

З к и т а

современного бизнеса

Технологии. Люди. Продажи.

Олег Степанов
Интернет-агентство «Инсайд»

Тренды рынка 2019

- ◎ Рост онлайн-торговли
- ◎ Омниканальность
- ◎ Развитие визуального и голосового поиска
- ◎ Больше вариантов оплаты
- ◎ Покупки в социальных сетях и с мобильных устройств
- ◎ Персонализация
- ◎ Дополненная реальность
- ◎ Пользовательский контент
- ◎ Простая страница оформления заказа
- ◎ Рост стоимости привлечения клиента

Число онлайн-покупателей быстро растёт

37 000 000

онлайн-покупателей
в России

58%

населения
старше 18

25-34 лет

возраст самых активных
онлайн-покупателей

Потребительская активность становится важнее



Каждого клиента нужно знать в лицо



- Нужно сохранить контакт с каждого обращения
- Во всех чатах, мессенджерах, соцсетях и при звонках
- Изучить его запрос
- Понять, в какой сегмент его определить
- Отслеживать общение с ним, чтобы понимать его предпочтения
- Не забывать отправлять ему персональные предложения и рассылки

Плохо организованное взаимодействие

- ◎ Все встречи - по ежедневникам
- ◎ Пожелания клиентов - в блокнотах и на стикерах
- ◎ Записи теряются, а в голове все не удержишь
- ◎ Сотрудники забывают мелкие детали
- ◎ Задачи, назначенные устно на планерке не выполняются



Гибкость и адаптивность!

В быстро меняющемся мире необходимо очень быстро приспосабливаться к новым условиям бизнеса.

Все старые методы уже не подходят. Вчера клиенты предпочитали звонить, сегодня напишут вам в Инстаграме. Завтра - кто знает?..

Начинаем оцифровку



Что нам необходимо

Цифровая система, которая сможет:

- Фиксировать каждого клиента, который обращается с вопросом
- Установить с ним надежный контакт и подсказать, как возвращать его снова и снова
- Организовать коммуникацию сотрудников и документооборот быстро и без сбоев
- Помочь вовремя выполнять все задачи, не теряя их



Четкая организация работы

Успех любой компании
начинается изнутри.

Хорошо структурирована
внутренняя деятельность -
не будет проблем и в
работе с клиентами.



Роботизация бизнеса в Битрикс24

30 минут
на создание

Полностью визуальная
настройка роботизированных
бизнес-процессов

3 минуты
на согласование

Все участники получают
уведомления, пуши на
мобильный телефон

**Роботы
и триггеры**

Нотификации, задачи,
связка с CRM, интеграция
с 1С и другие

Удобно следить

В реальном режиме
времени вы видите, как
движется ваш документ
по стадиям

Легко менять

Процесс всегда
соответствует вашему
бизнесу

Мобильность

Запуск процесса с
компьютера или с
мобильного устройства

Быстрая постановка задач

Не нужно полагаться на память и бумажки

Битрикс 24

Задачи и Проекты

Календарь

Диск

Чат и звонки

Почта

CRM

Сотрудники

Еще...

настроить меню

приветствие сотрудников

Новая задача

шаблоны задач

Экскурсии для тура по Франции

Это важная задача

список, русскоговорящие, гиды, план и стоимость

Чек-лист

Ответственный: Олег Строкатый + Добавить еще

Постановщик Соисполнители Наблюдатели

Крайний срок: 29.06.2018 21:00 Планирование сроков Еще

Дополнительно {Проект, Учет времени, Напоминать, Повторять, Гант, CRM, Подзадача, Теги, Поля}

Проект + Добавить Создать проект

Учет времени ☐ Время для выполнения задачи

Напоминать о задаче + Добавить напоминание сообщением или по e-mail

Повторять задачу ☐ Сделывать задачу регулярной

поставить задачу

поставить задачу и создать еще

отмена

Сохранить как шаблон

В несколько кликов вы можете создать задачу, назначить ответственного, соисполнителя или наблюдателя задачи.

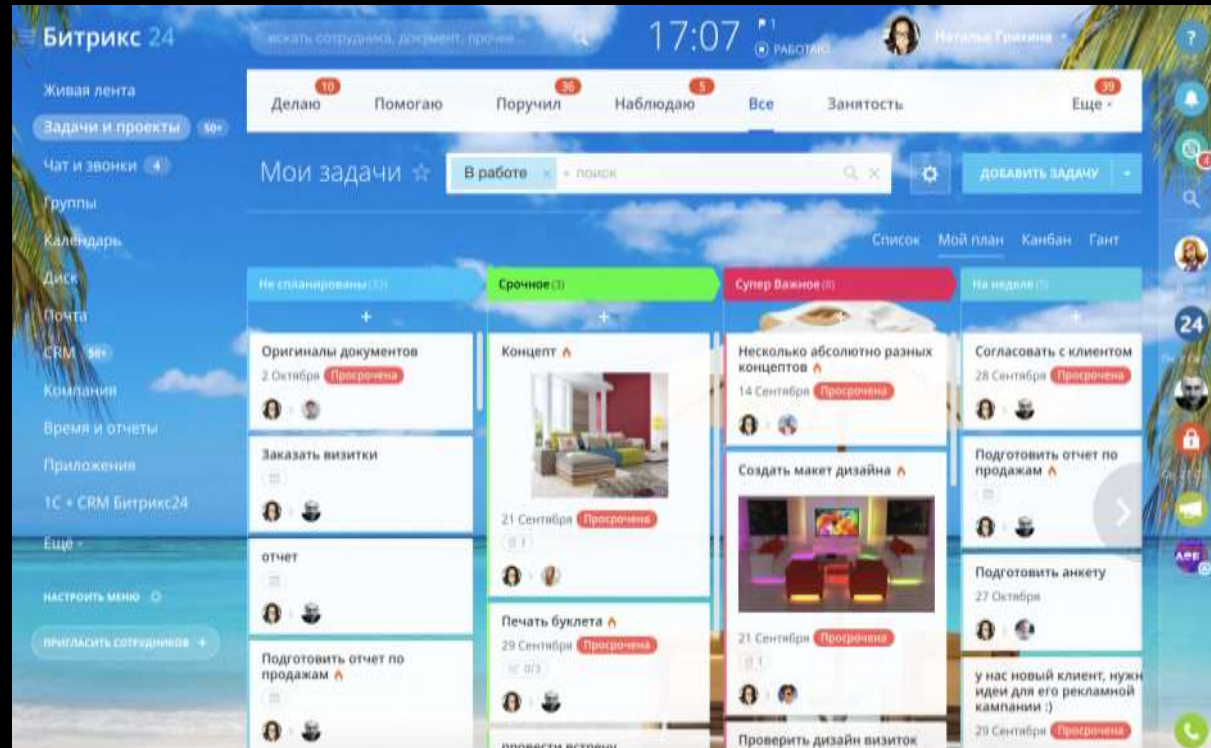
Выбор методики работы

Классический список задач
с подзадачами и чек-листами

Мой план

Канбан в проекте

Диаграмма Ганта с зависимостями



Дедлайны в задачах

НОВИНКА!

INSIDE
ИНТЕРНЕТ-АГЕНТСТВО

The screenshot displays the Bitrix CRM interface, specifically the 'Сроки' (Deadlines) view. The top navigation bar includes the Bitrix logo, a search bar, the time 15:34, and the user's name, Екатерина Шеленкова. Below the navigation bar, there are tabs for different views: 'Все', 'Делаю', 'Помогаю', 'Поручил', 'Наблюдаю', 'Эффективность', 'Канбан', 'Проекты', and 'Руководжу'. The 'Сроки' view is currently selected, showing a Kanban-style task board with columns for different time periods: 'Просрочены' (Overdue), 'На сегодня' (Today), 'На этой неделе' (This week), 'На следующей неделе' (Next week), 'Без срока' (No deadline), and 'Больше двух недель' (More than two weeks). Each column contains a list of tasks with their titles, due dates, and assigned users. For example, in the 'На сегодня' column, tasks include 'Согласовать изменения в шаблонах' (Agree on changes in templates) due on 26 September, 'Обновить дизайн шаблонов презентации' (Update presentation template design) due on 26 September, and 'CRM: Договор аренды' (CRM: Lease agreement) due on 26 September. The 'Без срока' column contains tasks like 'Добавить раздел в отдельной секции на сайте' (Add a section in a separate section on the site) and 'CRM: Закрывающие документы' (CRM: Closing documents). The right sidebar shows a list of team members, and the bottom right corner displays a calendar view.

