



1С·БИТРИКС

Как не упустить ни одного клиента

Руководитель отдела внедрения Битрикс24
Михаил Полянин

Привлечение и удержание клиентов – важный элемент ведения бизнеса

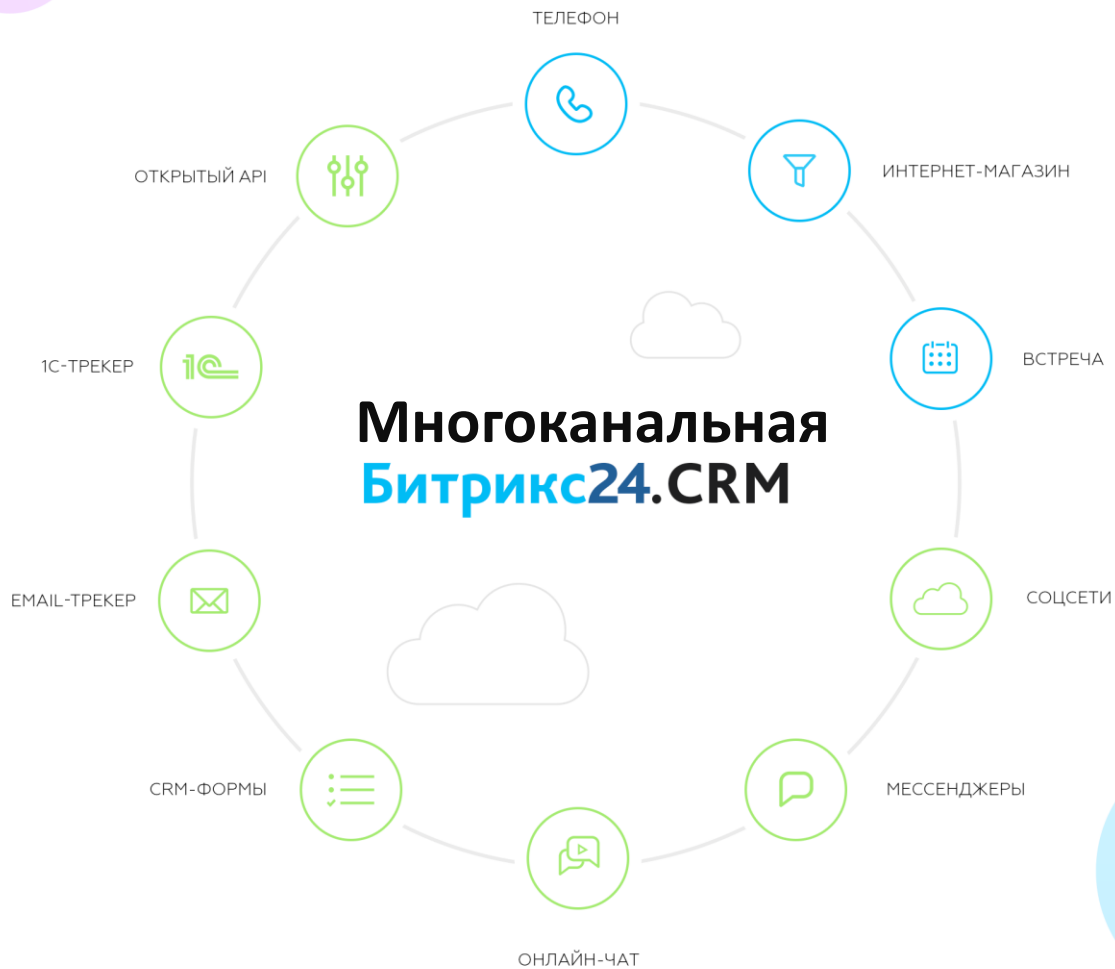


Каждый потерянный клиент на любом цикле продаж

– не просто упущенная прибыль, а деньги в карман вашим конкурентам.

