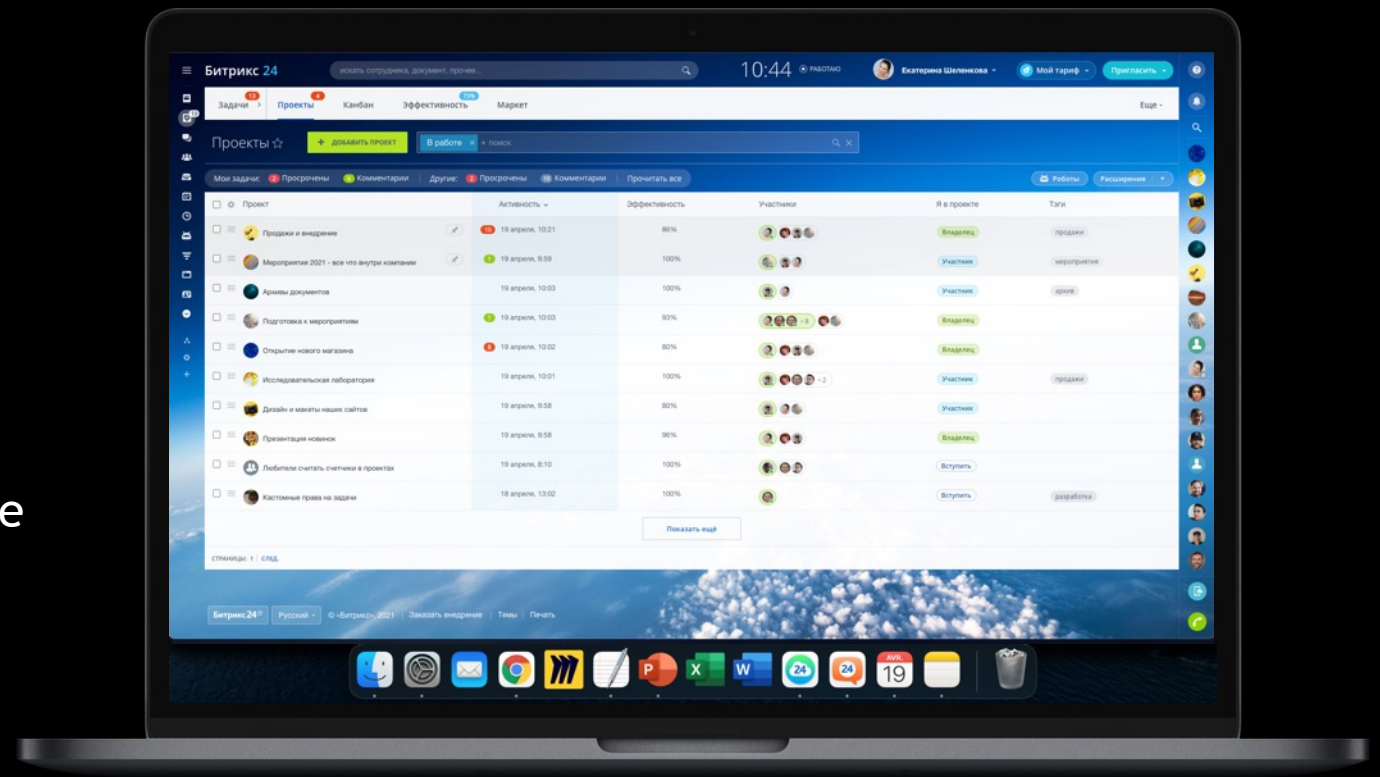
Ответственный или Наблюдатель
на пункт или на весь чек-лист

Загрузка файлов и изображений
к каждому пункту чек-листа



Проекты 2.0

- Один клик - увидеть активные Проекты
- Один клик - увидеть просроченные Проекты
- По-настоящему командная работа
- Проекты в реальном времени
- Удобное открытие Проекта в слайдере
- Индивидуальная методология в Проекте
- Система фокусировки внимания в Проекте
- Закрепление Проектов
- Легкие и удобные коммуникации



Шаблоны проектов

На основе готового проекта в шаблон переносятся:

Структура задач с подзадачами

Ответственные, наблюдатели, соисполнители

Файлы (Диск проекта)

Комментарии

Роботы

Возможность выбрать, что копировать

Готовые шаблоны из каталога Приложений24

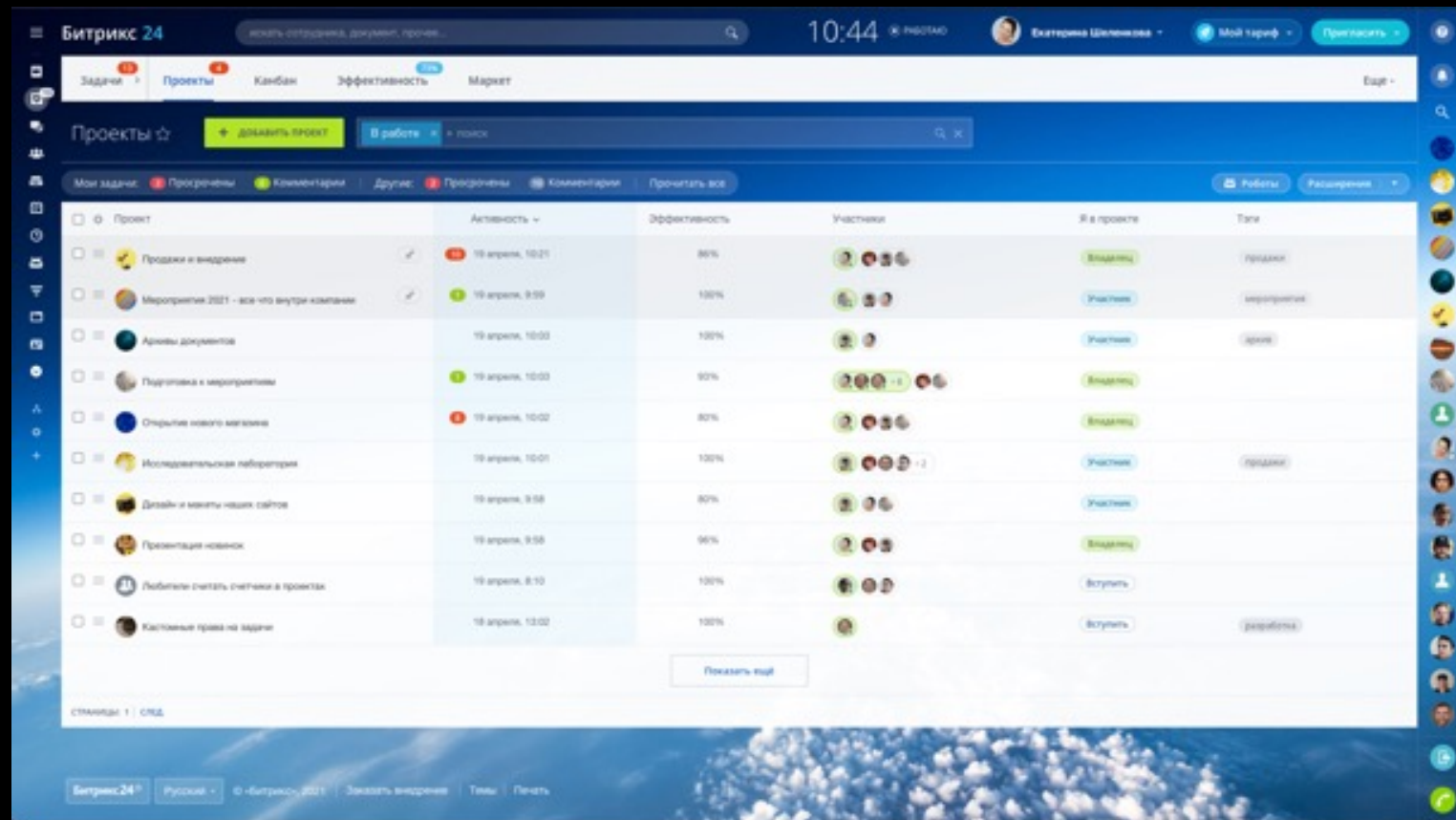
The image shows a screenshot of the Bitrix24 web interface. On the left, a project titled "Коттеджный поселок 'Янтарный бриз'" is visible with a task list. On the right, a modal window titled "Создать шаблон проекта" (Create project template) is open. The template is for a residential house "Жилый дом 'Роскошная жизнь' (1 027 м²)". The form includes fields for project name, description, start/end dates, and a manager. A list of employees is shown with checkboxes to include them in the template. At the bottom, there are checkboxes for various features to be copied, such as "Задачи" (Tasks), "Списки" (Lists), "Шаблоны задач" (Task templates), "Роботы" (Robots), and "Диск" (Disk). The "Создать шаблон" (Create template) button is highlighted in green.

Рабочие группы

Для работы над одним проектом, можно объединиться в рабочие группы:

- открытые, закрытые,
- с внешними подрядчиками, клиентами в экстранете

Распределяйте задачи, файлы и права доступа между участниками



Не терять **времени**

и повышать **эффективность**

Роботы в задачах

Роботы

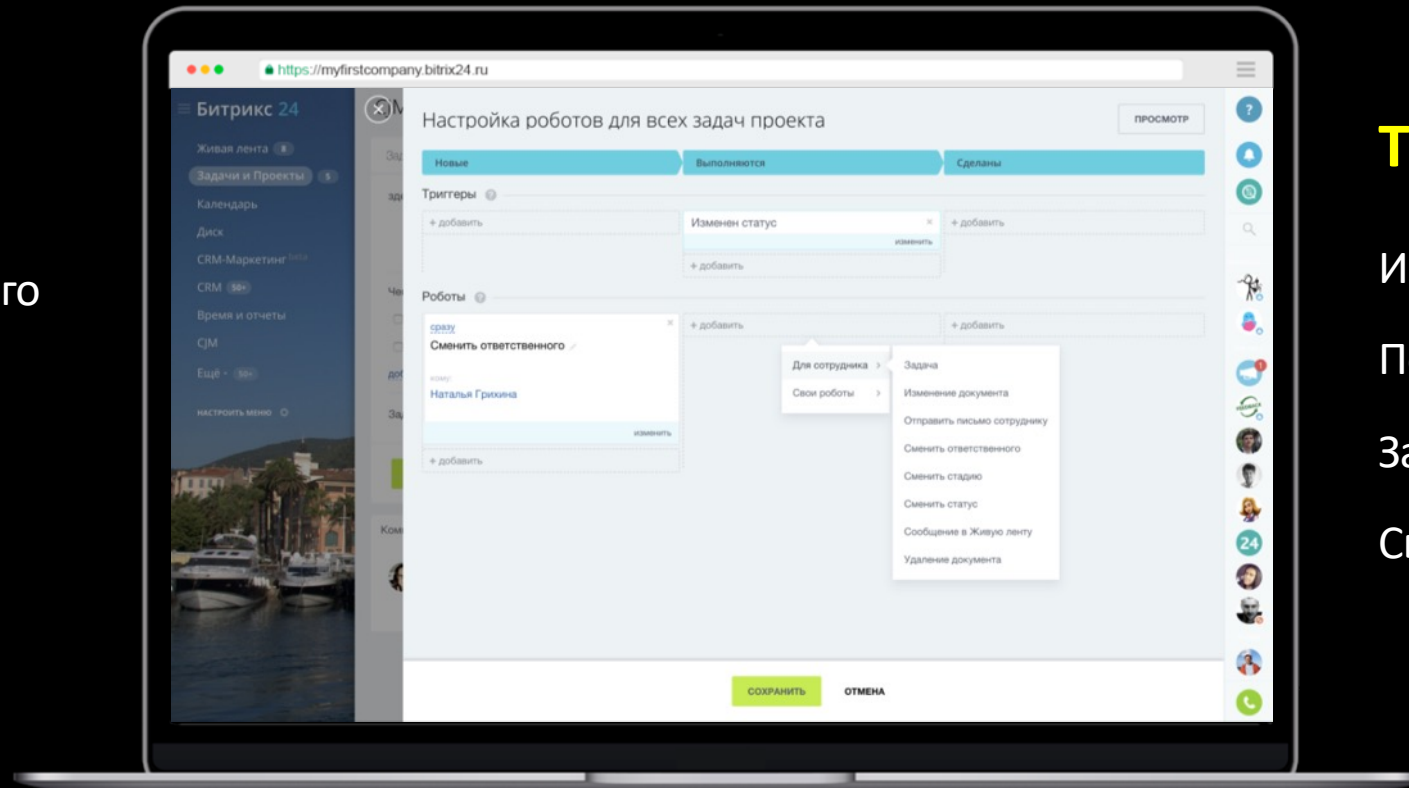
Создать задачу

Сменить ответственного

Сменить статус

Удалить

Свои роботы



Триггеры

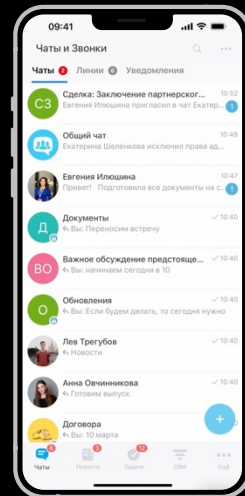
Изменение статуса

Подходит крайний срок

Задача просрочена

Свои триггеры

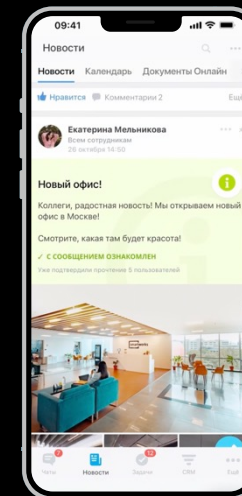
Мобильное приложение



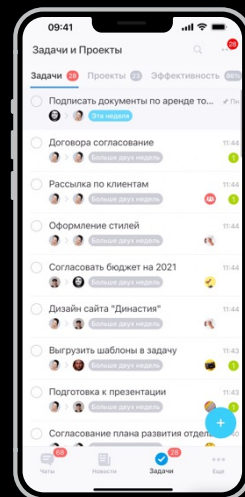
Навигация



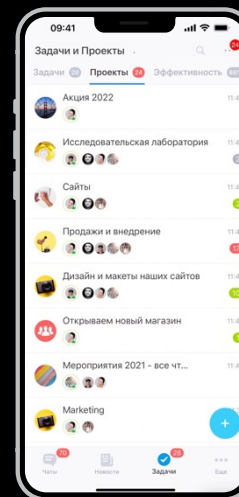
Чаты и видеозвонки



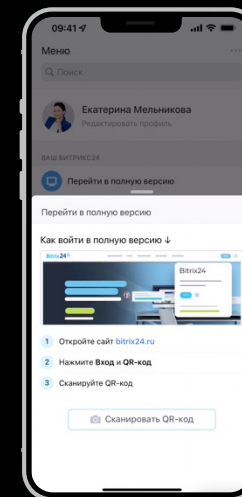
Совместная работа



Задачи

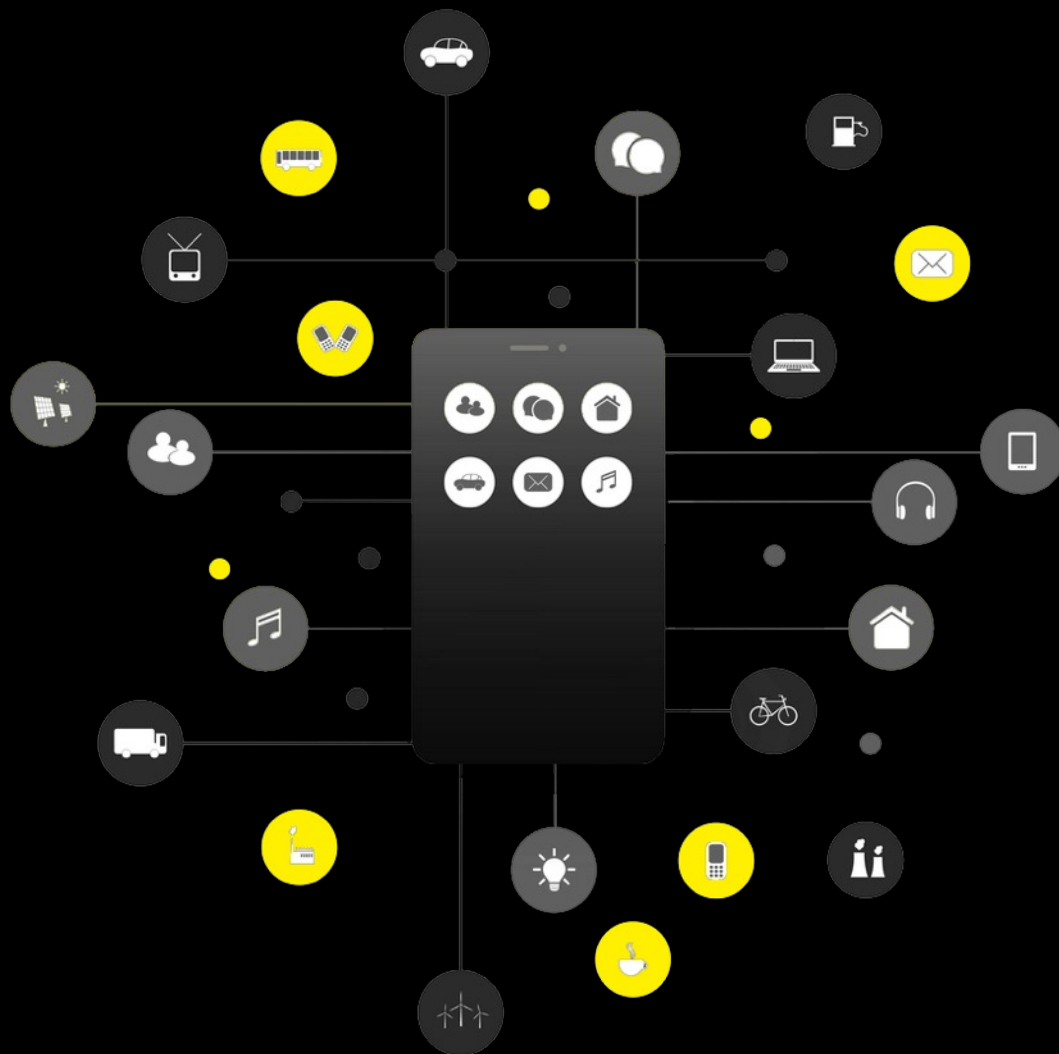


Проекты



Вход по QR-коду

Структурируем взаимодействие



Главный секрет выживания и преуспевания в эпоху перемен — гибкость и способность меняться быстрее чем окружающая деловая среда.

