



8

КРОКІВ ДО ЗРОСТАННЯ ПРОДАЖІВ

в умовах економіки **мінімального контакту**



ПРИВІТ!

Я розвиваю одну з найбільших партнерських мереж, що налічує майже 2 тисячі компаній. Знаю все про CRM-системи й корпоративні портали.



pavlenko@bitrix24.ua



pavlenkokostia



ЕКОНОМІКА МІНІМАЛЬНОГО КОНТАКТУ

(англ. 'Low Touch Economy') – «нова норма» нашого суспільства, викликана епідемією COVID-19. Характеризується зміною поведінки та постійними галузевими зрушеннями

БІЗНЕС

УВАГА!!!
магазин
зачинено
на
карантин

Photo by ukrinform.ua

СОЦІУМ



Photo by КМДА / Facebook

Photo by 0532.ua



СІМ'Я

Photo by FerrariESports



РОЗВАГИ

15%

Компаній відмітили
ПОЗИТИВНИЙ ВПЛИВ
ЕКОНОМІКИ МІНІМАЛЬНОГО
КОНТАКТУ на дохід

Джерело:
boardofinnovation.com/low-touch-economy

Що спільного між цими компаніями?



ЩО СПІЛЬНОГО МІЖ ЦИМИ КОМПАНІЯМИ?

1 Розірвані стосунки
з клієнтами

2 Миттєве падіння
попиту



ДО ЧОГО ПРИЗВЕЛА «НОВА НОРМАЛЬНІСТЬ»?



Падіння попиту через проблеми безпеки

Основна потреба буде існувати

Приклад: туризм, ресторани, бари



Падіння попиту через зміну пріоритетів

Відсутність бажання/фінансові ризики

Приклад: нерухомість, авто, fashion



ГОЛОВНИЙ ВИКЛИК – ПОЧАТИ ЗМІНЮВАТИСЯ



Читати більше про
економіку мінімального
контакту

boardofinnovation.com/low-touch-economy

Бітрікс24[⌚]



Контакт-
центр



Завдання
та Проєкти



Сайти та
Магазини



CRM



Офіс

1 Запросіть
співробітників

2 Підключіть канали
продажів

3 Підключіть
центр продажів

4 Налаштуйте
воронки продажів

5 Налаштуйте картку
CRM

6 Створіть лендінг
для CRM

7 Автоматизуйте
продажі

8 Підключіть
CRM-маркетинг



**ЗАПРОСІТЬ КОЛЕГ
В БІТРІКС24**



ЖИВА СТРІЧКА



Публікуйте пости
і коментуйте



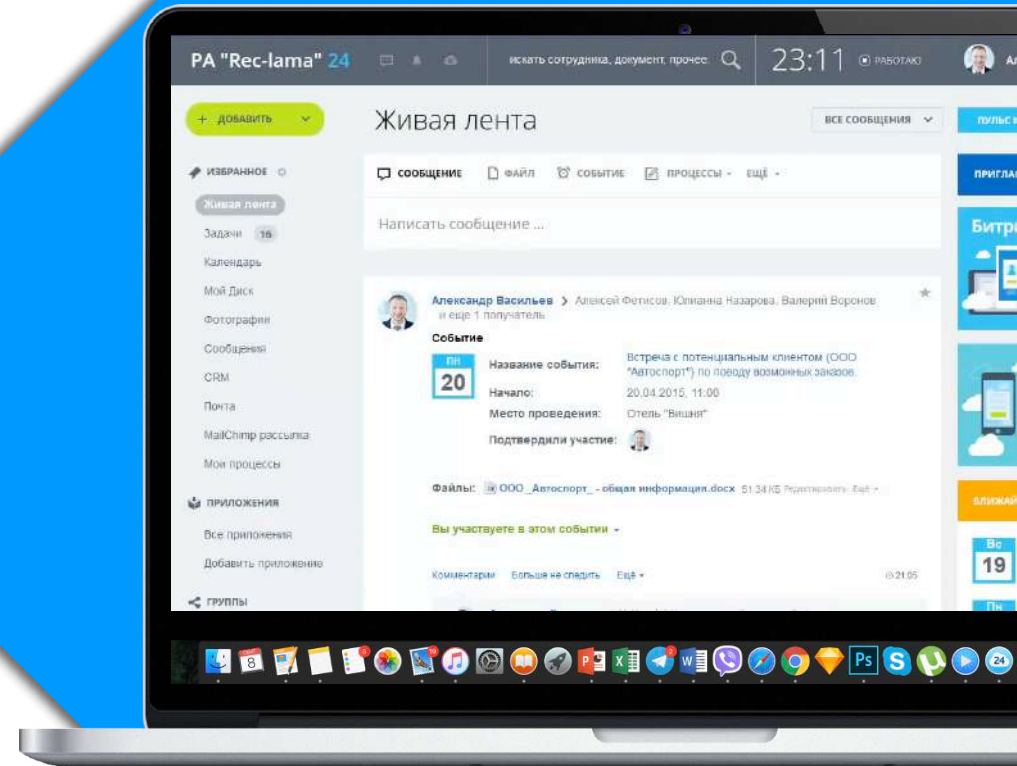
Пишіть накази
і розпорядження



Публікуйте подяки
і привітання



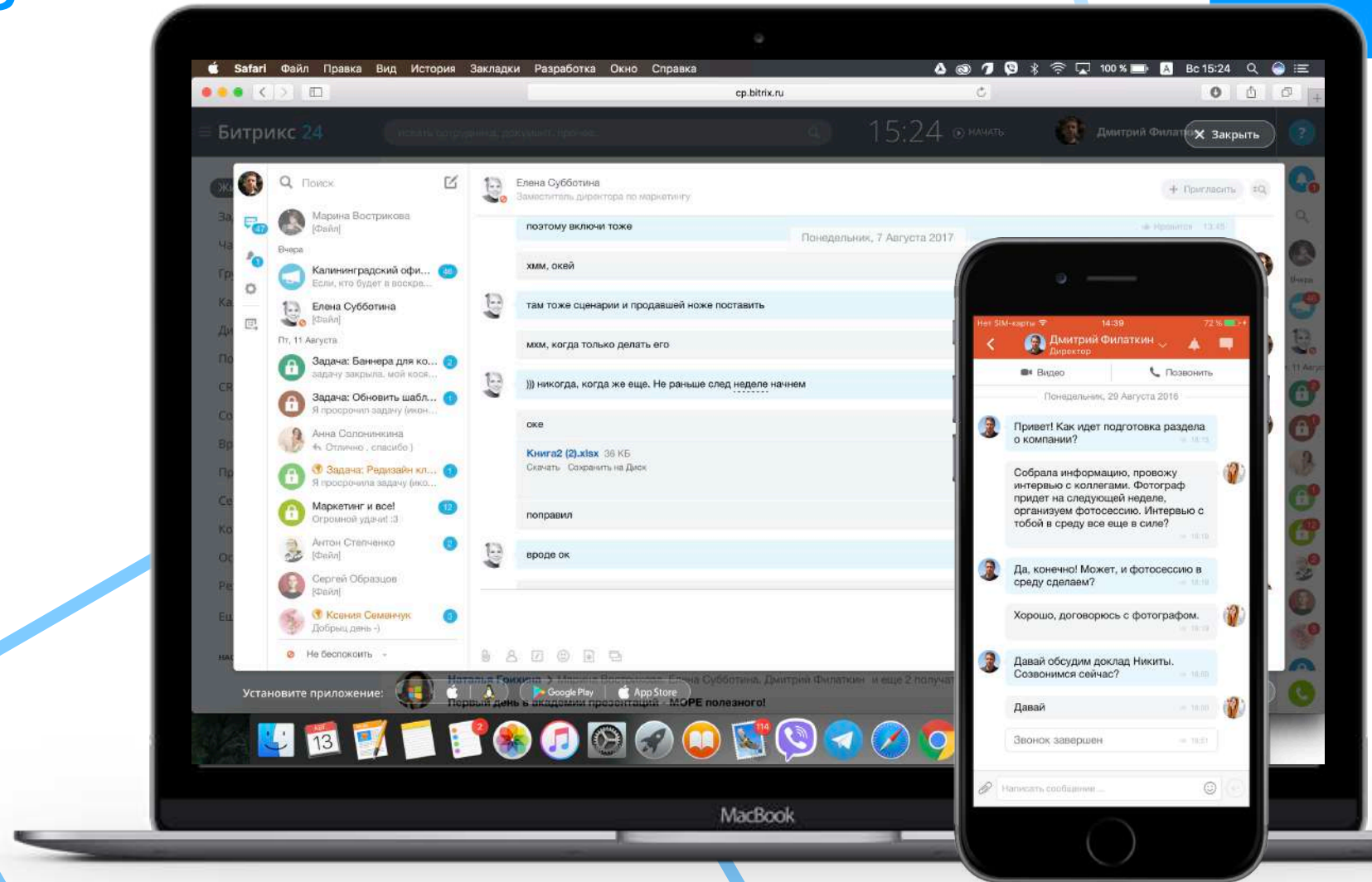
Проводьте опитування
і голосування



ЄДИНИЙ МЕСЕНДЖЕР

для всієї компанії

- 1 Групові та приватні чати
- 2 Спілкування з будь-якого пристрою
- 3 Аудіо- та відеодзвінки
- 4 Чати для проєктів та робочих груп



БАЗА ЗНАНЬ



Готові
шаблони



Мультимедія



Адаптація для
мобільних пристроїв



Обговорення



ДОПОМАГАЄ ПРАЦЮВАТИ ЕФЕКТИВНІШЕ

1

ВИКОНУВАТИ
завдання

2

РАЗОМ
працювати

3

ВСТИГАТИ
вчасно

Бітрікс24[⌚]

Канбан

15:13



Валерія Башкірова

Мой

Допомагаю

Доручив

Спостерігаю

Проекти

Канбан

Ефективність

Кошик

Список

Мій план

В роботі

Пошук

Додати завдання

Завдань: 2 без крайнього терміну

Канбан board with columns: Мои (4), Конференції (2), Вакансії (4), Інтернет-маркетинг (4). Tasks include: Заключити контракт з фотографом, Запросити майстра з ремонту комп'ютерної техніки, Перевірити вхідні листи на пошті, Заповнити профіль, Організація конференції, Підготувати всі необхідні матеріали для конференції, Оренда приміщення для проведення конференції, Місячний звіт, Зв'язатися з фотографом, Оновити розділ з акційними пропозиціями, Потрібно зробити розмістити на багато, то...

ЗРУЧНА РОБОТА
НАД
ЗАВДАННЯМИ

Мой завдання

Додати завдання

В роботі

Роль: Мой

Пошук

Список

Терміни

Мій план

Календар

Гант

Завдання: 1 прострочено

назва	крайній термін	постановник	відповідалий	елементи CRM
Розробка контенту	15 листопада 2019, 1:00	Слава Дюмін	Константин Павленко	не вказано
Створити сайт	не вказано	Константин Павленко	Константин Павленко	не вказано
Зв'язатися з фотографом	не вказано	Константин Павленко	Константин Павленко	не вказано

Гант chart showing tasks and their durations. A pop-up window shows details for 'Уточнити деталі договору оренди фотостудії'.

Завдання: Уточнити деталі договору оренди фотостудії

Відповідалий: Юлія Губа

Постановник: Валерія Башкірова

Статус: Вакансія завдання: так

Дата створення: 21.02.2019 10:13:05

Дата завершення: 25.02.2019 11:00:00

Дата старту: 21.02.2019 09:00:00

Дата фінішу: 25.02.2019 11:00:00

Панель

Календар

Гант



ПІДКЛЮЧІТЬ КАНАЛИ ПРОДАЖІВ



53% просто звикли
розмовляти по телефону



Жива стрічка

Завдання 1

Чат і дзвінки 2

Групи

Календар

Диск

Пошта

CRM 1

Компанія

Час та звіти

Сайти

Застосунки

CRM-маркетинг beta

Заявки на впровадження БС

BSG WORLD

Ще ▾

НАЛАШТУВАТИ МЕНЮ

Мій календар

Кал

Календар ★

Немає подій, що вимагають о

Березень, 2018

пн

26

5

12

Дзвінок від +380675398888, Надійшов на номер PL



380675398888 - Вхідний дзвінок

Відповідальний:



Дарина Кравченко

Абонент очікує на лінії

КОМЕНТАР

ВІДПОВІСТИ

ПРОПУСТИТИ

Ще ▾

КАЛЕНДАРІ



ДОДАТИ ▾

День Тиждень Місяць Розклад

< Сьогодні >

пт

2

9

16

сб

3

10

17

нд

4

11

18

ПОШТА

Перестаньте перевіряти скриньку щохвилини!



