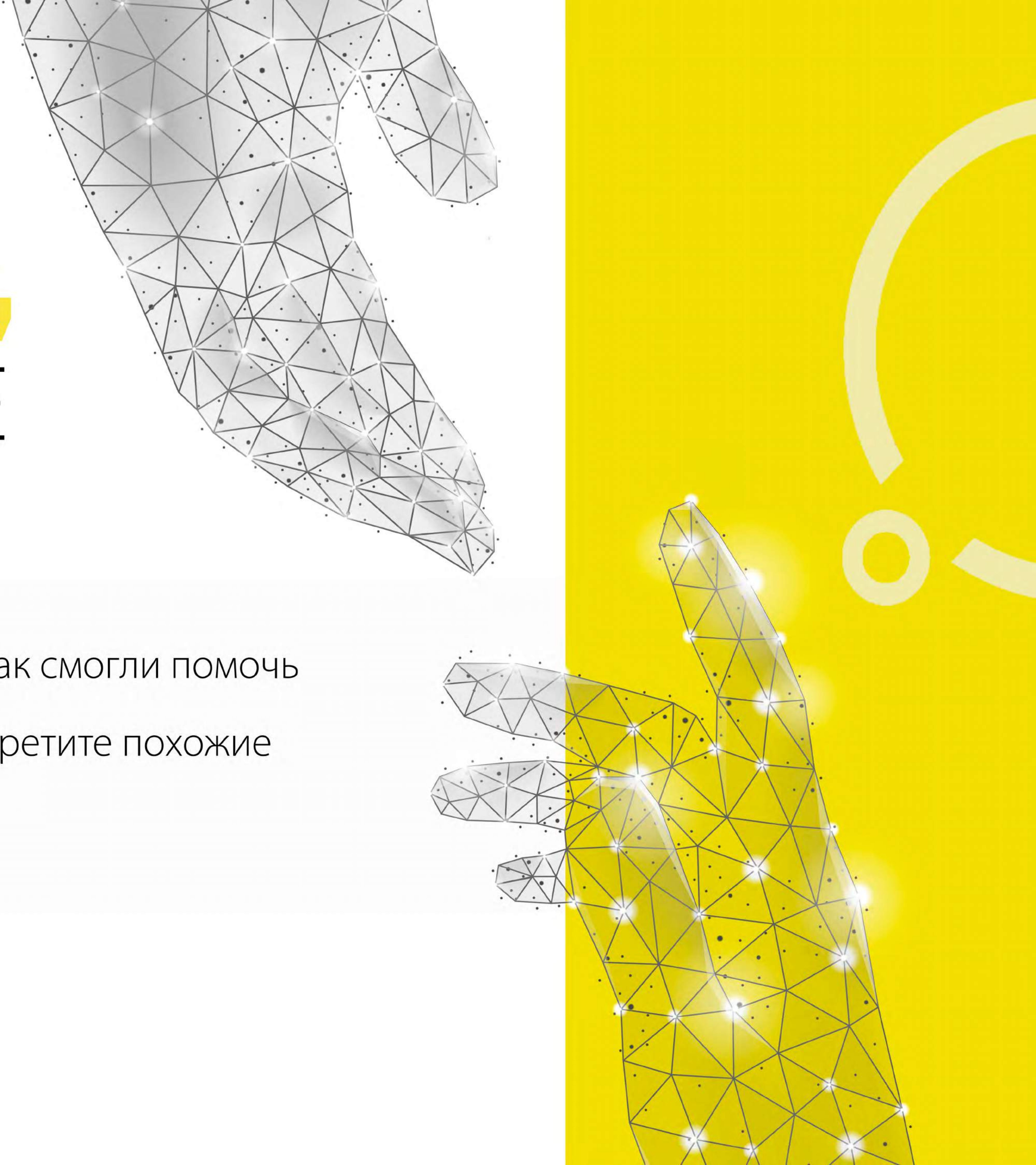


# ПОРТФОЛИО, КОТОРОЕ ВНУШАЕТ ДОВЕРИЕ

На следующих 60 страницах мы расскажем о том, как смогли помочь нашим клиентам. Возможно, на этих слайдах вы встретите похожие сложности, которые есть у вас в компании.





# Формула успеха наших кейсов

## Выявление потребностей

Наши бизнес-инженеры проведут с вами бесплатную часовую онлайн-консультацию по видеосвязи. Специалисты найдут конкретные точки роста вашего бизнеса, вы сможете задать вопросы по развитию и интеграции CRM. Возможно, наши специалисты придут к выводу, что вам интегрировать CRM еще рано. Но в любом случае вы получите конкретные рекомендации по развитию.

