

Бітрікс24🕒



5 врагов вашего бизнеса



Найти и
обезвредить!



Константин Павленко, менеджер по работе с партнерами Бітрікс24



Привет,

я налаживаю партнерские отношения в [Бітрікс24](#)🕒

Живу в Киеве, днём работаю в любимой компании, вечером играю на электрогитаре.

Обожаю науку и хорошую музыку.

Знакомьтесь, это враги любого бизнеса



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



Отсутствие персонализации



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



Слабая исполнительная дисциплина



Трудности коммуникации внутри компании

Бітрікс24[⌚]



Компания



Задачи и Проекты



CRM



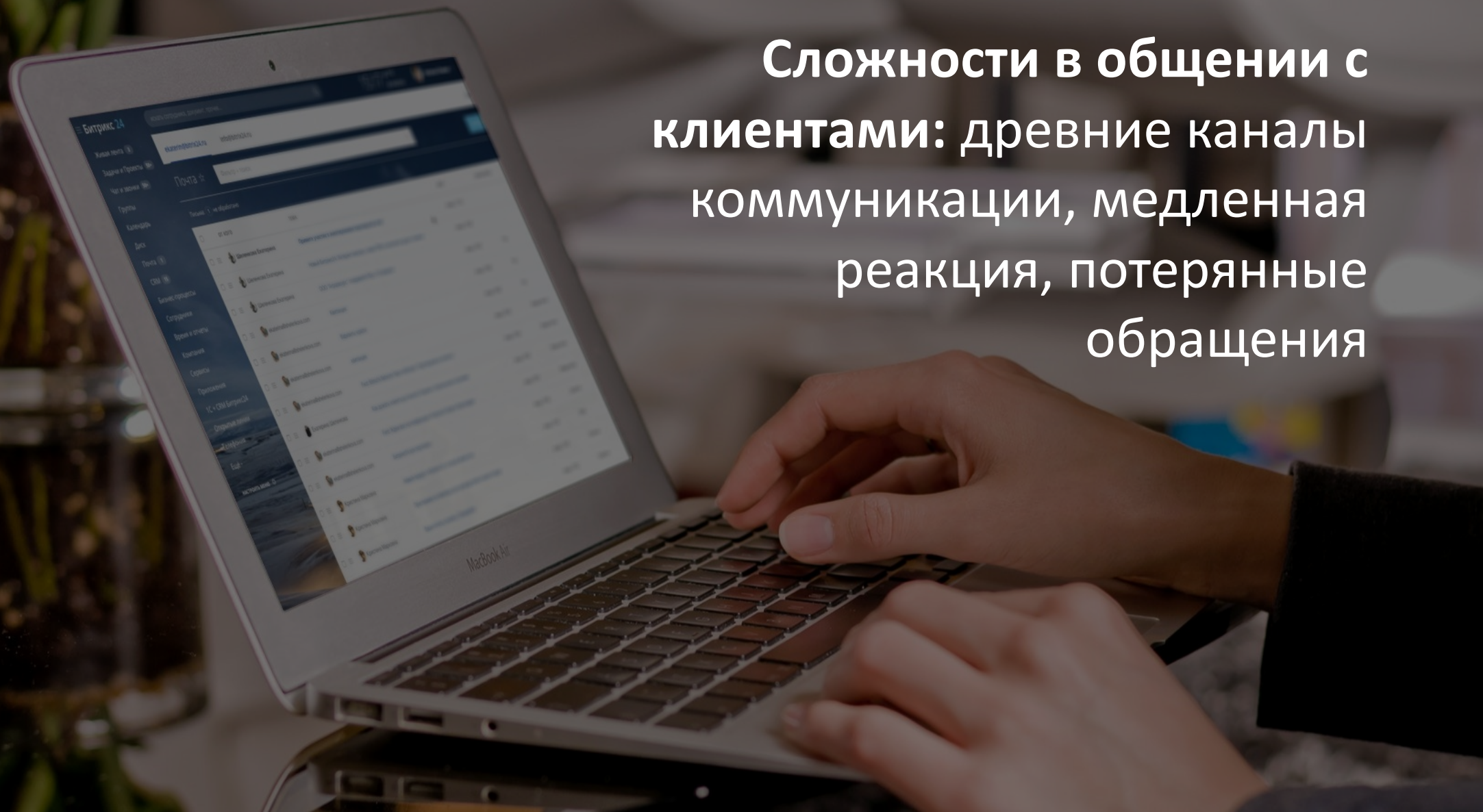
Контакт-центр



Сайты и Магазины

Враг №1:

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





Люди **привыкли** общаться в разных каналах



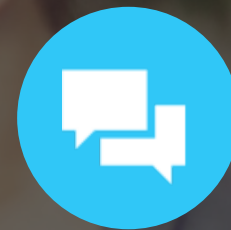
Телефон



Электронная
почта



Социальные
сети



Мессенджеры

Главное, чтобы было удобно! 🙄

Чтобы отвечали быстро! 😏

Чтобы был персональный подход 😎

...

Они ждут того же
от общения с
компаниями

Как помочь бизнесу общаться с клиентами?



Клиенты

?

?

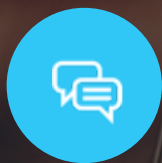
?

?



Ваша компания

Чтобы клиенты влюбились
в ваш сервис



Телефония



Социальные сети
и мессенджеры



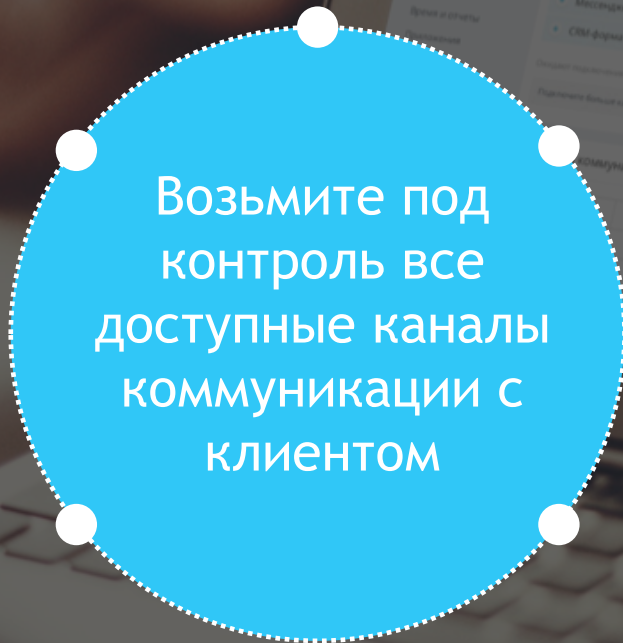
Онлайн-чат
и обратный звонок



CRM-формы



Электронная почта



Телефония:

звоните и принимайте звонки

Бітрікс24🕒



Карточка клиента открывается сразу при звонке



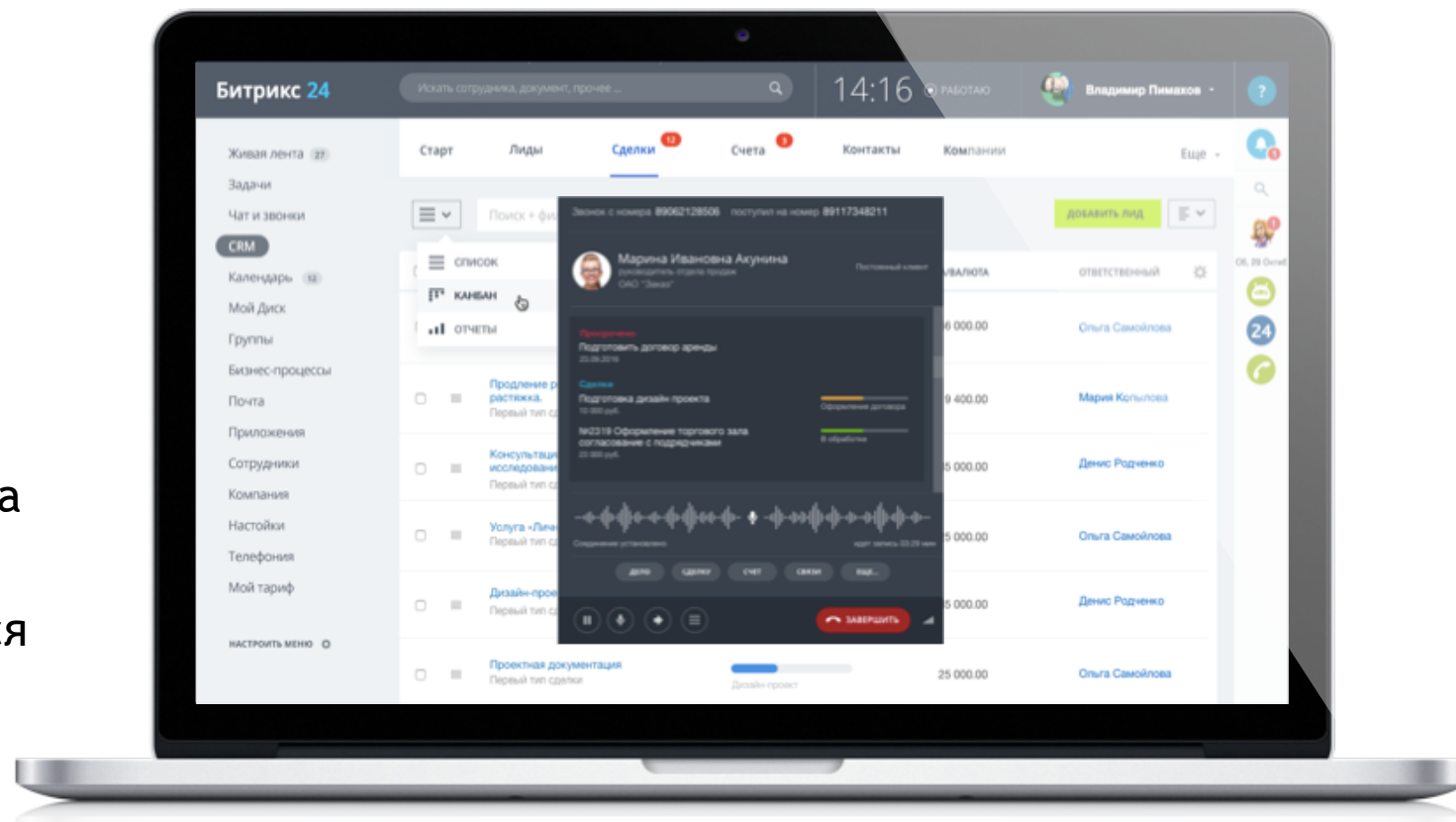
Видна вся история сделок и предпочтений клиента



Запись разговора сохраняется и прикрепляется к карточке клиента



Пропущенные звонки фиксируются и ставится задача перезвонить





Жива стрічка

Завдання 1

Чат і дзвінки 2

Групи

Календар

Диск

Пошта

CRM 1

Компанія

Час та звіти

Сайти beta

Застосунки

CRM-маркетинг beta

Заявки на внедрение Би...

