

Бітрікс24🕒



5 врагов вашего бизнеса



Найти и
обезвредить!



Ольга ПАШИНА, менеджер Бітрікс24



Привет,

я работаю в партнерском отделе
Бітрікс24.

Живу в Киеве, по утрам и вечерам
гуляю со своими тремя собаками).

Люблю собак и путешествовать.

Знакомьтесь, это враги любого бизнеса



Сложности в общении с клиентами: древние каналы коммуникации, медленная реакция, потерянные запросы



Отсутствие персонализации



Неэффективные процессы продажи: всё держится на личности продавца, низкая скорость, нет повторных продаж, рутина



Слабая исполнительная дисциплина



Трудности коммуникации внутри компании





Люди **привыкли** общаться в разных каналах



Телефон



Электронная
почта



Социальные
сети



Мессенджеры

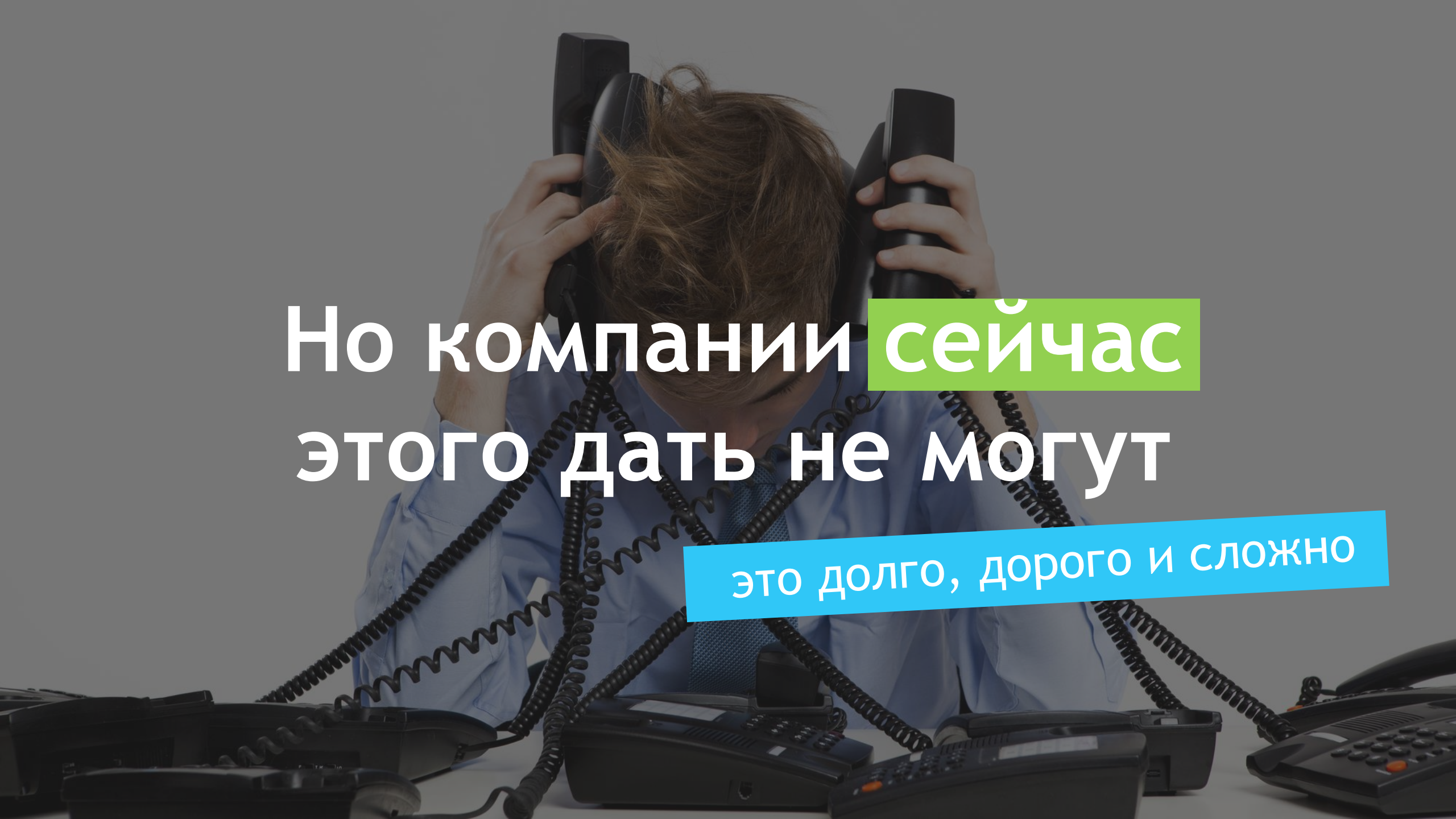
Главное, чтобы было удобно! 🙄

Чтобы отвечали быстро! 😊

Чтобы был персональный подход 😎

...

Они ждут того же
от общения с
компаниями

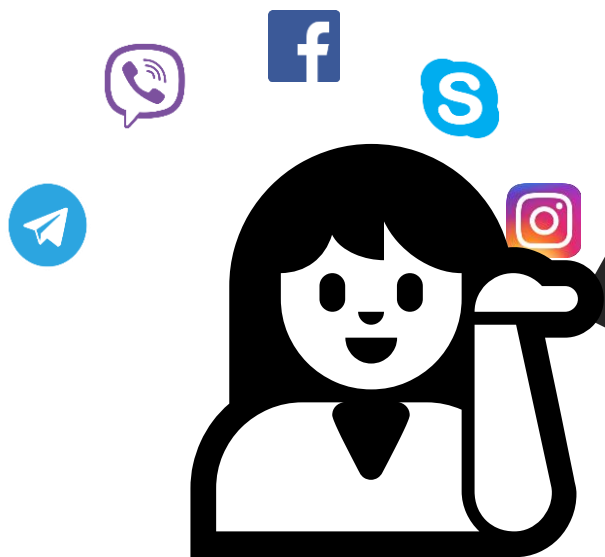


Но компании **сейчас**
этого дать не могут

это долго, дорого и сложно



Как помочь бизнесу общаться с клиентами?



Клиенты



?

?

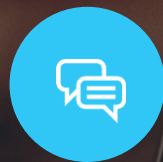
?

?



Ваша компания

Чтобы клиенты влюбились
в ваш сервис



Телефония



Социальные сети
и мессенджеры



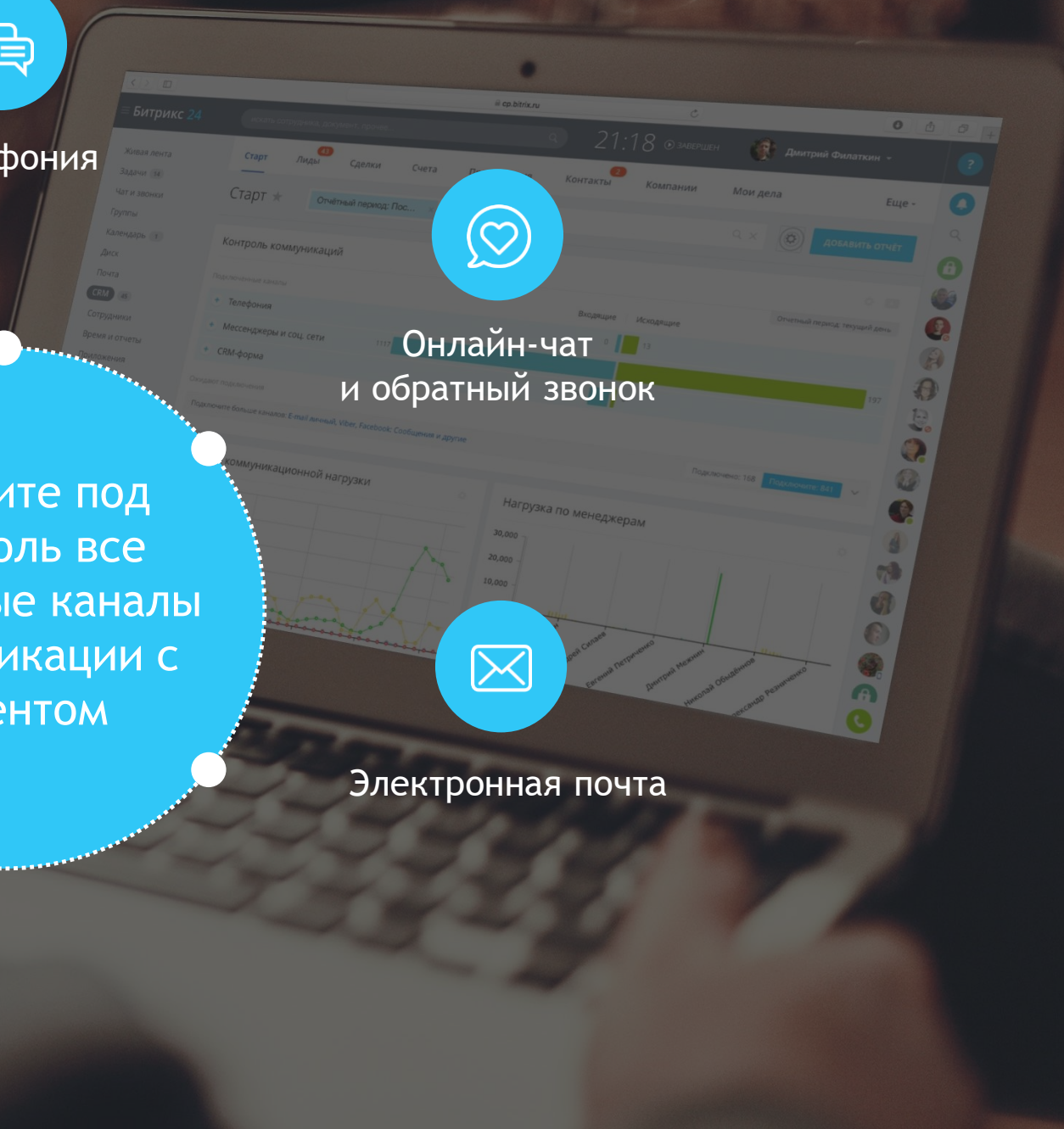
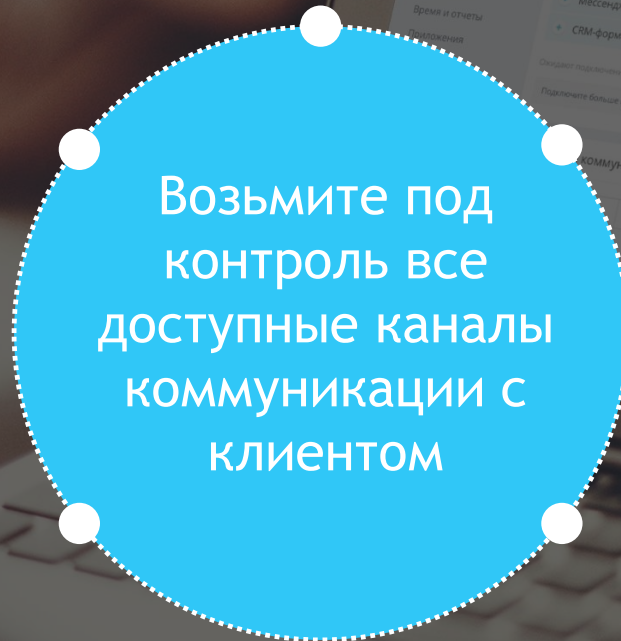
CRM-формы



Онлайн-чат
и обратный звонок



Электронная почта



Телефония:

