

Бітрікс24🕒



5 врагов вашего бизнеса



Найти и
обезвредить!



Константин Павленко, менеджер по работе с партнерами Бітрікс24



Привет,

я занимаюсь поддержкой партнеров в [Бітрікс24](#)®

Живу в Киеве, много работаю.

Обожаю науку и хорошую музыку.



Бітрікс24[⌚]



Бітрікс24[⌚]



Компания



Задачи и Проекты



CRM



Контакт-центр



Сайты и Магазины

Знакомьтесь, это враги любого бизнеса



Сложности в общении с клиентами: древние каналы коммуникации, медленная реакция, потерянные обращения



Отсутствие персонализации



Неэффективные процессы продаж: всё держится на личности продавца, низкая скорость, нет повторных продаж, рутина



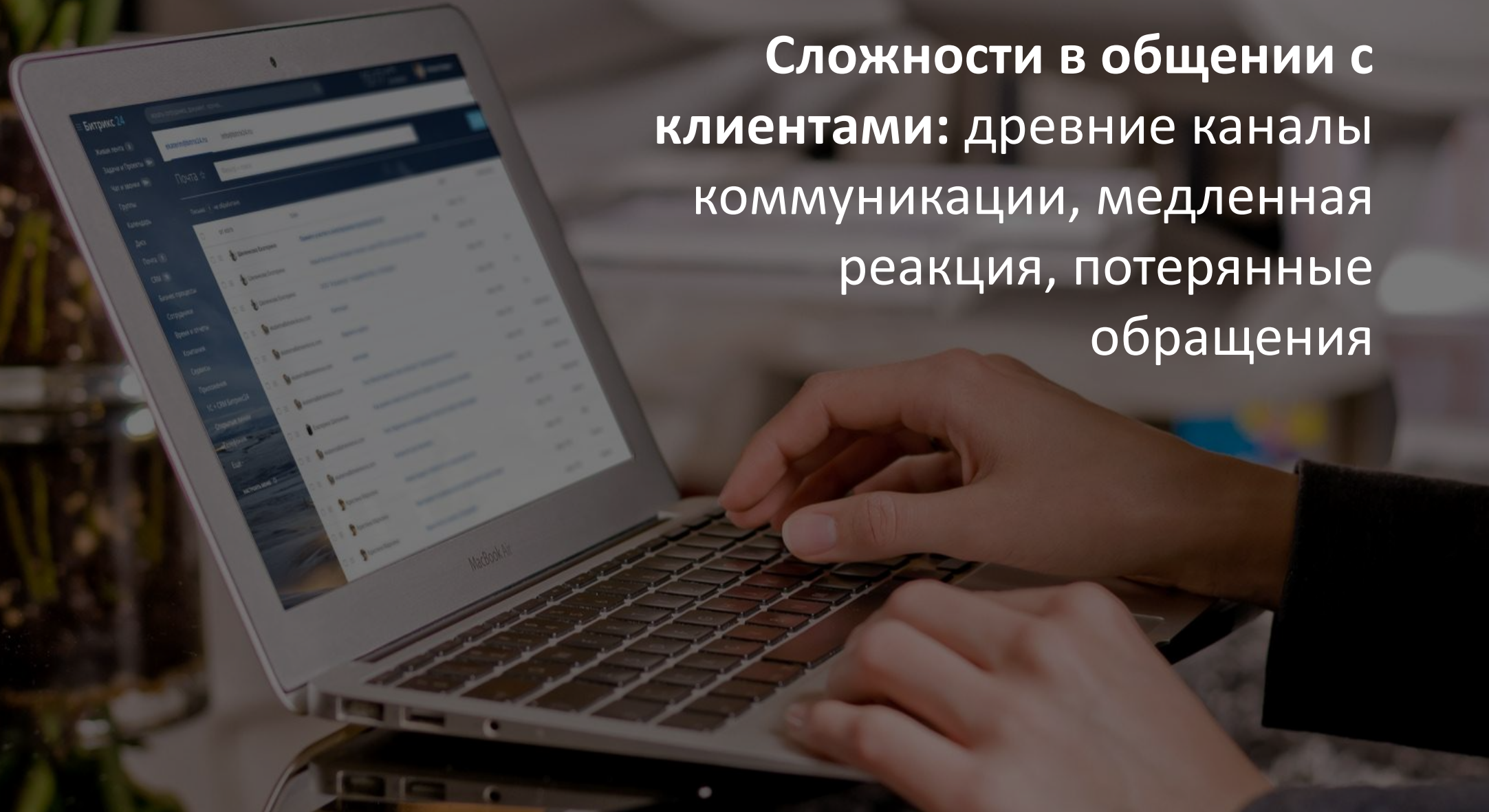
Слабая исполнительная дисциплина



Трудности коммуникации внутри компании

Враг №1:

Сложности в общении с клиентами: древние каналы коммуникации, медленная реакция, потерянные обращения

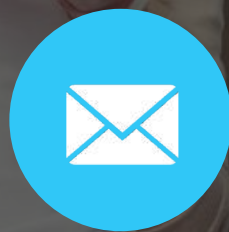




Люди **привыкли** общаться в разных каналах



Телефон



Электронная
почта



Социальные
сети



Мессенджеры

Главное, чтобы было удобно! 🙄

Чтобы отвечали быстро!

Чтобы был персональный подход

...

**Они ждут того же
от общения с
компаниями**

Как помочь бизнесу общаться с клиентами?

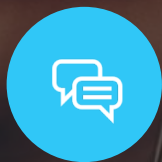


Клиенты



Ваша компания

Чтобы клиенты влюбились
в ваш сервис



Телефония



Социальные сети
и мессенджеры



Онлайн-чат
и обратный звонок

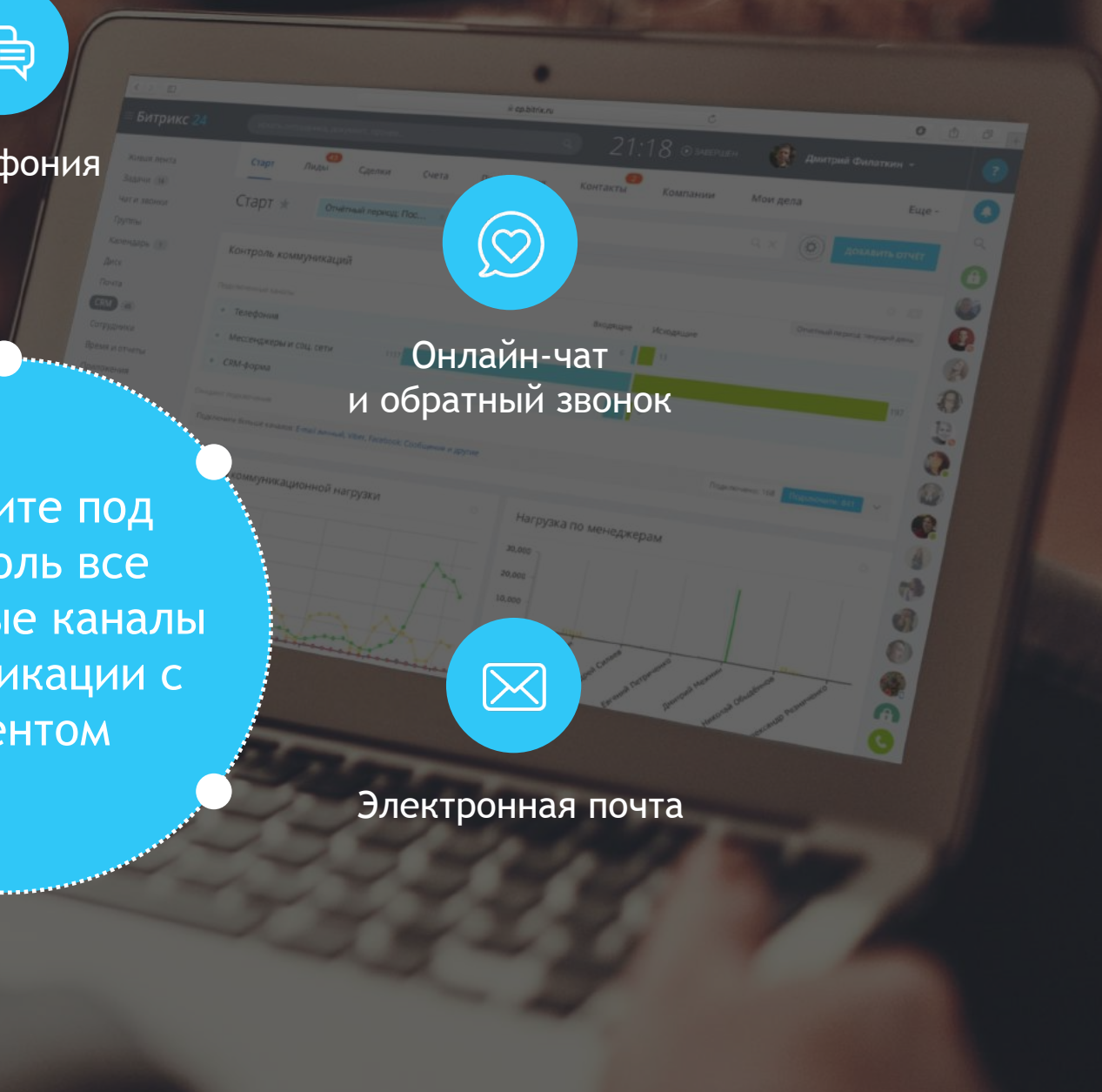


CRM-формы



Электронная почта

Возьмите под
контроль все
доступные каналы
коммуникации с
клиентом



Телефония:

звоните и принимайте звонки

Битрикс24[®]



Карточка клиента открывается сразу при звонке



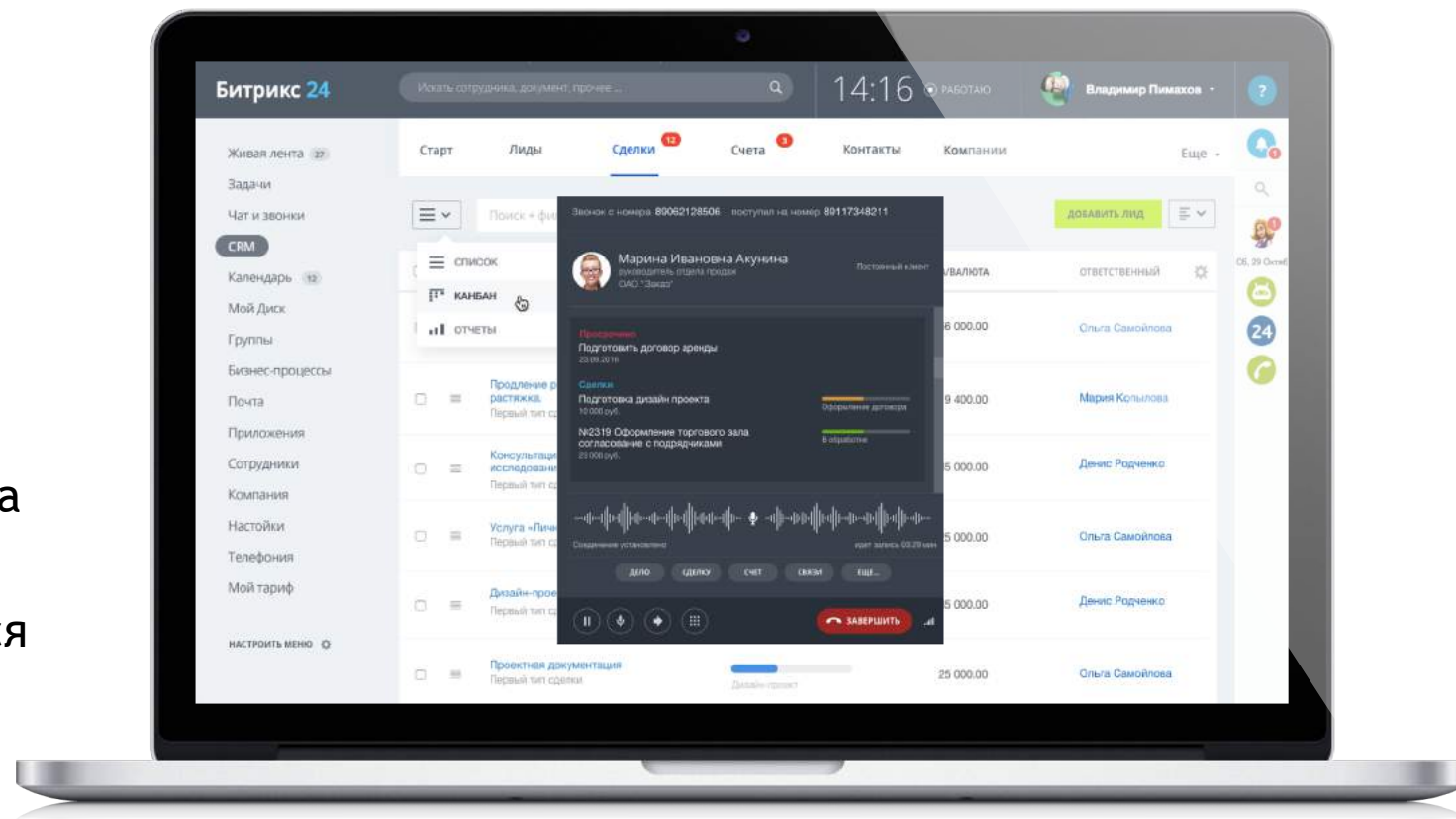
Видна вся история сделок и предпочтений клиента



Запись разговора сохраняется и прикрепляется к карточке клиента



Пропущенные звонки фиксируются и ставится задача перезвонить





Жива стрічка

Завдання 1

Чат і дзвінки 2

Групи

Календар

Диск

Пошта

CRM 1

Компанія

Час та звіти

Сайти beta

Застосунки

CRM-маркетинг beta

Заявки на внедрение Би...

