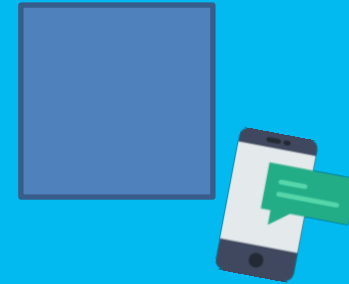




1С-БИТРИКС



КАК НАВЕСТИ ПОРЯДОК В РАБОЧЕМ ХАОСЕ И ОБОГНАТЬ КОНКУРЕНТОВ?

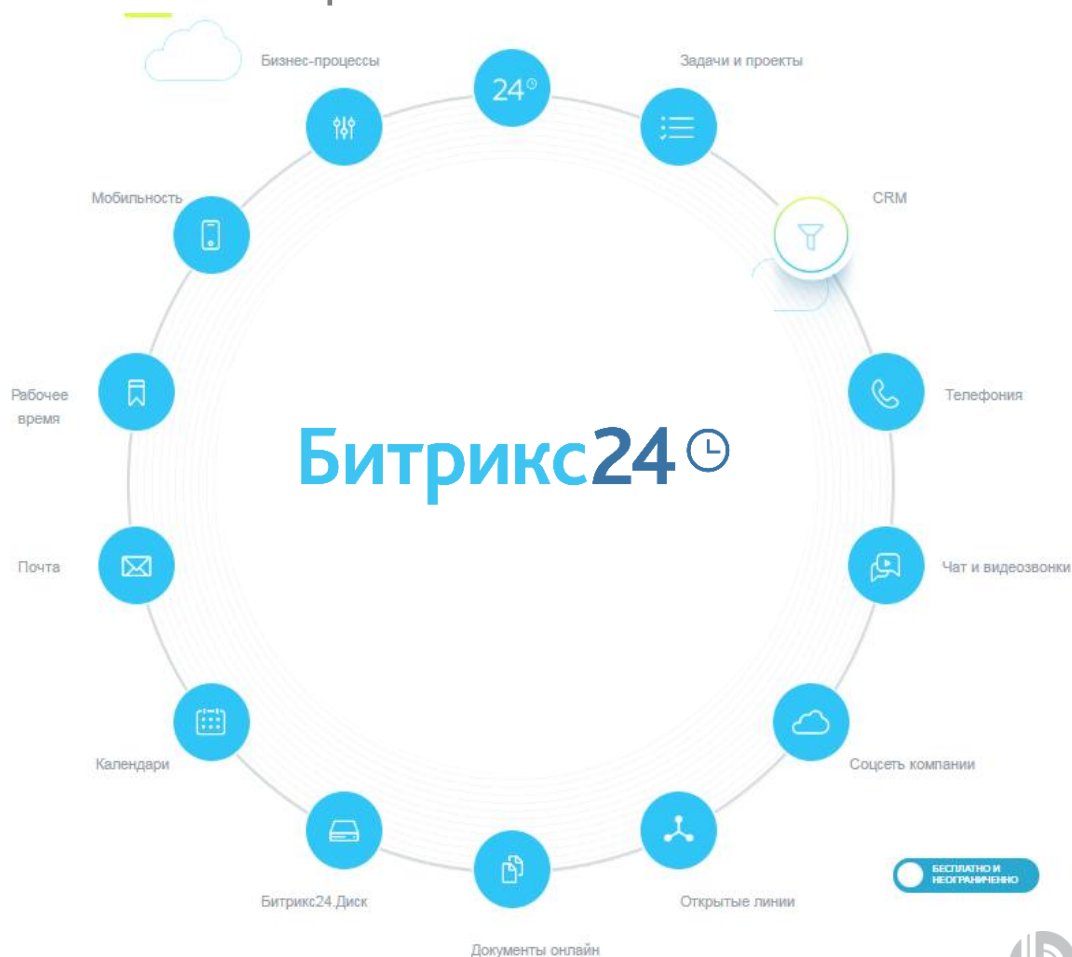
Инструменты современного бизнеса



Риман Фатыхов
ЛПТСИСТЕМС

Что такое Битрикс24?

полный комплект инструментов для организации
работы компании

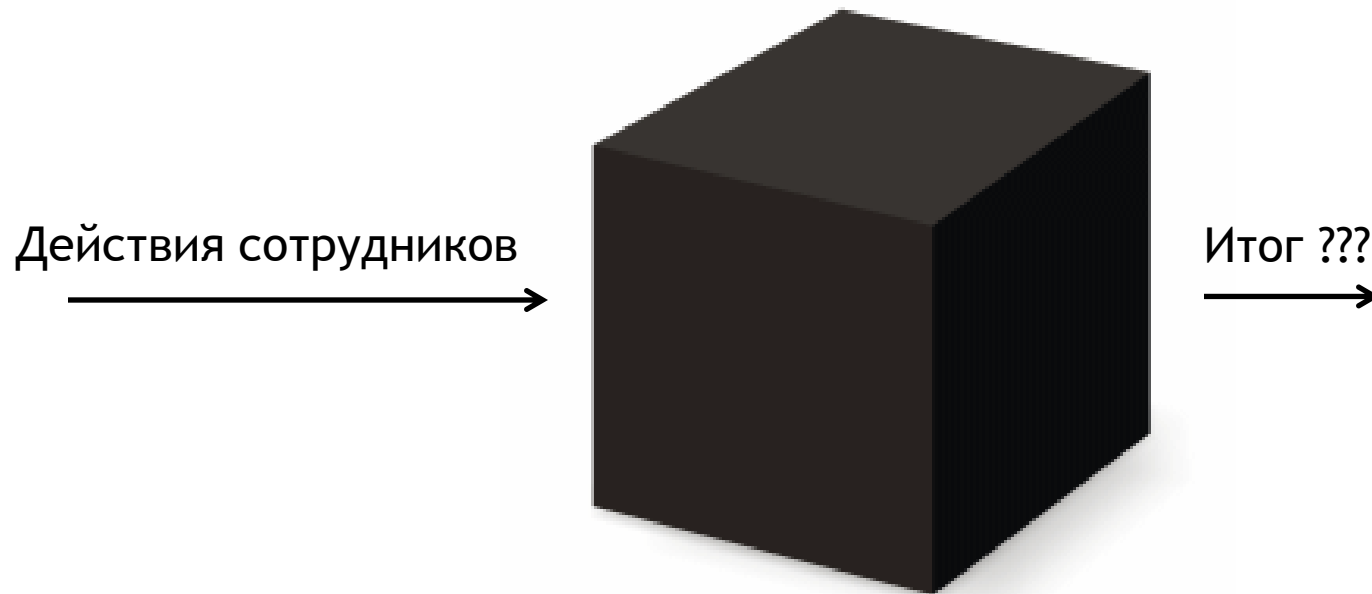


A low-angle, close-up shot of a sailboat's deck and rigging. The boat is white with blue accents. Large, light-colored sails are visible, partially obscured by the rigging. The boat is on a blue sea, and distant mountains are visible on the horizon under a clear sky. The text "Объединяет компанию" is overlaid in a white box.

Объединяет компанию

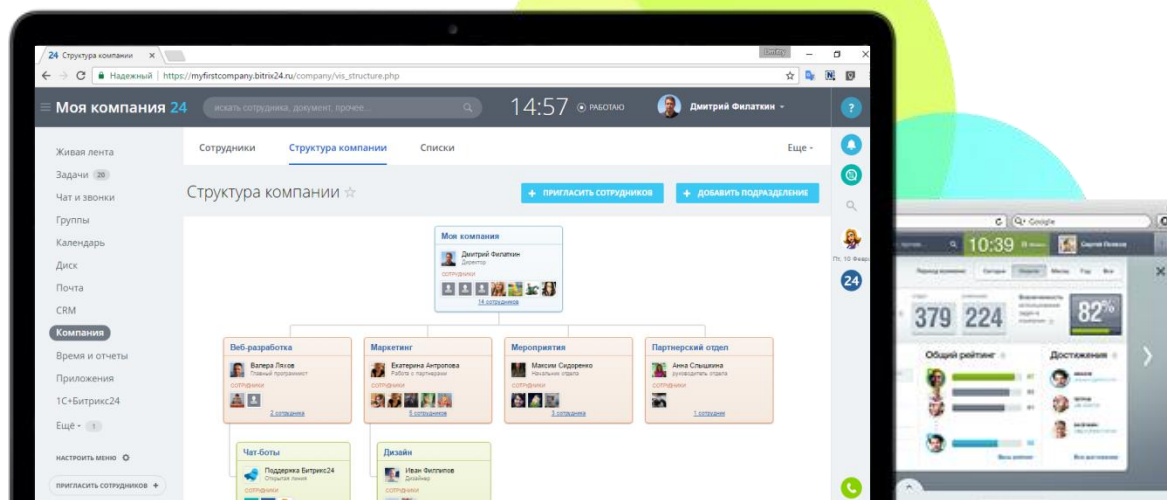
Как обычно

Компания как «черный ящик»: все на «устных договоренностях» между сотрудниками...



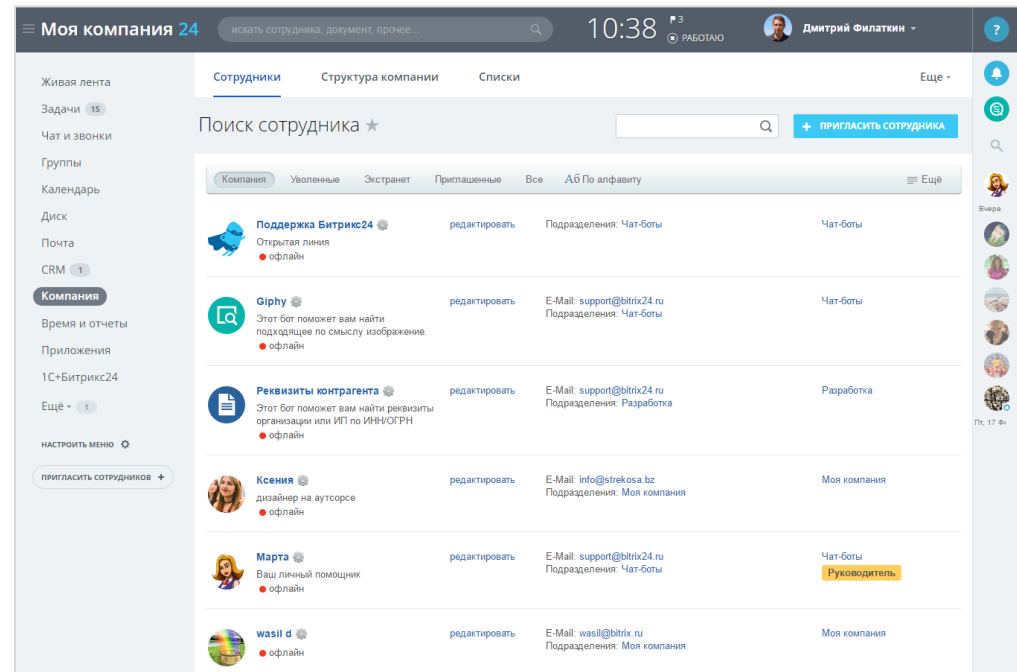
Организация работы в Битрикс24

- Прозрачная структура компании
- От иерархии зависят права доступа сотрудников
- Быстрый поиск нужного сотрудника
- Вы видите: какие задачи выполняет сотрудник, с какими клиентами работает и его эффективность



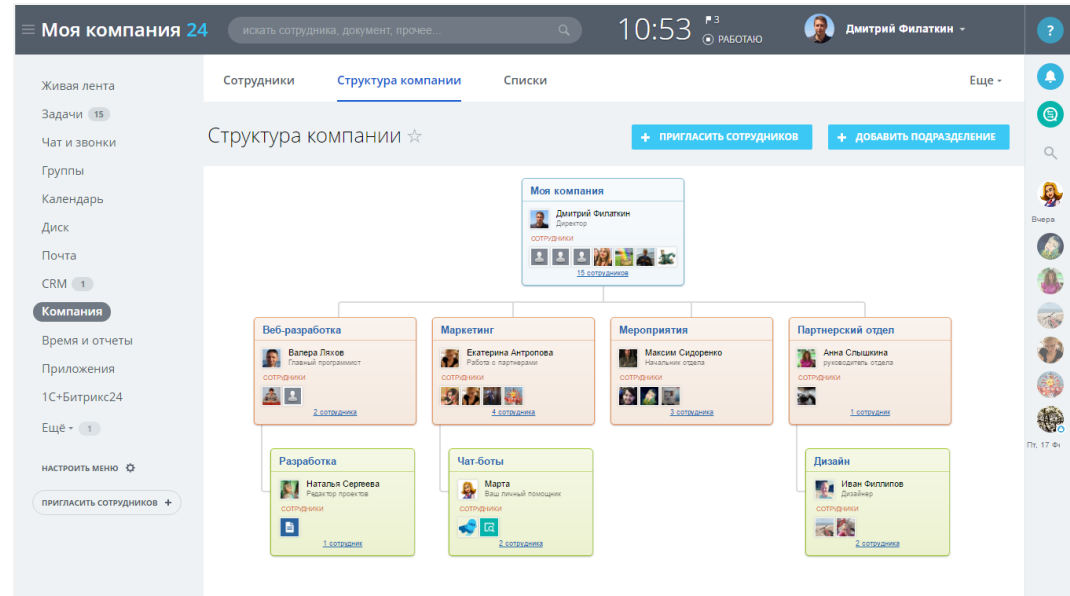
Список сотрудников

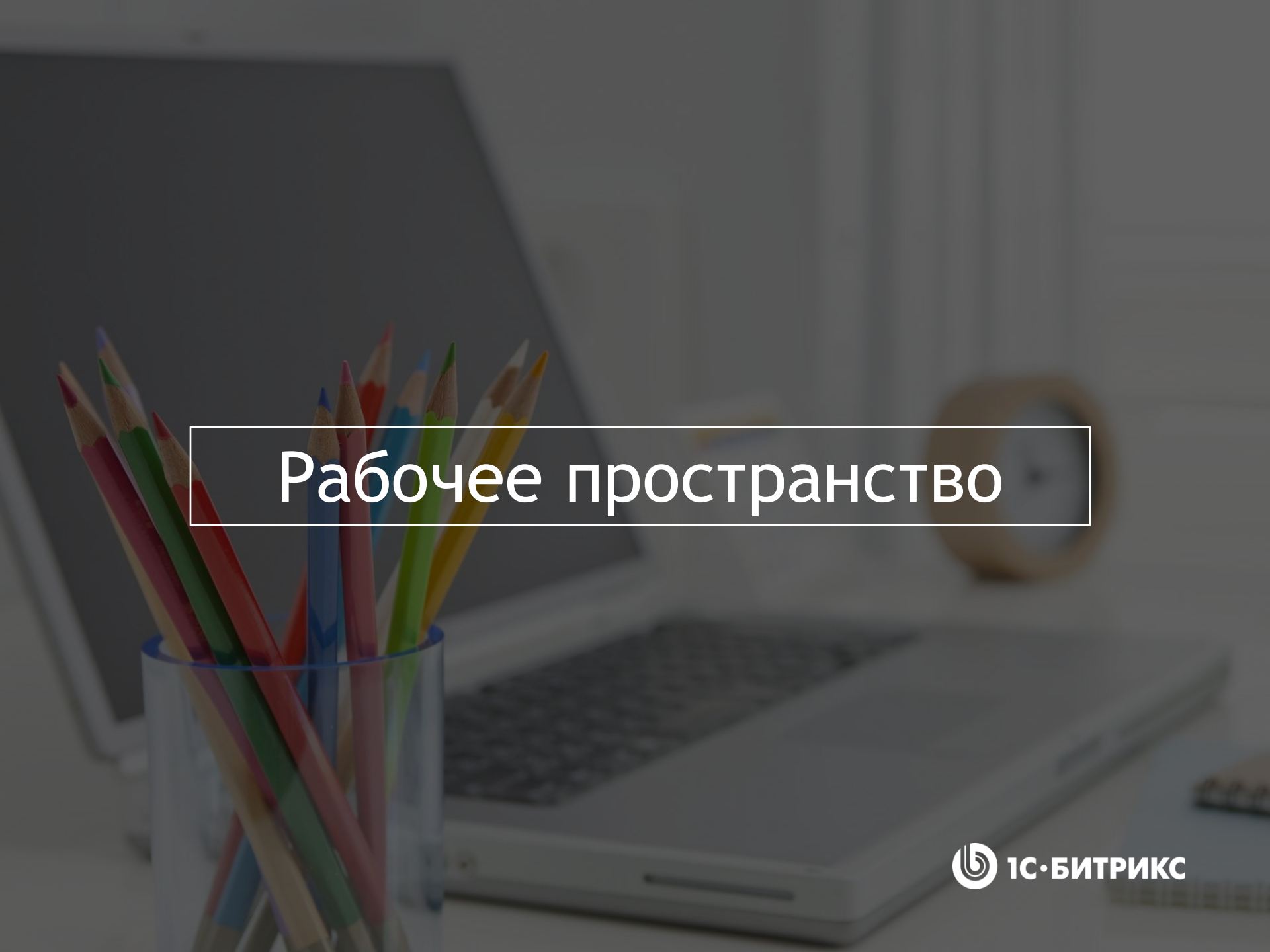
- Быстрый поиск контактов сотрудников
- Возможность сразу писать коллегам в чат
- Справочник можно экспортировать в Excel
- Контакты синхронизируются с Outlook, Mac, iOS и Android



Визуальная структура

- Можно «перетаскивать» сотрудников из отдела в отдел
- Менять руководителей
- Добавлять новых сотрудников и отделы
- Настраивать рабочие отчеты и права доступа





Рабочее пространство

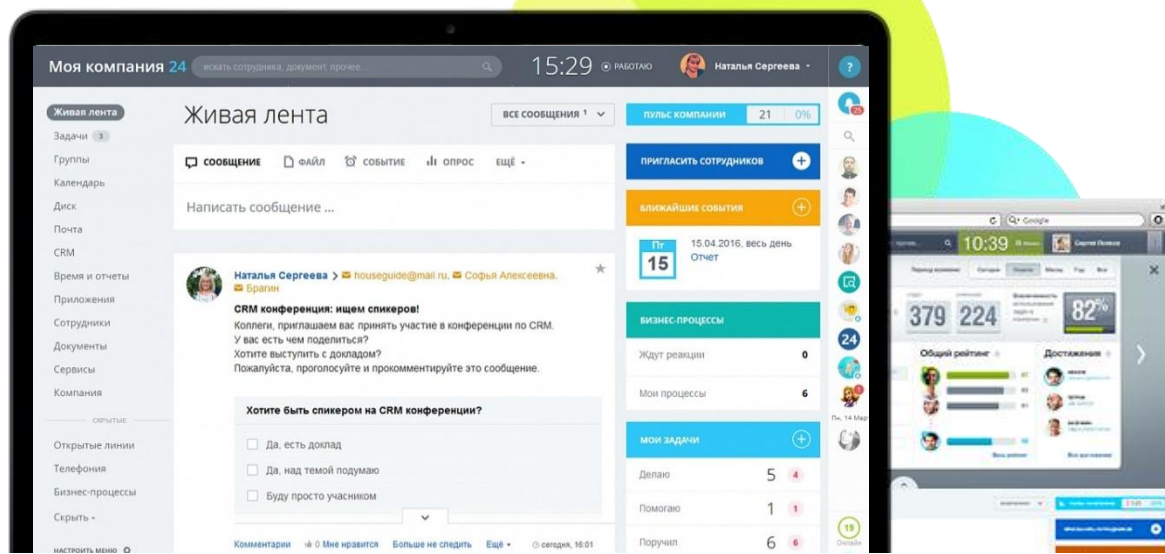
Как обычно

Сложно быстро найти
нужную информацию:
что-то в почте, в
скайпе, в sms, на
листочках...

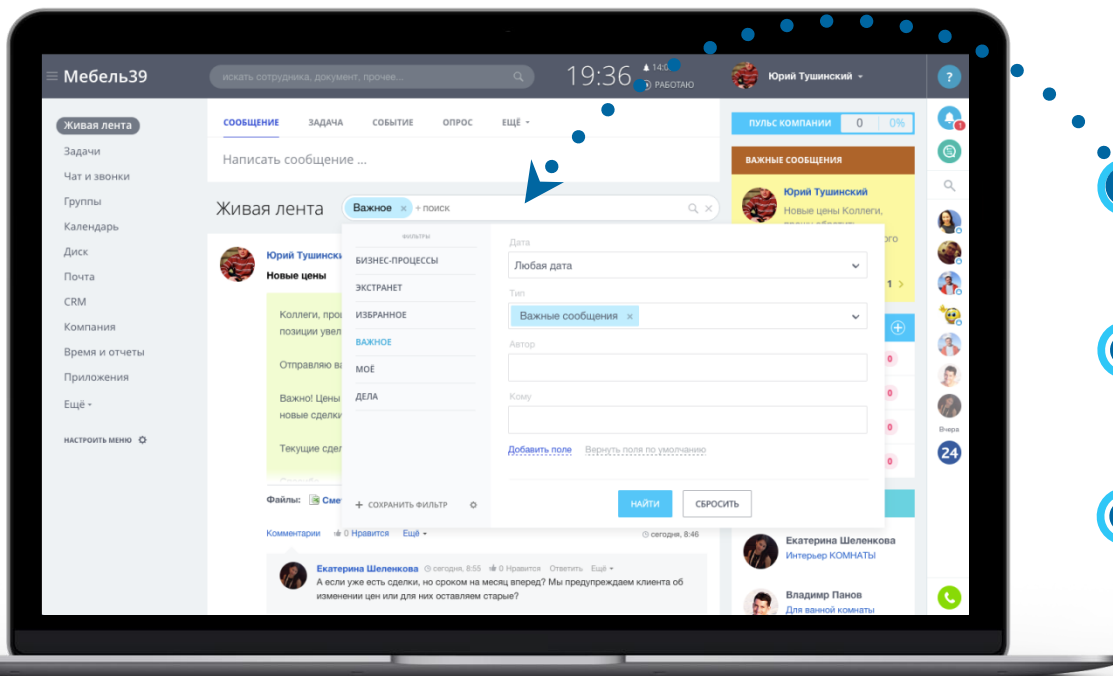


Единая «Живая лента» всей компании

- мгновенный обмен информацией
- быстрое обсуждение - быстрое принятие решений
- моментальная реакция коллег
- инструменты мотивации



