

CRM Торгово-производственная компания

Разработка CRM на базе цифровой платформы Битрикс24

Разработчик: ООО «КриптоСервис»

О компании

- ▶ Компания “КриптоСервис” создана в 2011 году, осуществляет свою деятельность в области информационных технологий. Основное направление бизнеса - продвижение, внедрение, техническая поддержка программных продуктов, использующихся в телекоммуникационных системах.
- ▶ В сферу деятельности ООО «КриптоСервис» входит:
- ▶ Разработка, внедрение и сопровождение информационных систем любых типов, любой сложности для самых различных предприятий работающих в формате B2C, B2B, B2G ;
- ▶ Выпуск и сопровождение электронных подписей для всех видов электронного документооборота;
- ▶ Поддержка интернет-порталов и программных продуктов для сдачи отчетности и обмена данными с государственными структурами.

Цель

- ▶ Оптимизация работы торгового и производственного отделов на предприятии, путем цифровизации бизнес-процессов.

Ожидаемый результат:

- ▶ Увеличение объемов продаж;
- ▶ Снижение трудозатрат.

Задачи и основные этапы настройки CRM

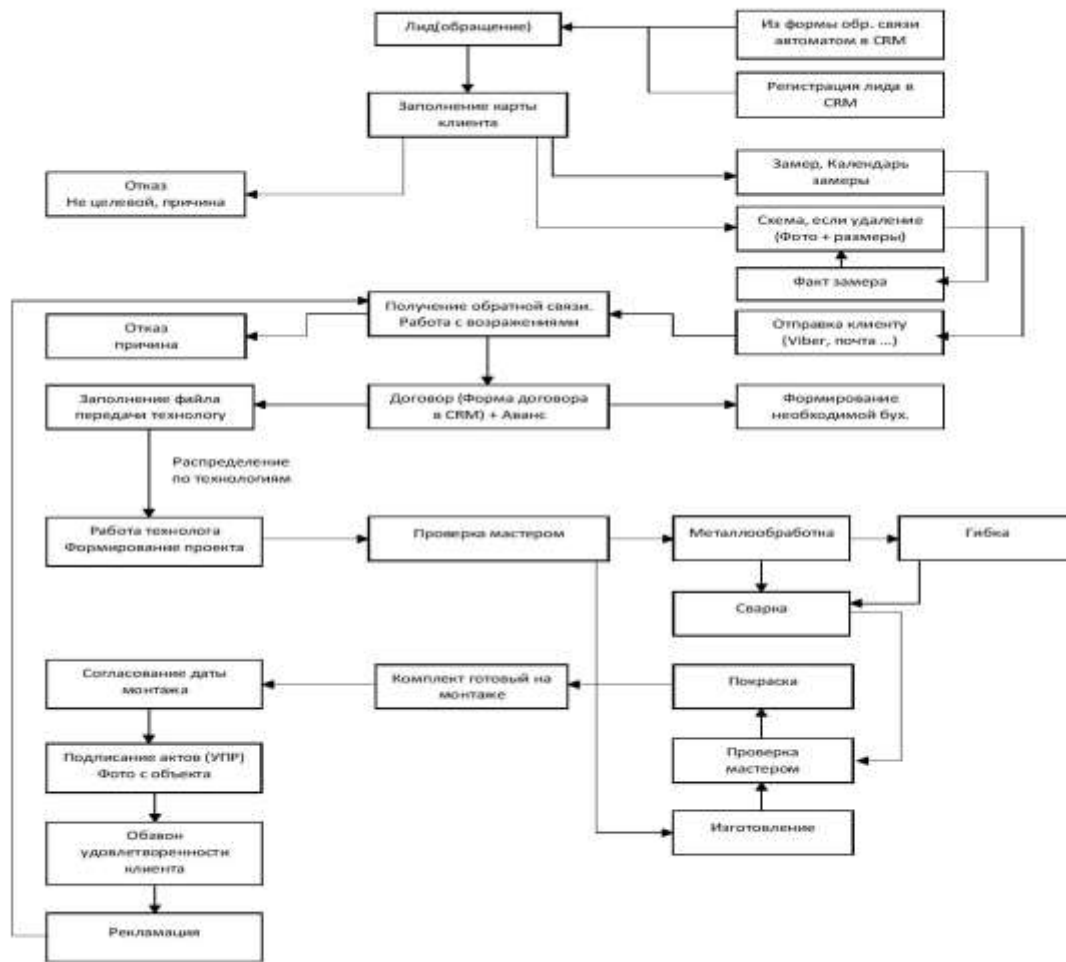
- ▶ Разработка бизнес-процесса (алгоритма работы CRM) с учетом технического задания заказчика
- ▶ Определение и настройка стадий и направлений торгово-производственного процесса
- ▶ Назначение ответственных за выполнение работ по каждому производственному циклу с подключением роботов, контролирующих выполнение календарного плана
- ▶ Подключение внешних коммуникаций к CRM
- ▶ Настройка автоматизации приема и учета обращений
- ▶ Настройка календарей и планировщика дел для каждого направления
- ▶ Настройка основных форм первичной бухгалтерии, подключение базы знаний и облачного диска, для хранения информации общего пользования
- ▶ Настройка аналитических отчетов для отслеживания эффективности работы отдела продаж
- ▶ Внедрение sms-рассылок, email-рассылок для целевой аудитории
- ▶ Настройка отчетов по основным экономическим показателям компании