BSG.WORLD

Ще -

НАЛАШТУВАТИ МЕНЮ

Мій календар

Календар компанії

Ще -

Календар

Фільтр + пошук



КАЛЕНДАРИ



ДОДАТИ

Немає подій, що вимагають оперативної реакції

День Тиждень Місяць Розклад

Березень, 2018

< Сьогодні >

пн	вт	ср	чт	пт	сб	нд
26	27	28	1 бер	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18



Вчора



Три в одном

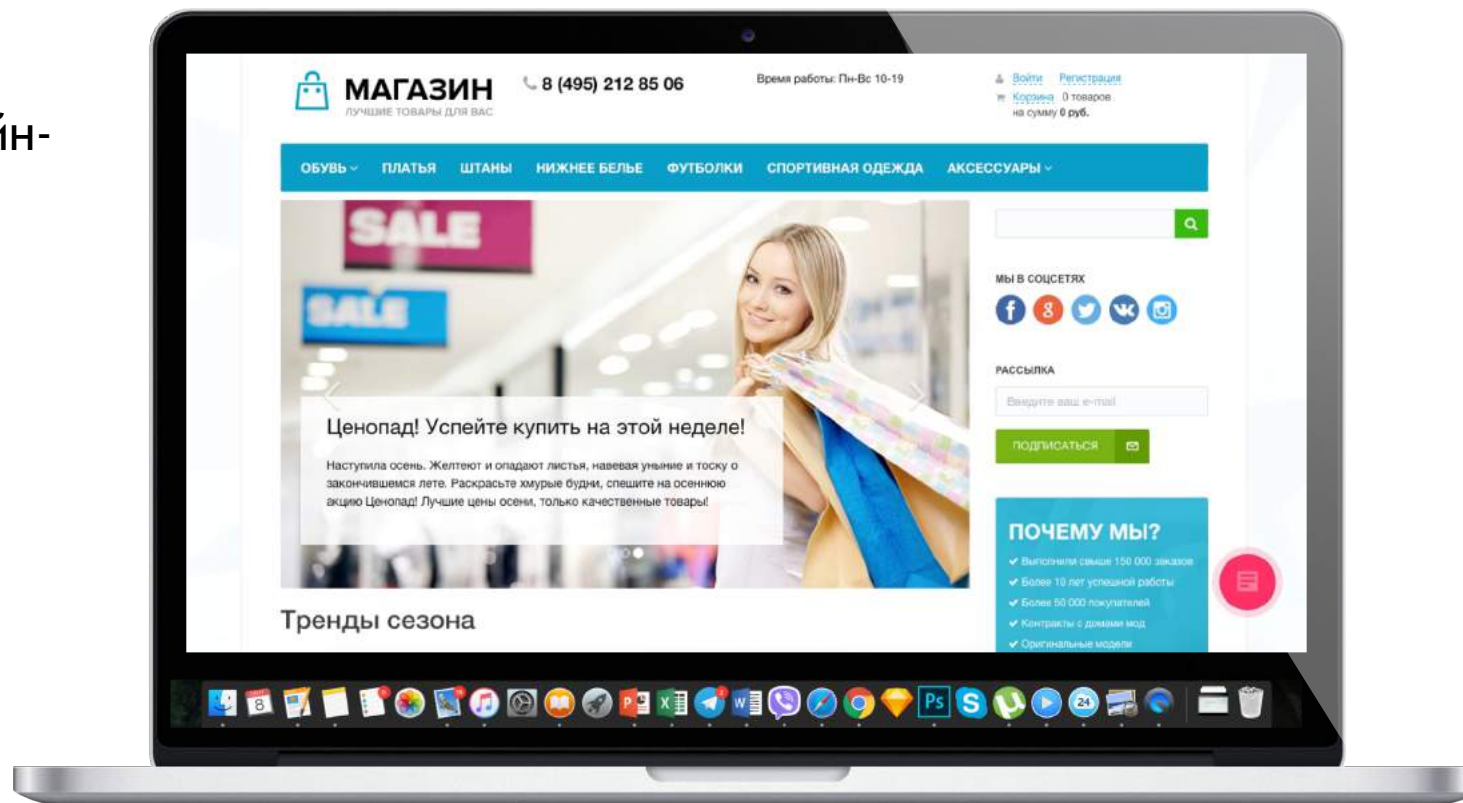
единый виджет на сайт

Бітрікс24[Ⓜ]

Бесплатный онлайн-чат на сайт

Форма обратного звонка

CRM-форма



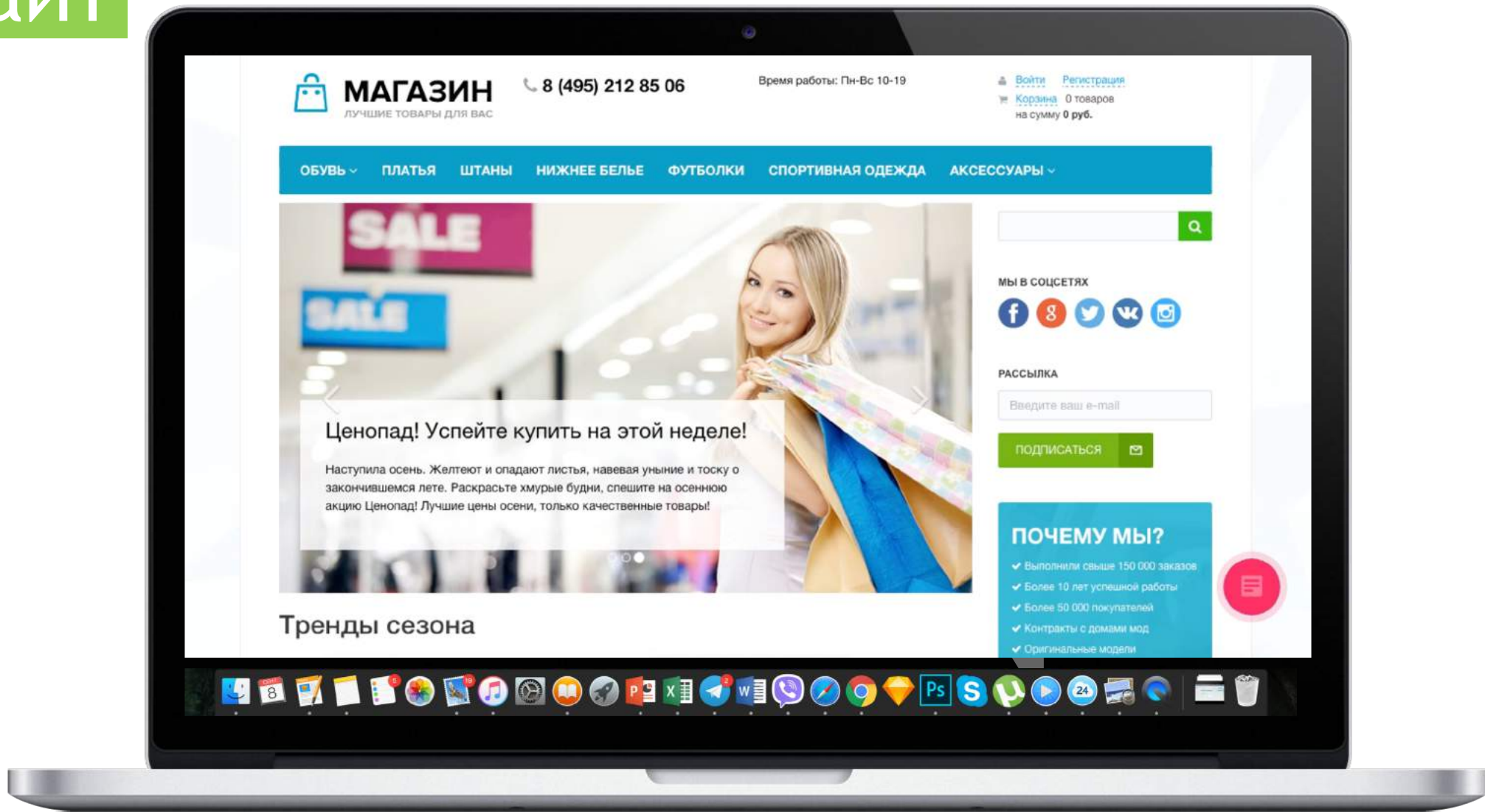
Легко поставить на сайт

Легко настроить внешний вид

Автоматические ответы и сбор контактов

Онлайн-чат на сайт

Бітрікс24[Ⓜ]





Galaxy S9 | S9+

Камера. Перевтілення.

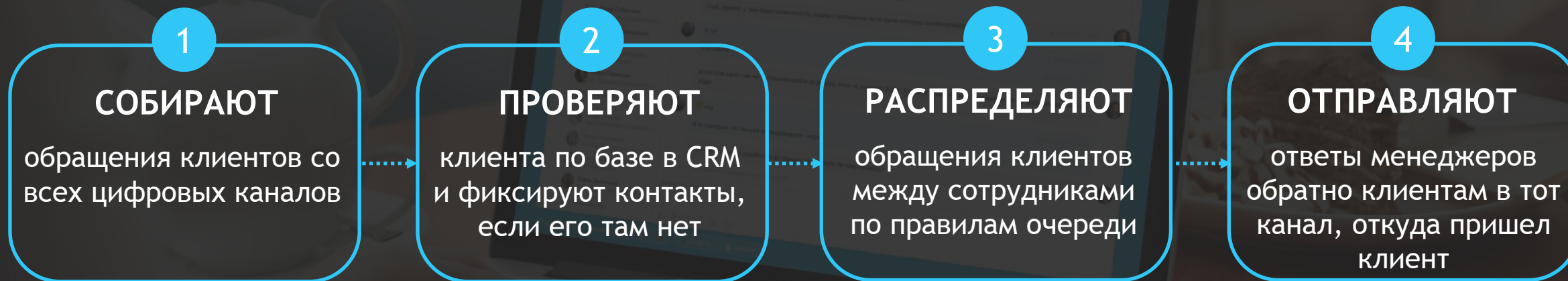
ДЕТАЛЬНІШЕ



Когда клиенты

Бітрікс24[Ⓜ]