Чек-листы в задачах

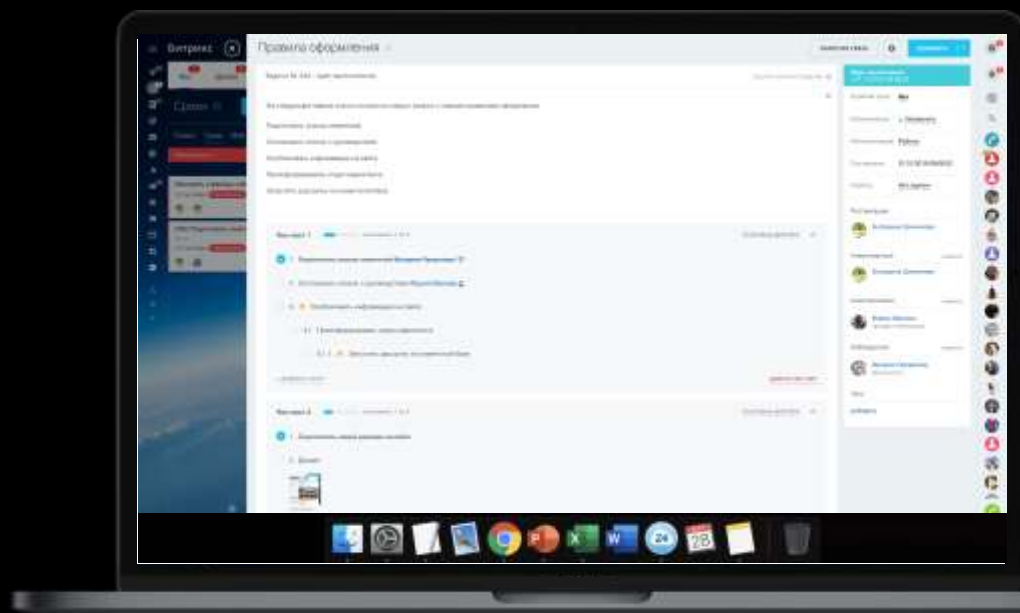
Быстрая вставка чек-лист
из списка

Множественность
много разных чек-листов

Уровни
отступы от края

Ответственный или
Наблюдатель
на пункт или на весь чек-лист

Загрузка файлов и
изображений
к каждому пункту чек-листа

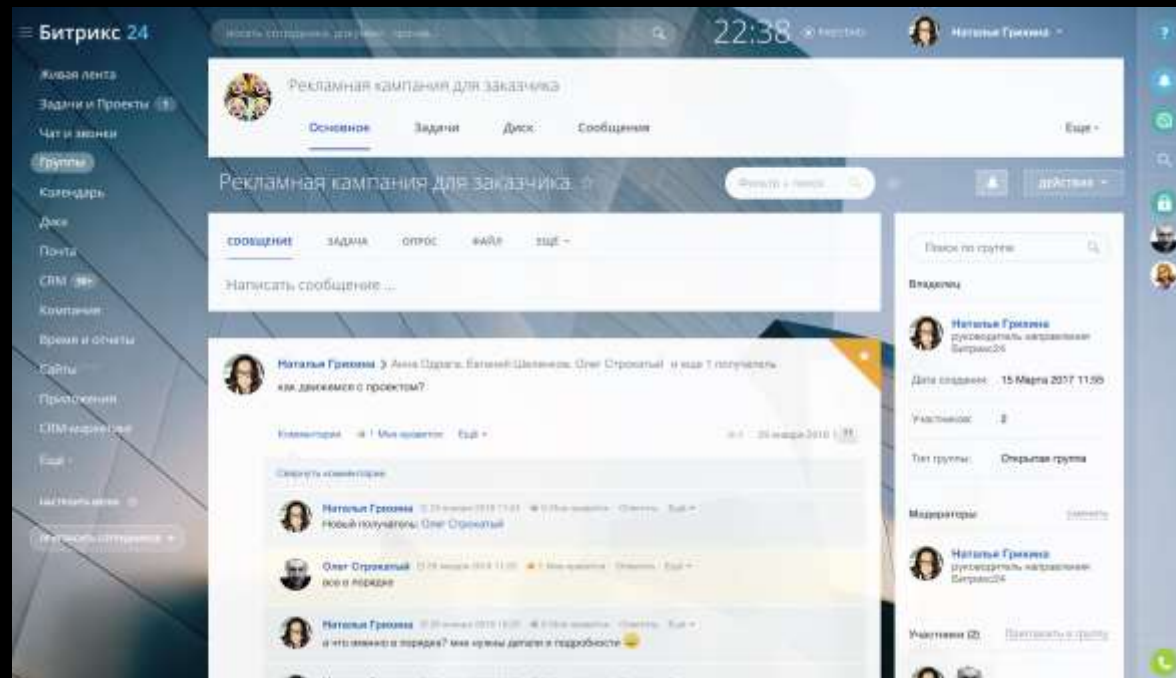


Рабочие группы и Проекты

Для работы над одним проектом, можно объединиться в рабочие группы:

- открытые, закрытые,
- с внешними подрядчиками, клиентами в экстранете

Распределяйте задачи, файлы и права доступа между участниками



Шаблоны проектов

НОВИНКА!

INSIDE
ИНТЕРНЕТ-АГЕНТСТВО

- На основе готового проекта в шаблон переносятся:

Структура задач с подзадачами

Ответственные, наблюдатели, соисполнители

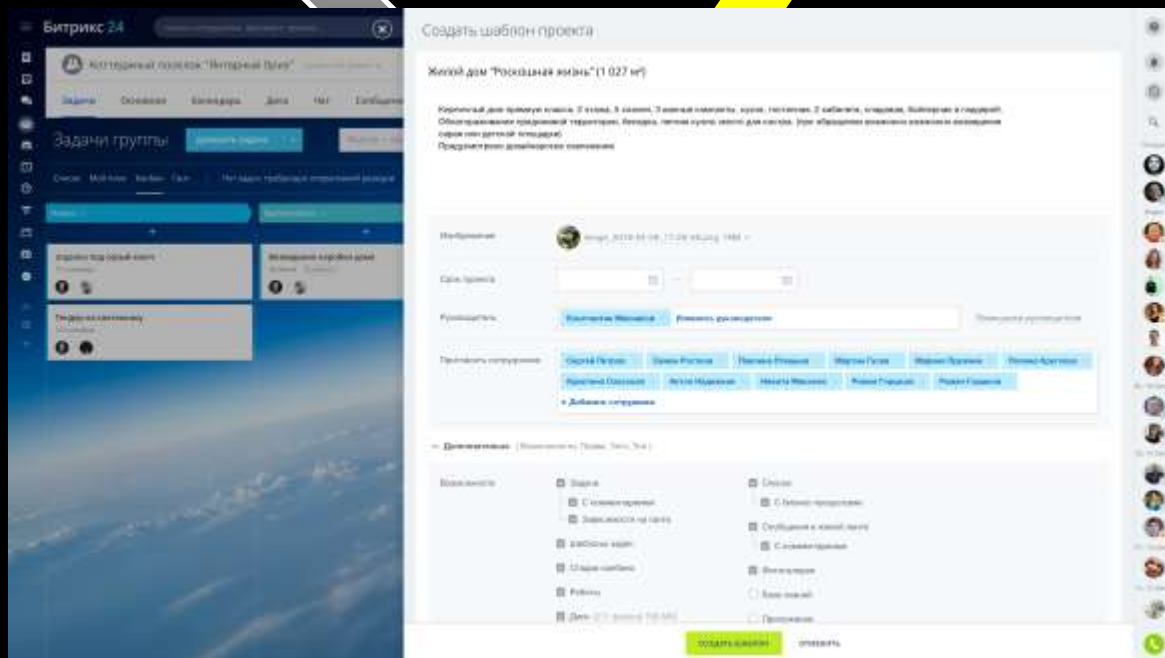
Файлы (Диск проекта)

