



Как перестать терять клиентов



и увеличить повторные продажи



Юлия Старко
Управляющий партнер,
руководитель веб-отдела



Конкуренция в онлайн растёт

- Цена привлечения клиента растёт
- Окупаемость становится возможной только при росте LTV
- Повторные продажи одному покупателю
- Без CRM не построить отношения с клиентом



Сайт

+



CRM

+



CRM-маркетинг

+



Аналитика

Покупатель онлайн должен сразу
оказываться в CRM
и попадать в CRM-маркетинг





Битрикс 24

Живая лента
Задачи и Проекты 8
Чат и звонки 1
Группы
Календарь
Диск
Почта
CRM 50+
Компания
Время и отчеты
1С + CRM Битрикс24
Сайты
Приложения
CRM-маркетинг beta
Еще -
настроить меню
пригласить сотрудников +
Показать меню

Торт "Медовик"
Кондитерская

ПРЕДЛОЖЕНИЕ

Новые Заказ принят Завершить сделку

Общие Товары Предложения Счета Роботы Бизнес-процессы Связи История Приложения

о сделке изменить

Сумма и валюта
600 руб

Стадия сделки
Заказ принят

Дата завершения
19 Декабря 2017

Клиент
Татьяна Андреева

Контакты, участвующие в сделке

ДОПОЛНИТЕЛЬНО изменить

Дата начала
12 Декабря 2017

Доступна для всех
да

Ответственный
Екатерина Шеленкова
Маркетолог

Комментарий Ждать Звонок SMS Письмо Задача Ещё -
Оставьте комментарий

Запланировано

Встреча 12 Декабря 2017 16:10
Встреча с Татьяна Андреева
С кем: Татьяна Андреева

28 Марта

Email рассылка 10:31
Название: Увеличьте прибыль с клиентской базы от 28 Марта

Email рассылка 10:22
Название: Вызовите спонтанную покупку от 7 Марта

12 Декабря 2017

Стадия изменена 14:18
Сделка успешна → Заказ принят

Сделка успешно завершена 14:18
Торт "Медовик"

CRM поможет вам использовать каждую возможность, чтобы продать, упростит коммуникации с клиентами, автоматизирует работу, усилит первичные и повторные продажи.



КИТ медиа
агентство решений

**Возьмите все коммуникации
с клиентами под контроль**



КИТ медиа
агентство решений



Телефония



Социальные сети
и мессенджеры



Онлайн-чат
и обратный звонок

Все способы
общения с
клиентами под
контролем CRM



CRM-формы



Электронная почта



Подключите прямо сейчас:





Теперь каждый телефонный звонок попадает в CRM и записывается, все письма, сообщения из чатов и соцсетей — всё автоматически сохраняется в вашей CRM.



Битрикс 24

Искать сотрудника, документ, прочее...

19:02 РАБОТАЮ Екатерина Шеленкова

Лиды Сделки 15 Старт Счета Предложения Контакты 6 Компании 1 Мои дела Ещё -

Лиды ★ Мои лиды x + поиск ДОБАВИТЬ ЛИД

10 Лидов - 4 без дел 6 с просроченными делами

Список Канбан Отчёты

Новый (0)	Выявляем интерес (8)	Подтвердил (4)	Успешно (0)
	<p>Хаки гость №2 - Открытая линия Битрикс 7 Октября План: 1 Дела</p>	<p>Re: Вопрос про сроки! 14 Июля План: 1 Дела</p>	
	<p>Зеленый гость - консультация по парфюмерии 20 Июля План: 1 Дела</p>	<p>Синий гость №31 - Открытая линия Битрикс 3 Июля План: 1 Дела</p>	
	<p>Заполнение CRM-формы #5 7 Октября План: 1 Дела</p>	<p>Фиолетовый гость №2 - Открытая линия New Luxury 27 Сентября План: 1 Дела</p>	
	<p>Заполнение CRM-формы #3 58 секунд назад План Дела</p>	<p>Заполнение CRM-формы #5 16 секунд назад План Дела</p>	
	<p>Заполнение CRM-формы #4 46 секунд назад План Дела</p>		
	<p>Оранжевый гость №2 - Открытая линия New Luxury 14 Июля</p>		



1

Неважно, где вам написал клиент - VK, Fb, Telegram - Битрикс24 распознает его.

2

Записи разговоров хранятся в едином профиле клиента. Сотрудник увидит всю историю переписки.

3

У клиента формируется впечатление, что компания его помнит и ценит.



Цель Битрикс24 – не проконтролировать менеджера, а помочь занести нужную информацию, помочь использовать все возможности, чтобы продать! Сохранить в CRM потенциального клиента на будущее.

Даже если вы не продадите ему сейчас, контакт пригодится для будущей рекламы и повторных продаж.



КИТ медиа
агентство решений

Следите за счетчиками и выполняйте рекомендации CRM



Счетчики в CRM

Счетчики показывают:

- все дела на сегодня
- просроченные дела
- сделки без дел

Если тут горит счетчик, значит, нужно выполнить какое-то задание (позвонить, написать, встретиться с клиентом). Или запланировать дело. Главное – продвинуть сделку по воронке на следующую стадию