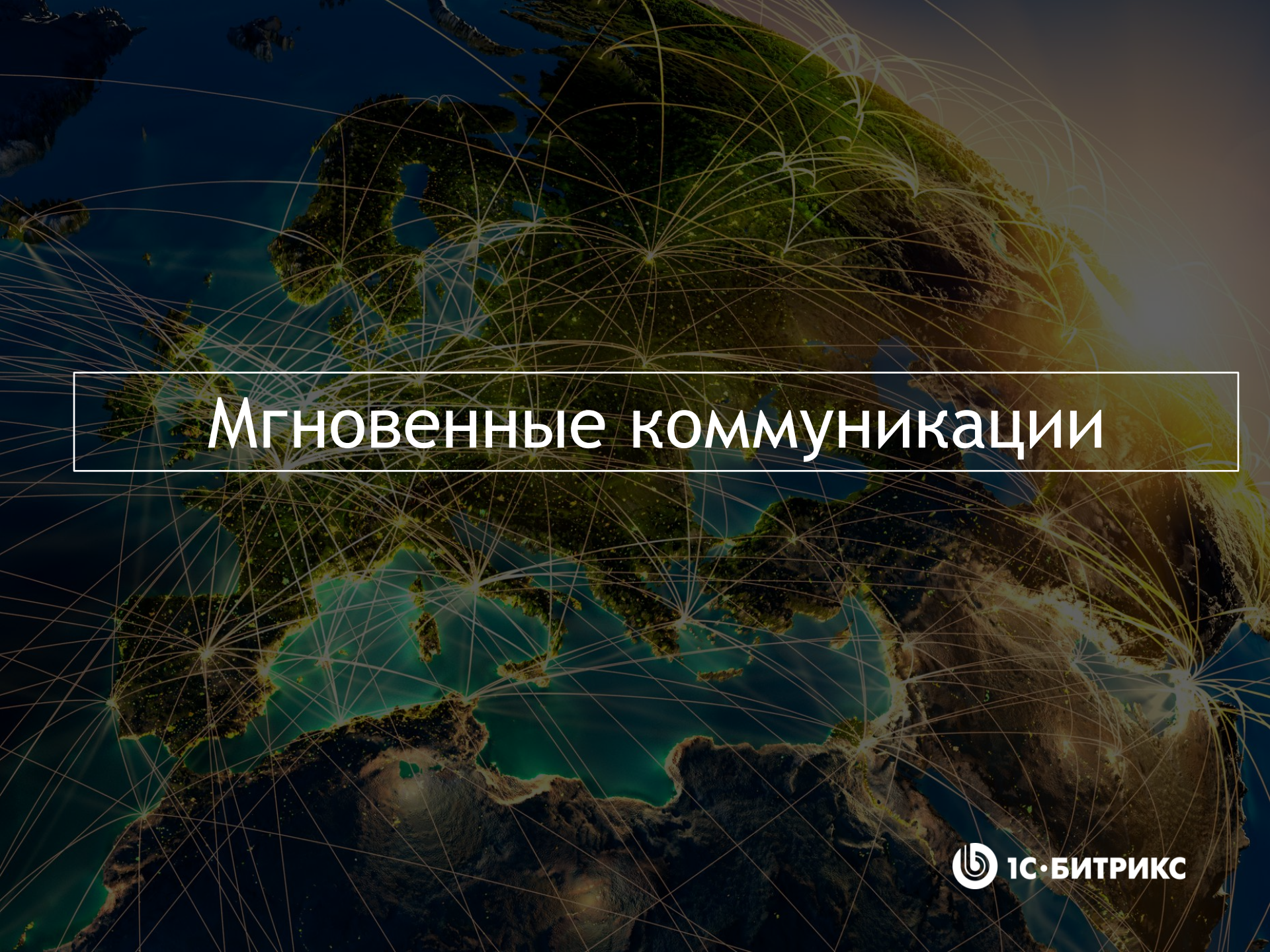
ЖИВОЙ ПОИСК



Поиск по всей Живой ленте

Мгновенно показывает
результат поиска

Сразу индексирует новое



Мгновенные коммуникации

Один мессенджер для всех сотрудников



Контакты коллег всегда под рукой



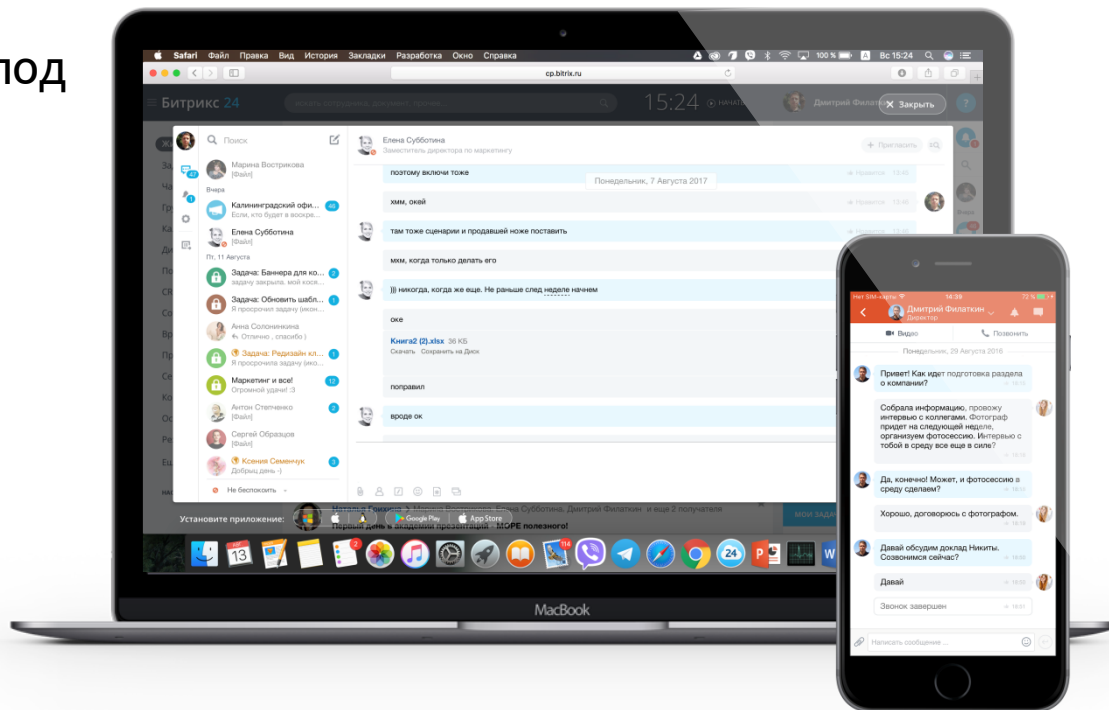
Общение с любого устройства



История переписки сохраняется



Уведомления о каждом новом сообщении



Общение в любых форматах



Общайтесь по видеовязи



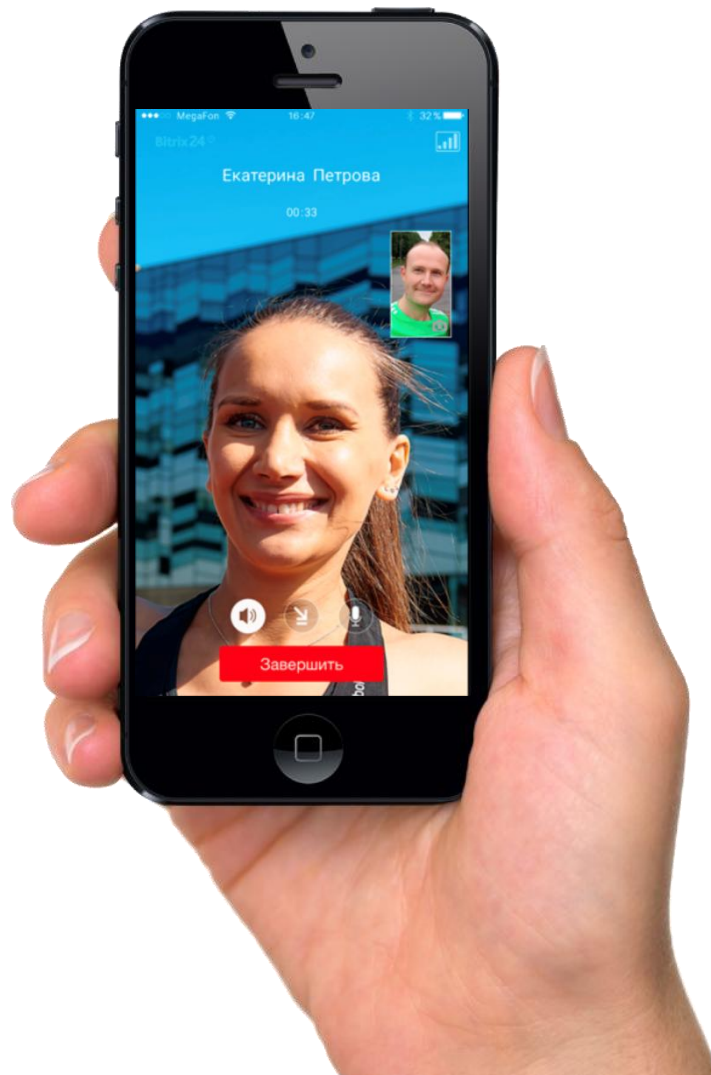
Разговаривайте по
голосовой связи



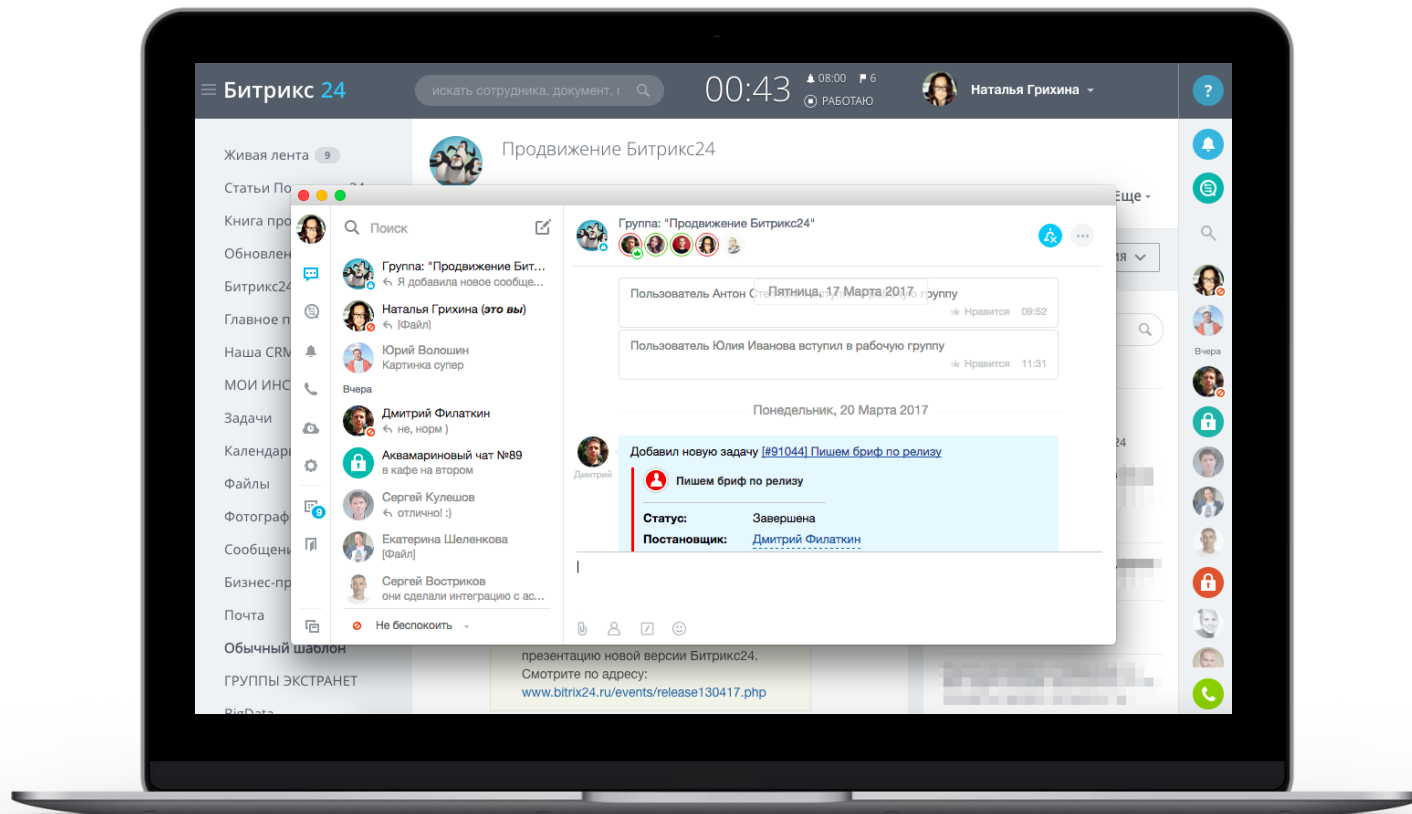
Отправляйте
мгновенные сообщения

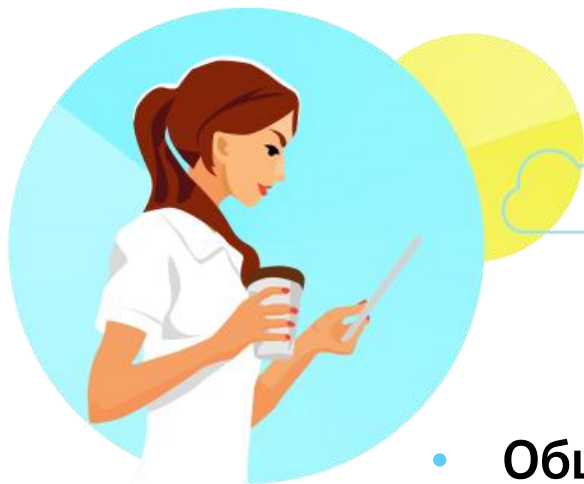


Обменивайтесь файлами
и документами



Чат для проекта





Общайтесь в групповых чатах

- **Общий чат** компании для всех сотрудников
- **Открытые чаты** для обсуждения совместных проектов или общения внутри отдела
- **Закрытые чаты** доступны только по приглашению

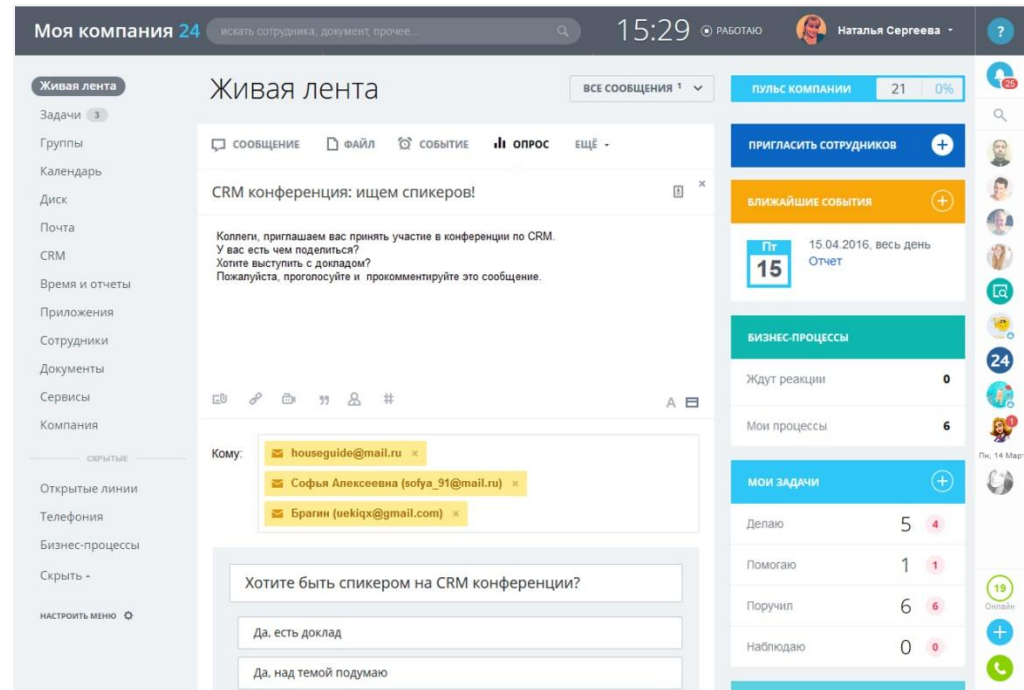
Вместо почты:

коммуникации с партнерами, клиентами и подрядчиками

Хотите обсудить что-то с коллегами из других компаний?

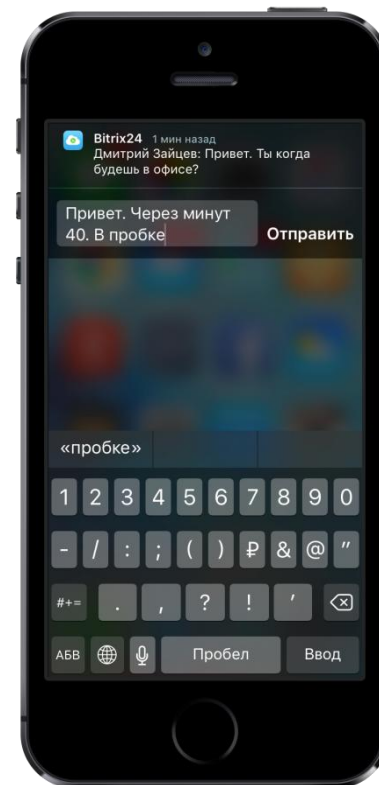
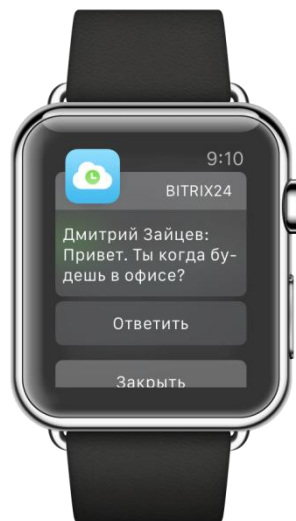
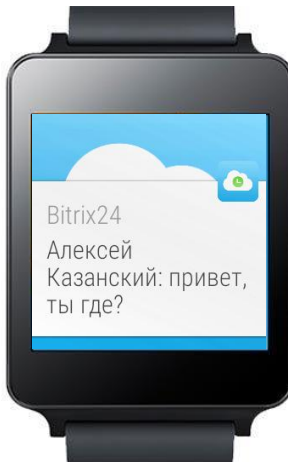
Добавьте e-mail внешних коллег в список получателей. Адресаты получат сообщение и смогут участвовать в обсуждении в вашем Битрикс24.

Без авторизации



Поддержка «Умных вещей»

- Ответ на сообщение через push-уведомление (без запуска приложения)
- Ответ на сообщение «ГОЛОСОМ» с помощью часов Apple Watch или Android Wear



A detailed close-up of a mechanical watch movement. The watch has a polished metal case with a bezel featuring Roman numerals. The movement is visible through a transparent sapphire crystal, showing intricate gears, jewels, and plates. The lighting highlights the metallic textures and the precision of the craftsmanship.

Задачи и проекты

Как обычно

Задачи на стикерах или в почте

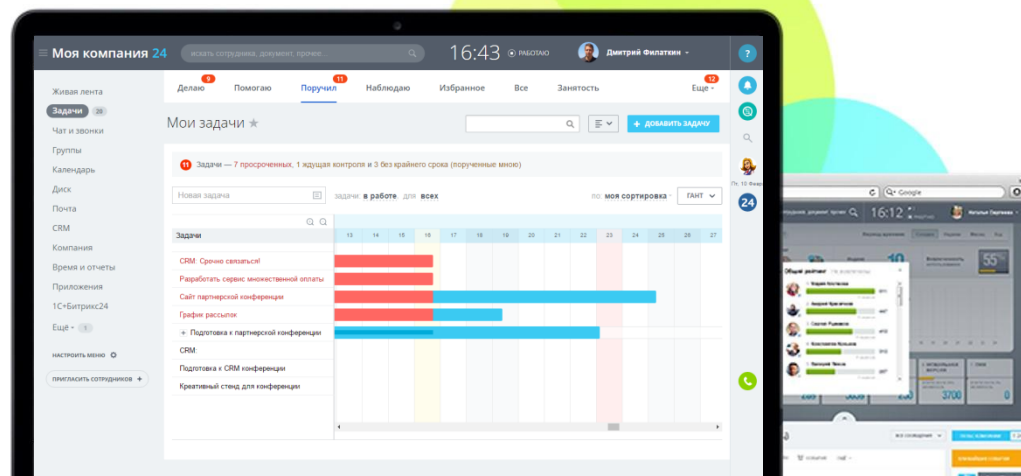
Задачи забываются, сроки срываются

У директора в голове
«кипящий котел» -
непонятно, как
контролировать весь этот
хаос

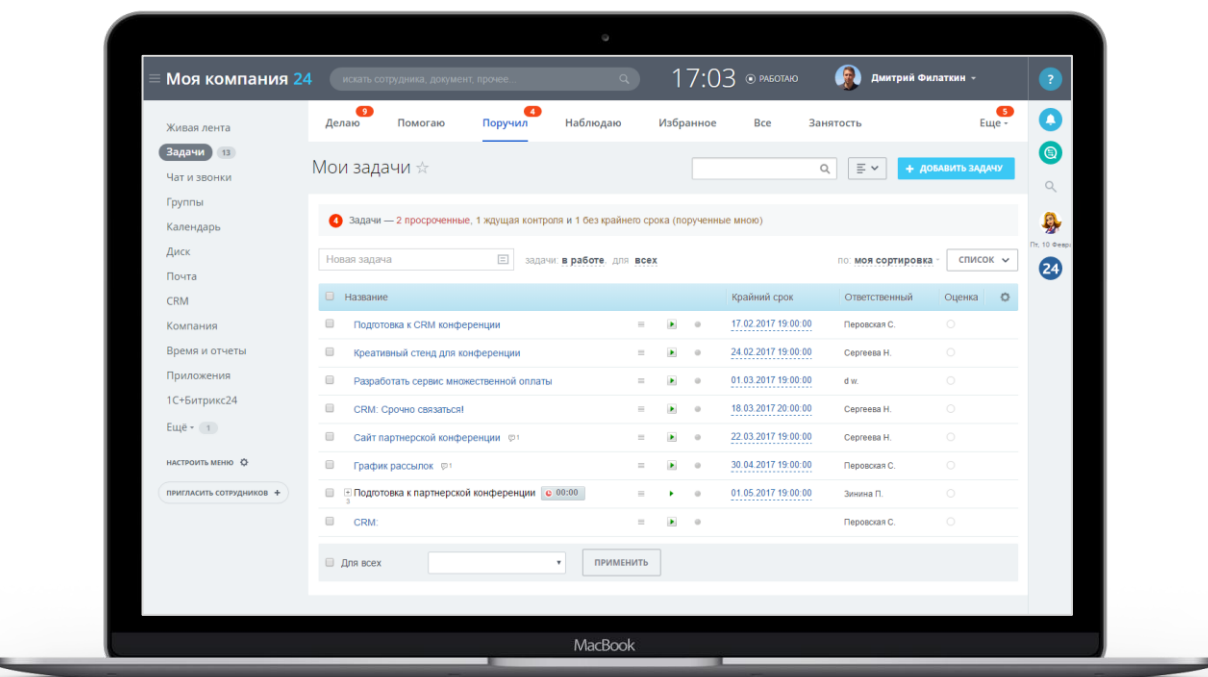


Ни одна задача не пропадет

- Каждая задача фиксируется - ее невозможно забыть и тяжело потерять
- Битрикс24 напоминает о приближении крайнего срока и сообщает, если задача просрочена
- Вы видите: кто работает над задачей, какие задачи просрочены и почему
- По каждой задаче ведется учет затраченного времени

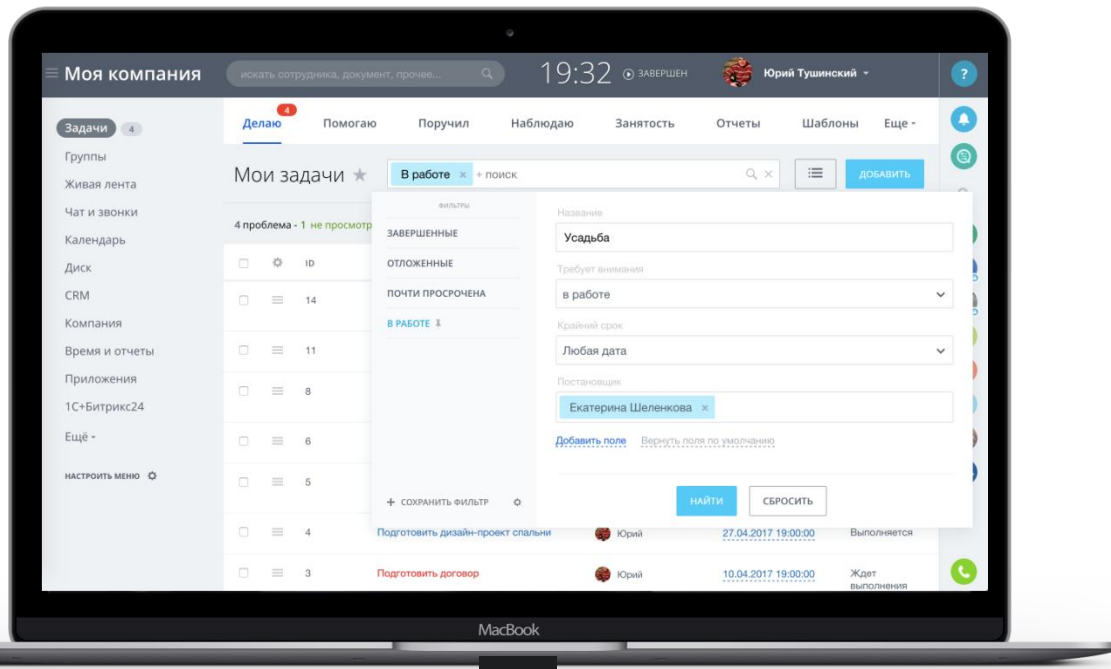


Задачи и проекты в Битрикс24



- Диаграмма Ганта
- Делегирование
- Счетчики просроченных задач
- Распределение ролей
- Отчеты об эффективности
- Напоминания
- Чек-лист
- Подзадачи
- Шаблоны задач

Живой поиск в задачах



- Показывает результат поиска без перезагрузки страницы
- Ищет по названию задачи, описанию, чек-листу, комментариям, номеру
- Множественный поиск без спецсимволов: через пробел
- Предустановленные и свои фильтры

Поставить задачу в 1 клик

- с любой страницы Битрикс24
- из задач
- из сообщения в Живой ленте
- из сообщения в чате
- из письма
- из чата в Открытых линиях с привязкой к клиенту в CRM

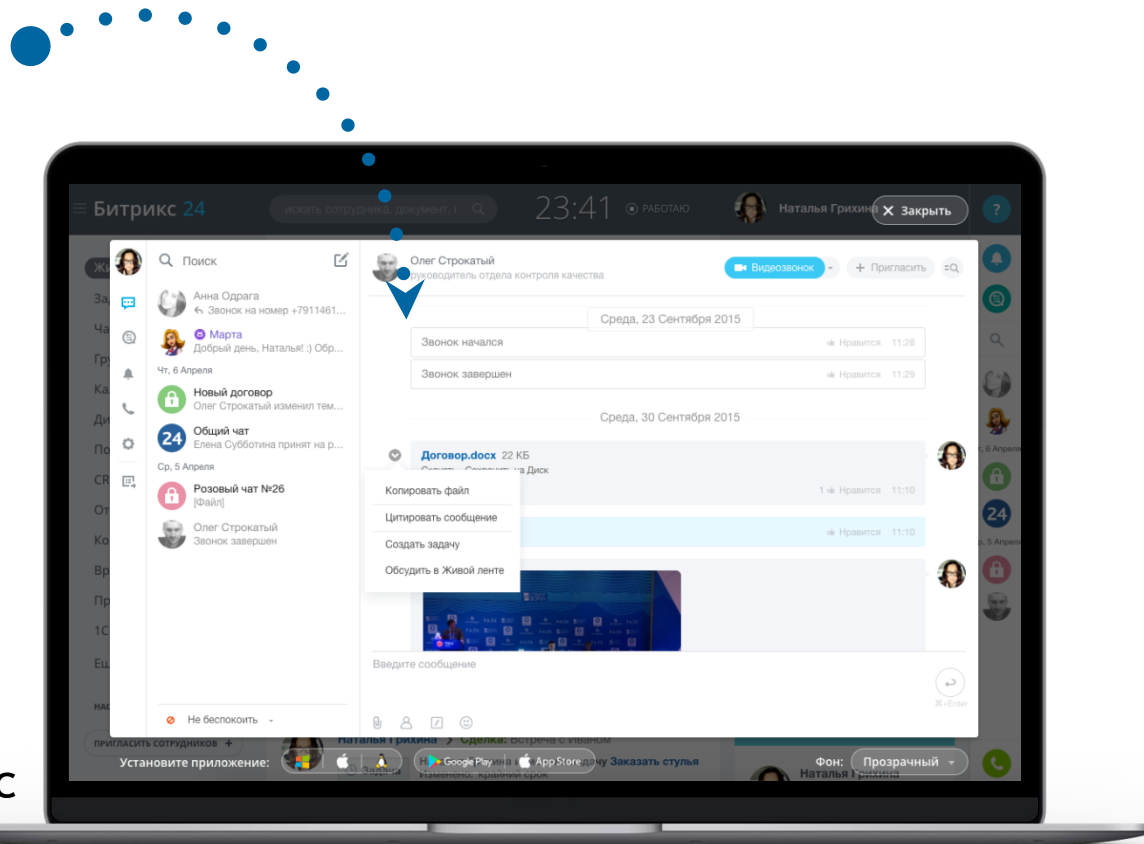
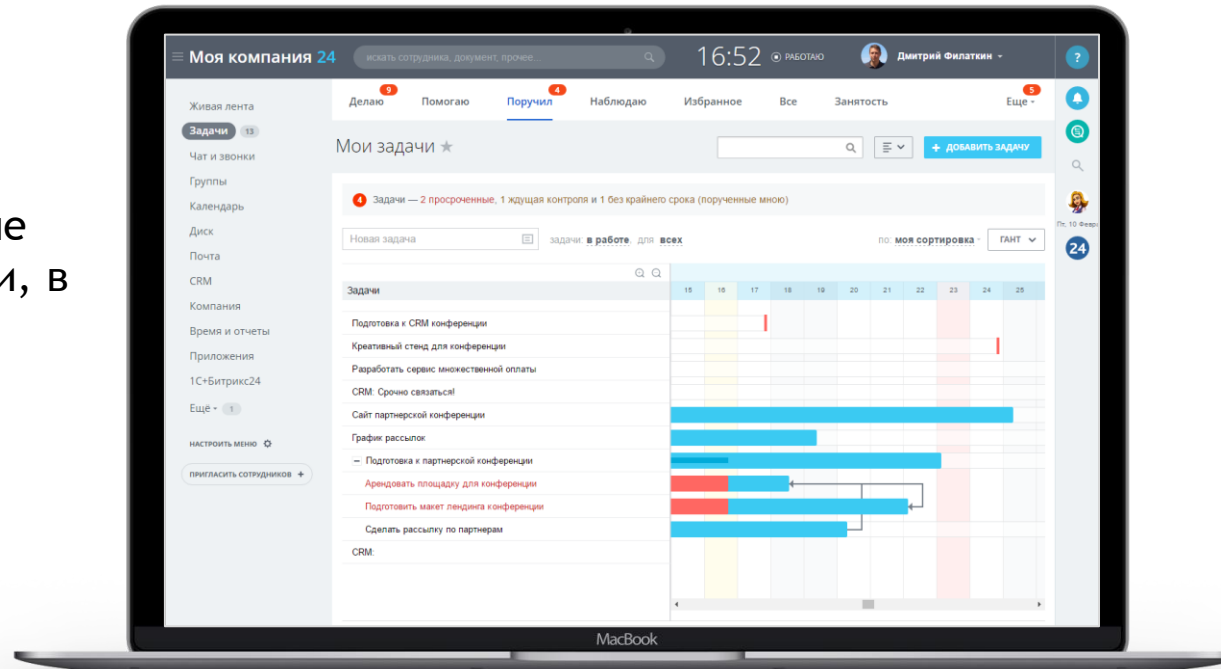


Диаграмма Ганта

Классический вид списка задач

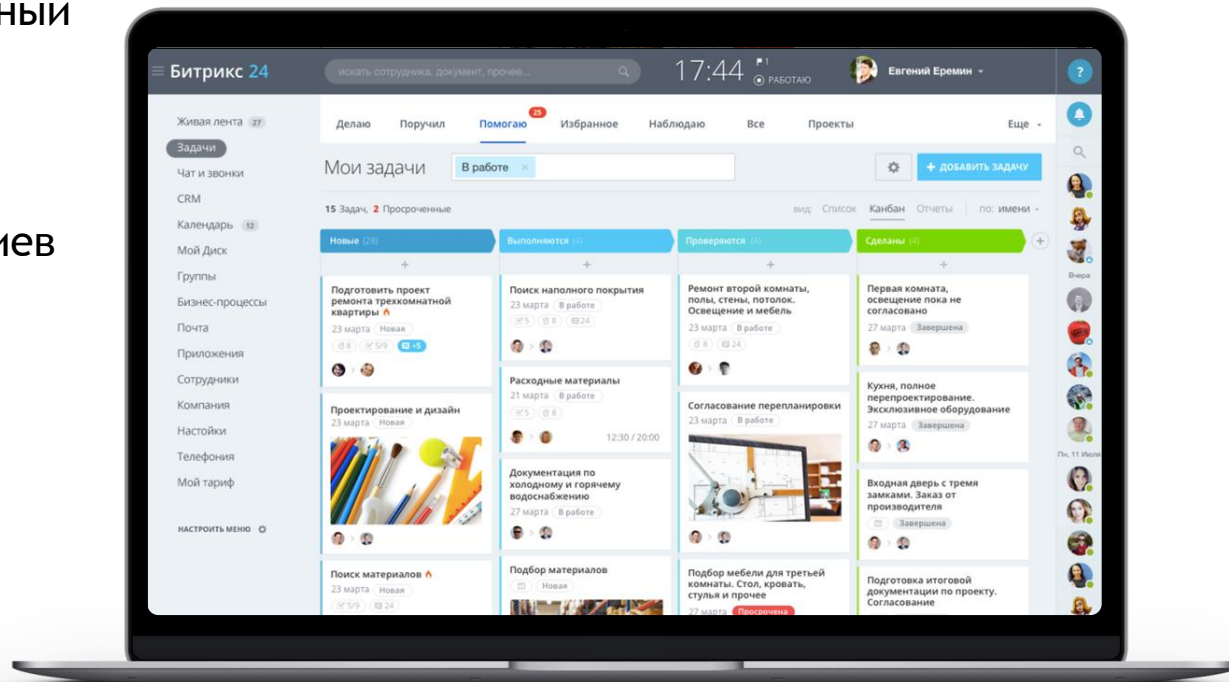
Наглядно отображает временные рамки в той последовательности, в которой они должны проходить

Задачи можно связывать друг с другом. Если передвинуть срок одной задачи, сдвинется срок остальных



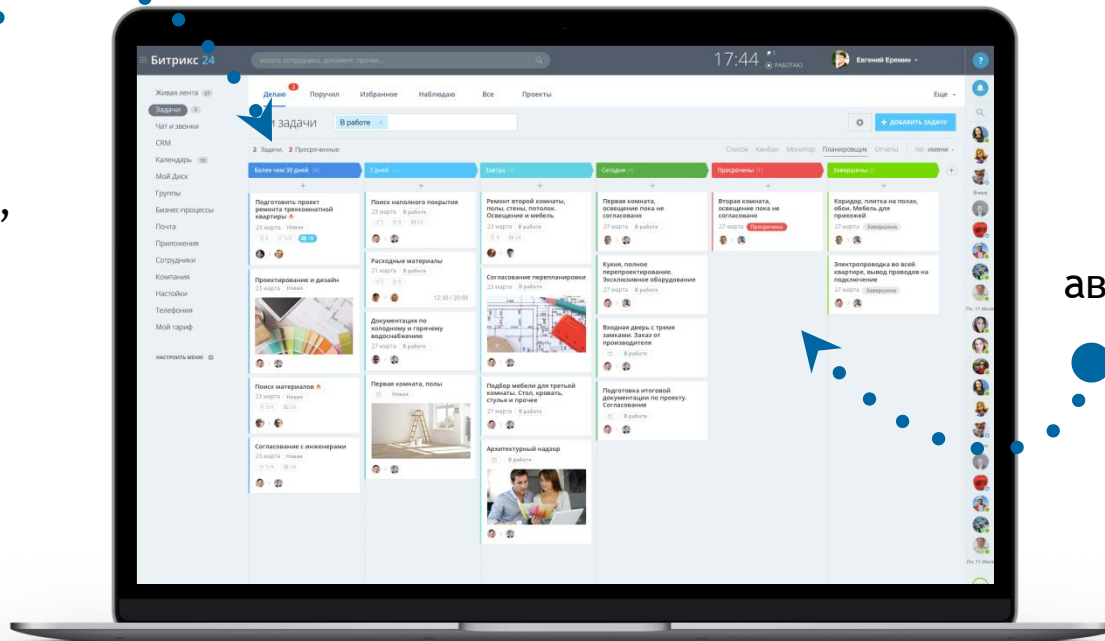
Канбан в задачах

- Постановщик и ответственный
- Крайний срок
- Счетчик новых комментариев
- Файлы
- Чек-лист
- Общие стадии для всей компании



Мой план

Удобно
планировать
работу на неделю,
завтра, сегодня.



План
составляется
автоматически по
дедлайну и
вручную.

