

Актуальные digital- помощники риелторов. CRM XXI века – какая она?

Олег Степанов
Интернет-агентство «Инсайд»

Пару слов о нас

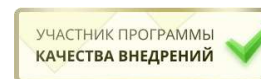
Работаем на рынке веб-разработок с **1997 года**, мы накопили уникальный опыт по сопровождению и поддержке сайтов компаний, внедрению CRM «Битрикс24». Готовы включиться в проект на любой стадии и обеспечить его дальнейшее развитие. Делаем разработки **любого уровня сложности!**



Являемся
«Золотым сертифицированным»
партнером



Активно участвуем
в программе
качества внедрений



Разрабатываем сайты и порталы
любого уровня сложности на



Оказываем услуги по
продажам и внедрению



24 CRM

компетенция

24

Бизнес- процессы

компетенция

24

Коробочная
версия

компетенция

24

ИНТЕГРАЦИЯ С 1С

компетенция

24

Крупные
внедрения

компетенция

Клиенты – главный ресурс современного бизнеса

клиентов нужно любить, сохранять и
приумножать 😊

Клиенты
присутствуют
во всех
каналах

и ждут того же от компаний



Звонки



Мессенджеры



Соцсети



Почта

Клиенты привыкли

к мгновенным ответам
к быстрой продаже
к быстрой доставке

Но компании этого дать не могут



Клиенты не могут
связаться



Забывают или
теряют заявки



Менеджеры медленно
отвечают



Пропускают
звонки



Забывают перезвонить,
отправить письмо и т.д.



Нет персонального
подхода

клиент может уйти на любом этапе взаимодействия с ним...

Как использовать преимущества цифрового мира, чтобы:



Получать больше
обращений



Влюблять в себя
клиентов



Не терять клиентов



Больше продавать



Возьмите под контроль
каналы коммуникаций
с клиентами

1



Автоматизируйте
продажи и следуйте
подсказкам CRM

2



Проактивно работайте
с накопленной
клиентской базой

3

Правило №1



**Возьмите все
коммуникации
с клиентами
под контроль**



Звонки, письма, сообщения из соцсетей и мессенджеров попадают в CRM



CRM передает обращения клиентов менеджерам для обработки



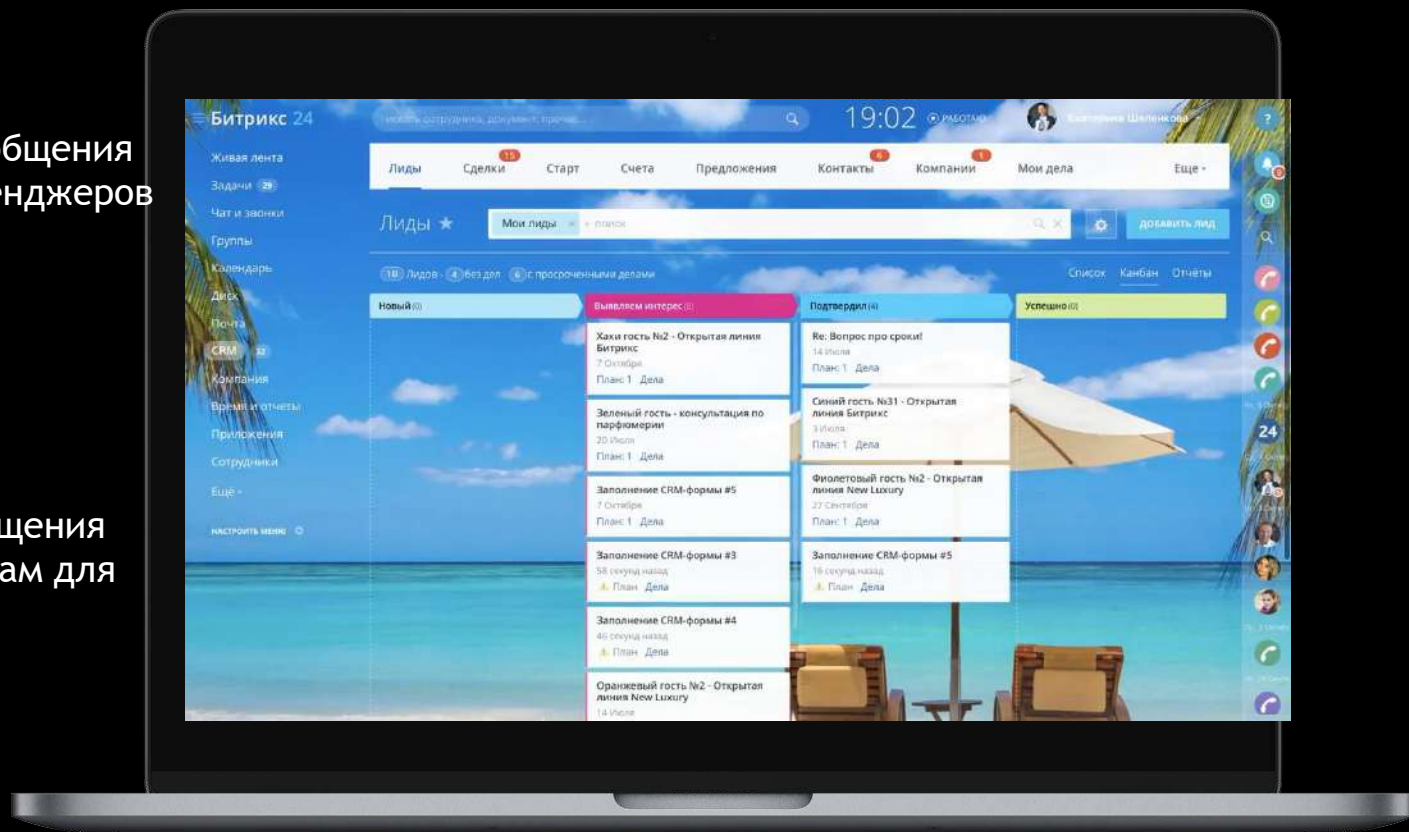
CRM сама заносит всю информацию по работе с клиентом