Комментарии

Роботы

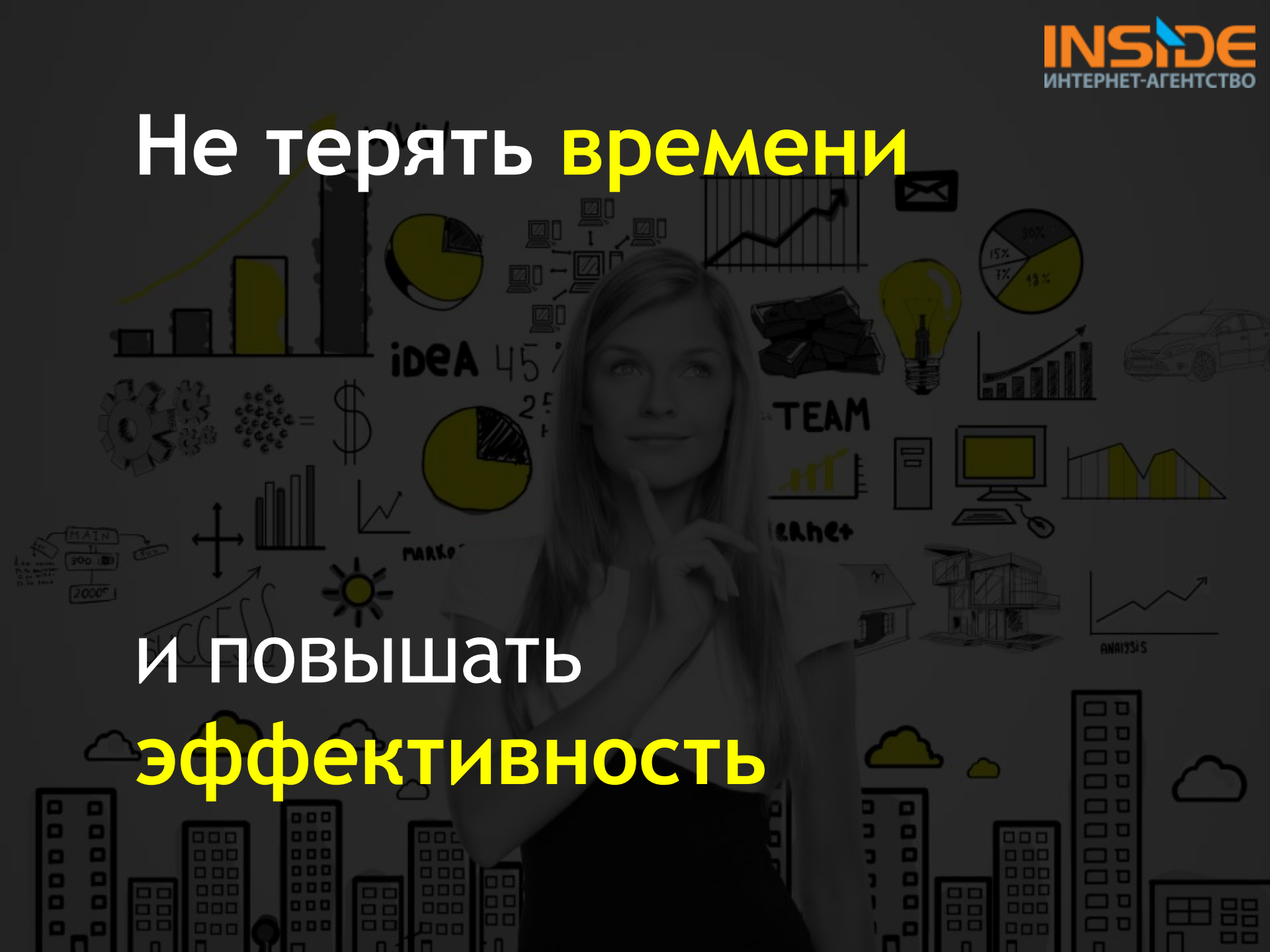
- Возможность выбрать, что копировать

- Готовые шаблоны из каталога Приложений24



Не терять **времени**

и повышать **эффективность**



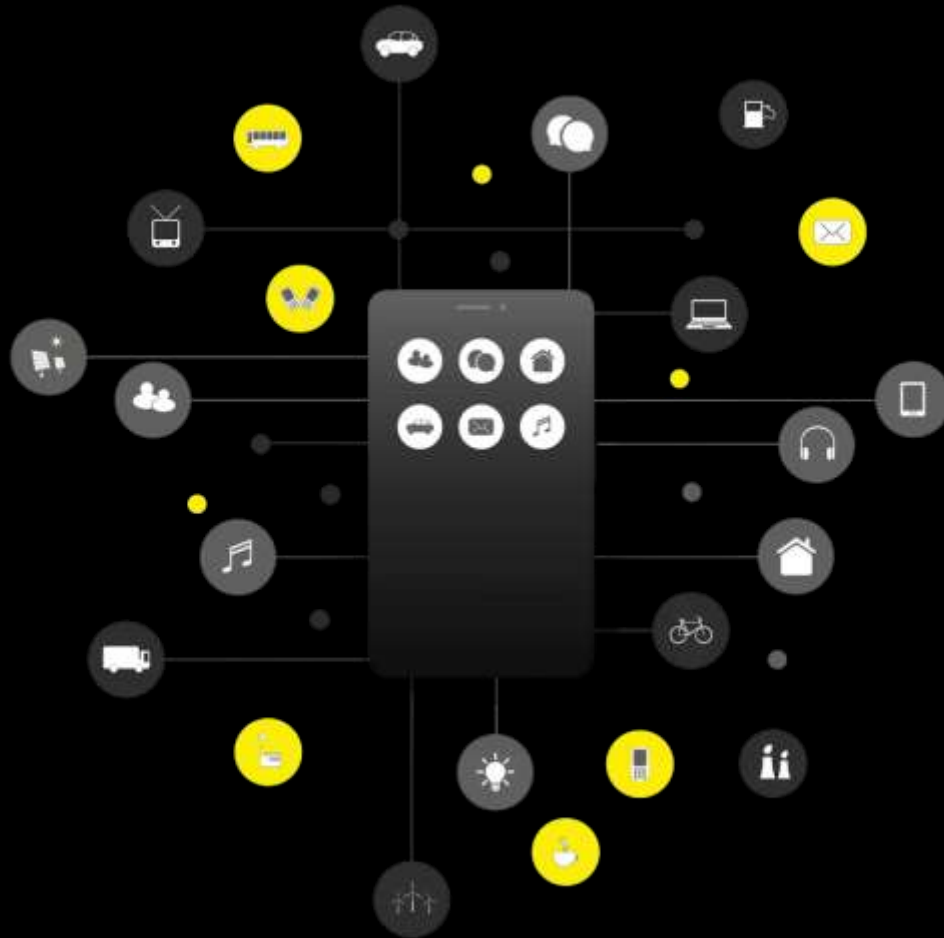
Свои триггеры

Мобильные задачи



Оставайтесь всегда
на связи и
работайте из любой
точки мира!

Бесплатное
приложение
для iPhone и
Android



Главный секрет выживания
и преуспевания в эпоху
перемен — гибкость и
способность меняться
быстрее чем окружающая
деловая среда.

Коммуникация с сотрудниками



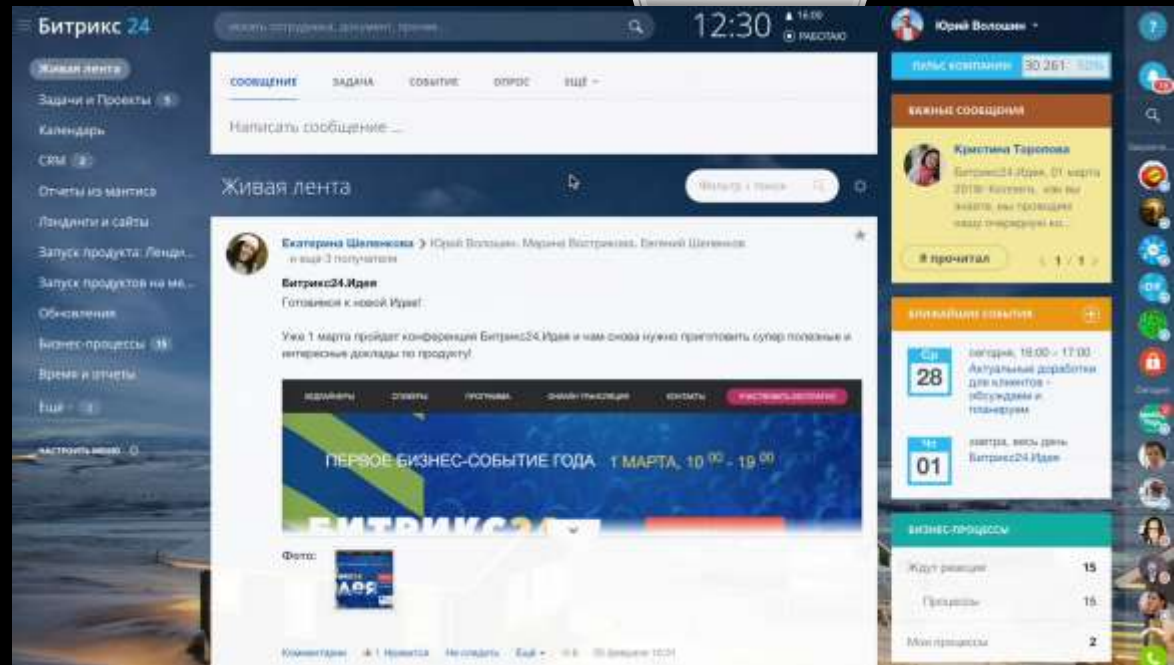
24/7

В современном бизнесе важно оставаться на связи с коллегами 24/7, не теряя важных сообщений.

Живая лента

Лента событий компании

- Ускоряет обсуждения
- Экономит ваше время
- Не затягивает принятие решений

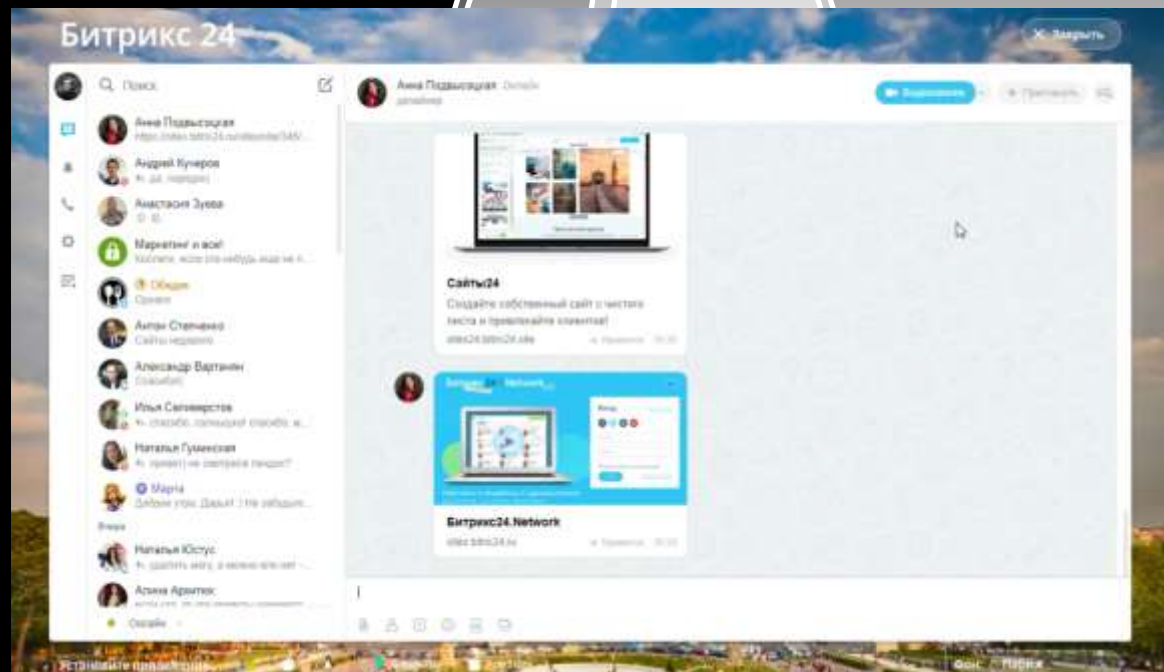


Мессенджер

Для быстрого обсуждения с коллегами

Отправляйте сообщения коллегам, делитесь файлами и документами.