Bitrix24

искать сотрудника, документ, прочее... 17:10 РАБОТАЮ Элина Груздева

Старт Лиды 21 Сделки 20 Мои дела Счета Предложения Контакты 9 Компании 7

Ответственный: Элина... Мои дела: Просрочены + поиск

Сделки: 6 без дел 2 с делами на сегодня 6 с просроченными делами

Угоди (4)	Уточнение информации (3)	Предложение (2)	Переговоры в процессе (0)
1 529 478 руб.	25 000 руб.	452 500 руб.	20 000 руб.
Обслуживания техники 15 000 руб. ООО "Карамельково" 3 Мая 2017 Дела 2 + Запланировать	Ремонт телефону 5 000 руб. 9 Ноября 2017 Дела 1 + Запланировать	Новый телефон эпл 80 000 руб. Гость 26 Апреля 2017 Дела 1 + Запланировать	
новый клиент 12 579 руб. Максим Копытко 7 Апреля 2017 Дела 1 + Запланировать	Ремонт ноутбука 20 000 руб. Виолетта Самураевна 3 Мая 2017 Дела 2 + Запланировать	Гаджет 3 500 руб. Илья Владимирович 7 Апреля 2017 Дела 1 + Запланировать	
3 магазину #4 1 899 руб. 28 Апреля 2016 Дела 1 + Запланировать	Закупка телефонов 369 000 руб. КузнецовФ&со 3 Мая 2017 Дела 1 + Запланировать		

ps://myfirstcompany.bitrix24.ru/online/ Годовой контракт по обслуживанию

20 лидов





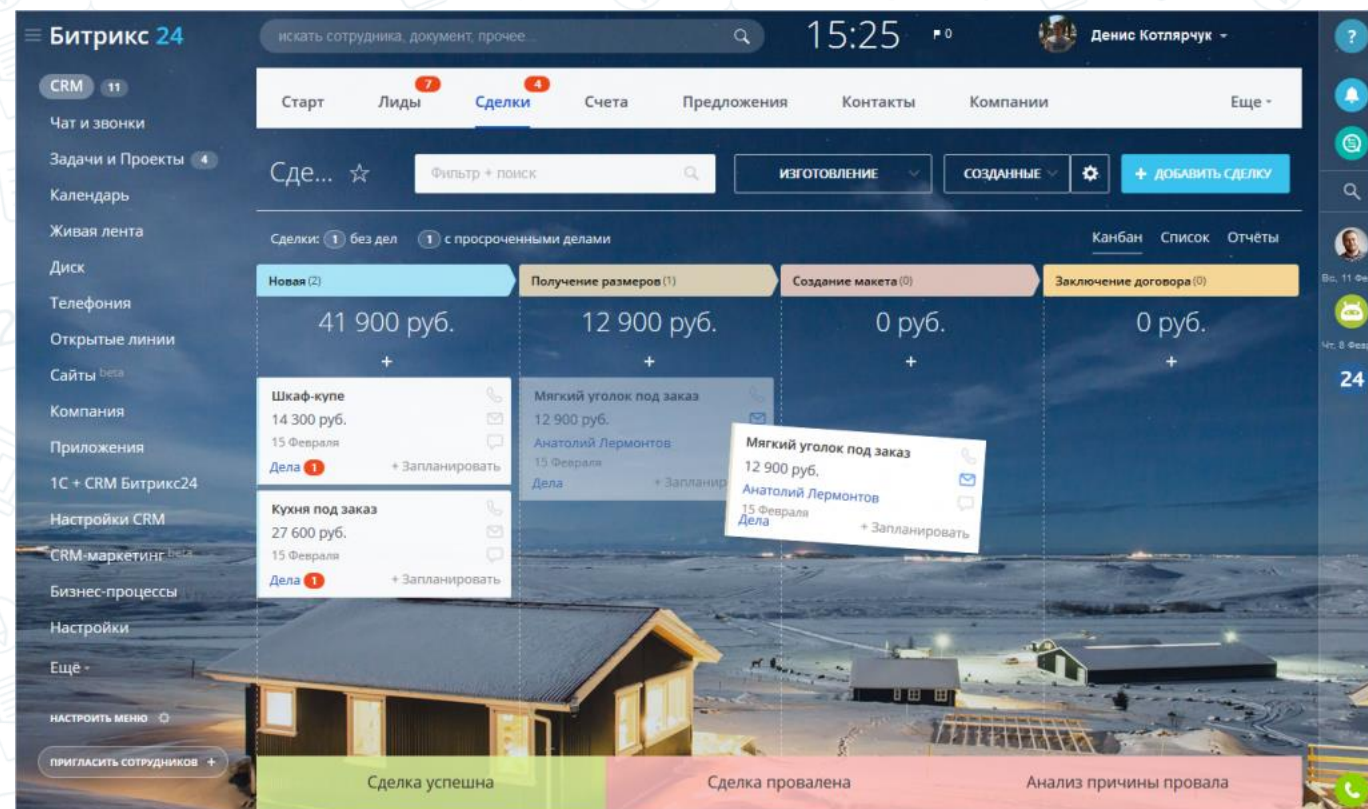
**Всё общение, вся работа
с клиентом - в одной CRM!**



Весь набор инструментов для продаж

Лиды, Сделки, Счета, Коммерческие предложения, Контакты, Компании, Направления бизнеса, Каталог товаров

Вы можете работать со сделками в удобном канбане или в классическом списке. Создайте нужные вам стадии (это та цепочка, по которой продажи идут в вашем бизнесе). Выставляйте клиентам счета и коммерческие предложения.





