



КТО ВСЕ ЭТИ ЛИДЫ?

Интеграция интернет-магазина с CRM

Сергей Кулешов
«1С-Битрикс»

KPI магазина выполнен — это хорошо!

А что дальше?



- До **15%** заказов остаются не оплаченными
- Окей, около **8%** заказов отменяются

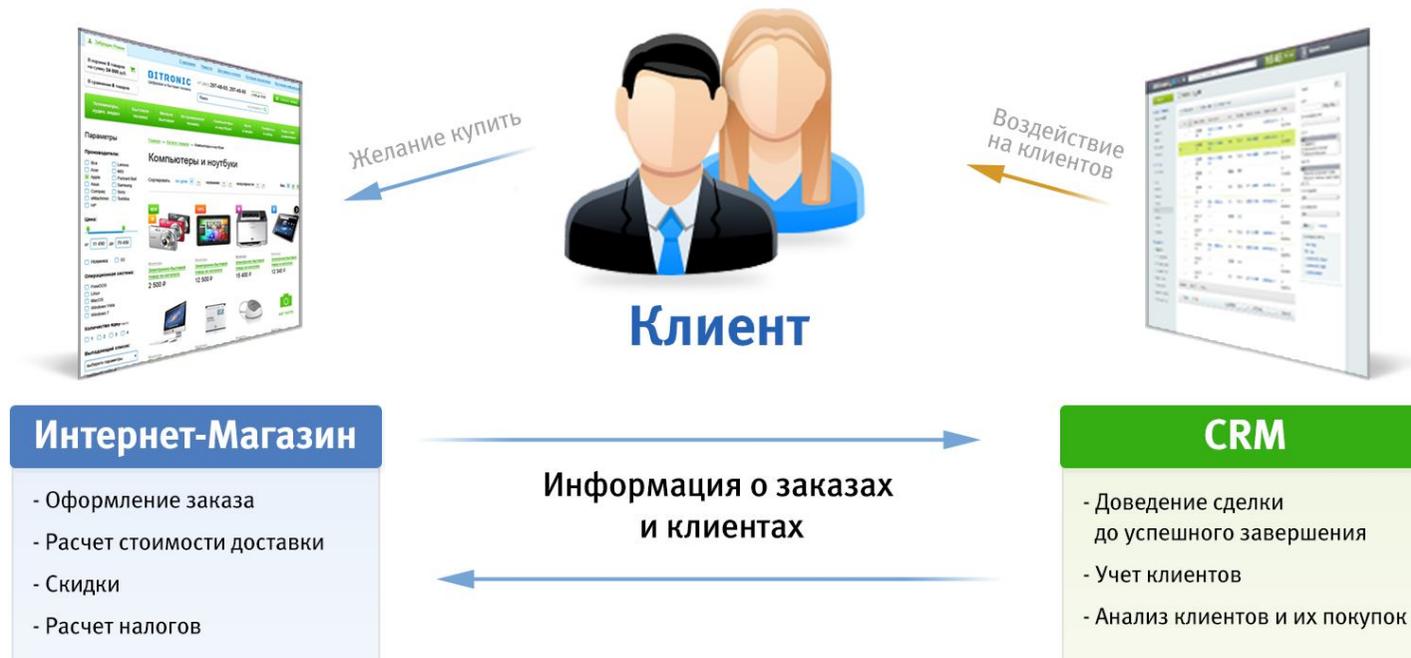
А остальные 7%?

Где искать ответ?

