1С•БИТРИКС

Как не упустить ни одного клиента

Михаил Полянин
Руководитель направления Битрикс24

Веб-Центр

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 балл на каждом шаге общения с клиентом, конвертируйте в прибыль.

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

1С·БИТРИКС

Инструмент повышения продаж

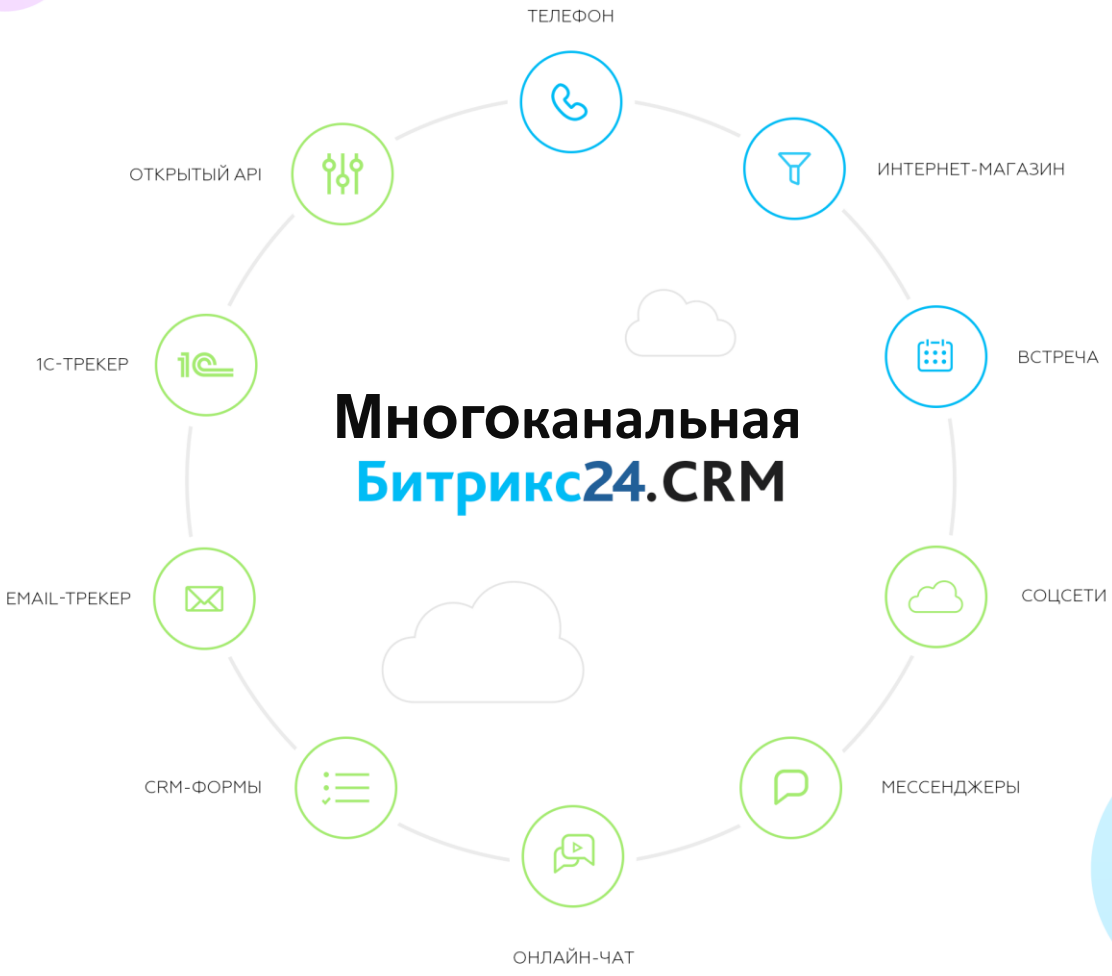
- Получайте больше новых клиентов
- Увеличивайте сумму среднего чека
- Повышайте повторные продажи
- Снижайте издержки на поиск и анализ информации
- Оценивайте эффективность работы отдела продаж

1С·БИТРИКС

Концепция Битрикс24 - компания онлайн

1С·БИТРИКС

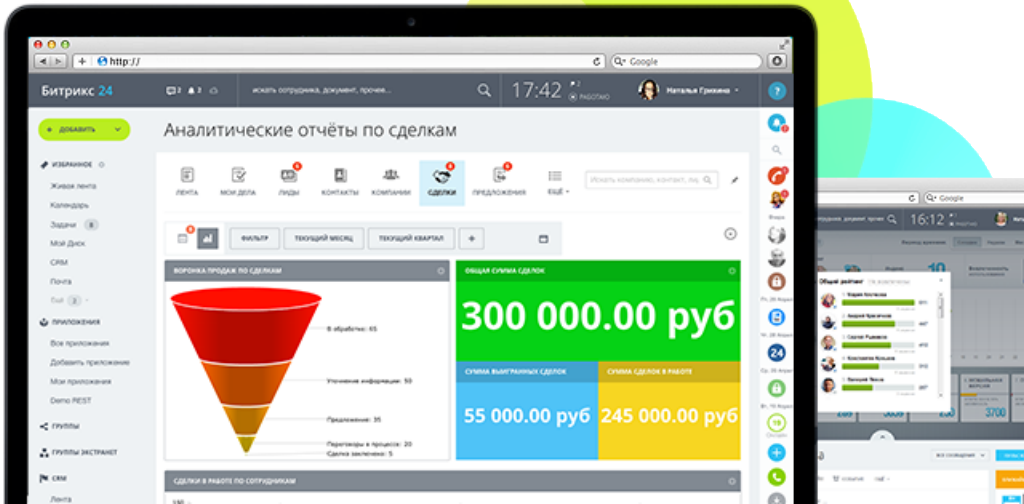
Многоканальная Битрикс24.CRM



1С·БИТРИКС

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



1С·БИТРИКС

CRM в Битрикс24

- Избавляет сотрудников от выполнения рутинной работы
- Упрощает поиск нужной информации в едином хранилище данных
- Автоматически создаёт задачи сотрудникам компании и отправляет письма клиентам согласно настроенным бизнес процессам
- Выполняет отчёты, облегчающие анализ и контроль работы компании

1С·БИТРИКС

Максимальное количество клиентов

Повышаем конверсию

1С·БИТРИКС

Конверсия на пальцах

Сохранять входящие заявки из всех источников!

