



CRM: клиента нужно знать в
лицо. Повышаем лояльность
клиентов и уровень продаж с
Битрикс24

О себе



Мельник Алексей
Директор и сооснователь
«**Веб-интегратор
Fusion**».

Более 10 лет опыта в
разработке
5 лет опыта во внедрении
интранет и CRM
2 раз в Ижевске и
надеюсь не последний)



Наши клиенты





CRM в Битрикс24



База клиентов и контактов



Управление сделками и лидами



Автоматизация продаж



Каталог товаров и услуг



Работа со счетами



Интеграция с 1С



Воронка продаж и отчеты



Интеграция с телефонией



Запись звонков



Рассылки клиентам

CRM в Битрикс24: База клиентов и контактов

Список контактов

ЛЕНТА

МОИ ДЕЛА

1
КОНТАКТЫ

КОМПАНИИ

СДЕЛКИ

ПРЕДЛОЖЕНИЯ

СЧЕТА

ЕЩЕ

Искать компанию, контакт, лид, сделку

Фильтр

Мои контакты

Измененные мной

+

Добавить контакт

⚙

☎

💬

🔔

📧

CRM в Битрикс24: Дела

 ЛЕНТА

 МОИ ДЕЛА

 КОНТАКТЫ

 КОМПАНИИ

 СДЕЛКИ

 ПРЕДЛОЖЕНИЯ

 СЧЕТА

 ЕЩЁ ▾

Искать компанию, контакт, лид, сделку 🔍

+ Задачу + Звонок + Встречу + Письмо

Фильтр

Мои текущие дела

Мои выполненные дела

Все текущие дела

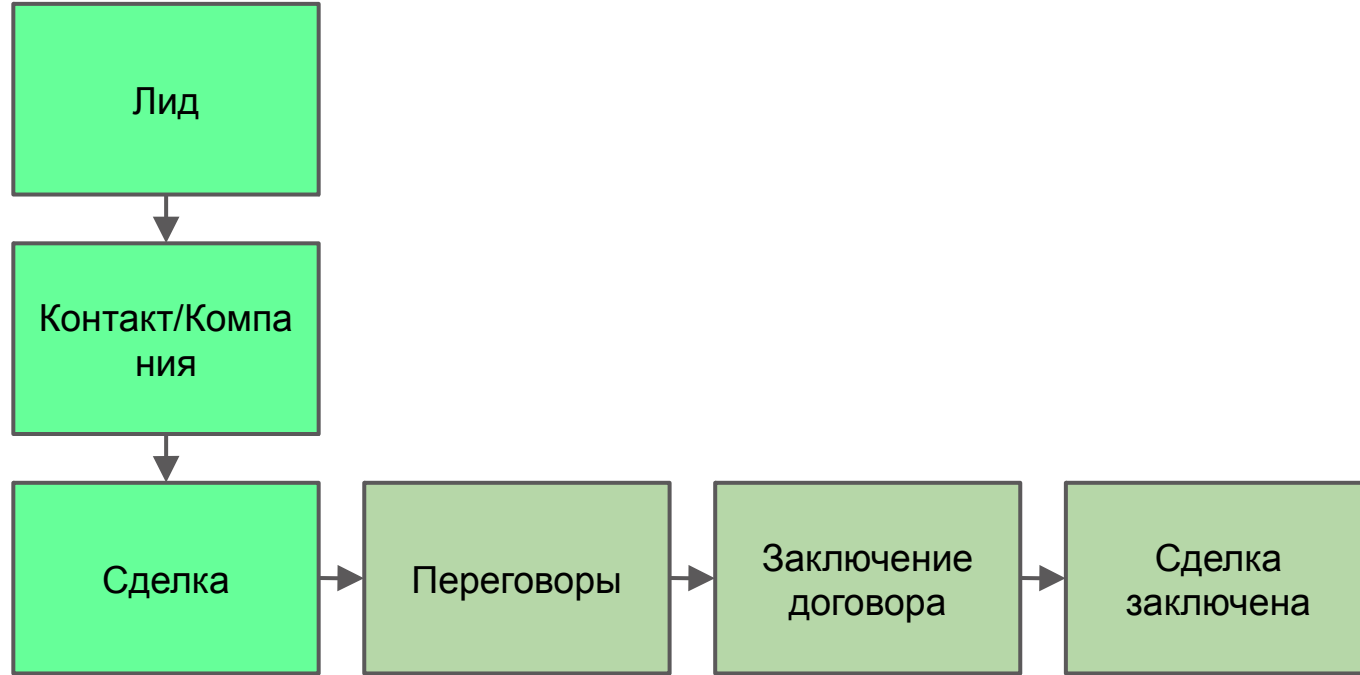
Все выполненные дела

+



☐	⋮	Название	Срок ▲	Сделка/Лид	Клиент	Ответственный	
☐	⋮	 Re: Внедрение 1С Битрикс	25.10.2013 17:51		Иван Иванов	Алексей Мельник	
☐	⋮	 Fwd: FW: Работы по portalу!	22.01.2014 11:55		Иван Иванов	Алексей Мельник	

