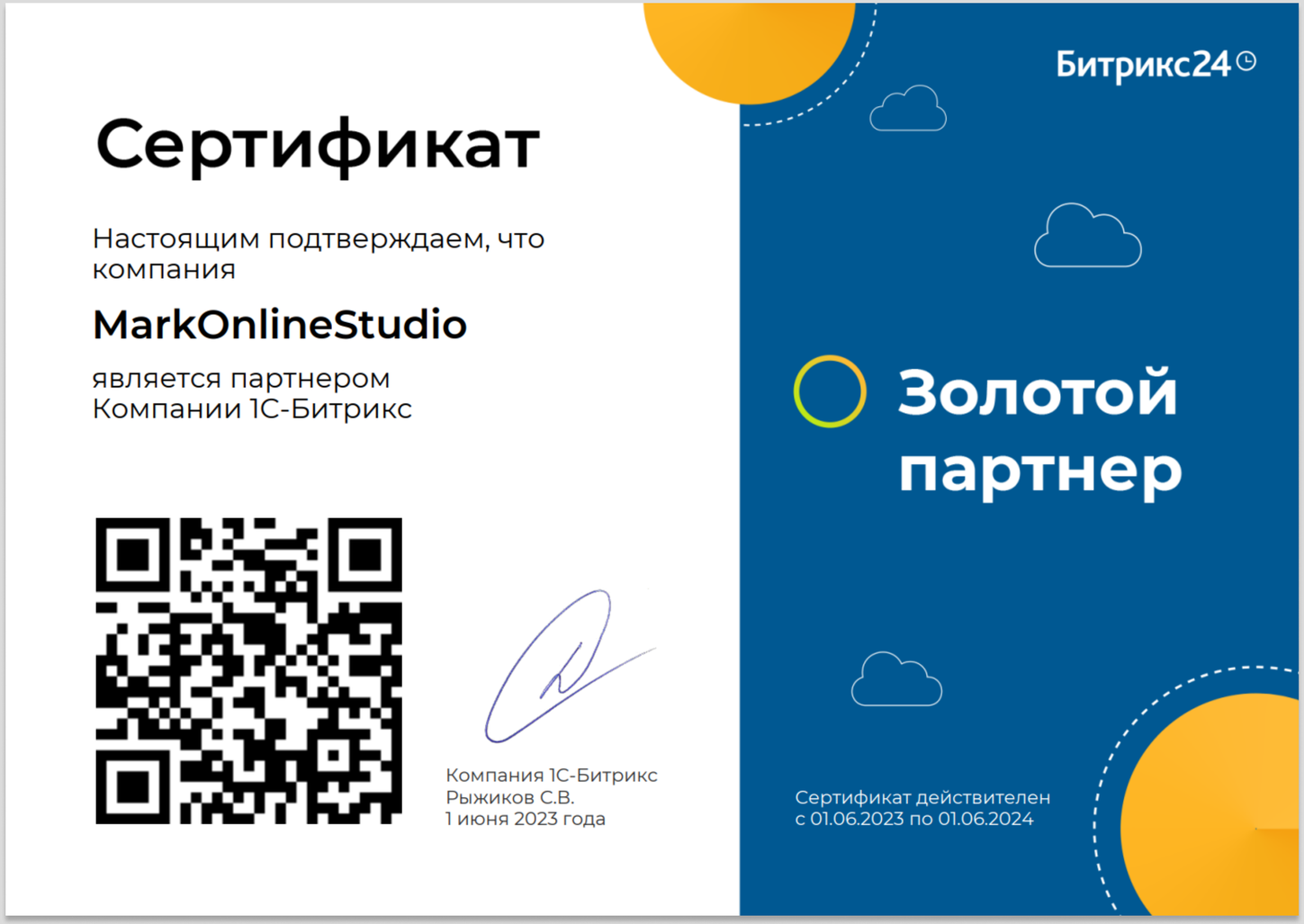
MOSTUDIO

Внедрение Битрикс24

С 2016 помогаем компаниям:

- структурировать работу всех сотрудников
- выстроить взаимодействие между отделами
- максимально автоматизировать рутинные задачи
- улучшить пользовательский опыт клиентов
- сделать бизнес-показатели контролируемыми

Мы являемся золотым партнером Битрикс24!