ни одна заявка, обращение клиента не пропадает



база контактов автоматически растет



Правило №2

Создайте сайт
сразу в CRM

и он будет продавать

Сегодня сайт должен выполнять главную
задачу - приводить клиентов

Простой конструктор сайтов

Удобный выбор
нужных блоков

Визуальное
редактирование
контента



Адаптация под
мобильные устройства

Готовые шаблоны
сайтов

Обращения клиентов автоматически заносятся в CRM и попадают в работу менеджерам

Все инструменты удержания клиентов

 бесплатные CRM-формы

 бесплатный онлайн-чат

 бесплатный обратный
звонки

Обращения клиентов
автоматически заносятся в
CRM и попадают в работу
менеджерам



уже есть на сайте

С CRM вы полностью контролируете
коммуникации с клиентами.

Что делать дальше? 😊

Правило №3

Следуйте подсказкам CRM

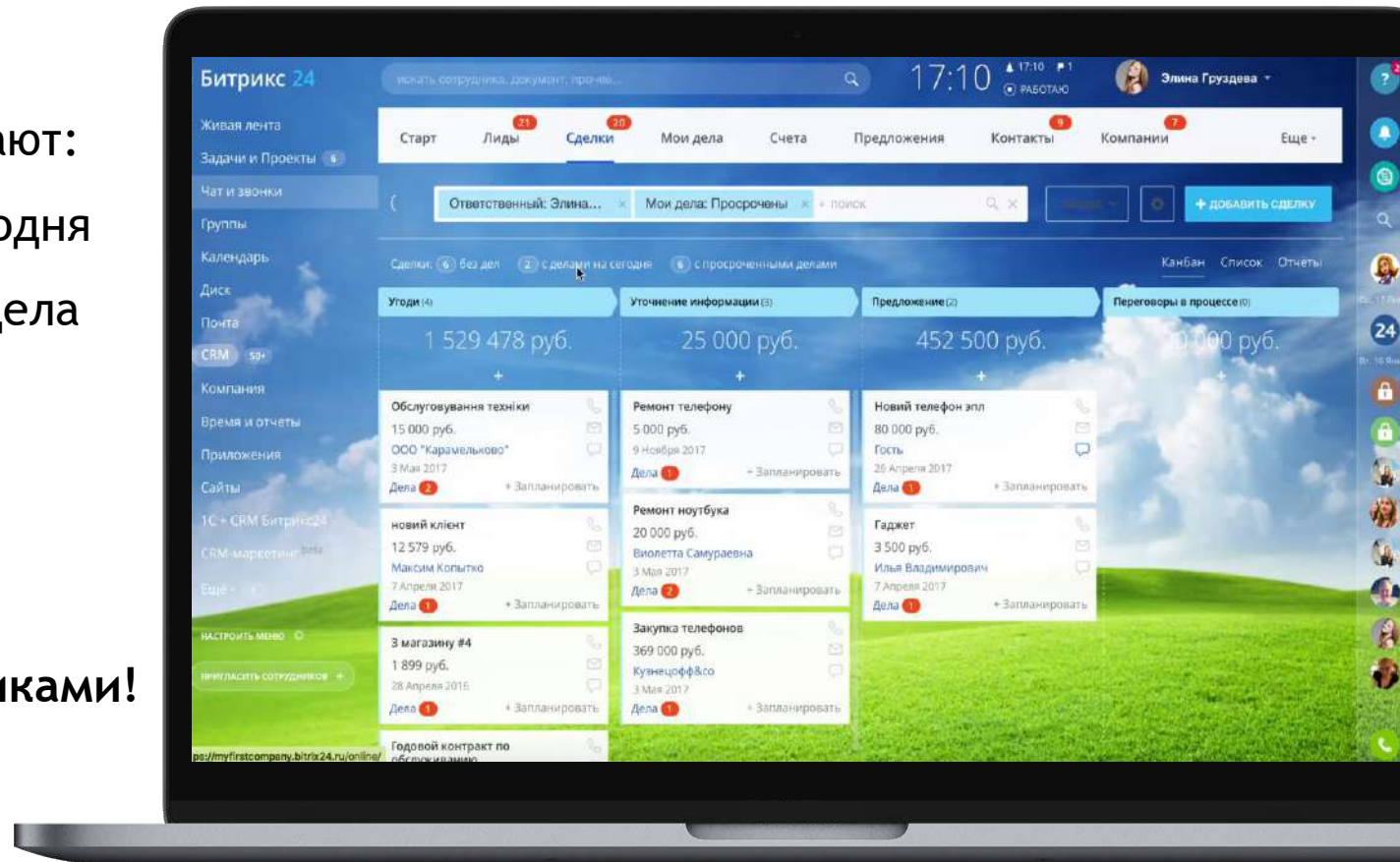
просто следите за счетчиками

Счетчики в CRM

Счетчики показывают:

- все дела на сегодня
- просроченные дела
- сделки без дел

Не нужно учиться
работать, просто
следите за счетчиками!