Коммуникация с сотрудниками



24/7

В современном бизнесе важно оставаться на связи с коллегами 24/7, не теряя важных сообщений.

Новости компании

Органичная смена Живой ленты

Новости компании

Обсуждение рабочих вопросов,
проектов, документов

Фотоколлажи

Видеообращение

Важные сообщения

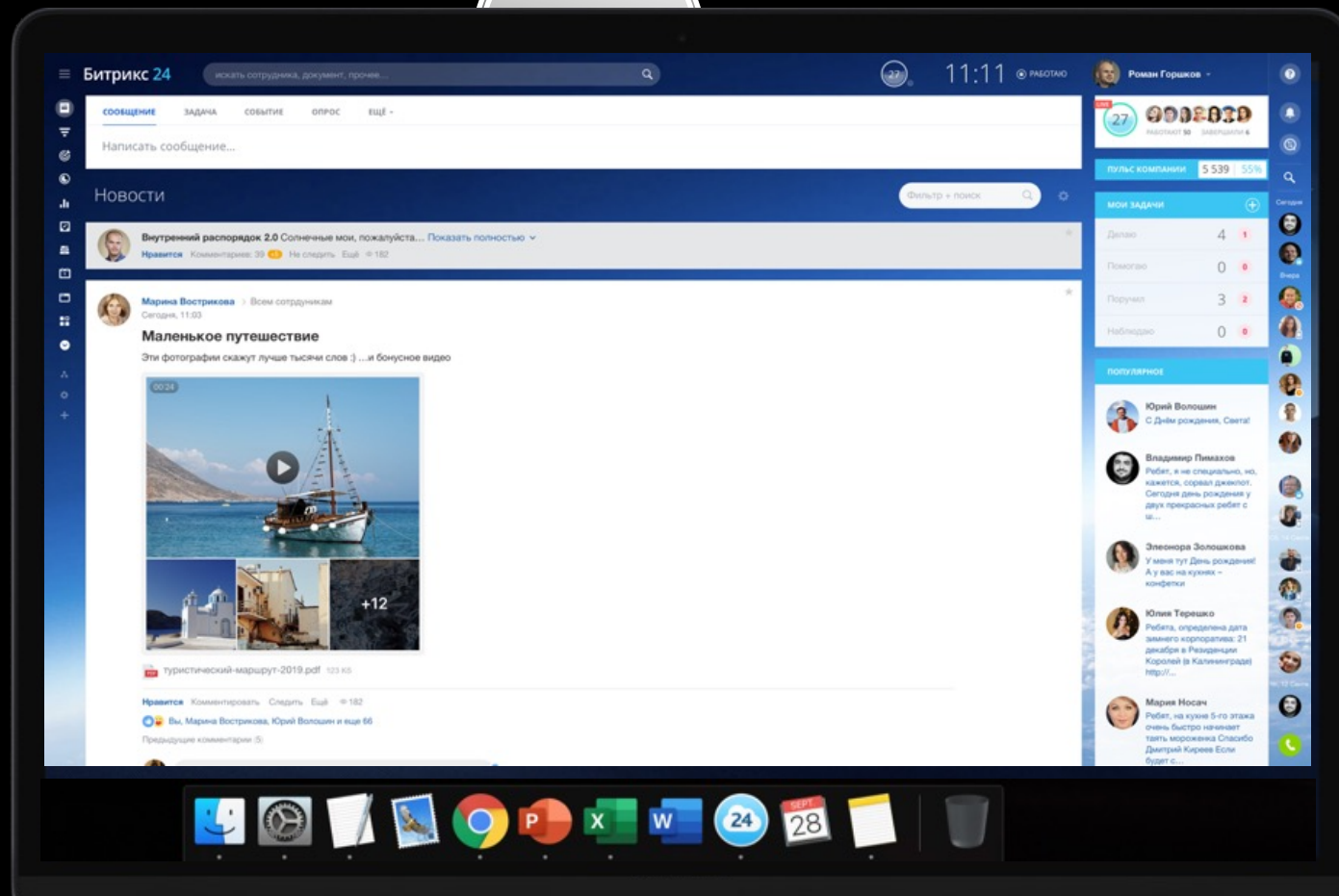
Опросы

Благодарности

Лайки, эмоции

Закрепление новостей в ленте

Виртуальное присутствие



Видеозвонки в один клик

- ✓ 48 человек одновременно
- ✓ Демонстрация экрана
- ✓ Запись звонка
- ✓ Звонок из календаря, задачи, чата
- ✓ Свой фон



Календари

Удобный планировщик встреч

Планировщик поможет мгновенно подобрать время встречи, которое подходит всем участникам

Синхронизация календарей:



Google

Mac OSX

iPhone

Android

Bitrix 24

Живая лента
Задачи и Проекты 1
Чат и звонки
Группы
Диск
Календарь
Почта
CRM 50+
Сайты beta
Время и отчеты
Сотрудники
Ещё -
настроить меню
пригласить сотрудников

Новое событие

Новое событие Это важное событие

Дата и время начала: 06.07.2018 17:30
Дата и время завершения: 06.07.2018 18:30
 Весь день

Напоминание: За 15 минут

Участники: Наталья Грихина, Юрий Волошин, Олег Строкатый, Дмитрий Давыдов, Екатерина Шеленкова + Добавить еще

Сотрудники	17	18	06 Июля, Пятница	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	07 Июля, Суббота	09	10	11	12	13	14	15
Наталья Грихина																					
Олег Строкатый																					
Екатерина Шеленкова																					
Еще участники (2)																					

Масштаб

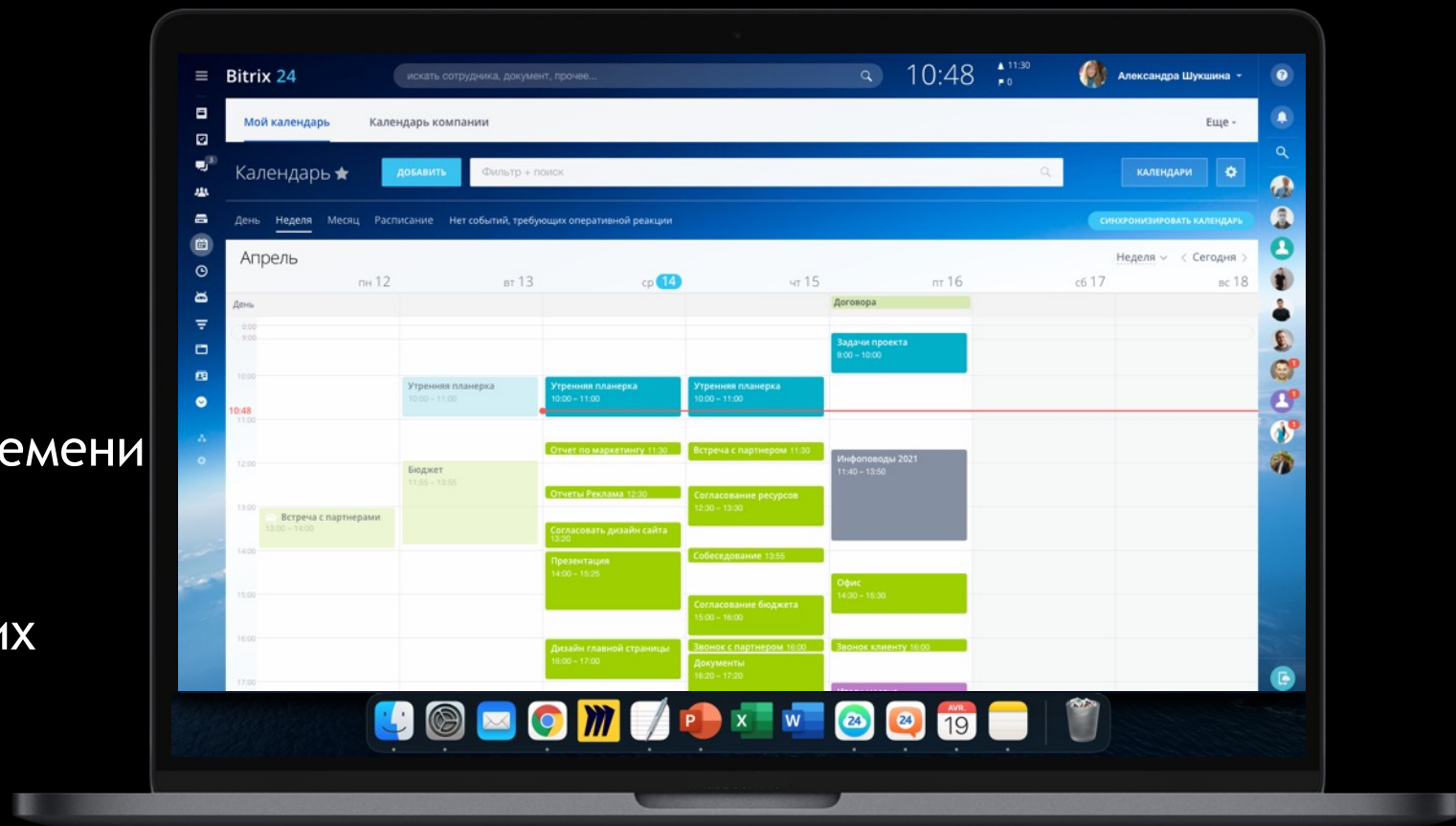
Оповещать о подтверждении/отказе участников

Дополнительно (Описание, Повторяемость, Цвет события, Календарь, Занятость, Место проведения, Частное, Элементы CRM)

СОХРАНИТЬ (CMD+ENTER) Отменить

Больше в Календаре

- Новая синхронизация с телефоном
- Всё в режиме реального времени
- Удобство работы
- Новое приглашение внешних участников (iCal)



Сложность инфраструктуры - помехи в работе

Как часто бывает так, что только из-за длительности согласования договоров срываются все сроки важной задачи.

...или вы подводите партнеров

...или теряете на полдороги счет, без которого застопорится все дело.

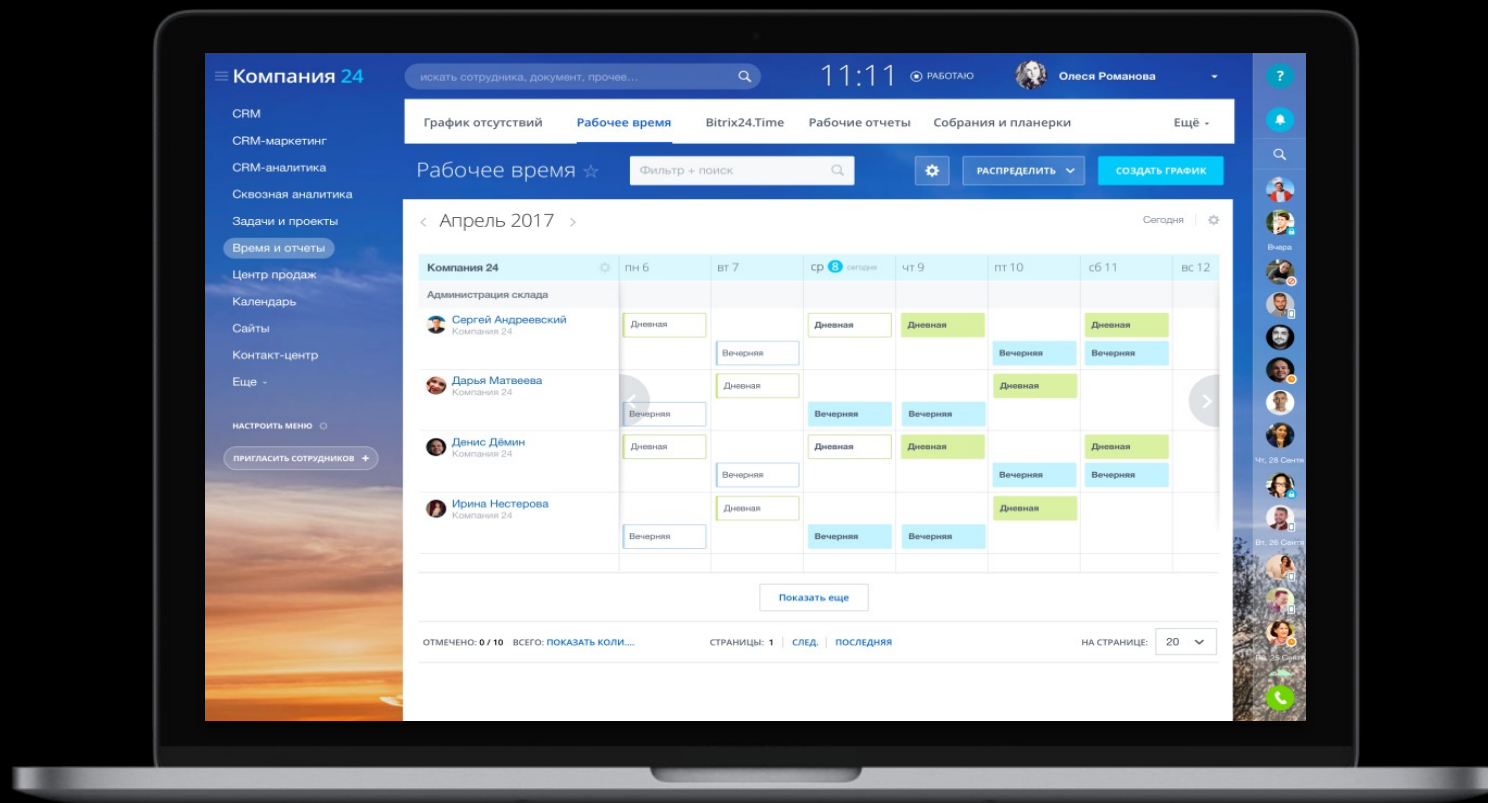
Автоматизация процессов

The screenshot displays the Bitrix24 web interface. At the top, the user is logged in as Дарья Большакова. The main navigation menu on the left includes sections like 'Задачи и Проекты', 'Бизнес-процессы', 'Диск', 'Календарь', 'Почта', 'CRM', 'Время и отчеты', 'Сотрудники', 'Сервисы', 'Компания', 'Группы', 'Зарплата и отпуск', and 'SMS Ву'. The central area is titled 'Задания бизнес-процессов' and shows a list of tasks. The selected task is 'Собрать документы по счету' with a description: 'Компания: 1С-Битрикс, Направление: Калининградский офис, За что платим: за копирайтерские курсы, Сумма: 158000, Валюта: рубли'. The task status is 'Вы ознакомились с документом' (You have viewed the document). The interface also shows a filter bar with options like 'ФИЛЬТР', 'АКТИВНЫЕ', 'ЗАВЕРШЕННЫЕ', and 'ВСЕ'. At the bottom, there are pagination controls showing 'Всего: 1' and 'На странице: 20'.

Задайте название бизнес-процесса, произвольное описание и сортировку, определяющую его положение в общем списке.

После сохранения документы будут переходить в нужные отделы автоматически.