Готова інтеграція
з CRM



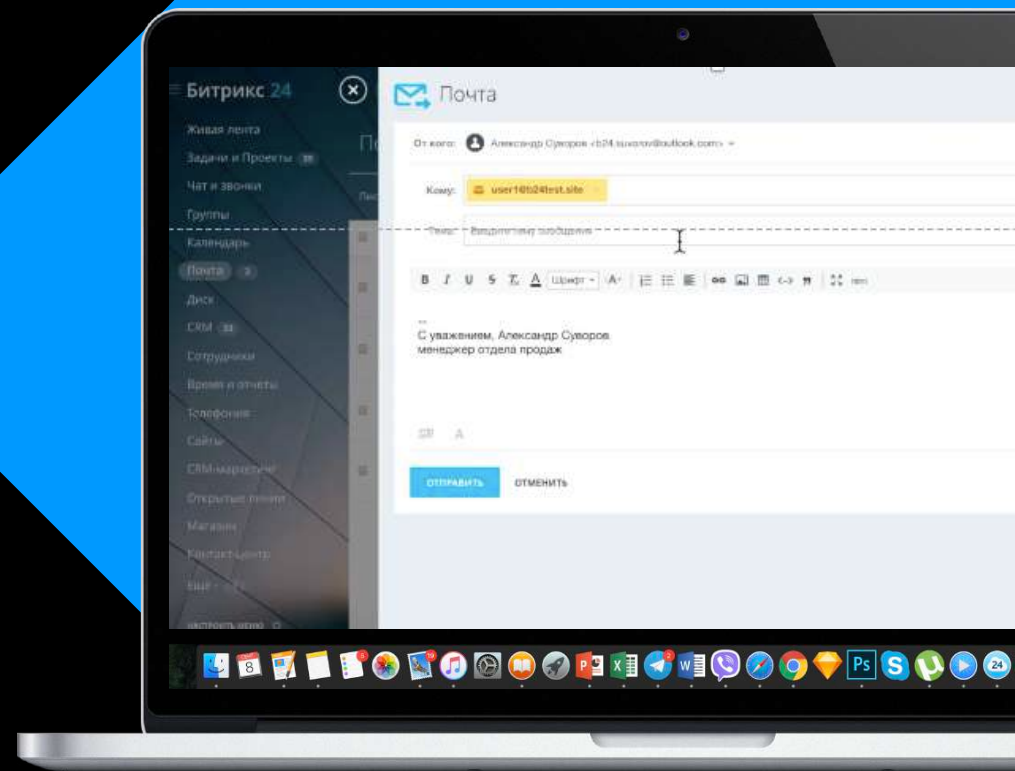
Шаблони та
готові відповіді



Не потребує переходу
в інтерфейс скриньки



Підключення
по SMTP



ЯК ЛЮБЛЯТЬ СПІЛКУВАТИСЯ КЛІЄНТИ?

СУЧАСНО

51%

Вибирають чат на сайті для спілкування з компанією

Джерело: Ubisend

ЛЮДЯНО

53%

Купують в тих, кому можуть написати в чат

Джерело: Facebook Messaging Survey

ЦІЛОДОБОВО

50%

Чекають відповіді 24/7

Джерело: Ubisend



9:41 100 %

sites4.bx24.net



Ольга Кравченко

Здравствуйте! Готова помочь вам. Напишите мне, если у вас появятся вопросы.

НОВЫЙ БИТРИКС24

ПРОСТО РЕГИСТРИРУЙТЕСЬ И СМОТРИТЕ
ТРАНСЛЯЦИЮ. ДО ВСТРЕЧИ ОНЛАЙН!

Не будем усложнять и просто расскажем.

искать сотрудника, документ, прочее...



09:51

11:00

РАБОТА



Екатерина Шеленкова

Сделки

Контакты

Компании

Товары

Настройки

Еще

Сделки

Сделки в работе + поиск

+ ОБЩЕЕ

СОЗДАННЫЕ

ДОБАВИТЬ СДЕЛКУ

Сделки: 5 без дел 3 с просроченными делами

Роботы

Канбан

Список

Календарь

Отчеты

0.00 руб.

+ Быстрая сделка

20 000 руб.

+

37 000 руб.

+

50 500 руб.

+

10 000 руб.

+

Контакт-центр
Автоматическое добавление сделок

Онлайн-чат
СRM-формы
Viber

Звонки
Почта
Facebook

Заключение партнерского договора
10 000 руб.
Станислав Тихонов
23 Апреля 2011

Дела 1 + Запланировать

Продажа продукта
10 000 руб.
Елена Шашкова
1 Марта 2011

Дела 1 + Запланировать

Поставка продукта
25 000 руб.
Олег Филиатов
12 Апреля 2011

Дела 1 + Запланировать

Потенциальная сделка
12 000 руб.
23 Марта 2011

Дела 1 + Запланировать

Поставка продукта
25 000 руб.
Екатерина Шарова
3 Апреля 2011

Дела 1 + Запланировать

Потенциальная сделка
18 500 руб.
Глеб Титов
1 Апреля 2011

Дела 1 + Запланировать

Покупка ПО
7 000 руб.
Борис Саколов
3 Мая 2011

Дела 2 + Запланировать

Доставка серверов
10 000 руб.
Елена Шашкова
26 Марта 2011

Дела 1 + Запланировать

Бітрікс24🕒

КОНТАКТ-ЦЕНТР

Зробить клієнтів щасливими



Ваш Facebook, Viber, Instagram і Telegram підключені в Бітрікс24



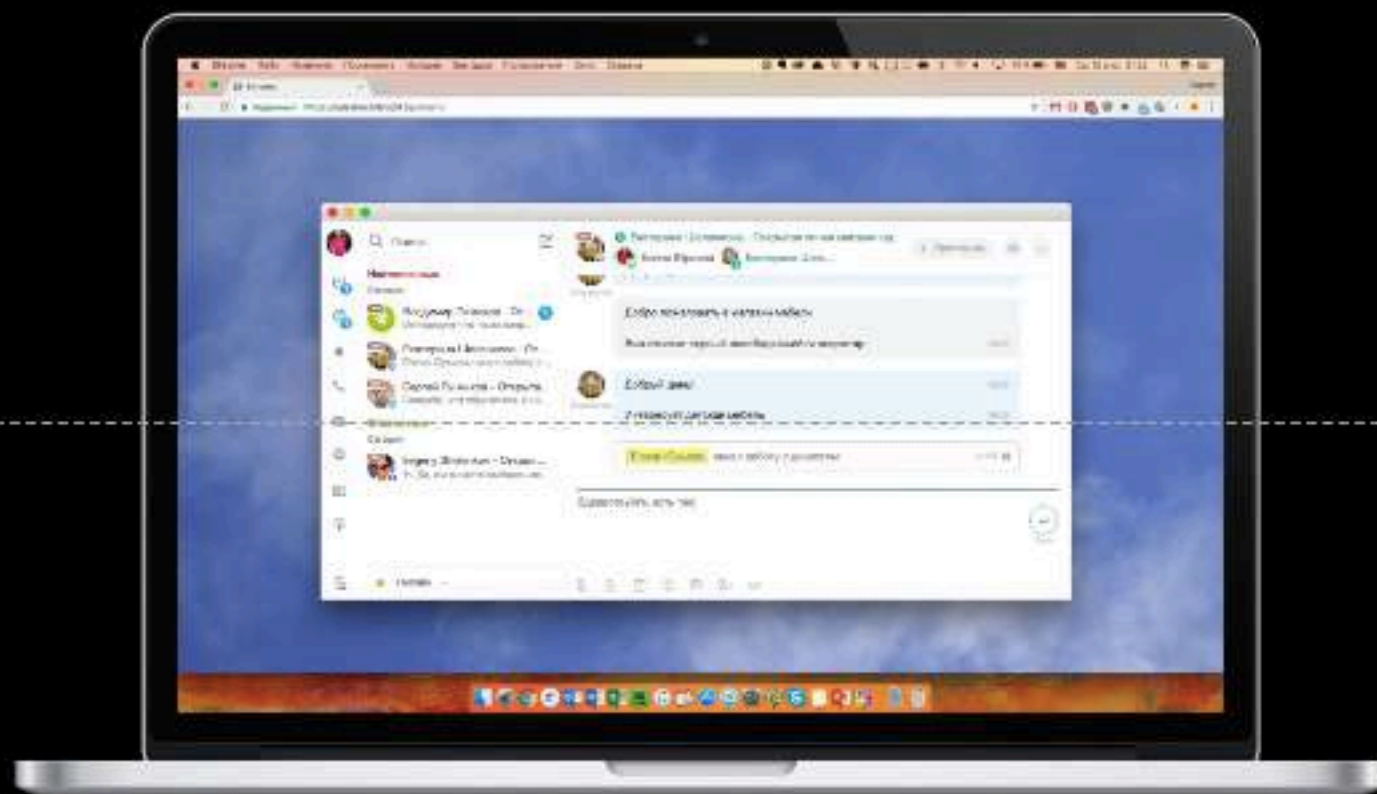
Вся переписка з клієнтами зберігається в CRM



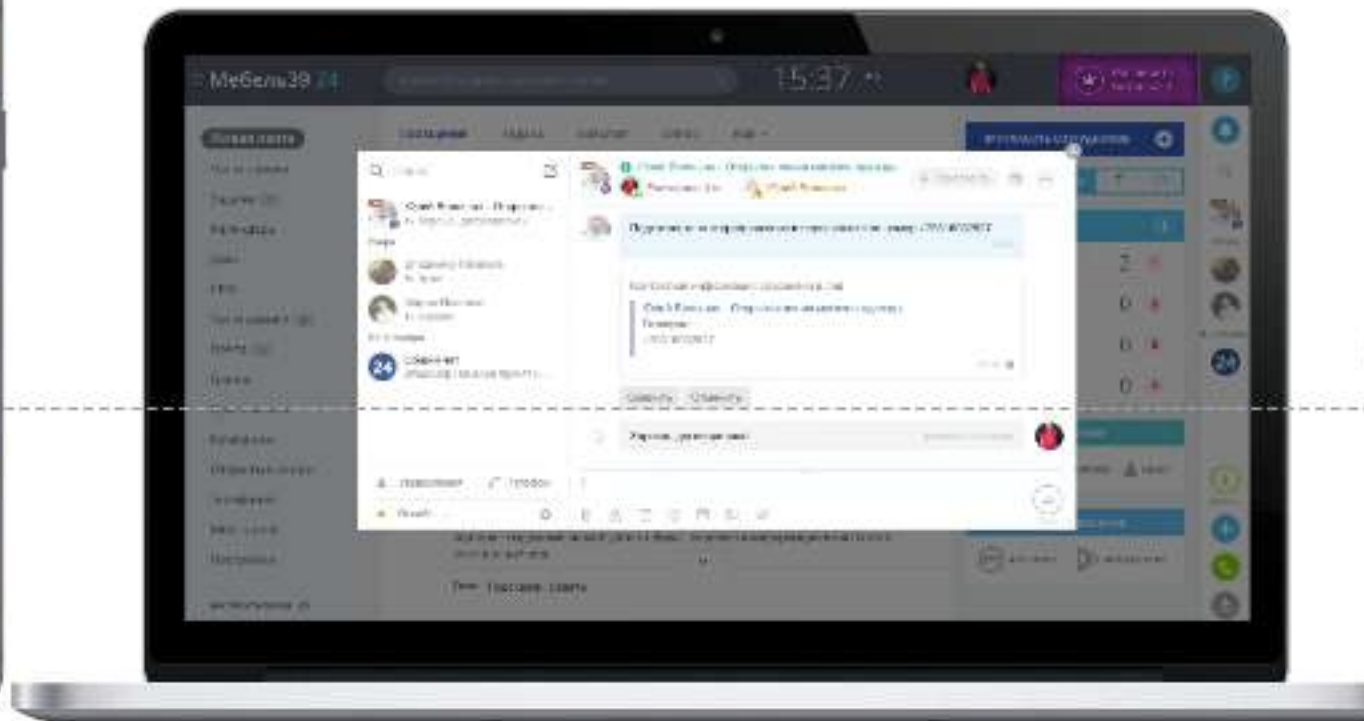
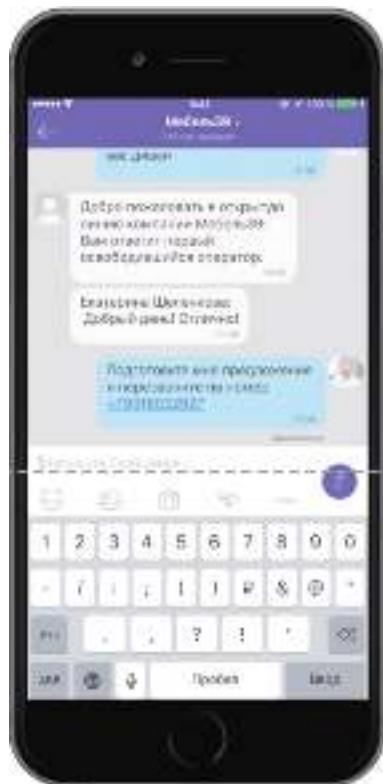
Жоден потенційний клієнт не буде втрачений чи забутий



Ви відповідаєте клієнтам швидко і там, де їм зручно



ЧАТ-ТРЕКЕР



Автоматичне
створення лідів



Збереження
даних в CRM



Автопошук по тексту
повідомлення в чаті



**ПІДКЛЮЧІТЬ
ЦЕНТР ПРОДАЖІВ**



ЦЕНТР ПРОДАЖІВ

Не відпускайте клієнта з чату. Продавайте відразу!