BSG.WORLD

Ще ▾

НАЛАШТУВАТИ МЕНЮ ⚙

Мій календар

Календар компанії

Ще ▾

Календар ★

Фільтр + пошук



КАЛЕНДАРІ



ДОДАТИ ▾

Немає подій, що вимагають оперативної реакції

День Тиждень Місяць Розклад

Березень, 2018

< Сьогодні >

пн	вт	ср	чт	пт	сб	нд
26	27	28	1 бер	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18



Вчора



Три в одном единый виджет на сайт

Бітрікс24

Бесплатный онлайн-чат на сайт

Форма обратного звонка

CRM-форма



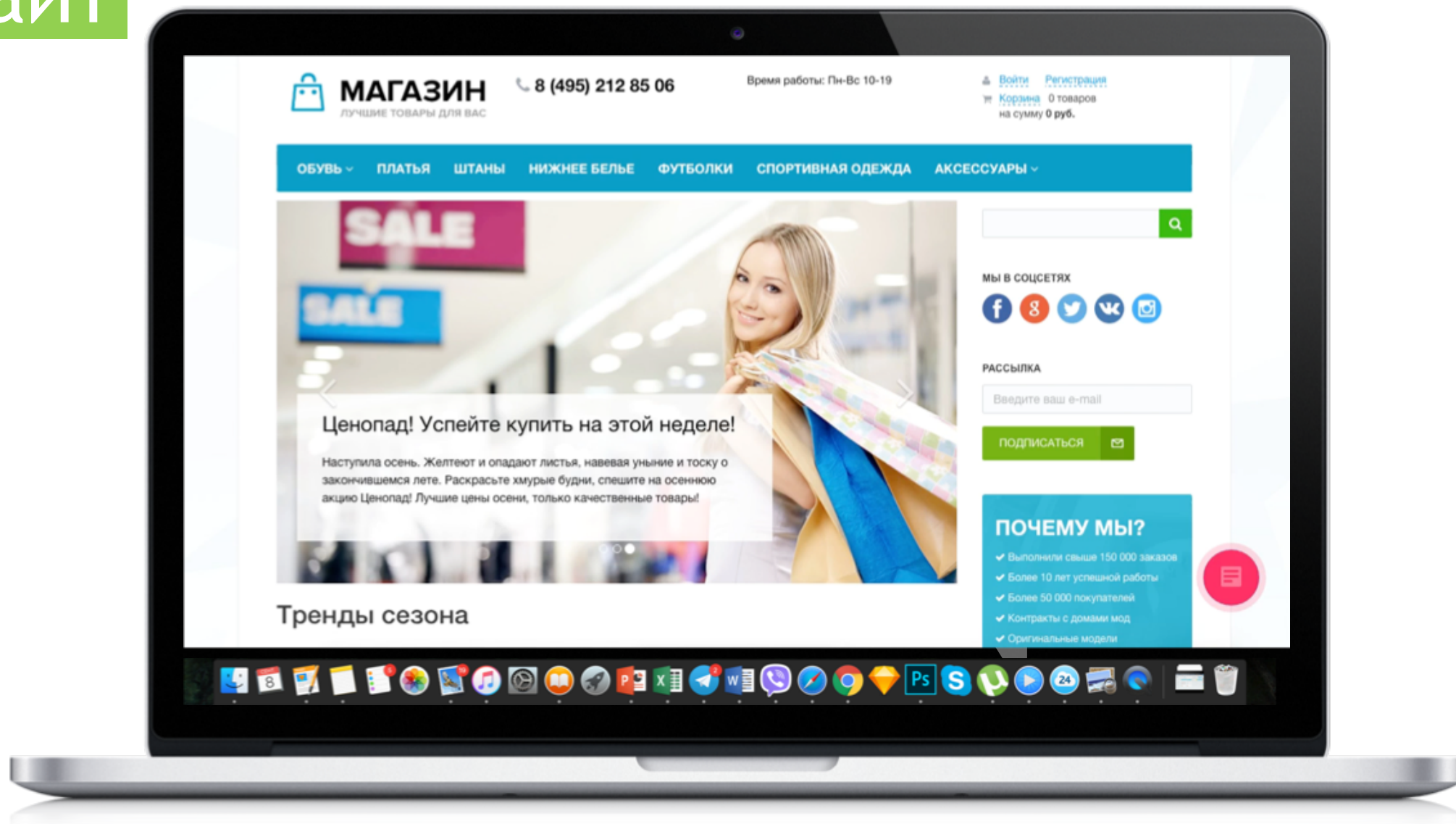
Легко поставить на сайт

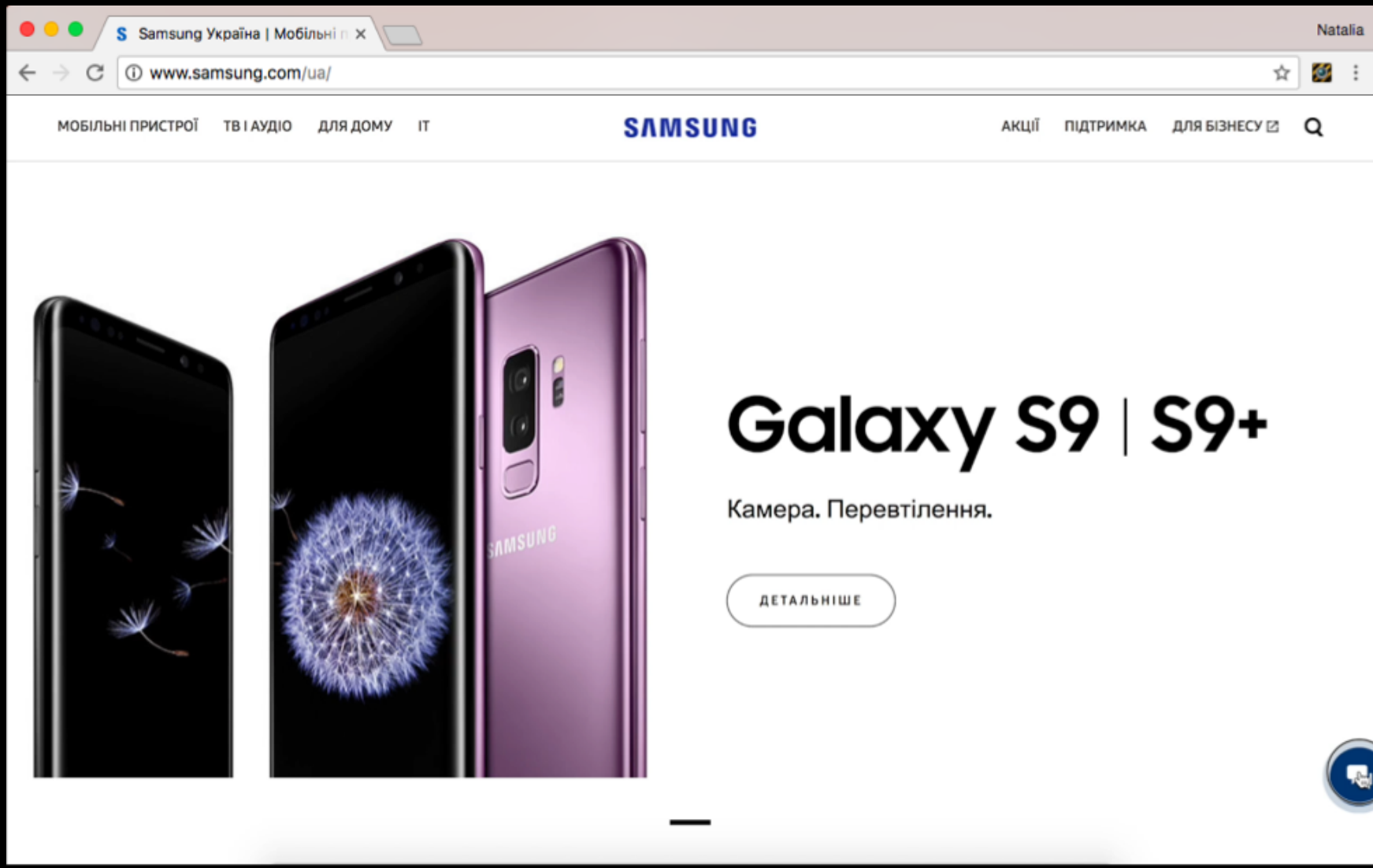
Легко настроить внешний вид

Автоматические ответы и сбор контактов

Онлайн-чат на сайт

Бітрікс24



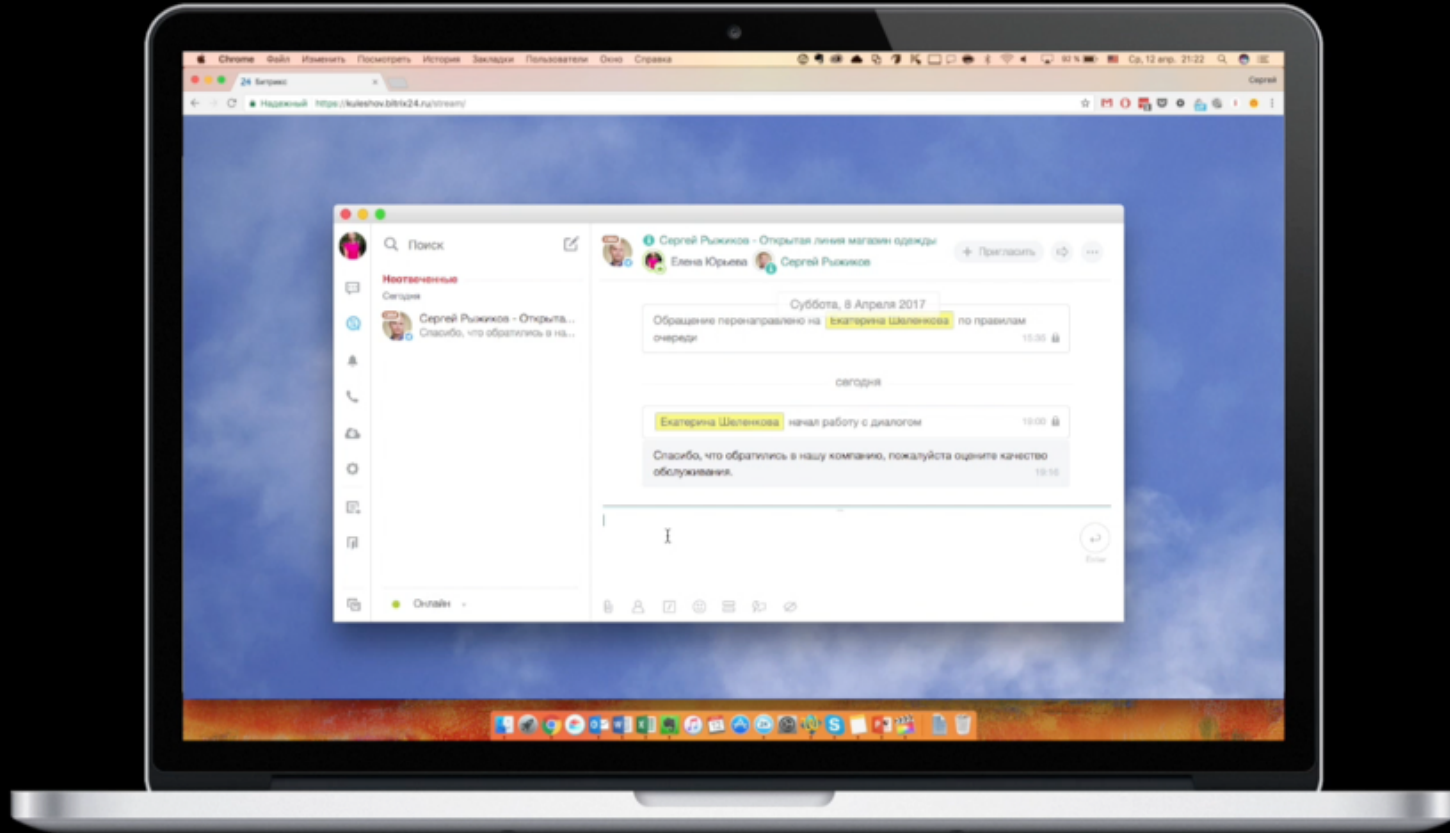
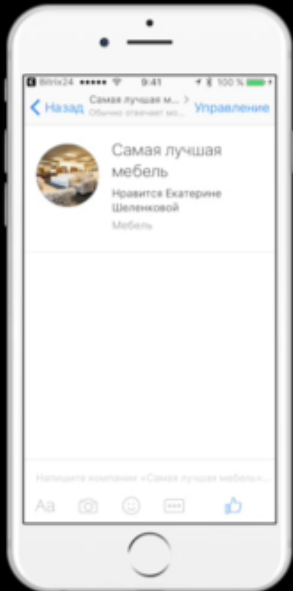


Когда клиенты

Бітрікс24⌚

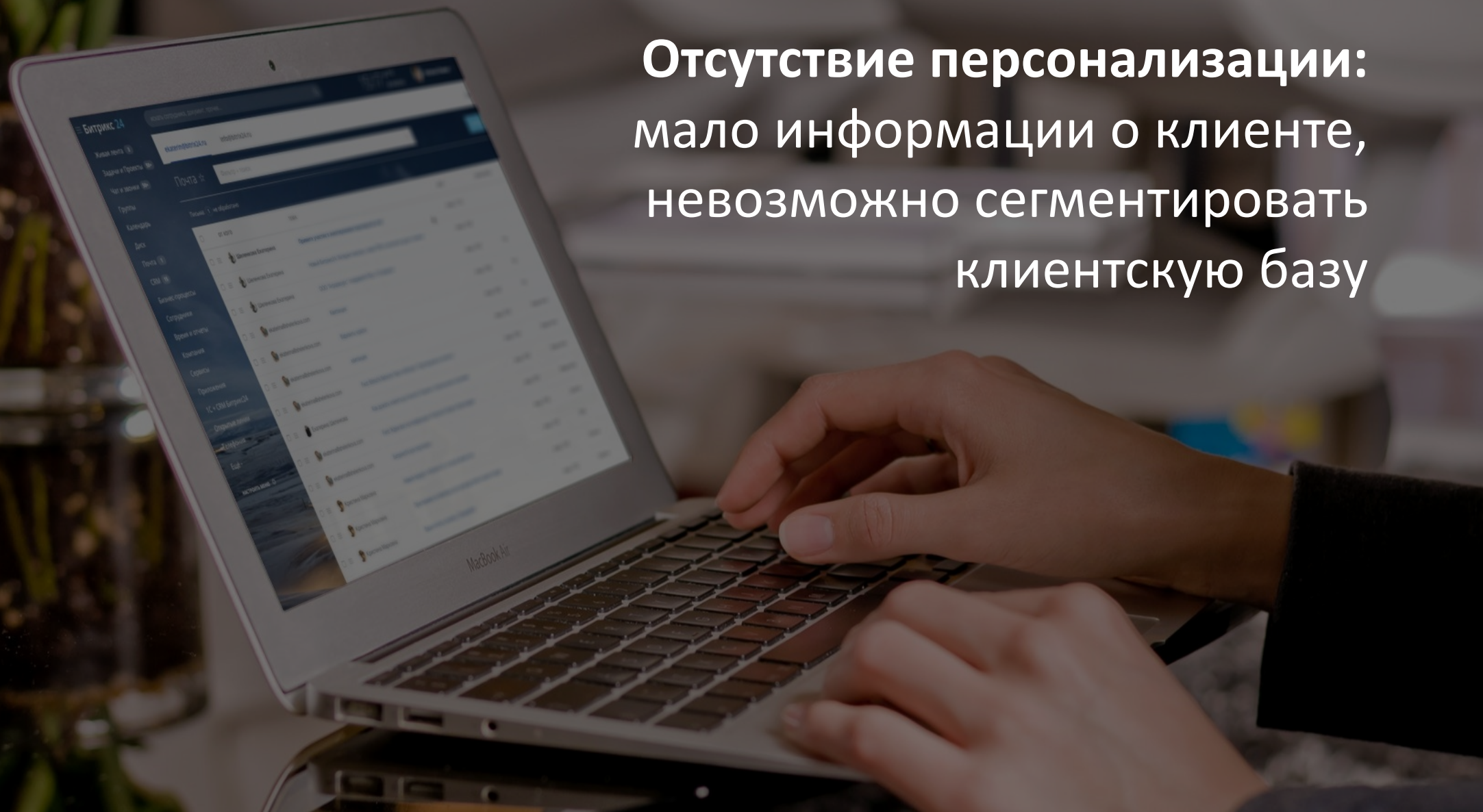
пишут вам





Враг №2:

Отсутствие персонализации:
мало информации о клиенте,
невозможно сегментировать
клиентскую базу





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.