звоните и принимайте звонки

Бітрікс24🕒



Карточка клиента открывается сразу при звонке



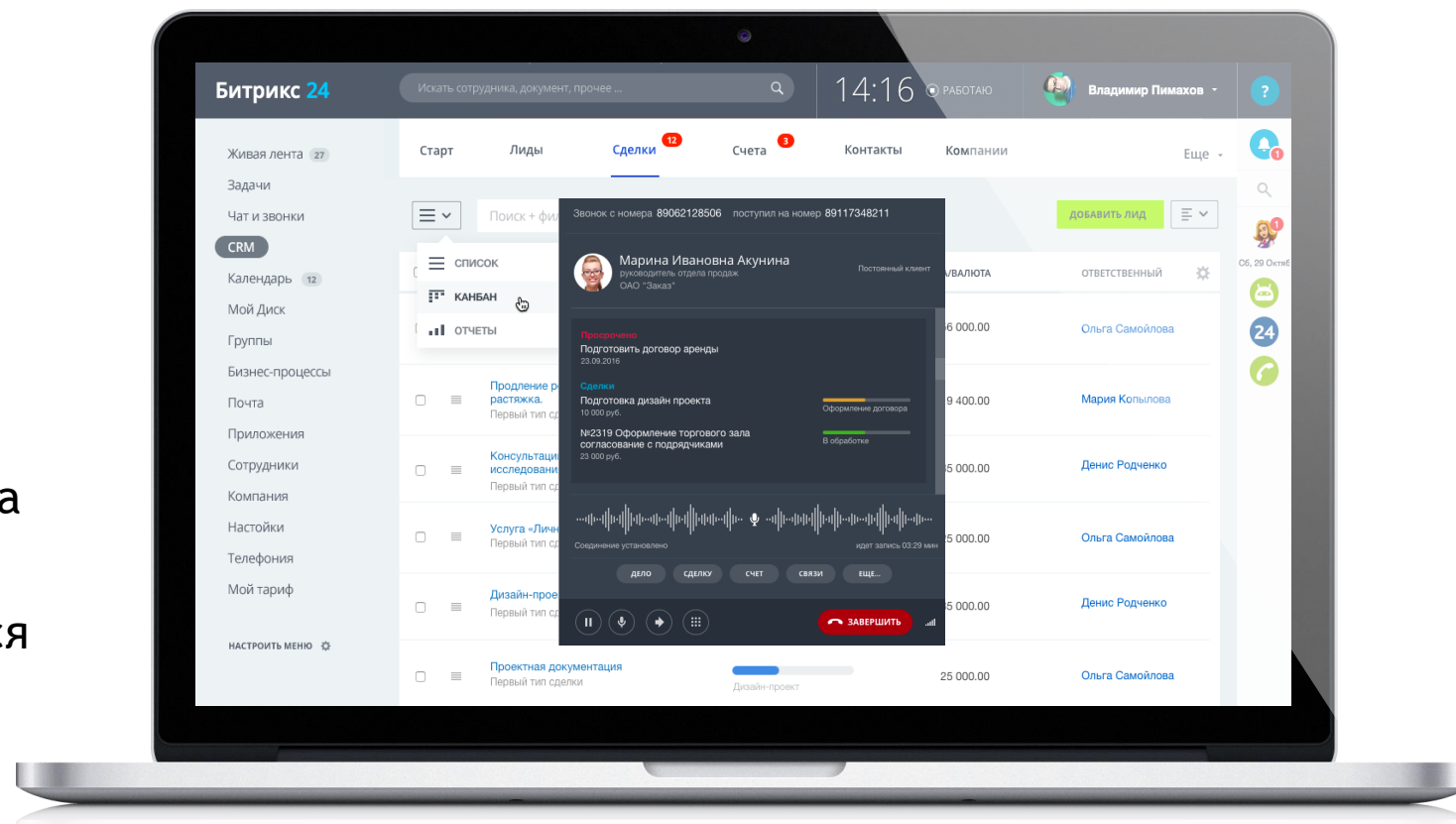
Видна вся история сделок и предпочтений клиента



Запись разговора сохраняется и прикрепляется к карточке клиента



Пропущенные звонки фиксируются и ставится задача перезвонить



ПУЛЬС КОМПАНІЇ

Написати повідомлення ...



🕒 29 вересня 12:35



Доведено на 100%, IP-телефонія разом з CRM-системою та хмарною АТС підвищують ефективність менеджерів та покращують роботу з клієнтами. Саме тому ми інтегрували IP-телефонію в хмарний сервіс «Бітрікс24». Відтепер, напряму з інтерфейсу «Бітрікс24», клієнти можуть замовити та використовувати міські телефонні номери (Київ, Харків, Львів, Одеса, Сімферополь, Севастополь, Донецьк, Луганськ). Дізнайтеся більше про це за адресою: <https://open.bitrix24.ua/features/call.php>



МОЇ ЗАВДАННЯ

Moī



Три в одном единый виджет на сайт

Бітрікс24🕒

Бесплатный онлайн-чат на сайт

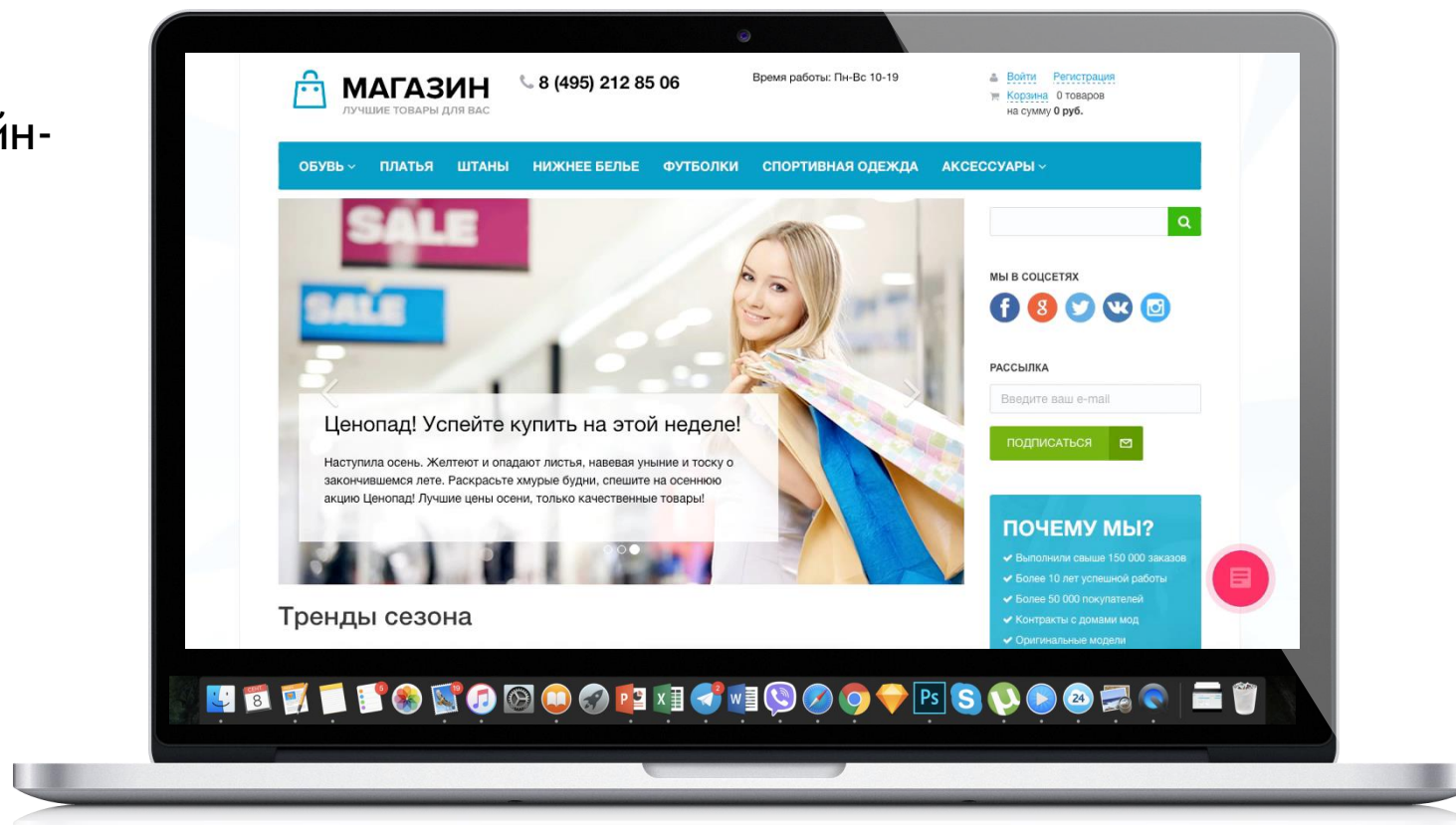
Форма обратного звонка

CRM-форма

Легко поставить на сайт

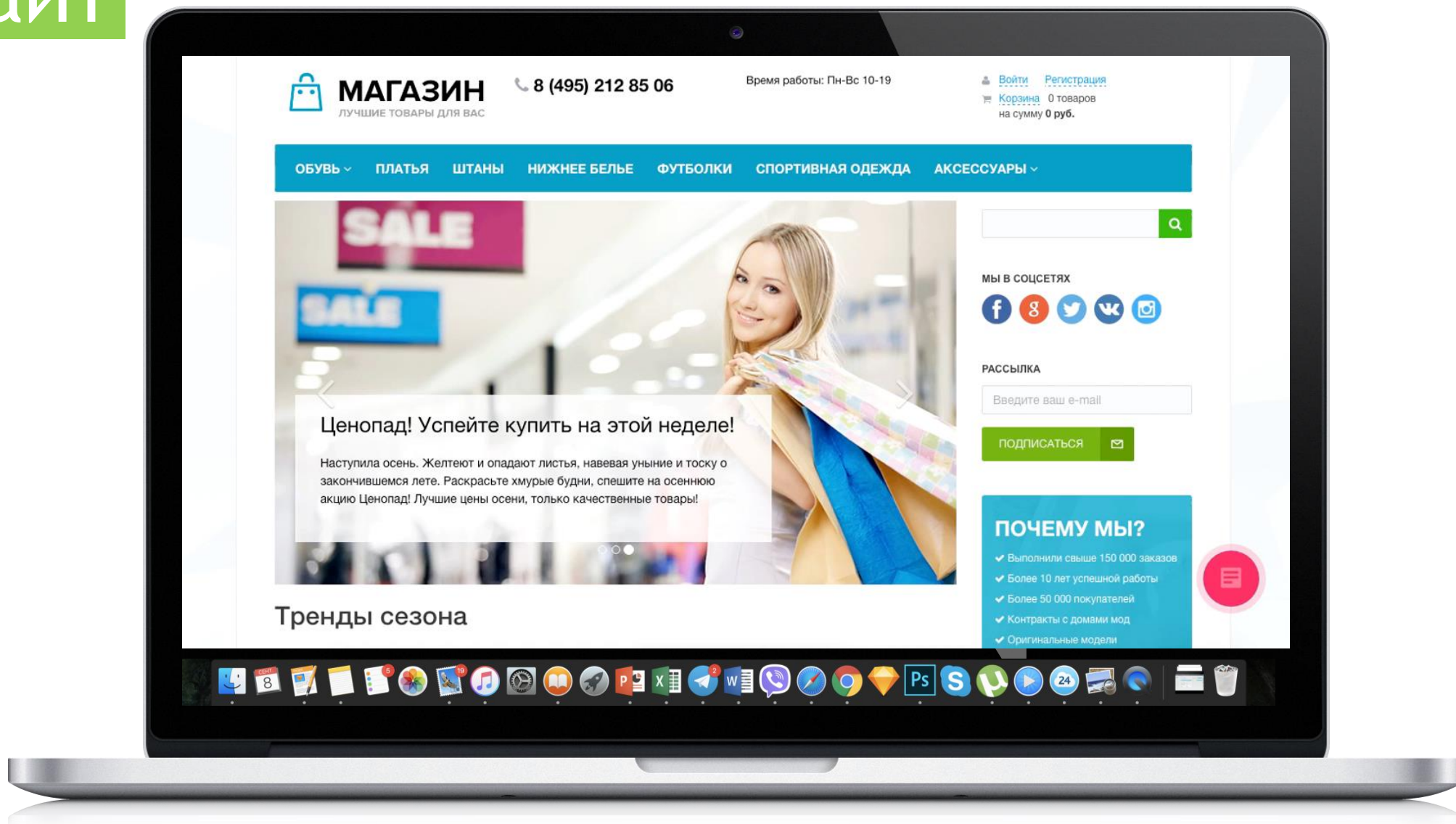
Легко настроить внешний вид

Автоматические ответы и сбор контактов



Онлайн-чат на сайт

Бітрікс24[⌚]



