





## CRM БИТРИКС

(СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ВЗАИМООТНОШЕНИЯМИ С КЛИЕНТАМИ)

- ЭТО ПРИКЛАДНОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИЙ



## ДЛЯ ЧЕГО???

ЕСЛИ ДЕЙСТВИЯ МЕНЕДЖЕРОВ

ЕСЛИ ДЕЙСТВИЯ МЕНЕДЖЕРОВ

С КЛИЕНТОМ

С КЛИЕНТОМ

НЕ ОТРАЖЕНЫ В БИТРИКСЕ,

ОНИ ЯВЛЯЮТСЯ

ОНИ ЯВЛЯЮТСЯ

НЕВАЛИДНЫМИ

В С**RM-**СИСТЕМЕ ОТРАЖЕНА ВСЯ ИНФОРМАЦИЯ О КЛИЕНТЕ И КАЖДОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ МЕНЕДЖЕРОВ С НИМ



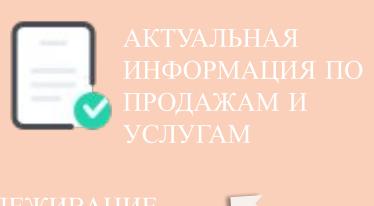
КЛИЕНТЫ

ОБРАЩЕНИЕ

МЕНЕДЖЕР

CRM









ОТСЛЕЖИВАНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ ЗА СЧЁТ ОТЧЁТОВ







ОТСЛЕЖИВАНИЕ ИСТОРИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТОМ **CRM-**СИСТЕМА

БИТРИКС

ХРАНИЛИЩЕ ДАННЫХ ПО КЛИЕНТАМ





ПЛАНИРОВАНИЕ ДНЯ ЗА СЧЕТ ПРОСТАВЛЕНИЯ ДЕЛ





УНИВЕРСИТЕТ ОТДЕЛ РАЗВИТИЯ И СИНЕРГИЯ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА

## ЭСН()ВНЫ

#### ЛИД

ОБРАЩЕНИЕ, ПОТЕНЦИАЛЬНАЯ СДЕЛКА, ПРОЯВЛЕННЫЙ ИНТЕРЕС, «ЗАЦЕПКА»

#### **KOHTAKT**

СУЩНОСТИ

ДАННЫЕ О КЛИЕНТЕ ИЛИ «ОЛИЦЕТВОРЕННЫЙ ЛИД».

лид в копце КОНЦОВ ДОЛЖЕН КОНВЕРТИРОВАТЬСЯ В КОНТАКТ И СДЕЛКУ лид в конце

#### СДЕЛКА

ВОЗМОЖНОЕ ВЗАИМООТНОШЕНИЕ С ПОТЕНЦИАЛЬНАЯ <u>ОСУЩЕСТВЛЕННЫЙ</u> **KOHTPAKT** 

#### СОБЫТИЕ

РАЗЛИЧНЫЕ ДЕЙСТВИЯ, КОТОРЫЕ ОТДЕЛЫ МАРКЕТИНГА И ПРОДАЖ ВЫПОЛНЯЮТ НАД СУЩНОСТЯМИ CRM



УНИВЕРСИТЕТ ОТДЕЛ РАЗВИТИЯ И СИНЕРГИЯ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА



# РАБОТА В CRM ПРАВИЛА

НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ ВЛЕЧЕТ ЗА СОБОЙ:

