

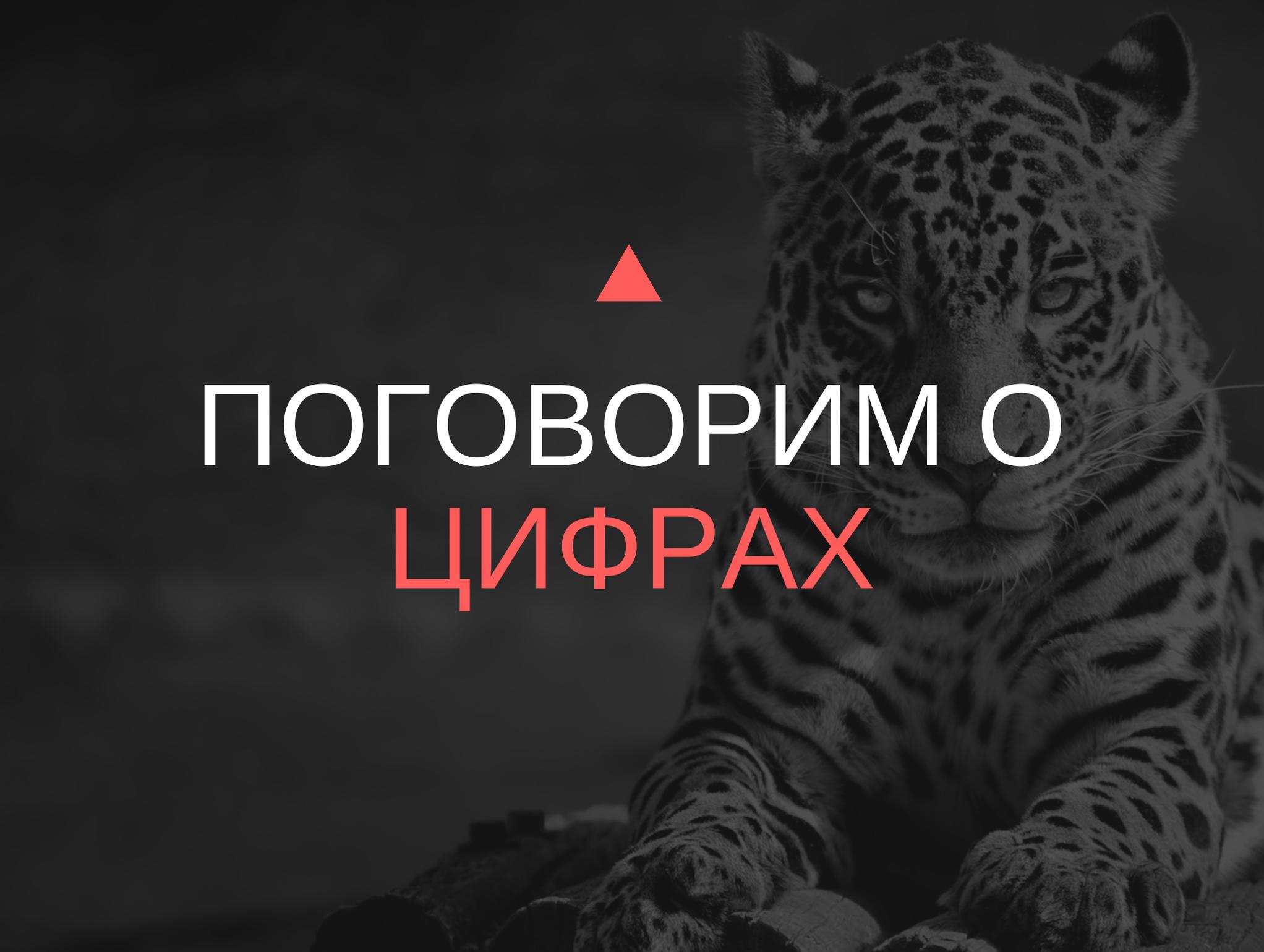


КАК **НЕ УПУСТИТЬ** НИ  
ОДНОГО КЛИЕНТА



# ОМНИКАНАЛЬНАЯ CRM?

О ЧЕМ ЭТО ВЫ?