Главное правило счетчиков:
не должно быть никаких
счетчиков! 😊

Правило №4

Автоматизируйте продажи

включите роботы и триггеры

Менеджеры отдыхают, CRM работает всегда

1

CRM круглосуточно следит за всеми каналами коммуникации.

2

CRM автоматически фиксирует обращения и контакты клиентов.

3

Если менеджер не отвечает, CRM сохранит контакты и поставит задачу связаться позже.

ни один клиент не уйдет без ответа 😊

**Когда контакты клиентов
попадают в CRM...**

Включаются роботы 🤖



Роботы для сотрудника

Поставить задание сотруднику
Запланировать встречу
Запланировать звонок
Поставить на контроль
Отправить SMS

Сменить ответственного
Сменить стадию
Сообщение в Живую ленту
Уведомление
Удаление документа

Роботы для связи с клиентом

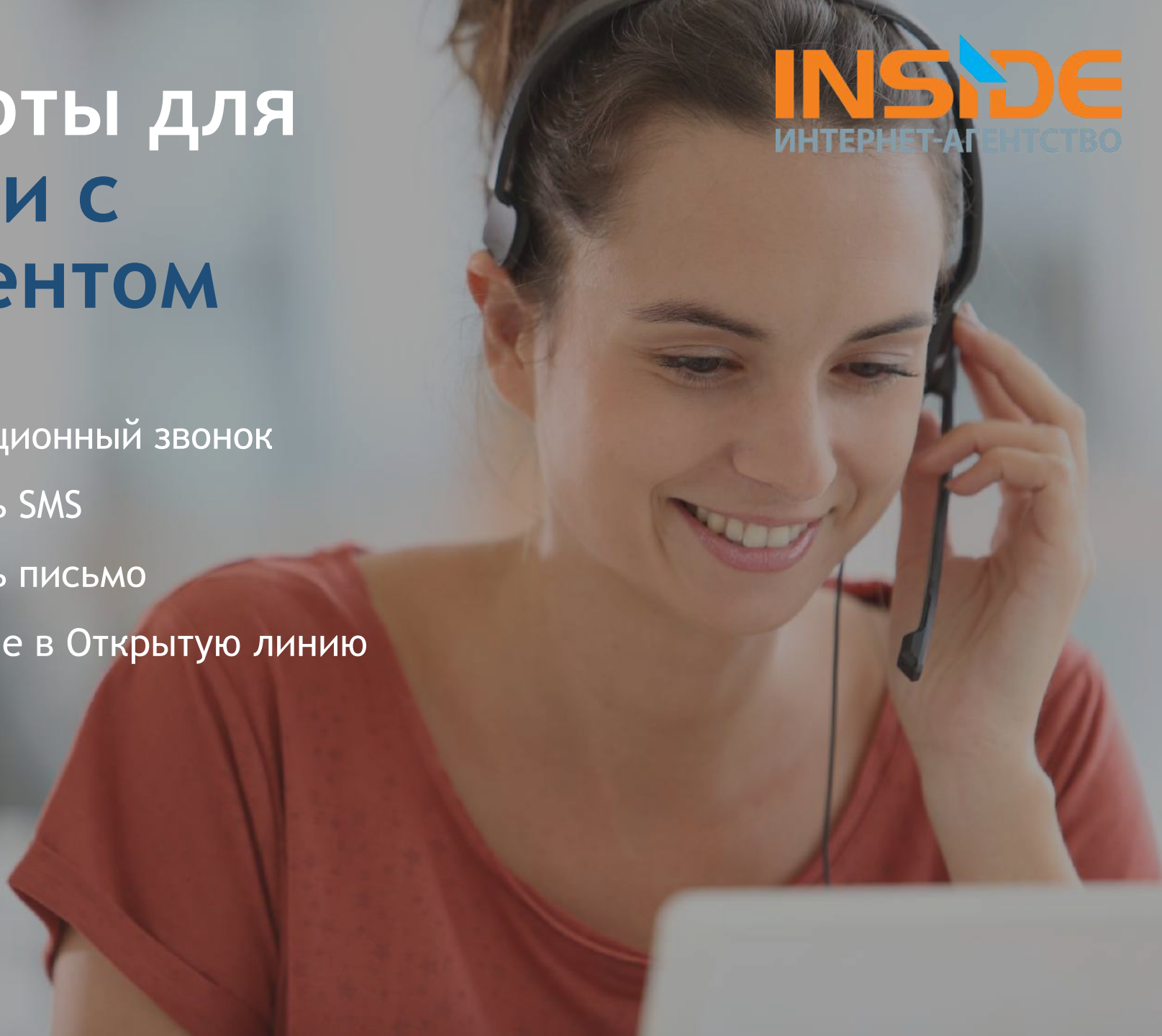
INSIDE
ИНТЕРНЕТ-АГЕНТСТВО

Информационный звонок

Отправить SMS

Отправить письмо

Сообщение в Открытую линию



Роботы

рекламы

Реклама в Facebook

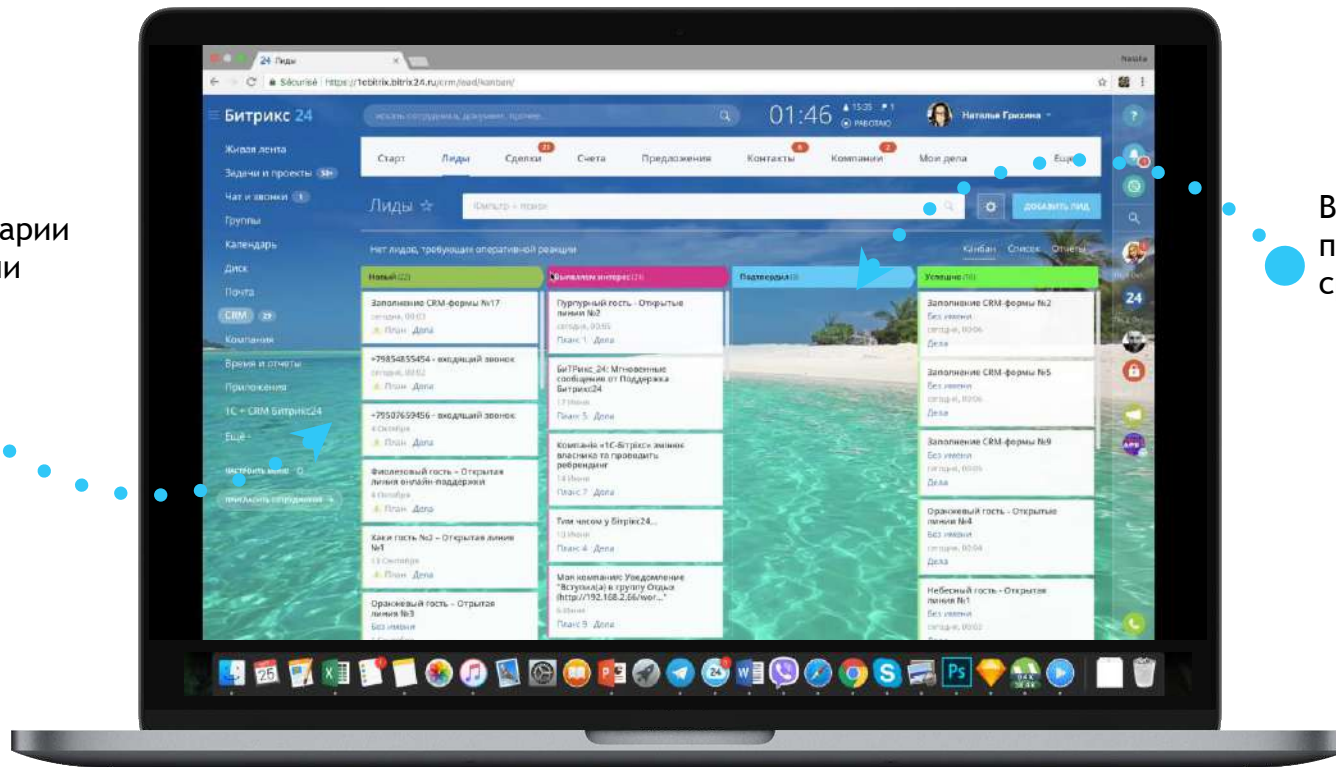
Реклама во Вконтакте

Реклама в Google AdWords

Реклама в Яндекс

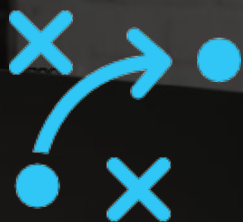
Настраивать роботов очень просто!