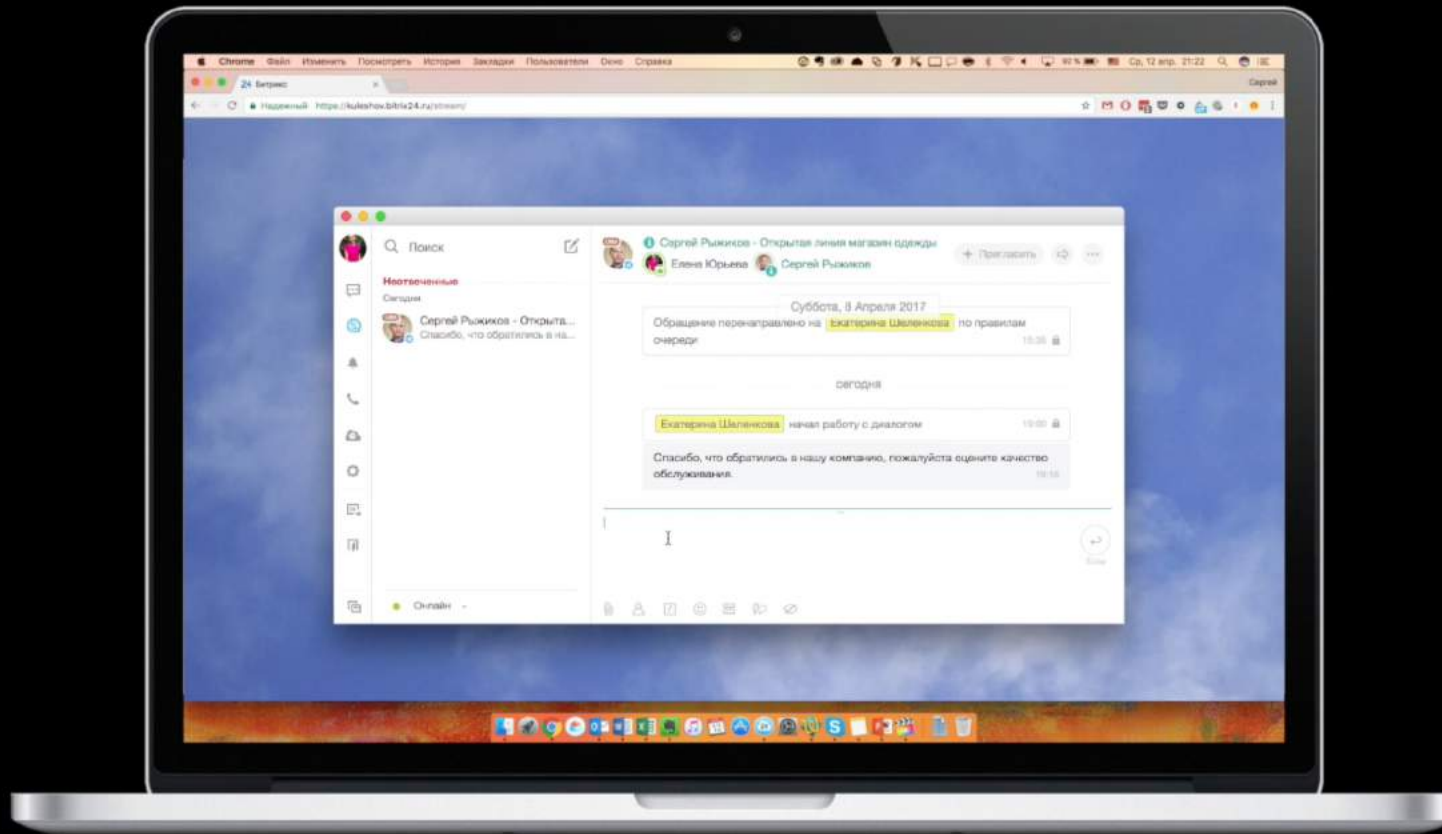
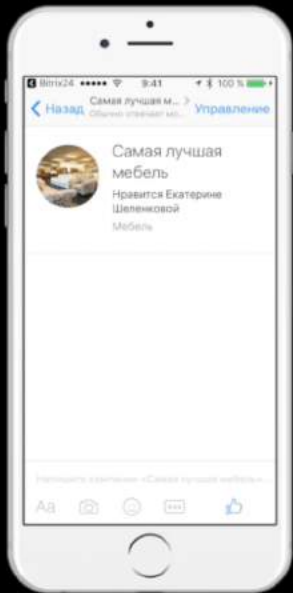
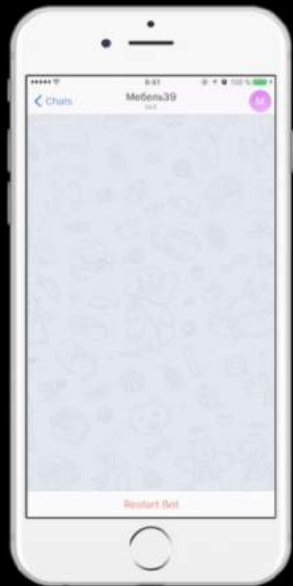
пишут вам



в режиме реального времени

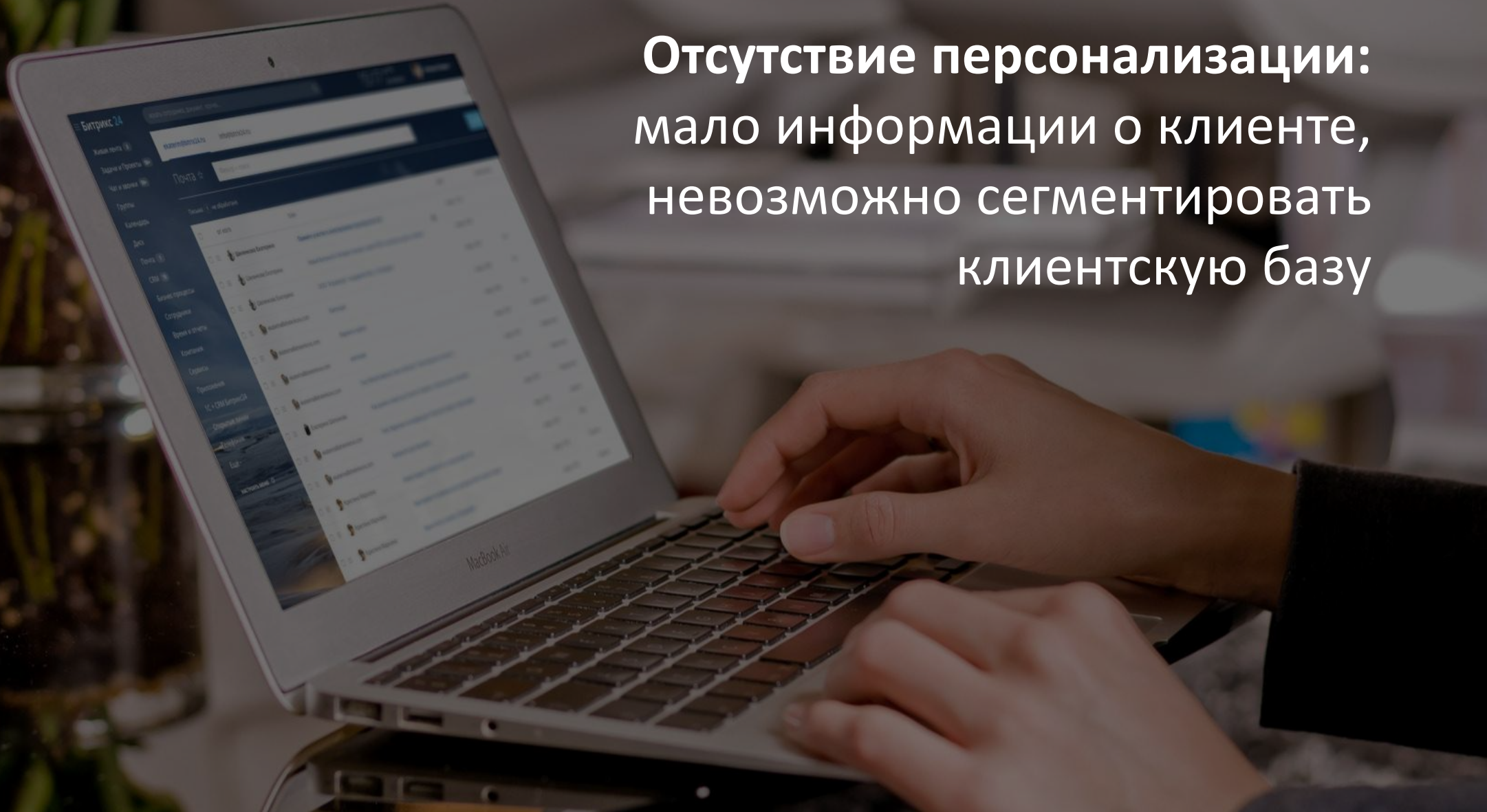
Открытые линии

в режиме реального времени



Враг №2:

Отсутствие персонализации:
мало информации о клиенте,
невозможно сегментировать
клиентскую базу





Персональное обслуживание клиентов

1

Не важно, где вам написал клиент — в Facebook, Telegram или чат на сайте — вы распознаете его!

2

Все диалоги сохраняются в едином профиле клиента. Сотрудник видит всю историю переписки.

3

У клиента формируется впечатление, что ваша компания его помнит и ценит.



Жива стрічка

Завдання 1

Чат і дзвінки 3

Групи

Календар

Диск

Пошта

CRM 1

Компанія

Час та звіти

Сайти beta

Застосунки

CRM-маркетинг beta

Заявки на внедрение Би...

BSG.WORLD

Ще -

НАЛАШТУВАТИ МЕНЮ

Всі 1

Мої 1

Допомагаю

Доручив

Спостерігаю

Проекти

канбан

Ефективність

Ще -

Мій план ☆

В роботі x + пошук



ДОДАТИ ЗАВДАННЯ

Завдання: 1 прострочено

Список Мій план Гант

Не сплановані (1)

Зроблю на тижні (0)

Заповнити профіль

29 Березня Прострочено

0/5



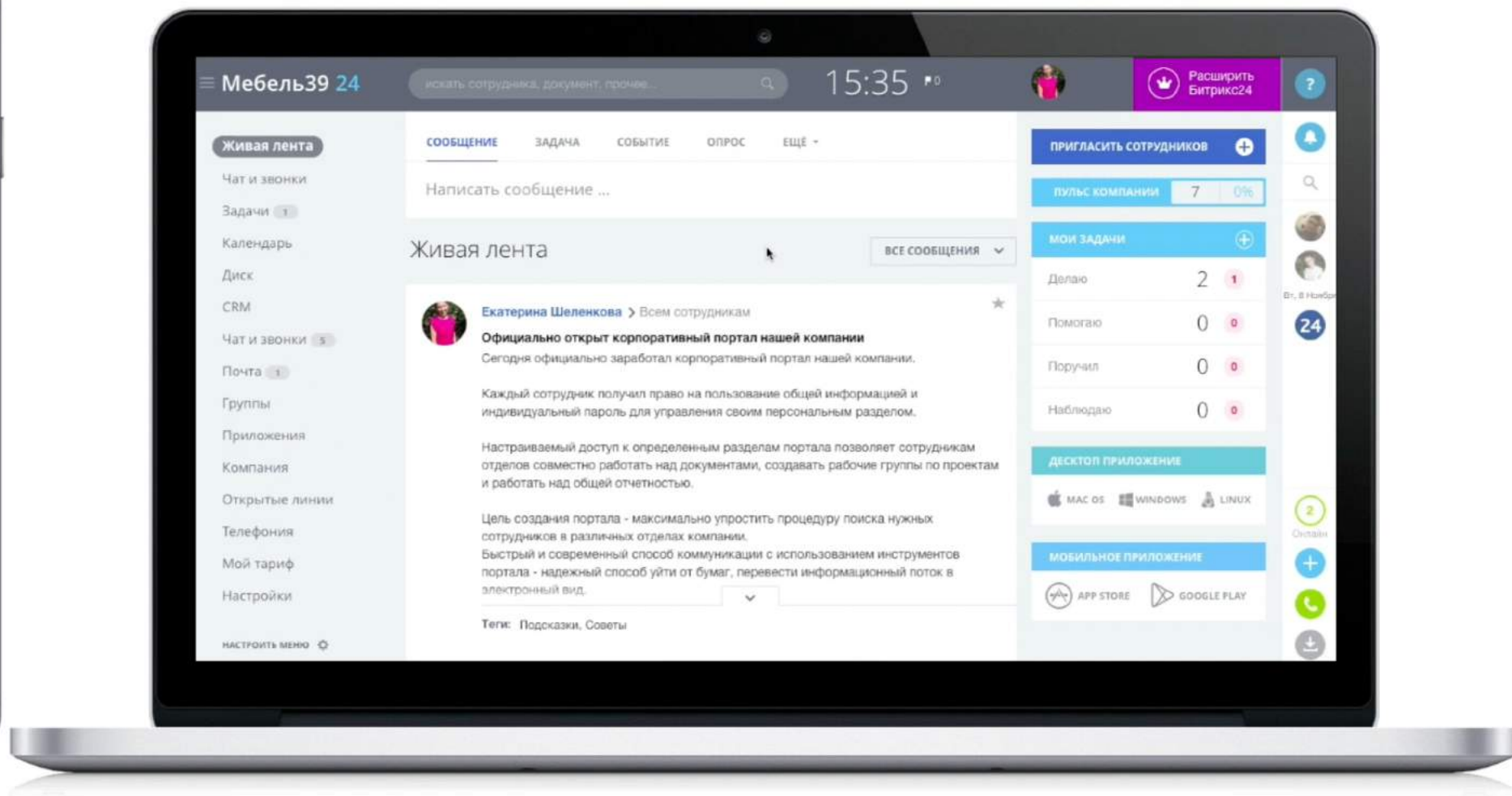
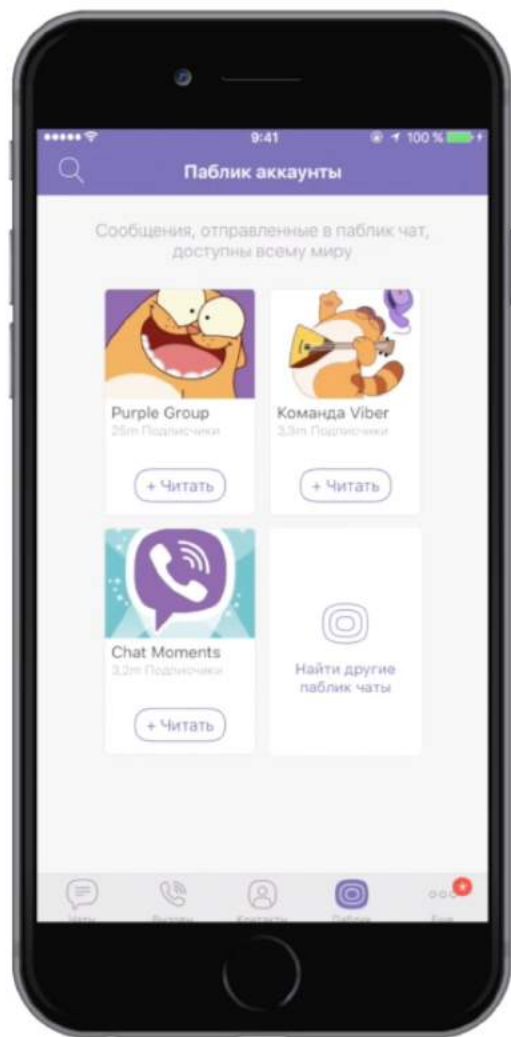
Вчора