Битрикс24.Почта

	от кого	ТЕМА	ДАТА	ОБРАБОТАНО
<input type="checkbox"/>	Шеленкова Екатерина	Примите участие в анкетировании партнерской сети!	вчера, 17:25	
<input type="checkbox"/>	Шеленкова Екатерина	Новый Битрикс24: Интернет-магазин, новая CRM и множество других новинок	вчера, 16:38	
<input type="checkbox"/>	Шеленкова Екатерина	ООО "Агроресурс" поздравляет Вас с 23 февраля	вчера, 16:07	Задача
<input type="checkbox"/>	ekaterina@shelenkova.com	Квитанция	вчера, 16:06	Живая лента
<input type="checkbox"/>	ekaterina@shelenkova.com	Варианты красок	вчера, 16:05	Живая лента
<input type="checkbox"/>	ekaterina@shelenkova.com	квитанция	вчера, 16:05	Событие
<input type="checkbox"/>	ekaterina@shelenkova.com	Fwd: Bitrix24.Network: New notification "Приглашение в контакты."	вчера, 16:04	Событие
<input type="checkbox"/>	Екатерина Шеленкова	Как дожать клиента до покупки: боремся с брошенными корзинами	вчера, 16:03	Живая лента
<input type="checkbox"/>	ekaterina@shelenkova.com	Fwd: Ждем вас на конференции «Битрикс24.Идея в Краснодаре»	вчера, 16:01	Живая лента
<input type="checkbox"/>	ekaterina@shelenkova.com	Битрикс24 для партнеров	вчера, 15:58	Событие
<input type="checkbox"/>	Кристина Марковна	Новый продукт в Битрикс24, который меняет все	вчера, 13:53	Событие
<input type="checkbox"/>	Кристина Марковна	Приглашаем на семинары для руководителей в вашем городе	вчера, 13:53	CRM
<input type="checkbox"/>	Кристина Марковна	Ваши отчеты за месяц. Проверьте	вчера, 13:52	Живая лента



Подключение любых почтовых сервисов и своей почты



Вся переписка - внутри Битрикс24, отправка - через ваш почтовый сервис



Интеграция с CRM, Задачами, Чатом, Живой лентой и Календарем



Общие ящики для сотрудников



Автотрекинг почты: если из почты создана задача, вся переписка будет привязываться к ней



Битрикс24. Телефония

При входящем звонке создается лид или открывается карточка клиента

Клиент сразу попадает на своего менеджера

Менеджер видит всю историю общения с клиентом

Пропущенные звонки фиксируются

Все разговоры записываются

The screenshot displays the Bitrix24 CRM interface. At the top, there is a search bar and navigation tabs for 'CRM', 'Лиды', 'Сделки', 'Счета', 'Предложения', 'Контакты', and 'Компании'. The main area shows a Kanban board with columns for different stages of lead processing: 'Новые неразобраные (5)', 'В работе (3)', 'Подтверждение интереса (2)', 'ком. предложение (2)', and 'Конвертирован в сделку (1)'. Each column contains cards representing individual leads with details such as name, time, and plan.

Новые неразобраные (5)	В работе (3)	Подтверждение интереса (2)	ком. предложение (2)	Конвертирован в сделку (1)
Новый лид 2 минуты назад План: Дела	Сезон Весна 2018 сегодня, 12:28 План: Дела	Интерес к мебели из каталога сегодня, 12:26 План: Дела	Сергей Покоев - Открытая линия магазин одежды 13 Апреля План: 1 Дела	Заполнение CRM-формы "Заявка на проект" вчера, 13:53 Дела
Olga Cheruyk - Открытая линия магазин одежды 18 минут назад План: Дела	Evgeny Shelenkov - Открытая линия магазин одежды 12 Апреля План: 1 Дела	Заполнение CRM-формы "Заявка на проект" вчера, 14:06 План: Дела	Выставочный зал вчера, 12:02 План: 2 Дела	
Контакты клиента сегодня, 12:27 План: Дела	Владимир Пимаков - Открытая линия магазин одежды 12 Апреля План: 1 Дела			
Встреча на презентации сегодня, 12:27 План: Дела				
Классический гарнитур сегодня, 12:13 План: Дела				
"Заявка на проект" вчера, 13:58 План: Дела				
Презентация сегодня, 12:27 План: Дела				

Онлайн-чат

CRM-формы

Viber

Обратный звонок

Вконтакте

Открытые линии

Битрикс24

Facebook

Telegram

Бесплатно.
Интегрированы с CRM.

