

**Кейс: внедрение CRM в  
гостинично-ресторанный комплекс  
«Жемчужина»**



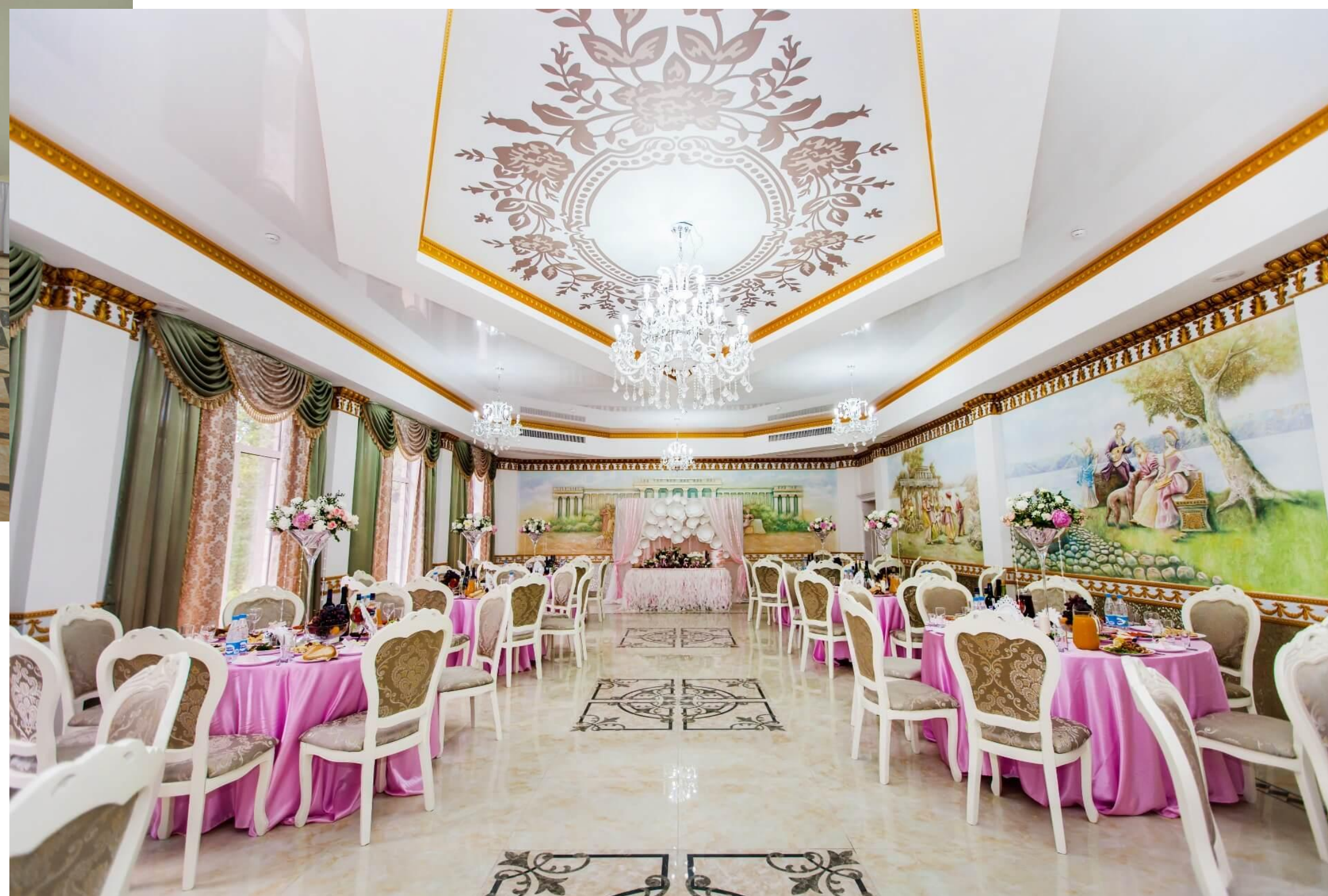
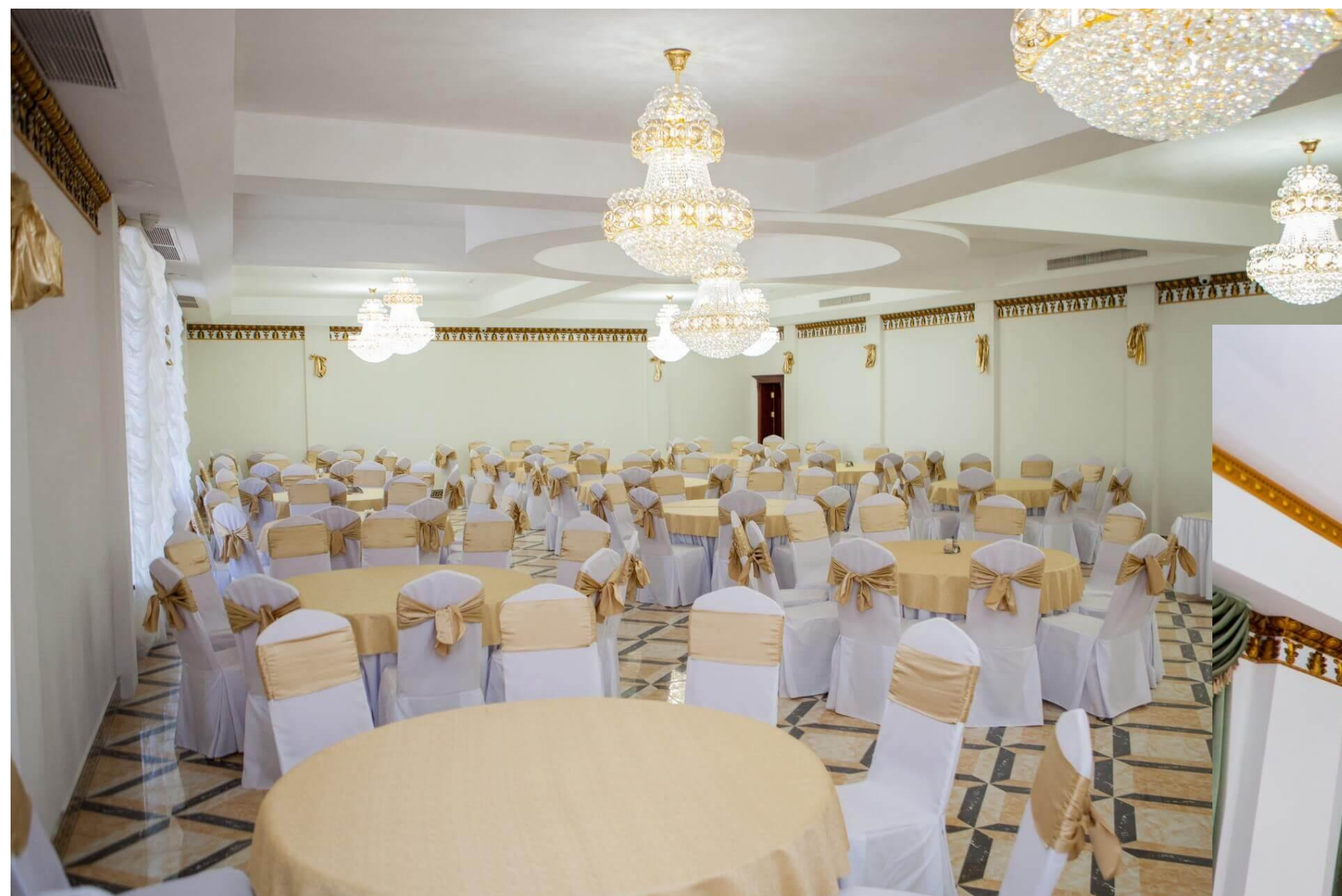
# О Жемчужине

