INSIDE
ИНТЕРНЕТ-АГЕНТСТВО

CRM: меняйся или умри!

Олег Степанов
Интернет-агентство «Инсайд»

Забавные случаи из жизни менеджера по интеграции

INSIDE
ИНТЕРНЕТ-АГЕНТСТВО

INSIDE
ИНТЕРНЕТ-АГЕНТСТВО

Что отпугивает ваших клиентов

клиенты обращаются в разных каналах, но им не отвечают

…а если отвечают, то уже поздно

менеджеры забывают перезвонить

они перегружены, а нужно работать все быстрее и быстрее

заявки и контакты теряются

…потому что хранятся по блокнотам и Экселям

клиенту приходится постоянно повторять одно и то же разным менеджерам

Чем это грозит?

- Ваши сотрудники создают видимость бурной деятельности, а до продажи так и не доходит
- Клиенты уходят к конкурентам
- Вы теряете десятки сделок
- О Вас оставляют плохие отзывы

Улучшайте

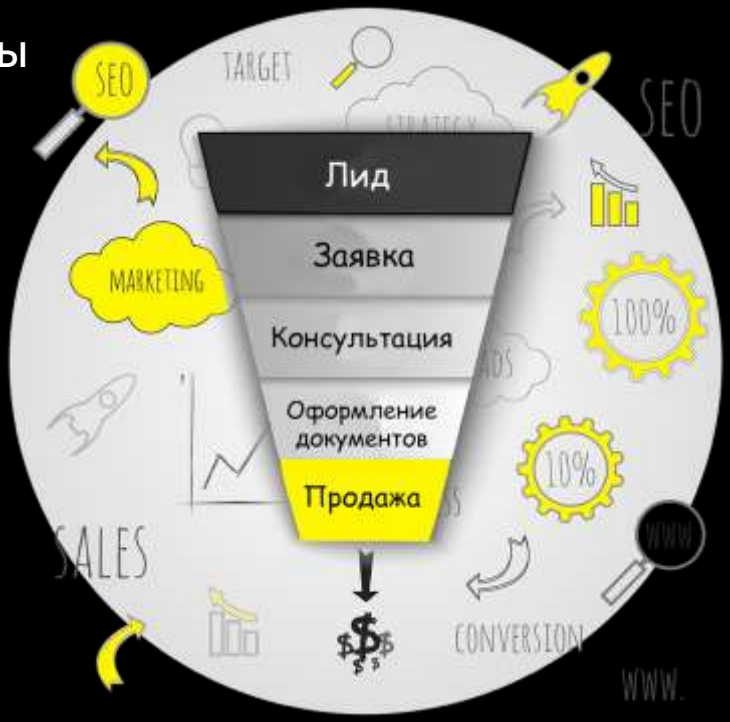
схему общения с клиентами!

Как происходит работа с клиентами:

- получение заявки
- подготовка документов
- уточнение деталей
- получение оплаты

И, конечно, обслуживание после покупки, чтобы сохранить лояльность клиента

Но клиента нужно еще поймать:
во всех его соцсетях,
мессенджерах, почтах,
с разнообразными предпочтениями,
недоверием к рекламе
и переменчивым настроением.



INSIDE
ИНТЕРНЕТ-АГЕНТСТВО

Распространенные проблемы бизнеса

1. мы не всегда понимаем, на чем фокусироваться
2. нас отвлекает множество сиюминутных дел

Что бывает довольно сложно, особенно если работа менеджеров слабо организована.

Самое важное – не потерять клиента

Как?

- Ускорить работу
- Сэкономить время сотрудников
- Исключить ошибки человеческого фактора

INSIDE
ИНТЕРНЕТ-АГЕНТСТВО

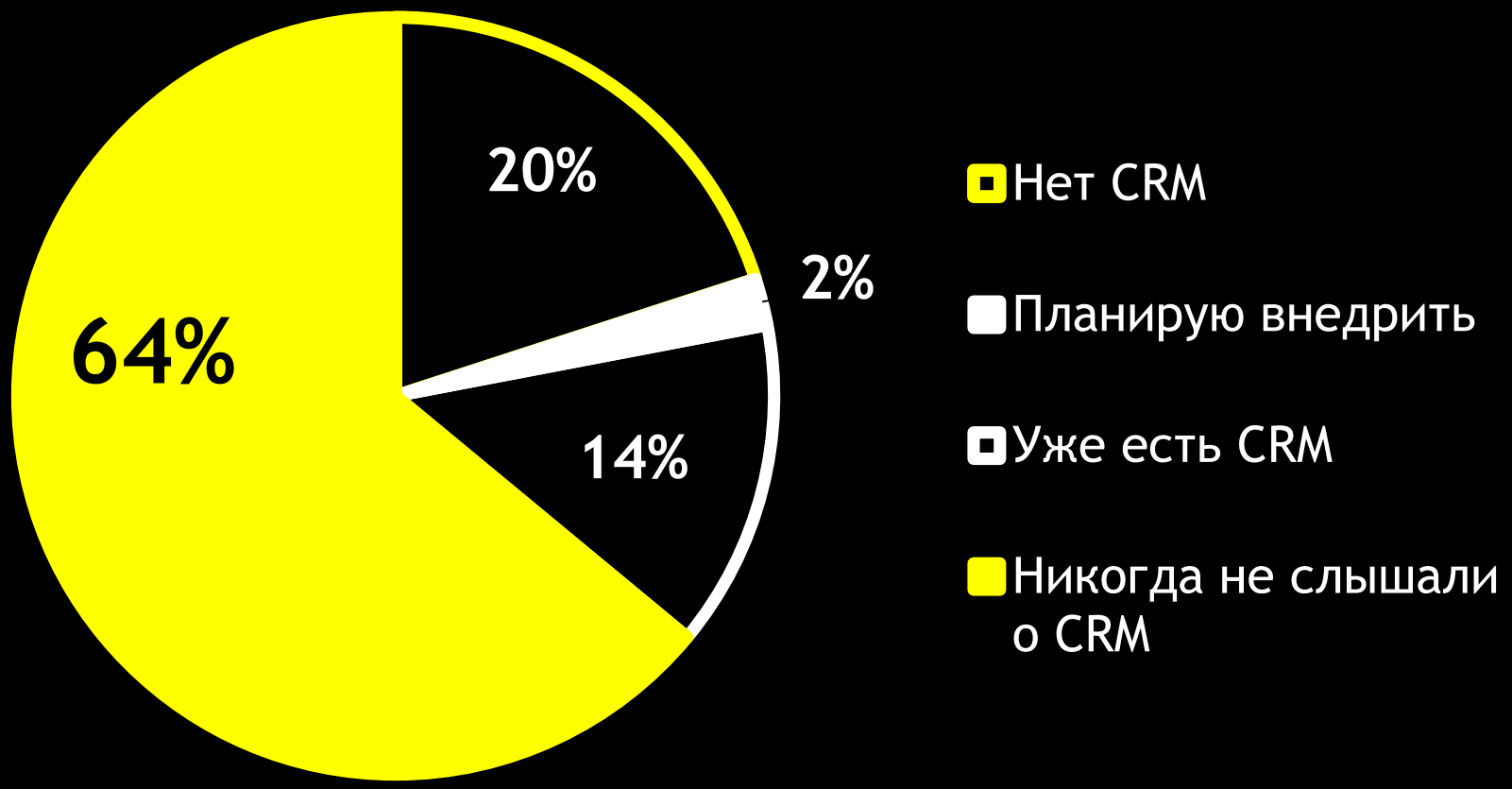
CRM

Система управления взаимоотношений с клиентом

Со всеми проблемами учета обращений и организации общения с клиентами помогают справиться CRM-системы.

Уровень внедрения CRM в компании

14% Компаний используют CRM



63,7% Никогда не слышали о CRM!

А ведь CRM - это здорово!

