



Внедрение CRM-системы «Битрикс24»

На примере ООО «ОренПрокат»

Спикер:

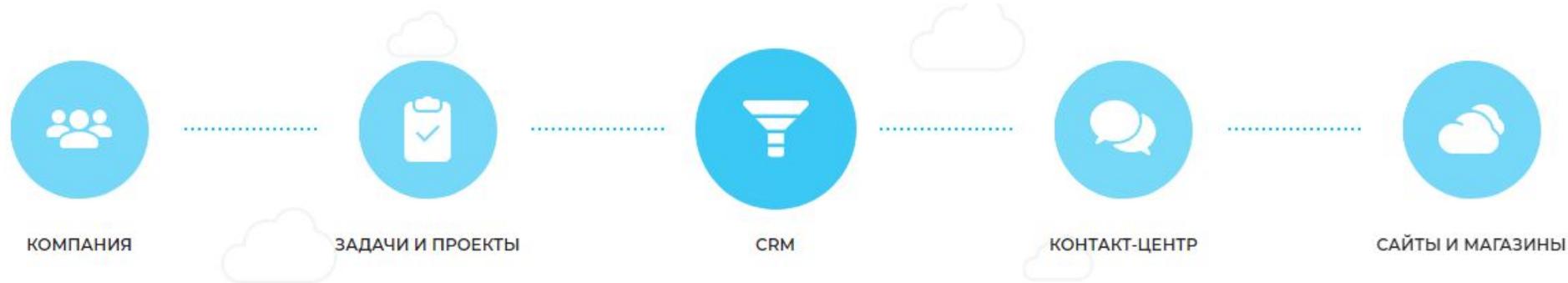
Директор компании «Sell-us»

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

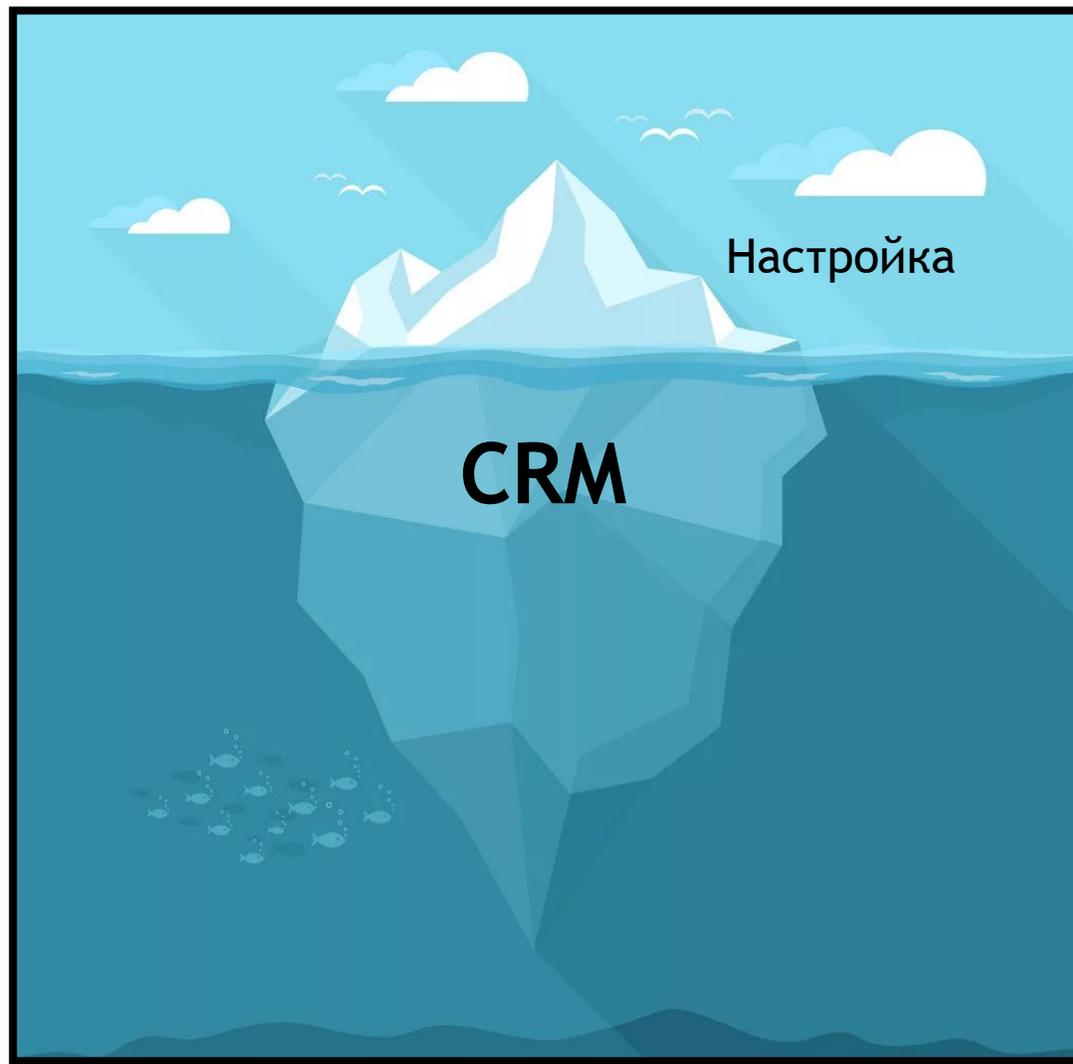
- Контроль качества диалогов
- Система следующих «шагов»
- Данные о клиенте