Чат-трекер

- Автопоиск по тексту сообщения в чате: номер телефона, e-mail, имя/фамилия
- Автоматическое сохранение данных в CRM
- Если клиент не найден в базе, то в CRM будет создан новый лид

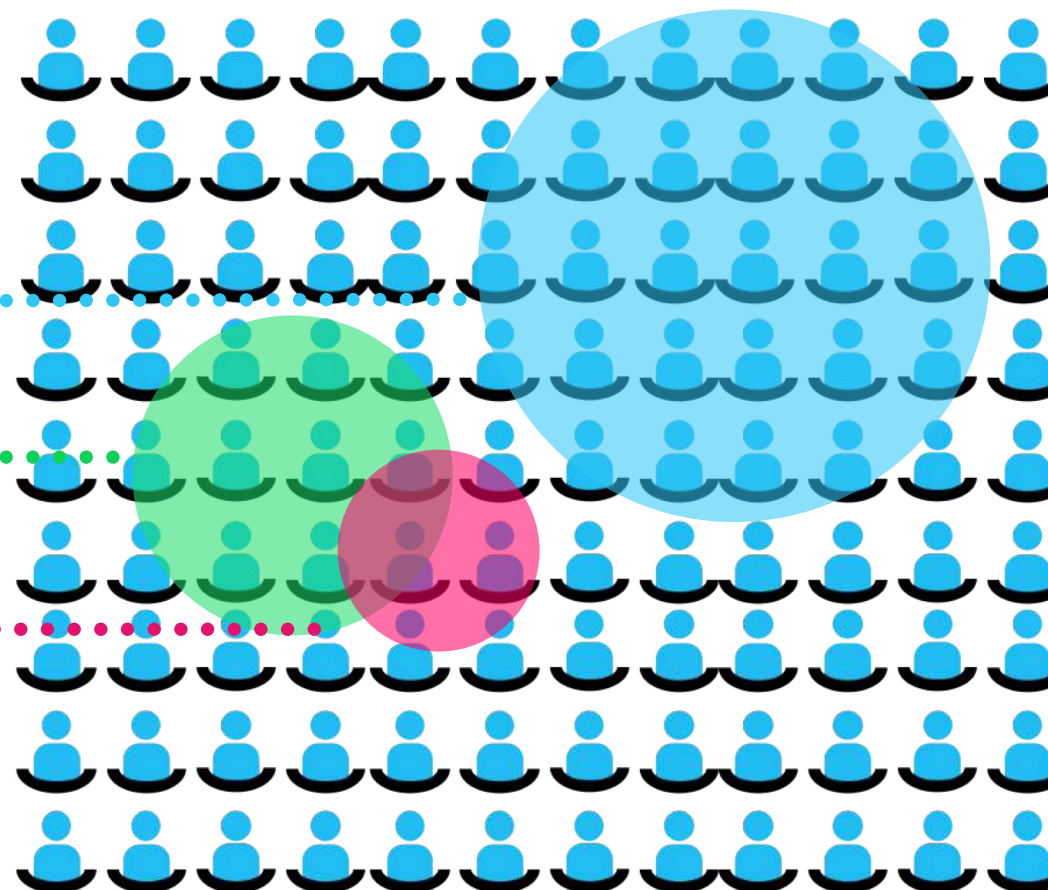


Сегментация КЛИЕНТОВ

Отправить **письмо**
выбранным сегментам

Отправить **sms**
выбранным сегментам

Отправить **голосовое
сообщение** выбранным
сегментам



покупали в прошлом месяце

покупали в этом месяце

в этом месяце день рождения

CRM-маркетинг

Бітрікс24[Ⓜ]



- Все каналы коммуникации
- Реклама по сегментам
- Динамические сегменты пополняются автоматически
- Работает без интеграции



Сегментация
клиентов



Рассылки
e-mail



Рассылки
SMS



Голосовое
сообщение



Рассылки в
Открытые линии



Реклама
в Facebook



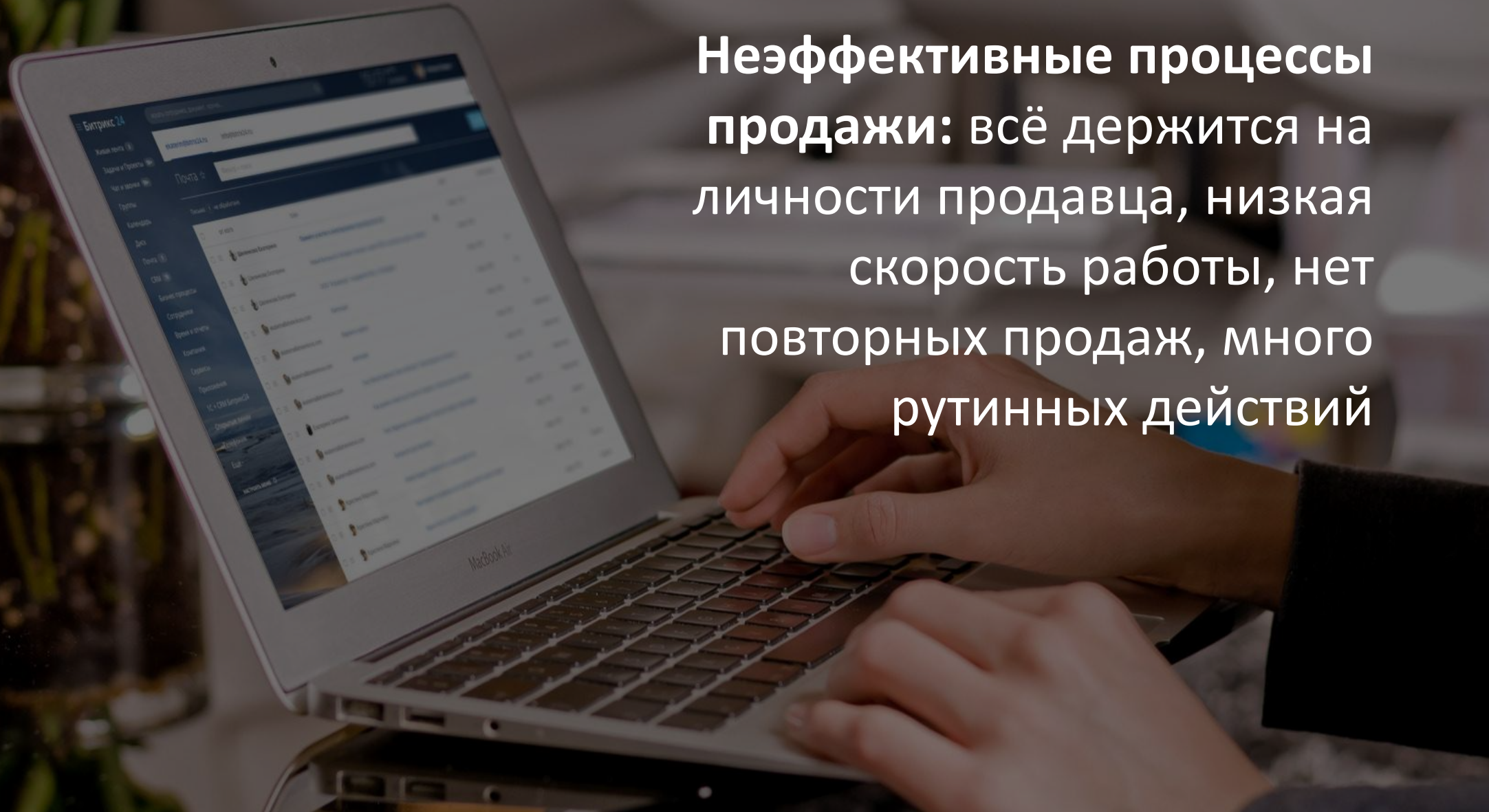
Реклама
в Instagram



Реклама
в Google

Враг №3:

**Неэффективные процессы
продажи: всё держится на
личности продавца, низкая
скорость работы, нет
повторных продаж, много
рутинных действий**







Немає подій, що вимагають оперативної реакції

День Тиждень Місяць Розклад

Березень, 2018

< Сьогодні >

пн	вт	ср	чт	пт	сб	нд
26	27	28	1 бер	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18



Ср, 28 Бер...



Менеджеры отдыхают, CRM работает всегда

Бітрікс24[Ⓜ]

1

CRM круглосуточно следит за всем каналами коммуникаций

2

CRM автоматически фиксирует обращения и контакты клиентов

3

Если менеджер не отвечает, CRM запросит контакты и поставит задачу связаться позже

ни один клиент не уйдет без ответа

**Когда контакты клиентов
попадают в CRM...**

включаются роботы

Здравствуй! Товар отгружен

Ваша заявка получена!

Скоро с вами свяжется менеджер

...

Сервисные ОТВЕТЫ клиентам

Когда клиент совершает действие на сайте (оставил заявку, совершил покупку) или сделка перешла на новый этап — клиенту приходит автоматический ответ по почте или SMS.



- Живая лента
- Задачи и проекты 50+
- Чат и звонки 1
- Группы
- Календарь
- Диск
- Почта
- CRM 29
- Компания
- Время и отчеты
- Приложения
- 1С + CRM Битрикс24
- Ещё -

НАСТРОИТЬ МЕНЮ

пригласить сотрудников +

- Старт
- Лиды
- Сделки 21
- Счета
- Предложения
- Контакты 6
- Компании 2
- Мои дела
- Еще -

Лиды ☆

Фильтр + поиск



ДОБАВИТЬ ЛИД

Нет лидов, требующих оперативной реакции

Канбан Список Отчёты

Новый (22)	Выявляем интерес (24)	Подтвердил (0)	Успешно (10)
<p>Заполнение CRM-формы №17 сегодня, 00:03 ⚠ План Дела</p>	<p>Пурпурный гость - Открытые линии №2 сегодня, 00:05 План: 1 Дела</p>		<p>Заполнение CRM-формы №2 Без имени сегодня, 00:06 Дела</p>
<p>+79854855454 - входящий звонок сегодня, 00:02 ⚠ План Дела</p>	<p>Битрикс_24: Мгновенные сообщения от Поддержка Битрикс24 17 Июня План: 5 Дела</p>		<p>Заполнение CRM-формы №5 Без имени сегодня, 00:06 Дела</p>
<p>+79507659456 - входящий звонок 4 Октября ⚠ План Дела</p>	<p>Компанія «1С-Бітрікс» змінює власника та проводити ребрендинг 14 Июня План: 7 Дела</p>		<p>Заполнение CRM-формы №9 Без имени сегодня, 00:05 Дела</p>
<p>Фиолетовый гость - Открытая линия онлайн-поддержки 4 Октября ⚠ План Дела</p>	<p>Тим часом у Бітрікс24... 10 Июня План: 4 Дела</p>		<p>Оранжевый гость - Открытые линии №4 Без имени сегодня, 00:04 Дела</p>
<p>Хаки гость №2 - Открытая линия №1 13 Сентября ⚠ План Дела</p>	<p>Моя компания: Уведомление "Вступил(а) в группу Отдых (http://192.168.2.66/wor..." 6 Июня</p>		<p>Небесный гость - Открытая линия №1 Без имени</p>
<p>Оранжевый гость - Отрытая линия №3</p>			

Автоматизация рекламы

Помогает дожимать контакты до сделок



Контакты попадают в CRM — автоматически запускается реклама.



Доступны рекламные каналы: Facebook, Google, SMS, почта



Статистика по рекламным кампаниям. Интеграция с GA.