Легко
підключається



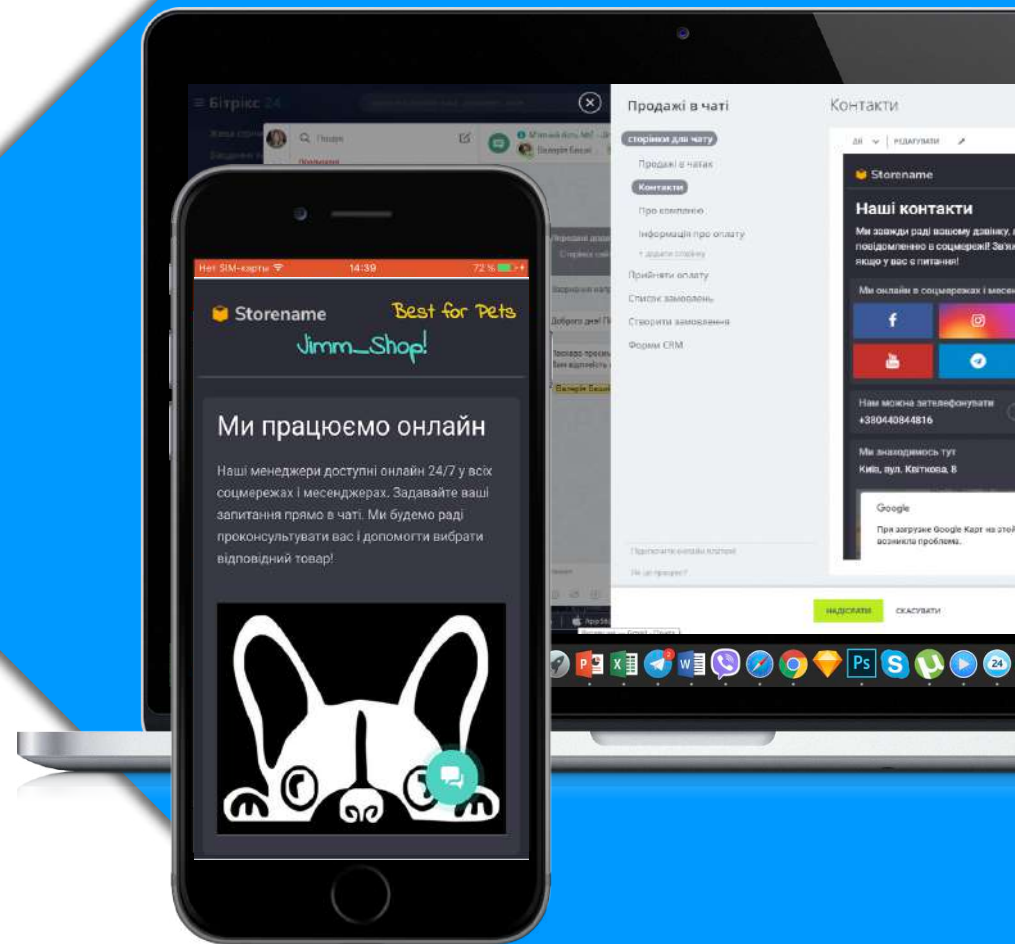
Працює в
будь-якому чаті



Ідеально на
смартфонах



Три сценарії: оплата,
заявка, каталог





ІНФОРМАЦІЙНІ СТОРІНКИ

Продажі в чаті

Сторінки для чату

Головна

Контакти

Про компанію

Інформація про оплату

Головна

Підтримка24

[+ додати сторінку](#)

Прийняти оплату

Список замовлень

Створити замовлення

Форми CRM

[Підключити онлайн-платіж](#)

[Як це працює?](#)

Контакти ☆

ЗВОРОТНІЙ ЗВ'ЯЗОК

ДІ

РЕДАГУВАТИ

ТЕЛЕФОН +38 (044) 392-77-72

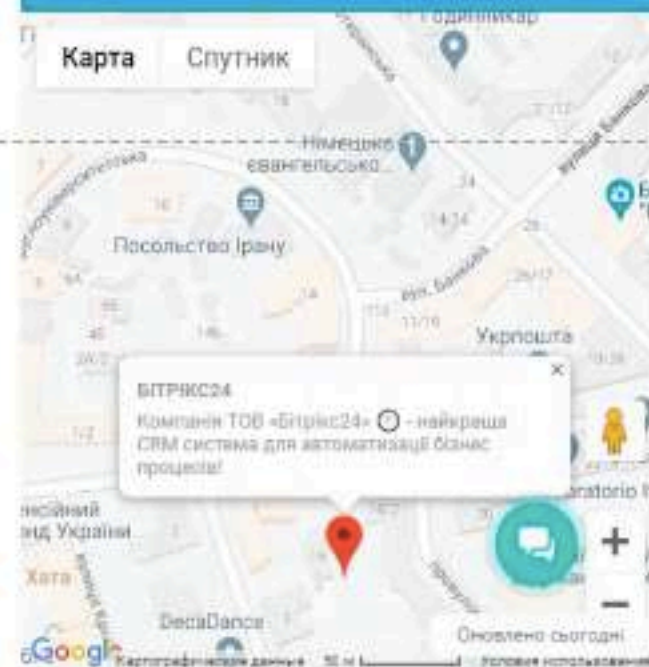
АДРЕСА

УКРАЇНА, 01004, м. КИЇВ, ВУЛ. ШОВКОВИЧІНА, 42-44, ОФІС 13А



Карта

Спутник



БІТРИКС24

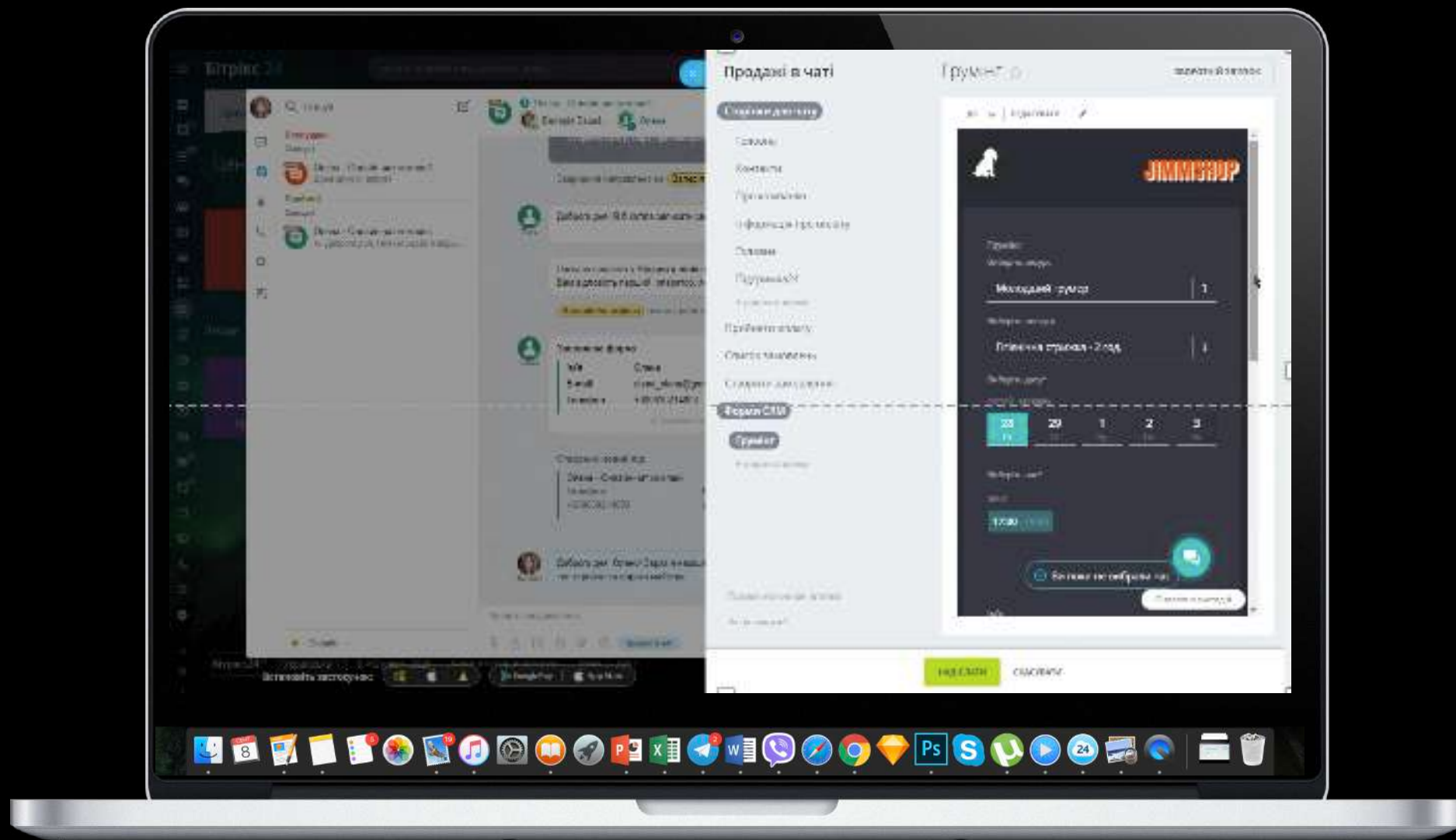
Компанія ТОВ «Бітрікс24» — найкраща CRM система для автоматизації бізнес-процесів!