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

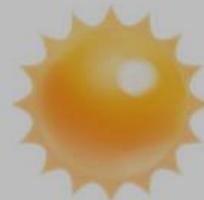


Получить
оборудование
со склада



В «ОРЕНПРОКАТЕ» ЕСТЬ СКИДКИ* НА ВСЕ СЛУЧАИ ЖИЗНИ

* - Скидки не суммируются.



15 %
КОМУ НА ДЕНЬ

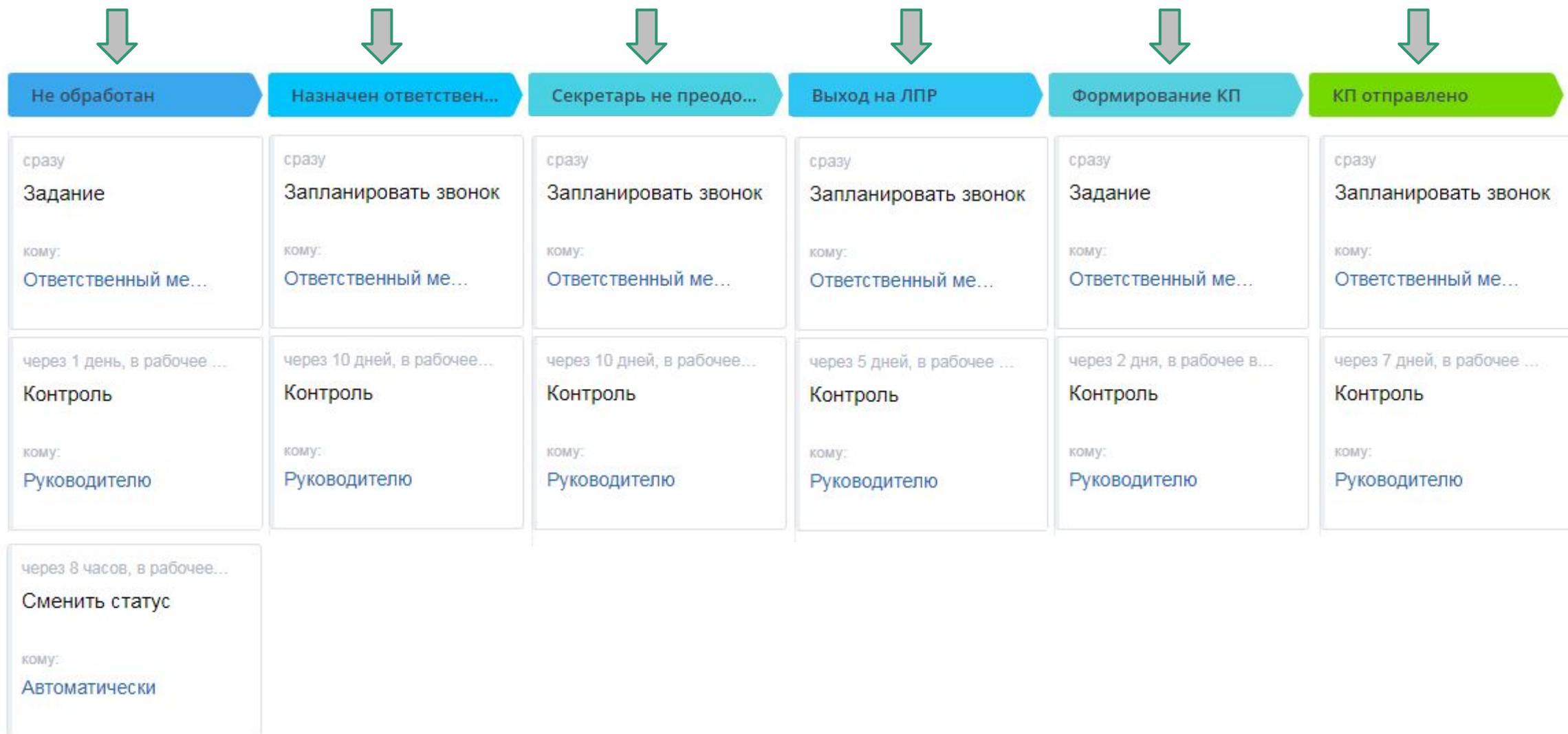
Утром взял — вернул до конца того дня.