Служба

Бітрікс24[Ⓛ]

ПОДДЕРЖКИ КЛИЕНТОВ



Собираем запросы из разных источников



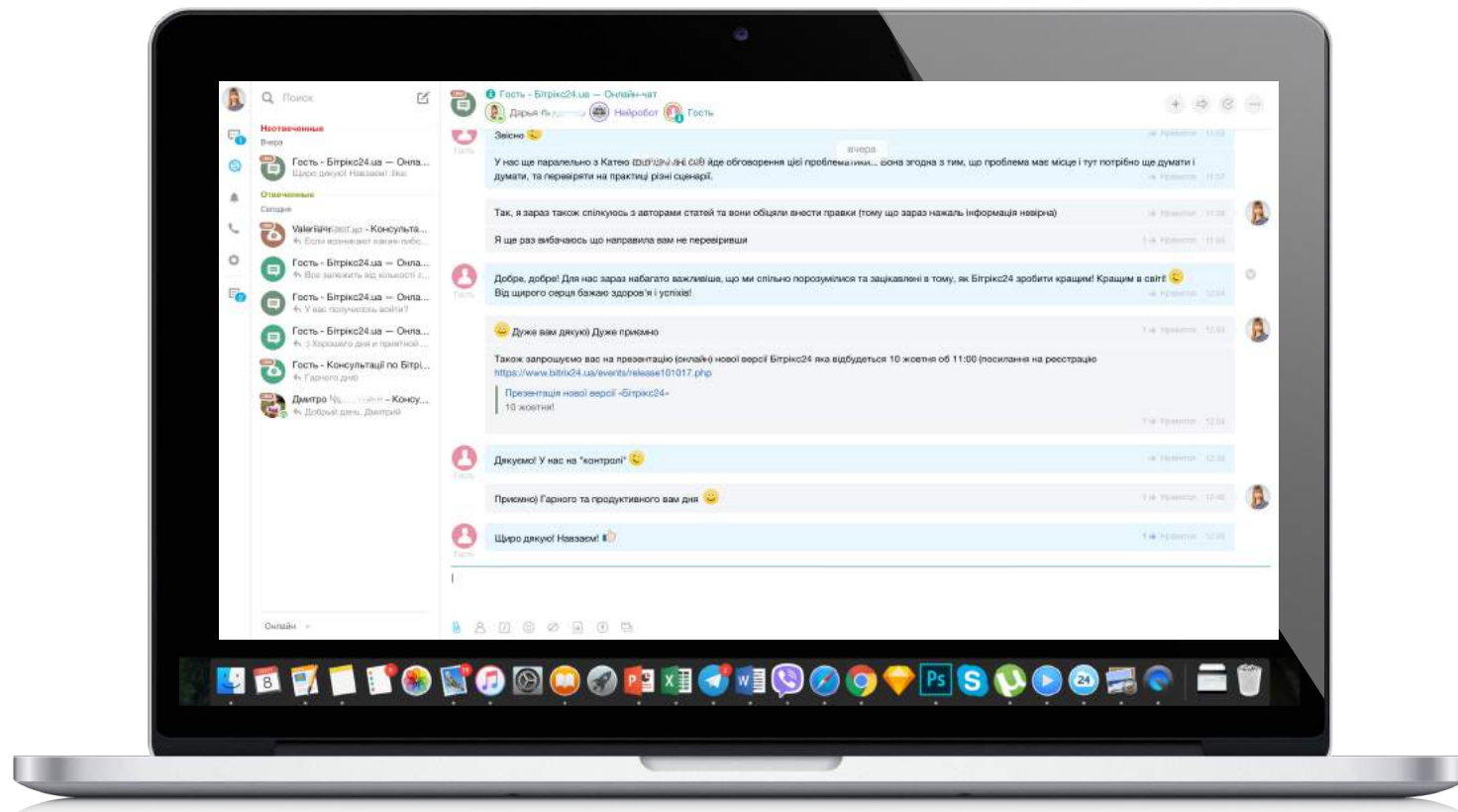
Автоматически распознаём клиента, если он авторизован



Удобные сценарии работы операторов для повышения скорости ответов



Оценки качества работы операторов



Старт

Лиды 1

Сделки 3

Счета

Предложения

Контакты

Еще

Сделки ☆

Мои сделки × + поиск



ОБЩЕЕ ▾



ДОБАВИТЬ СДЕЛКУ

3 Сделки - 3 без дел

Список Канбан Отчёты

В обработке (2)

125 000 руб.

Оформление зала

120 000 руб.

30 Сентября

⚠ План Дела

Автосервис - покупка запчастей

5 000 руб.

7 Сентября

⚠ План Дела

Уточнение информации (1)

120 000 руб.

Микроменеджмент

120 000 руб.

Одежда

31 Августа

⚠ План Дела

Предложение (0)

0 руб.

Переговоры в процессе (0)

0 руб.

Сб, 30 С...

24



B2B BUSINESS TO BUSINESS

Организуем продажи в B2B

Когда ваши клиенты -
другие компании

Сценарии работы

Вы один раз прописываете в CRM сценарий работы и Битрикс24 будет вести менеджера по заданному плану



CRM подсказывает менеджерам, что нужно делать на каждом этапе работы.



Сотрудник знает, когда нужно отправить предложение, перезвонить, выставить счет и ничего не забывает.



Автоматизация на каждом этапе работы с клиентами.

Управление сделками

создавайте и редактируйте

Битрикс24[®]

Карточки для сделок,
компаний, клиентов

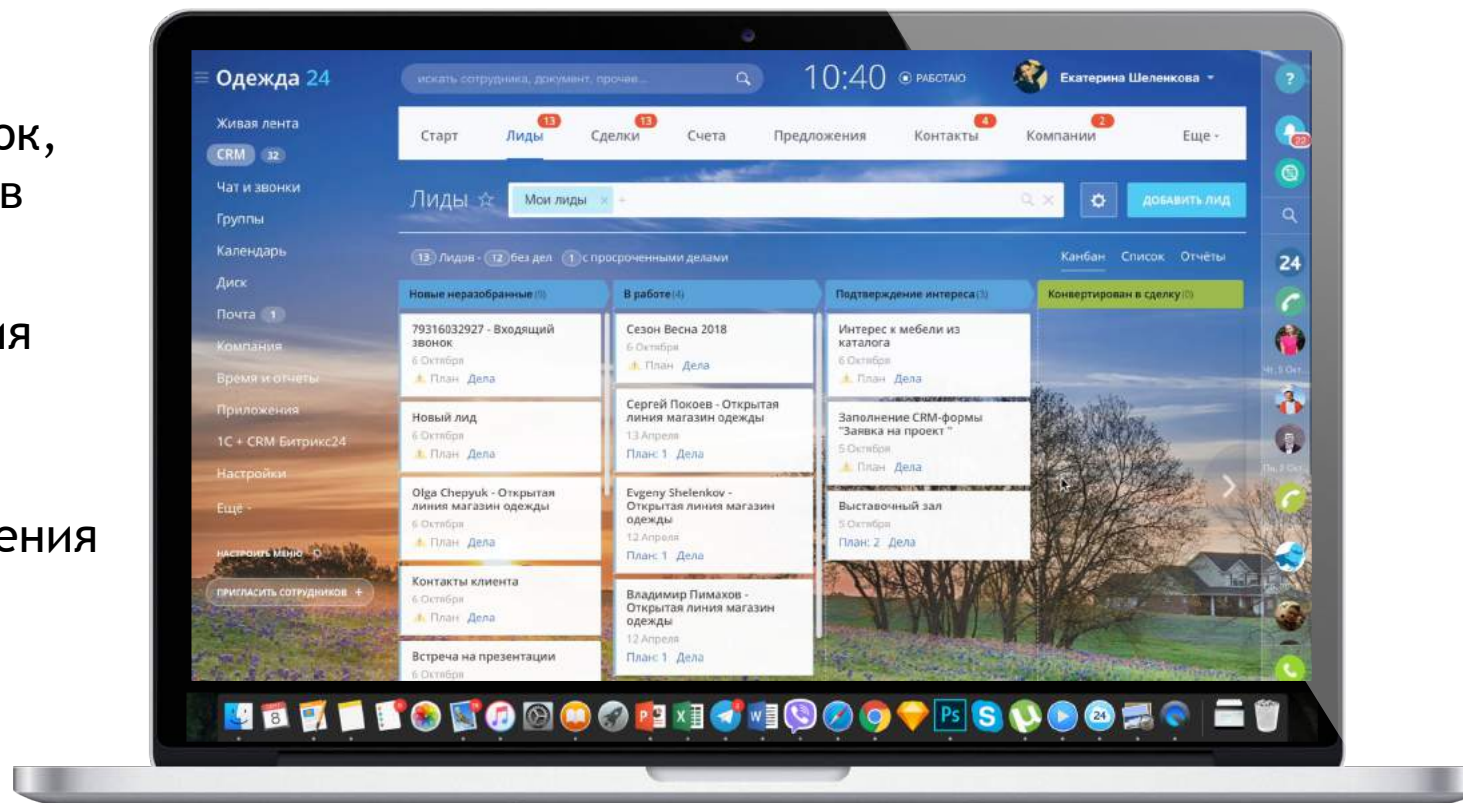
Разные направления
сделок

Канбан для управления
сделками

Автоматизация
регулярных сделок

Настройка стадий
сделок

Автоматизация работы
на каждом этапе



Воронка продаж

Этапы воронки продаж — это сделки на разных стадиях. Построение воронки продаж основано на данных о том, какой процент сделок завершён, какие пока в работе.

CRM для сферы услуг

Для этого в CRM нужен календарь и
резервирование ресурсов:
людей или объектов



Рестораны
резервирование столиков



Салоны красоты
запись к мастеру



Клиники
запись к врачу



Автосалоны
запись на ТО, смена шин



Старт

Лиды ⁵⁵

Сделки

Счета

Предложения

Контакты

Компании

Мои дела

Еще ▾

Лиды ☆

Все в работе × + поиск



+ ДОБАВИТЬ ЛИД

Лиды: 54 без дел 1 с просроченными делами

Канбан Список Календарь

Февраль - Март

Неделя ▾

< Сегодня >

вс 25

пн 26

вт 27

ср 28

чт 1

пт 2

сб 3

День

0:00
9:00

10:00

11:00

12:00

13:00

14:00

15:00

10:00 Укладка

12:00 Укладка

12:49 Новый
12:53 Стрижка и

14:20 Стрижка

CRM 50+

Компания

Время и отчеты

Приложения

Ещё ▾

НАСТРОИТЬ МЕНЮ ⚙



Старт

Лиды ⁵⁴

Сделки

Счета

Предложения

Контакты

Компании

Мои дела

Еще ▾

Лиды ☆

Мои лиды x + поиск



+ ДОБАВИТЬ ЛИД

Лиды: ⁵³ без дел ¹ с просроченными делами

Канбан | Список | Календарь

Не обработан (34)	Назначен ответственный (5)	Уточнение информации (5)	Не удалось связаться (6)	В обработке (3)
<p>Стрижка и укладка 51 секунду назад</p> <p>Дела ¹ + Запланировать</p>	<p>Прическа сегодня, 14:41</p> <p>Дела ¹ + Запланировать</p>	<p>Женская стрижка сегодня, 14:40</p> <p>Дела ¹ + Запланировать</p>	<p>Стрижка и укладка Глеб Титов сегодня, 14:11</p> <p>Дела ¹ + Запланировать</p>	<p>Evgeny Shelenko Открытая линия одежды вчера, 12:01</p> <p>Дела ¹</p>
<p>Стрижка 44 секунды назад</p> <p>Дела ¹ + Запланировать</p>	<p>Мужская стрижка сегодня, 14:38</p> <p>Дела ¹ + Запланировать</p>	<p>Наталья Грихина - Посетитель на сайте вчера, 12:01</p> <p>Дела + Запланировать</p>	<p>Укладка Глеб Титов вчера, 13:02</p> <p>Дела ¹ + Запланировать</p>	<p>Strokaty Oleg - линия магазин вчера, 12:01</p> <p>Дела ¹</p>
<p>Мужская стрижка 13 минут назад</p> <p>Дела ¹ + Запланировать</p>	<p>Очередной звонок входящий вчера, 12:01</p> <p>Дела ¹ + Запланировать</p>	<p>Окрашивание Елена сегодня, 14:37</p> <p>Дела ¹ + Запланировать</p>	<p>Стрижка Глеб Титов вчера, 13:00</p> <p>Дела ¹ + Запланировать</p>	<p>"Заявка на про вчера, 12:01</p> <p>Дела ¹</p>
<p>Окрашивание 16 минут назад</p> <p>Дела ¹ + Запланировать</p>	<p>Стрижка и укладка вчера, 12:30</p> <p>Дела ¹ + Запланировать</p>	<p>Владимир Пимахов - Открытая линия магазин одежды вчера, 12:01</p> <p>Дела + Запланировать</p>	<p>Новый посетитель (01.12.2016 17:39:38) вчера, 12:01</p> <p>Дела ¹ + Запланировать</p>	