## Составление технического задания

На онлайн-планерке переходим к конкретике и вместе проходим опросник. Смотрим географию сбыта, источники заявок, сайты, структуру отдела продаж, соцсети, портрет клиента, партнерские программы, принципы работы с клиентской базой, KPI, коммерческие предложения, коммуникации и IP-телефонию. Отдельное внимание уделяем этапу продаж, как они ведутся на начальном этапе. Также проговариваем текущие цифры, чтобы потом сравнить с конечными. После анализа мы составляем подробный план работ, расписываем все по часам и оплате.

## Оплата

Вы оплачиваете 100% наших работ, это мотивирует вас максимально вовлекаться в проект.

## Запускаем проект

В типовом проекте более 100 подробно описанных задач. На бесплатной встрече вы сможете с ним ознакомиться, задать вопросы, внести коррективы. Мы работаем по новейшей методологии управления проектами «Scrum». Раз в неделю будут проводиться совместные планерки. При этом вы сможете в реальном времени контролировать ход работ. На этом же этапе создаем необходимую документацию.

## Выбор проектного-менеджера

С вашей стороны необходимо будет выделить проектный офис и предоставить нам куратора - того, с кем будет взаимодействовать наша команда. Это может быть тим-лид продаж, ассистент, маркетолог или даже генеральный директор - решать вам. Главное, чтобы он точно понимал, какие у вас ожидания и требования. Подключаемся по видеосвязи, открываем проект, включаем демонстрацию экрана и пробегаем по всем задачам.



## Обучение и тестирование

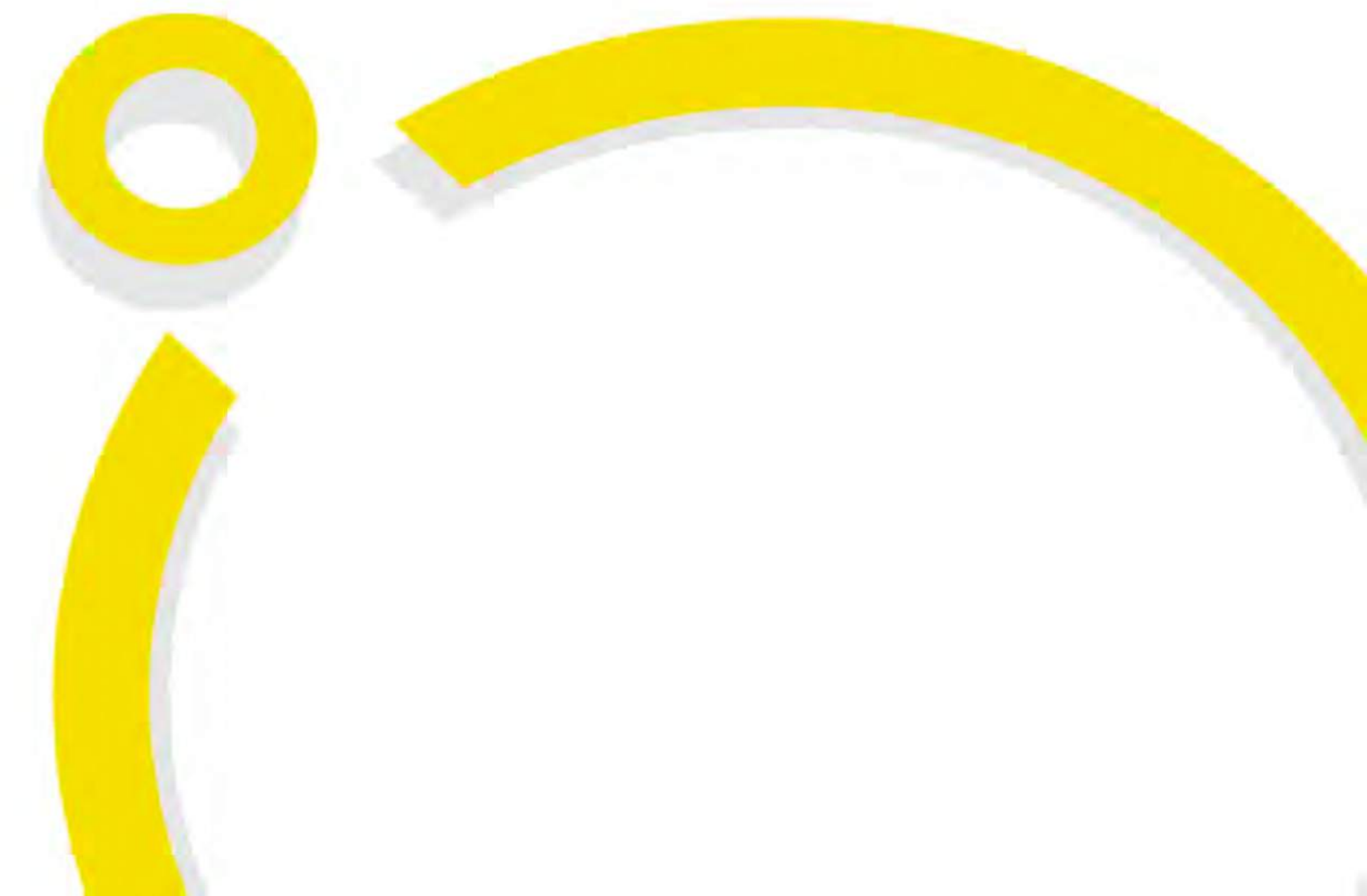
Самый сложный этап. Мы разработаем под вас систему онлайн-обучения для менеджеров и для руководителя отдела продаж, в которой они смотрят обучающее видео и читают инструкции. В случае успеха, система автоматически присылает сертификат о прохождении менеджером аттестации по работе в CRM. Далее менеджеры заводят несколько тестовых сделок. И только после этих предварительных действий происходит очное обучение через Zoom. Объясняем до тех пор, пока каждому не станет понятно. Заводим все сделки. Снова обучаем. Проводим контроль дублей. Выставляем KPI в CRM. Помимо всего планируются еще две контрольных проверки работы менеджеров. Также на этом этапе производится контрольная отладка всех выявленных недочетов.