INSIDE
ИНТЕРНЕТ-АГЕНТСТВО

INSIDE
ИНТЕРНЕТ-АГЕНТСТВО

Объединить все каналы коммуникаций

Всё автоматически сохраняется в CRM:

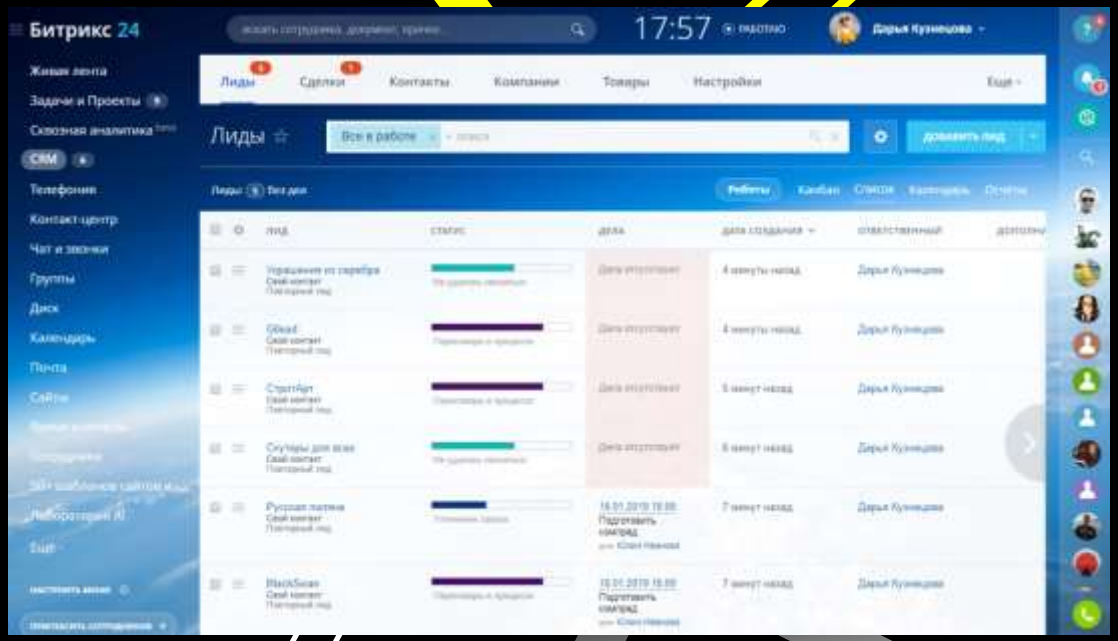
- телефонные звонки
- электронная почта
- переписка в мессенджерах
- чаты на сайте
- заявки с сайта
- обратный звонок с сайта
- контакты
- соцсети

INSIDE
ИНТЕРНЕТ-АГЕНТСТВО

Автоматизировать учет обращений

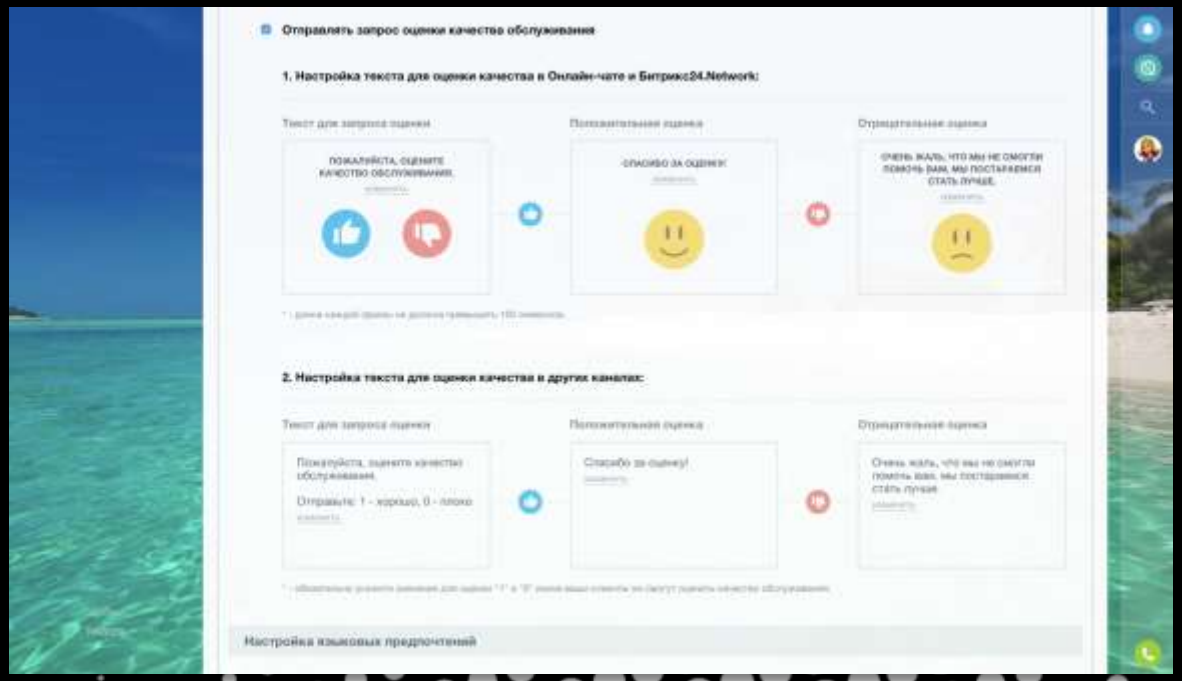
Любое обращение в компанию должно автоматически сохраняться в CRM.

Так все дальнейшее движение заявки будет у вас под контролем – смена стадий, выставление счета, отправка его клиенту



Оценка качества

клиентом и руководителем

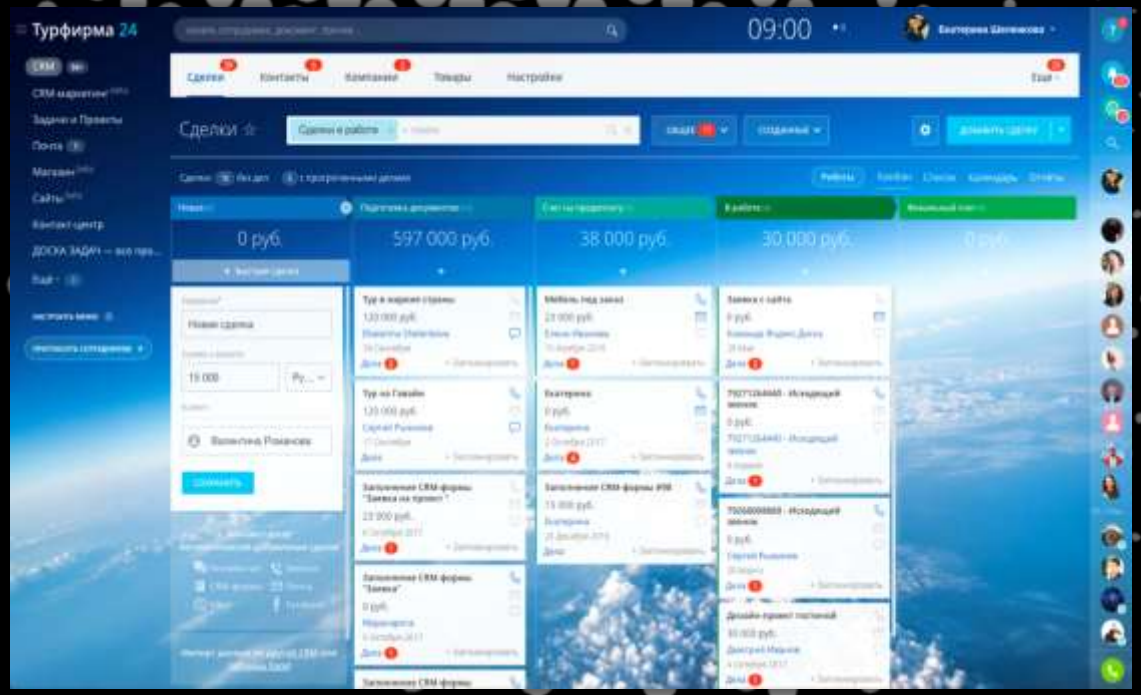


Следите за тем, как ваши менеджеры общаются: как быстро они отвечают, какие оценки ставят клиенты, сами оценивайте диалоги