Galaxy S8 | S8+

Unbox your phone

ДЕТАЛЬНІШЕ

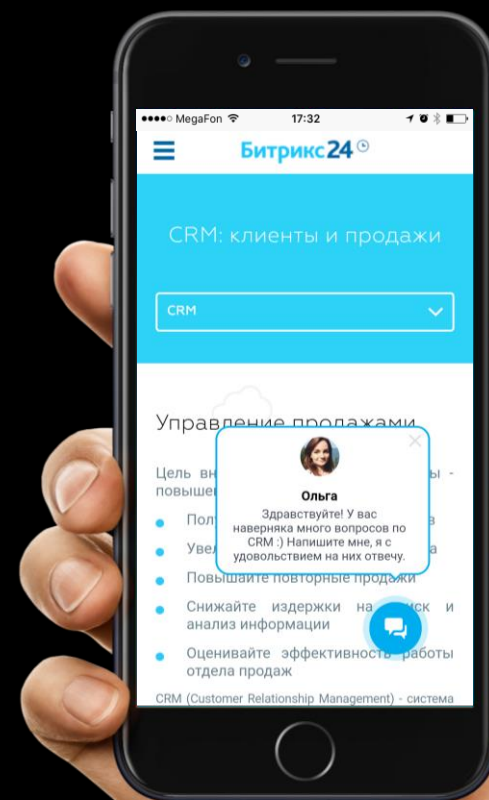
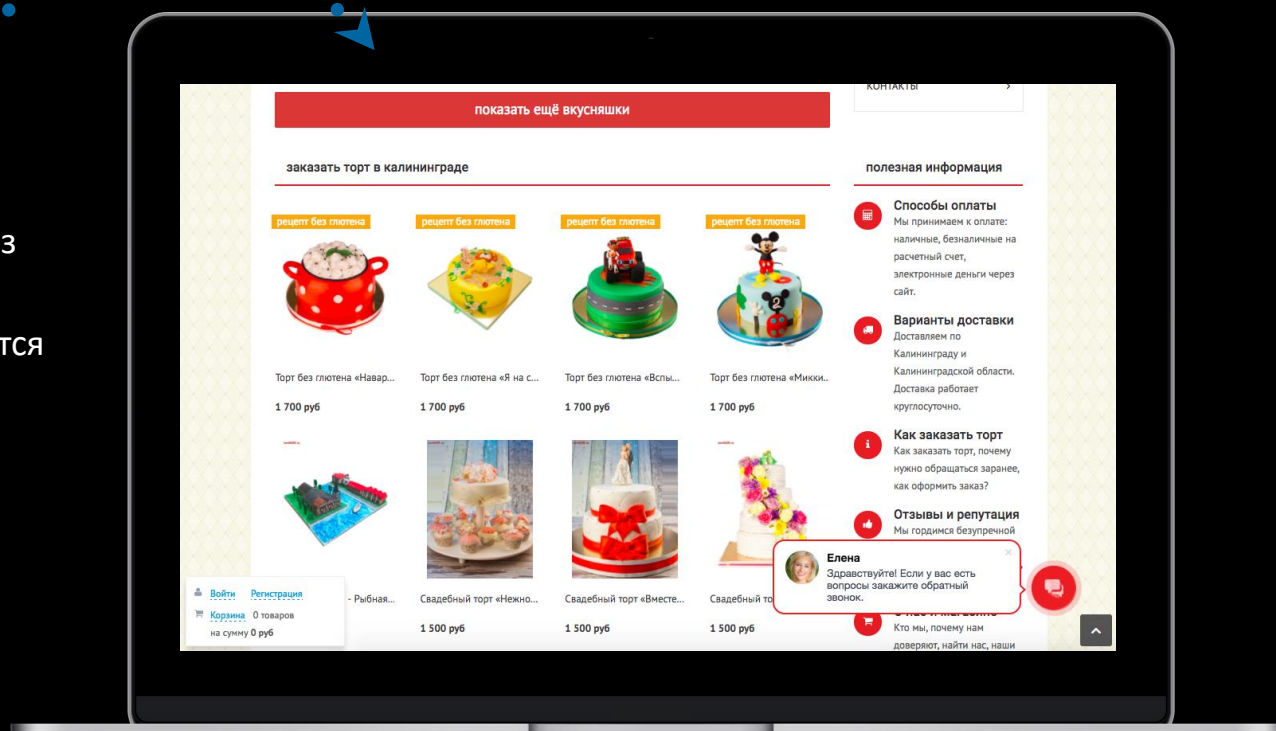
ПЕРЕДЗАМОВЛЕННЯ



Автоматическое приветствие

Увеличивает
конверсию в
несколько раз

Подстраивается
под контекст
страницы

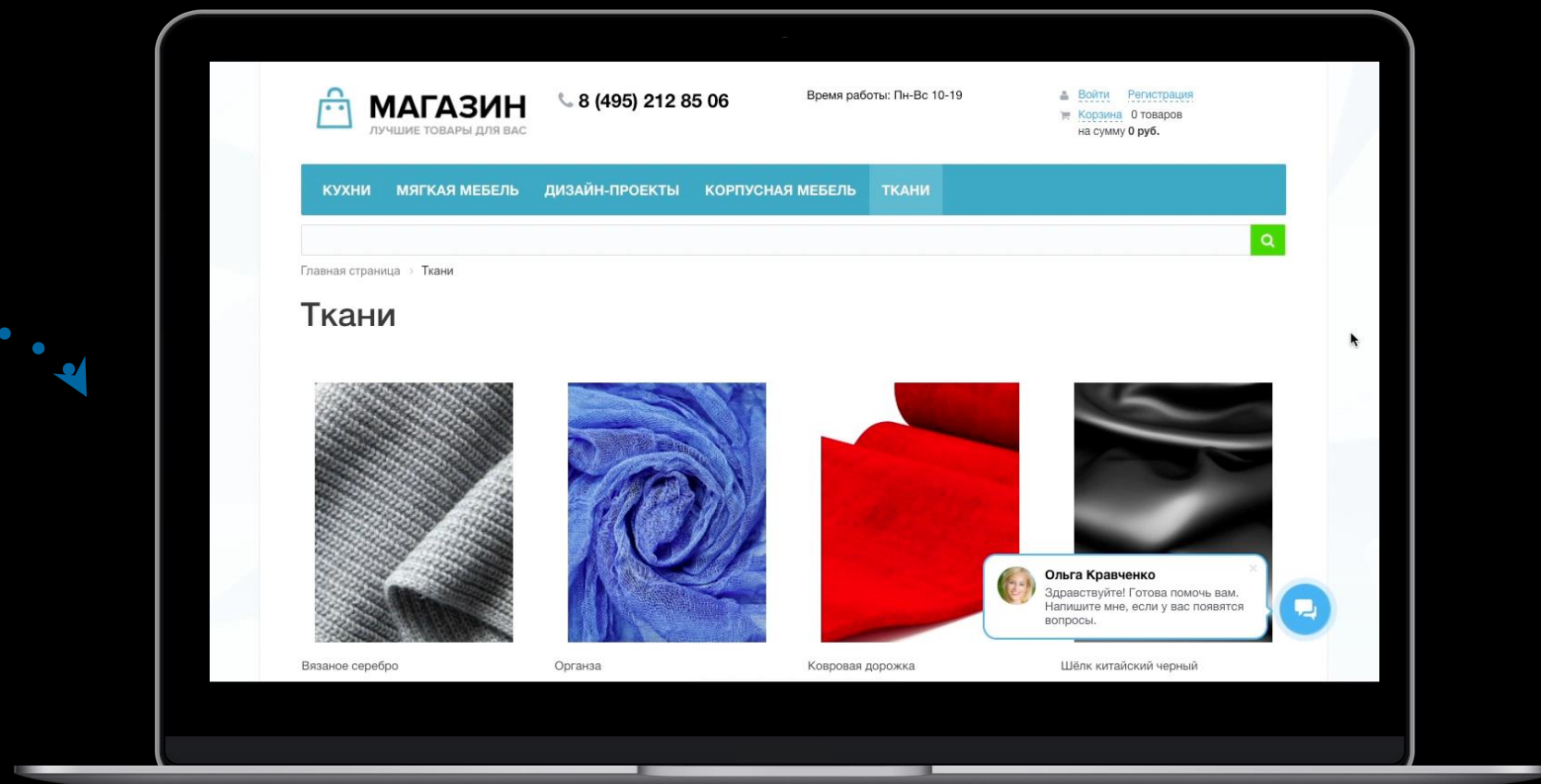


Автоматический запрос контактов клиента

Бітрікс24[⌚]

Когда операторов нет на месте,
клиент может оставить e-mail и
получить ответ из чата на почту.

Клиент может отправить
себе на почту всю
переписку в чате, а вы
получите его e-mail.



Когда клиенты

Бітрікс24⌚

пишут вам

1

СОБИРАЮТ

обращения клиентов со всех цифровых каналов

2

ПРОВЕРЯЮТ

клиента по базе в CRM и фиксируют контакты, если его там нет

3

РАСПРЕДЕЛЯЮТ

обращения клиентов между сотрудниками по правилам очереди

4

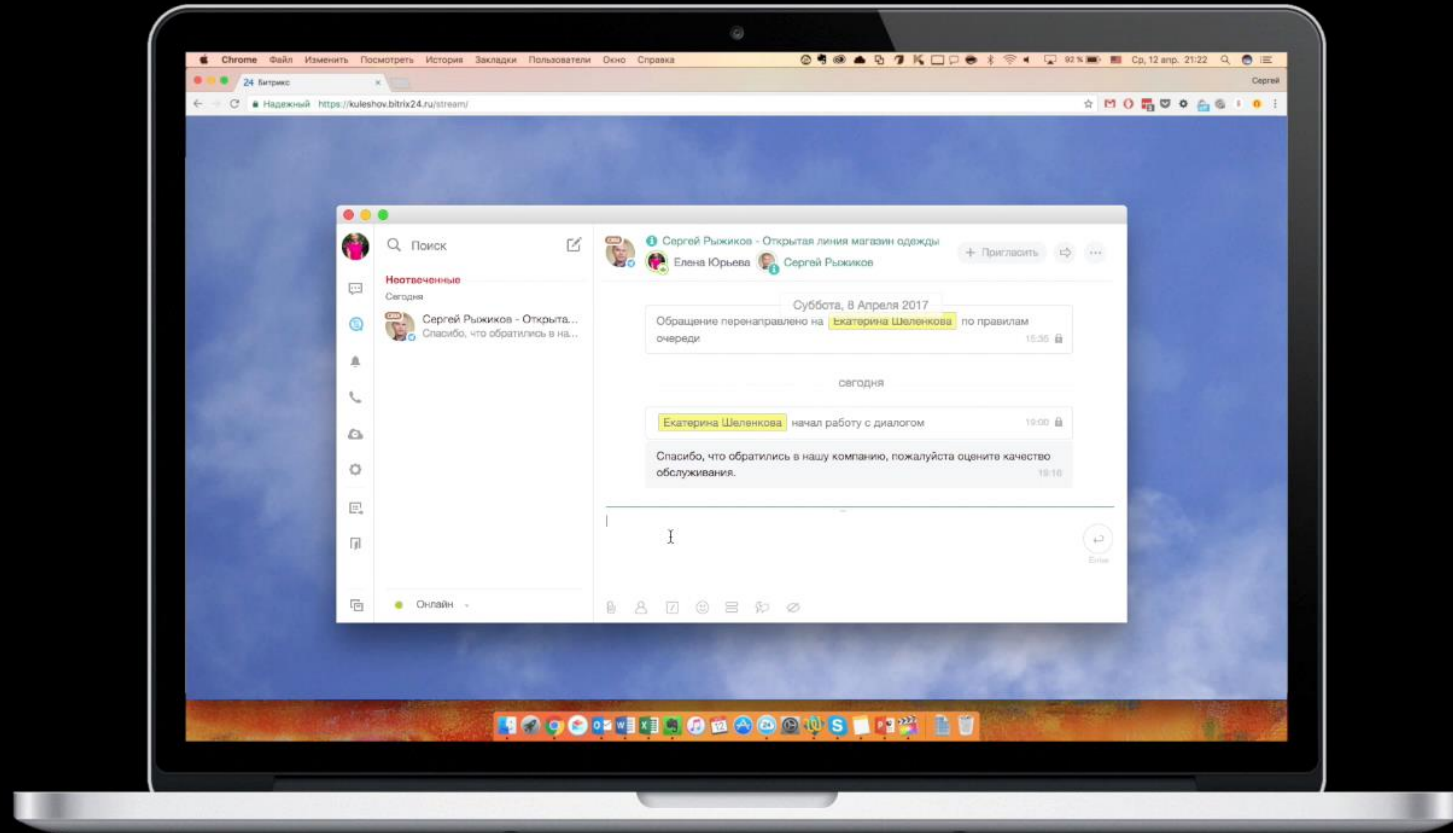
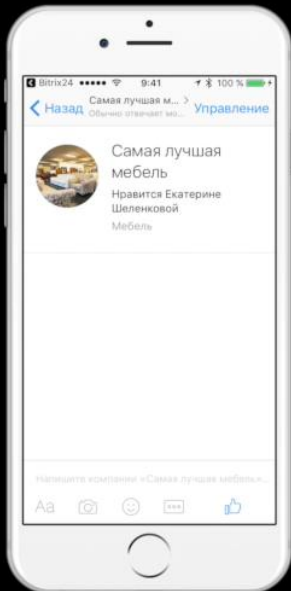
ОТПРАВЛЯЮТ

ответы менеджеров обратно клиентам в тот канал, откуда пришел клиент

в режиме реального времени

Открытые линии

в режиме реального времени





Персональное обслуживание клиентов

1

Не важно, где вам написал клиент — в Facebook, Telegram или чат на сайте — вы распознаете его!