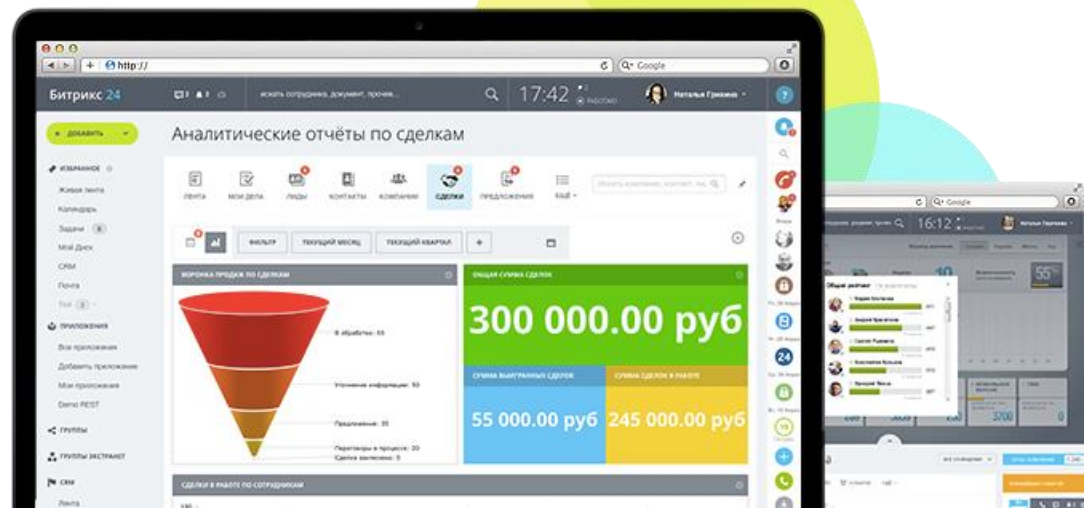
Получайте высший бал на каждом шаге общения с клиентом, конвертируйте в прибыль.


CRM Битрикс24 – инструмент, который заточен на предоставление лучшего сервиса вашим клиентам, и на увеличение продаж.



CRM в «Битрикс24»

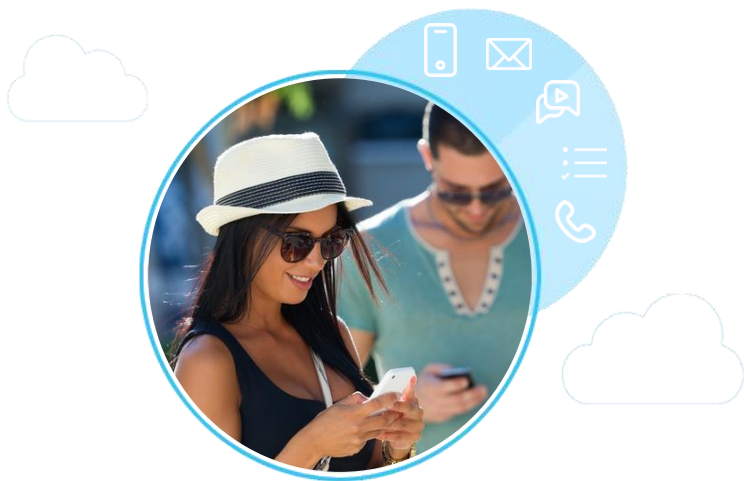
- Управление лидами, контактами, компаниями
- Ведение сделок
- Планирование дел: встречи, звонки, письма, задачи
- Выставление счетов прямо из CRM
- Каталог товаров
- Интеграция с «1С»
- Интеграция с интернет-магазином
- Отчеты, воронка продаж
- Мобильная CRM и многое другое



The background of the entire slide is a close-up, top-down view of numerous sliced oranges. The slices are arranged in a somewhat regular pattern, showing the internal segments and the central pith. The lighting is warm, highlighting the natural colors of the fruit.