Подтвержденные компетенции

Какие основные задачи помогает решать Битрикс24

Все заявки от клиентов в одной системе

Менеджеры будут вовремя реагировать на заявки, диалоги и звонки. Все обращения будут распределяться между менеджерами автоматически.

Проработанная воронка продаж и ведения текущих клиентов

У менеджеров будут определенные регламенты по обработке заявок. Будет видно, на какой стадии находится клиент и почему менеджер не довел сделку до продажи.

Организация работы с задачами и проектами

У каждого сотрудника будет календарь с задачами и на день/неделю/месяц. Вы сможете видеть эффективность отделов по выполненным и просроченным задачам.

Автоматизация рутинных задач

Автоматическая отправка сообщений клиентам, автозадачи сотрудникам, шаблоны документов, отпрака данных в 1С при смене стадии – все это поможет вам сэкономить время и улучшить клиентский опыт.

Наши клиенты

ВИ

Андреев юридическая мастерская

ООО «ДО-КАР»

ОТТОКАР

РУФ. СЕРВИС

4ZL Laboratory ЗУБОТЕХНИЧЕСКАЯ ЛАБОРАТОРИЯ

MENTOR SPB

СТАРТ™ ЮРИДИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ

Raev DANCE

ЭБИС

SIMDECOR

ГОЛОС immersive ГОРОДА

FINDALE

LAVNIK & PARTNERS

Чистого листа

12

сфер, в которых у нас
есть опыт внедрения

Школа танцев

Зуботехническая лаборатория

Инвестиционный клуб

Приложение для инвесторов

Бухгалтерская компания

Онлайн-образование

Автодилер

Строительная компания

Организация экскурсий

Промышленное производство

Оптовая торговля стройматериалами

Юридическая компания

Примеры задач, с которыми мы можем помочь:

- **Автоматизация процессов для сферы онлайн-образования:** интеграция с сервисами Bizon365, GetCourse, sms.ru. Объединение всех данных о клиентах в одной CRM. Настройка автоматизации для цепочек уведомлений о предстоящих мероприятиях;
- **Настройка бизнес-процессов любой сложности,** например, для реферальной программы с промокодами;
- **Разработка индивидуальных отчетов** для контроля всего входящего трафика за день в дилерский автоцентр (включая оффлайн трафик)
- **Настройка интеграции с банками** для отслеживания менеджерами поступающих платежей прямо в CRM
- **Подготовка шаблонов документов**, в которые автоматически подтягиваются данные из сделки клиента для экономии времени менеджера

Наш подход к работе:

1. Формируем КП индивидуально под проект

прописываем подробное техническое задание и работаем по заранее согласованной стоимости.

2. Работаем небольшими итерациями

сначала реализуем в короткие сроки базовые настройки, на этом этапе вы уже сможете работать в Битрикс24. Далее прорабатываем требования детальнее и автоматизируем по максимуму все процессы.

3. Стараемся как можно быстрее перевести работу сотрудников в CRM

и получить обратную связь. Так заказчик может более точно выстроить свои ожидания от конечного результата и внедрять только те настройки, которые действительно необходимы.

Кейсы Битрикс24

Кейс №1: Автодилер

Наш заказчик – компания со штатом в 50 сотрудников, которая занимается выкупом и продажей автомобилей с пробегом, а так же оказанием сопутствующих авторемонтных услуг и опосредованно – сопутствующих финансово-кредитных услуг.

Что мы узнали:

1. Не было единой базы и формата хранения данных о клиентах.

2. Была проблема с формированием какого-либо отчета: 80% времени собирали данные, 20% времени – анализировали их.

3. Путанница в процессе ведения сделки с клиентом, особенно, с комплексной услугой от нескольких отделов компании.

Что мы сделали:

1. Сформирована единая база для хранения информации о клиентах, все в едином формате. Базу удобно использовать для различных целей в рамках организации.

