

Внедрение и настройка Битрикс24 для компании работающей с очистными сооружениями.

Над чем нам нужно было работать?

Клиент - ООО «НПО «Агростройсервис», г. Дзержинск.

Сайт <https://acs-nnov.ru/>

Основное направление работы - осуществляют полный спектр работ от проектирования до ввода в эксплуатацию очистных сооружений и градирен различных типов. Производят вентиляторные градирни серии ВЕНТА.

Какие главные задачи должно было решить внедрение Битрикс24?

- Навести порядок в работе CRM
- Внедрить сквозную аналитику, чтобы не терять заявки
- Установить на сайт CRM-формы Битрикс24, чтобы вся история работы с клиентами была доступна

Как все работало раньше?

В компании на момент начала сотрудничества с «КИТ МЕДИА» уже был установлен Битрикс24, но не все процессы были настроены правильно, требовалась помощь специалистов.

Что не устраивало?

Клиента не устраивала работа прежнего подрядчика. Обещанная работа не выполнялась. Битрикс был засорен ненужной информацией.

Также для Клиента было важно: не терять заявки.

Что мы делали:

На первом этапе мы провели для Клиента аудит, в ходе которого были обнаружены следующие проблемные места:

1. Не настроены воронки и стадии в лидах и сделках.
2. Нет воронок для повторных продаж.
3. Огромное количество созданных и необработанных лидов и заброшенных сделок.
4. Менеджеры не ведут активную работы с лидами и сделками, либо ведут некорректную. Вероятно, нет понимания принципов разделения клиентов на сущности, ведения сделок. Это происходит из-за неадаптированной CRM.
5. Не настроены типы клиентов и компаний - требуется актуализация и унификация.

6. Отчеты CRM - не настроены. Невозможно сейчас осуществлять корректную аналитику.
7. Роботы в лидах и сделках требуют корректировок, поскольку некоторые из них создают лишнюю работу менеджерам, а некоторые являются некорректными.
8. Нет системы в товарах.
9. Требуется донастройка сквозной аналитики и подключение (переподключение) открытых линий в контакт-центре, поскольку там слетели настройки.
10. Не приходят лиды с CRM-форм сайта, так как CMS не Битрикс24. Есть большая вероятность упустить/потерять клиента.

После проведенного аудита, мы:

- Настроили сквозную аналитику
- Для подключения форм сайта (чтобы заявки приходили как лиды в Битрикс24) была восстановлена настройка вебхука (который ранее работал и отправлял заявки в портал). По итогу:
 - Заявки с форм Опросные листы будут попадать на почту acs@acs-nnov.ru. Далее Алексей будет создавать лид и переводить его на ответственного специалиста.
 - Есть 2 варианта, как создать лид из письма.

Дополнительно:

- Настроили контакт-центр, чтобы убедиться, что заявки нигде не теряются и все каналы коммуникации подключены к Битрикс24 корректно.
- Настроили коллтрекинг, чтобы начать сбор информации по источникам звонков.

Результат:

Битрикс24 настроен. Все необходимые задачи были нами выполнены.

Сквозная аналитика настроена, теперь заявки не будут теряться. Клиент может спокойно работать с массивом данных, которые теперь собираются в Битрикс24.

В дальнейшем Клиент планирует настроить с нашей помощью блок CRM - воронки продаж.

Отзыв Клиента:

Наша компания довольна совместной работой со специалистами по внедрению "КИТ МЕДИА". Было очень комфортно работать вместе, настройка процессов Битрикс24 велась четко по графику.

Мы получили большое количество рекомендаций, инициирование настроек, для нашей дальнейшей и эффективной работы. Спасибо!

ООО «НПО «Агростройсервис» планирует продолжить работу со специалистами "КИТ МЕДИА" и рекомендует их, как надежного партнера по внедрению Битрикс24.