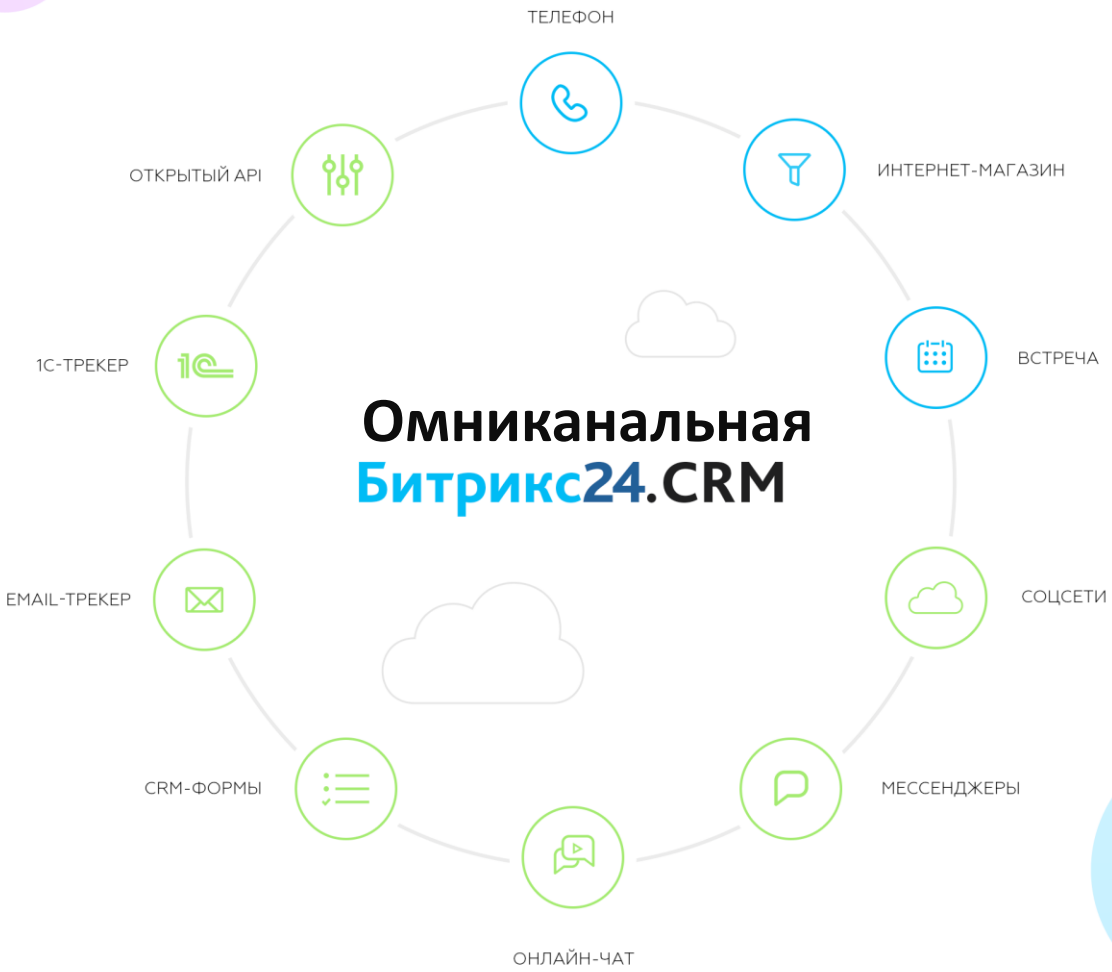
1С·БИТРИКС

Как не упустить ни одного клиента

Александр Сесёлкин
Руководитель отдела облачных сервисов, компания «Фьюжн»


ТЕЛЕФОН
ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИН
ВСТРЕЧА
СОЦСЕТИ
МЕССЕНДЖЕРЫ
ОНЛАЙН-ЧАТ
CRM-ФОРМЫ
EMAIL-ТРЕКЕР
1С-ТРЕКЕР
ОТКРЫТЫЙ API
Омниканальная
Битрикс24.CRM

1С·БИТРИКС

Бизнес в мире омниканальности

- 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

1С·БИТРИКС

Сохранять входящие заявки из всех источников!

Упростить процессы коммуникации с клиентами

Упростить ввод и получение информации о лидах и клиентах

Убыстрить процедуру оплаты

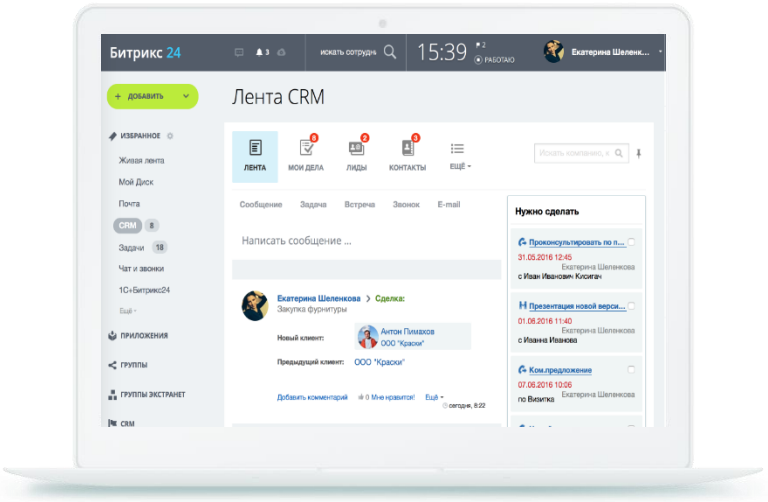
1С·БИТРИКС

Какие бывают каналы?

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

1С·БИТРИКС

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

1С·БИТРИКС

Открытые линии в Битрикс24

- Объединение всех цифровых каналов коммуникаций с клиентами

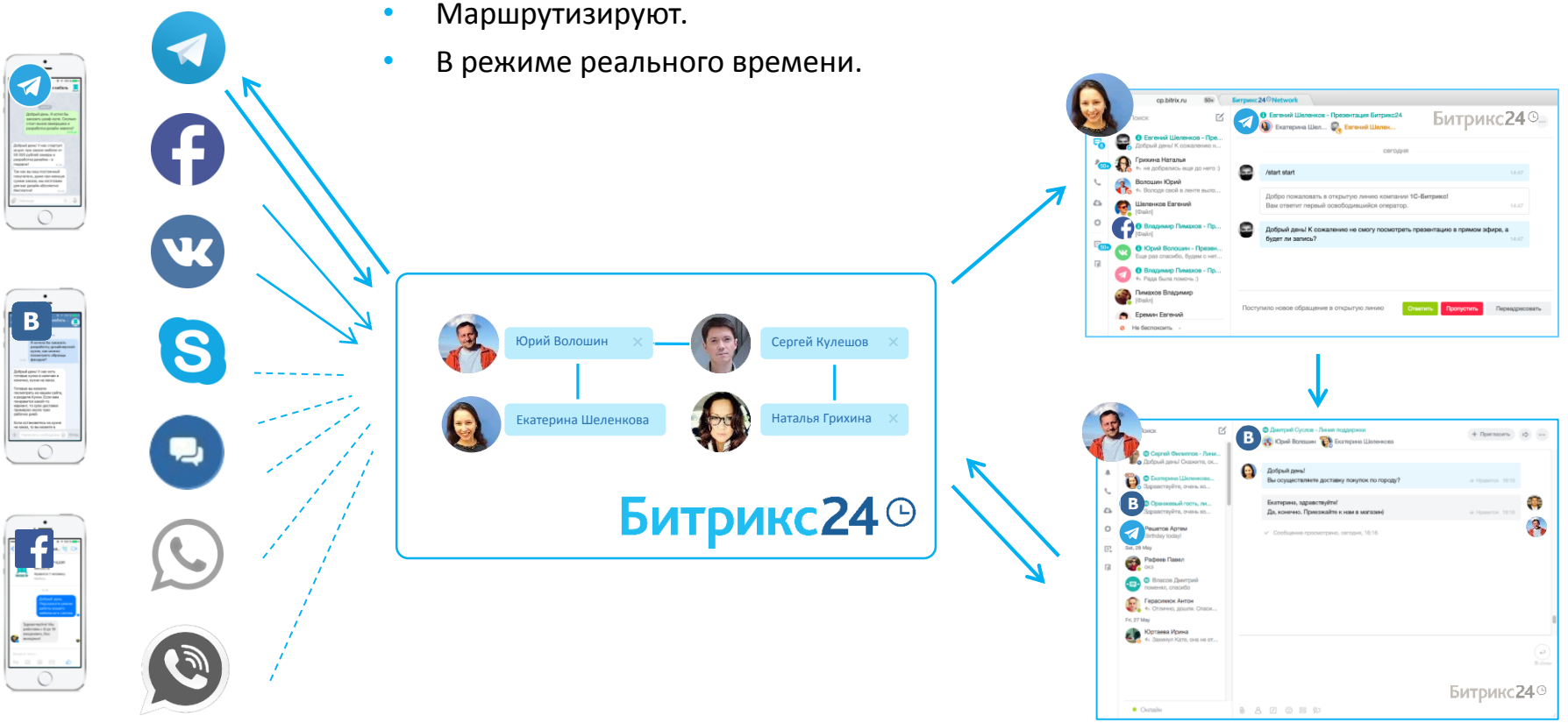
  Вконтакте, Facebook, Телеграмм, Skype, в планах: Viber, Whatsapp и другие
- Распределение сообщений по правилам очереди
- Перенаправление сообщений другим сотрудникам
- Общение с клиентом в реальном времени