▶ Разработка бизнес-процесса (БП)

Определение существующей структуры предприятия

Пример составления схемы бизнес-процессов на предприятии



Определение и настройка стадий

→ 1. Не обработан

Дополнительные статусы

- ≡ 2. Первичный контакт
- ≡ 3. Нет на месте ЛПР (перезвонить)
- ≡ 4. Отправил КП
- ≡ 5. Назначена встреча
- ≡ 6. Встреча проведена
- ≡ 7. Принимают решение

+ ДОБАВИТЬ СТАТУС

успешно **ФИНАЛ** НЕ УСПЕШНО

успешный статус

- 8. Качественный лид

Неуспешные статусы

- 9. Дорого
- ≡ 10. Нет необходимости
- ≡ 11. Нет возможности
- ≡ 12. Другое
- ≡ 13. Спам

+ ДОБАВИТЬ СТАТУС

Канбан - виртуальная доска со сделками в виде стикеров, для лучшего визуального восприятия текущего состояния дел компании.

The screenshot displays the Bitrix CRM Kanban board interface. At the top, there is a header with the title "Сделки" (Deals), a search bar containing "Сделки в работе" (Deals in progress) and "+ поиск" (Search), and a "БИТРИКС 38" logo. Below the header, there are navigation tabs: "Расширения" (Extensions), "Роботы" (Bots), "Канбан" (Kanban), "Список" (List), and "Календарь" (Calendar). The main area shows five columns representing deal stages: "Новая (2)" (New), "Выявление потребности (1)" (Requirement identification), "Предложение (10)" (Proposal), "Обратная связь (2)" (Feedback), and "В работе (0)" (In progress). Each column has a value of "0 руб." (0 rub.) and a "+ Быстрая сделка" (Quick deal) button. Below each column, there are deal cards. The "Новая" column shows a card for "туннель 1" (tunnel 1) with a value of 0 rub. and a date of 11 марта (March 11). The "Выявление потребности" column shows a card for "Заявка на внедрение Б24" (B24 implementation request) with a value of 0 rub. and a date of 15 февраля (February 15). The "Предложение" column shows a card for "Заявка на внедрение Б24" (B24 implementation request) with a value of 0 rub. and a date of 26 ноября 2020 (November 26, 2020). The "Обратная связь" column shows a card for "Заявка на внедрение Б24" (B24 implementation request) with a value of 0 rub. and a date of 8 февраля (February 8). The "В работе" column is currently empty. Each card includes a name, a value, a date, and a "+ Запланировать" (Schedule) button. The interface also features a "ДОБАВИТЬ СДЕЛКУ" (Add deal) button in the top right corner.

