

Внедрение и настройка Битрикс24 для интернет-магазина.

Над чем нам нужно было работать?

Клиент - группа компаний "Степыкин", г. Смоленск <https://stepykin.com/>

Основное направление работы - дистрибьюторская компания, оптовая торговля моторными маслами, охлаждающими жидкостями.

В компании на момент начала сотрудничества с "КИТ МЕДИА" не было CRM. Возник запрос по настройке всей работы компании в портале Битрикс24.

Какие главные задачи должно было помочь внедрение Битрикс24?

- удобная аналитика продаж
- внедрить сквозную аналитику, чтобы не терять заявки
- отслеживание эффективности работы менеджеров и их контроль

Как все работало раньше?

Ранее в компании не была установлена CRM. Собственник не видел полной картины работы компании и продаж в одном месте.

Что не устраивало?

Работа с клиентами велась не совсем качественно, через 1С, почту, соцсети, эксель. Заявки терялись, анализировать продажи было крайне неудобно.

Трудно было отследить работу каждого менеджера, не было возможности прослушки разговоров и контролироля их качества.

Было сложно реализовать лояльность клиентов при повторных продажах, а также их идентифицировать.

Что мы делали:

Работа над настройкой содержит много пунктов. Но начинали всегда с самых важных для клиента областей:

- В первую очередь настроили стадии лидов и воронки продаж.
- Перешли к настройке коммуникаций с клиентами (телефония, почтовые ящики, интеграция с WhatsApp через приложение OLChat, соцсети, CRM формы на сайте синхронизировали через webhook и многое др.). Клиент хотел как можно скорее перенести работу в Битрикс24.
- Параллельно делали настройку сквозной аналитики, чтобы поступающая информация уже собиралась в Битрикс24 и ее можно было анализировать.

- Также выполняли настройки, которые особо не требовали согласования с клиентом - настройка портала, живой ленты, набор обучающих роликов и тд.

Результат:

Битрикс24 внедрен и компания полностью перешла на работу в портале. Все необходимые задачи были нами выполнены.

- заявки приходят в Битрикс24
- воронки лидов и сделок отвечают бизнес-процессу продажи в компании
- телефония подключена, настроены фильтры в отчете Детализация звонков для контроля менеджеров.

В дальнейшем планируется провести для Клиента обучение по работе в Битрикс24.

Отзыв Клиента:

Мы очень довольны работой специалистов по внедрению “КИТ МЕДИА”. Хотим отметить их четкость в работе, соблюдение сроков, регулярные встречи, инициативу и быстрое выполнение поставленных нами задач.

Наша компания всегда идет в ногу со временем, развивается и внедрение Битрикс24 было важным этапом для будущего роста.

Спасибо специалистам “КИТ МЕДИА” за усовершенствование!