INSIDE
ИНТЕРНЕТ-АГЕНТСТВО

Простая CRM

удобное и понятное управление

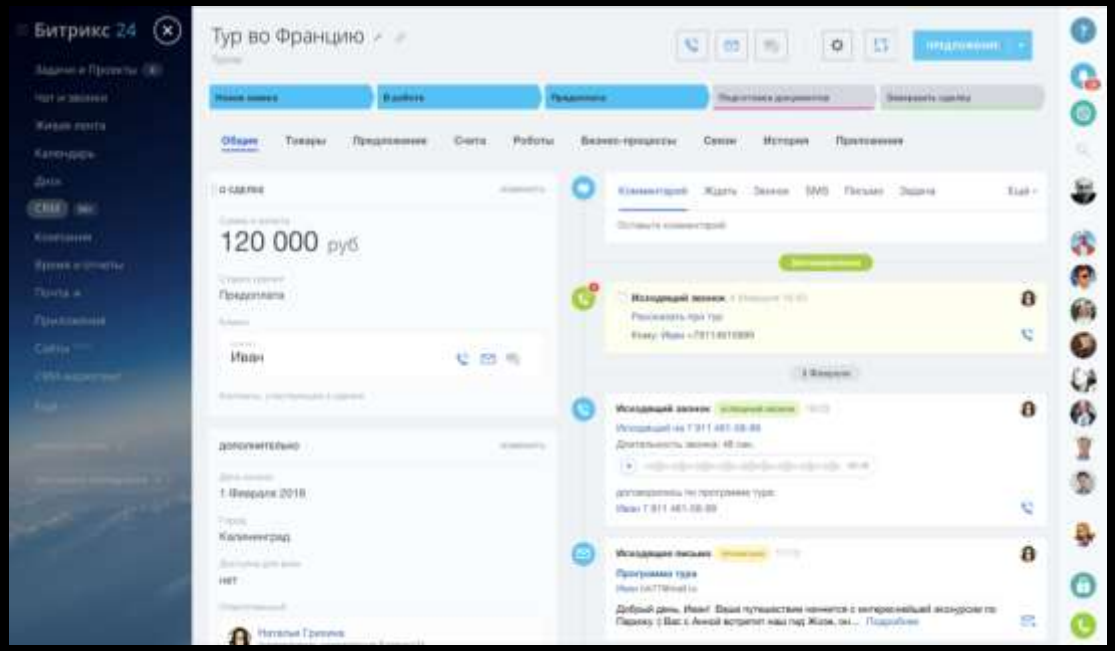


Вы видите, сколько запросов в обработке, потенциальную сумму, на какой стадии сделки и кто из менеджеров ими занимается.

Карточка клиента

вся история взаимоотношений

Работникам не надо ничего заносить вручную — все обращения фиксируются автоматически. Так что можно не беспокоиться, что какая-то важная информация будет утеряна.



Автоматизация бизнес-процессов

Человеческий фактор

- Клиенты часто теряются из-за невнимательности менеджеров.

- При недостаточной организации сотрудник может легко забыть о важном деле, потерять данные, неверно понять, записать неразборчиво на чем попало…

Так вы слона не продадите.

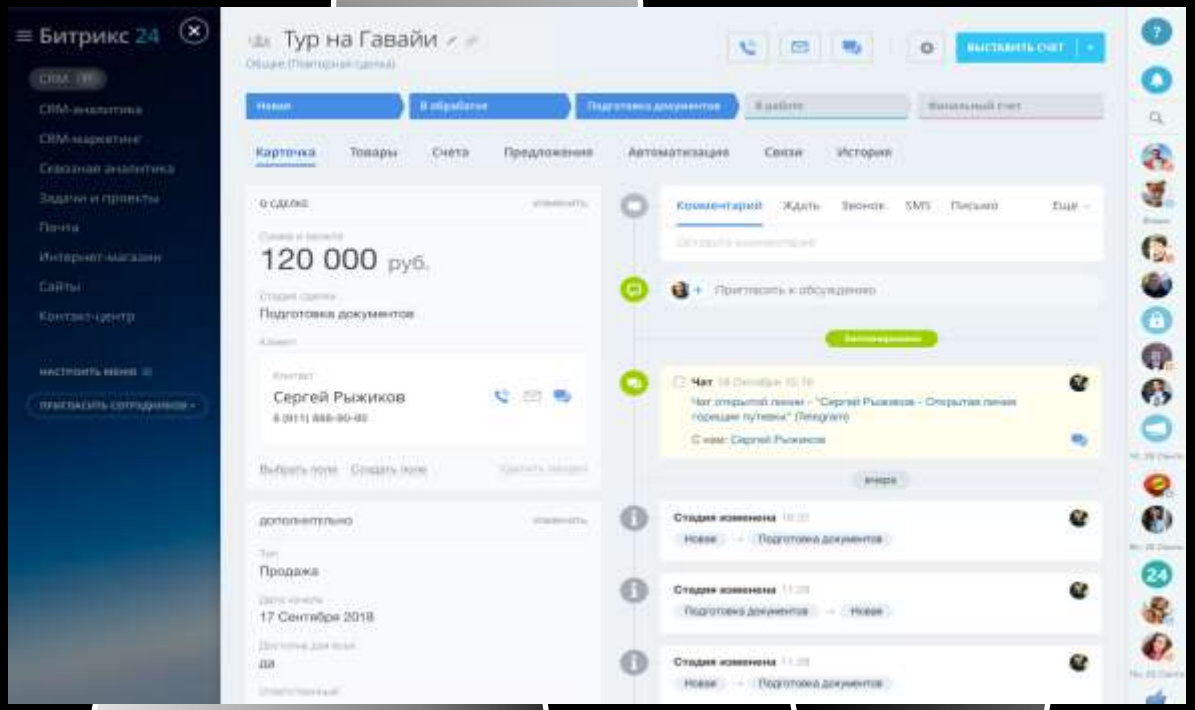
INSIDE
ИНТЕРНЕТ-АГЕНТСТВО

Меняйте

подход к работе –
слушайте подсказки CRM

Подсказки и счетчики

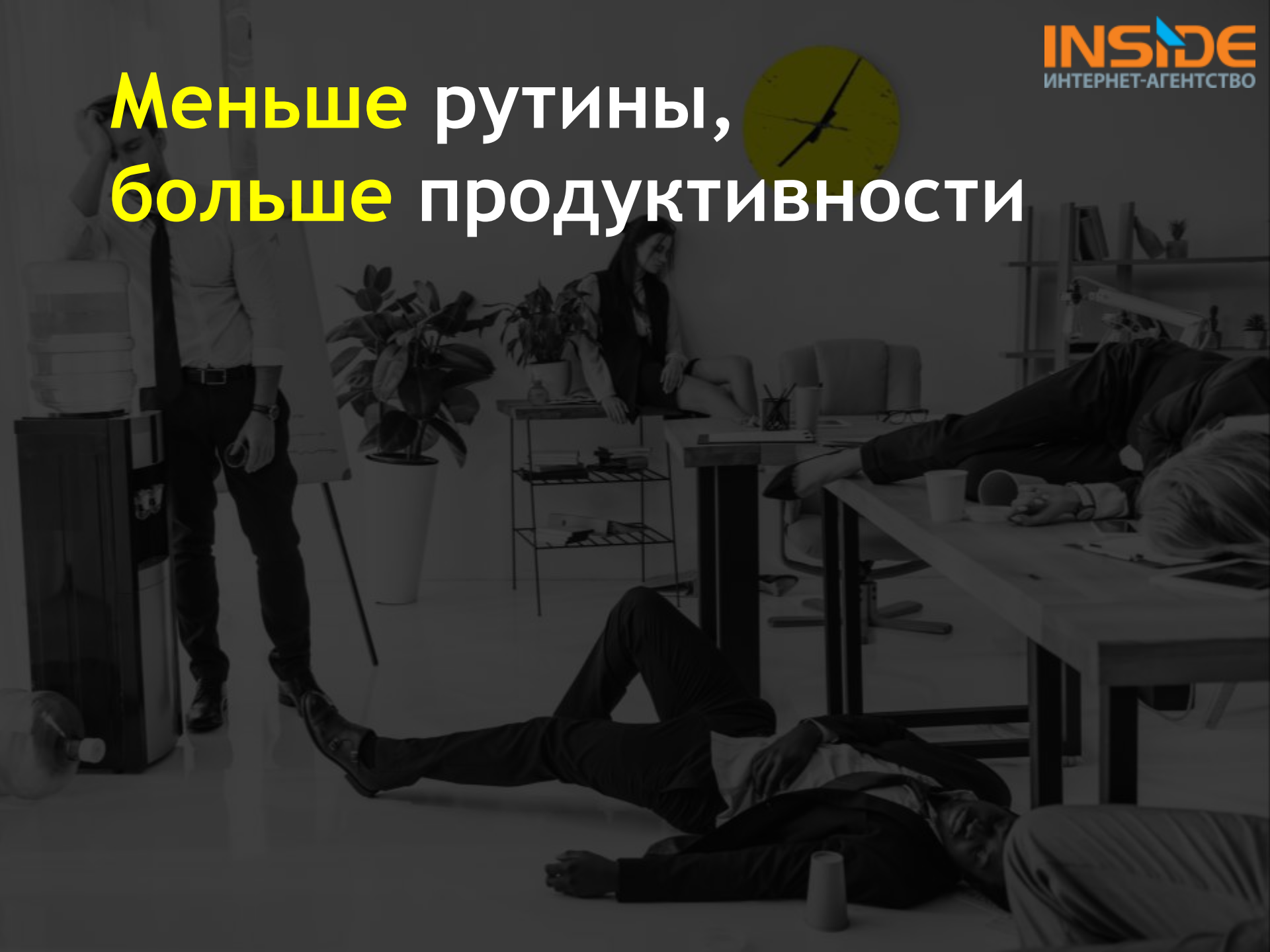
Слушайте подсказки CRM!