- 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

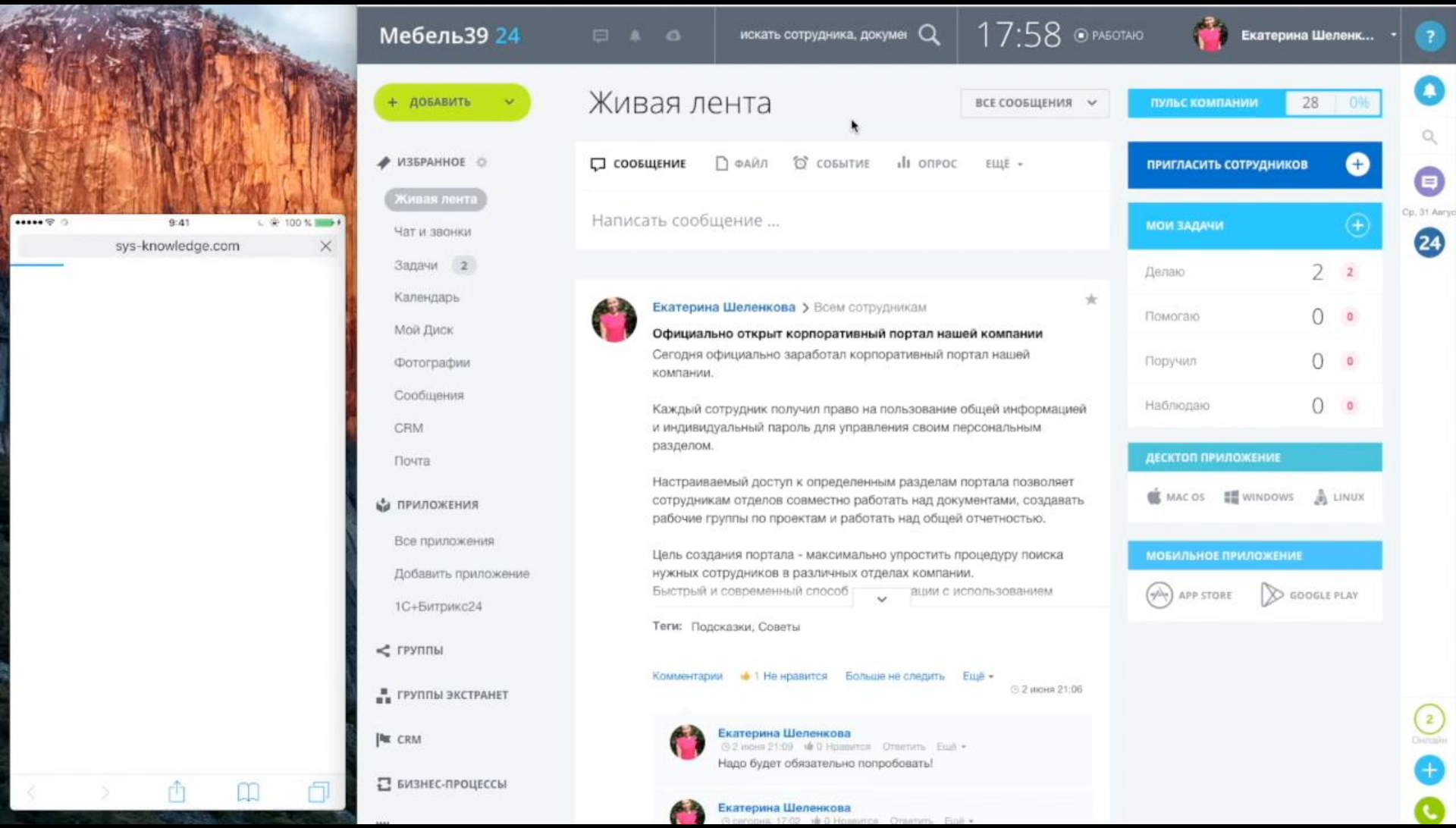
1С·БИТРИКС

Как работают Открытые линии

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



1С·БИТРИКС

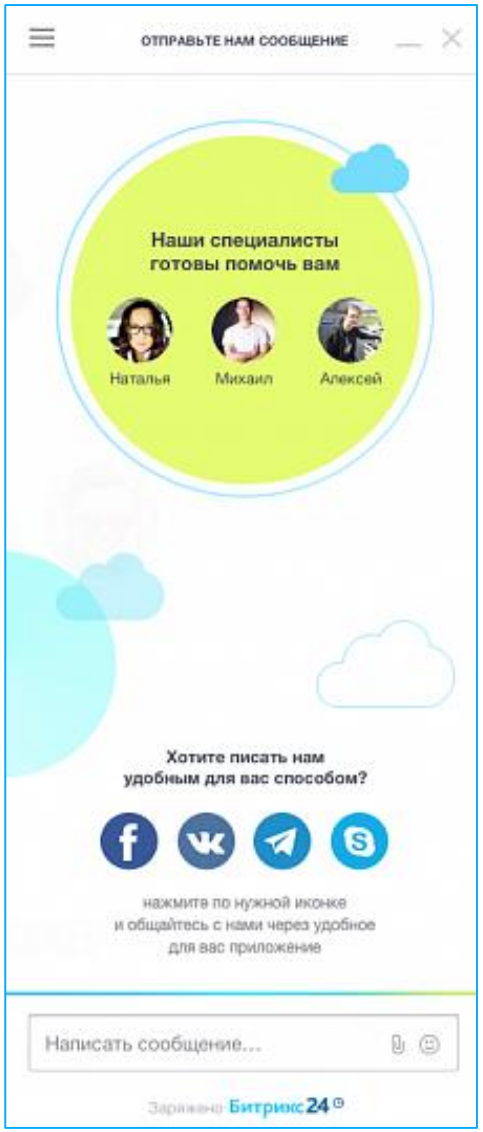

Мебель39 24
искать сотрудника, докумен
17:58
РАБОТАЮ
Екатерина Шеленк...
ДОБАВИТЬ
ИЗБРАННОЕ
Живая лента
Чат и звонки
Задачи 2
Календарь
Мой Диск
Фотографии
Сообщения
CRM
Почта
ПРИЛОЖЕНИЯ
Все приложения
Добавить приложение
1С+Битрикс24
ГРУППЫ
ГРУППЫ ЭКСТРАНЕТ
CRM
БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ
Живая лента
ВСЕ СООБЩЕНИЯ
СООБЩЕНИЕ
ФАЙЛ
СОБЫТИЕ
ОПРОС
ЕЩЁ
Написать сообщение ...
Екатерина Шеленкова > Всем сотрудникам
Официально открыт корпоративный портал нашей компании
Сегодня официально заработал корпоративный портал нашей компании.
Каждый сотрудник получил право на пользование общей информацией и индивидуальный пароль для управления своим персональным разделом.
Настраиваемый доступ к определенным разделам портала позволяет сотрудникам отделов совместно работать над документами, создавать рабочие группы по проектам и работать над общей отчетностью.
Цель создания портала - максимально упростить процедуру поиска нужных сотрудников в различных отделах компании.