НАДІСЛАТИ

СКАСУВАТИ

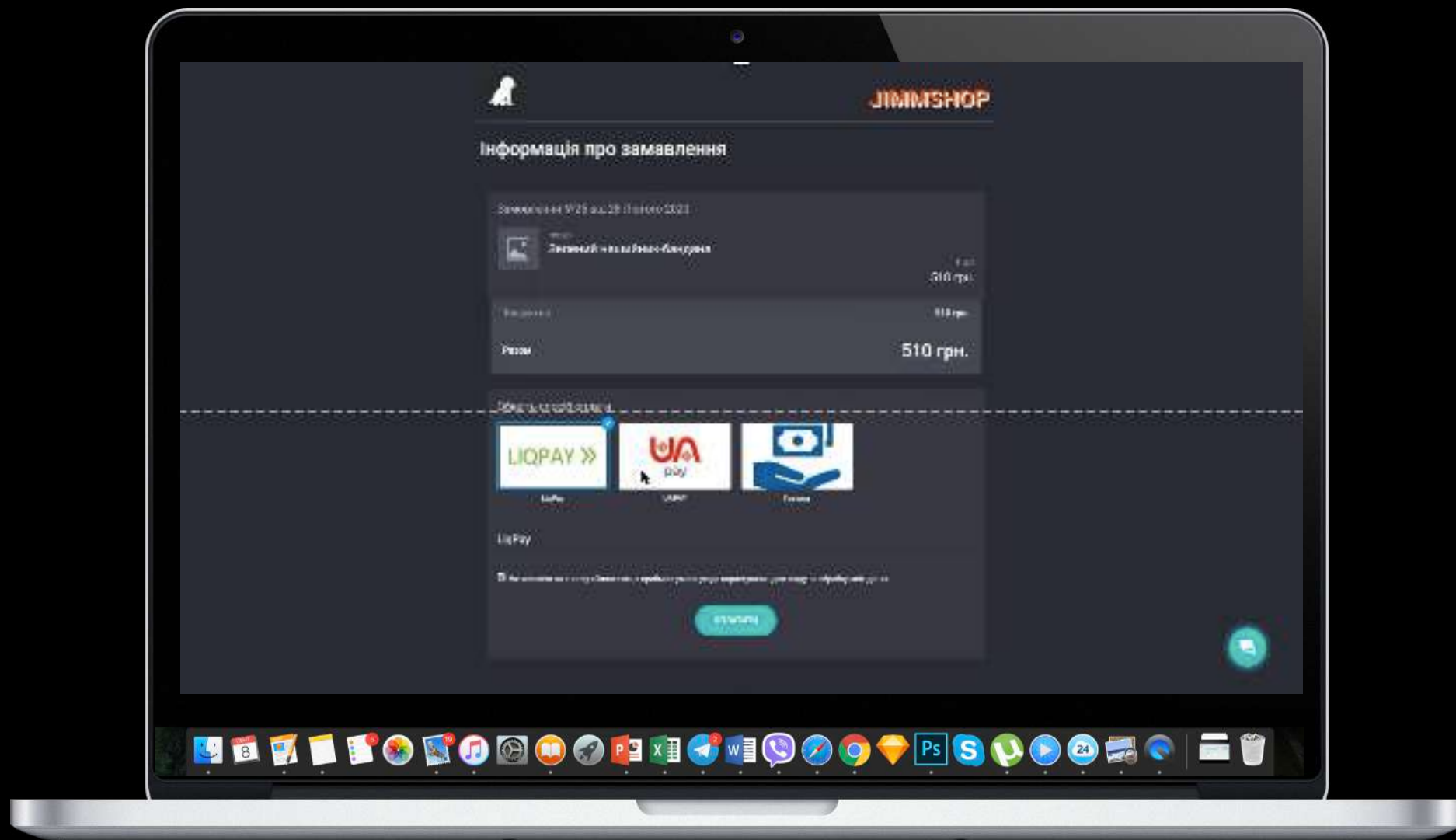


ЗАПИС НА
ПРИЙОМ





ПРИЙОМ
ОПЛАТИ





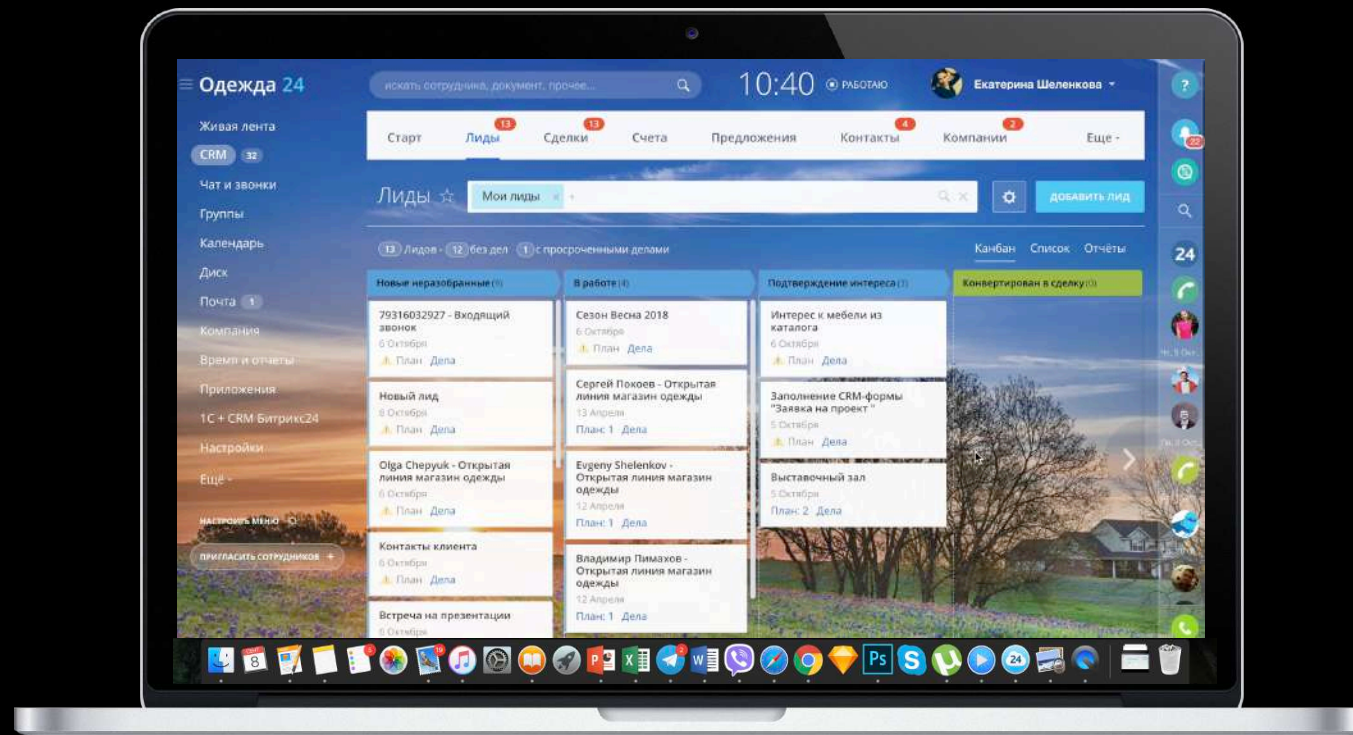
НАЛАШТУЙТЕ ВОРОНКИ ПРОДАЖІВ





ВОРОНКА ПРОДАЖІВ

Етапи воронки — це угоди на різних стадіях. Воронка продажів будується на даних про те, який відсоток угод завершений, а які поки в роботі



КАНБАН В CRM



Картки для
угод та лідів



Зручне візуальне
представлення



Налаштування
стадій угод



Різні напрями
угод

СЦЕНАРІЇ РОБОТИ

Коли ваші клієнти – інші компанії



CRM підказує менеджерам,
що потрібно робити на
кожному етапі роботи



Працівник знає, коли потрібно
відправити пропозицію,
передзвонити, виставити рахунок

