

БИТ.СRM 3.0

эффективный инструмент
для контроля и анализа

КЛИЕНТЫ – ПРОДАЖИ – МАРКЕТИНГ

Крупнейшая региональная сеть среди 1С:Франчайзи

Какие у Вас есть конкурентные преимущества в условиях растущей конкуренции и сужения рынка?

Это работает?

Какой процент Ваших клиентов выбирают Вас и покупают у Вас постоянно?

Почему?

Какой процент Ваших клиентов, пользуется Вашими дополнительными услугами?

Кто они?

Как Вы поддерживаете лояльность клиентов?
Это эффективно?

А Ваши клиенты остаются с Вами на всю жизнь?



Как **сейчас** видит клиент Вашу компанию
Без CRM

... с кем Вы обычно работали?

... что Вы покупали у нас?

... Вы нам раньше звонили?

... я не знаю информацию о Вашем заказе, перезвоните позже...

... я не знаю, что Вам обещали, этот менеджер у нас уже не работает!

...?



CRM – это формирование **устойчивых, персонализированных взаимоотношений с клиентами на всех этапах их жизненного цикла**

CRM – это подход, позволяющий переводить взаимоотношения с клиентами на **постоянную и долгосрочную основу**



Все об этом говорят ...
Но.
Что реально дает следование
этой стратегии?



Увеличение количества повторных покупок
на **66%**

Снижения потерь клиентов, вследствие неудовлетворенности
на **77%**

Эффективность привлечения новых клиентов
на **51%**

Снижения риска потери клиентов, связанного с уходом менеджеров по
работе с клиентами
на **76%**

Увеличение рентабельности продаж в различных отраслях
от 28% до 64%

* По данным ЕНІ (Европейский институт торговли) и
Accenture

«... в 6-7 раз компаниям обходится дороже найти новых клиентов, чем удержать существующих...» HarvardBusinessReview



Почему компании постоянно борются за новых клиентов, когда удержание существующих клиентов, приносящих прибыль, дает больший успех компании ...

Это происходит по причине отсутствия понимания в компании о том, **- кто те клиенты, которые приносят прибыль?**



CRM стратегия позволит Вам не только ЗНАТЬ об этом, но и УМЕТЬ воспользоваться этими знаниями

Следование CRM стратегии дает компании:

Лояльные клиенты...

- обеспечивают долгосрочный поток дохода
- пробуют Ваши новые продукты и услуги
- рекомендуют Вас коллегам и друзьям

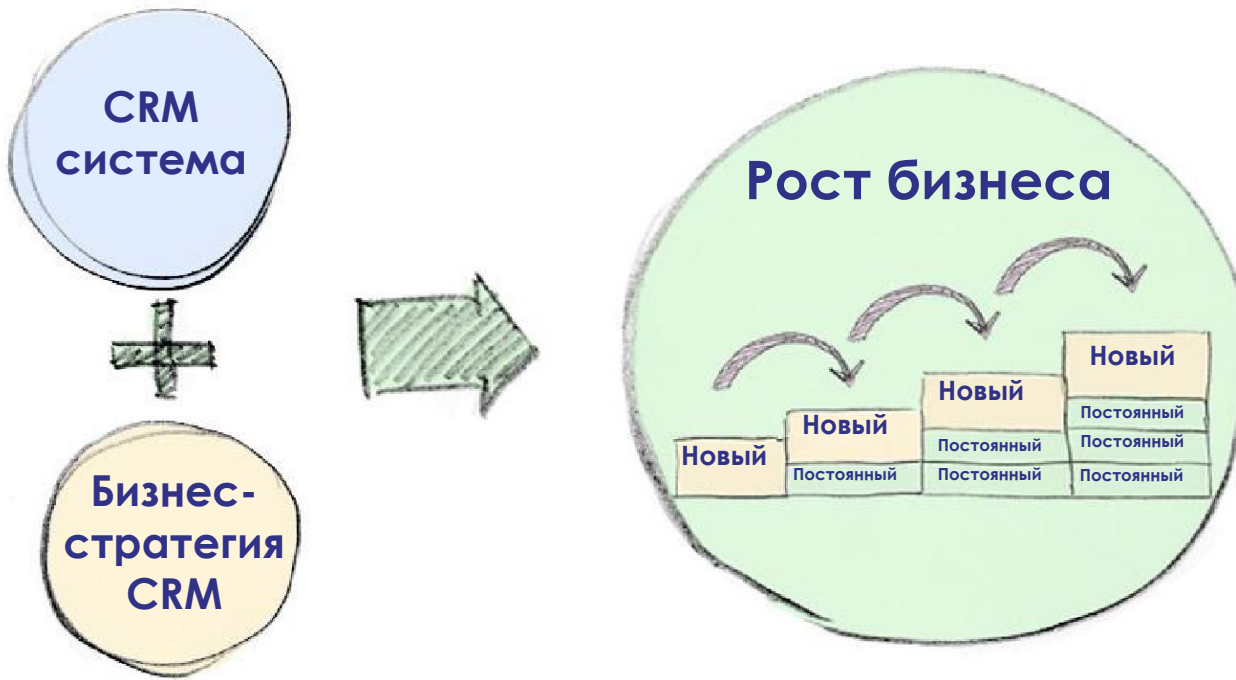


и..