Сделки завершаются быстрее.

Система может ставить задачи на каждом этапе продаж — менеджер не запутается и всё будет делать вовремя: отправлять коммерческие предложения, перезванивать, выставлять счета.

Меньше рутины, больше продуктивности



INSIDE
ИНТЕРНЕТ-АГЕНТСТВО

Триггеры и Роботы в CRM

Меньше рутины! **Больше** продуктивности!

Триггеры двигают сделку, если:

Входящее, отправленное или прочитанное письмо

Переход по ссылке из письма

Входящий и обратный звонок

Возврат посетителя на сайт

Сообщение от клиента в чат

Забронирован ресурс

Роботы помогают сотруднику:

Добавить комментарий

Забронировать ресурс

Задача

Запланировать встречу/звонок

Отправить SMS

Сменить статус

Создание Документа CRM

Создать Контакт к Лиду

Создать на основании

Создать повторный Лид

Уведомление

Больше автоматизации…

INSIDE
ИНТЕРНЕТ-АГЕНТСТВО

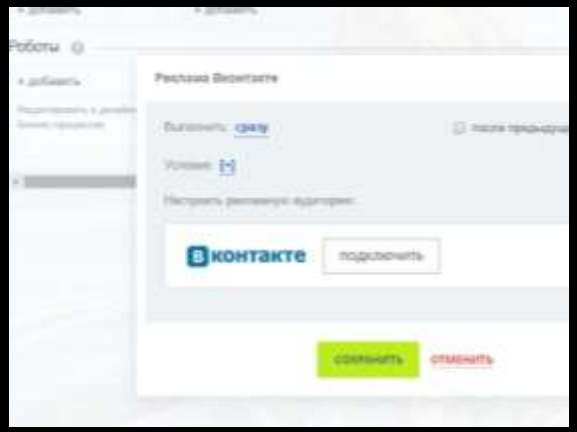
Роботы для рекламы

Реклама Facebook

Реклама Google AdWords

Реклама Вконтакте

Реклама Яндекс



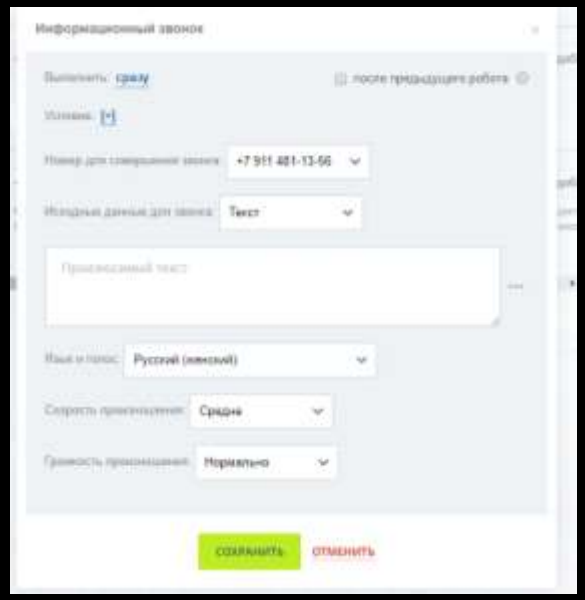
Роботы для связи с клиентом

Информационный звонок

Отправить SMS

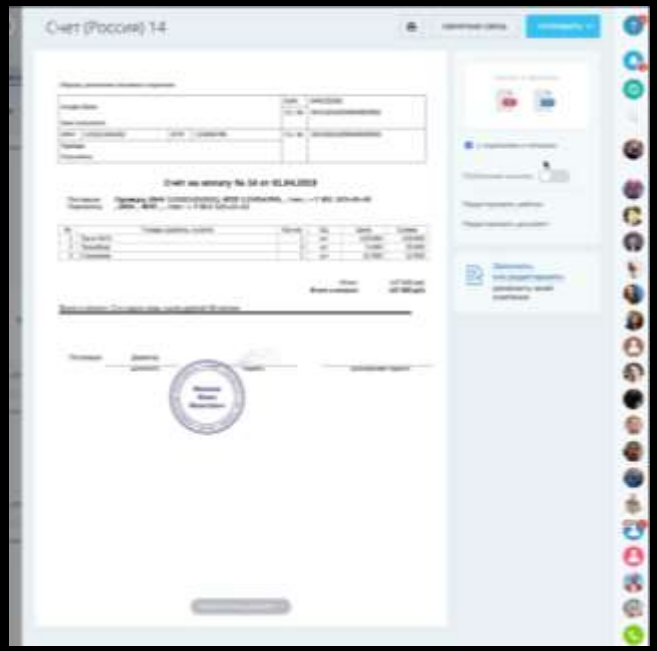
Отправить письмо

Сообщение в открытую линию



Создание документов в CRM

Автоматическое создание и Заполнение любых Документов по редактируемому в MS Word шаблону: счетов, актов, накладных, счетов-фактур - любых документов!



INSIDE
ИНТЕРНЕТ-АГЕНТСТВО

Лиды 9 | Сделки 3 | Контакты | Компании 1 | Товары | Настройки | Еще

Роботы ☆

АРЕНДА АВТОМОБИЛЕЙ

НАСТРОИТЬ РОБОТОВ

Новая | Компред | Переговоры | Счёт | Сделка успешна | Сделка провалена | Анали

Триггеры

Заполнение CRM-фо...

Роботы

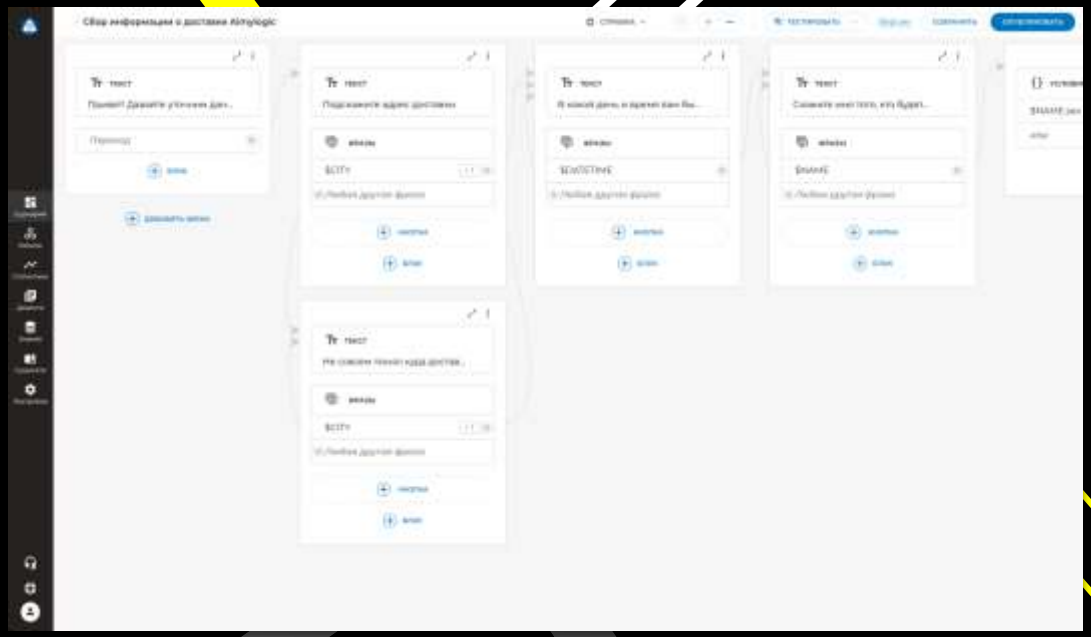
через 5 минут, по условию
Задание
кому:
Владимир Артемов

Настроить роботов | Настроить роботов | Настроить роботов | Настроить роботов | Настроить роботов | Настроит

