

# 3 кита

современного бизнеса

Технологии. Люди. Продажи.



Дмитрий Мартынов

Альфатим

# Тренды рынка 2019

- ◎ Рост онлайн-торговли
- ◎ Омниканальность
- ◎ Развитие визуального и голосового поиска
- ◎ Больше вариантов оплаты
- ◎ Покупки в социальных сетях и с мобильных устройств
- ◎ Персонализация
- ◎ Дополненная реальность
- ◎ Пользовательский контент
- ◎ Простая страница оформления заказа
- ◎ Рост стоимости привлечения клиента

# Число онлайн-покупателей быстро растёт

**37 000 000**

онлайн-покупателей  
в России

**58%**

населения  
старше 18

**25-34 лет**

возраст самых активных  
онлайн-покупателей

# Потребительская активность становится важнее



# Каждого клиента нужно знать в лицо



- Нужно сохранить контакт с каждого обращения
- Во всех чатах, мессенджерах, соцсетях и при звонках
- Изучить его запрос
- Понять, в какой сегмент его определить
- Отслеживать общение с ним, чтобы понимать его предпочтения
- Не забывать отправлять ему персональные предложения и рассылки

# Плохо организованное взаимодействие

- ◎ Все встречи - по ежедневникам
- ◎ Пожелания клиентов - в блокнотах и на стикерах
- ◎ Записи теряются, а в голове все не удержишь
- ◎ Сотрудники забывают мелкие детали
- ◎ Задачи, назначенные устно на планерке не выполняются



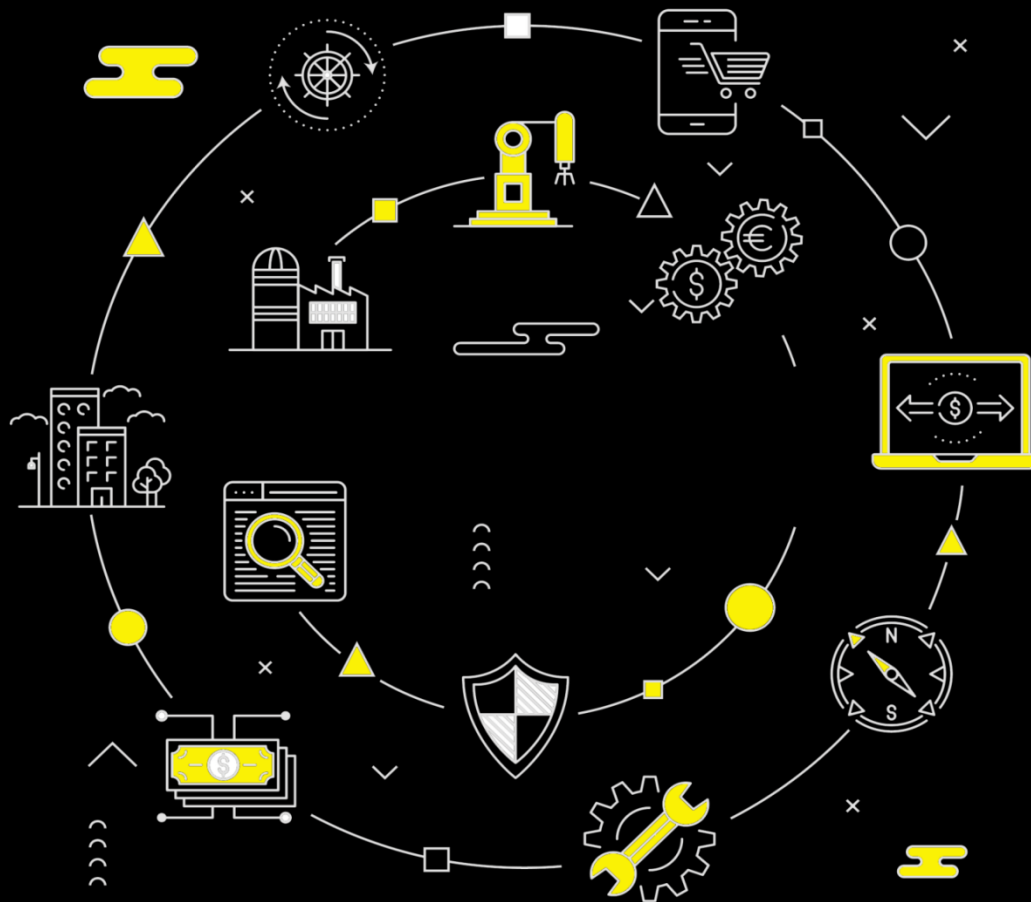


# Гибкость и адаптивность!

В быстро меняющемся мире необходимо очень быстро приспосабливаться к новым условиям бизнеса.

Все старые методы уже не подходят. Вчера клиенты предпочитали звонить, сегодня напишут вам в Инстаграме. Завтра - кто знает?..

# Начинаем оцифровку





# Что нам необходимо

Цифровая система, которая сможет:

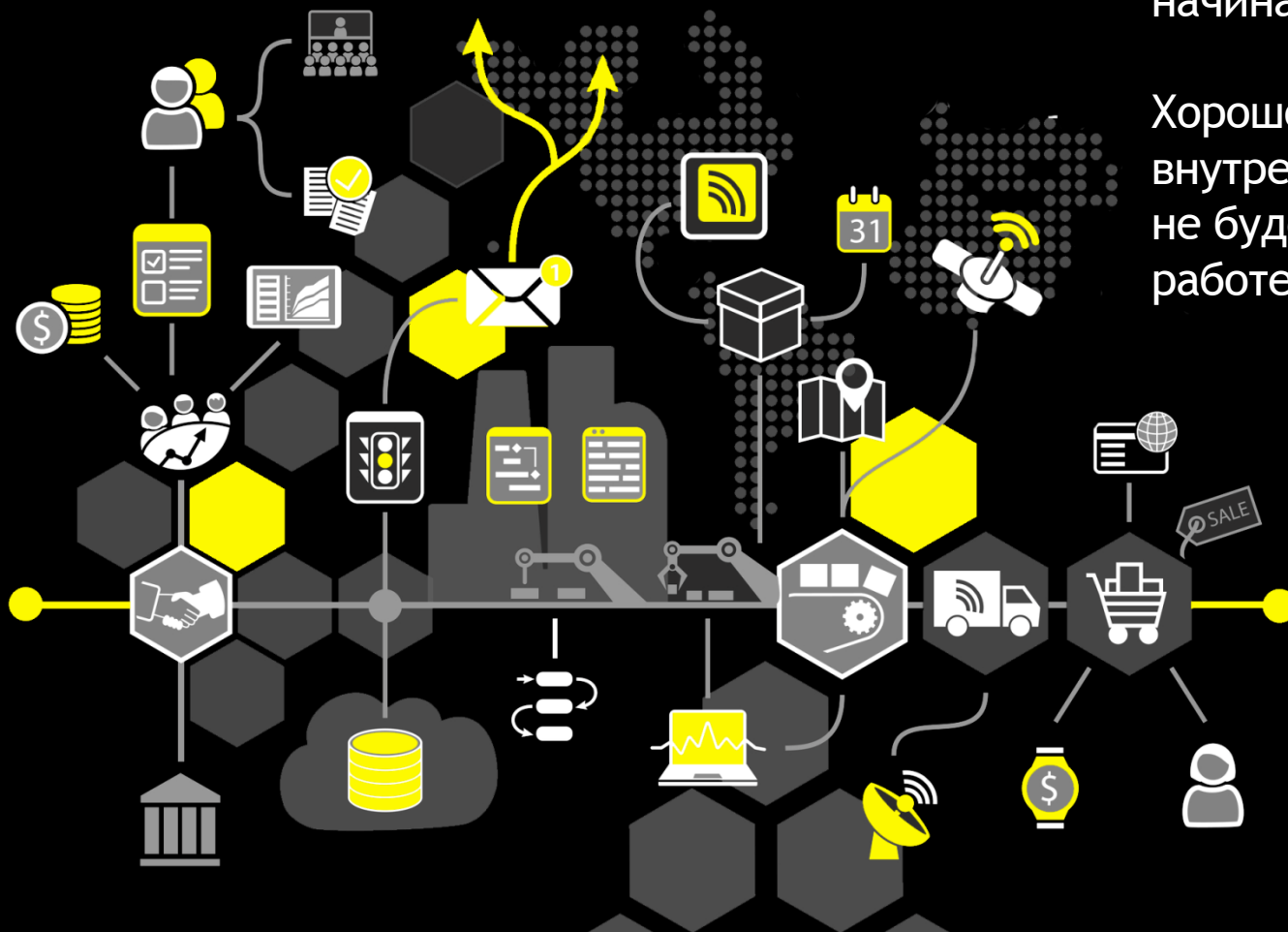
- Фиксировать каждого клиента, который обращается с вопросом
- Установить с ним надежный контакт и подсказать, как возвращать его снова и снова
- Организовать коммуникацию сотрудников и документооборот быстро и без сбоев
- Помочь вовремя выполнять все задачи, не теряя их



# Четкая организация работы

Успех любой компании  
начинается изнутри.

Хорошо структурирована  
внутренняя деятельность -  
не будет проблем и в  
работе с клиентами.



# Быстрая постановка задач

Не нужно полагаться на память и бумажки

Bitrix24 24

Задания и Проекты

Календарь

Диск

Чат и звонки

Почта

СВМ

Сотрудники

Еще

настроить меню

приветствие сотрудников

Новая задача

шаблоны задач

Экскурсии для тура по Франции

Это важная задача

список, русскоговорящие гиды, план и стоимость

Чек-лист

Ответственный: Олег Строкатый + Добавить еще

Постановщик Соисполнители Наблюдатели

Крайний срок: 29.06.2018 21:00 Планирование сроков Еще

Дополнительно (Проект, Учет времени, Напомнить, Повторять, Гант, CRM, Подзадача, Теги, Поля)

Проект: + Добавить Создать проект

Учет времени:  Время для выполнения задач

Напомнить о задаче: + Добавить напоминание сообщением или по e-mail

Повторять задачу:  Сделать задачу регулярной

поставить задачу

поставить задачу и создать еще

ОТМЕНА

Сохранить как шаблон

В несколько кликов вы можете создать задачу, назначить ответственного, соисполнителя или наблюдателя задачи.