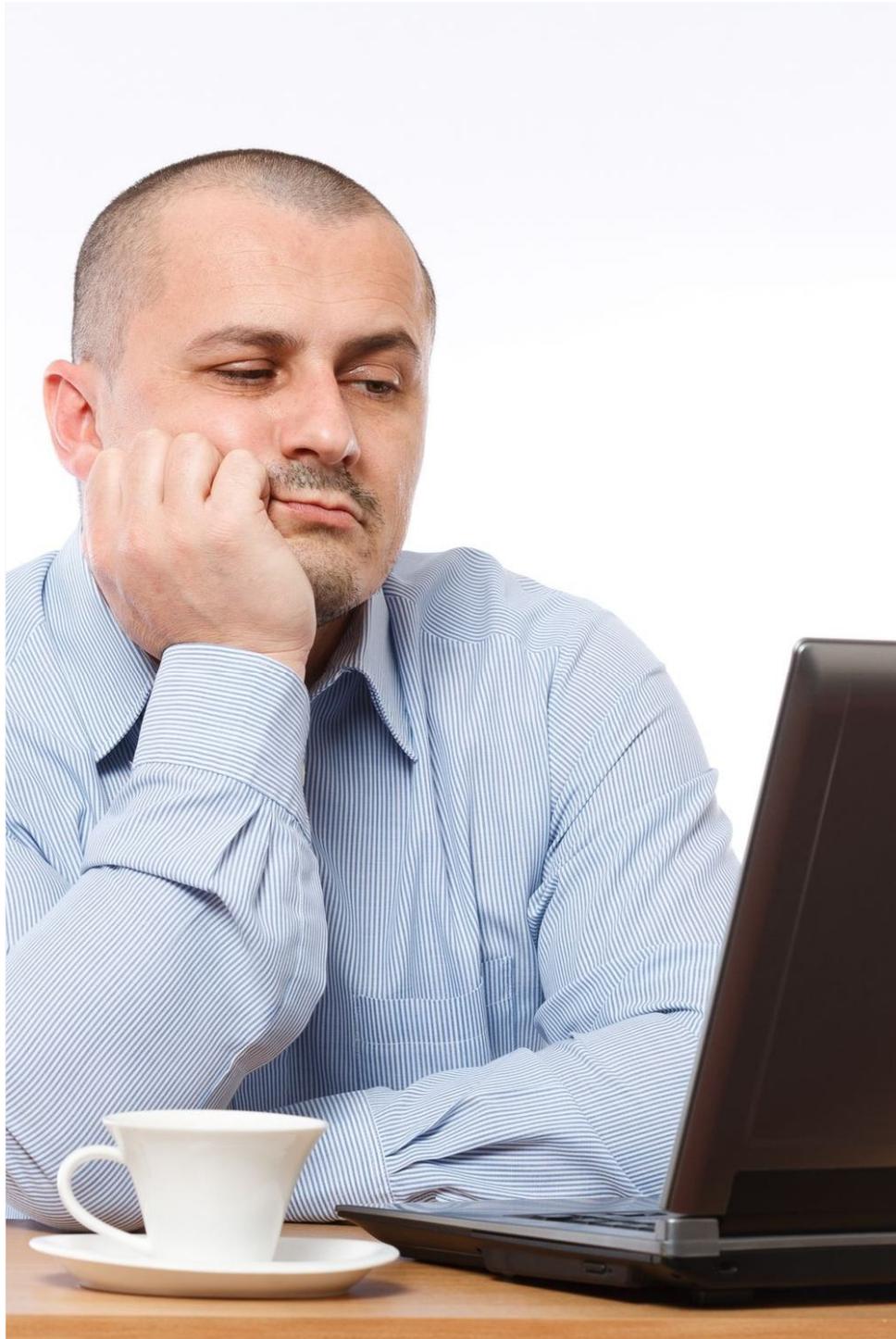


- ➔ На рынке нет решений, которые позволяют плотно интегрировать CRM с интернет-магазином.

Что такое CRM?



→ CRM (Customer Relationship Manager) — система управления взаимоотношениями с клиентами, служит для учета потенциальных и текущих клиентов, а также сделок, произведенных с ними.



Нужна ли CRM для интернет-магазина?

- «Дожать» продажи
- Не забыть про клиента
- Привлечь повторно

- Контролировать менеджеров
- Измерять их эффективность
- Работать с отказами

Как это работает

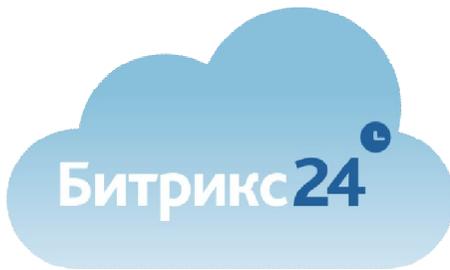


Как это работает



- ➔ загрузка данных о заказах в CRM
- ➔ регулярный двунаправленный обмен данными
- ➔ обработка заказов прямо в CRM
- ➔ объединение в CRM разных интернет-магазинов
- ➔ бизнес-процесс распределения «лидов»
- ➔ «воронка» для оценки эффективности продаж

Подключение за 2 минуты



www.bitrix24.ru
CRM бесплатно
на 12 человек
1 интернет-магазин



Интеграция с CRM



Firefox localhost:6450

Интернет-магазин

8 (495) 212 85 06
Время работы: Пн-Вс 10-21

Мои заказы
Мой кабинет
Нужна помощь?