2. Необходимые отчеты формируются в режиме реального времени.

3. Есть четкие воронки продаж, все действия оцифрованы и строго регламентированы. Клиенты получают качественную услугу.

Кейс №1: Автодилер

Трудности в рабочих процессах заказчика:

Некорректная обработка заявок

Получая заявки с сайта и по телефону, работая с обширной клиентской базой (до 1000 новых контактов в месяц), сотрудники не успевали корректно обрабатывать поток входящих заявок. Нередкими были случаи, когда сотрудники забывали о том, что с клиентом нужно связаться в обозначенное время.

Отсутствие фиксации диалогов в единой базе

Все диалоги с клиентами велись в личных мессенджерах сотрудников, либо по личному телефону, без возможности восстановить детали договоренностей, которые могли бы помочь компании решить спорные ситуации в ходе проведения некоторых сделок.

Нарушена коммуникация между сотрудниками

Невозможным был полноценный контроль выполнения сотрудниками положенных скриптов действий, была нарушена коммуникация между подразделениями компании – это выливалось в проблемы и конфликты в коммуникациях с клиентами.

Трудозатратный процесс формирования отчетов

Высшему менеджменту компании было проблематично формировать аналитические отчеты и контролировать весь процесс деятельности менеджеров – сбор необходимых данных был трудозатратен и объективность собранных данных ставилась под сомнение.

С нашей помощью заказчик определился с выбором CRM Битрикс24 (тариф “Профессиональный”) для внедрения в бизнес-процессы своей компании.

Кейс №1: Автодилер

Цели и задачи проекта:

1

Создание и ведение единой клиентской базы

2

Создание общего и единого канала коммуникации с клиентами, отслеживание всех звонков и заявок

3

Интеграции с веб-сервисами, в которых работают сотрудники заказчика (MaxPoster, Trade Dealer, Авито)

4

Автоматизация задач сотрудников

5

Автоматизация документооборота

6

Отслеживание истории каждого клиента

7

Создание аналитических отчетов для руководства

Кейс №1: Автодилер

Результаты работы нашей команды:

Единая база для обработки заявок

Все заявки аккумулируются в одной базе, администраторы быстро их обрабатывают в интерфейсе CRM Битрикс24 и передают менеджерам отдела продаж. Видна полная история клиента (сколько раз он обращался, по какому вопросу, какое авто выбирал, какие цены, условия и скидки ему были озвучены и т.д.).

Интегрированы необходимые веб-сервисы

Все необходимые веб-сервисы интегрированы с CRM Битрикс24, менеджерам удобно отвечать на сообщения в Авито прямо из CRM Битрикс24, писать клиентам письма, присутствуют аудиозаписи всех телефонных разговоров. Сотрудникам автоматически ставятся задачи вида: “Связаться с клиентом Александр +7-999-000-00-00 через 6 часов.. “ (исключаем человеческий фактор – забыть).

Создана структура компании

Создана структура компании с указанием всех подразделений, отделов, сотрудников. Для каждого отдела настроена своя роль и присутствуют ограничения в правах доступа к информации CRM Битрикс24, таким образом сотрудники не могут удалить или экспортировать базу клиентов, не видят сделки других менеджеров или отделов, если так настроено. В свою очередь руководители отделов могут отслеживать всю информацию портала.

Удобный поиск с фильтрами по параметрам

Настроены карточки всех сущностей портала и фильтры: можно удобно найти нужную сделку по заданным параметрам, (марка/модель авто, VIN номер и т.д.).

Организованы воронки бизнес-процессов

Настроены воронки бизнес-процессов: стадии для Лидов и Сделок, таким образом наглядно виден “путь” клиента по воронке продаж, от первого обращения до успешного или неуспешного закрытия сделки.

Формирование КП прямо в Битрикс24

Менеджеры могут сформировать КП и прочие документы по клиенту прямо в CRM Битрикс24.