CRM в Битрикс24: Жизненный цикл сделки



CRM в Битрикс24: Воронка продаж и отчетность

Сделки в работе

Воронка	Стадия сделки	Доля	Сделки	Сумма, Рубль
	В обработке	72%	8	115 500,00
	Уточнение информации	45%	5	85 000,00
	Коммерческое предложение	36%	4	75 000,00
	Переговоры в процессе	18%	2	20 000,00
	Сделка заключена	9%	1	10 000,00

Незаклученные сделки

Воронка	Стадия сделки	Доля	Сделки	Сумма, Рубль
	Обработка приостановлена	18%	2	130 500,00
	Сделка не заключена	9%	1	17 000,00

CRM в Битрикс24: Каталог товаров

Моя компания 24

искать сотрудника, документ. п

13:57

РАБОТАЮ

Антон Степанов

?

+ ДОБАВИТЬ

Товары

ИЗБРАННОЕ

Живая лента

Мой Диск

Задачи 50+

Почта 11

Еще 2

ПРИЛОЖЕНИЯ

ГРУППЫ

ГРУППЫ ЭКСТРАНЕТ

CRM

Лента

Мои дела

Контакты

Компании

Сделки

Счета

Предложения

ЛЕНТА

МОИ ДЕЛА 2

КОНТАКТЫ 2

КОМПАНИИ

СДЕЛКИ 3

ПРЕДЛОЖЕНИЯ

ЕЩЕ

Искать компанию, контакт, лид.

+ Добавить товар

Управление разделами

Фильтр

	Название	Цена	Единица измерения	Ставка НДС	НДС включён в цену	Раздел	Описание
	1С-Битрикс. Старт	4 900.00 руб			Нет	CMS	
	dfsadada	0.00 руб			Нет		
	Битрикс24 - Команда	58 800.00 руб			Нет	Решения	
	Битрикс24 - Компания	118 800.00 руб			Нет	Решения	
	дапгцфаццпшгр	0.00 руб			Нет		
	Другое	1.00 руб		Без НДС	Нет		
	ломпп	976 549.00 руб		НДС 18%	Да		жыпо
	Прокат	10 000.00 руб		Без НДС	Нет		
	Семинар	15 000.00 руб			Нет		

11

CRM в Битрикс24: Счета

Разработка сайта Сфинкс Ltd. (сделка №427)

Показать подробности

Сумма: 25 430 руб.
Оплачено: 10 000

Клиент: **Иванов Дмитрий**
ООО "Западный телеком"

Ответственный: **Петров Андрей**

Дела

Товары

Счета (1)

Компания (1)

Бизнес-процессы

История (270)

Выставить счет

Оплачен 1 счет на сумму 10 000 RUR

☐	№	Тема	Статус	Сумма	Связано с	Срок	Дата выставления	Ответственный
☐	12/05/2013-1	Первый транш		10 000	Григорий Заводов ООО "Бауцентр" Продажа телевизоров	23.11.2013	21.11.2013	Дмитрий Зинченко
☐	12/05/2013-2	Второй транш		10 000	Григорий Заводов ООО "Бауцентр"	24.11.2013	22.11.2013	Дмитрий Зинченко
☐	12/05/2013-3	Третий транш		10 000	Григорий Заводов	26.11.2013	23.11.2013	Дмитрий Зинченко

