



# Внедрение CRM-системы «Битрикс24»

На примере ООО «ОренПрокат»

*Спикер:*

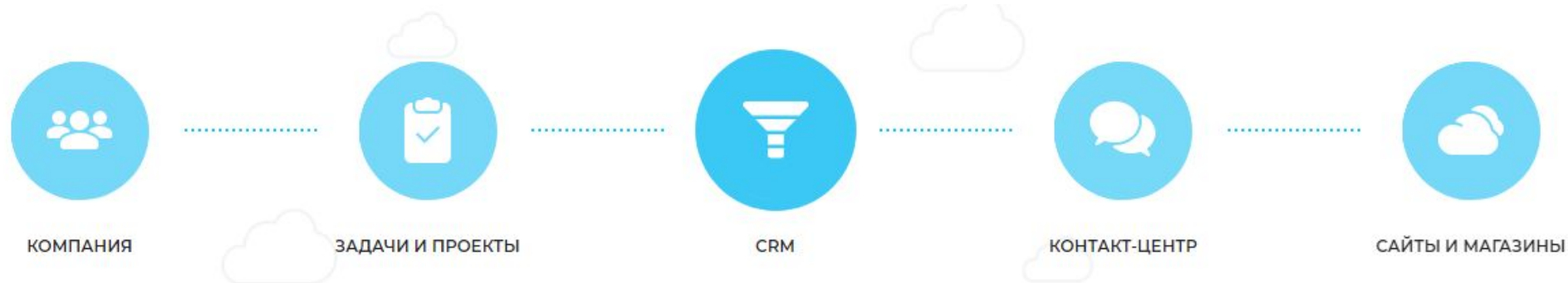
*Директор компании «Sell-us»*

*Акулиничев Ярослав Владимирович*

# Содержание

- ▶ 1. Что такое «Битрикс24»?
- ▶ 2. Чем помогает «Битрикс24»?
- ▶ 3. Ключевые показатели отдела продаж
- ▶ 4. Внедрение CRM-системы
- ▶ 5. Этапы внедрения «Битрикс24»
- ▶ 6. Решения, используемые для ООО «ОренПрокат»
- ▶ 7. Приложения и API

# 1. Что такое «Битрикс24»?



*«Битрикс24» - больше чем CRM  
(с) Сотрудник ООО «ОренПрокат»*

С какими проблемами в  
отделе продаж Вы  
сталкивались?

«Звездные» менеджеры

Плохо продают (низкая конверсия,  
низкий средний чек)

Продают ценой (раздают скидки)

Менеджеры забывают про клиентов

Много «бумажной» работы

Сотрудники не мотивированы

Менеджеры не разбираются в  
продукте

«Текучка» менеджеров

Не закрывают контакт на  
следующую продажу

Менеджеры не признают  
ответственность

Мало входящего трафика клиентов

## 2. Чем помогает «Битрикс24»

### Менеджеру

- Быстрый поиск по клиентской базе
- Планирование рабочего времени
- Планирование следующего «шага» с клиентом
- Напоминания о запланированных звонках и встречах
- Минимизация стрессовых ситуаций при распределении клиентской базы
- Оценка и прогнозирование собственных результатов работы

## 2. Чем помогает «Битрикс24»

Руководителю

- Понимание эффективности работы отдела продаж и конкретного менеджера
- Контроль коммуникаций с клиентами
- Уведомления о «тревожных» событиях
- Минимизация рисков при принятии управленческих решений
- Снижение зависимости от сотрудников - «звёзд»
- Постановка и контроль поручений
- Быстрый ввод в работу новых сотрудников

## 2. Чем помогает «Битрикс24»

### Маркетологу

- Сегментирование клиентов
- Массовые коммуникации (e-mail, sms, мессенджеры, звонок от робота)
- Оценка эффективности рекламных кампаний
- Оценка эффективности рекламных каналов
- Выгрузка сегментов для таргетированной рекламы (Яндекс.Директ, Google AdWords, Вконтакте, Facebook + Instagram)
- Сбор маркетинговой статистики





## 2. Чем помогает «Битрикс24»

Вашему клиенту

- Спокойствие
- Удобство коммуникаций
- Повышенный сервис обслуживания
- По-настоящему индивидуальный подход

### 3. Ключевые показатели отдела продаж

## Выручка

#### Попытки продаж

- Массовые рассылки
- Скорость работы
- Сохранение каждого обращения
- Анализ источников



