

Отдел маркетинга

Как не упустить ни одного клиента с Битрикс24

8 (863) 300-10-13

Привлечение и удержание клиентов – важный элемент ведения бизнеса



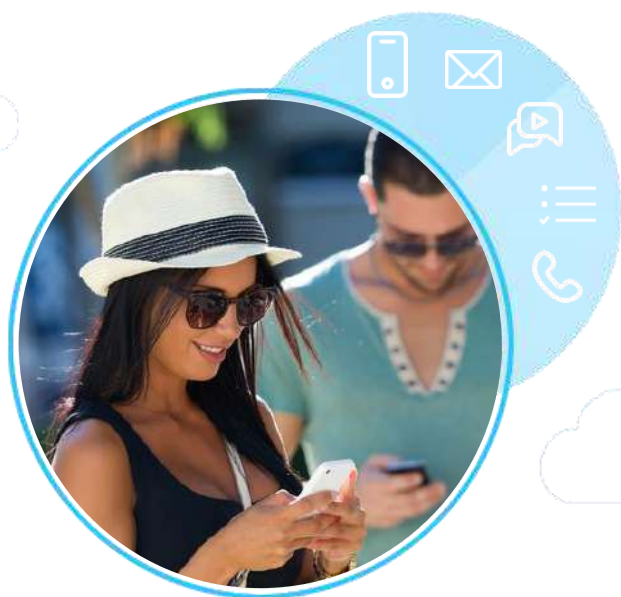
- Получайте больше новых клиентов
- Увеличивайте сумму среднего чека
- Повышайте повторные продажи
- Снижайте издержки на поиск и анализ информации
- Оценивайте эффективность работы отдела продаж

Бизнес в мире многоканальности



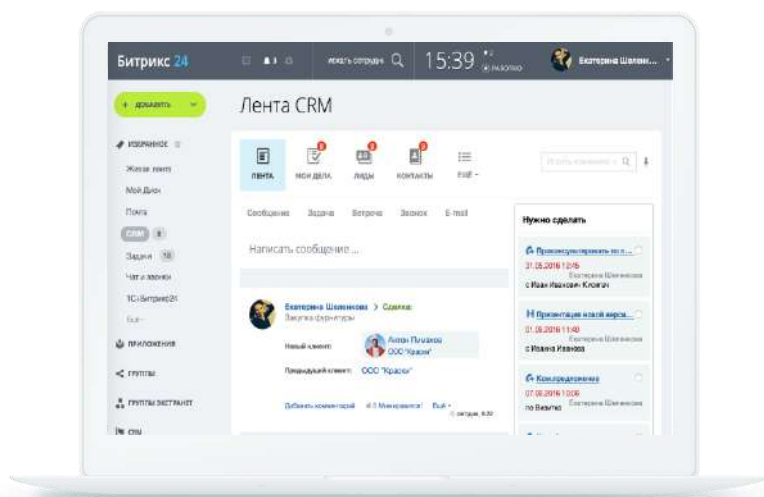
- Каналов продаж становится все больше и больше, для охвата новой аудитории в них необходимо присутствовать
- Множество каналов порождает множество разрозненных продаж
- Путаница и ошибки персонала снижают клиентоориентированность и увеличивают накладные расходы

Какие бывают каналы?



- Мессенджеры
- Формы
- Онлайн-чаты
- Телефонные звонки
- E-mail
- Офлайн магазины
- Интернет-магазины
- И другие