40 %
КОМУ НА ВЕЧЕР

Вечером взял — утром вернул.

6.5 Автоматизация



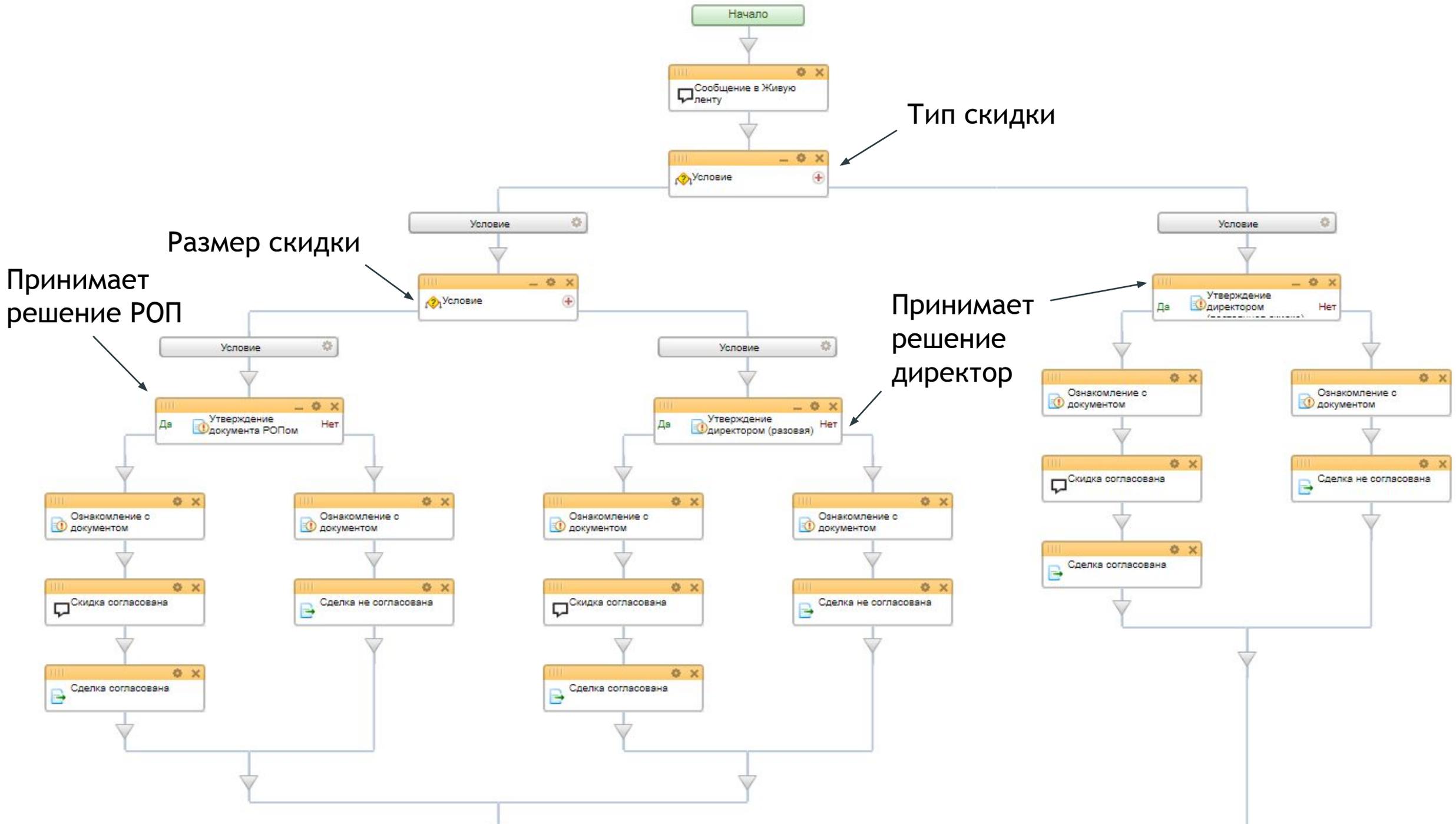
6.6 Бизнес-процессы

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"

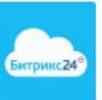
К концу рабочего дня счетчиков должно быть "0"