#### Ср. конверсия

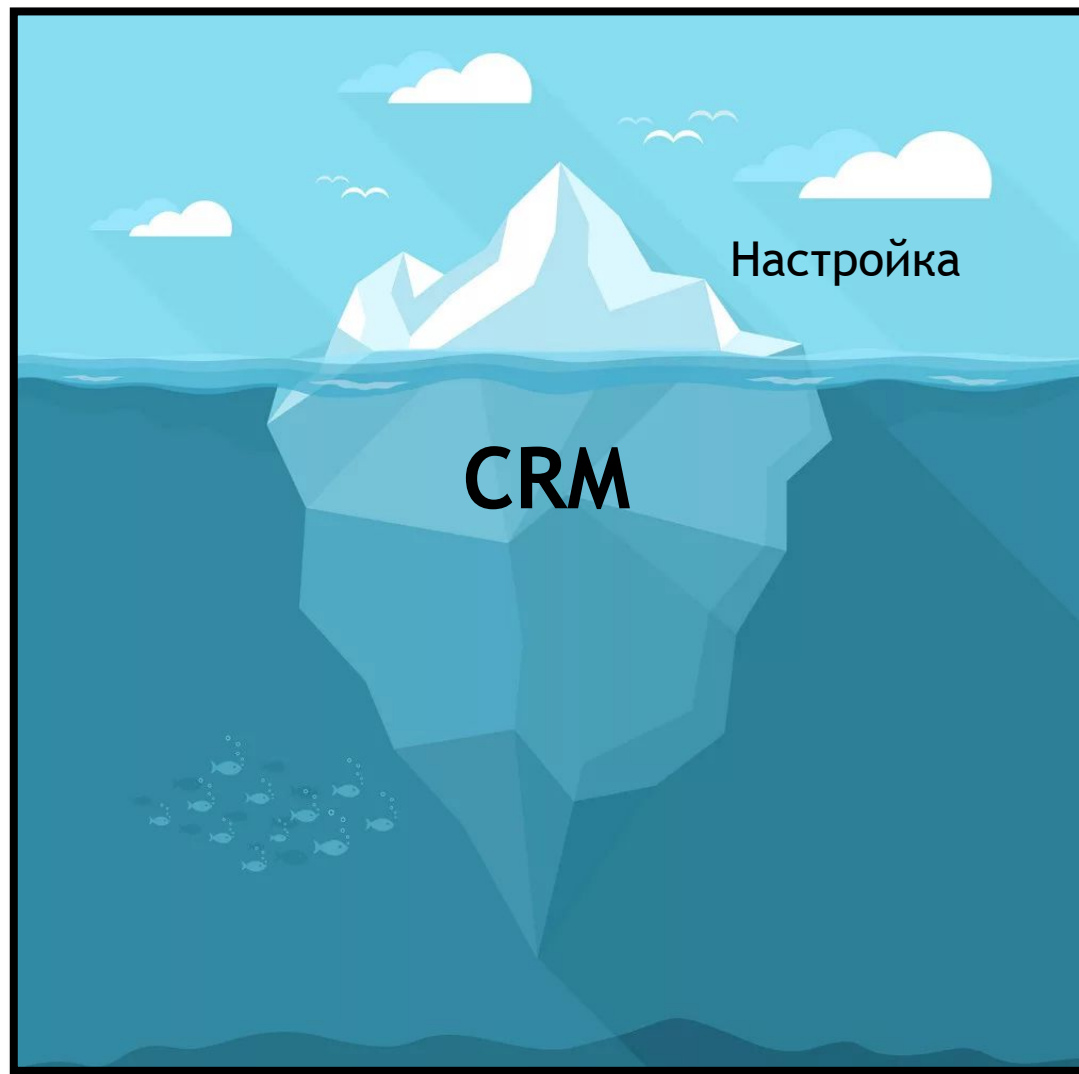
- Контроль качества диалогов
- Система следующих «шагов»
- Данные о клиенте



#### Средний чек

- Анализ товаров и услуг
- Аудит менеджеров

# 4. ~~Настройка~~ CRM-системы Внедрение



Внедрение

## 4.1 В чем разница?

- ▶ Мы не требуем жестко прописанного ТЗ, для нас важно понимание ситуации, цели и задачи
- ▶ Мы предлагаем свои решения
- ▶ Мы даем рекомендации по использованию инструментов
- ▶ Мы берем на себя смежные задачи
- ▶ Совместная и плотная работа с руководителями

## 5. Этапы внедрения «Битрикс24»

- ▶ 1. Понимание ситуации клиента: проблемы, цели, задачи
- ▶ 2. Построение «логики» работы отдела продаж
- ▶ 3. Настройка «Битрикс24»
- ▶ 4. Обучение и тестирование
- ▶ 5. Корректировка настроек, поддержка менеджеров

