




КАК **НЕ УПУСТИТЬ** НИ ОДНОГО КЛИЕНТА

Коновалов Игорь, Webrover



A woman with long brown hair, wearing a light-colored long-sleeved shirt and dark shorts, is running away from the camera on a grassy path. She is holding a dark hat in her left hand. The background is a field of tall grass and yellow flowers, possibly sunflowers, under a bright sky. The overall scene is slightly dimmed, with the text overlaid in the center.

**За сколько минут клиент
пропадет из поля вашего
зрения и убежит к
конкурентам?**

3 причины:

- смена местожительства и сферы деятельности;
- отрицательный пользовательский опыт;
- о вашей компании просто забыли.

**ПИШИ, СЧИТАЙ,
ЛЮБИ**





PIШИ!

ФИКСИРУЕМ:

- Звонки. Входящие, исходящие, пропущенные.
- E-mail переписку.
- Обращения через сайт.
- Обращения в соц. сетях.
- Количество и источники обращений.

СОБИРАЕМ:

- Единую клиентскую базу.
- Индивидуальную информацию по каждому клиенту.
- Статистику обращений по каждом каналу.



Входящий звонок **УСПЕШНЫЙ ЗВОНОК** 12:10



Входящий от [redacted]

Длительность звонка: 4 мин, 7 сек.



[redacted]



Исходящий звонок **ПРОПУЩЕННЫЙ ЗВОНОК** 12:03



Исходящий на [redacted]

[redacted]



Исходящее письмо **ПРОЧИТАНО** 11:57



Уточнение ответа от [redacted]

[redacted]

Добры день! Был ли какой-то ответ от Яндекса? Подойдет ли ваш формат данных? Как только будет ответ - стартуем разработку модуля... [Подробнее](#)



5 Июня



Встреча 13:39



<https://wiki.webrover.ru/pages/viewpage.action?pageId=34963535>

С кем: [redacted]



Звоните своим клиентам через Битрикс24 по выгодным тарифам. Арендуйте номер, чтобы принимать входящие звонки. Сохраняйте запись разговоров, фиксируйте звонки от клиентов CRM, создавайте контакты при звонке с нового номера и получайте отчет по всем звонкам в вашем Битрикс24.

Арендовать номер

- маршрутизация звонков между сотрудниками
- запись разговоров
- полная интеграция с CRM
- выгодные тарифы на звонки
- номера в более чем 50 странах мира

Подключено

1

Подключить свою АТС

- маршрутизация звонков между сотрудниками
- запись разговоров
- полная интеграция с CRM
- оплата звонков — вашему оператору

Подключить

2

Привязать свой номер

- только исходящие звонки
- без покупки номера в Битрикс24
- звонок фиксируется в карточке клиента
- запись исходящих звонков
- работает с "обратным звонком"

Подключить

3

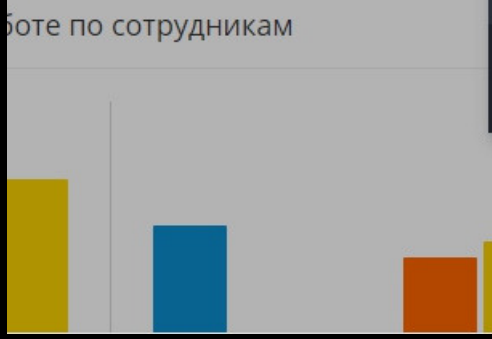
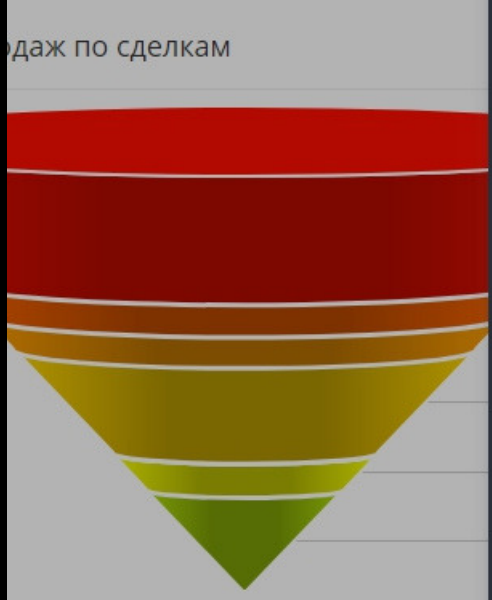
Начать работать с входящими звонками просто, выберите страну, город, нажмите на кнопку "Арендовать" и система автоматически подключит номер к вашему portalу, активируя входящие звонки.