CRM Битрикс24 объединяет все каналы

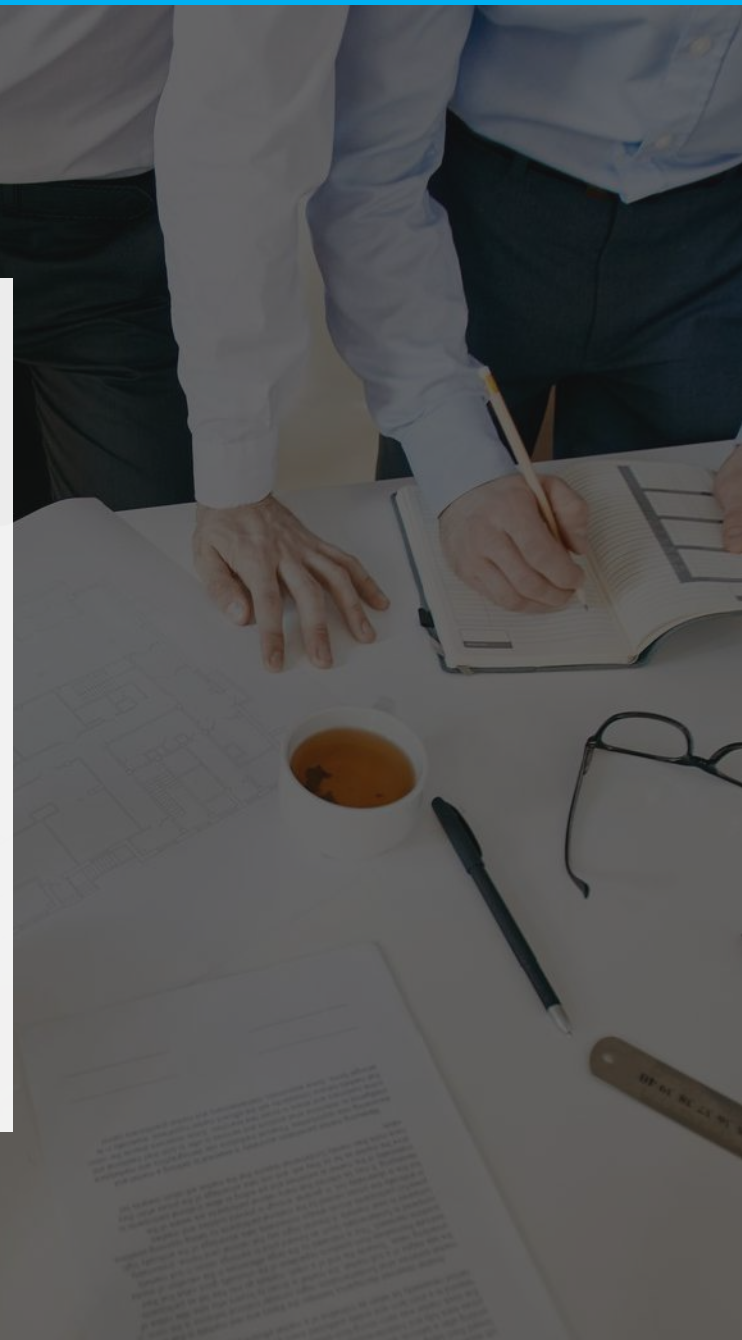


Готовая система управления взаимоотношениями с клиентами

- собирает клиентскую базу
- дает набор инструментов для работы с ней
- контролирует все коммуникации и продажи

CRM в Битрикс24

- Избавляет сотрудников от выполнения рутинной работы
- Упрощает поиск нужной информации в едином хранилище данных
- Автоматически создаёт задачи сотрудникам компании и отправляет письма клиентам согласно настроенным бизнес процессам
- Выполняет отчёты, облегчающие анализ и контроль работы компании



