

Bitrix
24[Ⓛ]

Автоматизация отдела продаж с помощью Битрикс24



Буренко Юлианна

Автоматизация бизнеса

Автоматизация бизнеса — это частичный или полный перевод стереотипных операций и бизнес-задач под контроль специализированной информационной системы, или программно-аппаратного комплекса. Как результат — высвобождение человеческих и финансовых ресурсов для повышения производительности труда и эффективности стратегического управления.

Проблемы Бизнеса



Контроль
работы



Человеческий
фактор



Снижение
расходов



Увеличение
прибыли



Увеличение
клиентов



Непрерывность работы
бизнеса



Стандартизация
работы



Анализ данных и
статистики

Ключевые решения в области автоматизации бизнес-процессов

ERP СИСТЕМЫ

(Enterprise Resource Planning)

- представляет собой интеграцию всех подразделений и процессов организации: производственных мощностей, управлений финансового, кадрового и клиентского профиля и многих других

CRM СИСТЕМЫ

(Customer Relationship Management)

- система позволяет оптимизировать взаимодействие с клиентами, создать эффективный механизм управления маркетингом, продажами и сервисом, а также, создать единый источник информации о клиентах, оптимизировать работу sales-подразделений, осуществлять cross-sell/up-sell по всей клиентской базе и многое другое.

BPM СИСТЕМЫ

(Business Process Management)

- эти системы позволяют устранить функциональные барьеры, возникшие в результате разрозненности корпоративных приложений и подразделений, и переориентирует деятельность компании на достижение ее стратегических целей.

ECM СИСТЕМЫ

(Enterprise Content Management)

- это комплекс приложений для управления корпоративным контентом, который предназначен для создания единого информационного пространства предприятия

HRM СИСТЕМЫ

(Human Resource Management)

- это система управления персоналом, которая позволяет автоматизировать управление человеческими ресурсами на предприятии.

CPM или BI СИСТЕМЫ

(Corporate Performance Management)

- это организация непрерывного цикла управления на трех уровнях: стратегии, процессов, исполнения.

CRM (Customer Relationship Management)

ЧТО ДЕЛАЕТ CRM?



ЗАЯВКИ

Захватывает заявки с сайта, оповещает менеджера, напоминает позвонить клиенту



КЛИЕНТЫ И СДЕЛКИ

Хранит информацию в карточках: контакты, документы, письма, звонки, заявки, счета и платежи



КРІ И ЦЕЛИ

Помогает ставить цели сотрудникам и мониторить выполнение плана



АВТОМАТИЗАЦИЯ ПРОЦЕССОВ

Ставит задачи менеджерам по ходу сделки, рассылает sms, отслеживает платежи и т.д.



АНАЛИТИКА И ОТЧЕТЫ

Формирует наглядные диаграммы и отчеты по бизнес-показателям в онлайнрежиме



ДОКУМЕНТЫ

Формирует документы по шаблону, подставляя реквизиты, стоимость и другие данные



ЗАДАЧИ

Ставит задачи и присылает напоминания о делах, контролирует дедлайны



ПРОДАЖИ

Ведет по воронке продаж: указывает этапы сделок и чек-листы, напоминает о задачах

Варианты CRM представленные на рынке

Битрикс24[®]

amoCRM.

retailCRM+

Мегаплан

КЛИЕНТИКС

Сферы деятельности, для внедрения CRM



IT проекты



Консалтинг



Медицинские услуги



Ремонт и отделка



Строительство



Юридические услуги



Интернет магазин



Розничная торговля



Телекоммуникация и связь



Страхование



Производство



Автошкола

БИТРИКС24 и его возможности



Преимущества внедрения Битрикс24



Рост продаж за счет
эффективного
взаимодействия с
клиентами



Снижение расходов
на продвижение и
рекламу



Снижение
внутренних
издержек



Эффективное
управление
трудовыми
ресурсами



Доступ к
информации о
бизнес-процессах
предприятия в
любое время



Более эффективный
финансовый учет и
документооборот



Учет каждого
взаимодействия с
клиентом

Результаты в цифрах

Опыт многочисленных проектов показывает, что решение даже базовых задач в области автоматизации клиентского обслуживания позволяет добиться следующих показателей:

- сокращение количества упущенных клиентов минимум на 90%
- сокращение цикла продаж в среднем на 10-15% и повышение процента выигранных сделок минимум на 10%;
- сокращение времени на выполнение рутинных операций на 25-30%;
- увеличение конверсии на 10-20%;
- повышение средней прибыли от продаж на 10-20%;
- повышение точности прогнозирования продаж до 99%;
- снижение издержек на продажи, маркетинг и последующую поддержку клиентов на 10-30%;
- увеличение процента перекрестных продаж, в том числе через отдел поддержки клиентов, на 5-10%.

**Спасибо
за внимание**