Отмечено: 0 В

Заккрытие счета

☐ Счет оплачен

☐ Счет отклонен

Заккрыть счет

Заккрытие счета

☒ Счет оплачен

Дата оплаты

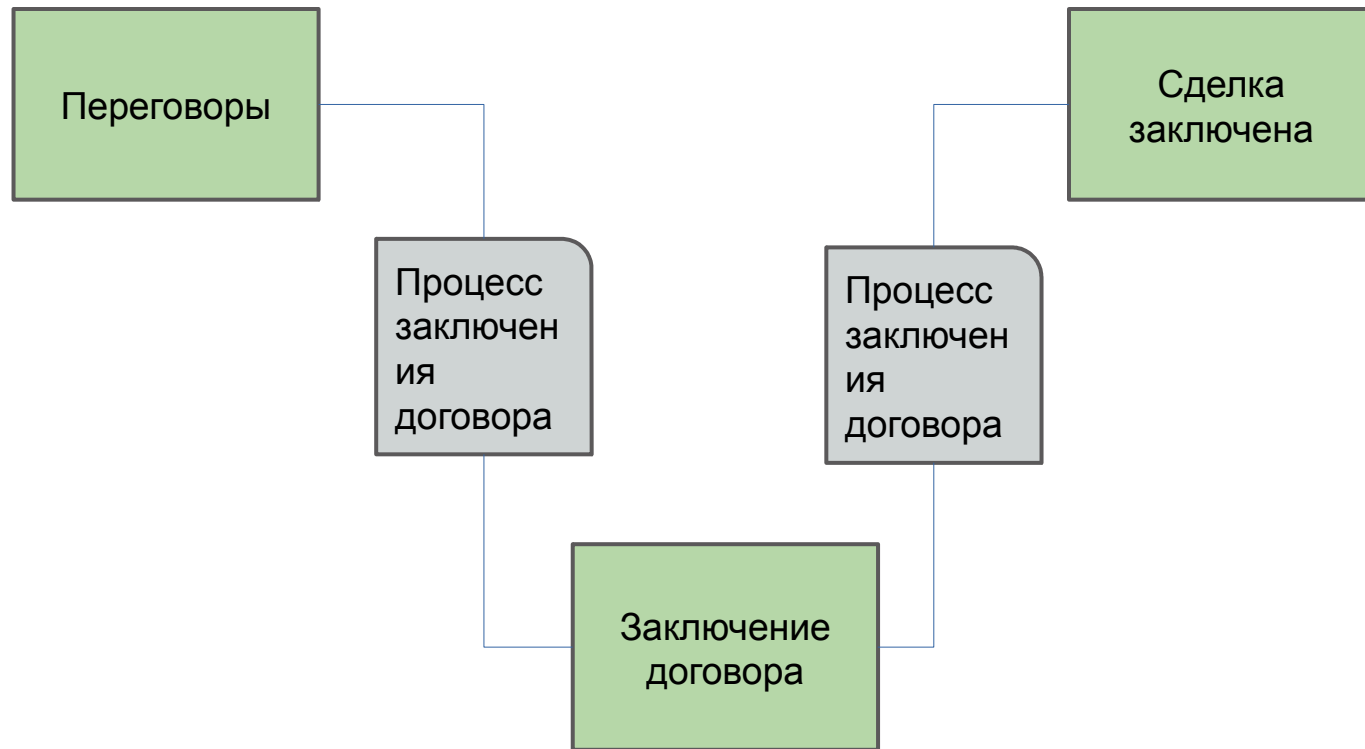
Номер документа

Комментарий

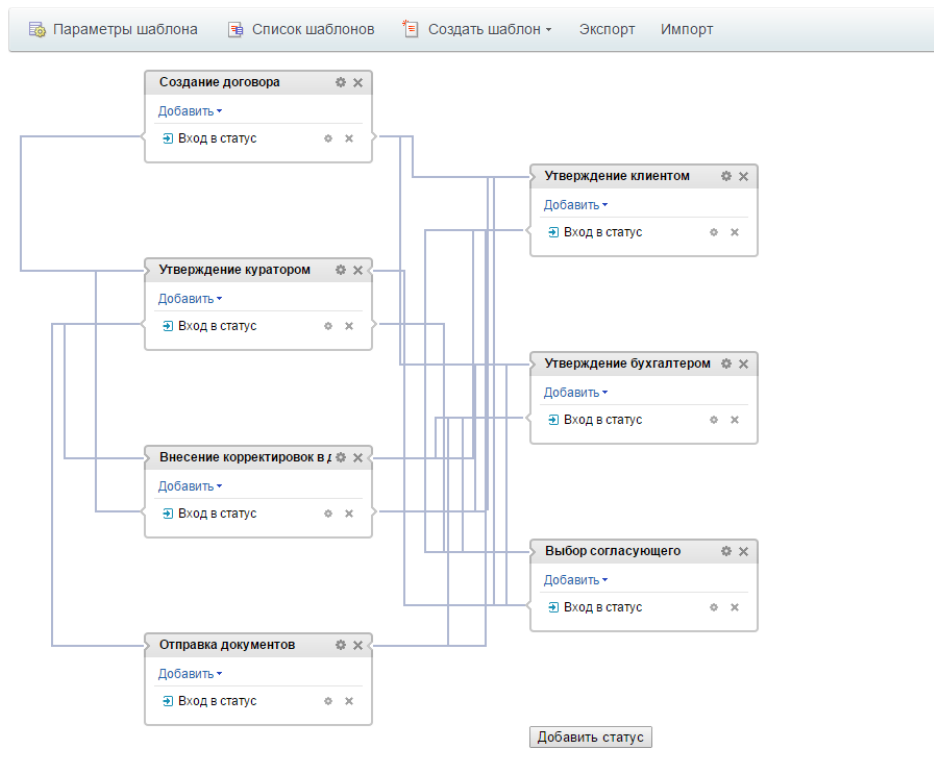
☐ Счет отклонен

Заккрыть счет

CRM в Битрикс24: Статусы сделки

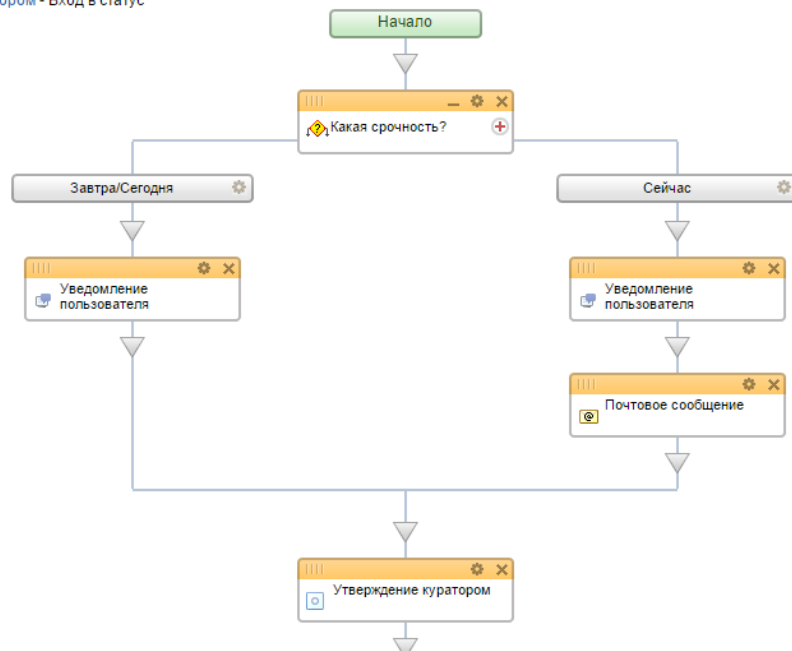