Денис Донченко
Выйти
Ваша корзина пуста

Главная Каталог Как купить Доставка О магазине

Офисная мебель
Прихожие
Текстиль
Стеллажи
Мягкая мебель
Спальни
Мебель для кухни
Детская мебель
Освещение
Компьютерные столы
Зеркала
Летняя коллекция

Интернет-магазин "Мебель"

Работаем все праздники без выходных с 10 до 18, доставка день в день 9 - 22.

Добро пожаловать в мебельный интернет-магазин! Мы предлагаем широкий ассортимент качественной мебели по адекватным ценам. Покупая мебель в нашем Интернет-магазине, вы можете быть уверены в качестве мебели - ведь мы работаем только с крупными и проверенными производителями.

Новинки

<p>Простыня натяжная Простыня натяжная в ассортименте. 780 руб</p>	<p>Каркас 2-ярусной кровати Отличное решение для небольших помещений. 12 000 руб</p>
<p>Тилосанд 3х-местный диван-кровать с секцией для хранения вещей. 40 000 руб</p>	<p>Flux Консоль. 2 шт. в комплекте. Полка в комплект не входит. 500 руб</p>

Лидеры продаж

Спецпредложение

Уника
Настольная лампа с функцией регулирования интенсивности освещения.
2 000 руб

Новости магазина

27.11.2010
Получено новое прочное водостойкое клеевое соединение. Изобретение относится к области получения и применения клеящих составов, используемых в деревообрабатывающей, мебельной и строительной промышленности. Данная клеевая композиция предназначена только для горячего прессования и

Интеграция с CRM



Firefox | Интернет-магазин "Мебель" | Моя компания | localhost:6450 | Я - Яндекс

Интернет-магазин | 8 (495) 212 85 06 | Мои заказы | Мой кабинет | Нужна помощь? | Войти на сайт | Зарегистрироваться | Ваша корзина пуста

Главная | Каталог | Как купить | Доставка | О магазине

- Офисная мебель
- Прихожие
- Текстиль
- Стеллажи
- Мягкая мебель
- Спальни
- Мебель для кухни
- Детская мебель
- Освещение
- Компьютерные столы
- Зеркала
- Летняя коллекция

Интернет-магазин "Мебель"

Работаем все праздники без выходных с 10 до 18, доставка день в день 9 - 22.

Добро пожаловать в мебельный интернет-магазин! Мы предлагаем широкий ассортимент качественной мебели по адекватным ценам. Покупая мебель в нашем Интернет-магазине, вы можете быть уверены в качестве мебели - ведь мы работаем только с крупными и проверенными производителями.

Новинки

 Бединге Ховет 3-хместный диван-кровать. 16 550 руб	 Тилосанд 3х-местный диван-кровать с секцией для хранения вещей. 40 000 руб
 Простыня натяжная Простыня натяжная в ассортименте. 780 руб	 Каркас 2-ярусной кровати Отличное решение для небольших помещений. 12 000 руб

Лидеры продаж

Спецпредложение

**Мальм 3**
Каркас односпальной кровати.
6 000 руб

Новости магазина

27.11.2010
Получено новое прочное водостойкое клеевое соединение. Изобретение относится к области получения и применения клеящих составов, используемых в деревообрабатывающей, мебельной и строительной промышленности. Данная клеевая композиция предназначена только для горячего прессования и имеет в своем составе многокомпонентный