Учет рабочего времени и ОТЧЕТНОСТЬ



Посменная работа

Почасовой график

Фиксированный график

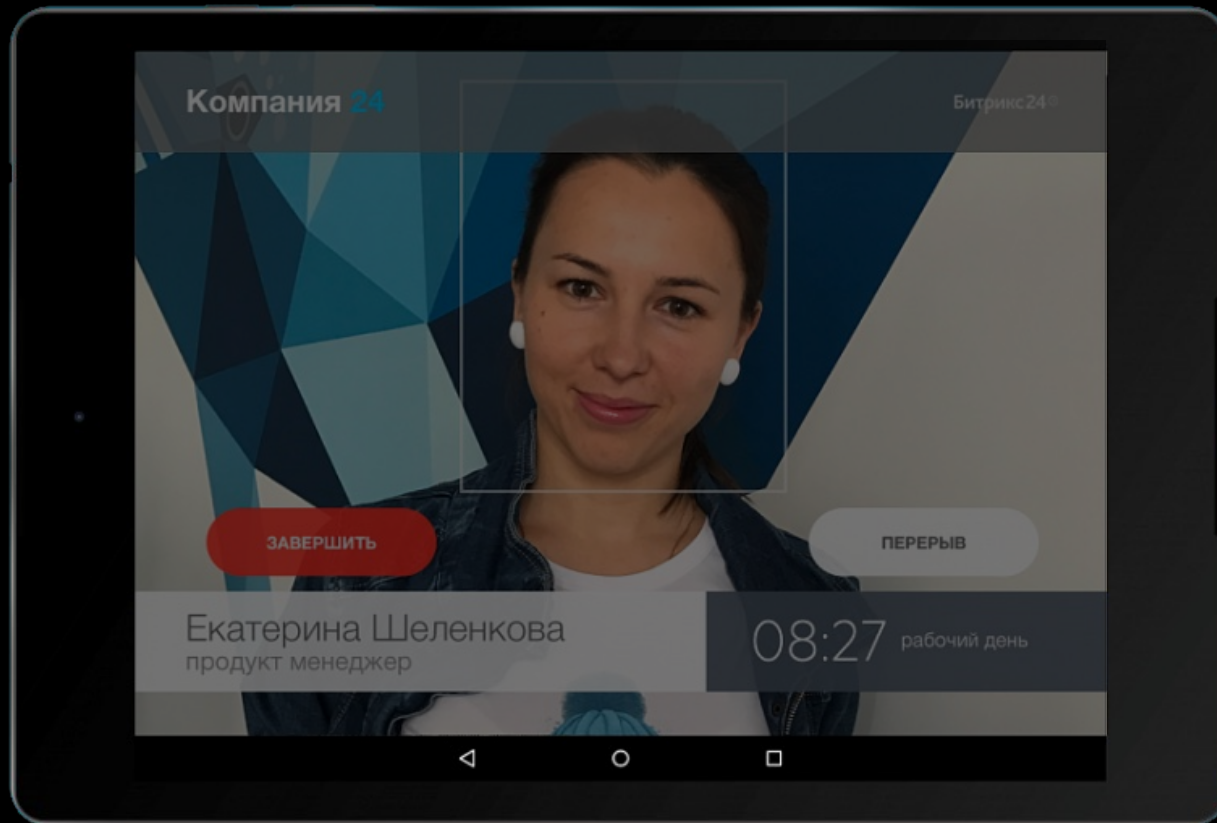
Смешанный режим

Печать графика работы

Завершение рабочего дня
после 00:00

Распознавание по лицу

Начало рабочего дня



с технологией
распознавания лиц

Bitrix24.Time
приложение для Android

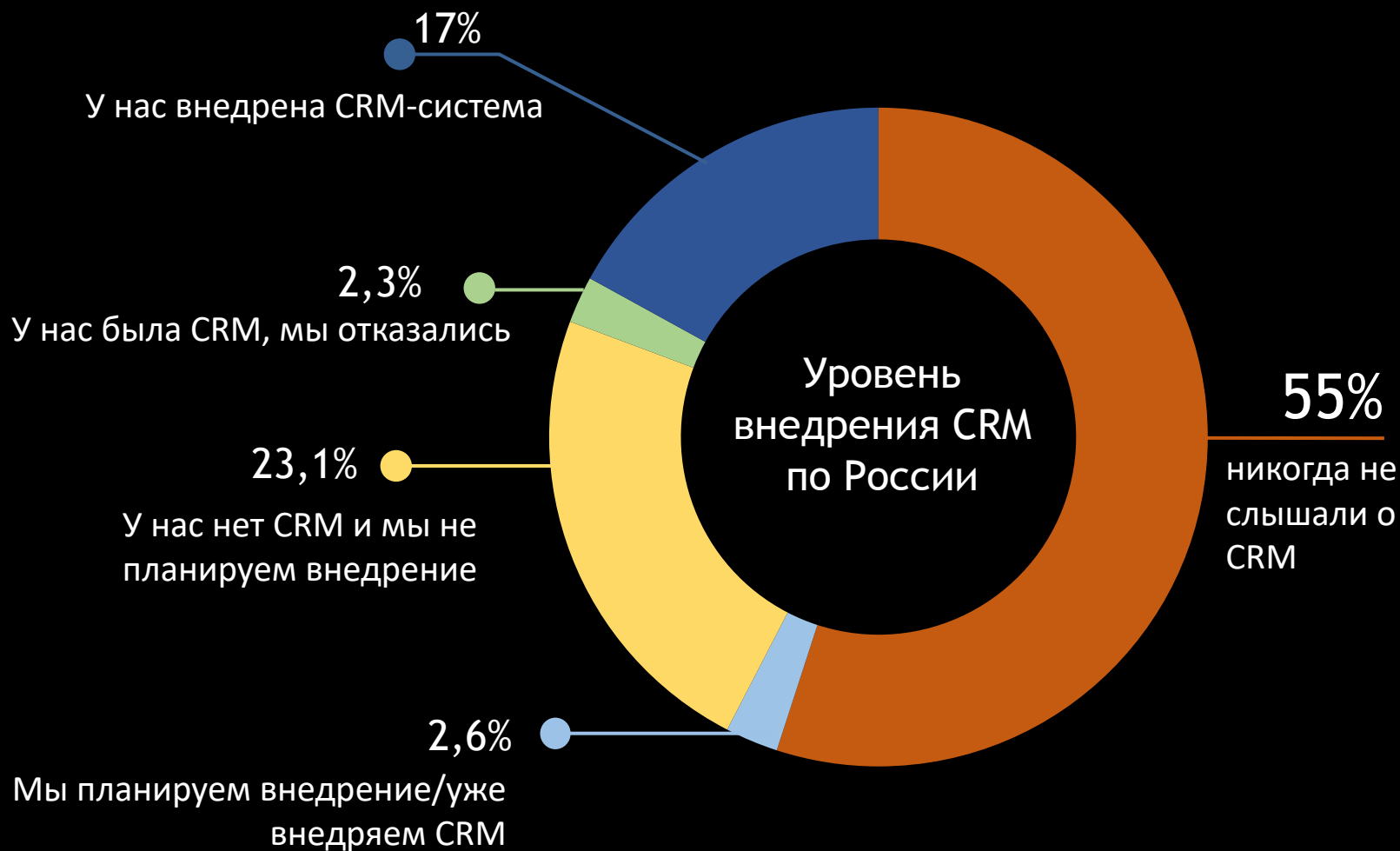


Автоматизируем продажи

Цифровая трансформация бизнес-процессов направлена на адаптацию бизнеса к требованиям времени

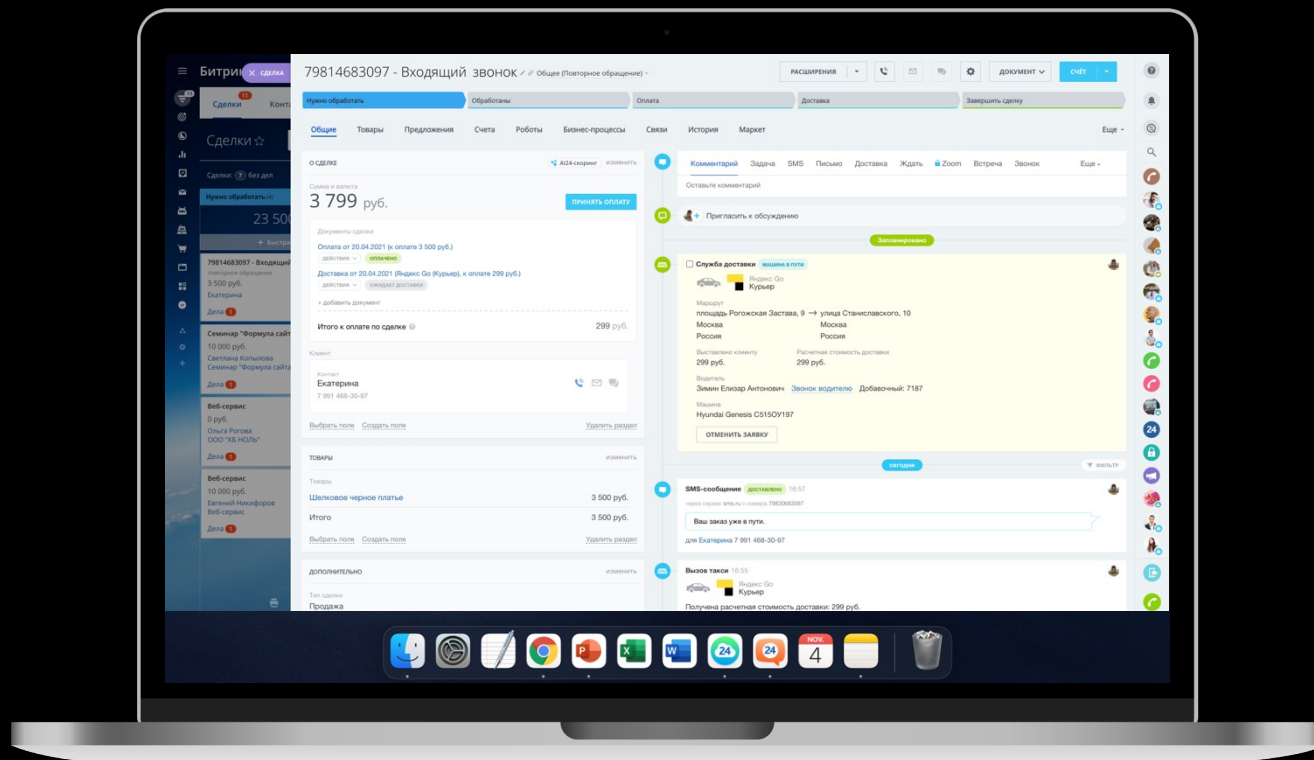


Самый эффективный способ получить больше клиентов и повторных продаж - внедрить в бизнес CRM-систему.



Только **19% компаний** в России имеют опыт работы с CRM

Более **55% компаний** в России никогда не слышали о CRM



Карточка CRM

- ✓ Лиды
- ✓ Сделки
- ✓ Контакты
- ✓ Компании
- ✓ Предложения
- Счета

Удобное и понятное управление

The screenshot displays the Bitrix24 CRM interface. At the top, there are navigation tabs: Старт, Лиды (7), Сделки (4), Счета, Предложения, Контакты, and Компании. Below the tabs is a search bar and several filters: НАПРАВЛЕНИЕ, СОЗДАНИЕ, and ДОБАВИТЬ СДЕЛКУ. The main area shows a table of deals with columns: СДЕЛКА, СТАДИЯ СДЕЛКИ, КЛИЕНТ, СУММА/ВАЛЮТА, ОТВЕТСТВЕННЫЙ, and ПРИВЯЗКА. A context menu is open over the first deal, listing actions like 'Выберите действие', 'Добавить задачу', 'Установить стадию', etc. A red box highlights the 'ВЫБЕРИТЕ ДЕЙСТВИЕ' button at the bottom of the menu. A yellow arrow points from the top left towards the interface, and another yellow arrow points from the bottom right towards the interface.

СДЕЛКА	СТАДИЯ СДЕЛКИ	КЛИЕНТ	СУММА/ВАЛЮТА	ОТВЕТСТВЕННЫЙ	ПРИВЯЗКА
Мягкий уголок под заказ Продажа услуги	Получение размеров		12 900.00 руб.	Денис Котлярчук	
Шкаф-купе Продажа услуги	Новая		14 300.00 руб.	Денис Котлярчук	
Кухня под заказ Продажа услуги	Новая		27 600.00 руб.	Денис Котлярчук	
Доставка дивана Продажа услуги	Новая		2 500.00 руб.	Денис Котлярчук	
Доставка кухни Продажа услуги	Новая		4 500.00 руб.	Денис Котлярчук	

Вы видите, сколько запросов в обработке, потенциальную сумму, на какой стадии сделки и кто из менеджеров ими занимается.

Подсказки и напоминания

The screenshot displays the Turfirma 24 CRM interface. At the top, there's a search bar and user information for Екатерина Шеленкова. The main area shows a sales pipeline with five stages: Новая (0 руб.), Подготовка документов (15), Счет на предоплату (3), В работе (4), and Финальный счет (0). Each stage contains a list of deals with details like name, amount, and dates. A sidebar on the left offers navigation options like CRM-маркетинг, Задачи и Проекты, and Почта. A bottom sidebar lists communication channels like Контакт-центр, Онлайн-чат, and Звонки.

Выстройте свой сценарий продаж CRM сама будет подсказывать, что сделать и напоминать CRM сама будет вести ваших менеджеров

Технологии в продажах

Работу с клиентами также необходимо автоматизировать.

Ведь менеджеры часто забывают о важных задачах:

- перезвонить клиенту
- отправить рассылку
- или написать письмо



Роботы и триггеры в CRM

☉ Для сотрудника

☉ Реклама

☉ Для связи с клиентом

☉ Свои роботы

Триггеры	Роботы
Нужно обработать	Отправка NPS
Клиент отреагировал...	Отличная Оценка
Плохая Оценка	Меры Приняты
Клиент не...	

Триггеры	Роботы
Смена ответственного на Елену Волошину	Отправить SMS клиенту с формой NPS
Смена стадию если 1 балл вкуса	Сменить стадию если 1 балл вкуса
Ставим 5 балла NPS вкусно / нет	Ставим 1 балла NPS совершенно невкусно
Смена стадию если 2 балла вкуса	Ставим 6 балла NPS вкусно / да
Смена стадию если 3 балла вкуса	Ставим 7 балла NPS очень вкусно / нет
Смена стадию если 4 балла вкуса	Ставим 2 балла NPS совершенно невкусно
	Отправить SMS сотруднику

Входящее, отправленное или прочитанное письмо

Переход по ссылке из письма

Входящий и обратный звонок

Возврат посетителя на сайт

Сообщение от клиента в чат

Забронирован ресурс

Больше роботов и триггеров!