- **10%** или больше уйдут от Вас даже при том, что они удовлетворены
- **20%** клиентов производят **80%** доходов
- лучшие **10%** могут произвести более, чем **100%** прибыли, пока остальные почти не приносят ее

Бизнес-стратегия CRM позволяет оптимизировать клиентскую базу с точки зрения затрат, прибыли и лояльности

Бизнес-стратегия CRM, поддерживаемая технологиями, дает рост клиентов и их удержание



Находи новых
клиентов

Удерживай и
развивай клиентов

CRM

Получай прибыль



Находите новых клиентов и помогайте им находить Вас

Сегментирование клиентов

- Кто те клиенты, которые приносят Вам 80% прибыли?
- Почему они с Вами?

- Единая информационная база
- Обзор клиентов 360°
- Глубокая сегментация

Целевой маркетинг

- Как найти Вашего клиента?
- Как клиент нашел Вас?

- Формирование целевой выборки
- Индивидуальный подход
- Анализ эффективности

Эффективно управляйте процессом продаж

Эффективный процесс продаж

- Критерии и анализ эффективной сделки
- Какие сотрудники эффективны?
- Как передать опыт лучших?

- Прозрачные этапы процессов и сделок
- Глубокий анализ сделок

Управляемый процесс продаж

- На какой стадии находятся сделки?
- Какие сделки требуют поддержки?
- Какой доход мы ожидаем получить?

- Отчеты по сделкам в разрезах:
- этап сделки
 - ожидаемый доход
 - плановые даты закрытия

Эффективно управляйте процессом продаж

ВОРОНКА ПРОДАЖ



- ✓ Внедряйте этапы сделок
- ✓ Используйте данные по конверсии
- ✓ Формируйте воронки продаж
- ✓ Планируйте прибыль
- ✓ Выявляйте свои сильные и слабые места

Удерживайте ВАШИХ клиентов

Лояльность клиентов

- Как оценить лояльность?
- Как клиентов сделать приверженцами вашей компании

- поддержка программ лояльности
- поздравления, бонусы
- опросы удовлетворенности

Кросс-продажи и допродажи

- Кому предложить новые продукты/услуги компании?
- Как обеспечить допродажи своим старым клиентам?

- информационные рассылки о новых продуктах/услугах
- напоминание об актуализации клиента

Какой должна быть CRM система, чтобы приносить прибыль компании?



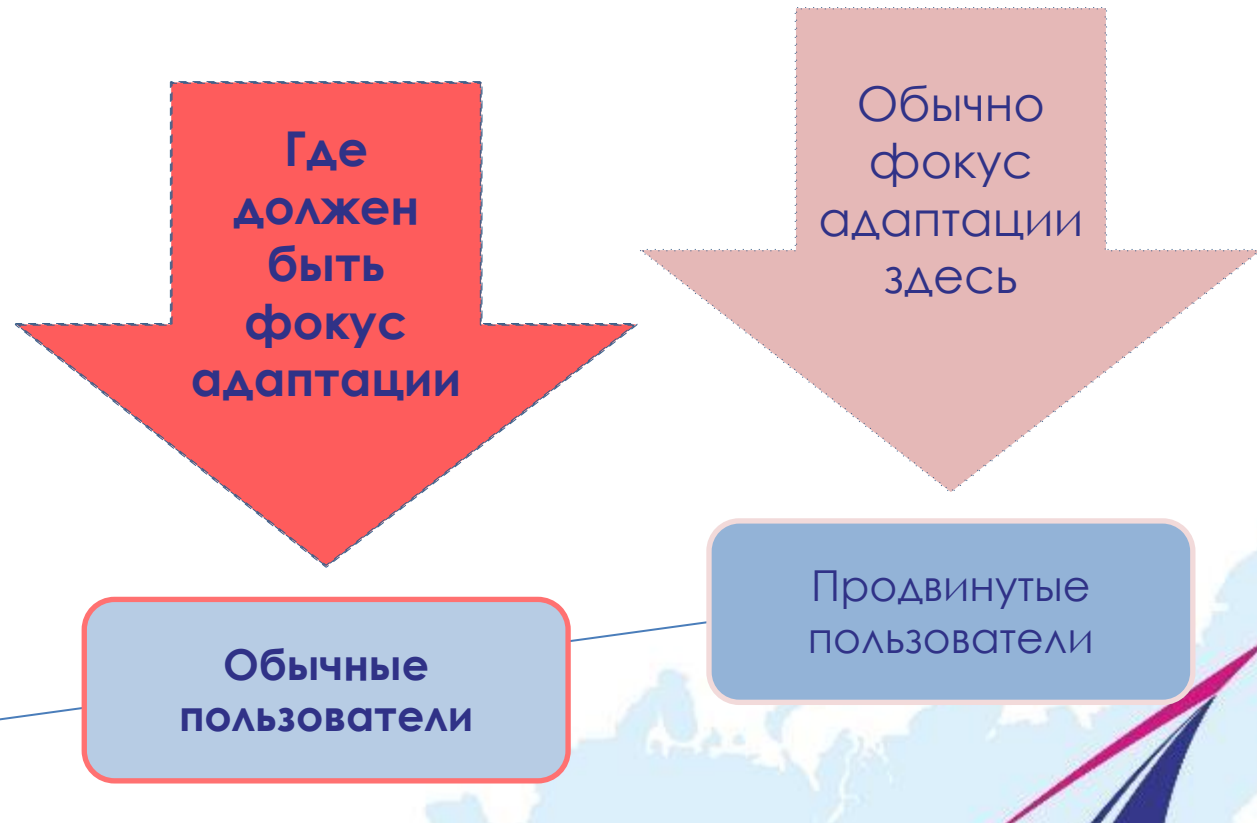
- ✓ CRM-стратегия компании уникальна и всегда находится в постоянном развитии
- ✓ Чтобы CRM-стратегия была успешна необходимо использовать CRM-технологии, которые будут поддерживать бизнес, а не ограничивать его