Facebook комментарии

Youtube

Skype

WeChat

Instagram



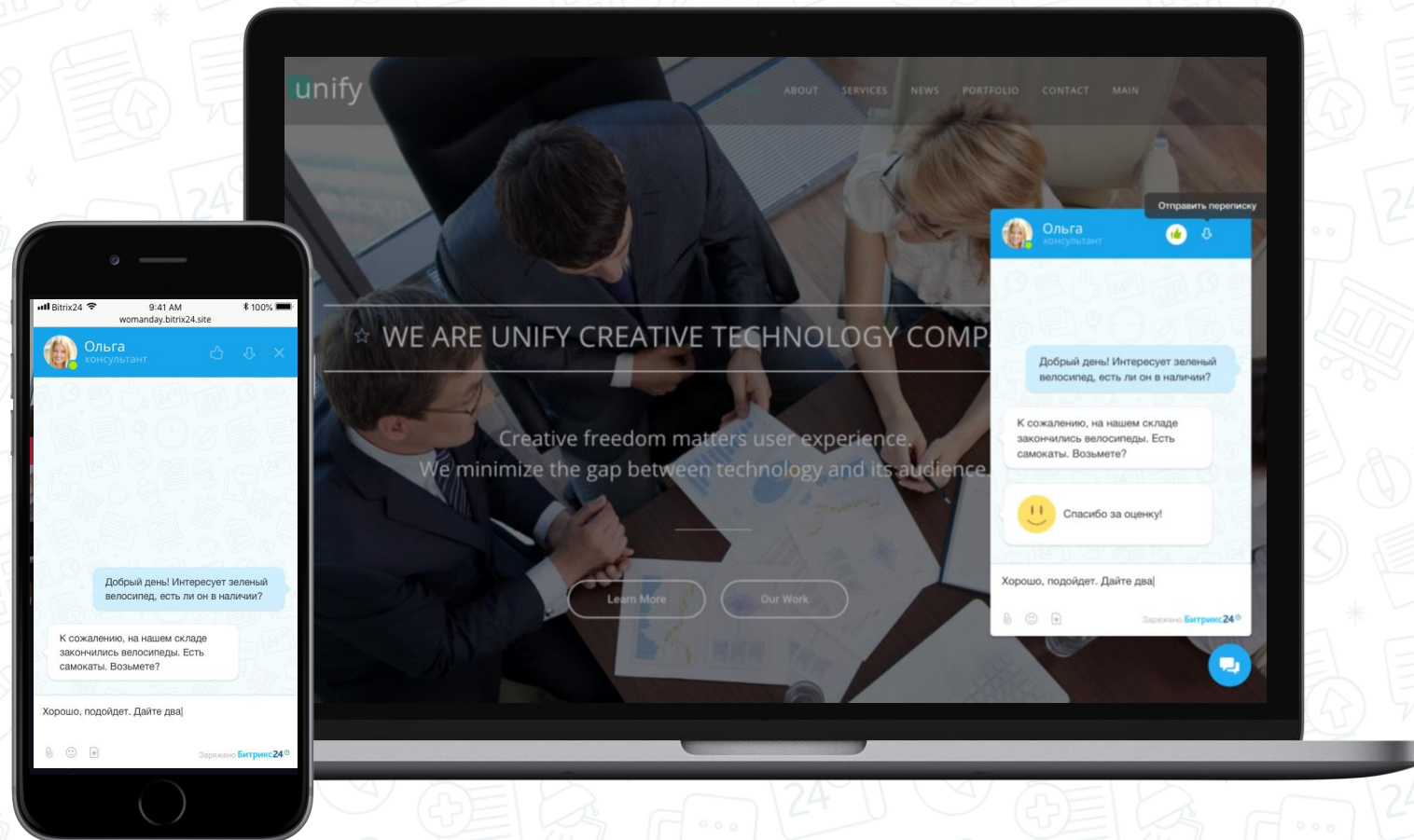
Бесплатный онлайн-чат

лучший способ удержать клиента

Поставьте на свой сайт бесплатный чат и консультируйте ваших клиентов онлайн.

Добавьте на сайт форму обратного звонка и CRM-форму заявки или приглашения.

Такой виджет можно легко добавить на любой сайт.





Карточка CRM

Иван Петров

Общие Сделки Предложения Счета Бизнес-процессы Связи История Портрет Приложения

О КОНТАКТЕ изменить

Фотография

Дата рождения
10 Октября 1979

Должность
Директор

Телефон
+7 950 674-32-31 Рабочий

E-mail
petroffivan39@yandex.ru Рабочий

Мессенджер
facebook.com/ypetroffivan39 Facebook
vk.com/petroffivan39 Facebook
Telegram Telegram
Онлайн-чат Онлайн-чат

Компания
Компании, связанные с контактом

Комментарий Звонок SMS Письмо Задача Встреча Визит Ещё -
Оставьте комментарий

Запланировано

Исходящий звонок 5 декабря 2017 15:00
Исходящий звонок Иван Петров
Кому: Иван Петров +79197707289

Чат 8 декабря 2017 23:04
Чат открытой линии - "Бурый гость №30 - Открытая линия 62" (Онлайн-чат)
Здравствуйте!
С кем: Иван Петров

28 Марта

Email рассылка 10:31
Название: Увеличьте прибыль с клиентской базы от 28 Марта

Email рассылка 10:22
Название: Вызовите спонтанную покупку от 7 Марта

7 декабря 2017

Чат 18:40
Чат открытой линии - "Бурый гость №30 - Открытая линия 62" (Онлайн-чат)
Здравствуйте! Позвоните, если увидите вывеску с бурой стойкой?

Прямо из карточки вы можете написать письмо клиенту, позвонить, отправить sms, написать в соцсети или в мессенджер. Все сохранится и останется в CRM.

Даже если клиент обращался к вам по разным каналам (звонил, писал в почту, в соцсеть), все это вы увидите в таймлайне в карточке.



Когда контакты клиентов
попадают в CRM...

Включаются роботы



**Автоматизируйте продажи:
включите роботы и триггеры**



1

Один раз прописываете сценарии работы и дальше CRM ведет вас

2

CRM подсказывает менеджерам, что нужно делать и напоминает о делах

3

CRM самостоятельно отправляет письма, планирует дела и ставит задачи





Настраивать роботов очень просто!

Bitrix 24

искать сотрудника, документ, прочее...

01:46 15:35 РАБОТАЮ Наталья Грихина

Старт Лиды **21** Сделки Счета Предложения Контакты **6** Компании **2** Мои дела Еще -

Лиды ☆ Фильтр + поиск ДОБАВИТЬ ЛИД

Нет лидов, требующих оперативной реакции Канбан Список Отчёты

Новый (22)	Выявляем интерес (24)	Подтвердил (0)	Успешно (10)
Заполнение CRM-формы №17 сегодня, 00:03 План Дела	Пурпурный гость - Открытые линии №2 сегодня, 00:05 План: 1 Дела		Заполнение CRM-формы №2 Без имени сегодня, 00:06 Дела
+79854855454 - входящий звонок сегодня, 00:02 План Дела	БиТрикс_24: Мгновенные сообщения от Поддержка Битрикс24 17 Июня План: 5 Дела		Заполнение CRM-формы №5 Без имени сегодня, 00:06 Дела
+79507659456 - входящий звонок 4 Октября План Дела	Компания «1С-Битрикс» змінює власника та проводить ребрендинг 14 Июня План: 7 Дела		Заполнение CRM-формы №9 Без имени сегодня, 00:05 Дела
Фиолетовый гость - Открытая линия онлайн-поддержки 4 Октября План Дела	Тим часом у Бітрікс24... 10 Июня План: 4 Дела		Оранжевый гость - Открытые линии №4 Без имени сегодня, 00:04 Дела
Хаки гость №2 - Открытая линия №1 13 Сентября План Дела	Моя компания: Уведомление "Вступил(а) в группу Отдых (http://192.168.2.66/wor..." 6 Июня План: 9 Дела		Небесный гость - Открытая линия №1 Без имени сегодня, 00:02 Дела
Оранжевый гость - Отрытая линия №3 Без имени 1 Сентября			

Выбирайте готовые сценарии автоматизации

Выберите условия, при которых должны срабатывать роботы



Ваша база контактов - это огромный капитал для компании. Даже если вы не продали сразу, накопленные контакты пригодятся в будущем.