Прямо во время разговора вы можете поставить задачу или событие в календаре.

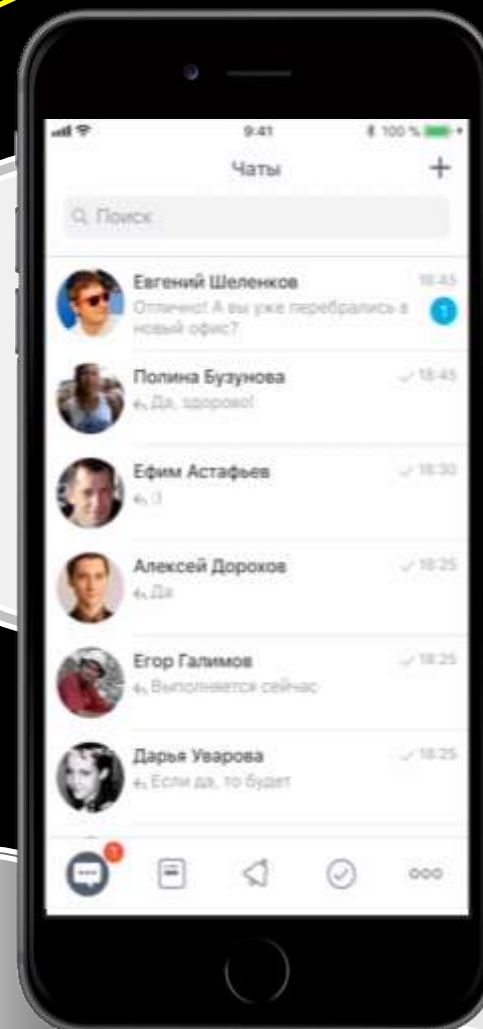


Мобильный чат

Отвечайте коллегам из любой точки мира

Все возможности мессенджера доступны в мобильном приложении.

Все сообщения, файлы и документы сохраняются в истории.



Календари

Удобный планировщик встреч

Планировщик поможет
мгновенно подобрать
время встречи,
которое подходит всем
участникам

Синхронизация календарей:

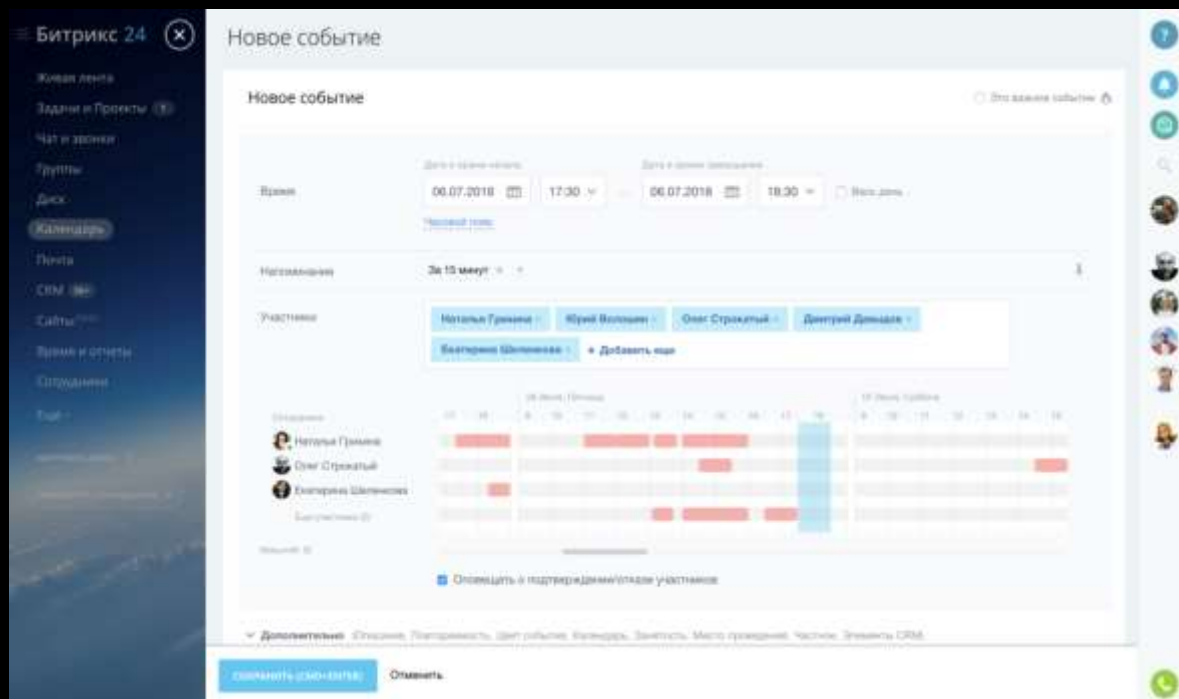


Google

Mac OSX

iPhone

Android



Сложность инфраструктуры – помехи в работе

Как часто бывает так, что только из-за длительности согласования договоров срываются все сроки важной задачи.

...или вы подводите партнеров

...или теряете на полдороги счет, без которого застопорится все дело.



Автоматизация процессов

The screenshot displays the Bitrix24 web interface. At the top, the header includes the Bitrix24 logo, a search bar, the time (15:52), and the user's name (Дарья Бопышкова). The left sidebar contains various navigation options like 'Задачи и Проекты', 'Бизнес-процессы', 'Диск', 'Календарь', 'Почта', 'CRM', 'Время и отчеты', 'Сотрудники', 'Сервисы', 'Компания', 'Группы', 'Зарплата и отпуск', 'SMS Ву', and 'Еще +'. The main content area is titled 'Задания бизнес-процессов' and shows a list of tasks. The selected task is 'Собрать документы по счету' with a description: 'Компания: 1С-Битрикс, Направление: Калининградский офис, За что платим: за копирайтерские курсы, Сумма: 158000, Валюта: рубли'. The task status is 'Вы ознакомились с документом' (You have reviewed the document). The bottom of the interface shows the footer with copyright information: '© «Битрикс», 2019', 'Поддержка24', 'Тема оформления', and 'Печать'.

Задайте название бизнес-процесса, произвольное описание и сортировку, определяющую его положение в общем списке.

После сохранения документы будут переходить в нужные отделы автоматически.