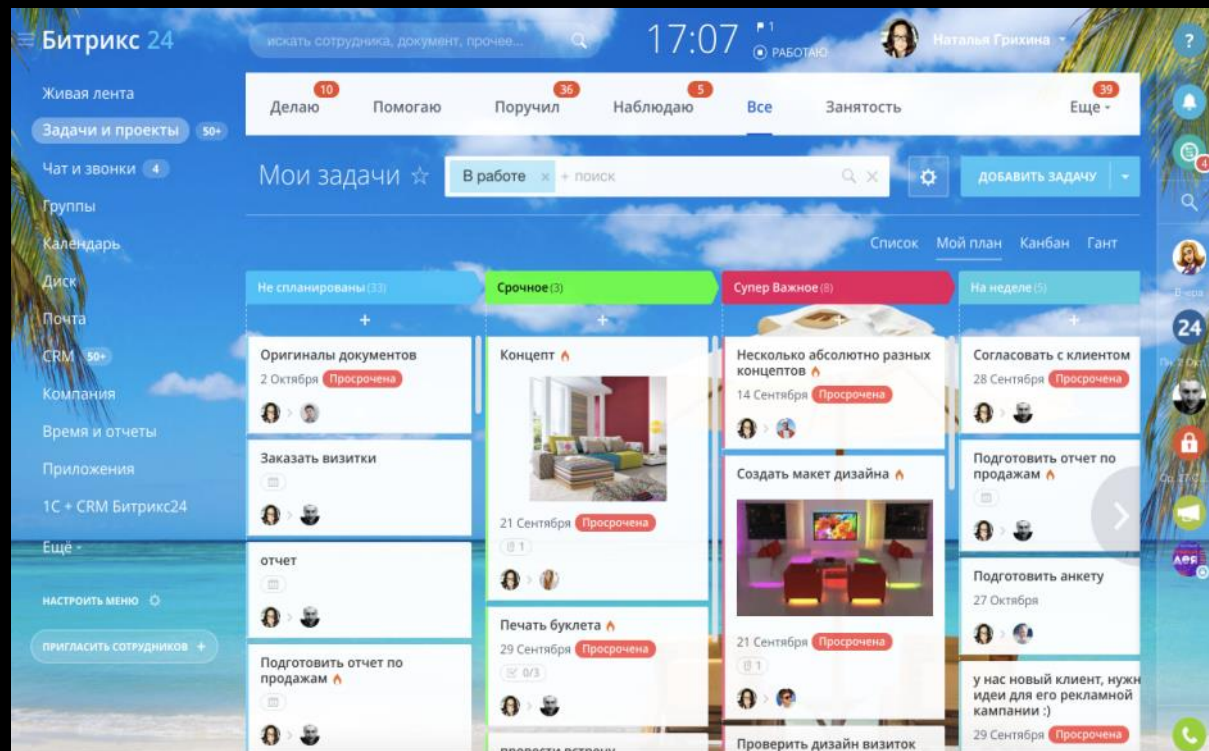
# Выбор методики работы

Классический список задач с подзадачами и чек-листами

Мой план

Канбан в проекте

Диаграмма Ганта с зависимостями

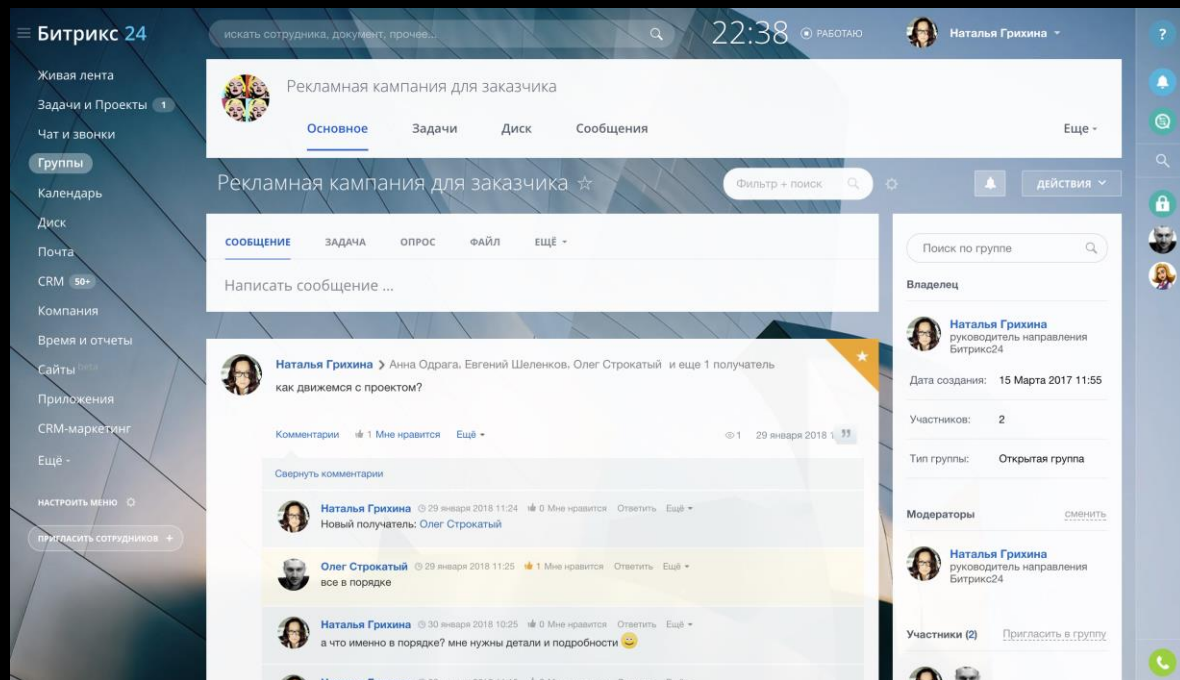


# Рабочие группы и Проекты

Для работы над одним проектом, можно объединиться в рабочие группы:

- открытые, закрытые,
- с внешними подрядчиками, клиентами в экстранете

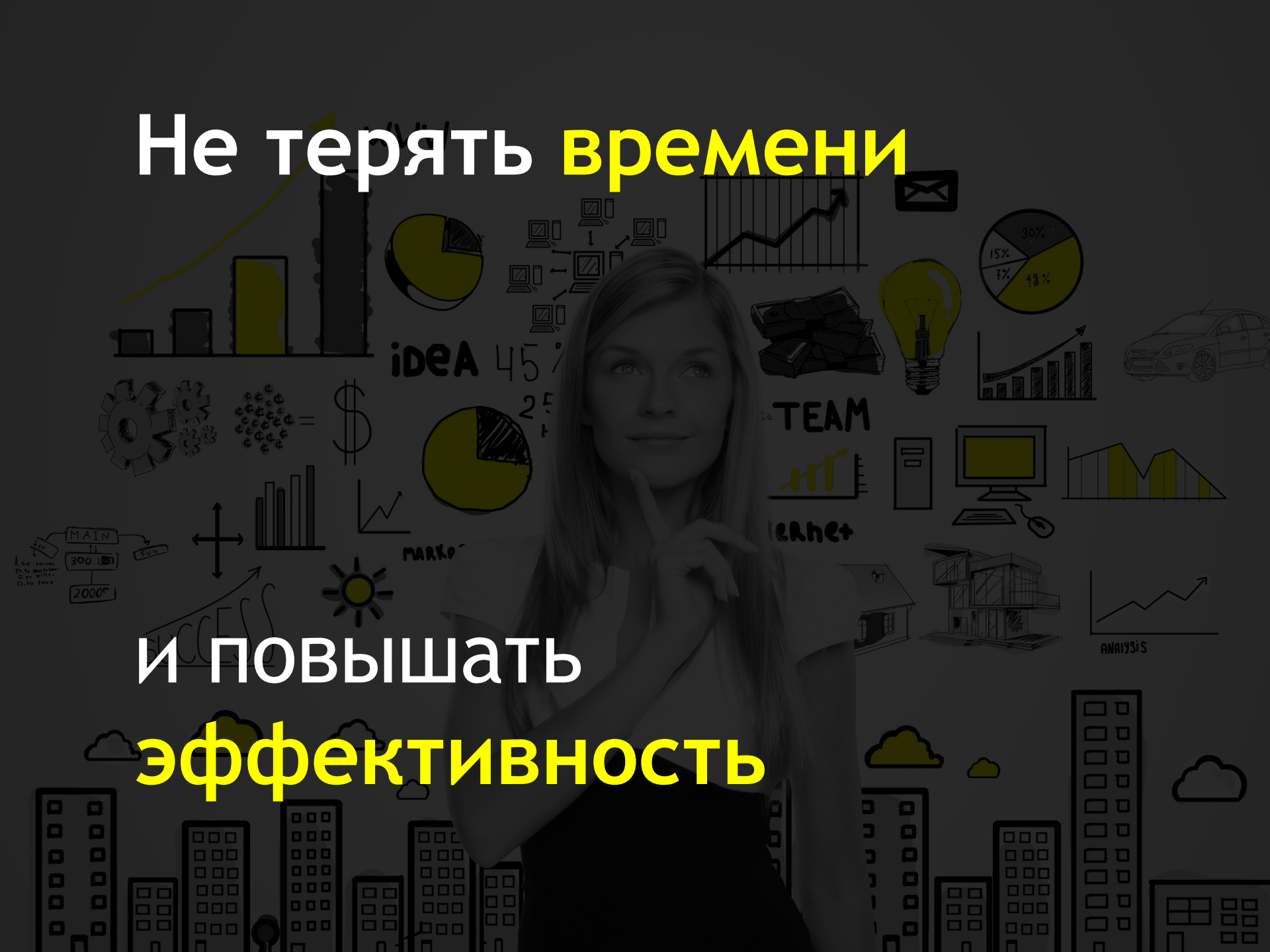
Распределяйте задачи, файлы и права доступа между участниками



