

CRM ACADEMY

Внедрение CRM как современная тенденция бизнеса

ИВАН СУРИКОВ, РУКОВОДИТЕЛЬ

ТАРАС САВКИН, ТЕХНИЧЕСКИЙ ДИРЕКТОР



Проблемы, которые решает CRM

Клиенты обращаются в разных каналах, но им не отвечают

...а если отвечают, то уже поздно

Заявки и контакты теряются

...потому что хранятся по блокнотам и Экселям

Менеджеры забывают перезвонить

они перегружены, а нужно работать все быстрее и быстрее

Клиенту приходится постоянно повторять одно и то же разным менеджерам

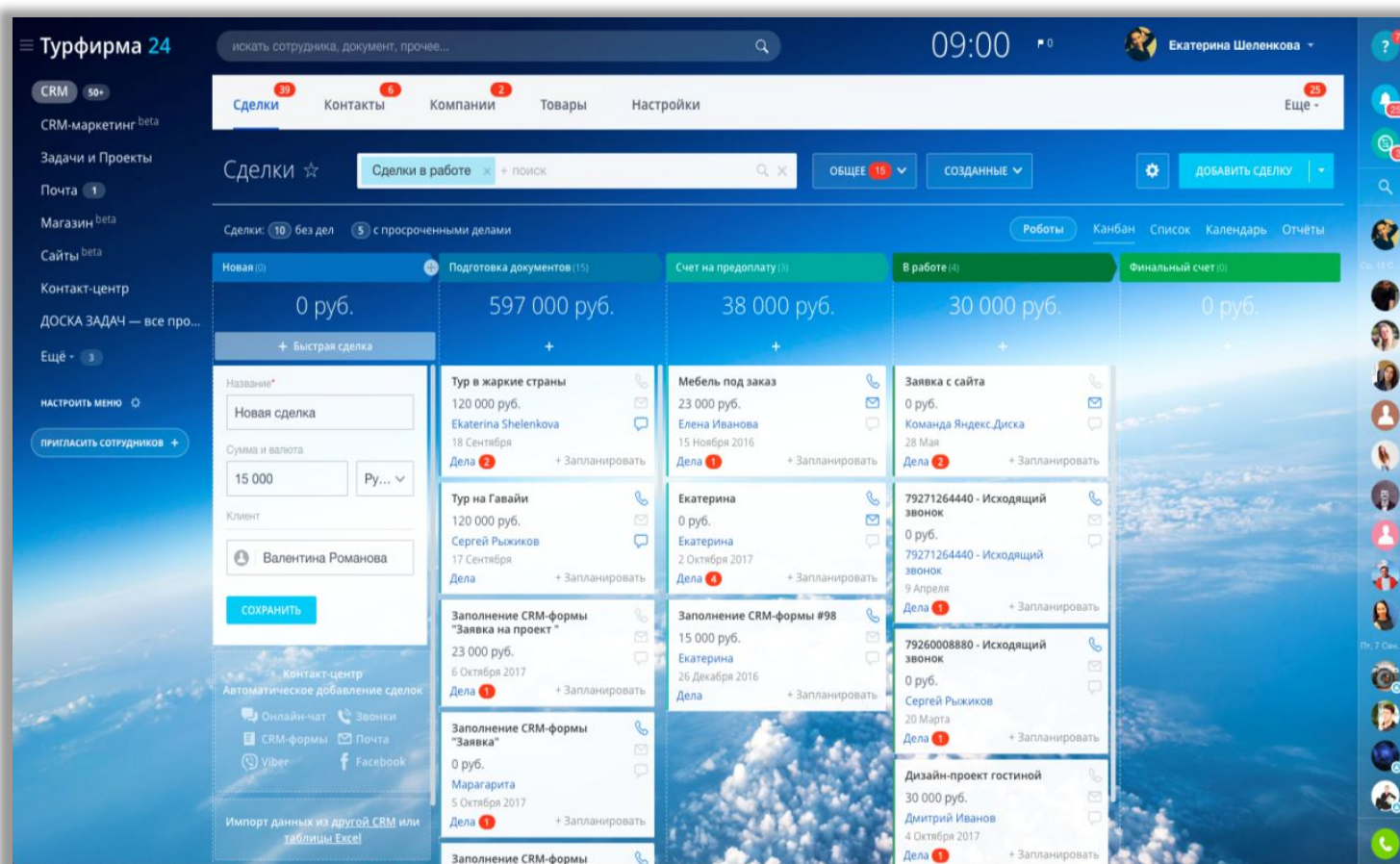
К чему это приводит?