Ресторан



# О Жемчужине

## Банкетные залы



# О Жемчужине

Коттеджи, отель и термальные источники



## ■ Проблемы озвученные на старте

проекта:

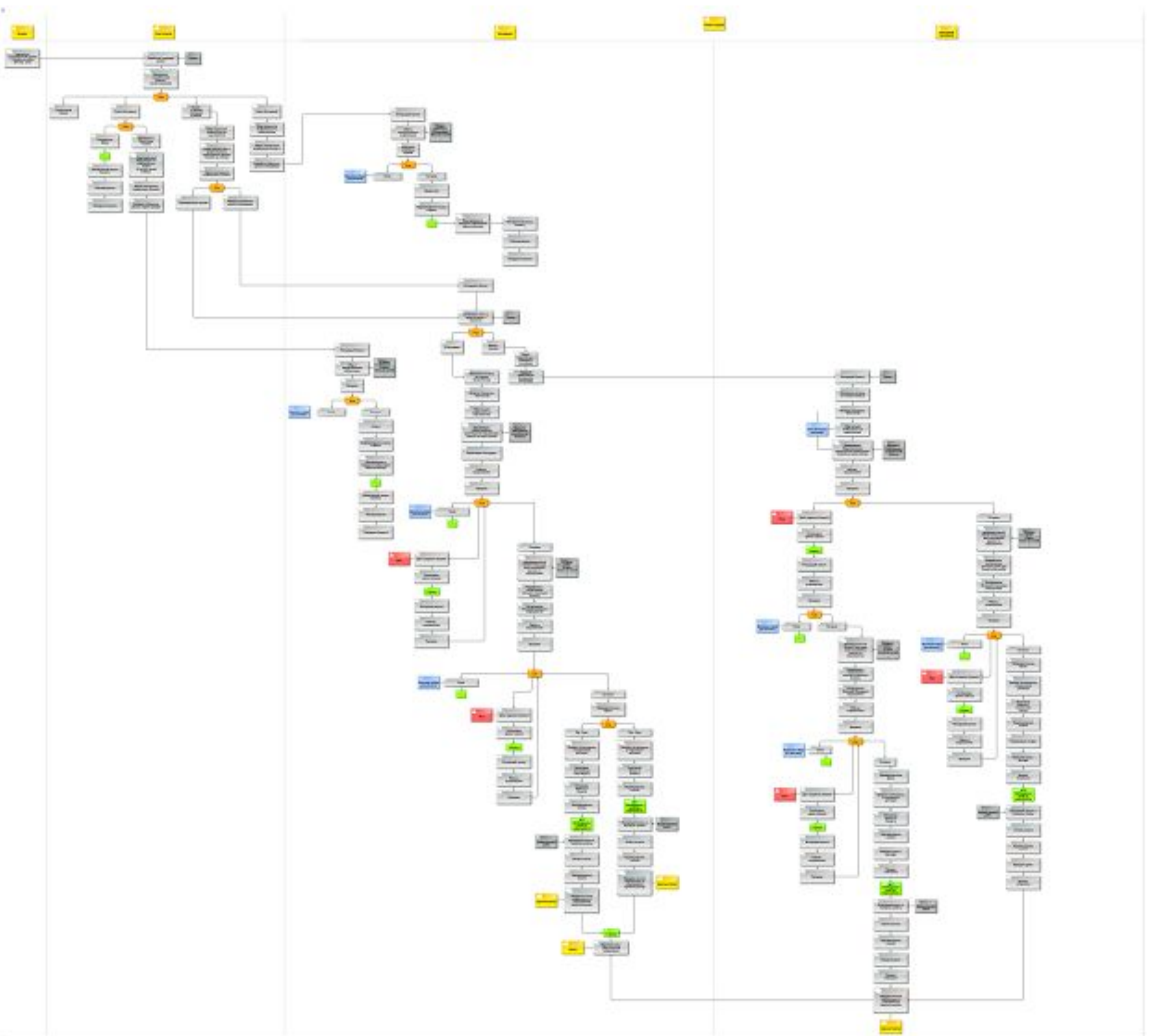
- Неконтролируемый поток звонков;
- Повторно не перезваниваем;
- Нет возможности воспроизвести разговор;
- Непонятно кто что обещал из менеджеров;
- Нет истории прошлого общения с клиентами;
- Нет возможности провести аналитику;
- Не известен эффект от подключения рекламных каналов.

