

Как оторваться от конкурентов?

ИНСТРУКЦИЯ ПО ПРИМЕНЕНИЮ



КОНОВАЛОВ ИГОРЬ
АГЕНТСТВО ЦИФРОВОЙ
ТРАНСФОРМАЦИИ WEBROVER



**Будьте
уникальными!**



**Спасибо за внимание!
Вопросы?**

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



»»» МЫСЛИТЕ МАСШТАБНО И ТОЧНО

**ВНУТРЕННИЕ
КОММУНИКАЦИИ**


**РЕЖИМ
ОМНИКОНАЛЬНОСТИ**

**АВТОМАТИЗАЦИЯ
ПРОЦЕССОВ**

**3 группы
инструментов**



ПРАВИЛО НОМЕР 0. ВСЕ, ЧТО МОЖНО, НУЖНО ДЕЛАТЬ
ЧЕРЕЗ БИТРИКС24



Внутренние коммуникации компании

Оперативный обмен информацией (Живая лента, чат)

**Сложность
внедрения**



Важность



Основные сложности:

- Генерация интересного контента
- Сопротивление сотрудников новому инструменту



СООБЩЕНИЕ

ЗАДАЧА

СОБЫТИЕ

ОПРОС

ЕЩЁ ▾

B *I* U ~~S~~ T_x A Шрифт ▾ :A ▾ | ☰ | ☰ | ☰ | 🖼️ 📅 <...> 😊 | 🔄 BB CODE ↗

Важное сообщение с сегодняшнего дня у нас меняется регламент работы с задачами!

📎 🔗 🎥 “ 👤 # Записать видео

A ☰

Кому:

Игорь Коновалов ×

ОТПРАВИТЬ

Отменить

Единое хранение документов (Битрикс.Диск)

**Сложность
внедрения**



Важность



Основные сложности:

- Отсутствуют



CRM 29

Живая лента

Задачи и проекты 5

Группы

Диск 1

Компания

Открытые линии

Календарь

Заявки на внедрение Би...

Ещё -

НАСТРОИТЬ МЕНЮ ⚙

ПРИГЛАСИТЬ СОТРУДНИКОВ +

Мой диск 2

Общий диск

Диск для Windows

Диск для macOS 4

Мой Диск ★

ЗАГРУЗИТЬ 3

СОЗДАТЬ ДОКУМЕНТ

СОЗДАТЬ ПАПКУ

По

Мой Диск

Сортировать:

По

<input type="checkbox"/>		Название	Изменен ▾	Р
<input type="checkbox"/>		Wiki WEBROVER	21.09.2017 17:14	
<input type="checkbox"/>		Мероприятия и корпоративы	27.07.2017 17:02	
<input type="checkbox"/>		Загруженные файлы	22.03.2017 00:05	
<input type="checkbox"/>		Отдел продаж	16.03.2017 19:17	

Единая база знаний (wiki)

**Сложность
внедрения**



Важность



Основные сложности:

- Требуется много время на наполнение
- Грамотное структурирование информации



Новая страница

Заголовок страницы*

Новая страница

Текст страницы*

Текст Визуальный редактор



Новая страница

В настоящий момент текст на данной странице отсутствует.

[Добавить комментарий к изменению](#)

Теги: [добавить](#)

Мобильность

**Сложность
внедрения**



Важность



Основные сложности:

- Вы находитесь в Сибири без смартфона и интернета





ВЗАИМНАЯ ИНТЕГРАЦИЯ РАЗРОЗНЕННЫХ КАНАЛОВ КОММУНИКАЦИИ
В ЕДИНУЮ СИСТЕМУ



Омниканальная CRM

Интеграция CRM с почтой

Сложность внедрения



Важность



Основные сложности:

- Не правильные настройки папок на стороне почты
- Не правильные настройки подключения



Настройки ☆

С чего начать

Настройки форм и отчетов

Способы оплаты

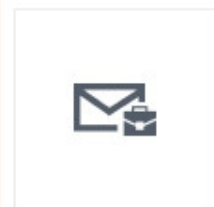
Права

Автоматизация

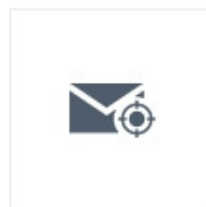
Работа с почтой ³

Интеграции

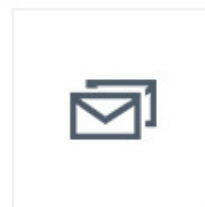
Приложения



Email-трекер
(ящик компании)



