



Как автоматизировать продажи и контролировать работу менеджеров с помощью настройки Битрикс24.

Над чем нам нужно было работать?

Клиент - ООО "Агроком", г. Москва <https://beregpesochnoy.ru/>

Основное направление работы - строительство, продажа каркасных домов в Истринском районе, ЖК "Берег Песочной". Уникальная технология строительства позволяет в короткие сроки возводить дома индивидуальным проектам в рамках единой архитектурной концепции по технологии БЭНПАН.

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

Какие 3 главные задачи должно было помочь внедрение Битрикс24?

1. Внедрить телефонию, настроить приход заявок, фиксировать сделки.
2. Внедрить сквозную аналитику.
3. Контролировать сотрудников.

Как все работало раньше?

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

Что не устраивало?

У клиента не было понимания, какие сделки и на какие суммы в работе, как менеджеры ведут работу, как происходит коммуникация, как выполняются задачи.

Что мы делали:

Работа над настройкой содержит более 30 пунктов. Но начинаем всегда с самых важных для клиента областей.

- В первую очередь настроили получение отчетов от сотрудников и шаблонные задачи, которые поступают с определенной регулярностью сотрудникам. Внесли сотрудников, настроили права доступа, направления и воронки сделок и стадии лидов, правила карточки сущностей, внедрили базу знаний.
- Далее мы настроили телефонию и параллельно коллтрекинг, сквозную аналитику.
- Провели обучение для сотрудников работе с Битрикс24.

- У клиента не было старой базы для импорта - решили вопрос созданием подробной инструкции со скриншотами по импорту и ее внедрением в базу знаний.
- Обучили клиента созданию сегментов и рассылок в Битрикс24.
- Так как компания строительная - они пользуются авито и цианом, добавили в сквозную аналитику эти источники, чтобы можно более корректно отслеживать, откуда пришел клиент.

Сложности

Возникли сложности с подключением телефонии. Клиент пользовался телефонией Калибри, с городского номера которой все поступающие звонки приходили на мобильный телефон с номером оператора Мегафон (посредством переадресации). Клиент хотел внедрить телефонию Мегафон в Битрикс24 через sip-коннектор (АТС не подошла, т.к. клиенту были необходимы записи звонков). По итогу работы с технической поддержкой Мегафона, мы выяснили, что при таком варианте могут сделать настройки в портале, работа будет некорректной.

Клиент принял, что такая нестабильная работа оператора может выйти боком его бизнесу. Нами был предложен альтернативный вариант - телефония Битрикс24 и настройка переадресации с номера Калибри на номер Битрикс24 (т.к. он пока еще нужен Клиенту и указан на его сайте, как основной), которая работает исправно.

Результат:

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

- видна история работы с клиентами, легко выявляются пробелы в продажах
- видна окупаемость маркетинга, благодаря сквозной аналитике
- накапливаются данные для аналитики и принятия решений на основе цифр, а не только предпринимательской интуиции и опыта

Компания ООО "Агроком" продолжает с нами дальнейшее сотрудничество.

В будущем планируется написание скрипта и системы утепления (роботы), чтобы помочь отделу продаж ООО "Агроком" автоматизировать процесс общения с Клиентами.

Отзыв Клиента:

Мы высоко оцениваем экспертный и комплексный подход к внедрению специалистов "КИТ МЕДИА". Настройка портала Битрикс24 помогла нам вести свою работу более эффективно и комфортно.

Рекомендуем компанию "КИТ МЕДИА", как партнера по внедрению Битрикс24. Планируем продолжить с ними дальнейшую работу.