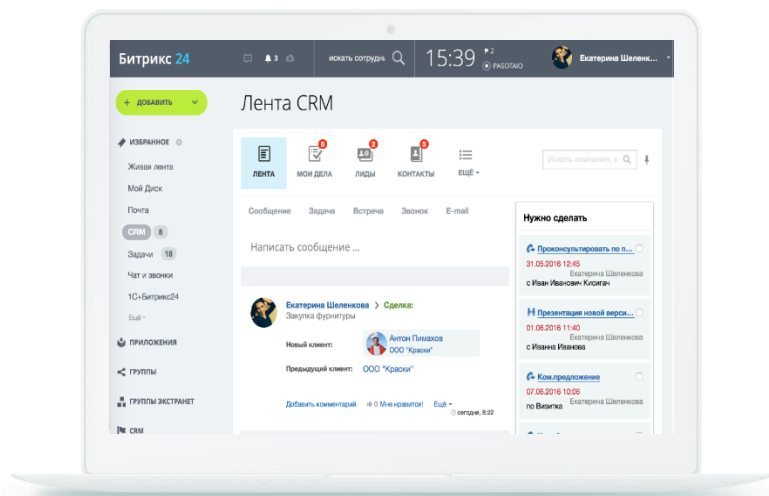
Максимальное количество клиентов
Повышаем конверсию

Какие бывают каналы?



- Мессенджеры
- Формы
- Онлайн-чаты
- Телефонные звонки
- E-mail
- Офлайн магазины
- Интернет-магазины
- И другие

CRM Битрикс24 объединяет все каналы



Готовая система управления взаимоотношениями с клиентами

- собирает клиентскую базу
- дает набор инструментов для работы с ней
- контролирует все коммуникации и продажи