Настроить роботов

Также… Голосовой бот

Специальное решение, интегрированное с Битрикс24



Обзвон клиентов

Информирование о событиях и акциях

Подтверждение заказа или визита

Сбор оценки сервиса

Подтверждение даты и способа доставки

и другие сценарии

Также… Чат-боты

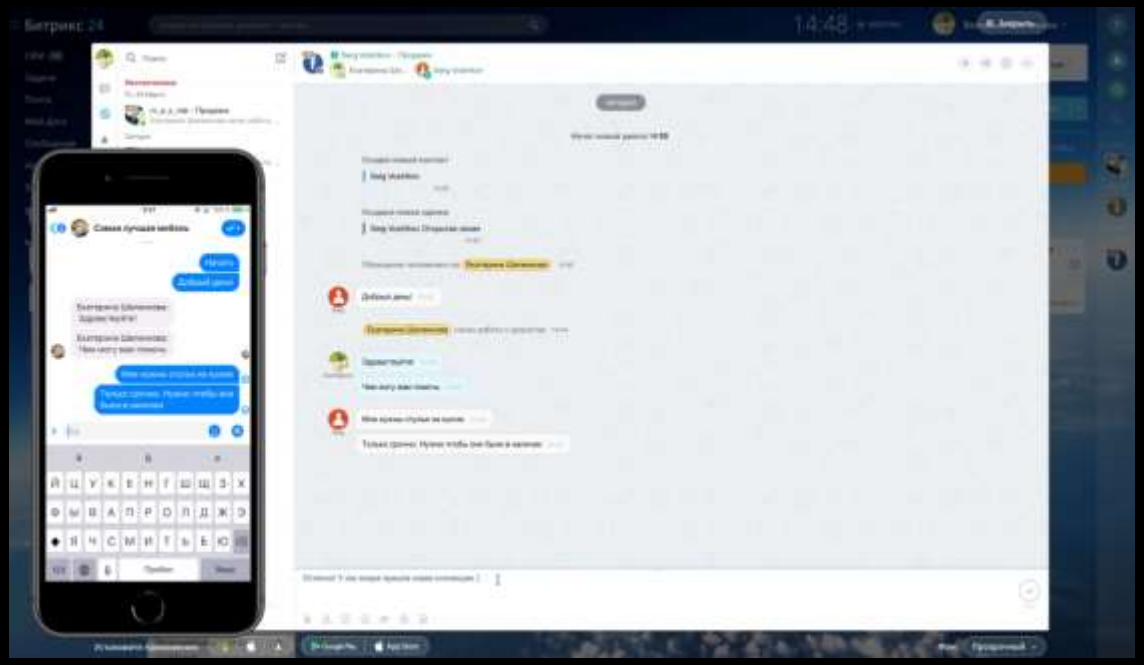
Автоматически обогащают CRM данными

Куда доставить?

Во сколько удобнее получить?

Когда у вас день рождения?

NPS и другие сценарии



Aimylogic
by Just AI

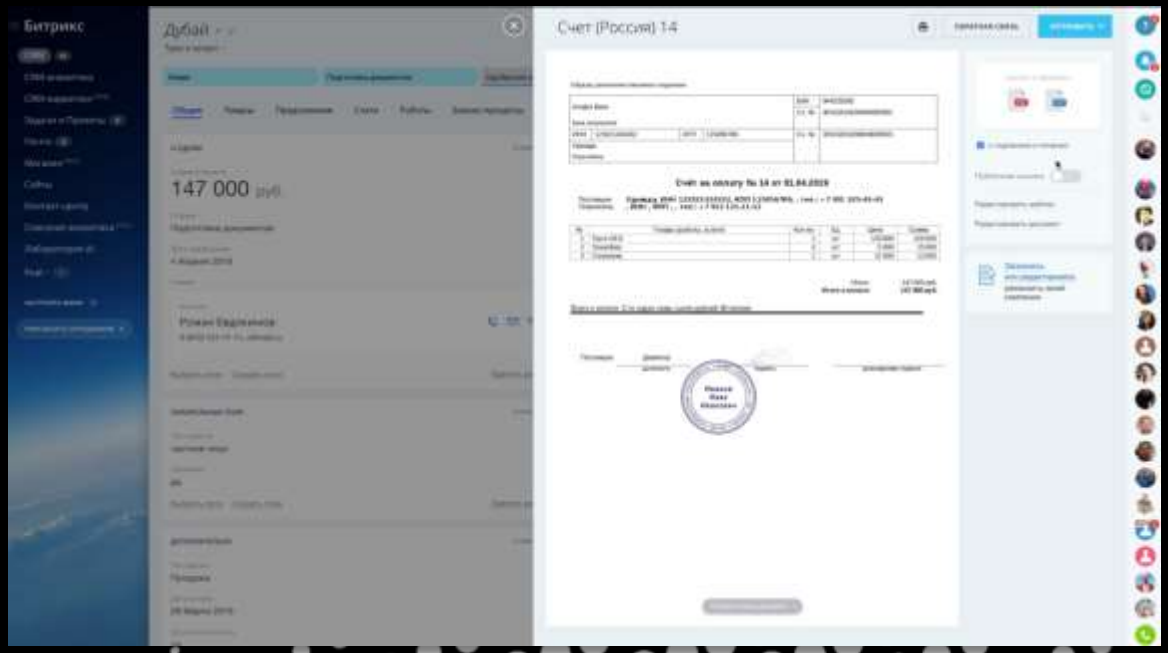
INSIDE
ИНТЕРНЕТ-АГЕНТСТВО

Создание документов в CRM

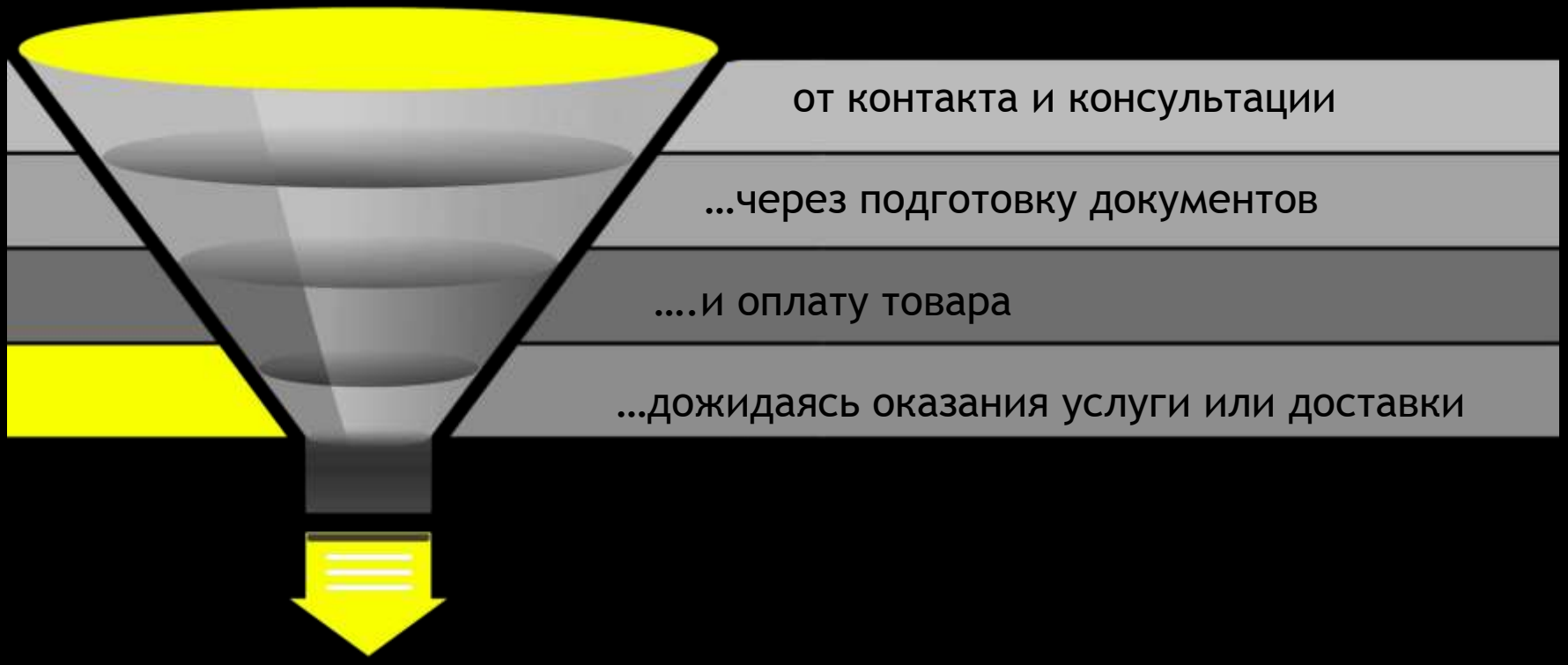
Автоматическое создание и заполнение любых документов

Создание любых документов по шаблону: счетов, актов, товарных накладных, счетов-фактур, доверенностей

Редактирование шаблона в любом текстовом редакторе (Word, Google Docs и др.)