Игра со счетчиками в Задачах

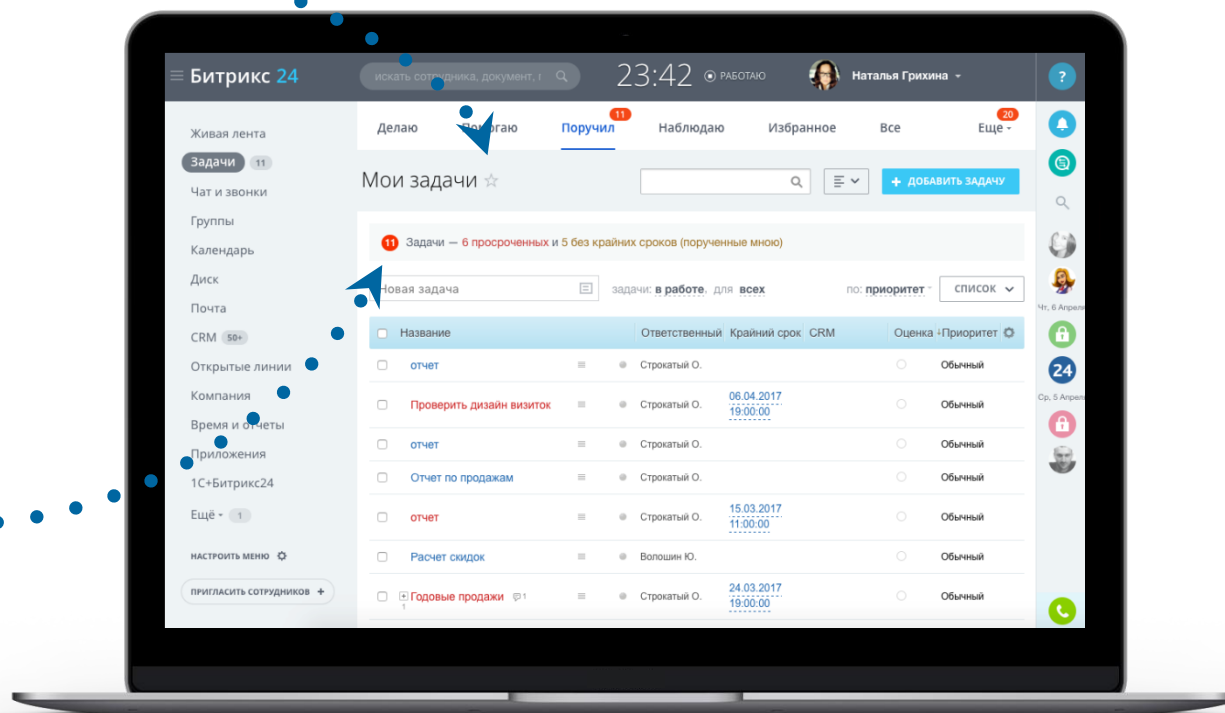
Наша находка - роли в задачах:

- Делаю
- Помогаю
- Поручил
- Наблюдаю

Идея со счетчиками работает и в задачах



Если задача поставлена, Битрикс24 не даст про нее забыть



Роли в задачах и проектах

Подготовить таблицу сравнения с конкурентами Это важная задача

Посмотри всех игроков в нашей сфере. Составь список: какие компании, их продукты, возможности и т.д.
Потом обсудим

Чек-лист

Ответственный	Наталья Сергеева	+ Добавить еще	Постановщик	Наблюдатели	Соисполнители
Наблюдатели	Екатерина Антропова	+ Добавить еще			
Соисполнители	Софья Перовская	+ Добавить еще			
Крайний срок	21.02.2017 19:00	×	Планирование сроков	Еще	

Дополнительно (Проект, Учет времени, Напомнить, Повторять, Гант, CRM, Подзадача, Теги, Поля)

ПОСТАВИТЬ ЗАДАЧУ (CTRL+ENTER) ПОСТАВИТЬ ЗАДАЧУ И СОЗДАТЬ ЕЩЕ ОТМЕНА

- **Постановщик**
контролирует работу
- **Ответственный**
отвечает за результат
- **Соисполнители**
помогают в работе
- **Наблюдатели**
следят за ходом работы, советуют

Чек-листы, чтобы ничего не забыть

Подготовка мероприятия

Сделать важной задачей 🔥

С 1 октября открываем сайт и начинаем анонсирование. ★

Тема: космос, звезды, космические корабли 😊

Чек-лист (Выполнено 1 из 5)

☐

2. Пригласить спикеров

☐

3. Арендовать площадку

☐

4. Оплатить обеды☐[добавить](#) [разделитель](#)

→ выполнено (1)

☒ 1. Подготовить программу семинараЗадача в проекте (группе): [Добавить](#) 👍 0 Нравится

НАЧАТЬ ВЫПОЛНЕНИЕ

ЗАВЕРШИТЬ

ЕЩЁ ▾

Редактировать

Используйте, когда нужно разбить задачу на несколько шагов

Это удобно: все участники видят, на каком этапе работа сейчас

Пункты из чек-листа можно менять местами, редактировать и вычёркивать

Контроль сроков

☐ Название
☐ Отчет за неделю 1
☐ Сделать отчет по работе за месяц
☐ Подготовка к конференции 3 ▶ 01:48:04 / 34:00
☐ с учетом рабочего времени 3 🕒 00:00 / 03:10
☐ Договор 1 🕒 03:00 / 02:00
☐ Отчет за неделю 1
☐ Задача с повторением 1
☐ отчет по продажам
☐ Рекламный бюджет
☐ Обновить весь контент 🕒 00:00 / 160:00
☐ Задача с повторением

Следить за сроками вам помогут счётчики.

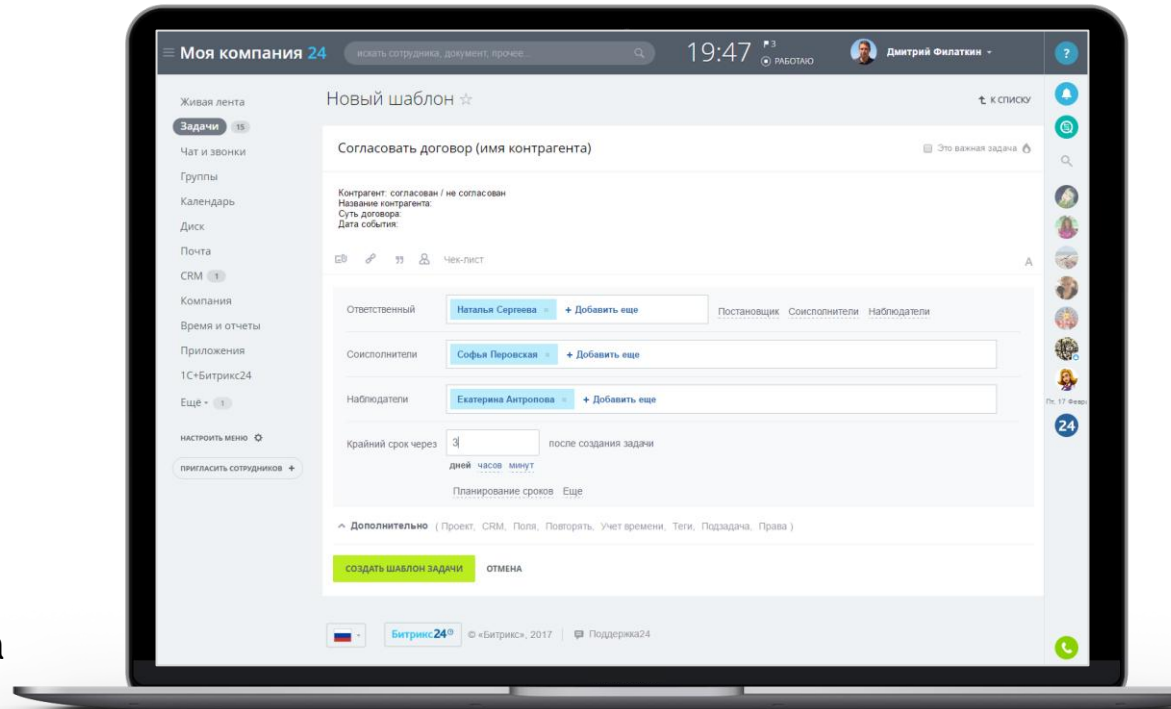
Счетчик показывает:

- сколько времени вы потратили на задачу
- сколько осталось времени
- насколько превышен лимит

Сводите значение счетчика к минимуму.

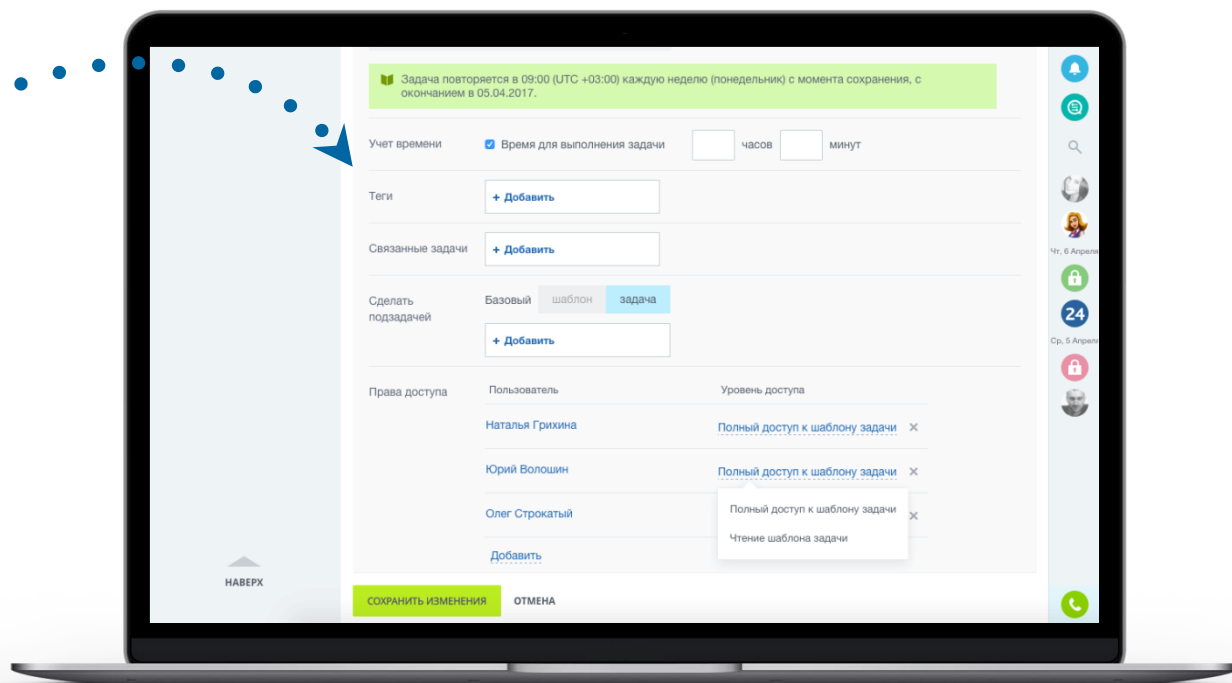
Шаблоны задач

- Подготовьте шаблон «задания»
- Назначьте ответственного, наблюдателей
- Поставьте дату крайнего срока (например, через сутки после начала)
- Укажите, как часто повторять задачу и по какому расписанию
- Управляйте правами доступа к задачам - сотрудники увидят задачи, к которым имеют права «чтение» и выше



Совместная работа с шаблонами задач

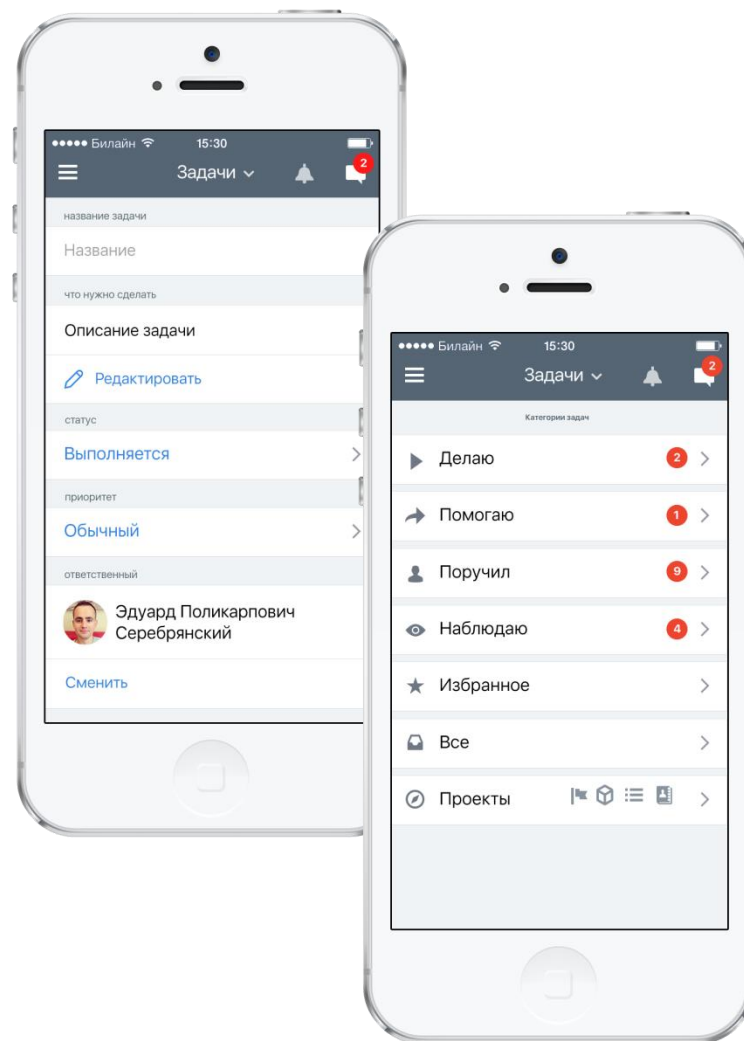
Можно предоставить
доступ к шаблону
другим сотрудникам.



Мобильные задачи: сценарии как в браузере!

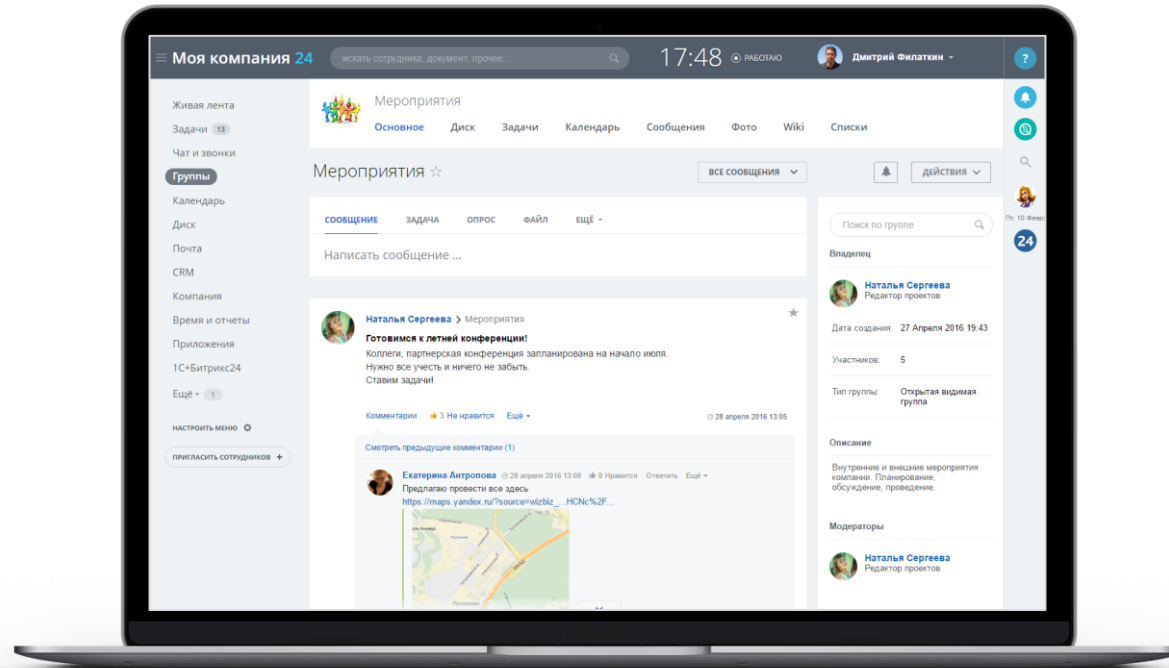
Если рядом нет ноутбука, это не повод отдыхать :)

- Поставьте мобильное приложение «Битрикс24»
- Следите за сроками в задачах
- Создавайте новые и работайте с текущими



Рабочие группы

- объедините сотрудников в рабочие группы и организуйте совместную работу над проектами
- храните документы по проекту на Диске группы



РАБОТА С ДОКУМЕНТАМИ

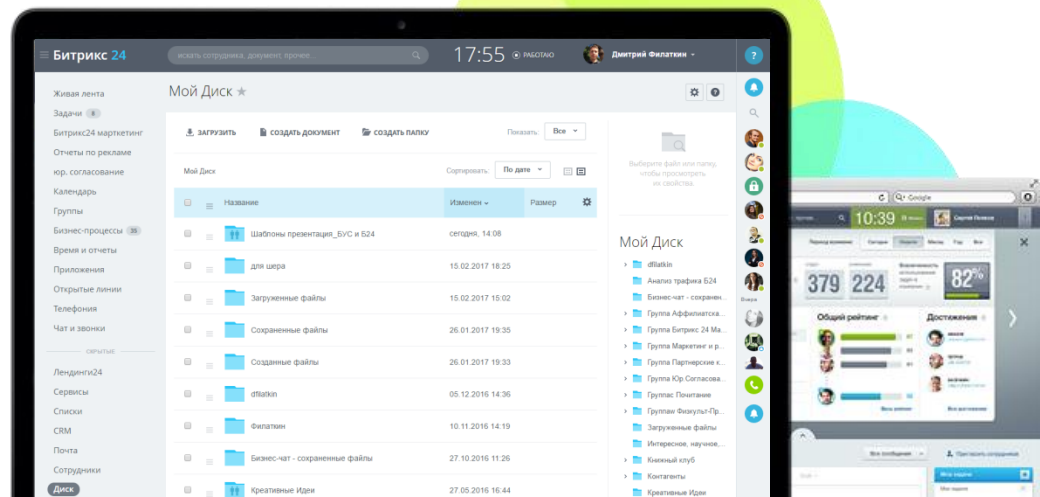
Как обычно

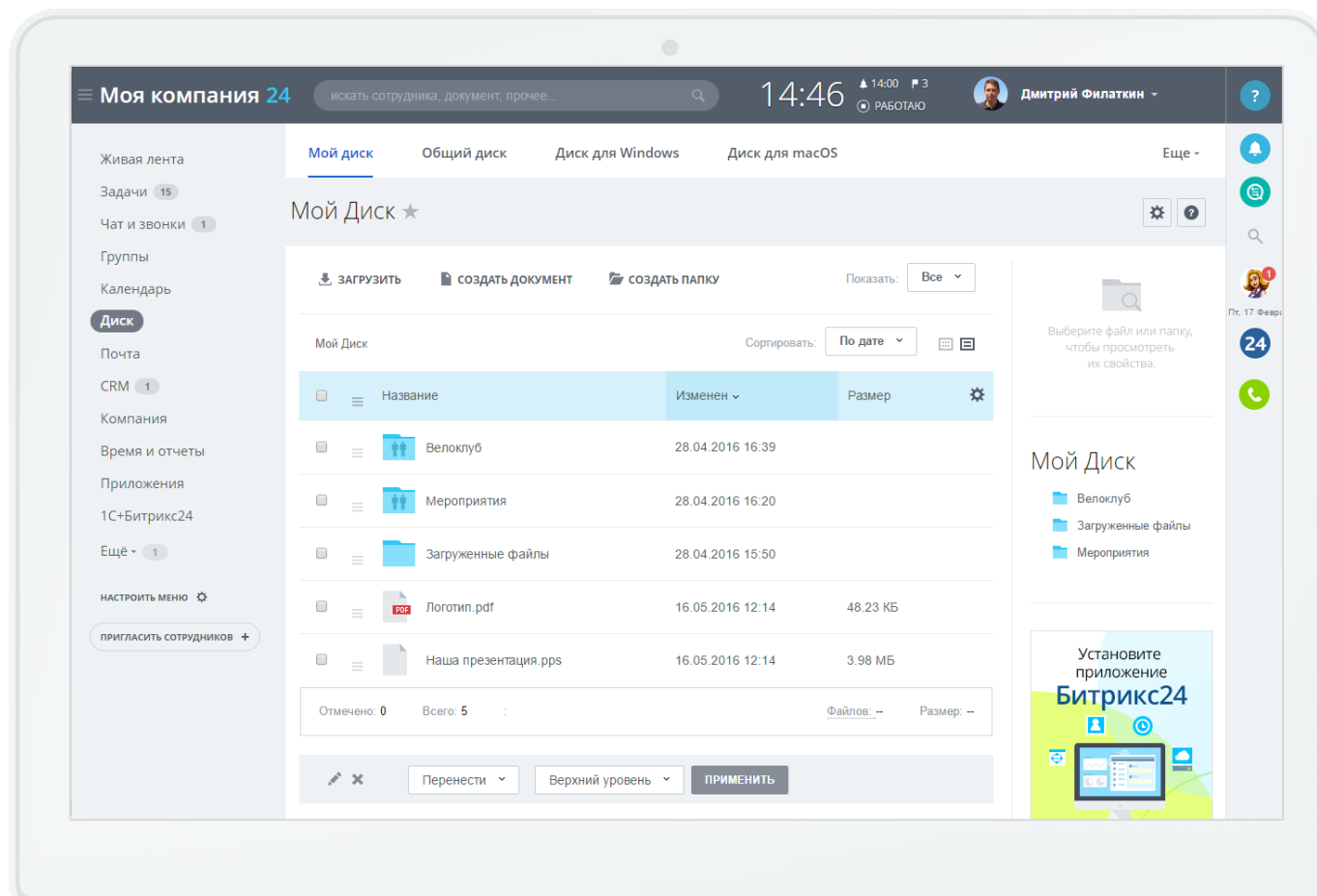
Уходит сотрудник, а вместе с ним уходят накопленные знания и важные документы: договоры, информация о клиентах и партнерах и т.д.



Работа с документами и файлами Битрикс24

- единое корпоративное хранилище данных
- важные документы, отчеты, презентации и файлы всегда доступны
- совместная работа над документами
- всегда актуальные версии документов у всех сотрудников
- редактирование документов в онлайн (GoogleDocs, MS Office Online, Office 365 для бизнеса) и на компьютере





Моя компания: Битрикс24

http://company.bitrix24.ru

Моя компания 24

искать сотрудника документ прочее

11:53 14:10

Антон Степанов

Редактировать в MS Office Online Сохранить

EULA-Bitrix24-1.docx Последняя версия

1 / 5

Редактировать в Google Docs

Редактировать в MS Office Online

Редактировать на моём компьютере

**ЛИЦЕНЗИОННОЕ СОГЛАШЕНИЕ
НА ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ПРОГРАММЫ ДЛЯ ЭВМ
«Битрикс24»**

Уважаемый Пользователь! Перед началом любого использования Программы внимательно ознакомьтесь с условиями ее использования, содержащимися в настоящем Соглашении. Установка, запуск, воспроизведение или иное начало использования Программы означает надлежащее заключение настоящего Соглашения и Ваше полное согласие со всеми его условиями. Если Вы не согласны безоговорочно принять условия настоящего Соглашения, Вы не имеете права использовать Программу.

Настоящее Лицензионное соглашение (далее – Соглашение) заключается между ООО «1СБитрикс» (далее – Лицензиар) и любым физическим лицом, индивидуальным предпринимателем, юридическим лицом (далее – Администратор портала).

1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ

1.1. **Программа** – программа для ЭВМ «Битрикс24» всех редакций (как в целом, так и ее компоненты), размещенная на внешних серверах, являющаяся представленной в объективной форме совокупностью данных и команд, в том числе, исходного текста, базы данных, аудиовизуальных произведений, включённых Лицензиаром в состав указанной программы для ЭВМ, а также любая документация по ее использованию.

1.2. **Сайт** – сайт Лицензиара, расположенный в сети Интернет по адресу <http://www.bitrix24.ru/>.

1.3. **Авторизованный пользователь** – пользователь, зарегистрированный в Программе и авторизовавшийся в ней как минимум один раз.

1.4. **Портал** – информационный ресурс, являющийся совокупностью данных одной Программы с уникальным идентификатором, с помощью которого группируются объекты программы (информационные блоки, веб-формы, форумы, шаблоны, шаблоны писем и другие) для их совместного отображения и использования, обычно в одном внешнем виде, языке интерфейса, доменном имени или каталоге.

1.5. **Использование Программы** – любые действия, связанные с функционированием Программы в соответствии с ее назначением.

1.6. **Техническая поддержка** – мероприятия, осуществляемые Лицензиаром в установленных им пределах и объемах для обеспечения функционирования Программы, включая информационно-консультационную поддержку Пользователей по вопросам использования Программы.

1.7. **Лицензионный договор** – письменный договор, на основании которого Лицензиар или иное лицо, имеющее соответствующие права, предоставили Администратору портала право на использование Программы на условиях выбранной Администратором портала лицензии.

1.8. **Учетная запись** – запись в системе Лицензиара, хранящая данные, позволяющие идентифицировать Администратора портала и/или Авторизованного пользователя.

1.9. **Личный кабинет** – закрытая область Сайта, позволяющая Администратору портала осуществлять авторизацию новых пользователей, управлять их Учетными записями и управлять Порталом и его настройками. Для входа в Личный кабинет используются уникальное имя и пароль, полученные Администратором портала при регистрации на Сайте.

2. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

Bitrix24.docx 25 КБ Антон Степанов

Bitrix24_FAQ.docx 25 КБ Антон Степанов



ПЛАНИРОВАНИЕ СОВМЕСТНЫХ СОБЫТИЙ

Как обычно

Вы тратите уйму
времени и ресурсов
на планирование и
согласование
встреч...

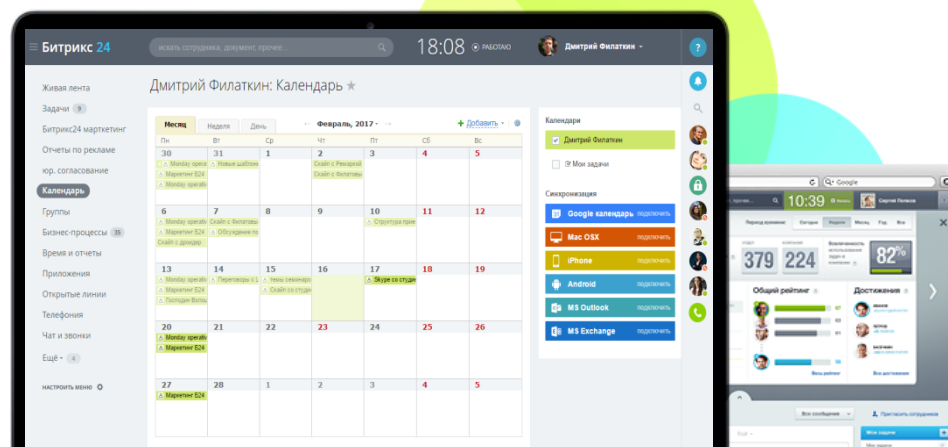
Вместо того, чтобы
заниматься
действительно
важными делами.



Тайм-менеджмент для бизнеса

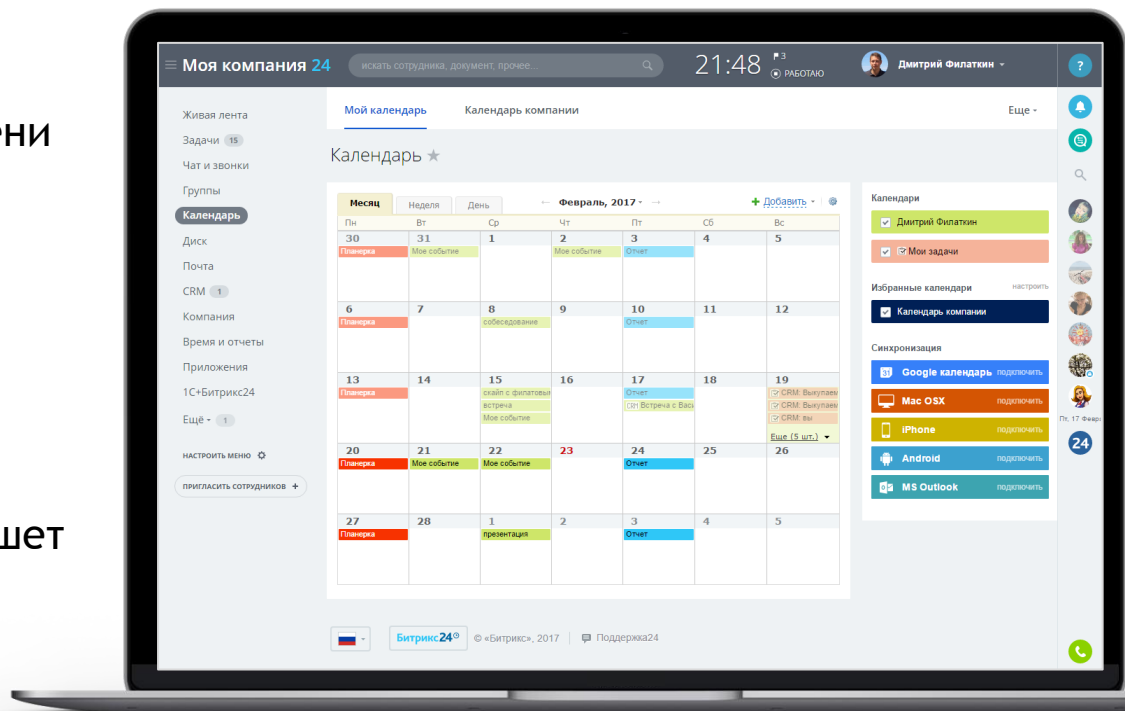
Планировщик событий поможет организовать рабочий день:

- Фиксация событий и дел в календаре за пару кликов
- Интеграция с календарями на других устройствах
- Напоминания о предстоящих событиях
- Возможность комментировать события прямо в календаре
- Интеграция с iOS, Android, MacOS, MS Outlook



Календарь

- Планирование рабочего времени
- Напоминания о предстоящих событиях
- Возможность комментировать события и прикреплять файлы
- Календари можно загрузить в мобильный телефон или планшет (iPhone, iPad, Android)



Календарь: планирование встреч и событий

- Обновленный планировщик встреч и событий
- Планировщик в Живой ленте
- Быстрое подключение Google-календарей
- Календарь компании

The screenshot displays the Bitrix calendar planning interface. At the top, there are fields for 'Дата и время начала' (Start date and time) and 'Дата и время завершения' (End date and time), both set to 09.06.2016. The start time is 11:00 and the end time is 12:30. Below these fields, there is a checkbox for 'Весь день' (All day) and a link 'Указать часовой пояс' (Specify time zone). A checked checkbox 'Напомнить о событии за' (Remind about the event in advance) is followed by a value of '15' and a unit of 'минут' (minutes). The 'Место проведения' (Location) field is set to 'выбрать переговорную' (select meeting room). Below the form, the 'Участники' (Participants) section lists six people: Сергей Рыжиков, Юрий Волошин, Екатерина Шеленкова, Анна Лелюк, and Олег Строкаты, with a '+ Добавить еще' (Add more) button. At the bottom, a timeline for '09 Июня, Четверг' (Thursday, June 9) shows the meeting duration from 11:00 to 12:30. The timeline is color-coded: green for free time, blue for the meeting, and red for other events. The participants are listed on the left, and their corresponding bars are shown in the timeline.

Дата и время начала: 09.06.2016 11:00 — Дата и время завершения: 09.06.2016 12:30

☐ Весь день

[Указать часовой пояс](#)

☒ Напомнить о событии за 15 минут

Место проведения: выбрать переговорную

Участники: Сергей Рыжиков, Юрий Волошин, Екатерина Шеленкова, Анна Лелюк, Олег Строкаты, + Добавить еще

Участники (6): Наталья Грихина, Олег Строкаты, Сергей Рыжиков, Юрий Волошин, Екатерина Шеленкова, Анна Лелюк

09 Июня, Четверг

00 17:00 18:00 9:00 10:00 11:00 12:00 13:00 14:00 15:00 16:00 1



УПРАВЛЕНИЕ ПРОДАЖАМИ

- Кропотливая работа с «холодными» контактами
- Превращение их в потенциальных клиентов
- Формирование доверительных отношений с клиентами
- Позвонить, встретиться, написать, напомнить, поздравить, перезвонить, отправить предложение

Как организовать работу максимально эффективно?