Жива стрічка

Завдання 1

Чат і дзвінки 3

Групи

Календар

Диск

Пошта

CRM 1

Компанія

Час та звіти

Сайти beta

Застосунки

CRM-маркетинг beta

Заявки на внедрение Би...

BSG.WORLD

Ще ▾

НАЛАШТУВАТИ МЕНЮ ⚙

1

Всі

1

Мої

Допомагаю

Доручив

Спостерігаю

Проекти

канбан

Ефективність

Ще ▾

Мій план ☆

В роботі x + пошук

🔍 x



ДОДАТИ ЗАВДАННЯ ▾

Завдання: 1 прострочено

Список

Мій план

Гант

Не сплановані (1)



Заповнити профіль

29 Березня **Прострочено**

☑ 0/5

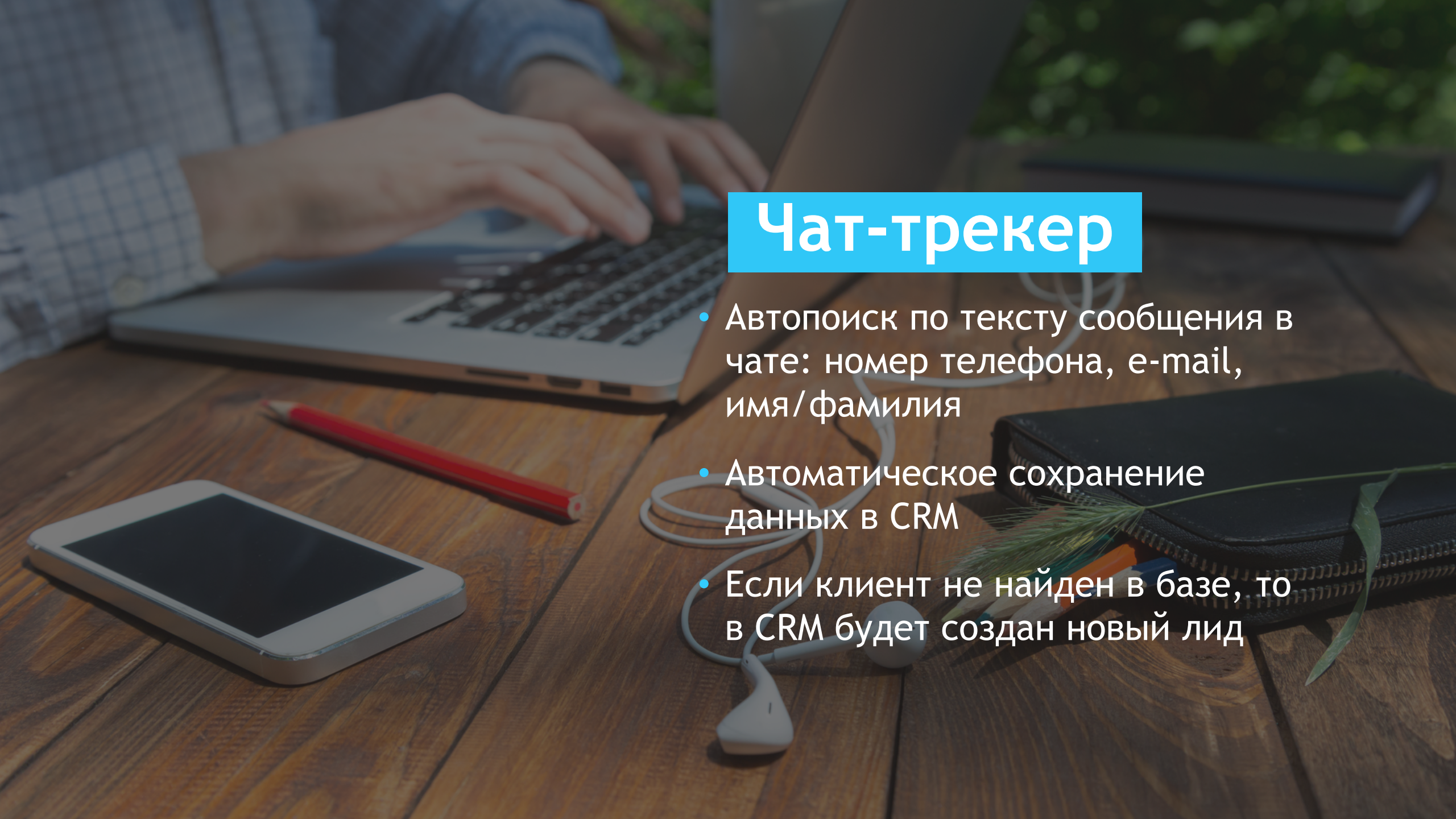


Зроблю на тижні (0)



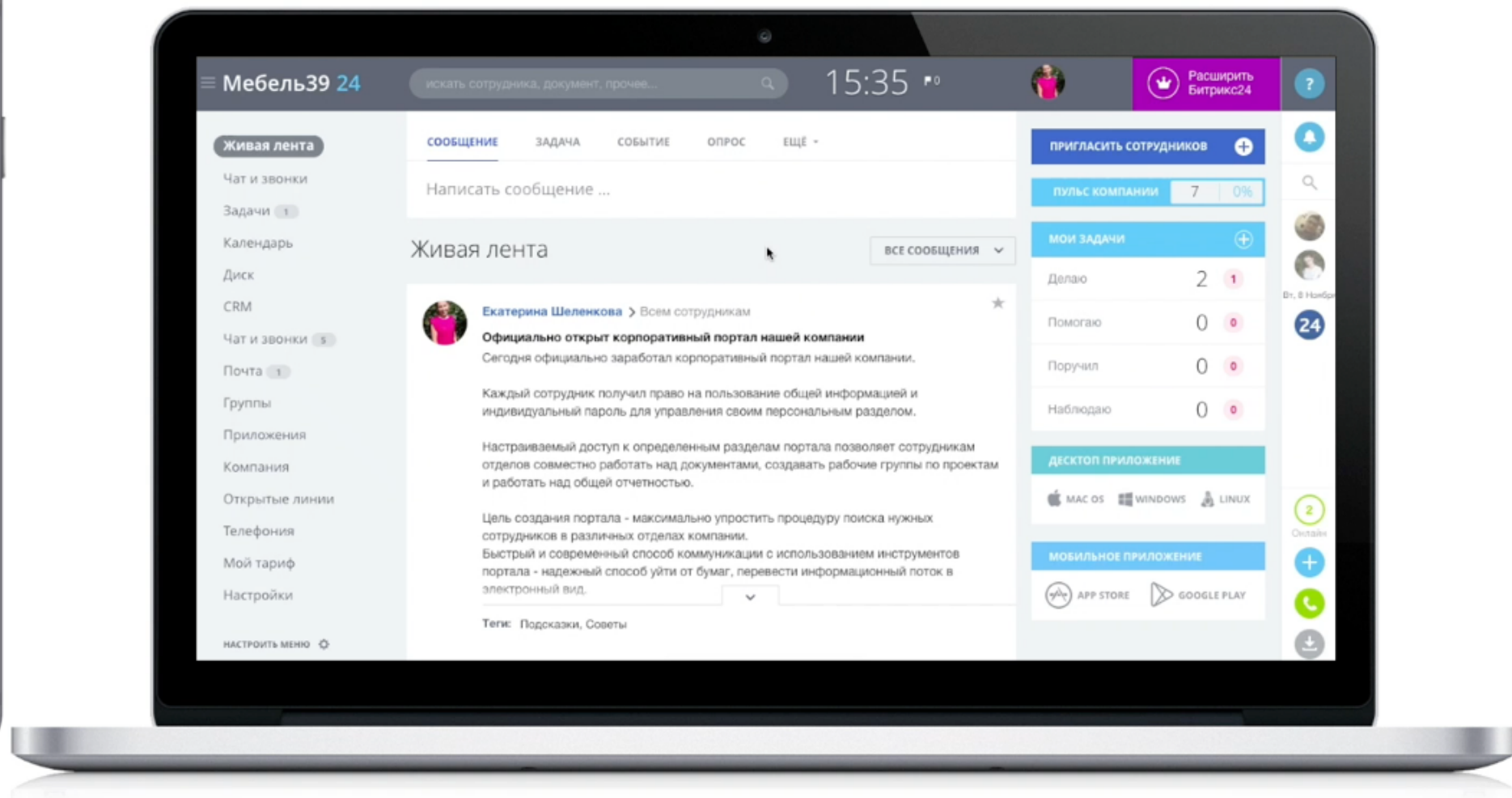
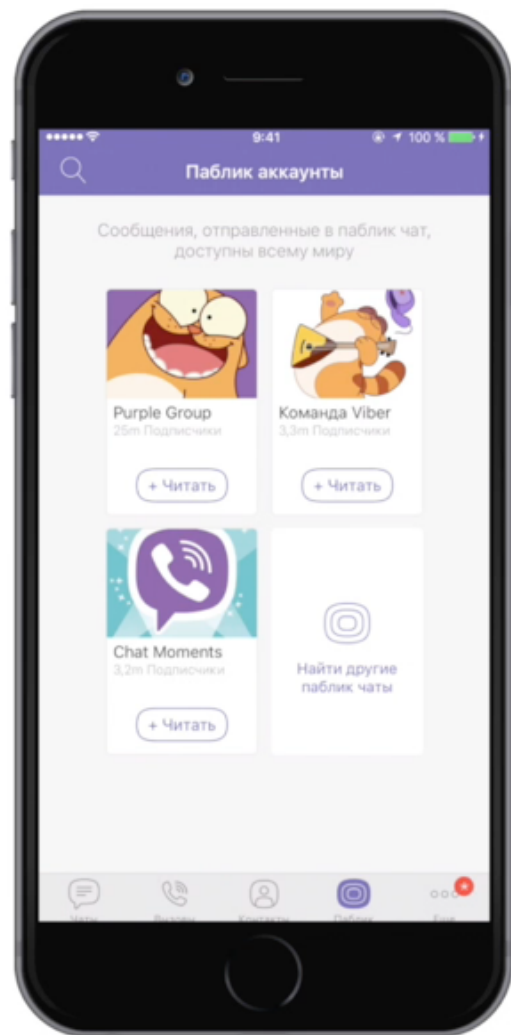
Вчора