CRM 50+

Компания

Время и отчеты

Приложения

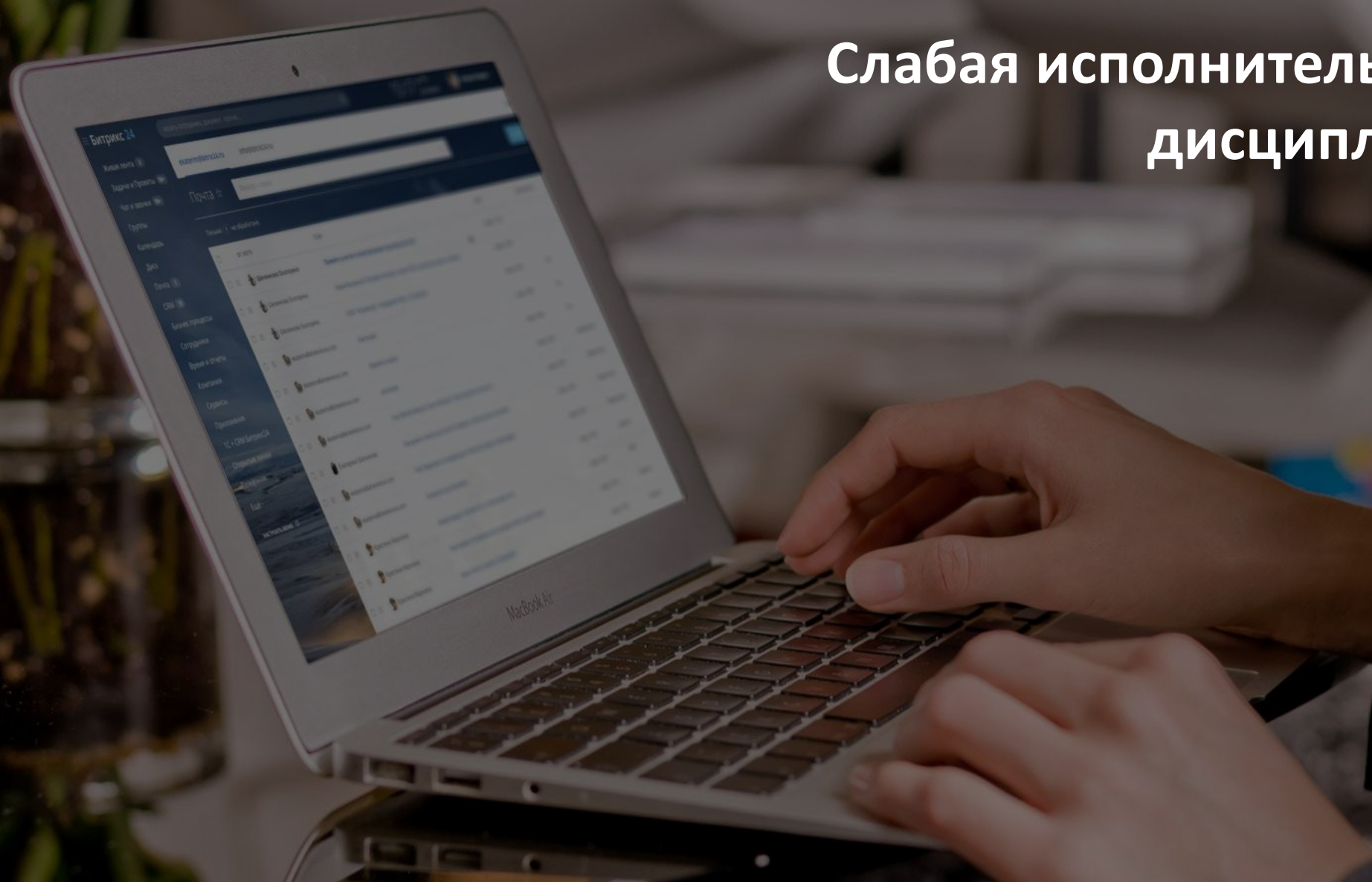
Ещё ▾

НАСТРОИТЬ МЕНЮ ⚙️



Враг №4:

Слабая исполнительная
дисциплина





A man in a dark suit and light shirt is shown from the chest up, looking directly at the camera with a thoughtful expression, his hand resting on his chin. The background is a wall covered in various colored sticky notes. The image is overlaid with a semi-transparent dark grey filter. Six callout boxes, three in cyan and three in lime green, are positioned around the man, each containing a text label. The man's head and shoulders are outlined with a dotted cyan line.

Задачи на стикерах или блокноте

Переписка по почте

Срываются сроки

Поручения забываются

Отсутствует контроль

Постоянные авралы

Просто не забудьте поставить задачу

1

ПОМОГАЕТ

выполнять задачи и
проекты

2

ВМЕСТЕ

делать работу

3

УСПЕВАТЬ

вовремя

Бітрікс24 

Создание простой задачи

КОГДА ВАЖНА СКОРОСТЬ

Битрикс24®



Создавайте задачи в несколько кликов



Управляйте сроками



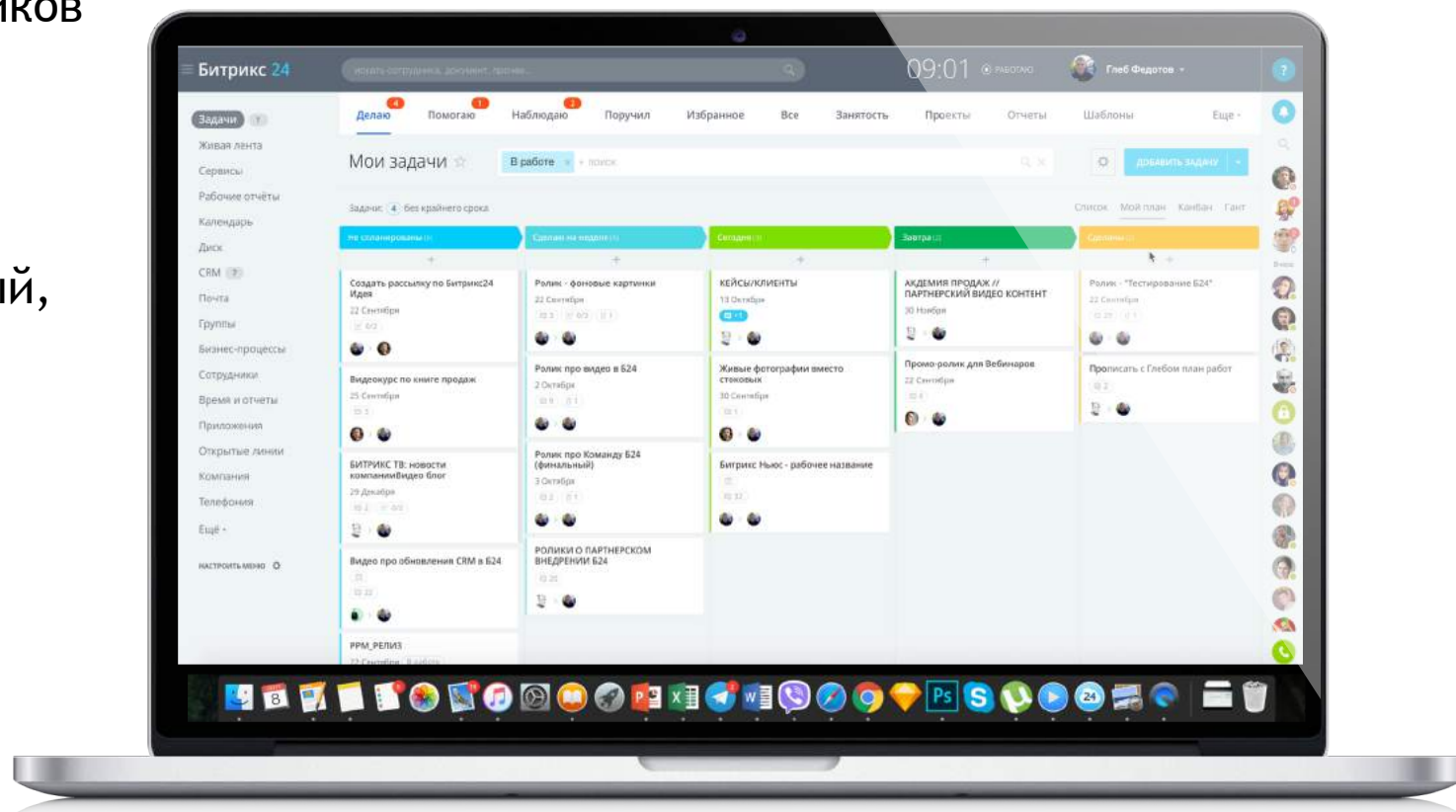
Распределяйте роли: ответственный, соисполнитель, наблюдатель



Добавьте чек-лист, чтобы разбить задачу на этапы



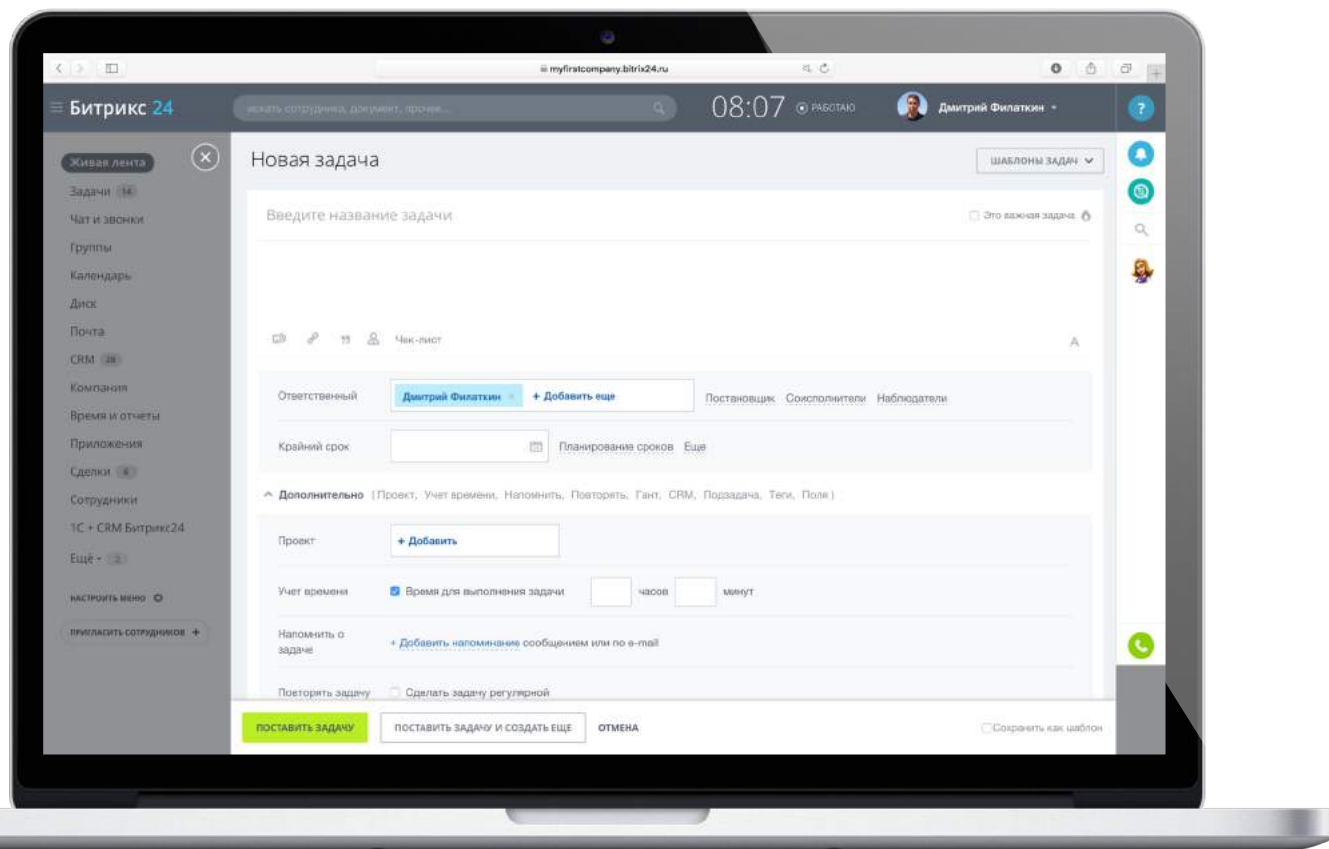
Ставьте подзадачи, если задача сложная





Расширенные настройки


для опытных пользователей

Битрікс24[®]



 Учитывайте время, затраченное на задачи

 Настройте напоминания о важных задачах

 Подключите задачи к CRM (контактам, лидам, сделкам)