## 6. Решения, используемые для ООО «ОренПрокат»

## 6.1 Карточка клиента

Работает с конкурентами

Prokat.56 ×

Характеристика клиента

Физ лицо

Потенциальные потребности

Силовое оборудование × Леса и опалубка ×

Оборудование для работ с полом × Подъемное оборудование ×

Товары для дома ×

Источник  
CRM-форма

UTM-метки  
UTM Source: test  
UTM Medium: test2  
UTM Term: test



## 6.2 Следующие «шаги» (Воронка) - Лиды

→ 1. Не обработан

≡ 2. Назначен ответственный

≡ 3. Секретарь не преодолен

≡ 4. Выход на ЛПР

≡ 5. Формирование КП

≡ 6. КП отправлено

## 6.2 Следующие «шаги» (Воронка) - Сделки

→ 1. Новая

≡ 2. Подготовка документов

≡ 3. Согласование выдачи

≡ 4. Выдача согласована

≡ 5. Ожидание выдачи оборудования

≡ 6. Оборудование в аренде

≡ 7. Прием оборудования

## 6.3 Причины отказов

→ 8. Причина неизвестна

≡ 9. Не устроила цена

≡ 10. Не устроило качество

≡ 11. Нет нужного товара (комментарий)

≡ 12. Работает с конкурентом

≡ 13. Нужна отсрочка

≡ 14. В черном списке

≡ 15. Не целевой лид

≡ 16. Не удастся связаться

≡ 17. Агрессивный отказ

≡ 18. Другое

→ 9. Причина неизвестна

≡ 10. Не устроила цена

≡ 11. Не устроило качество

≡ 12. Нет нужного товара (отметить)

≡ 13. Выбрал конкурента (отметить)

≡ 14. Нужна отсрочка

≡ 15. В черном списке

≡ 16. Выбрал другую сделку (отметить)

≡ 17. Не удастся связаться

≡ 18. Другое

## 6.4 Интеграция с сайтом, соц. сетями и мессенджерами

Вконтакте

FaceBook

Viber

Telegram

Онлайн-чат

поиск

[ПОЛУЧИТЬ ПРАЙС](#)

### Каталог оборудования

[Мусоросброс](#)

[Бензоинструмент](#)

[Станки и приборы](#)

[Инструмент для работы с бетоном](#)

[Тепловое оборудование](#)

[Виброоборудование](#)

[Оборудование для бурения](#)

[Оборудование для работ с полом](#)

[Садовое оборудование](#)

[Ручные и электроинструменты](#)

[Леса и опалубка](#)

[Подъемное оборудование](#)

[Отбойные молотки и перфораторы](#)

[Силовое оборудование](#)

[Мини-экскаватор](#)

[Товары для дома](#)

[Товары для туризма](#)

[Товары для детей](#)

[Карнавальные костюмы](#)

У нас взять в аренду строительный инструмент очень просто! Вам необходимо:



Выбрать  
необходимое  
оборудование



Позвонить в  
ближайший  
филиал и  
уточнить его  
наличие



Приехать в офис  
для заключения  
договора аренды



Оплатить  
арендную и  
залоговую  
стоимость



Получить  
оборудование  
со склада



## В «ОРЕНПРОКАТЕ» ЕСТЬ СКИДКИ\* НА ВСЕ СЛУЧАИ ЖИЗНИ

\* - Скидки не суммируются.