Пока клиент путешествует по воронке



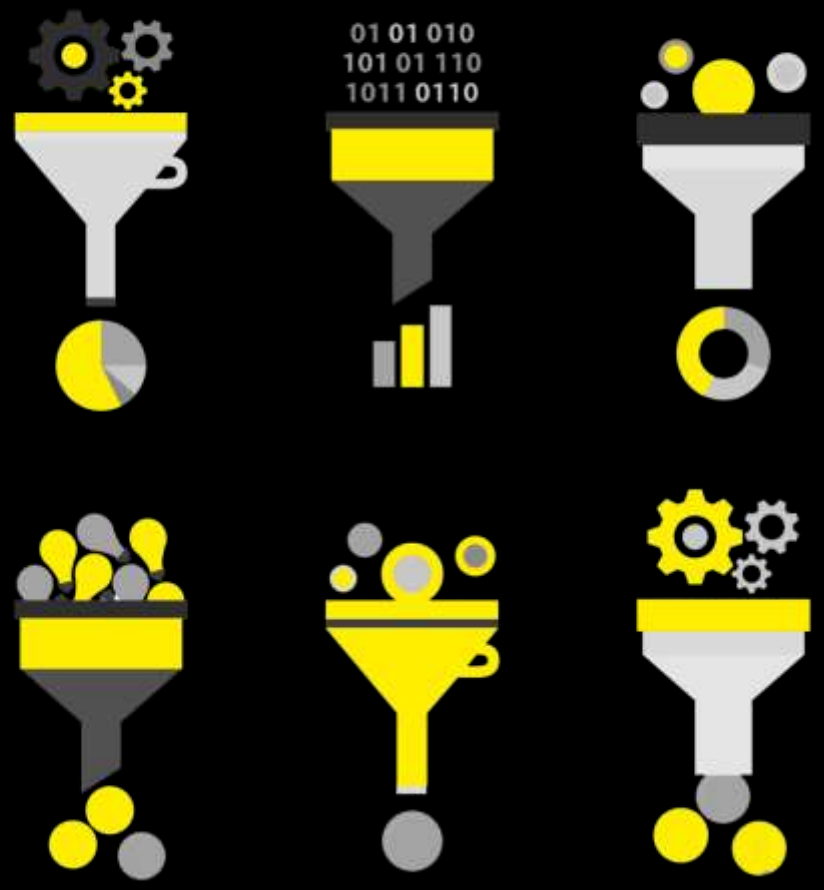
до последующего
обслуживания и возврата

Короткие воронки

Все действия прямо перед глазами

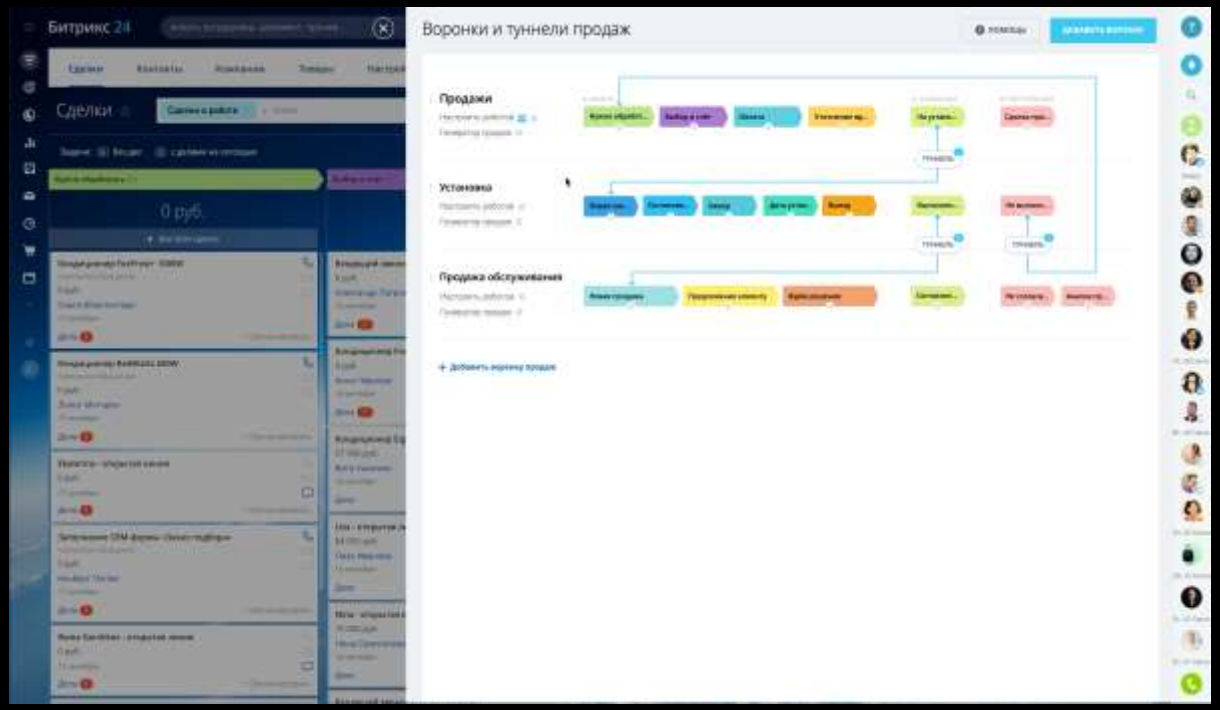
Добавление новой воронки в настройках, сортировка, смена стадии.

Автоматический перевод с выигранной стадии в воронку нового действия.



Туннели продаж

Визуализация взаимодействия продажников с маркетингом



С выигранной сделки весь трафик переливается в продажи. С проигранной – возвращается маркетологам.

Настройка генератора продаж и роботов на одной странице.

INSIDE
ИНТЕРНЕТ-АГЕНТСТВО

Как продавать больше? Работать! с клиентской базой

Менеджеры должны регулярно интересоваться потребностями клиентов.

Нелегкое дело

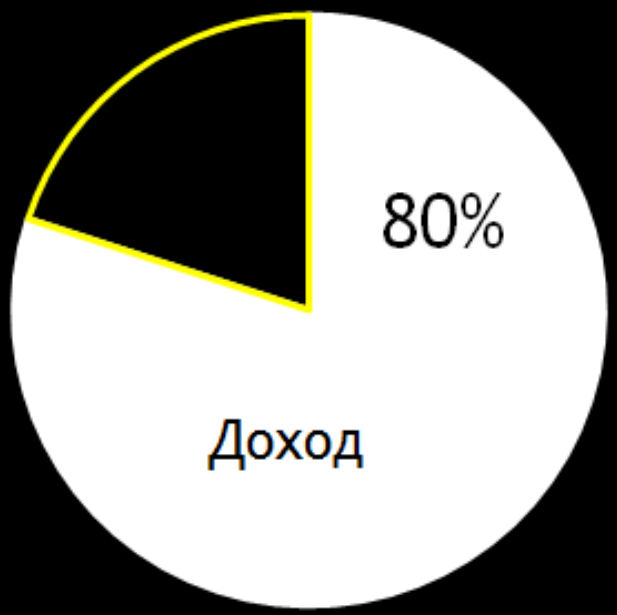
Нужно знать, какие товары и бренды его интересуют, какие он страницы посещал, о чем говорил с менеджерами.

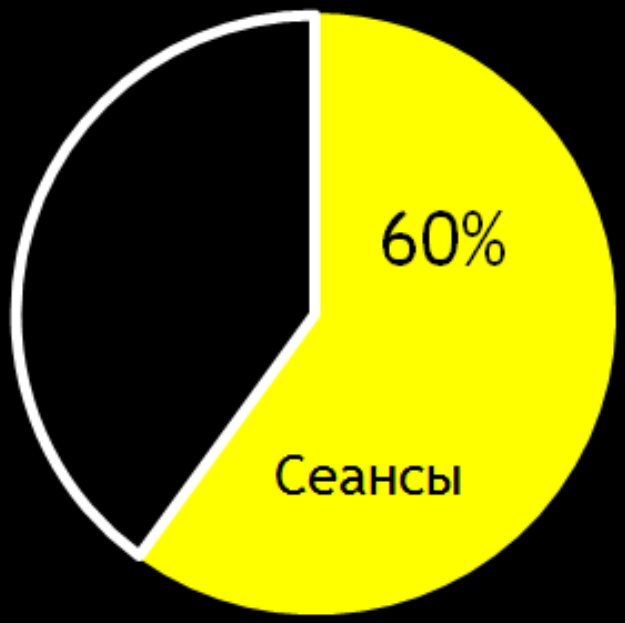
Каким образом?

- Увеличивать конверсию
- Персонализировать предложения
- Повышать повторные продажи

INSIDE
ИНТЕРНЕТ-АГЕНТСТВО

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





Доля генерируемая вернувшимися пользователями

INSIDE
ИНТЕРНЕТ-АГЕНТСТВО

CRM-маркетинг

увеличивает шансы первой и повторных сделок

Сегментация клиентской базы:

Готовые
распространённые категории, на которые есть постоянный спрос — например, «клиенты, не оплатившие счет», «клиенты без сделок».

Статические
база, например, всех покупателей за ноябрь 2016 года.

Динамические
регулярно меняются и пополняются. Например, список клиентов в сегменте «Купил в прошлом месяце».