Сегментируйте аудиторию



Динамические сегменты пополняются автоматически



Статические сегменты не меняются



Готовые сегменты преднастроены в фильтре

+ сегменты по товарам (скоро!)





Напоминайте клиентам о себе

делайте персональные предложения

SMS рассылки

E-mail рассылки

Голосовой обзвон

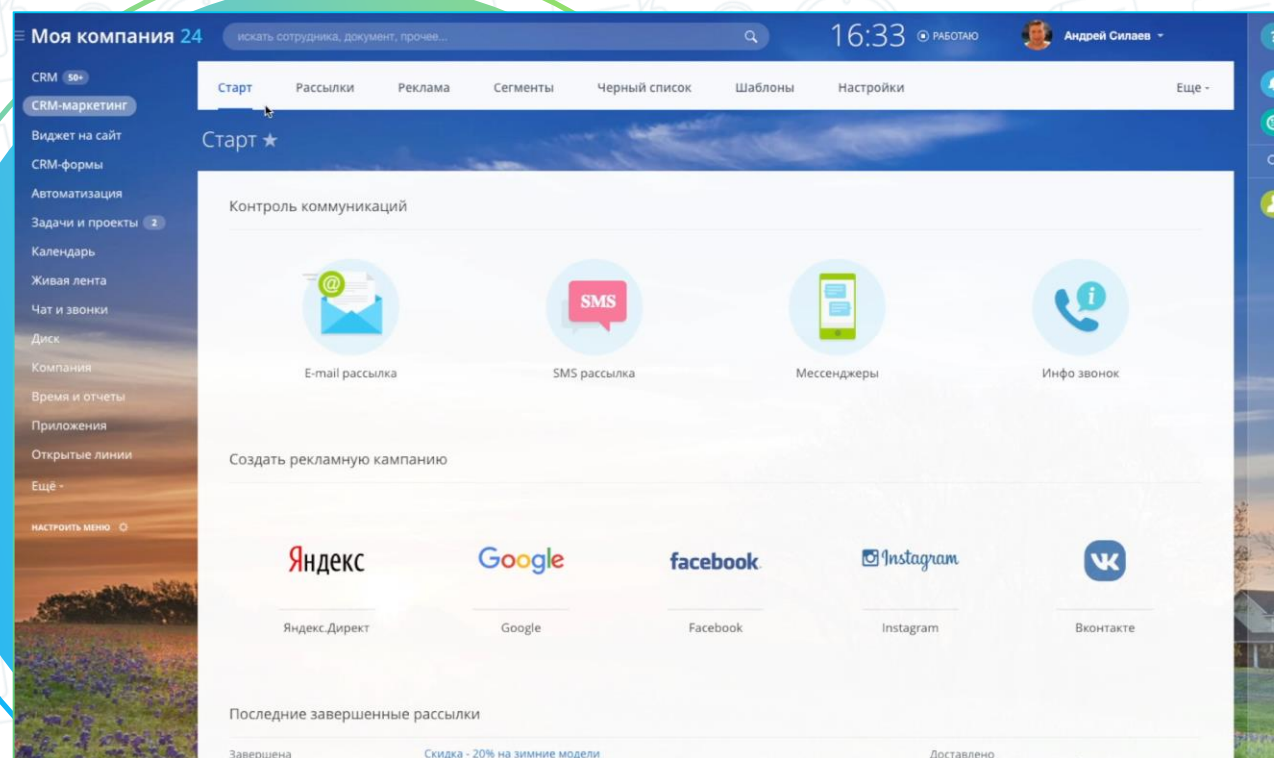
Мессенджеры

Реклама Яндекс

Реклама Google Ad.

Реклама Вконтакте

Реклама Facebook



Аудитории автоматически пополняются из сегментов по расписанию

Генератор продаж



КИТ медиа
агентство решений

Вы делаете выборку из
базы клиентов.

По вашим сегментам
Битрикс24 создает
повторные лиды или
сделки

Битрикс 24

искать сотрудника, документ, прочее...

15:41 РАБОТАЮ Андрей Силаев

Старт Рассылки Реклама Генератор продаж Сегменты Настройки

Старт ★

Создать рассылку

Email рассылка SMS рассылка Мессенджеры Инфо звонок

Создать рекламную кампанию

Яндекс Реклама Яндекс.Директ Google Реклама Google AdWords VK Реклама ВКонтакте facebook + Instagram Реклама Facebook+Instagram

Генератор продаж

Повторные лиды Повторные сделки



Повторные продажи

продавайте клиентам снова



Завершили сделку?
Запланируйте повторную
продажу в Битрикс24
через заданное время.



CRM создаст повторную
сделку и предложит
связаться с клиентом
снова, запустит рекламу.



Выделяйте сегменты, кто
у вас покупал - делайте
рассылки, регулярно
напоминайте о себе.