Вам будет доступно:


- неограниченное число входящих линий
- неограниченное число входящих звонков
- внутренние номера для всех сотрудников
- правила обработки входящих вызовов
- нотификации о пропущенных звонках
- запись разговоров
- история входящих, исходящих, пропущенных звонков
- подробная статистика по всем звонкам
- интеграция с CRM
- подключение телефонных аппаратов

подключить


сделкам ☆
Отчётный период
счётчики



Звонок от [скрыт] Свернуть

 **Коновалов Игорь**

Дела
Входящий от [скрыт]
27.04.2018 10:22:03

Ответственный:
 **Игорь Коновалов**
специалист по внедрению корпоративных решений

КОММЕНТАРИЙ СДЕЛКУ СЧЕТ

ЗАКРЫТЬ

Канб

ТОК	Сумма сделок
[скрыт]	[скрыт]
[скрыт]	[скрыт]

Статус почтового ящика **webrover@insamara.ru**

Последняя проверка 5 часов назад: **Успешно**

ПРОВЕРИТЬ

Имя

Агентство цифровой трансформации WEBROVER

Настройки подключения

Проверять почту с интервалом 2 минуты

Обрабатывать папки: INBOX, [Gmail]/Вся почта, [Gmail]/Отправленные

Черный список ▾ ?

Обработка писем в CRM

- Для входящих с нового email-адреса создавать Лид
- Для исходящих на новый email-адрес создавать Контакт
- Создавать контакты из вложений в формате vCard

Создавать новый лид для каждого нового входящего письма с указанных адресов ▾ ?

Источник лидов и контактов: Электронная почта

Очередь распределения лидов и контактов:

+ Добавить еще

Чат со специалистом Webrover

Название открытой линии —

Чат со специалистом Webrover

Подключенные каналы коммуникаций —



1

Маршрутизация обращения

1. Проверять клиента по базе CRM

Направлять обращение на ответственного сотрудника в случае идентификации клиента

Если клиент не найден в CRM —

автоматически создать новый лид ▾

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

2

Источник для нового лида —

Источник открытой линии ▾



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 следующего в очереди.

 × [Добавить еще](#)

3

Распределение обращений между сотрудниками в очереди —

строго по очереди ▾



Время до перехода к следующему сотруднику —

1 минута ▾

СЧИТАЙ!

