

Как в медицинской компании заменить демократичный подход на надежный контроль с помощью CRM-системы Битрикс24.

Над чем нам нужно было работать?

Клиент - Медицинская компания "Клевер", г. Казань <https://mk-klever.ru/>

Компания работает с крупными медицинскими учреждениями, с небольшими частными клиниками, а также с физлицами.

Основное направление - производство современных ЛОР-комбайнов. Обеспечивают своих клиентов качественным эндоскопическим оборудованием от ведущих мировых и отечественных производителей.

В компании на момент начала сотрудничества с "КИТ МЕДИА" была установлена другая CRM, но корректной работы в ней не велось. Возник запрос по настройке всей работы компании в портале Битрикс24.

Также Клиент начинает развивать новое направление - производство, поэтому Битрикс24 нужен и для работы с дилерами.

Какие главные задачи должно было решить внедрение Битрикс24?

- 1) планирование и контроль контактов сотрудников с клиентами
- 2) оценка качества диалога с клиентом: цель-результат
- 3) сегментация клиентов

Как все работало раньше? Что не устраивало?

Ранее в компании не была установлена CRM Битрикс24. Был слишком демократичный подход к контролю за задачами, за планированием. В компании ничего не фиксировали.

Что мы делали:

- Провели аудит текущих бизнес-процессов в интервью с CRM-консультантом и поставили комплексную задачу по внедрению
- Зарегистрировали сотрудников, настроили профили, настроили учет рабочего времени, создали живую ленту
- Провели сложную работу по импорту контактов и компаний из старой CRM
- Оформили 2 шаблонные задачи и 4 шаблонных письма привязанных к сущности Сделка
- В Телефонии создали 2 фильтра по успешным звонкам менеджеров для дальнейшей возможности контроля сотрудников

- В Контакт-центр подключили: телефонию Битрикс24, почтовые ящики, создали открытую линию Онлайн-чата и форму Обратного звонка для виджета на сайте Клиента
- Создали 2 направления сделок (Партнерская продажа и Прямая продажа Клиенту) и настроили воронку из 3-х основных статусов (Не обработан, Верификация, Завершение обработки лида).
- Настроили роботов в лидах и сделках
- Установили в портал модуль “1С Бэкофис”, выполнили первичные настройки. Создали инструкцию по дальнейшей настройке на стороне 1С.
- Создали Базу знаний с обучающими материалами и инструкциями.
- Провели обучение сотрудников по работе в портале Битрикс24

Какие сложности возникли в процессе работы:

1. Импорт базы клиента в Битрикс24 - задача была сложная. У клиента было два файла с базой (в одной файле контакты, в другом - компании). Контактных приблизительно 27 000, компаний ~ 15 000. Клиенту было необходимо сохранить связку контактов и компаний и при этом сохранить всю информацию о компаниях (телефоны, почты, реквизиты и т.д.), которая содержалась в отдельном файле с компаниями.

Как решили: сначала объединили два файла в один, чтобы он содержал ВСЮ информацию и о контактах, и о компаниях. Далее мы импортировали полученный файл в Лиды. И все полученные лиды сконвертировали в Контакт+Компанию, таким образом, сохранив связку между ними.

2. Клиенту было необходимо, чтобы при заполнении поля Город автоматически определялся и регион и округ. Но в стандартном функционале Битрикс24 нет такого инструмента, который автоматически определял бы округ и регион.

В облачной версии Битрикс24 подключен справочник, которой при заполнении поля Адрес подтягивает туда и регион и округ. В коробочной версии - это нужно настраивать дополнительно.

3. Поле “Конечник”. У Клиента есть B2b продажи, при которых они выясняют, кто по итогу получит их товар, кому перепродают их партнеры (т.е. кто Конечник). Все они заведены как Контакты/Компании в Битрикс24 и пополняются. Клиент хотел, чтобы этот момент отображался в карточках. Мы создали поле “Конечник” с типом “Привязка к элементам CRM”, а конкретно к Компаниям, чтобы Клиент мог просто выбрать из списка компаний нужную.

При этом Клиенту не подошел такой вариант - просто добавлять в карточке сделки с партнером - компанию-конечника. Хотели, чтобы в обеих компаниях отображались сделки.

Стандартный функционал Битрикс24 не позволяет прикреплять к одной сделке 2 компании - можно только одну.

Далее был предложен вариант настройки туннеля, который будет копировать сделку с партнером в отдельное направление. И далее уже в новой сделке робот будет ставить задачу на смену компании в сделке с Партнера на Конечника. Этот вариант также не подошел, т.к. оставалась ручная работа.

Обсуждался вариант прикреплять не компании, а контакты Конечника - т.к. к одной сделке можно прикреплять несколько контактов из разных компаний. Этот вариант также не решил поставленную Клиентом задачу.

Результат:

Клиент очень конкретно объяснял свои потребности и мы довольно быстро обсуждали и согласовывали те или иные пункты. Битрикс24 настроен. Все необходимые задачи были нами выполнены и 3 основные в том числе:

- 1) планирование и контроль контактов сотрудников с клиентами
- 2) оценка качества диалога с клиентом: цель-результат
- 3) сегментация клиентов

Компания “Клевер” продолжила с нами дальнейшее сотрудничество по разработке технологии продаж.

Отзыв Клиента:

Компания МК “Клевер” благодарит специалистов “КИТ Медиа” за профессиональную настройку и внедрение Битрикс24 .

С нами сразу согласовали нюансы работы, уточнили и зафиксировали все наши требования и пожелания. Была проведена большая и сложная работа. Дополнительно для наших сотрудников было проведено обучение по работе в портале.

И вот теперь вся наша работа под надежным контролем CRM-системы, чему мы очень рады, так как освободилось время для других, более важных задач.

Хотим порекомендовать компанию “КИТ Медиа”, как настоящего профессионала своего дела и надёжного партнёра “1С: Битрикс”. Спасибо!