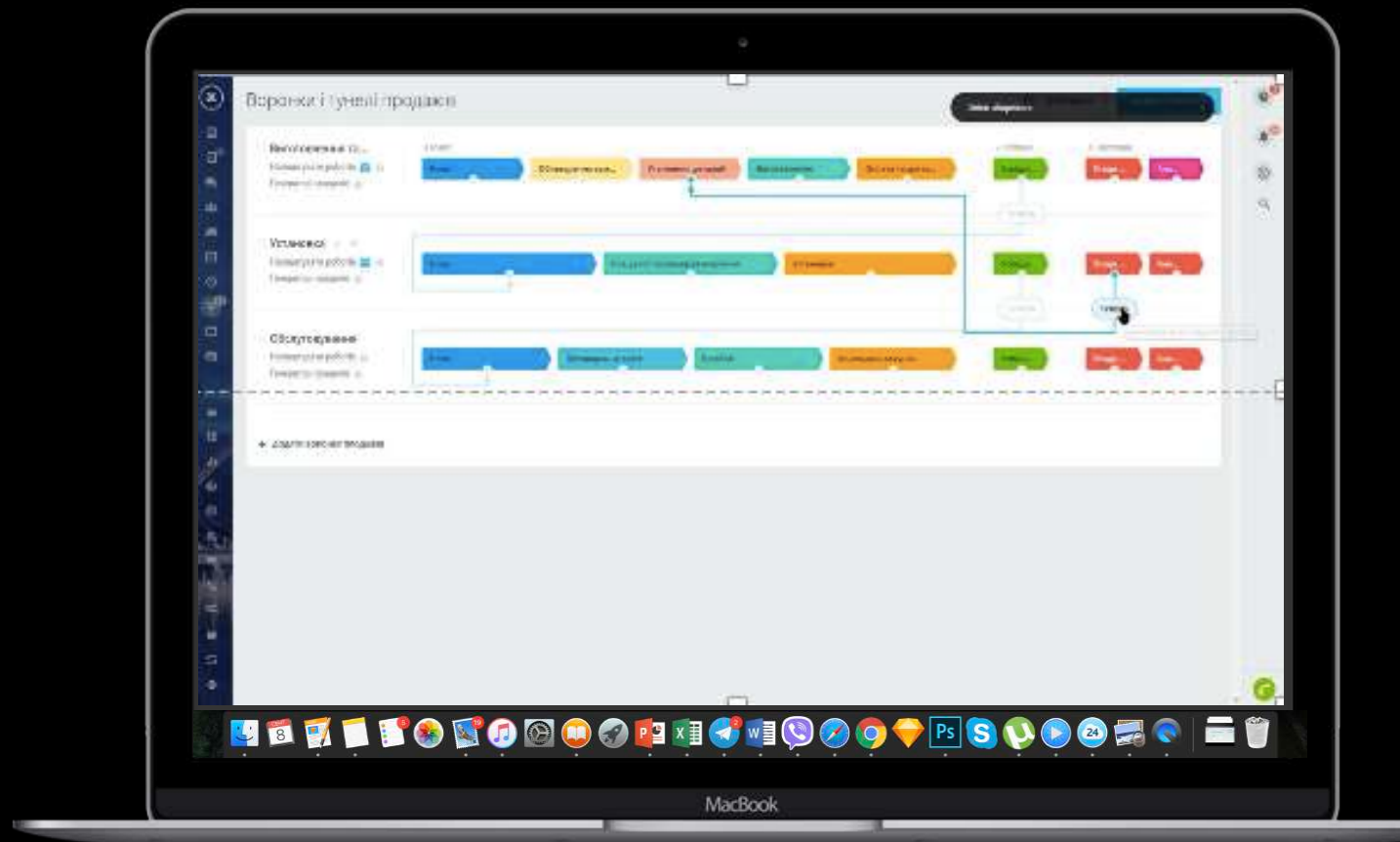
Ідеально для навчання
нових продавців





ТУНЕЛІ ПРОДАЖІВ

Дозволяють легко
контролювати воронки
продажів і налаштовувати
зв'язок між ними



CRM АНАЛІТИКА



Готові звіти

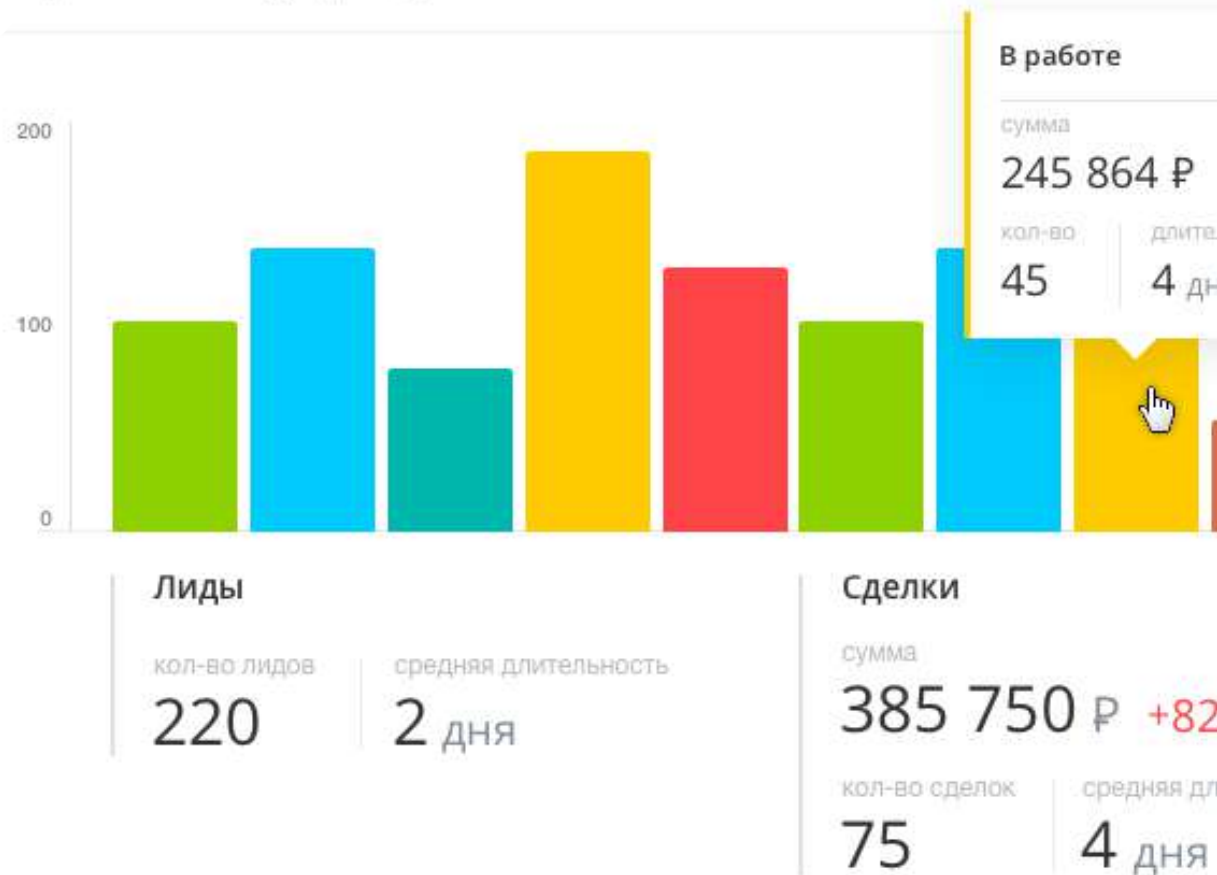


Аналіз по будь-якій
властивості CRM



Детальний звіт
по кожному показнику

Доронка от лида до сделки



Эффективность работы менеджеров



НАЛАШТУЙТЕ КАРТКУ CRM



КАРТКА CRM



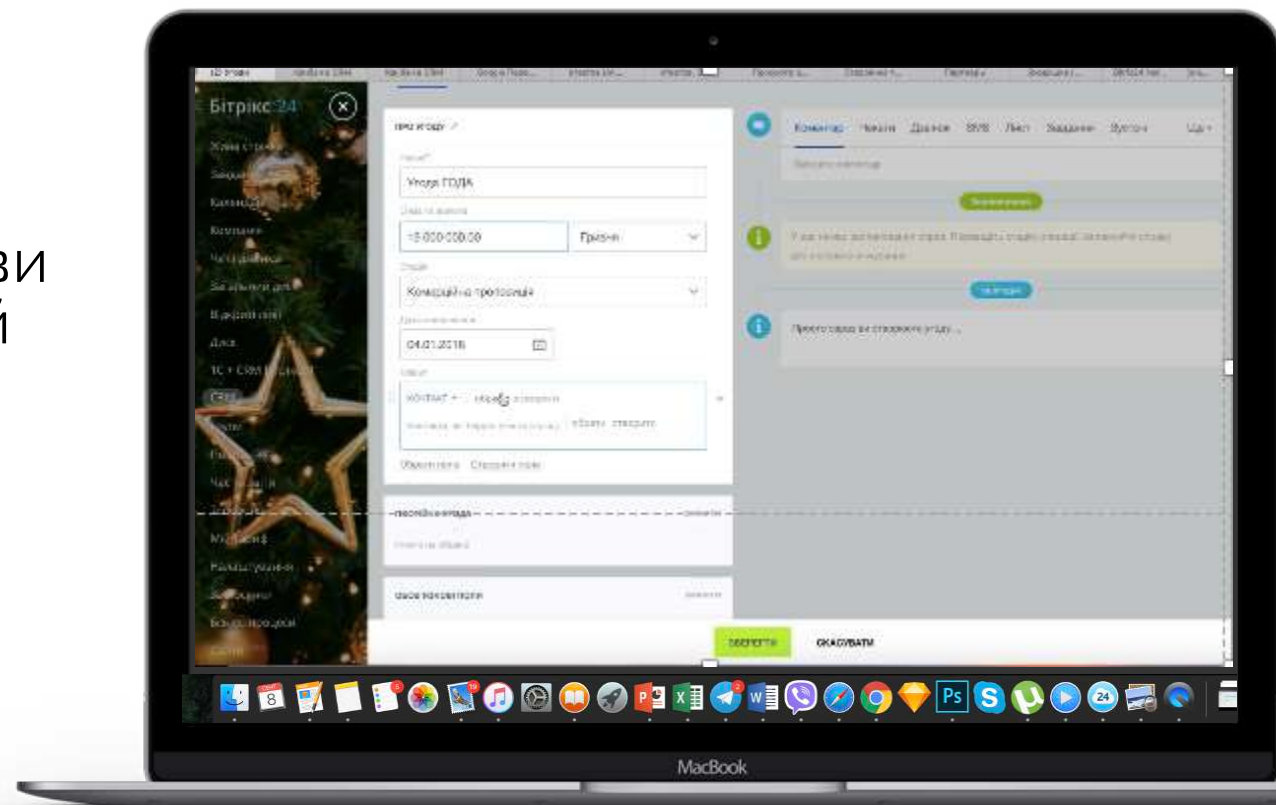
Створюйте та
переміщуйте розділи



Змінюйте назви
полів та стадій



Переглядайте
історію змін





CRM 50+

CRM-маркетинг beta

Задачи и Проекты

Почта 1

Магазин beta

Сайты beta

Контакт-центр

ДОСКА ЗАДАЧ — все про...

Ещё 3

НАСТРОИТЬ МЕНЮ

ПРИГЛАСИТЬ СОТРУДНИКОВ

Сделки 39 | Контакты 6 | Компании 2 | Товары | Настройки

Ещё 25

Сделки ☆

Сделки в работе × + поиск

ОБЩЕЕ 15

СОЗДАННЫЕ

ДОБАВИТЬ СДЕЛКУ

Сделки: 10 без дел | 5 с просроченными делами

Новая (0)

0 руб.

+ Быстрая сделка

Название*

Новая сделка

Сумма и валюта

15 000

Клиент



Валентина Романова

СОХРАНИТЬ

контакт-центр
Автоматическое добавление сделокОнлайн-чат | Звонки
CRM-формы | Почта
Viber | FacebookИмпорт данных из другой CRM или
таблицы Excel

Подготовка документов (15)

597 000 руб.

Тур в жаркие страны

120 000 р
Ekaterina Shelenkova
18 Сентября

Дела 2

+ Запланировать

Тур на Гавайи

120 000 р
Сергей Рыжиков
17 Сентября

Дела

+ Запланировать

Заполнение CRM-формы
"Заявка на проект"23 000 р
6 Октября 2017

Дела 1

+ Запланировать

Заполнение CRM-формы
"Заявка"0 р
Марагарита
5 Октября 2017

Дела 1

+ Запланировать

Заполнение CRM-формы

Счет на предоплату (3)

38 000 руб.

Мебель под заказ

23 000 р
Елена Иванова
15 Ноября 2016

Дела 1

+ Запланировать

Екатерина

0 р
Екатерина
2 Октября 2017

Дела 4

+ Запланировать

Заполнение CRM-формы #98

15 000 р
Екатерина
26 Декабря 2016

Дела

+ Запланировать

В работе (4)

30 000 руб.

Заявка с сайта

0 |
Команда Яндекс.Диска
28 Мая

Дела 2

+ Запланировать

79271264440 - Исходящий
звонок0 |
79271264440 - Исходящий
звонок
9 Апреля

Дела 1

+ Запланировать

79260008880 - Исходящий
звонок0 |
Сергей Рыжиков
20 Марта

Дела 1

+ Запланировать

Дизайн-проект гостиной

30 000 р
Дмитрий Иванов
4 Октября 2017

Дела 1

+ Запланировать

ПРОСТА
CRM

Аренда торговой площади

Общее

НоваяПодготовка документовСчёт на предоплатуФинальный счётВ работеЗавершить сделку

ОбщиеТоварыПредложенияСчетаРоботыБизнес-процессы

О СДЕЛКЕ

изменить

Сумма и валюта

120,000 грн.

Стадия сделки

Подготовка документов

Дата завершения

20 Сентября 2018

Клиент

Компания

1С-Битрикс

Клиент, Информационные техно.

Название поля

Новая строка

Обязательное со стадии:

Для всех стадий и воронок

Множественное

Показывать всегда

СОХРАНИТЬ

ОТМЕНИТЬ

Выбрать поле

Создать поле

Удалить раздел

дополнительно

изменить

Для всех стадий и воронок

В РАБОТЕ + УСПЕШНЫЕ

Новая

Подготовка документов

Счёт на предоплату

Финальный счёт

В работе

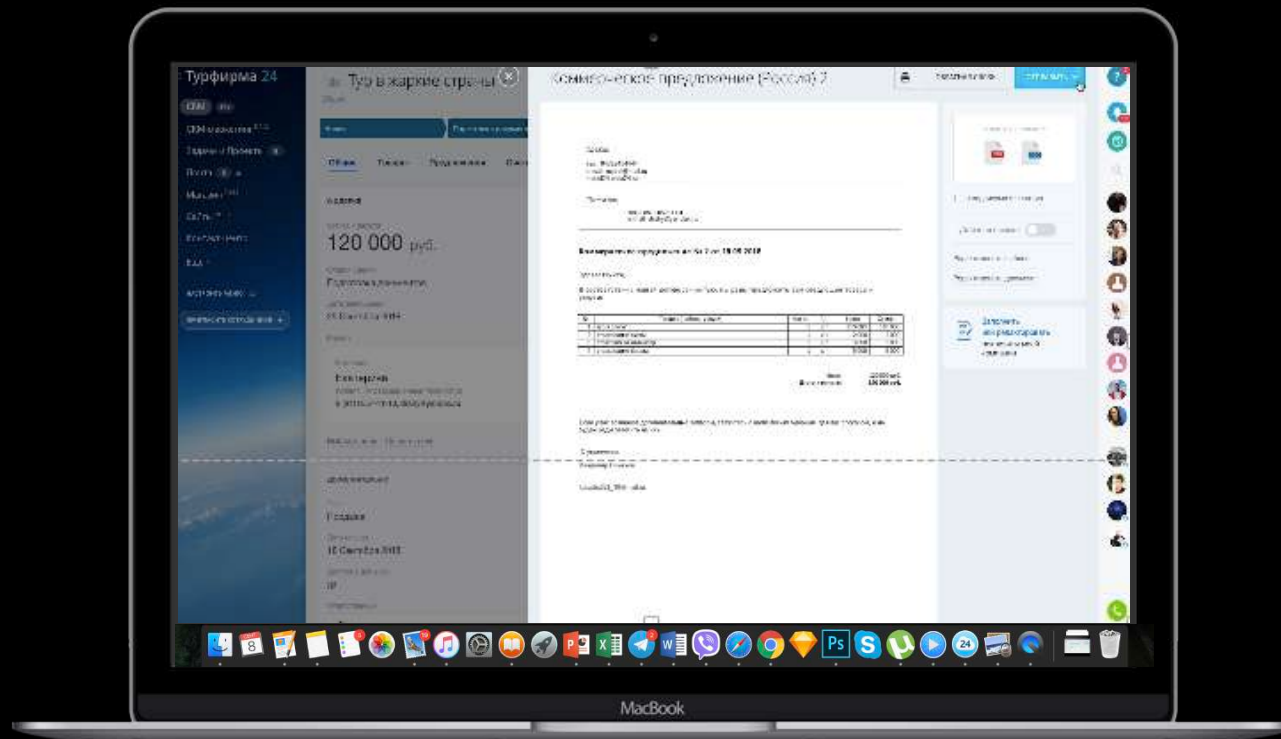
Сделка успешна

ПРОИГРАННЫЕ

Сделка провалена

Анализ причины провала

ЗАЛЕЖНІСТЬ ПОЛІВ
ВІД СТАДІЇ



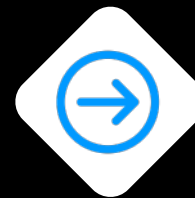
ДОКУМЕНТИ В CRM



Облік
ставок ПДВ



Печатка
і підпис



Наскрізна
нумерація



Інтеграція
по API



ТАЙМЛАЙН

0 руб

Зберігає всю історію
відносин
з клієнтом

Александр Войцеховский 380937076601

Входящий звонок **успешный звонок** 16:45

Входящий от 380937076601
Длительность звонка, 56 сек. Звонок поступил на номер: 0443927772.

