Чек-лист

по внедрению

Битрикс24 CRM

Есть заблуждение, что внедрение CRM-системы в компании это долго, дорого и сложно. По этой причине многие руководители прибегают к помощи специалистов и тратят немалые деньги.

Но мы знаем способ, как внедрить самостоятельно CRM всего за пару часов.

Воспользуйтесь нашим чек-листом, который подскажет с чего начать внедрение Битрикс24.CRM, и вы удивитесь насколько это быстро и просто.

Чек-лист

по внедрению CRM

1

Регистрируйтесь в CRM

Это быстро и бесплатно для любых компаний

2

Пригласите сотрудников в Битрикс24

Битрикс24 осваивается в команде быстрее

3

Подключите каналы продаж

Звонки, письма, переписки и контакты клиентов сохранятся в вашей CRM

4

Подключите Центр Продаж

Помогает работать с клиентом и совершать продажи прямо в чате

5

Настройте стадии воронки продаж

Помогает проложить идеальный путь клиента: от первого контакта до успешной сделки

6

Настройте Карточку CRM

Сохраняйте всю историю взаимодействия с клиентом, не упуская ни одной детали

7

Настройте способы оплаты

Принимайте оплату быстро и просто

8

Создайте продающий лендинг для CRM

Помогает продавать онлайн

9

Автоматизируйте продажи

Позволяет сосредоточиться на продажах и работе с клиентом, а рутинную работу отдать роботам

10

Подключите CRM-маркетинг

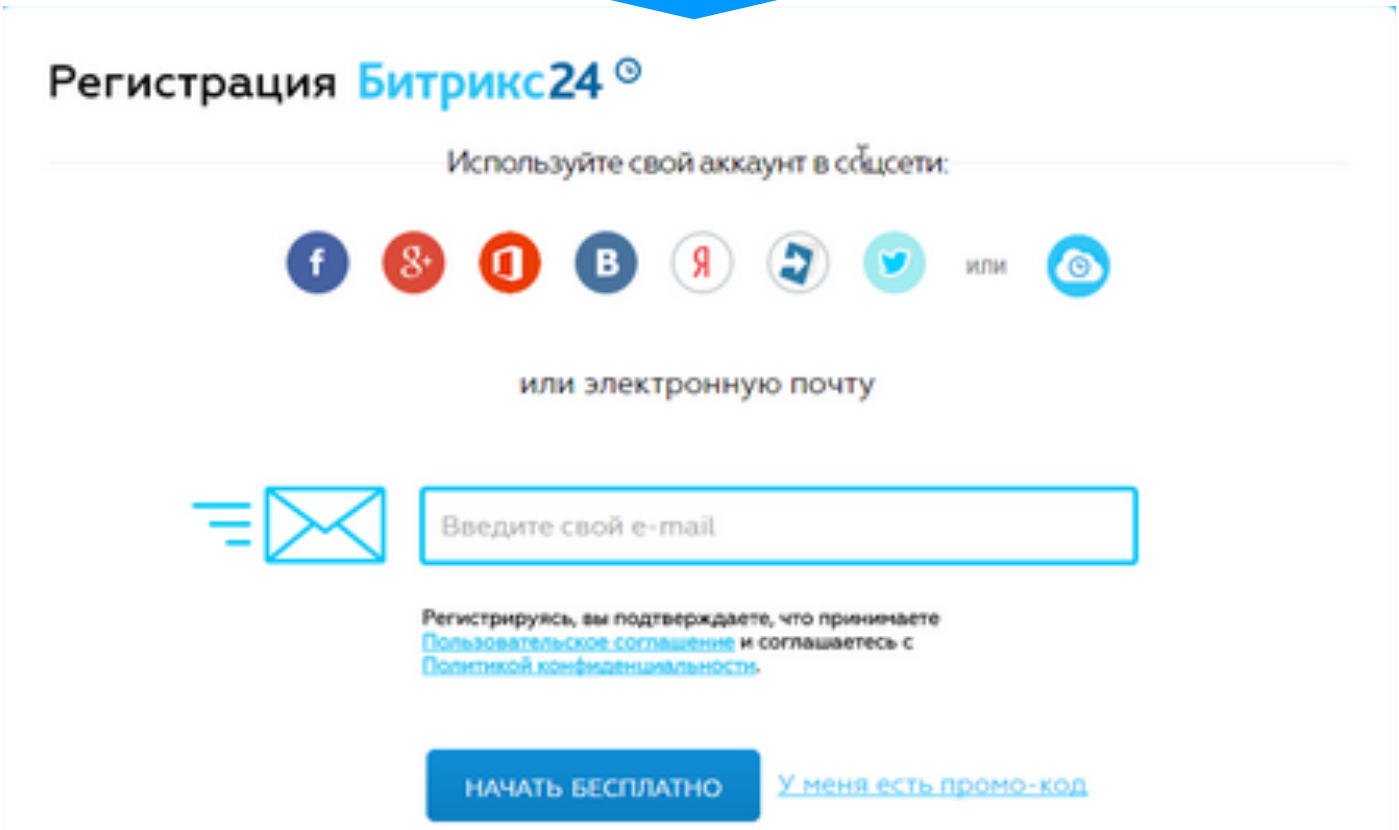
Позволяет исследовать клиентскую базу и продавать больше

Шаг 1

Регистрируйтесь в CRM

Чтобы скорее начать работу с вашим Битрикс24 просто нажмите кнопку **Начать бесплатно** на странице регистрации.

Введите адрес электронной почты, подождите минутку и ваш Битрикс24 готов! На почту будут отправлены все данные: ссылка, логин и временный пароль.



Шаг 2

Пригласите сотрудников в Битрикс24

Добавляйте сотрудников компании, чтобы они могли быстро и качественно обрабатывать входящие и сделки. Битрикс24 осваивается в команде быстрее.

Чтобы добавить новых пользователей на ваш Битрикс24, нажмите «Пригласить сотрудников» в Живой Ленте. Далее выберите удобный способ: email, телефон или же просто поделитесь ссылкой с коллегами.

Шаг 3

Подключите каналы продаж

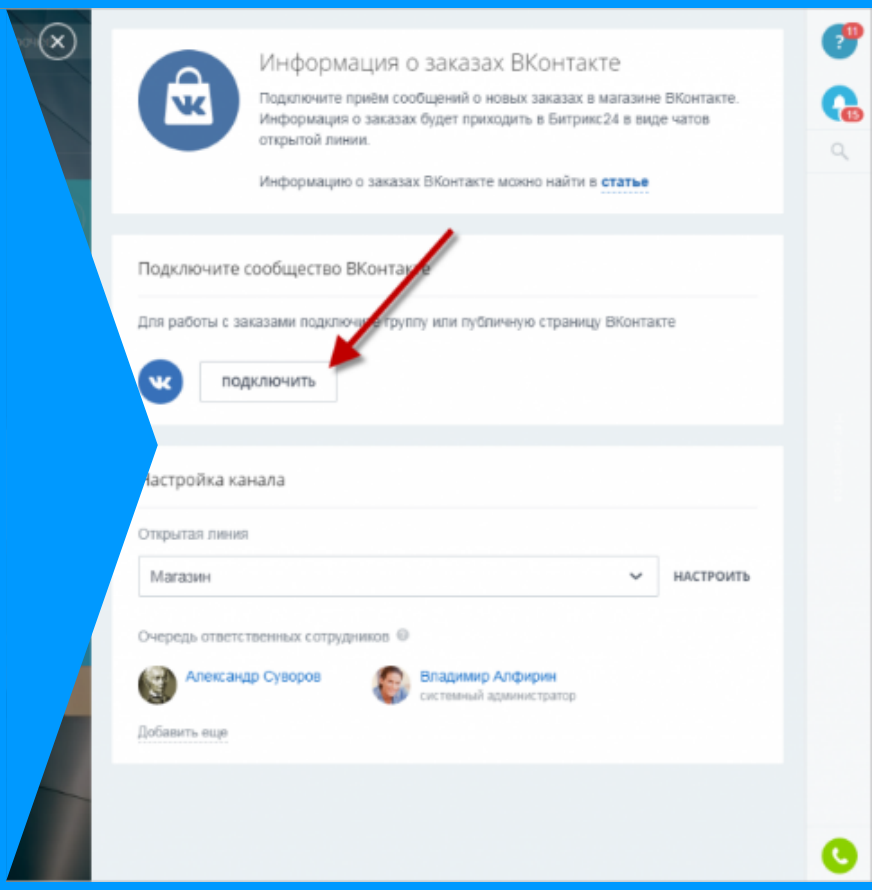
Все каналы общения с клиентом (телефон, почту, соцсети, мессенджеры) подключаются в разделе Контакт-центр. Теперь все звонки, письма, сообщения из Вконтакте, Viber и других мессенджеров и соцсетей будут попадать и обрабатываться в Битрикс24.