Настройка карточки клиента

Заявка на внедрение
Б24 / Битрикс

РАСШИРЕНИЯ | ДОКУМЕНТ | СЧЁТ

Новая | Выя... | Пре... | Обр... | В ра... | Под... | **Заключение договора** | Опл... | Пер... | Акт ... | Вто... | Вып... | Акт | Зав...

Основные циклы торгово-производственного процесса с распределением по ответственным и обязательным выполнением поставленных задач

Общие | Товары | Предложения | Счета | Заказы | Роботы | Бизнес-процессы | Связи | История | Маркет

О СДЕЛКЕ | AI24-скоринг | изменить

Стадия: **Вся информация о сделке**
Обратная связь

Клиент

Контакт: Максим Печников
+7 916 349-47-61, 9999@999.ru
Фактический адрес:

Комментарий | Ждать | Zoom | Звонок | SMS | Еще

Оставьте комментарий | **История переговоров**
Планирование дел

Пригласить к обсуждению

Запланировано


У вас нет запланированных дел. Передвиньте стадию сделки, запланируйте дело или поставьте ожидание.

▶ Назначение ответственных, подключение роботов

В случаях зависания сделок на определенных стадиях ответственному сотруднику приходит уведомление, если ситуация не меняется робот отправляет уведомление руководителю.

Прописывается алгоритм закрепления сотрудников за стадиями БП





Подключение внешних ▶ коммуникаций

Задачи

- ▶ Подключение телефонии
- ▶ Подключение электронной почты
- ▶ Подключение соцсетей и мессенджеров
- ▶ Подключение сайта
- ▶ Создание и подключение лендингов
- ▶ Подключение интернет-магазина
- ▶ Интеграция с программным обеспечением используемым на предприятии
- ▶ Создание форм обратной связи

Автоматизация приема и учета обращений

Проведение комплексных мероприятий по определению источников входящего трафика и автоматического создания ЛИДа

<input type="checkbox"/>	⚙	ID ▾	ЛИД	ДЕЛА
<input type="checkbox"/>	☰	1123	Агровод45 Звонок	Дела отсутствуют
<input type="checkbox"/>	☰	1121	Заполнение CRM-формы "Форма обратной связи" CRM-форма	Дела отсутствуют
<input type="checkbox"/>	☰	1119	геолог Звонок Повторный лид	16.02.2021 13:05 Договорится о презентации

Обратная связь

Поделитесь мнением о нашей работе или задайте нам любой интересующий вас вопрос в поле комментарий.

Нажав кнопку «Отправить», я даю свое согласие на обработку моих персональных данных, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 года №152-ФЗ «О персональных данных» на условиях и для целей, определенных в Согласии на обработку персональных данных *

Отправить



▶ Настройка календарей


Календари настраиваются с учетом специфики работы отдельного участка

The screenshot displays a calendar application interface. At the top, there is a header with the title "Календарь" and a star icon, a "ДОБАВИТЬ" button, a search bar labeled "Фильтр + поиск", and buttons for "КАЛЕНДАРИ" and settings. Below the header, navigation options include "День", "Неделя", "Месяц", and "Расписание", with "Расписание" selected. A status message reads "Нет событий, требующих оперативной реакции". A "СИНХРОНИЗАЦИЯ" button with a checkmark is visible on the right.

The main content area shows the month "Март, 2021" and a "сегодня" button. Below this is a list of events:

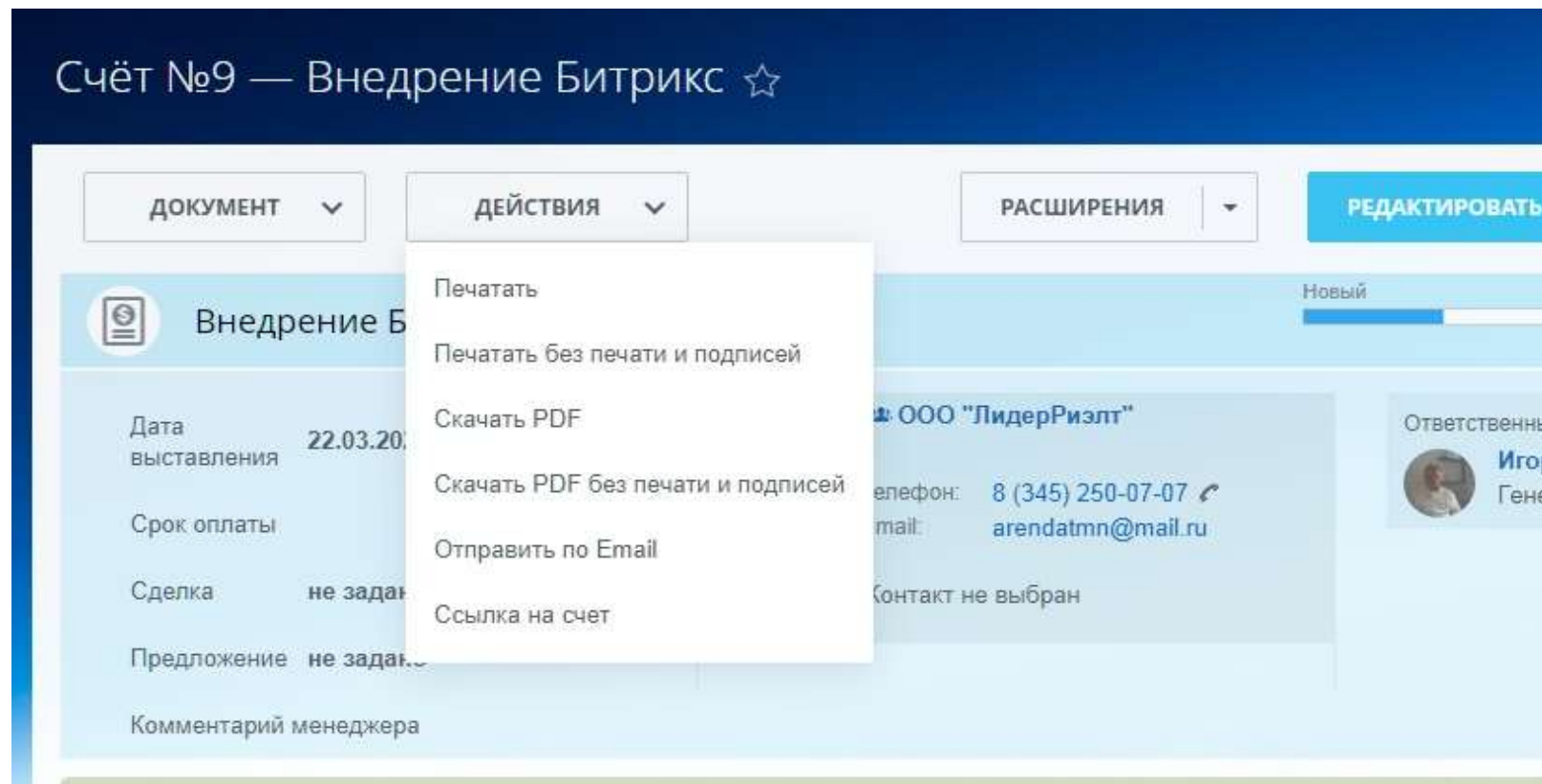
- 11:55 – 12:55: Узнать о КП (Мое событие)
- 15:45 – 16:45: Узнать о КП (Мое событие)
- весь день: CRM: отправить КП
- 0:00 – 12:05: Из письма в сделку на стадия Новая

On the right side, a calendar grid for March 2021 is shown, with the 22nd highlighted. The grid includes days of the week (Пн, Вт, Ср, Чт, Пт, Сб, Вс) and dates from 1 to 31.



Настройка документов ▶ первичной бухгалтерии

Подготовка и настройка шаблонов для формирования счетов, актов, договоров




Настройка SMS и почтовых рассылок

Email и sms-рассылки

- ▶ Настройка сервера для email-рассылок и SMS, с возможностью подгружать базы электронных адресов как из CRM, так и из внешних источников.