## Заккрытие этапа внедрения CRM

В отличие от большинства интеграторов, мы закрываем проект не тогда, когда завершили все технические работы, а только после того, как все сотрудники успешно адаптировались и действуют по установленному алгоритму. Кроме того, обязательно проводится финальная проверка по чек-листу, и только после этого закрывающие документы идут на подпись.

## CRM-маркетинг

CRM – это платформа, на которой можно выстраивать всю цифровизацию компании. Поэтому, как только все привыкают к новому формату работы, мы предлагаем улучшить ваш маркетинг. Как правило, это происходит уже через несколько месяцев после внедрения системы.





## Подготовка к интеграции CRM-системы

Это больше технический этап, на котором производится сбор паролей и передача доступов к сайтам, закупка телефонов, голосовых приветствий, подключение провайдера IP-телефонов. Если бизнес связан с продажами, то здесь же мы проектируем воронки и бизнес-процесс, собираем причины отказов, редактируем клиентскую базу.

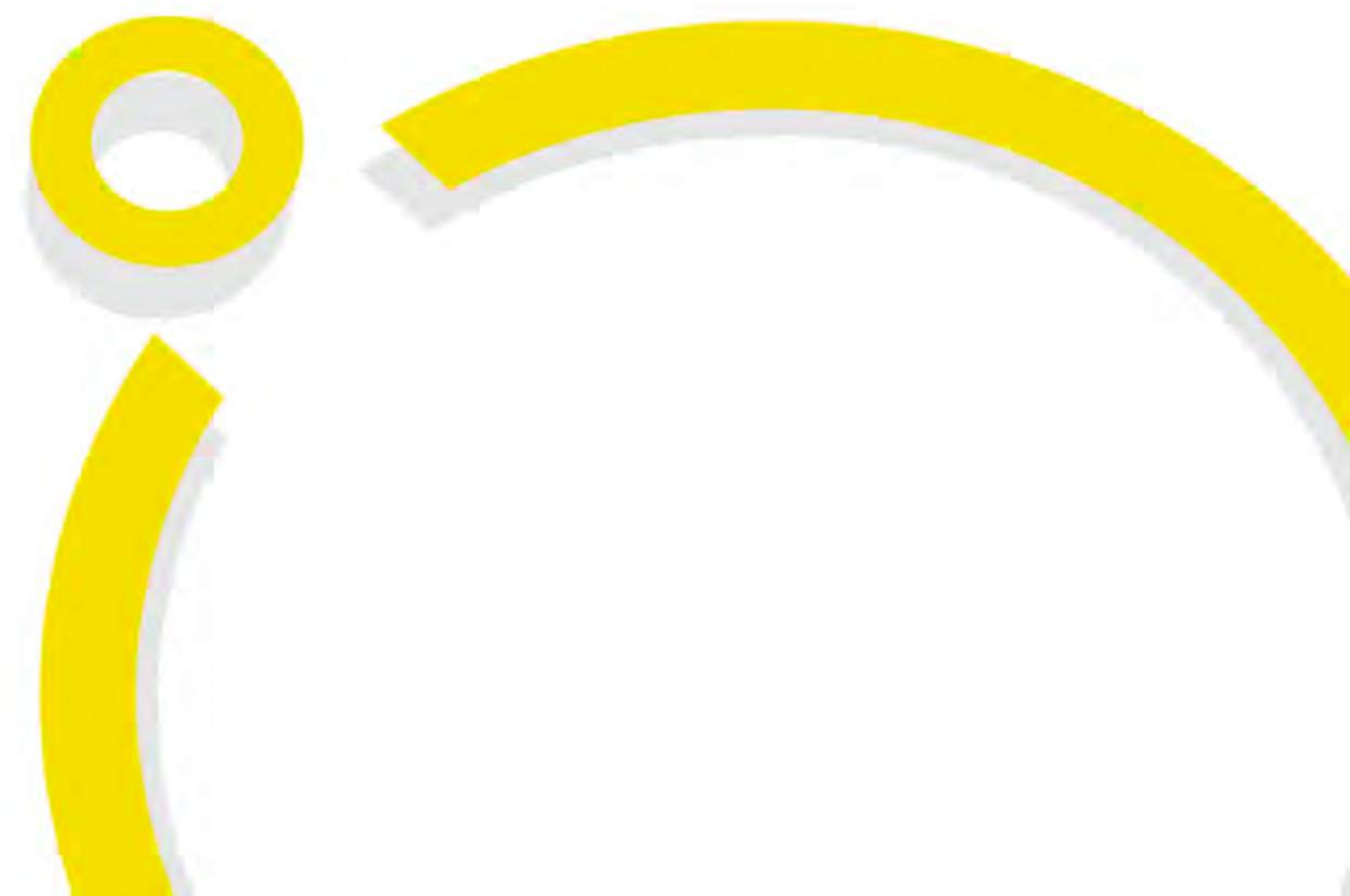
## Внедрение и установка

На этом этапе происходит подключение программного обеспечения, настройка интеграций с почтовыми сервисами и онлайн-чатами, создание и настройка аккаунтов каждого сотрудника. Настройка АТС, программирование телефонов и чат-ботов. Выставление тегов и прав пользователей.