- Клиенты уходят к конкурентам
- Вы теряете десятки сделок
- Ваши сотрудники создают видимость бурной деятельности, а до продажи так и не доходит
- О вашей работе оставляют плохие отзывы

CRM-система

Со всеми проблемами учета обращений и организации общения с клиентами помогают справиться CRM-системы.

Воронка продаж



Вы видите, сколько запросов в обработке, потенциальную сумму, на какой стадии сделки и кто из менеджеров ими занимается.

Карточка клиента

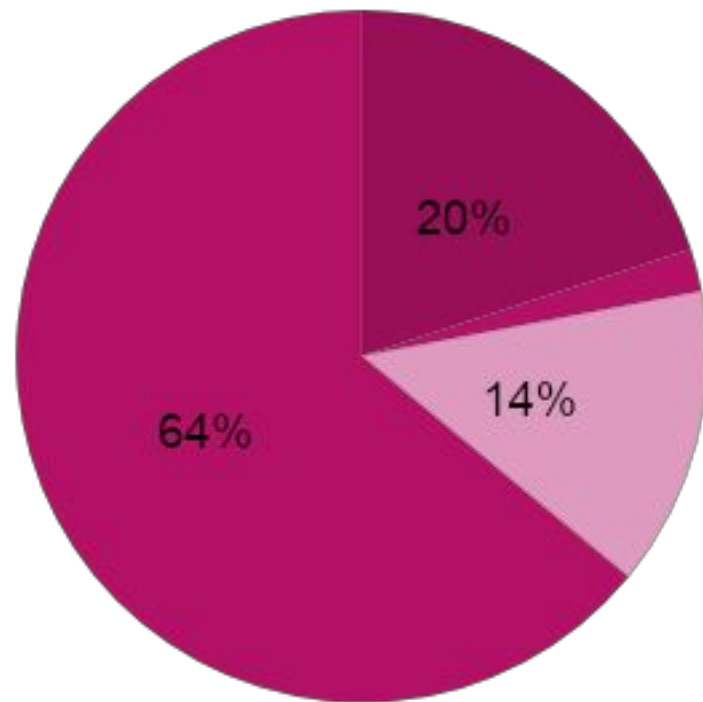
The screenshot displays the Bitrix24 CRM interface for a client card titled "Тур во Францию" (Tour to France) in the "Туризм" (Tourism) industry. The interface is divided into several sections:

- Header:** Includes navigation icons for phone, mail, chat, settings, and a "ПРЕДЛОЖЕНИЕ" (OFFER) button.
- Progress Bar:** Shows stages: "Новая заявка" (New request), "В работе" (In progress), "Предоплата" (Advance payment), "Подготовка документов" (Document preparation), and "Завершить сделку" (Complete deal).
- Navigation:** Tabs for "Общие" (General), "Товары" (Goods), "Предложения" (Offers), "Счета" (Accounts), "Роботы" (Bots), "Бизнес-процессы" (Business processes), "Связи" (Connections), "История" (History), and "Приложения" (Applications).
- Deal Information:**
 - Sum and currency: 120 000 руб.
 - Deal stage: "Предоплата" (Advance payment).
 - Client name: "Иван" (Ivan).
 - Contacts: "Иван" with icons for phone, mail, and chat.
- Additional Information:**
 - Date start: "1 Февраля 2018" (February 1, 2018).
 - City: "Калининград" (Kaliningrad).
 - Availability: "Доступна для всех" (Available to all) - "нет" (no).
 - Responsible: "Наталья Грихина" (Natalia Grihina).
- Activity Log:** A central chat window showing interactions:
 - "Исходящий звонок" (Outgoing call) on Feb 4 at 16:50: "Рассказать про тур" (Tell about the tour) to Ivan +79114615899. Status: "Запланировано" (Scheduled).
 - "Исходящий звонок" (Outgoing call) on Feb 3 at 18:03: "успешный звонок" (successful call). Duration: 48 seconds. Content: "договорились по программе тура Иван 7 911 461-58-99" (agreed on the tour program Ivan 7 911 461-58-99).
 - "Исходящее письмо" (Outgoing email) on Feb 3 at 17:13: "Прочитано" (Read). Content: "Программа тура Иван ivk77@mail.ru. Добрый день, Иван! Ваше путешествие начнется с интереснейшей экскурсии по Парижу :) Вас с Анной встретит наш гид Жозе, он... Подробнее" (Tour program Ivan ivk77@mail.ru. Good afternoon, Ivan! Your trip will start with the most interesting excursion in Paris :) You will be met by our guide Jose, he... More).