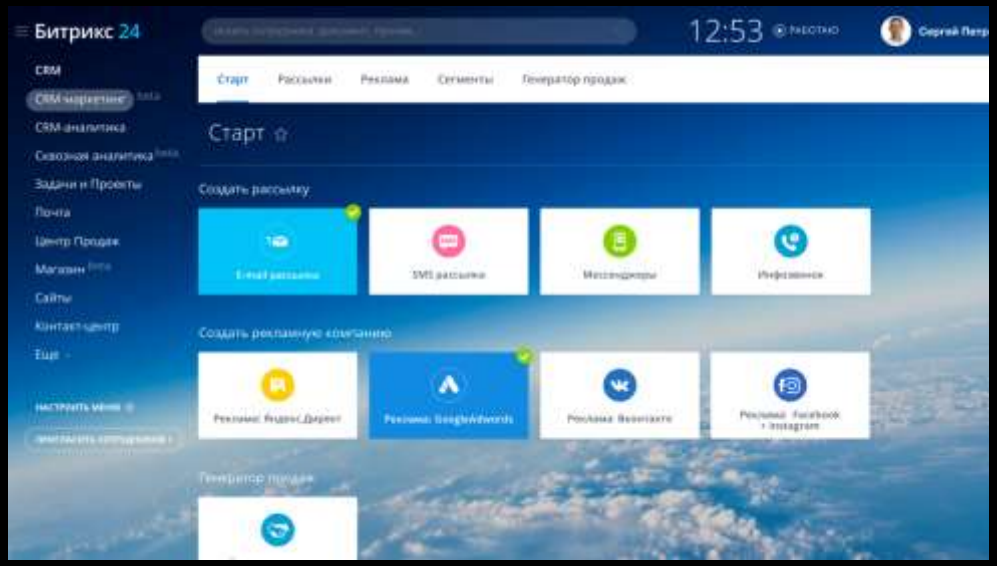
Рассылки email

Рассылки sms

Голосовой обзвон

Рассылки сообщений в чаты

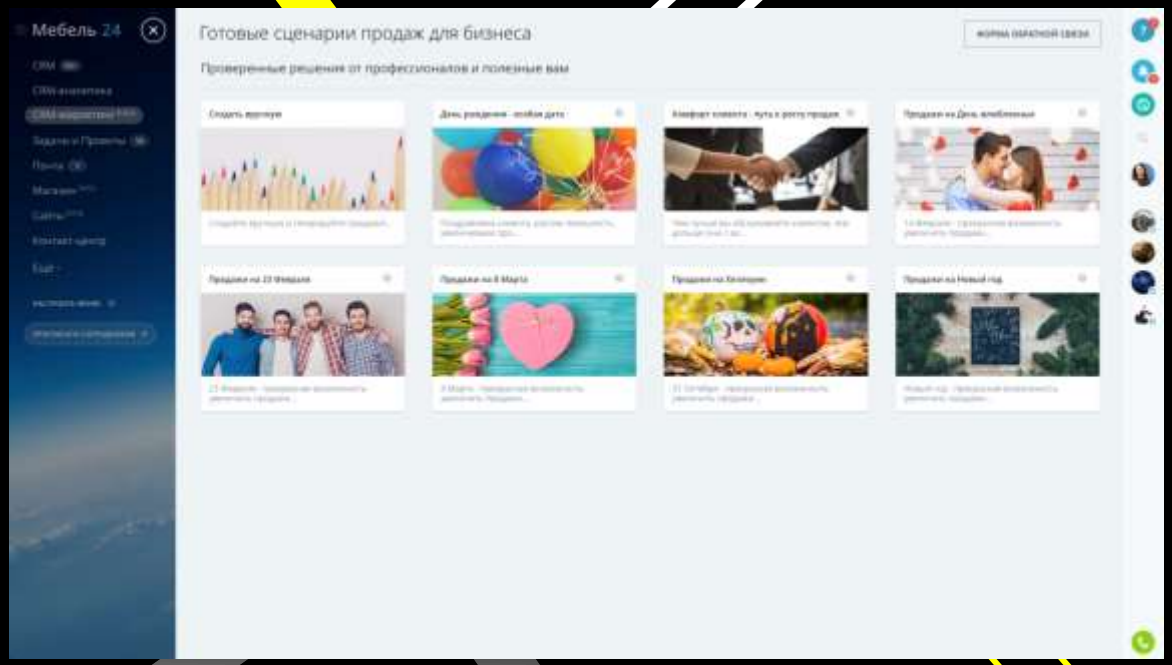
Таргетированная реклама в соцсетях и поисковиках



Персональные предложения

Дают увеличение конверсии в продажи!

По каждому из сегментов можно подготовить персональное предложение, запустить рекламную кампанию, email- или sms-рассылку, голосовой обзвон.



Готовые сценарии продаж:

- День рождения
- Праздники: 23 февраля, 8 марта, Новый год и другие

Готовые скрипты разговора менеджера с клиентом

Автоматизация повторных продаж

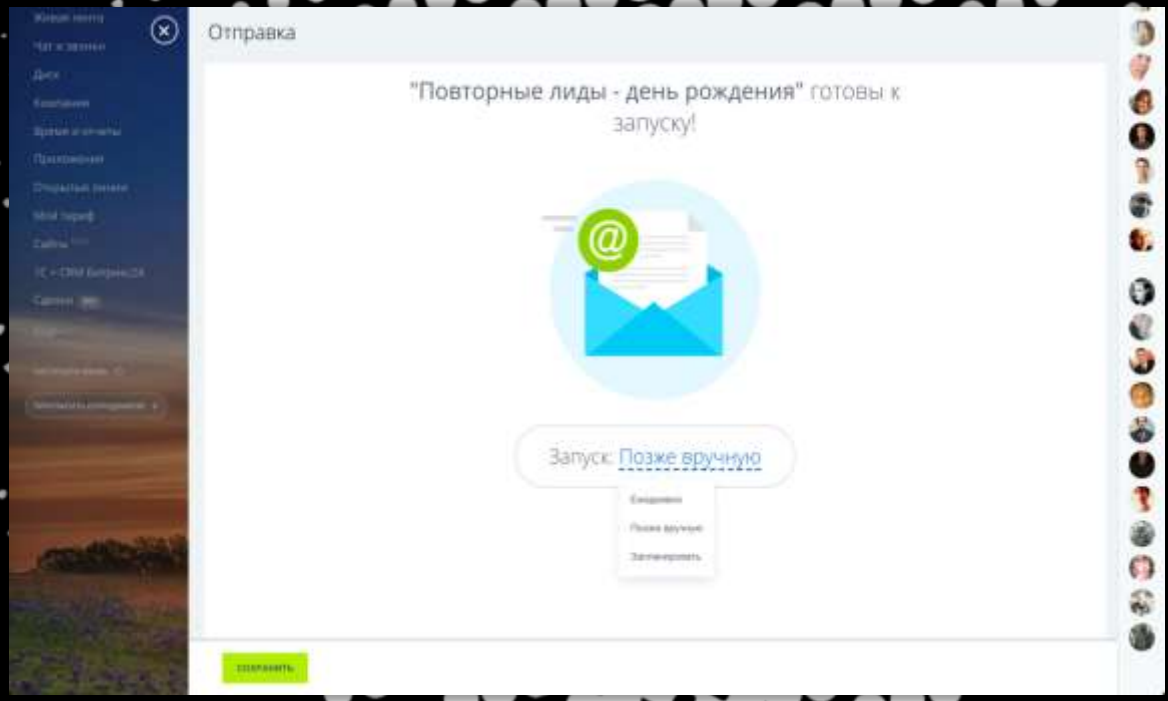
INSIDE
ИНТЕРНЕТ-АГЕНТСТВО

Увеличивает конверсию!