**15 %**  
**КОМУ НА ДЕНЬ**

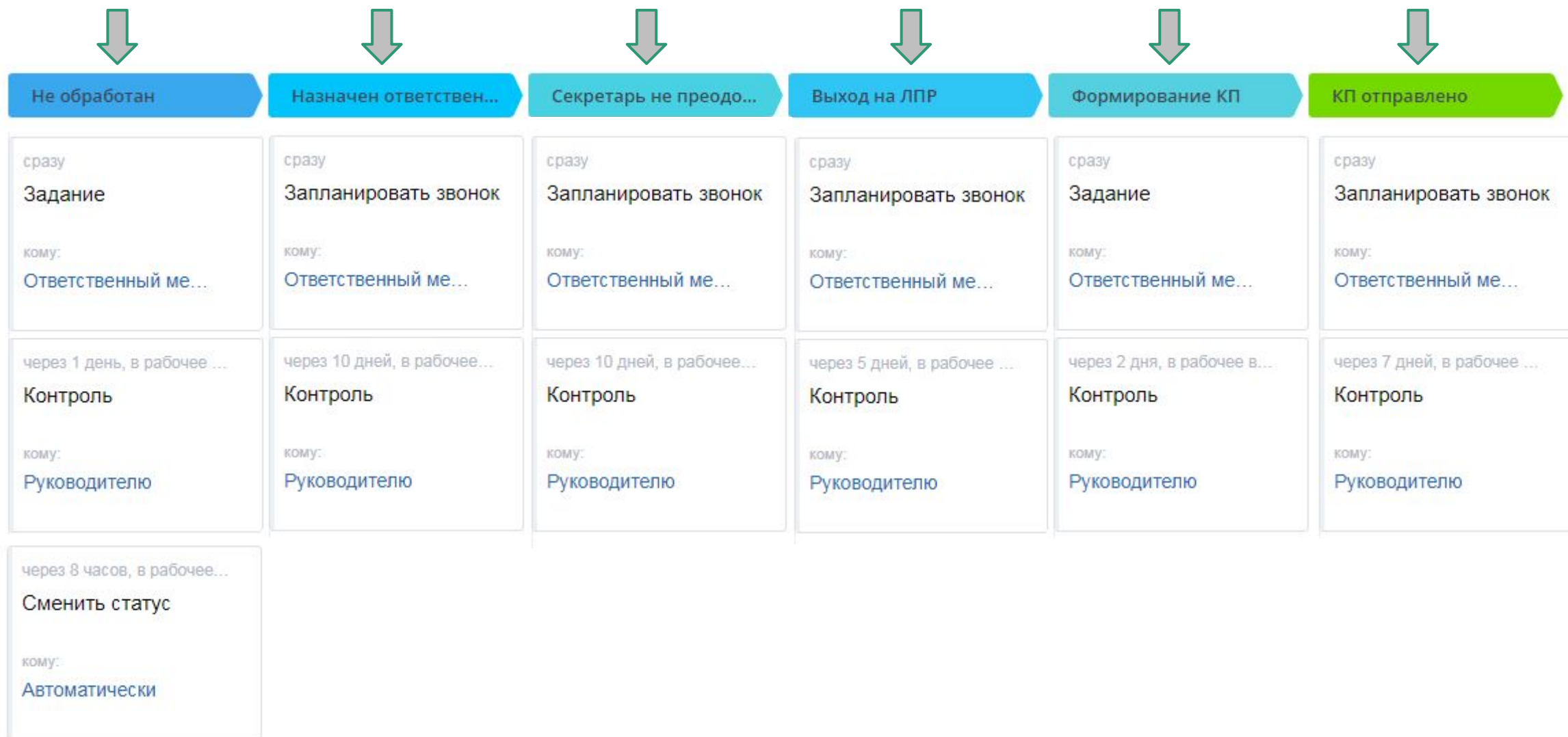
Утром взял — вернул до конца того дня.



**40 %**  
**КОМУ НА ВЕЧЕР**

Вечером взял — утром вернул.

