

Стандарты внедрения CRM для клиентов

Выбрать интегратора

The screenshot shows the Bitrix24 CRM interface with a blue gradient background. At the top, there is a navigation bar with links for 'Контакт-центр', 'Список диалогов', 'Статистика диалогов', and 'Статистика звонков'. The main content area is titled 'Контакт-центр' and displays a grid of integration options. Each option includes an icon, a title, and a green checkmark in the top right corner. The options are:

- Почта
- Телефония
- Коллтрекинг
- Форма на сайт
- VK Сбор заявок
- Онлайн-чат
- Viber
- Telegram
- Apple Messages for Business
- Одноклассники
- Битрикс24.Network
- Битрикс24 СМС и WhatsApp
- Обмен с 1С-Битрикс

On the left sidebar, there are links for 'Складской учёт', 'Сайты и Магазины', 'Задачи и Проекты', 'Совместная работа', 'Лента', 'Мессенджер', 'Календарь', 'Документы Онлайн', 'Диск', 'Почта', 'Группы', 'В1 Конструктор', 'Компания', 'Автоматизация', 'Приложения', 'Маркет', 'Разработчикам', 'КЭДО + Госклон', 'Подпись', 'HR-процессы', and 'IT-отдел'. A red 'новое' (new) button is located in the top right corner.

Битрикс24.CRM - гибкий и мощный инструмент, который при правильном использовании принесет неоценимую пользу бизнесу.

Мы объединили успешный опыт наших партнеров и клиентов и подготовили рекомендации по базовым настройкам, с помощью которых вы сможете реализовывать проекты еще эффективней.

В этой статье мы описали этапы, которые важно учесть и включить в каждый проект по внедрению CRM. Задач может быть больше, но эти обязательны для работы с продажами в Битрикс24.

Шаг 1: формулировка бизнес-цели внедрения

Функциональность портала всегда должна соответствовать бизнес-целям компании.

В ходе переговоров определите основные потребности и боли заказчика, а также те инструменты, которые помогут их решить. Четко сформулируйте бизнес-цель внедрения.

Обозначьте результат, который получит клиент по итогам проекта.

При обсуждении откажитесь от общих формулировок, таких как «повышение эффективности бизнеса». Помогите клиенту конкретизировать запрос и покажите, как можно его решить с помощью Битрикс24. Например, исключить потерю клиентов можно через подключение каналов коммуникаций и автоматизацию воронки продаж. Такие настройки позволят оценить объем запросов и отследить все этапы работы с ними

Шаг 2:

начало работы с Битрикс24

Для уже действующего бизнеса важно объединить данные о клиентах и сотрудниках компании в едином пространстве-портале Битрикс24.

Поэтому список действий на этом этапе такой:

- Помогите клиенту зарегистрировать портал и персонализируйте его: добавьте логотип клиента и используйте узнаваемый адрес портала для более комфортной работы.
- Импортируйте контакты из других хранилищ, приведите их к единому формату.
- Настройте поля, которые позволят клиенту сегментировать свою базу по конкретным признакам (сфера бизнеса компании, текущие задачи и т.д.).
- Согласуйте и настройте список ролей внутри компании и права доступа для сотрудников.

Шаг 3:

подключение каналов коммуникаций

Перед началом проекта попросите клиента перечислить каналы, в которых компания общается с клиентами. Все эти каналы должны быть заведены в CRM. Ситуация, когда почта и телефония подключены, а общение в мессенджерах не контролируется, не позволит бизнесу сделать выводы и улучшить процесс.

Мы рекомендуем подключать как минимум 3 канала коммуникации для каждого клиента: почту, телефон и дополнительный канал из списка:

- Telegram
- VK
- WhatsApp
- CRM-форма на сайте
- Онлайн-чат
- Другое

Для уже действующего бизнеса важно объединить данные о клиентах и сотрудниках компании в едином пространстве-портале Битрикс24.

Шаг 4: настройка воронки продаж

Именно поэтому в план базового внедрения CRM в Битрикс24 необходимо включить:

- добавление одной или нескольких воронок на портал клиента;
- настройку связи воронок через тоннели или автоматизацию;
- настройку представлений карточки сущности : листа, контакта, сделки, компании.

Шаг 5: настройка базовой автоматизации

Инструменты Битрикс24 дают возможность автоматизировать большинство рутинных процессов в компании, а это означает экономию времени и ресурсов. Важно рассказать об этом вашим клиентам. Так вы увеличиваете пользу продукта и вашего внедрения для клиента и закладываете следующие этапы работ.

Продемонстрируйте возможности стандартной автоматизации в Битрикс24 и включите в план внедрения настройку как минимум

одного типа роботов. Например, это может быть робот-контроль или автоматизация отправки уведомлений.

Шаг 6: работа с отчетами

Этот шаг, по сути, ответ на бизнес-задачу, которую вы с клиентом поставили в первом этапе. Дайте клиенту удобный инструмент, чтобы увидеть пользу внедрения.

Клиент хотел контролировать входящие заявки - вы настраиваете отчет или фильтр, где он может их видеть за разные периоды.

Поставили цель найти узкие места в процессе продаж – покажите, где и как в отчетах, фильтрах или воронке искать отклонения.

Нужно было сравнить работу менеджеров – настройте отчет под эту задачу.

Это поможет клиенту не только увидеть результат от внедрения Битрикс24 в свою компанию, но и в целом выстраивать более эффективную работу в дальнейшем.

На начальном этапе мы рекомендуем использовать базовые отчеты в CRM или предустановленные фильтры прямо в воронке продаж.

Шаг 7: демонстрация проекта и обучение сотрудников

После того, как все настройки выполнены, покажите результат клиенту и запланируйте обучение для сотрудников. Проведите индивидуальное или групповое обучение в удобном для вас и заказчика формате, сохраните базу знаний.

Несмотря на то, что это один из последних этапов, он играет важнейшую роль в успехе проекта внедрения. Только понимание и полная вовлеченность сотрудников позволит проекту развиваться и дальше.

Шаг 8: поддержка и сопровождение клиента

Даже после того, как выполнены все настройки и подписаны все акты, мы рекомендуем поддерживать связь с клиентом.

Это позволит вам зафиксировать возможные трудности при работе с CRM для клиента и даже совершить дополнительные продажи (например, пакета партнерской поддержки).

Шаг 9: добавление проекта в портфолио

При формировании рейтинга партнеров мы учитываем наличие проектов в портфолио интегратора. Чем больше проектов - тем выше ваш рейтинг.

И для того, чтобы все ваши успехи были учтены, обязательно рассказывайте нам о каждом вашем новом проекте.

Добавить проект в портфолио вы можете в кабинете партнера.

Не забывайте делиться историями успеха на сайте и в соцсетях вашей компании, ведь такие истории- это лучшая реклама.