Как продавать больше?



Омниканальная* CRM Битрикс24

- Управление лидами, контактами, сделками
- Все каналы коммуникаций: телефония, почта, соцсети, мессенджеры, чаты и др.
- Расширенная аналитика сделок
- Автоматизация работы менеджеров
- Мобильная CRM
- Интеграция с 1С и сайтом
- CRM незаметно становится частью вашей компании



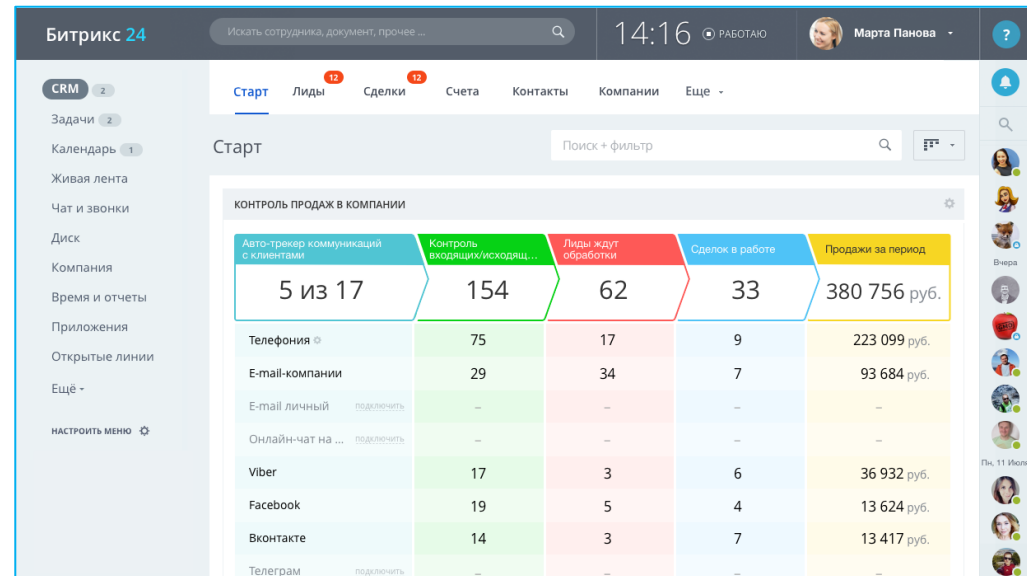
***Омниканальность** — [маркетинговый](#) термин, обозначающий взаимную интеграцию разрозненных [каналов коммуникации](#) в единую систему, с целью обеспечения бесшовной и непрерывной коммуникации с клиентом.



СтартCRM

упрощенное подключение и контроль всех каналов коммуникации

- Единая «точка» подключения всех каналов - Старт CRM
- Контроль эффективности работы каждого канала
- Три основных канала:
Телефония, E-mail, Цифровые каналы (Открытые линии)



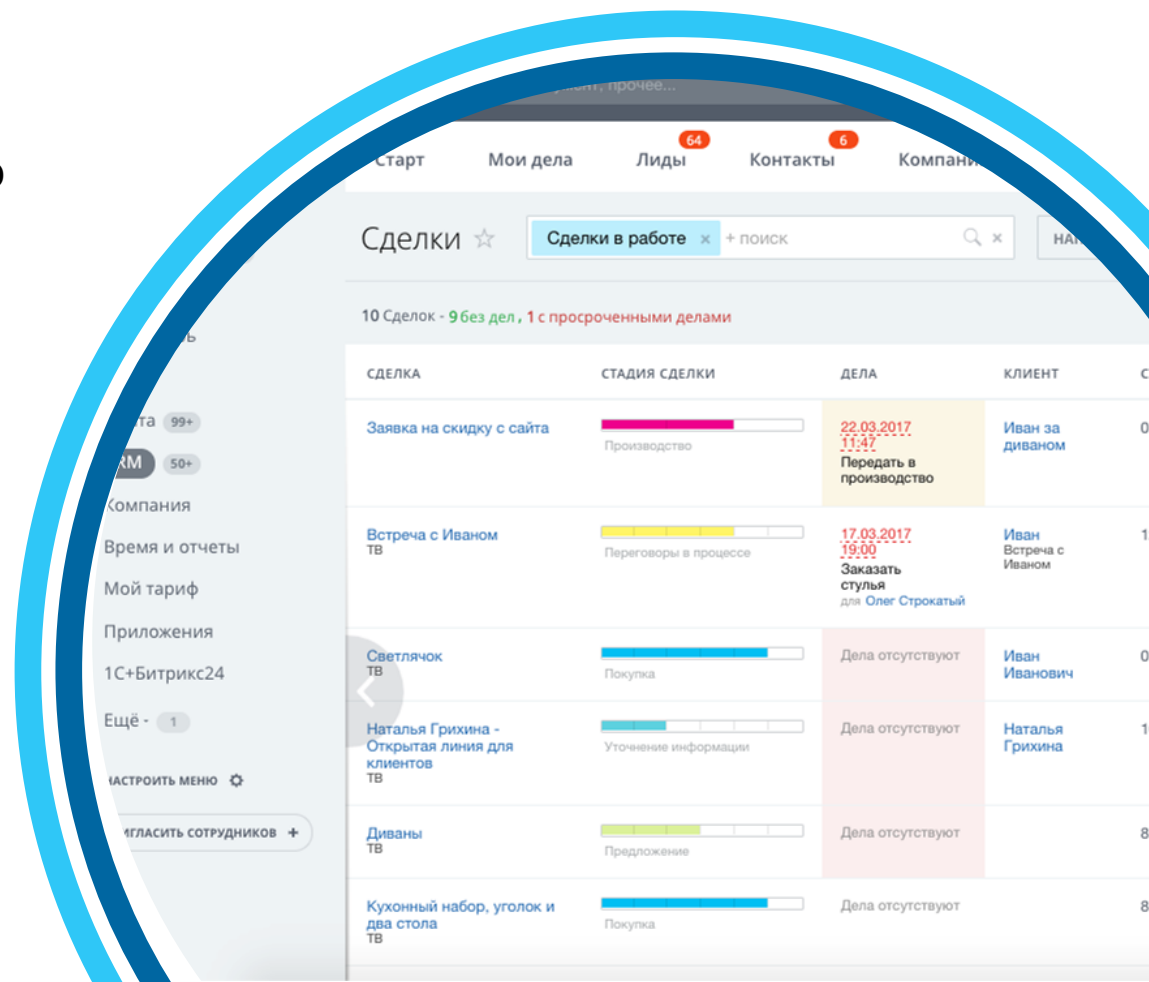
Счётчики в CRM

Система сама подсказывает вам как нужно работать

3 типа счётчиков в CRM

- Дела на сегодня
- Просрочено
- Ничего не запланировано

Главное правило
счётчиков: не
должно быть
никаких
счётчиков!

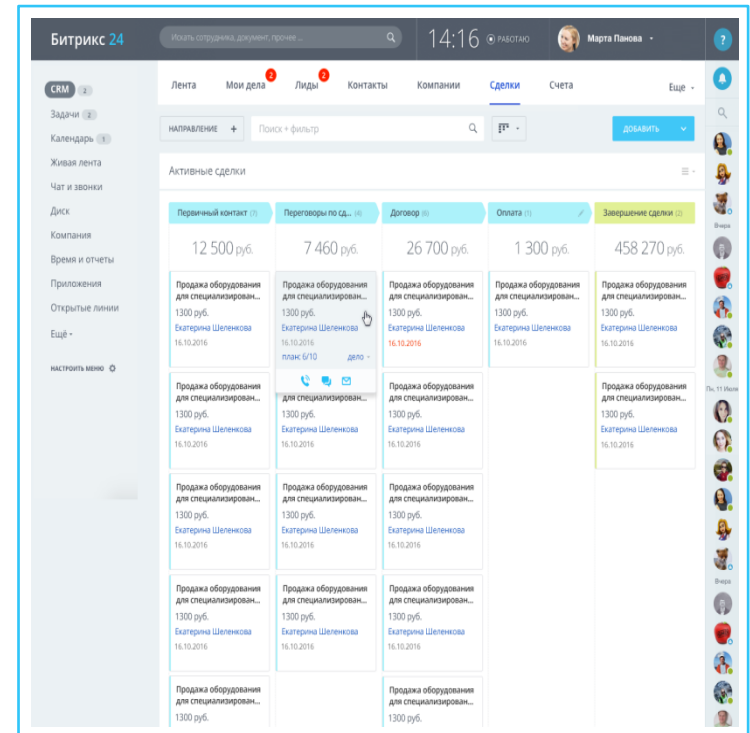


Канбан

Простой способ классифицировать лиды и сделки

- В CRM – везде, где есть статусы: лиды, сделки, коммерческие предложения, счета
- drag and drop перемещение элементов между статусами
- Суммарная статистика по статусу
- Канбан – один из вариантов представления элементов в CRM
- Доступен во всех тарифах

Сразу видно, что делать и где сложности
Легко оценить объем работы и распределить нагрузку



CRM-маркетинг

помогает работать с накопленной базой клиентов



**Повышайте
конверсию в продажи**

рассылка по тем, кто ни разу
не покупал + реклама



**Повышайте
повторные продажи**

рассылка по тем, кто 30
дней не покупал + реклама



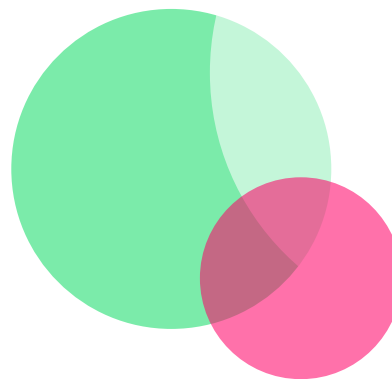
**Увеличивайте
лояльность**

поздравление клиентам
в день рождения sms+скидка 😊



Сегментируйте аудиторию внутри CRM

Отправляйте выбранным сегментам рассылки, напоминания, показывайте рекламу.



Сегменты аудитории



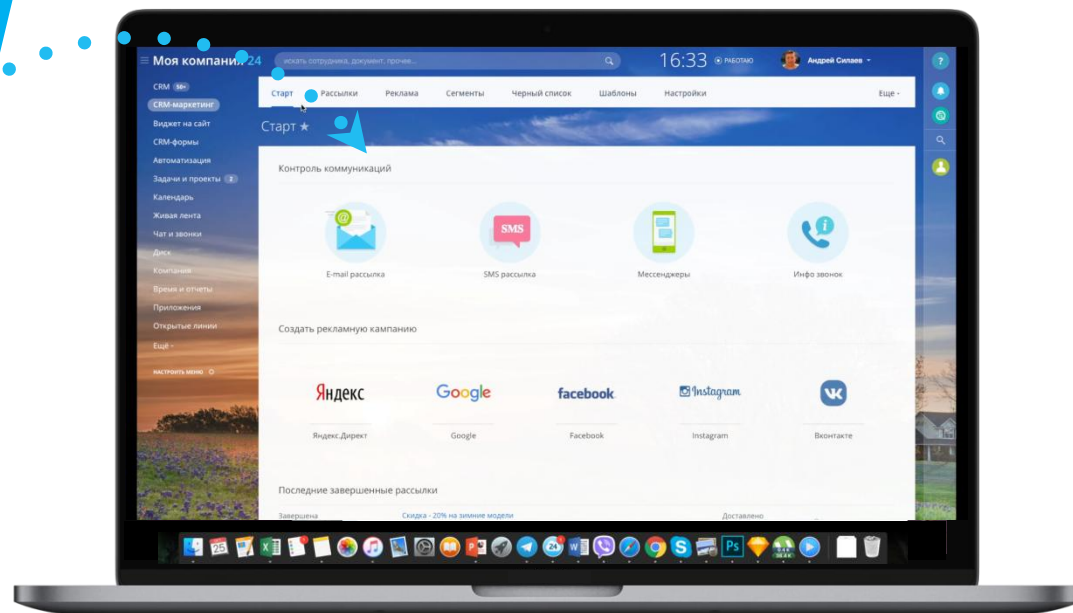
Динамические сегменты
пополняются автоматически



Статические сегменты
не меняются

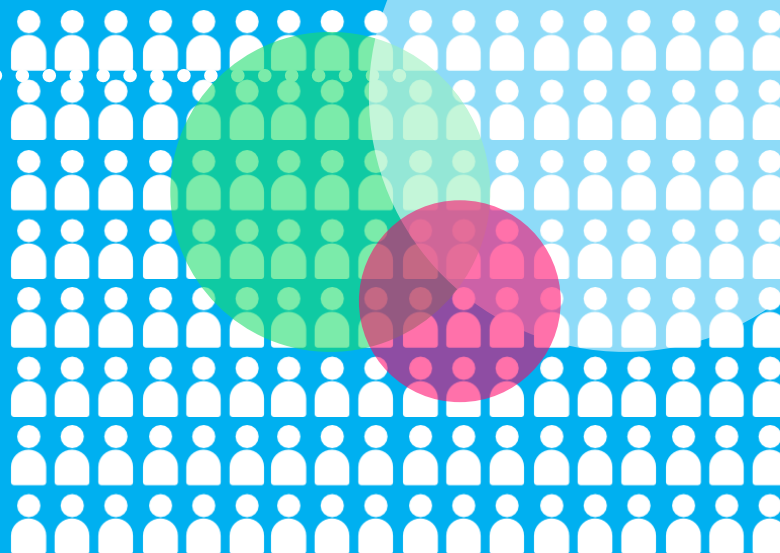


Готовые сегменты
преднастроены в фильтре



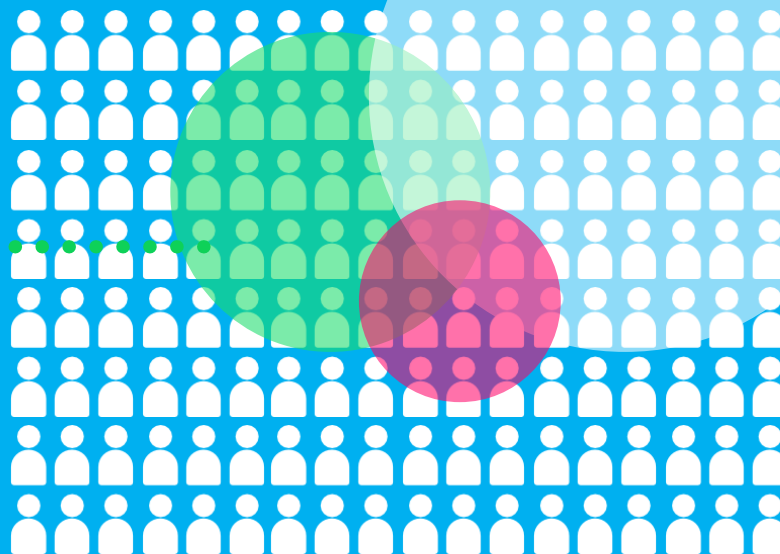
Отправляйте e-mail рассылки

Отправить письмо
выбранным сегментам



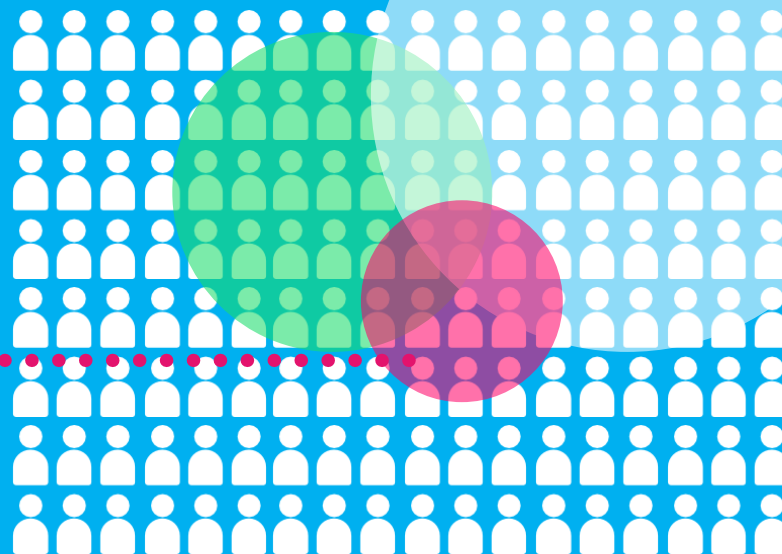
Делайте SMS рассылки

Отправить sms
выбранным сегментам

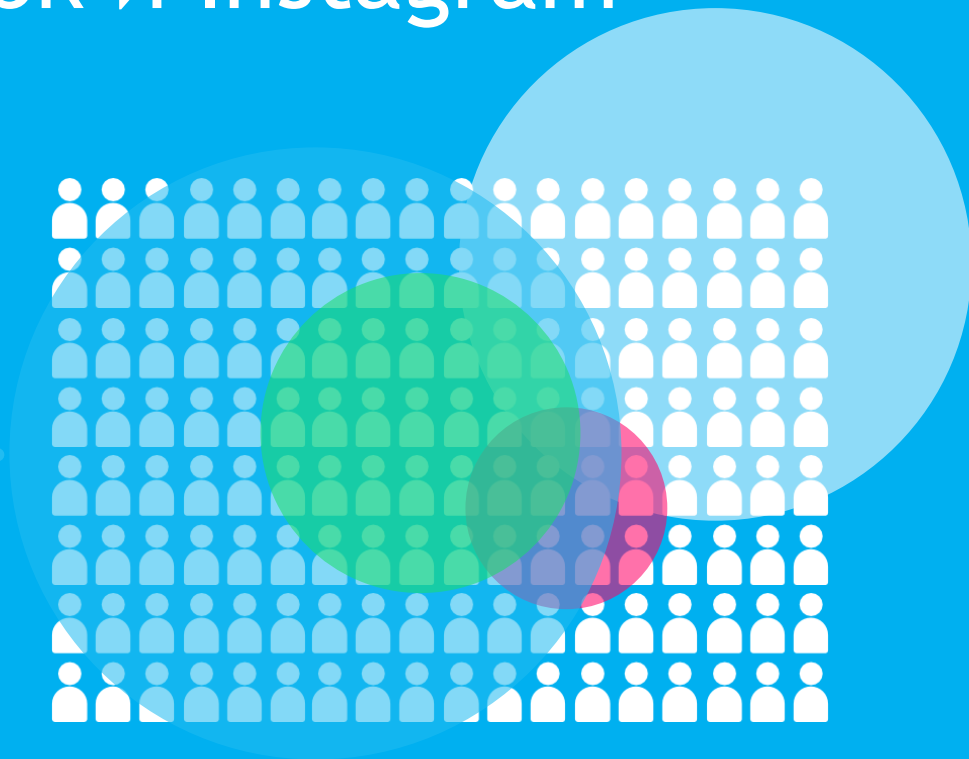
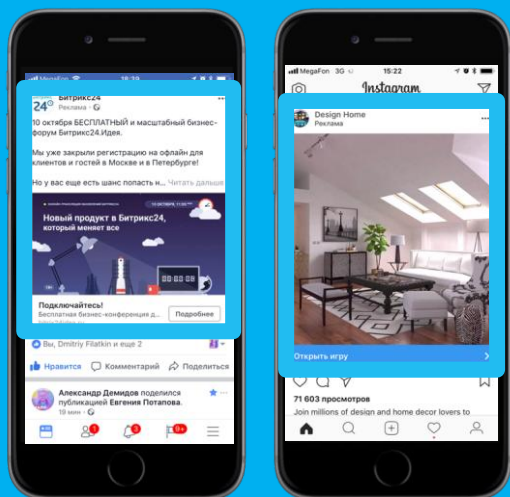


Запускайте голосовой обзвон

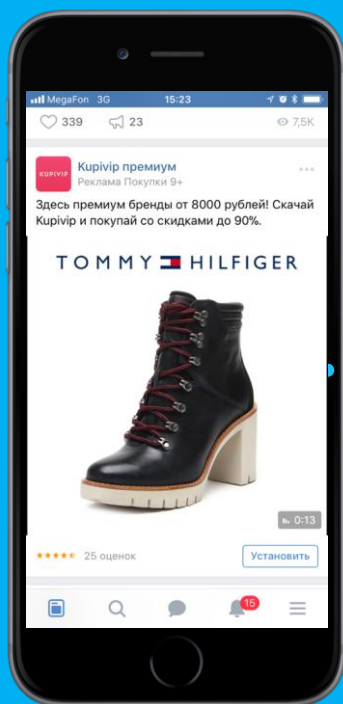
Отправить голосовое
сообщение выбранным
сегментам

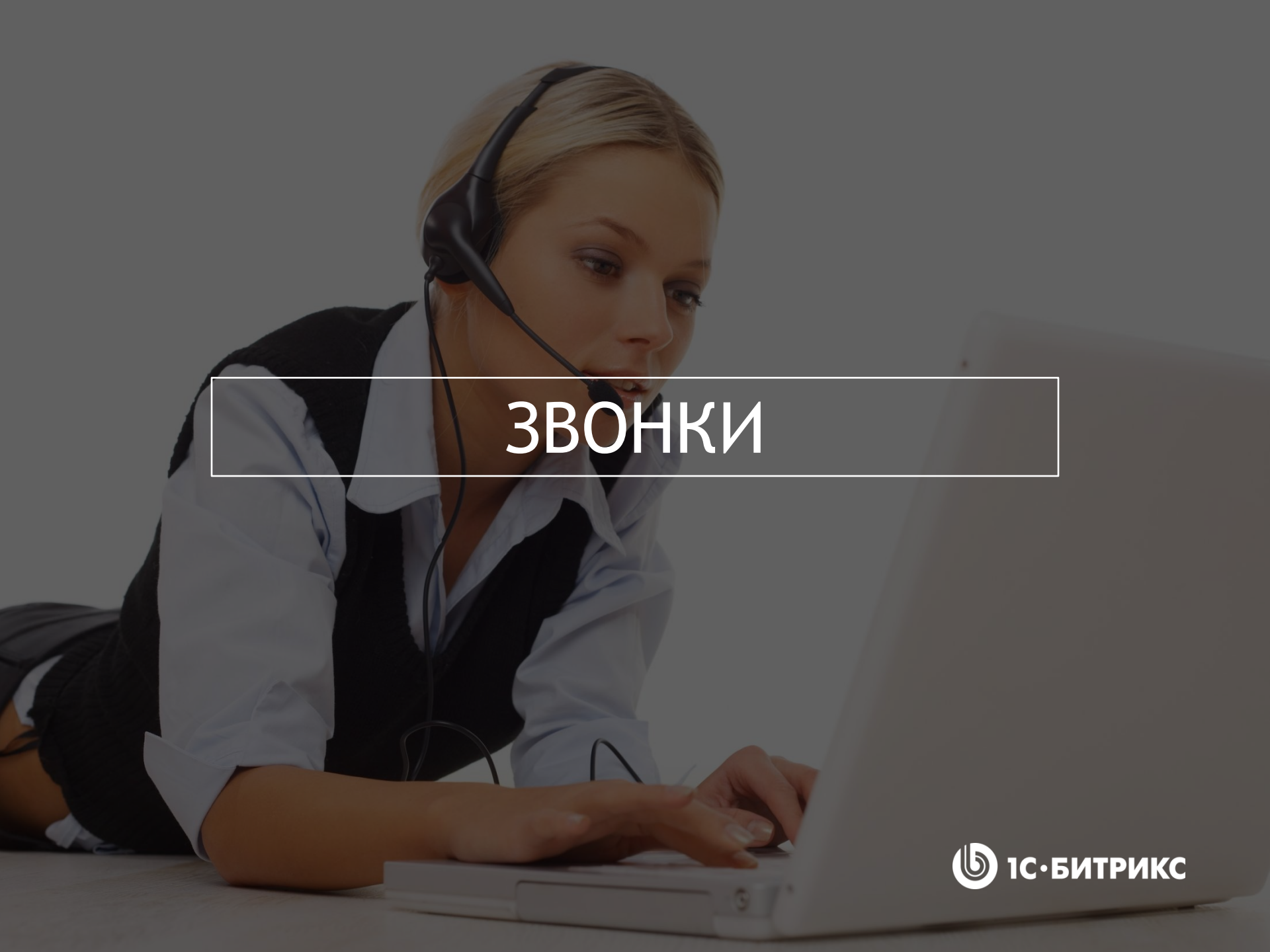


Реклама в Facebook и Instagram



Реклама V Kontakte



A woman with blonde hair, wearing a black headset with a microphone, is sitting at a desk and working on a laptop. She is wearing a white shirt and a black vest. The image is semi-transparent, with a dark grey overlay. A white rectangular box is centered over the woman's face and upper torso, containing the word "ЗВОНКИ" in white capital letters.

ЗВОНКИ



Как обычно

Клиенты часто не могут дозвониться - им не перезванивают

Клиенты долго «ожидают на линии» ответа менеджера

Менеджеры не заносят итоги разговора в CRM - все данные о клиенте и договоренности забываются

Виртуальная АТС Битрикс24

Клиент звонит вам

Виртуальная АТС Битрикс24

Клиент слышит ваше собственное голосовое приветствие, узнает вашу мелодию.

Ваш клиент попадает сразу на своего менеджера, не дожидаясь пока его переключат.

Если менеджера нет на месте, звонок перенаправляется на мобильный телефон.

Вы не переспрашиваете клиента, что он заказывал - вся информация уже есть.

Даже пропущенный звонок фиксируется в CRM и становится лидом.

Когда звонит новый клиент, менеджер сразу добавляет его в CRM.



Расширенная телефония

- **Оценка качества обслуживания клиента**

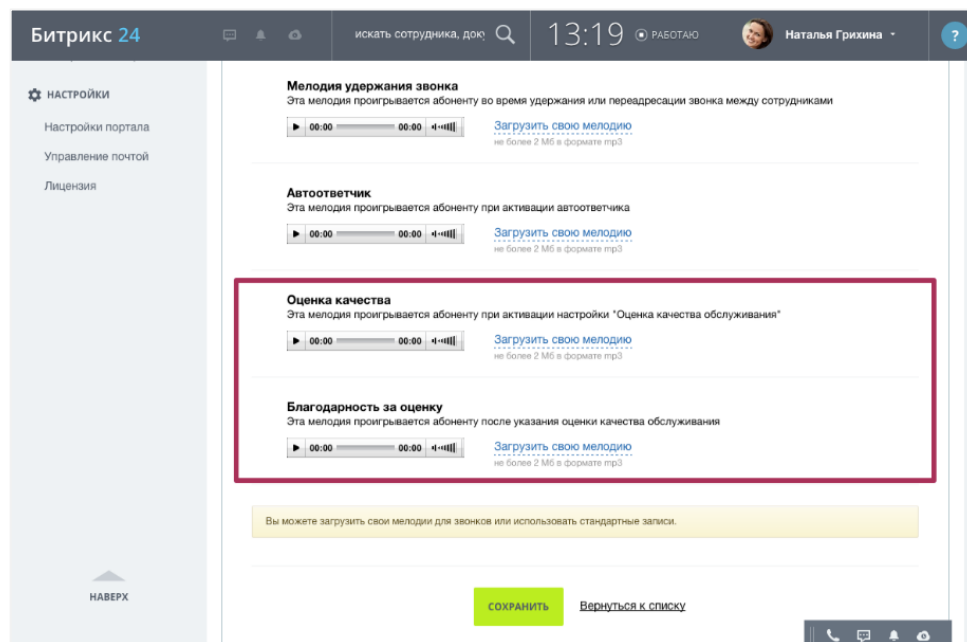
После окончания разговора с оператором клиенту будет предложено оценить качество обслуживания.

- **Одновременный звонок в «очередь»**

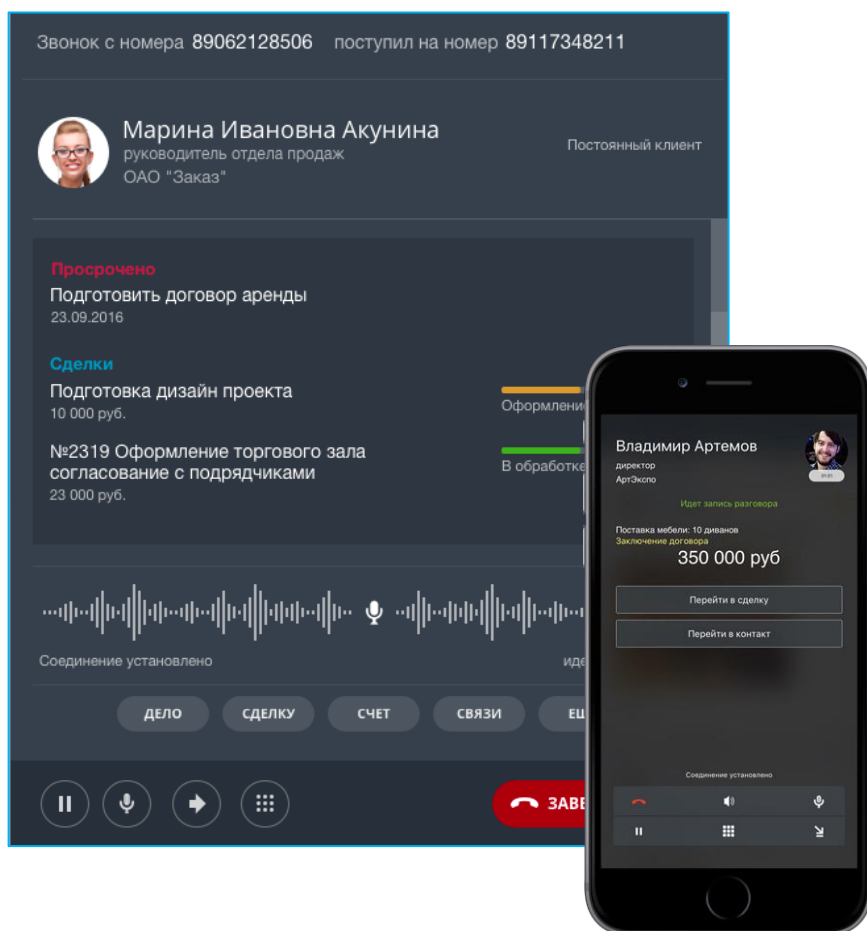
Звонок поступит всем выбранным свободным сотрудникам сразу, и клиенту ответит тот, кто первым примет звонок.

- **Определение источника лида по номеру телефона**

Автоматическое определение рекламного канала, по которому привлечен клиент.