Выбирайте
готовые сценарии
автоматизации



Выберите условия,
при которых должны
срабатывать роботы

Просто научите CRM продавать



Выстройте свой
сценарий продаж



CRM сама будет вести
ваших менеджеров

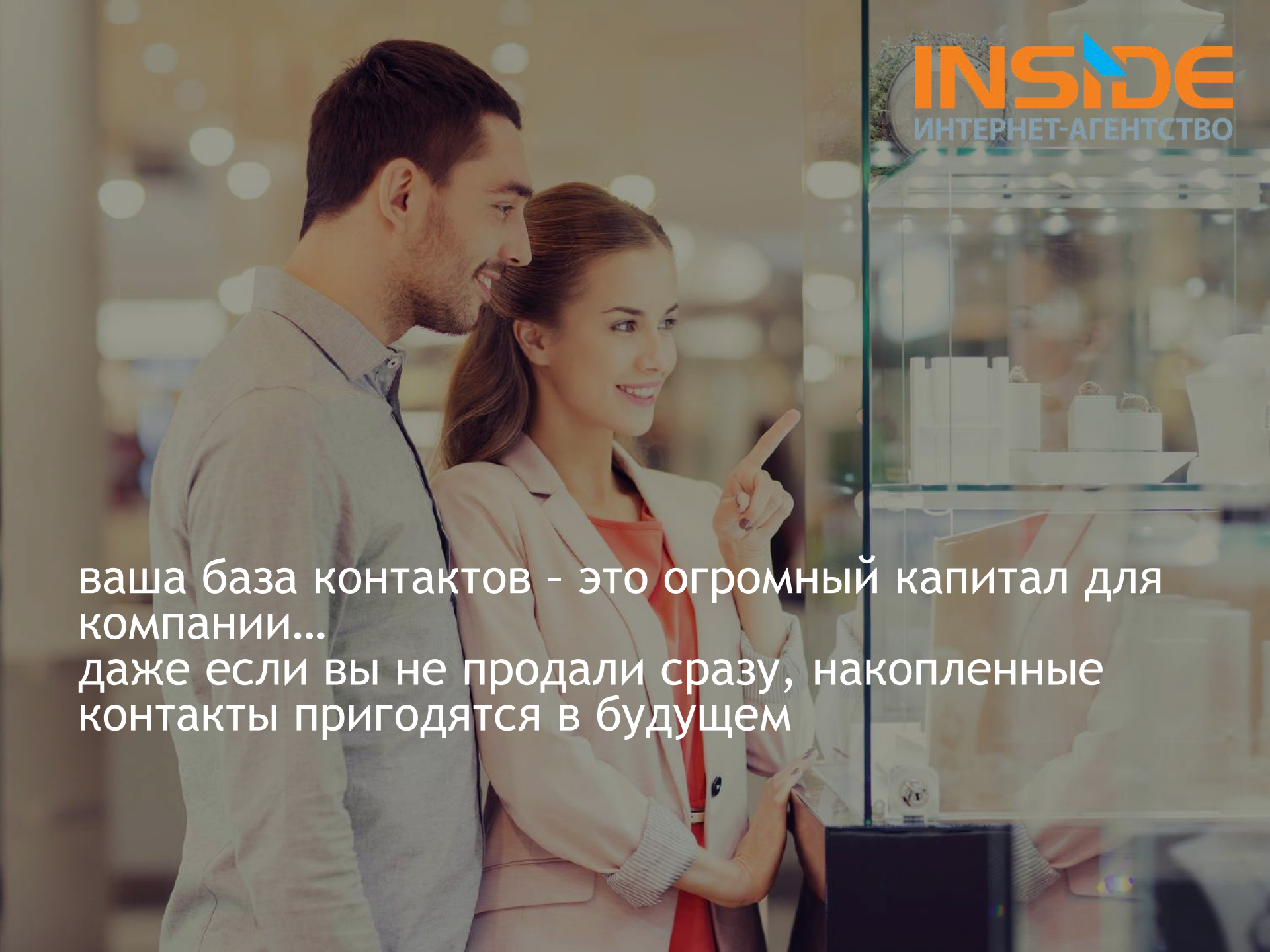


CRM сама будет
подсказывать, что
сделать и напоминать

Правило №5

Работайте с
накопленной
клиентской
базой

включите CRM-маркетинг



ваша база контактов - это огромный капитал для
компании...
даже если вы не продали сразу, накопленные
контакты пригодятся в будущем

Сегодня клиенты ожидают

- персонального отношения
- индивидуальных предложений и скидок
- что компания знает предпочтения своих клиентов

Сегментируйте аудиторию внутри CRM



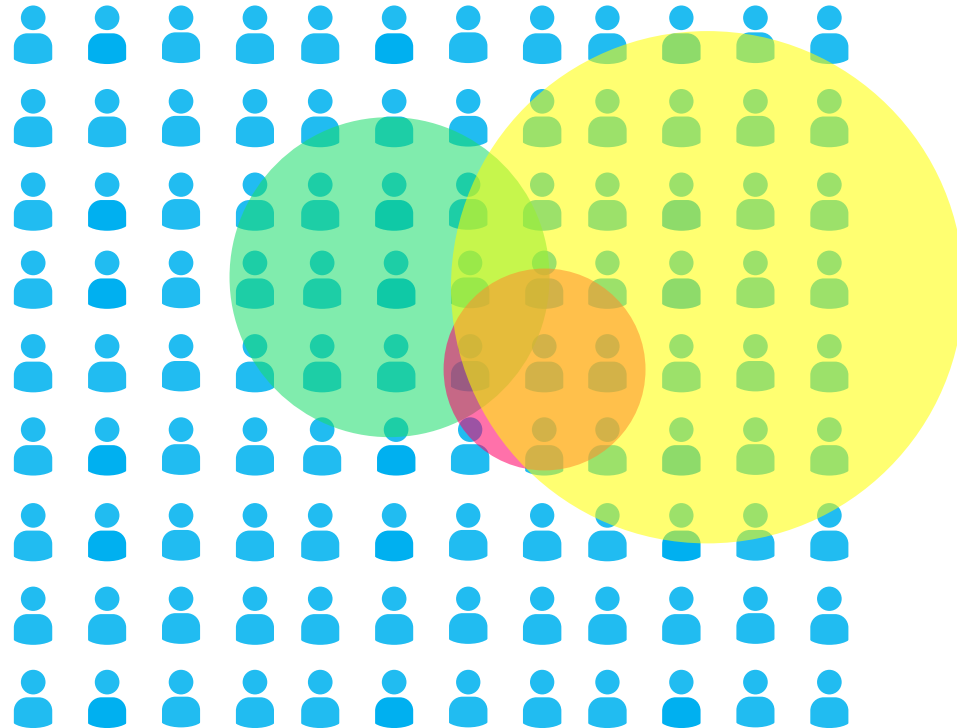
Динамические сегменты
пополняются автоматически