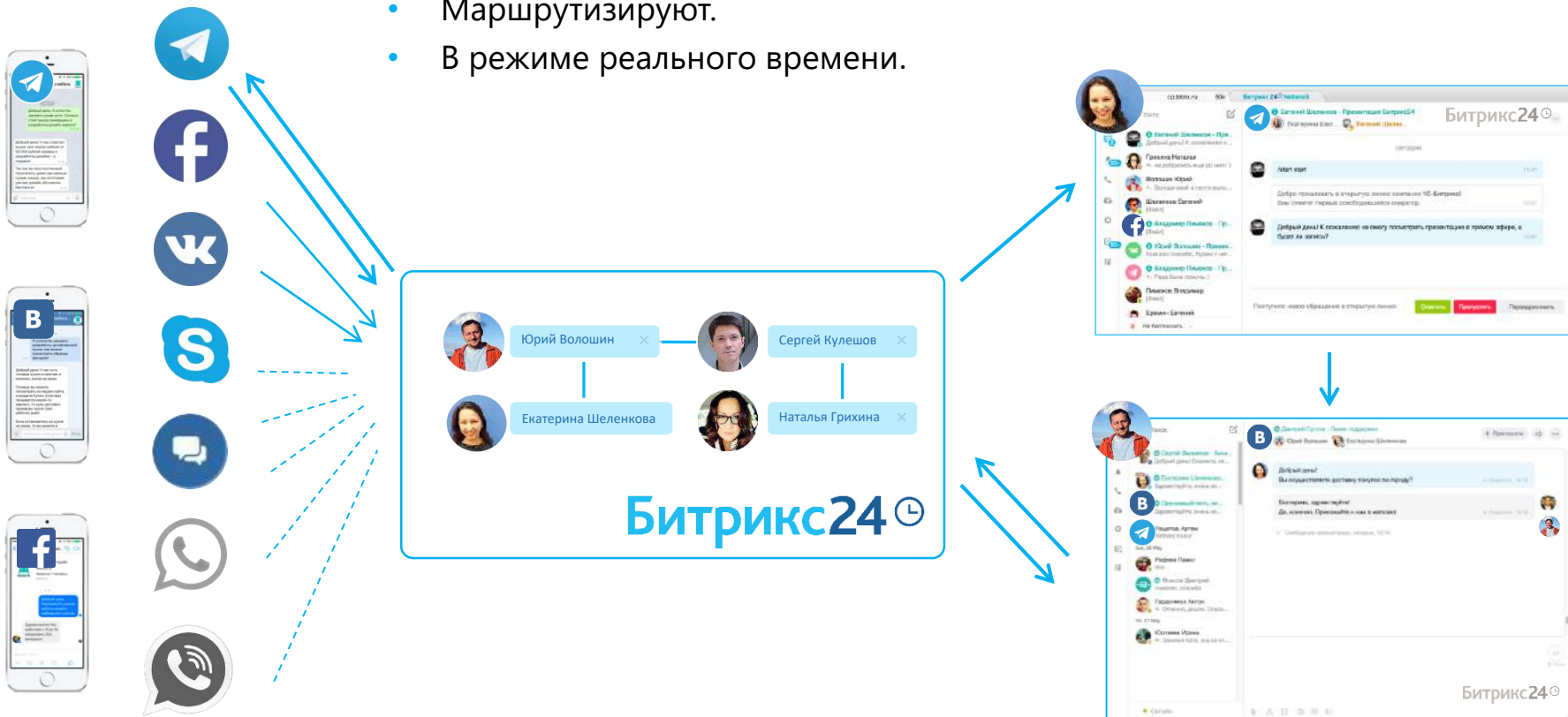
Контакт-центр в Битрикс24



- Объединение всех цифровых каналов коммуникаций с клиентами
Вконтакте, Facebook, Телеграмм, Skype, Viber
Распределение сообщений по правилам очереди
- Перенаправление сообщений другим сотрудникам
- Общение с клиентом в реальном времени
- Создание нескольких «линий» (например: для продаж и поддержки)
- Идентификация клиента в CRM
- Запись всех «разговоров» в CRM
- Статистика по работе с сообщениями клиентов
- Анализ уровня удовлетворенности клиента

Как работает контакт-центр

- Собирают сообщения со всех каналов.
- Распределяют по очереди.
- Маршрутизируют.
- В режиме реального времени.