Кейс №2: Школа зубных техников и ортодонтов

Наш заказчик – компания со штатом в 15 сотрудников, которая занимается онлайн- и оффлайн-обучением, повышением квалификации ортодонтов и специалистов по зубному протезированию в специализированных компьютерных программах.

Специфика – продажи продукта производятся посредством системы “Автовебинар”: записанное один раз онлайн-мероприятие, которое публикуется в сети по специальной ссылке несколько раз в день каждый день, и каждый раз для новых посетителей, имитируя “живое” выступление спикера.

Что мы узнали:

1. Не было единой базы и формата хранения данных о клиентах.
2. “Горячие” клиенты ожидали звонка 2-4 дня, в то время, как менеджеры отдавали свое внимание “холодным” запросам.
3. Документы формировались вручную, не единообразно, в спешке, с ошибками, долго. Клиентов это раздражало.
4. Не было возможности объективно оценить эффективность работы менеджеров и соответствие их действий регламентам.

Что мы сделали:

1. Все уведомления полностью автоматизированы, отдельная должность сокращена, результат стабильный.
2. Информация об уровне заинтересованности рассчитывается и направляется менеджерам в режиме реального времени.
3. Нужные документы формируются практически автоматически, в несколько действий, все в едином формате и быстро.
4. Отчеты о действиях менеджеров формируются в режиме реального времени. Все действия можно анализировать.

Кейс №2: Школа зубных техников и ортодонтов

Трудности в рабочих процессах заказчика:

- **Сложный процесс “ручного” управления онлайн-мероприятиями**

- **Проблемы с отправкой рассылок**

Многочисленные веб-сервисы управлялись “вручную” и работали некорректно: многие email-письма попадали в спам и целевая аудитория не могла их увидеть.

Аналогичная ситуация была и с сообщениями WhatsApp и SMS: “ручная отправка” сообщений часто провоцировала ситуации, когда они были отправлены не вовремя – следовательно, потенциальные клиенты не могли получать информацию о проводимых онлайн-мероприятиях.

- **Трудозатратный документооборот**

Формирование коммерческих предложений, договоров, счетов (или ссылок) на оплату, закрывающих документов, а также учет вышеперечисленных документов.

Все документы формировались сотрудниками вручную, часто бывали ситуации, когда менеджеры забывали выставить счет, либо допускали ошибки в документе, что приводило к финансовым потерям, конфликтам с клиентами и еще большим потерям времени.

- **Проблема со звонками и отсутствием единой клиентской базы**

Все данные о клиентах хранились “в табличках”, не было записей звонков, руководитель не мог прозрачно оценить эффективность каждого сотрудника.

Кейс №2: Школа зубных техников и ортодонтов

Цели и задачи проекта:

1

Полная автоматизация уведомлений клиентам о предстоящем вебинаре

2

Полная автоматизация уведомлений клиентам о предстоящем вебинаре

3

Интеграция CRM Битрикс24 с веб-сервисами, в которых работает заказчик (WhatsApp, Бизон365, Tilda, GetCourse, Робокасса)

4

Автоматизация документооборота

5

Контроль действий сотрудников и прозрачная аналитика для руководителей

Кейс №2: Школа зубных техников и ортодонтов

Результаты работы нашей команды:

Выросла конверсия из звонка в продажу

Данные посетителей вебинаров автоматически выгружаются в CRM Битрикс24, автоматически сегментируются и у менеджеров есть возможность моментально (т.е. сразу по завершении вебинара, в течение 2-3 минут) брать клиентов в обработку по приоритету: те, кто был на вебинаре дольше – самые “горячие”; те, кто присоединился и сразу отключился – наименее заинтересованные (“холодные”) и т.д. Как результат – выросла конверсия из звонка в продажу.

Формирование КП и документов прямо в CRM с более 60 шаблонами

Менеджеры могут сформировать КП, договор и прочие документы по клиенту прямо в CRM, что существенно экономит время. Предусмотрено более 60 шаблонов различных документов, учитывая разные направления услуг, условия оплаты, посещения занятий и т.д. Другими словами, документы, при наличии заполненных в базе данных, формируются и отправляются “в один клик”.