Не терять **времени**

и повышать

**эффективность**





# Роботы в задачах

## Роботы

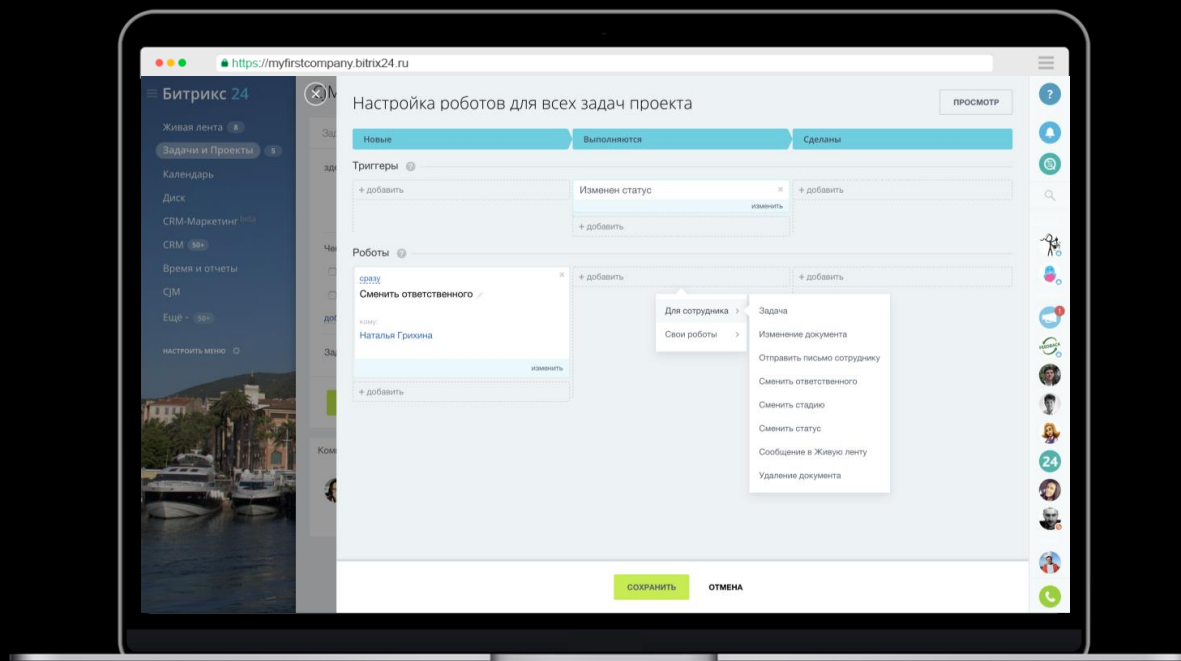
Создать задачу

Сменить ответственного

Сменить статус

Удалить

Свои роботы



## Триггеры

Изменение статуса

Подходит крайний срок

Задача просрочена

Свои триггеры

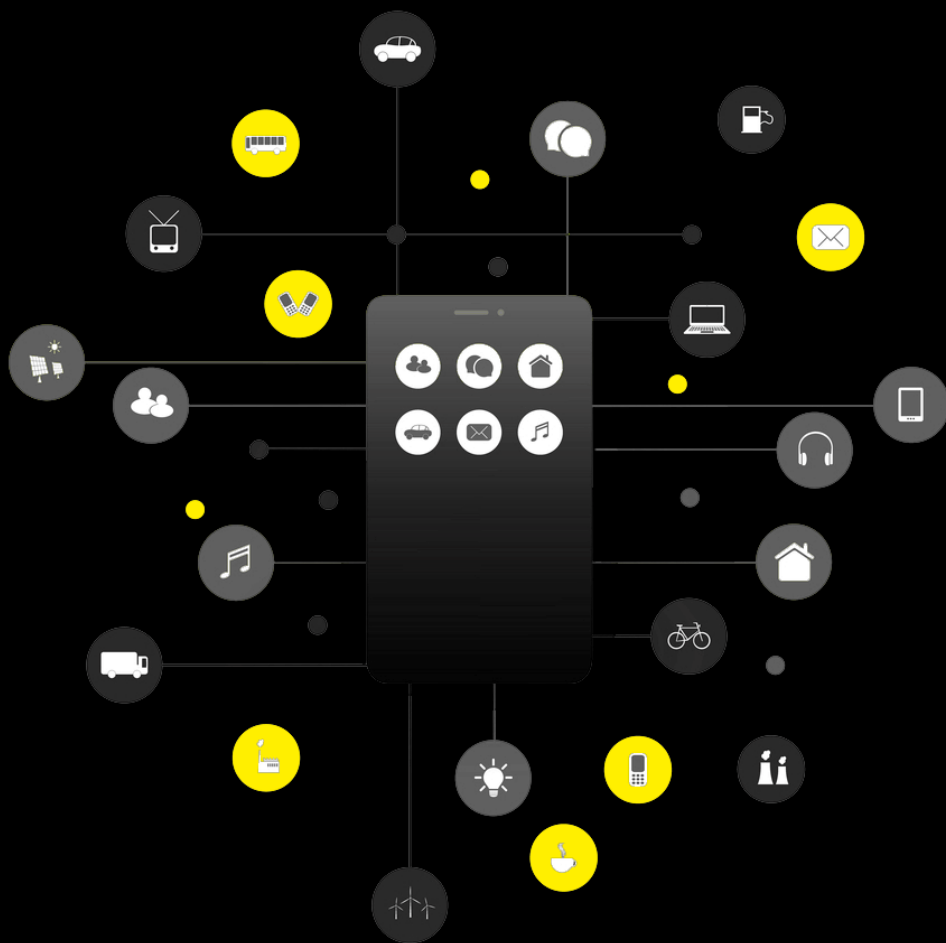
# Мобильные задачи



Оставайтесь всегда  
на связи и  
работайте из любой  
точки мира!

Бесплатное  
приложение  
для iPhone и  
Android

# Структурируем взаимодействие



Главный секрет выживания и преуспевания в эпоху перемен — гибкость и способность меняться быстрее чем окружающая деловая среда.

# Коммуникация с сотрудниками



**24/7**

В современном бизнесе важно оставаться на связи с коллегами 24/7, не теряя важных сообщений.

# Живая лента

Лента событий компании



Ускоряет  
обсуждения



Экономит ваше  
время



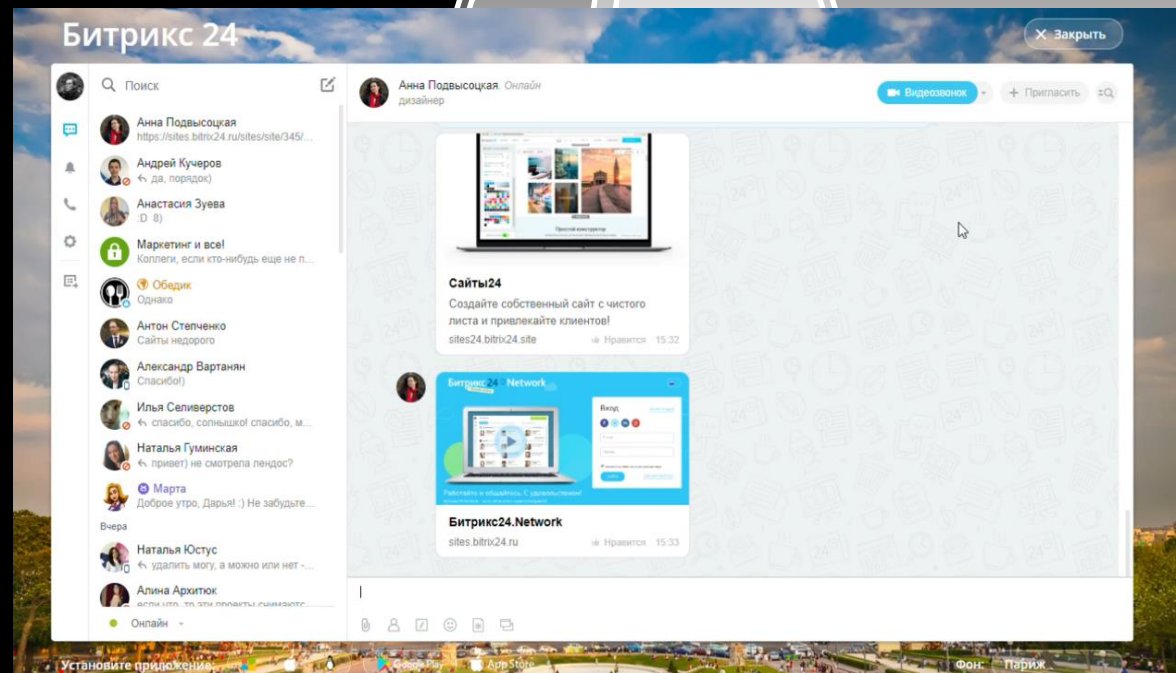
Не затягивает  
принятие решений

# Мессенджер

Для быстрого обсуждения с коллегами

Отправляйте сообщения коллегам, делитесь файлами и документами.

Прямо во время разговора вы можете поставить задачу или событие в календаре.



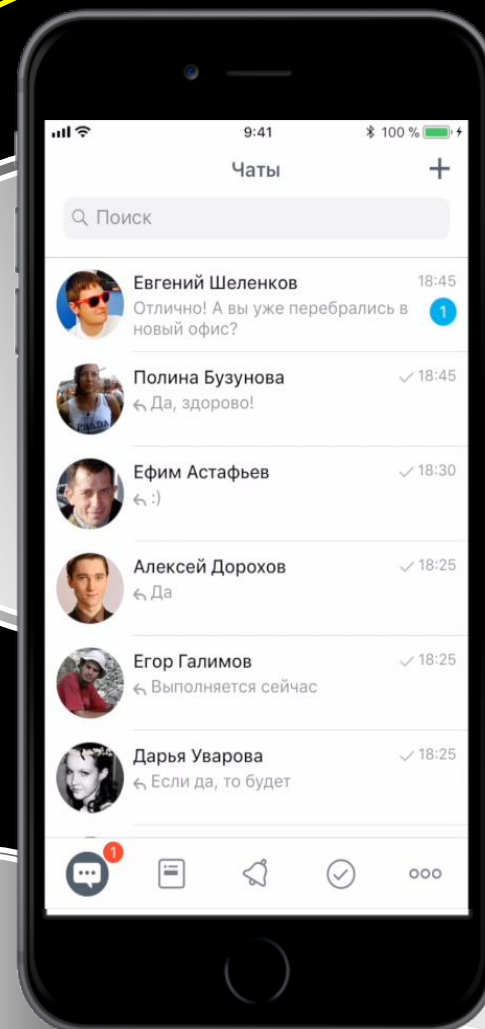


# Мобильный чат

Отвечайте коллегам из любой точки мира

Все возможности мессенджера доступны в мобильном приложении.

Все сообщения, файлы и документы сохраняются в истории.