# 6.5 Автоматизация



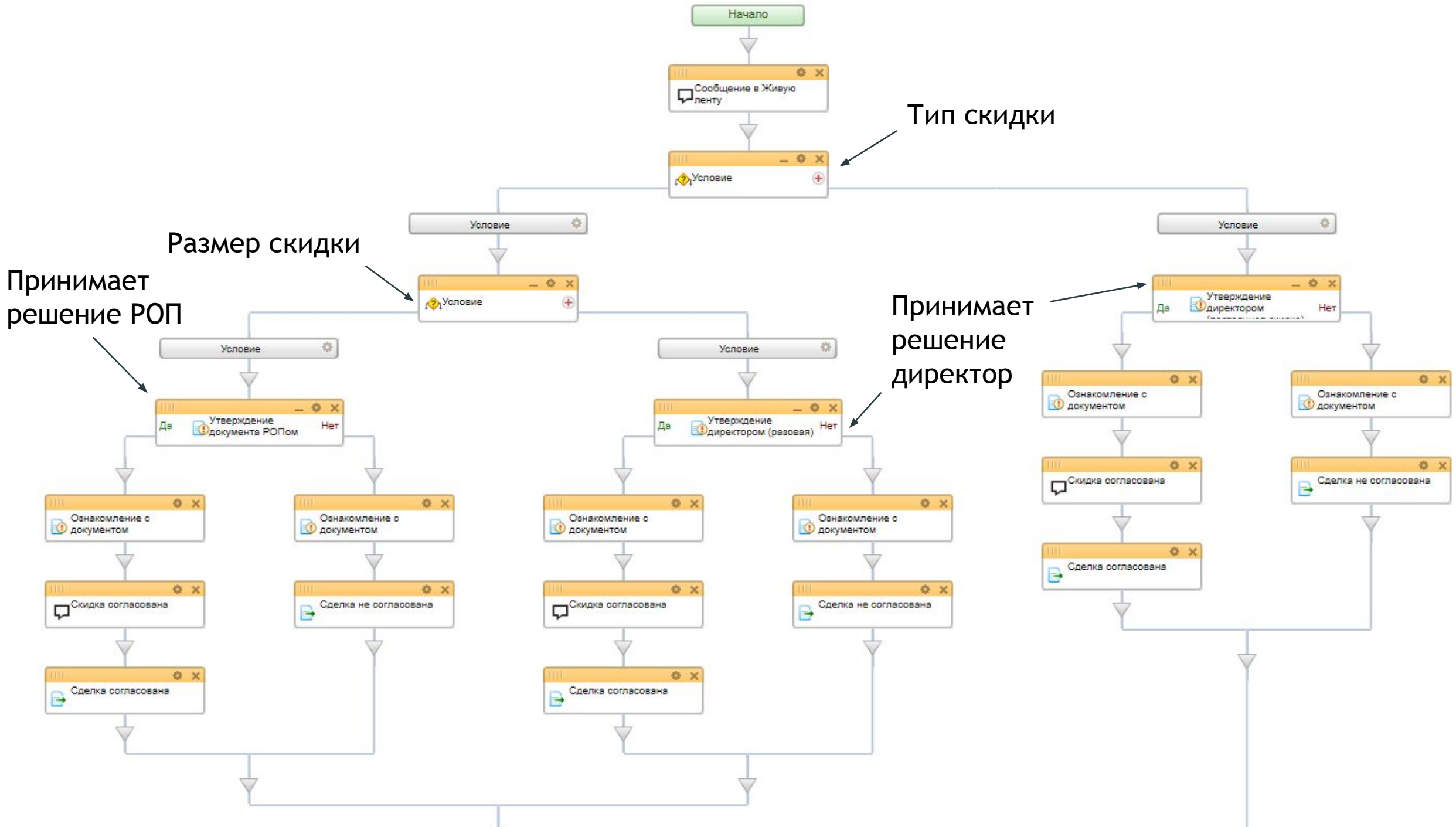
## 6.6 Бизнес-процессы

Согласование скидки

Согласование отсрочки

Не стандартные ситуации

Согласование изменения «статуса» клиента





## 6.7 Работа с задачами

Шаблоны задач

Автоматическая постановка задач

Цепочка задач

Постановка задач через голосовых помощников

# Ежемесячная задача

## Шаблон задачи № 10

Методика работы: <https://orenprokat.bitrix24.ru/workgro...%20задача/>






1. Просмотреть отчет по продажам
2. Проверить воронку
3. Изучить доходность по товарам
4. Проанализировать стадии отказов по Лидам
5. Проанализировать стадии отказов по Сделкам
6. Ознакомиться с источниками Лидов
7. Поставить план продаж
8. Поставить задачу "Мониторинг конкурентов"
9. Проанализировать данные мониторинга

## Чек-лист

- 1. Отчет по продажам изучен
- 2. Воронка проверена
- 3. Стадии отказов по Лидам изучены
- 4. Изучить доходность по товарам
- 5. Стадии отказов по Сделкам изучены
- 6. Ознакомиться с источниками Лидов
- 7. Поставить план продаж
- 8. Поставить задачу "Мониторинг конкурентов"
- 9. Проанализировать данные мониторинга

# 6.8 Внутренняя Wiki

Wiki: Ежедневная задача ☆

 История  Создать  Править  Переименовать  Удалить

## Ежедневная задача

Ежедневная задача ставится каждый день с понедельника по пятницу в 18:30 и содержит пункты контроля оперативных задач:

### 1) Проверка поставленных просроченных задач

Для соблюдения планов необходимо контролировать сроки поставленных поручений

Для этого необходимо пройти в Задачи > Поручил

В фильтре задач в поле "Требуется внимания" выбираем "просроченные"

### 2) Проверка счетчиков

Счетчиком считаются:

1. Лиды и Сделки без запланированных дел
2. Просроченные дела
3. Дела на "сегодня"









































К концу рабочего дня счетчиков должно быть "0"

Для проверки необходимо перейти в CRM > Старт (<https://orenprokat.bitrix24.ru/crm/start/>), прокрутить до пункта "Счетчики по менеджерам"