Упростить процессы коммуникации с клиентами

Упростить ввод и получение информации о лидах и клиентах

Ускорить процедуру оплаты

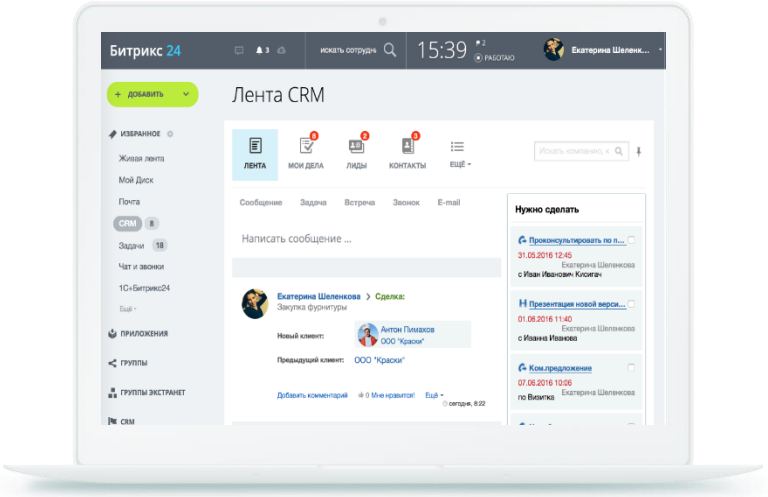
1С·БИТРИКС

Какие бывают каналы общения?

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

1С·БИТРИКС

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

1С·БИТРИКС

Открытые линии в Битрикс24

- Объединение всех цифровых каналов коммуникаций с клиентами

Вконтакте, Facebook, Телеграмм, Skype
в планах: Viber, Whatsapp и другие

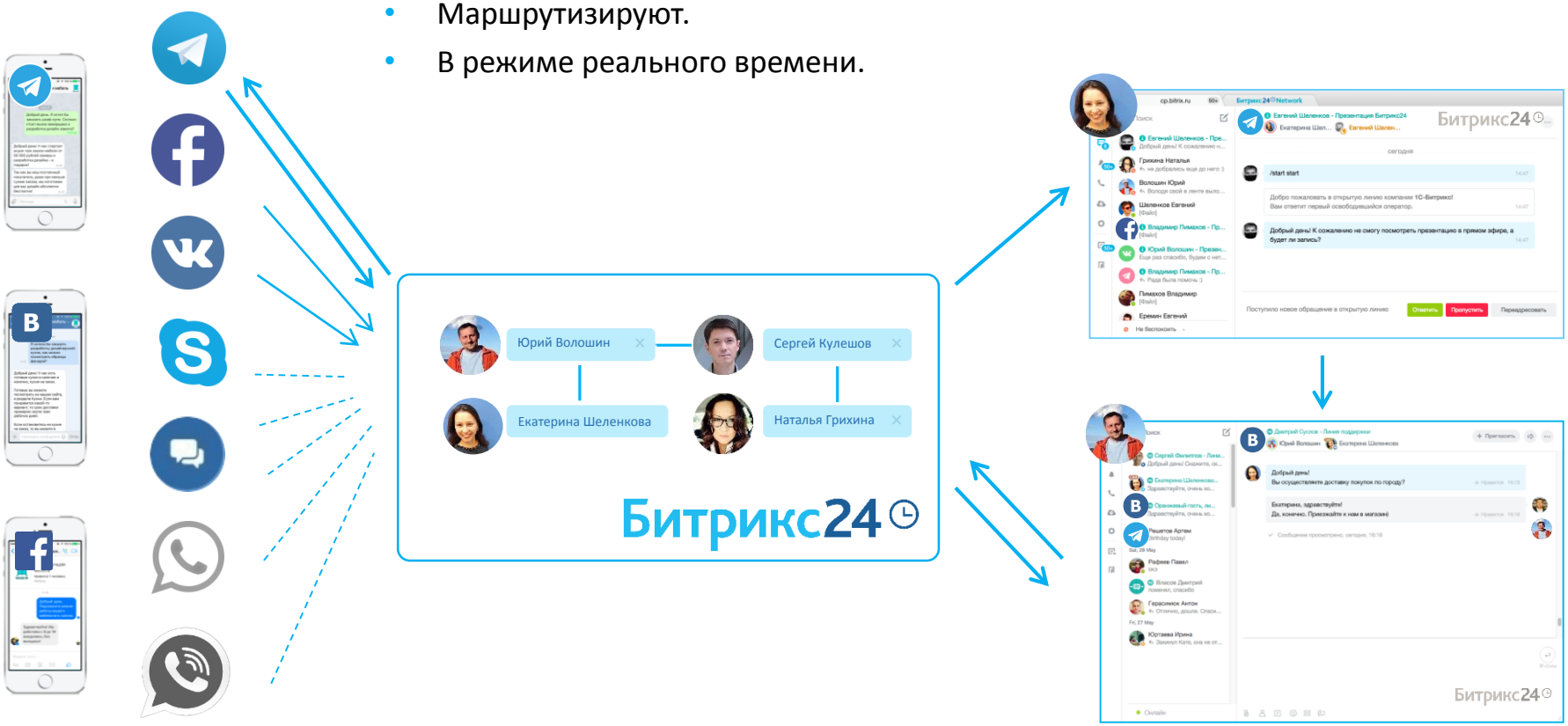
- Распределение сообщений по правилам очереди
- Перенаправление сообщений другим сотрудникам
- Общение с клиентом в реальном времени

