

Yasen-podillya.  
bitrix24.ua

---

АУДИТ

КОРПОРАТИВНОГО ПОРТАЛА

# СОДЕРЖАНИЕ

<b>Содержание .....</b>	<b>2</b>
<b>Общие возможности CRM</b> .....	<b>3</b>
<b>Работа с</b> <b>Задачами.....</b>	<b>4</b>
<b>Раздел CRM компании:</b>	
<b>Лиды .....</b>	<b>5</b>
<b>Контакты .....</b>	<b>7</b>
<b>Компании .....</b>	<b>8</b>
<b>Сделки .....</b>	<b>9</b>
<b>Счета .....</b>	<b>10</b>
<b>Коммуникация с</b> <b>клиентом.....</b>	<b>11</b>
<b>Настройки</b> <b>Автоматизации.....</b>	<b>12</b>
<b>Общие выводы</b> .....	<b>13</b>
<b>Рекомендации</b> .....	<b>14</b>

# ВОЗМОЖНОСТИ CRM

## ✓ **Управлять взаимоотношениями с клиентами**

Используйте на 100% вашу базу клиентов. Вы всегда будете знать когда и каким клиентам звонить, чтобы они купили!

## ✓ **Автоматизировать рутинные процессы**

Управляйте всеми составляющими бизнеса - учетом клиентов, коммуникациями, финансами, документооборотом, рассылками. CRM-система сэкономит ваше время на отчетности и позволит выстроить воронку продаж, отследить, какие проекты эффективны и приносят больше прибыли ..

## ✓ **Повысить эффективность работы команды**

Работа через CRM-систему позволяет увидеть, кто из сотрудников чем занят, какие у кого нагрузки и насколько эффективен каждый работник. Назначайте задачи сотрудникам на сегодня, на завтра и на следующую неделю. Тайм-трекер рассчитает потраченное время на проекты до секунды.

## ✓ **Хранить информацию в одном месте**

CRM-система сохраняет все данные по проектам, клиентам и контактам в едином месте. Нужная информация всегда под рукой у каждого из сотрудников. Быстрый доступ к данным поможет оперативно обслуживать клиентов.

# РАБОТА С ЗАДАЧАМИ

## Анализ CRM:

- ✘ Есть масса несистематизированной информации в Живой ленте
- ✘ Нет учета выполнения поручений
- ✘ Нет возможности анализа эффективности сотрудников

## **Вывод:**

*Не используются возможности функционала портала. Часть коммуникаций между сотрудниками в Живой ленте могла бы быть задачами. Такие задачи всегда структурированы, их легко найти и узнать подробности. Работа ведется не систематично и без четкого контроля со стороны вышестоящего руководства.*

## CRM: ЛИДЫ

Лид является вводной точкой клиента в CRM. В большинстве моделей продаж данная сущность предполагает квалификацию контактов. Квалификацию потенциального клиента можно произвести при первом контакте с ним, данная процедура занимает незначительное время (5-10 минут). Далее менеджер должен или отбраковать лид или конвертировать в другие сущности, такие как Компания, Контакт и Сделка

### Анализ CRM:

- ✘ В статусе «Не обработан» находится 36 лидов. Преимущественно это автоматически созданные лиды, поступившие с почты сотрудников.
- ✘ Все поля списка стандартные.
- ✘ За все время работы не было сконвертировано ни одного лида.
- ✘ Включена функция повторных лидов, что приводит к созданию лида даже при его существовании в Kontakтах, при текущей ситуации обработки лидов данную функцию лучше отключить.

### **Вывод:**

*Работа с лидами не ведется. Накапливается несистематизированная информация, которую в будущем будет сложно и долго приводить в должный вид.*

# CRM: КОНТАКТЫ

## Анализ CRM:

- ✘ По контактам не ведутся дела.
- ✘ Не настроены пользовательские поля.
- ✘ Нет возможности сегментировать базу
- ✘ Не настроены типы контакта.

## **Вывод:**

*Раздел «Контакты» не используется по назначению. Менеджеры не могут запланировать звонки, а руководитель отследить активность. Нет возможности сегментации базы для системной работы, анализа и проведения рекламных компаний*

## CRM: КОМПАНИИ

- ✘ Раздел не используется
- ✘ Не настроены отображения полей
- ✘ Не возможно сегментировать базу.