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

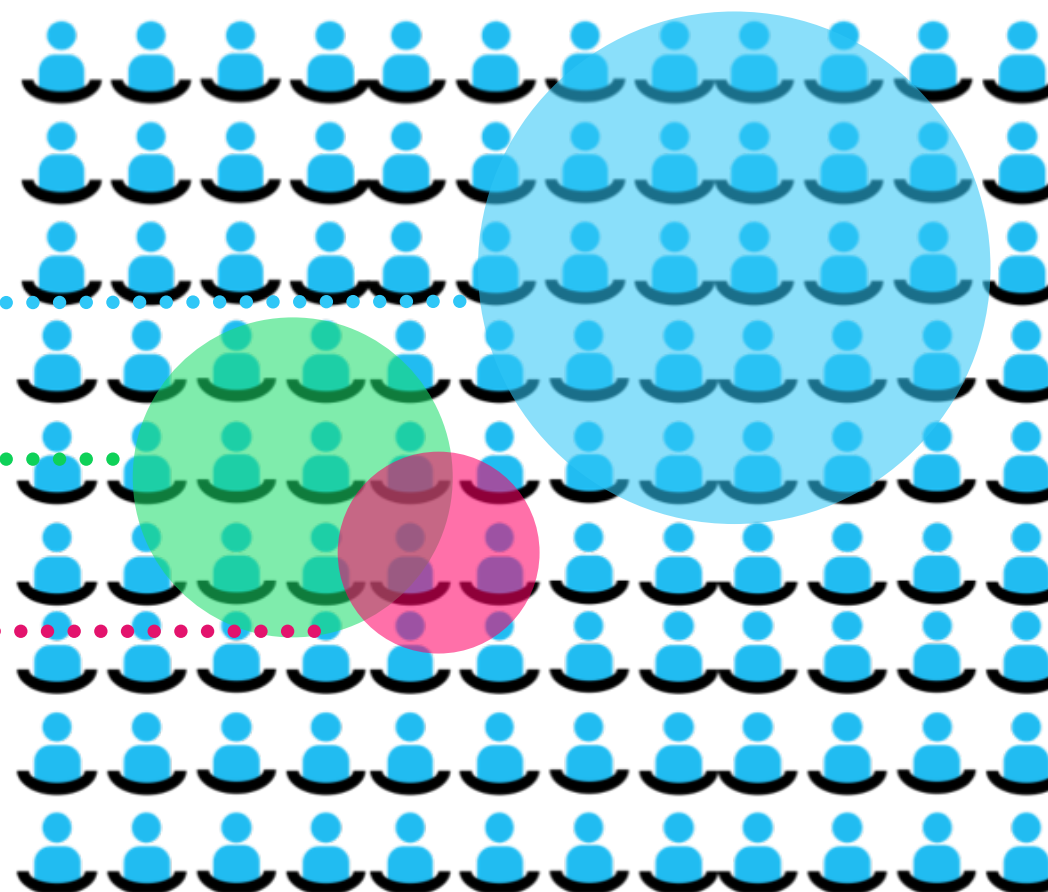


Сегментация клиентов

Отправить **письмо**
выбранным сегментам

Отправить **sms**
выбранным сегментам

Отправить **голосовое
сообщение** выбранным
сегментам



покупали в прошлом месяце

покупали в этом месяце

в этом месяце день рождения

CRM-маркетинг

Бітрікс24[⌚]



- Все каналы коммуникации
- Реклама по сегментам
- Динамические сегменты пополняются автоматически
- Работает без интеграции



Сегментация
клиентов



Рассылки
e-mail



Рассылки
SMS



Голосовое
сообщение



Рассылки в
Открытые линии



Реклама
в Facebook



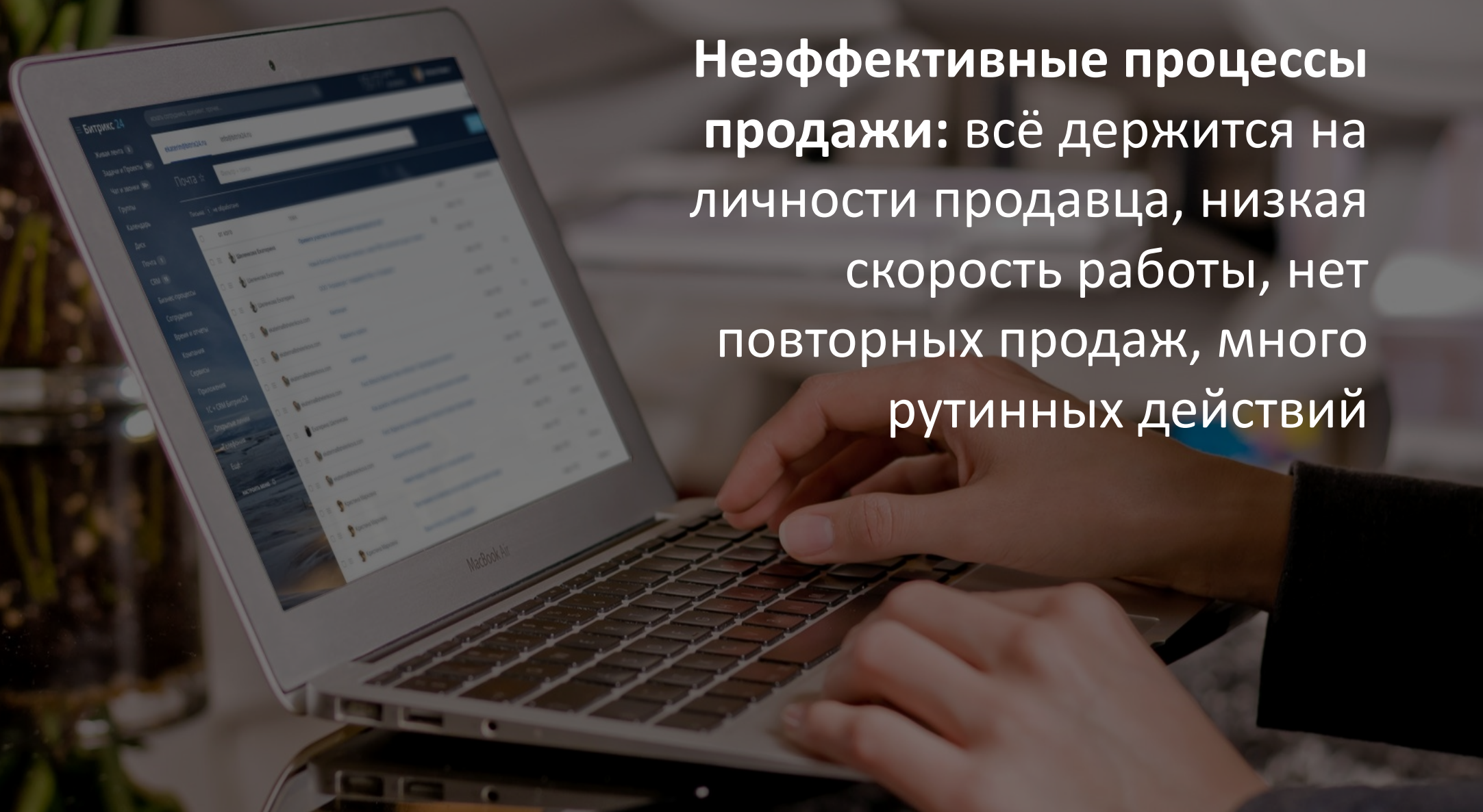
Реклама
в Instagram



Реклама
в Google

Враг №3:

**Неэффективные процессы
продажи:** всё держится на
личности продавца, низкая
скорость работы, нет
повторных продаж, много
рутинных действий





Мій календар

Календар компанії

Ще ▾

Календар ★

Фільтр + пошук



КАЛЕНДАРІ



ДОДАТИ ▾

Немає подій, що вимагають оперативної реакції

День Тиждень Місяць Розклад

Березень, 2018

< Сьогодні >

пн

вт

ср

чт

пт

сб

нд

26

27

28

1 бер

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18



Ср, 28 Бе...



Менеджеры отдыхают, CRM работает всегда

Бітрікс24🕒

1

CRM круглосуточно
следит за всем каналами
коммуникаций

2

CRM автоматически
фиксирует обращения
и контакты клиентов

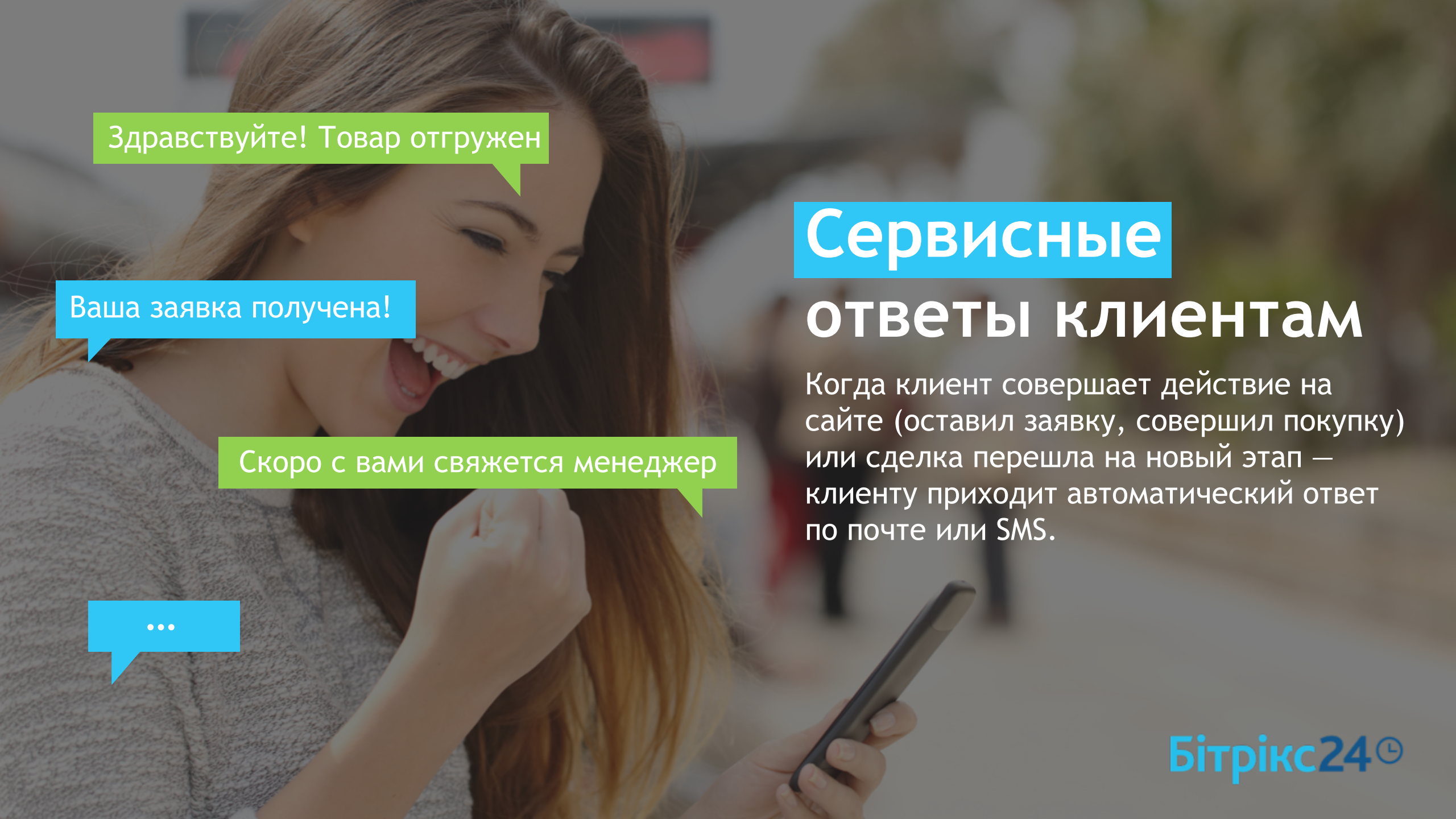
3

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.



Живая лента

Задачи и проекты 50+

Чат и звонки 1

Группы

Календарь

Диск

Почта

CRM 29

Компания

Время и отчеты

Приложения

1С + CRM Битрикс24

Ещё -

НАСТРОИТЬ МЕНЮ

пригласить сотрудников +

Старт

Лиды

Сделки 21

Счета

Предложения

Контакты 6

Компании 2

Мои дела

Еще -

Лиды ☆

Фильтр + поиск



ДОБАВИТЬ ЛИД

Нет лидов, требующих оперативной реакции

Канбан Список Отчёты

Новый (22)

Заполнение CRM-формы №17
сегодня, 00:03
⚠ План Дела

+79854855454 - входящий звонок
сегодня, 00:02
⚠ План Дела

+79507659456 - входящий звонок
4 Октября
⚠ План Дела

Фиолетовый гость - Открытая
линия онлайн-поддержки
4 Октября
⚠ План Дела

Хаки гость №2 - Открытая линия
№1
13 Сентября
⚠ План Дела

Оранжевый гость - Отрытая
линия №3

Выявляем интерес (24)

Пурпурный гость - Открытые
линии №2
сегодня, 00:05
План: 1 Дела

БиТрикс_24: Мгновенные
сообщения от Поддержка
Битрикс24
17 Июня
План: 5 Дела

Компанія «1С-Бітрікс» змінює
власника та проводить
ребрендинг
14 Июня
План: 7 Дела

Тим часом у Бітрікс24...
10 Июня
План: 4 Дела

Моя компания: Уведомление
"Вступил(а) в группу Отдых
(http://192.168.2.66/wor..."
6 Июня

Подтвердил (0)

Успешно (10)

Заполнение CRM-формы №2
Без имени
сегодня, 00:06
Дела

Заполнение CRM-формы №5
Без имени
сегодня, 00:06
Дела

Заполнение CRM-формы №9
Без имени
сегодня, 00:05
Дела

Оранжевый гость - Открытые
линии №4
Без имени
сегодня, 00:04
Дела

Небесный гость - Открытая
линия №1
Без имени

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.