ООО КристоСервис



Приглашаем Вас принять участие в освоении нового программного продукта - Информационной системы CRM Битрикс24, использование которой позволит Вам перейти на качественно новую модель ведения бизнеса.

Установка и настройка данного программного обеспечения позволяет автоматизировать бизнес-процессы, торговые отделов и управлений, проектных и строительных работ, а так же любые производственные циклы, через настройку роботов и триггеров

Функционал системы позволяет:

- организовать удаленную работу, через создание онлайн-офиса;
- объединить и синхронизировать все средства коммуникации (телефоны, почтовые ящики, мессенджеры, сайты) в одном информационном пространстве CRM;
- создать необходимые шаблоны для работы и хранить их в облаке на личных и общих дисках, при необходимости, в два клика, создать любой документ;
- общий чат, с возможностью видео-звонков позволяет сотрудникам общаться между собой, создавать коммуникационные группы, ставить задачи, планировать работу и многое др. Роботы CRM напомнят вам когда и что надо делать;
- по готовым шаблонам создавать сайты или интернет-магазины. Настроить платежные системы;
- синхронизировать работу с 1С;
- организовать работу компании;
- получать аналитические отчеты и многое другое.

лид	ИМЯ	EMAIL	ТЕЛЕФОН
Re: Re[10]: Запрос консультации Электронная почта Потенциальный лид	Юрий	yshvaikin@gmail.com yshvaikin@gmail.com	
Re: счет на ЭЦП (повторно) Электронная почта Потенциальный лид	Давыдова Дарина Сергеевна	oko@geosad72.ru oko@geosad72.ru	
МН Паголада Звонок			471447 471447
Абрис-Элит Мебель Другое Потенциальный лид	Антон	abris-72@mail.ru abris-72@mail.ru	946633 946633
АртВитико Другое Потенциальный лид	Без имени	info@artvitico.ru info@artvitico.ru	
Аструм Мебель Звонок Потенциальный лид	Без имени	astrum.mobiel@yandex.ru astrum.mobiel@yandex.ru	89504041676 +790504041676

Текст sms:

#NAME#, Наши партнеры ПАО Промсвязьбанк, только для наших клиентов, предлагают открытие и сопровождение счета. С 08.02.2021 ПСБ запускает новый тариф «Для Ваших клиентов - "1% на все!». Заявки на подключение отправляйте на market-to@mail или звоните по телефону 27-36-09.

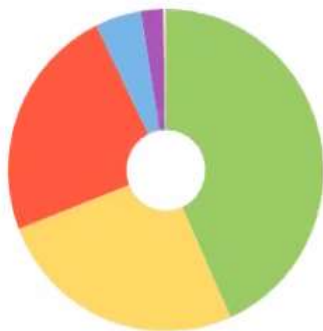


▶ Аналитические отчеты

Выбор отчетов

Источник трафика

Визиты



Переходы из поисковых систем	43,3%
Прямые заходы	25,8%
Переходы по рекламе	23,7%
Переходы по ссылкам на сайтах	4,69%
Внутренние переходы	2,35%
Остальные	0,21%



CRM-аналитика

Анализ лидов

Общий анализ

Первичные

Продажи

Эффективность менедж...