2

Все диалоги сохраняются в едином профиле клиента. Сотрудник видит всю историю переписки.

3

У клиента формируется впечатление, что ваша компания его помнит и ценит.

ПУЛЬС КОМПАНИИ

Написать сообщение ...



🕒 29 сентября 12:35



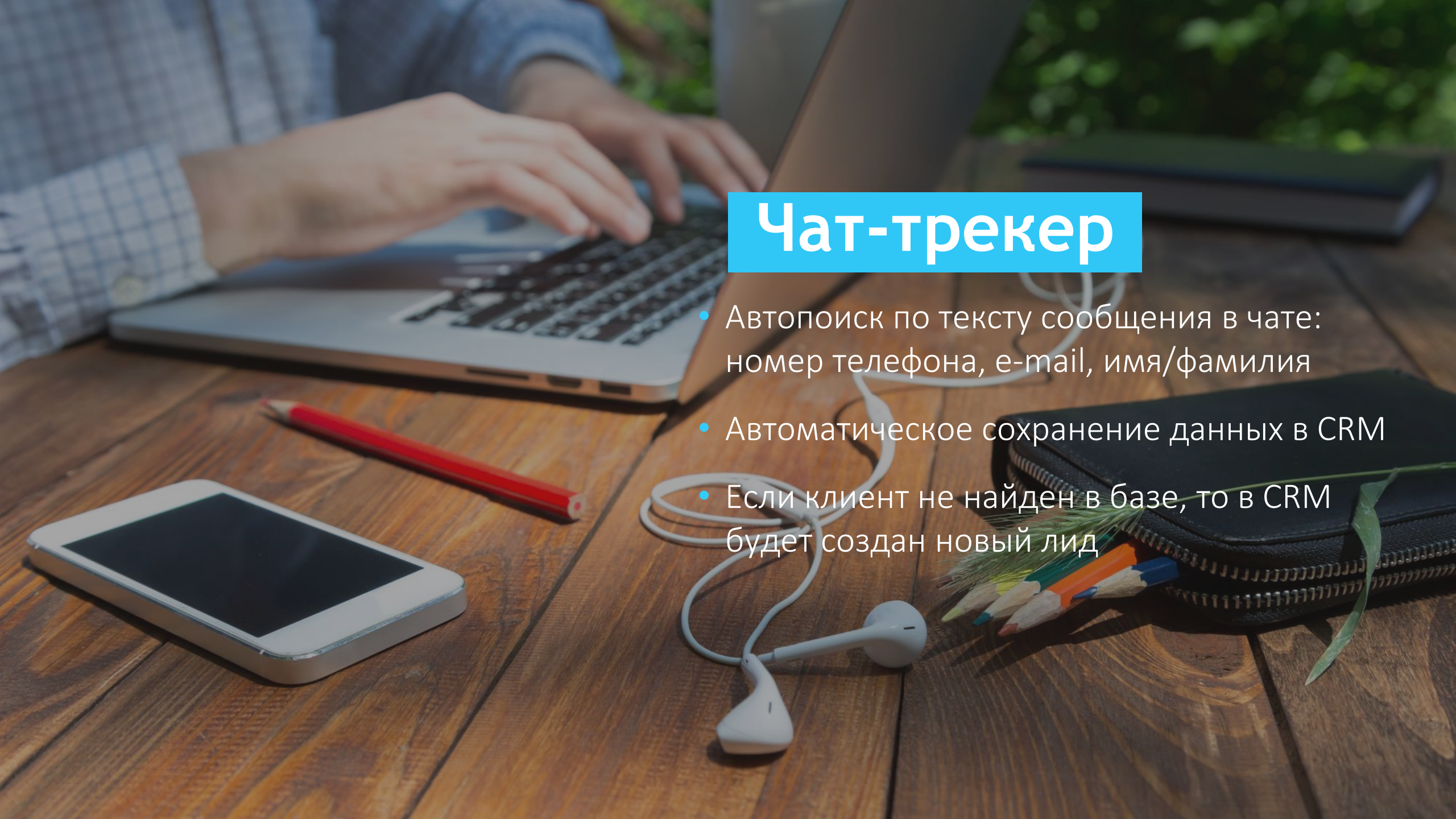
Доведено на 100%, IP-телефонія разом з CRM-системою та хмарною АТС підвищують ефективність менеджерів та покращують роботу з клієнтами. Саме тому ми інтегрували IP-телефонію в хмарний сервіс «Бітрікс24». Відтепер, напряму з інтерфейсу «Бітрікс24», клієнти можуть замовити та використовувати міські телефонні номери (Київ,



МОИ ЗАДАЧИ

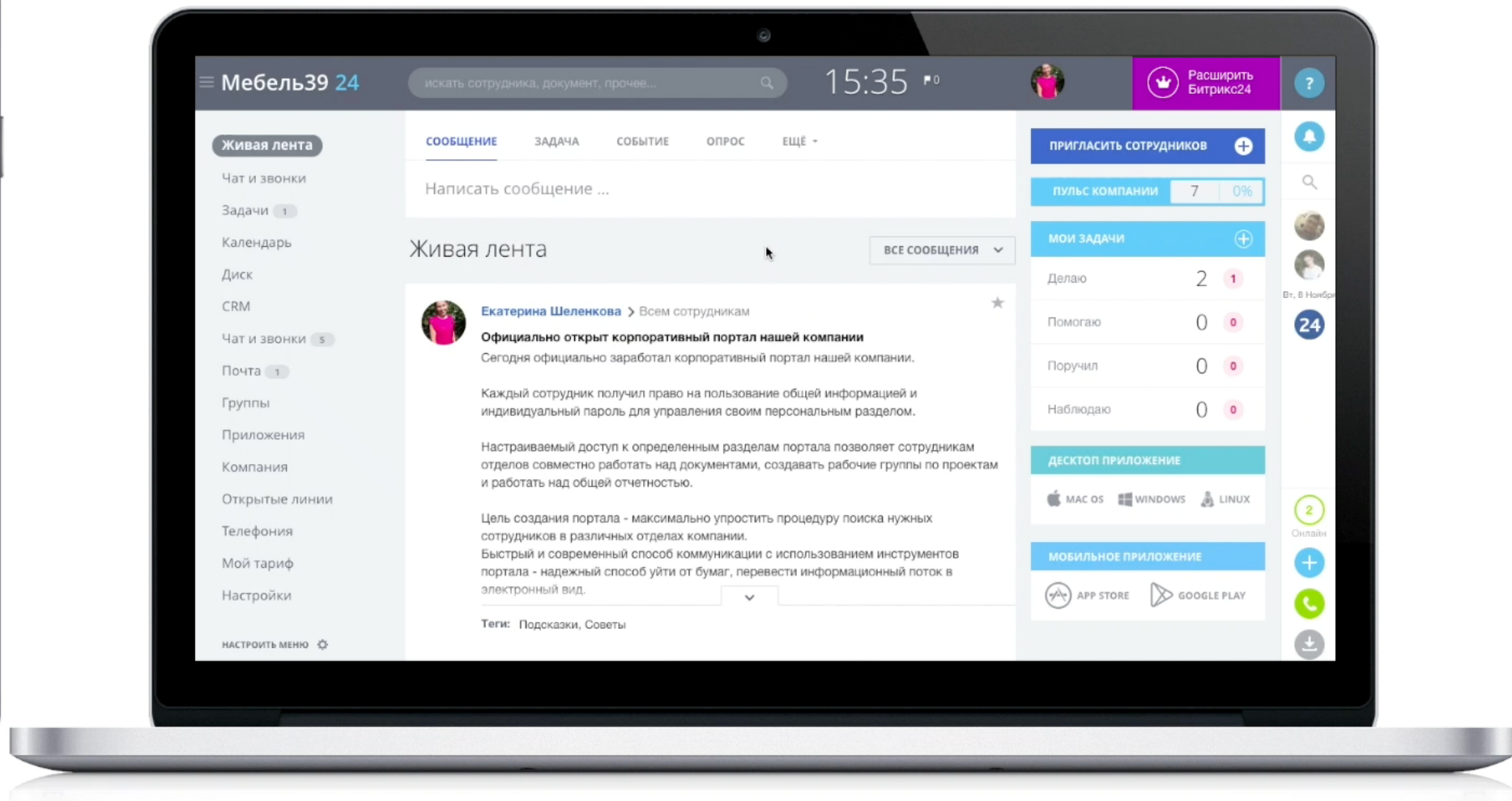
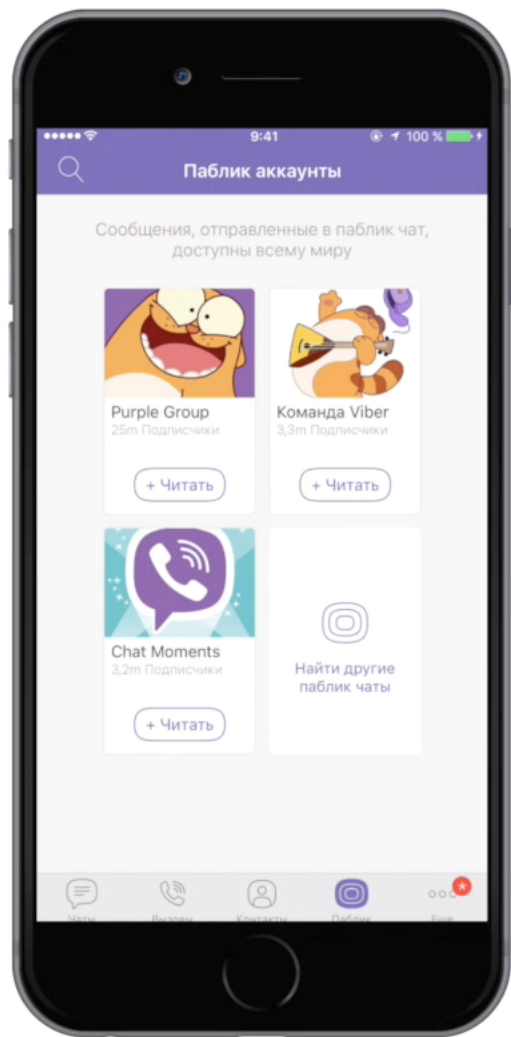
Делаю





Чат-трекер

- Автопоиск по тексту сообщения в чате: номер телефона, e-mail, имя/фамилия
- Автоматическое сохранение данных в CRM
- Если клиент не найден в базе, то в CRM будет создан новый лид





Менеджеры отдыхают, CRM работает всегда

Бітрікс24[⌚]