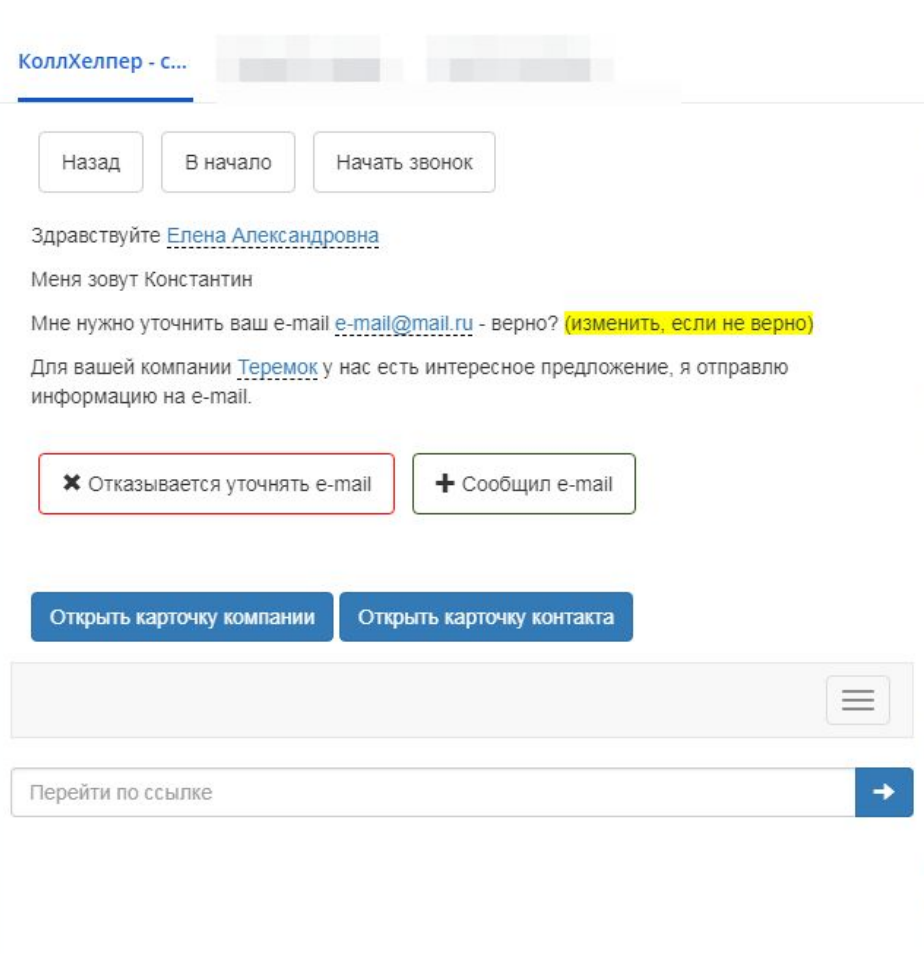
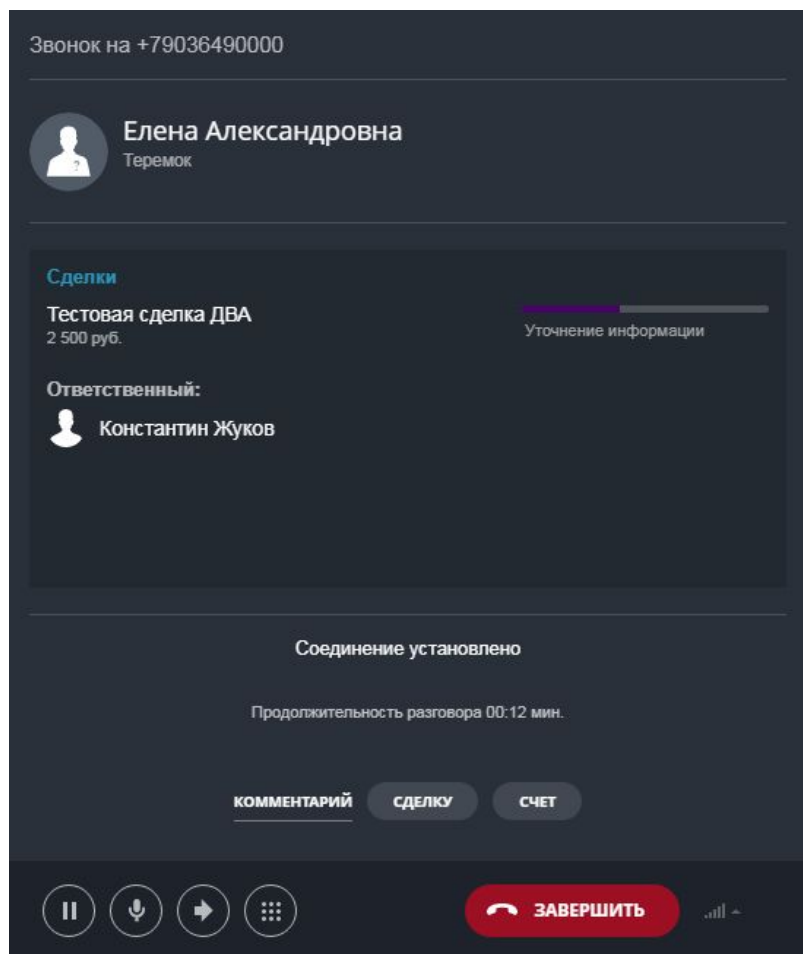
"Долг" - свидетельствует о том, сколько счетчиков имеет сотрудник