- 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

1С·БИТРИКС

Как работают Открытые линии

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



1С·БИТРИКС

Онлайн-чат на сайт

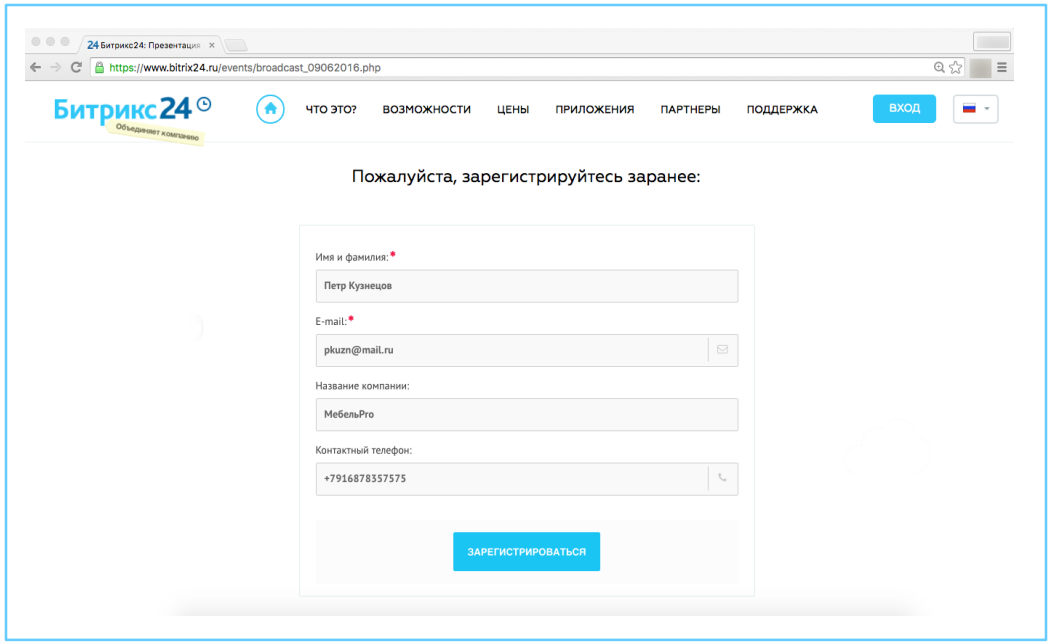
Онлайн-чат на сайт становится одним из каналов открытых линий

- 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

1С·БИТРИКС

CRM-формы

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

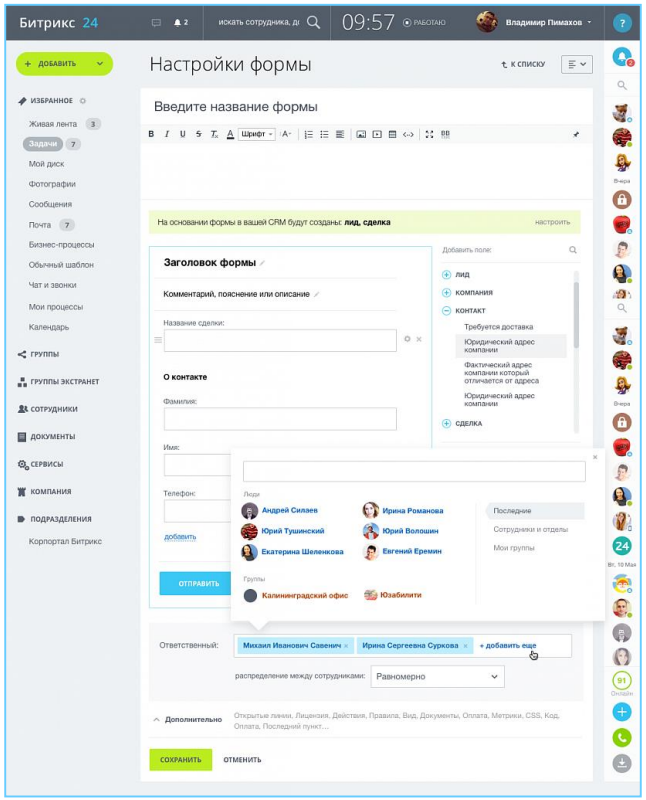


Цель любой веб-формы – получить контакт, лид, дополнить информацию о клиенте и записать все это в CRM