Открытые линии в Битрикс24

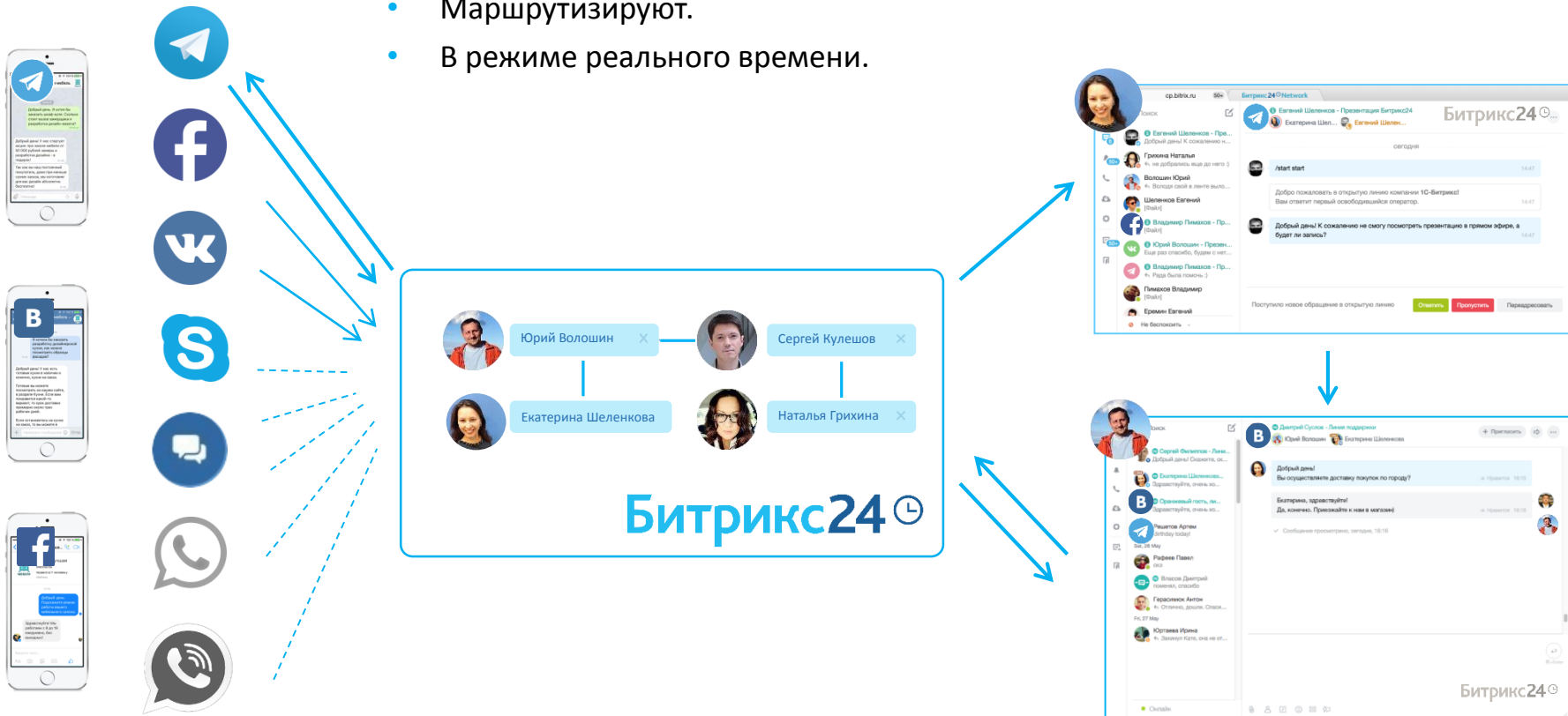


- Объединение всех цифровых каналов коммуникаций с клиентами
Вконтакте, Facebook, Телеграмм, Skype
в планах: Viber, Whatsapp и другие
- Распределение сообщений по правилам очереди
- Перенаправление сообщений другим сотрудникам
- Общение с клиентом в реальном времени

- Создание нескольких «линий» (например: для продаж и поддержки)
- Идентификация клиента в CRM
- Запись всех «разговоров» в CRM
- Статистика по работе с сообщениями клиентов
- Анализ уровня удовлетворенности клиента

Как работают Открытые линии

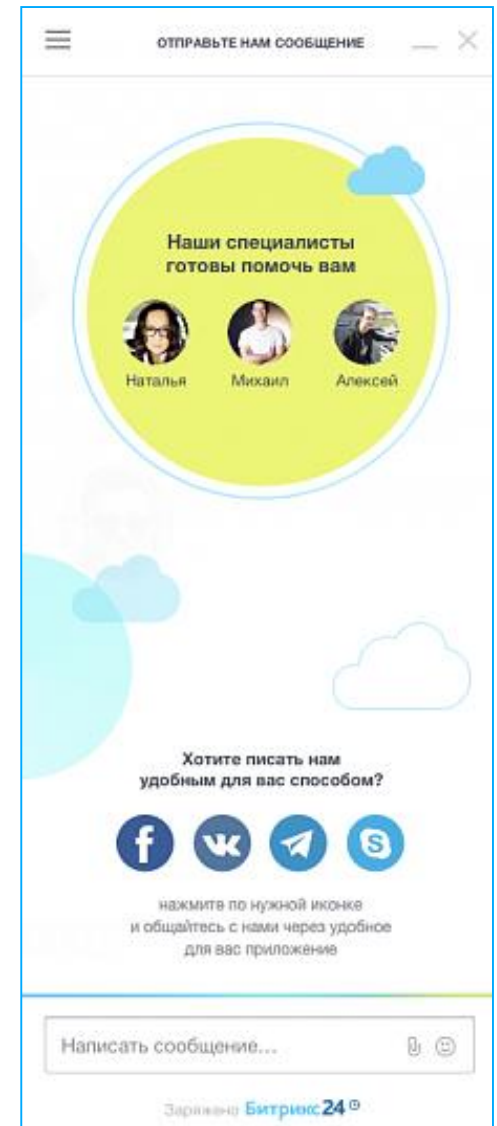
- Собирают сообщения со всех каналов.
- Распределяют по очереди.
- Маршрутизируют.
- В режиме реального времени.