Вам не нужно переключаться между ними, следить за каждым источником обращения в отдельности и обновлять странички – все попадает в CRM автоматически.

Отвечать вы можете также из вашего Битрикс24.

Соцсети

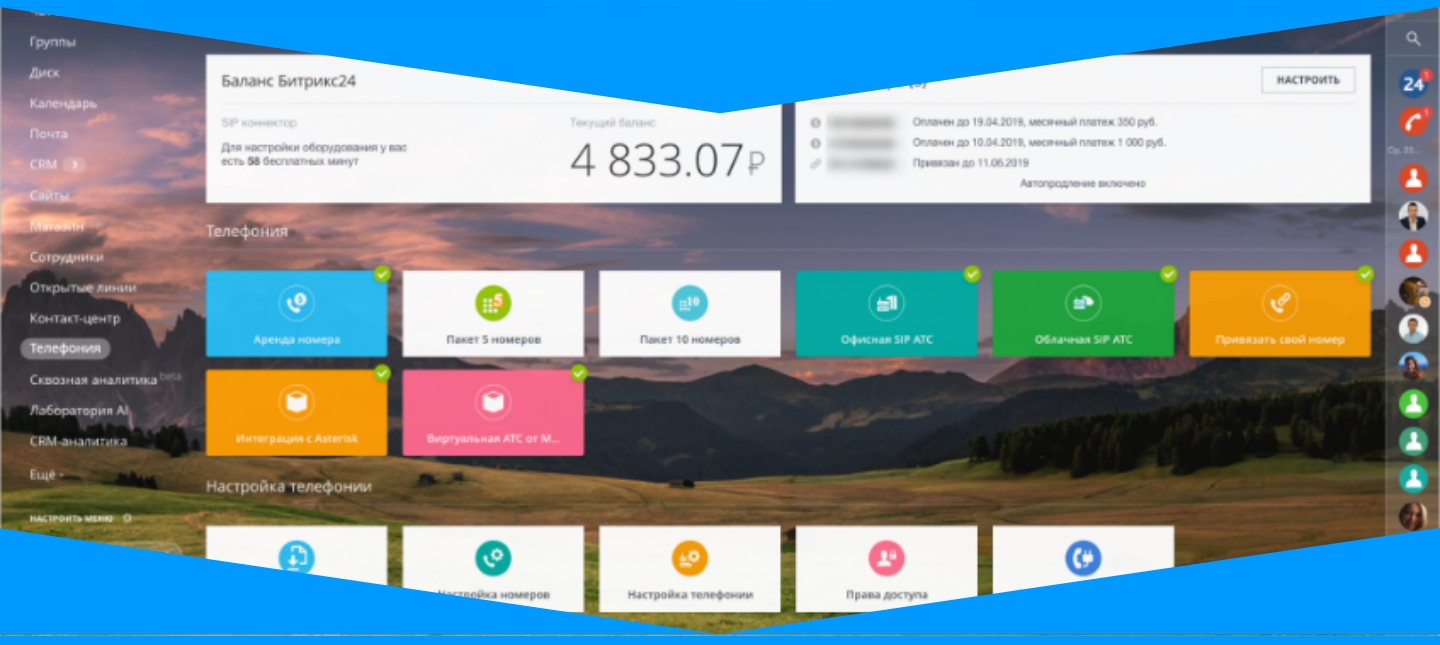
Для того, чтобы подключить, например, Вконтакте, нажмите кнопку с логотипом.
Если у вас есть магазин Вконтакте, вы будете получать уведомления о заказах и сможете отвечать на сообщения клиентов из Битрикс24.



Авторизуйтесь в группе или странице, где создан магазин, и выберите открытую линию для работы. Закройте форму авторизации и нажмите «Подключить». Вести работу с клиентом можно через чат. Вы получите уведомление о заказе, его детали и ссылку на просмотр. Ваш ответ придет клиенту в личные сообщения ВКонтакте :)

Телефония

Если у вас нет своей телефонии, вы можете арендовать номер в Битрикс24.
Заходите на страницу Контакт-центр > Телефония > Подключение > Аренда номера > Подключение.
Выберите номер исходя из региона вашего бизнеса > Арендовать
Как только вы подключили Телефонию все звонки попадают автоматически в вашу CRM.



Если у вас есть собственный номер, тогда подключите свою SIP АТС и все входящие звонки через вашу SIP АТС в Битрикс24 будут бесплатны.
Для совершения исходящих звонков или переадресации входящих нужно подключить специальный модуль SIP-коннектор*.
Подробную инструкцию подключения читайте в Поддержка24.

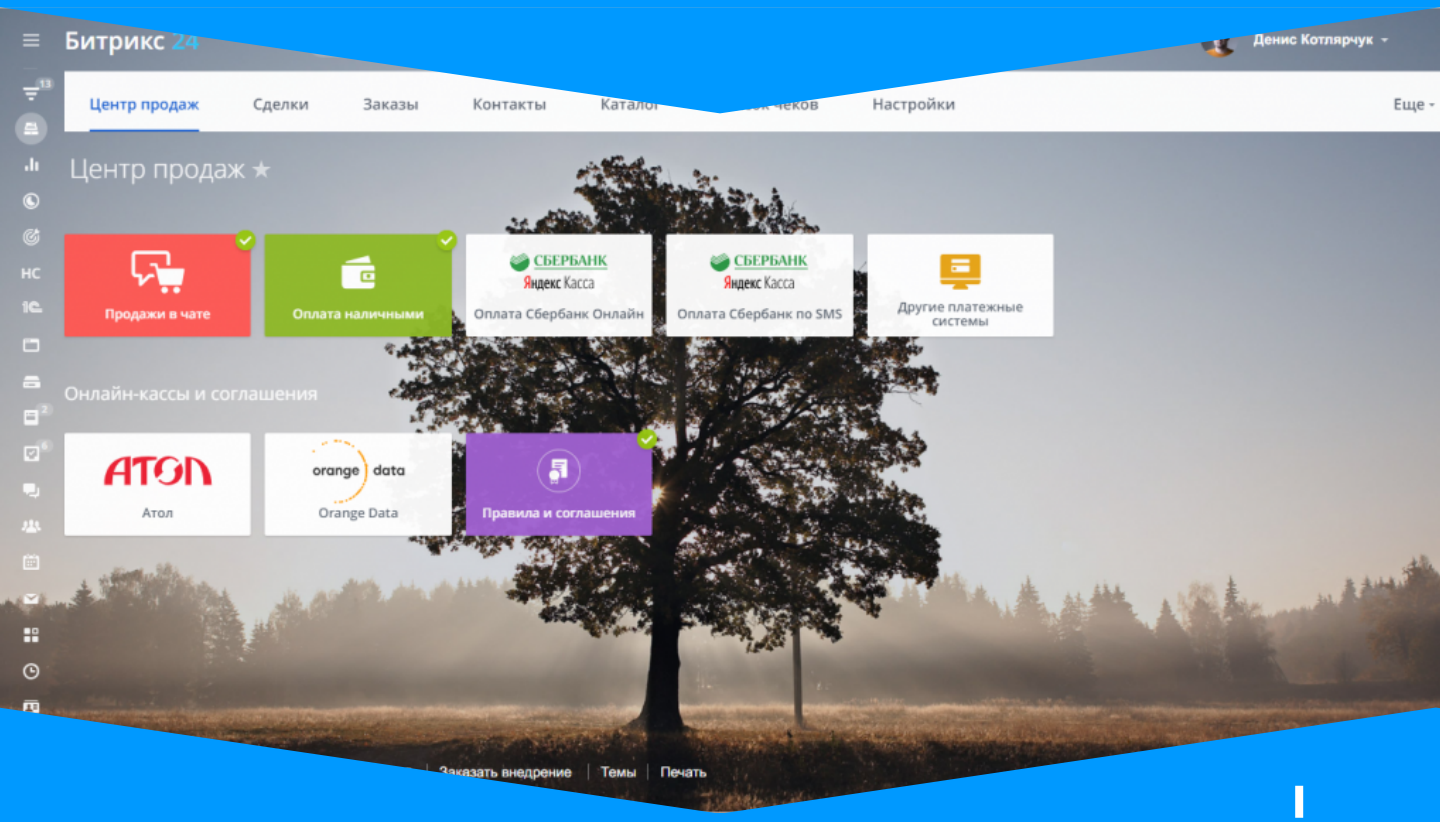
*SIP-коннектор – это программный модуль Битрикс24, который позволяет направлять все исходящие и переадресованные звонки из Битрикс24 через вашу SIP АТС.