Интеграция с CRM



Firefox | О магазине | Список сделок

localhost:6448/crm/deal/list/ | Я - Яндекс

Моя компания 24 | 21:38 | Работаю | Денис Донченко

Список сделок

+ Добавить

Добавить сделку | Импорт сделок | Экспорт сделок

Выведены результаты, отфильтрованные по условиям поиска. Отменить фильтр

	Название сделки	Вероятность	Ответственный	Сумма	Валюта	Стадия сделки	Сделка закрыта
<input type="checkbox"/>	EX #8	100%	Донченко Денис	80 500,00	Рубль	Сделка заключена	нет
<input type="checkbox"/>	EX #6	100%	Донченко Денис	80 500,00	Рубль	Сделка заключена	нет
<input type="checkbox"/>	Продажа слона	10%	Донченко Денис	40 500,00	Рубль	В обработке	нет
<input type="checkbox"/>	EX #1	100%	Донченко Денис	17 100,00	Рубль	Сделка заключена	да
<input type="checkbox"/>	EX #2	100%	Донченко Денис	23 800,00	Рубль	Сделка заключена	да
<input type="checkbox"/>	EX #3	100%	Донченко Денис	15 100,00	Рубль	Сделка заключена	да

Поиск | Сохранить как...

Название сделки

Тип

- (нет)
- Продажа
- Комплексная продажа
- Продажа товара

Стадия сделки

- (нет)
- В обработке
- Уточнение информации
- Коммерческое предложение

Интернет-магазин

(все)

Найти | Отменить

Сохраненные фильтры

- Новые сделки
- Мои сделки
- Измененные за...

Воронка продаж



Моя компания 24 10:26 Работаю Антон Степанов

Воронка продаж

Сделки в работе

Воронка	Стадия сделки	Доля	Сделки	Сумма, Рубль
	В обработке	35%	15	3 490 000,00
	Уточнение информации	26%	11	1 790 000,00
	Коммерческое предложение	26%	11	1 790 000,00
	Переговоры в процессе	12%	5	1 050 000,00
	Сделка заключена	2%	1	210 000,00

Незаклученные сделки

Воронка	Стадия сделки	Доля	Сделки	Сумма, Рубль
	Обработка приостановлена	0%		0,00
	Сделка не заключена	0%		0,00

Поиск

Продукт:

Тип:

Дата создания: (нет)

Дата изменения: (нет)

Ответственный: (введите имя) +

Найти **Отменить**

Сохраненные фильтры

- За неделю
- За прошлую неделю
- За месяц
- За прошлый месяц
- Мои сделки за...
- Мои сделки за...

Конструктор отчетов



Восемь типовых отчетов:

- Выигранные сделки
- Доходность по товарам
- Объем сделок по контактам
- Объем сделок по компаниям
- Объем сделок по менеджерам
- Ожидаемые продажи
- Просроченные сделки
- Распределение сделок по стадиям
- Возможность создавать любые свои

Конструктор отчетов [Вернуться к списку отчетов](#)

Название отчета
Новый отчет

Отчетный период
ЭТОТ МЕСЯЦ

Колонки

- Название
- Стадия сделки
- Ответственный: Ф.И.О.
- Дата начала

↑ Выбросить колонку [Добавить](#)

Сортировать по колонке: Название по возрастанию

Фильтр

Выберите поле

Максимальное количество элементов

[Создать отчет](#) [Отменить](#)

Предварительный просмотр структуры отчета

Название	Стадия сделки	Ответственный: Ф.И.О.	Дата начала
----------	---------------	-----------------------	-------------

Список отчетов

- Воронка продаж
- Занятость по проектам
- Задачи на месяц
- Отчет по эффективности
- Задачи за прошлый месяц
- zg_test
- \$Просроченные сделки
- \$Выигранные сделки
- \$Ожидаемые продажи
- \$Объем сделок по менеджерам
- \$Доходность по компаниям
- \$Объем сделок по контактам
- \$Объем сделок по компаниям
- Распределение сделок по стадиям

Бизнес-процессы



Моя компания 24 14:54 Антон Степанов

Список шаблонов: Лид

Параметры шаблона | Список шаблонов | Создать шаблон | Экспорт | Импорт

```
graph TD; Start[Начало] --> Cond[Сумма контракта]; Cond --> Cond1[Сумма сделки 100 тыс. +]; Cond --> Cond2[Сумма сделки 500 тыс. +]; Cond1 --> Task1[Обработка лида (Отдел продаж)]; Cond2 --> Task2[Обработка лида (Отдел по работе с VIP-клиентами)]; Task1 --> End[Конец]; Task2 --> End;
```

Обработка документа

Конструкции

- Условие
- Параллельное выполнение
- Параллельное ожидание действия
- Команда
- Цикл