# Календари

Удобный планировщик встреч

Планировщик поможет мгновенно подобрать время встречи, которое подходит всем участникам

Синхронизация календарей:



Google

Mac OS X

iPhone

Android

Bitrix24 24

Живая лента  
Задачи и Проекты 1  
Чат и звонки  
Группы  
Диск  
Календарь  
Почта  
CRM 50+  
Сайты beta  
Время и отчеты  
Сотрудники  
Еще -

настроить меню  
поиск  
настроить сотрудников

Новое событие

Новое событие  Это важное событие

Дата и время начала: 06.07.2018 17:30  
Дата и время завершения: 06.07.2018 18:30  Весь день

Напоминание: За 15 минут

Участники: Наталья Гришина, Юрий Волошин, Олег Строкатьев, Дмитрий Давыдов, Екатерина Шеленкова

Сотрудники: Наталья Гришина, Олег Строкатьев, Екатерина Шеленкова

Масштаб

Оповещать о подтверждении/отказе участников

Дополнительно (Описание, Повторяемость, Цвет события, Календарь, Занятость, Место проведения, Частное, Элементы CRM)

СОХРАНИТЬ (CMD+ENTER) Отменить

# Сложность инфраструктуры - помехи в работе



Как часто бывает так, что только из-за длительности согласования договоров срываются все сроки важной задачи.

...или вы подводите партнеров

...или теряете на полдороги счет, без которого застопорится все дело.

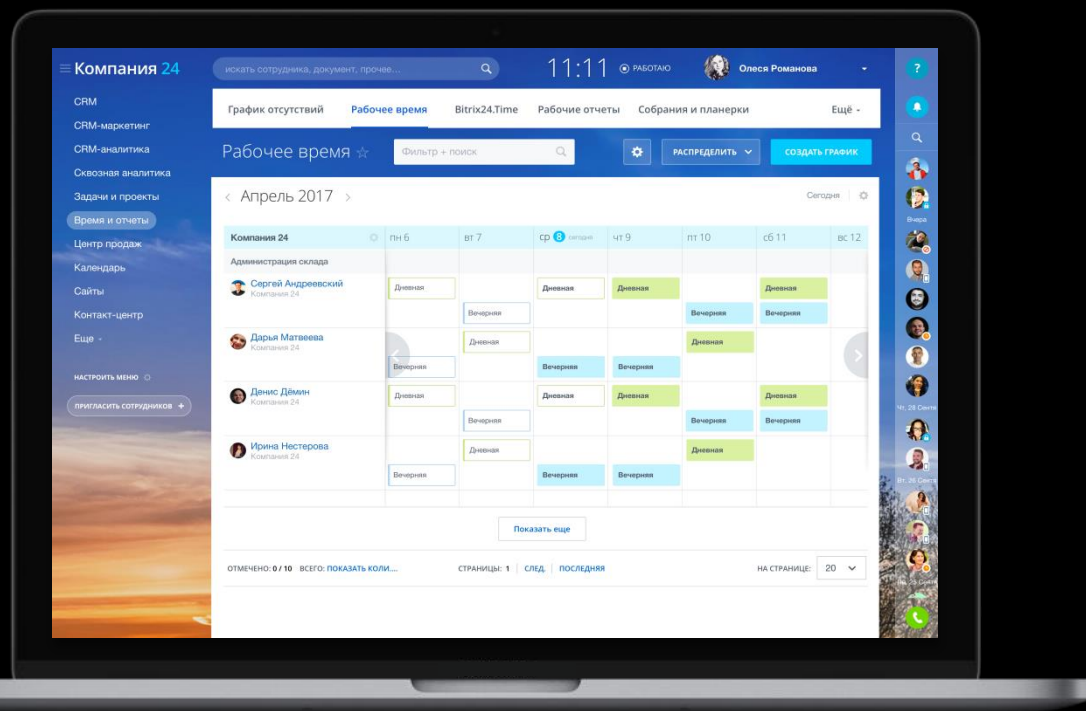
# Автоматизация процессов

The screenshot displays the Bitrix24 web interface. At the top, there is a search bar with the text "искать сотрудника, документ, процесс" and a search icon. The time is 15:52, and the user is logged in as Дарья Большакова. The main navigation menu includes "Задачи и Проекты", "Бизнес-процессы", "Диск", "Календарь", "Почта", "CRM", "Время и отчеты", "Сотрудники", "Сервисы", "Компания", "Группы", "Зарплата и отпуск", "SMS Ву", and "Ещё". The "Бизнес-процессы" section is active, showing "Задания бизнес-процессов". Below this, there are tabs for "ВСЕ", "ПРОЦЕССЫ", "CRM", "ФАЙЛЫ", and "СПИСКИ". A filter bar includes "ФИЛЬТР", "АКТИВНЫЕ", "ЗАВЕРШЕННЫЕ", "ВСЕ", and a "+" button. The main content area shows a task titled "Собрать документы по счету" with a description: "Компания: 1С-Битрикс, Направление: Калининградский офис, За что платим: за копирайтерские курсы, Сумма: 158000, Валюта: рубли". The task is assigned to Дарья Большакова and is in the "Процесс выполнения" stage. A progress bar shows "еще 5" and a green checkmark with the text "Вы ознакомились с документом". The bottom of the interface shows "Всего: 1", "На странице: 20", and "Страницы: 1 | Все".

Задайте название бизнес-процесса, произвольное описание и сортировку, определяющую его положение в общем списке.

После сохранения документы будут переходить в нужные отделы автоматически.

# Учет рабочего времени и ОТЧЕТНОСТЬ



Посменная работа

Почасовой график

Фиксированный график

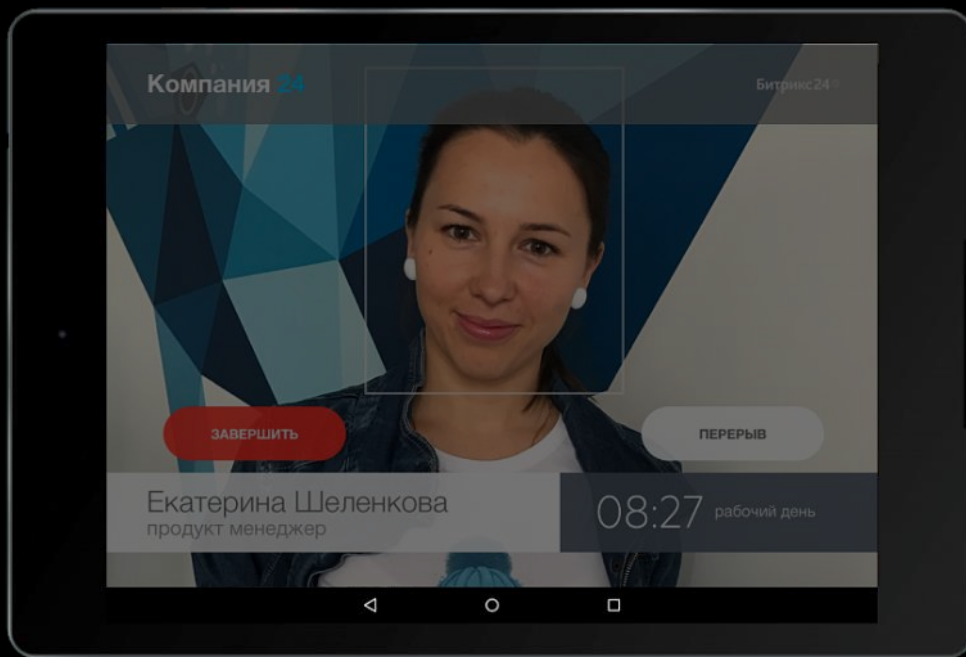
Смешанный режим

Печать графика работы

Завершение рабочего дня  
после 00:00

Распознавание по лицу

# Начало рабочего дня



с технологией  
распознавания лиц

Bitrix24.Time  
приложение для Android



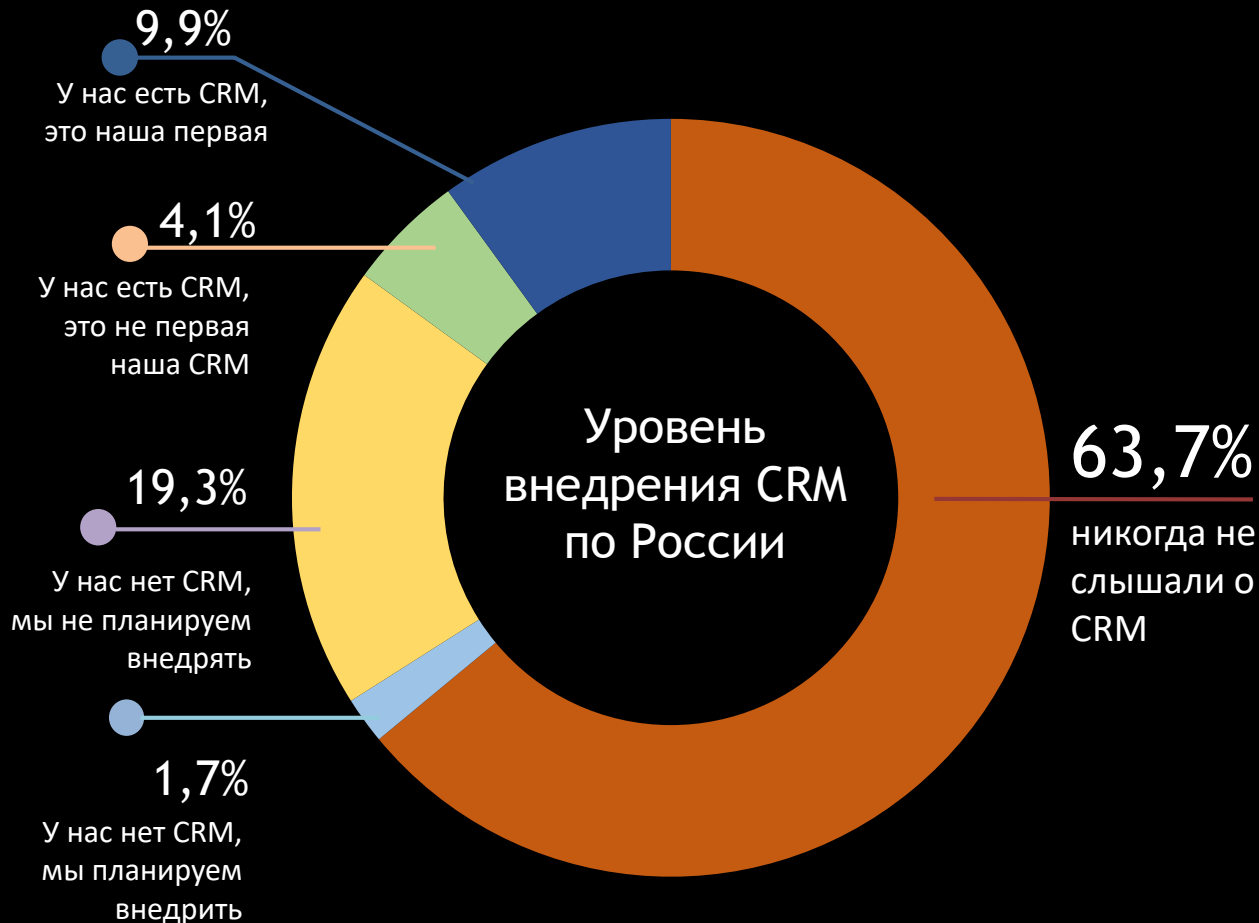


# Автоматизируем продажи

Цифровая трансформация  
бизнес-процессов направлена  
на адаптацию бизнеса к  
требованиям времени



Самый эффективный способ получить больше клиентов и повторных продаж - внедрить в бизнес CRM-систему.