CTR
14.65%
↑ 10.6%

Quality Score

9.38

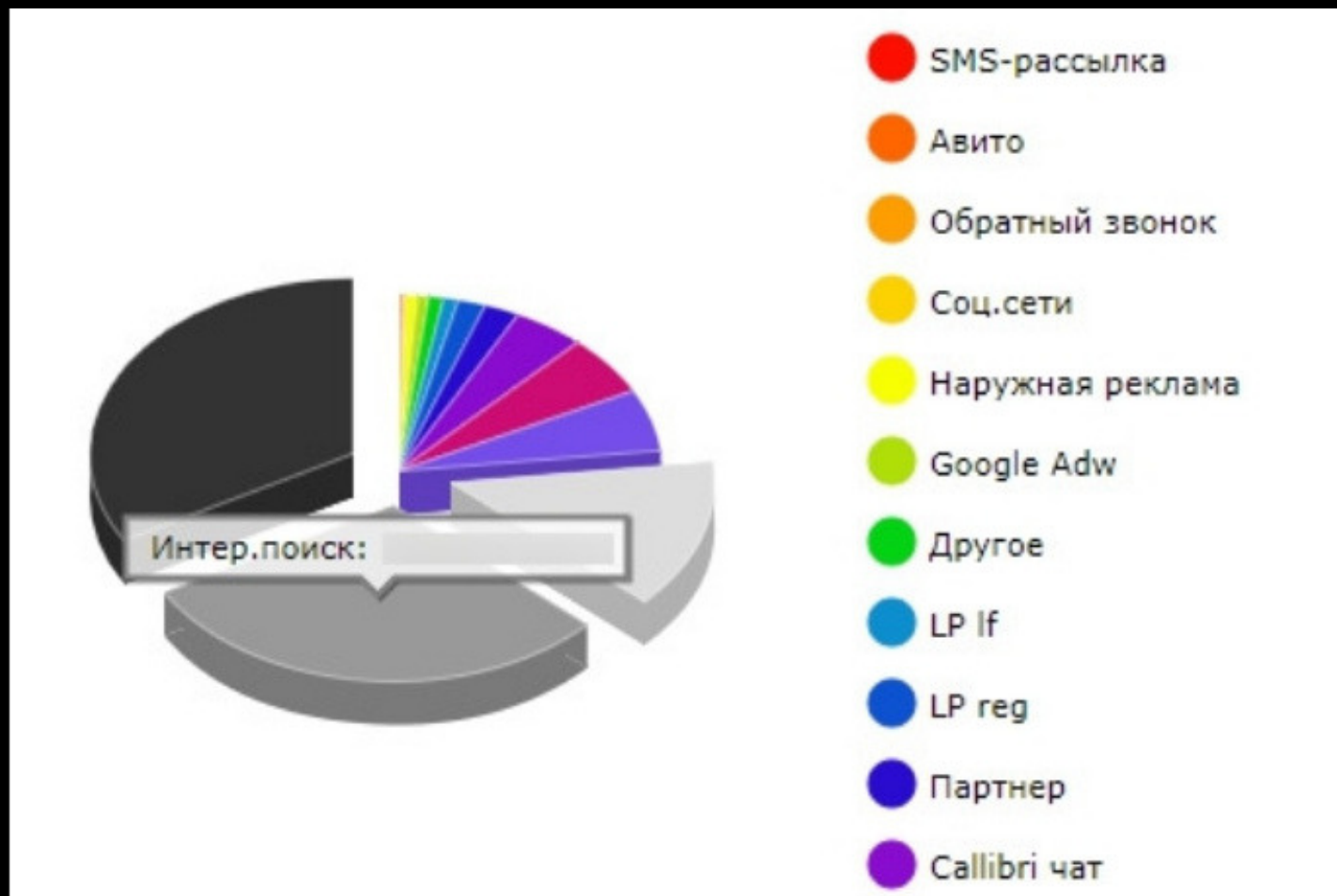
↓ -0.1%