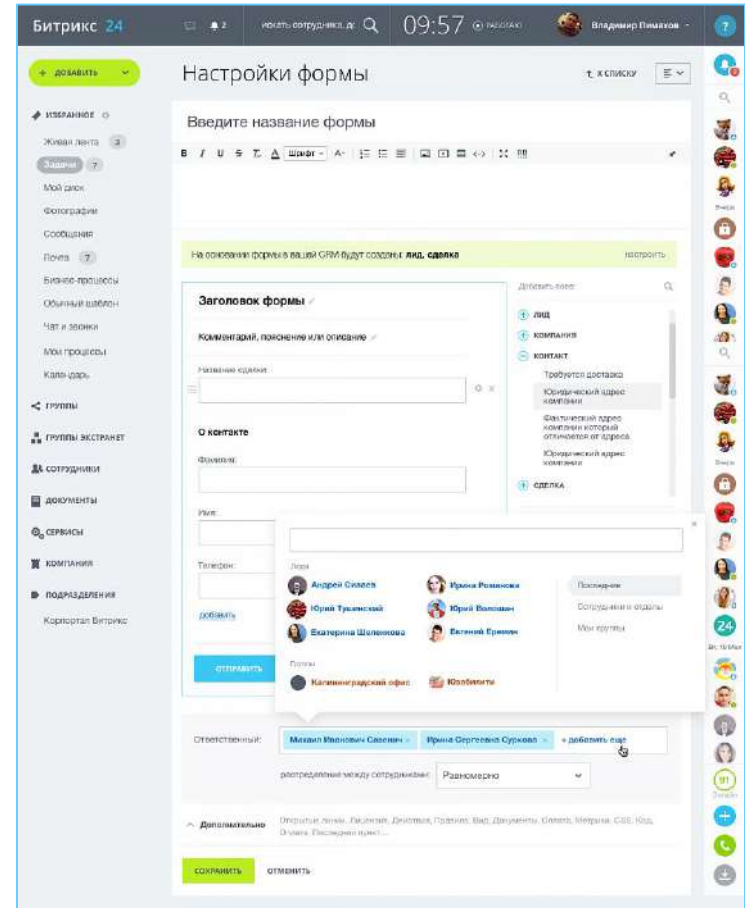
Онлайн-чат на сайт

- Один онлайн-чат – одна открытая линия
- Легко поставить на любой сайт (HTML-код)
- Настройка внешнего вида
- Настройка параметров показа
- Публичная страница для открытой линии (например, канал для отдела маркетинга, продаж)
- Интеграция с Открытыми линиями
- Интеграция с CRM
- Адаптивный дизайн

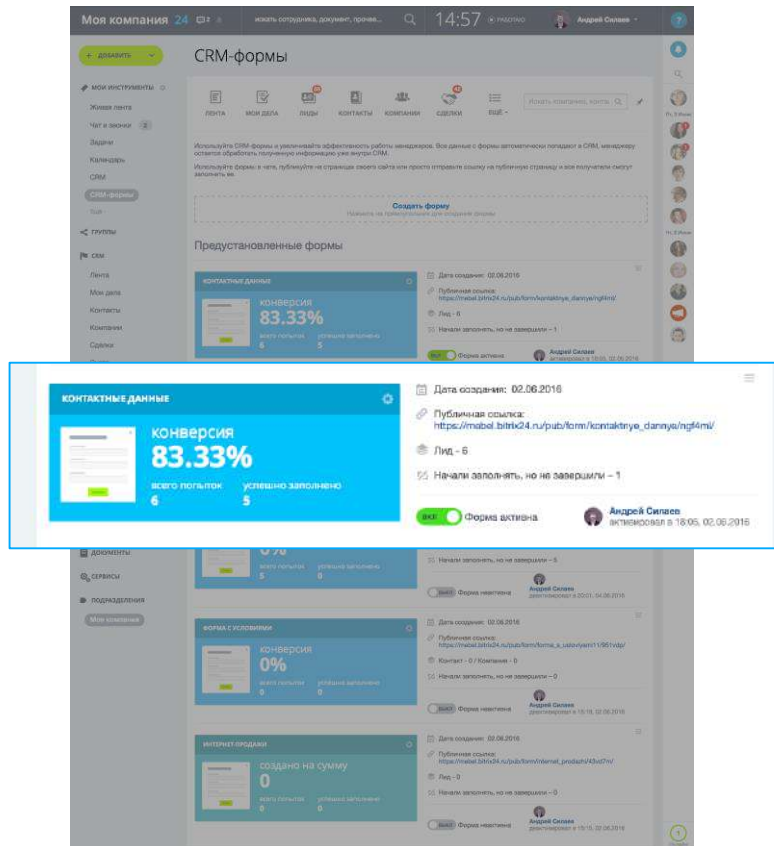


Полная интеграция с CRM

- Выбор полей для CRM-формы из любых сущностей CRM (лид, контакт, компания, сделка, счета и коммерческие предложения)
- Автосохранение результатов в любые сущности CRM в реальном времени
- Идентификация клиента в CRM
- Обработка результатов по правилам очереди
- Уведомление ответственного менеджера



Готовые CRM-формы



На основании предустановленной формы легко можно создать свою.