1С·БИТРИКС

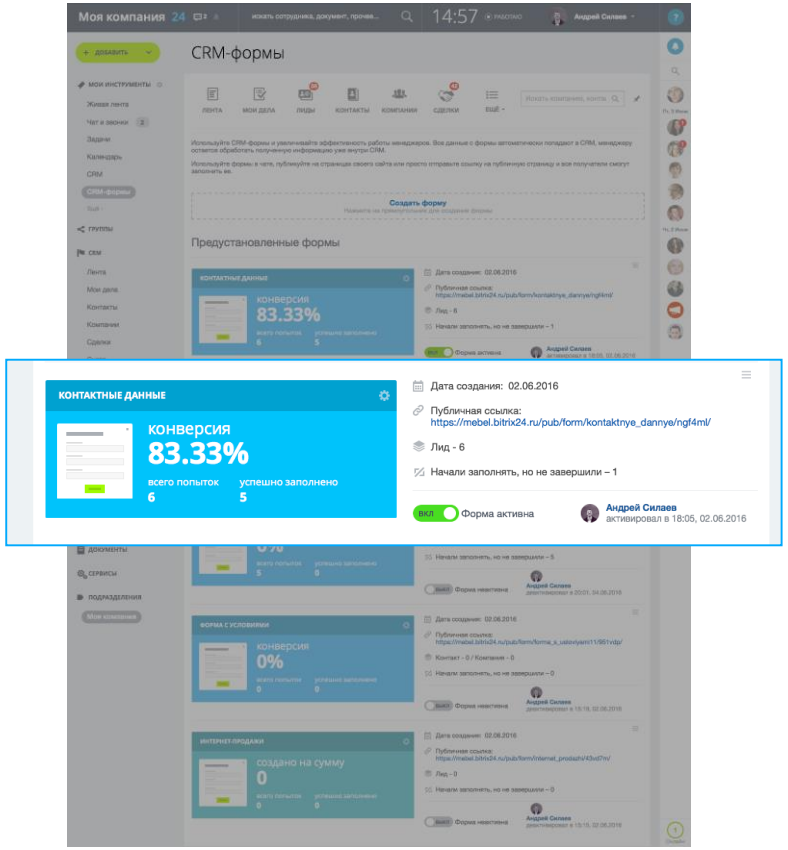
Полная интеграция с CRM

- Выбор полей для CRM-формы из любых сущностей CRM (лид, контакт, компания, сделка, счета и коммерческие предложения)
- Автосохранение результатов в любые сущности CRM в реальном времени
- Идентификация клиента в CRM
- Обработка результатов по правилам очереди
- Уведомление ответственного менеджера



1С·БИТРИКС

Готовые CRM-формы



На основании предустановленной формы легко можно создать свою.

- Контактные данные
- Оценка качества обслуживания
- Обращение
- Форма с условиями
- Онлайн-продажи

1С·БИТРИКС

Простое подключение платежных систем

1С·БИТРИКС

Платежные системы в счетах онлайн

Быстрое подключение к CRM

- банковские карты
- электронные деньги
- интернет-банкинг

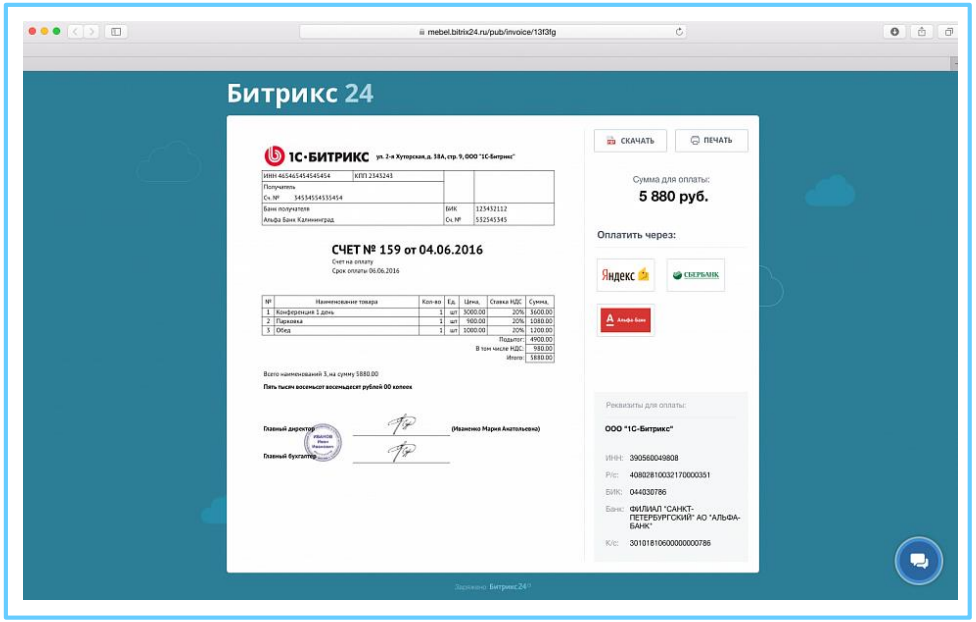
1С·БИТРИКС

Счета онлайн в Битрикс24

- Публичная страница для каждого счета в CRM
- Онлайн-оплата счетов в CRM
- Быстрое подключение 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)



1С·БИТРИКС

Email-трекер в CRM

Вы работаете в своей почтовой программе – Битрик24.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.

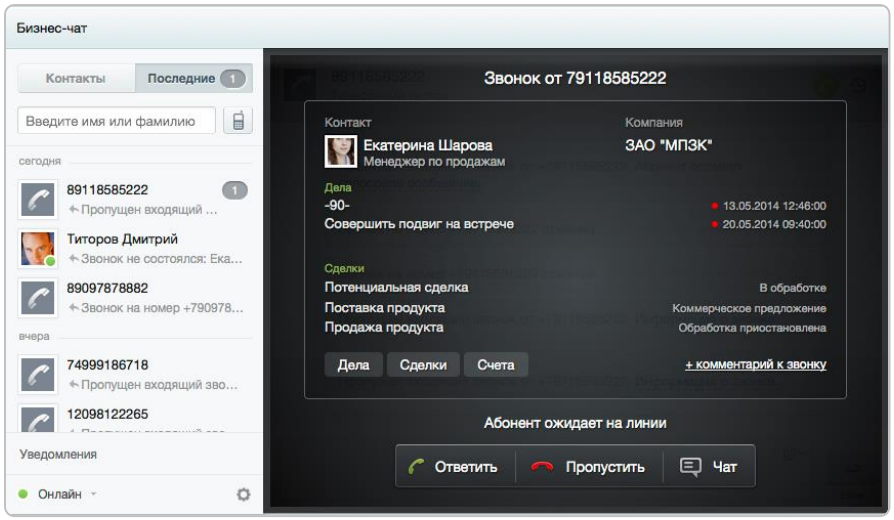
Ведется сама.