Сквозная аналитика рекламных каналов

Настроена система сквозной аналитики рекламных каналов: можно детально изучить, откуда пришел каждый клиент (например, откуда и по каким запросам чаще всего приходят заявки, которые потом конвертируются в продажи). Благодаря этой системе маркетологи могут использовать ценные и объективные данные в своей работе, повышая эффективность рекламных кампаний.

Интегрированы необходимые веб-сервисы

Все нужные веб-сервисы для коммуникации интегрированы с CRM Битрикс24, менеджерам удобно отвечать на сообщения прямо из портала Битрикс24 и моментально фиксировать информацию сразу в CRM Битрикс24.

Автоматические уведомления о начале вебинара

Клиентам автоматически приходят уведомления о начале вебинара по заданному скрипту: по Email, в WhatsApp, по SMS.

Доступ к статистике диалогов сотрудников

У руководителя есть доступ к статистике диалогов менеджеров, что позволяет ему оценить эффективность каждого сотрудника, просмотреть его количество разговоров, прослушать записи.

Кейс №3: Маркетинговое агентство

Наш заказчик – компания со штатом в 20 сотрудников, которая занимается предоставлением маркетинговых услуг: веб-разработка, реклама в интернете и социальных сетях, графический дизайн и прочее.

Что мы узнали:

1. Производство не давало вовремя сигналов о необходимости оплаты услуг. Оплаты задерживались или терялись.

2. Документы формировались вручную, не единообразно, в спешке, с ошибками, долго. Клиентов это раздражало.

3. Несистемный подход к учету отпусков занимал много времени и порождал организационную путанницу.

Что мы сделали:

1. Налажена система реализации задач и автоматической передаче информации в коммерческий отдел.

2. Нужные документы формируются практически автоматически, в несколько действий, все в едином формате и быстро.

3. Процесс ухода в отпуск отлажен, регламентирован и автоматизирован. Вся информация прозрачна для всех сторон.

Кейс №3: Маркетинговое агентство

Трудности в рабочих процессах заказчика:

- **Проблема с формированием закрывающих документов после выполнения задач**

В период высокой загруженности команды у руководителей не было возможности оперативно выставить счет на оплату, а спустя какое-то время эта задача терялась – в итоге компания недополучала прибыль. Не было никакой системы учета финансовых задач.

- **Учет отпусков**

Все было в режиме чатов в мессенджерах и договоренностей на словах. Каждый раз нужно было поднимать какие-то переписки, чтобы согласовать отпуск – система была не прозрачна и доставляла дискомфорт как руководству, так и сотрудникам.

- **Каждый документ**

Коммерческие предложения, договора, счета, акты выполненных работ – все делалось вручную различными сотрудниками.
Это отнимало время и реализовывалось некачественно и неунифицировано.

- **Размытая финансовая картина**

Не было одного интерфейса или файла, где руководство могло было бы видеть показатели, например, дебиторской задолженности, суммы КП в статусе “на согласовании” или суммы обязательств реализуемых в данный момент.

Кейс №3: Маркетинговое агентство

Цели и задачи проекта:

1

Создание удобной воронки продаж, в которой можно будет легко отследить все текущие заказы на различных стадиях

2

Автоматизация документооборота

3

Автоматизация учета отпусков сотрудников

4

Реализация прозрачной финансовой картины для руководства

Кейс №3: Маркетинговое агентство

Результаты работы нашей команды:

Воронка для сотрудников с автоматизацией

Продумали и реализовали удобную и понятную всем сотрудникам воронку. Теперь каждый заказ можно легко найти, проверить был ли он оплачен – по определенному четкому графику формировать закрывающие документы сразу для многих заказов одновременно с помощью автоматизации.

Автоматизация процесса формирования документов

Автоматизировали процесс формирования необходимых документов, теперь сотруднику остается лишь ввести ключевые данные и направить готовый документ клиенту прямо из портала CRM Битрикс24.

Автоматизация учета отпусков

Автоматизировали учет отпусков, для этого сделали отдельную воронку. Теперь процесс учета отпусков стал проще и быстрее – с автоматическим информированием сотрудников о статусе их возможностей.