Теги: Подсказки, Советы
Комментарии
1 Не нравится
Больше не следить
Ещё
2 июня 21:06
Екатерина Шеленкова
2 июня 21:09
0 Нравится
Ответить
Ещё
Надо будет обязательно попробовать!
Екатерина Шеленкова
ПУЛЬС КОМПАНИИ
28
0%
ПРИГЛАСИТЬ СОТРУДНИКОВ
МОИ ЗАДАЧИ
Делаю 2 2
Помогаю 0 0
Поручил 0 0
Наблюдаю 0 0
ДЕСКТОП ПРИЛОЖЕНИЕ
MAC OS
WINDOWS
LINUX
МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ
APP STORE
GOOGLE PLAY
Ср, 31 Авгус
Онлайн
9:41
100 %
sys-knowledge.com

1С·БИТРИКС

Онлайн-чат на сайт

Онлайн-чат на сайт становится одним из каналов открытых линий

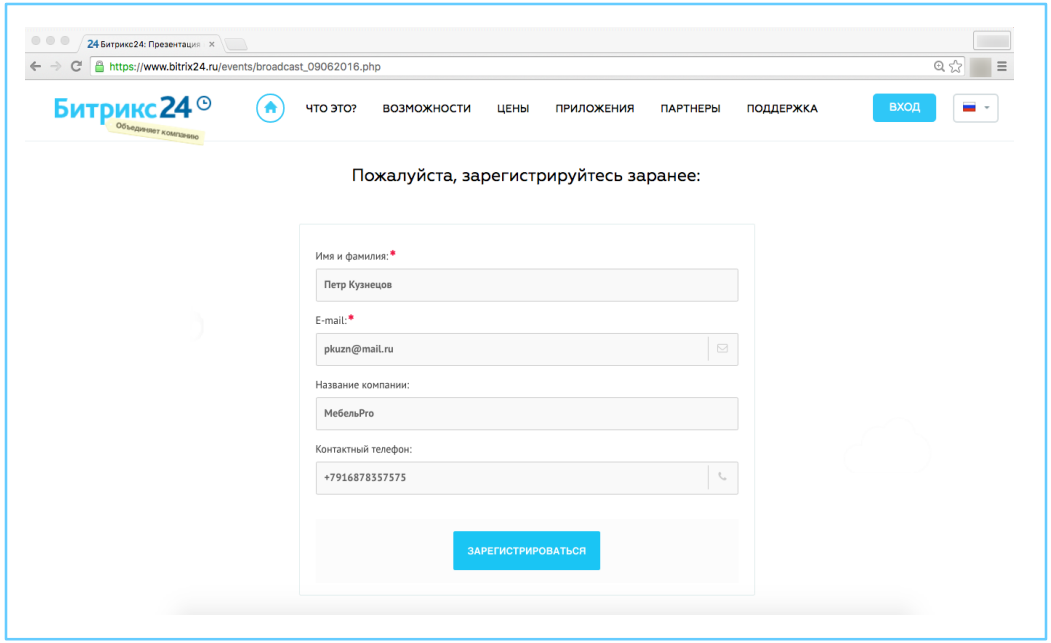
- Один онлайн-чат – одна открытая линия
- Легко поставить на любой сайт (HTML-код)
- Настройка внешнего вида
- Настройка параметров показа
- Публичная страница для открытой линии (например, канал для отдела маркетинга, продаж)
- Интеграция с Открытыми линиями
- Интеграция с CRM
- Адаптивный дизайн



1С·БИТРИКС

CRM-формы

- форма обратной связи
- анкета клиента
- заявка на кредит
- регистрация на мероприятие
- запись на прием
- предзаказ
- резюме и т.д.

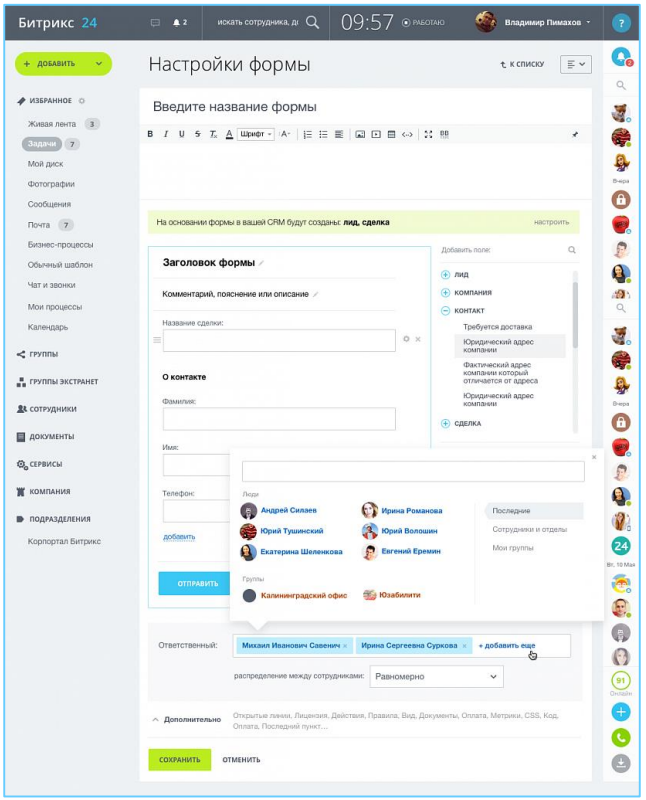


Цель любой веб-формы – получить контакт, лид, дополнить информацию о клиенте и записать все это в CRM