▲

ПОГОВОРИМ О  
ЦИФРАХ



**НЕ ИСПОЛЬЗУЮТ CRM**



15%

ПОЛНОСТЬЮ ЗАМЕНИЛИ ИМЕЮЩИЕСЯ СИСТЕМЫ ПО РАБОТЕ С КЛИЕНТАМИ НА **CRM**



24%

ИСПОЛЬЗУЮТ **CRM** НАРАВНЕ С УЖЕ ИМЕЮЩИМИСЯ СИСТЕМАМИ



32,2%

НА СТОЛЬКО ВОЗРОСЛО КОЛИЧЕСТВО КОМПАНИЙ ИСПОЛЬЗУЮЩИХ **CRM** ЗА ПОСЛЕДНИЙ ГОД

**УВЕРЕНЫ, ЧТО ВЫ НЕ ЗА  
БОРТОМ?**

A circular gauge chart with a white background and a dark grey border. The number '37%' is displayed in the center. A red segment is visible at the top right of the circle, indicating the percentage value.

37%

ПОКУПАТЕЛЕЙ В B2B СЕГМЕНТЕ ВО ВРЕМЯ ПОИСКА ИНФОРМАЦИИ ЗАДАЮТ ВОПРОСЫ В СОЦ. СЕТЯХ.

A circular gauge chart with a white background and a dark grey border. The number '53%' is displayed in the center. A red segment is visible at the top right of the circle, indicating the percentage value.

53%

ПОКУПАТЕЛЕЙ БЫЛИ НАЙДЕНЫ ЧЕРЕЗ FACEBOOK, В ЭТОМ ГОДУ

A circular gauge chart with a white background and a dark grey border. The number '69%' is displayed in the center. A red segment is visible at the top right of the circle, indicating the percentage value.