 Создавайте повторяющиеся задачи и шаблоны задач

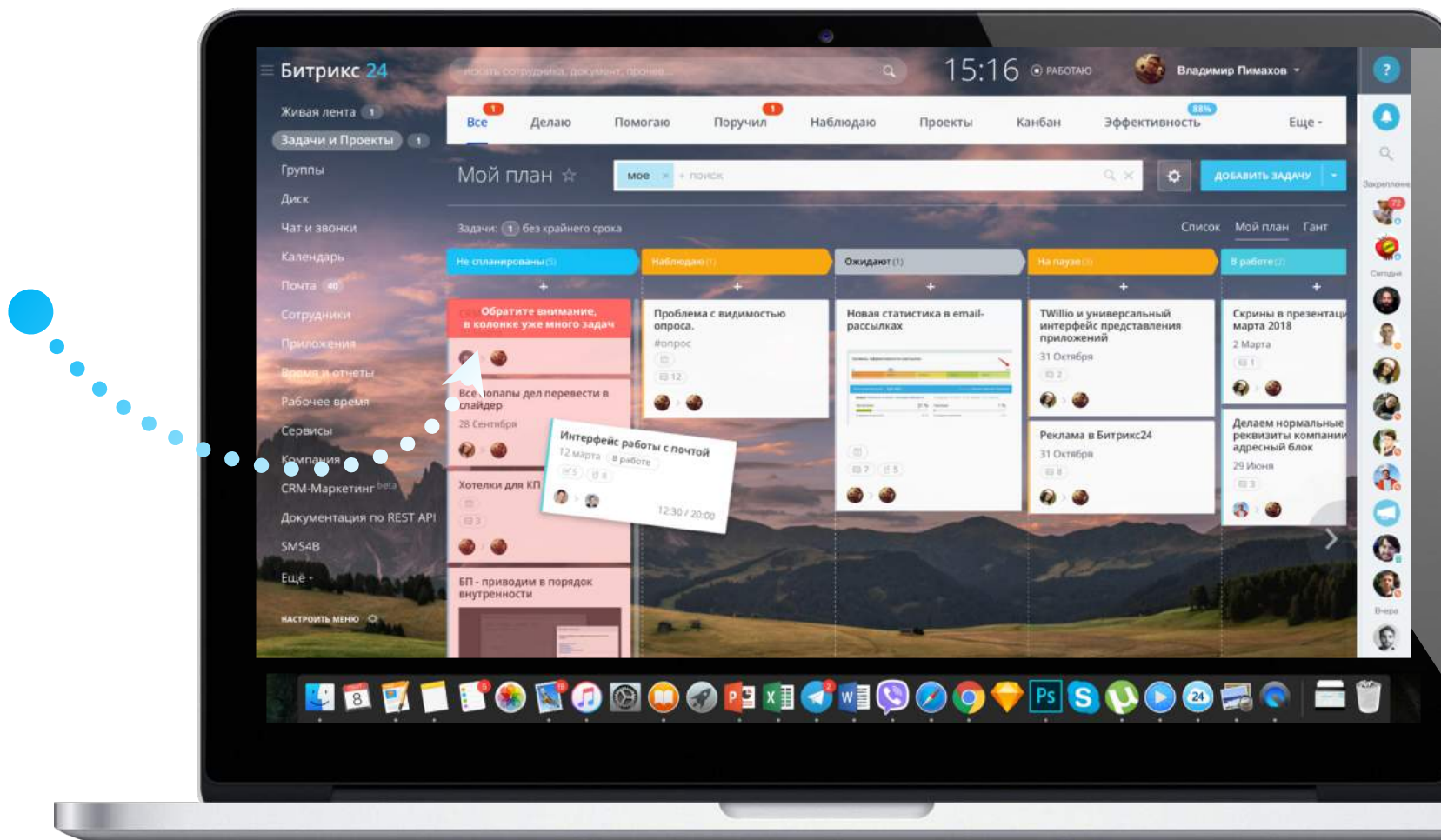
 Создавайте собственные поля в задачах

Контроль нагрузки

Битрикс24[®]



Колонка подсветится, если число задач превысит лимит на стадию



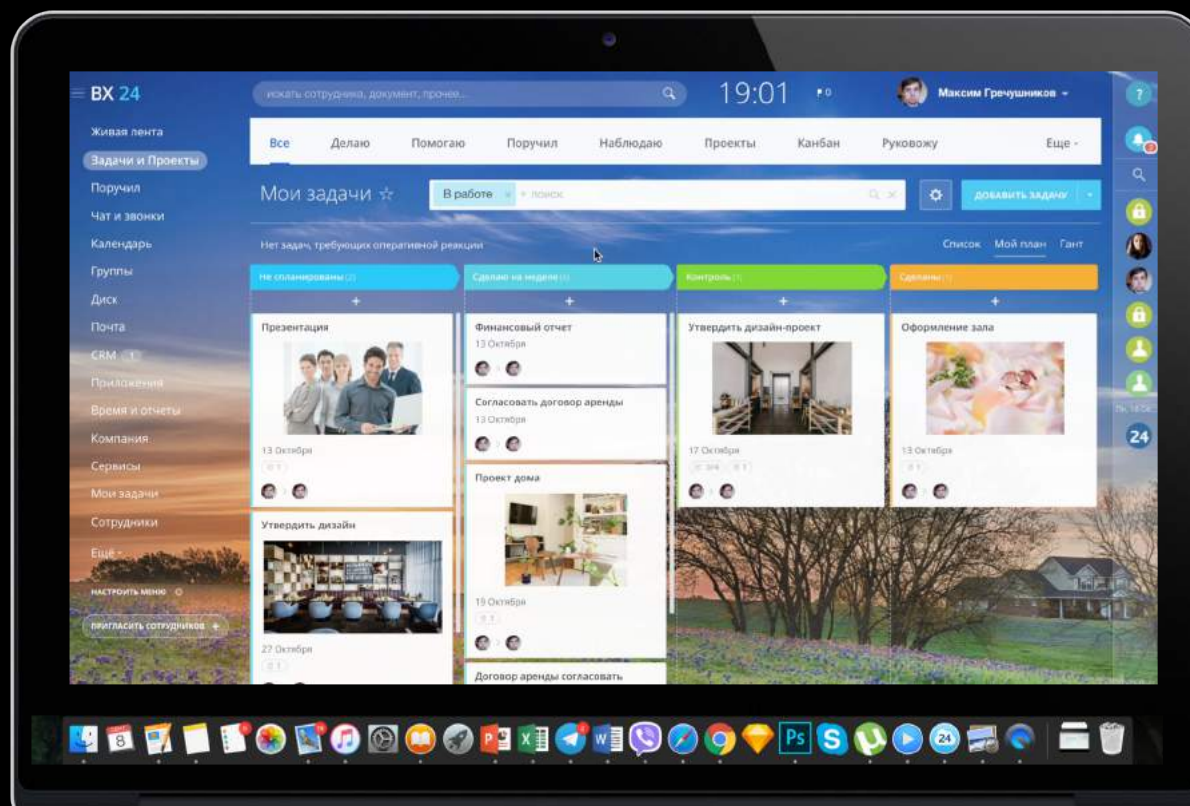
Проекты

Бітрікс24[Ⓜ]

Ставьте задачи по проекту

Ведите календарь проекта

Храните файлы по проекту на диске группы



Пишите сообщения, комментируйте

Быстрый чат для обсуждений

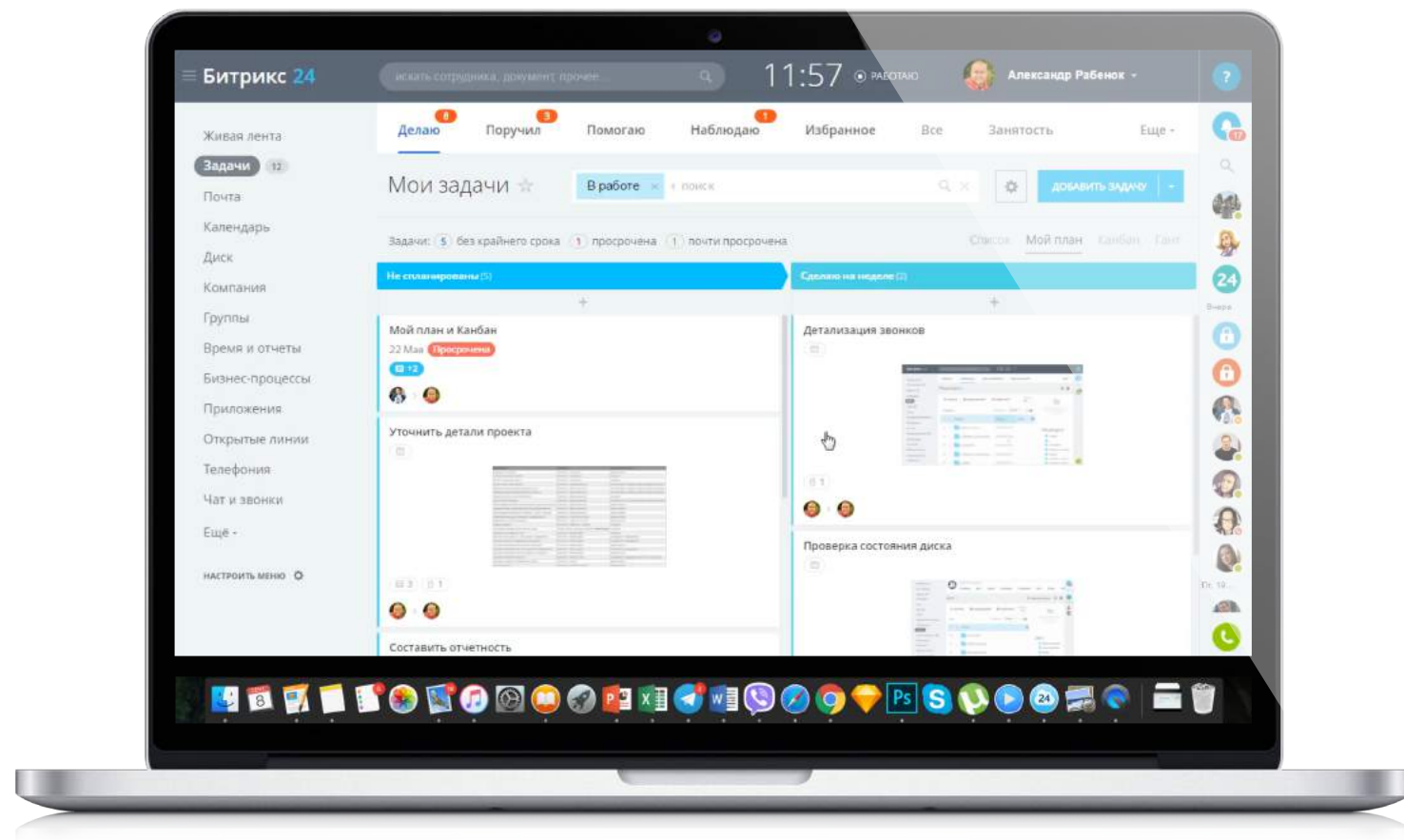
Управляйте правами доступа

Управление задачами в «Мой план»

Забудьте об использовании ежедневников и стикеров и заведите вашу собственную виртуальную доску с задачами.

Вы сами для себя создаёте этапы выполнения любой направленности, какие-то собственные варианты указания сроков.

Это удобный способ структурировать свои задачи, особенно когда их очень много.



Задачи повторяются? Создайте шаблон!

Бітрікс24

1

Настройте параметры задачи один раз (ответственные, сроки, наблюдатели)

2

Моментально создавайте задачи по шаблону, когда вам это необходимо

3

Включите повтор задачи и она будет создаваться автоматически.