Роботы

Изменить отгрузки

Подсказка о минимальном времени ожидания

Вложения в роботах "Отправить письмо\SMS",
"Сообщение в Открытую линию"

Возможность указать поле документа в режиме "через
N минут после {Поле документа}"

Триггеры

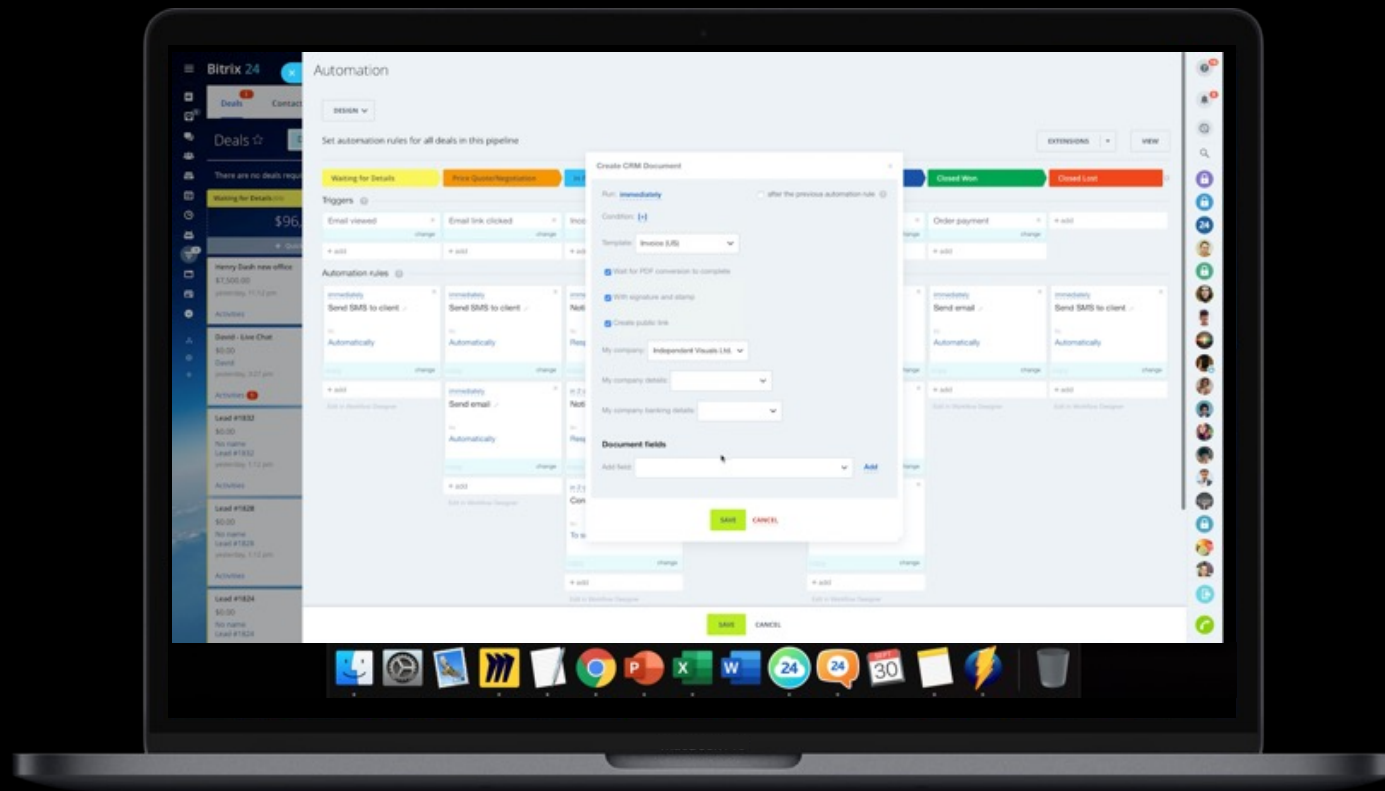
Заполнен идентификатор отправления

Изменен статус задачи

Чат принят оператором

Изменение полей и Ответственного

Триггер генерации документа CRM запускается при
генерации через REST



Реализована возможность настройки роботов/действий
через приложение

Еще больше роботов и триггеров

Триггер Информация об оплате

Робот и триггер Ссылка на оплату

Гибкая система отправки SMS и почты

Контроль и установка статусов Лидов, Сделок, Направлений

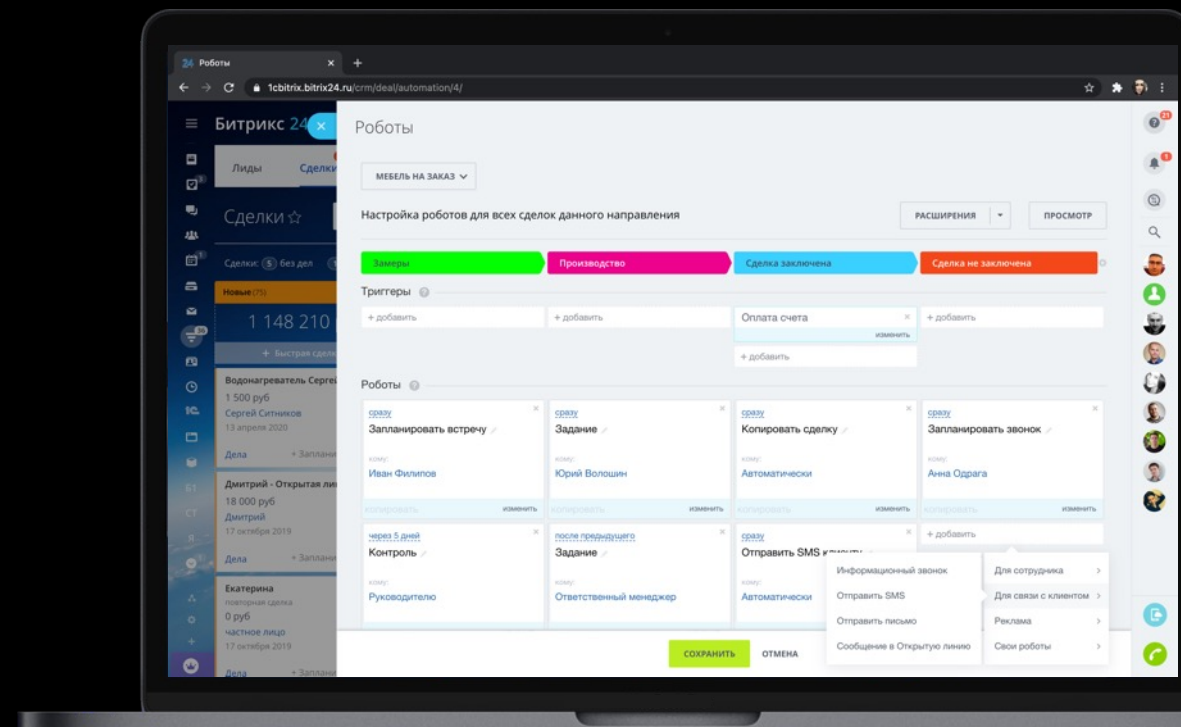
Файлы в Заданиях Бизнес-процессов

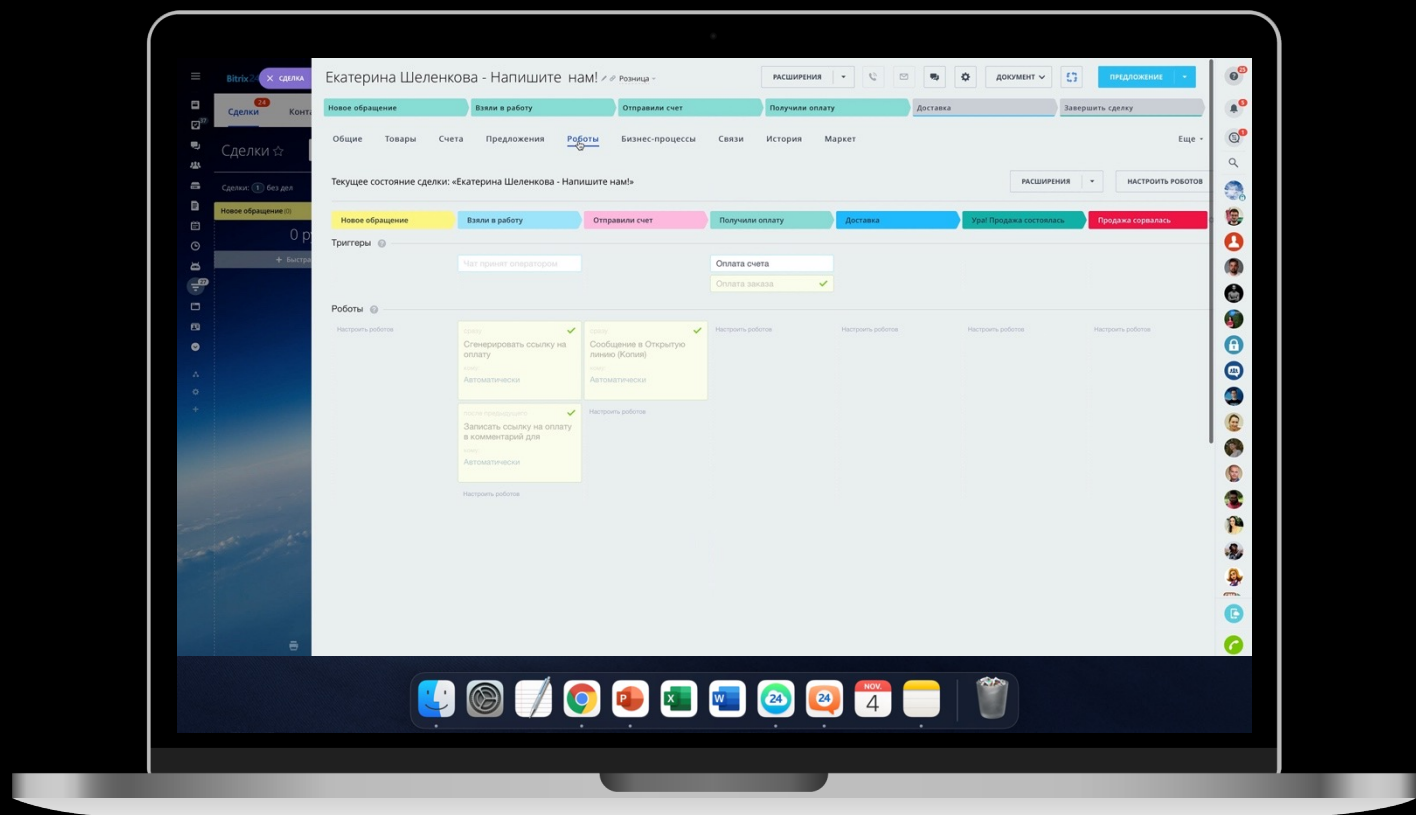
Товары в Роботах и Бизнес-процессах

Работа с реквизитами

Поддержка роботов для Смарт-процессов и Предложений

В настройке воронки выбор связи Копирование или Перенос





Новые роботы

- ✓ Сгенерировать ссылку на оплату
- ✓ Добавить товарную позицию
- ✓ Удалить товарные позиции
- ✓ Информация о товарной позиции
- ✓ Копировать/перенести товарные позиции

Смарт-процессы

Смарт-процессы

следующий уровень автоматизации бизнеса
за Бизнес-процессами и RPA

Запросы от клиентов на автоматизацию

- Вести реестр документов
- HR-рекрутинг
- Движение по воронке
- Свои объекты
- Автоматизация работы с объектами
- Интеграция их между собой
- Настройка прав и полномочий

**Без программирования
и самостоятельно**

no code

Смарт-процессы

следующий уровень автоматизации бизнеса

- Создание своих сущностей
- Запуск цепочек движения по воронке
- Автоматизация роботами и триггерами
- Интеграция с другими сущностями CRM
- Настройка прав



Создание документов в CRM

Автоматическое создание и заполнение любых документов

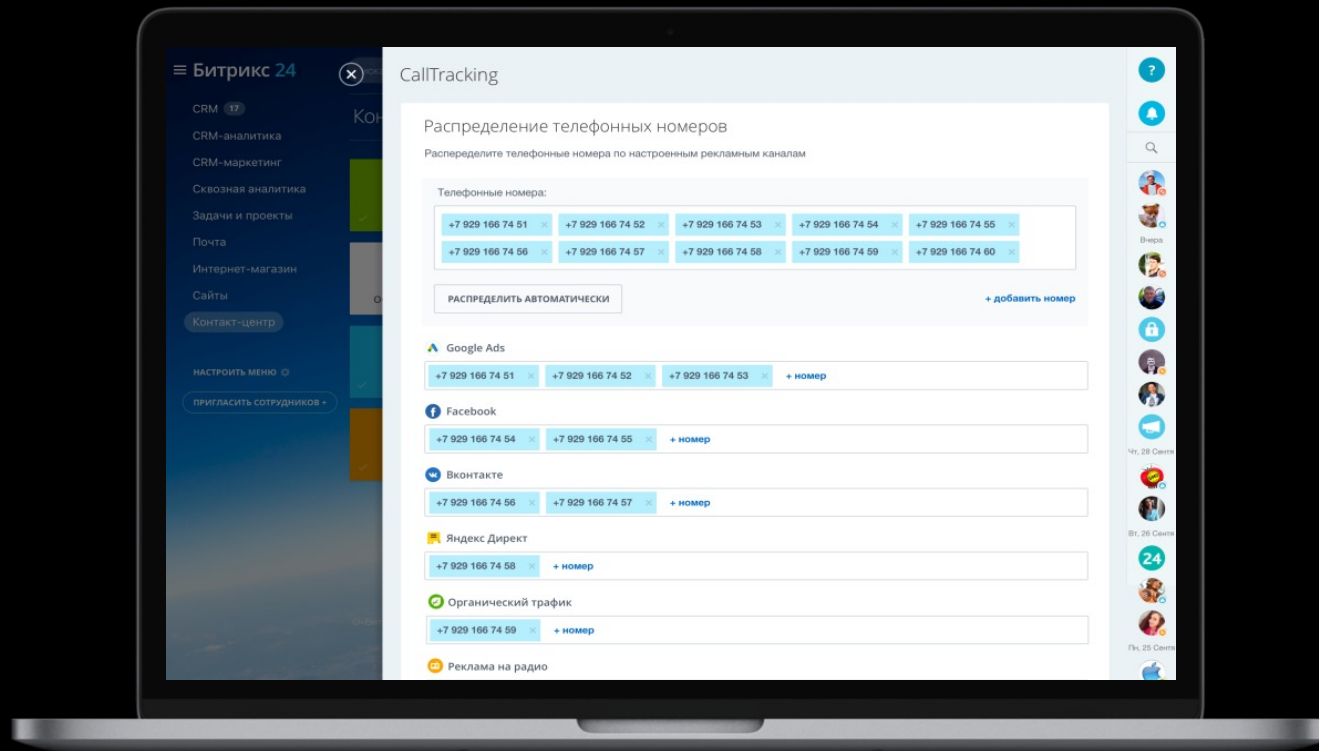
Создание любых документов по шаблону: счетов, актов, товарных накладных, счетов-фактур, доверенностей

Редактирование шаблона в любом текстовом редакторе (Word, Google Docs и др.)

The screenshot displays the Bitrix CRM interface. On the left is a navigation menu with options like CRM-аналитика, CRM-маркетинг, and others. The main area shows a document creation process for 'Дубай' (Dubai) under 'Туры в кредит'. It includes a 'Подготовка документов' (Document Preparation) tab and a 'Счет (Россия) 14' (Invoice (Russia) 14) preview. The invoice details include bank information for 'Альфа Банк', a table of items (Тур в ОАЭ, Трансфер, Спираль), and a signature block for 'Иванов Иван Иванович' with a circular stamp. The interface also features a sidebar with social media sharing options and a 'Публичная ссылка' (Public link) toggle.

№	Товары (работы, услуги)	Ед. изм.	Цена	Сумма
1	Тур в ОАЭ	шт	120 000	120 000
2	Трансфер	шт	5 000	15 000
3	Спираль	шт	12 000	12 000

Телефония и Коллтрекинг



Подмена номера телефона на сайте в зависимости от рекламного источника



Сравнение эффективности рекламных каналов



Все лиды и сделки в CRM сохраняются с источником звонка

Распознавание речи

Запись телефонных разговоров преобразуется в текст



Yandex
SpeechKit

0,5 ₽ / минута



Тинькофф
VoiceKit

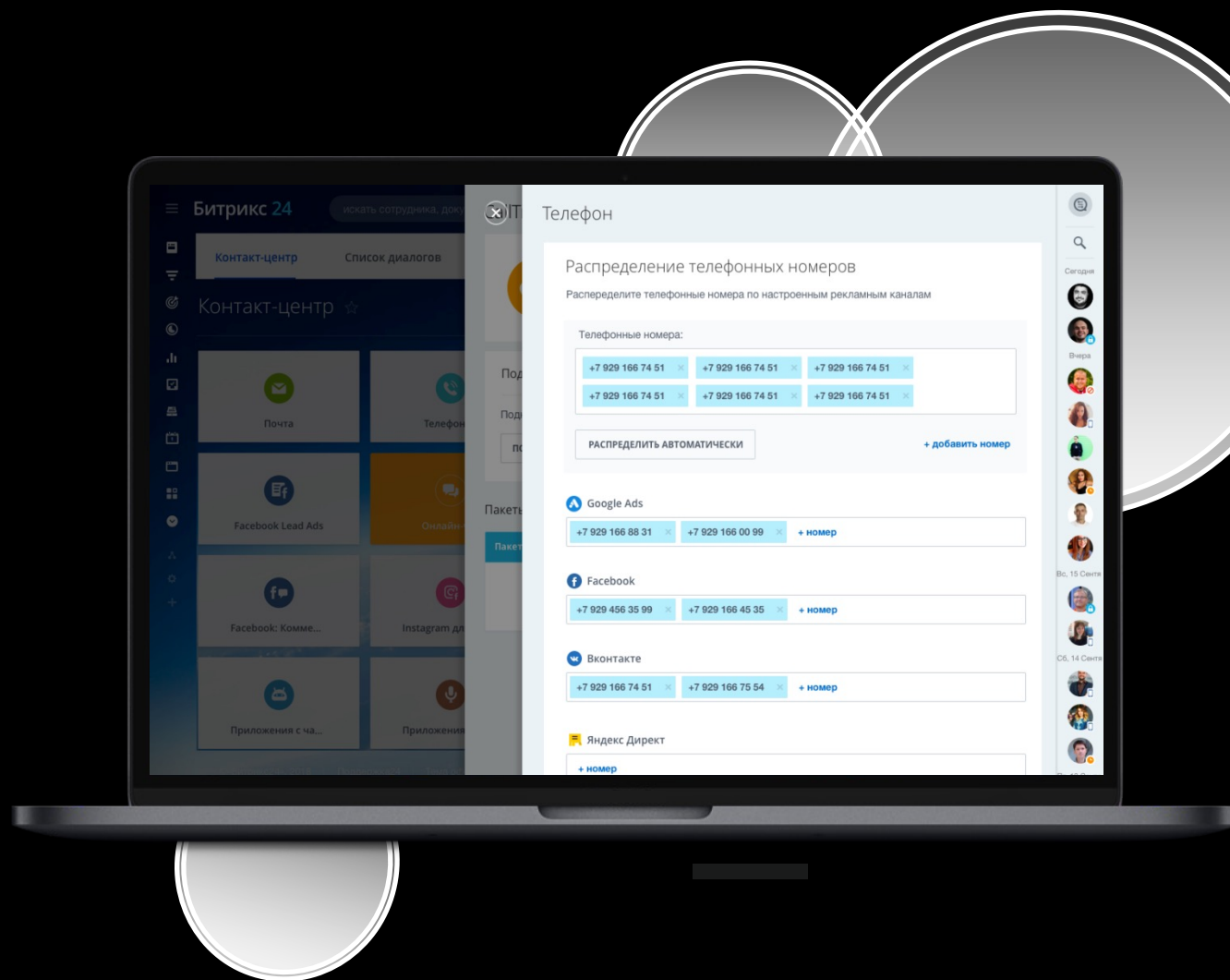
0,6 ₽ / минута



Google
Cloud Speech

3,8 ₽ / минута

Множественность телефонов



Контроль эффективности каждой группы рекламных объявлений

Подключаются любые телефонные номера, даже не привязанные к Битрикс24

Успешное внедрение CRM
- это короткие воронки
для одного действия.