Cost per conversion

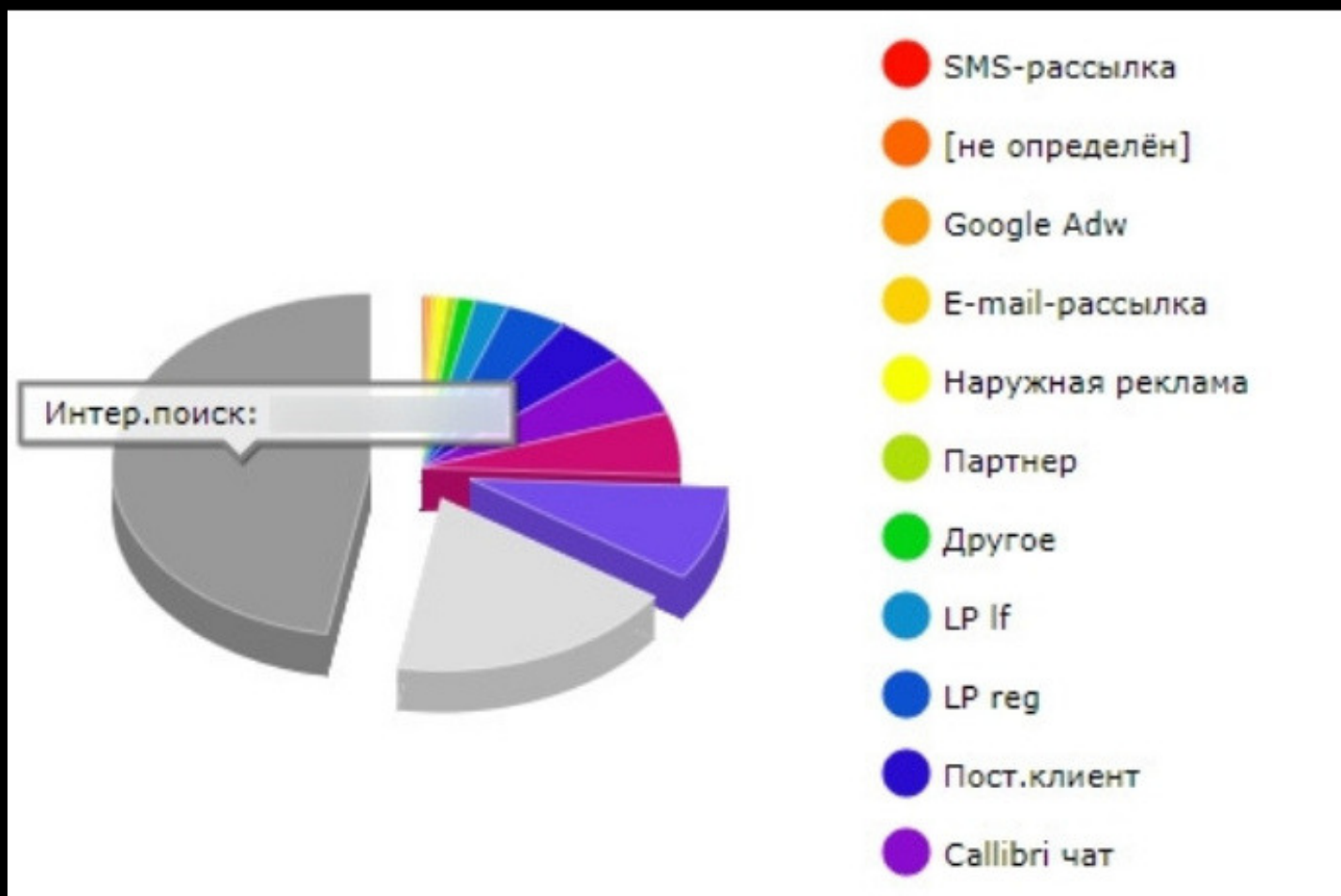
673.27

↑ 0.2%