Без принуждения.

1С·БИТРИКС

CRM+Телефония

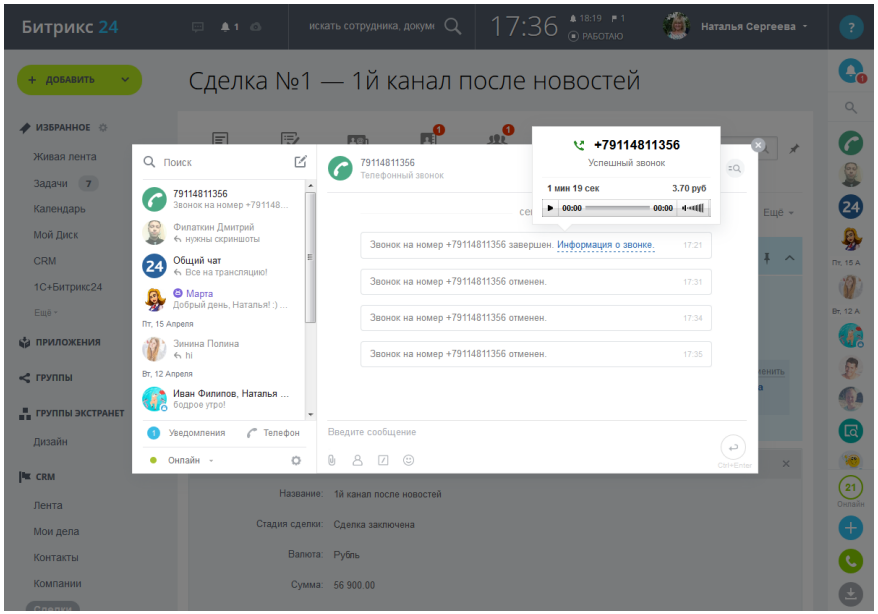
- Возможность работать во время звонка с делами, контактами, сделками и счетами, связанными с этим номером
- Звонок будет зафиксирован в виде дела в CRM
- Приоритет вызова: на контакт, потом на лид, потом на компанию
- Запись разговора с клиентом будет приложена к делу
- Дело можно сразу прокомментировать (добавить отчет)
- Новый номер можно тут же добавить в CRM как контакт или лид



1С·БИТРИКС

Возможности телефонии

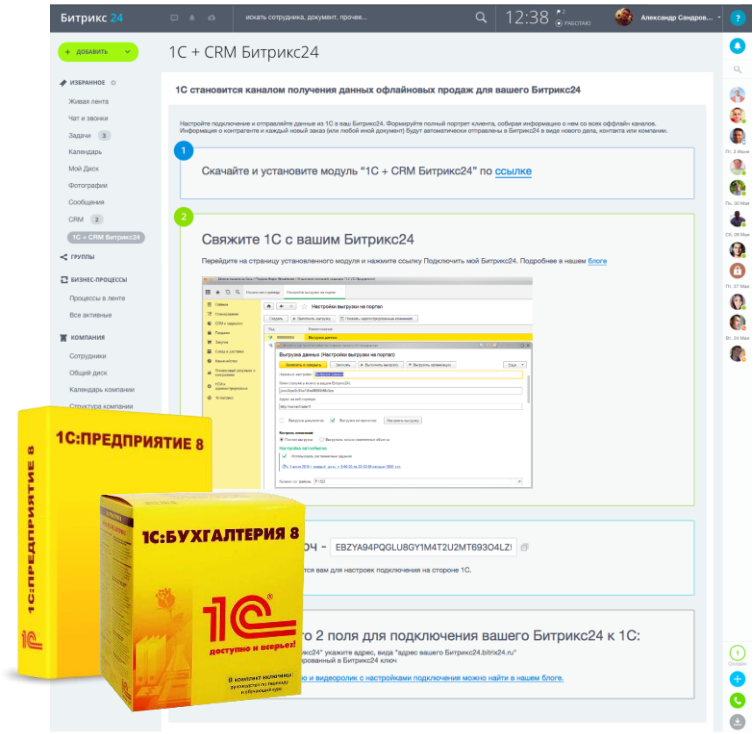
- Переадресация вызова между сотрудниками компании (по внутреннему номеру или имени и фамилии)
- Возможен одновременный звонок на всех свободных сотрудников в очереди (звонок поступит всем выбранным операторам сразу, и клиенту ответит тот, кто сейчас на месте)
- Нотификации о пропущенных звонках
- Ведется автоматическая запись телефонных разговоров
- Клиент может оценить разговор (автоматически запускается просьба оценить разговор после каждого звонка)
- Хранится 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)