69%

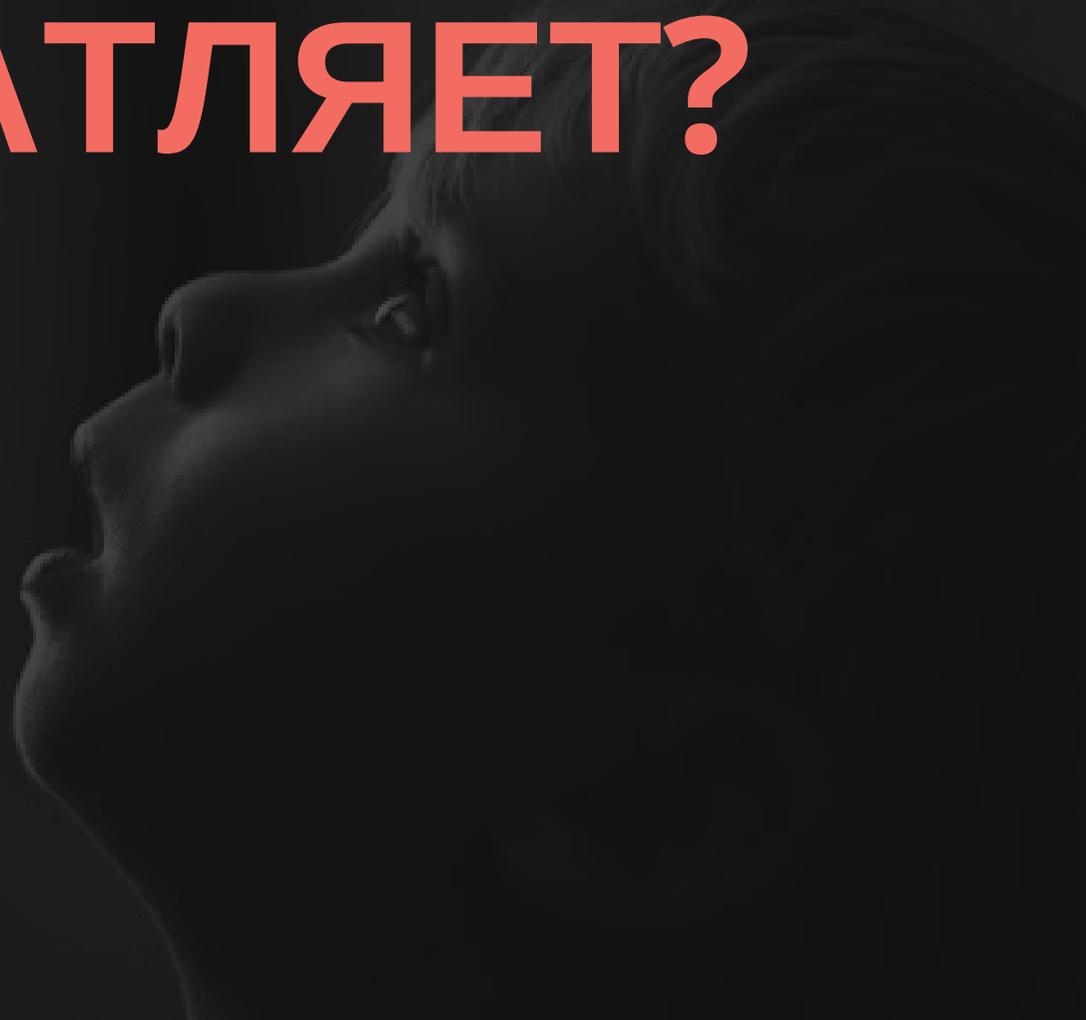
ВЕРОЯТНОСТЬ УСПЕХА ПРИ ПОВТОРНОЙ ПРОДАЖЕ

A circular gauge chart with a white background and a dark grey border. The number '5.60\$' is displayed in the center. A red segment is visible at the top right of the circle, indicating the value.

5.60\$

В СРЕДНЕМ ЗАТРАТЫ НА CRM ОКУПАЮТСЯ В ПРОПОРЦИИ: НА 1\$ ВОЗВРАЩАЕТСЯ 5.60\$.