- Контактные данные
- Оценка качества обслуживания
- Обращение
- Форма с условиями
- Онлайн-продажи

Email-трекер в CRM

Вы работаете в своей почтовой программе – Битрикс24.CRM все заполняет сама



- Подключение к CRM почтового ящика для каждого сотрудника (IMAP)
- Трекинг входящих и исходящих писем в CRM
- Автоматическое создание лидов по новым входящим и исходящим письмам
- Сохранение переписки с известными контактами в карточке клиента
- Ящики @bitrix24 и со своим доменом подключаются к CRM автоматически

В CRM вся переписка с клиентами по электронной почте сохраняется в истории. Даже если сотрудник уволится, информация останется в CRM.

Платежные системы в счетах онлайн

Быстрое подключение к CRM

Яндекс   Альфа-Банк

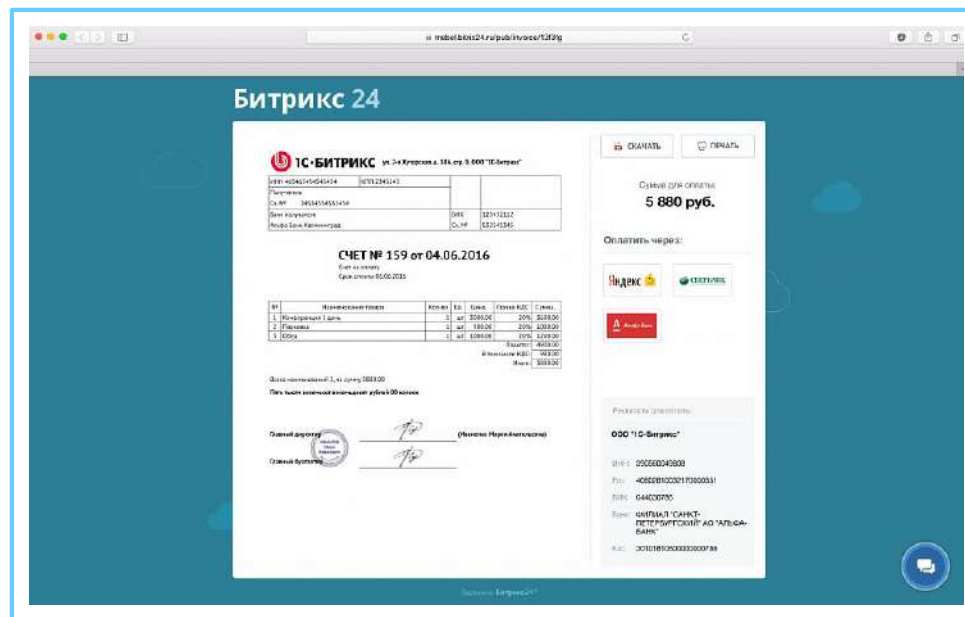
 Сбербанк
Онлайн

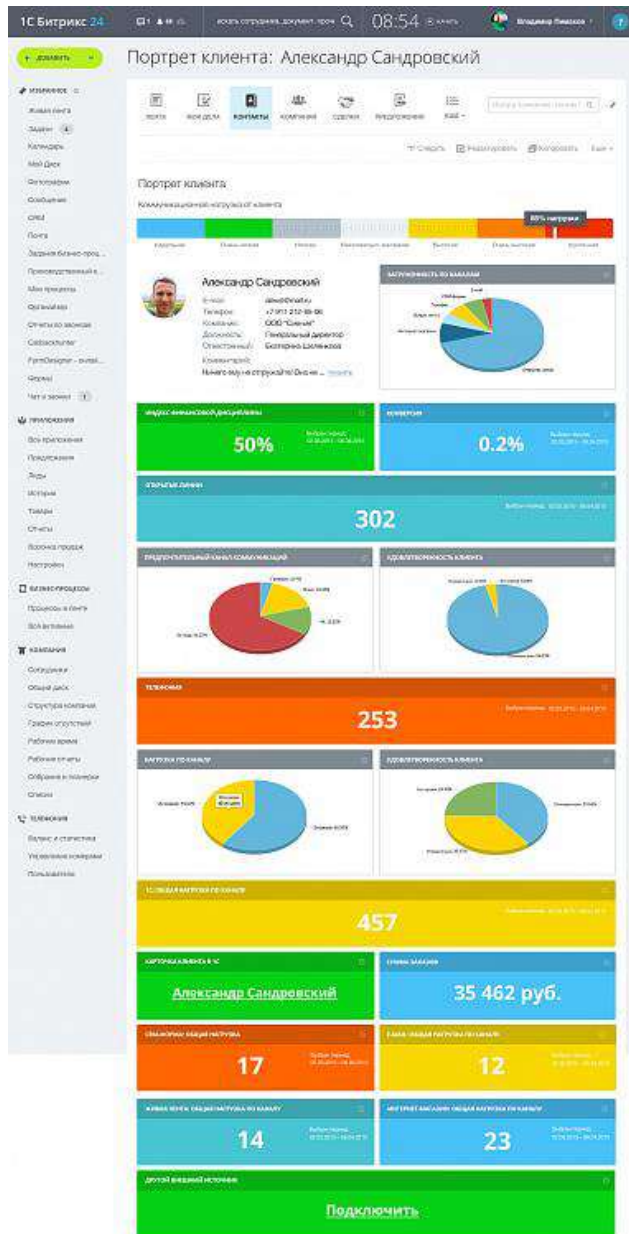
 ПриватБанк

- банковские карты
- электронные деньги
- интернет-банкинг

Счета онлайн в Битрикс24

- Публичная страница для каждого счета в CRM
 - Онлайн-оплата счетов в CRM
 - Быстрое подключение ПС к CRM Яндекс.Касса, АльфаКлик, PayPal, Authorize.net
 - Автоматическое получение статуса оплаты в CRM
 - Подключение онлайн-чата на страницу счета
- (с автовыбором ответственного)





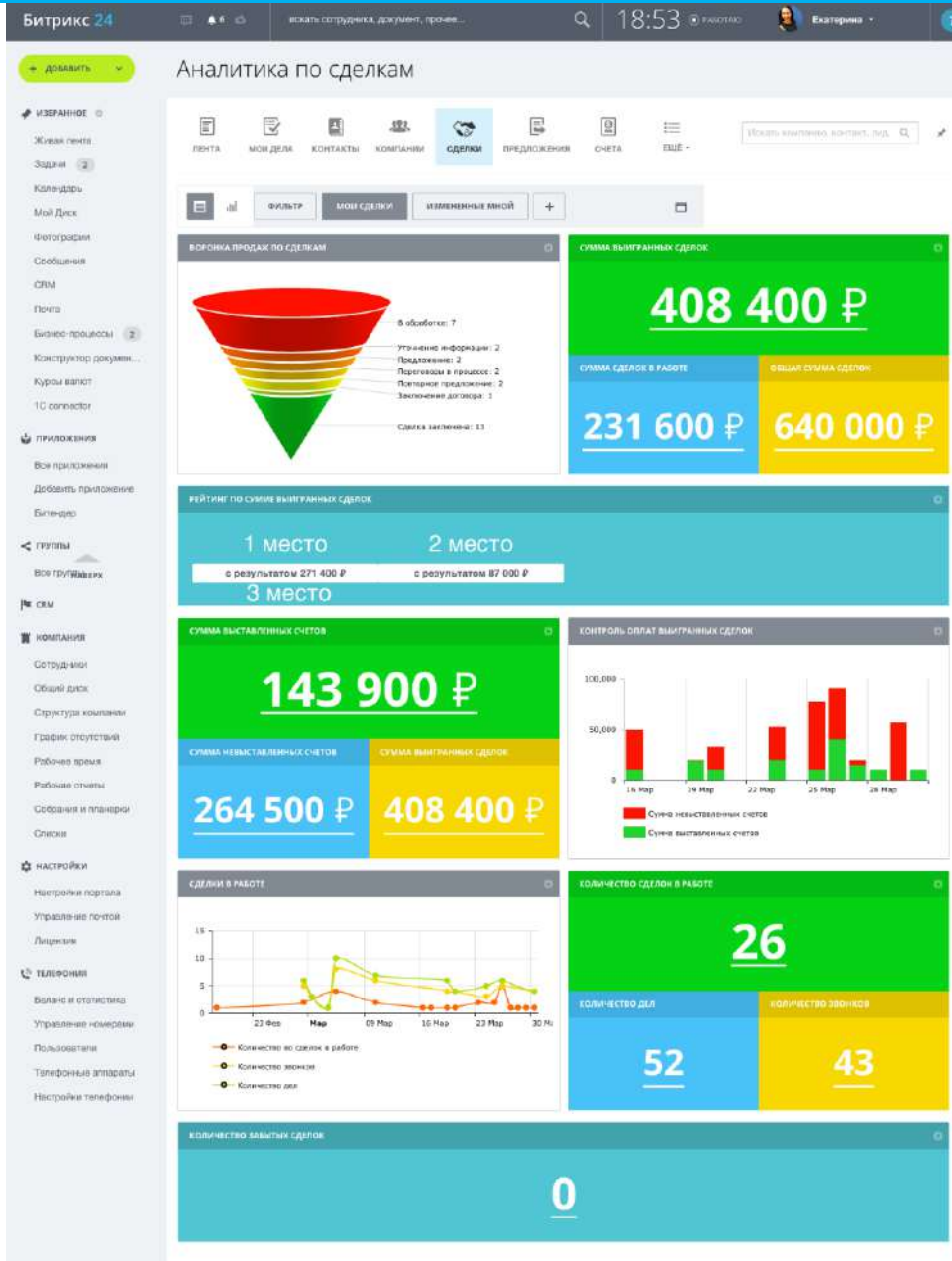
Кто он – ваш клиент?