1С·БИТРИКС

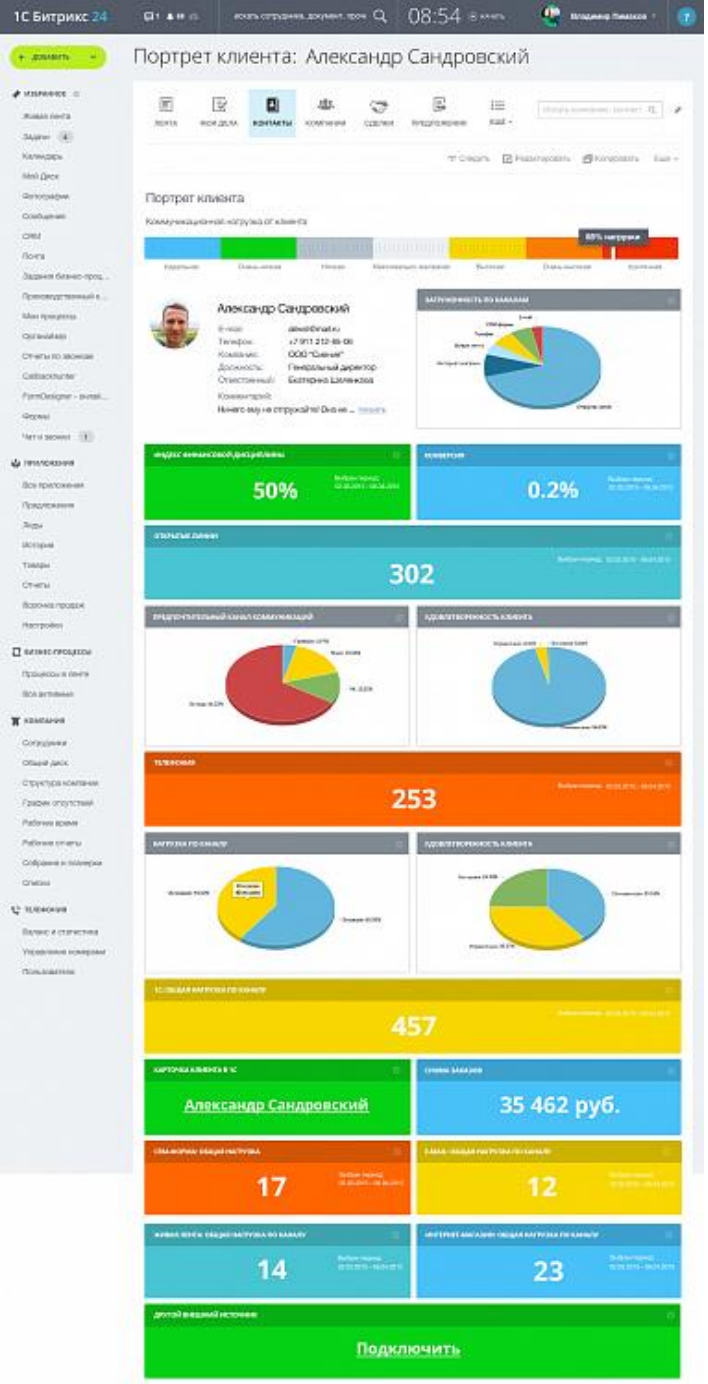
1С-трекер в Битрикс24.CRM

1С-трекер работает незаметно для вас
связывает офлайн-продажи с онлайн-CRM в режиме реального времени



- Быстрое и простое подключение 1С к Битрикс24.CRM
- Выгрузка всей истории продаж и клиентов из 1С:Управление торговлей, 1С:ERP и всех торговых систем на платформе 1С:Предприятие
- Выгрузка любых документов и клиентов из 1С:Бухгалтерии и всех учетных систем на платформе 1С:Предприятие (название, номер, сумму, ответственного, ссылку на документ в 1С)
- Идентификация клиента и поиск дубликатов по ФИО, телефону, email, идентификатору контрагента
- Подключение любого количества 1С к одному Битрикс24

1С·БИТРИКС



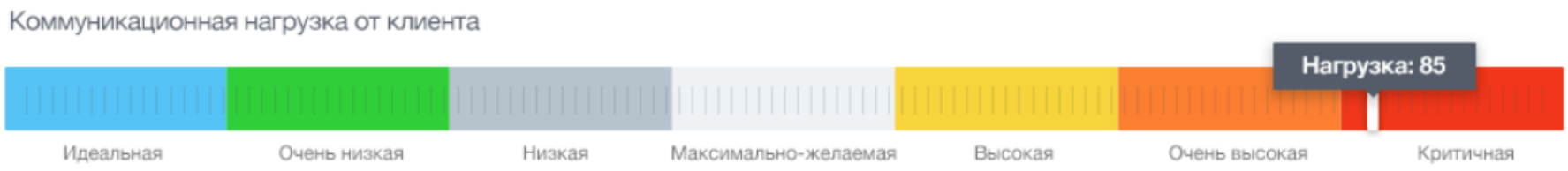
Кто он – ваш клиент?

- Сводная информация обо всех клиентах в вашей CRM
- Портрет каждого контакта и каждой компании
- Получение всей необходимой информации по клиенту – на одной странице

1С·БИТРИКС

Коммуникационная нагрузка

Какую нагрузку создает клиент на компанию и стоит ли работа с клиентом затраченных ресурсов?