Служба

Бітрікс24🕒

піддержки клиентов



Собираем запросы из разных источников



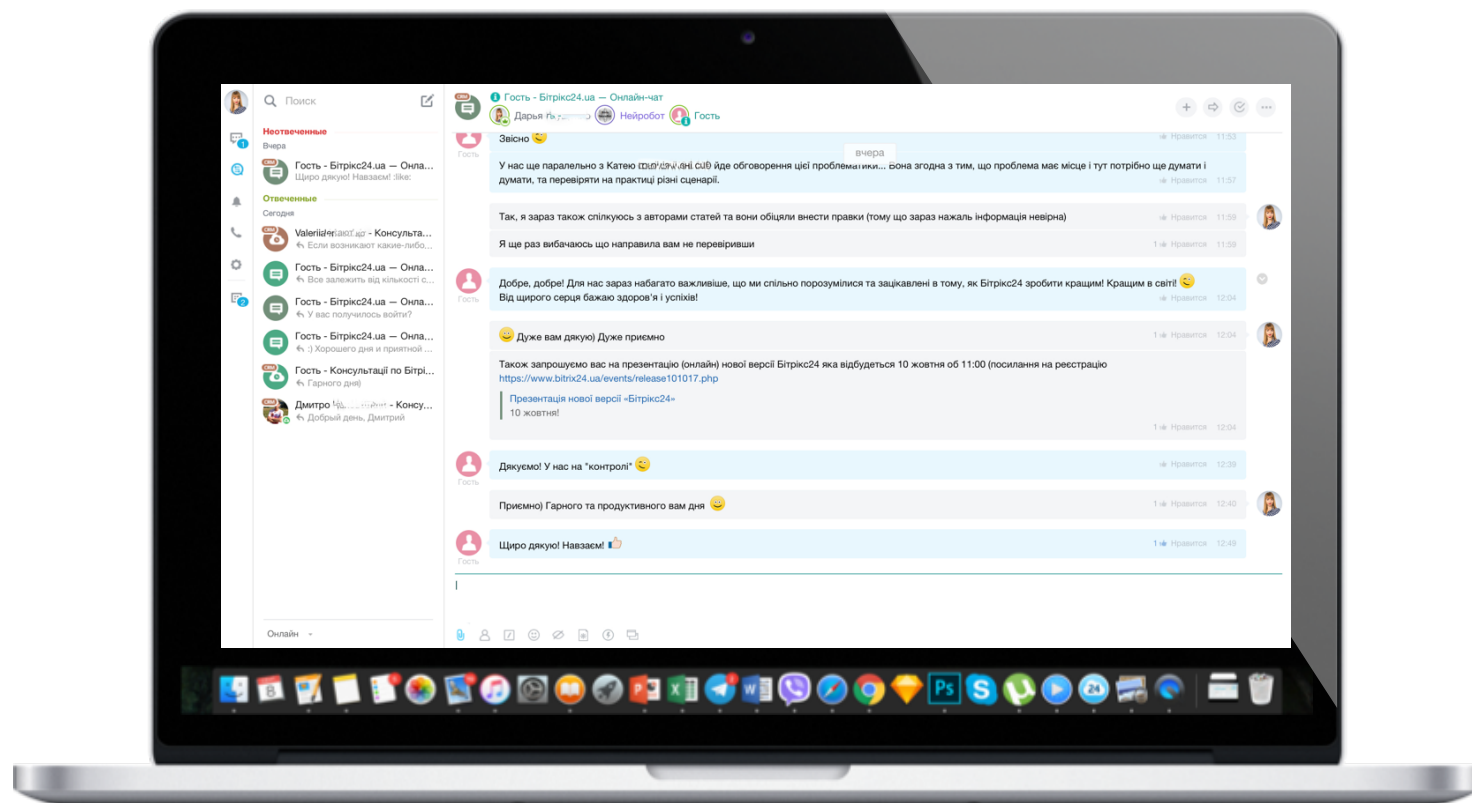
Автоматически распознаём клиента, если он авторизован



Удобные сценарии работы операторов для повышения скорости ответов



Оценки качества работы операторов



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

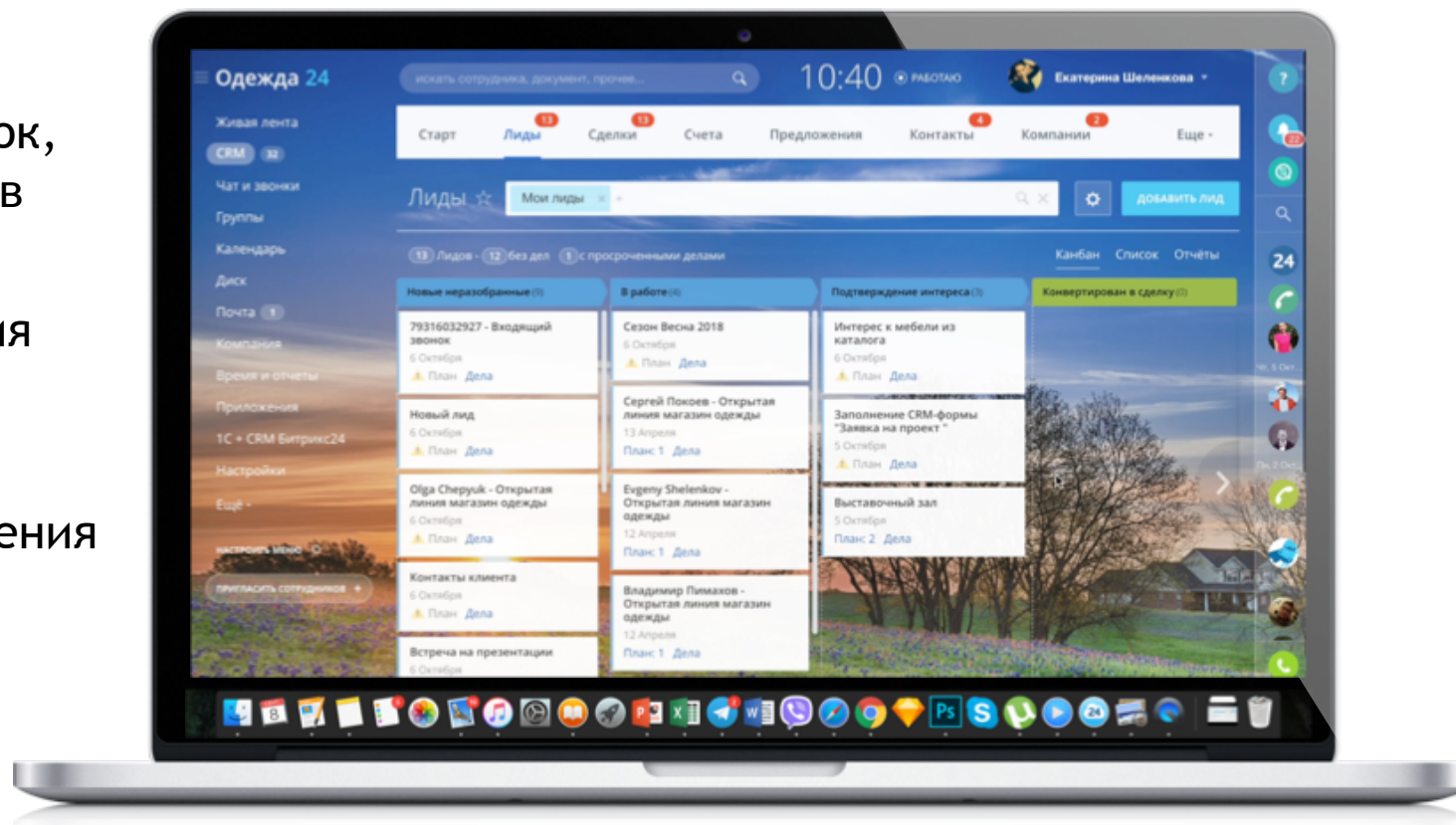
Разные направления
сделок

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.

CRM для сферы услуг

Для этого в CRM нужен календарь и
резервирование ресурсов:
людей или объектов



Рестораны
резервирование столиков



Салоны красоты
запись к мастеру



Клиники
запись к врачу



Автосалоны
запись на ТО, смена шин

Битрикс 24

Живая лента

Задачи и Проекты

Чат и звонки

Группы

Календарь

Диск

Почта

CRM 50+

Компания

Время и отчеты

Приложения

Ещё

НАСТРОИТЬ МЕНЮ

искать сотрудника, документ, прочее...

17:41

РАБОТАЮ

Мария Ившина

Старт

Лиды 54

Сделки

Счета

Предложения

Контакты

Компании

Мои дела

Еще

Лиды

Мои лиды + поиск

+ ДОБАВИТЬ ЛИД

Лиды: 53 без дел 1 с просроченными делами

Канбан

Список

Календарь

Не обработан (34)

Стрижка и укладка
51 секунду назад
Дела 1 + Запланировать

Стрижка
44 секунды назад
Дела 1 + Запланировать

Мужская стрижка
13 минут назад
Дела 1 + Запланировать

Окрашивание
16 минут назад
Дела 1 + Запланировать

Назначен ответственный (5)

Прическа
сегодня, 14:41
Дела 1 + Запланировать

Мужская стрижка
сегодня, 14:38
Дела 1 + Запланировать

Очередной звонок входящий
вчера, 12:01
Дела 1 + Запланировать

Стрижка и укладка
вчера, 12:30
Дела 1 + Запланировать

Уточнение информации (5)

Женская стрижка
сегодня, 14:40
Дела 1 + Запланировать

Наталья Грихина - Посетитель на сайте
вчера, 12:01
Дела + Запланировать

Окрашивание
Елена
сегодня, 14:37
Дела 1 + Запланировать

Владимир Пимахов - Открытая линия магазин одежды
вчера, 12:01
Дела + Запланировать

Не удалось связаться (6)

Стрижка и укладка
Глеб Титов
сегодня, 14:11
Дела 1 + Запланировать

Укладка
Глеб Титов
вчера, 13:02
Дела 1 + Запланировать

Стрижка
Глеб Титов
вчера, 13:00
Дела 1 + Запланировать

Новый посетитель (01.12.2016 17:39:38)
вчера, 12:01
Дела 1 + Запланировать

В обработке (3)

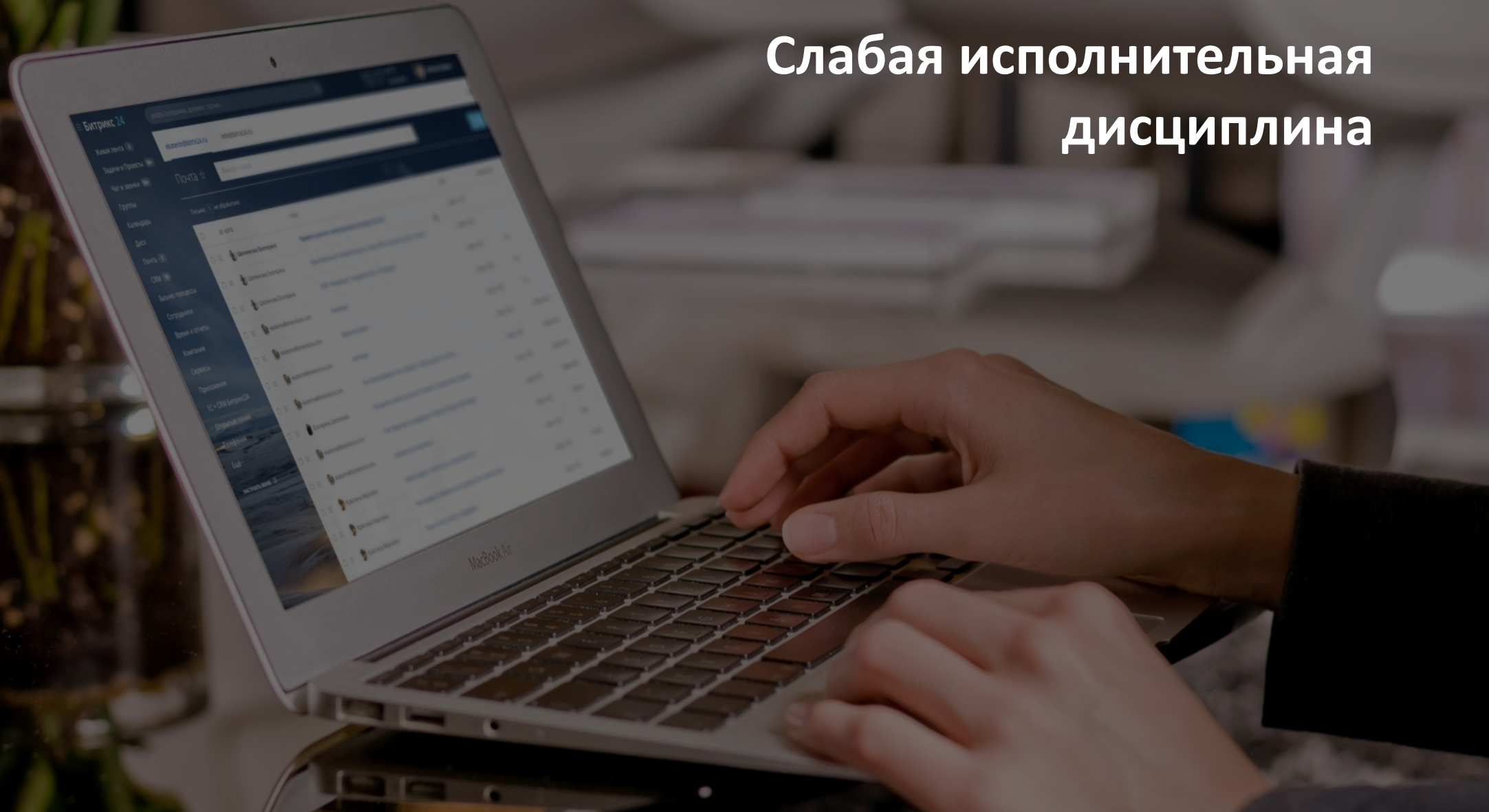
Evgeny Shelenko
Открытая линия одежды
вчера, 12:01
Дела 1