Шаг 4

Подключите Центр продаж

Центр продаж позволяет работать с клиентом и совершать продажи прямо в чате Битрикс24.
Вы можете:
- Сообщить клиенту информацию о компании, ее расположении и Контакты;
- Отправить форму для контактных данных или записи на услуги;
- Быстро создать заказ, который клиент сможет оплатить прямо в чате.

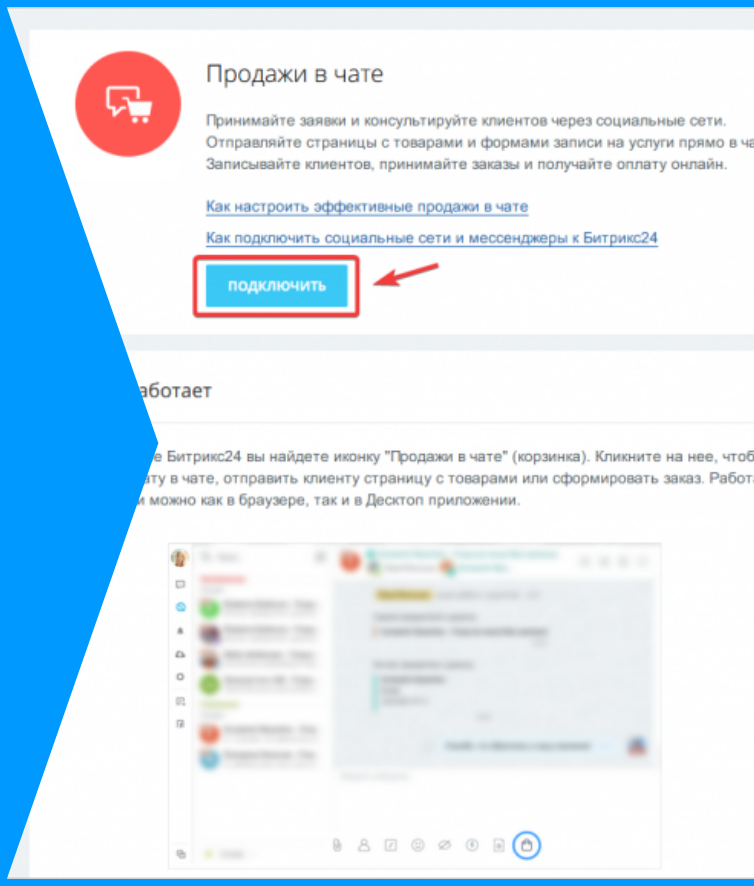
Перейти можно через пункт Центр продаж левого меню.



Подключение Центра продаж

Центр продаж работает на базе интернет-магазина Битрикс24. Именно страницы магазина мы в дальнейшем будем отправлять в чате клиенту.

Самый простой вариант создания магазина - перейти в раздел Центр продаж - Продажи в чате и выбрать пункт «Подключить».