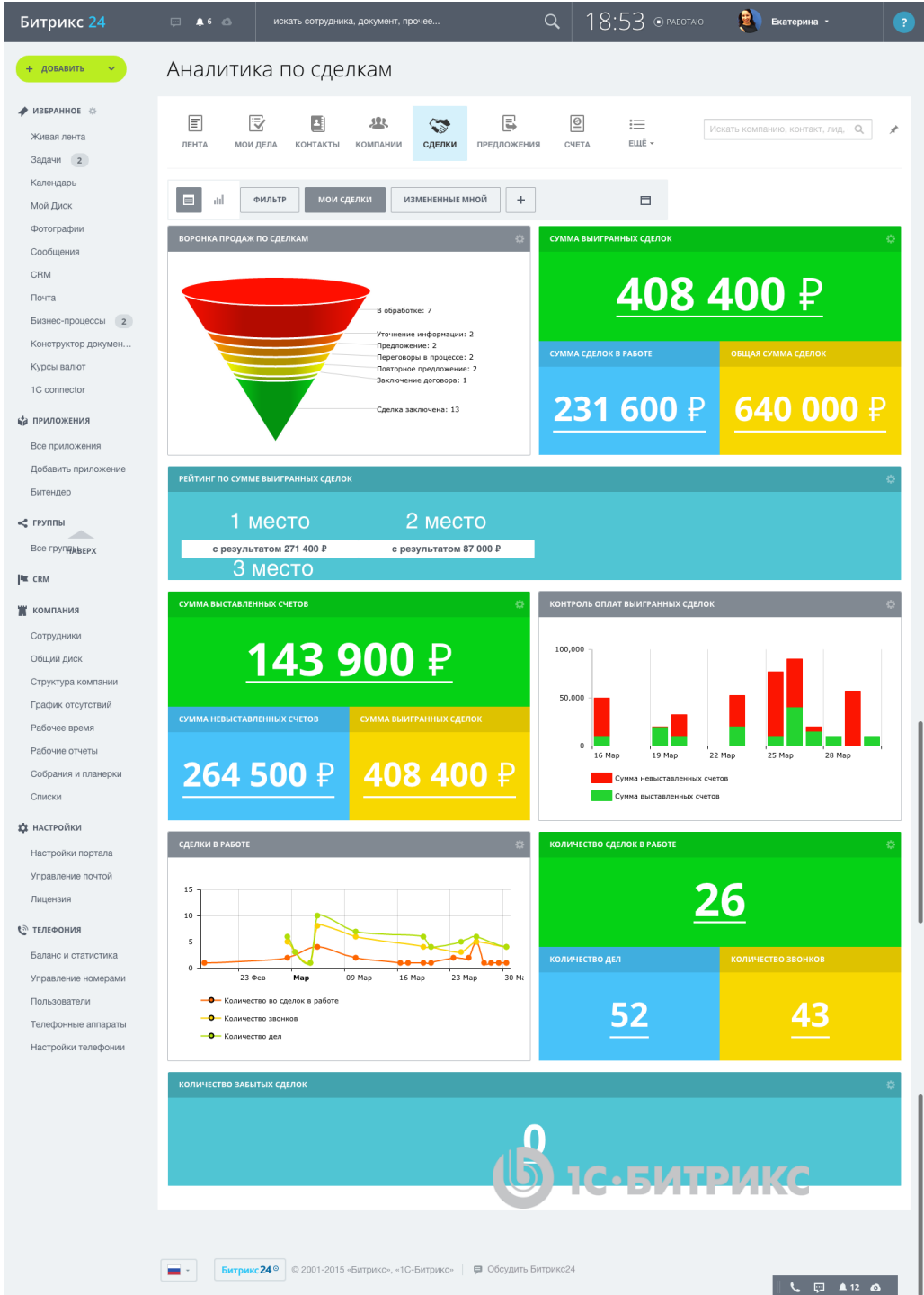
- Система автоматически рассчитывает среднее количество дел на одну сделку по клиенту
- Вычисляет нагрузку конкретного клиента и показывает информацию на шкале
- Вы можете задать свое значение максимально-желаемой нагрузки