- Сводная информация обо всех клиентах в вашей CRM
- Портрет каждого контакта и каждой компании
- Получение всей необходимой информации по клиенту – на одной странице

Анализ и контроль

- Аналитические отчеты по сделкам, лидам, контактам, компаниям, счетам и предложениям
- Сводный отчет
- Отчет по телефонии
- Готовые наборы отчетов для менеджера и руководителя
- Рейтинг сотрудника

Оценивайте эффективность менеджеров, прогнозируйте доход, анализируйте клиентов!



Продавайте клиентам снова

1

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

2

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

3

CRM покажет, сколько вы
зарабатываете на первых
и повторных продажах.

CRM-маркетинг

помогает работать с накопленной базой клиентов



Повышайте
конверсию в продажи

рассылка по тем, кто ни разу
не покупал + реклама



Повышайте
повторные продажи

рассылка по тем, кто 30 дней
не покупал + реклама



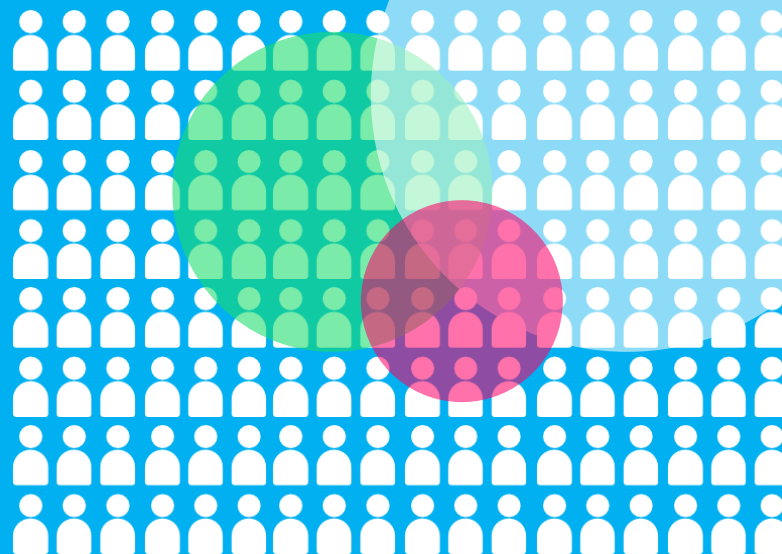
Увеличивайте
лояльность

поздравление клиентам
в день рождения sms+скидка



Сегментируйте аудиторию внутри CRM

Отправляйте выбранным сегментам рассылки, напоминания, показывайте рекламу.



Обмен данными с «1С»

Битрикс24[Ⓛ]



Двухнаправленный обмен в реальном режиме времени.



Вместо CommerceML, теперь на RestAPI.



Поддержка «1С:Бухгалтерия» ред. 3, «1С:Управление торговлей» 10.3, 11 и «1С:Управление нашей фирмой» 1.6.



Контакты



Компании



Товары



Заказы



8 (863) 300-10-13