- 🗆 КЕЙСОВЫЕ СИТУАЦИИ
- 🗆 ПОТЕРЮ КЛИЕНТА (ОПЛАТЫ)
- НАЛОЖЕНИЕ ШТРАФА



- □ ЛИДОВ НА ОДИН КОНТАКТ МОЖЕТ БЫТЬ МНОГО.
- □ У ЛИДОВ МОГУТ БЫТЬ РАЗНЫЕ ОТВЕТСТВЕННЫЕ.
- □ НАЛИЧИЕ ЛИДА ДАЕТ ПРАВО МЕНЕДЖЕРУ НА ЗВОНОК КЛИЕНТУ И ПРОДАЖУ ПРОДУКТА.
- □ ОБЯЗАТЕЛЬНЫМ УСЛОВИЕМ ДЛЯ КОНВЕРТАЦИИ ЯВЛЯЕТСЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С КЛИЕНТОМ (РАЗГОВОР ЧЕРЕЗ ІР-ТЕЛЕФОНИЮ ИЛИ ПЕРЕПИСКА С КЛИЕНТОМ) И ПРОСТАВЛЕНИЕ КОММЕНТАРИЯ. ВАЖНО: ПЕРЕПИСКОЙ НЕ ЯВЛЯЕТСЯ СООБЩЕНИЕ, ОТПРАВЛЕННОЕ МЕНЕДЖЕРОМ, НА КОТОРОЕ НЕ ПОСТУПИЛ ОТВЕТ КЛИЕНТА.

- □ СДЕЛКА СОЗДАЕТСЯ ВО ВСЕХ СЛУЧАЯХ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПРОДАЖИ КЛИЕНТУ ЗА ИСКЛЮЧЕНИЕМ ОТКАЗА.
- □ НА ОДНОГО КЛИЕНТА МОЖЕТ БЫТЬ МНОГО СДЕЛОК.
- □ У СДЕЛОК МОГУТ БЫТЬ РАЗНЫЕ ОТВЕТСТВЕННЫЕ (МЕНЕДЖЕРЫ).
- □ СДЕЛКА ДОЛЖНА БЫТЬ СОЗДАНА ТОЛЬКО НА ОСНОВАНИИ ЛИДА И ПРИВЯЗАНА ТОЛЬКО К ОДНОМУ КОНТАКТУ.
- □ СДЕЛКИ МОГУТ БЫТЬ КОРРЕКТНЫМИ И НЕКОРРЕКТНЫМИ, А ТАКЖЕ АКТИВНЫМИ И НЕАКТИВНЫМИ.

## ПРАВИЛО 2

- □ КОРРЕКТНАЯ СДЕЛКА ЭТО СДЕЛКА БЕЗ ОШИБОК В ЗАПОЛНЕНИИ ОБЯЗАТЕЛЬНЫХ ПОЛЕЙ.
- □ ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ПОЛЯ ПРИ СОЗДАНИИ СДЕЛКИ:
  - о ГРУППА ПРОДУКТОВ
  - о АКТУАЛЬНАЯ СТАДИЯ
  - о КОНТАКТ
  - о РАЗВЕРНУТЫЙ КОММЕНТАРИЙ
  - о ТОВАР И СУММА
- □ АКТИВНАЯ СДЕЛКА ЭТО КОРРЕКТНАЯ СДЕЛКА, В КОТОРОЙ МЕНЕДЖЕР МИНИМУМ 1 РАЗ В 2 МЕСЯЦА ОТРАЖАЕТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С КЛИЕНТОМ В ВИДЕ ЗВОНКА/ПЕРЕПИСКИ И РАЗВЕРНУТОГО КОММЕНТАРИЯ.

  □ УНИВЕРСИТЕТ ОТДЕЛ РАЗВИТИЯ И СИНЕРГИЯ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА

ЛЮБАЯ АКТИВНАЯ
СДЕЛКА ДОЛЖНА
БЫТЬ КОРРЕКТНОЙ,
НО НЕ КАЖДАЯ
КОРРЕКТНАЯ СДЕЛКА
КОРРЕКТНАЯ СДЕЛКА
АКТИВНА

## ПРАВИЛО

СДЕЛКА



#### КОРРЕКТНАЯ

АКТИВНАЯ

НЕАКТИВНАЯ

НЕАКТИВНАЯ

НЕСКОЛЬКО СДЕЛОК ПО **ОДИНАКОВОЙ** ГРУППЕ ПРОДУКТОВ

НЕСКОЛЬКО СДЕЛОК ПО РАЗНЫМ ГРУППАМ ПРОДУКТОВ **ПО ОДНОМУ И ТОМУ ЖЕ КЛИЕНТУ** ДУБЛИРОВАТЬСЯ НЕ ДОЛЖНЫ



### ПРАВИЛО 3

□ РАЗВЕРНУТЫЙ КОММЕНТАРИЙ - ЭТО КОММЕНТАРИЙ, ВКОТОРОМ УКАЗАНО, О ЧЕМ ВЕЛАСЬ БЕСЕДА С КЛИЕНТОМ,И К КАКИМ ДОГОВОРЕННОСТЯМ ПРИШЛИ