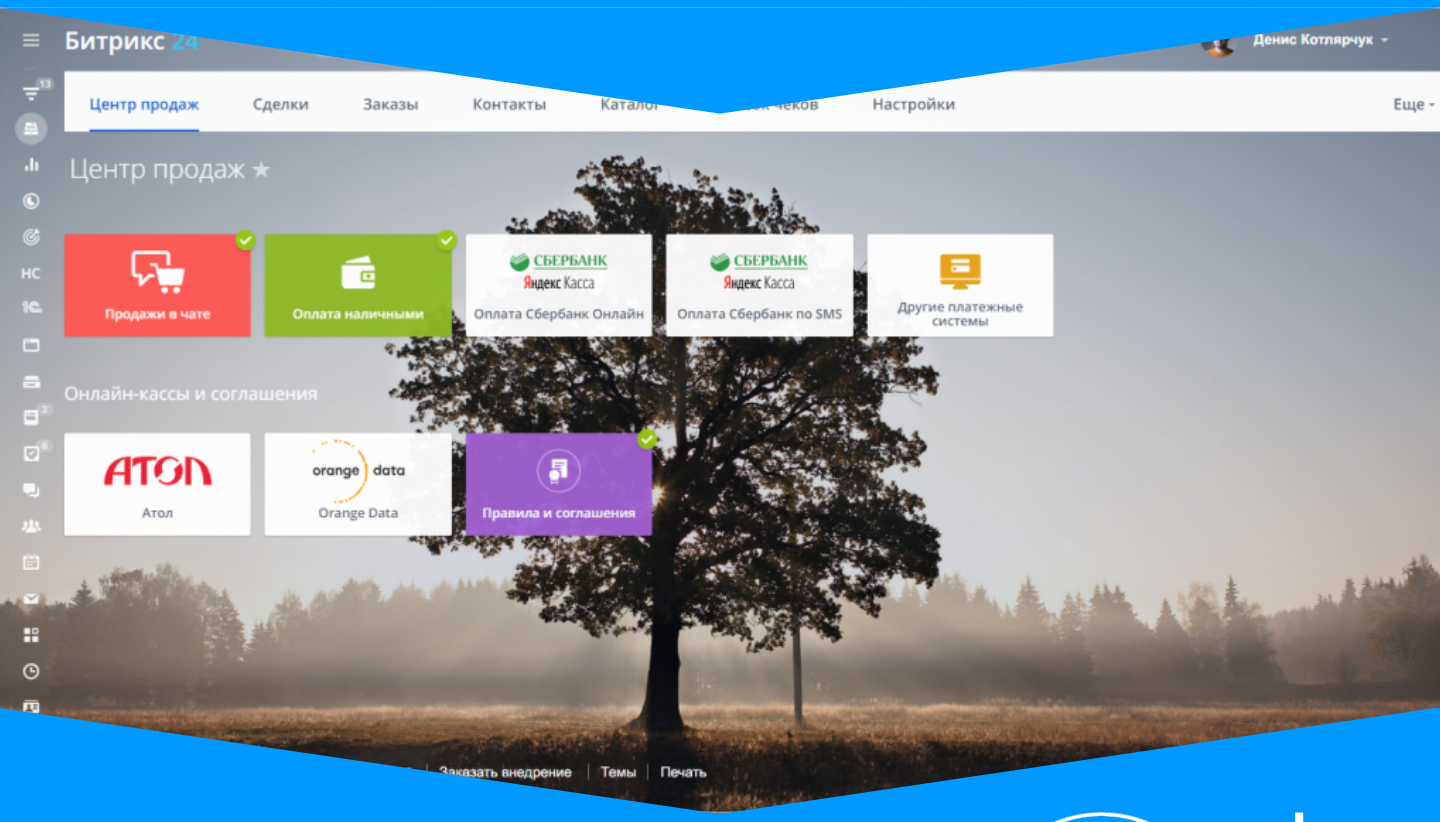


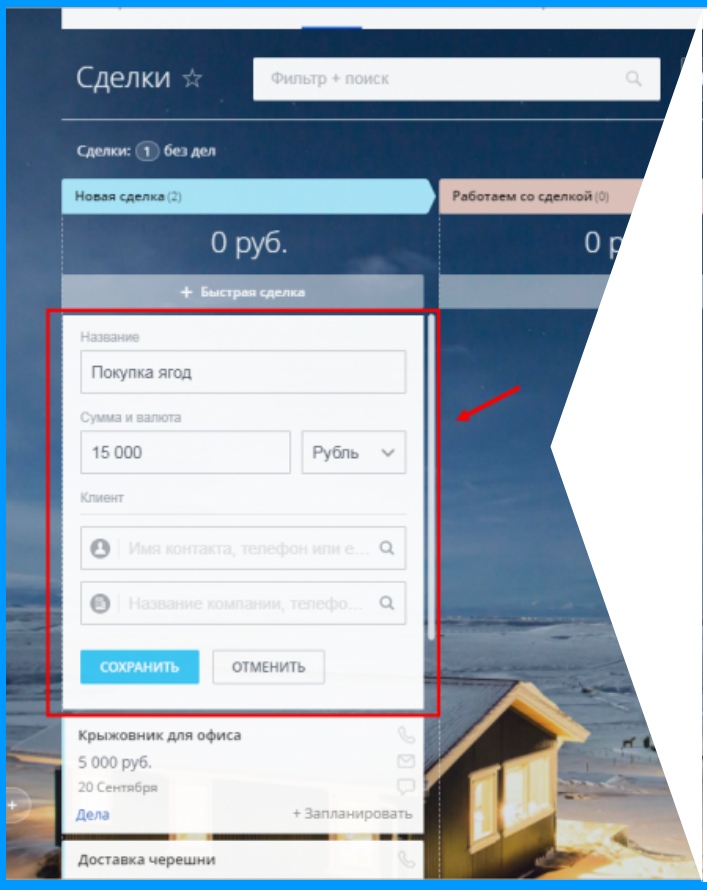
Далее оформите страничку по своему вкусу.

Шаг 5

Настройте стадии воронки продаж

Канбан в CRM – это удобный формат визуализации вашей воронки продаж. Здесь вы настраиваете этапы, которые должна пройти сделка перед тем, как ее выиграть. Вы видите, как движутся сделки по этапам, кто ответственный и что нужно делать с каждой.

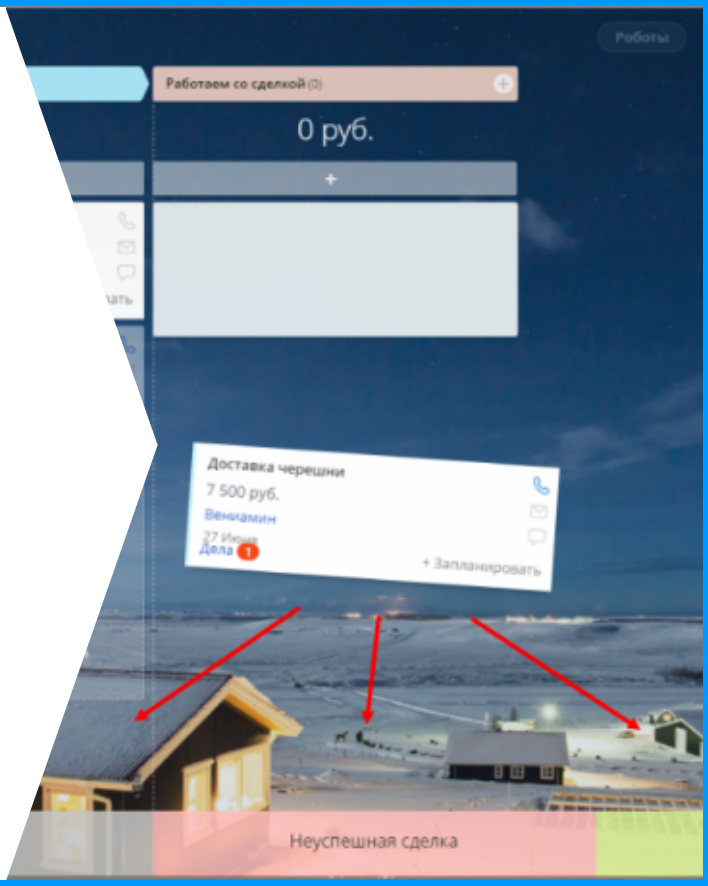




Оценить состояние всех текущих сделок очень просто. Счетчики подскажут, на что нужно обратить внимание.

Перейдите одним кликом в блок Быстрая сделка, нажмите плюсик, заполните основную информацию - и новая сделка готова :)

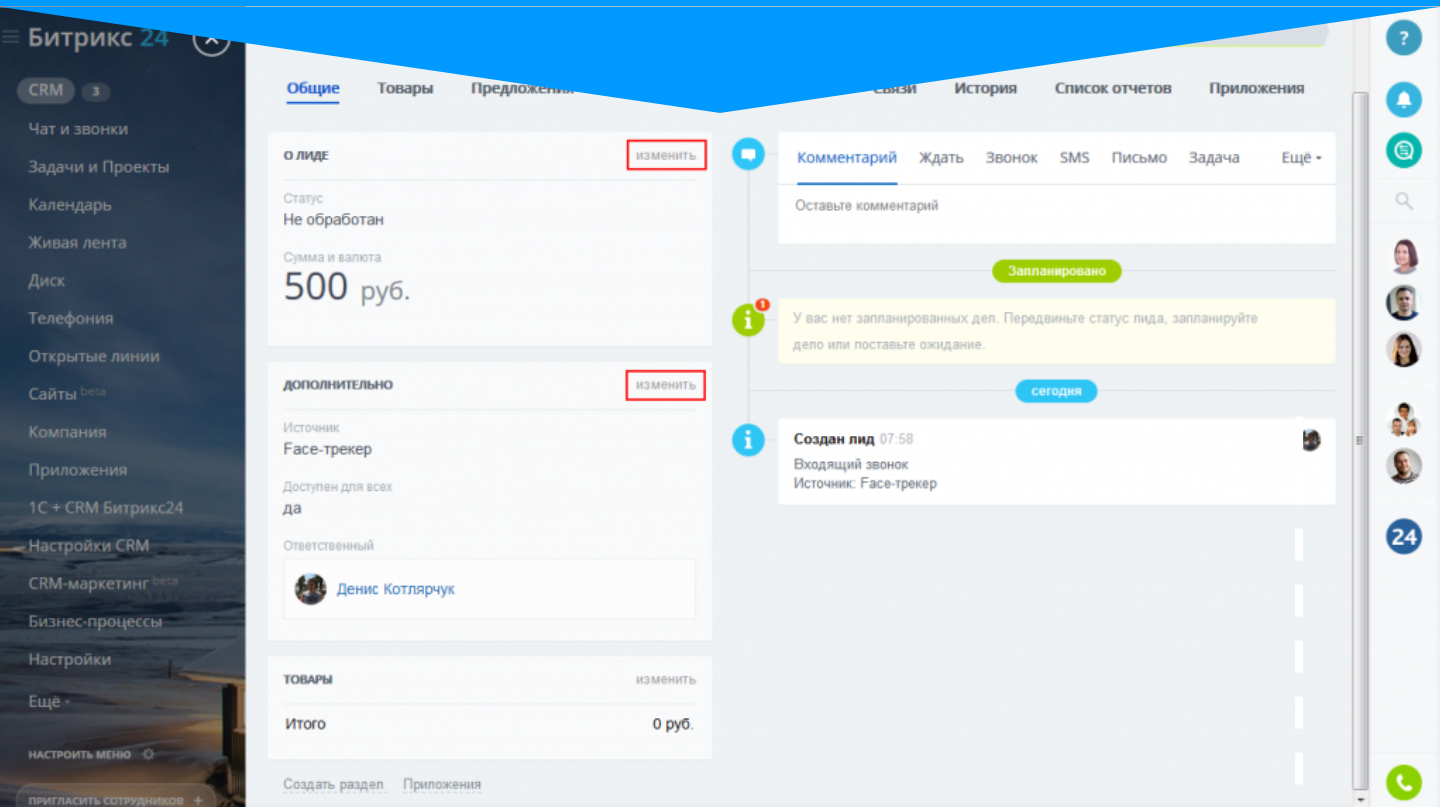
В канбане можно быстро передвинуть сделку на другой этап – просто перетащите элемент мышкой. Если хотите завершить или удалить сделку – перетащите ее в нужный блок в нижней части экрана.