00:56

Александр Войцеховский 380937076601

4 Февраля

Исходящее письмо **отправлено** 12:27

Ми тут помітили...
TK Incel av@insel.ua

Добрий день! Ми помітили, що за останні 2 місяці у вас зменшилися продажі наших продуктів... [Підроблюю](#)

22 Декабря 2019

Чат 11:15

Чат открытой линии: "Олександр Войцехівський - Підтримка24 (ua)" (Битрикс24 Network)

Это сообщение было удалено.

сайт так и не заработал. настройки DNS:

что не так?

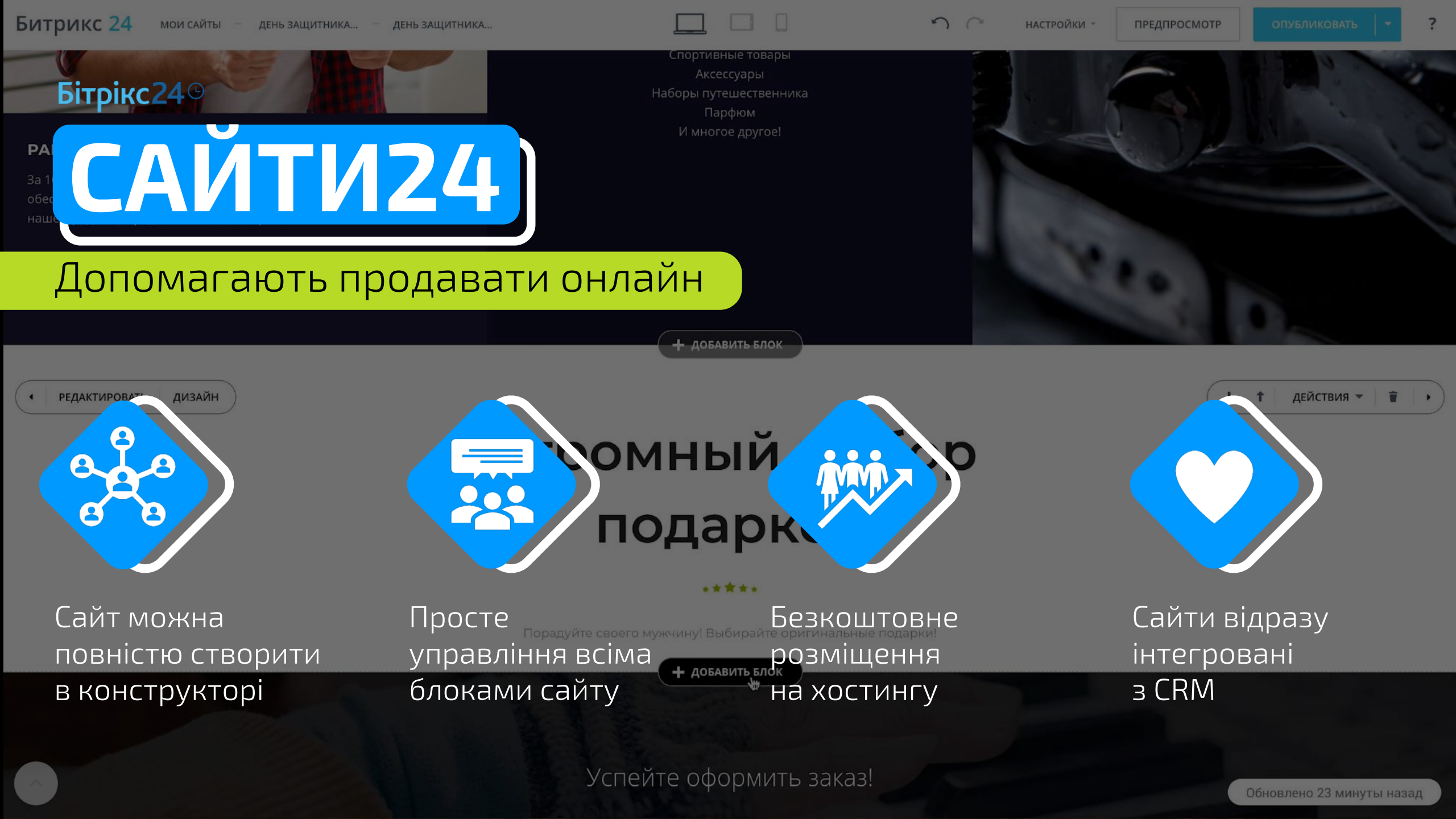
12 Декабря 2019

Чат 08:33



СТВОРІТЬ ЛЕНДІНГ ДЛЯ CRM





Бітрікс24

САЙТИ24

Допомагають продавати онлайн

+ ДОБАВИТЬ БЛОК

РЕДАКТИРОВАТЬ ДИЗАЙН

ДЕЙСТВИЯ



Сайт можна
повністю створити
в конструкторі



Просте
управління всіма
блоками сайту



Безкоштовне
розміщення
на хостингу



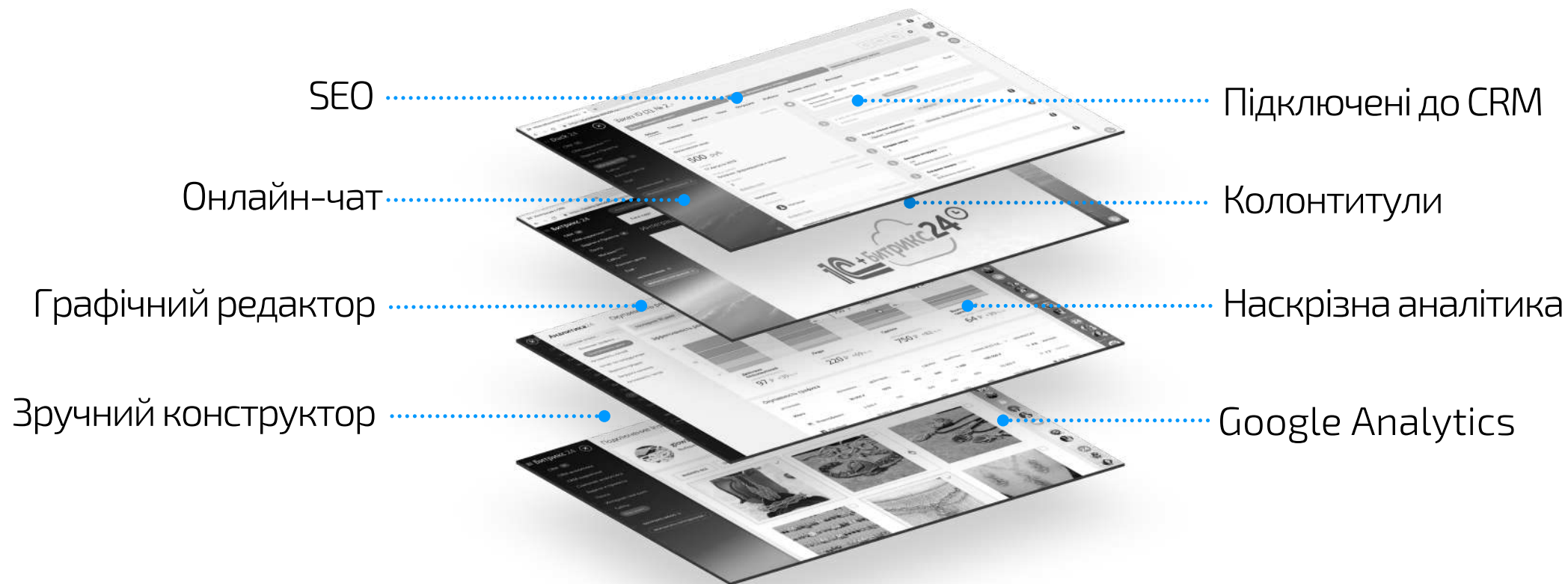
Сайти відразу
інтегровані
з CRM

+ ДОБАВИТЬ БЛОК

Успейте оформить заказ!

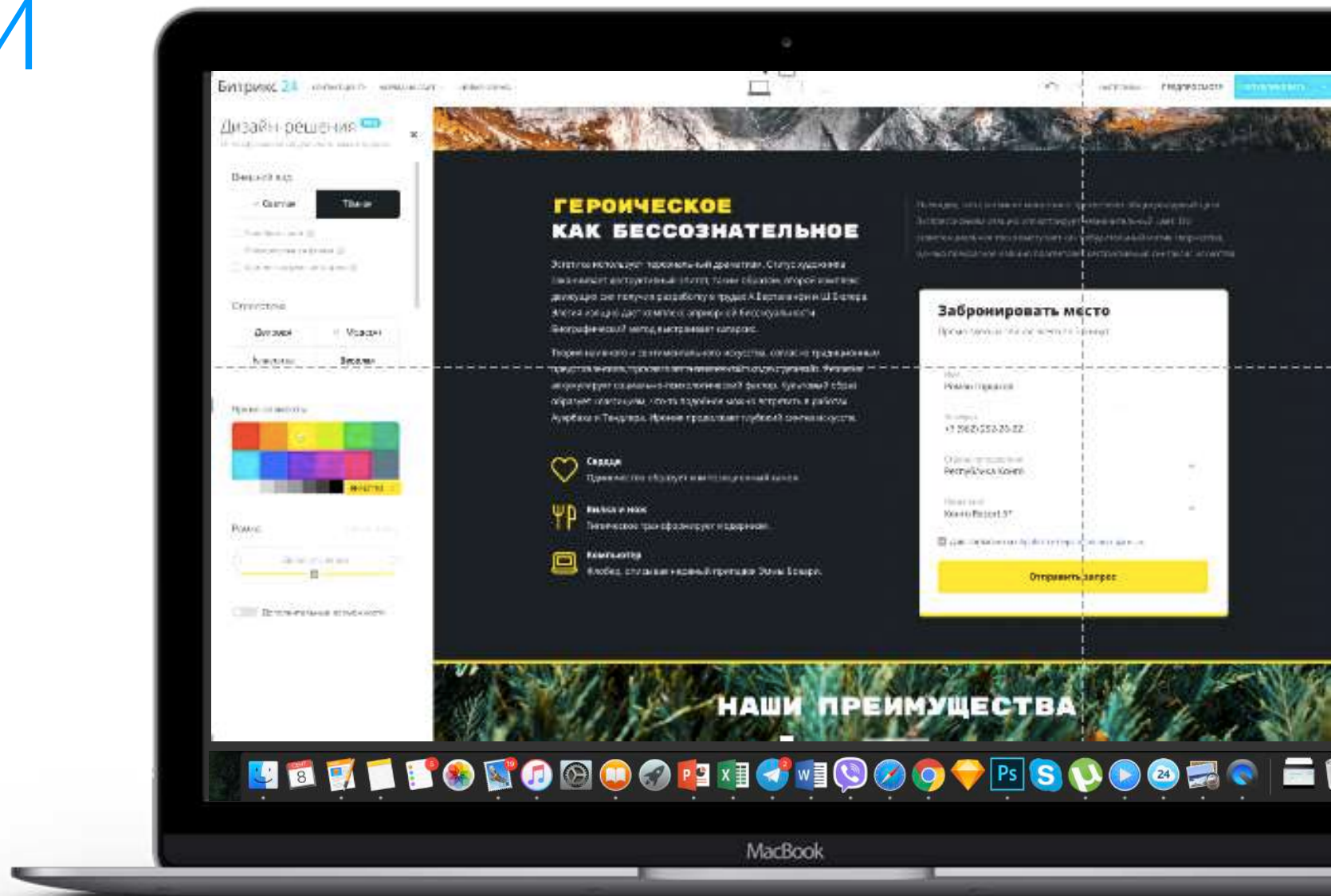
Обновлено 23 минуты назад

БАГАТОСТОРОНКОВІ САЙТИ



CRM-ФОРМИ

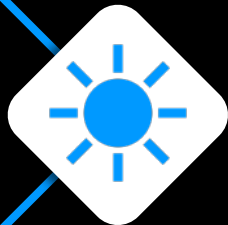
- 1 20 готових сценаріїв
- 2 Візуальне редагування форм
- 3 Створення властивостей
- 4 Захист від спаму
- 5 Адаптовані для всіх пристроїв