Вклад в продажи

Клиенты

Сквозная аналитика

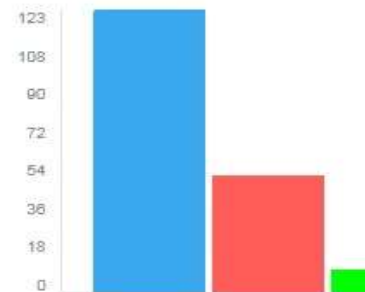
Мои отчеты

Интернет-маркетинг

Общий анализ

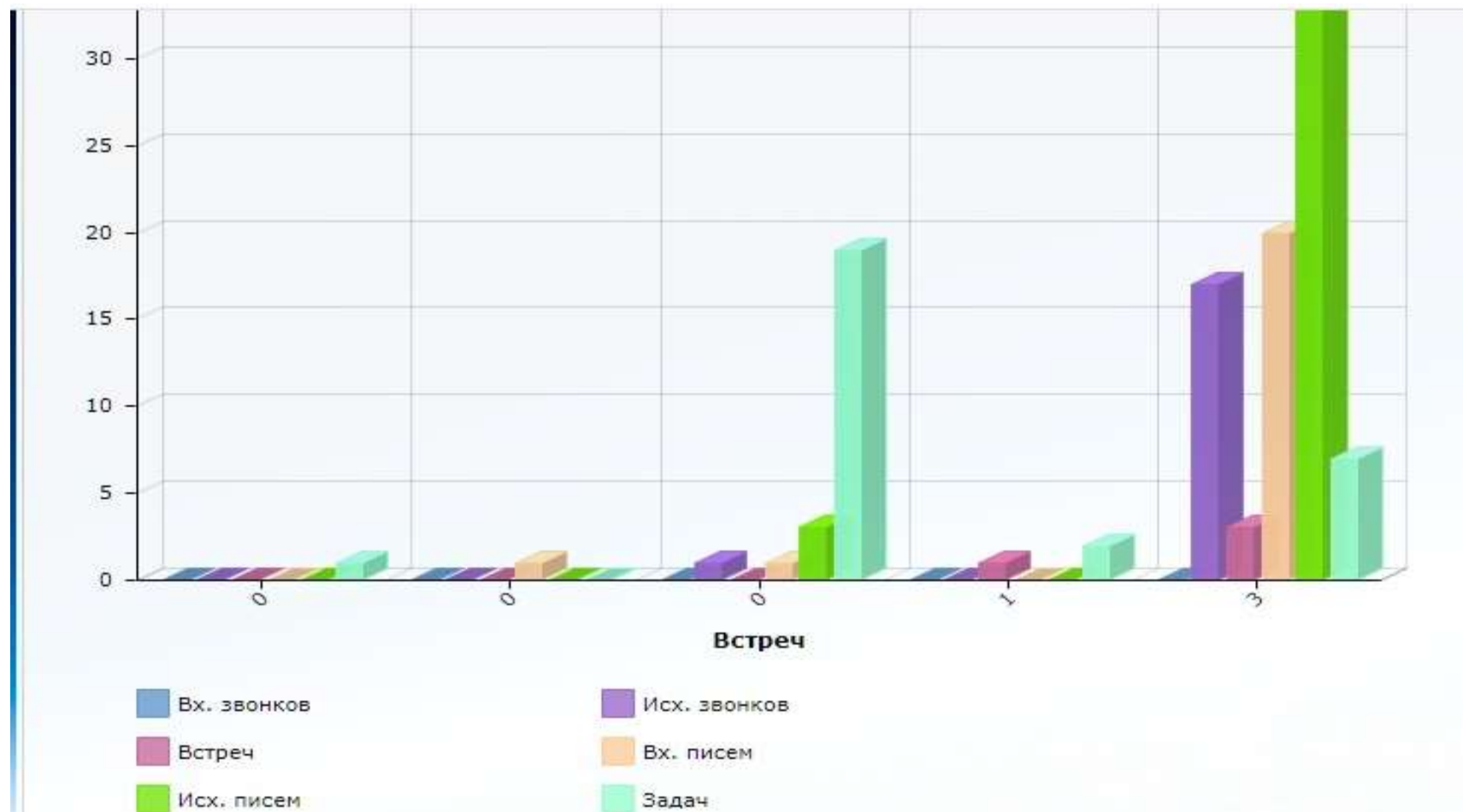
Последние 30 дней x + п

Воронка по лидам



Пример

Отчет по делам менеджеров



Результат



Уменьшения трудозатрат- 30%



Потеря потенциальных клиентов -0%



КРИПТОСЕРВИС
ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ

Если вы хотите внедрить CRM Битриск24
Свяжитесь с нами! /3452/ 27-36-09