Статические сегменты
не меняются



Готовые сегменты
преднастроены в фильтре



Повышайте конверсию в продажи

рассылка по тем, кто ни разу не покупал + реклама



Повышайте повторные продажи

рассылка по тем, кто 30 дней не покупал + реклама



Увеличивайте лояльность

поздравление клиентам в день рождения sms+скидка 😊

Напоминайте клиентам о себе

делайте персональные предложения

SMS рассылки

E-mail рассылки

Голосовой обзвон

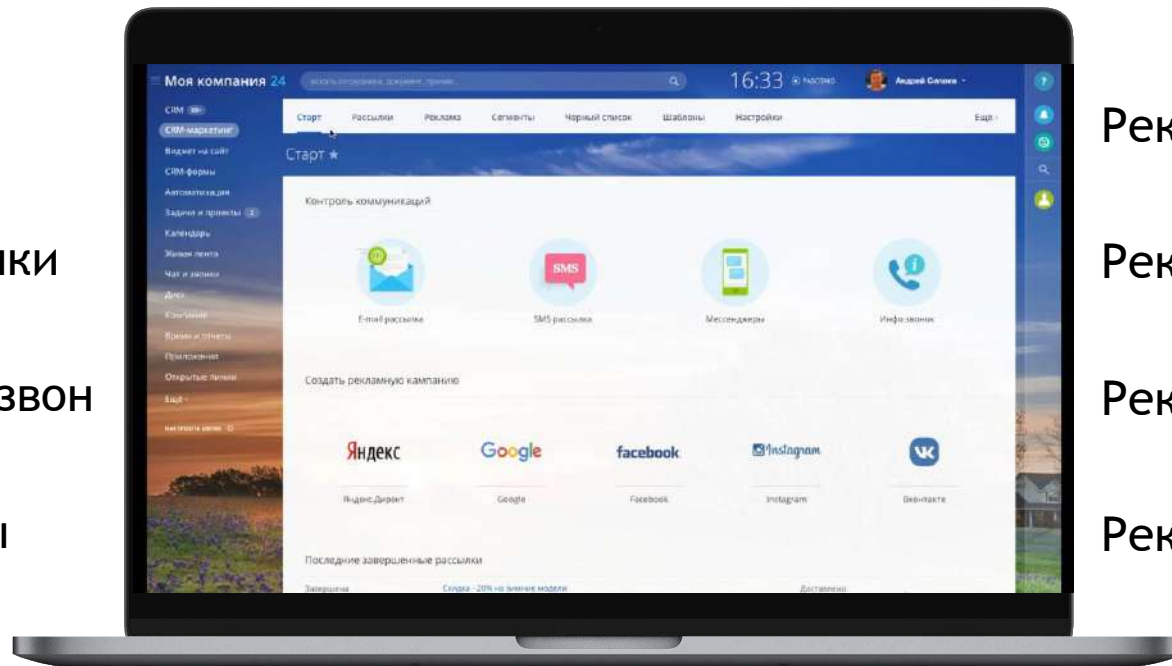
Мессенджеры

Реклама Яндекс

Реклама Google Ad.

Реклама Вконтакте

Реклама Facebook



Итак, вы продали клиенту, включили рекламу и регулярно напоминаете ему о себе.

Что делать дальше? 😊

Правило №6

**Автоматизируйте
повторные
продажи**

продавайте клиентам снова

1

Завершили сделку?
Запланируйте повторную
продажу в Битрикс24
через заданное время.

2

CRM создаст повторную
сделку и предложит
связаться с клиентом
снова, запустит
рекламу.

3

CRM покажет - сколько
вы зарабатываете на
первых и повторных
продажах.