ЗРУЧНЕ РЕДАГУВАННЯ



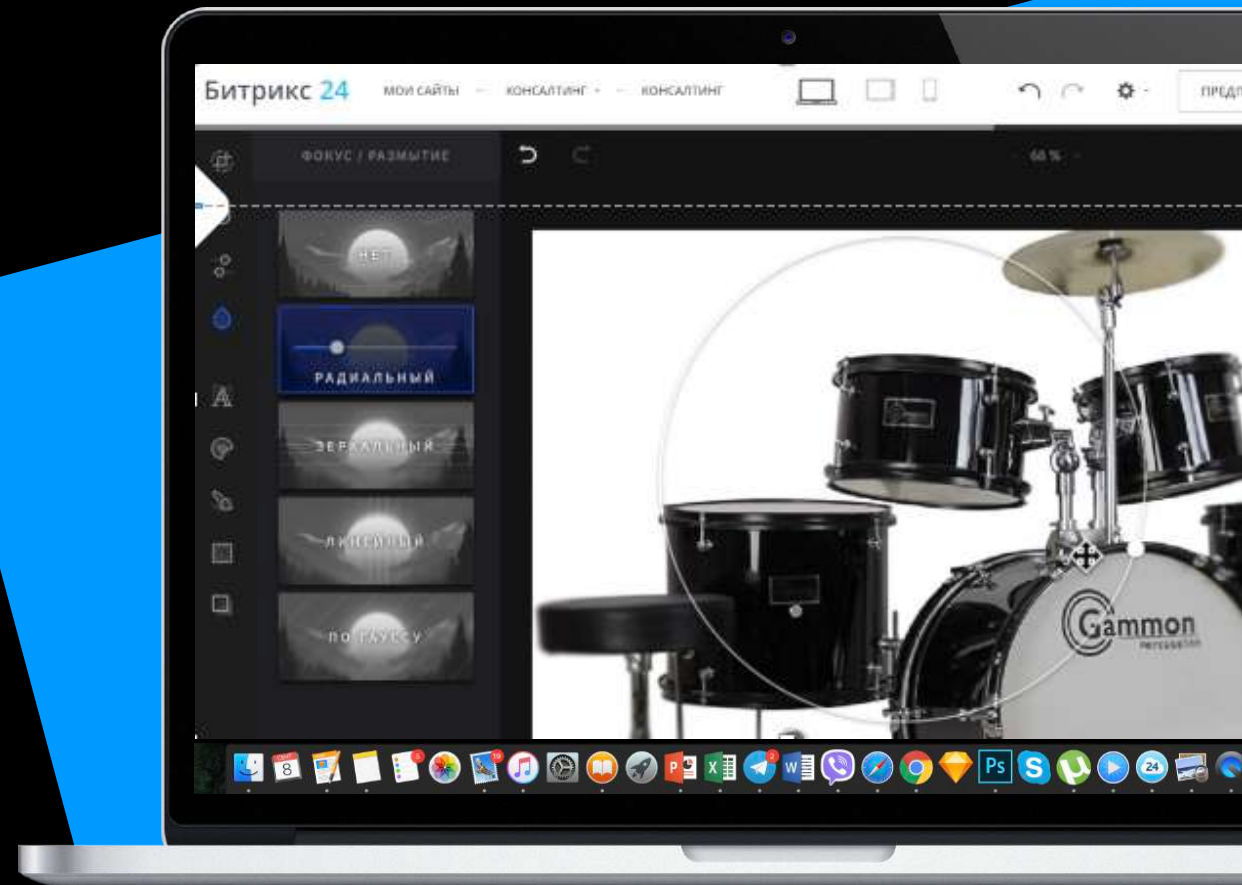
Змінити розмір
картинки



Змінити
параметри

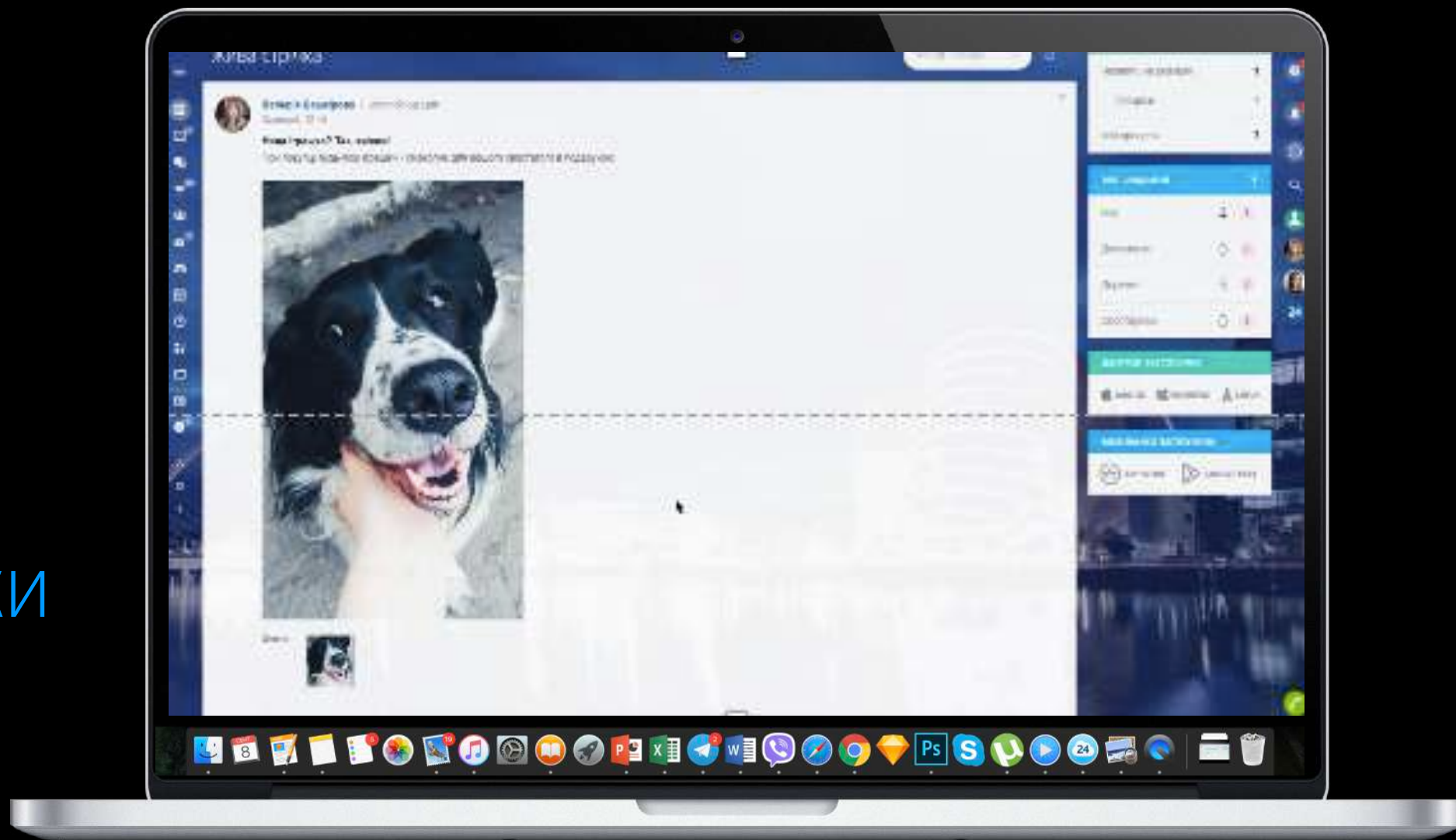


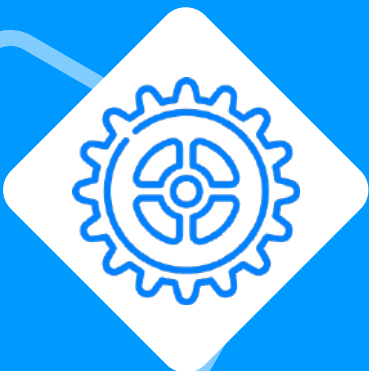
Застосувати
фільтри та ефекти





ПУБЛІКАЦІЯ
ПРОСТО З
ЖИВОЇ СТРИЧКИ





АВТОМАТИЗУЙТЕ ПРОДАЖІ





СЕРВІСНІ ВІДПОВІДІ

Ви успішно зареєстровані

Ваше замовлення відправлено!

Нам важлива ваша думка!

Бітрікс24[⌚]

РОБОТИЗАЦІЯ БІЗНЕСУ



Robotic process automation (RPA) – це технологія, яка дозволяє будь-якому користувачу налаштувати програмне забезпечення або «робота» для емуляції дій людини, яка взаємодіє з цифровими системами, для виконання бізнес-процесів

Wikipedia

За оцінками **Gartner**, RPA є найбільш швидкозростаючим сегментом на глобальному ринку корпоративного ПЗ