ПРИМЕР: «НД», «ПЕРЕЗВОНИТЬ», «СБРОСИЛ», «ПООБЩАЛИСЬ», «ДУМАЕТ» И Т.Д. - НЕ ЯВЛЯЮТСЯ РАЗВЕРНУТЫМИ КОММЕНТАРИЯМИ, НЕ ПРОЛОНГИРУЮТ СДЕЛКУ И НЕ ДЕЛАЮТ ЕЁ АКТИВНОЙ.

#### Приложения

Бизнес-процессы

Живая лента 50+

Задачи и Проекты

Чат и звонки

Группы

Диск

Почта

Контакт-центр

Отчеты Синергия

CRM

50+

Время и отчеты

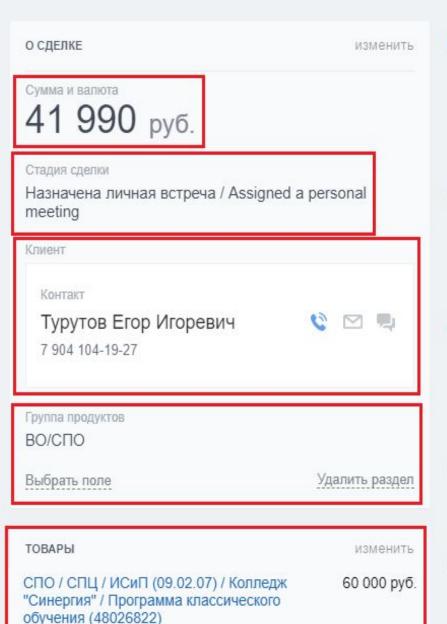
Сотрудники

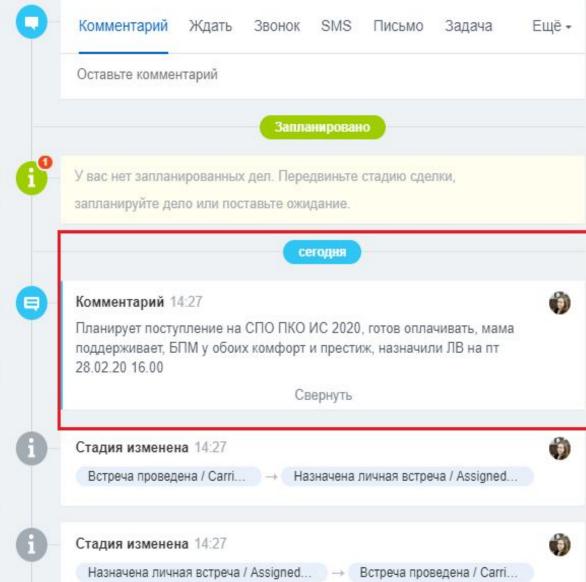
Календарь

Бонусный калькулятор

Поиск по CRM

Сервисы





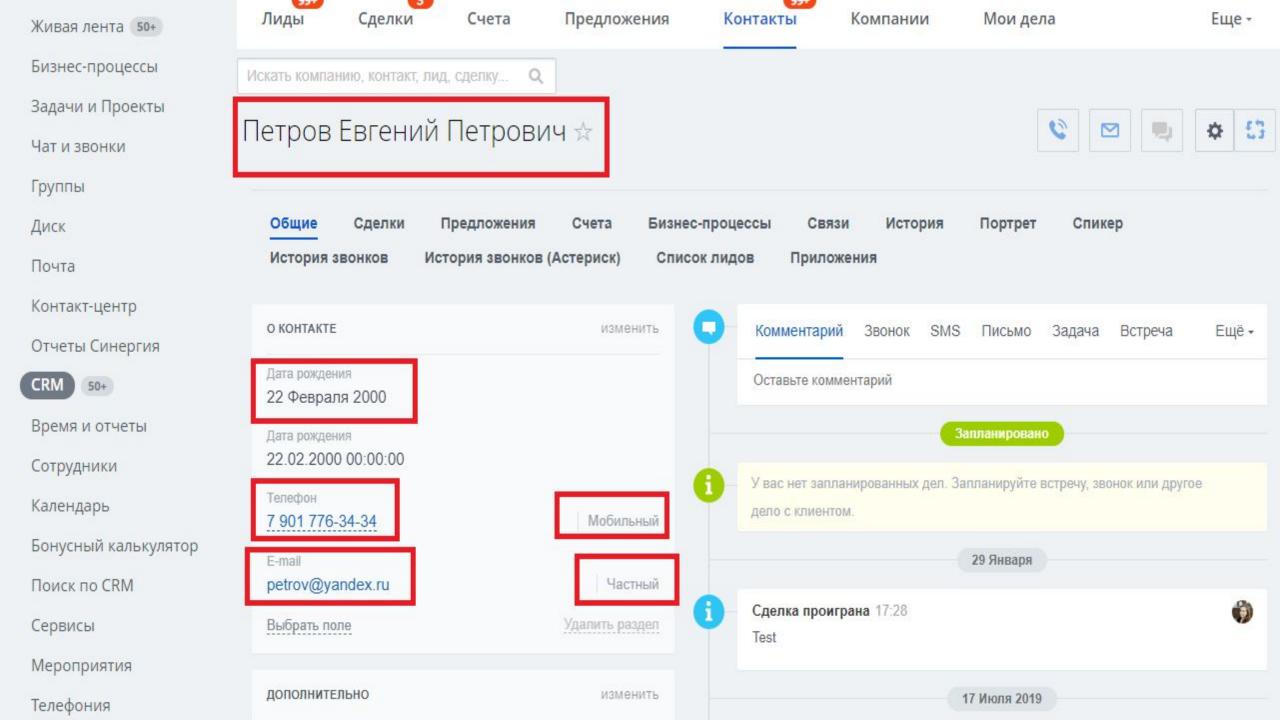
- □ КОНТАКТ МОЖЕТ БЫТЬ СОЗДАН ТОЛЬКО ПРИ ЗАПОЛНЕНИИ ОБЯЗАТЕЛЬНЫХ ПОЛЕЙ.
- □ ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ПОЛЯ ПРИ СОЗДАНИИ КОНТАКТА:
  - о ФИО
  - о ТЕЛЕФОН
  - о ДАТА РОЖДЕНИЯ

ВАЖНО: ПРИ СОЗДАНИИ КОНТАКТА ДОЛЖНО БЫТЬ ЗАПОЛНЕНО ПОЛЕ «МОБИЛЬНЫЙ ТЕЛЕФОН» И «ЧАСТНЫЙ Е-MAIL».

ТАКЖЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ МЕНЕДЖЕРАМ В КОНТАКТАХ КЛИЕНТОВ ДОБАВЛЯТЬ СВОЮ РАБОЧУЮ ИЛИ ЛИЧНУЮ ПОЧТУ.



- □ КОНТАКТ ДУБЛИРОВАТЬ НЕЛЬЗЯ.
- □ КОНТАКТ СЧИТАЕТСЯ ДУБЛЕМ В СЛУЧАЕ СОВПАДЕНИЯ ДВУХ И БОЛЕЕ ОБЯЗАТЕЛЬНЫХ ПОЛЕЙ.





#### TPEHIPOBKA

ОТКРЫВАЕМ БИТРИКС: CORP.SYNERGY.RU

ЗАХОДИМ В СВОЮ УЧЁТНУЮ ЗАПИСЬ: ПАРОЛЬ AA12345



#### ТЕСТИРОВАНИЕ

ПЕРЕЙДИТЕ ПО ССЫЛКЕ CLCK.RU/H88Zd









## БИТРИКС Департамент продаж 2