Email-трекер
(личный ящик) ⁴



Почтовые шаблоны



Интегр поч

- Отчёты
- Воронка продаж
- Фасе-трекер
- Товары
- CRM-формы
- Виджет на сайт
- Приложения
- Настройки ²
- Розница + CRM

СКРЫТЫЕ

- Предложения
- История

УПРАВЛЕНИЕ


Настроить меню ⚙

Для обработки писем с почты, подключите почтовый ящик вашей компании к CRM. Все входящие письма автоматически распределены по контактам, компаниям и лидам, а ответственные менеджеры увидят

Настройки подключения

Забрать данные за 3 дня

Проверять почту с интервалом 10 минут

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:

Игорь Коновалов  [+ Добавить еще](#)

Интеграция мессенджеров, онлайн-чатов

**Сложность
внедрения**



Важность



Основные сложности:

- Получить публичные аккаунты
- Настроить правила очереди входящих заявок



Открытая линия WEBROVER

Название открытой линии

Открытая линия WEBROVER

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

автоматически создать новый лид ▼

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

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 время, через которую обращение будет автоматически перенаправлено на следующего в очереди.

Настройка действий

Отправить автоответ на первое сообщение ?

Текст сообщения —

Добро пожаловать в открытую линию
компании [b]WEBROVER![/b][br]Вам ответит
первый освободившийся оператор.

1

Отправить предупреждение о сборе персональных данных

Действие при завершении диалога

Будет выполнено действие —

Отправить текст ▼

Текст сообщения —

Спасибо, что обратились в нашу компанию.

2

Действие при автоматическом завершении диалога

Время последней активности для автозакрытия диалога —

4 часа ▼

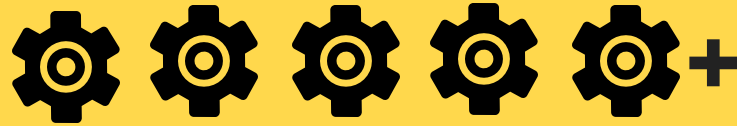
Будет выполнено действие —

Ничего не делать ▼

3

Интеграция телефонии

Сложность внедрения



Важность



Основные сложности:

- Отсутствует интеграция через приложение
- Настройка переадресации
- Настройка фиксации звонков
- Подключение телефонных аппаратов



Арендовать номер

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

Подключено

Подключить свою АТС

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

Подключить

Привязать свой номер

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

Подключить

1

2



Бесплатное подключение своей АТС по Rest API



Интеграция с АТС через SIP-коннектор



Пользователи

Внутренний номер

Номер для исходящего звонка

Телефонный аппарат

Действие



Разработчики

Администратор Bitrix24

Номер по-умолчанию

Не подключен

Настроить



Номер по-умолчанию

Подключен

Настроить



Номер по-умолчанию

Подключен

Настроить



Номер по-умолчанию

Подключен

Настроить



Номер по-умолчанию

Подключен

Настроить



Номер по-умолчанию

Не подключен

Настроить



Номер по-умолчанию

Не подключен

Настроить



Номер по-умолчанию

Подключен

Настроить

1



«ЕСЛИ ВЫ НЕ В СОСТОЯНИИ САМИ РУКОВОДИТЬ СВОЕЙ
ФИРМОЙ, ТО АВТОМАТИЗАЦИЯ ВАМ НЕ ПОМОЖЕТ»

Андрей Орлов



Автоматизация типовых процессов

Бизнес-процессы

**Сложность
внедрения**



Важность



Основные сложности:

- Отсутствуют отлаженные внутренние процессы
- Необходимо минимальное техническое образование



CRM 29

Живая лента

Задачи и проекты 5

Группы

Диск

Компания

Открытые линии

Календарь

Заявки на внедрение Би...

СКРЫТЫЕ

Настройки

Бизнес-процессы 1

1С + CRM Битрикс24

Телефония

Задания бизнес-процессов

Мои процессы


Процессы в ленте 2


Все активные


Процессы ☆


СОЗДАТЬ НОВЫЙ 3


КАТАЛОГ


 **Полян - Счет на оплату безнал**
 Показать в Живой ленте


 **Счет на оплату**
 Показать в Живой ленте

 **Заявление на отпуск**
 Показать в Живой ленте


 **Заявление на командировку**
 Показать в Живой ленте


 **Входящие документы**
 Показать в Живой ленте


 **Исходящие документы**
 Показать в Живой ленте

 **Отправка счета на Email**
 Показать в Живой ленте

 **Поляна - выдача наличных тест**
 Показать в Живой ленте

 **Приёмка проекта**
 Показать в Живой ленте

 **Выдача наличных**
 Показать в Живой ленте

 **ПОЛЯНА - Выдача наличных**
 Показать в Живой ленте

Параметры шаблона

Список шаблонов

Создать шаблон

Экспорт

Импорт

1

Начало

Инициализация

Изменение переменных

Установка поля
"Утвержден" документа

Установка прав: автору

3

Обработка документа

- Блокировка документа
- Запуск бизнес-процесса
- Изменение документа
- Публикация документа
- Разблокировка документа
- Снятие документа с публикации
- Создание нового документа
- Создание элемента списка
- Сохранение истории
- Удаление документа