1

CRM круглосуточно
следит за всем каналами
коммуникаций

2

CRM автоматически
фиксирует обращения
и контакты клиентов

3

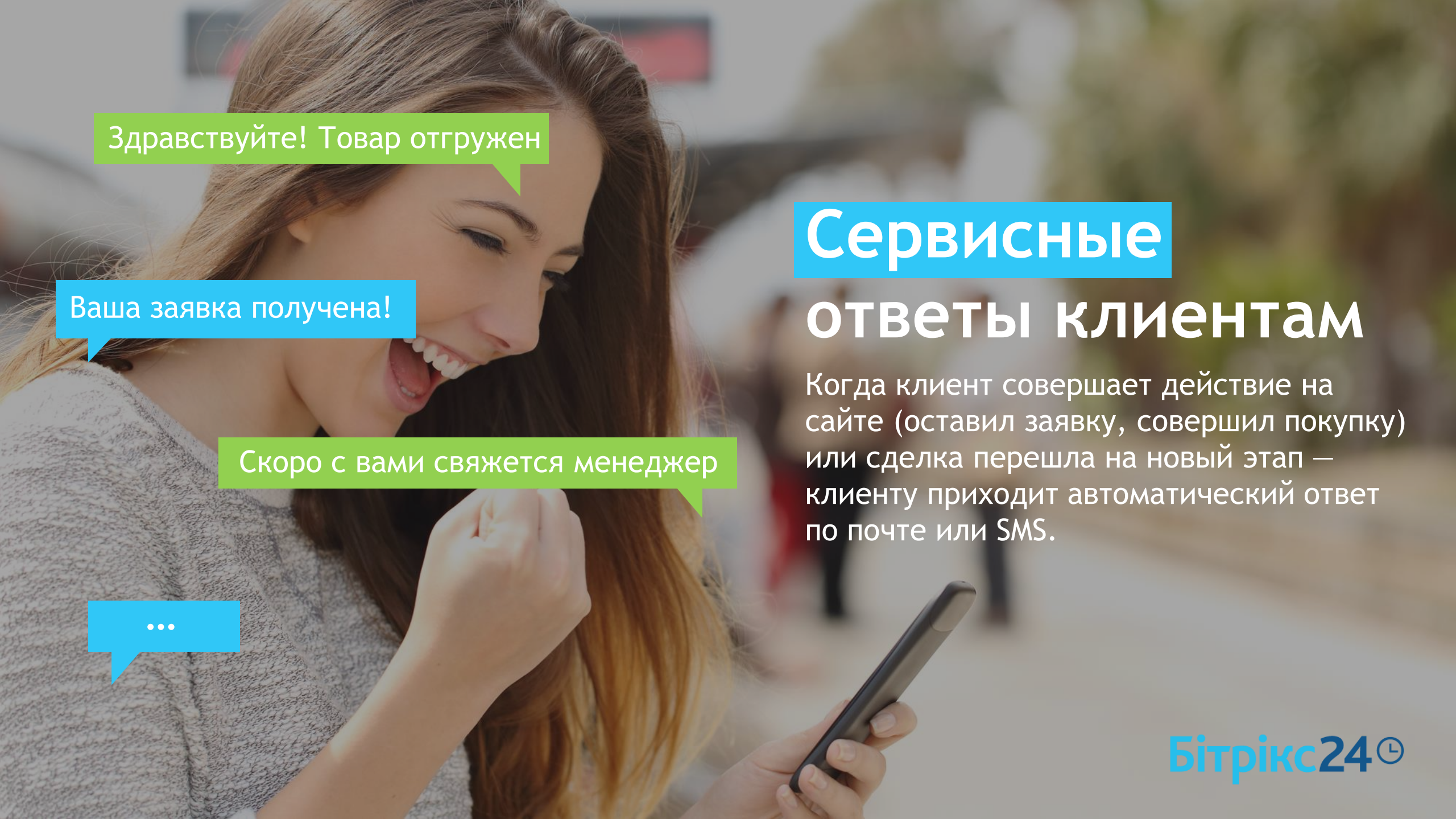
Если менеджер не
отвечает, CRM запросит
контакты и поставит
задачу связаться позже

ни один клиент не уйдет без ответа



**Когда контакты клиентов
попадают в CRM...**

включаются роботы



Здравствуйте! Товар отгружен

Ваша заявка получена!

Скоро с вами свяжется менеджер

...

Сервисные ответы клиентам

Когда клиент совершает действие на сайте (оставил заявку, совершил покупку) или сделка перешла на новый этап — клиенту приходит автоматический ответ по почте или SMS.

Авт^{⚙️}матизация рекламы

Помогает дожимать контакты до сделок



Контакты попадают в CRM —
автоматически запускается
реклама.



Доступны рекламные каналы:
Facebook, Google, SMS, почта



Статистика по рекламным
кампаниям. Интеграция с GA.

Обзвон клиентов

- 1 Выберите в CRM список контактов, по которым нужно позвонить
- 2 Поставьте задачу менеджеру на обзвон клиентов
- 3 Менеджер звонит клиентам строго по списку, занося результаты в специальную форму



Служба

Бітрікс24[Ⓛ]

ПОДДЕРЖКИ КЛИЕНТОВ



Собираем запросы из разных источников



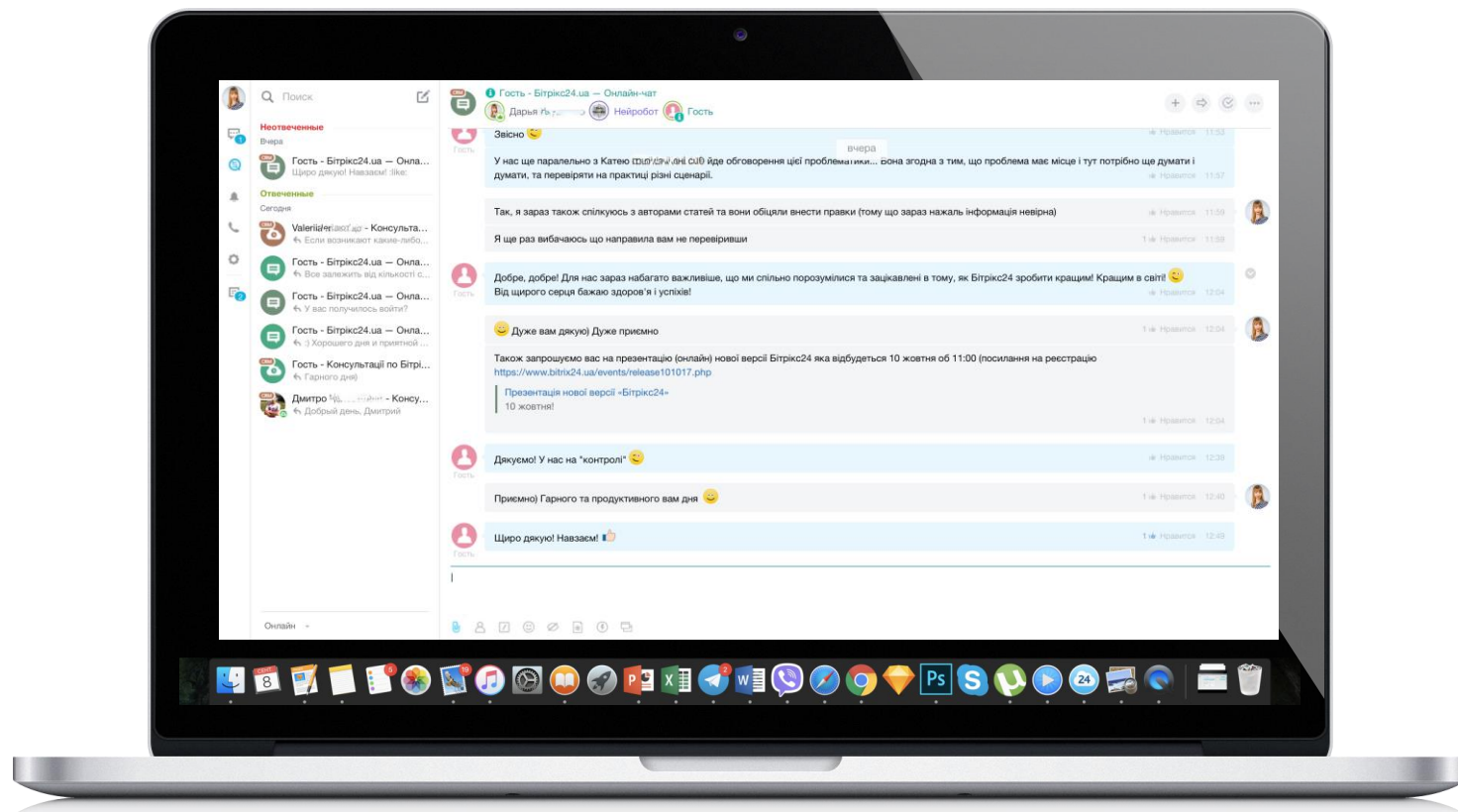
Автоматически распознаем клиента, если он авторизован



Удобные сценарии работы операторов для повышения скорости ответов



Оценки качества работы операторов



Одежда 24

CRM 4

Живая лента 2

Задачи 3

Чат и звонки

Группы

Календарь 1

Диск

Почта

Компания

Время и отчеты

Приложения

1С + CRM Битрикс24

ДОСКА ЗАДАЧ — все про...

Настройки

Ещё

НАСТРОИТЬ МЕНЮ

ПРИГЛАСИТЬ СОТРУДНИКОВ

Сделка, документ, прочее...

10:56

РАБОТАЮ

Екатерина Шеленкова

Старт

Лиды 1

Сделки 3

Счета

Предложения

Контакты

Еще

Сделки ☆

Мои сделки × + поиск

ОБЩЕЕ

ДОБАВИТЬ СДЕЛКУ

3 Сделки - 3 без дел

Список

Канбан

Отчёты

В обработке (2)

125 000 руб.

Оформление зала

120 000 руб.

30 Сентября

⚠ План Дела

Автосервис - покупка запчастей

5 000 руб.

7 Сентября

⚠ План Дела

Уточнение информации (1)

120 000 руб.

Микроменеджмент

120 000 руб.

Одежда

31 Августа

⚠ План Дела

Предложение (0)

0 руб.

Переговоры в процессе (0)

0 руб.

Организуем продажи в B2B

Когда ваши клиенты -
другие компании

Сценарии работы

Вы один раз прописываете в CRM сценарий работы и Битрикс24 будет вести менеджера по заданному плану



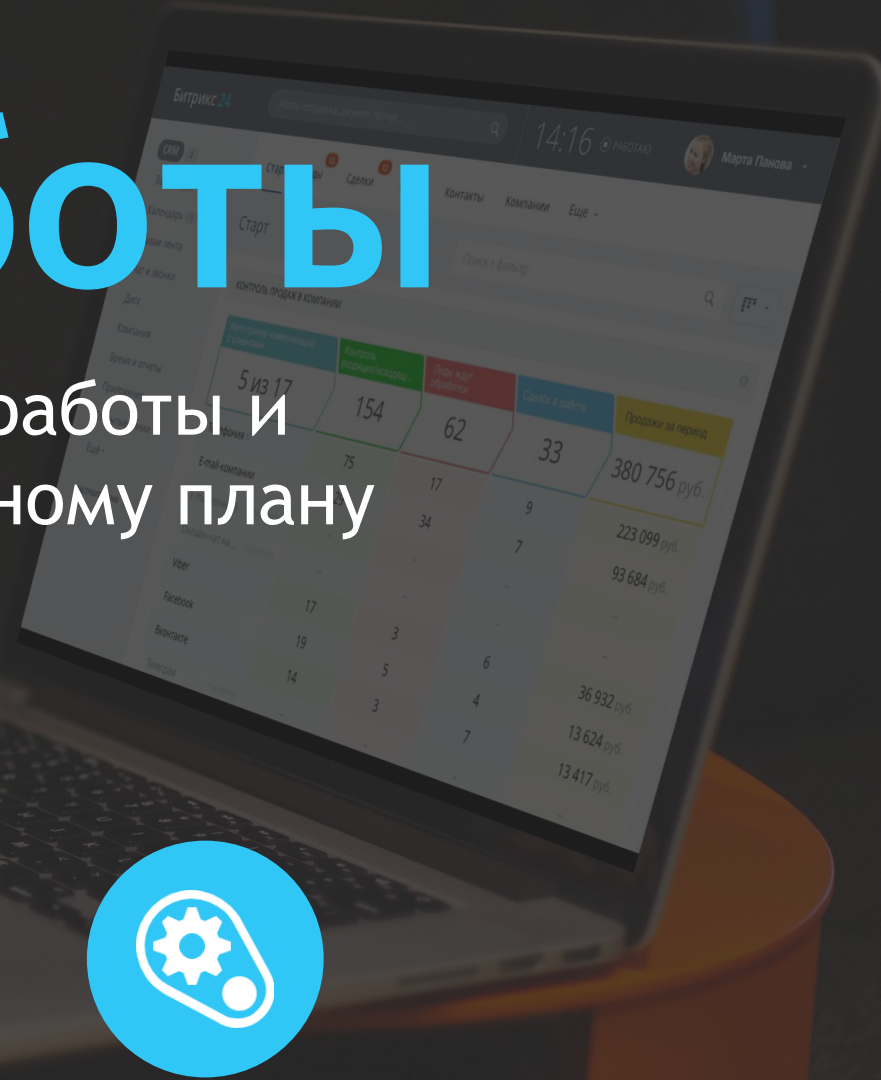
CRM подсказывает менеджерам, что нужно делать на каждом этапе работы.



Сотрудник знает, когда нужно отправить предложение, перезвонить, выставить счет и ничего не забывает.



Автоматизация на каждом этапе работы с клиентами.