Только **14% компаний** в России имеют опыт работы с CRM

Более **63% компаний** в России никогда не слышали о CRM

# Статистика по отраслям бизнеса

уровень внедрения CRM по РФ

38%

Телеком,  
IT-сфера

19%

Оптовая  
торговля

17%

НИИ, КБ,  
проектные  
институты

13%

Медицинские  
услуги

13%

Финансы,  
страхование,  
недвижимость



Больше всего CRM-системы распространены в сфере телекоммуникаций и информационных технологий

32%

Финансы,  
страхование,  
недвижимость

14%

Телеком,  
IT-сфера

17%

Производство  
и обработка

18%

Логистика,  
организация  
перевозок

19%

Оптовая  
торговля



Планируют внедрение CRM больше всего компании в сфере финансов, страхования и недвижимости

# Технологии в продажах

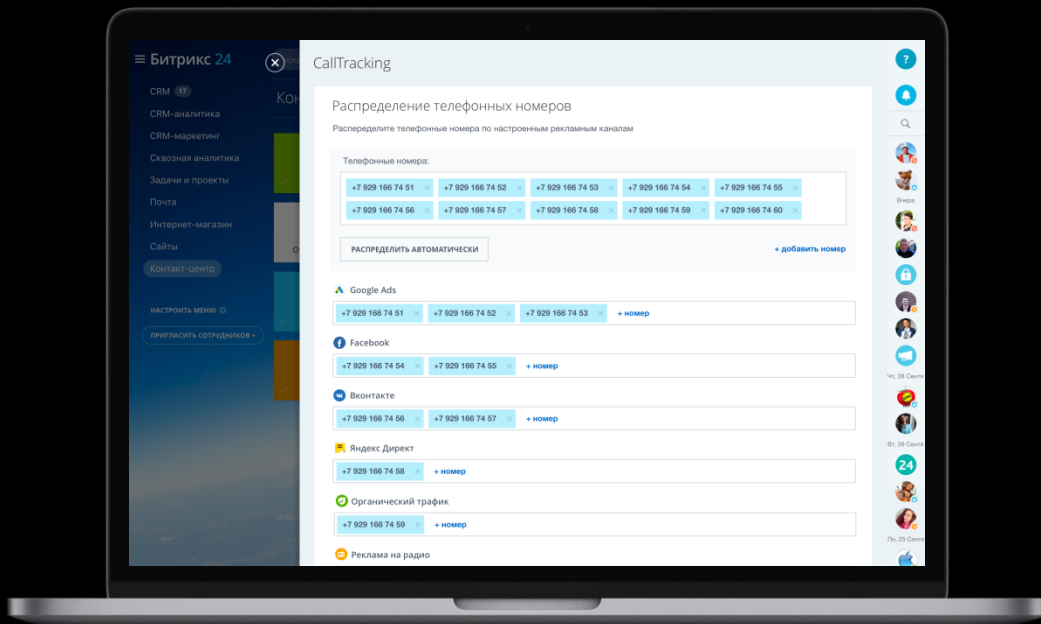
Работу с клиентами также необходимо автоматизировать.

Ведь менеджеры часто забывают о важных задачах:

- перезвонить клиенту
- отправить рассылку
- или написать письмо



# Телефония и Коллтрекинг



Подмена номера телефона на сайте в зависимости от рекламного источника

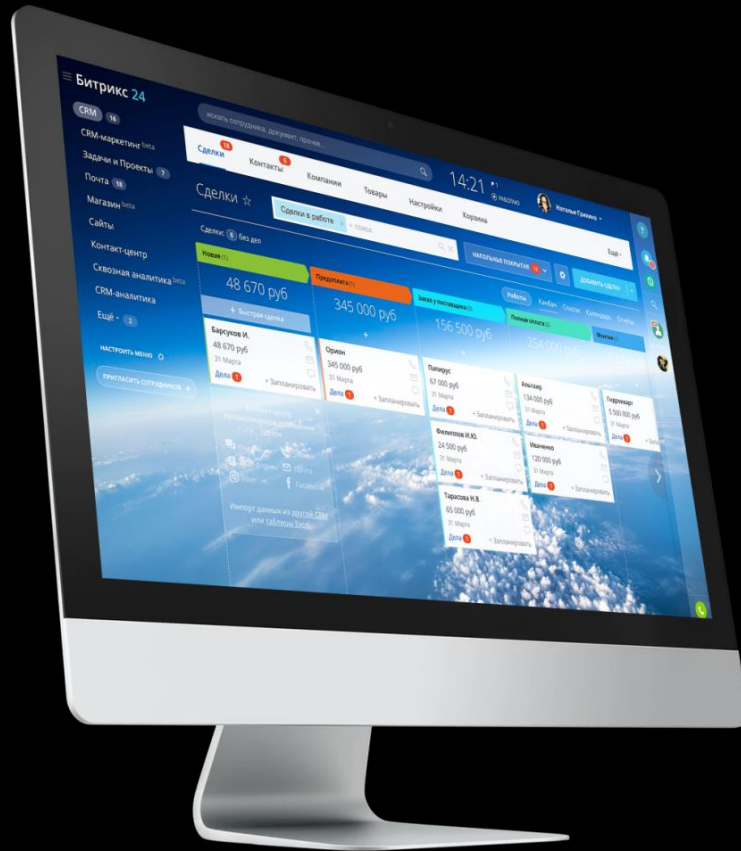


Сравнение эффективности рекламных каналов



Все лиды и сделки в CRM сохраняются с источником звонка

Успешное внедрение CRM  
- это короткие воронки  
для одного действия.



Отдел маркетинга  
теперь ключевой  
заказчик CRM

# Качество обслуживания





# Коммуникации с клиентами

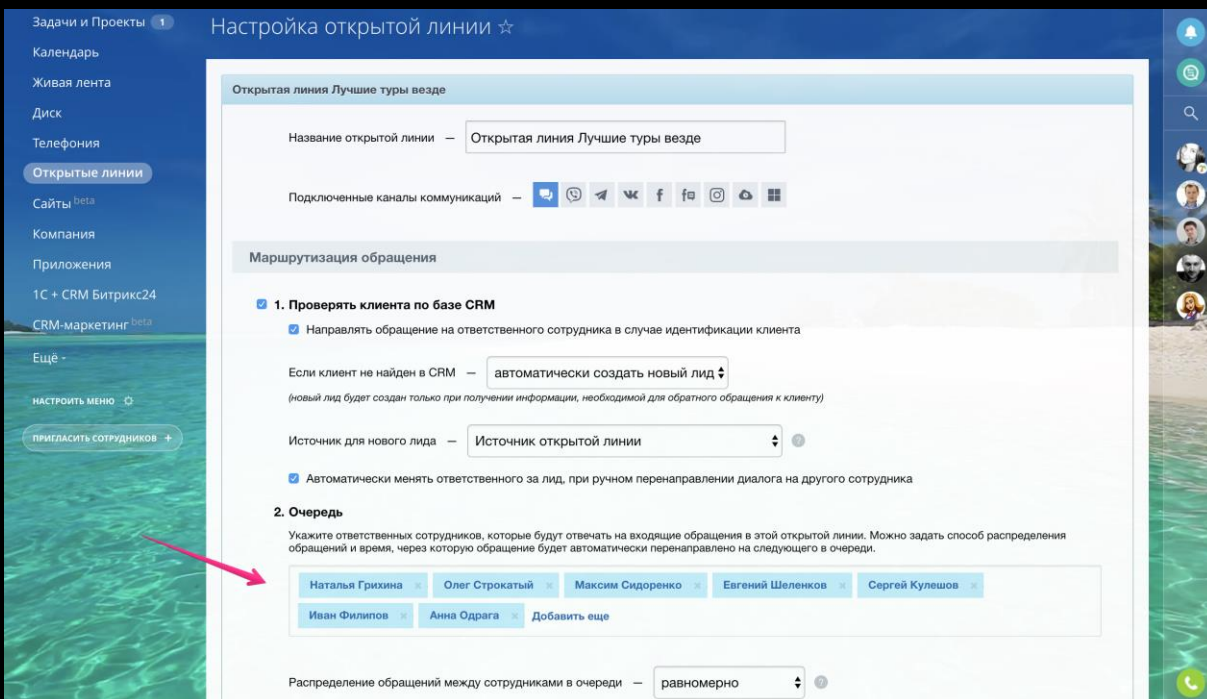
Общайтесь с клиентами по всем каналам связи

Подключите ВКонтакте, Facebook, Instagram и другие цифровые каналы к Открытым линиям и отвечайте всем из единого чата своей компании

Все консультации из Открытых линий сразу же попадают в CRM. Вся история клиента в карточке CRM



# Маршрутизация ВХОДЯЩИХ



Задачи и Проекты 1

Настройка открытой линии ☆

Календарь

Живая лента

Диск

Телефония

Открытые линии

Сайты beta

Компания

Приложения

1С + CRM Битрикс24

CRM-маркетинг beta

Ещё -

настроить меню -

пригласить сотрудников +

Открытая линия Лучшие турыезде

Название открытой линии — Открытая линия Лучшие турыезде

Подключенные каналы коммуникаций —

Маршрутизация обращения

1. Проверять клиента по базе CRM

Направлять обращение на ответственного сотрудника в случае идентификации клиента

Если клиент не найден в CRM — автоматически создать новый лид ↕  
(новый лид будет создан только при получении информации, необходимой для обратного обращения к клиенту)

Источник для нового лида — Источник открытой линии

Автоматически менять ответственного за лид, при ручном перенаправлении диалога на другого сотрудника

**2. Очередь**

Укажите ответственных сотрудников, которые будут отвечать на входящие обращения в этой открытой линии. Можно задать способ распределения обращений и время, через которую обращение будет автоматически перенаправлено на следующего в очереди.