Онлайн-чат на сайт

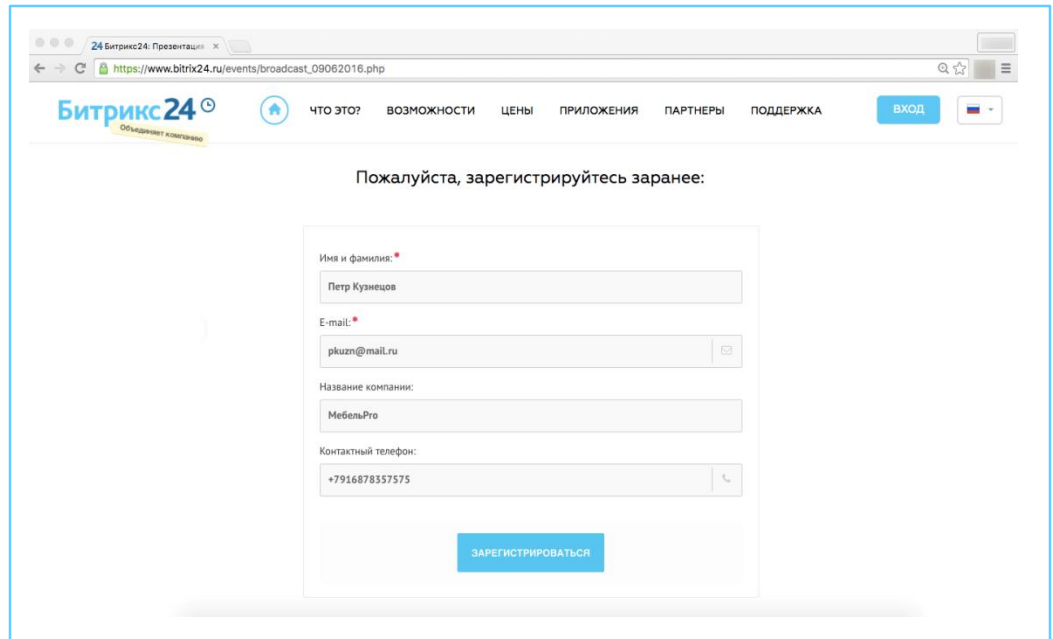
Онлайн-чат на сайт становится одним из каналов открытых линий

- Один онлайн-чат – одна открытая линия
- Легко поставить на любой сайт (HTML-код)
- Настройка внешнего вида
- Настройка параметров показа
- Публичная страница для открытой линии (например, канал для отдела маркетинга, продаж)
- Интеграция с Открытыми линиями
- Интеграция с CRM
- Адаптивный дизайн



CRM-формы

- форма обратной связи
- анкета клиента
- заявка на кредит
- регистрация на мероприятие
- запись на прием
- предзаказ
- резюме и т.д.



The image shows a screenshot of a web browser displaying a registration form for Bitrix24. The browser's address bar shows the URL: https://www.bitrix24.ru/events/broadcast_09082016.php. The page header includes the Bitrix24 logo and navigation links: "ЧТО ЭТО?", "ВОЗМОЖНОСТИ", "ЦЕНЫ", "ПРИЛОЖЕНИЯ", "ПАРТНЕРЫ", "ПОДДЕРЖКА", and a "ВХОД" button. The main content area features the text "Пожалуйста, зарегистрируйтесь заранее:" followed by a registration form. The form fields are: "Имя и фамилия:" with the value "Петр Кузнецов"; "E-mail:" with the value "pkuzn@mail.ru"; "Название компании:" with the value "МебельPro"; and "Контактный телефон:" with the value "+7916878357575". A blue "ЗАРЕГИСТРИРОВАТЬСЯ" button is located at the bottom of the form.