Автоматизация повторных продаж

The screenshot displays the Bitrix24 CRM interface for a deal titled "Хаки гость №2 – Открытая линия №1" in the "Туризм" (Tourism) department. The deal is currently in the "Подготовка документов" (Document preparation) stage. A modal window titled "Создать на основании" (Create on basis of) is open, showing the configuration for a new automation rule. The rule is set to execute "через 10 дней" (in 10 days) and is triggered by the condition "Сделка закрыта равно да" (Deal closed is equal to yes). The rule is configured to create a "Счет" (Invoice) and a "Предложение" (Proposal). The background interface shows a sidebar with navigation options like "Группы", "Календарь", "Диск", "Почта", "CRM", "Компания", "Время и отчеты", "1С + CRM Битрикс24", "Сайты", "Приложения", "CRM-маркетинг", and "Ещё". The main workspace shows a timeline of deal stages: "Новая", "Записался", "Предоплата", "Подготовка документов", and "Завершить сделку". The "Подготовка документов" stage is currently active, and the "Счет" (Invoice) stage is highlighted in green. The "Сделка провалена" (Deal failed) stage is highlighted in red. The "Создать на основании" modal window is centered on the screen, with a "СОХРАНИТЬ" (Save) button in green and an "ОТМЕНИТЬ" (Cancel) button in red. The modal window also shows a "ПИСЬМО" (Email) stage and a "СКИ" (Discount) stage. The "Создать на основании" modal window is titled "Создать на основании" and has a close button (X) in the top right corner. The modal window contains the following fields: "Выполнить: через 10 дней", "Условие: Сделка закрыта равно да", and "Создать на основании: Счет, Предложение". The modal window also has a "СОХРАНИТЬ" button and an "ОТМЕНИТЬ" button. The background interface shows a sidebar with navigation options like "Группы", "Календарь", "Диск", "Почта", "CRM", "Компания", "Время и отчеты", "1С + CRM Битрикс24", "Сайты", "Приложения", "CRM-маркетинг", and "Ещё". The main workspace shows a timeline of deal stages: "Новая", "Записался", "Предоплата", "Подготовка документов", and "Завершить сделку". The "Подготовка документов" stage is currently active, and the "Счет" (Invoice) stage is highlighted in green. The "Сделка провалена" (Deal failed) stage is highlighted in red. The "Создать на основании" modal window is centered on the screen, with a "СОХРАНИТЬ" button in green and an "ОТМЕНИТЬ" button in red. The modal window also shows a "ПИСЬМО" (Email) stage and a "СКИ" (Discount) stage.

Группы
Календарь
Диск
Почта
CRM 41
Компания
Время и отчеты
1С + CRM Битрикс24
Сайты
Приложения
CRM-маркетинг
Ещё -
НАСТРОИТЬ МЕНЮ
ПРИГЛАСИТЬ СОТРУДНИКОВ +

Хаки гость №2 – Открытая линия №1
Туризм

Новая Записался Предоплата Подготовка документов Завершить сделку

Общие Товары Предложения Счета **Роботы** Бизнес-процессы Связи История Приложения

Настройка роботов для всех сделок вашего направления

ПРОСМОТР

Новая Записался

Триггеры ?
+ добавить + добав

Роботы ?
через 3 дня
Контроль
кому:
Руководителю
+ добавить
Редактировать в дизайнера
Бизнес-процессов

Создать на основании

Выполнить: через 10 дней ☐ после предыдущего робота ?

Условие: Сделка закрыта равно да ×

Создать на основании: ☒ Счет ☒ Предложение

СОХРАНИТЬ ОТМЕНИТЬ

ПИСЬМО
+ добавить
Редактировать в дизайнера
Бизнес-процессов

СКИ
+ добавить
Редактировать в дизайнера
Бизнес-процессов

СОХРАНИТЬ ОТМЕНА

Регулярная сделка

Битрикс 24

Живая лента

Задачи и Проекты 6

Чат и звонки 1

Группы

Календарь

Диск

Почта

CRM 50+

Компания

Время и отчеты

Приложения

Сайты

1С + CRM Битрикс24

CRM-маркетинг beta

Ещё -

НАСТРОИТЬ МЕНЮ

ПРИГЛАСИТЬ СОТРУДНИКОВ +

Доступна для всех
да

Ответственный



Дмитрий Филаткин

ТОВАРЫ

изменить

Итого

0 руб.

РЕГУЛЯРНАЯ СДЕЛКА

Повторяемость



Ежемесячно



Создать сделку за

10

дней



до

30.01.2018

Повторять до:



Нет даты окончания



Дата окончания 30.01.2019



Завершить после 10 повторений

[Выбрать поле](#)

[Создать поле](#)

[Удалить раздел](#)

[Создать раздел](#)

[Приложения](#)