Наталья Грихина × Олег Строкатый × Максим Сидоренко × Евгений Шеленков × Сергей Кулешов ×  
Иван Филипов × Анна Одрага × Добавить еще

Распределение обращений между сотрудниками в очереди — равномерно

Распределение по очереди (на группу сотрудников), одновременно всем или равномерно

Автоответчик

Быстрые ответы

Учет рабочего времени при маршрутизации

Все звонки, письма и чаты автоматически сохраняются в CRM

# Не забываем о клиентской ЛОЯЛЬНОСТИ

Работу менеджеров с клиентами необходимо тщательно контролировать.

Иначе...

**ХАЛК  
КРАШИТЬ!**



# Оценка качества

клиентом и руководителем


Отправлять запрос оценки качества обслуживания

## 1. Настройка текста для оценки качества в Онлайн-чате и Битрикс24.Network:

Текст для запроса оценки

ПОЖАЛУЙСТА, ОЦЕНИТЕ  
КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ.


[ИЗМЕНИТЬ](#)



Положительная оценка

СПАСИБО ЗА ОЦЕНКУ!


[ИЗМЕНИТЬ](#)



Отрицательная оценка

ОЧЕНЬ ЖАЛЬ, ЧТО МЫ НЕ СМОГЛИ  
ПОМОЧЬ ВАМ, МЫ ПОСТАРАЕМСЯ  
СТАТЬ ЛУЧШЕ.

[ИЗМЕНИТЬ](#)



\* - длина каждой фразы не должна превышать 100 символов.

## 2. Настройка текста для оценки качества в других каналах:

Текст для запроса оценки

Пожалуйста, оцените качество  
обслуживания.

Отправьте: 1 - хорошо, 0 - плохо

[ИЗМЕНИТЬ](#)

Положительная оценка

Спасибо за оценку!

[ИЗМЕНИТЬ](#)

Отрицательная оценка

Очень жаль, что мы не смогли  
помочь вам, мы постараемся  
стать лучше.

[ИЗМЕНИТЬ](#)

\* - обязательно укажите значения для оценки "1" и "0" иначе ваши клиенты не смогут оценить качество обслуживания.

Настройка языковых предпочтений

Следите за тем, как ваши менеджеры общаются: как быстро они отвечают, какие оценки ставят клиенты, сами оценивайте диалоги



74%

Быстрее всего  
продажи **растут** у тех,  
кто использует **мессенджеры**

Рост продаж отмечают 74% компаний

55% аудитории  
совершает покупки  
в **соцсетях**



55%

# Продаем не покидая мессенджер



Аудитория мессенджеров в России **растет**.  
В начале 2018 года она составляла:

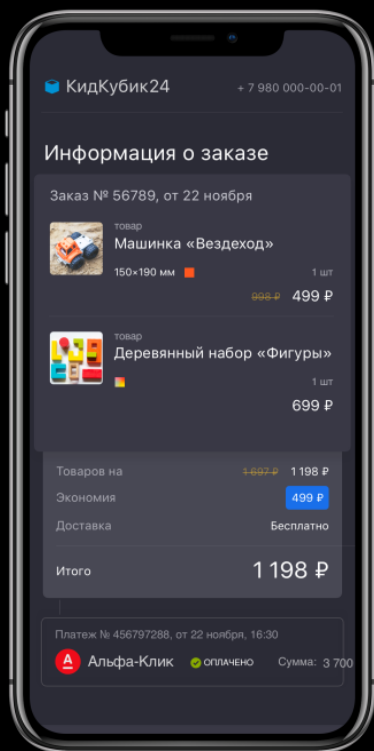
- ◎ WhatsApp — 10 млн 700 тысяч пользователей
- ◎ Viber — 8 млн 700 тысяч пользователей
- ◎ Skype — 3 млн 500 тысяч пользователей
- ◎ Telegram — 2 млн пользователей



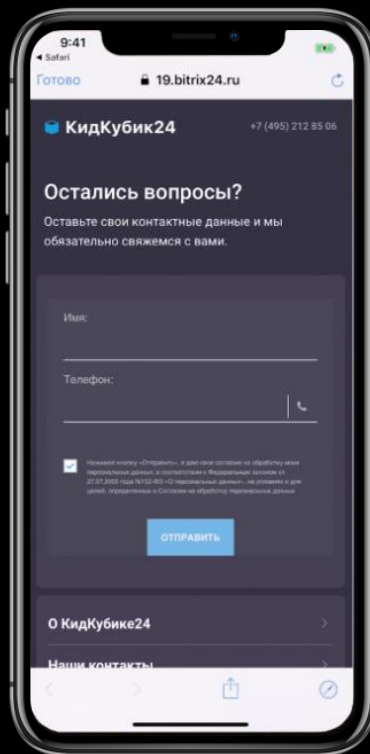


Скоро  
будет

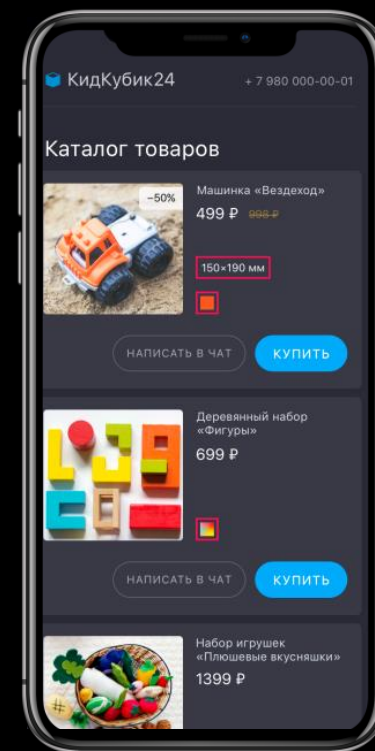
Клиенты привыкли покупать в мессенджерах.  
Для них это удобно, и компания должна идти навстречу клиентам.



Оплата в чате



CRM-форма в чате



Товар и каталог в чате

Скоро  
будет

# Битрикс24. Центр продаж

Не отпускайте клиента из чата. Продавайте сразу!