**ВПЕЧАТЛЯЕТ?**



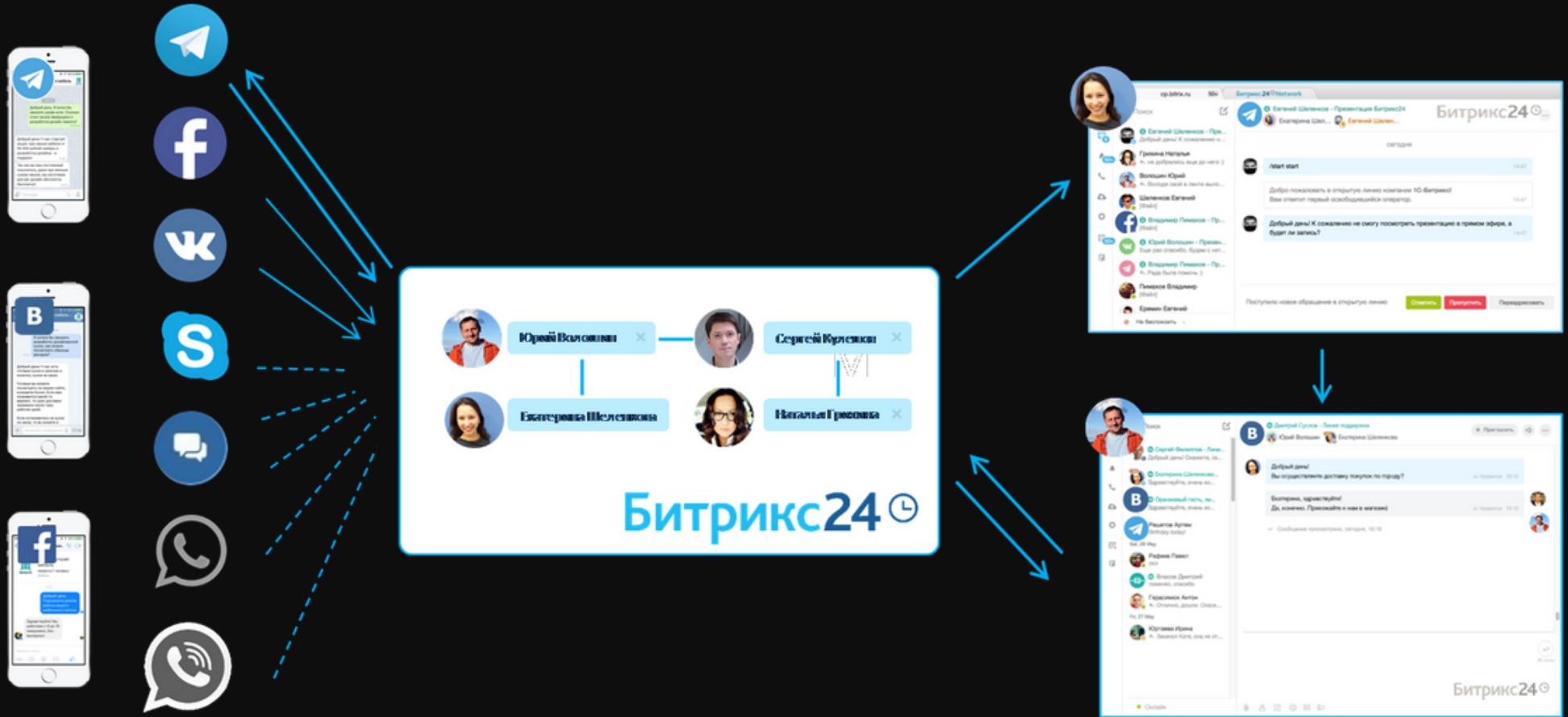
**ЧТО МОЖЕТ ПРЕДЛОЖИТЬ  
БИТРИКС24 ?**

# 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, **запись** всех «разговоров» в CRM, **статистика** по работе с сообщениями клиентов

# КАК ЭТО РАБОТАЕТ?



## Открытая линия 3

Название открытой линии —

Подключенные каналы коммуникаций —



### Маршрутизация обращения

#### 1. Проверять клиента по базе CRM

Направлять обращение на ответственного сотрудника в случае идентификации клиента

Если клиент не найден в CRM —

*(новый лид будет создан только при получении информации, необходимой для обратного обращения к клиенту)*

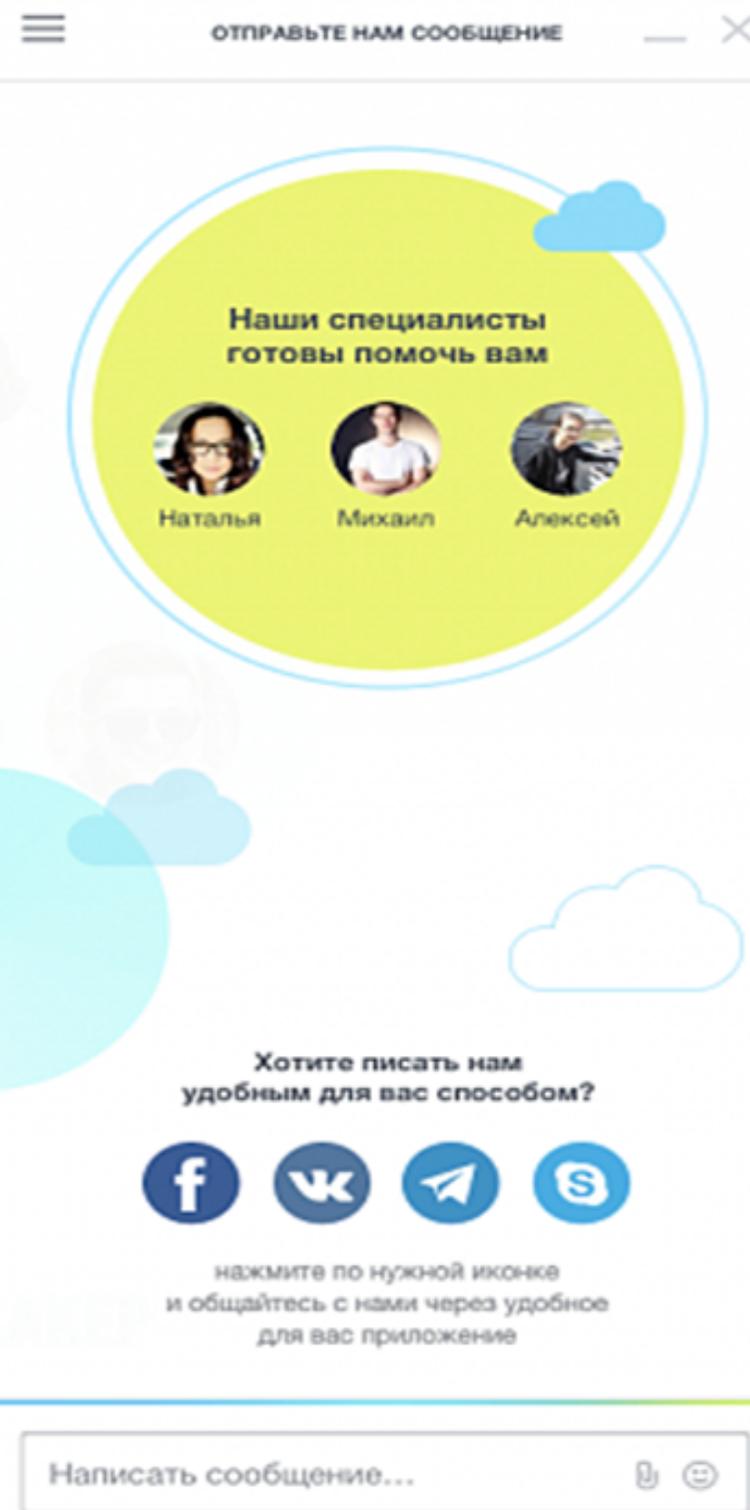
Источник для нового лида —  ?