Не надо ничего заносить вручную — все обращения фиксируются автоматически.

Можно не беспокоиться, что какая-то важная информация будет утеряна.

Данные статистики (РФ)



- Нет CRM
- Планирую внедрить
- 2% ■ Уже есть CRM
- Никогда не слышали о CRM

CRM ACADEMY

Что такое внедрение CRM?

ПОШАГОВЫЙ АЛГОРИТМ ВНЕДРЕНИЯ CRM ДЛЯ МОЕГО ДРУГА

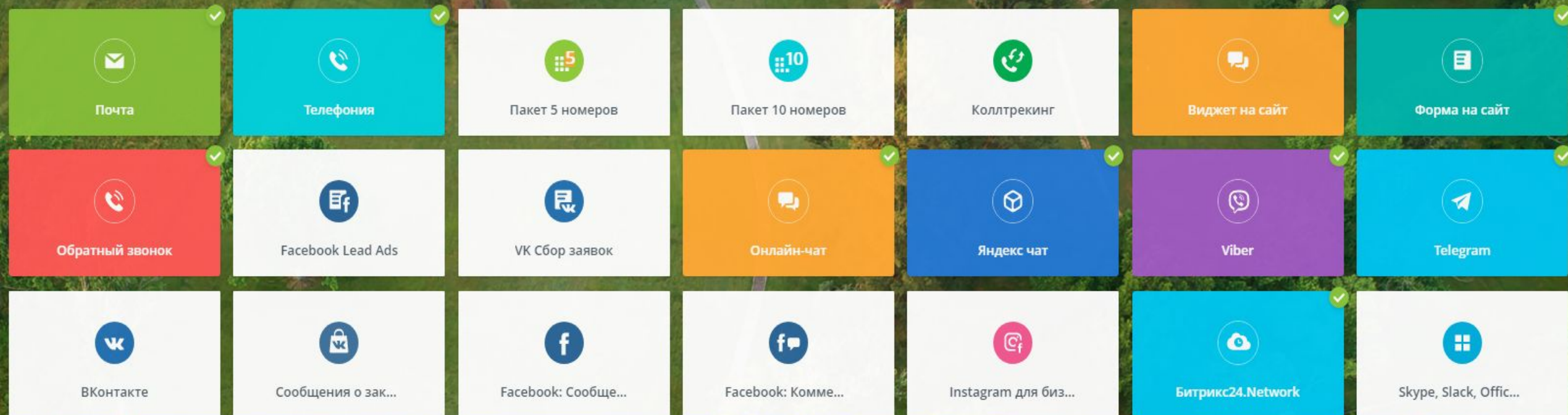


Алгоритм внедрения CRM

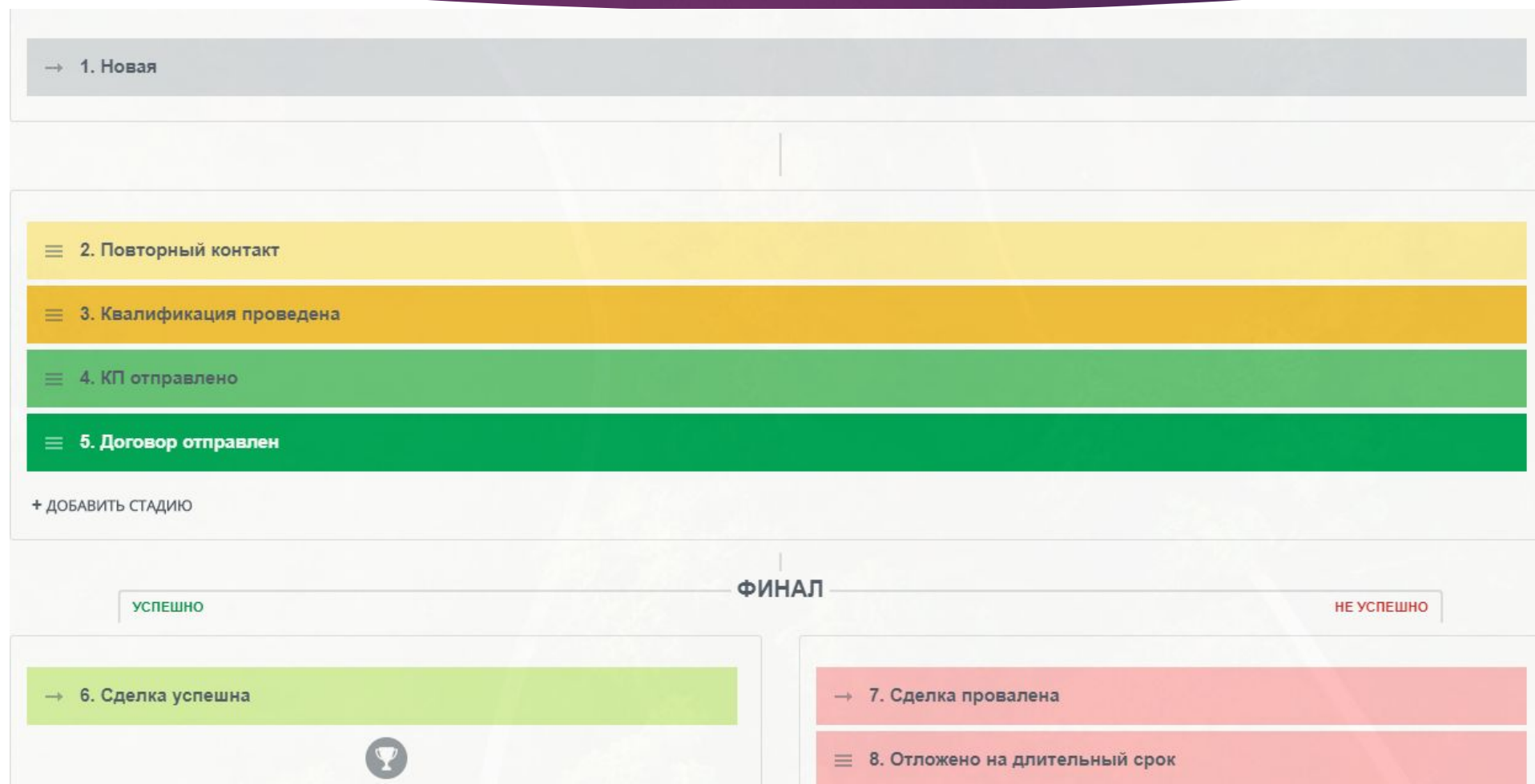
1. Выбрать CRM под свои задачи

2. Подключить каналы общения с клиентами к CRM

Контакт-центр ★



3. Грамотно настроить воронку продаж в CRM



4. Сделать систему квалификации клиентов в CRM

Город

Москва

Продукт

Индивидуальное внедрение

Годовой оборот компании

1000000000

Срочно

нет

Количество пользователей

20 - 50

Приоритет (потребность, деньги, срочность)

AAA 80% внимания: потребность(+), деньги(+), срочность(+)

Направление деятельности

Производство/Промышленность

5. Загрузить базу клиентов в CRM

<input type="checkbox"/>		КОНТАКТ	ДЕЛА	ОТВЕТСТВЕННЫЙ	ДАТА СОЗДАНИЯ ▾	ПУТЬ КЛИЕНТА