Ключевые факторы успеха CRM-системы



- ✓ **CRM** повышает эффективность работы пользователей
- ✓ **CRM** подстраивается под требования бизнеса
- ✓ гибкость использования **CRM**
- ✓ **CRM** вписывается в ИТ-инфраструктуру

«ВСЕ ВЫГОДЫ от использования CRM зависят от адаптации пользователей и удобства работы»



Вы работали в 1С = Вы умеете работать в БИТ.CRM

- ✓ Требуется не более часа для обучения работы в БИТ.CRM
- ✓ БИТ.CRM – это знакомый и интуитивно понятный интерфейс 1С
- ✓ Практически все менеджеры уже имеют опыт работы с 1С
- ✓ Простота формирования отчетов и их выгрузки в Excel



«Даже лучшие бизнес-процессы будут меняться. Процессы не могут быть неизменными. CRM должен подстраиваться под требования бизнеса.»

Успех компании зависит от способности быстро и успешно приспосабливаться:

- ✓ новые продукты
- ✓ новые каналы продаж
- ✓ регулирующие изменения
- ✓ реорганизация
- ✓ и т.д.



БИТ.CRM поддержит изменения Вашего бизнеса и подстроится под новые требования рынка.



- ✓ Многовалютность,
- ✓ многофирменность
- ✓ Настраиваемые бизнес-процессы для разных продуктов, ролей в компании
- ✓ Простота изменения бизнес-процессов
- ✓ Гибкость изменения структуры компании

«За Вами должен быть ВЫБОР как Вам выгодно использовать CRM. Технологии должны поддерживать Ваш ВЫБОР, а не ограничивать его.»



Удобно пользоваться

- ✓ Отдельно от учетной системы
- ✓ Как модуль комплексного решения



Экономьте правильно

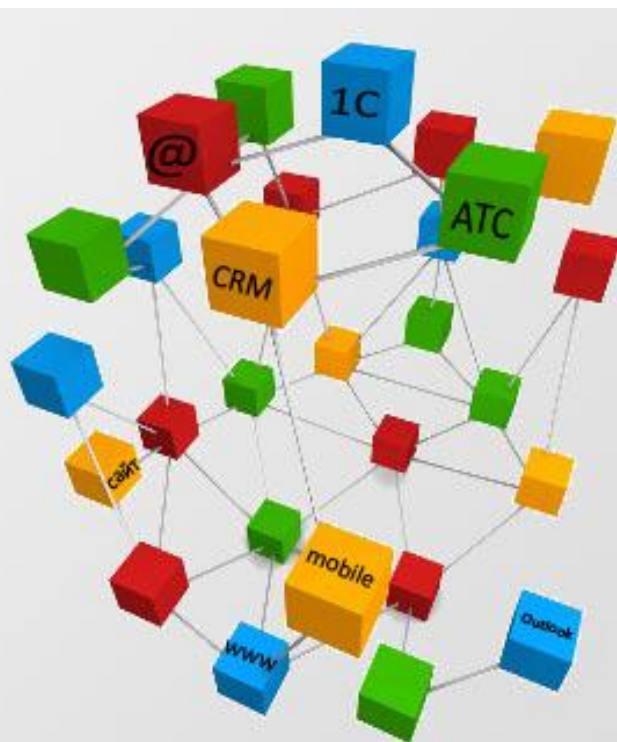
- ✓ Конкурентные лицензии
- ✓ Доступ по любым лицензиям 1С
- ✓ Блоки: Стандарт, Профессионал, Эксперт