Учет рабочего времени и ОТЧЕТНОСТЬ

Посменная работа

Почасовой график

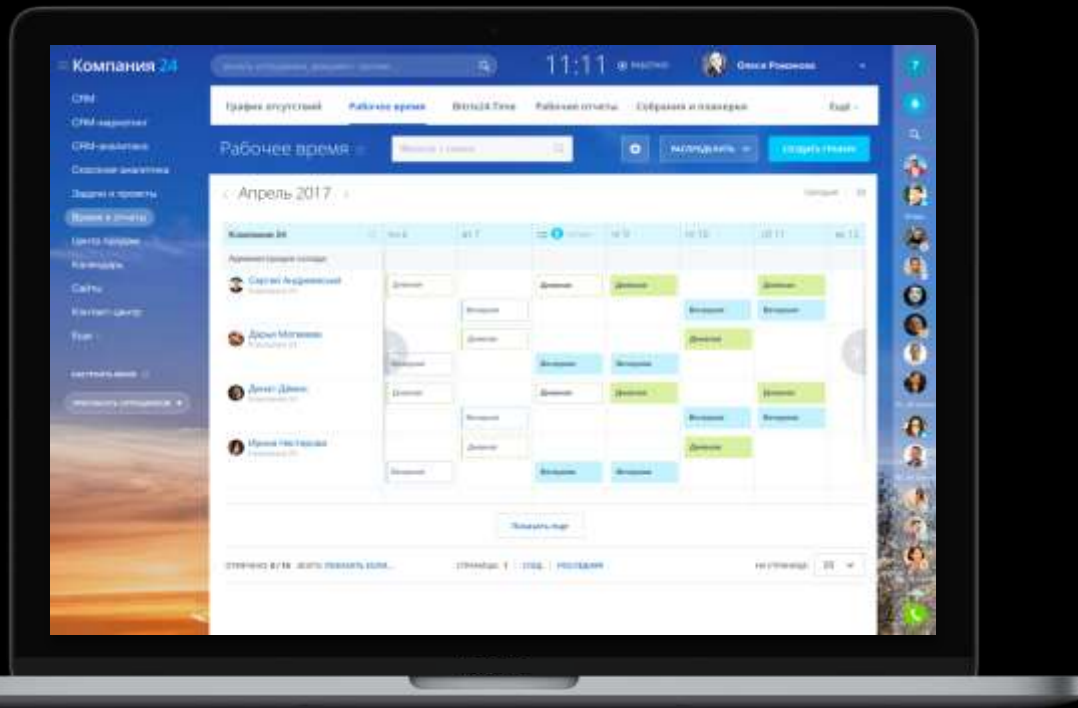
Фиксированный график

Смешанный режим

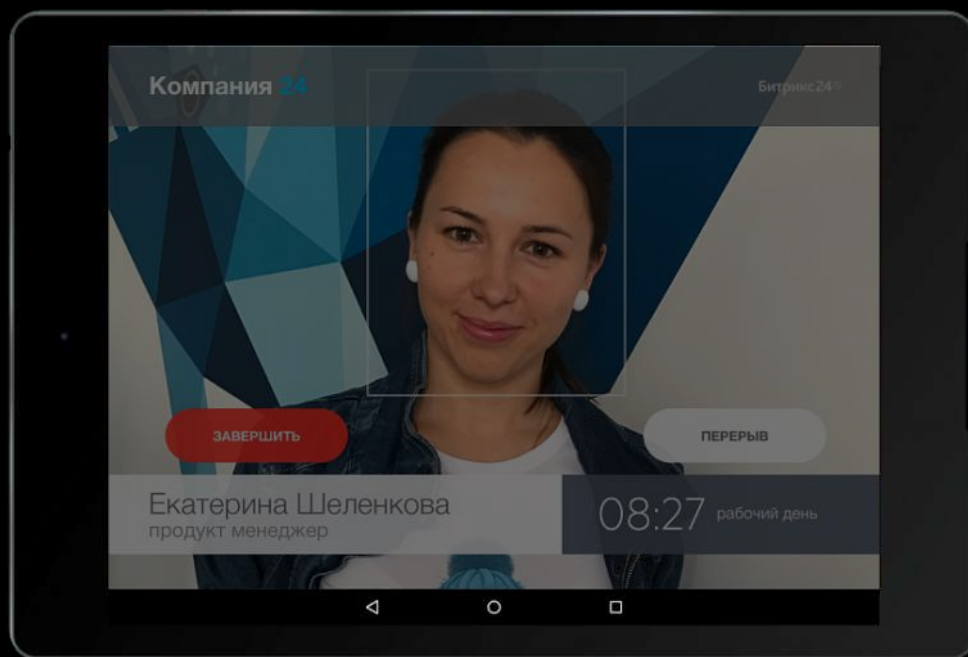
Печать графика работы

Завершение рабочего дня
после 00:00

Распознавание по лицу



Начало рабочего дня



с технологией
распознавания лиц

Bitrix24.Time
приложение для Android



НОВИНКА!

INSIDE
ИНТЕРНЕТ-АГЕНТСТВО

Уровень стресса

Впервые внутри компании появляется инструмент измерения стресса

Бесплатный замер

Индикатор стресса в профиле сотрудника

Легко самому узнать уровень стресса и контролировать

Можно поделиться с коллегами

Посмотреть, какой уровень стресса у других

Отключить замер стресса в настройках



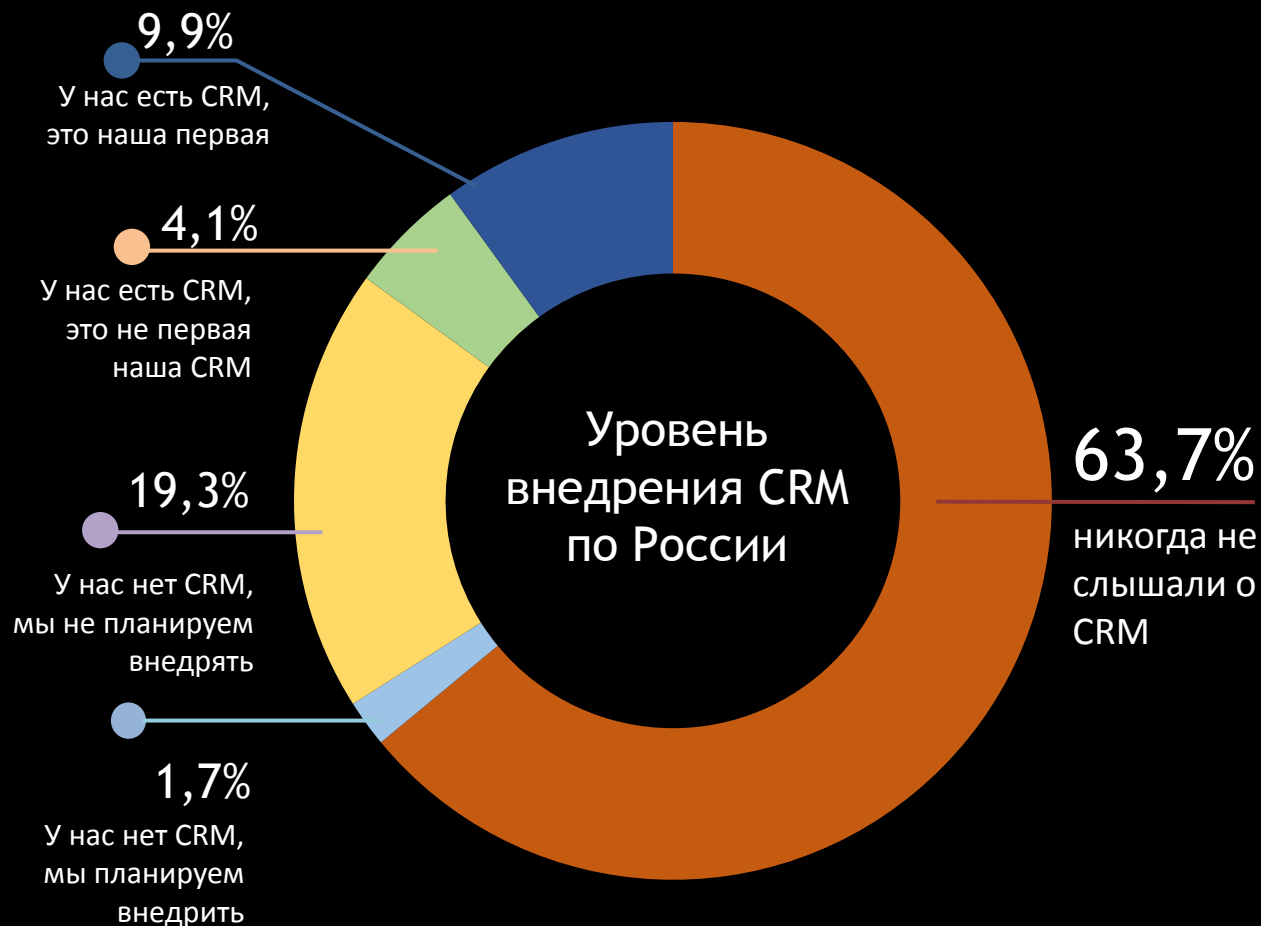
Автоматизируем продажи

Цифровая трансформация
бизнес-процессов направлена
на адаптацию бизнеса к
требованиям времени



Цифры и интересное о CRM

Самый эффективный способ получить больше клиентов и повторных продаж - внедрить в бизнес CRM-систему.



Только
14% компаний
в России имеют
опыт работы с CRM

Более
63% компаний
в России никогда
не слышали о CRM

Статистика по отраслям бизнеса

уровень внедрения CRM по РФ

38%

Телеком,
IT-сфера

19%

Оптовая
торговля

17%

НИИ, КБ,
проектные
институты

13%

Медицинские
услуги

13%

Финансы,
страхование,
недвижимость



Уже
внедрили
CRM

Больше всего CRM-системы распространены в сфере телекоммуникаций и информационных технологий

32%

Финансы,
страхование,
недвижимость

14%

Телеком,
IT-сфера

17%

Производство
и обработка

18%

Логистика,
организация
перевозок

19%

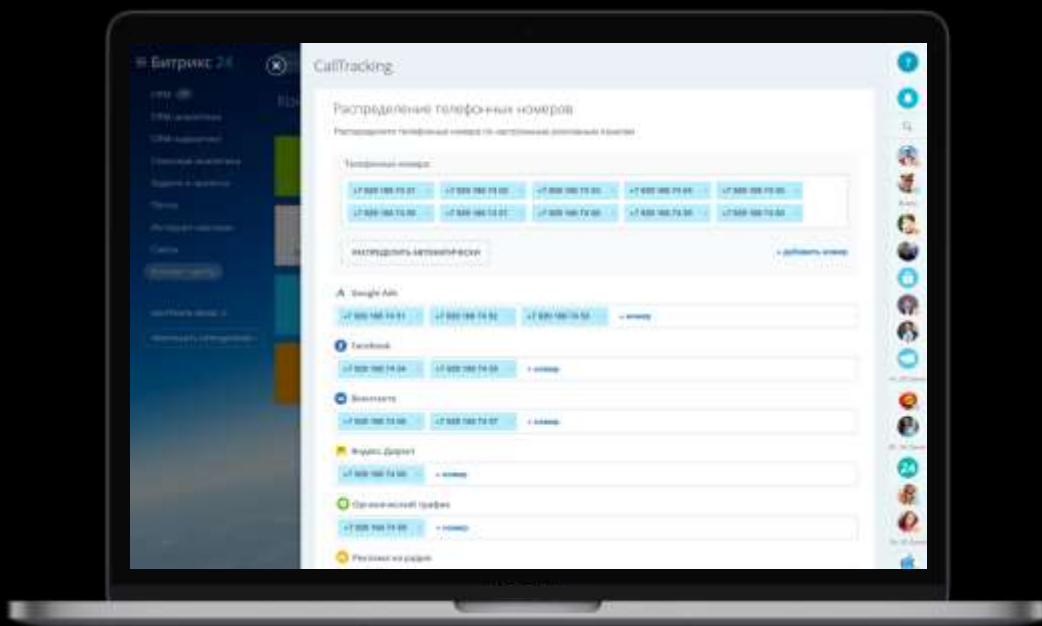
Оптовая
торговля



Планируют
внедрить
CRM

Планируют внедрение CRM больше всего компании в сфере финансов, страхования и недвижимости

Для затравки о CRM: Телефония и Коллтрекинг...