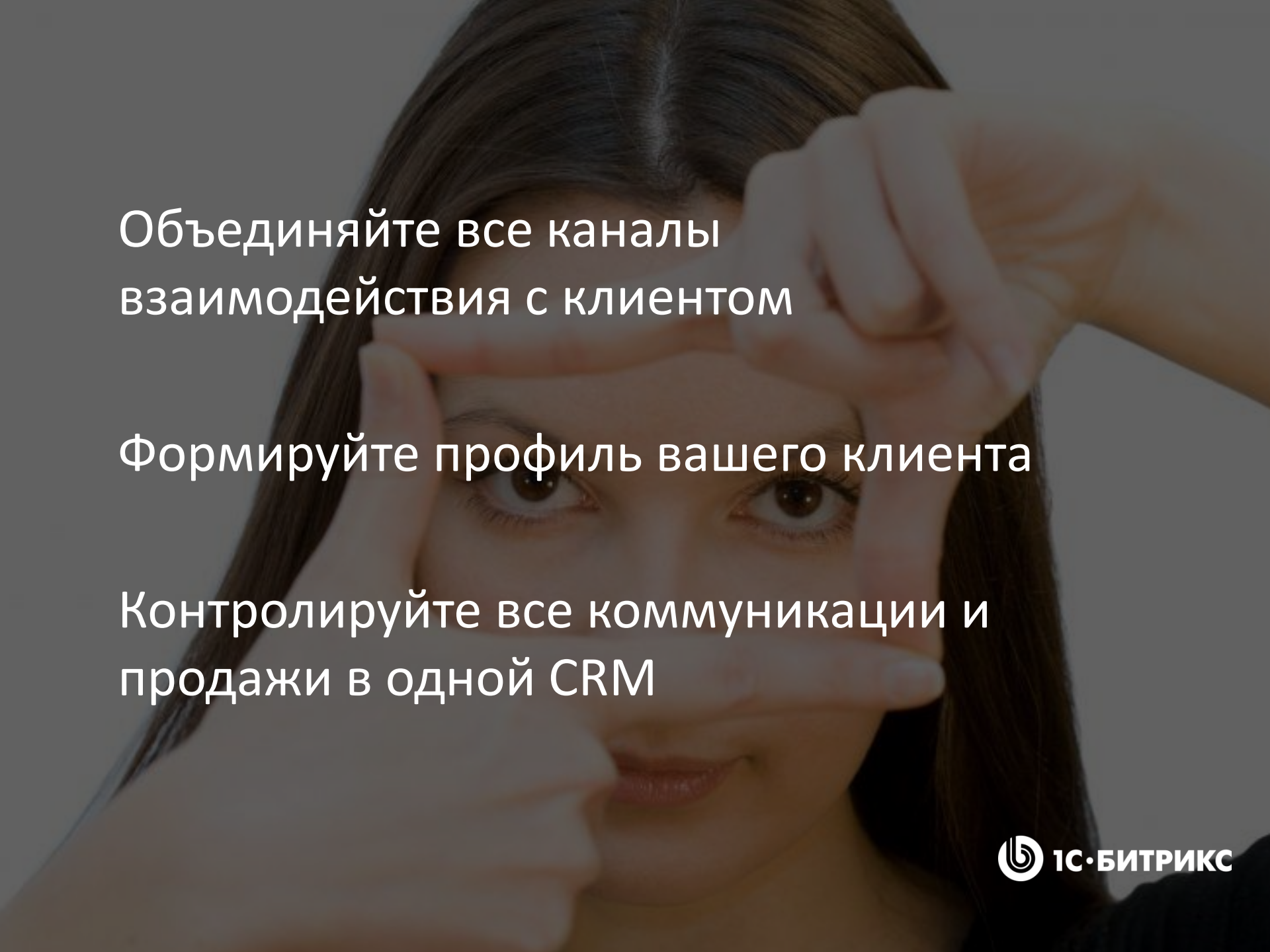
1С·БИТРИКС

Анализ и контроль

- Аналитические отчеты по сделкам, лидам, контактам, компаниям, счетам и предложениям
- Сводный отчет
- Отчет по телефонии
- Готовые наборы отчетов для менеджера и руководителя
- Рейтинг сотрудника

Оценивайте эффективность менеджеров, прогнозируйте доход, анализируйте клиентов!





Объединяйте все каналы взаимодействия с клиентом

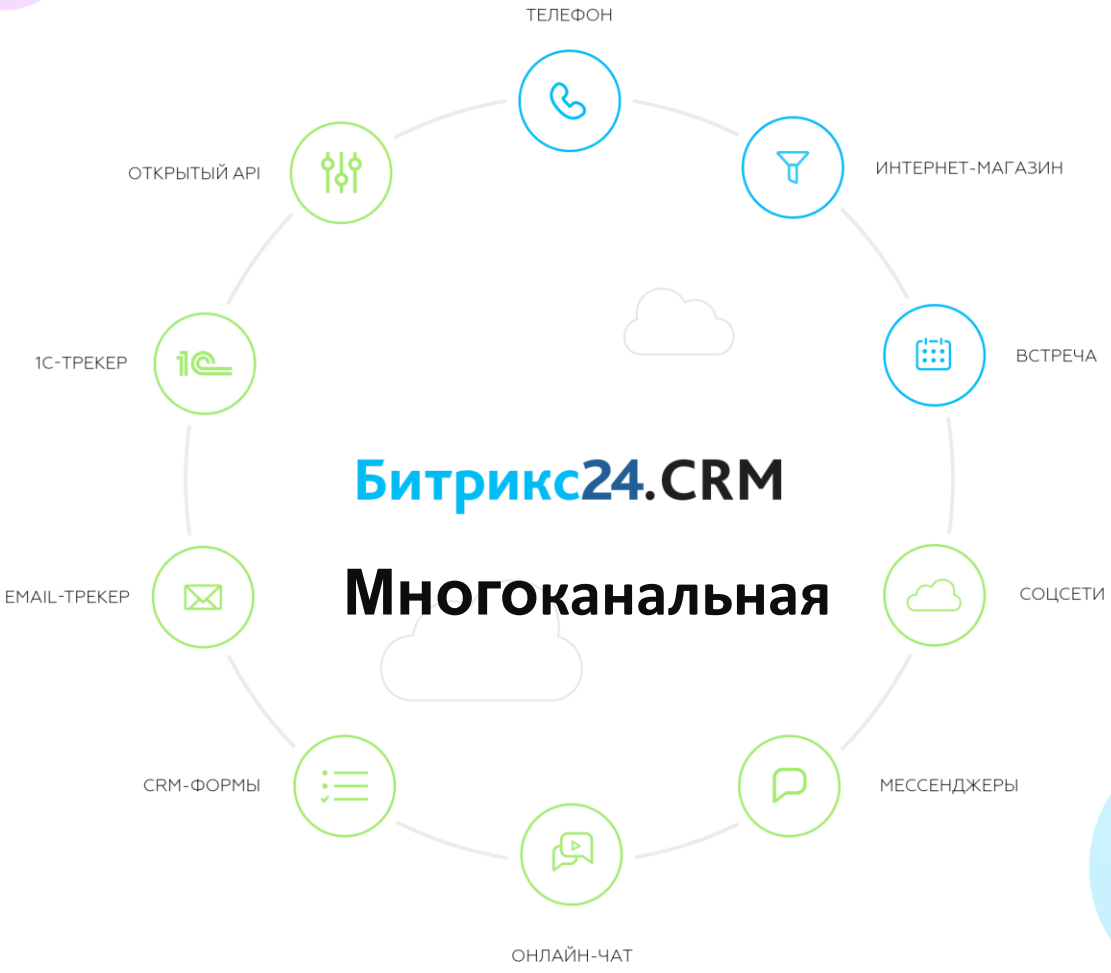
Формируйте профиль вашего клиента

Контролируйте все коммуникации и продажи в одной CRM

1С·БИТРИКС

Битрикс24.CRM

Многоканальная



1С·БИТРИКС

bitrix24.ru/create.php?p=312587

НАЧАТЬ БЕСПЛАТНО

1С•БИТРИКС

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!
ВОПРОСЫ?

Михаил Полянин
Руководитель направления Битрикс24

тел. (4832) 59-94-27

www.obrazstroy.ru
b24@web-c.ru

Адреса наших групп в соц.сетях:
www.vk.com/web_center
www.facebook.com/obrazstroy