Работайте, как Вам удобно

- ✓ На рабочем месте
- ✓ Удаленно через Web-доступ

«CRM-решение должно гибко взаимодействовать с другими системами компании. Интегрироваться с любыми продуктами 1С, сайтом, почтой, CallCenter, мобильными приложениями, АТС, учетными системами. В этом случае компания сможет задействовать все имеющиеся у нее инструменты работы с клиентом.»



БИТ.CRM это:

- ✓ Бесшовная интеграция с любыми продуктами 1С
- ✓ Интеграция с любыми системами (SAP, Microsoft...) и оборудованием (АТС...)
- ✓ Интеграция с мобильными решениями, сайтом и онлайн сервисами
- ✓ База данных MS SQL, Oracle
- ✓ Простота и доступность администрирования и поддержки



Как показывают аналитические данные, компании, использующие CRM-системы, могут добиться действительно значимых результатов:

- ✓ снижение операционных и управленческих затрат на **15–20%**
- ✓ сокращение цикла реализации продукции на **25–30%**
- ✓ уменьшение дебиторской задолженности на **10–15%**
- ✓ снижение коммерческих затрат на **30–35%**
- ✓ экономия оборотных средств **3–5%**



**Прямо сейчас посчитайте ВАШУ
выгоду в денежном эквиваленте ...**

* По данным сайта Microsoft.ru

... все говорят о эффективности CRM.

Почему Вы еще не сделали ее своим конкурентным преимуществом?



17 лет опыта решения задач
по автоматизации бизнес-процессов



24 часа в сутки 7 дней в неделю
Поддержка вашего бизнеса





Более **150 000** успешно внедренных решений

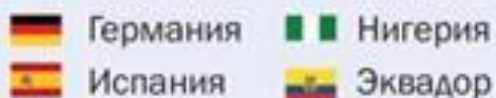
Более **50** собственных отраслевых ИТ-решений для различных задач



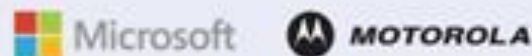
70 офисов в **41** городе **7** стран мира



А также опыт проектов



1С:Консалтинг
Центр сертифицированного обучения
Центр компетенции по производству
Центр компетенции по строительству
Центр компетенции по бюджетному учету



ПРЕИМУЩЕСТВА РАБОТЫ С КОМПАНИЕЙ «ПЕРВЫЙ БИТ»

При выборе партнера для разработки и внедрения корпоративной системы, мы бы хотели акцентировать ваше внимание на следующих моментах:



«Первый БИТ» – международная ИТ-компания, **крупнейший партнер Фирмы «1С»** объединяет 70 офисов в более 41 городах в 7-ми странах, что позволяет оптимальным образом перераспределять и аккумулировать ресурсы для выполнения масштабных проектов и предоставлять единого подрядчика для выполнения работ во всех регионах присутствия компании.



Качество внедрения проектов от Первого БИТа подтверждено **лидирующими позициями в рейтингах Фирмы «1С»**.



«Первый БИТ» обладает необходимым **опытом внедрения** крупных территориально-распределенных информационных систем. За время работы мы обеспечили более 150 000 успешных внедрений автоматизированных систем.



«Первый БИТ» – разработчик **собственного пакета тиражных решений**, таких как «БИТ.ФИНАНС», «БИТ.CRM», «БИТ.ФОН», «БИТ:МСФО», «БИТ.Управление транспортной логистикой», «БИТ.МОД» и многих других.

«Первый БИТ» предлагает дополнительно:



- ✓ **Управленческий и финансовый консалтинг:** аудит бизнес-процессов, внедрение системы бюджетирования, управленческого учета, системы KPI.
- ✓ **Сервисная поддержка по стандартам ITIL и SLA** и оптимизация производительности корпоративных информационных систем.



«Первый БИТ» предлагает клиентам оптимальное решение с учетом **современных ИТ-технологий:** бизнес-анализа BI, мобильных и облачных технологии.



Система менеджмента качества услуг, предоставляемых компанией «Первый БИТ», сертифицирована на соответствие стандарту **ISO 9001:2008** и подтверждается регулярными внутренними и внешними аудитами.





... мы делаем именно для ВАС.

С уважением, коллектив
Компании «Первый БИТ»
Тел.: +7 (812) 325 4949
E-mail: info@1cbit.ru
www.1cbit.ru