CRM в Битрикс24: Бизнес-процессы

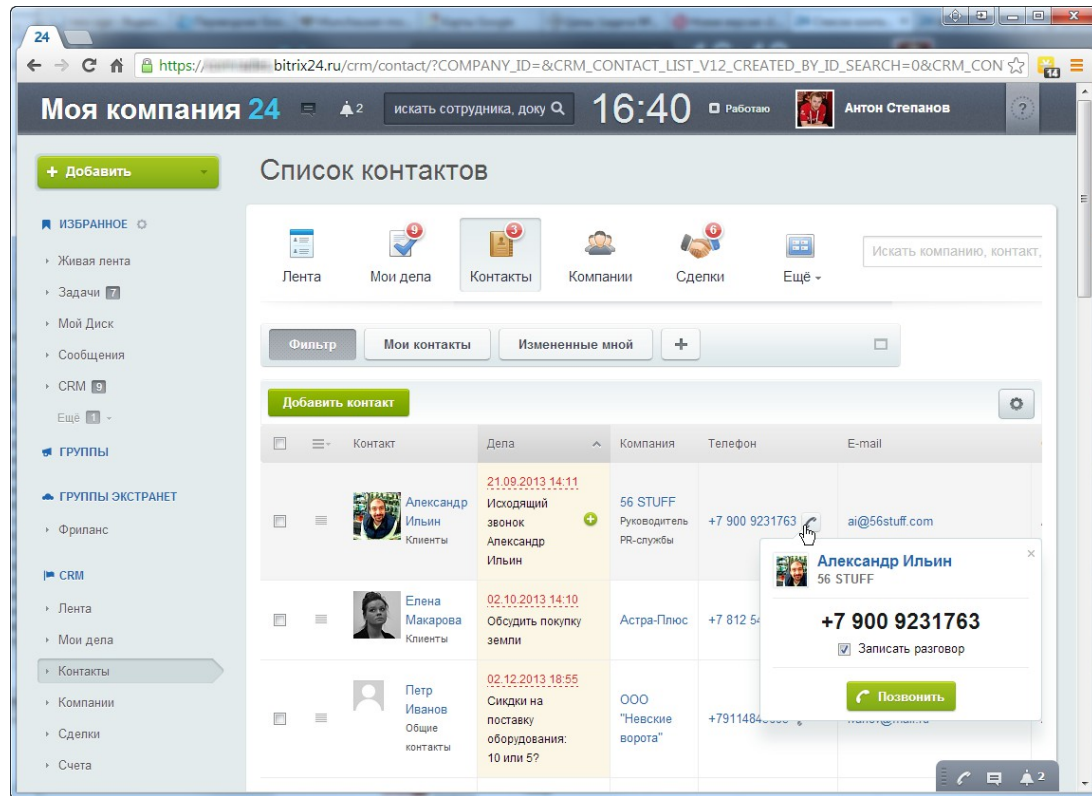


CRM в Битрикс24: Бизнес-процессы

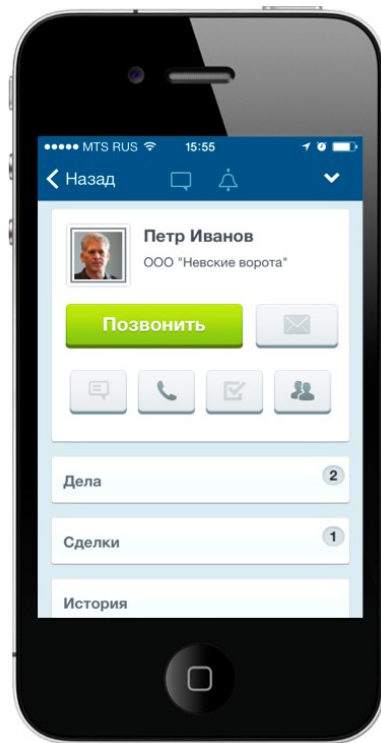
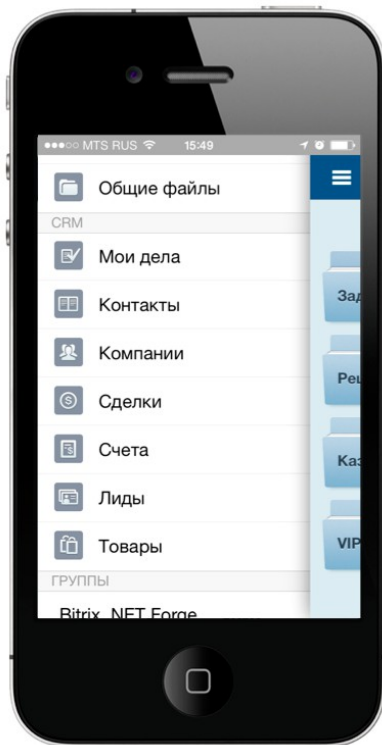
Утверждение куратором - Вход в статус



CRM в Битрикс24: IP-телефония



CRM в Битрикс24: мобильная версия



CRM в Битрикс24: что еще?