Подмена номера телефона на сайте в зависимости от рекламного источника



Сравнение эффективности рекламных каналов



Все лиды и сделки в CRM сохраняются с источником звонка

Распознавание речи

НОВИНКА!

Запись телефонных разговоров преобразуется в текст



Yandex
SpeechKit

0,5 ₽ / минута



Тинькофф
VoiceKit

0,6 ₽ / минута



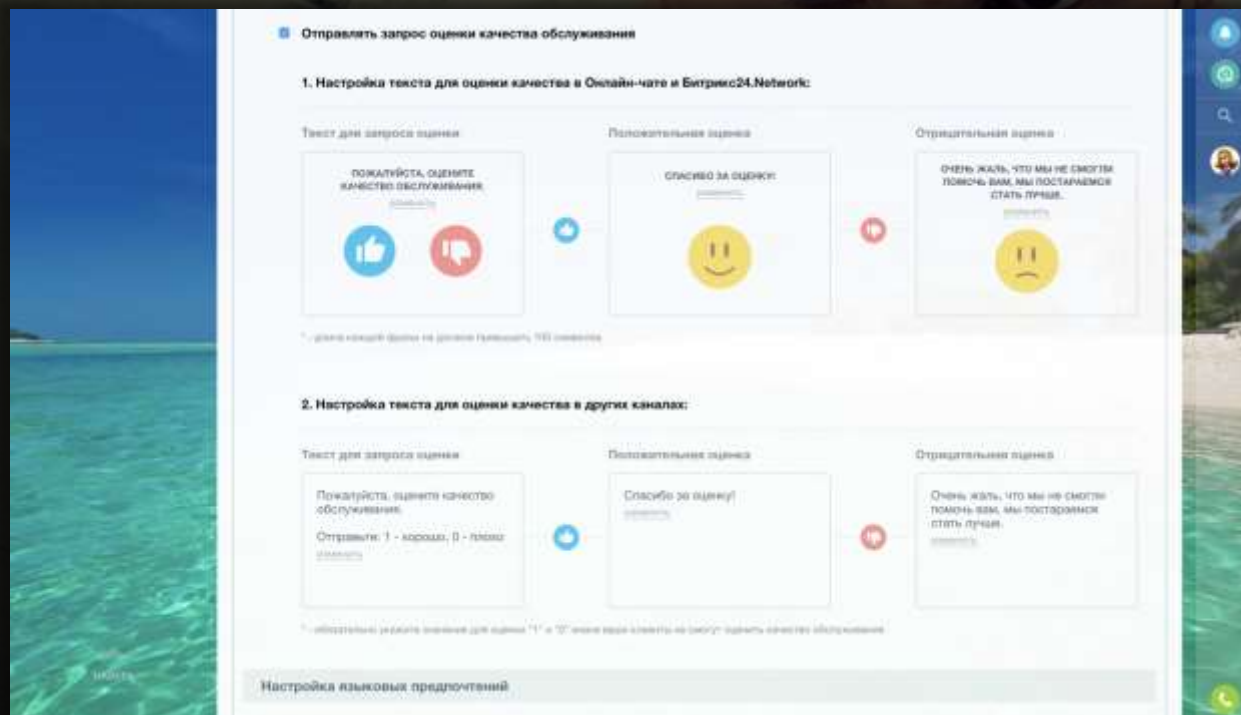
Google
Cloud Speech

3,8 ₽ / минута

Не забываем о клиентской **ЛОЯЛЬНОСТИ**

Оценка качества клиентом и руководителем

Работу менеджеров с клиентами необходимо тщательно контролировать.



Иначе...

КАК УШИТЬ!



74%

Быстрее всего
продажи **растут** у тех,
кто использует **мессенджеры**

Рост продаж отмечают 74% компаний

55% аудитории
совершает покупки
в **соцсетях**



55%

Продаем не покидая мессенджер



Аудитория мессенджеров в России **растет**.
В начале 2018 года она составляла:

- WhatsApp — 10 млн 700 тысяч пользователей
- Viber — 8 млн 700 тысяч пользователей
- Skype — 3 млн 500 тысяч пользователей
- Telegram — 2 млн пользователей



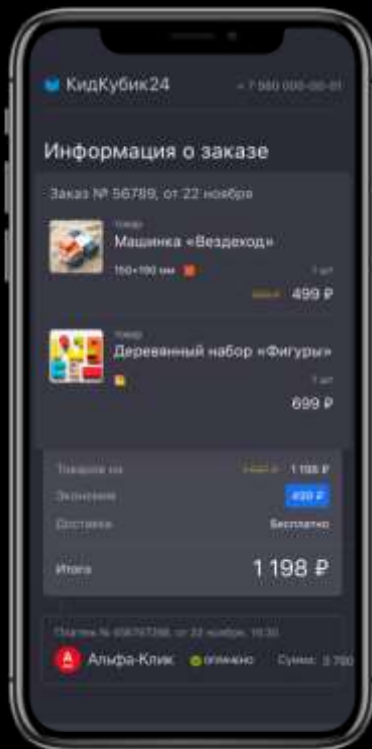
Центр продаж

Не отпускайте клиента из чата. Продавайте сразу!

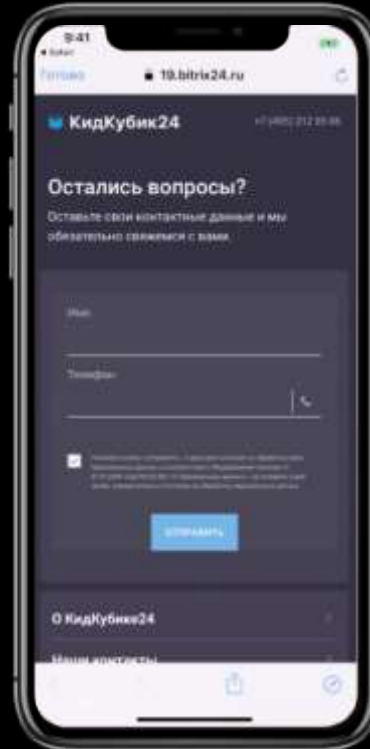
- Легко подключается
- Работает в любом чате
- Идеально на мобильных устройствах
- 3 сценария в чате: оплата, заявка, товар и каталог
- Поддержка платежных систем



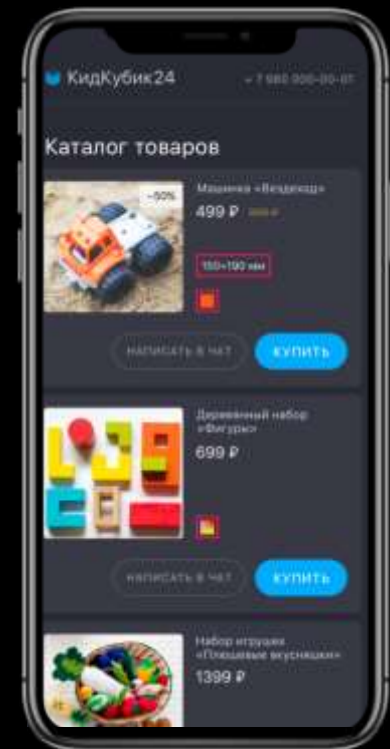
Клиенты привыкли покупать в мессенджерах.
 Для них это удобно, и компания должна идти навстречу клиентам.