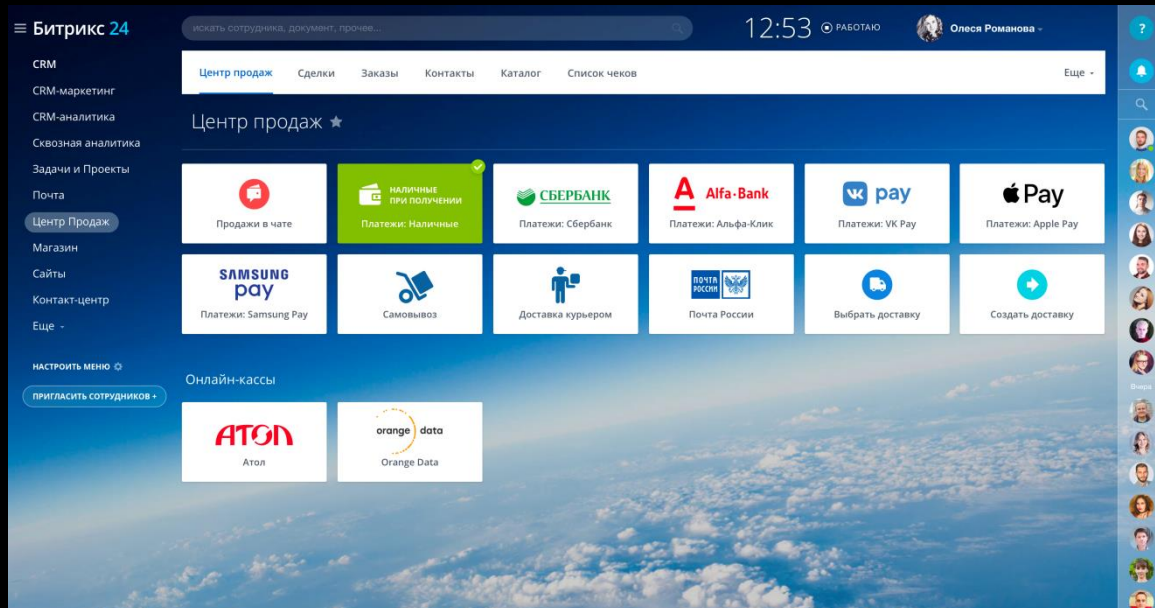
Легко подключается

Работает в любом чате

Идеально на мобильных устройствах

3 сценария в чате:  
оплата, заявка, товар и каталог

Поддержка платежных систем



Сбербанк  
Онлайн

Alfa-Bank

в будущем: VK pay Apple Pay G Pay

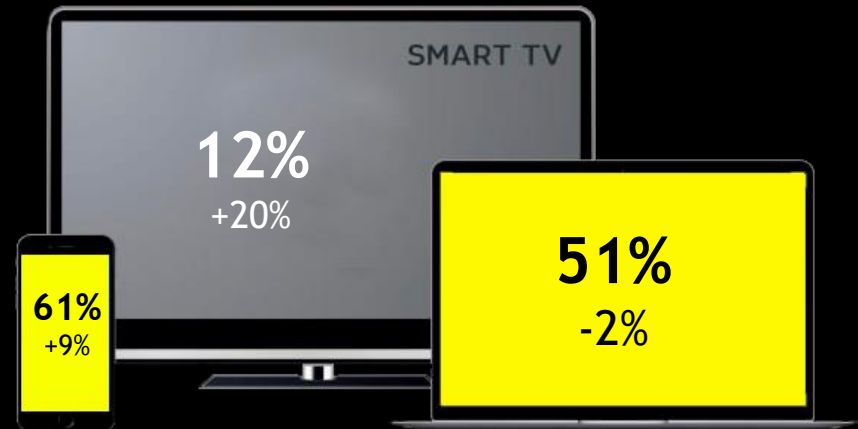
# Продаем еще больше



# Уровень проникновения интернета в России



Ежемесячная аудитория интернета  
**90 млн. чел.** +3% за год

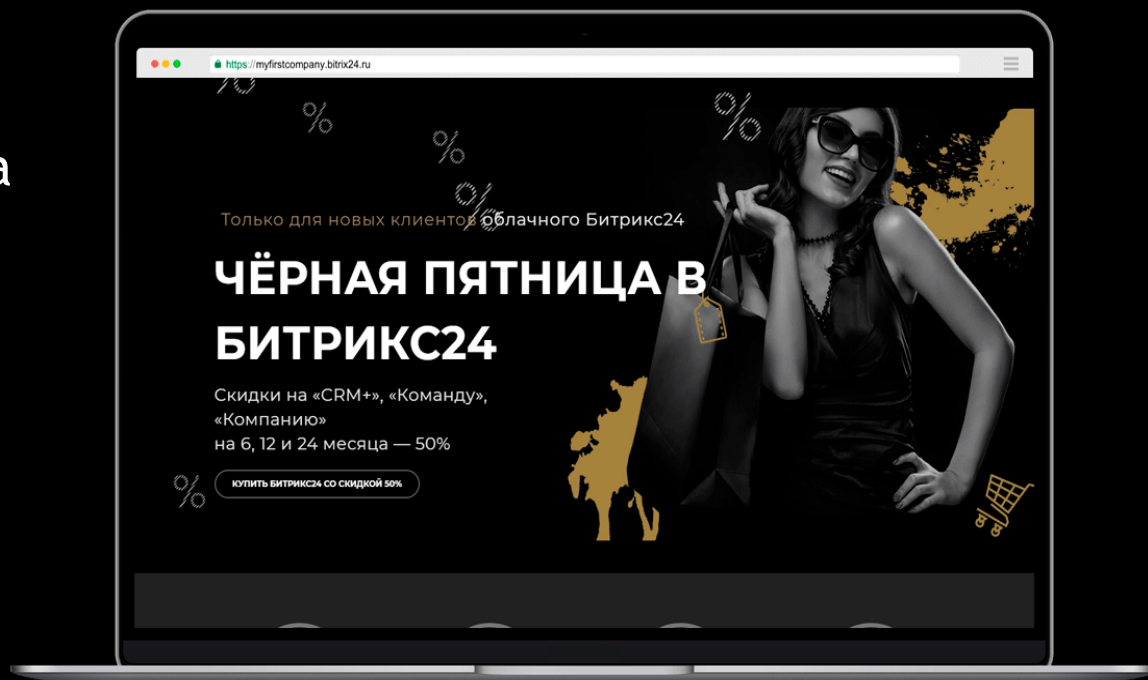


86% пользуются каждый день

Не в сети  
**26%** -9% за год

# Как повысить интернет-продажи

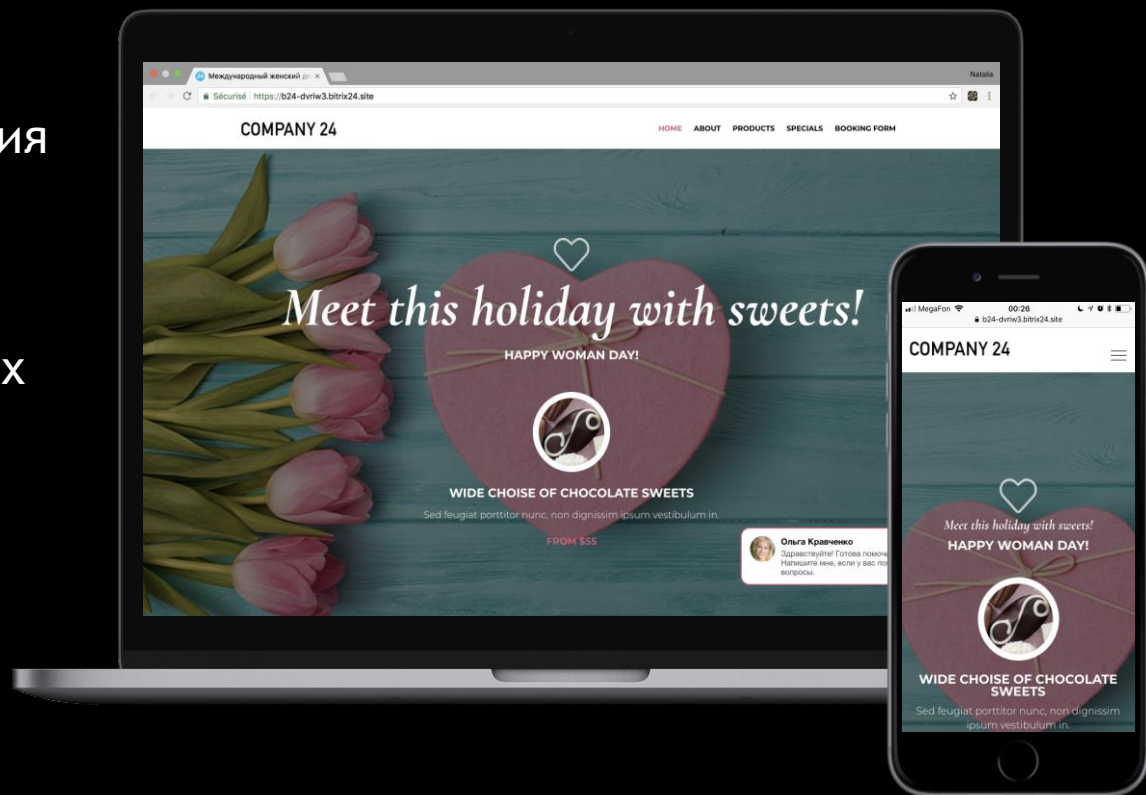
Направляйте трафик на  
посадочные страницы



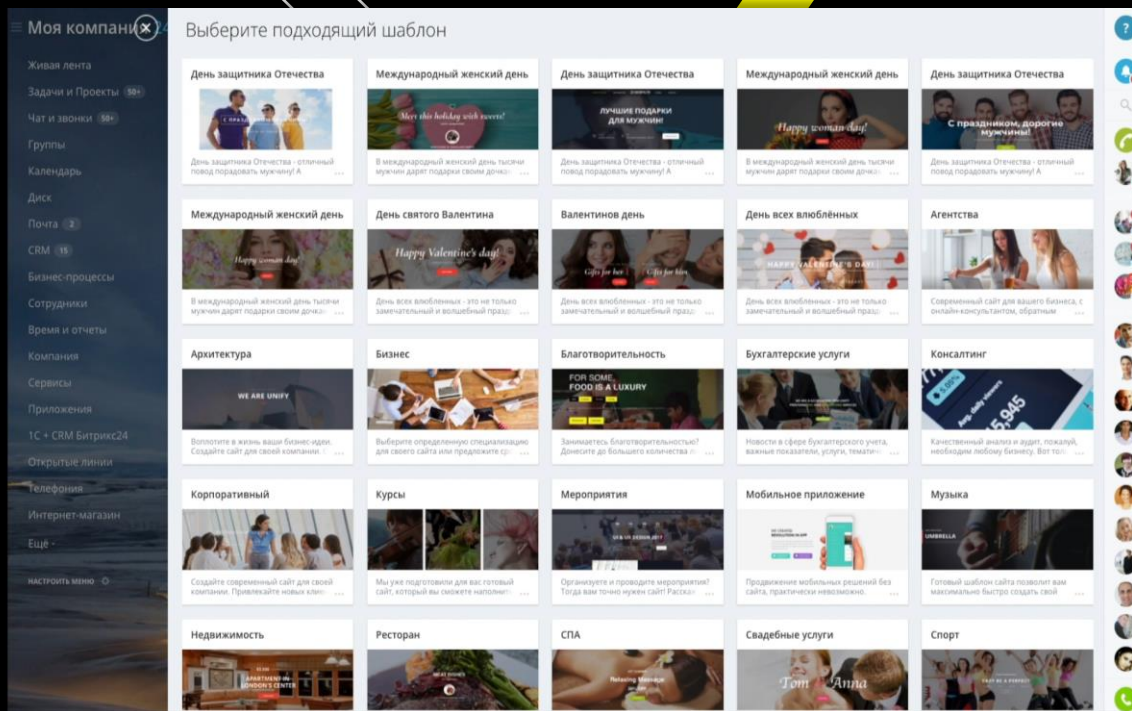
# Соответствовать требованиям поиска

Для каждого предложения необходимо создавать отдельную страницу.

Без помощи современных инструментов это может оказаться трудоемкой задачей.



# Простой конструктор



Выберите подходящий шаблон

<b>День защитника Отечества</b> День защитника Отечества - отличный повод порадовать мужчину! А...	<b>Международный женский день</b> Международный женский день тысячи мужчин дарят подарки своим дочкам...	<b>День защитника Отечества</b> Лучшие подарки для мужчин	<b>Международный женский день</b> Международный женский день тысячи мужчин дарят подарки своим дочкам...	<b>День защитника Отечества</b> С праздником, дорогие мужчины!
<b>Международный женский день</b> Международный женский день тысячи мужчин дарят подарки своим дочкам...	<b>День святого Валентина</b> Happy Valentine's day	<b>Валентинов день</b> Love for her Love for him	<b>День всех влюбленных</b> Happy Valentine's Day	<b>Агентства</b> Современный сайт для вашего бизнеса, с онлайн-консультантом, обратным...
<b>Архитектура</b> Волонтеры в жизнь ваш бизнес идеи. Создайте сайт для своей компании...	<b>Бизнес</b> Выборите определенную специализацию для своего сайта или предложите ср...	<b>Благотворительность</b> Занимаетесь Благотворительностью? Довнесите до большего количества л...	<b>Бухгалтерские услуги</b> Новости в сфере бухгалтерского учета, важные показатели, услуги, темати...	<b>Консалтинг</b> Качественный анализ и аудит, поиск и, необходимые любому бизнесу. Вот то...
<b>Корпоративный</b> Создайте современный сайт для своей компании. Привлекайте новых клиен...	<b>Курсы</b> Мы уже подготовили для вас готовый сайт, который вы сможете наполнить...	<b>Мероприятия</b> Организуете и проводите мероприятия? Тогда вам точно нужен сайт! Расскаж...	<b>Мобильное приложение</b> Продвижение мобильных решений без сайта, практически невозможно.	<b>Музыка</b> Готовый шаблон сайта позволит вам максимально быстро создать свой...
<b>Недвижимость</b> THE MARKETPLACE OF HOUSING CENTERS	<b>Ресторан</b> All you need is love	<b>СПА</b> Relaxation Massage	<b>Свадебные услуги</b> Том и Анна	<b>Спорт</b> Море и отдых