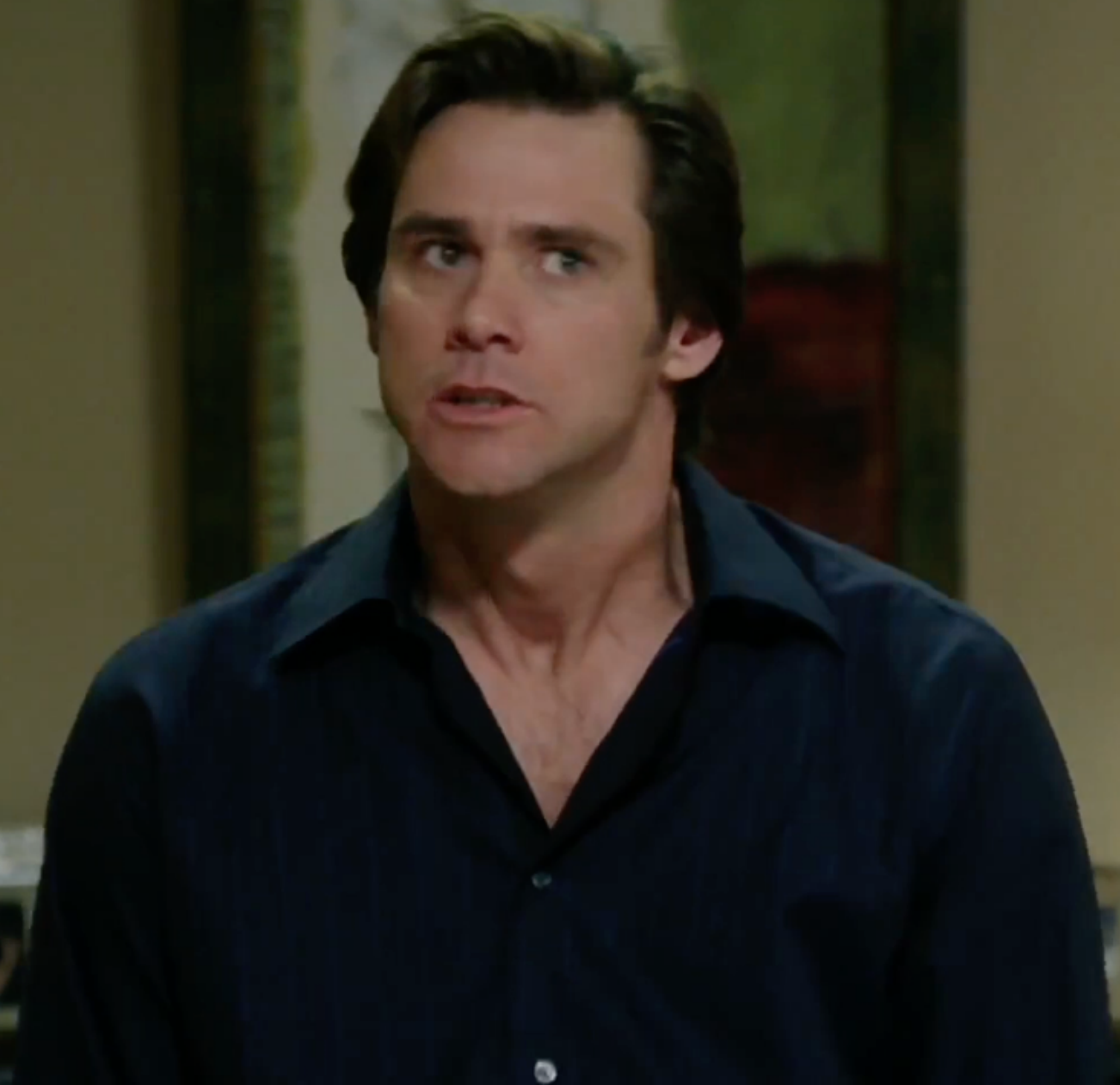
Strokatty Oleg - линия магазин
вчера, 12:01
Дела 1

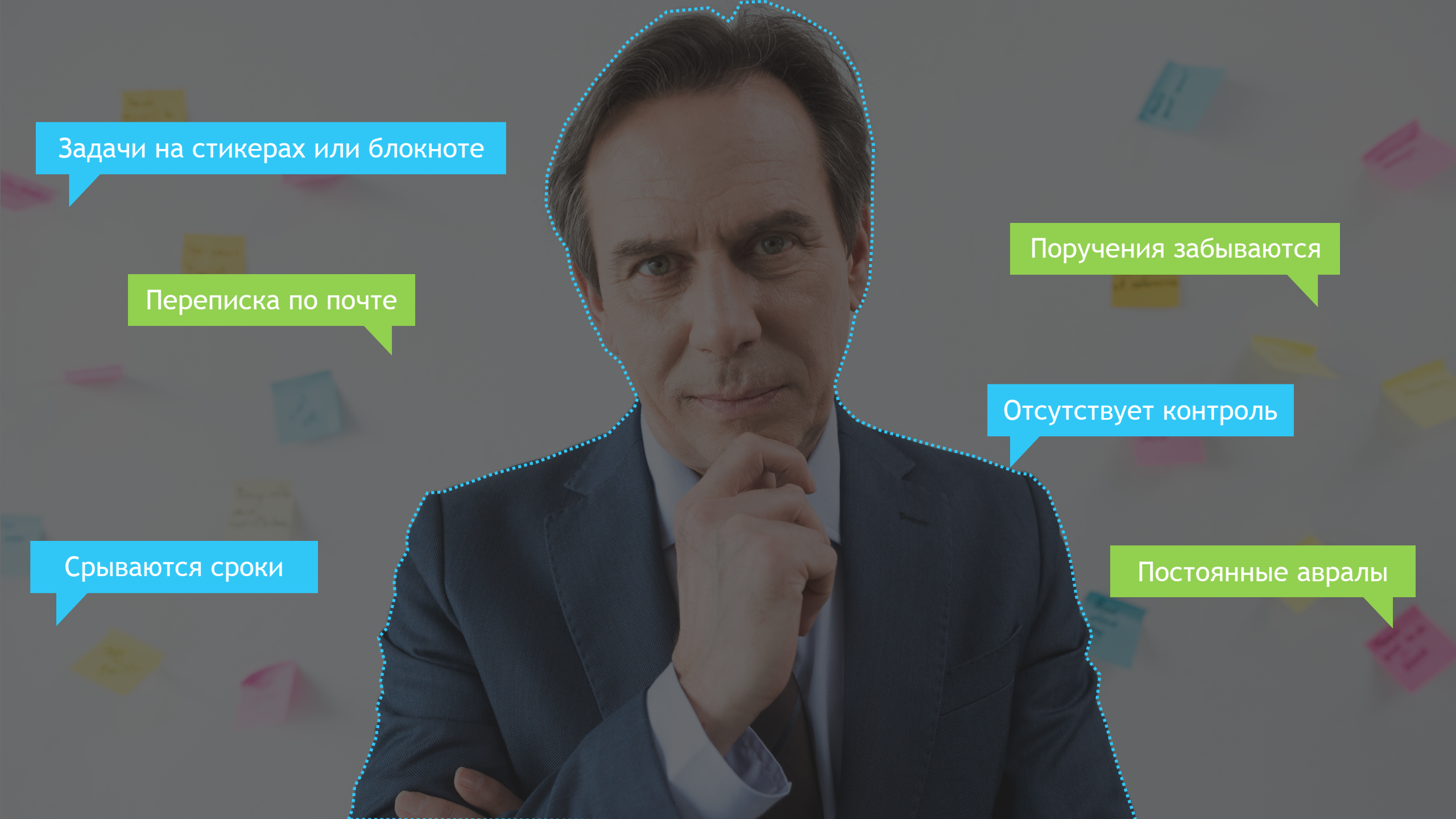
"Заявка на про
вчера, 12:01
Дела 1

Враг №4:

**Слабая исполнительная
дисциплина**





A man in a dark suit and light blue shirt is shown from the chest up, looking directly at the camera with a thoughtful expression, 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



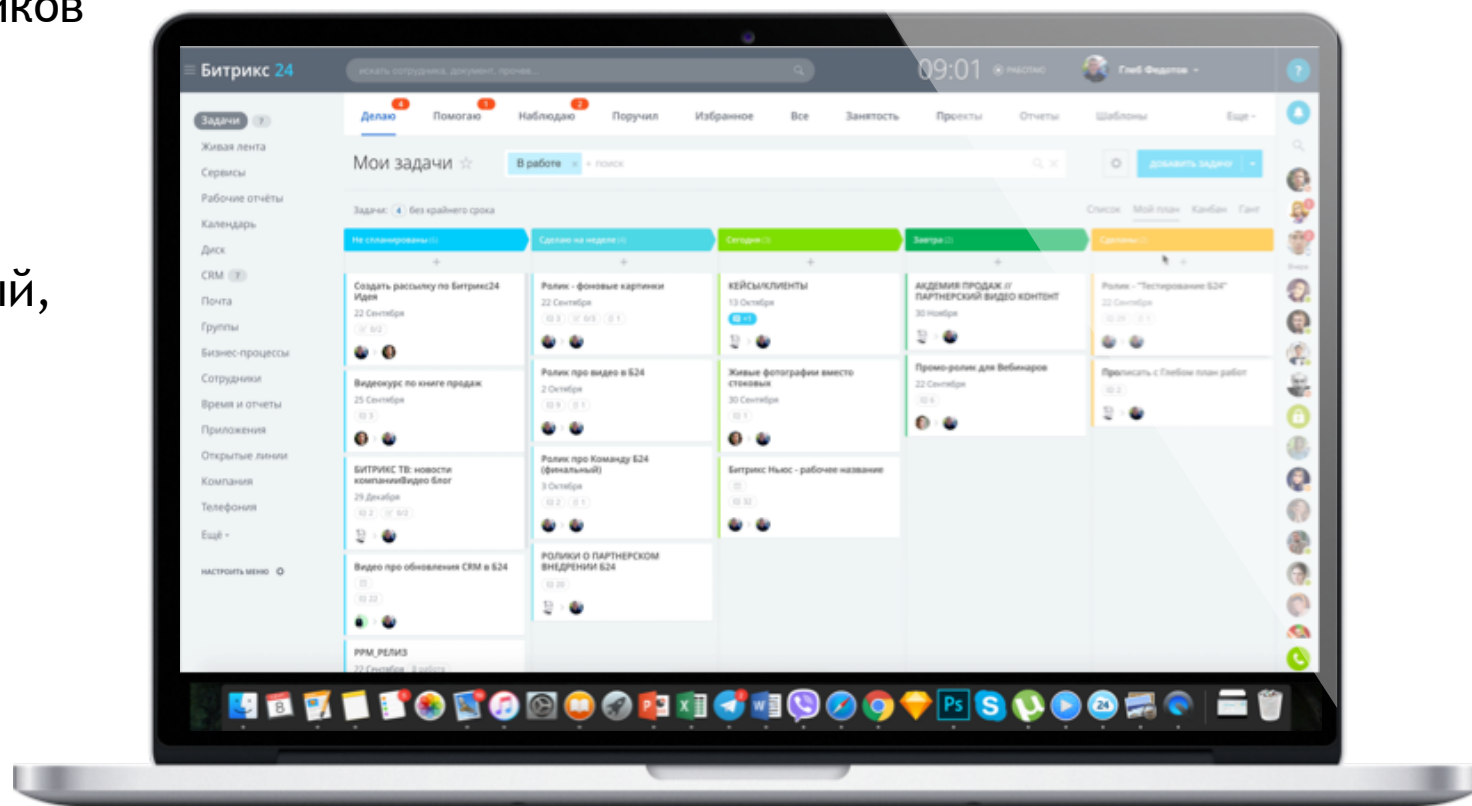
Распределяйте роли: ответственный, соисполнитель, наблюдатель