Оплата в чате



CRM-форма в чате



Товар и каталог в чате

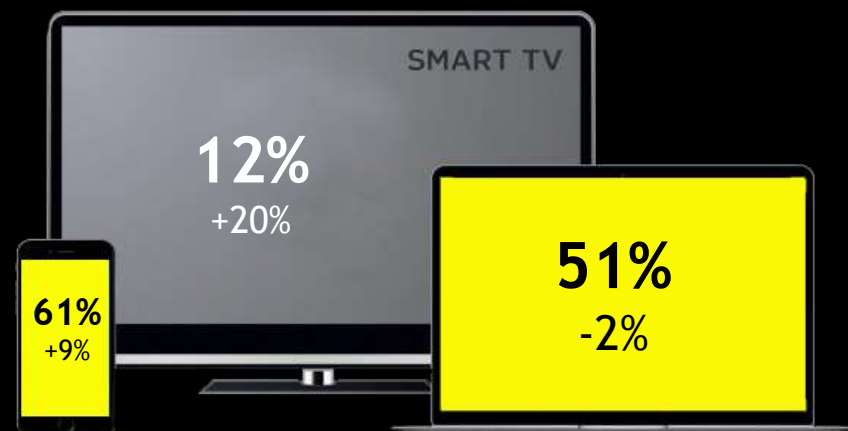
Продаем еще больше



Сайты и интернет: Уровень проникновения интернета в России



Ежемесячная аудитория интернета
90 млн. чел. +3% за год

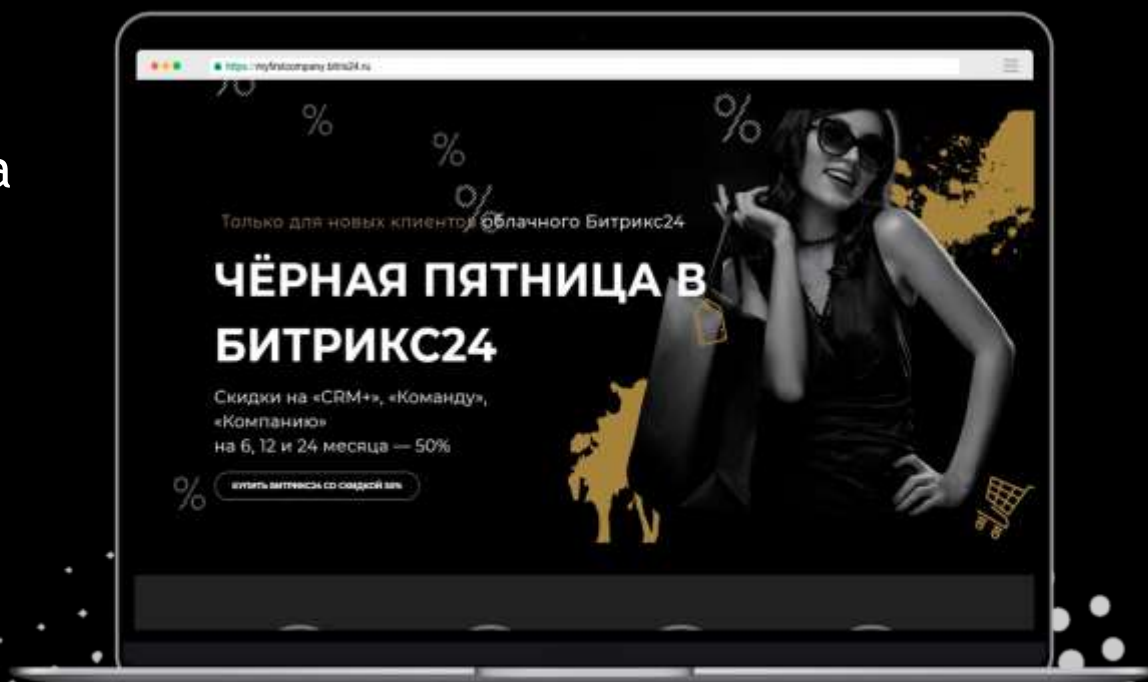


86% пользуются каждый день

Не в сети
26% -9% за год

Как повысить интернет-продажи

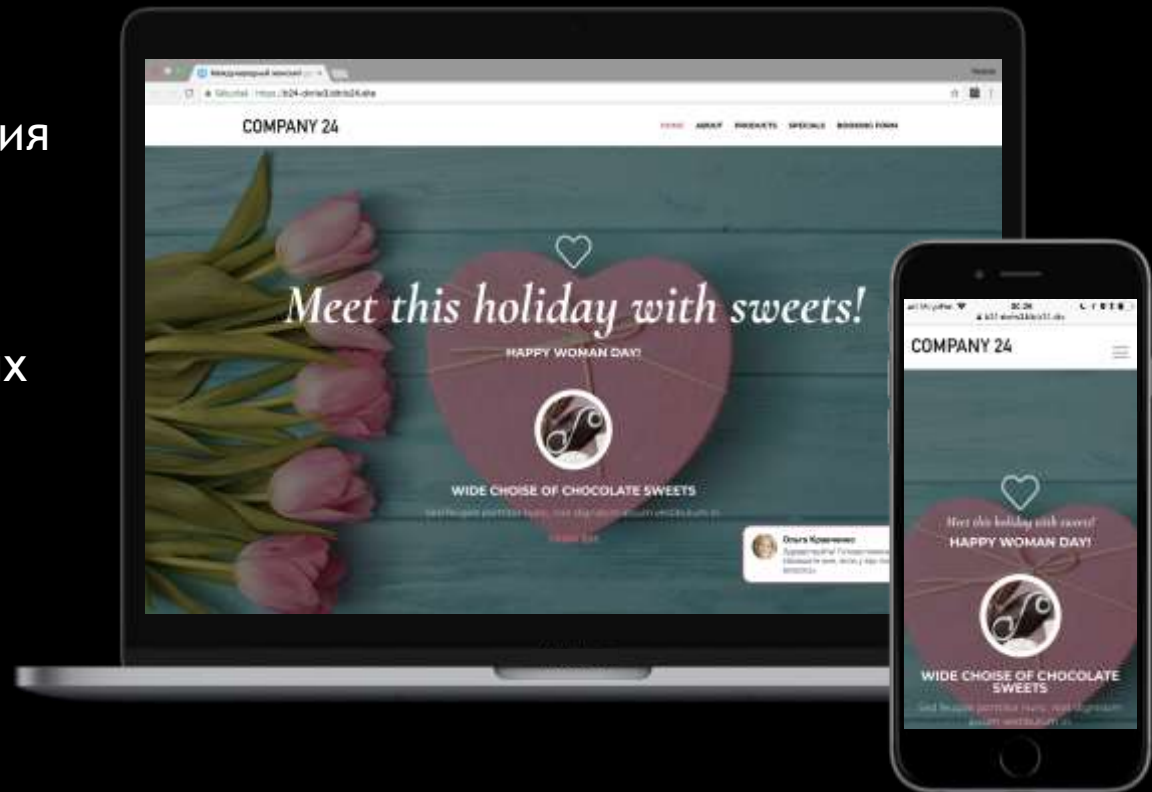
Направляйте трафик на
посадочные страницы



Соответствовать требованиям **поиска**

Для каждого предложения необходимо создавать отдельную страницу.

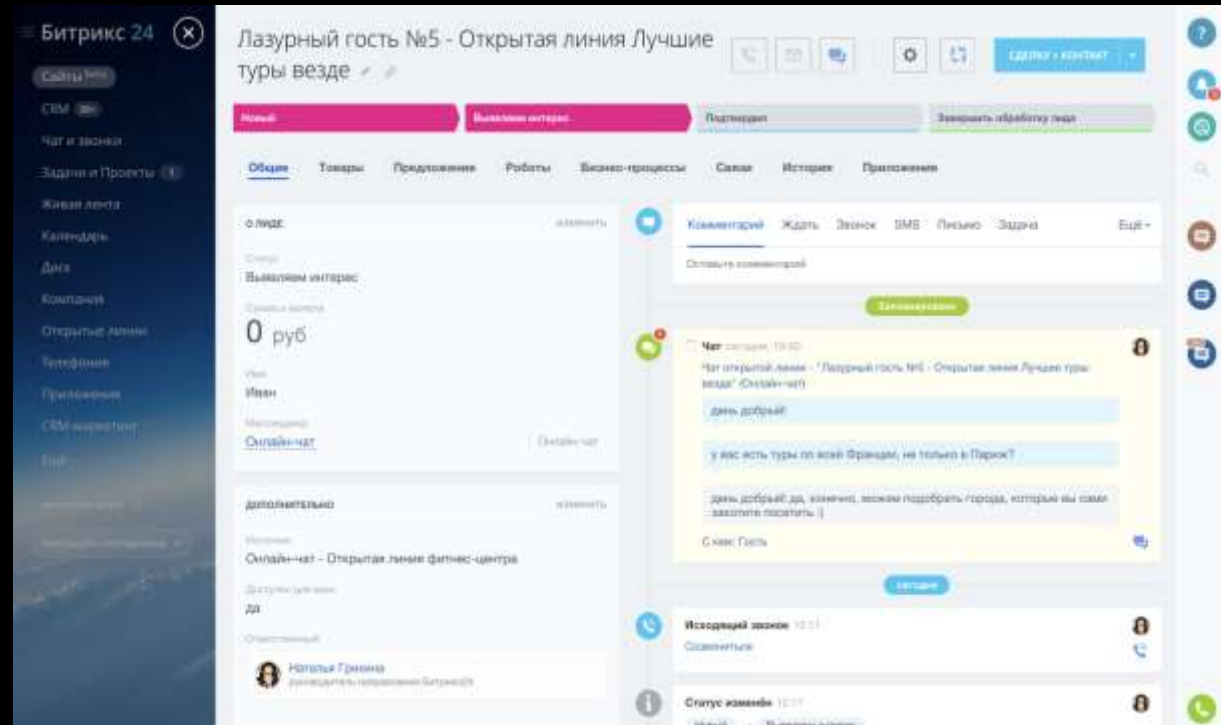
Без помощи современных инструментов это может оказаться трудоемкой задачей.