Автоматически менять ответственного за лид, при ручном перенаправлении диалога на другого сотрудника

#### 2. Очередь

Укажите ответственных сотрудников, которые будут отвечать на входящие обращения в этой открытой линии. Можно задать способ распределения обращений и время, через которую обращение будет автоматически перенаправлено на следующего в очереди.

Анастасия Корбут × [Добавить еще](#)



# 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.
- Интеграция с **CRM**.
- **Адаптивный** дизайн.

# CRM-ФОРМЫ



- Выбор полей для CRM-формы из любых сущностей CRM.
- Автосохранение результатов в любые сущности CRM.
- Идентификация клиента в CRM.
- Уведомление ответственного менеджера.

# КАК ЭТО РАБОТАЕТ?

# КАК ЭТО РАБОТАЕТ?

Моя компания 24 14:57 Андрей Силаев

## CRM-формы

Используйте CRM-формы и увеличьте эффективность работы менеджеров. Все данные с формы автоматически попадают в CRM, менеджеру остается обработать полученную информацию уже внутри CRM.

Используйте формы в чате, публикуйте на странице своего сайта или просто отправьте ссылку на публичную страницу и все получатели смогут заполнить ее.

**Создать форму**  
Нажмите на прямоугольнике для создания формы

### Предустановленные формы

Название	Конверсия	Всего попыток	Успешно заполнено	Дата создания	Статус
контактные данные	83.33%	6	5	02.06.2016	Активна
ФОРМА С УСЛОВИЯМИ	0%	0	0	02.06.2016	Неактивна
ИНТЕРНЕТ-ПРОДАЖИ	0	0	0	02.06.2016	Неактивна

### КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ

**конверсия 83.33%**

всего попыток: 6    успешно заполнено: 5

Дата создания: 02.06.2016

Публичная ссылка: [https://mebel.bitrix24.ru/pub/form/kontaktnye\\_dannye/ngf4m/](https://mebel.bitrix24.ru/pub/form/kontaktnye_dannye/ngf4m/)

