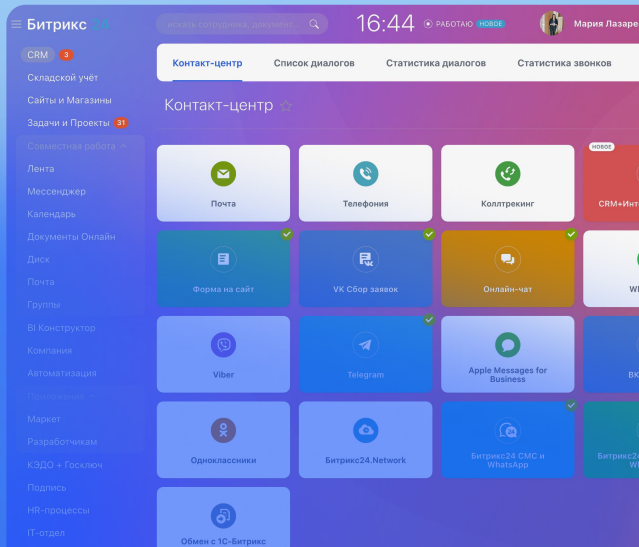


Битрикс24<sup>⌚</sup>

# Стандарты внедрения CRM для клиентов

Выбрать интегратора



## **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 : лида, 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.