Управление сделками создавайте и редактируйте

Бітрікс24

Карточки для сделок,
компаний, клиентов

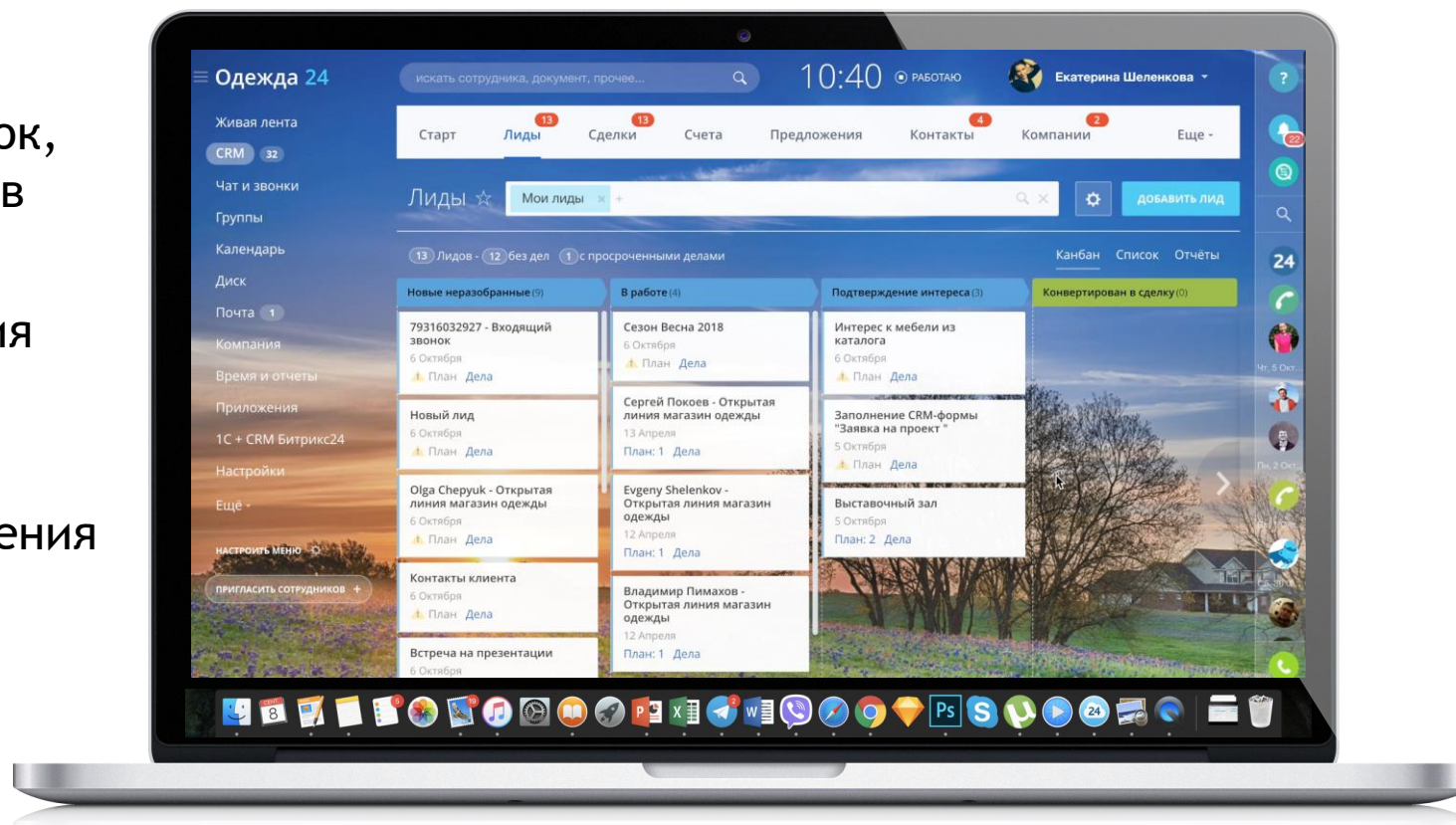
Разные направления
сделок

Канбан для управления
сделками

Автоматизация
регулярных сделок

Настройка стадий
сделок

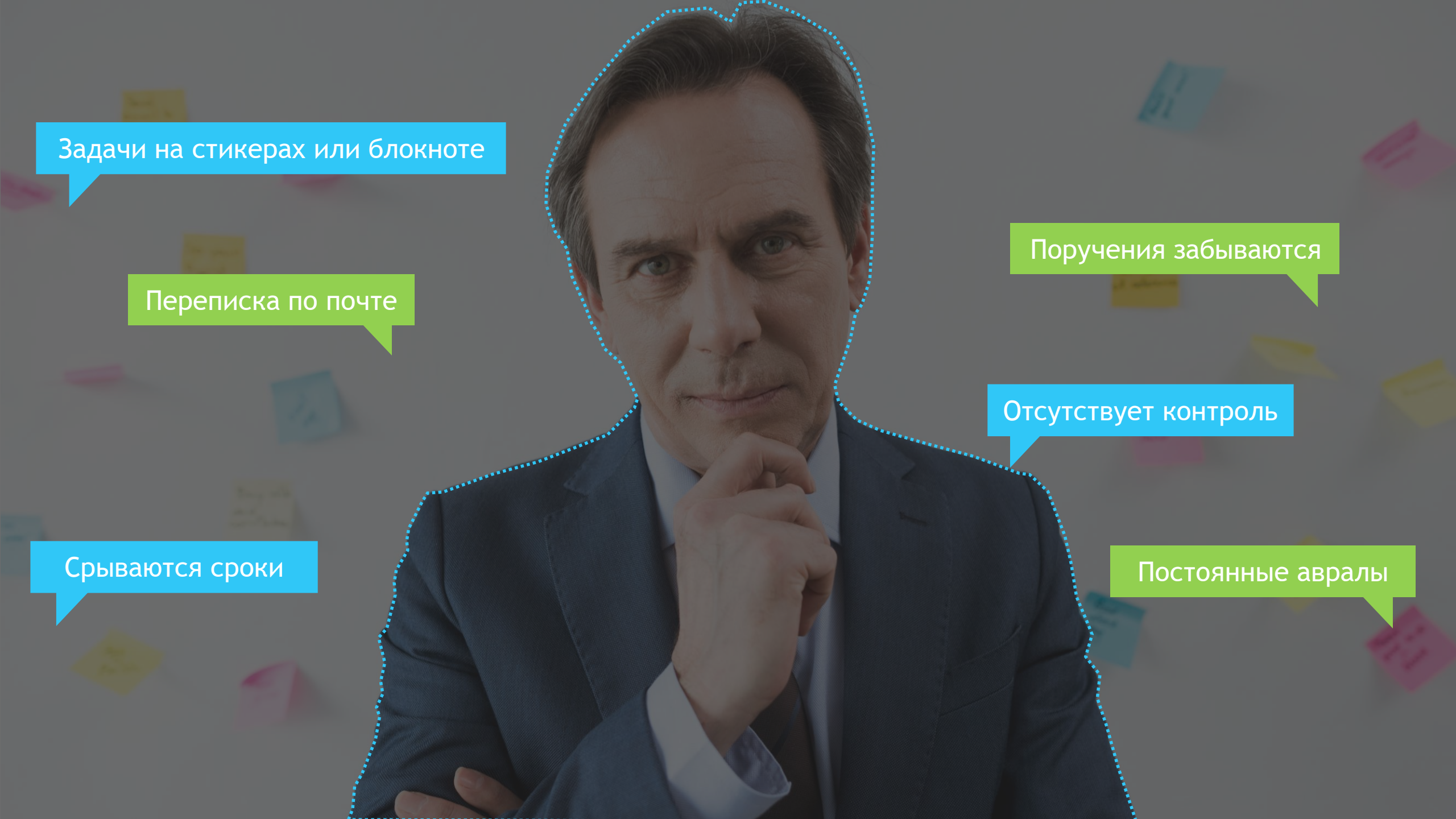
Автоматизация работы
на каждом этапе



Воронка продаж

Этапы воронки продаж — это сделки на разных стадиях. Построение воронки продаж основано на данных о том, какой процент сделок завершён, какие пока в работе.



A man with grey hair, wearing a dark blue suit and a light blue shirt, is shown from the chest up. He has a thoughtful expression, with his hand resting on his chin. The background is a wall covered with numerous colorful sticky notes in shades of yellow, pink, and blue. The man's head and shoulders are outlined with a dotted blue line.

Задачи на стикерах или блокноте

Переписка по почте

Срываются сроки

Поручения забываются

Отсутствует контроль

Постоянные авралы

Просто не забудьте поставить задачу

1

ПОМОГАЕТ

выполнять задачи и
проекты

2

ВМЕСТЕ

делать работу

3

УСПЕВАТЬ

вовремя

Бітрікс24 

Создание простой задачи КОГДА важна скорость

Битрікс24[⌚]



Создавайте задачи в несколько кликов



Управляйте сроками



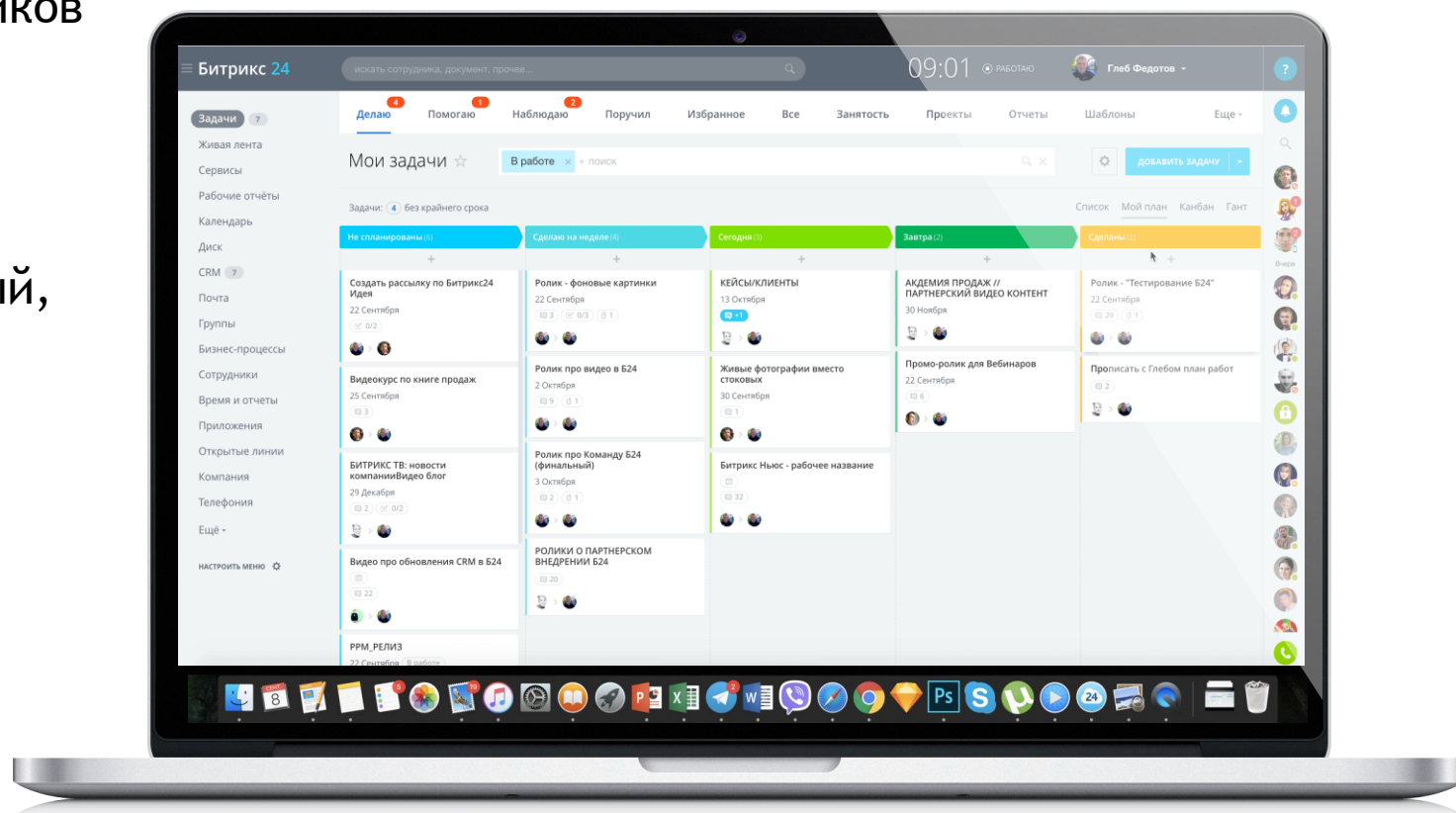
Распределяйте роли: ответственный, соисполнитель, наблюдатель