Лид - 6

Начали заполнять, но не завершили - 1

Форма активна    Андрей Силаев активировал в 18:05, 02.06.2016

### ФОРМА С УСЛОВИЯМИ

**конверсия 0%**

всего попыток: 0    успешно заполнено: 0

Дата создания: 02.06.2016

Публичная ссылка: [https://mebel.bitrix24.ru/pub/form/forma\\_s\\_usloviyam11961nbf/](https://mebel.bitrix24.ru/pub/form/forma_s_usloviyam11961nbf/)

Контакт - 0 / Компания - 0

Начали заполнять, но не завершили - 0

Форма неактивна    Андрей Силаев деактивировал в 20:01, 04.06.2016

### ИНТЕРНЕТ-ПРОДАЖИ

**создано на сумму 0**

всего попыток: 0    успешно заполнено: 0

Дата создания: 02.06.2016

Публичная ссылка: [https://mebel.bitrix24.ru/pub/form/internet\\_prodash143bd7n/](https://mebel.bitrix24.ru/pub/form/internet_prodash143bd7n/)

Лид - 0

Начали заполнять, но не завершили - 0

Форма неактивна    Андрей Силаев деактивировал в 15:15, 02.06.2016

# EMAIL-ТРЕКЕР В CRM



- Подключение к CRM почтового ящика для **каждого** сотрудника.
- **Трекинг** входящих и исходящих писем в CRM.
- Автоматическое **создание** лидов по новым входящим и исходящим письмам.

### Портрет клиента: Александр Сандровский

МЕНЮ ИЛИ ДЕЛА КОНТАКТЫ КОМПАНИИ СДЕЛКИ ПРЕДЛОЖЕНИЯ ИЛИ

Искать компании, контакты

Следить Редактировать Копировать

#### Портрет клиента



**Александр Сандровский**

И-мэйл: alex@ibank.ru  
 Телефон: +7 911 212-85-00  
 Компания: ООО "Сбербанк"  
 Должность: Генеральный директор  
 Отвественный: Екатерина Шалекина  
 Комментарий: Ничего-много стирать! Да не...

**ЗАГРУЖЕННОСТЬ ВО КАНАЛАХ**

**ИНДЕКС ЭФИКАСНОСТИ ДРУЖЕБНЫХ СВЯЗЕЙ**

50%

Выход: конец 02.03.2017 - 04.03.2017

**КОНВЕРСИЯ**

0.2%

Выход: начало 02.03.2017 - 04.03.2017

**ОСТАТОК ДЕНЕГ**

302

Выход: начало 02.03.2017 - 04.03.2017

**ПРЕДПОСЛАВЛЯЕМЫЙ КАНАЛ КОММУНИКАЦИИ**

**ДОБРОТЕЛЬНОСТЬ КЛИЕНТА**

**ТЕЛЕФОНЫ**

253

Выход: начало 02.03.2017 - 04.03.2017

**НАГРУЗКА ПО КАНАЛУ**

**ОДОВОЛЕТВОРЕННОСТЬ КЛИЕНТА**

**КОЛИЧЕСТВО НАГРУЗКИ ПО КАНАЛУ**

457

Выход: начало 02.03.2017 - 04.03.2017

**КАРТОЧКА КЛИЕНТА В ИС**

Александр Сандровский

**СУММА ЗАКАЗОВ**

35 462 руб.

