



Как в связи с коронакризисом мы перевели компанию Клиента на удаленку.

Над чем нам нужно было работать?

Клиент - ООО Ника, г. Новосибирск <https://nikamebelopt.ru/>

Основное направление работы - мебель опт и в розницу. Кухни, гостиные, спальни, прихожие, детские, шкафы-купе, диваны, кресла, матрасы и многое другое. Производство.

Клиент приобрел услугу "Внедрение Битрикс24". Основная цель - в связи с пандемией и переходом на удаленку необходимо перенести/закрепить работу компании в Битрикс24, чтобы было удобно ставить задачи для всех участников отдела продаж и маркетинга.

Какие 3 главные задачи должно решить внедрение Битрикс24?

1. Сбор базы клиентов, полная информация по ним.
2. Работа данной базой: подогрев, возврат и т.д.
3. Сбор статистики для аналитики.

У клиента возникала проблема - это мебельная компания, которая занимается изготовлением и продажей кухонных гарнитуров с индивидуальной планировкой. В связи с коронакризисом продажи ушли на удаленку, компания внедрила новый бизнес-процесс - дизайнер назначал встречу клиентам на дому. Встала проблема контроля менеджеров, нового крп по встречам. Также возникла дополнительная проблема - саботаж сотрудников, они отказывались принимать новый бизнес-процесс.

Как все работало раньше?

Клиенты компании приходили в офис-магазин, изучали каталог, либо сразу заказывали мебельный гарнитур, либо вызывали замерщика на место.

Что не устраивало?

- Сотрудники не фиксировали задачи.
- Компания не работала с воронками: лидов, продаж. Не было этапов, стандартов, все находилось в свободном плавании.
- Очень низкая конверсия, несвоевременность, отсутствие понимания, как делать повторный звонок, чем убеждать клиента, как его удержать, подогреть. Как собирать необходимую для аналитики статистику.

Что мы делали:

- Провели аудит текущих бизнес-процессов
- Настроили права пользователей для всех отделов, зарегистрировали сотрудников, настроили профили
- Импортировали контакты и компании из старой CRM (без контроля дубликатов и подготовки файла) - импортировали из файла клиента 2495 лидов, создали для них отдельную стадию "Старые".
- Настроили шаблоны типовых регулярных задач: создали 2 шаблонные задачи для новых сотрудников: "Интегрировать рабочую почту с Битрикс24" и "Оформить свой профиль"
- Разработали рекомендации по созданию чатов и правил общения в них
- Выполнили настройку живой ленты и сообщений
- Настроили и подключили каналы коммуникаций с клиентами: телефония, в контакт-центр были подключены Фейсбук, Вконтакте. В Сквозную аналитику подключили Фейсбук, Вконтакте, Инстаграм.
- Выполнили настройку стадий лидов и сделок (1 направление)
- Настроили карточки контакта, лидов, компаний
- Предоставили обучающие видеоролики для работы в Битрикс24 (не менее 5): создали Базу знаний с набором обучающих материалов: "Термины Битрикс24", "Как работать с задачами", "Как сменить пароль своей учетной записи", "Как принять нового сотрудника", "Как уволить сотрудника", "Как поставить план продаж сотрудникам".
- Создали Базу знаний "Книга продаж" добавлены инструкции: "Как вернуть сконвертированный лид в работу", "Как найти лиды уволенных сотрудников и поменять ответственного", "Как работать с дублями сущностей CRM"

Особых сложностей в работе не возникло.

Результат:

Результат мы оцениваем весьма положительно. Сотрудники могут полноценно работать в портале. Занимаются проверкой лидов, сделок, отслеживают их, ставят друг другу задачи, что немаловажно (это был один из ключевых запросов клиента).

Компания ООО Ника продолжает с нами дальнейшее сотрудничество. Запланированы работы по созданию системы утепления клиентов.

Отзыв Клиента:

Хотим выразить огромную благодарность компании КИТ Медиа за качественную работу по внедрению Битрикс24. Теперь наша работа полностью закреплена в самой продвинутой CRM-системе, удобно ставить задачи для всех участников отдела продаж и маркетинга, контролировать процессы.

Хотелось бы отметить профессиональную работу ваших специалистов, внимательное отношение ко всем нашим просьбам. Все четко, по делу.

Нам было приятно работать с командой, которая знает свое дело на все 100%. Спасибо!