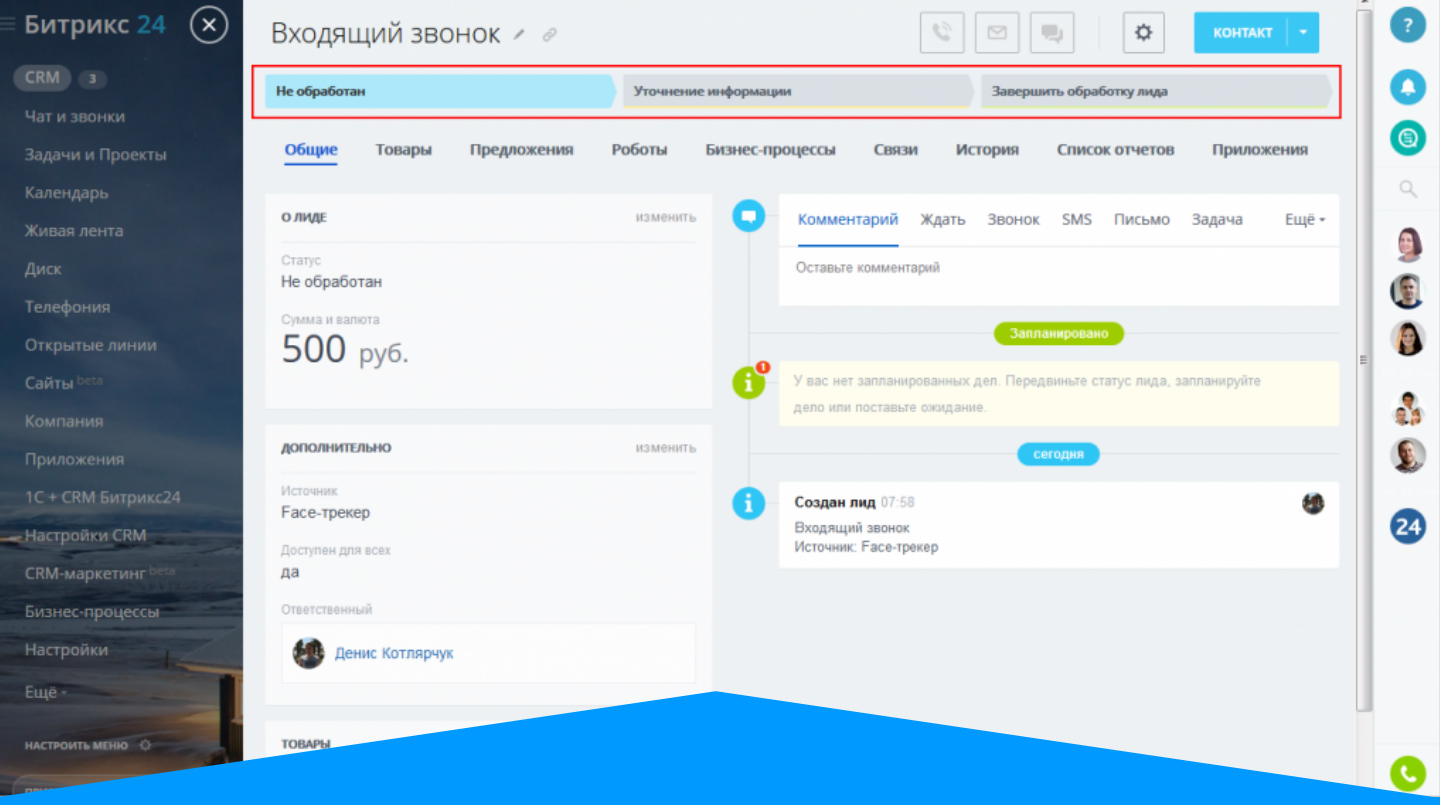


Шаг 6

Настройте карточку CRM

Карточка клиента хранит всю историю работы с клиентом: его контакты, все диалоги и записи разговоров, выставленные счета и покупки. Большинство полей заполняются автоматически, и вам не придется самостоятельно переносить данные. Также из этого раздела вы можете связаться с клиентом любым удобным способом.





Находясь в карточке, вы можете:
- Создавать и перемещать разделы так, как вам удобно;
- Менять значения и названия полей, а также добавлять и скрывать их.

Важно правильно настроить Карточку, добавив те поля, которые действительно нужны для вашей работы.

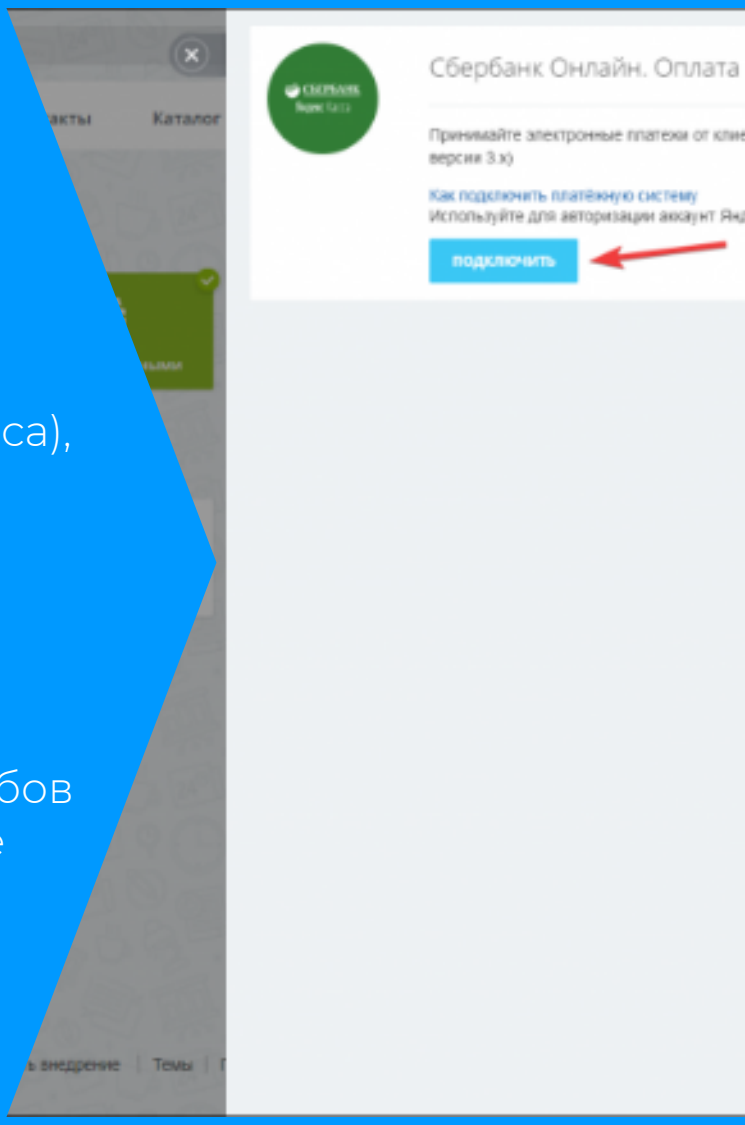
Нажмите кнопку Изменить для перехода в режим настройки. Расположите поля в нужном порядке, а лишние элементы скройте

Шаг 7

Настройте способы оплаты

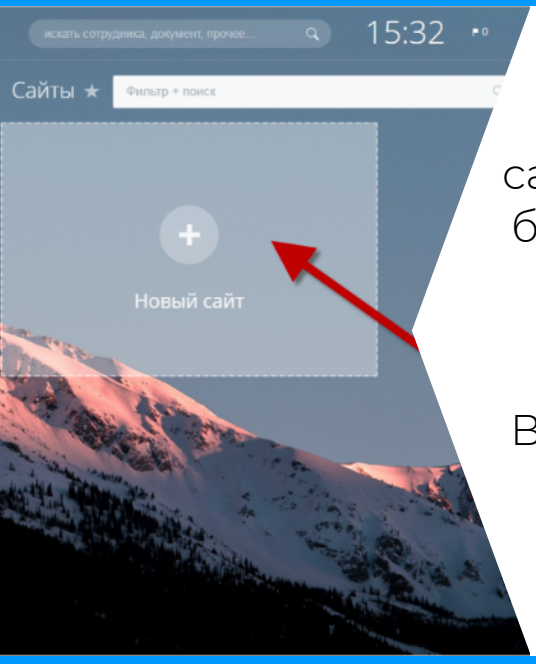
Этим способом вы можете подключить:
- Сбербанк Онлайн,
- Сбербанк через SMS,
- Оплата картой (Яндекс.Касса),
- Альфа-Клик,
- Яндекс.Деньги,
- QIWI,
- Webmoney.