1С·БИТРИКС

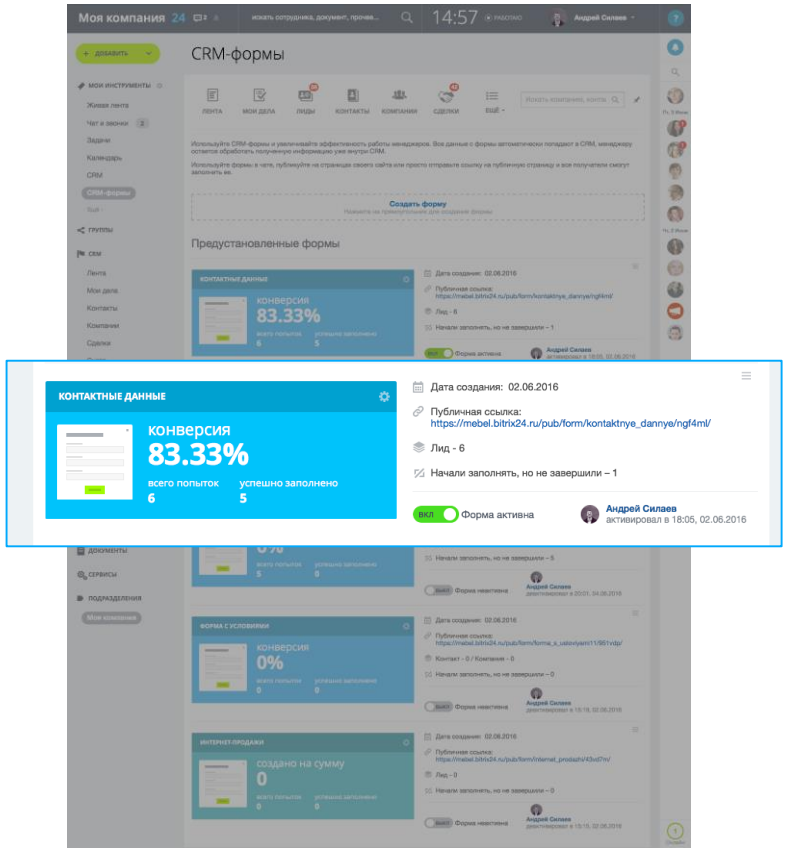
Полная интеграция с CRM

- 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



1С·БИТРИКС

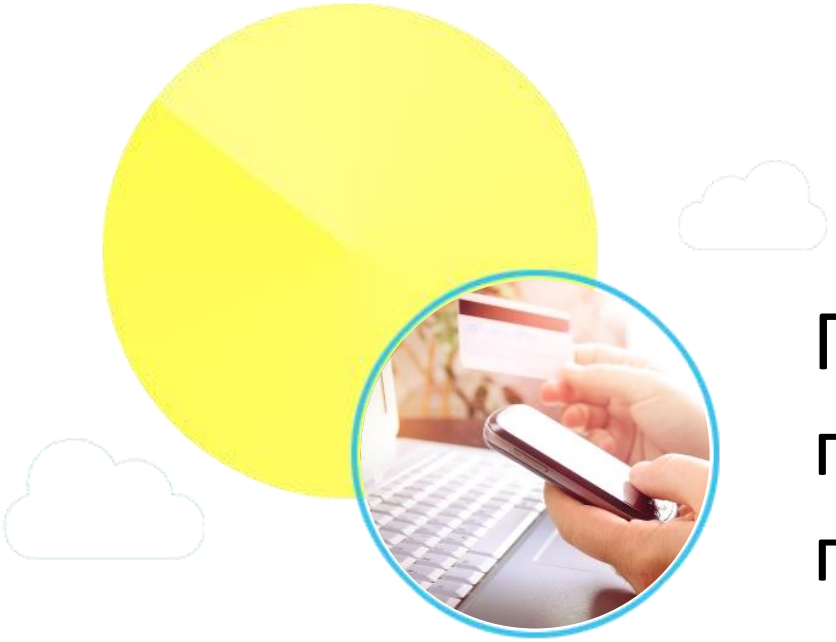
Готовые CRM-формы



На основании предустановленной формы легко можно создать свою.

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

1С·БИТРИКС

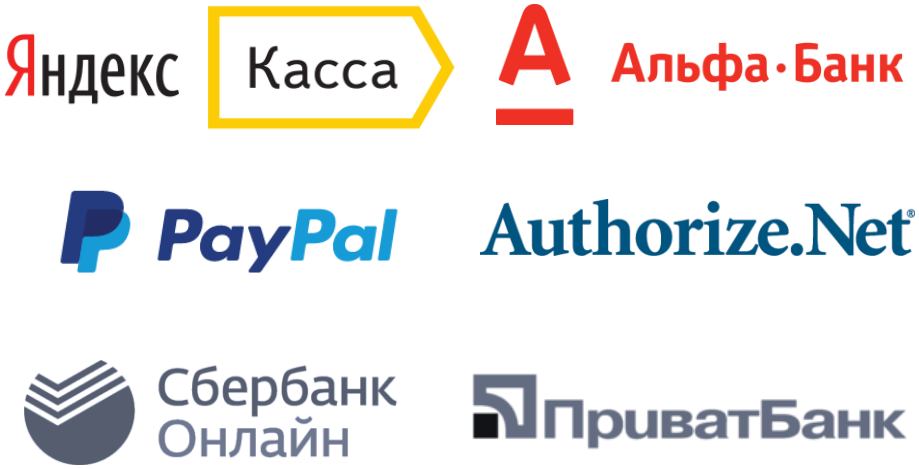


Простое подключение платежных систем

1С·БИТРИКС

Платежные системы в счетах онлайн

Быстрое подключение к CRM



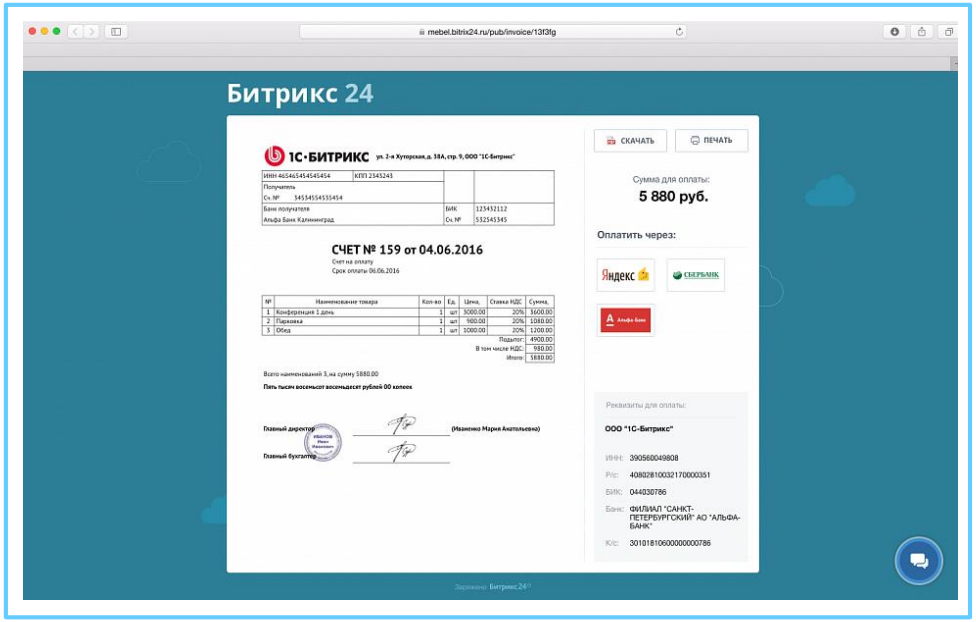
- банковские карты
- электронные деньги
- интернет-банкинг

1С·БИТРИКС

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

  скоро: СбербанкОнлайн, Приватбанк
- Автоматическое получение статуса оплаты в CRM
- Подключение онлайн-чата на страницу счета (с автовыбором ответственного)



Email-трекер в CRM

Вы работаете в своей почтовой программе – Битрик24.CRM все заполняет сама

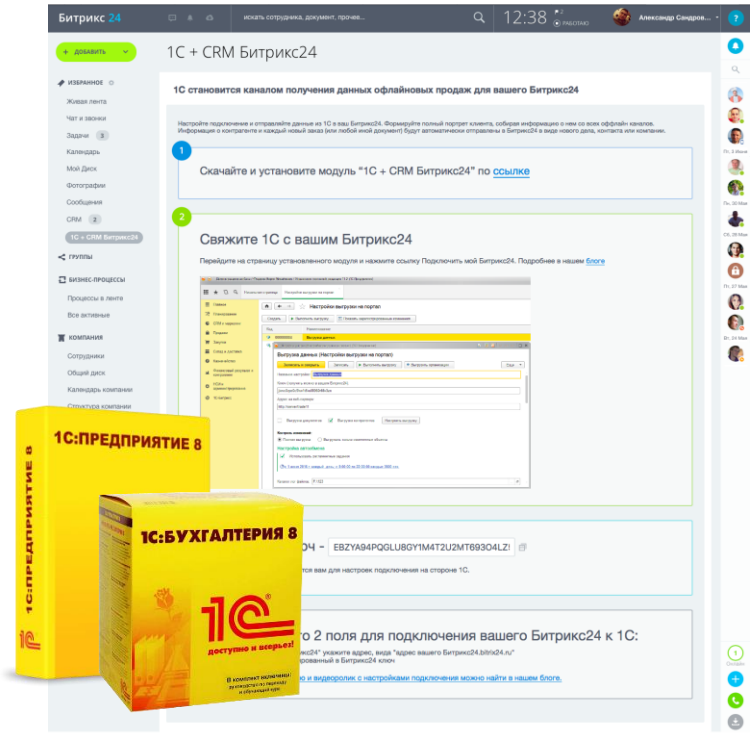
- Подключение к CRM почтового ящика для каждого сотрудника (IMAP)
- Трекинг входящих и исходящих писем в CRM
- Автоматическое создание лидов по новым входящим и исходящим письмам
- Сохранение переписки с известными контактами в карточке клиента
- Ящики @bitrix24 и со своим доменом подключаются к CRM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