Отдел маркетинга
теперь ключевой
заказчик CRM

Туннели продаж

Счастье для отдела маркетинга, для продаж, для всех 😊

The screenshot displays the Bitrix24 CRM interface. On the left, there's a sidebar with navigation options like 'Сделки' (Deals) and 'Задачи' (Tasks). The main area shows a list of deals with details like product name (e.g., 'Кондиционер FoxFrost 1000W'), amount, and status. On the right, a 'Воронки и туннели продаж' (Sales Funnels and Tunnels) window is open, showing three funnel diagrams: 'Продажи' (Sales), 'Установка' (Installation), and 'Продажа обслуживания' (Service Sale). Each funnel consists of colored steps connected by arrows, with 'ТУННЕЛЬ' (TUNNEL) labels indicating connections between different funnels.

Воронки

Визуальная понятная настройка воронок и стадий

Туннели

Удобная настройка связей между воронками

Роботы

Удобная настройка роботов и триггеров
Интеграция с внешними чат-ботами

Повторные продажи

Продажи из накопленной клиентской базы

Задачи: 6 без дел 2 с делами на сегодня

Нужно обработать (6) Выбор и счёт (8)

0 руб.

+ Быстрая сделка

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

Воронки и туннели продаж



+ Добавить воронку продаж

Vertical sidebar with user avatars and names: Вчера, Чт, 28 Сентя, Вт, 26 Сентя, Пн, 25 Сентя, Сб, 23 Сентя, Пт, 22 Сентя, Пт, 21 Сентя.

Качество обслуживания

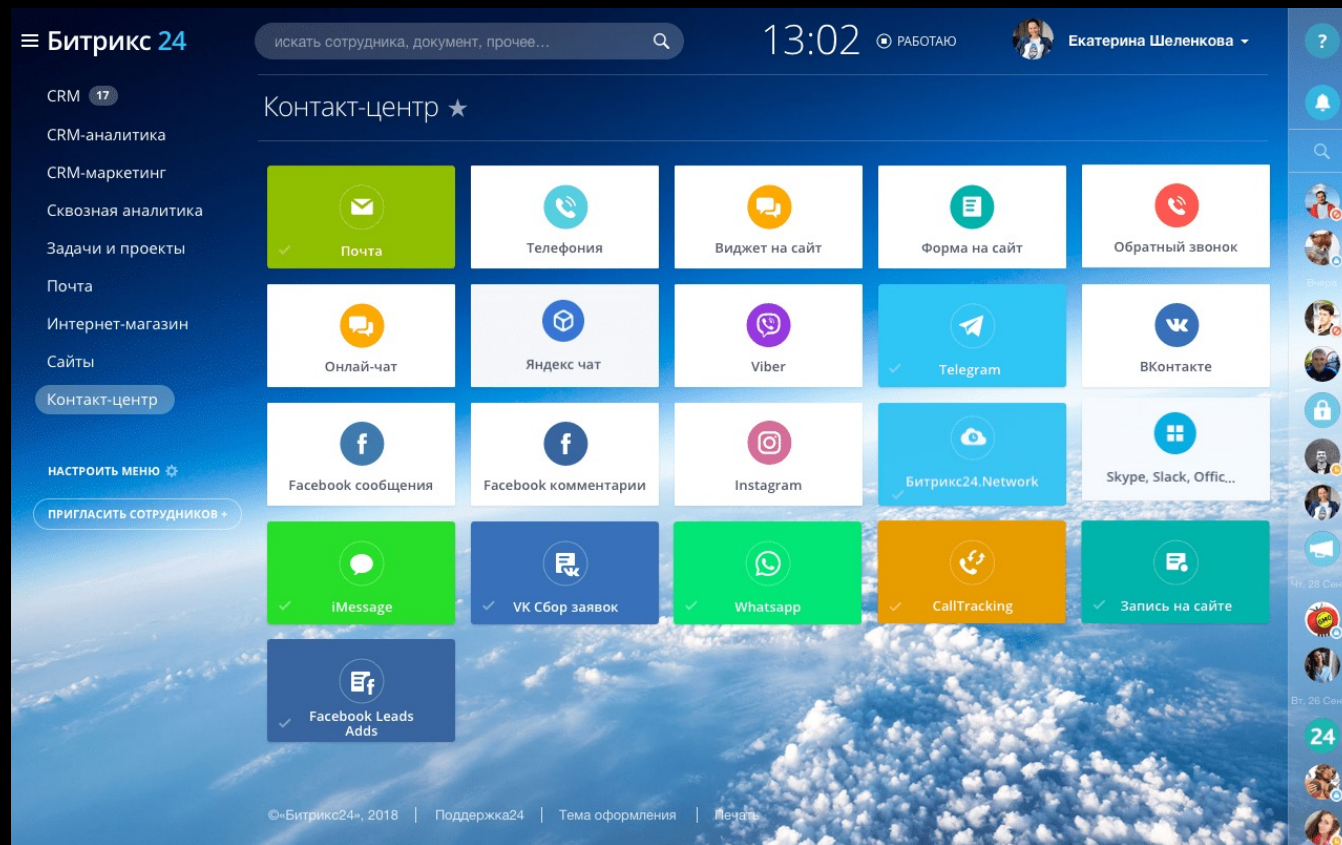


Коммуникации с клиентами

Общайтесь с клиентами по всем каналам связи

Подключите цифровые каналы к Открытым линиям и отвечайте всем из единого чата своей компании

Все консультации из Открытых линий сразу же попадают в CRM. Вся история клиента в карточке CRM



Маршрутизация ВХОДЯЩИХ

Настройка открытой линии ☆

Открытая линия Лучшие турыезде

Название открытой линии — Открытая линия Лучшие турыезде

Подключенные каналы коммуникаций — [Telegram] [WhatsApp] [Viber] [VK] [Facebook] [Instagram] [Email] [SMS]

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 ↕ ⓘ

Распределение по очереди (на группу сотрудников), одновременно всем или равномерно

Автоответчик

Быстрые ответы

Учет рабочего времени при маршрутизации

Все звонки, письма и чаты автоматически сохраняются в CRM

Не забываем о клиентской ЛОЯЛЬНОСТИ

Работу менеджеров с клиентами необходимо тщательно контролировать.

Иначе...

**ХАЛК
КРУШИТЬ!**

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

Положительная оценка

Отрицательная оценка

* - длина каждой фразы не должна превышать 100 символов.

2. Настройка текста для оценки качества в других каналах:

Текст для запроса оценки

Положительная оценка

Отрицательная оценка

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

Настройка языковых предпочтений

НАВЕРХ

Следите за тем, как ваши менеджеры общаются: как быстро они отвечают, какие оценки ставят клиенты, сами оценивайте диалоги



74%

Быстрее всего
продажи **растут** у тех,
кто использует **мессенджеры**

Рост продаж отмечают 74% компаний

55% аудитории
совершает покупки
в **соцсетях**



55%

Продаем не покидая мессенджер



В конце 2020 года аудитория мессенджеров составляла:

- © WhatsApp – 26,7 млн. пользователей
- © Viber – 36,2 млн. пользователей
- © Telegram – 26,7 млн. пользователей
- © Google Чат – 22,5 млн. пользователей

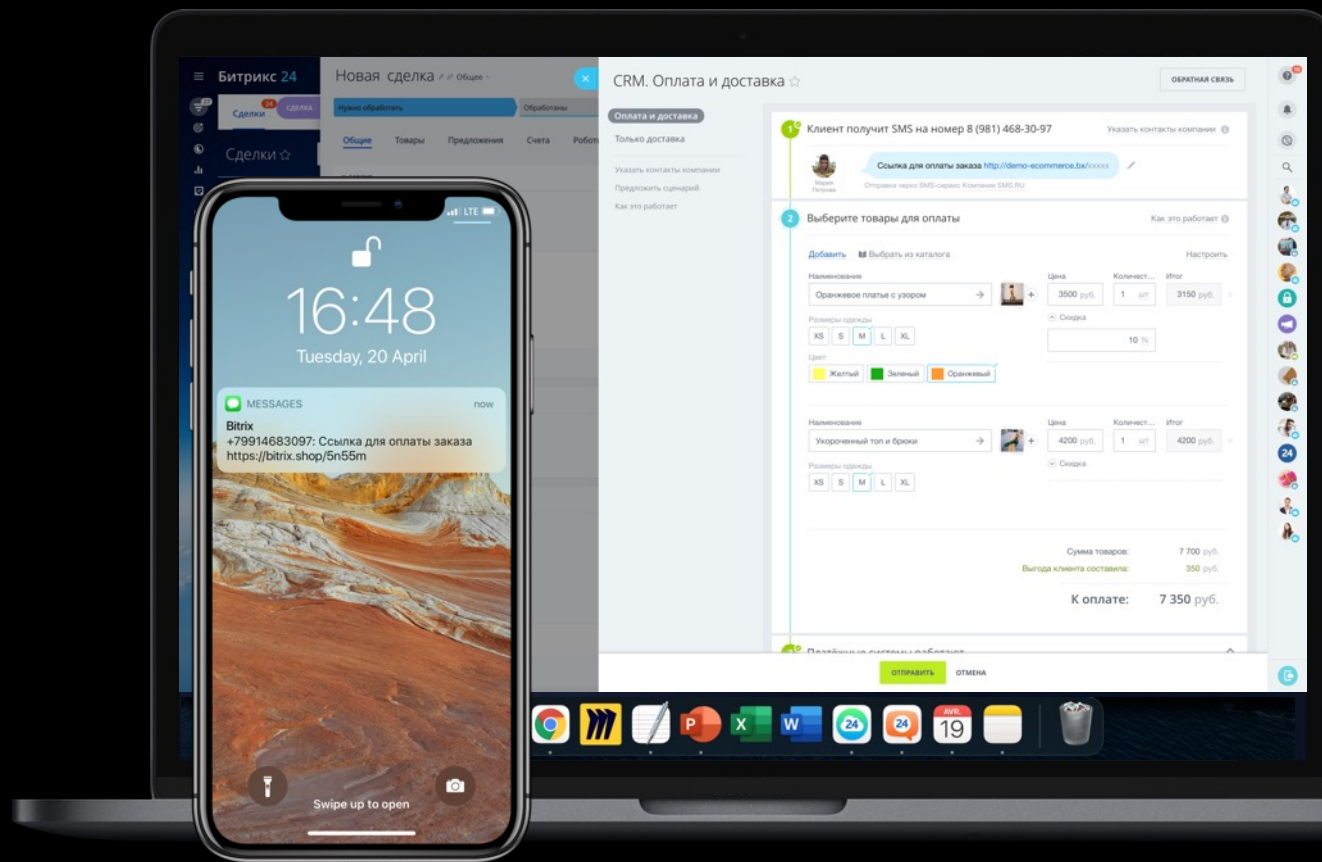
Продаем еще больше



CRM. Оплата

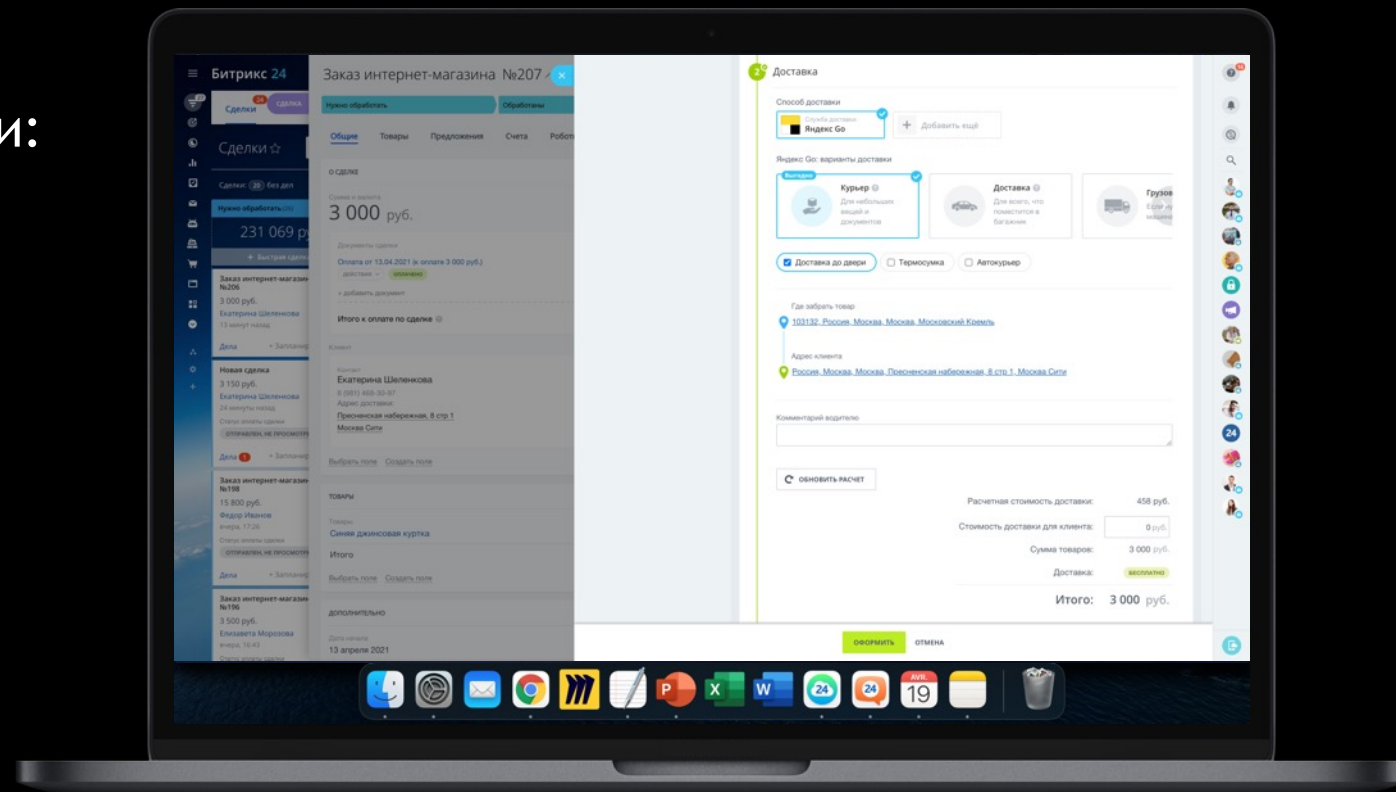
Подключение за 1 день

- 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





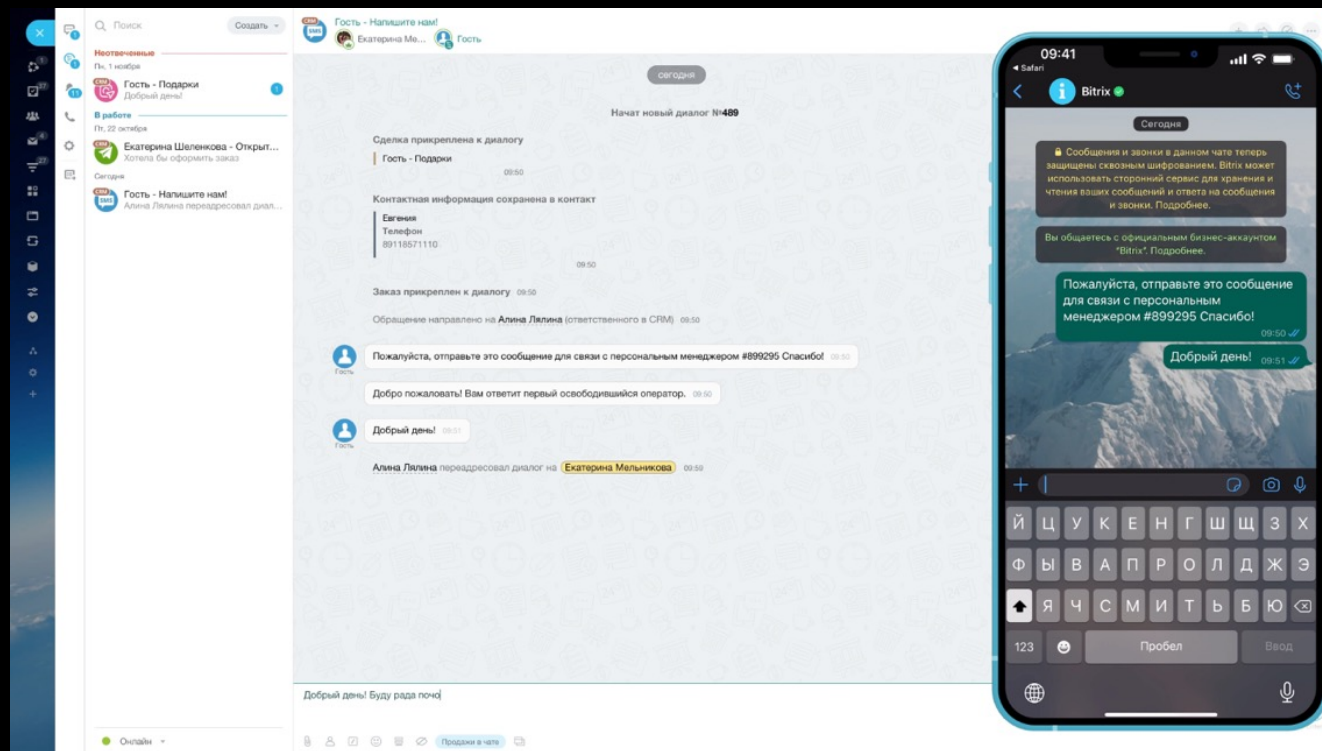
CRM. Оплата через WhatsApp

- Официальное подключение
- 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