Добавьте чек-лист, чтобы разбить задачу на этапы



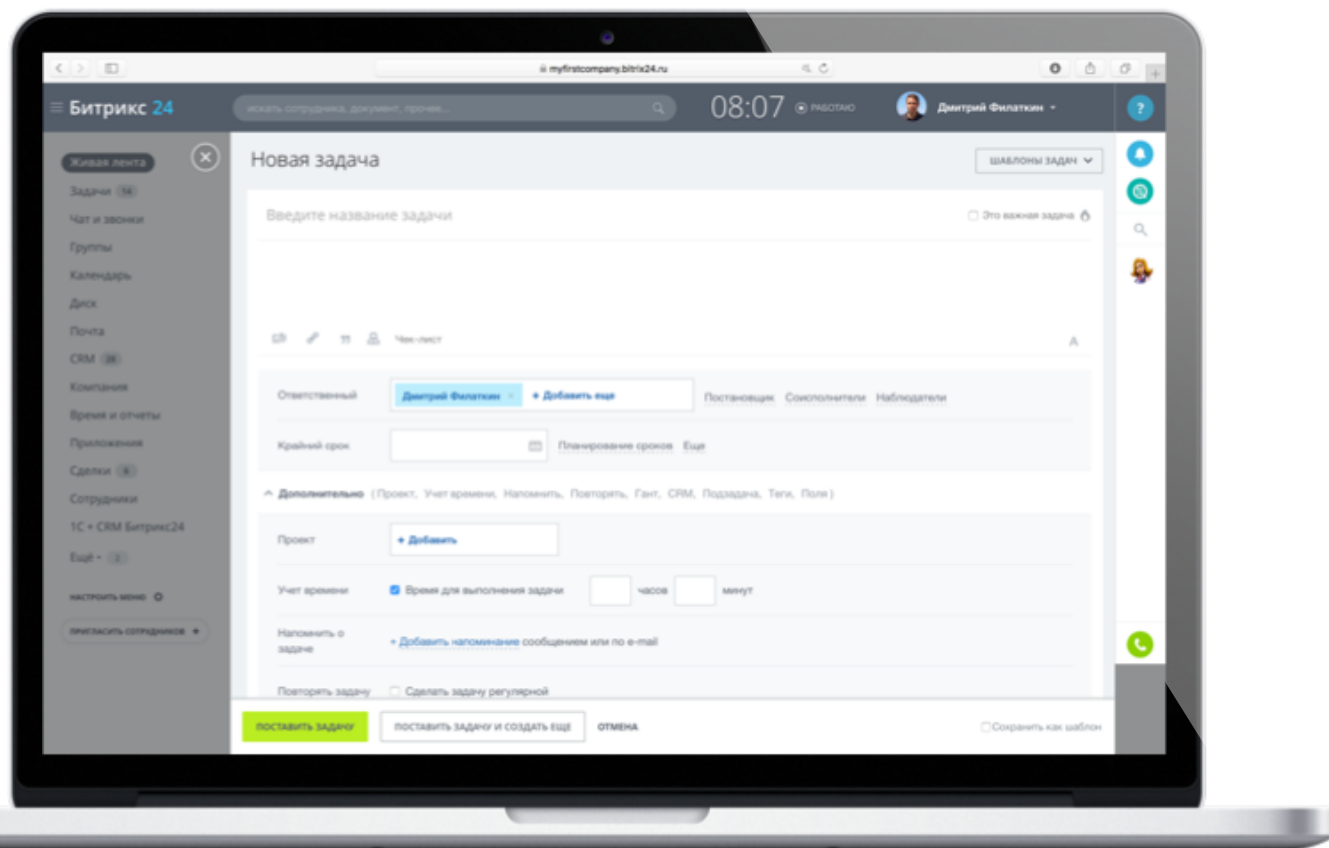
Ставьте подзадачи, если задача сложная



Расширенные настройки

для опытных пользователей

Бітрікс24



Учитывайте время, затраченное на задачи



Настройте напоминания о важных задачах



Подключите задачи к CRM (контактам, лидам, сделкам)



Создавайте повторяющиеся задачи и шаблоны задач



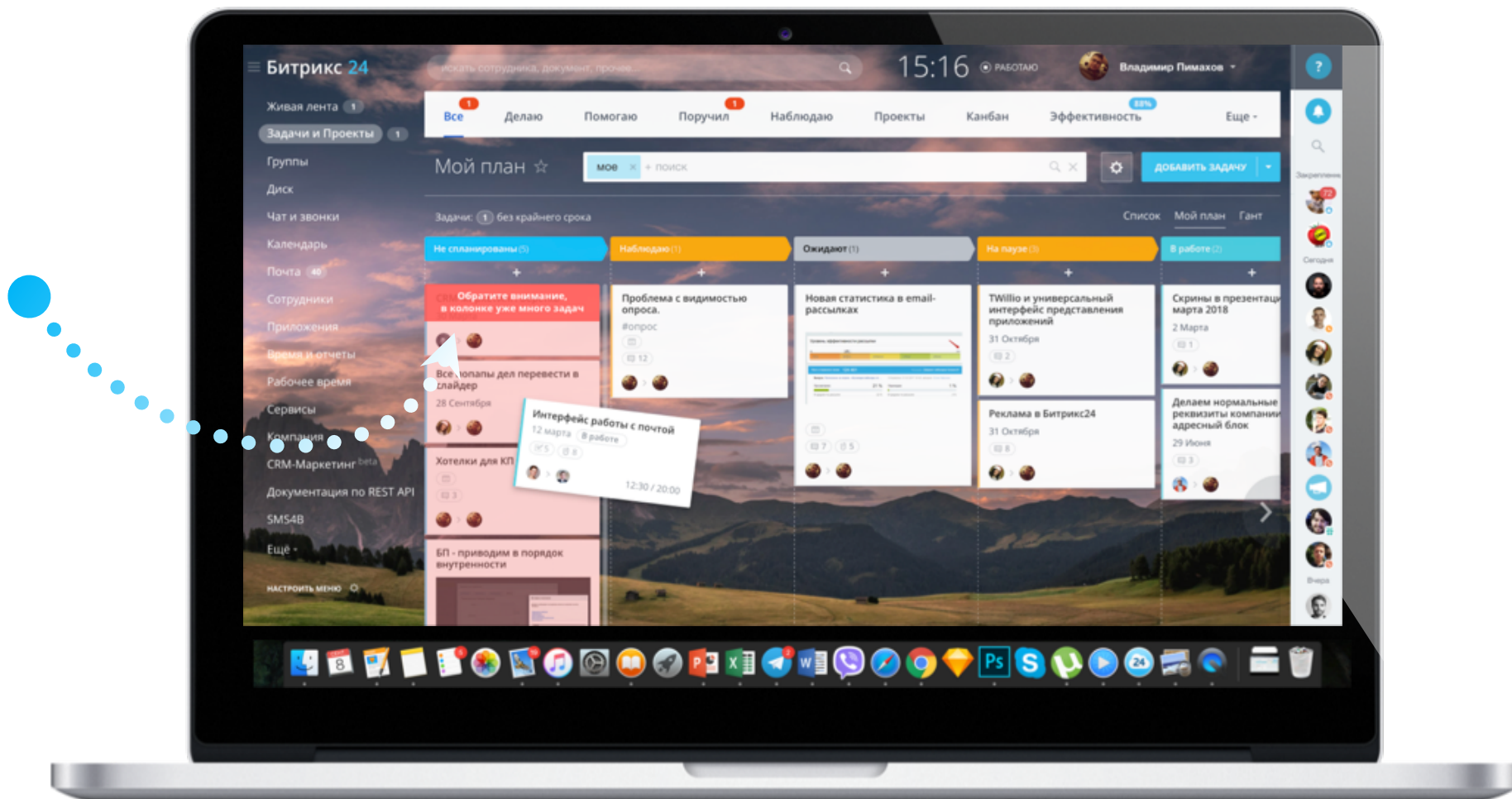
Создавайте собственные поля в задачах

Контроль нагрузки

Бітрікс24



Колонка
подсветится, если
число задач
превысит
лимит на стадию



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

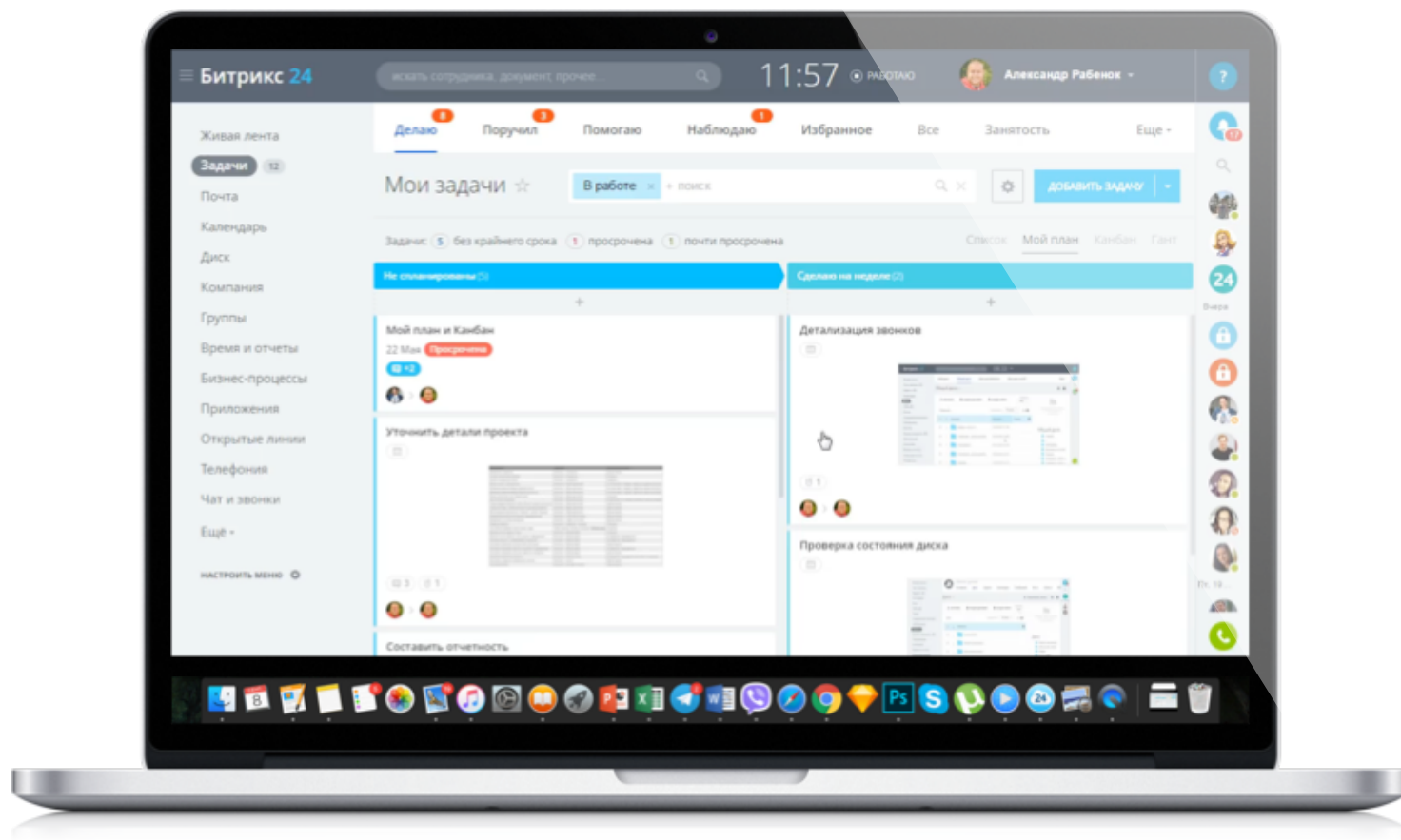
Управление задачами в «Мой план»

Бітрікс24🕒

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.