Добавьте чек-лист, чтобы разбить задачу на этапы



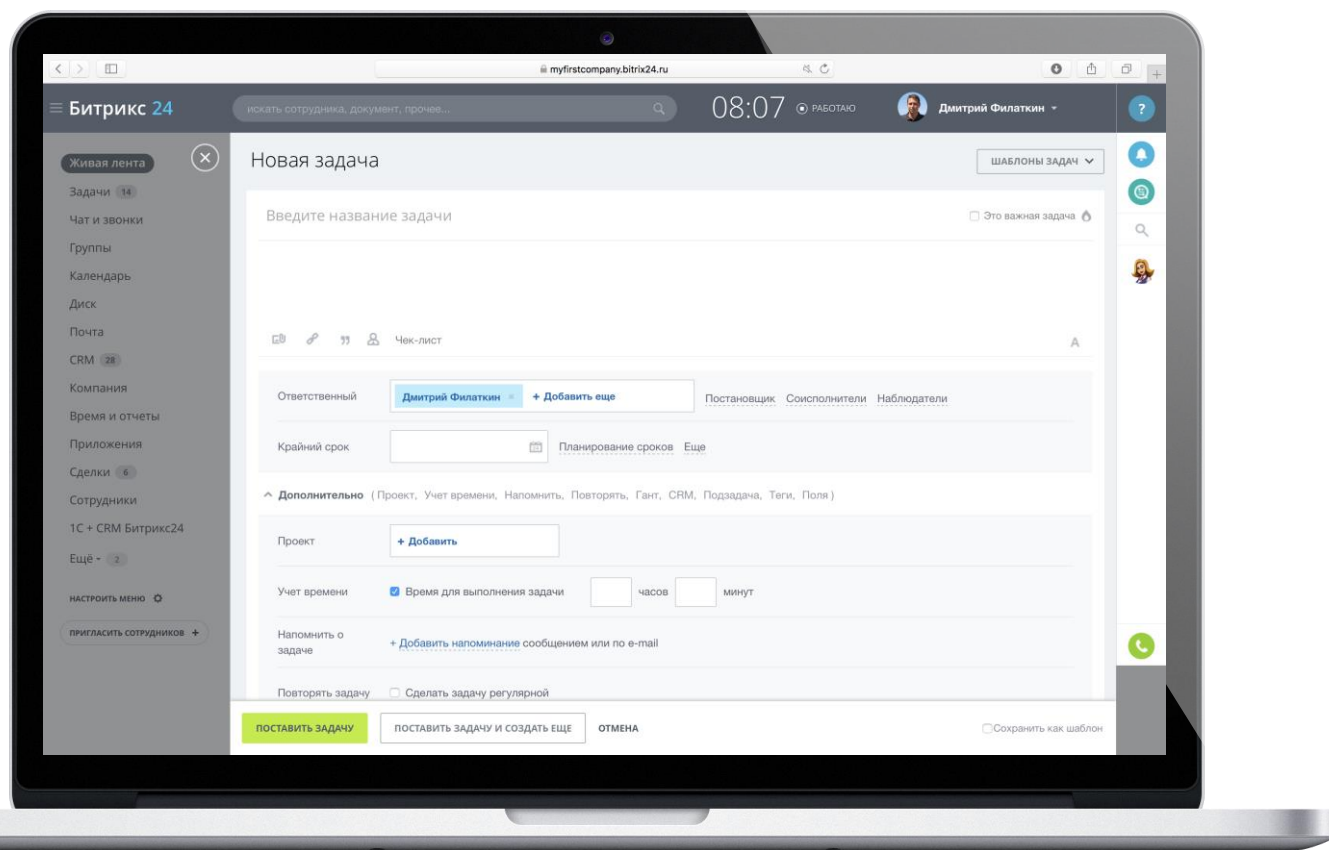
Ставьте подзадачи, если задача сложная



Расширенные настройки

Бітрікс24🕒

для опытных пользователей



Учитывайте время, затраченное на задачи



Настройте напоминания о важных задачах



Подключите задачи к CRM (контактам, лидам, сделкам)



Создавайте повторяющиеся задачи и шаблоны задач



Создавайте собственные поля в задачах

Создание задачи из CRM

Бітрікс24[®]



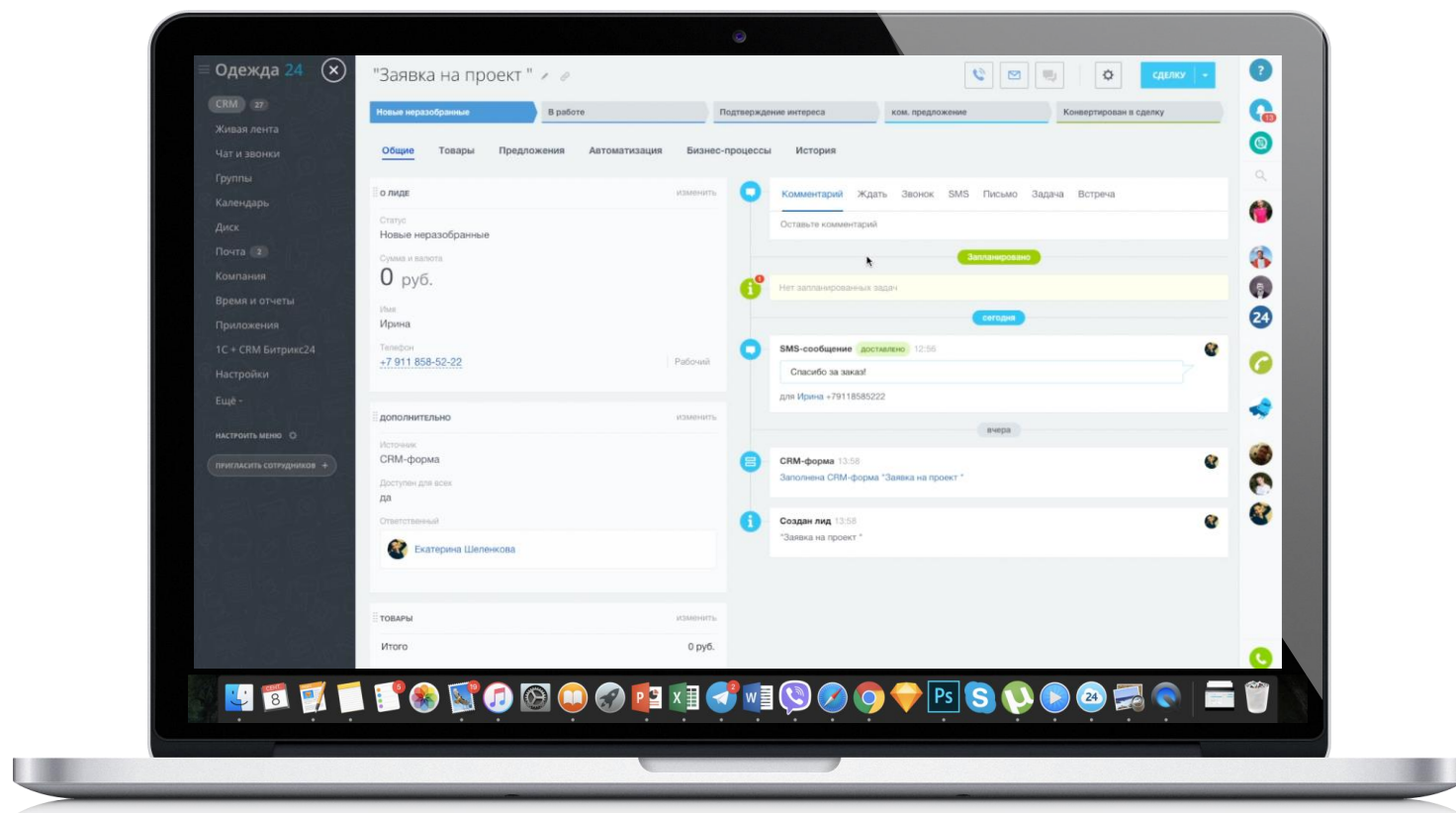
Ставьте задачу исполнителю на любом этапе сделки



Прямо из карточки CRM!



Экономьте время за счёт меньшего числа кликов



Проекты

Бітрікс24[⌚]

Ставьте задачи по проекту

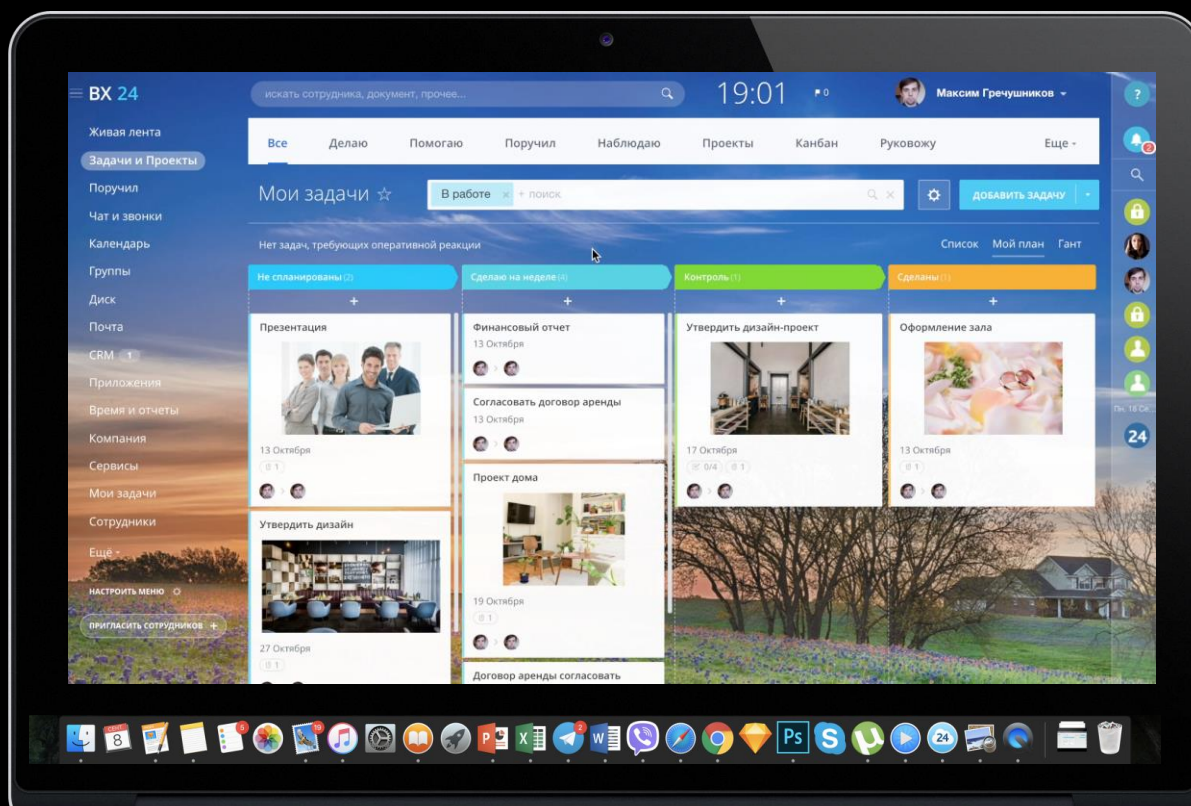
Ведите календарь проекта

Храните файлы по проекту на диске группы

Пишете сообщения, комментируете

Быстрый чат для обсуждений

Управляйте правами доступа



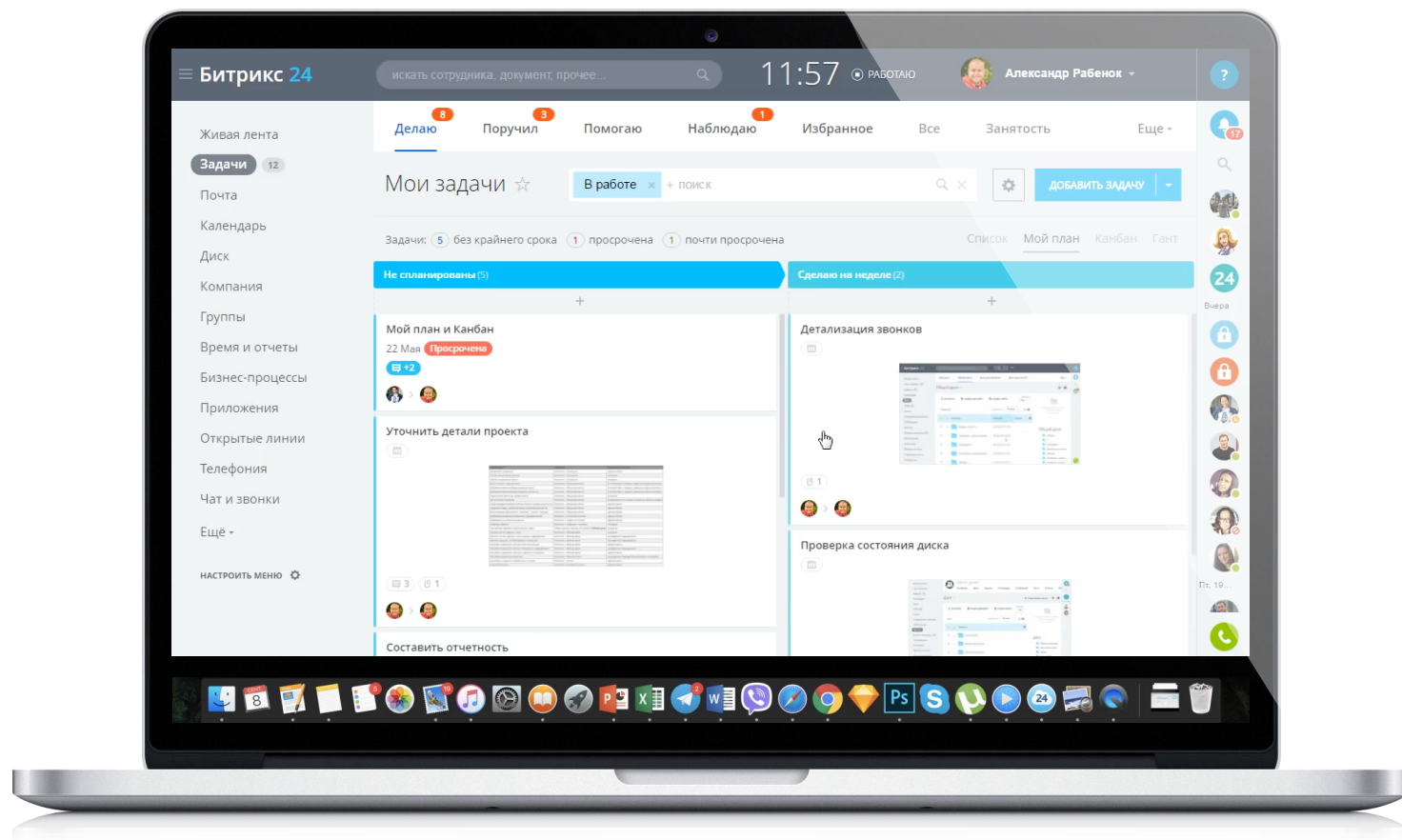
Управление задачами в «Мой план»

Битрікс24🕒

Забудьте об использовании ежедневников и стикеров и заведите вашу собственную виртуальную доску с задачами.