- | Поиск (в том числе по документам)
- | Поиск дубликатов
- | Управления ролями и доступом
- | Отправка почты из CRM
- | Фильтры и конструкторов фильтров
- | Отчетность
- | Интеграция с магазином
- | Генерация коммерческих предложений

Сколько это стоит?

Bitrix24 — в облаке.

До 10 человек бесплатно

www.bitrix24.ru



Сколько это стоит в облаке?

Тариф	Проект	Команда	Компания
	Бесплатно	4 990 руб./мес. от 3 992 руб./мес.	9 990 руб./мес. от 7 992 руб./мес.
	CRM бесплатно		
Пользователи	12 Еще	неограниченно	неограниченно
Место в облаке	5Гб Еще	100Гб Еще	неограниченно
Специальное предложение		Для бизнес-школ бесплатно	Для бизнес-школ бесплатно
Звонки	ПОПОЛНИТЕ ВАШ СЧЕТ, ЧТОБЫ ЗВОНИТЬ ИЗ «БИТРИКС24»		

Сколько это стоит в коробке?

Лицензии на «Битрикс24» в коробке	Цена, руб.
Лицензия на «1С-Битрикс24» (Корпоративный портал, 25 пользователей)	429 500 руб. 116 550 руб.  Купить
Лицензия на «1С-Битрикс24» (Холдинг, 25 пользователей)	329 500 руб. 263 600 руб.  Купить



Другие возможности CRM (или то что скрыто)

KPI

- | Сбор данных о продажах в единый отчет
- | Параметризация KPI
- | Отображение текущего бонуса для сотрудника



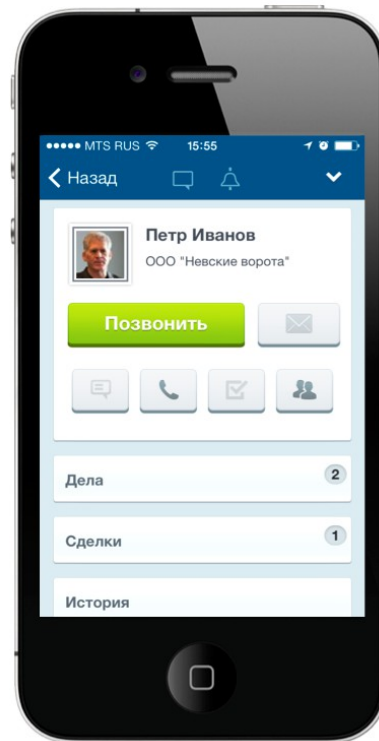
Прогнозирование

- Формирование плановых показателей по продажам
- Drill-down до каждого менеджера
- Личные планы для менеджеров



Маршруты поездок, мобильные сотрудники

- | Согласование выездов к клиенту
- | Маршруты поездок
- | Работа с мобильным приложением



Стоимость, лида, сделки, маржинальность

- | Интеграция с рекламными площадками (Direct, Adwords)
- | Интеграция с сайтом (заявки)
- | Call-tracking
- | В результате:
- | Цена сделки сравнивается с маржинальностью
- | Корректируются рекламные кампании



Потребители CRM

Для кого CRM?

- | Сотрудник продаж?
- | Сотрудник компании?
- | Руководитель продаж?
- | Руководитель компании?
- | Маркетинг?
- | Клиент?



Сотрудник продаж

Что дает:

- Быстрой доступ к карточке клиента и её истории
- Работа с рутинными действиями - напоминания, дела, задачи
- Автоматизация взаимодействия с другими сотрудниками

В результате:

- Увеличивается производительность работы
- Улучшается контакт с клиентом
- Увеличивается (возможно) доход

Сотрудник компании

Что дает:

- Быстрой доступ к карточке клиента и её истории
- Поиск ответственного по клиенту или его заместителя
- Автоматизация взаимодействия с отделом продаж

В результате:

- Упрощается работа производственной работы, касающейся клиента
- Повышается прозрачность работы с клиентом

Руководитель продаж

Что дает:

- Картину в отделе продаж
- Отчетность
- KPI
- Контроль за сотрудниками
- Контроль за удовлетворенностью клиентов
- Возможность кросс-продаж

В результате:

- Увеличивается удовлетворенность клиентов
- Увеличивается конверсию
- Возникает больше рычагов для управления мотивацией

Руководитель компании

Что дает:

- Картину в отделе продаж
- Базу клиентов, независимую от сотрудников
- Точное планирование
- KPI, Контроль за сотрудниками
- Интеграция продаж с другими отделами компании

В результате:

- Уменьшаются расходы компании на привлечение клиента
- Компания становится более защищенной от действий сотрудников
- Деятельность компании становится более прогнозируемой

Маркетинг

Что дает:

- Точный таргетинг для маркетинговой активности
- Возможность автоматизации кампаний
- Возможность постановки маркетинговых целей продавцам

В результате:

- Увеличивается эффективность кампаний
- Оптимизируются бюджеты компании

Клиент

Что дает:

- Упрощение общения с продажами
- Улучшение коммерческих условий за счет прозрачных объемов

В результате:

- Удовлетворенность
- Время контакта с компанией сокращается

Для компании в целом

База клиентов

Автоматизация

Контроль

Планирование

Мотивация

Выгоды для компании?

Меньше людей —
больше клиентов!

Противодействие сотрудников

Основные тезисы:

- Деятельность становится прозрачной
- Оценивается реальная деятельность сотрудника
- Становится тяжелее воровать
- CRM позволяет сократить количество сотрудников
- CRM позволяет увеличить нагрузку на сотрудников
- Становится тяжелее утащить клиента из компании

В результате:

Сотрудники и, иногда, руководители отдела продаж препятствуют внедрению CRM.

Как преодолеть?

- Внедрять по частям:
 - ┌ Клиентская база, дела
 - ┌ Автоматизация процессов
 - ┌ План-факт
 - ┌ КРІ
 - ┌ Полная регламентация деятельности
- Руководитель/менеджер по CRM (желательно не из продаж)
- Пример руководителя





Технология внедрения

Объекты CRM

- | Описание структуры объектов
- | Формирование полей объектов
- | Интерфейсы объектов

Процессы

- Описание процессов перехода между статусами
- Описание сервисных процессов и процессов взаимодействия

Отчеты

- Описание необходимых системе отчетов
- Интеграция с BI-системой

Интеграция с внешними системами

- ▮ Интеграция с учетной системой (1С) — счета, акты, платежи
- ▮ Интеграция со складской системой (1С) — каталог товаров
- ▮ Интеграция с производственной системой
- ▮ Интеграция с сайтом, рекламными площадками

Сервисы

- ┌ Телефония
- ┌ КРІ
- ┌ Планирование
- ┌ Маркетинговые кампании

Внедрение по этапам

- ▶ Размер этапа не должен превышать 50-100 часов
- ▶ Разбивать функционал по внутренним заказчикам:
 - ▶ Продажи
 - ▶ Маркетинг
 - ▶ Руководство
 - ▶ Производство
 - ▶ И т.д.
- ▶ Первый этап по технологии «быстрое внедрение»
- ▶ Бизнес-процессы выносить в дополнительное соглашение

Внедрение и запуск в эксплуатацию

- ▶ Выбор подрядчика (если он не был выбран на более ранних шагах) или внедрение собственными силами
- ▶ Внедрение небольшими шагами: этапы по 1-2 месяца
- ▶ Опытная эксплуатация на ограниченных группах пользователей



Сбербанк «Спасибо»

- | Центр Программ Лояльности Сбербанк. Компания занимается подключением партнеров и процессингом накопленных клиентами баллов. Основная задача CRM — работа с партнерами
- | Задачи, поставленные перед CRM и интранет в целом:
- | Учет и автоматизация подключения партнеров к системе
- | Автоматизация работы Колл-центра
- | Бюджетирование
- | Автоматизация внутренних процессов компании
- | Разграничение прав доступа к карточке партнера
- | Отчетность



Сбербанк «Спасибо»

 Следить  Редактировать  Копировать  Ещё ▾



Буквоед

(компания №146)

[Скрыть подробности](#)

Тип: **Бренд**

Сайт: <http://www.bookvoed.ru/>

Товарная категория: Книги, печатные из...

Юр. лицо:

Папка на диске:

Ответственный:

[СМЕНИТЬ](#)



Евгения Зибарева

Руководитель направления...

Изменена: 07.11.2014, Евгения Зибарева

Создана: 07.11.2014, Евгения Зибарева

Комментарий:

Отдел продаж

ИТ

Отдел маркетинга

Отдел сопровождения

Списывает (ДА/НЕТ): **нет**

География:

Доп. комментарии:

Количество торговых точек:

Статус проекта (комментарии):

Общий базовый процент начисления:

Стадия проекта:

Способ начисления бонусов (реестр/автомат):

Ссылка на информацию о партнере на сервере:

Особые условия подключения:

Курирующий менеджер продаж:

Тип магазина:

Объем начислений за последний полный месяц (руб):

Сбербанк «Спасибо»