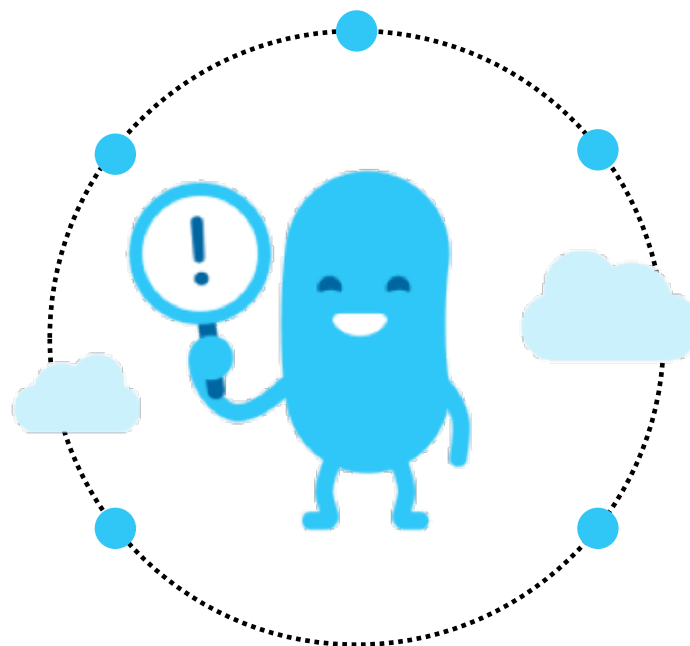
Рабочие отчёты
сотрудников



Учёт времени по
задачами и проектам



Занятость сотрудников
по проектам



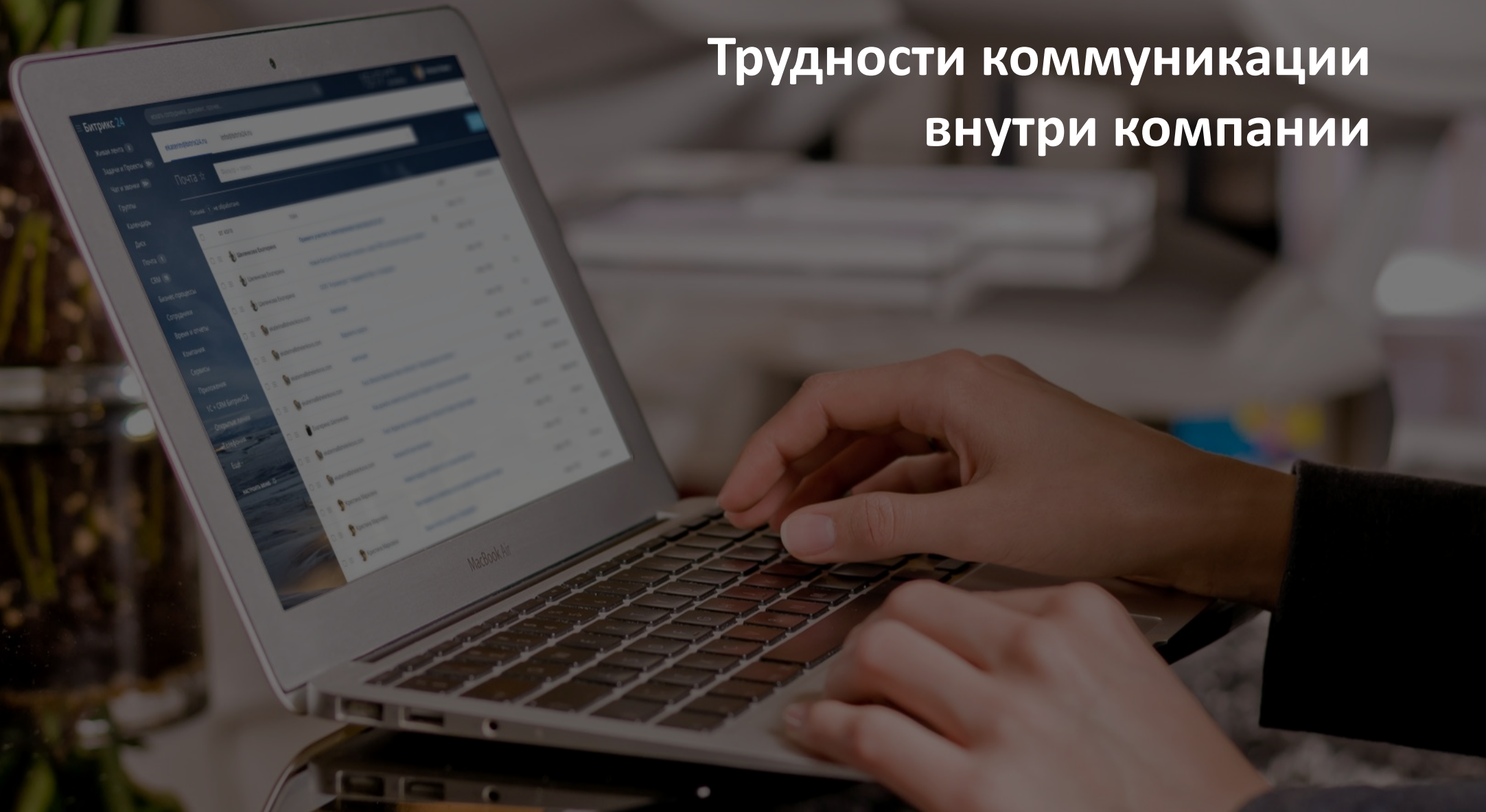
Руководитель видит все
задачи сотрудников



Автоматические отчёты
по эффективности

Враг №5:

**Трудности коммуникации
внутри компании**





Живая лента

социальная сеть для работы

Бітрікс24🕒

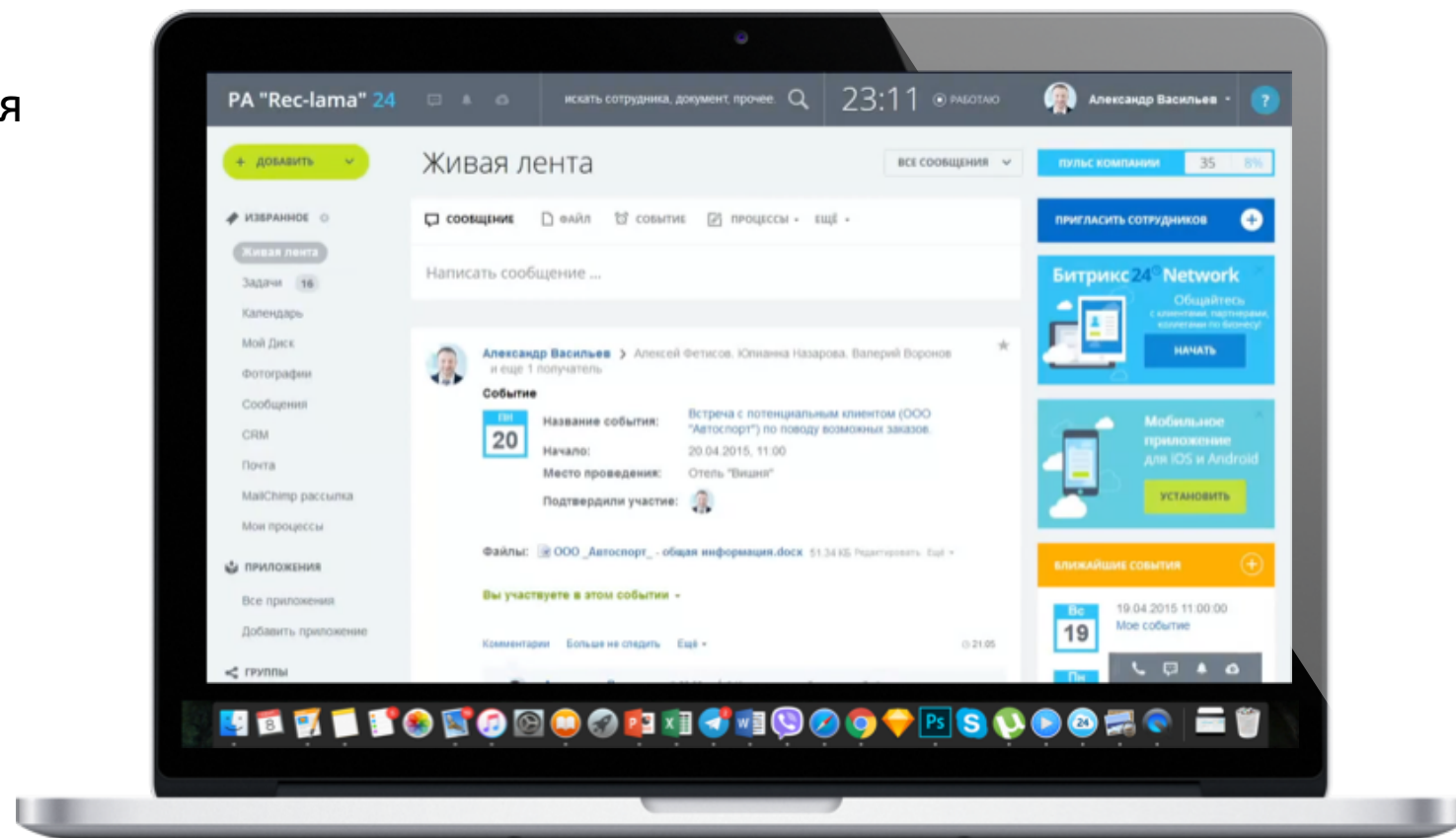
Единое пространство для общения всей компании. Ускоряет время на обсуждения и не затягивает принятие решений.

 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

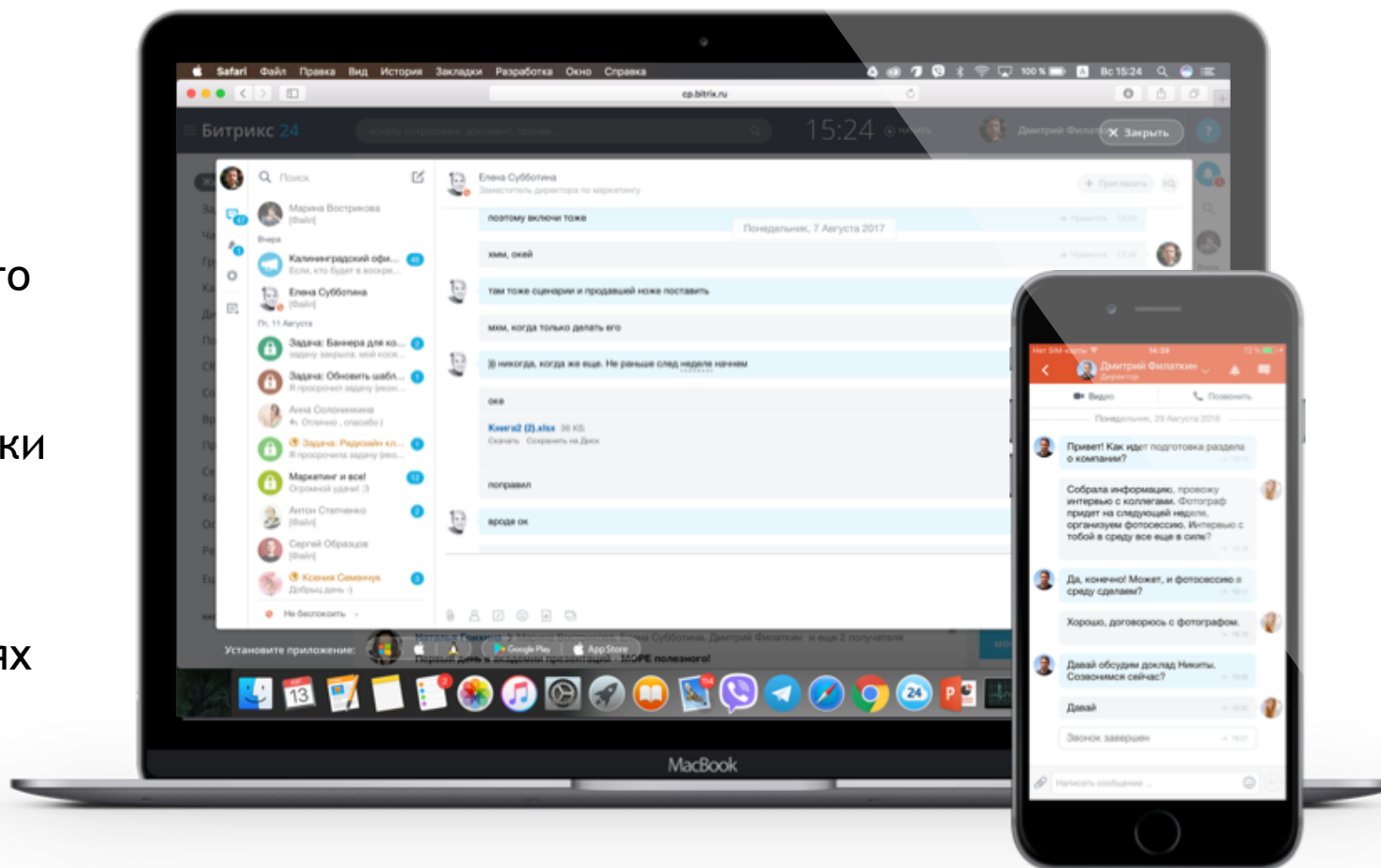
Уведомления о
новых сообщениях

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





Спасибо за внимание!
Вопросы?



pavlenkokostia



pavlenko@bitrix24.ua