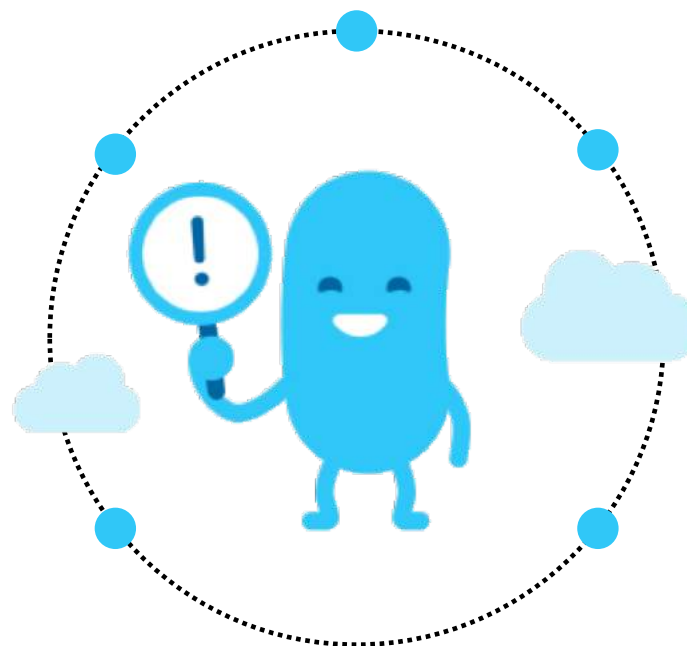
Рабочие отчёты
сотрудников



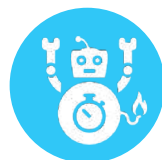
Учёт времени по
задачами и проектам



Занятость сотрудников
по проектам



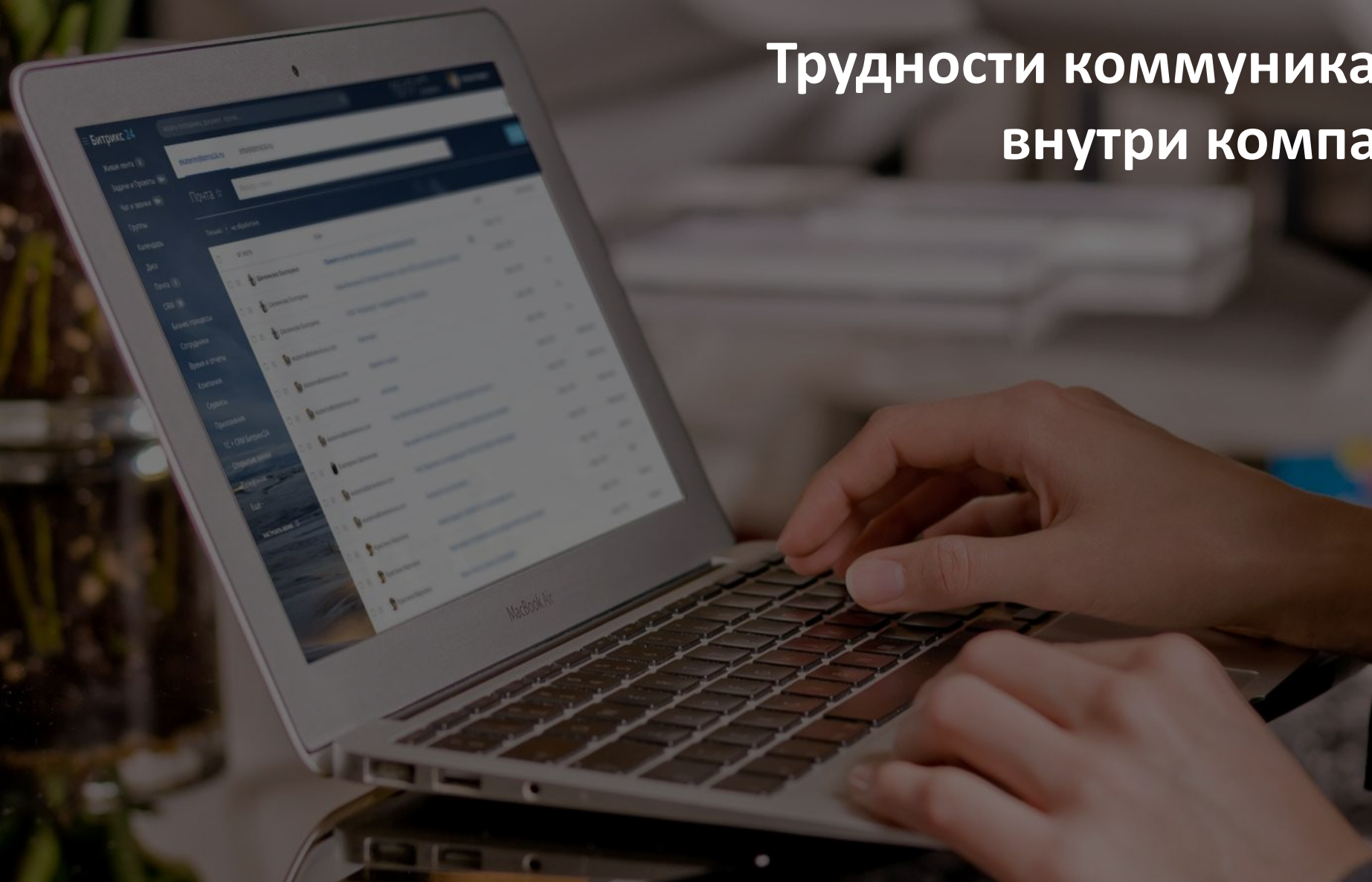
Руководитель видит все
задачи сотрудников



Автоматические отчёты
по эффективности

Враг №5:

**Трудности коммуникации
внутри компании**





Живая лента

социальная сеть для работы

Битрикс24®

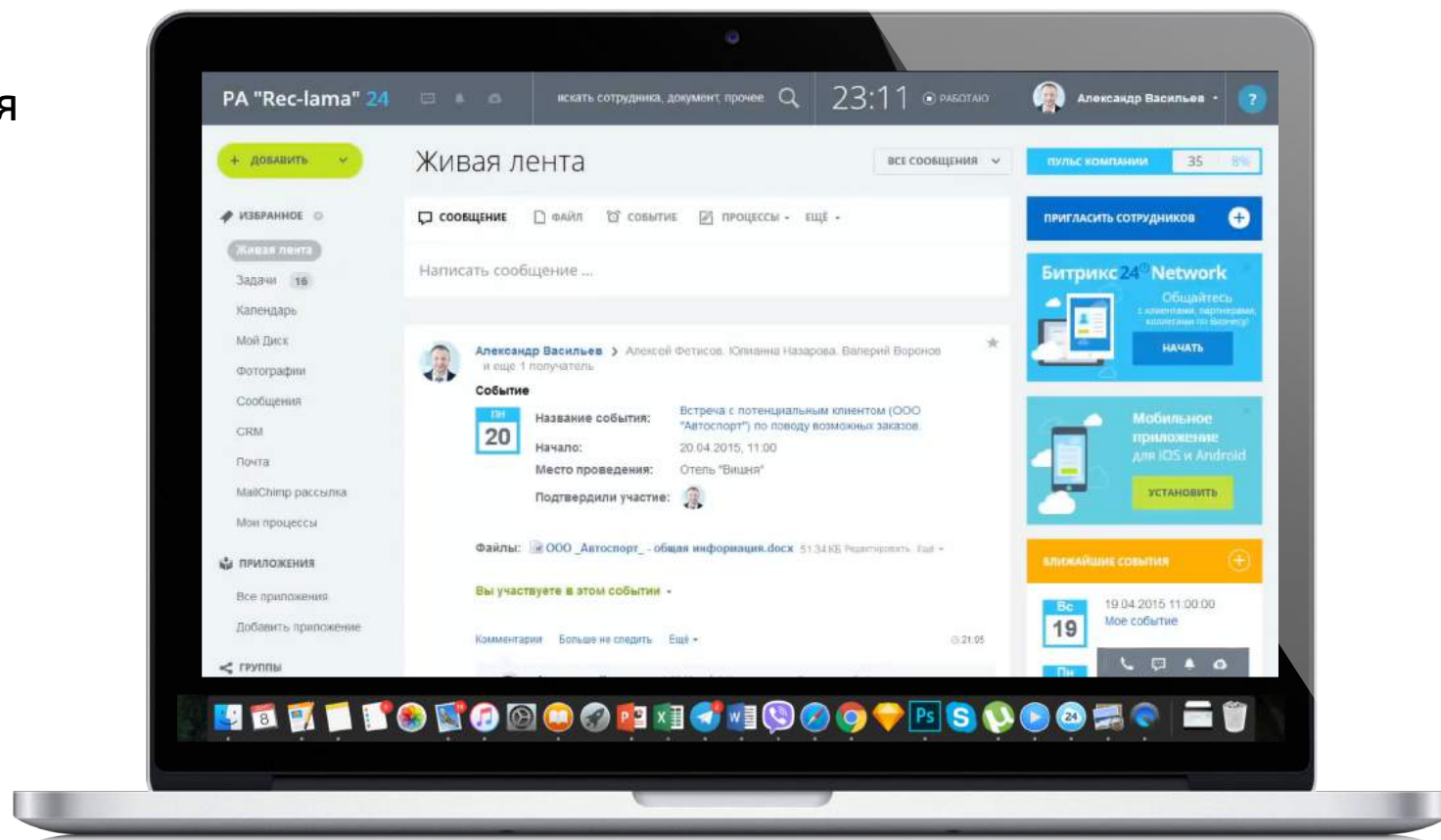
Единое пространство для общения всей компании. Ускоряет время на обсуждения и не затягивает принятие решений.

 публикуйте посты и комментируйте

 пишите приказы и распоряжения

 проводите опросы и голосования

 публикуйте благодарности



Единый мессенджер для всех сотрудников

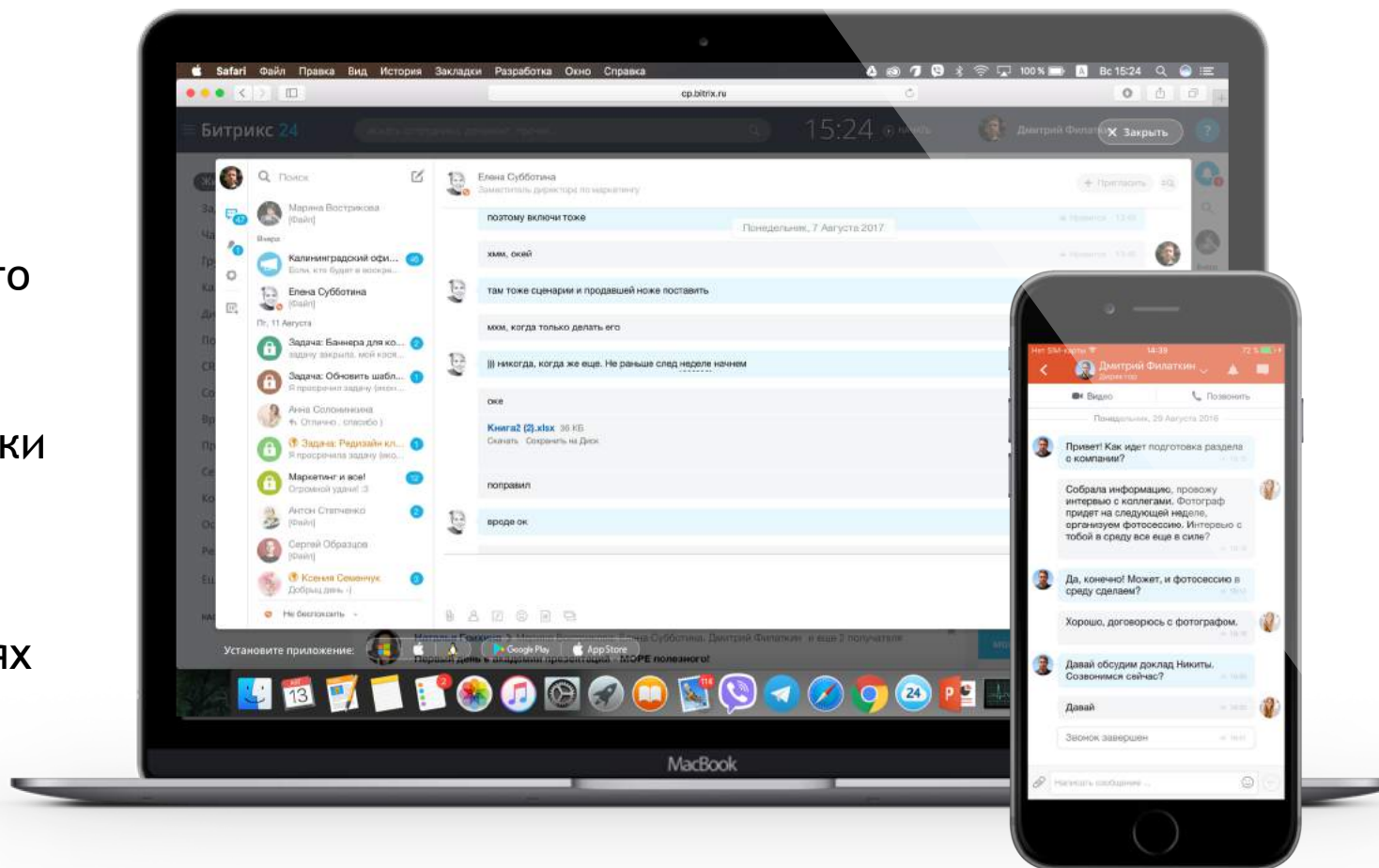
Битрикс24[®]

Контакты коллег
всегда под рукой

Общение с любого
устройства

История переписки
сохраняется

Уведомления о
новых сообщениях



Общие чаты для всей
компании

Чаты один на один

Закрытые чаты

Чаты для проектов и
рабочих групп

Общайтесь с коллегами даже вне офиса

Бітрікс24[Ⓜ]



Общайтесь по
видеосвязи



Разговаривайте по
голосовой связи



Отправляйте мгновенные
сообщения



Обменивайтесь файлами
и документами

Начните работать в
Битрикс24[Ⓜ] уже сегодня

bitrix24.ua





www.bitrix24.ua



Спасибо за внимание!
Вопросы?



pavlenkokostia



pavlenko@bitrix24.ua