Выберите любой из вышеперечисленных способов в Центре продаж и нажмите «Подключить».



Шаг 8

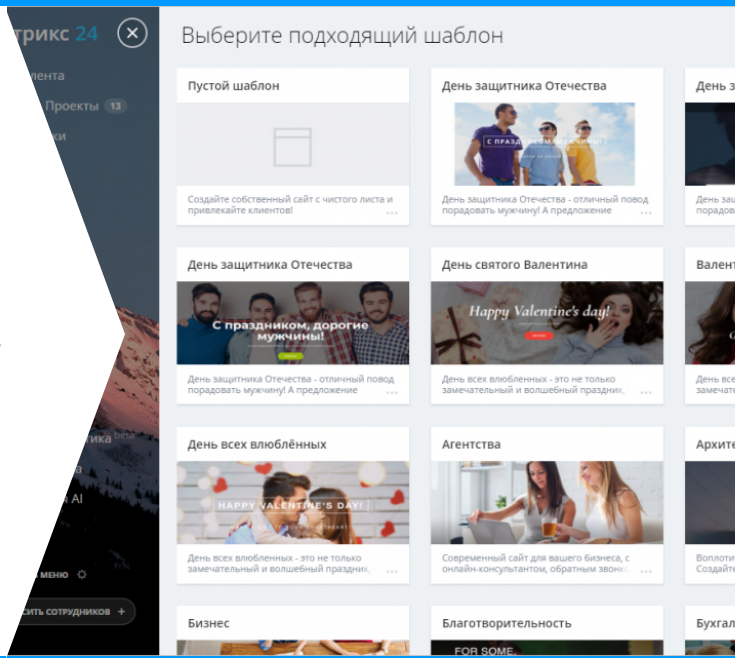
Создайте продающий лендинг для CRM

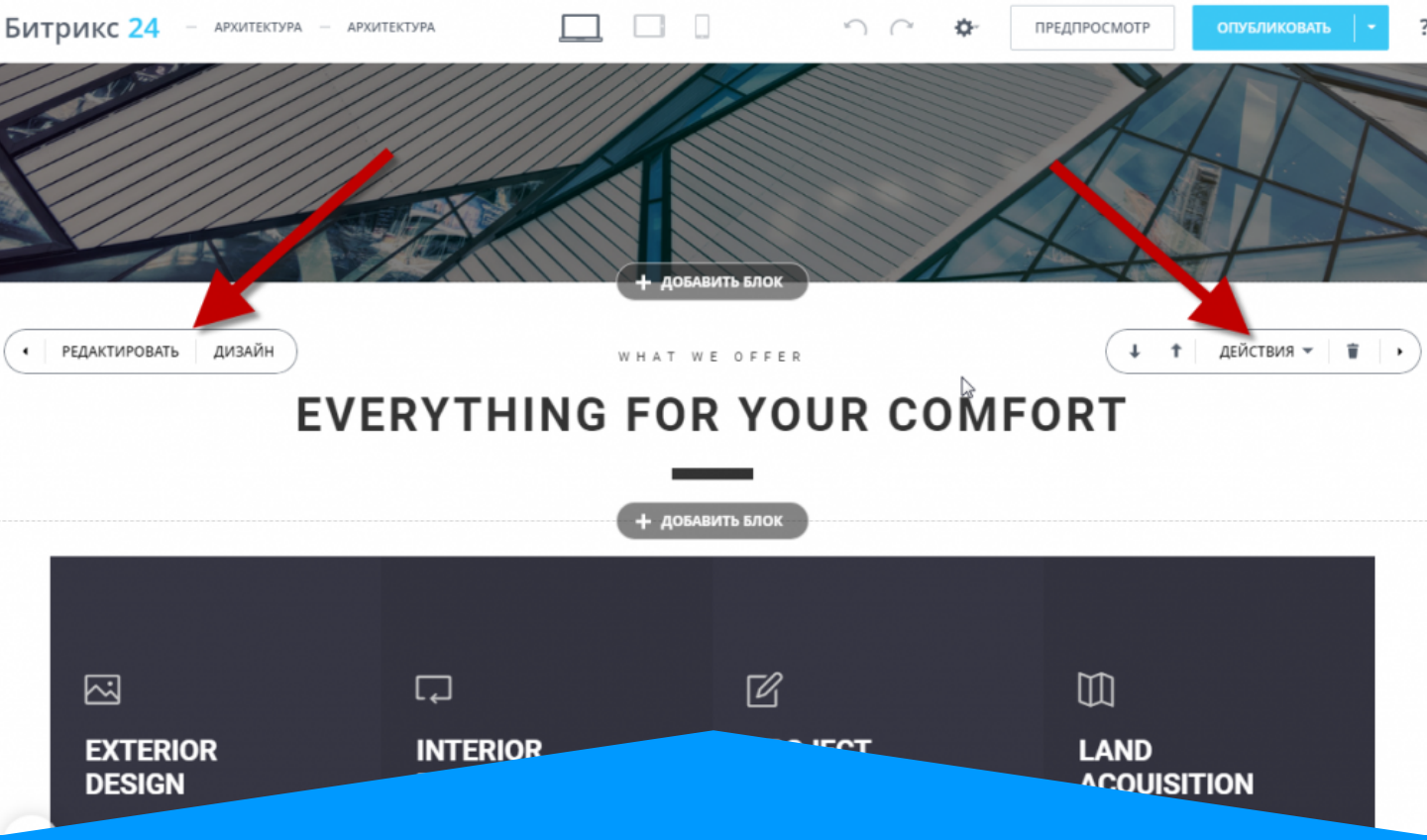


В Битрикс24 есть свой конструктор сайтов и лендингов, который позволяет быстро и без программистов создавать продающие странички для продвижения товаров, услуг, акций.

Вся работа ведётся из раздела «Сайты». левого меню. Перейдите туда и нажмите «Новый сайт».

На любой вкус и бизнес в Битрикс24.Сайты есть готовые шаблоны, которые за несколько минут позволят вам сделать продающий лендинг.





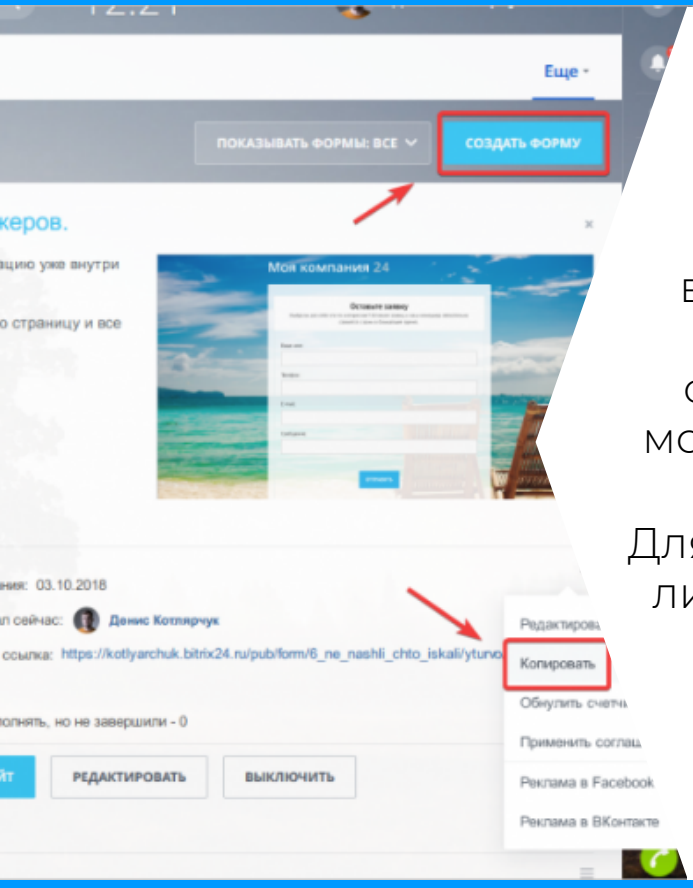
Если вы хотите разместить на сайте контакты вашей компании, фотогалерею, видеоролики или что-то другое, воспользуйтесь блоками любой направленности, чтобы реализовать разные идеи.