Телефония в Битрикс24



- Готовая виртуальная АТС
- Неограниченное число входящих
- Входящие звонки - бесплатно
- Маршрутизация звонков
- Внутренние номера
- Автоматическая запись разговоров
- Оценка разговора клиентом
- Встроенная интеграция с CRM
- Интеграция с бизнес-процессами
- Голосовое меню (IVR)
- Битрикс24.Софтфон
- Открытый API телефонии



Как подключить

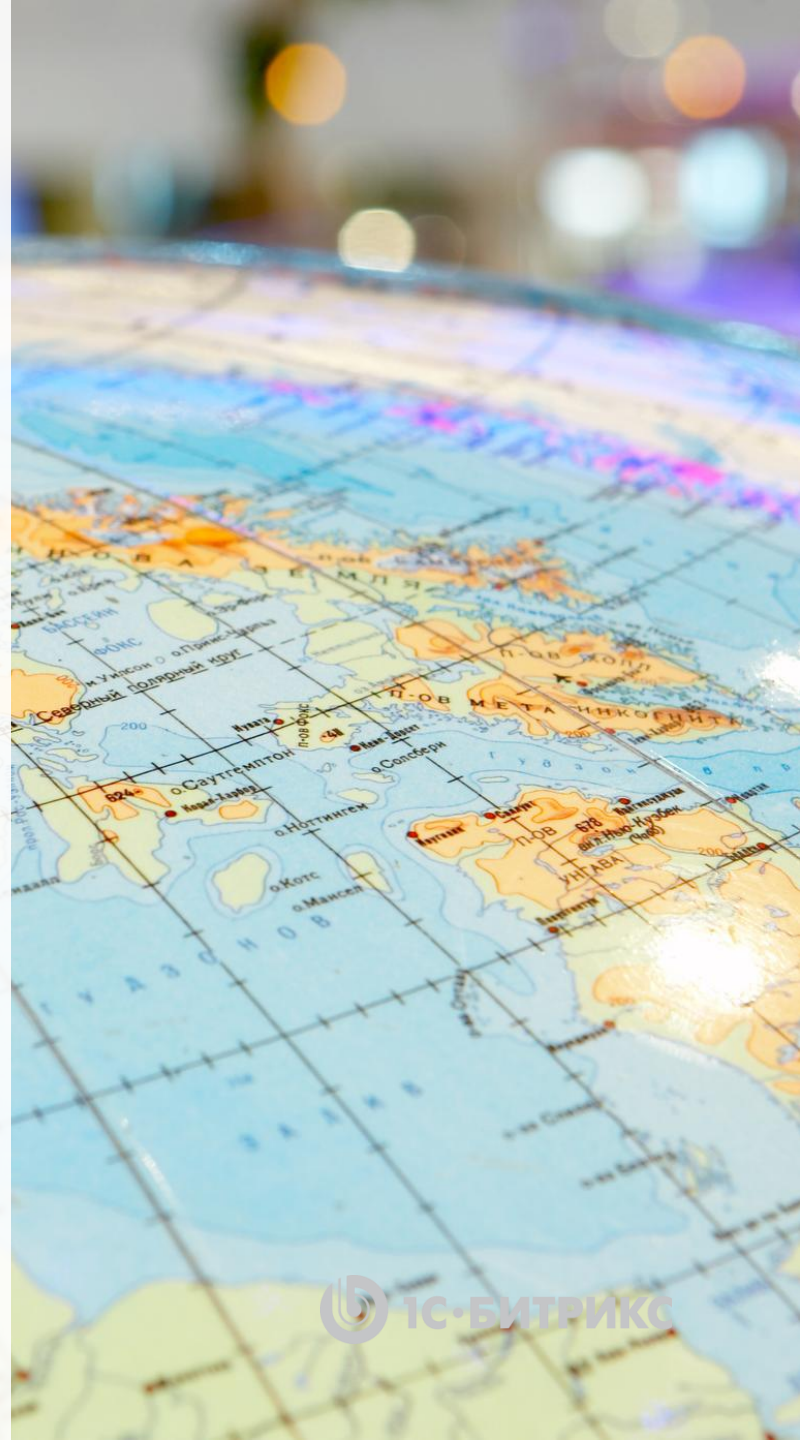
- Арендовать городской номер или 8 800
- Настроить автоматическое распределение звонков по сотрудникам
- Пополнить баланс 😊
- Или подключить свою АТС

Ваш телефонный номер

Россия:

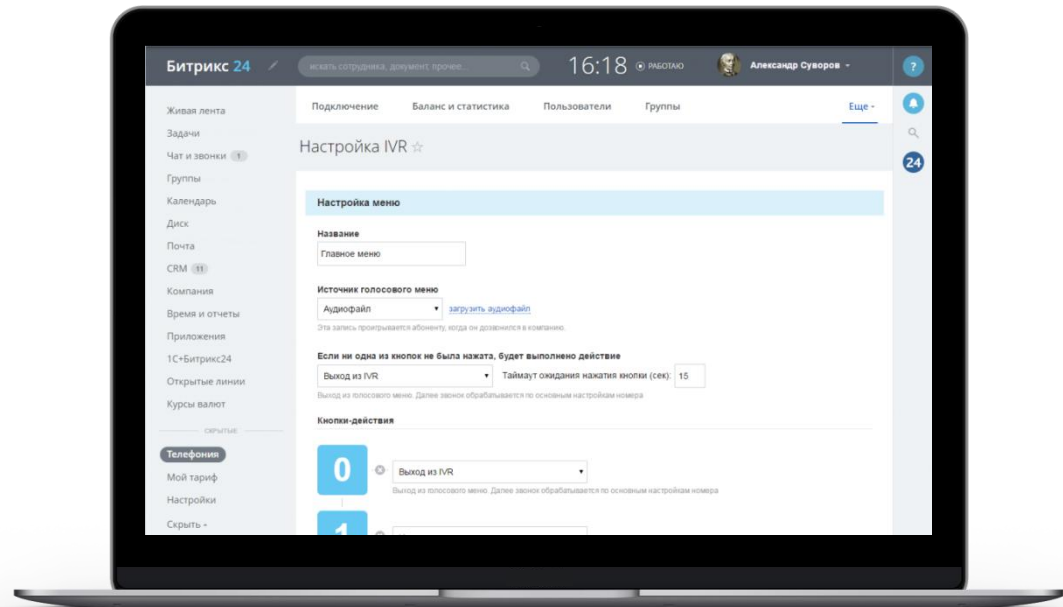
Москва 495/499	Мурманск 815	Ульяновск 842
Санкт-Петербург 812	Казань 843	Уфа 347
Архангельск 818	Саратов 845	Хабаровск 421
Волгоград 844	Волгоград 844	Ярославль 485
Калининград 4012	Оренбург 353	Астрахань 851
Новосибирск 383	Пермь 342	Ижевск 341
Екатеринбург 343	Сочи 862	Кемерово 384
Нижний Новгород 8312	Сургут 346	Краснодар 861
Рязань 491	Тверь 482	Красноярск 391
Самара 846	Томск 382	Ангарск 3955
Челябинск 351	Тула 487	Барнаул 3859
Воронеж 473	Тюмень 345	Белгород 472
Иркутск 3952	Махачкала 872	Владивосток 423
Калуга 484	Орел 486	Ростов-на-Дону 863
Липецк 474		

Станы Европы, Азии, Северной и Южной Америки, Австралия



Голосовое меню (IVR)

- Голосовое меню неограниченного числа уровней
- Голосовое сообщение клиенту из вашего аудиофайла
- Автопроизнесение вашего текста на 80 языках (с выбором голоса, скорости, громкости)
- Перенаправление на сотрудника, группу или внешний номер
- Перенаправление на добавочный номер сотрудника



Распознавание разговоров в текст

Через  CLOUD SPEECH API



Автоматическое распознавание записей разговоров в текст на 80 языках

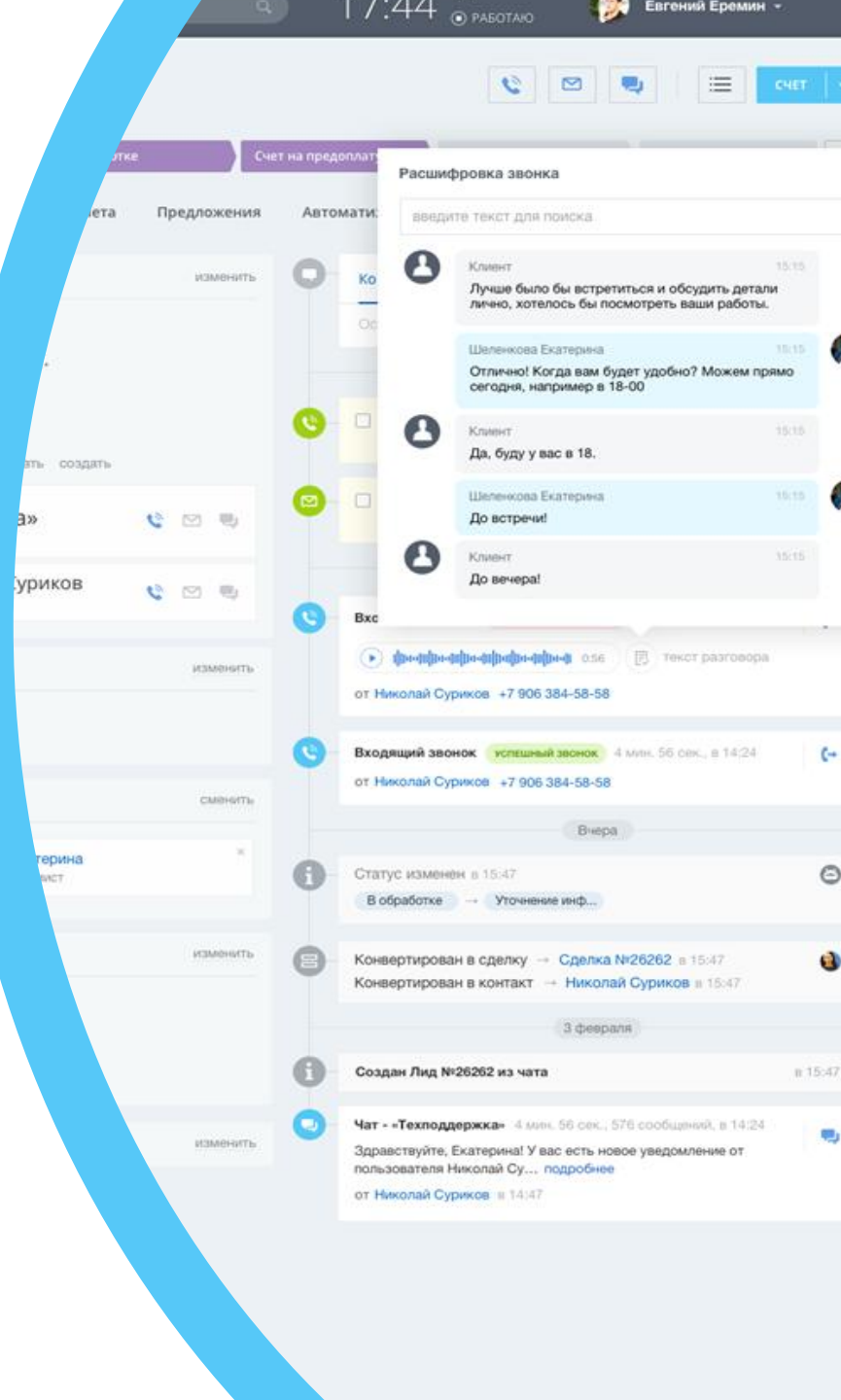


Распределение по «голосам»: менеджер и клиент



Поиск в уже распознанных разговорах

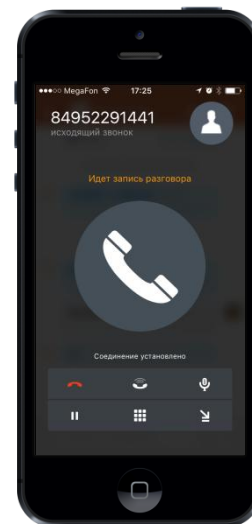
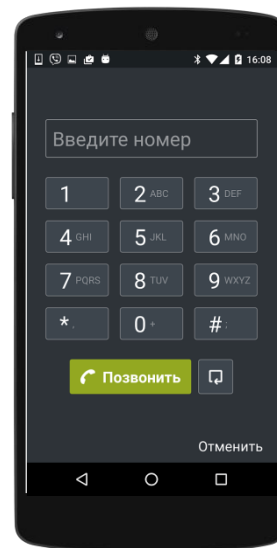
Стоимость расшифровки:
3 рубля / минута (5 центов)



Битрикс24.Софтфон (VoIP)

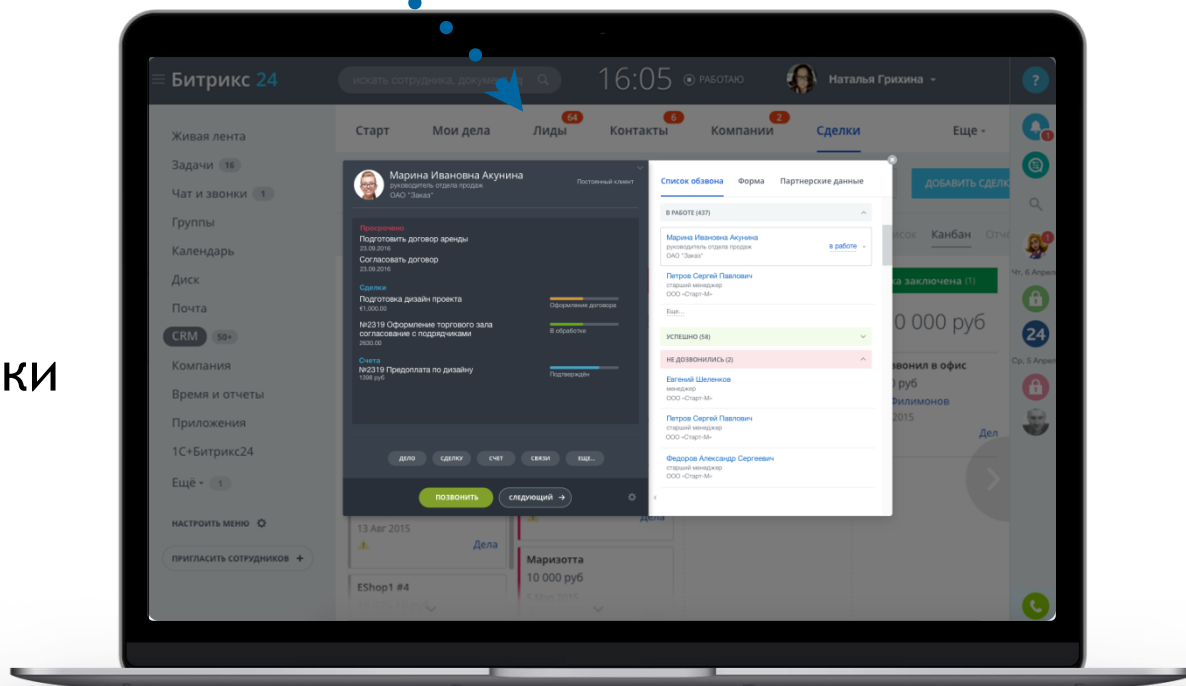
- Не привязан к месту, офису
- Экономит на покупке SIP-телефонных аппаратов , программных SIP-аппаратов
- Позволяет отключить перенаправление на мобильные телефоны и сэкономить на этом
- Поддерживает переадресацию и удержание звонков
- Поддерживает звонки на стационарные телефонные аппараты
- Работает на планшетах и смартфонах
- Интегрирован с Битрикс24.CRM

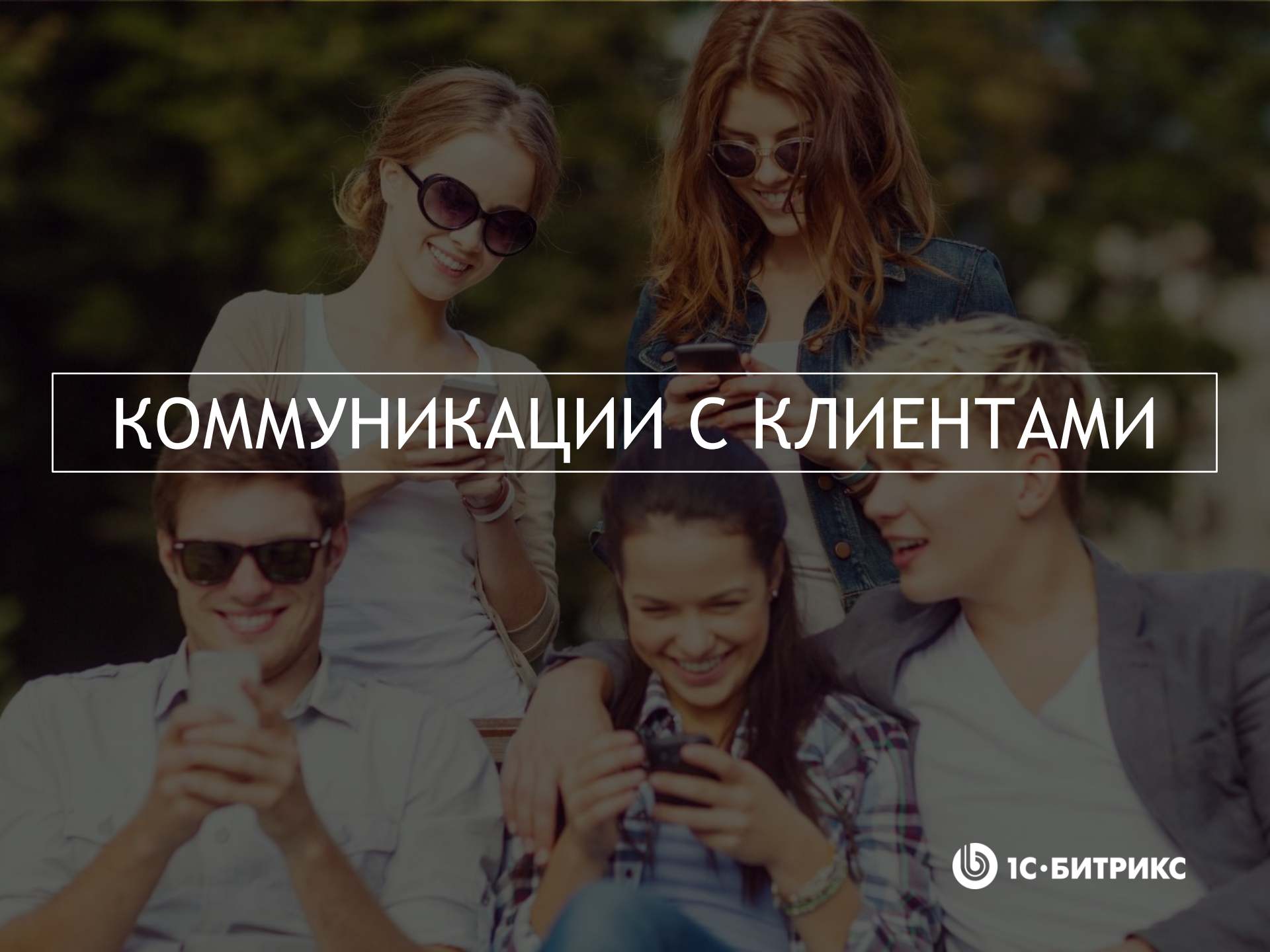
Бесплатно!



Обзвон

Обзвон идет по
очереди:
последовательно
открываются карточки
CRM





КОММУНИКАЦИИ С КЛИЕНТАМИ

Все переписываются в мессенджерах

Люди привыкли общаться через цифровые каналы



В мессенджерах:

- Быстро: ответ приходит мгновенно
- Доступно: много дешевых смартфонов
- Удобно: телефон всегда с собой

Того же ждут от общения с компанией:

- Скорости
- Удобства
- Личного внимания

Компании сейчас этого дать не могут. *Это долго, дорого и сложно.*

История повторяется

До АТС



Сегодня

В компаниях сейчас - как с телефоном до появления АТС:

- Не дозвониться
- Звонок не переключить
- Клиента не узнают
- Ему отвечают долго
- Клиент недоволен

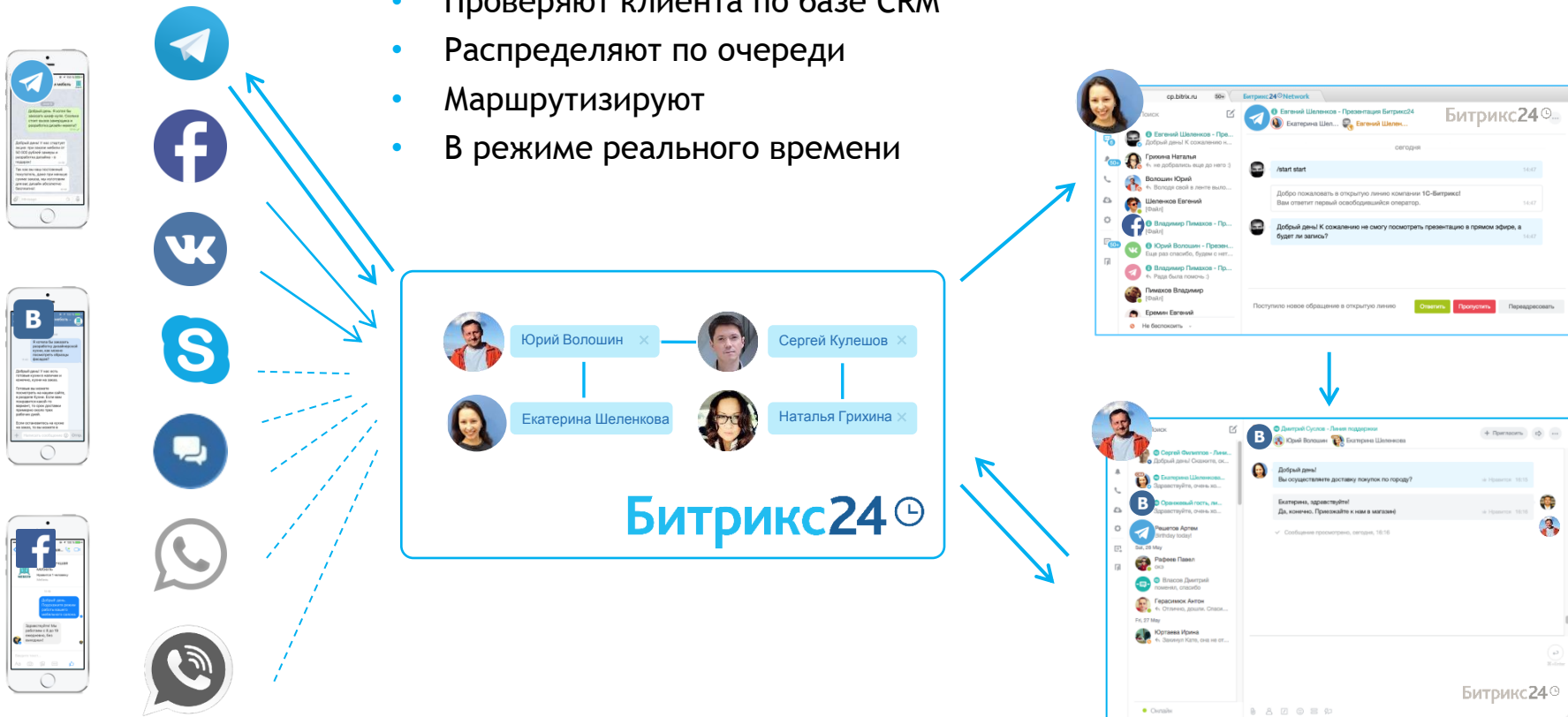
VS

Клиенты пишут в соцсети и мессенджеры:

- Перенаправить коллегам вопрос нельзя
- Нужно постоянно проверять новые сообщения в разных аккаунтах
- Отвечают долго
- Клиент недоволен

Как работают Открытые линии

- Собирают сообщения со всех каналов
- Проверяют клиента по базе CRM
- Распределяют по очереди
- Маршрутизируют
- В режиме реального времени



Открытые линии в Битрикс24

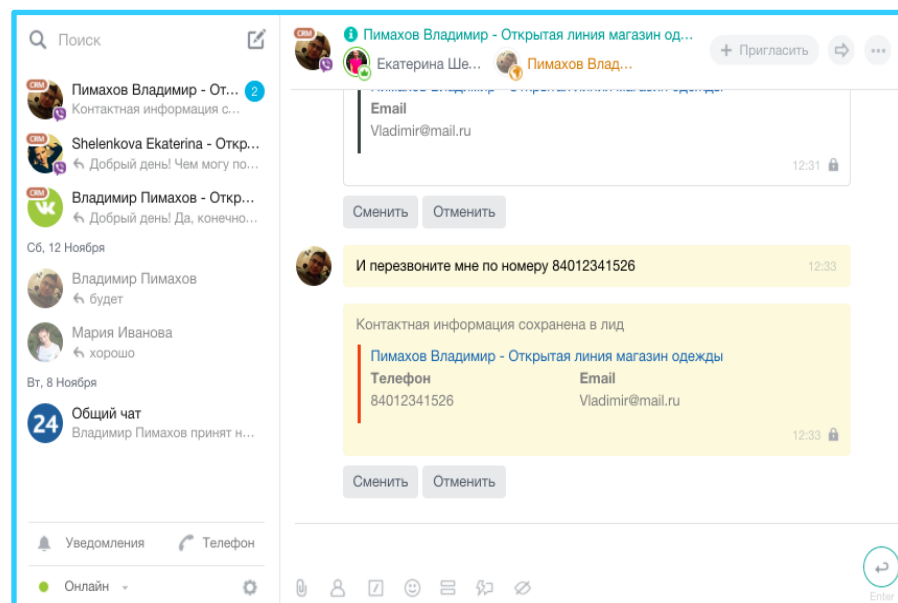


- Объединение 12 цифровых каналов коммуникаций с клиентами: Вконтакте, Facebook, Телеграмм, Skype, Viber, Whatsapp , Instagram и другие
- Распределение сообщений по правилам очереди
- Перенаправление сообщений другим сотрудникам
- Общение с клиентом в реальном времени
- Создание нескольких «линий» (например: для продаж и поддержки)
- Идентификация клиента в CRM
- Запись всех «разговоров» в CRM
- Статистика по работе с сообщениями клиентов
- Анализ уровня удовлетворенности клиента

Чат-трекер

Автоматическая проверка и поиск клиента по базе CRM

- Автопоиск по тексту сообщения в чате Открытых линий: номер телефона, e-mail, имя/фамилия
- Автоматическое сохранение данных в CRM
- Если клиент не найден в базе, в CRM будет создан новый лид
- Подсказки из CRM («богатые ссылки»): если клиента узнали, в чате появляется сводка о клиенте



Онлайн-чат на сайт

Онлайн-чат на сайт - один из каналов открытых линий

- Один онлайн-чат - одна открытая линия
- Легко поставить на любой сайт (HTML-код)
- Настройка внешнего вида
- Настройка параметров показа
- Публичная страница для открытой линии (например, канал для отдела маркетинга, продаж)
- Интеграция с Открытыми линиями
- Интеграция с CRM
- Адаптивный дизайн



Оценка чатов

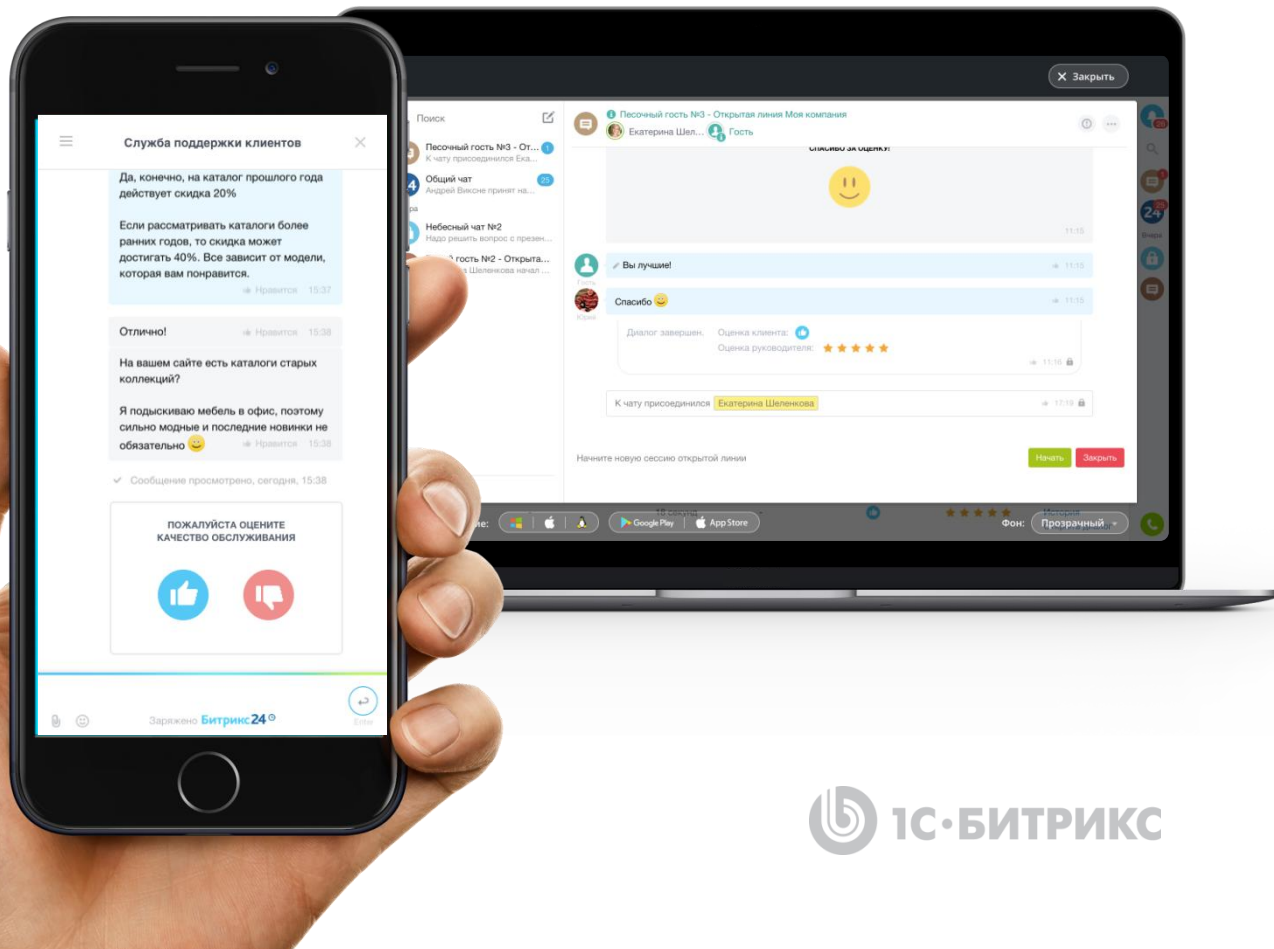
От клиента и от руководителя

Клиент ставит чату
Нравится / Не
нравится

Руководитель
оценивает чат по
пятибалльной
шкале

Все оценки
собираются в
статистику по
Открытым линиям

На основе оценок
легко построить KPI
для контакт-центра

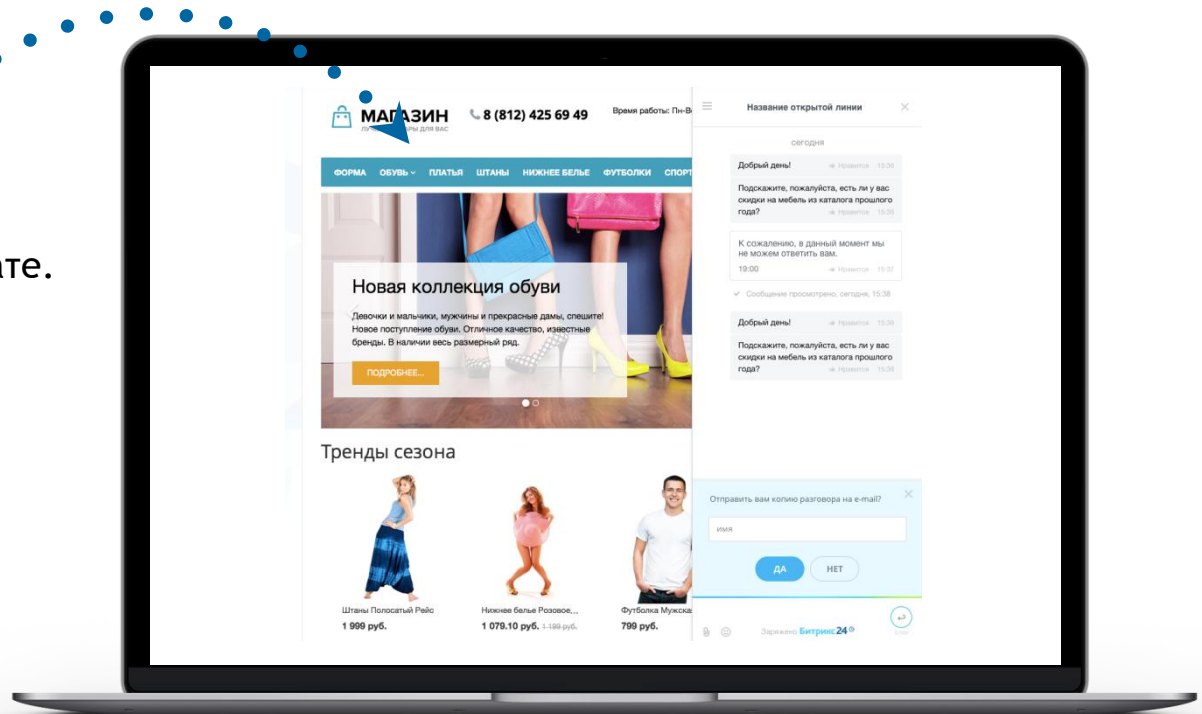


Автоматический запрос контактов клиента

Битрикс24 автоматически запросит телефон, e-mail и имя клиента в чате.