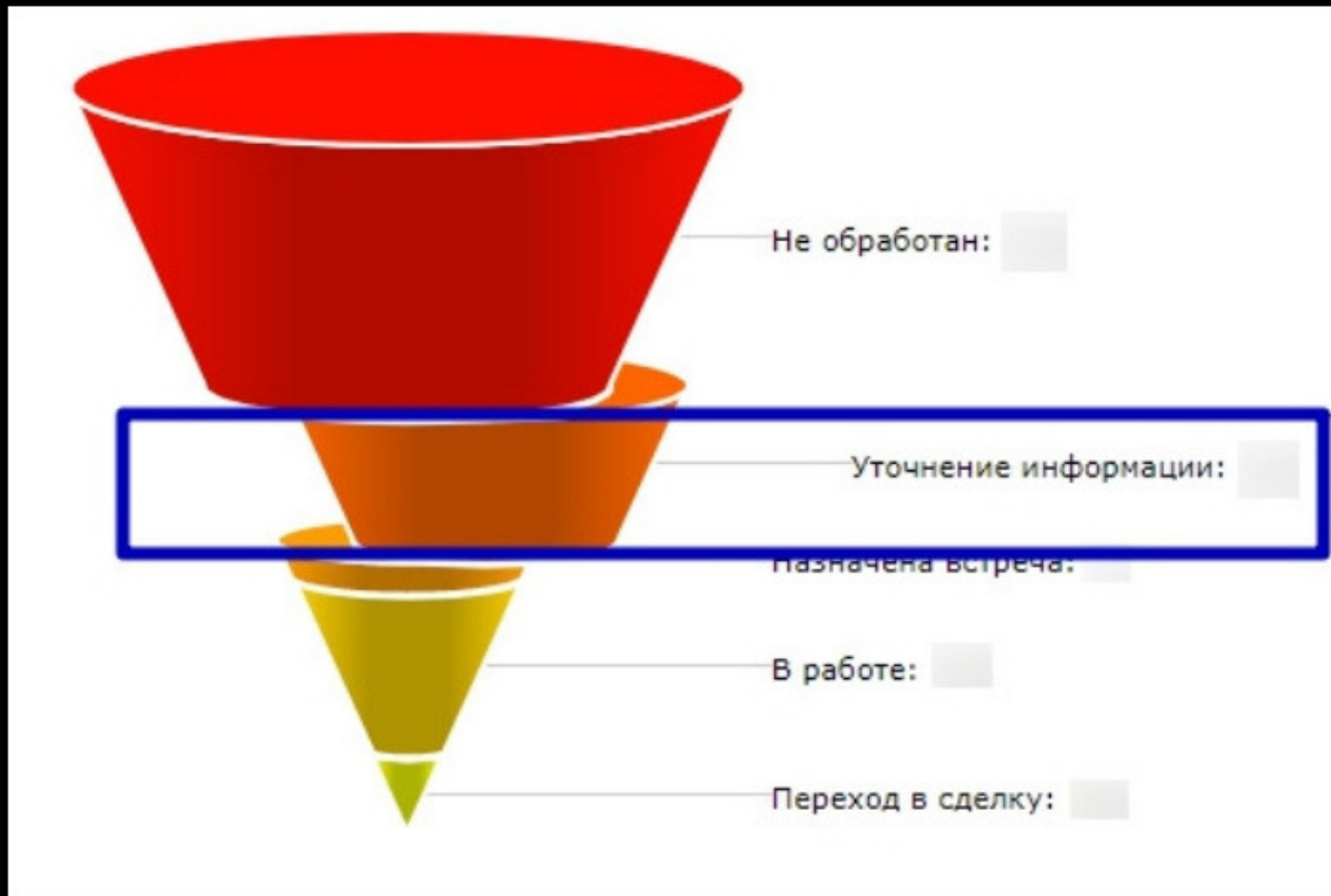
Распределение входящих заявок по каналам за 2017



