

Внедрение Битрикс24 в сфере услуг

Визовый центр «EXCHANGE» – это:

- Паспортно-визовый центр.
- 10 лет на рынке услуг.
- Штат 11 человек, из них - 7 менеджеры по продажам услуг.
- Основные направления деятельности: помощь в оформлении украинских документов, визы в любые страны мира, оформление морских документов, туры и круизы, страхование. Всего около 50 услуг.

Проблемы компании:

- Большие издержки на связь
- Постоянная потеря лидов (как онлайн, так и офлайн)
- Низкая скорость обработки входящих лидов.
- Увеличение лояльности клиентов
- Повышение повторных продаж, незнание о других предоставляемых услугах (рассылки, кросс-промоушн)
- Повышение качества обслуживания

Основные проблемы компании:

- Постоянная потеря лидов (как онлайн, так и оффлайн)
- Не понятно откуда идут звонки и заявки, какой канал трафика наиболее выгодный, а какой стоит отключить
- Отсутствие системности в работе отдела продаж
- Низкая скорость обработки входящих лидов.
- Повышение качества обслуживания
- Большие издержки на связь
- Увеличение лояльности клиентов
- Повышение повторных продаж, незнание о других предоставляемых услугах (рассылки, кросс-промоушн)

CRM:

- Заново перенастроены открытые линии на сайте. Теперь к нам можно обратиться, через фейсбук, ВК, инстаграм, онлайн-чат на сайте, форма обратной связи или заказать звонок на сайте и этот лид автоматически попадает в нашу систему CRM, где ему назначается ответственный менеджер.
- К CRM подключен каждый мобильный телефон менеджера, каждый разговор автоматически прикрепляется к контакту или лиду, его всегда можно прослушать.
- Формы обратной связи на сайте, также подключили к CRM, тем самым любое обращение клиента к нам по средством сайта или телефона автоматически фиксируется системой, назначается ответственный.
- Прописали регламент обработки клиентов.

Результат:

- Рост продаж за счет эффективного взаимодействия с клиентами.
- Удобство общения с клиентом в одном месте через любой канал связи.
- Учет каждого взаимодействия с клиентом.
- Менеджеры не забывают связаться с клиентом, так как они получают напоминания и все их действия фиксируются
- Скорость и качество взаимодействия менеджеров с клиентами существенно повысились.
- Прозрачность работы с клиентом на каждой стадии. Легко контролировать работу менеджеров, видна работа с каждым клиентом. Всегда можно проверить и проконтролировать любую сделку или работу с лидом, от первого касания до продажи. Это очень дисциплинирует менеджеров.
- Полная информация по клиенту: вся история его обращений и сделок, комментарии менеджеров.
- Четко видно какие рекламные каналы работают и откуда идут клиенты.

Телефония:

- Уход от встроенной IP –телефонии и интеграция со сторонним сервисом «Мои звонки».

Результат: Втрое сократили расходы на связь.

База клиентов и партнеров.

- Упорядоченная клиентская база позволила быстро находить нужную информацию и выстраивать правильную тактику взаимодействия.
- Благодаря инструментам для автоматизации маркетинга мы можем не только сегментировать клиентов, управлять email-рассылками и строить персонализированные триггерные кампании по возвращению лидов.

Бизнес-процессы.

- Автоматическая отправка смс-сообщения при назначении ответственного менеджера по направлению услуг.
- Автоматическая отправка смс-сообщения при готовности документа.
- Автоматическая отправка email сообщения с кросс услугами при закрытии сделки.
- Автоматическая отправка email сообщения с поздравлением на ДР и подарком для каждого клиента.
- Настройка email рассылки для стимулирования повторных продаж
- Настроена воронка продаж – видно на какой стадии находится каждый клиент.
- Общение с партнерами через битрикс.экстранет

Задачи и проекты:

- Постановка задач и сроков их выполнения.
- Планирование менеджерами своих дел с возможностью установки напоминаний.
- Каждый менеджер ежедневно видит, что ему необходимо сделать сегодня. Нет надобности хранить все в голове.

Результат: Эффективное управление трудовыми ресурсами

Аналитика

- Построение «воронки продаж»
- Легкость в оценки эффективности работы менеджеров и компании в целом.

Результаты работы:

Месяц	Количество лидов	Повторный лид	Спам	Не актуально	Документы РФ	Не хватает документов	Дорого	Преобразован в контакт	Сделок	повторная сделка	Конверсия (лиды в сделки, %)	Потрачено на рекламу	Стоимость 1 лида	Стоимость 1 клиента
февраль	275		80	59	3	2	7	38	243	82	13,82			
март	286		75	107	16	3	4	38	257	88	13,29			
апрель	498	83	97	139	48	10	2	60	250	95	12,05			
май	610	134	132	185	45	10	9	56	298	112	9,18			
июнь	824	185	225	132	53	13	5	96	227	167	11,65			
июль	843	163	152	94	50	18	9	137	324	184	16,25			
август	883	216	138	154	31	18	12	171	327	176	19,37	14500	21,74руб.	96,03руб.
сентябрь	852	183	112	225	31	8	17	164	314	183	19,25	12800	19,13руб.	97,71руб.
октябрь	818	161	71	197	27	15	18	197	352	185	24,08	23400	35,62руб.	140,11руб.

- Количество лидов выросло в 3 раза;
- Количество сделок выросло в 1,4 раза;
- Количество повторных сделок выросло в 2 раза;
- Увеличение конверсии почти в 2 раза;
- Общая прибыль компании за 6 месяцев выросла в 1,35 раз.

Спасибо
за внимание!