Кейс №4: Ритейлер строительных материалов

Наш заказчик – компания со штатом 40 человек, которая является официальным дистрибьютором на территории РФ ряда крупных российских и европейских компаний, производящих строительные и отделочные материалы. Также, у компании есть подразделение комплексного снабжения строительных объектов, и оптово-розничные точки продаж в 3-х крупных городах.

Что мы узнали:

1. Не было единой базы и формата хранения данных о клиентах.

2. Не было регламентов по общению с клиентами, были проблемы с коммуникацией, путанница.

3. Не было возможности объективно оценить эффективность работы менеджеров и соответствие их действий регламентам.

Что мы сделали:

1. **Сформирована единая база для хранения информации о клиентах, все в едином формате. Базу удобно использовать для различных целей в рамках организации.**

2. **Менеджеры четко знают порядок своих действий, клиент получает услугу качественно и предсказуемо от любого сотрудника компании.**

3. **Отчеты о действиях менеджеров формируются в режиме реального времени. Все действия можно анализировать.**

Кейс №4: Ритейлер строительных материалов

Трудности в рабочих процессах заказчика:

- **Потеря клиентов**

Вся информация фиксировалась и хранилась “на листочках и в блокнотах” у менеджеров и руководителей разных отделов и филиалов – вследствие множества выходящих из этого факторов компания теряла клиентов.

- **Нестабильная и низкая средняя скорость обработки запросов от клиентов**

Заказы часто обрабатывались несвоевременно, т.к. между менеджерами разных отделов не была налажена коммуникация, не собиралась и не хранилась общая история по клиенту.

- **Нет контроля работы менеджеров**

Руководитель не мог проанализировать эффективность работы менеджеров: как общаются с клиентами, выполняет ли все предписания руководства.

Кейс №4: Ритейлер строительных материалов

Цели и задачи проекта:

1

Создание CRM системы с удобной автоматизированной воронкой продаж по различным направлениям

2

Создание единого формата ведения клиентской базы в CRM

3

Настройка интеграции всех задействованных способов коммуникации клиентов заказчика в единый портал, обучение сотрудников шаблонным ответам на шаблонные запросы

4

Обучение руководства контролю за коммуникацией сотрудников: в чатах и звонках

Кейс №4: Ритейлер строительных материалов

Результаты работы нашей команды:

Воронки продаж для каждого отдела и удобное взаймодействие

Продумали и реализовали несколько разных воронок продаж (каждая для своего отдела), карточка клиента, при необходимости, переходит от одного отдела к другому быстро, не теряется, видно всю историю взаимодействия предыдущих сотрудников.

Систематизированное хранение данных

Сотрудники корректно ведут клиентскую базу, заполняют все необходимые данные по своим клиентам, им самим и их коллегам легко ориентироваться в огромном количестве контактных лиц и контрагентов. Скорость обработки запросов повышается из-за систематизированного хранения данных, т.к. если запросы схожи, то на подобный можно ответить по шаблону, скопировав Сделку и т.п. Это повышает скорость работы менеджеров, что, в свою очередь, позитивно влияет на объем продаж.

Вся коммуникация в одной системе

Менеджеры ведут всю коммуникацию в одной системе, не нужно держать открытыми 5 вкладок разных мессенджеров, все можно увидеть в едином портале CRM Битрикс24 и там же ответить. Легко подхватить диалог, вникнуть в тему, если кто-то заболел или уволился.

Специальный доступ к диалогам сотрудников

Руководитель видит историю коммуникации с каждым клиентом, может прослушивать и аудировать записи звонков. Менеджер не уведет клиента, не нагрубит, т.к. знает, что все строго записывается и читается.

Надежное хранение данных в единой базе без потерь

Каждый запрос будет обработан, ничего не будет потеряно. Никакие вопросы и документы не потеряются - все хранится в единой базе.

MO STUDIO

С нами можно связаться любым удобным способом

info@markonline.ru
+7 (906) 218-66-66
telegram: @MarkChetvertkov
markonline.ru