"Победил" - сколько счетчиков сотрудник "закрыл" за рабочий день

# 7. Приложения и API

 <b>Проверка телефонов</b> Логика <a href="#">ПОСМОТРЕТЬ</a> Бесплатно	 <b>Скрипты</b> Sales Elevator - скрипты продаж <a href="#">ПОСМОТРЕТЬ</a> Бесплатно	 <b>Перенос из amoCRM</b> Информатика и Сервис <a href="#">ПОСМОТРЕТЬ</a> Бесплатно	 <b>CRMbot</b> Интерактивное агентство «Ремарк» <a href="#">ПОСМОТРЕТЬ</a> Бесплатно	 <b>SMS-уведомления</b> Магнатор <a href="#">ПОСМОТРЕТЬ</a> Бесплатно
 <b>Акты выполненных работ</b> Айкон <a href="#">ПОСМОТРЕТЬ</a> Бесплатно	 <b>Лиды из ВКонтакте</b> АйТи-Солюшн <a href="#">ПОСМОТРЕТЬ</a> Бесплатно	 <b>Календарь дел CRM FREE</b> Шум <a href="#">ПОСМОТРЕТЬ</a> Бесплатно	 <b>LPgenerator - интеграция с Битрикс24</b> LPgenerator <a href="#">ПОСМОТРЕТЬ</a> Бесплатно	 <b>Дни рождения из CRM</b> Элефант - WEB-технологии <a href="#">ПОСМОТРЕТЬ</a> Бесплатно
 <b>Печать доверенности по форме М-2а (PDF)</b> HTMLStudio <a href="#">ПОСМОТРЕТЬ</a> Бесплатно	 <b>Callbackhunter-интеграция виджета обратного звонка с ...</b> PinALL(Пинол) <a href="#">ПОСМОТРЕТЬ</a> Бесплатно	 <b>Поля сущностей CRM, для разработчиков</b> Долганин Антон <a href="#">ПОСМОТРЕТЬ</a> Бесплатно	 <b>МойСклад</b> HTMLStudio <a href="#">ПОСМОТРЕТЬ</a> 500 руб./мес.	 <b>Флексби интеграция</b> Флексби <a href="#">ПОСМОТРЕТЬ</a> Бесплатно
 <b>Календарь оплат на основании данных из счетов CRM</b> Atevi Systems <a href="#">ПОСМОТРЕТЬ</a> Бесплатно	 <b>КоллХелпер - скрипты продаж</b> Агентство решений КИТ МЕДИА <a href="#">ПОСМОТРЕТЬ</a> Бесплатно	 <b>Проект-менеджер</b> VJ Studio <a href="#">ПОСМОТРЕТЬ</a> 500 руб./мес.	 <b>Call2Lead: автоматическое создание лидов из звонков в ...</b> Новый Сайт, интернет-агентство <a href="#">ПОСМОТРЕТЬ</a> Бесплатно	 <b>Лиды в таблице</b> АйТи-Солюшн <a href="#">ПОСМОТРЕТЬ</a> Бесплатно
 <b>Аналитика Битрикс24</b> ООО Неонейро <a href="#">ПОСМОТРЕТЬ</a> Бесплатно	 <b>Business card to CRM для Битрикс 24. Распознавание в ...</b> ООО "ПЦ Мастерплат" <a href="#">ПОСМОТРЕТЬ</a> Бесплатно	 <b>B2B Family — почтовый клиент для CRM №1 в России</b> B2BFamily <a href="#">ПОСМОТРЕТЬ</a> Бесплатно	 <b>CRM-формы ВКонтакте</b> АйТи-Солюшн <a href="#">ПОСМОТРЕТЬ</a> Бесплатно	 <b>Admin24 - Service Desk</b> Информатика и Сервис <a href="#">ПОСМОТРЕТЬ</a> Бесплатно
 <b>Запись на прием к врачу</b> PinALL(Пинол) <a href="#">ПОСМОТРЕТЬ</a> Бесплатно	 <b>Прием лидов из LPmotor</b> LPmotor <a href="#">ПОСМОТРЕТЬ</a> Бесплатно	 <b>Скорозвон – холодные звонки</b> Скорозвон <a href="#">ПОСМОТРЕТЬ</a> Бесплатно	 <b>ГосЗакупки</b> InGroup <a href="#">ПОСМОТРЕТЬ</a> Бесплатно	 <b>Tabelly KPI</b> Tabelly <a href="#">ПОСМОТРЕТЬ</a> Бесплатно
 <b>Экспорт товаров в Excel</b> АйТи-Солюшн <a href="#">ПОСМОТРЕТЬ</a> Бесплатно	 <b>Все телефоны в одном формате</b> Шум <a href="#">ПОСМОТРЕТЬ</a> Бесплатно	 <b>Файлы в сделке</b> Пуск <a href="#">ПОСМОТРЕТЬ</a> Бесплатно	 <b>Когда деньги? Прогноз оплат</b> Создатель <a href="#">ПОСМОТРЕТЬ</a> Бесплатно	 <b>Profitbase для недвижимости</b> Profitbase <a href="#">ПОСМОТРЕТЬ</a> Бесплатно
 <b>Загрузка контрагентов из 1С: УТ 10.3</b> АйТи-Солюшн <a href="#">ПОСМОТРЕТЬ</a> Бесплатно	 <b>Справочник по CRM-маркетингу</b> B24.io <a href="#">ПОСМОТРЕТЬ</a> Бесплатно	 <b>Загрузка контрагентов из 1С: УТ 11</b> АйТи-Солюшн <a href="#">ПОСМОТРЕТЬ</a> Бесплатно	 <b>Рабочий стол оператора</b> informUnity <a href="#">ПОСМОТРЕТЬ</a> Бесплатно	 <b>Анализ отказов</b> Простые интеграции <a href="#">ПОСМОТРЕТЬ</a> Бесплатно