Распределение входящих заявок по каналам за 2018



Конверсионная воронка по входящим заявкам за 2017



Иван

10

7

2

2

НОВЫЙ КОНТАКТ

Звонок с назначением встречи

Встреча

Продажа

Ольга

10

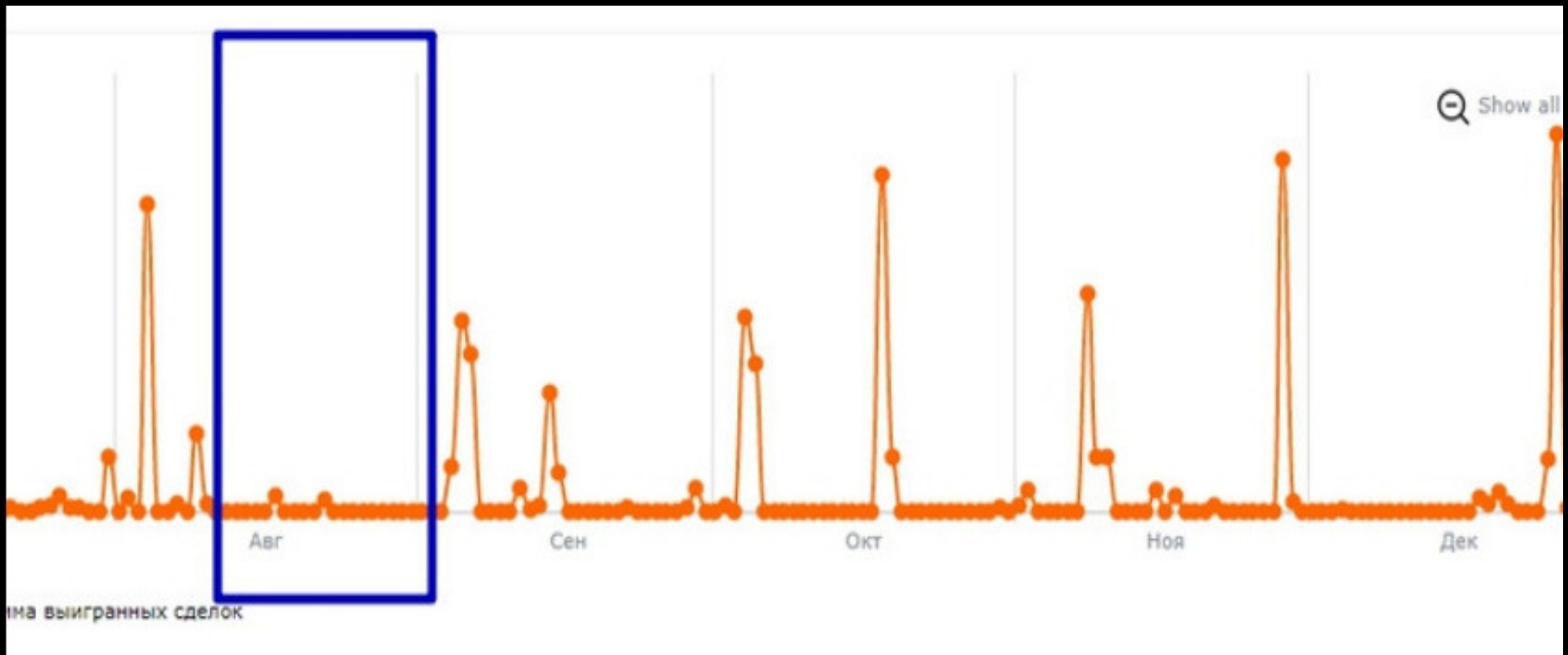
8

6

0



Сумма выигранных сделок за 2017



Включаем маркетинговые инструменты

Создать рассылку



Email рассылка



SMS рассылка



Мессенджеры

Создать рекламную кампанию

Яндекс

Реклама Яндекс.Директ

Google

Реклама Google AdWords



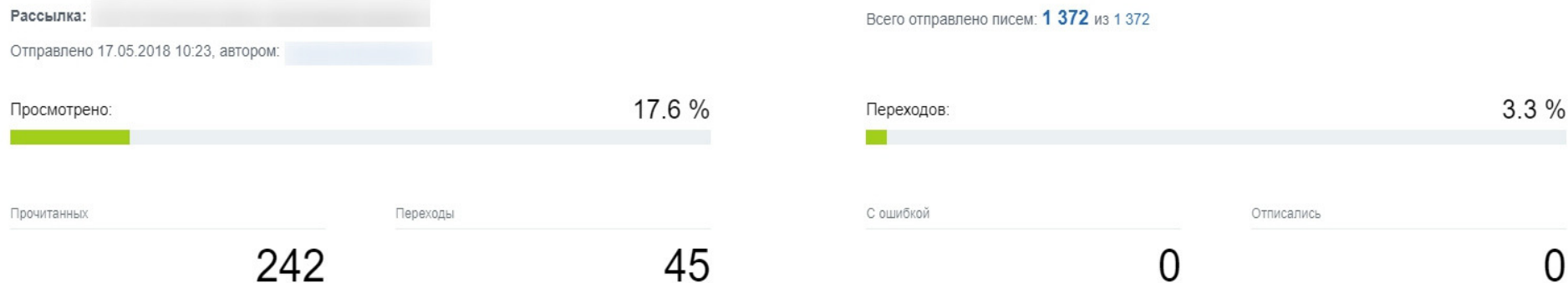
Реклама ВКонтакте

Эффективность рассылки

Уровень эффективности рассылки



Аналитика



Карта кликов

Агентство цифровой трансформации
WEBROVER
г. Самара, ул. Стара-Загора, д.48, оф.1
[+7 \(846\) 246 - 23 - 51](tel:+78462462351)

webrover
ОЦИФРУЙ БИЗНЕС



A close-up photograph of two cheetahs nuzzling each other. The cheetah on the left is leaning its head towards the cheetah on the right. The word "ЛЮБИ" is written in large, white, bold Cyrillic letters across the center of the image, partially overlapping the cheetahs' faces. The background is a plain, light-colored wall.

ЛЮБИ

**Сколько минут в день вы уделяете
тому, чтобы сделать своего
клиента
СЧАСТЛИВЫМ?**





Остались вопросы?

Звоните/пишите

>>> Коновалов Игорь
www.webrover.ru
E-mail: konovалov@webrover.ru
тел. 8 (903) 301 08 09