Выбирайте из сотни готовых блоков и добавляйте их на свой сайт: фотогалереи, видео, CRM-формы, расписание и многое другое



# Сайт внутри CRM

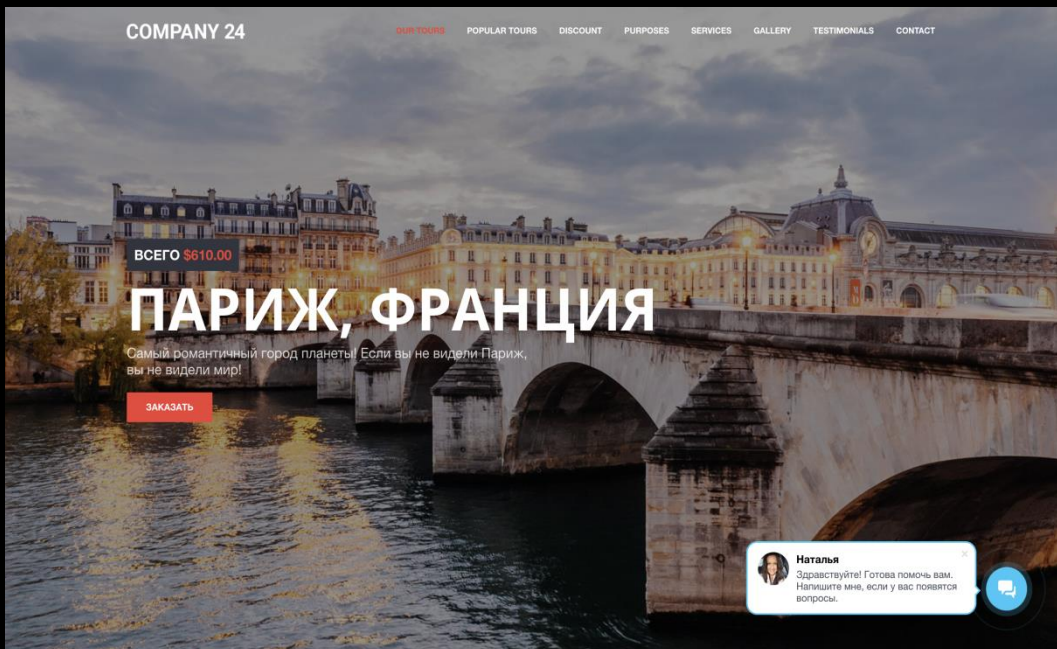
Сайт не нужно специально интегрировать с CRM, он уже создан внутри CRM :)

Все контакты клиентов, которые напишут вам с сайта или позвонят, сразу заносятся в CRM и попадают в работу менеджерам

The screenshot displays the Bitrix24 CRM interface. On the left is a dark sidebar with navigation options: Сайты beta, CRM 50+, Чат и звонки, Задачи и Проекты 1, Живая лента, Календарь, Диск, Компания, Открытые линии, Телефония, Приложения, CRM-маркетинг, and Ещё -. The main area shows a lead card for 'Лазурный гость №5 - Открытая линия Лучшие туры везде'. The lead is in the 'Выявляем интерес' stage. The card includes fields for 'о лиде', 'Статус', 'Сумма и валюта' (0 руб), 'Имя' (Иван), and 'Мессенджер' (Онлайн-чат). Below the card is a 'дополнительно' section with 'Источник' (Онлайн-чат - Открытая линия фитнес-центра) and 'Ответственный' (Наталья Грихина). On the right, a chat window is open, showing a message from 'Гость' at 19:00: 'день добрый! у вас есть туры по всей Франции, не только в Париж?'. The chat interface includes a 'Запланировано' button and a 'сегодня' separator. The top right of the interface has a 'СДЕЛКА + КОНТАКТ' button and various communication icons.

# Бесплатный чат на сайт

все контакты и история переписки сохраняется в CRM



Ваши клиенты смогут написать вам с сайта в онлайн-чат, в Facebook, ВКонтакте, Viber - общаться в вами так, как им удобно. И оценят персональный подход!

Вы все сообщения получите в CRM

# Яндекс.Метрика и Google.Analitycs

Адрес сайта besttur.bitrix24.site ✓

Виджет на сайт: Открытая линия, CRM-форма, Обратный звонок Настроить

Цвет виджета: использовать цвет из настроек виджета

Кнопка «Вверх»:  Показать

Дополнительно (Фон, Аналитика, Карты, Представление, robots.txt)

Фон страницы:  Фон по-умолчанию для сайта

Аналитика

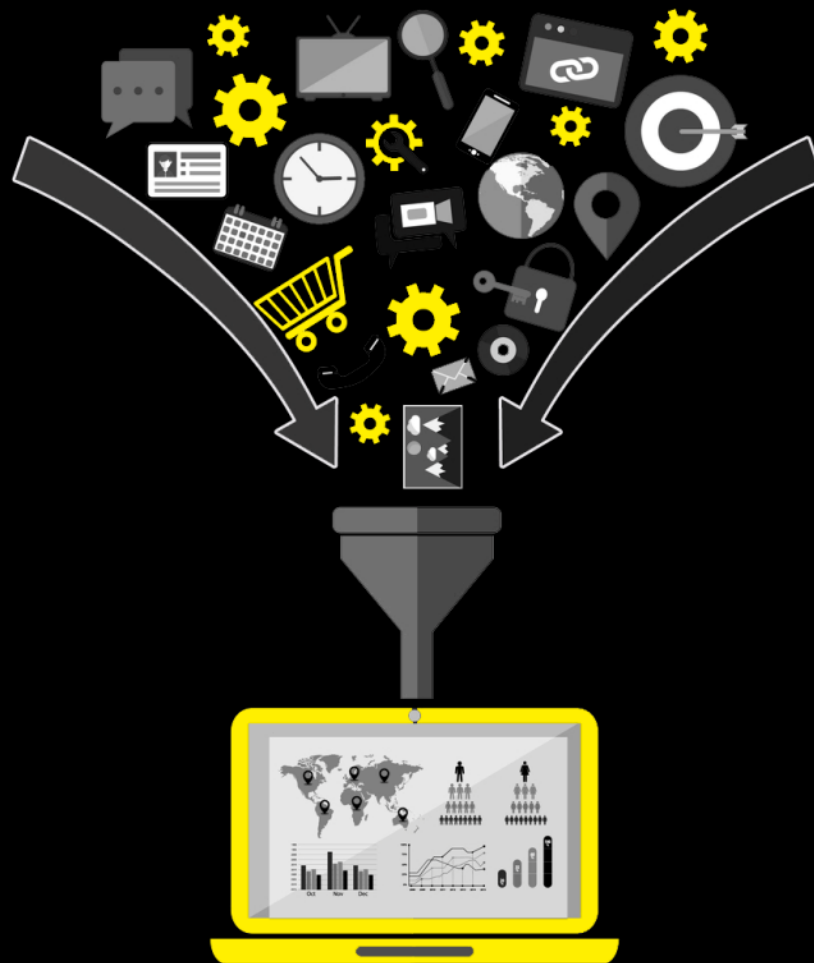
- Google Analytics  
Введите ID
- Яндекс.Метрика  
Введите ID

Ключи карт:  Google Карты

СОХРАНИТЬ ОТМЕНИТЬ

В один клик в настройках подключите Яндекс.Метрика и Google.Analitycs, чтобы получать полную статистику по сайту

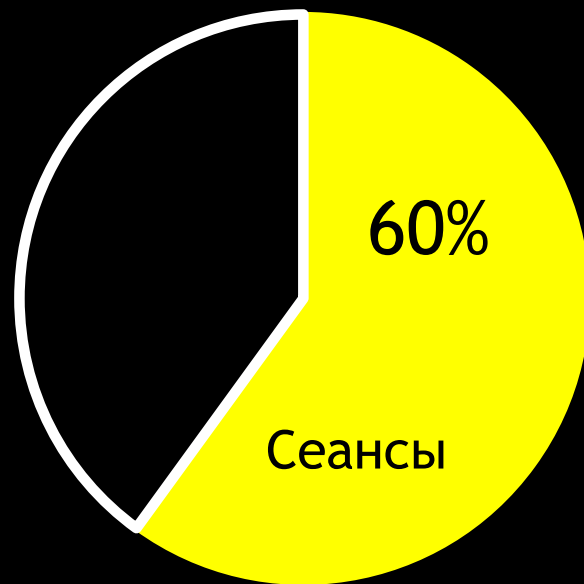
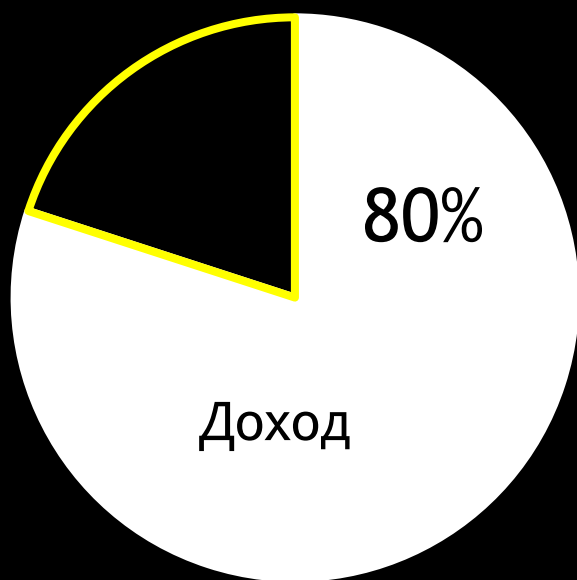
# LTV и повторные продажи



Клиенты ждут не просто  
**быстрого решения** своих  
запросов

waited 30 mins  
Got NO service

Лояльные клиенты приносят в 4 раза больше дохода, чем новые, и им намного легче продавать.



Доля генерируемая вернувшимися пользователями

# Битрикс24

помогает бизнесу работать



Офис



Задачи и  
Проекты



CRM



Контакт-  
центр



Сайты и  
Магазины



# Битрикс24 ⌚

# CRM

# №1

в России



по количеству внедрений



по известности

# Внедрение **Битрикс24**

группа веб-разработчиков  
**Альфатим**

[alfateam.ru](http://alfateam.ru)  
290-66-88

Если вы хотите внедрить систему Битрикс24

**Свяжитесь с нами!**