Уведомления

- Сообщение соц. сети
- Задача (устаревшие)
- Почтовое сообщение
- Календарь
- Задача
- Установить текст статуса
- График отсутствия

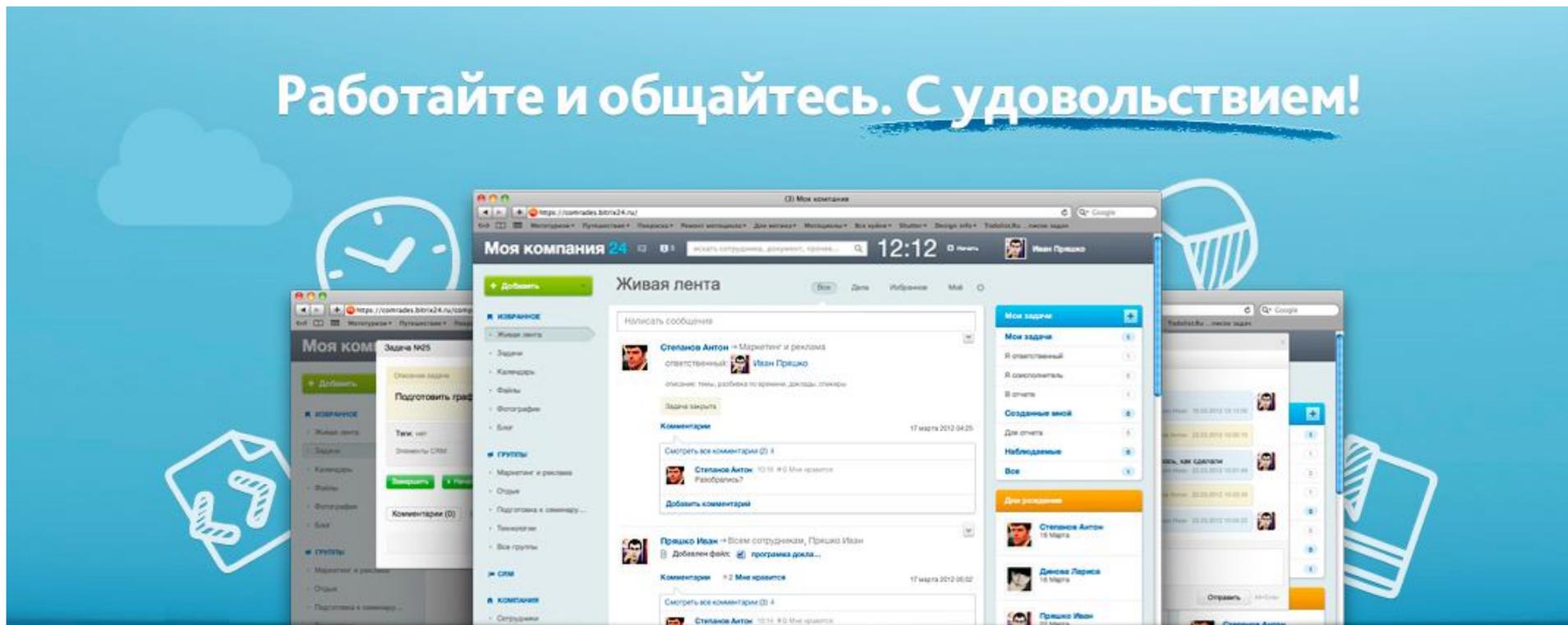
Прочее 0 4

Интернет-магазин + CRM + «1С»



- ➔ Комплексное решение для построения эффективных интернет-продаж

Работайте и общайтесь. С удовольствием!



- Социальные коммуникации
- Обмен сообщениями, файлами
- Мгновенные сообщения (IM)
- Социальный поиск
- Файлы и документы
- Задачи и управление проектами
- CRM
- Календари
- Структура компании
- Учет рабочего времени
- Рабочие отчеты

Переход на «коробку»



- ➔ С «Битрикс24» всегда можно перейти на коробочный продукт «1С-Битрикс: Корпоративный портал».



Коробочная версия обладает более широким функционалом, и может быть доработана для решения Ваших, уникальных задач

Спасибо за внимание!
Вопросы?

Сергей Кулешов

s.kuleshov@1c-bitrix.ru

<http://www.1c-bitrix.ru>

