



Полная подстройка Битрикс24 в компании осуществляющей сервис для промышленных предприятий.

Над чем нам нужно было работать?

Клиент - ООО "КИПМЕТСЕРВИС", г. Москва <http://kipmet.ru/o-kompanii/>

Основное направление работы - комплексные услуги в сфере инжиниринга, метрологии, ремонта промоборудования, строительства.

В компании на момент сотрудничества была установлена CRM Битрикс24, но не была настроена.

Как все работало раньше?

Использовали стандартный функционал без подстройки под компанию. Пользовались только чатами и задачами.

Что не устраивало?

Была приобретена годовая лицензия. Клиент понимал, что у Битрикс24 очень большой функционал и возможности, но по факту инструмент не использовался. Был негативный опыт работы с прошлыми подрядчиками.

Не устраивала разобщенность отделов, процесс доведения информации, ведение сделок, потеря клиентов.

Было принято решение найти подрядчика, который сможет реализовать задачи поставленные компанией для полноценного использования Битрикс24.

Какие 3 главные задачи должна была решить настройка Битрикс24?

- Выстроить механизм отслеживания в воронке продаж клиентов, пришедших с рекламы (Яндекс, Гугл);
- Реализовать механизм работы с входящими обращениями клиентов по направлениям/продуктам
- Реализовать механизм работы с холодной клиентской базой от внесения в базу контактов (контакт, компания) до выставления счёта клиенту, закрытия сделки, перехода клиента в повторную сделку
- Регламентированная работа с клиентской базой, этапы

Что мы делали:

На что сделали упор в первые 2 месяца:

В первую очередь занялись воронками и автоматизацией - пересмотрели стадии лидов и сделок, а также роботы. Добавили еще одну воронку. Проработали механизм работы с холодными

клиентами. Провели мини-обучение по логике работы в Битрикс24. Написали регламенты и подготовили видео-ролики “шпаргалки”.

Далее перешли к настройке отчетности в CRM и прочим блокам: выстроили работу с соцсетями из Битрикс24 с помощью Открытых линий - подключали группы, настраивали ответственных, регламентировали правила обработки, подключили рекламные кабинеты, проставили источники и т.д.

Полностью выполнены работы:

- Настройка и подключение каналов коммуникации с клиентами: мессенджеры, соц. сети.
- Интеграция на сайт до 10 CRM-форм Битрикс24 для получения заявок или до 10 вебхуков для получения заявок.
- Подключение двух телефонных номеров Мегафон к Битрикс24 через инструмент Облачная SIP АТС. Выполнили настройку маршрутизации звонков и обработки номеров.
- Регламент по созданию чатов и правила общения в них.
- Настройка живой ленты и сообщений (создание до 3х опросов/ поздравлений сотрудников/ благодарностей).
- Настройка воронки продаж (стадии лидов, сделок) для 2х направлений.
- Настройка направления сделок и стадии.
- Настройка карточки лида, сделки, контакта, компании.
- Настройка планов продаж.
- Настройка прав доступа. Выполнили настройку 4 ролей в CRM с соответствующими правами к разделу для сотрудников.
- Настройка типовых фильтров лидов, сделок.
- Автоматизация повторных продаж, 1 тоннель.
- Выполнили донастройку уже существующих 17 роботов в лидах и сделках, в воронках “Метрология и двигатели” и “Успешные клиенты”.
- Автоматизация бизнес-процесса продажи и написание регламентов на каждом этапе.
- Настроили готовых роботов для автоматизации утепления клиентов на всех стадиях продаж.
- Настройка сквозной аналитики. Выполнили подключение каналов: ВКонтакте, Яндекс.Директ, Google Ads.
- Демонстрация работы с сайтами на Битрикс24.
- Подключение в Битрикс24 мессенджеров и социальных сетей.
- Настройка учета рабочего времени и отчеты.
- Настройка базовых отчетов эффективности.
- Согласовали написание подробной видеоинструкции “Как сделать каскадную задачу”.
- Предоставили 3 регламента по работе с задачами.
- Создали Базу знаний с обучающими материалами и инструкциями.

Выполнены ли главные задачи, которые должна была решить настройка Битрикс24?

Задачи выполнены. Клиент реализует необходимый ему контроль за менеджерами, организует работу с холодной базой.

Менеджеры занимаются продажами и полностью ведут работу в Битрикс24, т.к. звонки и письма теперь попадают в карточки клиентов.

Отзыв Клиента

Внедрение Битрикс24 оказалось правильным решением. Нам нравится многофункциональность, удобный интерфейс, функциональная работа CRM-системы с нашими клиентами.

Выражаем благодарность КИТ Медиа, за профессиональную настройку Битрикс24 для нашей компании. Работа велась четко, поэтапно и была выполнена в срок.

Помимо настройки специалисты КИТ Медиа создали для нас большую Базу знаний с обучающими материалами и инструкциями. Спасибо!

Рекомендуем компанию КИТ Медиа, как надежного партнера по настройке и внедрению Битрикс24.