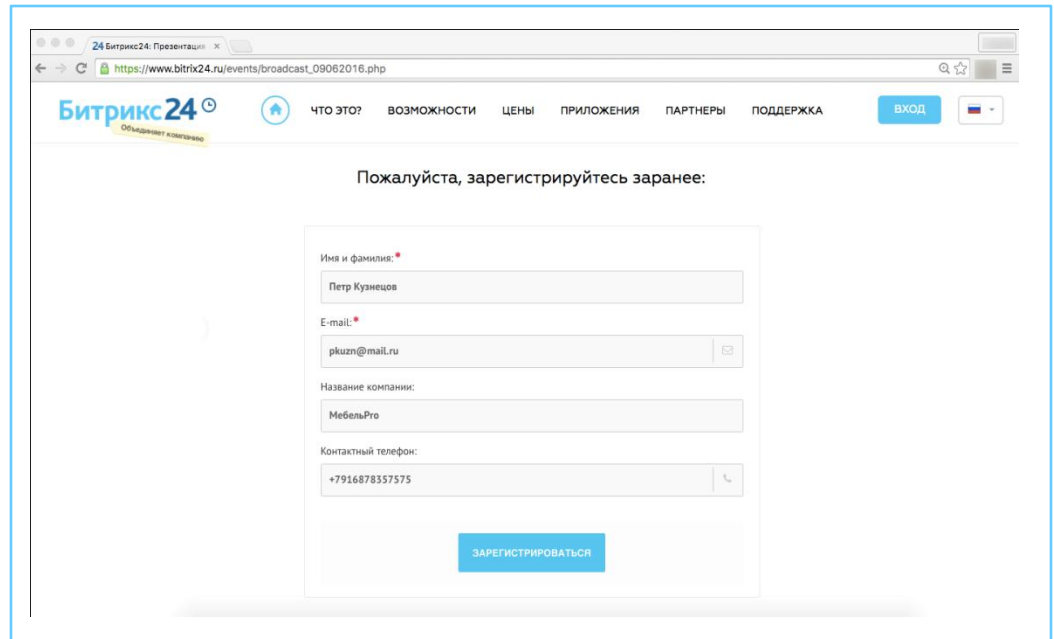
Когда операторов нет на месте, клиент может оставить e-mail и получить ответ из чата на почту.

Клиент может отправить себе на почту всю переписку в чате, а вы получите его e-mail.



CRM-формы

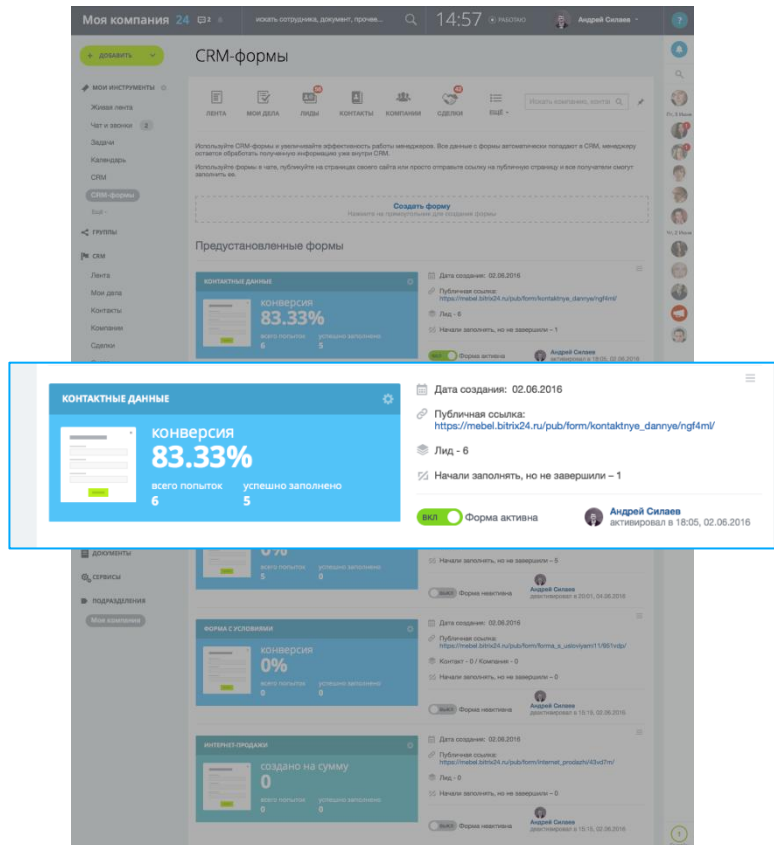
- форма обратной связи
- анкета клиента
- заявка на кредит
- регистрация на мероприятие
- запись на прием
- предзаказ
- резюме и т.д.



The screenshot shows a web browser window displaying a registration form for Bitrix24. The browser's address bar shows the URL https://www.btrix24.ru/events/broadcast_09062016.php. The page header includes the Bitrix24 logo, a home icon, and navigation links: "ЧТО ЭТО?", "ВОЗМОЖНОСТИ", "ЦЕНЫ", "ПРИЛОЖЕНИЯ", "ПАРТНЕРЫ", "ПОДДЕРЖКА", a "ВХОД" button, and a language selector. The main content area features the text "Пожалуйста, зарегистрируйтесь заранее:" followed by a registration form. The form contains five input fields: "Имя и фамилия:" (filled with "Петр Кузнецов"), "E-mail:" (filled with "pkuzn@mail.ru"), "Название компании:" (filled with "МебельPro"), and "Контактный телефон:" (filled with "+7916878357575"). A blue "ЗАРЕГИСТРИРОВАТЬСЯ" button is located at the bottom of the form.

Цель любой веб-формы - получить контакт, лид, дополнить информацию о клиенте и записать данные в CRM

Готовые CRM-формы

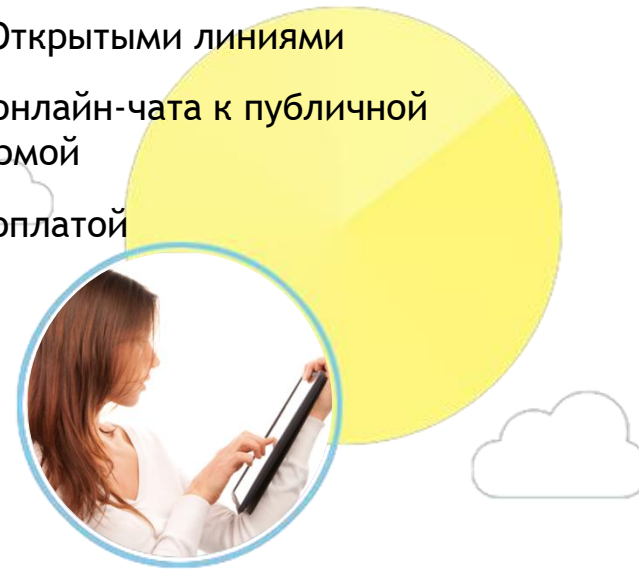


На основании предустановленной формы легко можно создать свою.

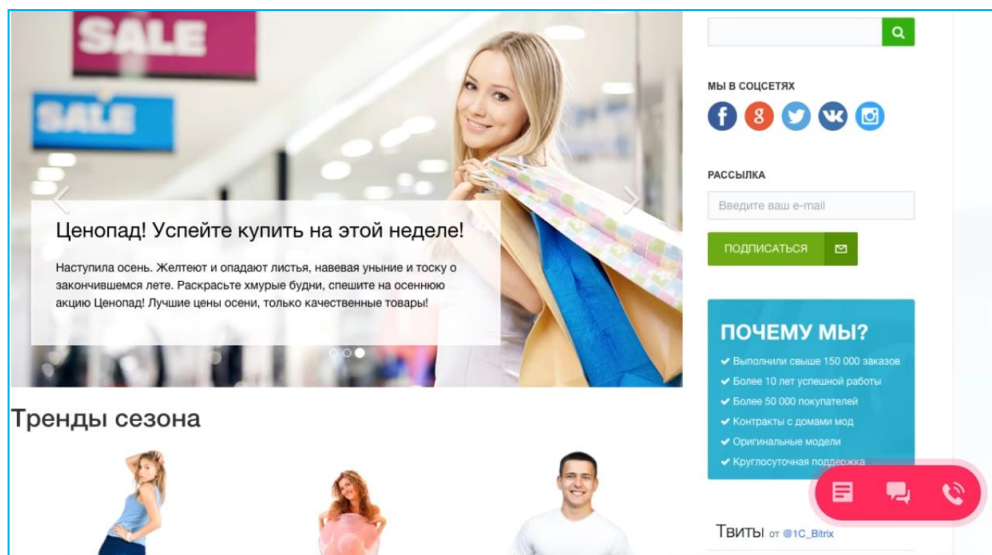
- Контактные данные
- Оценка качества обслуживания
- Обращение
- Форма с условиями
- Онлайн-продажи

Возможности CRM-форм

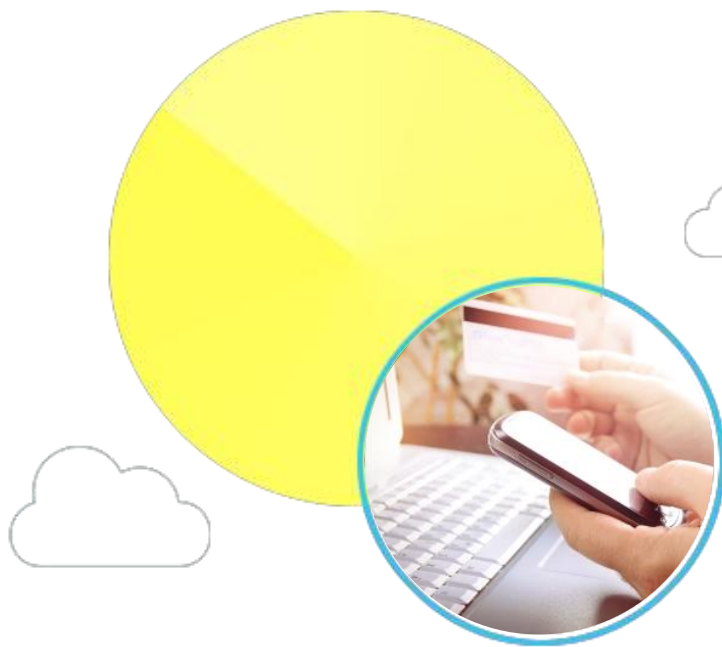
- Полная интеграция с Битрикс24.CRM
- Проверка правильного заполнения полей
- Нотификация на почту клиенту
- Публичные страницы для CRM-форм
- Разные варианты внешнего вида формы
- Размещение CRM-формы на сайт (внутри страницы и виджет)
- CRM-формы на мобильных устройствах
- Сквозная аналитика результатов и подсчет конверсии
- Интеграция с Google Analytics и Яндекс.Метрикой
- Интеграция с Открытыми линиями
- Подключение онлайн-чата к публичной странице с формой
- CRM-формы с оплатой



Виджет на сайт: 3 в 1



- Комплексный виджет: онлайн-чат, обратный звонок, форма обратной связи
- Настройка внешнего вида
- Выбор положения на сайте
- Адаптивное приветствие на каждой странице
- Доступен на всех тарифах Битрикс24
- Бесплатно



Простое подключение платежных систем

Платежные системы в счетах онлайн

Быстрое подключение к CRM



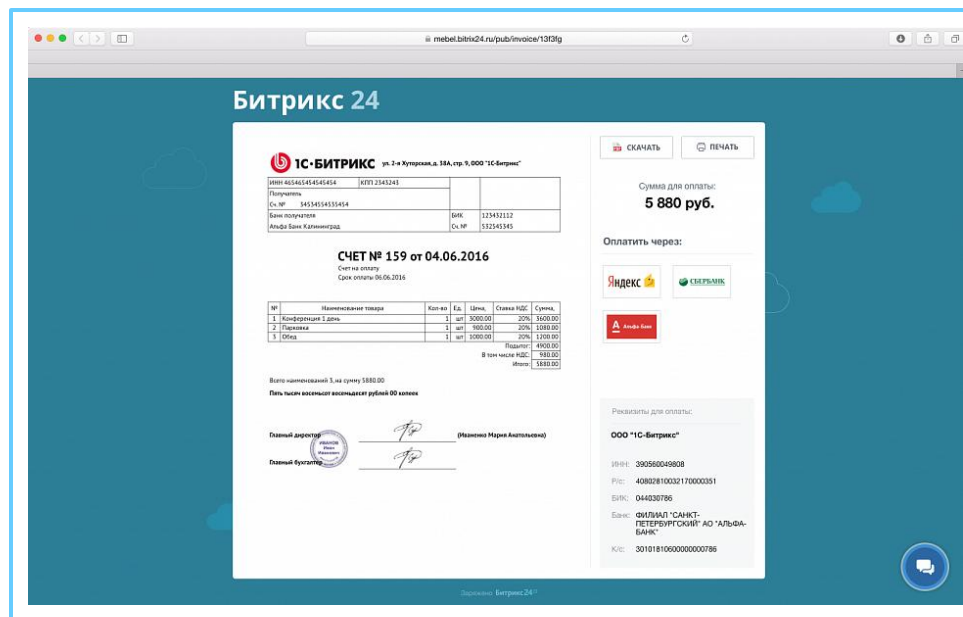
Authorize.Net®

- банковские карты
- электронные деньги
- интернет-банкинг



Счета онлайн в Битрикс24

- Публичная страница для каждого счета в CRM
- Онлайн-оплата счетов в CRM
- Быстрое подключение ПС к CRM Яндекс.Касса, АльфаКлик, PayPal, Authorize.net
скоро: СбербанкОнлайн, Приватбанк
- Автоматическое получение статуса оплаты в CRM
- Подключение онлайн-чата на страницу счета (с автовыбором ответственного)



Email-трекер в CRM

Вы работаете в своей почтовой программе - Битрикс24.CRM все заполняет сама

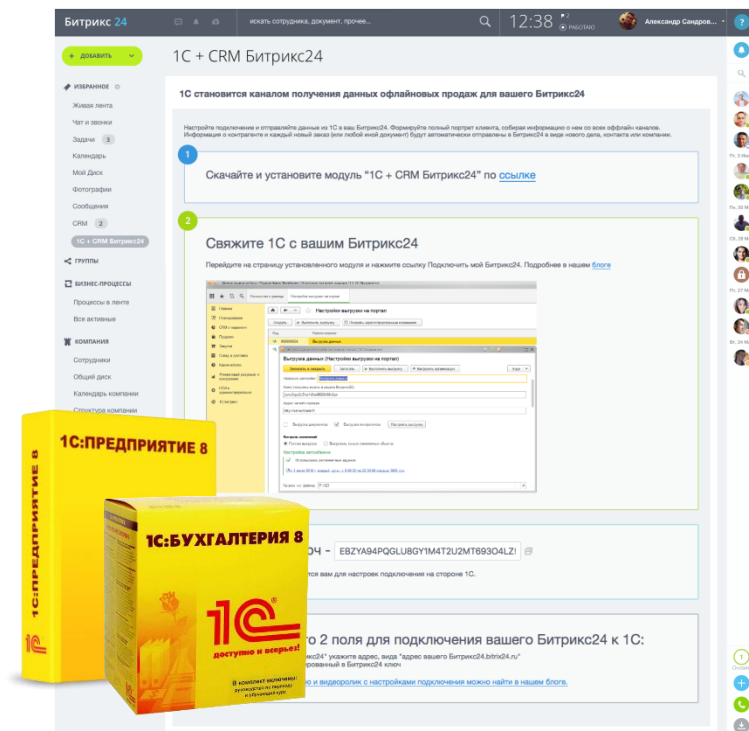


- Подключение к CRM почтового ящика для каждого сотрудника (IMAP)
- Трекинг входящих и исходящих писем в CRM
- Автоматическое создание лидов по новым входящим и исходящим письмам
- Сохранение переписки с известными контактами в карточке клиента
- Ящики @bitrix24 и со своим доменом подключаются к CRM автоматически

В CRM вся переписка с клиентами по электронной почте сохраняется в истории. Даже если сотрудник уволится, информация останется в CRM.

1С-трекер в Битрикс24.CRM

1С-трекер работает незаметно для вас
связывает офлайн-продажи с онлайн-CRM в режиме реального времени



- Быстрое и простое подключение 1С к Битрикс24.CRM
- Выгрузка всей истории продаж и клиентов из 1С:Управление торговлей, 1С:ERP и всех торговых систем на платформе 1С:Предприятие
- Выгрузка любых документов и клиентов из 1С:Бухгалтерии и всех учетных систем на платформе 1С:Предприятие (название, номер, сумму, ответственного, ссылку на документ в 1С)
- Идентификация клиента и поиск дубликатов по ФИО, телефону, email, идентификатору контрагента
- Подключение любого количества 1С к одному Битрикс24

1С-трекер в Битрикс24.CRM



- Обогащение CRM: это дополнительный источник данных о клиенте
- Данные поступают в CRM в режиме реального времени и автоматически
- У вас - полная информация о суммах покупок клиента



Все это - без дополнительных затрат денег, времени и сил

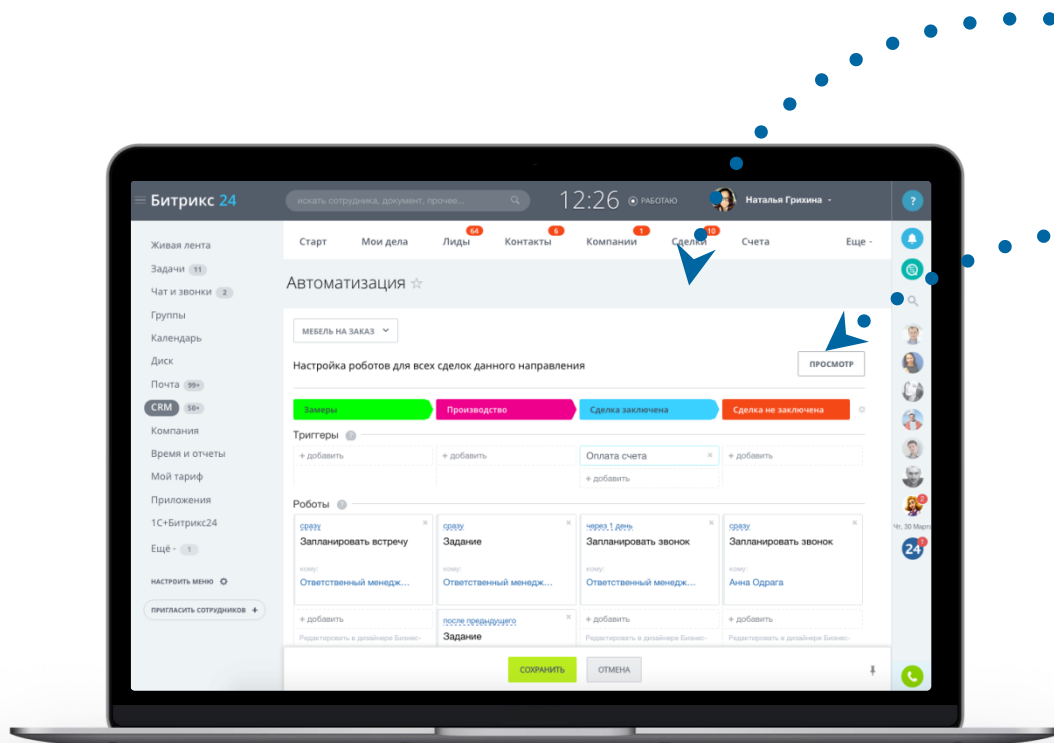
A background image showing a white industrial robotic arm with blue and yellow accents, holding a transparent blue component. The arm is positioned in a factory setting with blurred lights and structures in the background.

Роботы в CRM

автоматизация продаж

Автоматизация продаж в CRM

Настройте роботов один раз - автоматизируйте свой процесс продаж.
Нужные счетчики начнут загораться менеджерам и подсказывать, что делать.



РОБОТЫ - автоматические действия CRM, «дожимают» лид или сделку по воронке продаж.

ТРИГГЕРЫ - действия клиента, сигнал для CRM перевести лид или сделку на нужную стадию.

Роботы CRM для сотрудника

- Запланировать дело (инструкция сотруднику):
- Запланировать звонок
- Запланировать встречу
- Поставить задачу
- Уведомления
- Создать сделку (повторные продажи)
- Создать лид
- Изменить поле
- Сменить ответственного
- Проконтролировать (если не сделано вовремя, уведомить директора)

Робот - Дело

Выполнить: сразу до конца рабочего дня указать время: через 5 минут

Необходимо обработать лид и перевести его на следующий этап.

Кому:
Ответственный менеджер

☒ если действие не выполнено, но статус изменился - завершить робота.

ПРИМЕНИТЬ

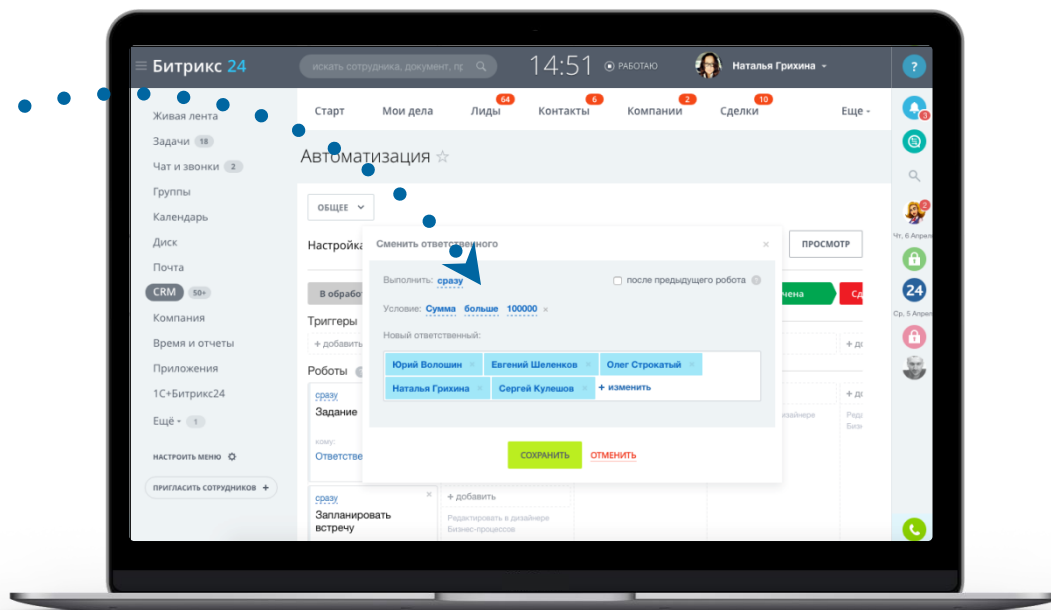
ОТМЕНИТЬ

Смена ответственного

Новое в работах

Выбирает
ответственного из
очереди.

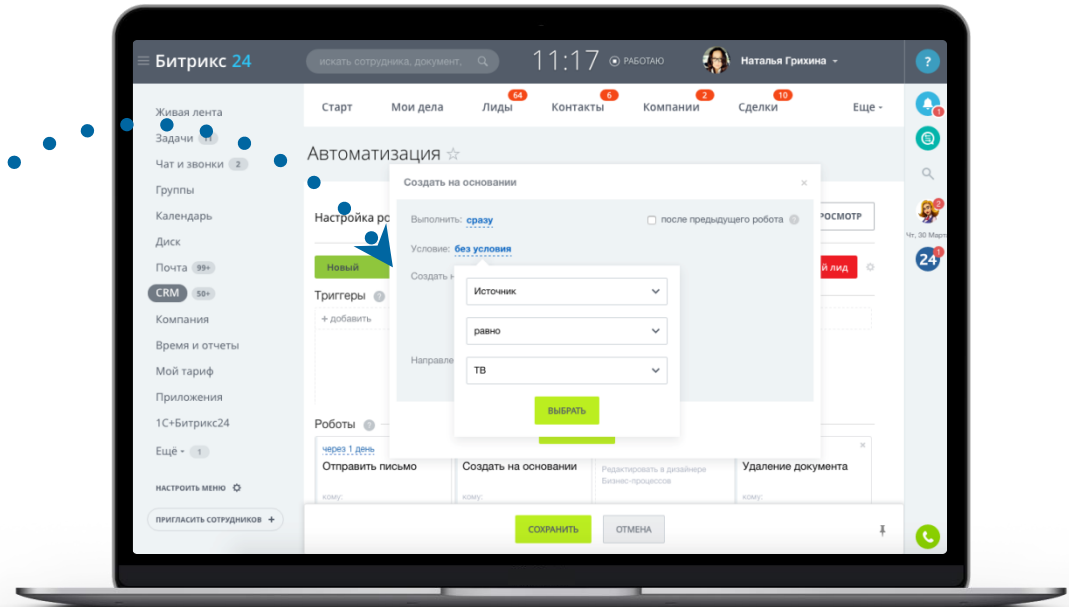
При смене стадии или по
условию.



Роботы с условием

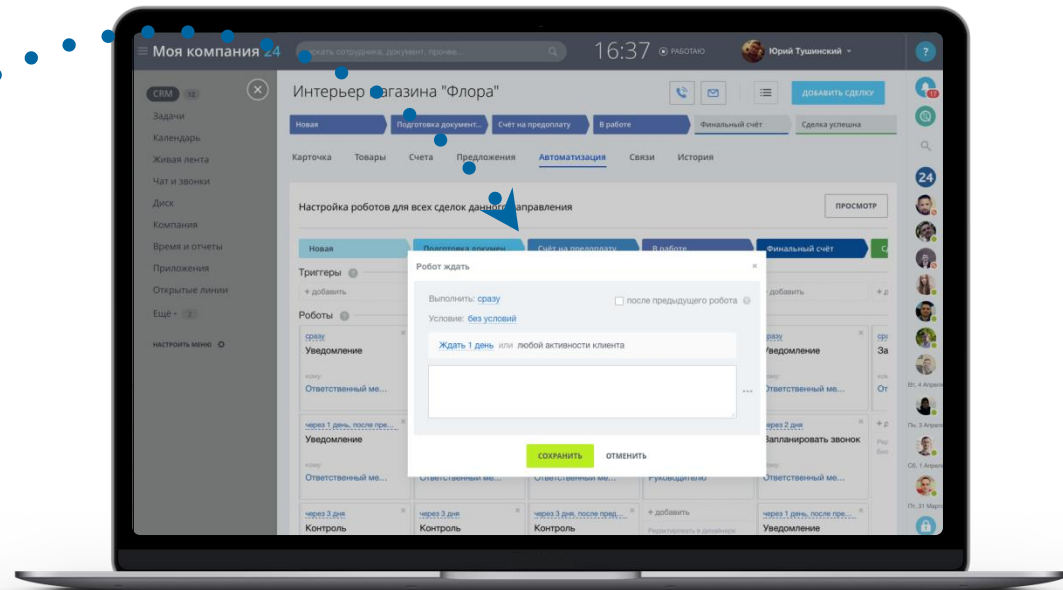
Новое в роботах

Все роботы теперь с
условием:
например, чтобы создать на
основании лида из
определенного источника
сделку в нужное направление

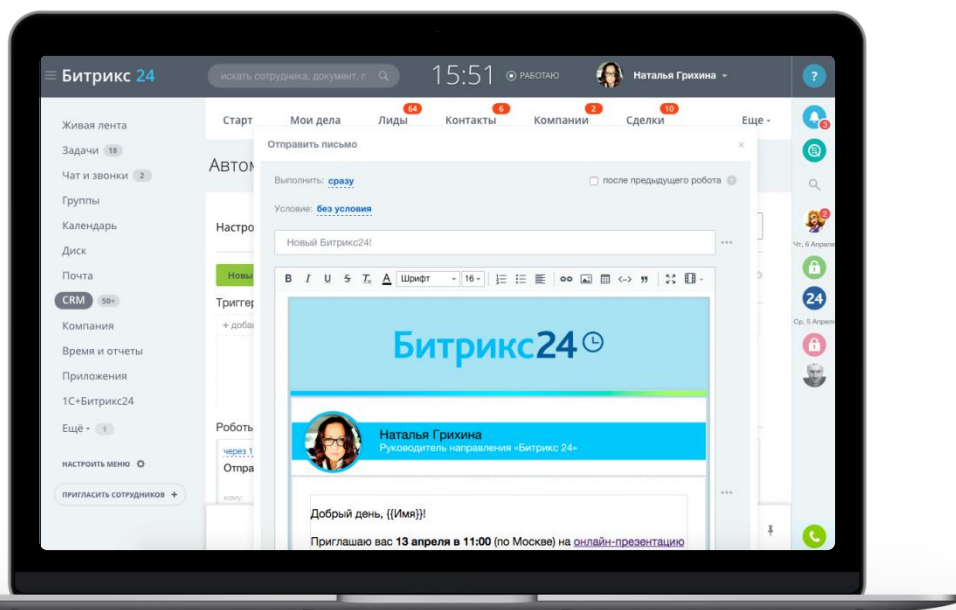


Робот «Ожидание»

Робот ставит паузу.
Например, «ждать 2 дня»
или до первой активности
со стороны клиента.