<input type="checkbox"/>		Dmitry Maltsev	Дела отсутствуют	Ксения Гуковская	сегодня	
<input type="checkbox"/>		-- Клиенты	Дела отсутствуют	Анатолий Абаимов	сегодня	Приложение
<input type="checkbox"/>		Максим	Дела отсутствуют	Анатолий Абаимов	сегодня	Приложение
<input type="checkbox"/>		Роман	Дела отсутствуют	Анатолий Абаимов	вчера	Сайт > Онлайн-чат
<input type="checkbox"/>		Максим Клиенты	Дела отсутствуют	Анатолий Абаимов	вчера	Сайт > CRM-форма

6. Обучить сотрудников грамотной работе в CRM

О СДЕЛКЕ AI24-скоринг изменить

Сумма и валюта
14 900 руб.

Клиент

Компания

Клиент, Информационные технологии
+7 966 [redacted] /a.ru



Контакт

Тамерлан [redacted]
+7 928 [redacted], а [redacted] ru



Город
Дагестан

Продукт
Ядро бизнеса



Комментарий Ждать Звонок SMS Письмо Задача Встреча Визит Приложения

Оставьте комментарий



Комментарий 03.09.2019 11:58

Понравился Проект Ядро, изучают.
Большинство менеджеров склонилось к Ядру, менеджеры лучше освоятся в системе. По срокам - еще не решил, надо завершить другие проекты.