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

1С·БИТРИКС

1С-трекер в Битрикс24.CRM

1С-трекер работает незаметно для вас
связывает офлайн-продажи с онлайн-CRM в режиме реального времени



- Быстрое и простое подключение 1С к Битрикс24.CRM
- Выгрузка всей истории продаж и клиентов из 1С:Управление торговлей, 1С:ERP и всех торговых систем на платформе 1С:Предприятие
- Выгрузка любых документов и клиентов из 1С:Бухгалтерии и всех учетных систем на платформе 1С:Предприятие (название, номер, сумму, ответственного, ссылку на документ в 1С)
- Идентификация клиента и поиск дубликатов по ФИО, телефону, email, идентификатору контрагента
- Подключение любого количества 1С к одному Битрикс24

1С·БИТРИКС

1С-трекер в Битрикс24.CRM

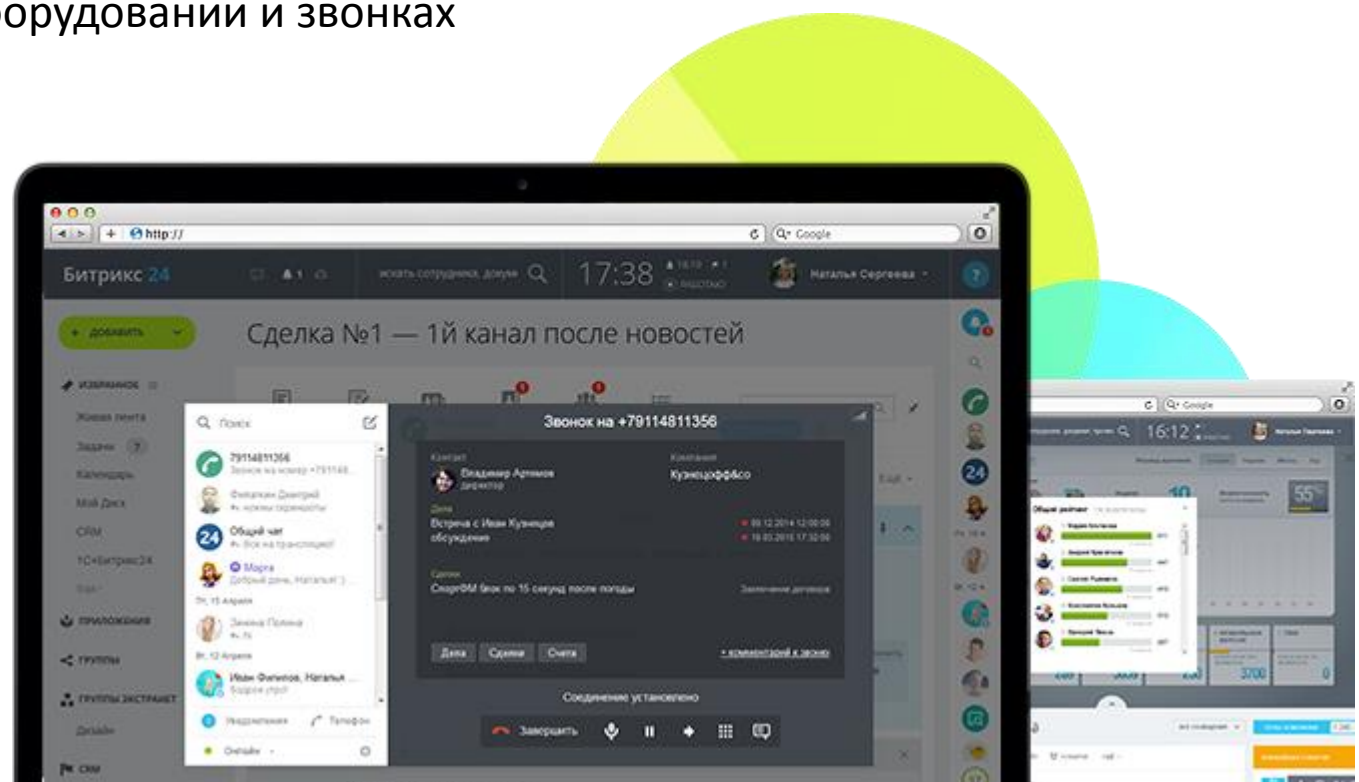
- Обогащение CRM: это дополнительный источник данных о клиенте
- Данные поступают в CRM в режиме реального времени и автоматически
- У вас – полная информация о суммах покупок клиента

Все это – без дополнительных затрат денег, времени и сил

1С·БИТРИКС

Телефония Битрикс24
для развития бизнеса и повышения продаж

- Звоните и принимайте звонки
- Повышайте продажи
- Отличайтесь от конкурентов
- Автоматизируйте работу
- Контролируйте звонки сотрудников
- Экономьте на оборудовании и звонках



Звонит клиент. Как обычно происходит?

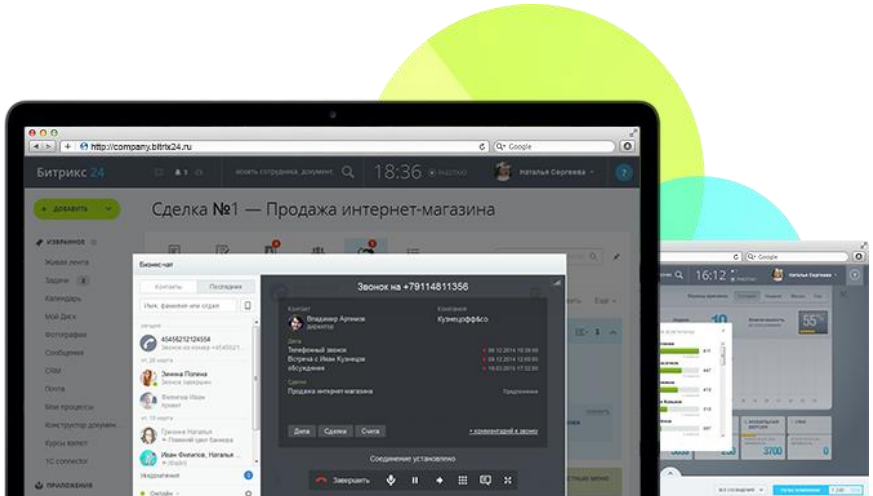
- «Кто это??????»
- Сложно определить, кто звонит
- Еще сложнее вспомнить историю общения с этим клиентов
- Телефонные номера клиентов хранятся в адресной книге, но список редко обновляется
- Клиентам забывают перезвонить, повторные продажи осуществляются не системно

1С·БИТРИКС

Виртуальная АТС Битрикс24

Клиент звонит вам

Виртуальная АТС Битрикс24



Клиент слышит ваше собственное голосовое приветствие, узнает вашу мелодию.

Ваш клиент попадает сразу на своего менеджера, не дожидаясь пока его переключат.

Если менеджера нет на месте, звонок перенаправляется на его мобильный телефон.