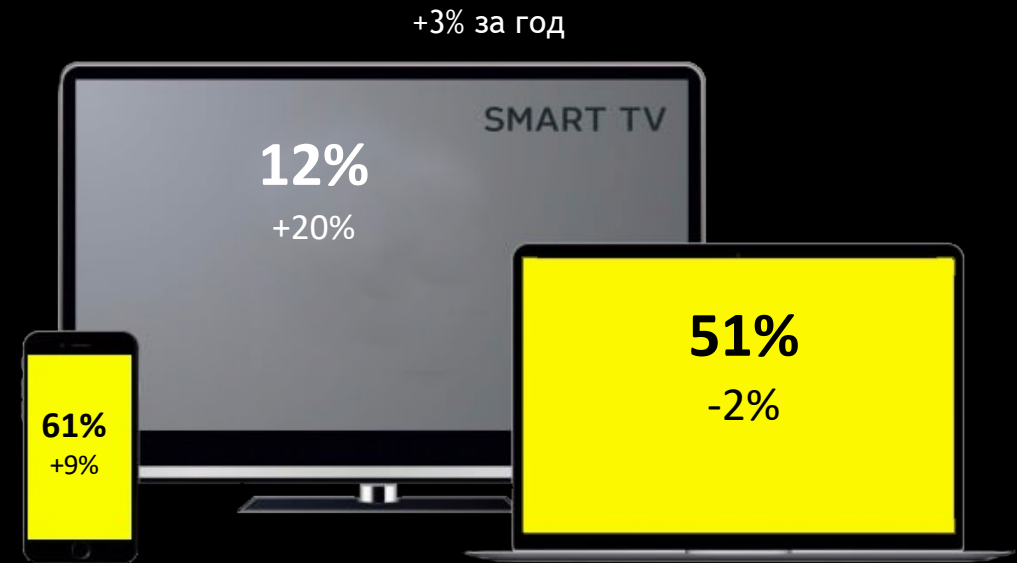
- ✓ Автоматическое подключение
- ✓ Готов к работе
- ✓ Неограниченное число диалогов
- ✓ Всё сохраняется в CRM
- ✓ 24 часа на разговор с клиентом
ограничение WhatsApp



Уровень проникновения интернета в России



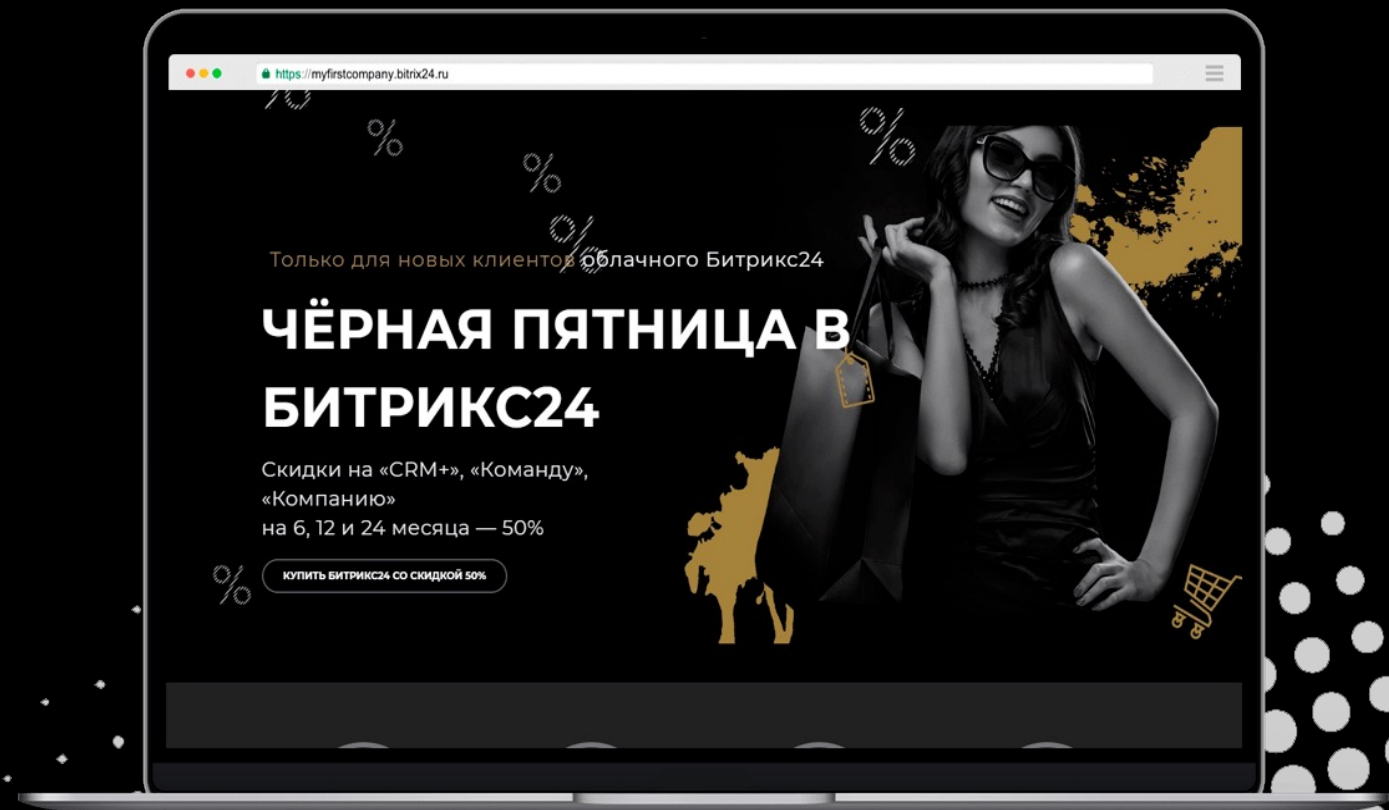
Ежемесячная аудитория интернета
90 млн. чел.



Не в сети
26% -9% за год

Как повысить интернет-продажи

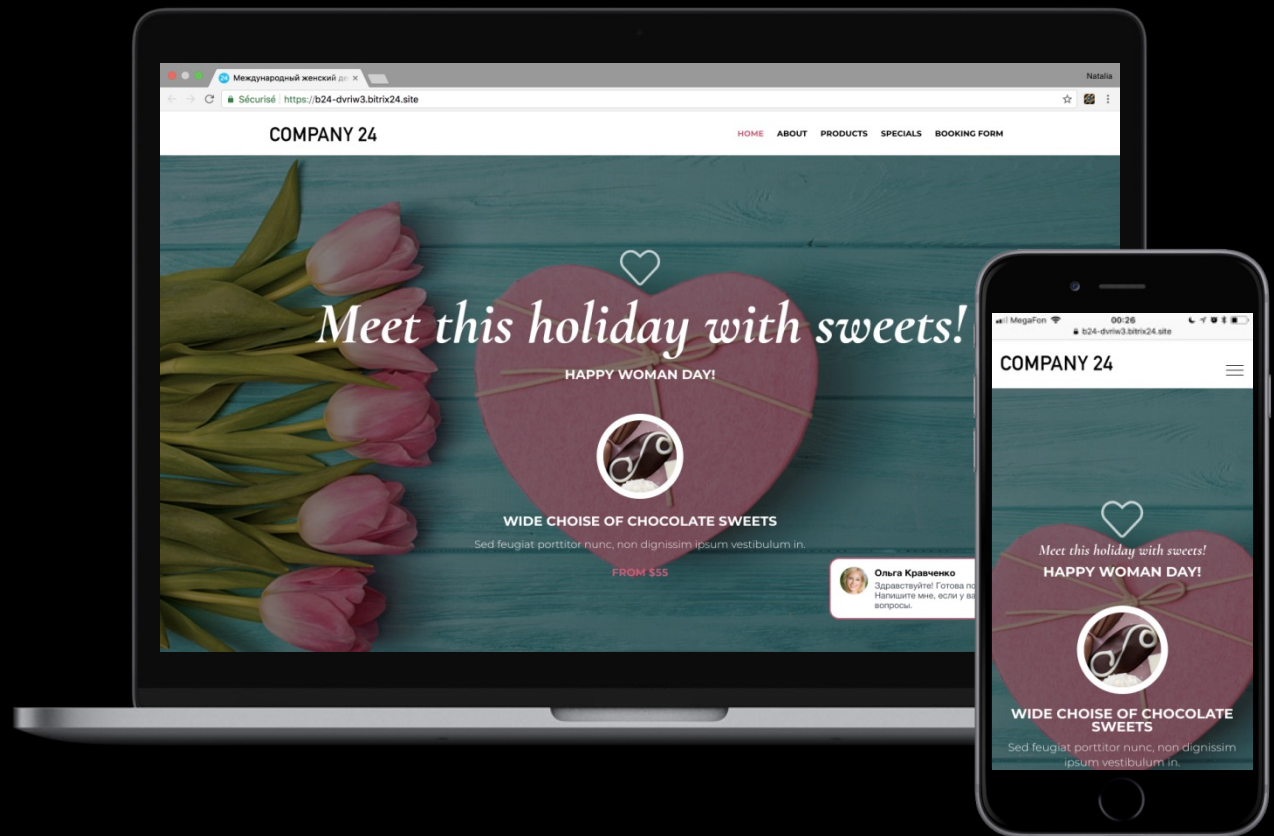
Направляйте
трафик на
посадочные
страницы



Соответствовать требованиям поиска

Для каждого предложения необходимо создавать отдельную страницу.

Без помощи современных инструментов это может оказаться трудоемкой задачей.



Сайт внутри CRM

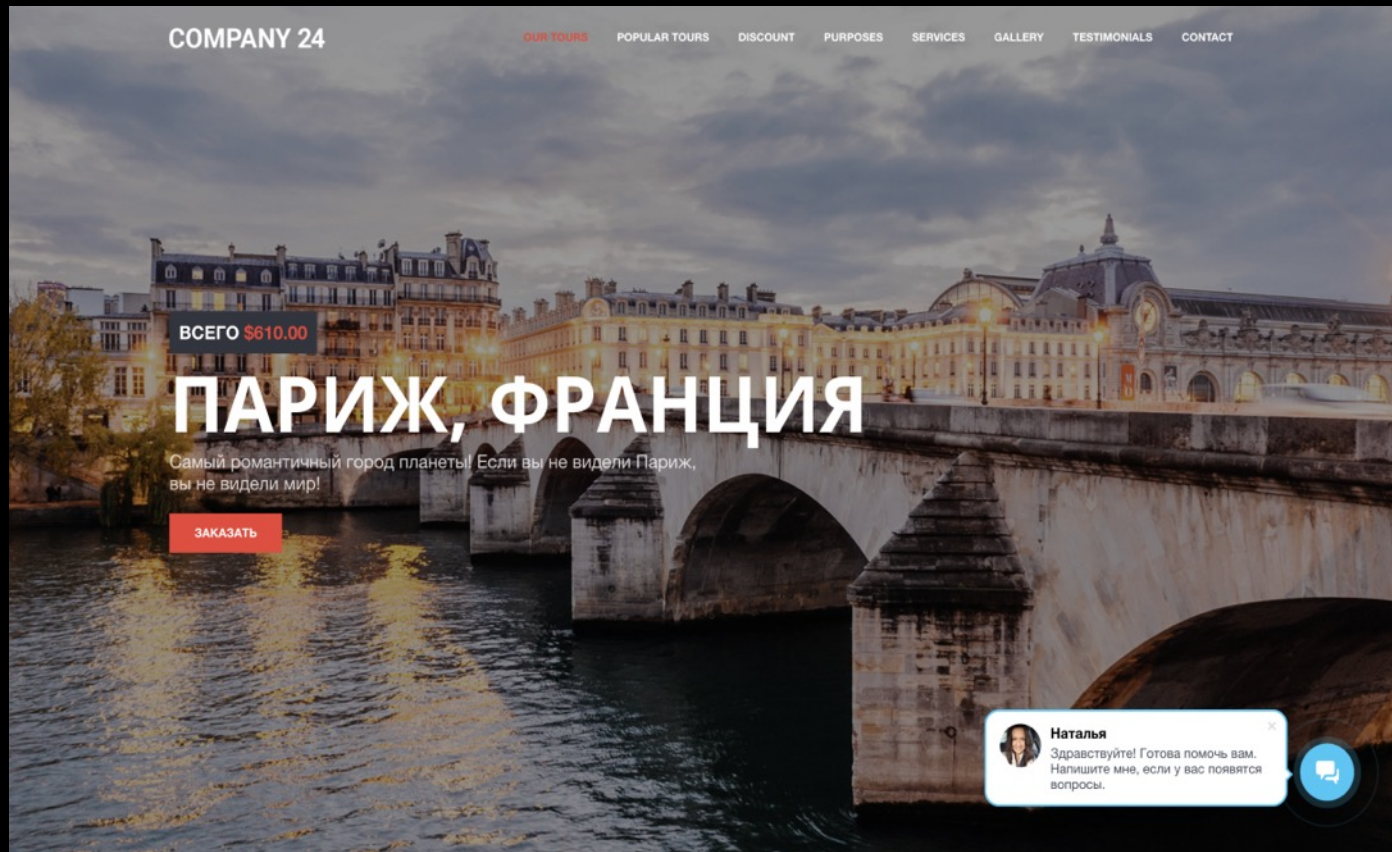
Сайт не нужно специально интегрировать с CRM, он уже создан внутри CRM :)

Все контакты клиентов, которые напишут вам с сайта или позвонят, сразу заносятся в CRM и попадают в работу менеджерам

The screenshot displays the Bitrix24 CRM interface. On the left is a dark sidebar with navigation options: Сайты beta, CRM 50+, Чат и звонки, Задачи и Проекты 1, Живая лента, Календарь, Диск, Компания, Открытые линии, Телефония, Приложения, CRM-маркетинг, and Ещё -. The main area shows a lead card for 'Лазурный гость №5 - Открытая линия Лучшие туры везде'. The lead status is 'Выявляем интерес'. Below the lead card, there is a 'дополнительно' section with details: 'Источник: Онлайн-чат - Открытая линия фитнес-центра', 'Доступен для всех: да', and 'Ответственный: Наталья Грихина, руководитель направления Битрикс24'. On the right, a chat window is open with a message from 'Гость' at 19:00: 'день добрый! у вас есть туры по всей Франции, не только в Париж? день добрый! да, конечно, можем подобрать города, которые вы сами захотите посетить :)'. The chat history shows an outgoing call at 12:11 and a status change at 12:11. The top navigation bar includes 'СДЕЛКУ + КОНТАКТ' and various communication icons.