Хаки гость №2 – Открытая линия №1

Туризм



СЧЁТ

- Новая
- Записался
- Предоплата
- Подготовка документов
- Завершить сделку

- Общие
- Товары
- Предложения
- Счета
- Роботы**
- Бизнес-процессы
- Связи
- История
- Приложения

Настройка роботов для всех сделок данного направления

ПРОСМОТР

- Новая
- Записался
- Сделка решена
- Сделка провалена

Триггеры

+ добавить

+ добав

Роботы

через 3 дня

Контроль

кому:
Руководителю

+ добавить

Редактировать в дизайнера
Бизнес-процессов

Создать на основании

Выполнить: через 10 дней после предыдущего робота

Условие: Сделка закрыта равно да

Создать на основании: Счет Предложение

СОХРАНИТЬ **ОТМЕНИТЬ**

ПИСЬМО

Редактировать в дизайнера
Бизнес-процессов

ски

+ добавить

Редактировать в дизайнера
Бизнес-процессов

+ добавить

Редактировать в дизайнера
Бизнес-процессов

СОХРАНИТЬ

ОТМЕНА





Доступна для всех

да

Ответственный



Дмитрий Филаткин

ТОВАРЫ

изменить

Итого

0 руб.

РЕГУЛЯРНАЯ СДЕЛКА

Повторяемость



Ежемесячно



Создать сделку за

10

дней



до

30.01.2018

Повторять до:



Нет даты окончания



Дата окончания 30.01.2019



Завершить после 10 повторений

[Выбрать поле](#)

[Создать поле](#)

[Удалить раздел](#)

[Создать раздел](#) [Приложения](#)