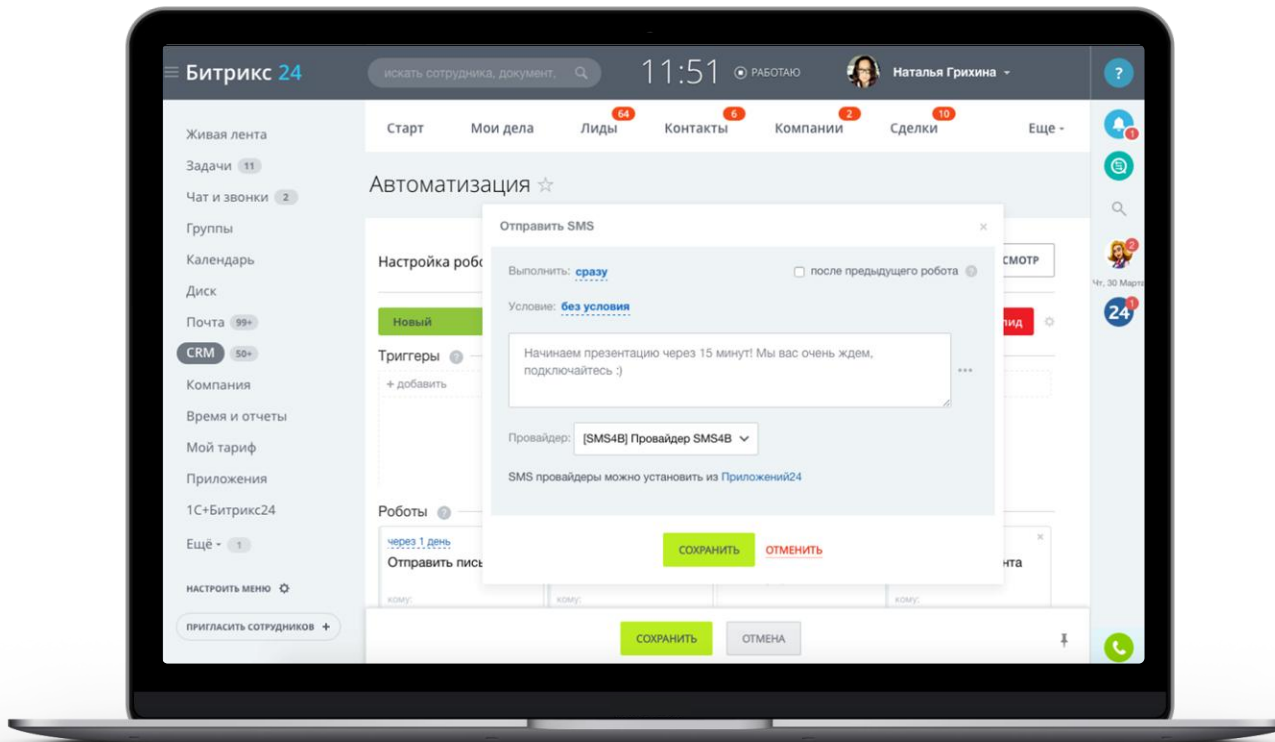


Отправить письмо



- Автоматическая отправка письма клиенту
- Визуальный редактор для своих шаблонов писем
- HTML в письмах
- Прикрепить файлы к письму

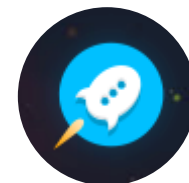
SMS-роботы



smc.ru



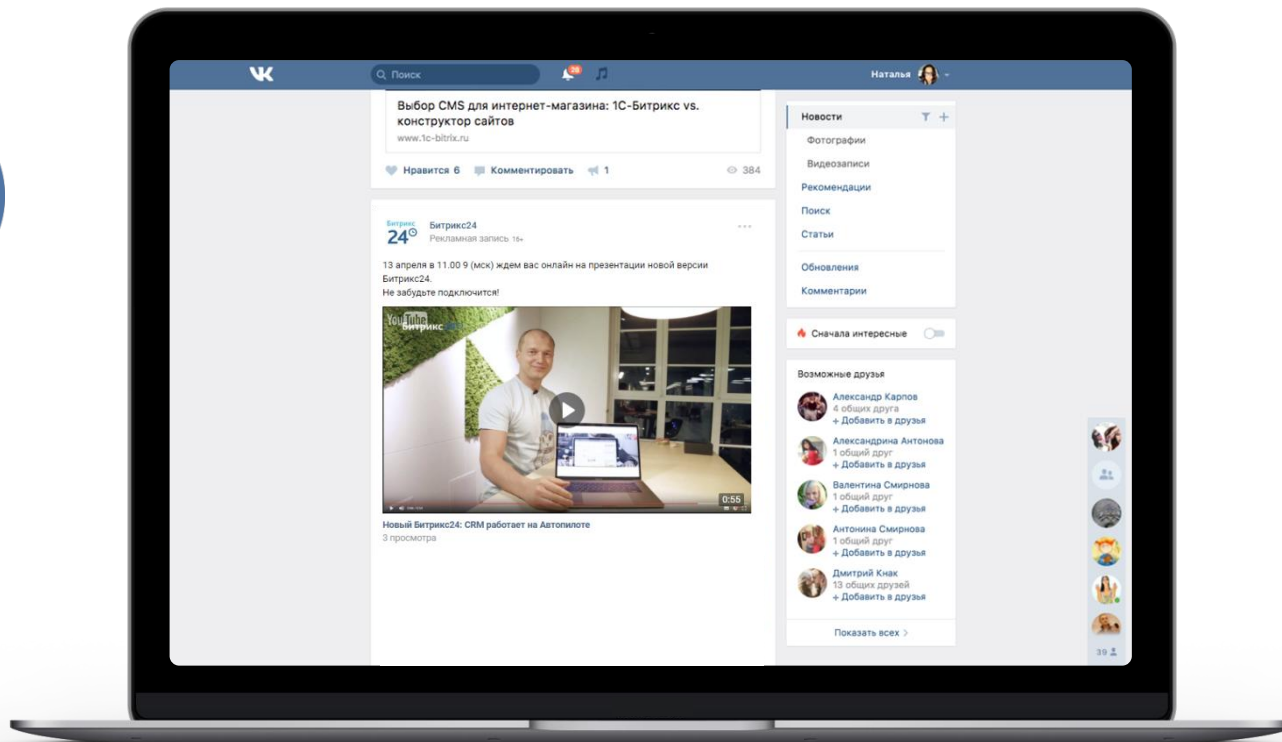
smc.ru



rocketsms.by



Рекламные роботы



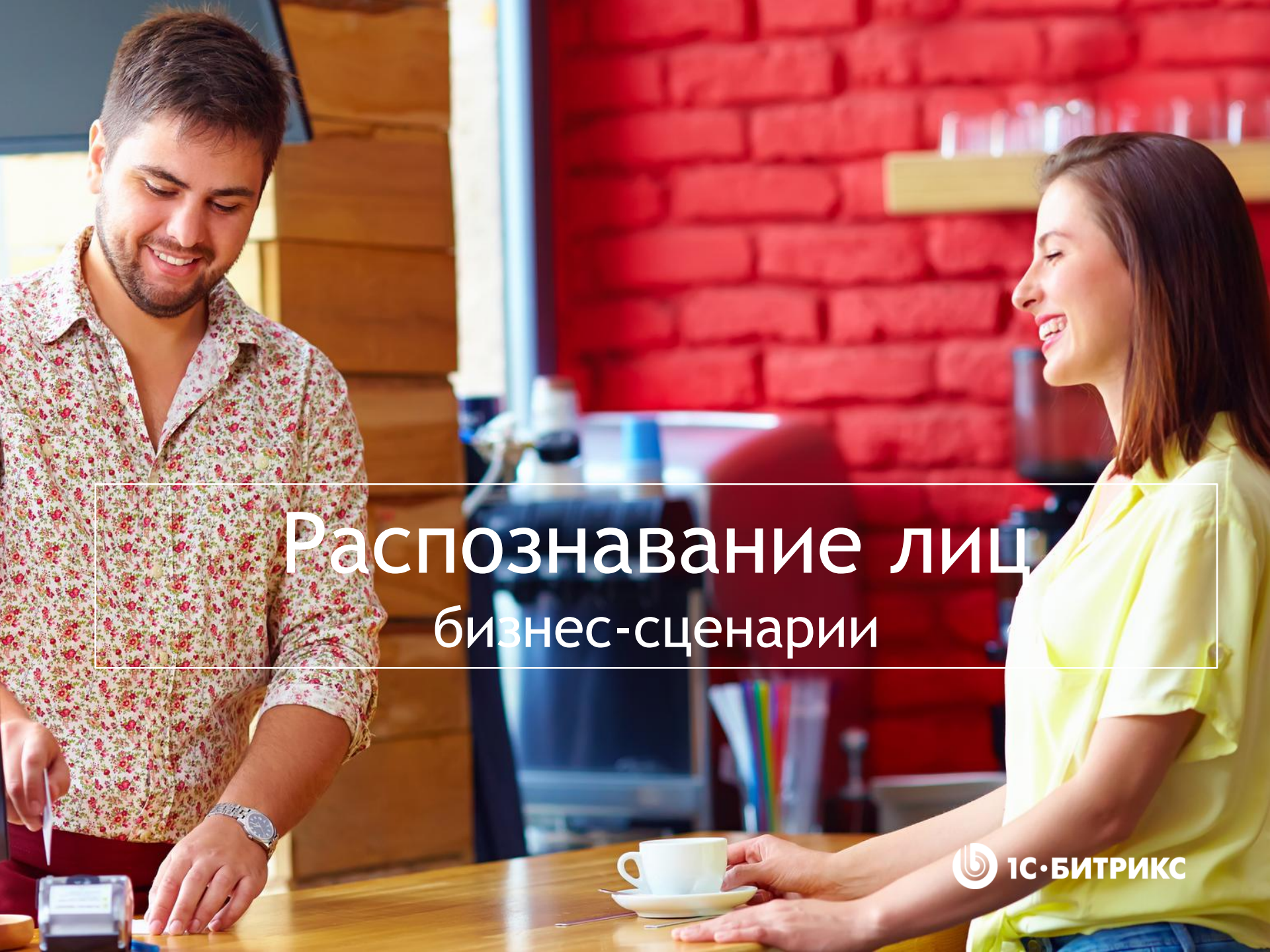
Автоматизация продаж

Точность. Скорость. Контроль

- Снижайте влияние человеческого фактора
- Автоматизируйте стандартные действия
- Контролируйте весь процесс продаж
- Быстро вводите в работу новых сотрудников

Продавайте больше, работайте меньше

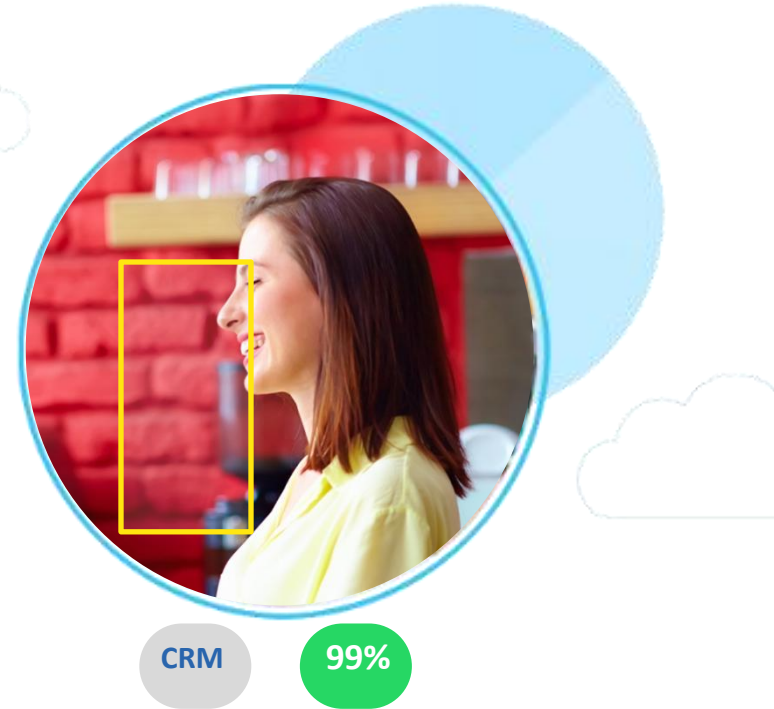




Распознавание лиц бизнес-сценарии

Узнать клиента в лицо

- Клиенты ждут персонального подхода
- Старые способы идентификации - медленные и неудобные
- Нужен постоянный канал для обратной связи с клиентом: телефоны/email со всех не собрать
- Важно мгновенно получить информацию о клиенте из CRM
- И также быстро передать в CRM новые данные



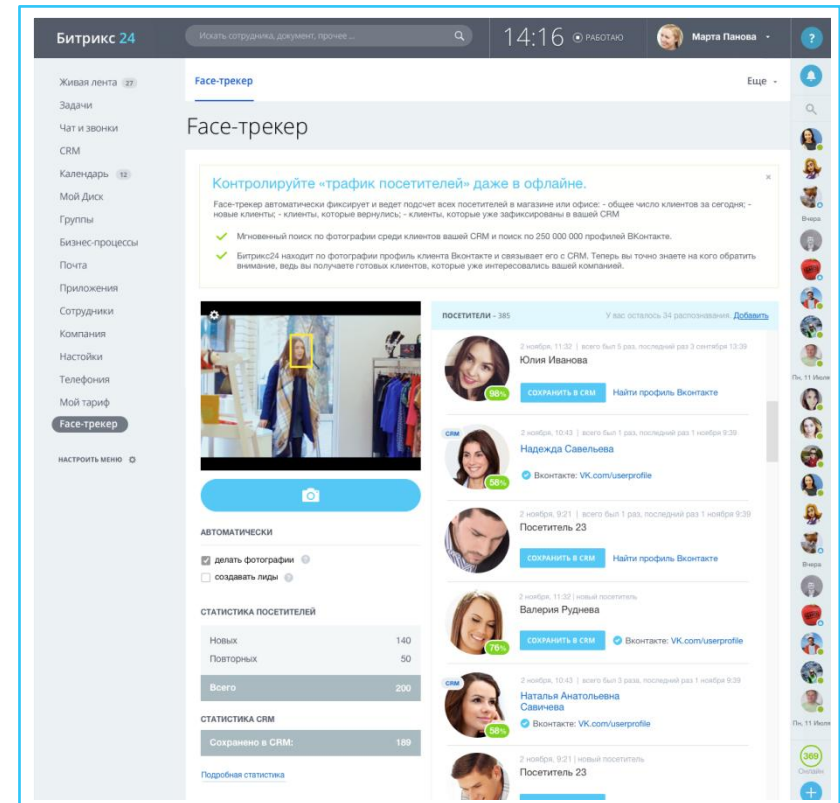
Быстро узнать клиента и сделать ему персональное предложение.
Автоматически сохранить все в CRM

Face-трекер

Узнавайте клиентов в лицо

- Автоматический подсчет клиентов в магазине или офисе:
 - общее число клиентов за сегодня
 - сколько из них новых
 - сколько вернулись
- Визуальная идентификация каждого клиента (в карточке: фιο, число визитов, когда был последний раз)
- Автоматический учет информации в CRM

Контролируйте «трафик» даже в офлайне.



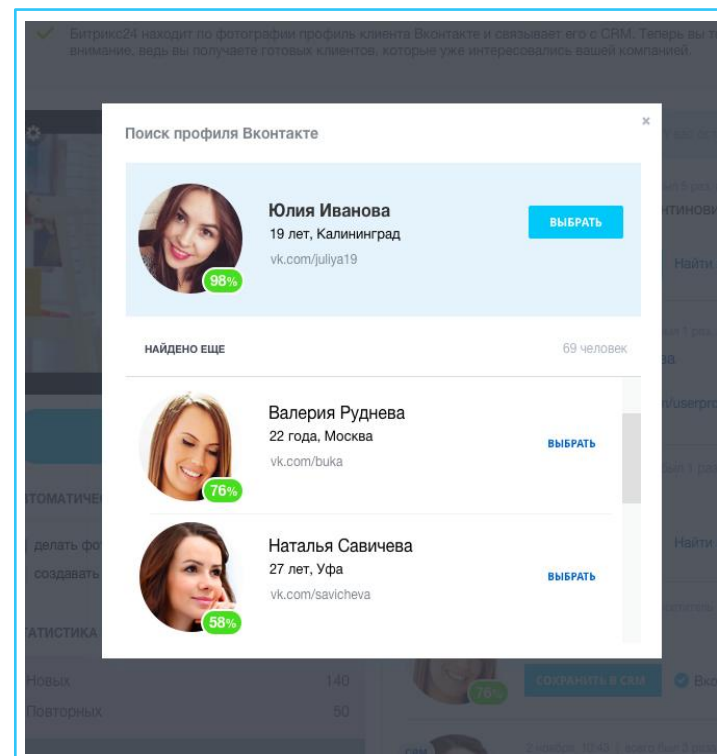
Поиск по фото Вконтакте

прямой канал для коммуникации с вашими клиентами

- Мгновенный поиск по 300 000 000 профилей ВКонтакте
- Битрикс24 находит по фотографии профиль клиента Вконтакте и связывает его с CRM
- Это прямой канал для коммуникаций с клиентом например, чтобы пригласить всех, кто пришел в офис/магазин/на мероприятие в вашу группу ВК



Вероятность распознавания 70%

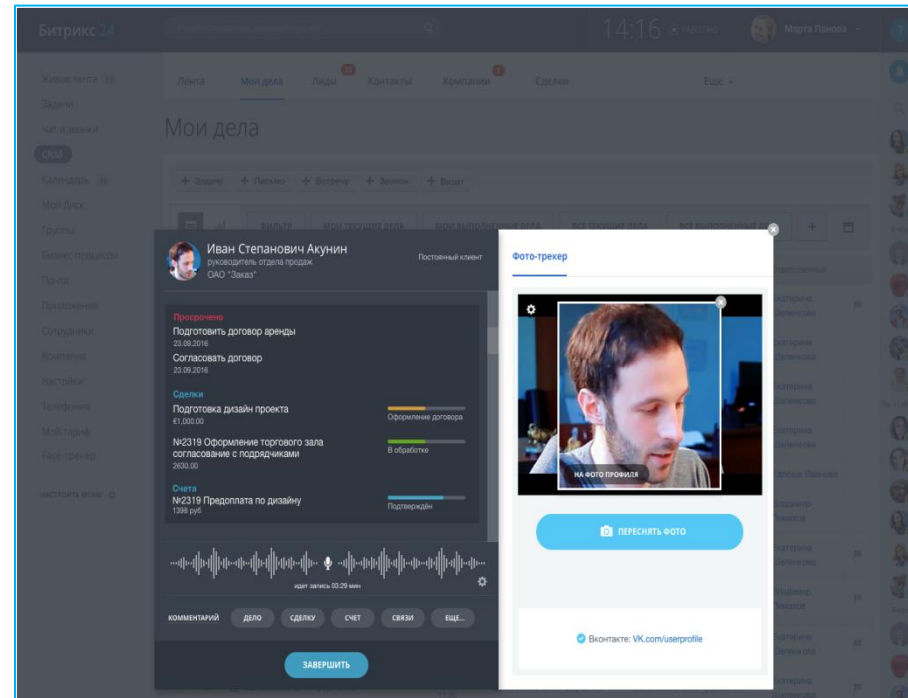


Визит-трекер

Все встречи - под контролем в CRM

- Фиксация каждой встречи в CRM
- Распознавание по лицу
- Автоматическое создание нового контакта
- Автоматическая аудиозапись встречи (протокол встречи с клиентом, протокол заказа)
- Настраиваемая карточка дела «Личная встреча»

В CRM сохраняется вся история общения с клиентом



Bitrix24Time

Начало рабочего дня



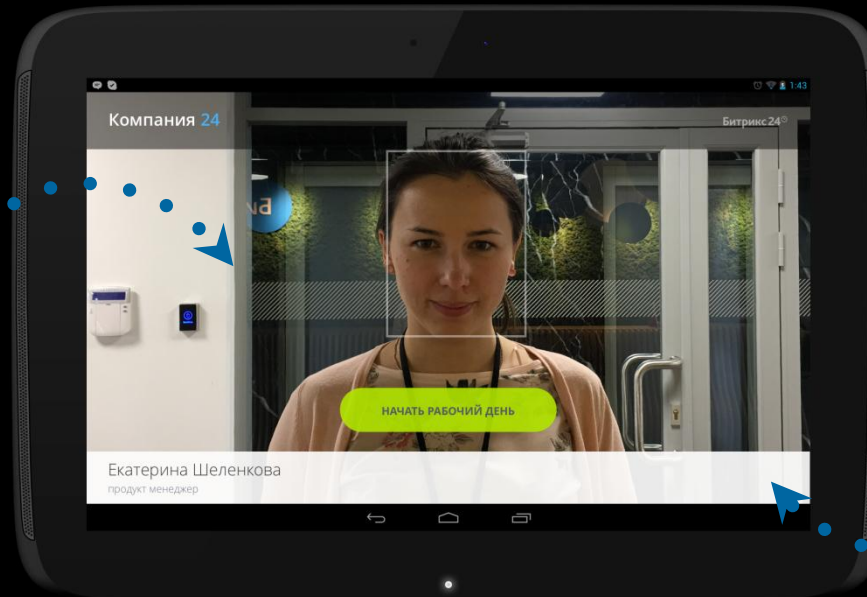
Учет всех сотрудников на рабочем месте

Фиксирует начало и завершение рабочего дня, все перерывы

Распознает по лицу

Отличает живого человека от фотографии

Работает даже для тех, кто не заходит в Битрикс24



Работает на всех android-устройствах

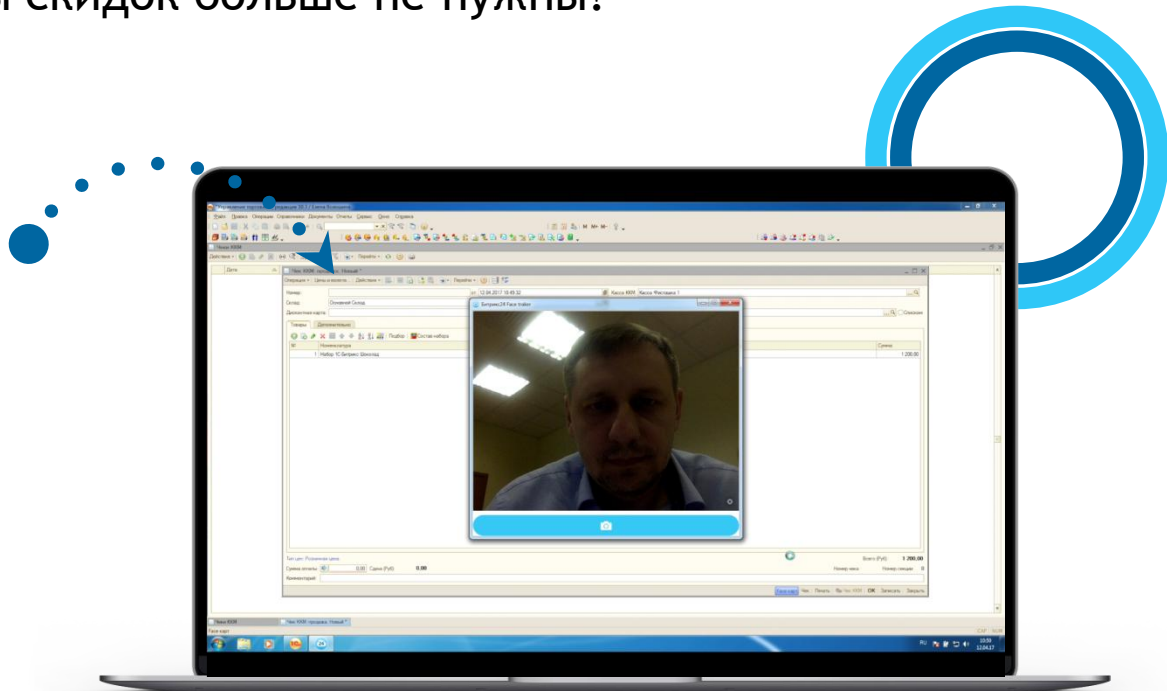
Бесплатное приложение для всех, у кого включен учет рабочего времени в Битрикс24



Face-карт для 1С

Карты скидок больше не нужны!

- Заменяет магнитный терминал для карт скидок
- Face-карт распознает клиента по лицу на кассе и показывает его скидку
- Если клиента нет в базе, открывает диалог создания новой карты скидок
- Работает между всеми вашими 1С (из 1С:УТ 10.3, 1С:УТ 11.x, 1С:УНФ, 1С:Касса)
- CRM автоматически обогащается данными о клиенте и о продаже





ПОЧТА

Как обычно

У каждого сотрудника свой почтовый ящик, а может и несколько... А также - зоопарк адресов...

Вся переписка уходит вместе с уволенным сотрудником.

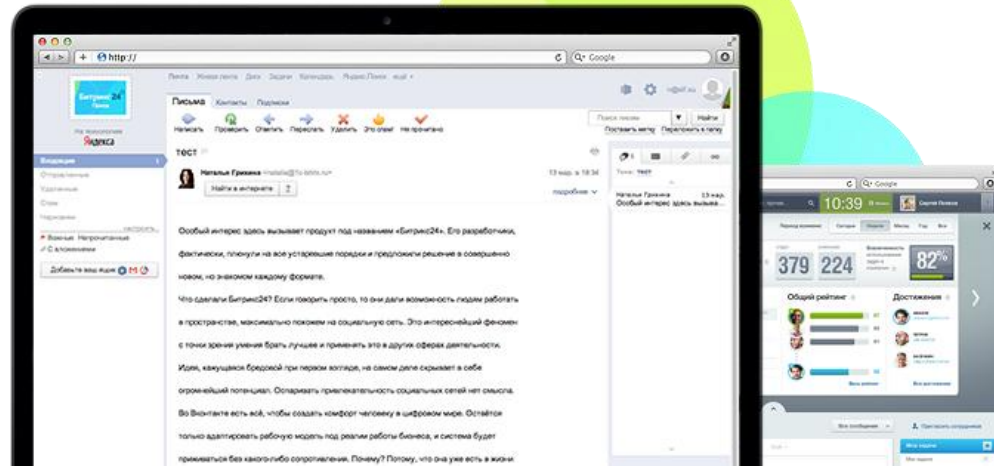


Битрикс24.Почта

готовый почтовый сервер для вашей компании

- Вся переписка сохраняется в Битрикс24
- Неограниченное число ящиков @bitrix24
- Управление ящиками сотрудников
- Быстрый доступ к почте из «Битрикс24»
- Уведомления о новых письмах
- Неограниченный объем места
- Антивирус
- Антиспам
- Бесплатно

Совместно с **Яндекс** и **reg.ru** Аккредитованный регистратор доменных имен



Битрикс24
Почта

На технологиях
Яндекса

Входящие

Отправленные 1

Удалённые

Спам

Черновики

настроить...

Работа

Друзья

Позже

создать метку

Добавьте ваш ящик

Почта Живая лента Диск Задачи Календарь

Письма Контакты Подписки

Написать Проверить Ответить Переслать Удалить Не прочитано Добавить кнопку

Новый адрес

stepanov@bitrix24.ru

Получатель: natalia@1c-bitrix.ru

Привет!

Это мой новый e-mail - в Битрикс24.

--

С уважением,
Антон Степанов

Ответить Ответить всем Переслать Удалить

Напишите ответ здесь

stepanov@bitrix24.ru

сегодня в 21:39

подробнее

Поиск писем

Найти

Поставить метку Переложить в папку

Тема: Новый адрес

stepanov@bitrix24.ru 21:39

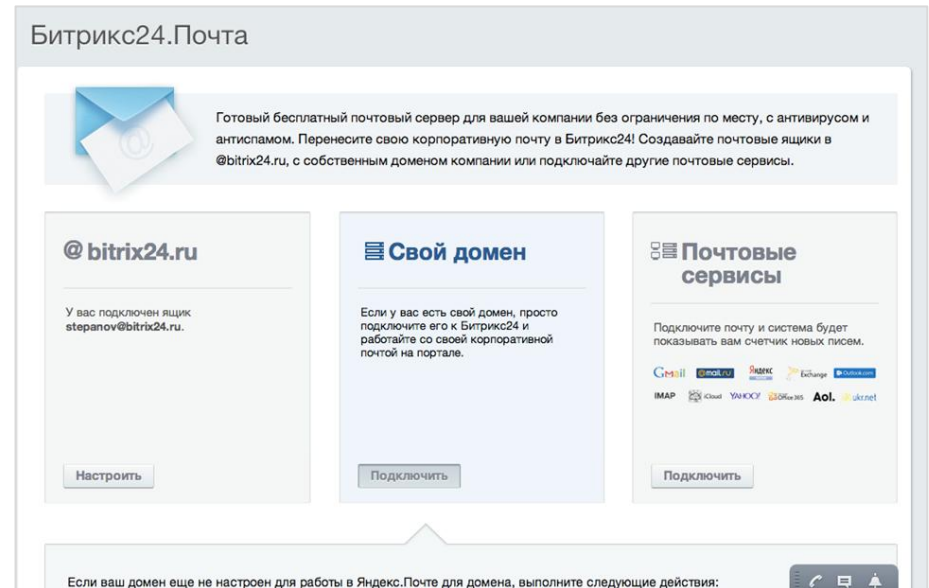
Это мой новый e-mail - в Би...