Вы сами для себя создаёте этапы выполнения любой направленности, какие-то собственные варианты указания сроков.

Это удобный способ структурировать свои задачи, особенно когда их очень много.



Задачи повторяются? Создайте шаблон!

Бітрікс24

1

Настройте параметры задачи один раз (ответственные, сроки, наблюдатели)

2

Моментально создавайте задачи по шаблону, когда вам это необходимо

3

Включите повтор задачи и она будет создаваться автоматически.



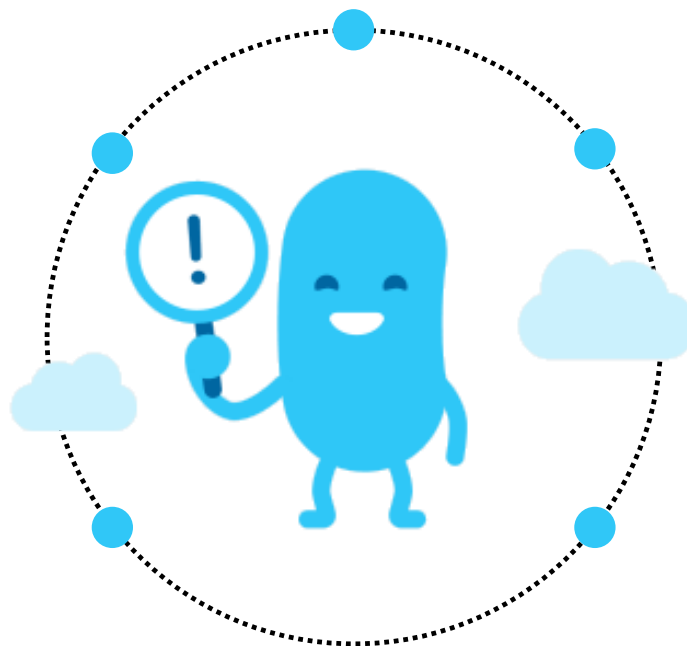
Рабочие отчёты
сотрудников



Учёт времени по
задачами и проектам



Занятость сотрудников
по проектам



Руководитель видит все
задачи сотрудников



Автоматические отчёты
по эффективности

Живая лента

социальная сеть для работы

Бітрікс24[®]

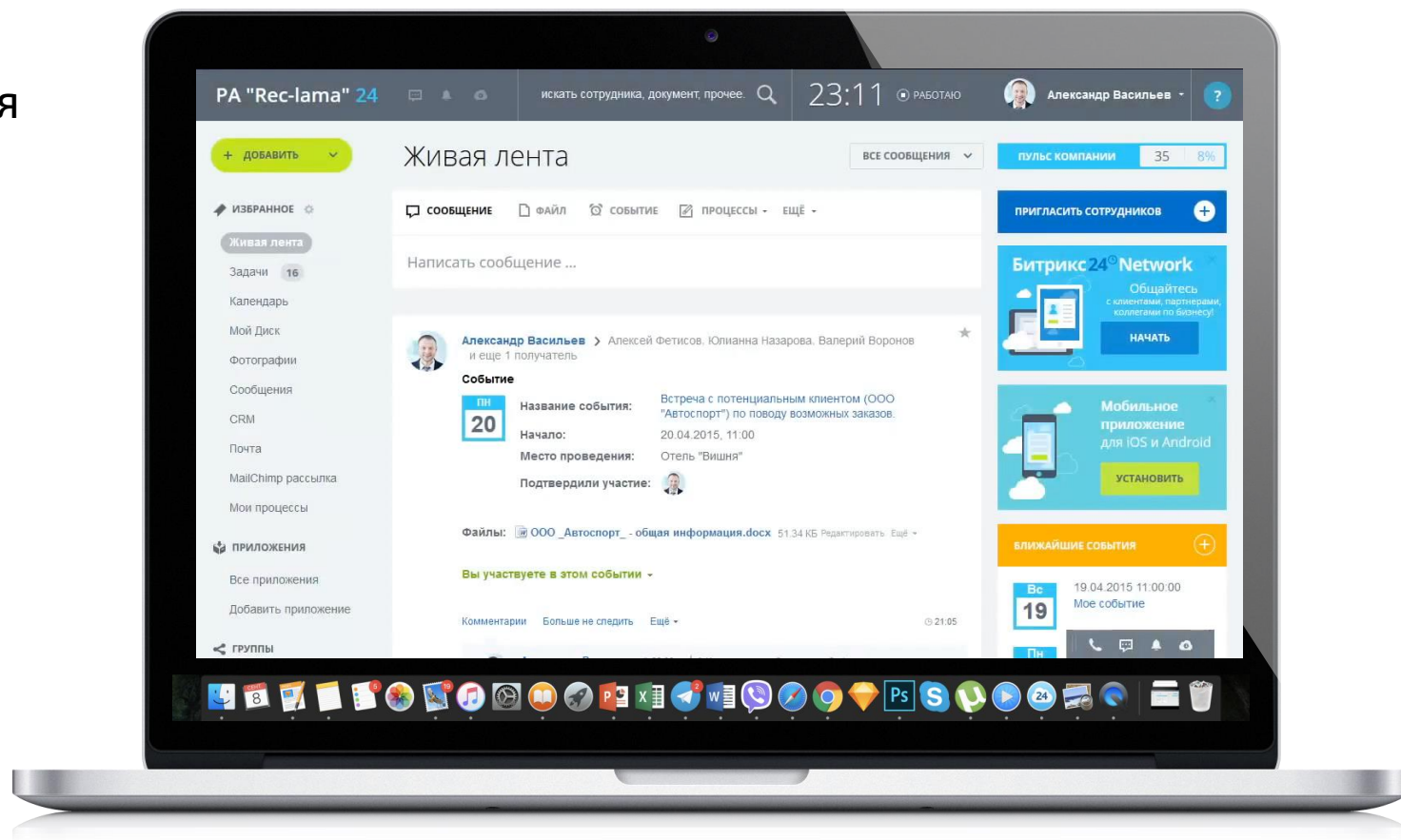
Единое пространство для общения всей компании. Ускоряет время на обсуждения и не затягивает принятие решений.

 публикуйте посты и комментируйте

 пишите приказы и распоряжения

 проводите опросы и голосования

 публикуйте благодарности



Единый мессенджер для всех сотрудников

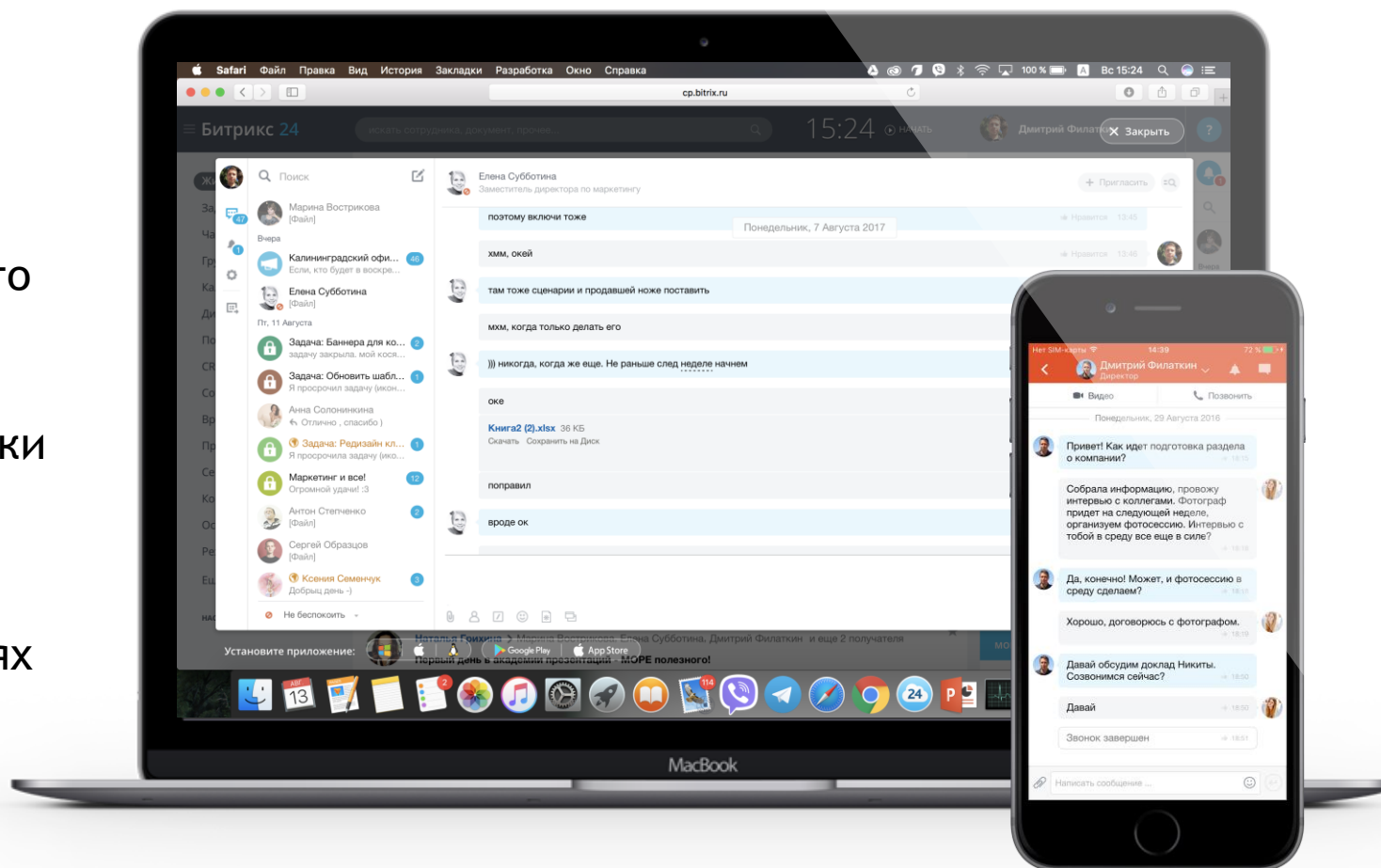
Бітрікс24

Контакты коллег
всегда под рукой

Общение с любого
устройства

История переписки
сохраняется

Уведомления о
новых сообщениях



Общие чаты для всей
компании

Чаты один на один

Закрытые чаты

Чаты для проектов и
рабочих групп

Общайтесь с коллегами даже вне офиса

Бітрікс24[⌚]



Общайтесь по
видеосвязи



Разговаривайте по
голосовой связи



Отправляйте мгновенные
сообщения



Обменивайтесь файлами
и документами

Начните работать в
Битрикс24[⌚] уже сегодня

bitrix24.ua





www.bitrix24.ua



Спасибо за внимание!
Вопросы?



(044) 392 77 72



pashina@bitrix24.ua



bitrix24.ua