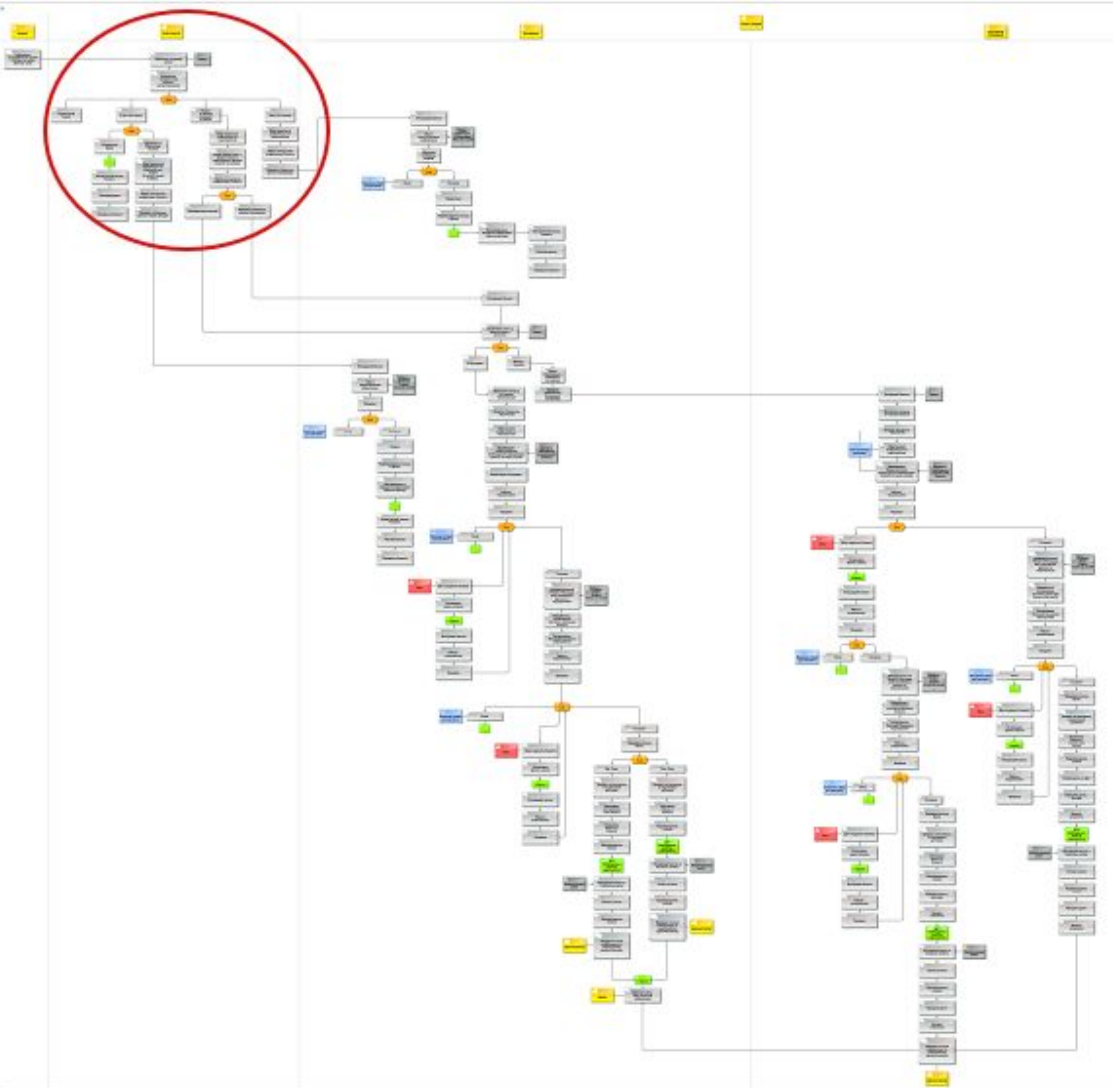
# С чем столкнулись

## ■ Проблемы выявленные

нами:

- Отсутствие описания бизнес-процессов;
- Нет регламентов;
- Нет понимания нагрузки на зал/коттедж/отель;
- Отсутствие управленческой отчетности и финансового планирования.







## ■ Решени

я:

- Использование внешнего call-центра для первичного приема и квалификации заявок;
- Подключение виртуальной АТС;
- Настройка воронок продаж для каждого из направлений;
- Подключение открытых линий и формирование единого окна;
- Настройка форм на сайте;
- Закрепление клиента за конкретным менеджером;
- Полная история коммуникаций с клиентом, в том числе с записью разговора.

## ■ Планируетс

я:

- Разработка регламентов работы с системой для новых сотрудников;
- Интеграция Битрикс24 с внешними системами учета 1С и R-keeper;
- Внедрение сквозной аналитики;
- Настройка отчетности.

# СКИДКА 10%

на услуги ресторана или проживания в коттедже

Телефон/WhatsApp +79639006888

[ул. Мечникова](#)

[101 ул. Мечникова](#)

[101/1](#)



gk-sneg.com



# Черников Александр

Руководитель уфимского офиса группы компаний  
«СНЕГ»

[achernikovachernikov@gk-sneg.com](mailto:achernikovachernikov@gk-sneg.com)

+79174211661



[gk-sneg.com](http://gk-sneg.com)