Вы не переспрашиваете клиента, что он заказывал – вся информация уже есть.

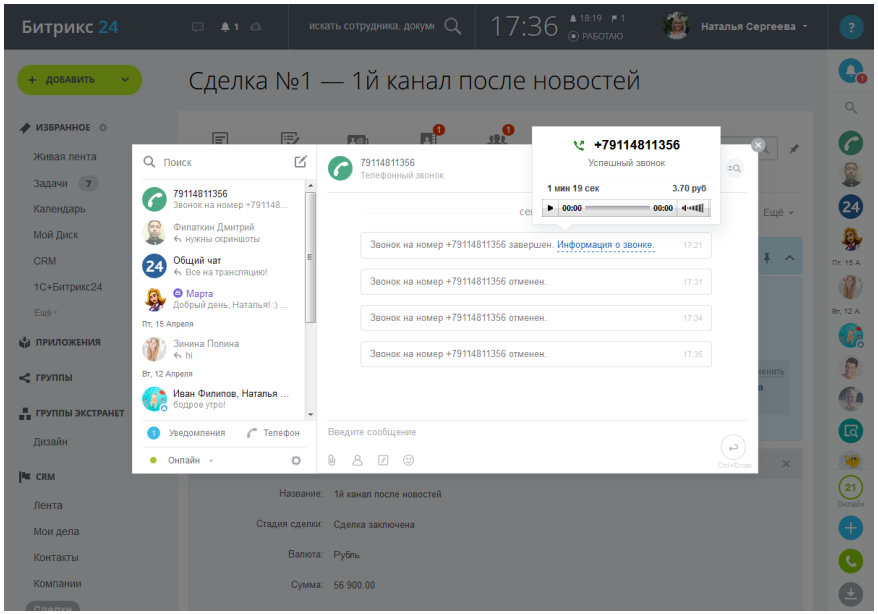
Даже пропущенный звонок фиксируется в CRM и становится лидом.

Когда звонит новый клиент, менеджер сразу добавляет его в CRM.

1С·БИТРИКС

Возможности телефонии

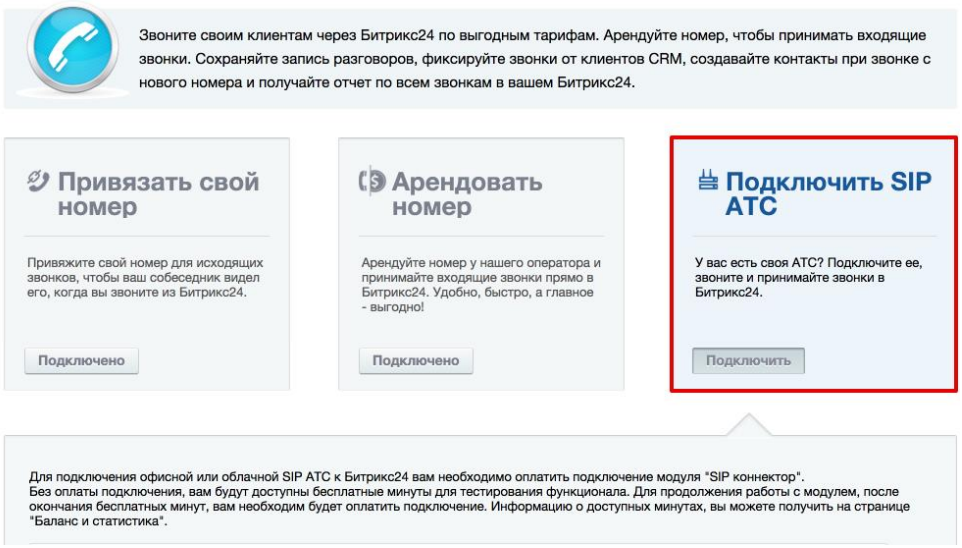
- Переадресация вызова между сотрудниками компании (по внутреннему номеру или имени и фамилии)
- Возможен одновременный звонок на всех свободных сотрудников в очереди (звонок поступит всем выбранным операторам сразу, и клиенту ответит тот, кто сейчас на месте)
- Нотификации о пропущенных звонках
- Ведется автоматическая запись телефонных разговоров
- Клиент может оценить разговор (автоматически запускается просьба оценить разговор после каждого звонка)
- Хранится история и подробная статистика всех звонков
- Источник звонка определяется по номеру телефона, можно оценить эффективность каналов рекламы
- Для всех сотрудников есть внутренние номера (от 1 до 9999)



1С·БИТРИКС

SIP АТС

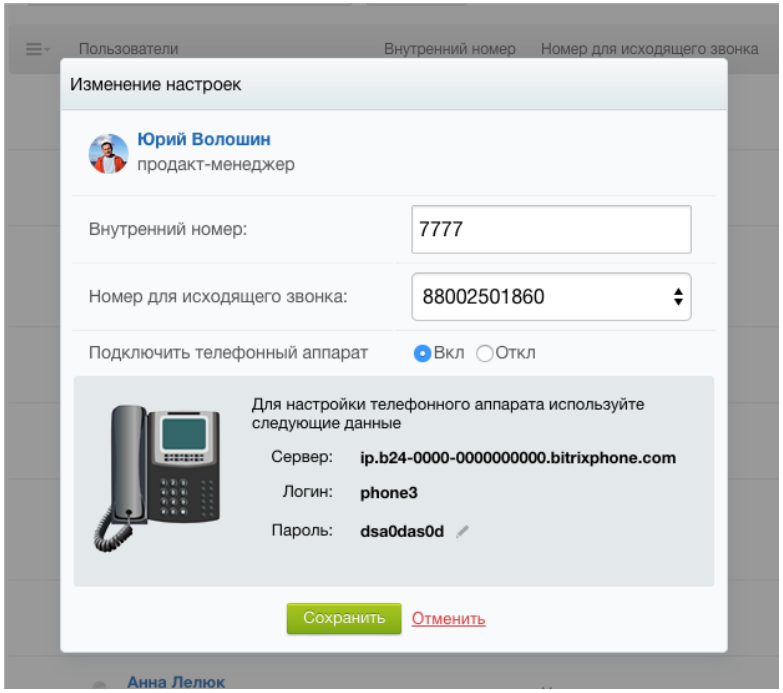
- У вас есть своя АТС? Подключите ее к своему Битрикс24 и принимайте все звонки внутри портала
- Не требуется установки сторонних приложений, все звонки работают прямо в браузере
- Неограниченное число АТС