### **Вывод:**

*Ситуация аналогична «Контактам»*

*Менеджеры планируют звонки клиентам в системе. Нет возможности сегментации базы для системной работы, анализа и проведения рекламных компаний*

## CRM: СДЕЛКИ

- ✘ Раздел не используется
- ✘ Нет возможности запланировать дела и не понятно, когда планирует менеджер связаться с клиентом.
- ✘ Настройка списка не произведена
- ✘ Не созданы направления сделок

### **Вывод:**

*Менеджеры не используют дела, нет возможности посмотреть корректную аналитику по воронке продаж.*

*Также нет возможности реально оценить, какой канал рекламы приносит максимальную прибыль компании*

*Отсутствуют направления сделок, настройка которых позволит структурировать продажи компании в целом*



# CRM: СЧЕТА

## Анализ CRM:

- ✘ Не настроены причины для неоплаченного счета.
- ✘ Не настроены стадии счета.
- ✘ Не настроены поля в счете.
- ✘ Счетами компания не пользуется, но в Живой ленте есть частные случаи.

## **Вывод:**

*Для качественной работы инструмента «Счета» обязательно должен присутствовать начальный этап и два финальных статуса - для успешного и неуспешного исхода. Что позволит видеть сколько счетов выставлено и оплачено. А так-же понимать причины проигрыша .*

# КОММУНИКАЦИЯ С КЛИЕНТОМ

## Телефония:

- ✘ Не подключена

## Подключение корпоративной почты к CRM:

- ✘ Не выполнено. Заявки с почты не поступают в CRM
- ✘ Подключена личная почта сотрудника, с которой приходят рассылки и заполняют CRM ненужными лидами в большом количестве

## Подключение социальных сетей и CRM - форм:

- ✘ Facebook сообщения и комментарии
- ✘ Viber
- ✘ Instagram
- ✘ Telegram
- ✘ Обратный звонок
- ✘ CRM - форма

## Подключение виджета на сайт:

- ✓ Включено, но не установлено

## **Вывод:**

*Необходимо подключить все доступные каналы коммуникации для получения большего числа заявок.*

# АВТОМАТИЗАЦИЯ

Работа с клиентами и продажами состоит из множества рутинных операций - планирование встреч, работа с почтой и звонками, постановка задач и контроль их выполнения.

В CRM – Битрикс24 есть инструмент автоматизации рутинных процессов компании – роботы. Что же такое "робот"? Это заранее спланированный алгоритм обработки лидов и сделок, который запускается когда заявка перешла в нужный статус.

К примеру, вы получите письмо от клиента, а система сразу создаст задачу, запланирует встречу и поставит напоминание. А вы в это время можете выпить чашечку кофе. Вернее могли бы если правильно настроить CRM под Вашу компанию :)

## Анализ CRM:

- ✘ На сделках и лидах не настроены роботы
- ✘ В сделках не используются бизнес процессы

## **Вывод:**

*Необходимо прописать сценарий работы сотрудников в CRM  
Максимально автоматизировать бизнес – процессы  
компании.*

*Это поможет повысить доход компании и сократить  
операционные расходы, увеличить лояльность клиента и его  
средний чек*

## ОБЩИЕ ВЫВОДЫ

Исходя из полученной информации, мы пришли к выводу, что Ваша CRM настроена некачественно и не закрывает даже основные потребности компании. Полезные инструменты не используются.

- В ходе анализа выявлены критические ошибки в настройках, из-за которых компания теряет потенциальных клиентов на всех стадиях (Лиды, Контакты, Компании, Сделки и Счета)
- Нет четкого алгоритма действий менеджера
- Не используется автоматизация бизнес - процессов
- Не ведется контроль работы сотрудников
- Возможности CRM – маркетинга не задействованы
- Скорее всего до руководства не донесли, как использовать CRM для контроля сотрудников, анализа данных и тд
- Рядовые сотрудники не достаточно обучены работе с инструментами


## РЕКОМЕНДАЦИИ

- ✓ Проработать сценарий работы сотрудника в Битрикс24;
- ✓ Настроить CRM под Вашу компанию;
- ✓ Определить точки контроля работы в CRM;
- ✓ Произвести интеграцию с системами коммуникации сотрудника и клиента;
- ✓ Произвести обучение сотрудников и тестирование;
- ✓ Производить контроль работы в системе и вносить изменения, если такие потребуются в дальнейшем.
- ✓ Проведение аудита раз в 3 или 6 месяцев для максимально эффективной работы

# Спасибо за внимание!

ПОЗВОНИТЕ ИЛИ НАПИШИТЕ НАМ

 +38 (099) 636 5 888

 +38 (097) 680 7 515

 [info@primelab.com.ua](mailto:info@primelab.com.ua)

 [www.primelab.com.ua](http://www.primelab.com.ua)