СОХРАНИТЬ

ОТМЕНИТЬ



Создана сделка 13:33

Ремонт Айфона



Правило №7

Автоматизируйте аналитику

превращайте слабые места в сильные

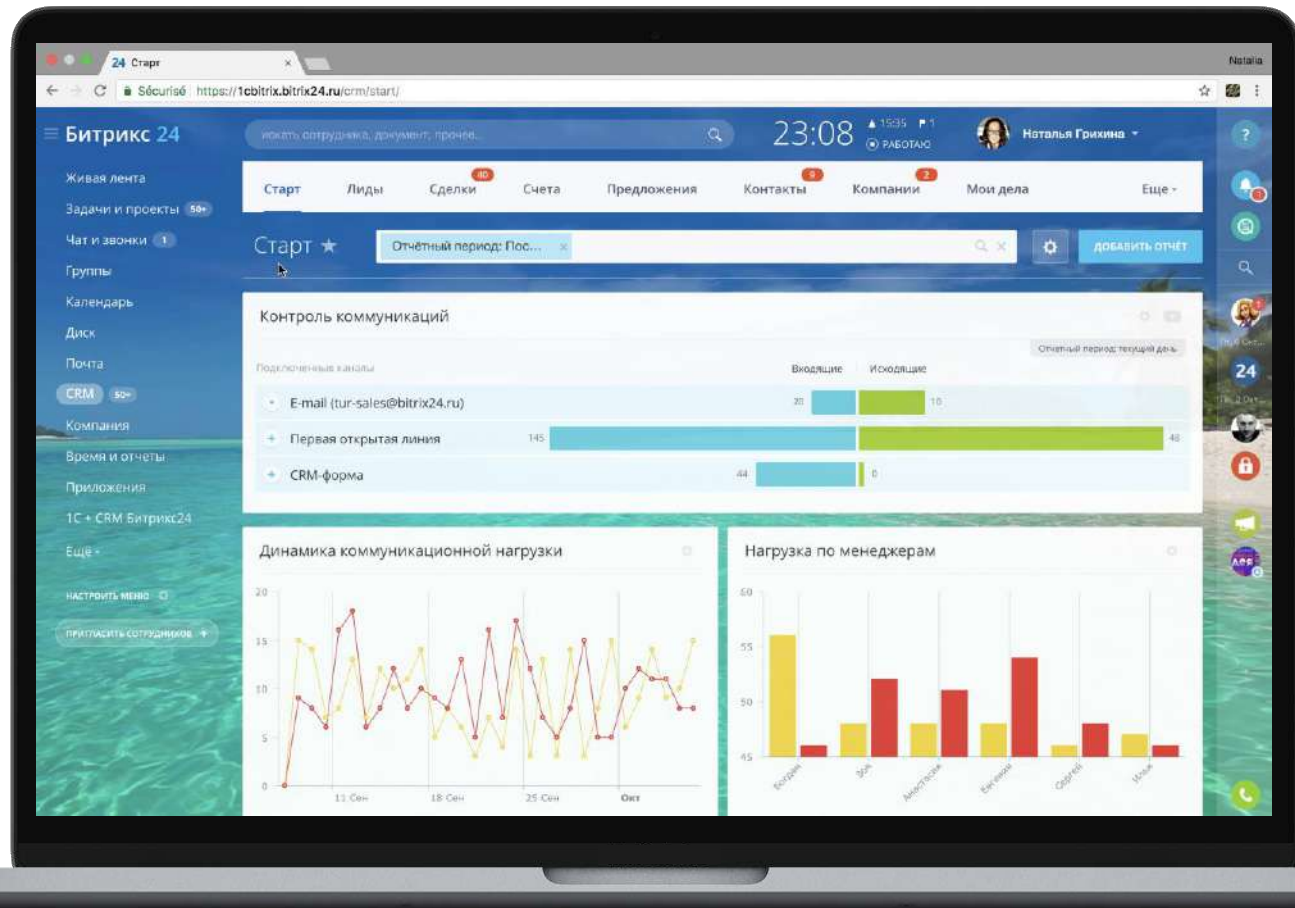
СтартCRM

Нагрузка по каналам

Нагрузка по менеджерам

Новые клиенты

Статистика по счетчикам





CRM показывает, на
каких этапах вы
теряете клиентов и
деньги.

Анализируйте воронку,
исправляйте слабые
места и повышайте
конверсию.

▼ **Воронка
продаж**

Отчеты в открытых линиях



Оценивайте качество
и скорость работы с
клиентами:

время ответа
оценки клиентов
и т.д.



План продаж

Еще -

НАСТРОИТЬ МЕНЮ

ПРИГЛАСИТЬ СОТРУДНИКОВ

План продаж

Поставленная цель: 2

Выберите период на выполнение плана: Месяц Сентябрь 2017

Укажите цель для плана продаж: Сумма сделок

Выполняют план: Сотрудники

Наталья Грихина Александр Сандровский Антон Долганин

Александр Патрушев Константин Колесниченко + добавить еще

Наталья Грихина менеджер оптовых продаж Например: 50 000

Александр Сандровский менеджер оптовых продаж Например: 50 000

Антон Долганин менеджер оптовых продаж Например: 50 000

Александр Патрушев менеджер оптовых продаж Например: 50 000

Константин Колесниченко менеджер оптовых продаж Например: 50 000

СОХРАНИТЬ ОТМЕНИТЬ

Общее выполнение плана сотрудниками

Выполнено 1 400 000

Динамика коммуникационной нагрузки Нагрузка по менеджерам

Ставьте **цель** каждому сотруднику, отделу или всей компании

Ставьте план по **деньгам** или **количеству сделок**

Следите за скоростью выполнения плана

компаний создали свой Битрикс24

5 000 000



Малый
бизнес



Агентства и
бизнес-школы



Розничная
торговля



B2B
продажи



Сфера
услуг



Предприятия

Битрикс24[⌚] Enterprise



Бонус

Первым 10 слушателям которые
сейчас передадут свою визитку:



- 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!

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.





**Пусть у вас будут довольные и лояльные
покупатели!**

Спасибо за внимание! Вопросы?

Олег Степанов

Интернет-агентство «Инсайд»

Тел.: +7 (495) 542-88-08

E-mail: info@inside.ru

Сайт: www.inside.ru