Сайт внутри CRM

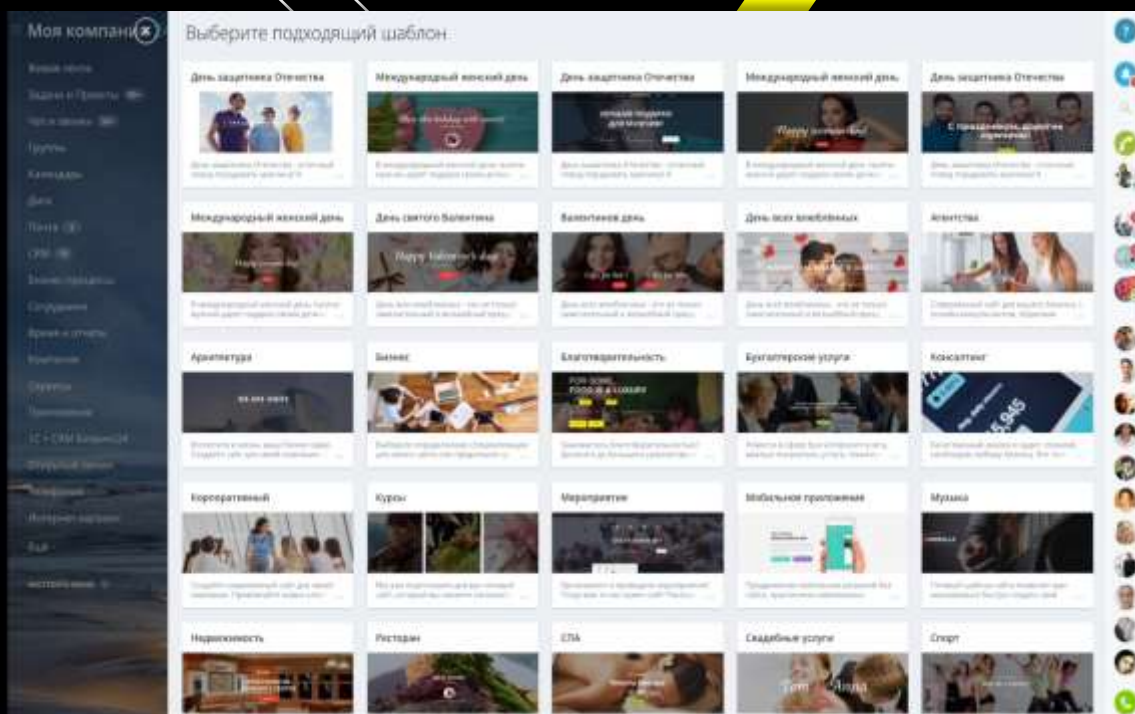
Сайт не нужно специально интегрировать с CRM, он уже создан внутри CRM :)

Все контакты клиентов, которые напишут вам с сайта или позвонят, сразу заносятся в CRM и попадают в работу менеджерам



Не будь как Серёга!

Простой конструктор



Выбирайте из сотни готовых блоков и добавляйте их на свой сайт: фотогалереи, видео, CRM-формы, расписание и многое другое

Бесплатный чат на сайт

все контакты и история переписки сохраняется в CRM



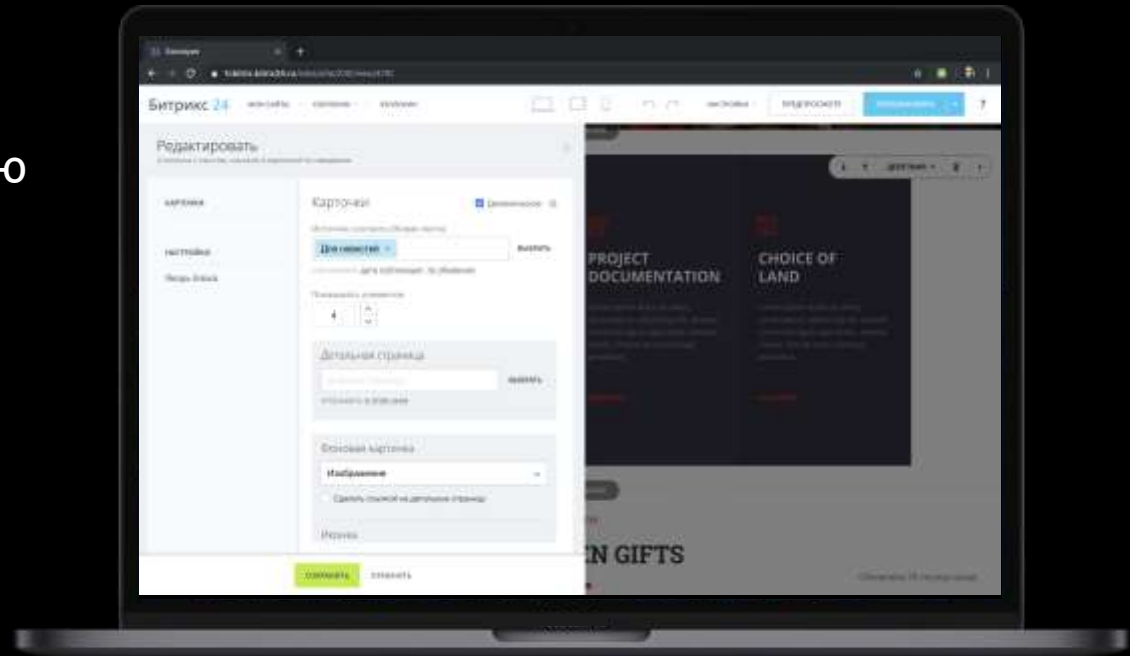
Ваши клиенты смогут написать вам с сайта в онлайн-чат, в Facebook, ВКонтакте, Viber - общаться в вами так, как им удобно. И оценят персональный подход!

Вы все сообщения получите в CRM

Динамические блоки

Новостная лента вашего сайта

Сообщения в специальную группу в Битрикс24 публикуются сразу на ваш сайт

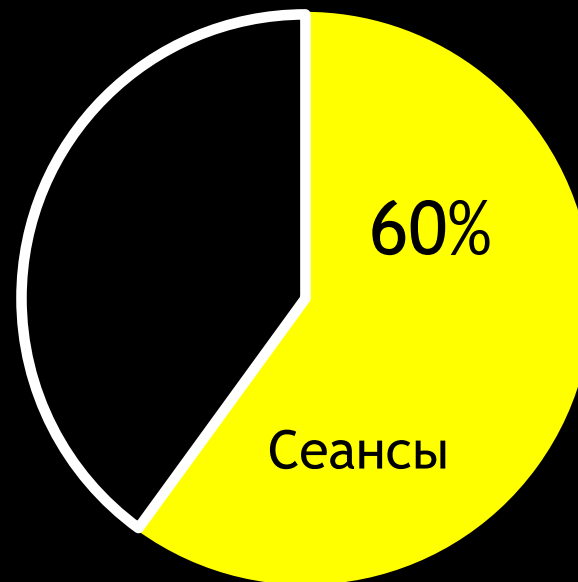


Яндекс.Метрика и Google.Analitics

The screenshot shows the 'Настройка сайта' (Website Settings) window in Bitrix24. The 'Адрес сайта' (Website address) is set to 'bestfur.bitrix24.site'. Under 'Виджет на сайт' (Widget on site), 'Яндекс.Метрика' (Yandex.Metrica) is selected. The 'Цвет шрифта' (Font color) is set to 'использовать цвет из настроек шрифта' (use font settings color). The 'Кнопка «Вверх»' (Up button) is set to 'Показать' (Show). The 'Дополнительно' (Additional) section is expanded, showing 'Фон страницы' (Page background) set to 'Фон по умолчанию для сайта' (Default site background). Under 'Аналитика' (Analytics), both 'Google Analytics' and 'Яндекс.Метрика' are checked. The 'Кнопка карт' (Map button) is set to 'Google Карты' (Google Maps). A red arrow points to the 'Яндекс.Метрика' checkbox. The 'Сохранить' (Save) button is highlighted in green.

В один клик в настройках подключите Яндекс.Метрика и Google.Analitics, чтобы получать полную статистику по сайту

Лояльные клиенты приносят
в 4 раза больше дохода, чем
новые, и им намного легче
продавать.



Доля генерируемая вернувшимися пользователями

Битрикс24

помогает бизнесу работать

INSIDE
ИНТЕРНЕТ-АГЕНТСТВО



Офис



Задачи и
Проекты



CRM



Контакт-
центр



Сайты и
Магазины

Битрикс24🕒

CRM

№1

в России



по количеству внедрений



по известности

Бонус

Первым 10 слушателям,
приславшим сейчас письмо
на адрес info@inside.ru с темой «Бонус»:

- подарим индивидуальную консультацию по CRM
- проведем бесплатный экспресс-аудит текущих бизнес-процессов работы вашей компании
- составим подробный расчет стоимости внедрения CRM «Битрикс24»

Всем слушателям: при покупке в «Инсайд» облачного тарифа «Команда» или «Компания», либо коробочной версии «1С-Битрикс24»,
подарим пакет внедрения CRM!

Спасибо за внимание! Вопросы?

Олег Степанов

Интернет-агентство «Инсайд»

Тел.: +7 (495) 542-88-08

E-mail: info@inside.ru

Сайт: www.inside.ru