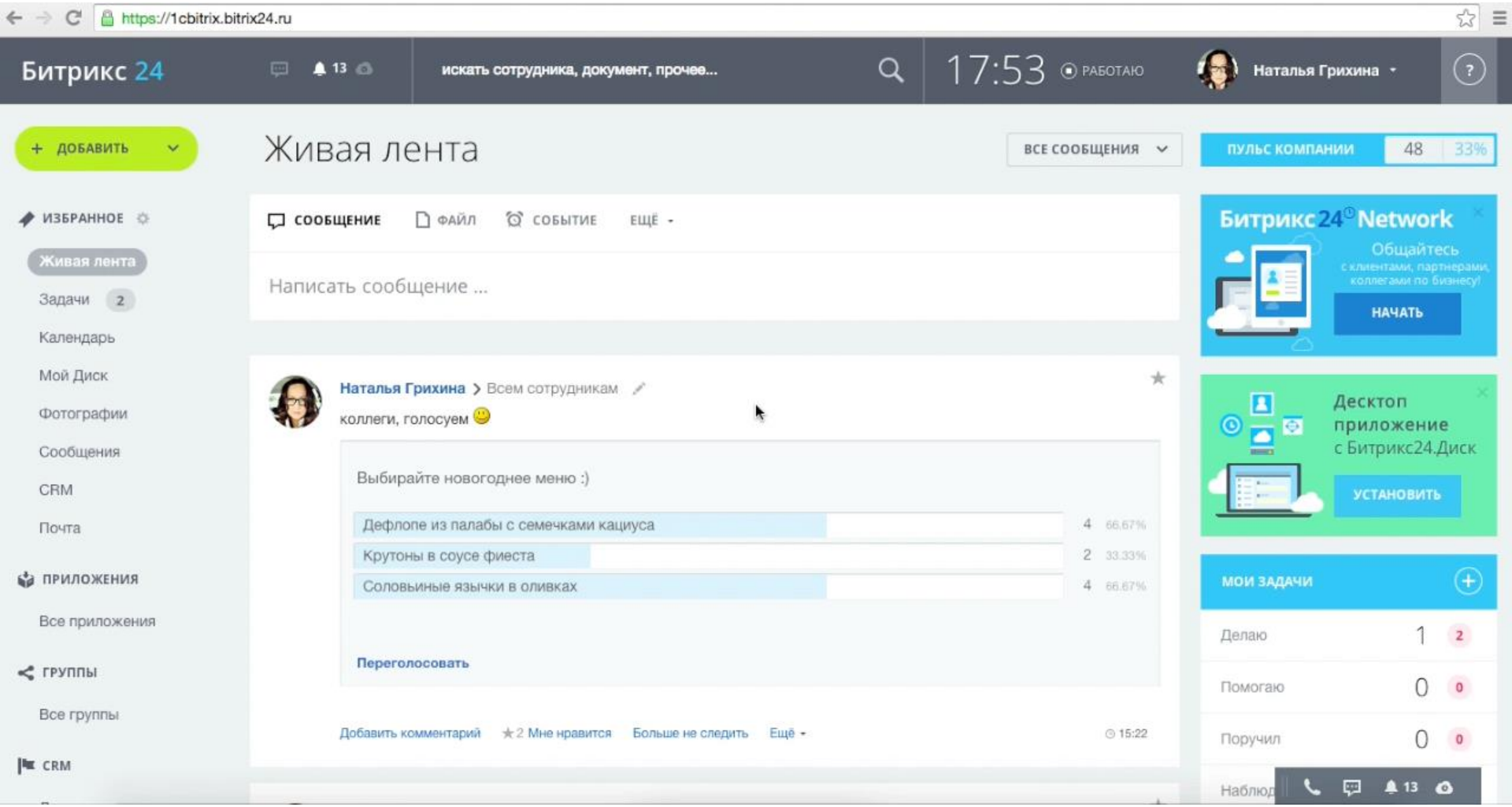
1С·БИТРИКС

Подключение телефонного аппарата

- В дополнение к гарнитуре можно использовать телефонный аппарат
- Для исходящих и входящих звонков
- Телефонный аппарат можно подключить, даже не покупая номер
- Поддерживаются все популярные модели SIP-телефонов
- При разговоре через телефонный аппарат предоставляются все возможности Битрикс24.Телефонии
- Бесконечная очередь



1С·БИТРИКС


https://1cbitrix.bitrix24.ru
Битрикс 24
13
искать сотрудника, документ, прочее...
17:53
РАБОТАЮ
Наталья Грихина
ДОБАВИТЬ
Живая лента
ВСЕ СООБЩЕНИЯ
ПУЛЬС КОМПАНИИ
48
33%
ИЗБРАННОЕ
Живая лента
Задачи
2
Календарь
Мой Диск
Фотографии
Сообщения
CRM
Почта
ПРИЛОЖЕНИЯ
Все приложения
ГРУППЫ
Все группы
CRM
СООБЩЕНИЕ
ФАЙЛ
СОБЫТИЕ
ЕЩЁ
Написать сообщение ...
Наталья Грихина
Всем сотрудникам
коллеги, голосуем
Выбирайте новогоднее меню :)
Дефлопе из палабы с семечками кацуса
4
66.67%
Крутоны в соусе фиеста
2
33.33%
Соловьиные язычки в оливках
4
66.67%
Переголосовать
Добавить комментарий
2 Мне нравится
Больше не следить
Ещё
15:22
Битрикс24 Network
Общайтесь
с клиентами, партнерами, коллегами по бизнесу!
НАЧАТЬ
Десктоп приложение
с Битрикс24.Диск
УСТАНОВИТЬ
МОИ ЗАДАЧИ
Делаю
1
2
Помогаю
0
0
Поручил
0
0
13

1С·БИТРИКС

Мобильное приложение «Битрикс24»

ANDROID

iOS

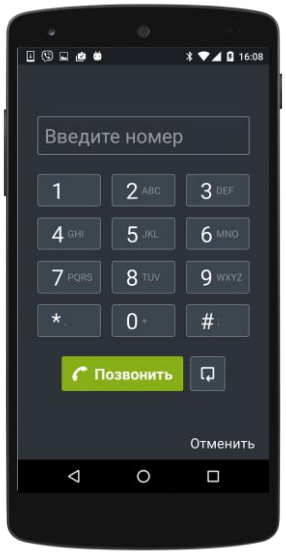
Google play

Available on the iPhone
App Store

1С·БИТРИКС

Битрикс24.Софтфон (VoIP)

- Обычное мобильное приложение Битрикс24 теперь заменяет телефонный аппарат (SIP)
- Достаточно поставить приложение на iOS и Android, чтобы автоматически подключиться к Битрикс24.Виртуальной АТС
- Больше не требуется SIP-телефонный аппарат
- Достаточно обычного мобильного интернета 3g/4g, чтобы обеспечить качество связи
- Не привязан к месту, офису
- Экономит на покупке SIP-телефонных аппаратов , программных SIP-аппаратов
- Позволяет отключить перенаправление на мобильные телефоны и сэкономить на этом
- Поддерживает переадресацию и удержание звонков
- Поддерживает звонки на стационарные телефонные аппараты
- Работает на iOS и Android
- Работает на планшетах и смартфонах
- Интегрирован с Битрикс24.CRM