Создана сделка 13:33



Ремонт Айфона



Живая лента

Задачи и Проекты 6

Чат и звонки 1

Группы

Календарь

Диск

Почта

CRM 50+

Компания

Время и отчеты

Приложения

Сайты

1С + CRM Битрикс24

CRM-маркетинг beta

Еще +

НАСТРОИТЬ МЕНЮ

пригласить сотрудников +

СОХРАНИТЬ

ОТМЕНИТЬ

Следите за аналитическими отчетами



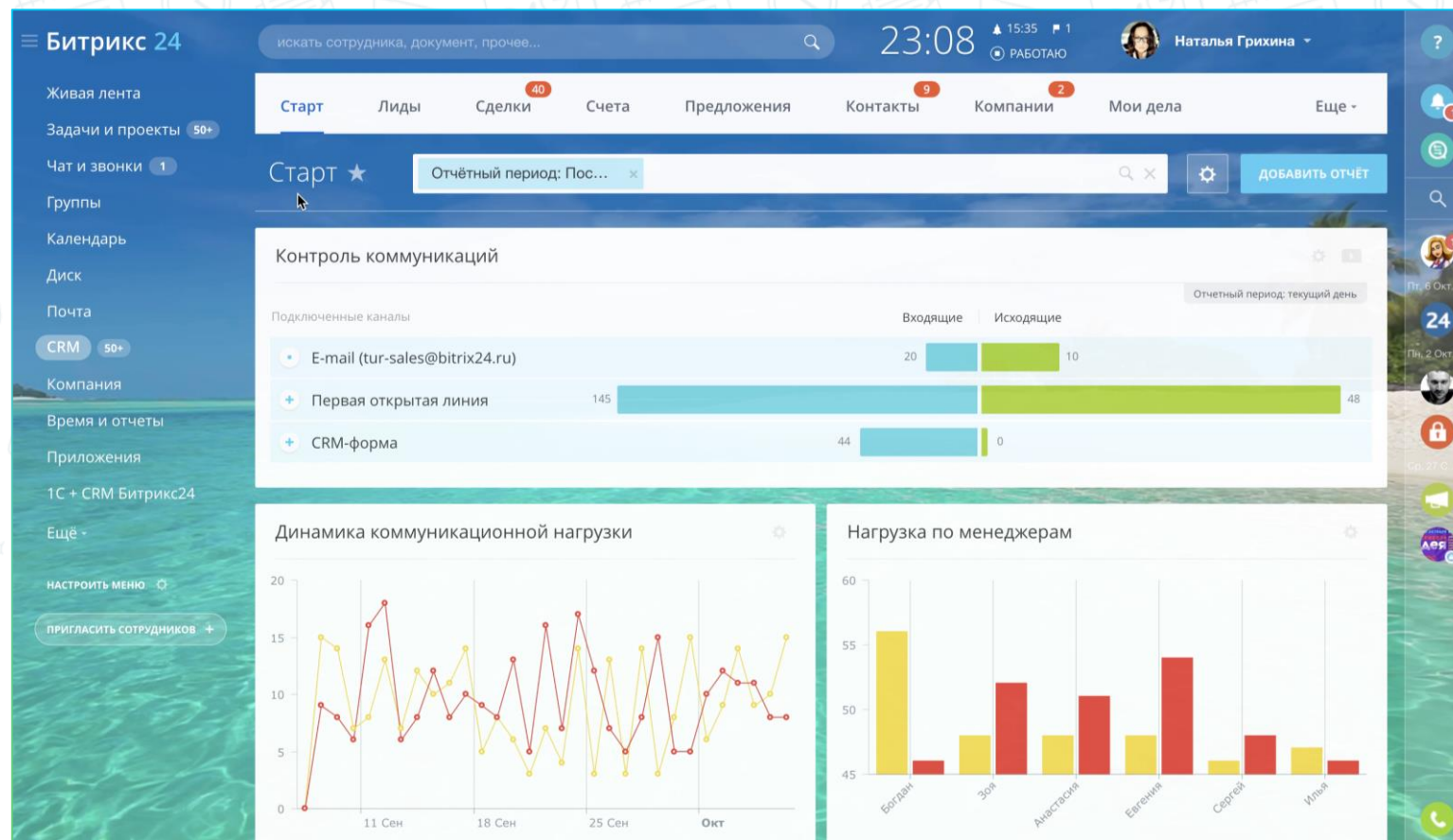
Статистика в СтартCRM

Нагрузка по каналам

Нагрузка по менеджерам

Новые клиенты

Статистика по счетчикам

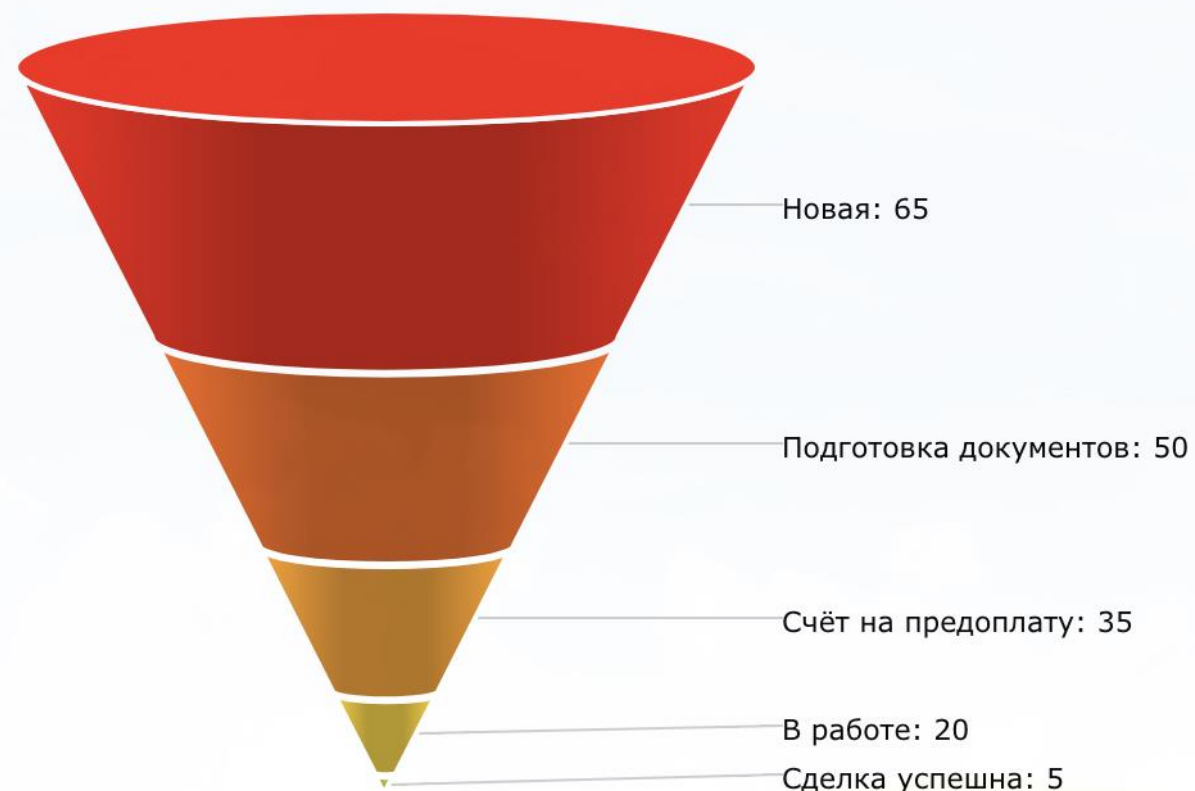




Воронка продаж

- Показывает количество сделок на каждой стадии
- Настройка отчетных периодов
- Разные направления сделок для анализа
- Легко оценить, насколько эффективно идет работа, на каких этапах возникают проблемы