Когда вы сделали структуру сайта и разместили блоки, добавьте контент и отредактируйте дизайн.
Каждый блок имеет две панели работы с ним:
- Редактировать - основные настройки блока и его содержания;
- дизайн - редактирование внешнего вида блока;
- действия - список операций, которые можно выполнить с блоками: скрывать от просмотра, копировать, вырезать и т.д.

Ваш сайт наполнен и готов продавать? Тогда кликните «Опубликовать» в правом верхнем углу и ваш сайт сразу станет доступен в сети!

Создаём виджет на сайт

Разместите на своём сайте специальный виджет с онлайн-чатом, формой заказа или обратным звонком, и клиент получит возможность написать вам в чат, заказать обратный звонок или заполнить форму. Виджет это «кнопка», при нажатии на которую посетитель увидит список доступных инструментов.



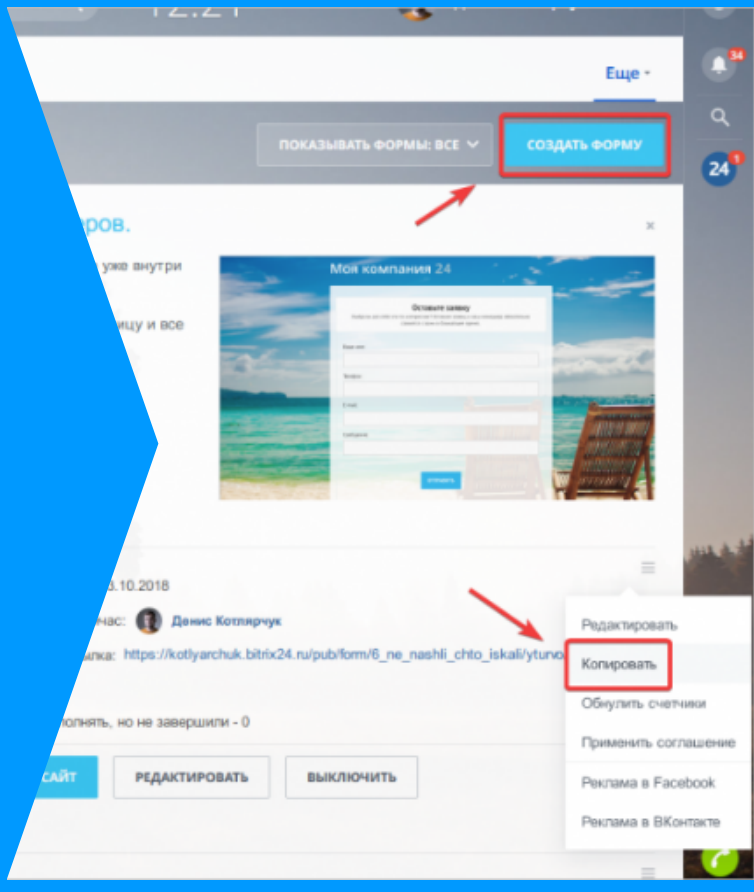
Работа с виджетами ведётся на странице вашего сайта в разделе «Настройка виджета». По умолчанию вам доступен стандартный виджет, однако вы можете создать свой и наполнить его нужными инструментами. Для создания нового виджета вам лишь необходимо нажать кнопку «Создать виджет» и настроить параметры так, как вам удобно.

Ставим CRM-форму

С помощью данной функции вы можете за пару кликов создать специальную форму и разместить её на своём сайте или отправить ссылкой клиенту. Посетитель сайта заполнит форму и все данные автоматически попадут в CRM. Вам останется только приступить к работе с новым потенциальным покупателем:)

Работа с CRM-формами ведётся на странице CRM – «CRM-формы».

Создайте ее с помощью кнопки «Создать форму».



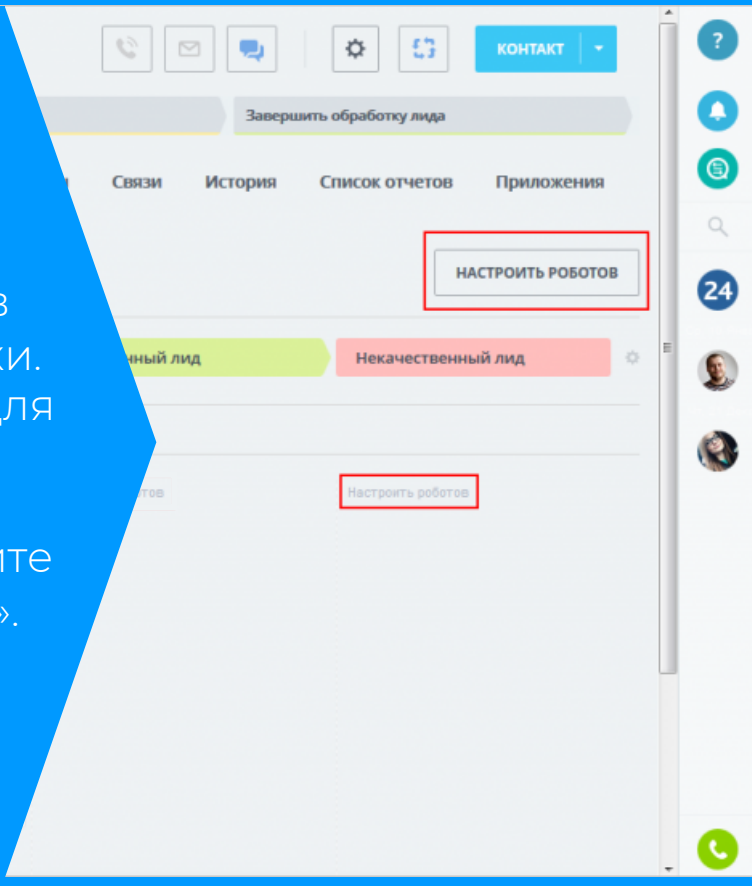
Шаг 9

Автоматизируйте продажи

Работа с клиентами и продажами состоит из множества рутинных операций - планирование встреч, работа с почтой и звонками, постановка задач и контроль их выполнения. Доверьте повторяющиеся задания роботам и настройте автоматизацию процесса продаж.
Работа с автоматизацией ведется на странице CRM - Сделки - Роботы
Робот поможет поставить задачу при поступлении новой заявки, запланирует встречу, отправит письмо или даже сообщит начальству о задержке в работе с клиентом.