**СМ-КОРРЕКТИВЫ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ**

17

Выход: начало 02.03.2017 - 04.03.2017

**EMAIL-ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ ПО КАНАЛУ**

12

Выход: начало 02.03.2017 - 04.03.2017

**КРИВАЯ ВОЗРАСТОВЫХ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ ПО КАНАЛУ**

14

Выход: начало 02.03.2017 - 04.03.2017

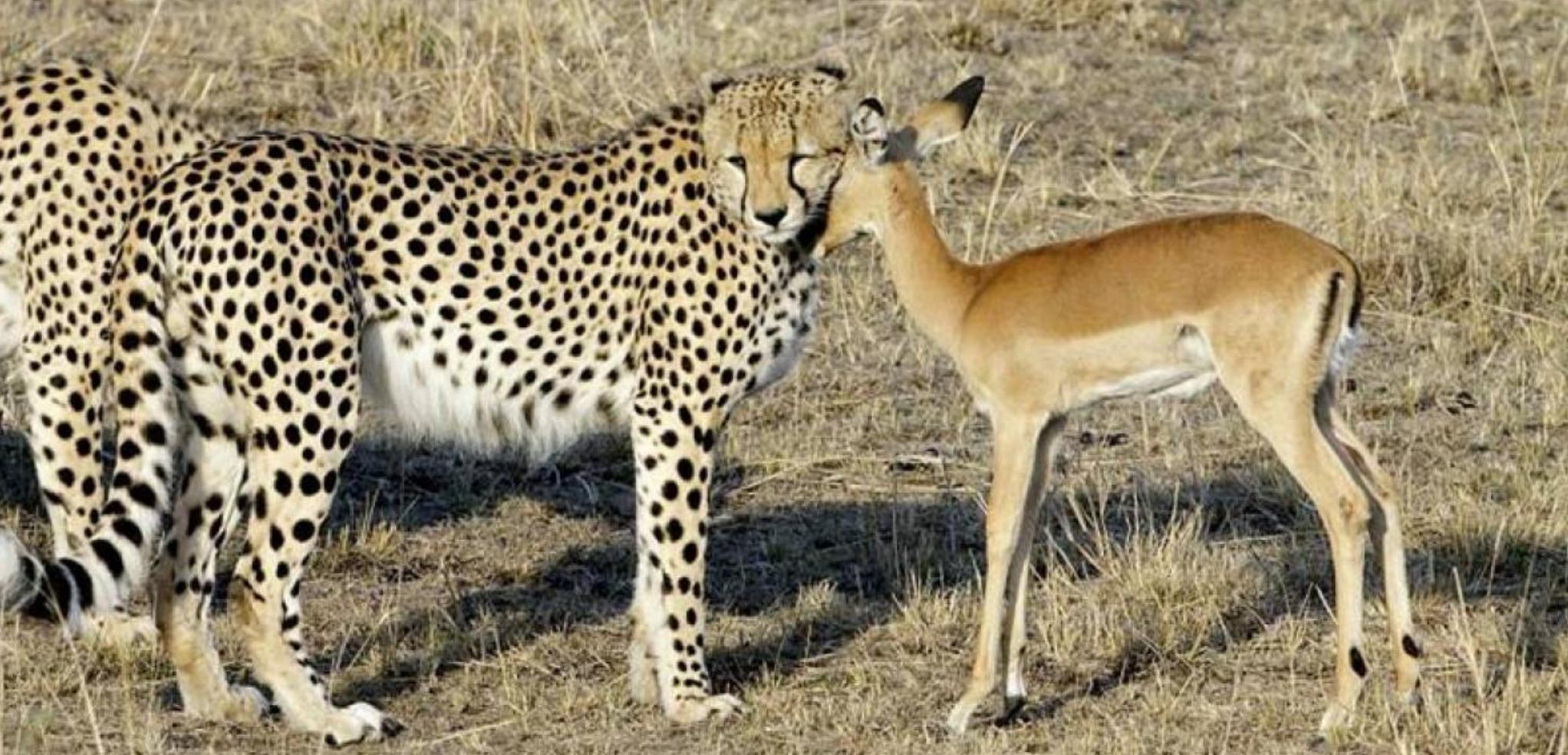
**ИНТЕРНЕТ-АНКЕТА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ ПО КАНАЛУ**

23

Выход: начало 02.03.2017 - 04.03.2017

# А ЕЩЕ...

- 1С-трекер.
- CRM+Телефония.
- Коммуникационная нагрузка.
- Платежные системы в счетах онлайн.
- Аналитические отчеты.
- Внедрение нейронных сетей.
- Задачи и проекты.
- И многое другое.



Пусть клиент станет  
Вашим другом

# КОНТАКТЫ

КОНОВАЛОВ ИГОРЬ

E-MAIL: [KONOVALOV@WEBROVER.RU](mailto:KONOVALOV@WEBROVER.RU)

[INFO@WEBROVER.RU](mailto:INFO@WEBROVER.RU)

ТЕЛ. 8 (903) 301 08 09