Свой домен в почте

Если у вас есть свой домен, подключите его к «Битрикс24» и работайте со своей корпоративной почтой:

- подключайте почтовые ящики сотрудникам
- следите за новыми сообщениями из «Битрикс24»
- проверяйте почту без повторной авторизации

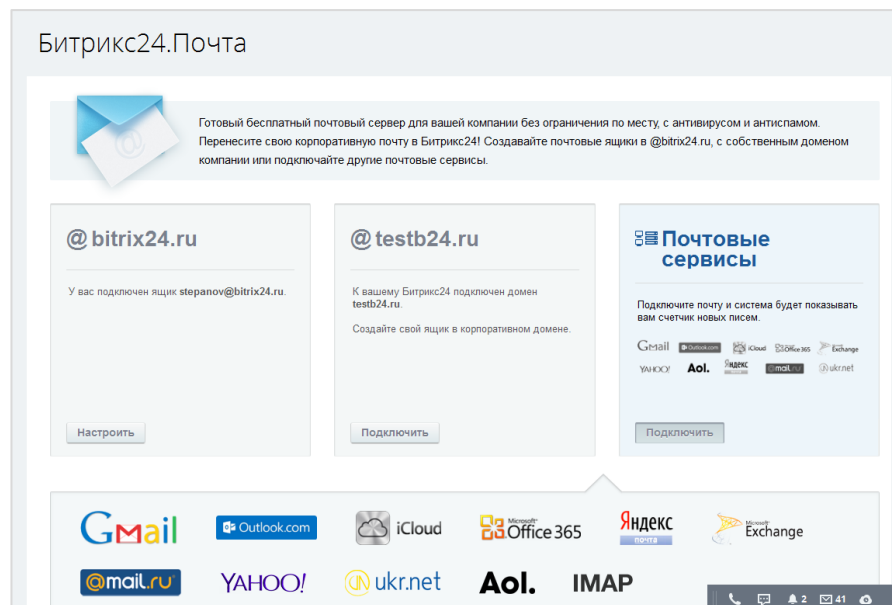
Если у вас нет своего домена, получите его бесплатно для почты в «Битрикс24»!



Другие почтовые сервисы

Подключите к «Битрикс24» почтовый ящик и работайте с почтой. Вы увидите счетчик новых писем и быстро сможете перейти в свой ящик в Gmail, Mail.ru, Microsoft Exchange и другие почтовые системы.

- нужно выбрать почтовую систему
- ввести логин и пароль для почтового ящика
- следить за счетчиком в меню «Почта»
- читать папку «Входящие» в новом окне



УЧЕТ РАБОЧЕГО ВРЕМЕНИ

Как обычно происходит

Сотрудники опаздывают, уходят «чуть пораньше», задерживаются на обеде...

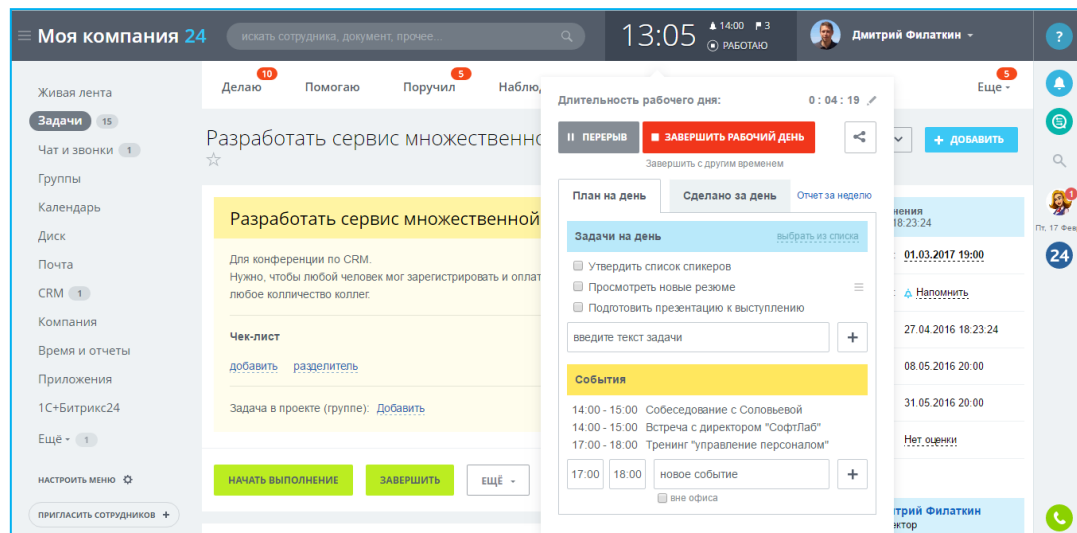
А вы когда-нибудь считали, сколько в итоге времени отсутствует сотрудник за день? за месяц? за год?!

Сколько по факту работает каждый сотрудник?



Учет рабочего времени

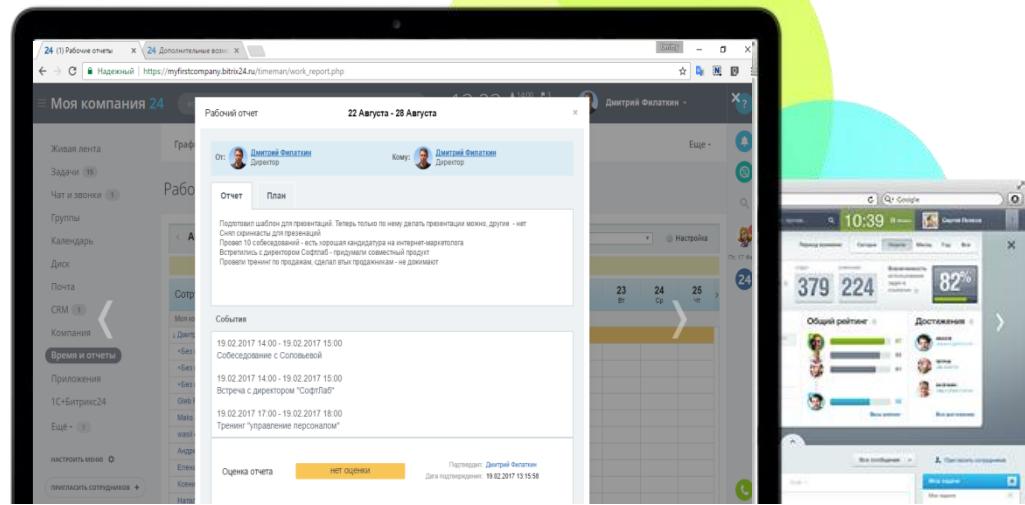
Учет начала и конца рабочего дня, перерывов, отсуствий



- Текущее время
- Время очередного события (если есть)
- Количество незакрытых задач этого дня
- Состояние (Работаю, Перерыв, Завершен)

Отчеты руководителю

- Прозрачность для компании - уходят непонятные потери рабочего времени сотрудников
- Руководитель может быстро просмотреть все отчеты каждого сотрудника
- Быстрая обратная связь для сотрудников
- Синхронизация компании по целям



АВТОМАТИЗАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

Как обычно происходит

Ежедневно сотрудники занимаются не только основной работой, но и сталкиваются с необходимостью оформления документов, оплаты счетов, заявлений

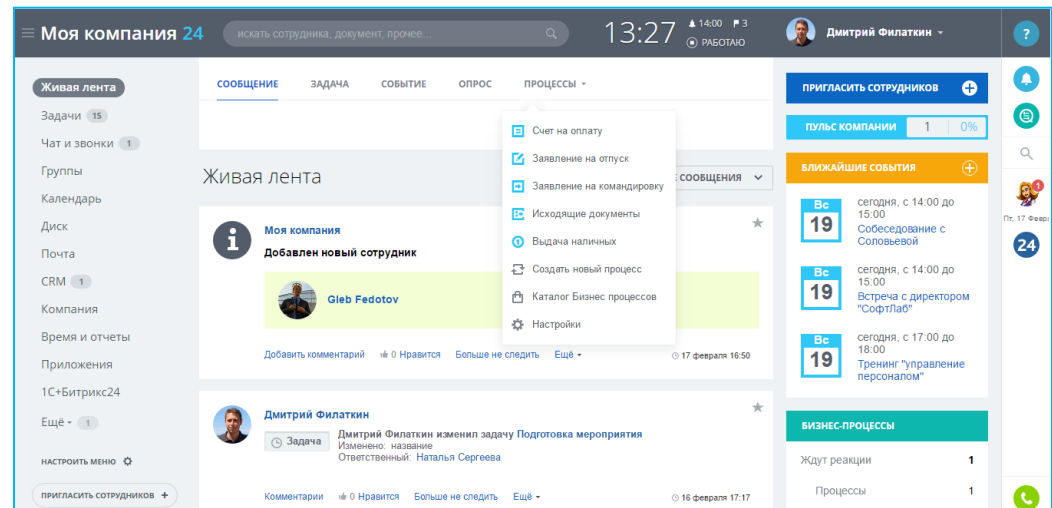
Хождение по кабинетам, поиск нужных людей, прочие неэффективные действия

Вы считали, сколько времени сотрудников и ваших денег уходит на все это?



Автоматизация рабочих процессов

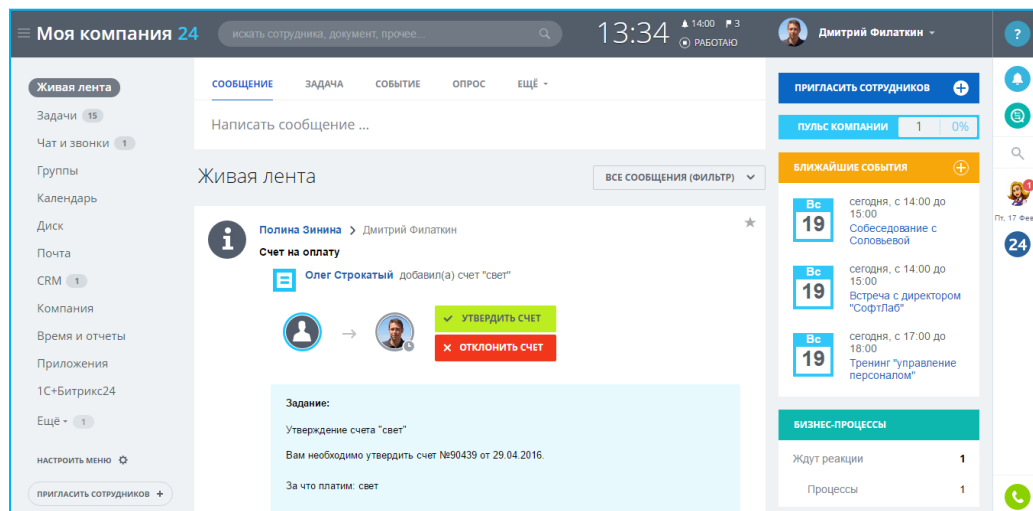
- Готовые бизнес-процессы
- Запуск и утверждение прямо из «Живой ленты»
- Визуальное представление каждого шага
- Делегирование заданий
- Делегирование прав управления
- Гибкая настройка



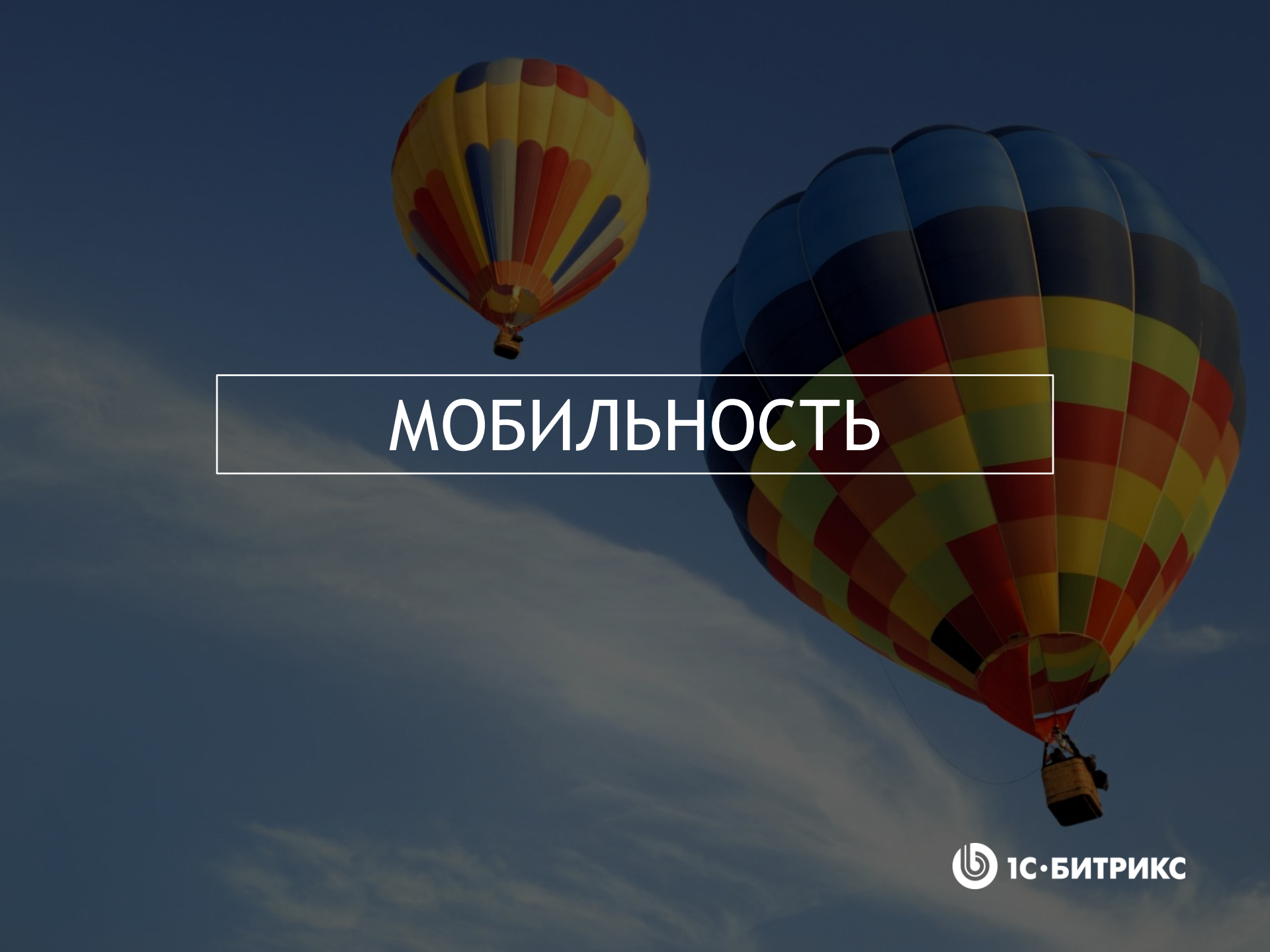
Не нужно тратить время на «бумажки», помнить всю цепочку действий процесса, контролировать передачу задачи от одного сотрудника другому — за вас это сделает Битрикс24.

Пять предустановленных бизнес-процессов

- счета на оплату
- выдача
наличных/отчет/возврат
- исходящие документы
- заявление на отпуск
- заявление на командировку



Вы можете самостоятельно создавать и настраивать процессы любой сложности, или находить готовые в Маркетплейс

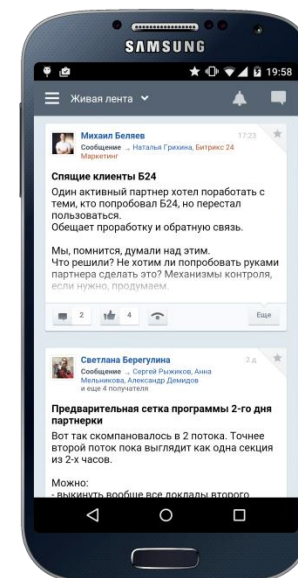
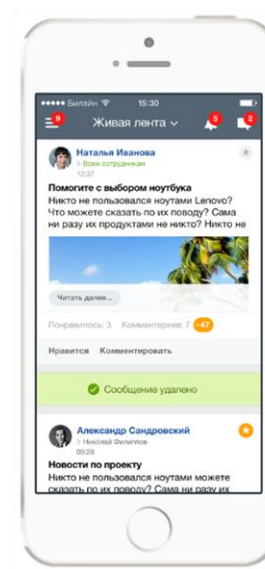
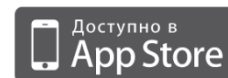


МОБИЛЬНОСТЬ

Мобильные приложения

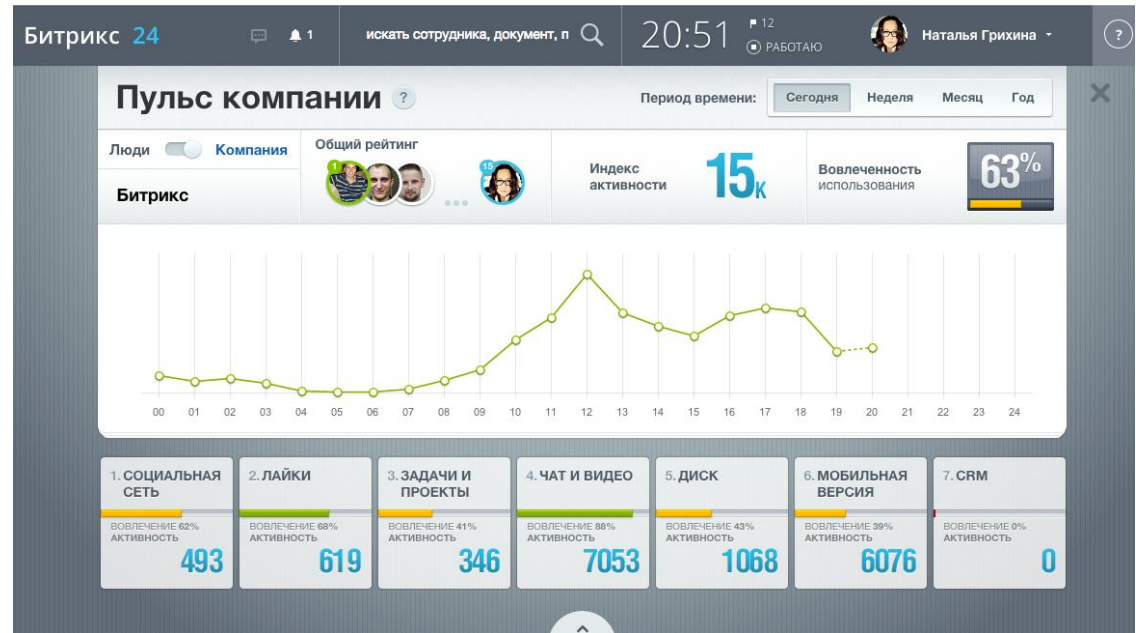
Бесплатно для каждого сотрудника

- Живая лента
- Управление задачами
- Работа с файлами
- CRM
- Мгновенные сообщения
- Контакты сотрудников
- Рабочие группы
- Рабочее время
- Push-уведомления
- Многопортальность
- Телефония



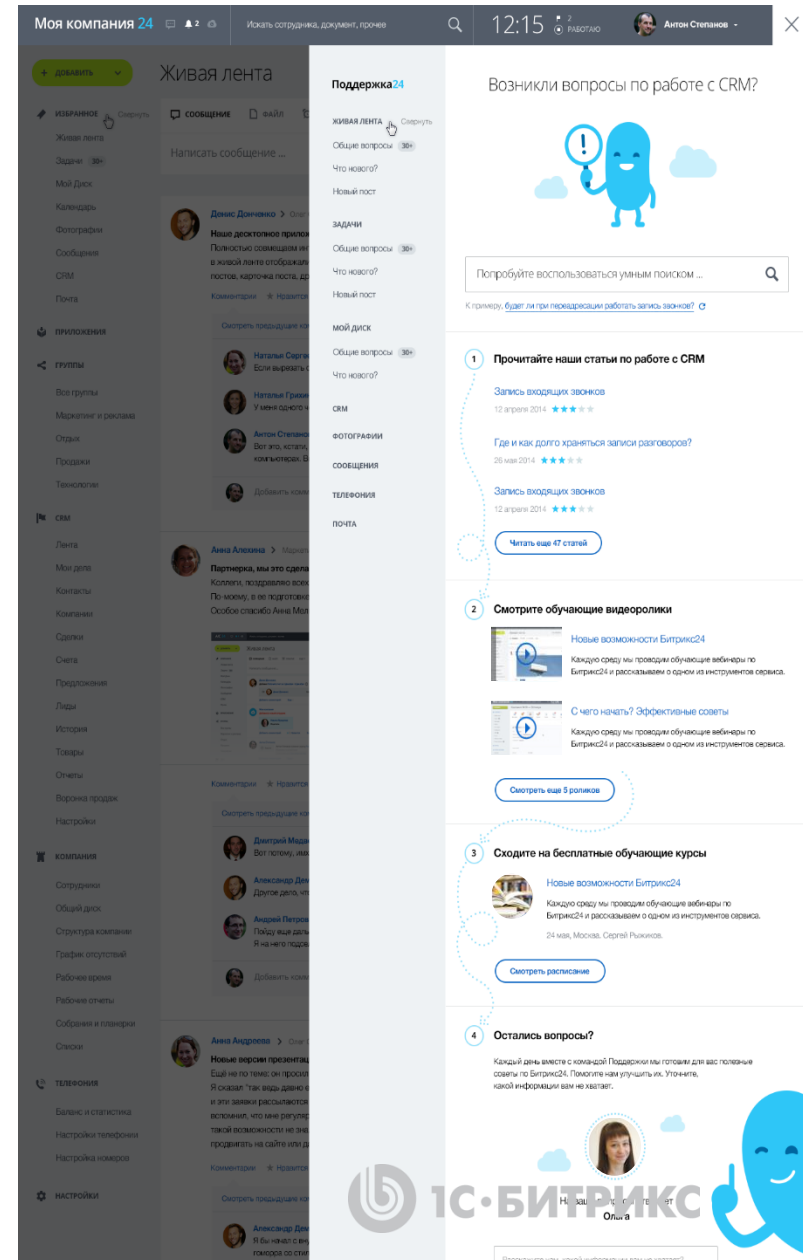
А также

- Пульс компании
- Экстранет
- Рабочие группы
- Собрания и планерки
- Битрикс24.Network
- Поддержка24



Поддержка24

- Ответы на ваши вопросы 24 часа в сутки
- Помощь там, где она вам нужна
- Поддержка для каждого сотрудника
- Мы готовим материалы по вашему запросу
- Снимаем обучающие видеоролики
- Создаем учебные курсы
- Глобальный поиск по всей базе знаний
- Обращение в Поддержку24



Моя компания 24 | Поиск: сотрудник, документ, прочее | 12:15 | Работать | Антон Степанов

Поддержка24

- Живая лента
- Общие вопросы
- Что нового?
- Новый пост
- задачи
- Общие вопросы
- Что нового?
- Новый пост
- мой диск
- Общие вопросы
- Что нового?
- CRM
- фотографии
- соединения
- телефония
- почта

Возникли вопросы по работе с CRM?

Попробуйте воспользоваться умным поиском ...

К примеру, будет ли при последующем работе запись звонков?

- Прочитайте наши статьи по работе с CRM**
 - Записи входящих звонков
12 апреля 2014
 - Где и как долго храниться записи разговоров?
26 мая 2014
 - Записи входящих звонков
12 апреля 2014[Читать еще 47 статей](#)
- Смотрите обучающие видеоролики**
 - Новые возможности Битрикс24
Каждую среду мы проводим обучающие вебинары по Битрикс24 и рассказываем о новых инструментах сервиса.
 - С чего начать? Эффективные советы
Каждую среду мы проводим обучающие вебинары по Битрикс24 и рассказываем о новых инструментах сервиса.[Смотреть еще 5 роликов](#)
- Сходите на бесплатные обучающие курсы**
 - Новые возможности Битрикс24
Каждую среду мы проводим обучающие вебинары по Битрикс24 и рассказываем о новых инструментах сервиса.[Смотреть расписание](#)
- Остались вопросы?**

Каждый день вместе с командой Поддержки24 мы готовы для вас поделиться советами по Битрикс24. Помогите нам улучшить их. Уточните, какой информации вам не хватает.

1С-БИТРИКС

ПРИЛОЖЕНИЯ

Моя компания 24искать сотрудника, документ, прочее...

13:4714:003РАБОТАЮ

Дмитрий Филаткин

?

Живая лента

Задачи15

Чат и звонки1

Группы

Календарь

Диск

Почта

CRM1

Компания

Время и отчеты

Приложения

1С+Битрикс24

Еще - 1

НАСТРОИТЬ МЕНЮ

ПРИГЛАСИТЬ СОТРУДНИКОВ +

Все приложения

Добавить приложение

Вебхуки

1С+Битрикс24

Еще -

Лучшее★

Лучшее

Категории

Покупки

Обновления

Поиск приложений

Новинки

Платные

Партнер Онлайн 24
570 руб./мес.

GA события
500 руб./мес.

MindMap
500 руб./мес.

Генерация сделок
690 руб./мес.

Бесплатные

Генератор документов
Бесплатно

Лиды из ВКонтакте
FREE Бесплатно

Call Office
Бесплатно

PayAnyWay счёт
Бесплатно

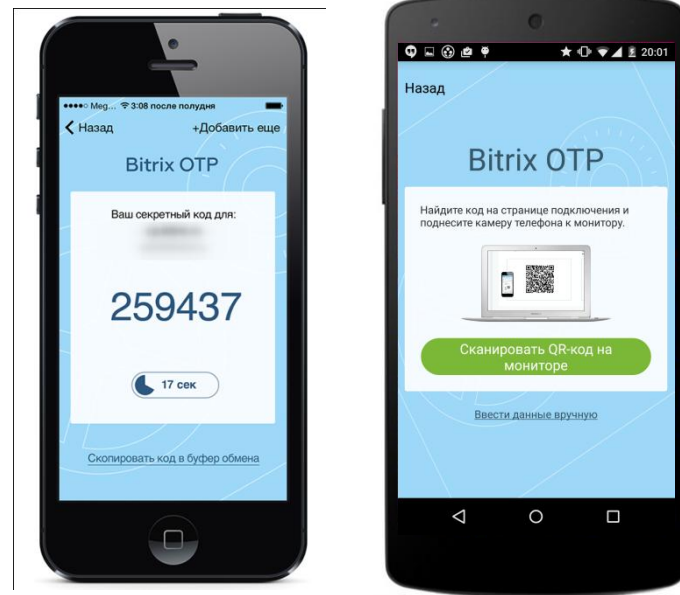
Лучшие

Платные

Ваши данные - в безопасности

Битрикс24 следует российскому законодательству: персональные данные российских пользователей расположены в дата-центрах в России

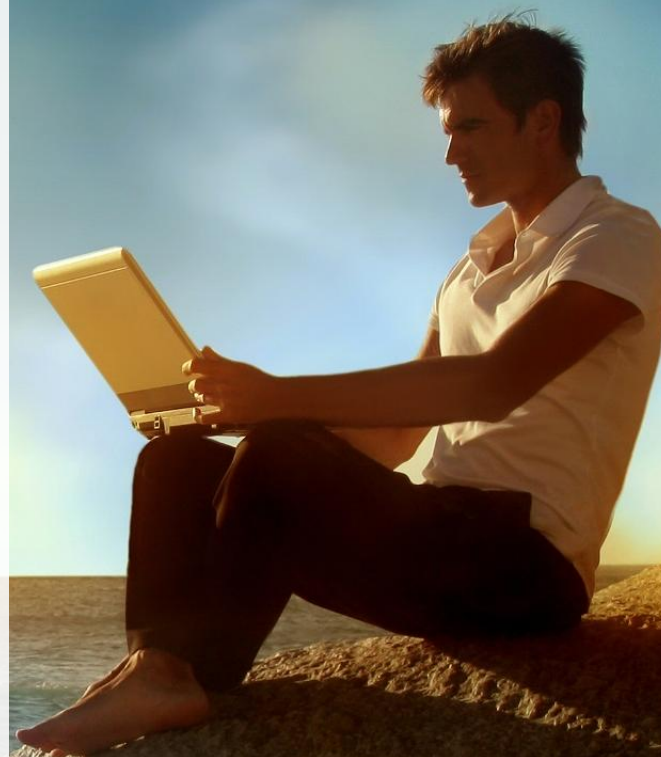
- Двухэтапная авторизация (OTP)
- Шифрованный обмен данными 256bit (с использованием сертификата SSL)
- Сетевые экраны / фильтры
- Проактивный фильтр (WAF - Web Application Firewall)
- Физическое разделение данных разных клиентов
- Повышенная защита дата-центров (SAS 70 Type II)
- Разграничение прав доступа пользователей
- Ежедневное резервное копирование всех данных



Битрикс24 «в облаке»

Бесплатный и неограниченный

- Весь комплект инструментов для работы вашей компании
- Удобный, понятный, современный интерфейс
- Быстрое подключение - начать работать можно сразу после регистрации
- Достаточно любого браузера
- Не нужно устанавливать ПО
- Не нужно внедрять
- 2 000 000+ компаний по всему миру уже работают в Битрикс24



Цены

Тариф	Проект	Проект+ 990 руб./мес.	Команда 5 490 руб./мес.	Компания 10 990 руб./мес.
Пользователи	неограниченно	неограниченно	неограниченно	неограниченно
Место в облаке	5 Гб	24 Гб	100 Гб	неограниченно
Коммуникации соцсеть, чат и видеозвонки, телефония, HR, мобильное приложение, почта	+	+	+	+
Бизнес-инструменты задачи и проекты, CRM, Диск, календари и другие	+	++	++	++
	СРАВНИТЬ ТАРИФЫ >	РЕГИСТРАЦИЯ	ВЫБРАТЬ	ВЫБРАТЬ



НОВЫЙ

«Розница+CRM»

специальный тариф для малого бизнеса

- Все возможности CRM в Проект+
- 24 сотрудника
- Face-карт для 1С и Bitrix24Time без ограничений по распознаваниям
- Учет рабочего времени и отчеты



«Битрикс24» в коробке

- Размещение на собственном сервере компании
- Собственные доработки интерфейса и бизнес-логики
- Многодепартаментность
- Интеграция с «1С:ЗУП»
- Active Directory/LDAP Интегратор
- Коннектор к MS Exchange Server 2007/2010
- Коннектор к MS SharePoint
- Перенести данные из облачного «Битрикс24»





Битрикс24.CRM

Все, что нужно для отдела продаж



- CRM
- Телефония
- Открытые линии
- Задачи и проекты
- Живая лента
- Календари
- Диск
- Приложения24 и другие возможности облачного Битрикс24
- Ограничения: нет экстранет

Коробочные версии

1С-Битрикс24

Битрикс24.CRM	 12 сотрудников	59 000 р.
Корпоративный портал 50	 50 сотрудников	139 000 р.
Корпоративный портал 100	 100 сотрудников	199 000 р.
Корпоративный портал 250	 250 сотрудников	299 000 р.
Корпоративный портал 500	 500 сотрудников	399 000 р.
Энтерпрайз	 1000 сотрудников	699 000 р.

Обсудим? ☺

Наши контакты

Мы будем рады работать с Вашим проектом. Звоните. Пишите!

Для людей, которые любят говорить: +7 (843) 202-41-38, +7 (499) 346-85-38

Для людей, которые любят писать: manager@lptsystem.ru

Для людей, которые любят смотреть: www.lptsystem.ru

bitrix24.ru

Создайте свой
Битрикс24 прямо
сейчас ©