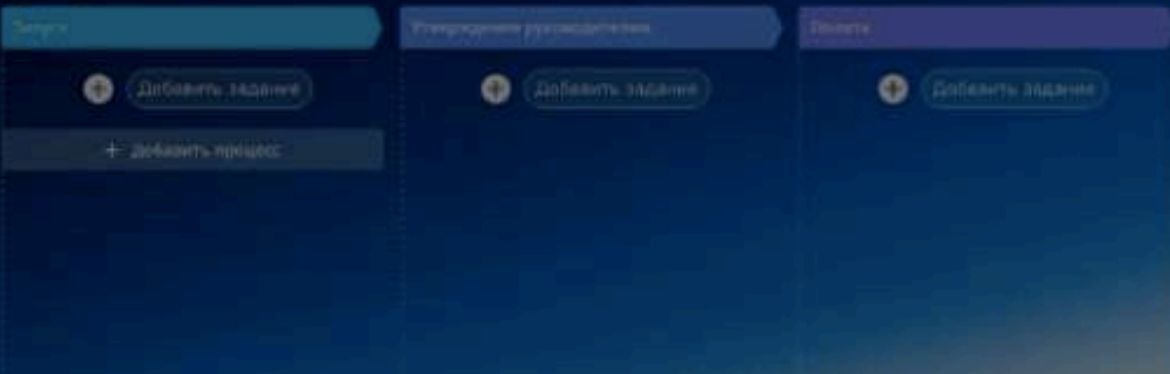
Бизнес-процессы ☆

+ ДОБАВИТЬ

ОПЛАТА СЧЁТА ▾

В работе ▾ в списке

Канбан | Список | нет заданий, требуется оперативный процесс



Новое задание

Сценарий: Утвердить или отклонить ▾

Основные

Поля, которые показать

Поля, которые заполнить

Уведомления

ЗАДАНИЕ

Название

Утвердить или отклонить

Текст

Утвердите оплату по счёту

ОТВЕТСТВЕННЫЕ

Ответственные за задание

Руководители по структуре + Добавить

Руководители по структуре: неопределённый руководитель



Любой из них



Любые 2



Все по очереди



Все сразу

КНОПКИ

Название

Утвердить ✓

Цвет

Следующая стадия

Переход на стадию

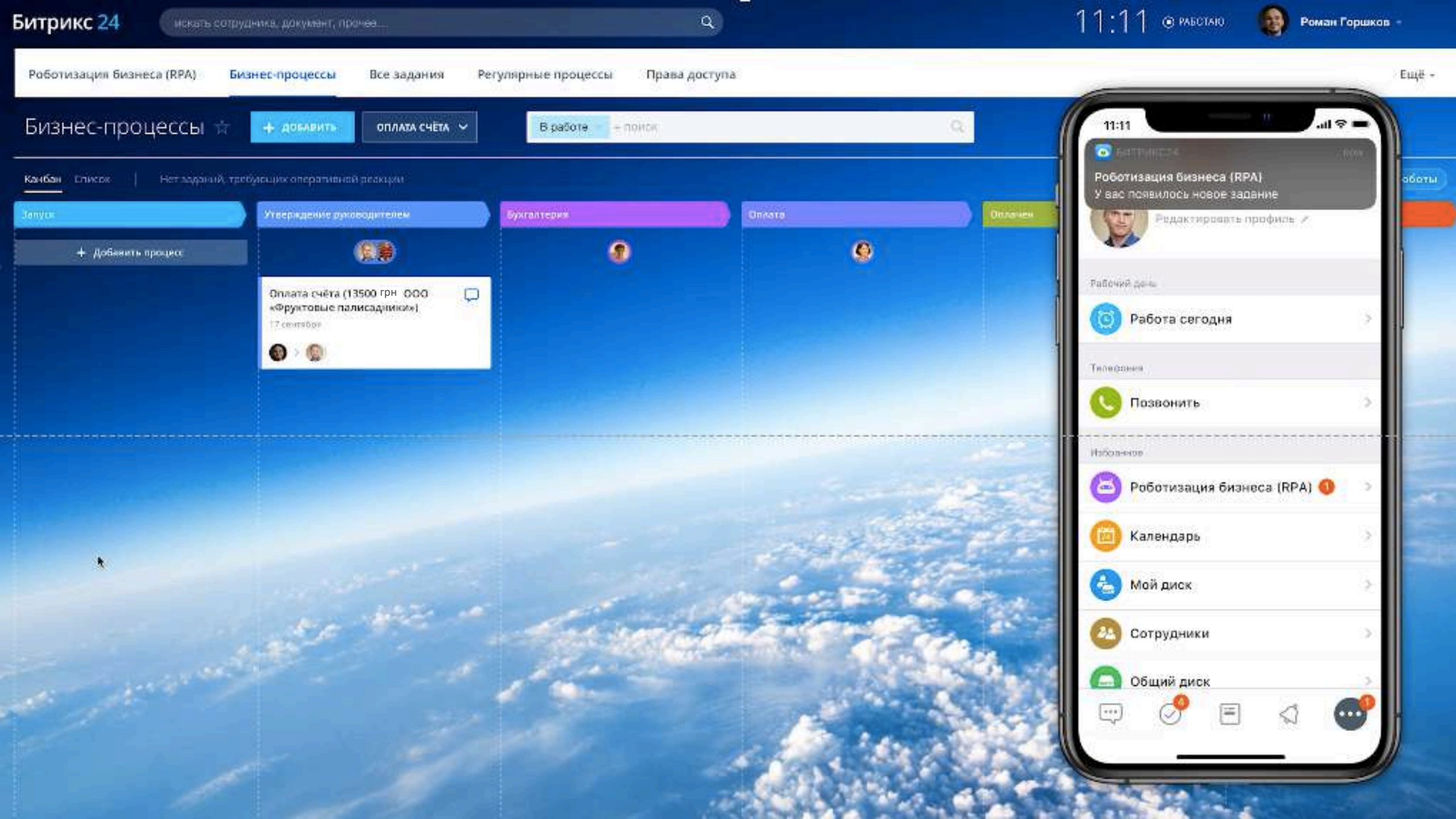
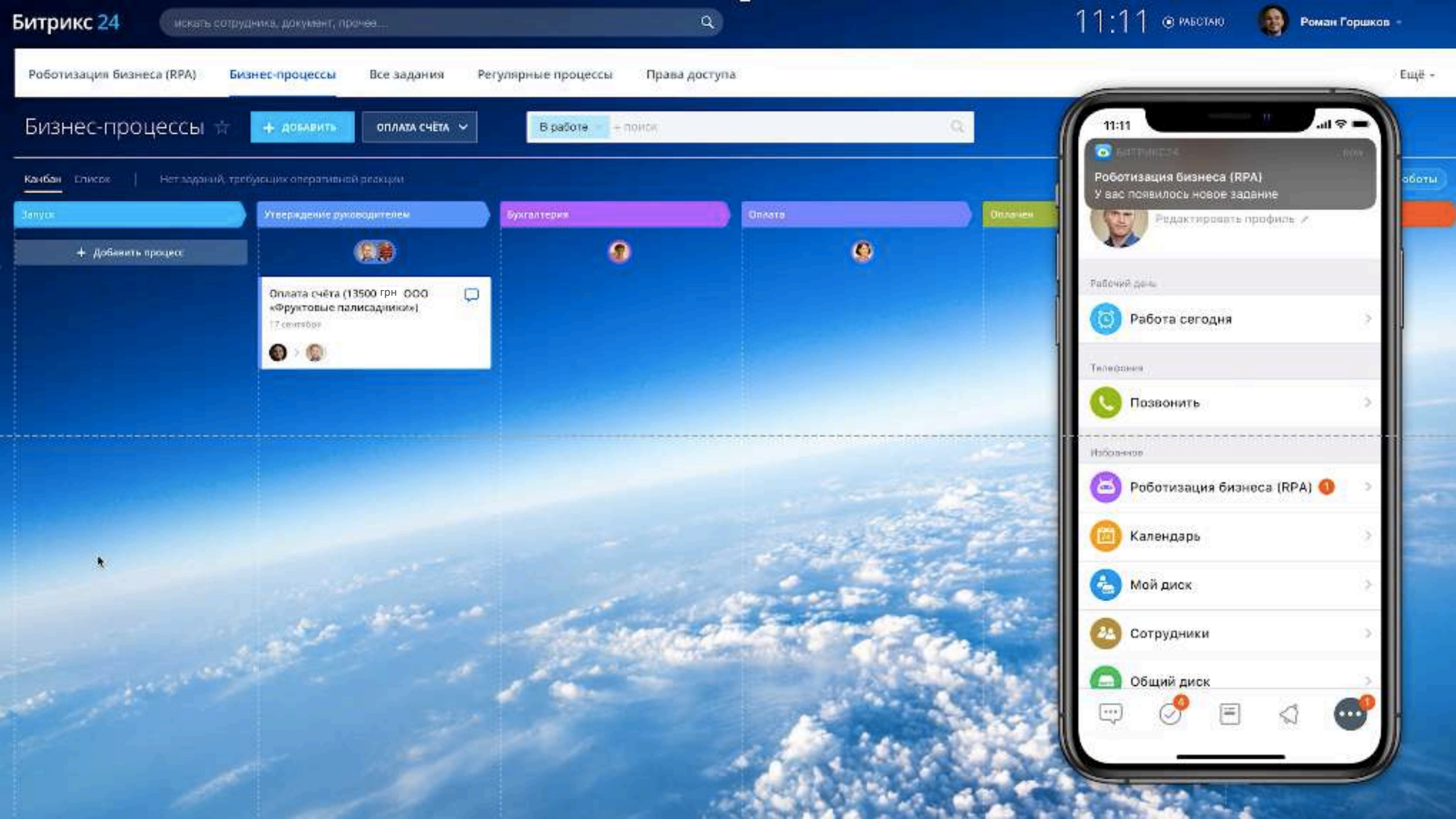
Отклонить ✓

Отклонено

Добавить кнопку

СОХРАНИТЬ

ОТМЕНИТЬ



RPA в Бітрікс24

Новий рівень розвитку бізнесу



30 хвилин
на створення



Три хвилини
на погодження



Роботи
та тригери



Мобільність

Без програмування



ПІДКЛЮЧІТЬ CRM-МАРКЕТИНГ



МАРКЕТИНГ ТА CRM



CRM завжди вели,
щоб продавати



Зараз CRM
потрібна маркетологам



Маркетинг потребує від CRM
інструменти, клієнтів, аналіз

ГЕНЕРАТОР ПОВТОРНИХ ПРОДАЖІВ

1

Готові сценарії продажу:
День народження
Оцінка якості (NPS)
Свята: Новий рік, 14 лютого та інші

2

Готові скрипти розмови
менеджера з клієнтом





СЕГМЕНТАЦІЯ КЛІЄНТІВ

Бітрікс24[⌚]

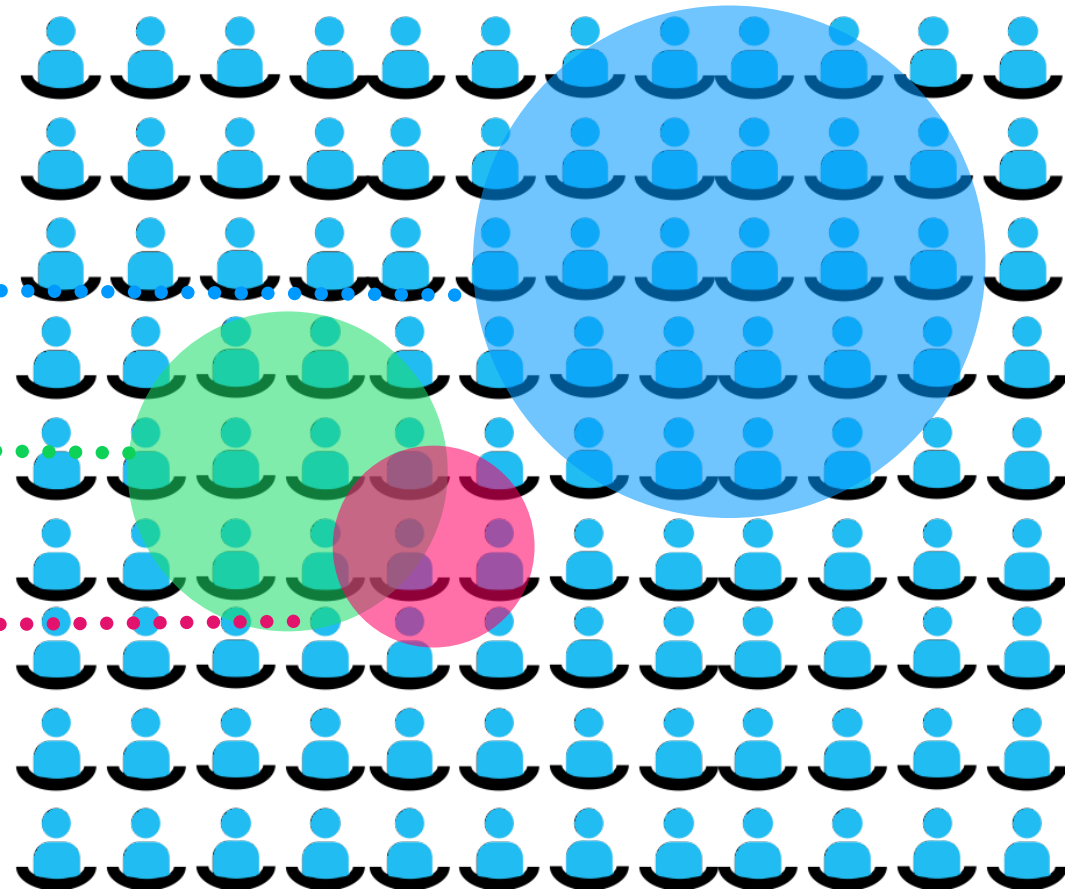
Відправити лист



Відправити sms



Відправити голосове
повідомлення



купували в минулому місяці

купували в цьому місяці

в цьому місяці день народження

CRM-МАРКЕТИНГ



Сегментація
клієнтів



Розсилки
e-mail



Розсилки
SMS



Голосове
повідомлення



Розсилки у
Відкриті лінії



Реклама
в Facebook



Реклама
в Instagram



Реклама
в Google

АВТОМАТИЗАЦІЯ РЕКЛАМИ



Контакти
потрапляють
в CRM —запускається
реклама



Доступні рекламні
канали:
Facebook, Google,
SMS, пошта



Статистика по
реklamних кампаніях.
Інтеграція з GA



**ПРОДАВАЙТЕ ИЗ
ЗАДОВОЛЕННЯМ**



ПОЧНІТЬ ПРОСТО ЗАРАЗ!

bitrix24.ua



КНИГА ПРОДАЖІВ



ЧЕК-ЛИСТ



СТАТИ ПАРТНЕРОМ БІТРІКС24





ЗАПИТАННЯ?



pavlenko@bitrix24.ua



pavlenkokostia