Цель любой веб-формы – получить контакт, лид, дополнить информацию о клиенте и записать все это в CRM

Платежные системы в счетах онлайн

Быстрое подключение к CRM

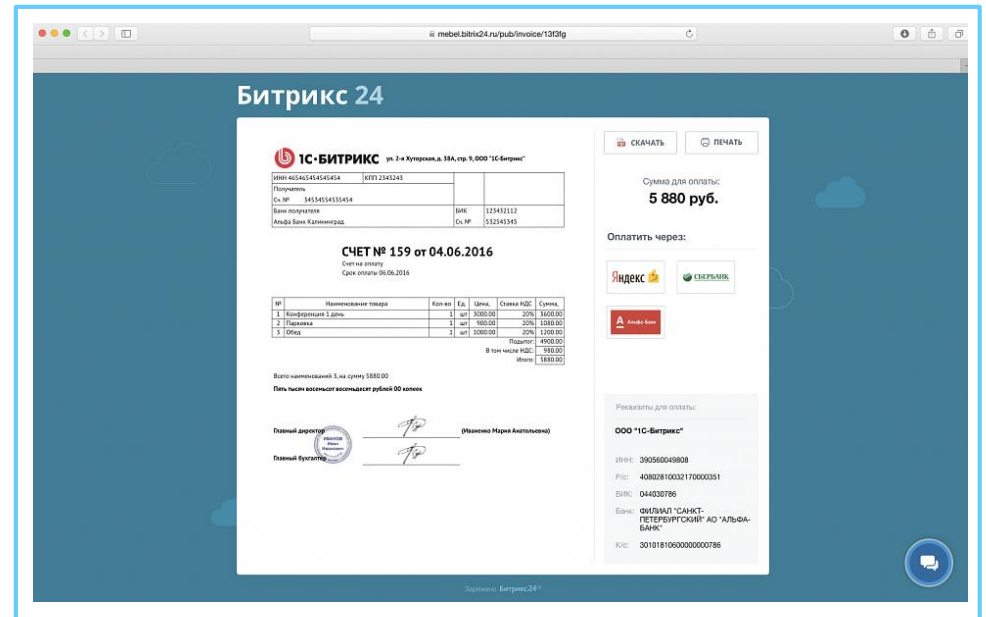


- банковские карты
- электронные деньги
- интернет-банкинг



Счета онлайн в Битрикс24

- Публичная страница для каждого счета в CRM
 - Онлайн-оплата счетов в CRM
 - Быстрое подключение ПС к CRM Яндекс.Касса, АльфаКлик, PayPal, Authorize.net
- скоро: СбербанкОнлайн, Приватбанк
- Автоматическое получение статуса оплаты в CRM
 - Подключение онлайн-чата на страницу счета (с автовыбором ответственного)



Email-трекер в CRM

Вы работаете в своей почтовой программе – Битрикс24.CRM все заполняет сама



- Подключение к CRM почтового ящика для каждого сотрудника (IMAP)
- Трекинг входящих и исходящих писем в CRM
- Автоматическое создание лидов по новым входящим и исходящим письмам
- Сохранение переписки с известными контактами в карточке клиента
- Ящики @bitrix24 и со своим доменом подключаются к CRM автоматически

В CRM вся переписка с клиентами по электронной почте сохраняется в истории. Даже если сотрудник уволится, информация останется в CRM.



CRM+Телефония

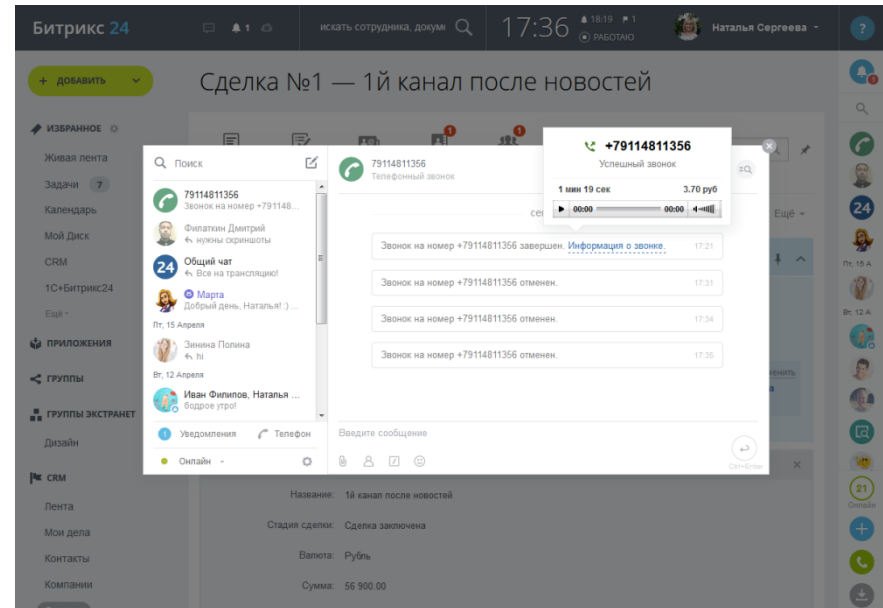
Незаметная CRM.