Воронка продаж по сделкам

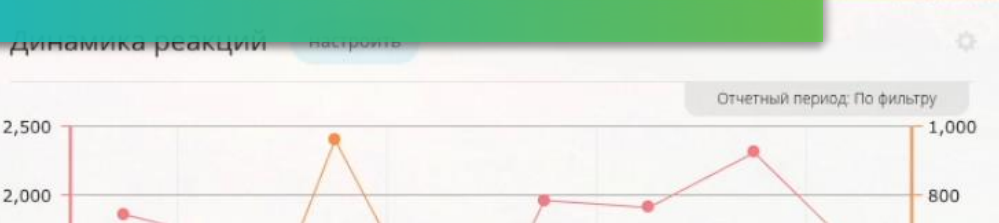
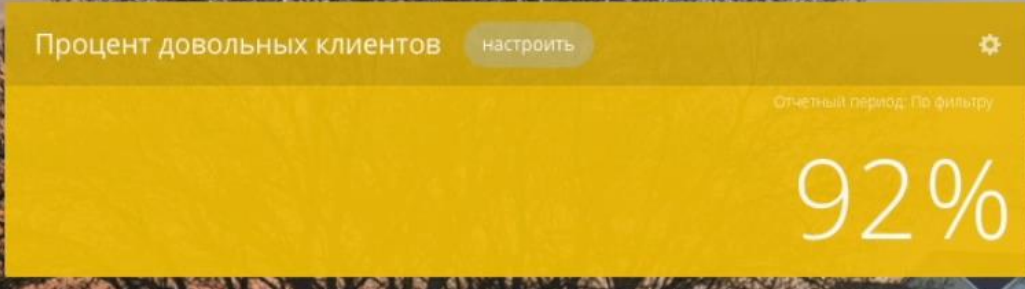
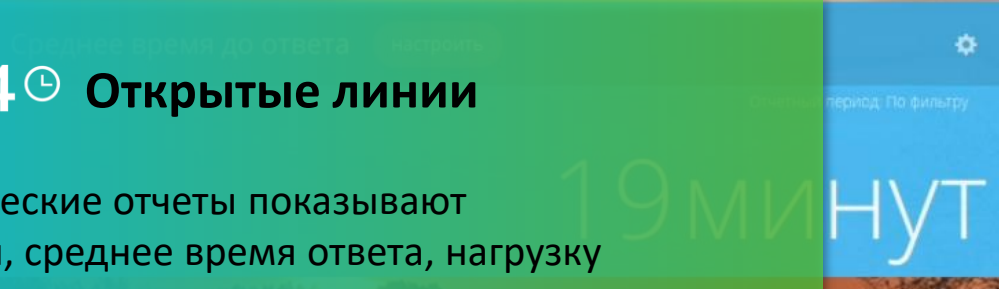
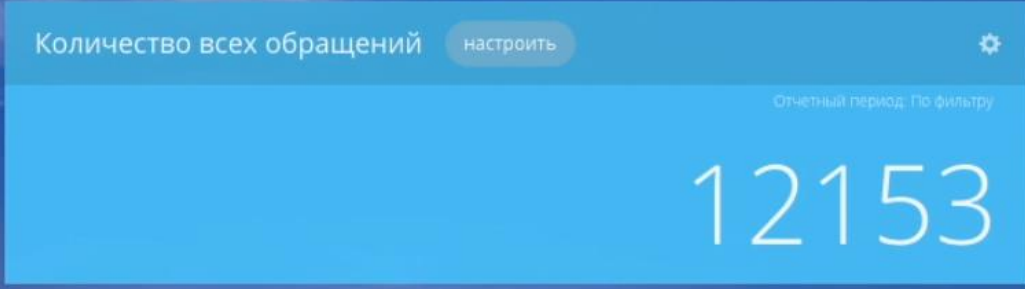
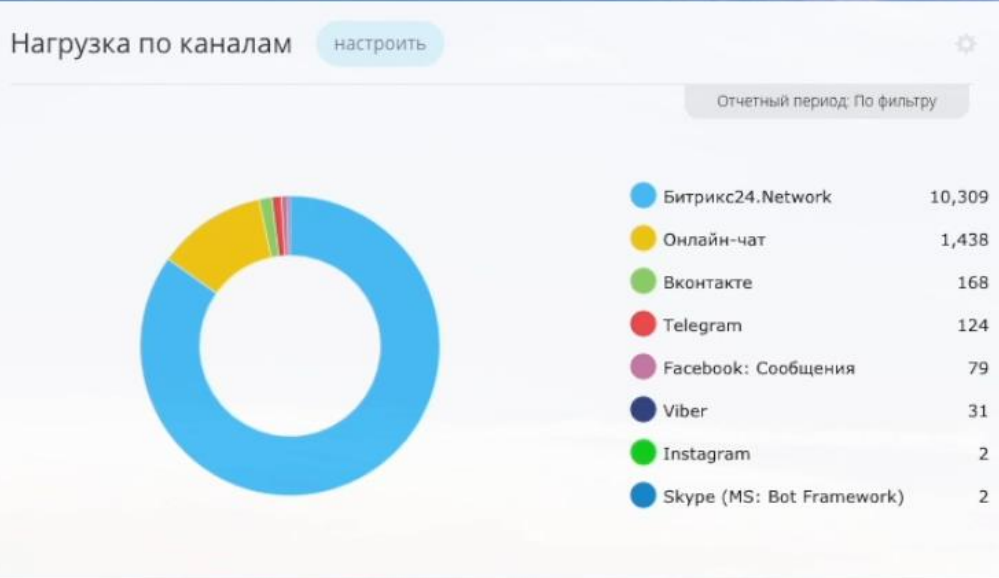




Статистика

Отчетный период: Пос...

ДОБАВИТЬ ВИДЖЕТ



Битрикс24 ⌚ **Открытые линии**

Новые аналитические отчеты показывают пики активности, среднее время ответа, нагрузку

Готовые отчеты в CRM



КИТ медиа
агентство решений

Набор типовых отчетов по сделкам, товарам, лидам, счетам и делам

The screenshot displays the Comilfo 24 CRM interface. At the top, there is a search bar and navigation tabs for 'Старт', 'Лиды', 'Сделки', 'Счета', 'Предложения', 'Контакты', 'Компании', 'Мои дела', and 'Еще'. The main content area is titled 'Список отчетов' and contains two sections: 'Отчёты по сделкам' and 'Отчёты по товарам'. Each section lists standard reports with their names and creation dates.

Название отчета	Дата создания
Выигранные сделки	16.04.2018
Объём сделок по контактам	16.04.2018
Объём сделок по компаниям	16.04.2018
Объём сделок по менеджерам	16.04.2018
Ожидаемые продажи	16.04.2018
Просроченные сделки	16.04.2018
Распределение сделок по стадиям	16.04.2018

The 'Отчёты по товарам' section is partially visible at the bottom of the screenshot, showing a table with columns for 'Название отчета' and 'Дата создания'.

Создавайте отчеты для вашего бизнеса в конструкторе отчетов

План продаж

План продаж

Выберите период на выполнение плана: **Месяц** Сентябрь 2017

Укажите цель для плана продаж: Сумма сделок

Выполняют план: Сотрудники

Наталья Грихина × Александр Сандровский × Антон Долганов ×
Александр Патрушев × Константин Колесниченко × + добавить еще

Наталья Грихина менеджер оптовых продаж	Например: 50 000
Александр Сандровский менеджер оптовых продаж	Например: 50 000
Антон Долганов менеджер оптовых продаж	Например: 50 000
Александр Патрушев менеджер оптовых продаж	Например: 50 000
Константин Колесниченко менеджер оптовых продаж	Например: 50 000

СОХРАНИТЬ ОТМЕНИТЬ

Поставленная цель - 2

Общее выполнение плана сотрудниками

Выполнено: 1 400 000

Динамика коммуникационной нагрузки | Нагрузка по менеджерам

Ставьте **цель** каждому сотруднику, отделу или всей компании

Ставьте план по **деньгам** или **количеству сделок**

Следите за скоростью выполнения плана



КИТ медиа
агентство решений



Юлия Старко

управляющий партнер,
руководитель веб-отдела КИТ МЕДИА

8 (800) 775-69-12

web@kit-media.com

kit-media.com

Начните автоматизировать свой бизнес уже сегодня!