Задания

- Запрос доп. информации (с отклонением)
- Запрос дополнительной информации

2

Роботы и триггеры

**Сложность
внедрения**



Важность



Основные сложности:

- Настройка условий срабатывания роботов
- Отсутствуют внутренние процессы обработки входящего потока



Настройки ☆

- С чего начать
- Настройки форм и отчетов
- Способы оплаты
- Права
- Автоматизация**
- Работа с почтой
- Интеграции
- Приложения



Бизнес-процессы



Лиды



Сделки

- Отчёты
- Воронка продаж
- Фасе-трекер
- Товары
- CRM-формы
- Виджет на сайт
- Приложения
- Настройки**
- Розница + CRM
- СКРЫТЫЕ
- Предложения
- История
- УПРАВЛЕНИЕ
- Настроить меню ⚙

Автоматизируйте процесс работы с клиентами, автоматическая обработка новых лидов, контактов, сделок. все это можно легко решить с помощью Бизнес-процессов.

Новый лид

В работе

Кратковременная па...

Длительная пауза

Сконвертирован

Некач

Триггеры ?

+ добавить

+ добавить

+ добавить

+ добавить

+ добавить

+ добав

Роботы ?

сразу

Уведомление

кому:

Ответственный ме...

через 2 дня

Уведомление

кому:

Ответственный ме...

через 3 дня

Контроль

+ добавить

+ добавить

+ добавить

+ добавить

+ добав

Редакти
Бизнес-

Для сотрудника >

Для связи с клиентом >

Реклама >

Свои роботы >

Задание

Запланировать встречу

Запланировать звонок

Изменение документа

Контроль

Ожидание

Отправить SMS

Сменить ответственного

Сменить статус

Создать на основании

Сообщение в Живую ленту

ировать в дизайнере
-процессов

Редактировать в дизайнере
Бизнес-процессов

Редактир
Бизнес-п

СОХ



Отчеты

**Сложность
внедрения**



Важность



Основные сложности:

- Неправильное ведение CRM
- Отсутствуют нужные отчеты в стандартной поставке CRM



Создание отчёта

✕

Сделка

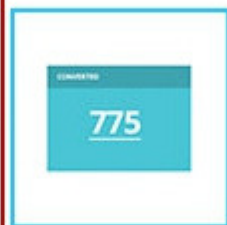
Счёт

Лид

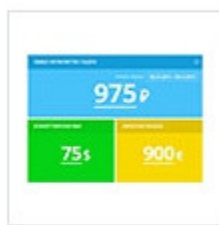
Контакт

Компания

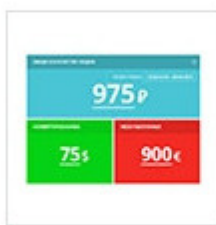
Дело



Число



Числовой блок



Числовой блок с формулой



Рейтинг



Воронка



Гистограмма



Гистограмма с накоплением



Гистограмма с накоплением и аватарами



Канбан Список Отчёты



Контакт	1
Потенциальный клиент	1
...	3
Электронная почта	9
Чат - Открытая линия на сайте Webrover	13
Семинар (Семинар)	13
...	13

1

2

Настройки виджета (лид)



Отчетный период: По фильтру



1

A Без названия



Выберите статус или категорию:

не выбрано



Количество Сумма Процент

2

Что считаем:

не выбрано



3

B Без названия



C Без названия



Выберите статус или категорию:

не выбрано



Количество Сумма Процент

Что считаем:

не выбрано



не выбрано

Количество лидов
Количество звонков
Количество встреч
Количество писем
Количество дел

Выберите статус или категорию:

не выбрано



Количество Сумма Процент

Что считаем:

не выбрано



СОХРАНИТЬ

ОТМЕНИТЬ

5

Не забываем про сотрудников!



Нельзя пренебрегать обучением при внедрении новой системы. Новая система это всегда сложности в работе, помогите своим сотрудникам сделать их переход в новый режим работы простым и приятным.



Остались вопросы?

Звоните/пишите

>>> Коновалов Игорь

www.webrover.ru

E-mail: konovalov@webrover.ru

тел. 8 (903) 301 08 09