16 сентября связаться (также решим с лицензией), 22 сентября улетают.

Свернуть



Пригласить к обсуждению

Запланировано



Исходящий звонок 16 Сентября 10:25

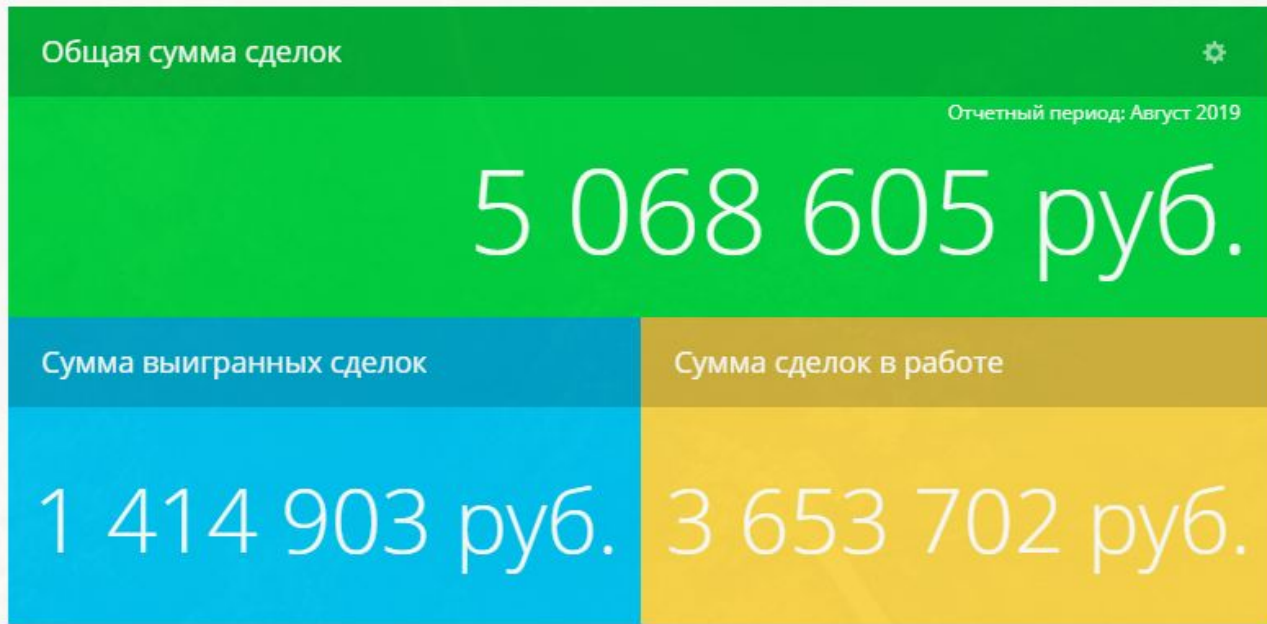
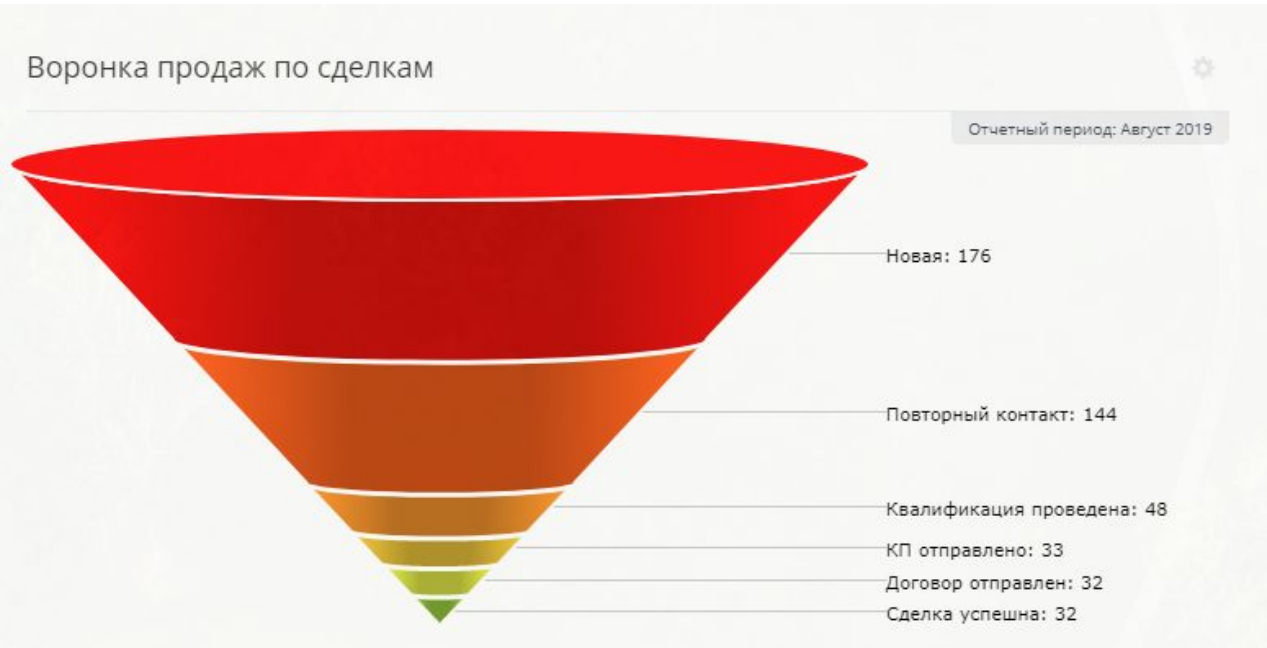
Ядро интересно! Подготовить счет и договор