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

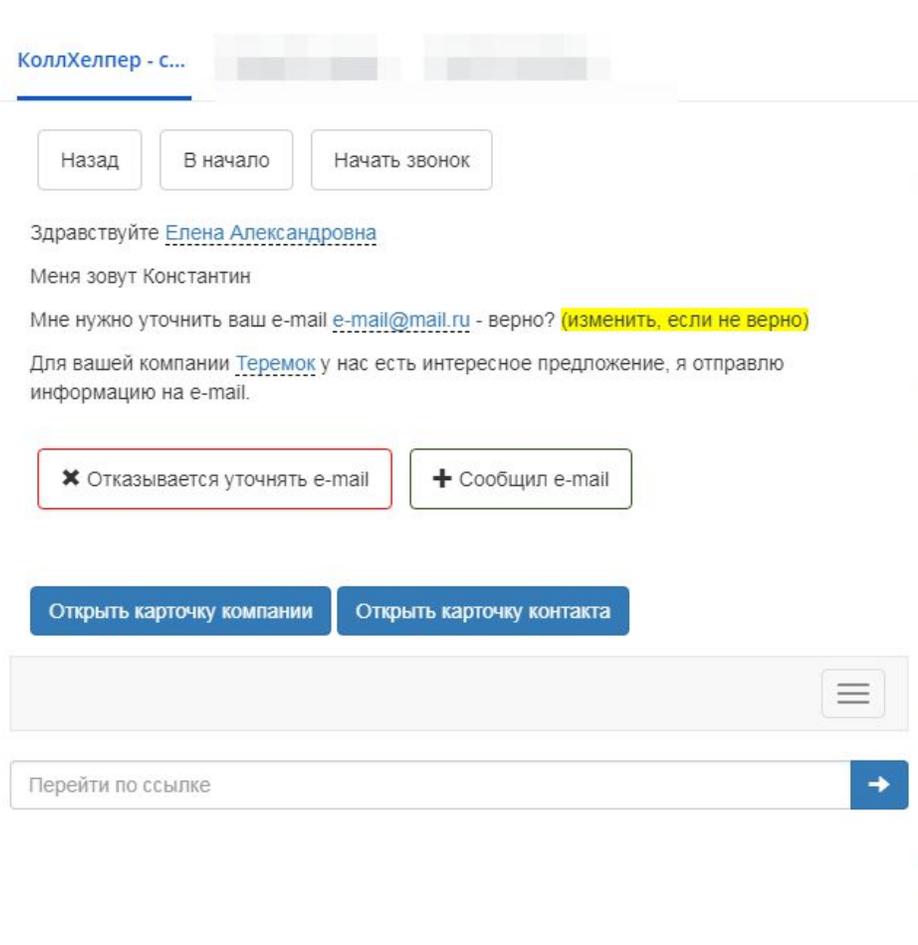
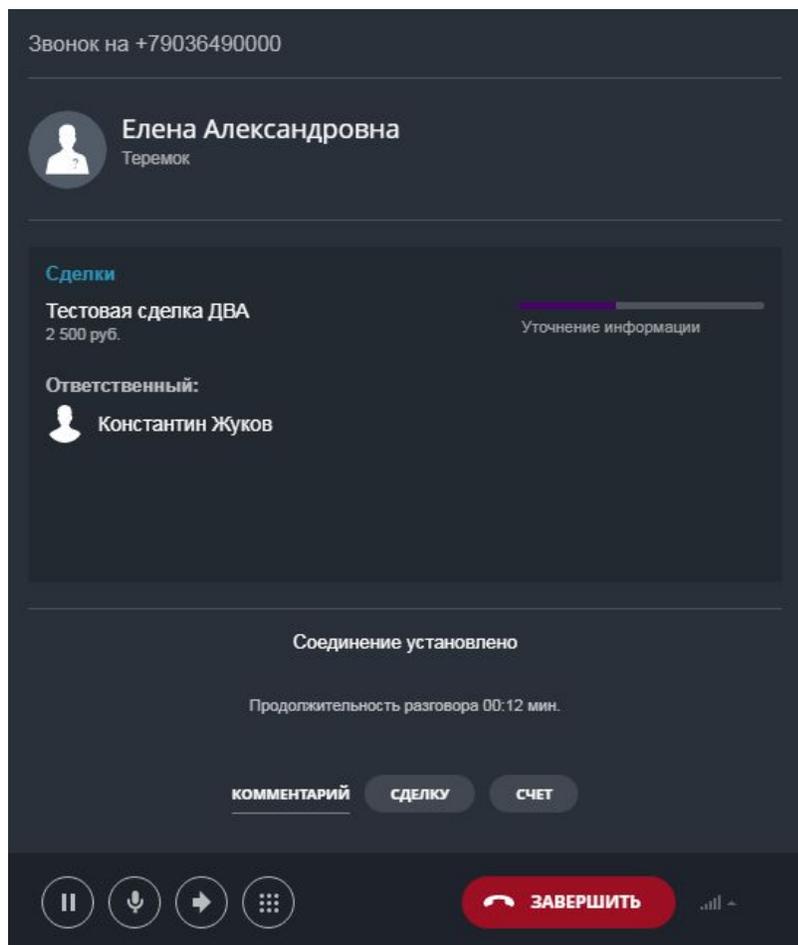
"Долг" - свидетельствует о том, сколько счетчиков имеет сотрудник

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

7. Приложения и API

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

7.1 КоллХелпер



7.2 МойСклад

Настройки

Справочники

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

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 ?
Выполнить обмен Сбросить время	
Дата последнего обмена: 05.02.2016 05:36:35	

Режим обмена: Ручной ▾

Ваш часовой пояс UTC/GMT: 3

Битрикс24	⌵
МойСклад	⌵

Сохранить **Отмена**

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/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

www.sell-us.ru