Ведется сама.

Без принуждения.

Возможности телефонии

- Переадресация вызова между сотрудниками компании
- Возможен одновременный звонок на всех свободных сотрудников в очереди
- Нотификации о пропущенных звонках
- Автоматическая запись телефонных разговоров
- Оценка разговора
- История и подробная статистика всех звонков
- Источник звонка определяется по номеру телефона, можно оценить эффективность каналов рекламы
- Для всех сотрудников есть внутренние номера (от 1 до 9999)



**Станьте современной
клиентоориентированной
компанией.**

СтартCRM

Конверсия от входящего лида до продажи

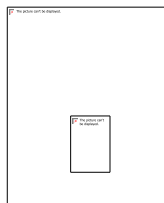


4 типа роботов CRM

1

Для сотрудника

- Запланировать дело (инструкция)
- Запланировать звонок
- Запланировать встречу
- Поставить задачу
- Закрыть дело или все дела сразу
- Уведомления: в мессенджер, в чат, в Живую ленту и другие
- Создать сделку
- Создать лид
- Изменить поле
- Сменить ответственного
- Создать на основании
- Проконтролировать



2

Для связи с клиентом

- Отправить письмо
- Написать в чат, Facebook, Вконтакте, Viber и др.
- Сделать автоматический звонок роботом
- Отправить sms

3

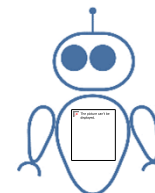
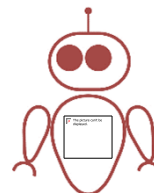
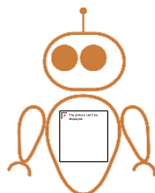
Реклама

- Запустить таргетированную рекламу в Яндекс, Google, Mail.ru, Facebook, Instagram, Вконтакте
- Снять рекламу

4

Роботы партнеров и клиентов

- Webhook (любые интеграции с внешними источниками)
- rest API
- Приложения24



Роботы CRM для рекламы



- **Запустить таргетированную рекламу** в Яндекс, Google, Facebook, Instagram, Вконтакте, Mail.ru
- **Снять рекламу**
Как это работает:
 - У вас есть номер телефона клиента или e-mail – покажите ему свою рекламу
 - Показывайте рекламу всем потенциальным клиентам (лидам)
 - Автоматически выключайте показ рекламы после покупки
 - Показывайте другие рекламные объявления для повторных продаж

Показывать рекламу Яндекс

Выполнить: **сразу до конца рабочего дня** указать время: **через 5 минут**

Настроить рекламную кампанию:

Яндекс | Андрей Силаев | отключить

Добавлять телефон/e-mail в сегменты:

e-mail **новые клиенты** ▼

телефон **новые клиенты** ▼

ПРИМЕНИТЬ **ОТМЕНИТЬ**

Автоматизация продаж

Точность. Скорость. Контроль

- Снижайте влияние человеческого фактора
- Автоматизируйте стандартные действия
- Контролируйте весь процесс продаж
- Быстро вводите в работу новых сотрудников

Продавайте больше, работайте меньше





bitrix24.ru/create.php?p=312587

НАЧАТЬ БЕСПЛАТНО

Промокоды:
webc-5s-17
webc-12s-17



1С·БИТРИКС

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!
ВОПРОСЫ?