# 7.1 КоллХелпер



# 7.2 МойСклад

### Настройки

#### Справочники

Битрикс24	МойСклад
<input type="checkbox"/> Выгружать компании ?	<b>Выгрузить компании</b> ?
Загружать физические лица как Контакт ▾ ?	Последнее обновление компаний: 03.02.2016 07:10:09
	<b>Выгрузить каталог</b> ?
	<a href="#">Все группы</a> ?
	Последнее обновление каталога: 01.02.2016 10:06:03
<b>Сбросить время</b>	

Режим обмена: Ручной ▾

Ваш часовой пояс UTC/GMT: 3

Битрикс24	⬇
МойСклад	⬇

**Сохранить** **Отмена**

#### Документы

Битрикс24	МойСклад
<input checked="" type="checkbox"/> Выгружать счета ?	<input checked="" type="checkbox"/> Выгружать счета ?
<input checked="" type="checkbox"/> Удалять счет Б24 при удалении счета МС ?	<input type="checkbox"/> Выгружать оплаты ?
<input checked="" type="checkbox"/> Выгружать сделки в заказы ?	<input checked="" type="checkbox"/> Выгружать заказы в сделки ?
<input type="checkbox"/> Сохранить нумерацию МойСклад ?	
<input checked="" type="checkbox"/> Удалять сделку при удалении заказа ?	<input checked="" type="checkbox"/> Удалять заказ при удалении сделки ?
<b>Выполнить обмен</b>	<b>Сбросить время</b>
Дата последнего обмена: 05.02.2016 05:36:35	

Стадия сделки = Статус заказа	⬇
Пользовательские поля Сделка <=> Заказ покупателя	⬇
Статус счета = Статус счета	⬇
Пользовательские поля Компания <=> Контрагент	⬇
Сотрудники	⬇
Валюты	⬇

## 7.3 «ESU»



Звонок по сайту

<https://sell-us.bitrix24.ru/crm/lead/details/18393/>

ID\_type: Id ID: 18393

ИНТЕРНЕТ МАРКЕТИНГ

ОТМЕНИТЬ

Переход на сайт

Дата последнего визита на сайт

05.02.2019 21:23:54



Посещенные страницы

[https://sell-us.ru/?utm\\_source=101](https://sell-us.ru/?utm_source=101)  
<https://sell-us.ru/online-marketolog/>

Текущая сессия

<https://sell-us.ru/online-marketolog/>

Подведем итог



## «Звездные» менеджеры

- Клиентская база находится в организации
- Сохранена вся история взаимодействия с клиентами
- Возможность работы с индивидуальными показателями (оценка нагрузки)
- Инструменты для транслирования своего опыта

## Плохо продают (низкая конверсия, низкий средний чек)

- Расчет конверсии
- Возможность аудита коммуникаций
- Использование скриптов (телефония), быстрых ответов (чат), шаблонов писем (e-mail)

## Продают ценой (раздают скидки)

- Анализ отказов по цене
- Согласование скидки через Бизнес-процессы
- Использование скидок для проигранных сделок / после базовых касаний

## Менеджеры забывают про клиентов

- Задачи на каждый пропущенный звонок
- «Дедлайн» на обработку клиентов в каждом из статусов
- Планирование и уведомления о запланированных звонках, встречах, задачах
- Уведомление руководителя о забытых клиентах

## Много «бумажной» работы

- Оценка реальной загрузки менеджеров
- Автоматизация рабочих процессов (согласования; оформление и передача документов; «пересказ» заказов)

## Сотрудники не мотивированы

- Использование более гибкой системы мотивации
- Сводка по работе в любое время

# «Текучка» менеджеров

Менеджеры не разбираются в продукте

- Внутренняя Wiki

## Не закрывают контакт на следующую продажу

- Автоматическое планирование следующей продажи



## Менеджеры не признают ответственность

- Аргументирование конкретными показателями

## Мало входящего трафика клиентов

- Оценка источников
- Массовые рассылки



# Sell-us

маркетинг и менеджмент

## Спасибо за внимание!

+7 (3532) 79-29-69

[mail@sell-us.ru](mailto:mail@sell-us.ru)

[www.sell-us.ru](http://www.sell-us.ru)