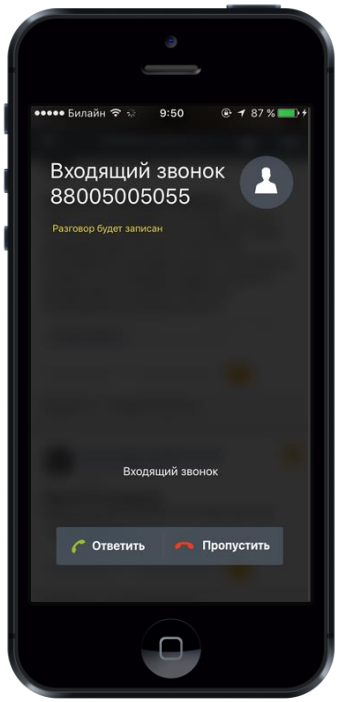


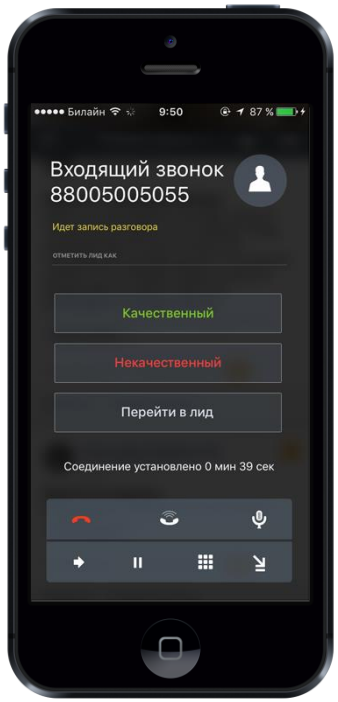
ANDROID

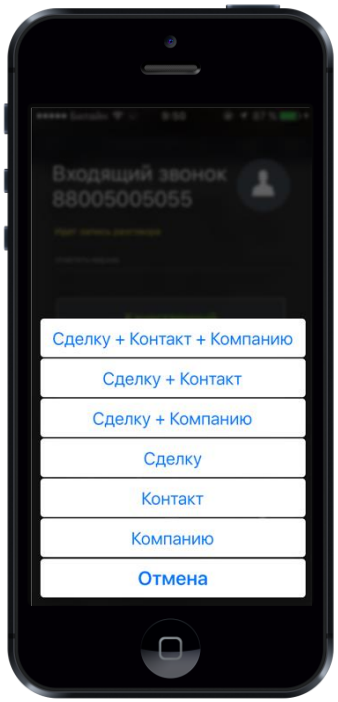
iOS

1С·БИТРИКС

Звонок от потенциального клиента

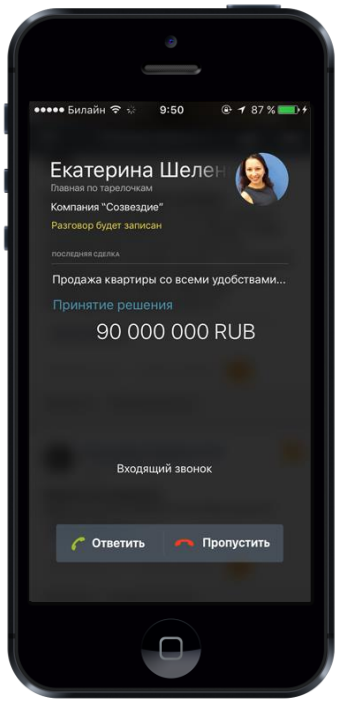


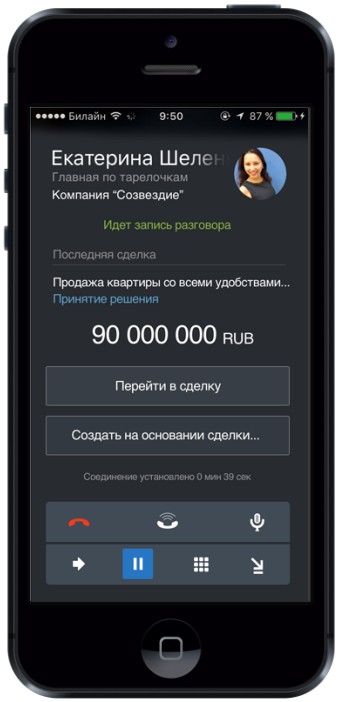


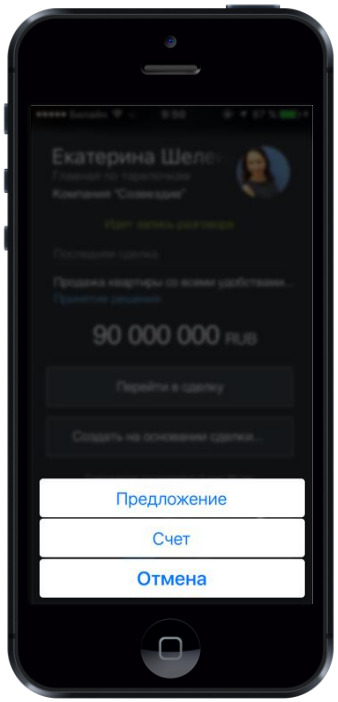


1С·БИТРИКС

Звонок от клиента







1С·БИТРИКС

В стоимость включена аренда виртуального телефона, а также все возможности по настройке и обработке звонков, записи разговоров и интеграции с CRM.

Аренда городского номера: 490 рублей в месяц - для всех городов, кроме московского номера (495)

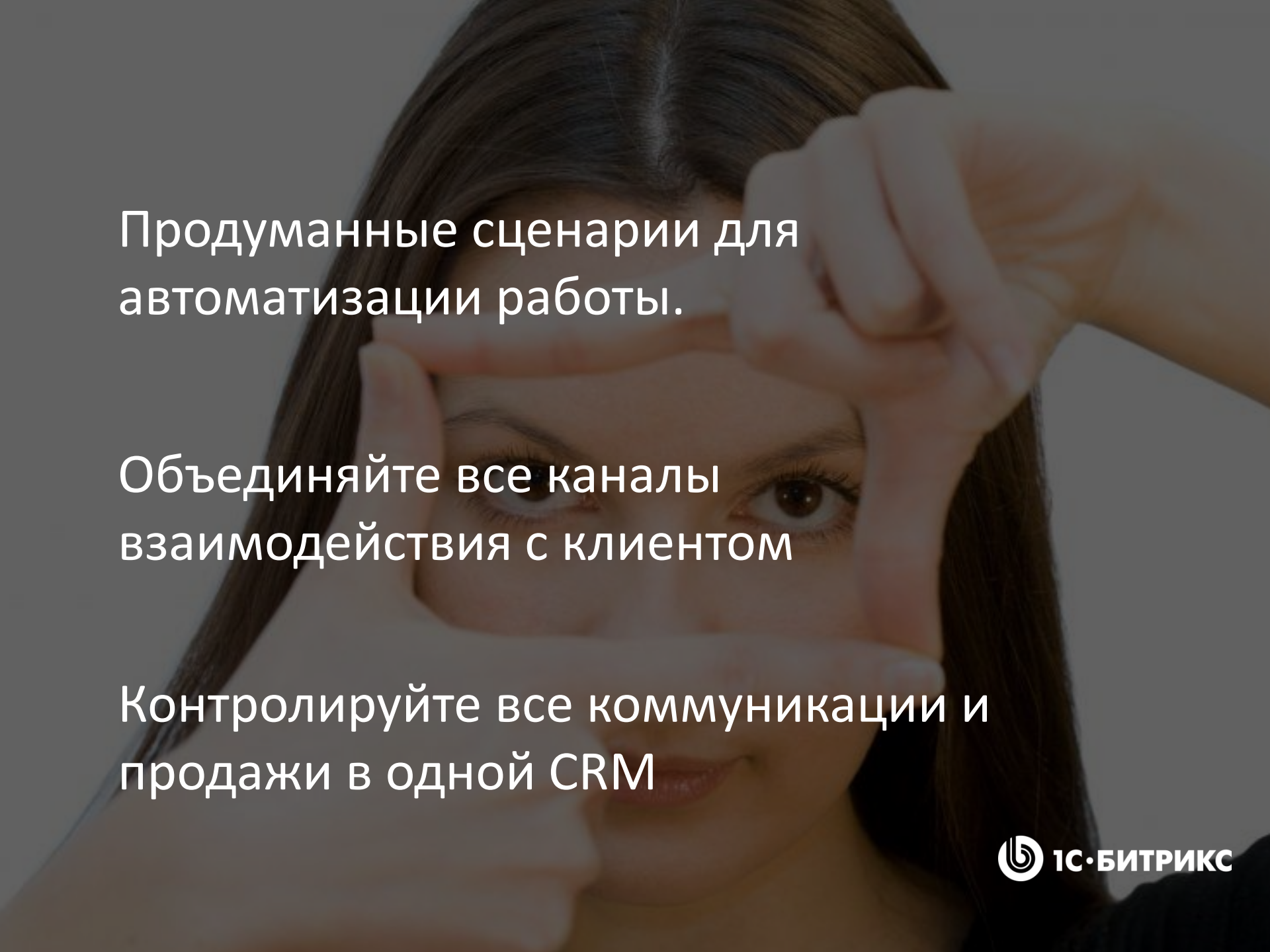
Аренда московского номера (495): 990 рублей в месяц

Аренда федерального номера 8 800: 1990 рублей в месяц

Выгоднее, чем Skype и большинство сервисов IP-телефонии

Бонусная сумма на вашем счете!

1С·БИТРИКС


Продуманные сценарии для автоматизации работы.
Объединяйте все каналы взаимодействия с клиентом
Контролируйте все коммуникации и продажи в одной CRM
1С·БИТРИКС

1С·БИТРИКС

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!
ВОПРОСЫ?