Фильтр							Мои компании	Измененные мной	Бренды	Юр. лица	+	□
Добавить компанию												⚙
□	≡	Компания	≡	Дела	▲	Телефон	E-mail	Ответственный	≡	Юр. лицо		
□	≡	 Тестовый бренд Бренд		21.11.2014 15:50 Согласование договора по Тестовый бренд				Алексей Медведев		Тестовое юр. лицо 3010		
□	≡	 Markoff Бренд		17.10.2014 15:56 (Марков Андрей Алексеевич) Согласование договора по Markoff для Карина Ахмерова				Карина Ахмерова		Марков Андрей Алексеевич		
□	≡	 Буквоед Бренд		10.11.2014 19:00 Провести тестовую транзакцию в интернет-магазине "Буквоед" для Татьяна Зинова				Евгения Зибарева				
□	≡	 Oktogo.ru Бренд		20.11.2014 19:00 Предварительное согласование Договора с ООО «ОНЛАЙН ТЕХНОЛОГИИ»_oktogo для Карина Ахмерова				Карина Ахмерова		"ОНЛАЙН ТЕХНОЛОГИИ"		
□	≡	 Вкусный дом Бренд		24.11.2014 15:00 Интеграция и маркетинговое размещение по Вкусный дом для Наталья Могутина				Наталья Могутина		«Вкусный дом»		

Группа-компаний «STIS»

- Крупный производитель окон и оконных профилей. Работает по всей РФ преимущественно в корпоративном сегменте.
- Отдел продаж 30 человек.
- Задачи, поставленные перед CRM:
- Учет клиентской базы, увеличение эффективности специалистов
- Создание и утверждение графика выездов к клиентам
- Планирование продаж и фактический контроль
- Разработка KPI для отдела продаж и автоматический их расчет
- Отчетность по деятельности отдела продаж



Группа-компаний «STIS»

STIS

65

искать сотрудника, документ, прочее...

14:41

Fusion Fusinovich

+

Добавить

ИЗБРАННОЕ

Живая лента

Задачи

Календарь

Сообщения

Почта

Бизнес-процессы

Еще

CRM

Лента

Договоры

Мои дела

Контакты

Компании

Реализации

Лиды

Товары

История

Отчеты

Настройки

МАРШРУТЫ

ПРОГНОЗЫ

ГРУППЫ

Мои группы

Маршруты

ОсновноеДискЗадачиКалендарьОбсужденияфотоСпискиWiki

Маршруты

Удалить БП по маршрутамРуководуПосмотреть все маршрутыСоздать маршрут

Фильтр: Все

ПросмотрСписок

Название	Крайний срок	Ответственный	Постановщик	
Андрей Пащенко - маршрут #01.12.2014		Пащенко А.	Fusinovich F.	
АЛЕКСЕЙ ЩАВЛЕВ - маршрут #01.12.2014		Щавлев А.	Fusinovich F.	
Окonnая компания Олимп ЦЕХ №1 - Проведение презентаций - 02.12.2014		Щавлев А.	Щавлев А.	
Алексей Донсков - маршрут #01.12.2014		Донсков А.	Fusinovich F.	
Она +, ООО - Обсуждение условий и плановые сотрудничества - 04.12.2014		Донсков А.	Донсков А.	
ОКНАОПТТОРГ, ООО - Обсуждение условий и плановые сотрудничества - 05.12.2014		Донсков А.	Донсков А.	
Авента, ООО - Проведение презентаций - 05.12.2014		Донсков А.	Донсков А.	
Фабрика Дышащих Окон, ООО - Обсуждение условий и плановые сотрудничества - 04.12.2014		Донсков А.	Донсков А.	
Источник окон, ООО - Обсуждение условий и плановые сотрудничества - 04.12.2014		Донсков А.	Донсков А.	
Данко-Диалог, ООО - Подписание документов - 03.12.2014		Донсков А.	Донсков А.	
ТехноПЛАСТ, ООО Краснодар - Сбор дебиторской задолженности - 03.12.2014		Донсков А.	Донсков А.	
КПИ ПК, ООО - Проведение презентаций - 02.12.2014		Донсков А.	Донсков А.	
КПИ ПК, ООО - Проведение презентаций - 02.12.2014		Донсков А.	Донсков А.	

Группа-компаний «STIS»

STIS

65

искать сотрудника, документ, прочее...

14:42

+ Добавить

ИЗБРАННОЕ

Живая лента

Задачи

Календарь

Сообщения

Почта

Бизнес-процессы

Еще

CRM

Лента

Договоры

Мои дела

Контакты

Компании

Реализации

Лиды

Товары

История

Отчеты

Настройки

МАРШРУТЫ

Маршруты

Отчет по визитам

ПРОГНОЗЫ

Интервал за который необходимо построить отчет:

с 27.10.2014 по 02.11.2014

Собрать отчет

Скачать отчет в формате Excel

Региональный менеджер	Менеджер	Неделя	Дата	День недели	Направление	Клиент	Цель	Отчет
Алексей	Еремин	44	27.10.2014	Пн	Курск	КВТ, ООО	Обсуждение условий и плановые сотрудничества	[28.10.2014] Кирилл Еремин 1. Обсуждение условий и плановые сотрудничества. 2. Доля продаж ТП 2.0 [28.10.2014] Кирилл Еремин 1. Спад объемов продаж на 15-20%. 2. Начало продаж ТП 2.0, первые заявки.
Алексей	Еремин	44	27.10.2014	Пн	Курск	ВИКТОРИЯ-ПЛАСТ, ООО	Обсуждение условий и плановые сотрудничества	[28.10.2014] Кирилл Еремин 1. Обсуждение условий и плановые сотрудничества. 2. Доля продаж ТП 2.0 [28.10.2014] Кирилл Еремин 1. Запуск рекламы Окос с ТП 2.0. 2. Увеличение доли продаж ТП 2.0 до 60%.
Алексей	Еремин	44	27.10.2014	Пн	Курск	Осокин Р.В., ИП	Обсуждение условий и плановые сотрудничества	[28.10.2014] Кирилл Еремин 1. Привлечение нового клиента. 2. Сбор информации по КО. [28.10.2014] Кирилл

«Управление отходами»

- ▮ Небольшая компания, занимающаяся утилизацией отходов.
- ▮ Средний рекламный бюджет в месяц 500.000 рублей
- ▮ Задачи CRM:
- ▮ Управление продажами: база клиентов, управление делами
- ▮ Управление рекламными кампаниями. Стоимость сделки
- ▮ Управление маршрутами поездок



«Управление отходами»

Управление отх 24

искать сотрудника, документ, прочее...

14:07

Начать

Никита Ерм

+ Добавить

Статистика рекламы

ИЗБРАННОЕ

Живая лента

Задачи

Календарь

Мой диск

Сообщения

Почта

Бизнес-процессы

ГРУППЫ

Корпоративный Новый г...

Отдел логистики

Отчетность отделов

Продажи

Проект "Смена корпора...

Разработка нового корп...

Разработка нового прод...

Реклама и пиар

Технологии

Управление персоналом

Финансовое планирова...

Все компании Директ Google

Время последнего обновления: 02.12.2014 17:00:02
Время следующего обновления: 02.12.2014 20:00:00

Источник	Компания	Объявление	Ключевые слова	Показы	Клики	CTR	Средняя стоимость клика	Средняя стоимость лида	Средняя стоимость клиента	Потрачено	ROI
Google	ОТХОДЫ	3 объявлений Показать	3 ключевых слов Показать	33328	552	0.02%	46.83 руб.	6462.54 руб.	--	32649.53 руб.	--
Google	РТУТЬ	1 объявлений Показать	1 ключевых слов Показать	9	1	0.11%	24.85 руб.	24.85 руб.	--	24.85 руб.	--
		ртутные отходы	1 ключевых слов Показать	9	1	0.11%	24.85 руб.	24.85 руб.	--	24.85 руб.	--
			+ртутные +отходы	9	1	0.111%	24.85 руб.	24.85 руб.	--	24.85 руб.	--
Google	ОПАСНЫЕ	2 объявлений Показать	2 ключевых слов Показать	25	3	0.12%	19.34 руб.	29.01 руб.	--	56.05 руб.	--
Google	ПИЩЕВЫЕ	1 объявлений Показать	1 ключевых слов Показать	2	2	1%	24.78 руб.	49.56 руб.	--	49.55 руб.	--
		утилизация пищевых отходов в Москве	1 ключевых слов Показать	2	2	1%	24.78 руб.	49.56 руб.	--	49.55 руб.	--
			+утилизация +пищевых +отходов в москве	2	2	1%	24.775 руб.	49.55 руб.	--	49.55 руб.	--
Google	КРАСКИ и ЛКМ	1 объявлений Показать	1 ключевых слов Показать	9	3	0.33%	24.53 руб.	73.59 руб.	--	73.58 руб.	--
Google	БИОЛОГИЧЕСКИЕ	2 объявлений Показать	2 ключевых слов Показать	129	15	0.12%	42.15 руб.	210.75 руб.	--	655.11 руб.	--
Google	ОРГТЕХНИКА	1 объявлений Показать	1 ключевых слов Показать	28	5	0.18%	36.42 руб.	182.1 руб.	--	182.11 руб.	--
Google	МЕДИЦИНСКИЕ	1 объявлений Показать	1 ключевых слов Показать	117	11	0.09%	29.85 руб.	328.35 руб.	--	328.32 руб.	--
Google	Ремаркетинг	1 объявлений Показать	1 ключевых слов Показать	13647	563	0%	10.99 руб.	2062.46 руб.	--	6186.58 руб.	--

«Управление отходами»

Управление отх 24 14:10 Nikita Erm

Рабочие группы

Задача на вывоз отходов

Основная информация

Контрагент:
Тестовая компания

Адрес вывоза:
г. Москва, ул. Перовская, д. 58

Водитель:
Не определен

Дата и время вывоза:
11.12.2014 12:02:00

Отходы для вывоза

Вид отходов	Количество
1С-Битрикс: Управление сайтом	45 контейнер(ов)
Работы по настройке БУС под клиента	45 кг

[+ Добавить вид отходов](#)

Отходы на доставку

☐ Требуется доставка отходов

Вид отходов	Количество
-------------	------------

[+ Добавить вид отходов](#)

Сохранить Удалить Закрыть

Спасибо за внимание!

Готов ответить на вопросы.

www.efusion.ru

(495) 287-08-66

a.melnik@efusion.ru