Кому: Тамерлан Атаев +79285577575

вчера

ФИЛЬТР

7. Анализируем и корректируем работу в CRM по итогам периода



Успех алгоритма «CRM Game»

~Анна Павлова

Когда приходишь в новую компанию на новую должность, незамыленным взглядом сразу видишь "тонкие места". От меня, как от руководителя отдела персонала, директора жду результатов сразу, а еще лучше вчера. Компания имеет четкие планы по развитию, поэтому мне было просто скоординировать свою работу. Один из проектов, который решили реализовывать немедленно, было внедрение системы KPI для менеджеров. Платформу для реализации выбрали Битрикс24 (да и вообще, CRM решает сразу несколько наших задач). До этого менеджеры никогда не работали с Битрикс и у них появилось много вопросов. Внедрение проходит относительно долго, нам нужно быстрее, здесь и пришла на помощь CRM Game. Во-первых, теперь мы уже можем отвечать на вопросы менеджеров, помочь им адаптироваться в системе еще на этапе внедрения. Во-вторых, самостоятельно провести первые настройки, что уже позволяет нам управлять клиентской базой. Ну и, в-третьих, внедрение системы KPI мы начнем значительно раньше, а значит и результаты получим быстрее. Спасибо за игру!

14:48

~Динар

Доброе утро! Отзыв по CRM Game.

Спасибо организаторам за проведение данной игры! Благодаря Вам я научился верно настраивать карточки и поля в CRM, для того чтобы нашим менеджерам было удобнее работать. Наконец-то смог подключить ip-телефонию и интегрировал ее в CRM битрикс 24. Так же спасибо всем участникам, которые отвечали в чате на возникающие вопросы. Наши менеджеры тоже остались довольны, ведь теперь работать с CRM стало гораздо проще, чем регулярно делать отчеты в Excel и присылать их в конце дня руководителю. Для руководителей подразделений наконец-то появилась возможность прозрачно видеть и контролировать работу подчиненных. Еще раз всем большое спасибо! Жаль, что игра шла так мало по времени) Всем желаю успехов и роста вашего бизнеса! ;)

10:20

~Мах

Добрый день. Узнал много нового. Битрикс у нас установлен несколько месяцев, разбирались с ним долго и без особого энтузиазма. Многие моменты стали ясны после участия в игре. Почта у нас интегрирована давно, была проблема с занесением новых контактов, оказалось много дублей более 136 совпадений. Есть еще над чем поработать. Благодарен организаторам за возможность изучить систему.

13:29

Анна

Отзыв: Жалко, что не попала на эту игру раньше) Сэкономила бы время на то, до чего пришлось долго доходить самой). Сейчас много встало на свои места. Например, поняла, что в моем случае лучше использовать классический вариант CRM с лидами. Телефония уже была подключена, и база загружена. А почту подключила во время игры. Четко описала воронку сделки. А главное, сформулировала цели CRM для нашей компании. Буду продолжать дальше внедрять Битрикс. Спасибо.

12:00

8. Прокачиваем автоматизацию

- Автоматизация бизнес-процессов
- Создание документов в CRM
- Интеграция с 1С
- CRM-маркетинг
- Сквозная аналитика