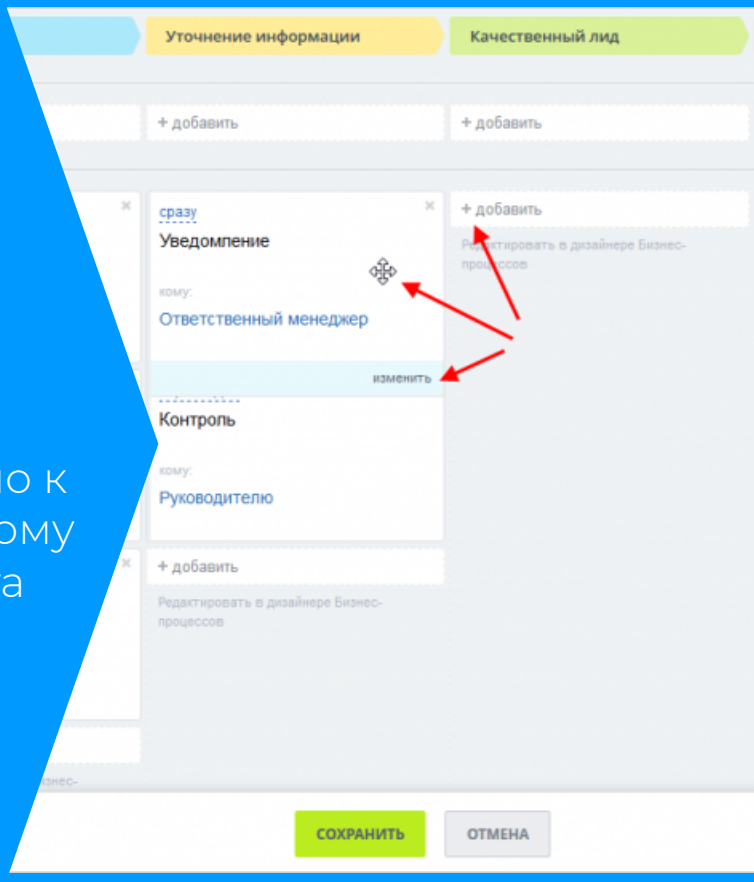
Вы можете настроить поведение роботов прямо в карточке клиента или сделки. Эти настройки сохранятся для всех элементов.

Для редактирования нажмите кнопку «Настроить роботов».



В режиме редактирования вы можете перетащить или изменить существующие правила, а также создать нового робота.

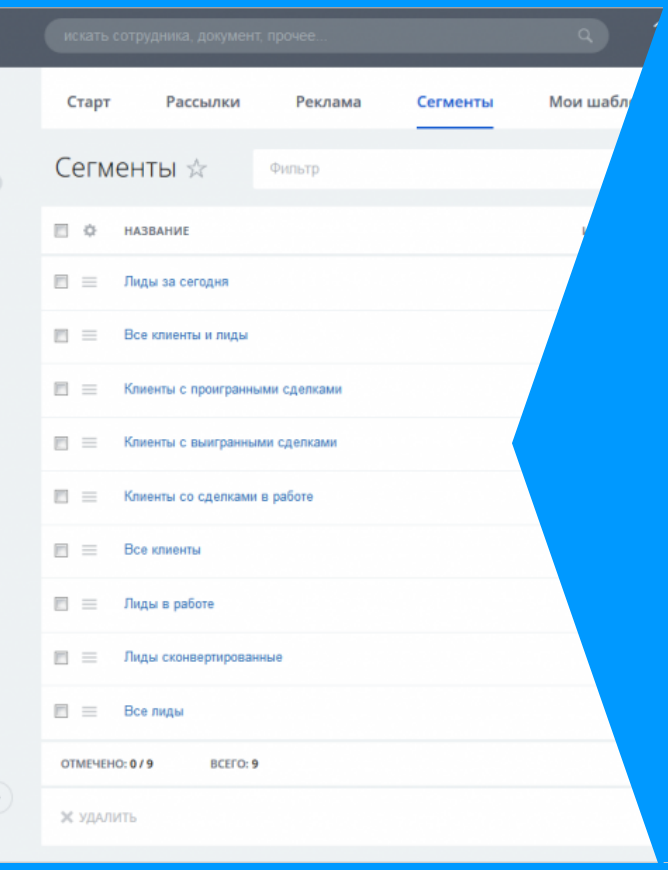
Каждое действие привязано к конкретному статусу - поэтому для создания нового робота выберите необходимую колонку и нажмите кнопку Добавить.



Шаг 10

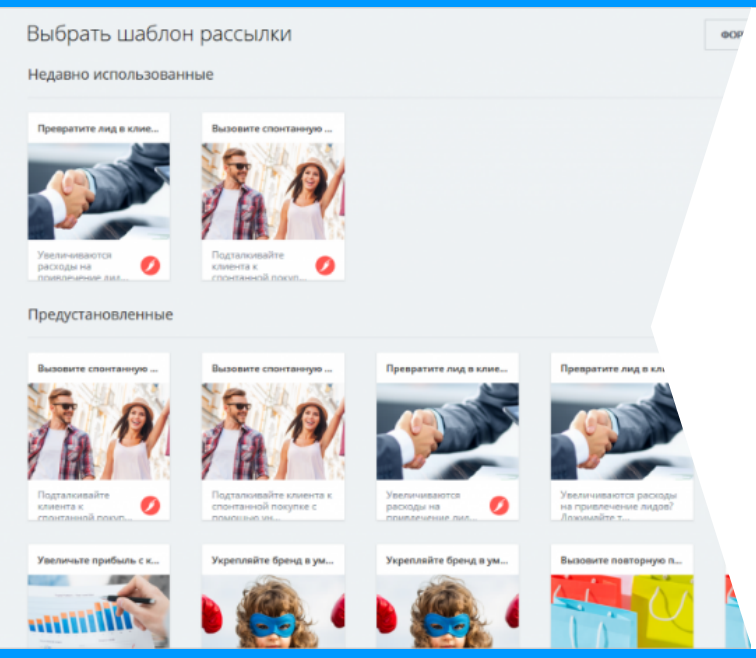
Подключите CRM-маркетинг

CRM-маркетинг позволяет отправлять письма потенциальным покупателям, звонить недавним клиентам, поздравлять юбиляров специальной скидкой прямо из Битрикс24. А также выбрать нужные контакты и показать им рекламу на всех основных площадках - Google, Yandex, Facebook и ВКонтакте.



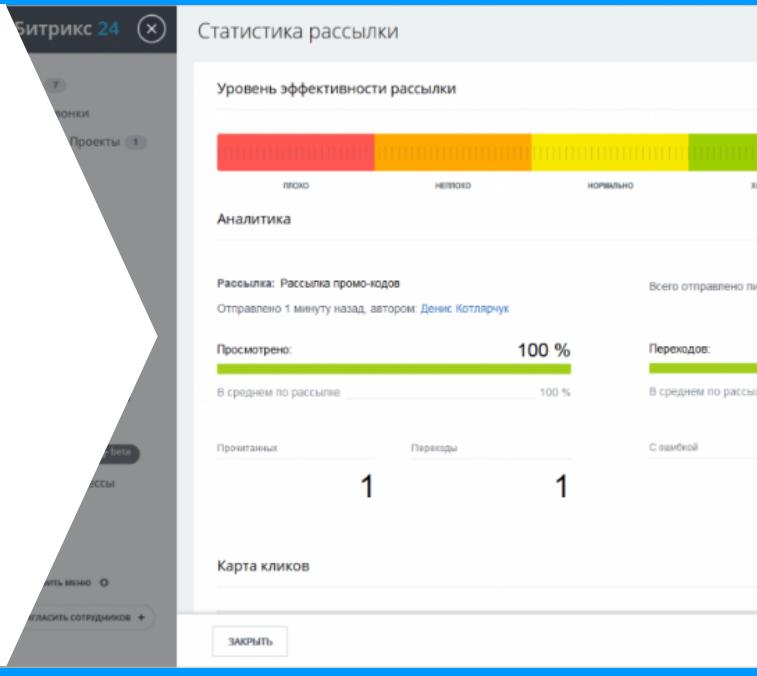
Чтобы начать работу необходимо создать сегменты – группы контактов по определённому признаку. Например, все лиды в работе или контакты с покупкой в этом месяце.

Далее выберите канал связи, с помощью которого вы будете работать с сегментом – письмо, sms-сообщение, звонок или реклама.



Определите шаблон для рассылки или создайте новый, настройте параметры и проверьте результат с помощью предпросмотра. На этом всё, вы готовы начинать рассылку!

Для каждой рассылки доступна подробная статистика – проконтролируйте, сколько сообщений было прочитано, в какое время клиенты открывали письма и по каким переходили ссылкам.



Используйте инструменты CRM-маркетинга, находите индивидуальный подход к каждому клиенту и добивайтесь успеха.

На этом всё!
Начните зарабатывать
больше прямо сейчас

вместе с
Битрикс24