Бесплатный чат на сайт

все контакты и история переписки сохраняется в CRM



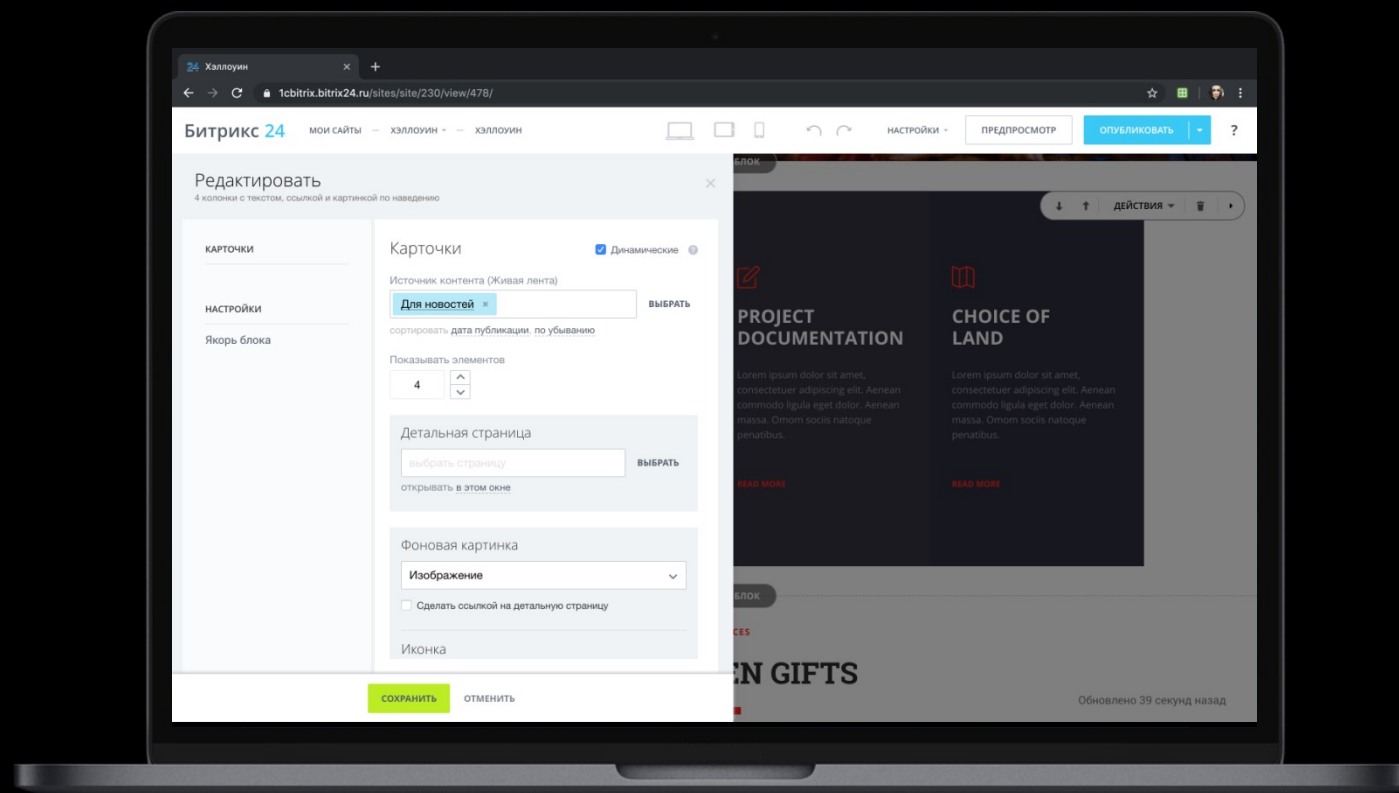
Ваши клиенты смогут написать вам с сайта в онлайн-чат, ВКонтакте, Viber - общаться в вами так, как им удобно. И оценят персональный подход!

Вы все сообщения получите в CRM

Динамические блоки

Новостная лента вашего сайта

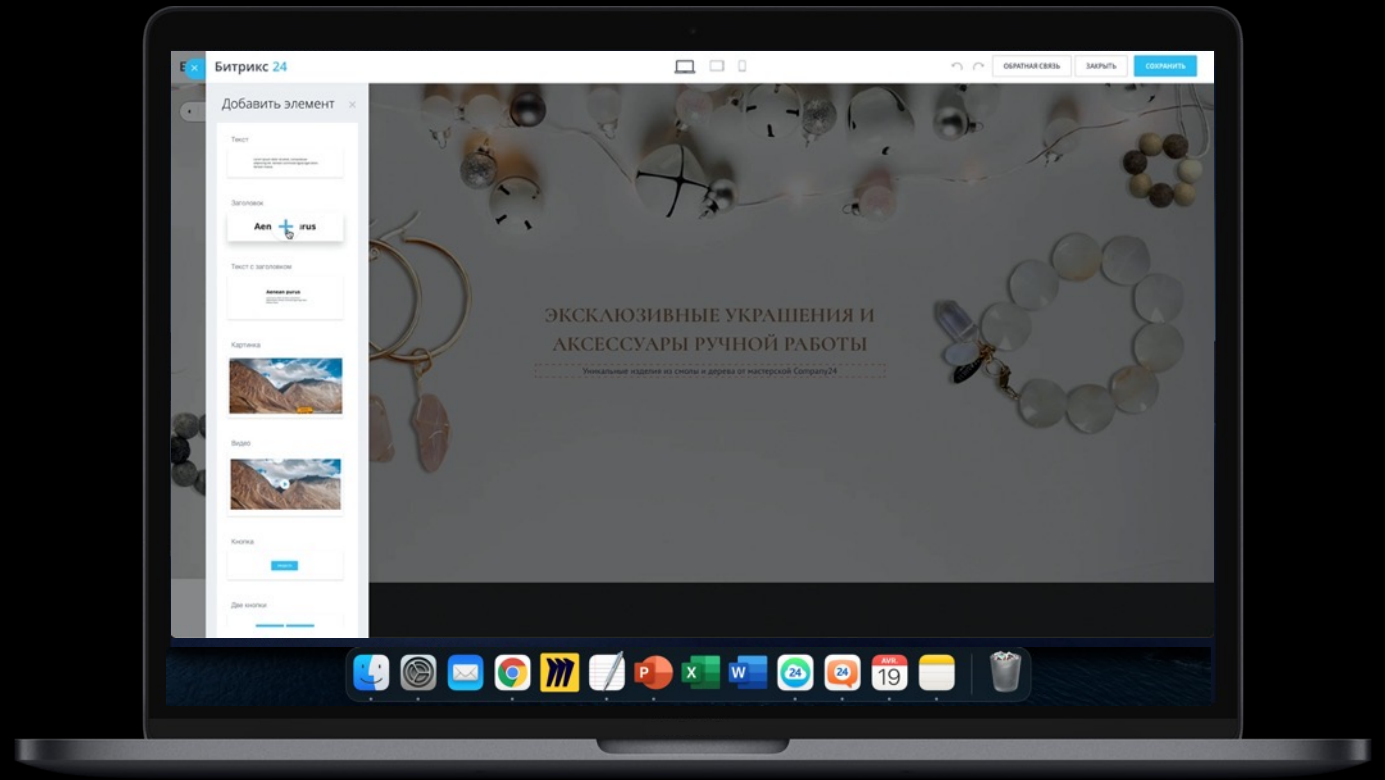
Сообщения в специальную группу в Битрикс24 публикуются сразу на ваш сайт



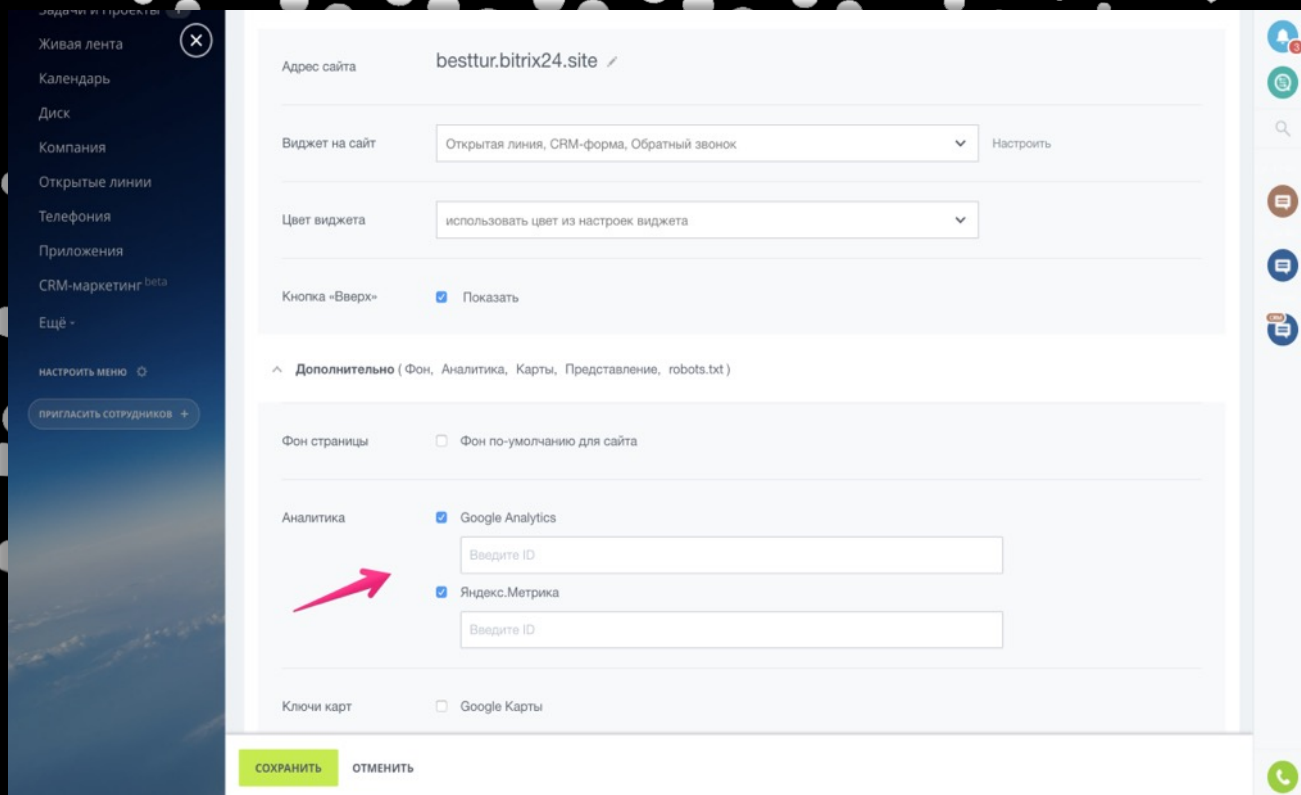
Суперблок

- Изменить расположение элементов
- Удалить элемент из блока
- Добавить новые элементы
- Сохраняет адаптивную верстку
- Правильно выглядит на мобильном, десктопе, планшете
- Не требует специальных знаний

Любой блок можно легко отредактировать как супер-блок



Яндекс.Метрика и Google.Analitycs



The screenshot shows the settings for the website `besttur.bitrix24.site`. The interface is in Russian. The 'Аналитика' (Analytics) section is expanded, showing options for 'Google Analytics' and 'Яндекс.Метрика' (Yandex.Metrica). Both are checked. Below each checked option is a text input field labeled 'Введите ID' (Enter ID). A red arrow points to the 'Яндекс.Метрика' checkbox. The 'Фон страницы' (Page background) section is also visible, with 'Фон по-умолчанию для сайта' (Default site background) unchecked. The 'Ключи карт' (Map keys) section has 'Google Карты' (Google Maps) unchecked. At the bottom, there are 'СОХРАНИТЬ' (SAVE) and 'ОТМЕНИТЬ' (CANCEL) buttons.

Адрес сайта: `besttur.bitrix24.site`

Виджет на сайт: Открытая линия, CRM-форма, Обратный звонок

Цвет виджета: использовать цвет из настроек виджета

Кнопка «Вверх»: Показать

Дополнительно (Фон, Аналитика, Карты, Представление, robots.txt)

Фон страницы: Фон по-умолчанию для сайта

Аналитика

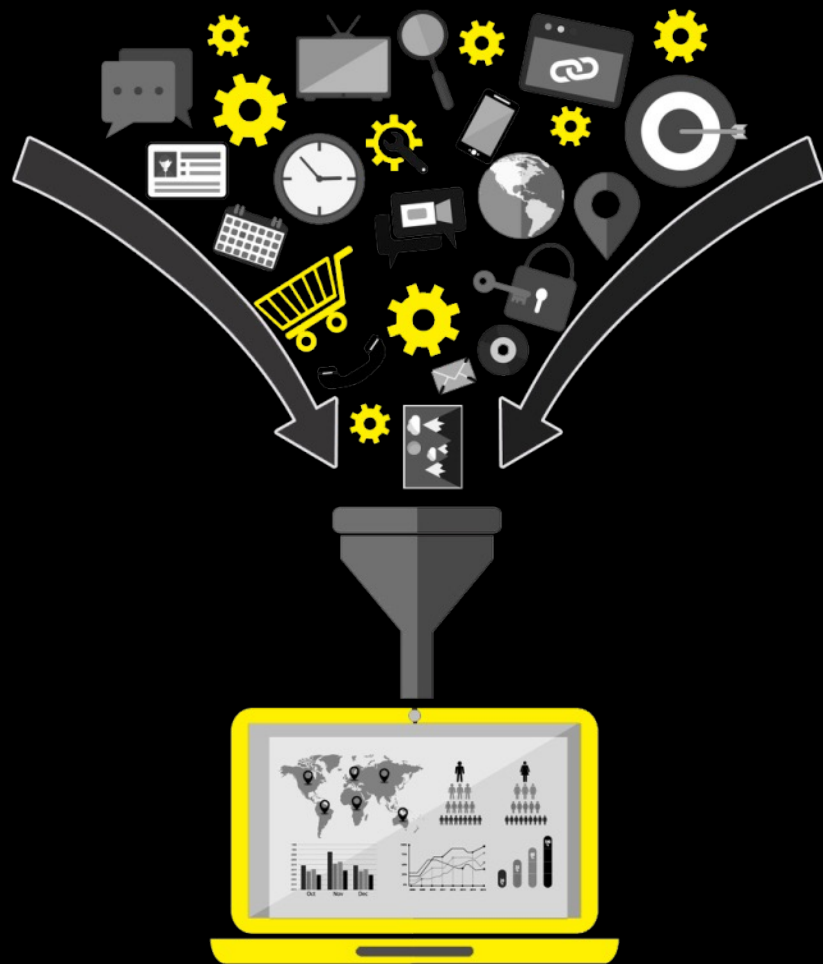
- Google Analytics
Введите ID
- Яндекс.Метрика
Введите ID

Ключи карт: Google Карты

СОХРАНИТЬ ОТМЕНИТЬ

В один клик в настройках подключите Яндекс.Метрика и Google.Analitycs, чтобы получать полную статистику по сайту

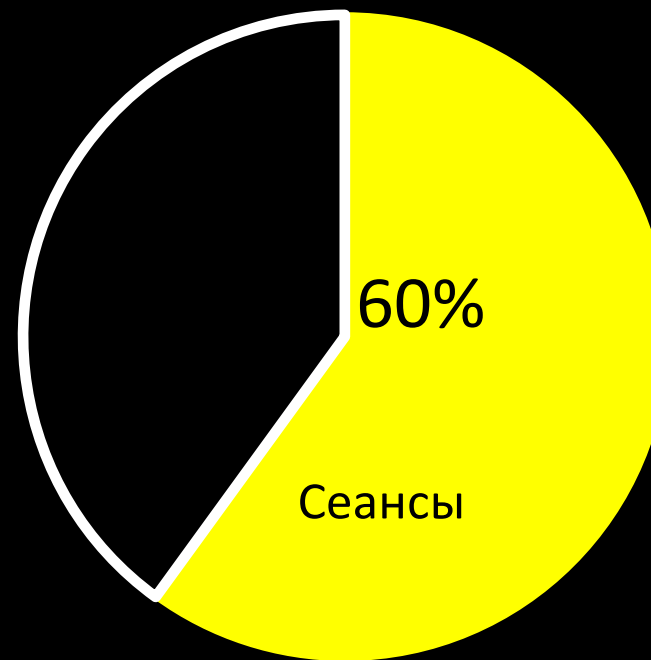
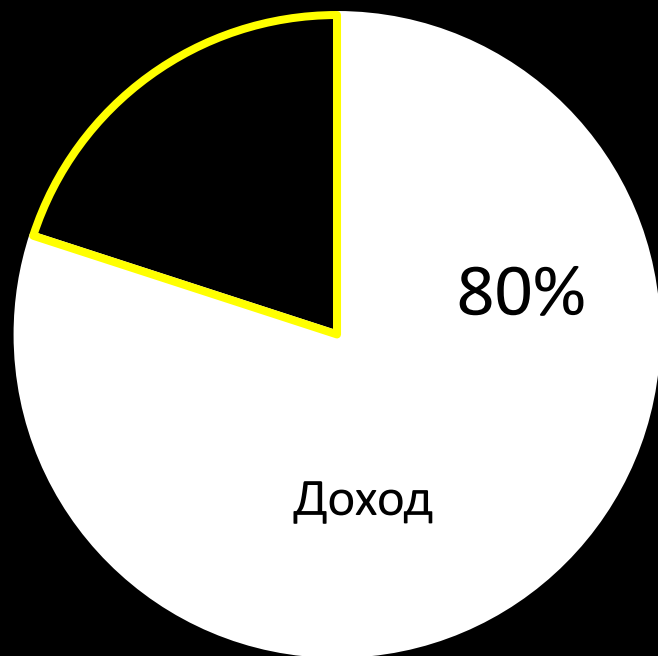
LTV и повторные продажи



Клиенты ждут не просто **быстрого**
решения своих запросов

waited 30 mins
Got NO service

Лояльные клиенты приносят
в 4 раза больше дохода, чем новые,
и им намного легче продавать.