Готовые сценарии продаж:

- День рождения
- Праздники: 23 февраля, 8 марта, Новый год и другие

Готовые скрипты разговора менеджера с клиентом



INSIDE
ИНТЕРНЕТ-АГЕНТСТВО

CRM-аналитика и статистика в реальном времени

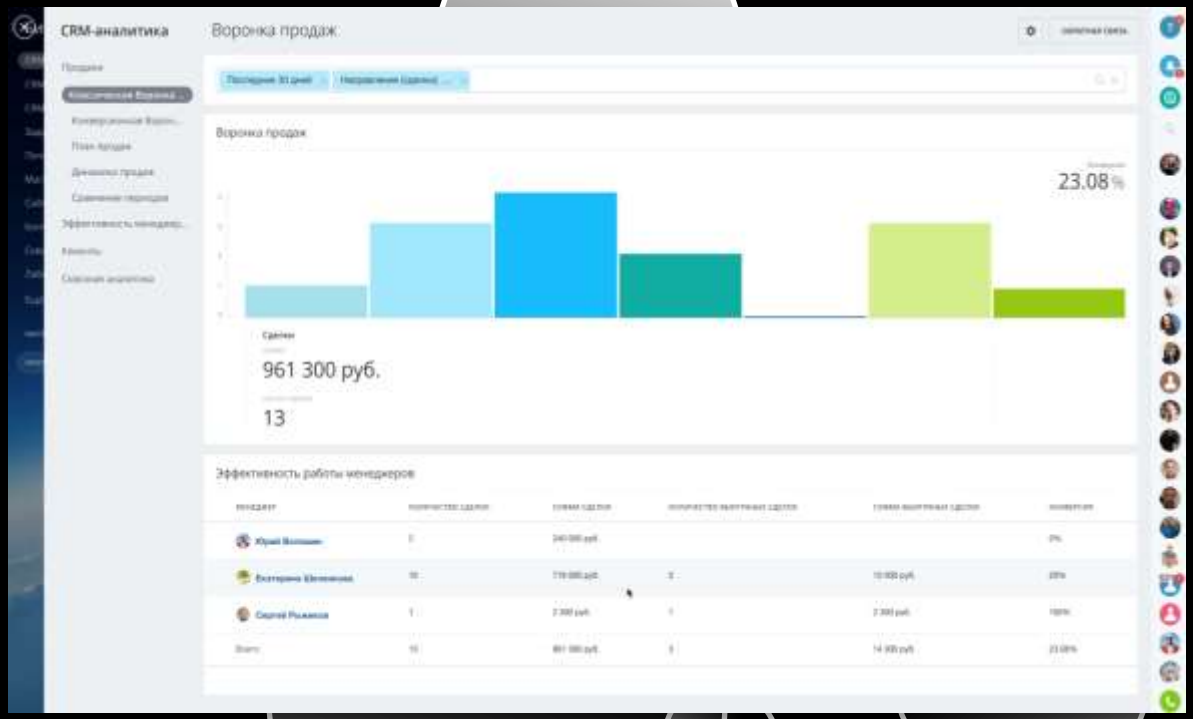
для управленческих и кадровых решений

Готовые отчеты

Анализ в разрезе
по любому свойству CRM

Детальный отчет
по каждому показателю

возможность «развернуть»
показатель
и увидеть, из чего он «собран»



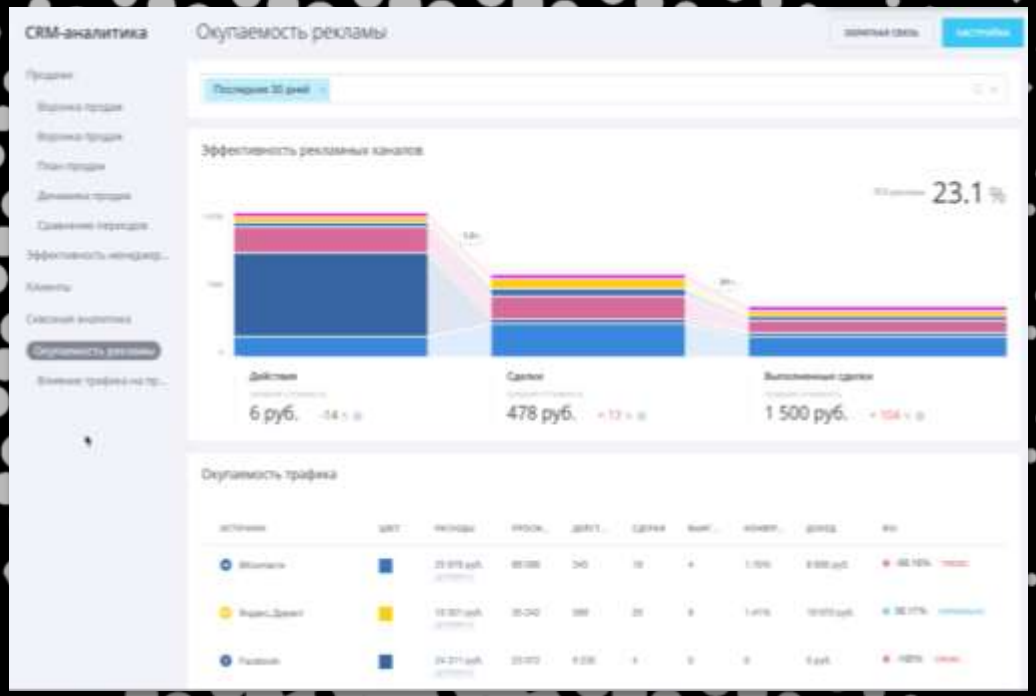
Вы можете в пару кликов посмотреть, что происходит, как меняются ваши показатели, как это влияет на ваш бизнес.

Битрикс24. Сквозная аналитика

Определяет Окупаемость рекламы

Точно отвечает на вопрос, какой трафик лучше всего конвертируется в продажи

- Отслеживает все рекламные каналы (онлайн и офлайн)
- Строит цепочки переходов клиента
- Автоматическая и ручная загрузка расходов
- Автоматический трекинг всех лидов и сделок
- Полная картина всего процесса: от трафика до продаж
- Без интеграции



Считает эффективность расходов на рекламу

Расчет Маркетингового ROI

Маркеры оценки рекламных кампаний

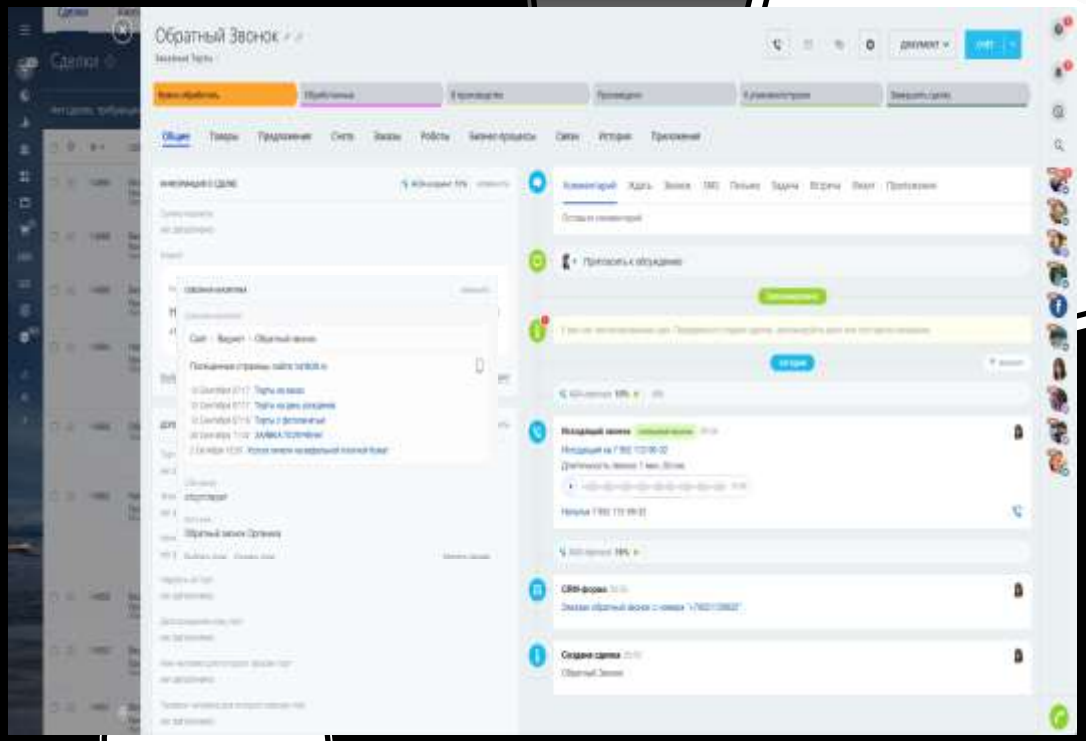
Ручной ввод затрат

Ручной ввод источников

НОВИНКА!

INSIDE
ИНТЕРНЕТ-АГЕНТСТВО

Сквозная аналитика в CRM-формах



Заполнение формы добавляется в цепочку действий клиента в отчетах Сквозной аналитики

INSIDE
ИНТЕРНЕТ-АГЕНТСТВО

Почему CRM помогает любить клиентов

клиенты вовремя получат ответ на любой свой вопрос

менеджеры будут знать все потребности клиентов

Ни один контакт с клиентом не будет забыт или потерян

Что сделать после семинара?

Проанализируйте свой бизнес!

Возможно, что-то из того, о чем сегодня рассказали, поможет и Вам.

Быть может, CRM и автоматизация – это то, что Вы так долго искали.

INSIDE
ИНТЕРНЕТ-АГЕНТСТВО

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