Доля генерируемая возвращившимися пользователями

CRM-маркетинг

The screenshot shows the Bitrix24 CRM interface. The main header displays the campaign title "Купили платье в прошлом месяце" and a "ФОРМА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ" button. The interface is divided into three main sections for lead selection:

- Лиды (Leads):** A search bar with the text "Выбрать получателей из лидов CRM" and a magnifying glass icon. Below it, it shows "выбрано: 0".
- Клиенты (Clients):** A filter bar with three active filters: "Тип клиента: Контакт", "Дата создания сделки:...", and "и ещё 1". A magnifying glass icon is on the right. Below the filters, it shows "выбрано: 1235, из них Email - 1235, Телефон - 1068, Мессенджер - 750".
- Свой список (My List):** A section with a search bar and a "+ загрузить" button. Below it, it shows "Статический список получателей."

At the bottom of the interface, there are two buttons: "СОХРАНИТЬ" (Save) and "ОТМЕНА" (Cancel). The left sidebar contains various navigation options like "Живая лента", "Задачи и Проекты", "Чат и звонки", "Группы", "Календарь", "Диск", "Почта", "CRM", "Компания", "Время и отчеты", "Сайты", "Приложения", and "CRM-маркетинг". The right sidebar shows a vertical list of user avatars and a search icon.

Продавайте больше и автоматизируйте повторные продажи

Делайте выборки и сегментируйте клиентов

Динамические сегменты пополняются автоматически

CRM сама создаст повторные лиды и сделки для выбранных сегментов

Генератор повторных продаж

Увеличение конверсии в продажи

Готовые сценарии продаж:

День рождения

Оценка качества (NPS)

Праздники: 23 февраля, 8 марта,
Новый год и другие

Готовые скрипты разговора
менеджера с клиентом

Отправка

"Повторные лиды - день рождения" готовы к запуску!

Запуск: Позже вручную

- Ежедневно
- Позже вручную
- Запланировать

СОХРАНИТЬ

Битрикс24. Сквозная аналитика

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

- ☉ Отслеживает все рекламные каналы (онлайн и офлайн)
- ☉ Строит цепочки переходов клиента
- ☉ Автоматическая и ручная загрузка расходов
- ☉ Автоматический трекинг всех лидов и сделок
- ☉ Полная картина всего процесса: от трафика до продаж
- ☉ Без интеграции



Сквозная аналитика в CRM-формах

The screenshot displays a CRM interface for a customer named Наталья (+7 952 112-99-32). The main view shows a process flow with stages: 'Нужно обработать', 'Обработанные', 'В производство', 'Произведено', 'К упаковке/отгрузке', and 'Завершить сделку'. A 'Сквозная аналитика' (Cross-analytic) window is open, showing a timeline of events:

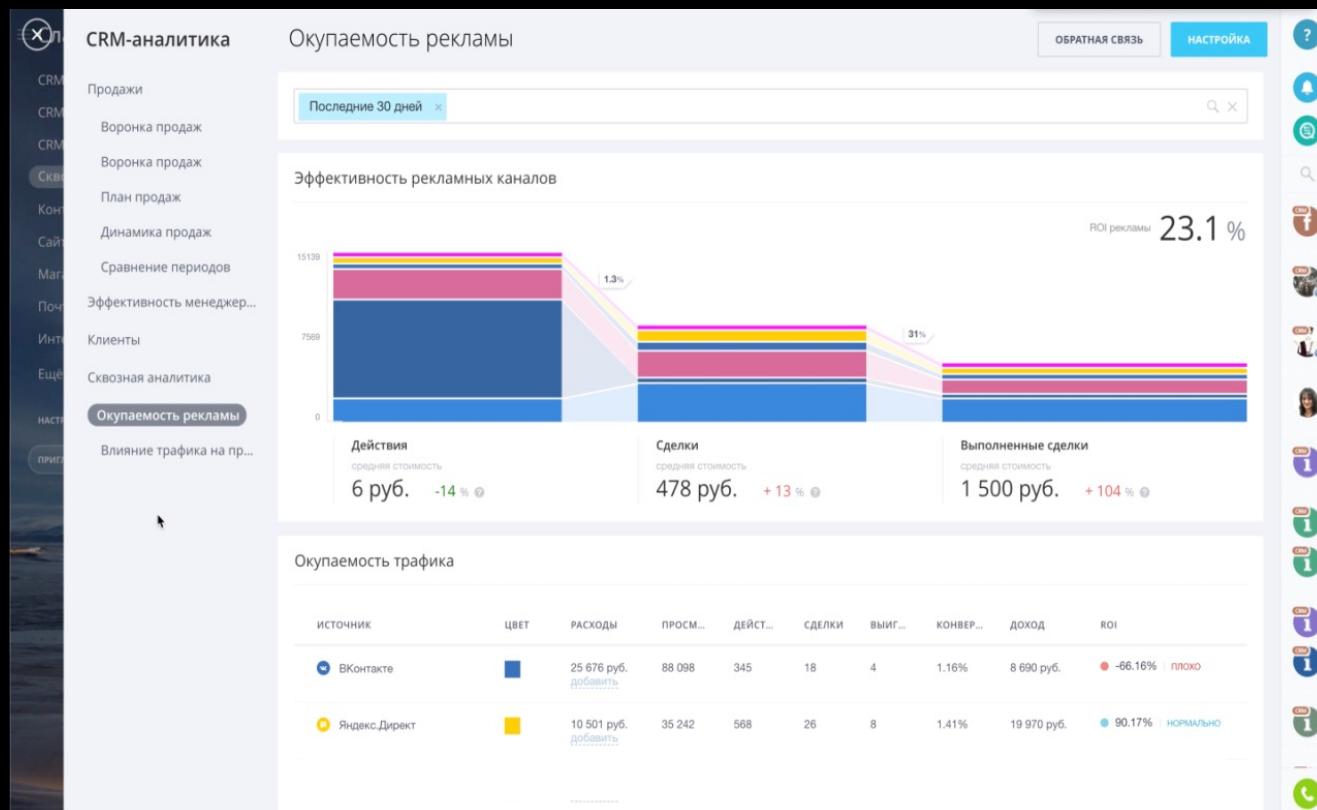
- 12 Сентября 07:17: Торт на заказ
- 12 Сентября 07:17: Торт на день рождения
- 12 Сентября 07:18: Торт с доставкой
- 30 Сентября 11:42: ЗАЯВКА ПОЛУЧЕНА
- 2 Октября 15:50: Услуга печати на вафельной тортной бумаге

The timeline also shows a 'CRM-форма' event: 'Заказан обратный звонок с номера +79521129932' and a 'Создана сделка' event: 'Обратный Звонок'. The interface includes various filters and navigation options.

Заполнение формы добавляется в цепочку действий клиента в отчетах Сквозной аналитики

Окупаемость рекламы

CRM считает эффективность расходов на рекламу



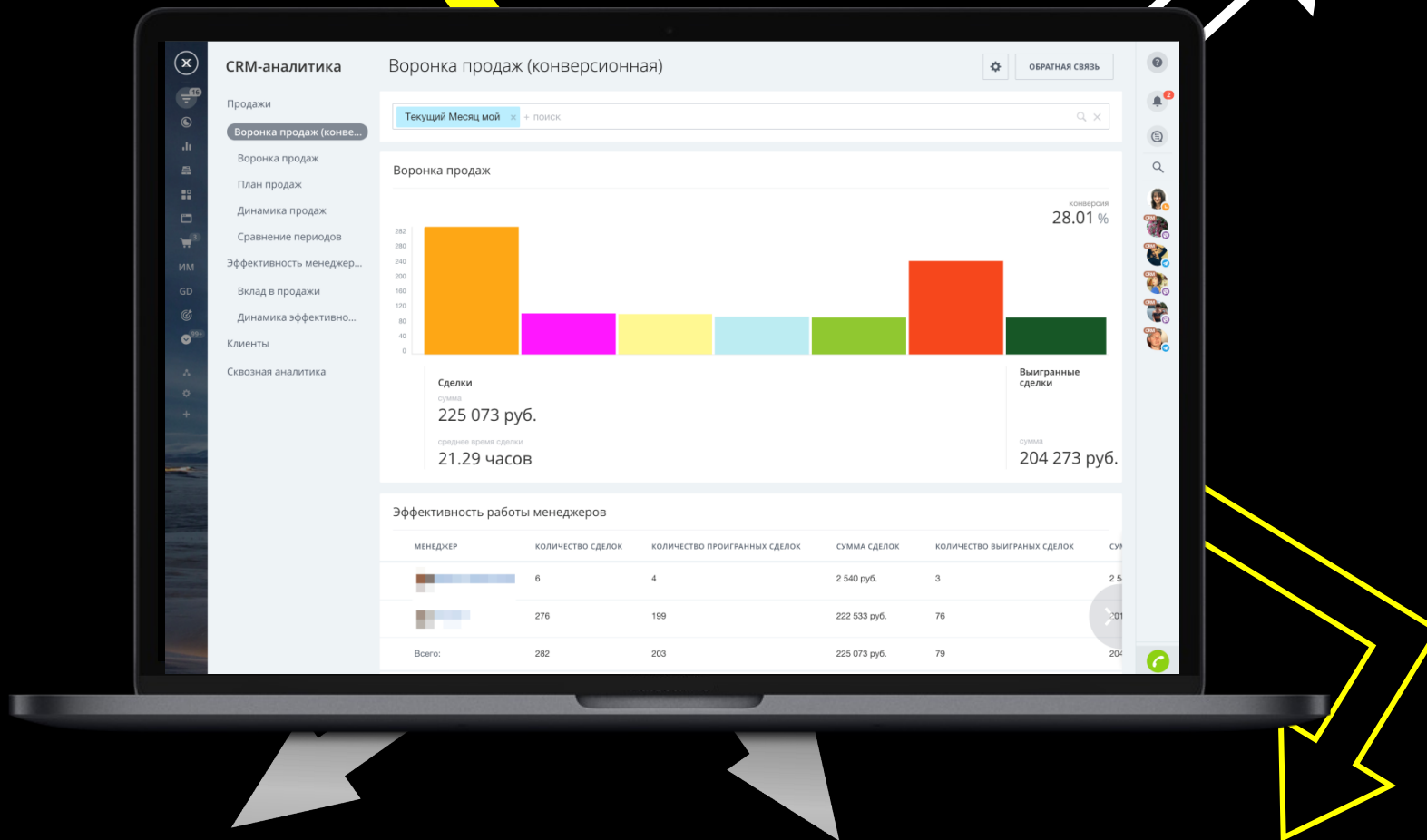
Расчет Маркетингового ROI

Маркеры оценки рекламных кампаний

Ручной ввод затрат

Ручной ввод источников

Отчеты в CRM-аналитике

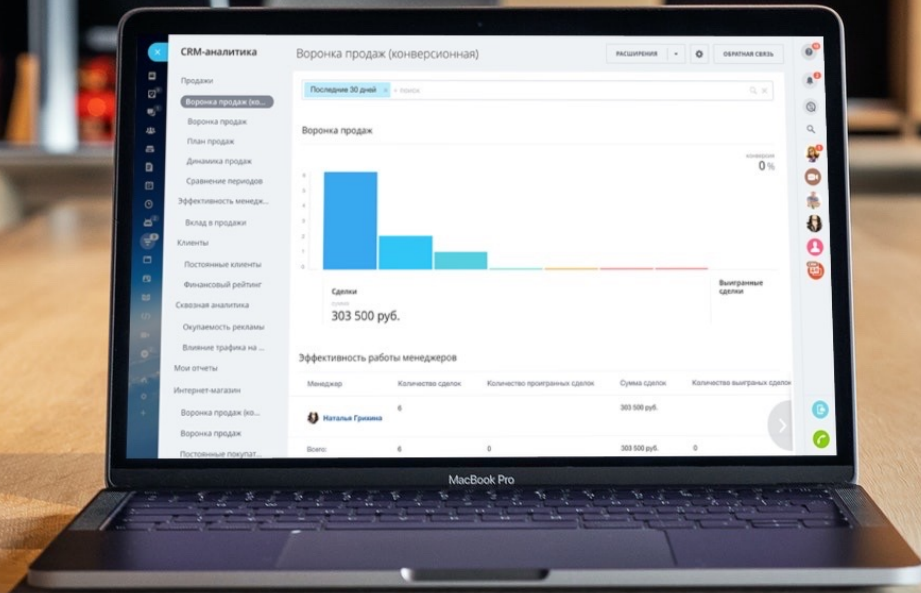


Динамика продаж

Сравнение периодов

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

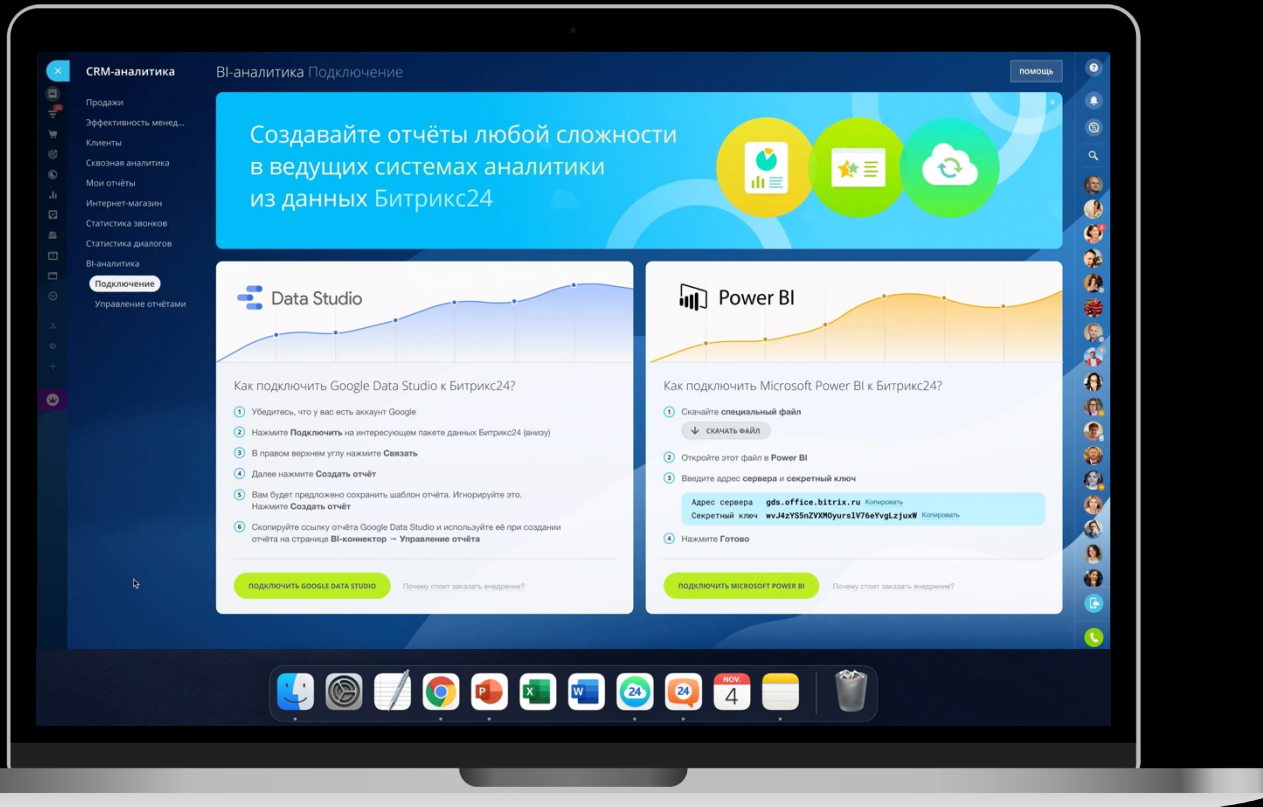
BI-Аналитика

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



Битрикс24

идеальное рабочее пространство

- ✓ Совместная работа
- ✓ Задачи и Проекты
- ✓ CRM
- ✓ Автоматизация бизнеса
- ✓ Сайты и Магазины

Битрикс24 ⌚

CRM



по количеству внедрений

№1



по известности

в России

Внедрение **Битрикс24**



Если вы хотите внедрить систему Битрикс24

Свяжитесь с нами!