Проектирование воронок продаж и выставление авто-действий. Добавление статусов для квалификации контрагентов. Загрузка шаблонов СМС и email. Объединение, очистка, проверка на дубли и импорт баз ОКБ и АКБ. Интеграция мобильных телефонов. Настройка автоуведомлений о проблемных сделках. Добавление типов задач. Загрузка шаблонов ответов для чат-ботов.

## Интеграция сайта с CRM

Этим также занимается отдельная команда. После того, как контрагент оставил заявку на вашем сайте должно произойти следующее: моментальное создание новой сделки, передача UTM-меток для определения канала продаж, передача тегов (для разных форм - разные сценарии автодействий), передача сведений о посетителе сайта (google id, география, ip-адрес и т.д.), поиск в CRM контакта и проверка его на дубль (чтобы не плодить контакты и сделки), отправка смс-визитки, отправка авто-письма с маркетинг-китом, создание авто-задачи «связаться с клиентом» сроком на 15 минут, передача данных о контрагенте в рекламные кабинеты FB и VK. Все формы проходят обязательное тестирование.





# КЕЙС 01

АО «Центр развития  
трудовых ресурсов», г. Челябинск





## ЦЕЛЬ:

Подключение CRM-системы «Битрикс24»



## ВХОДНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ:

Центр развития оказывает содействие в создании условий для развития рынка труда и повышения качества государственных услуг в социально-трудовой сфере.



## ПРОБЛЕМЫ, КОТОРЫЕ ПРЕДСТОЯЛО РЕШИТЬ:

- Необходимость автоматизации процессов.
- Морально устаревшие инструменты для работы с документами.
- Отсутствие удобной системы учёта и контроля работы сотрудников.
- Отсутствие налаженной системы связи и информирования центров занятости по всей стране.

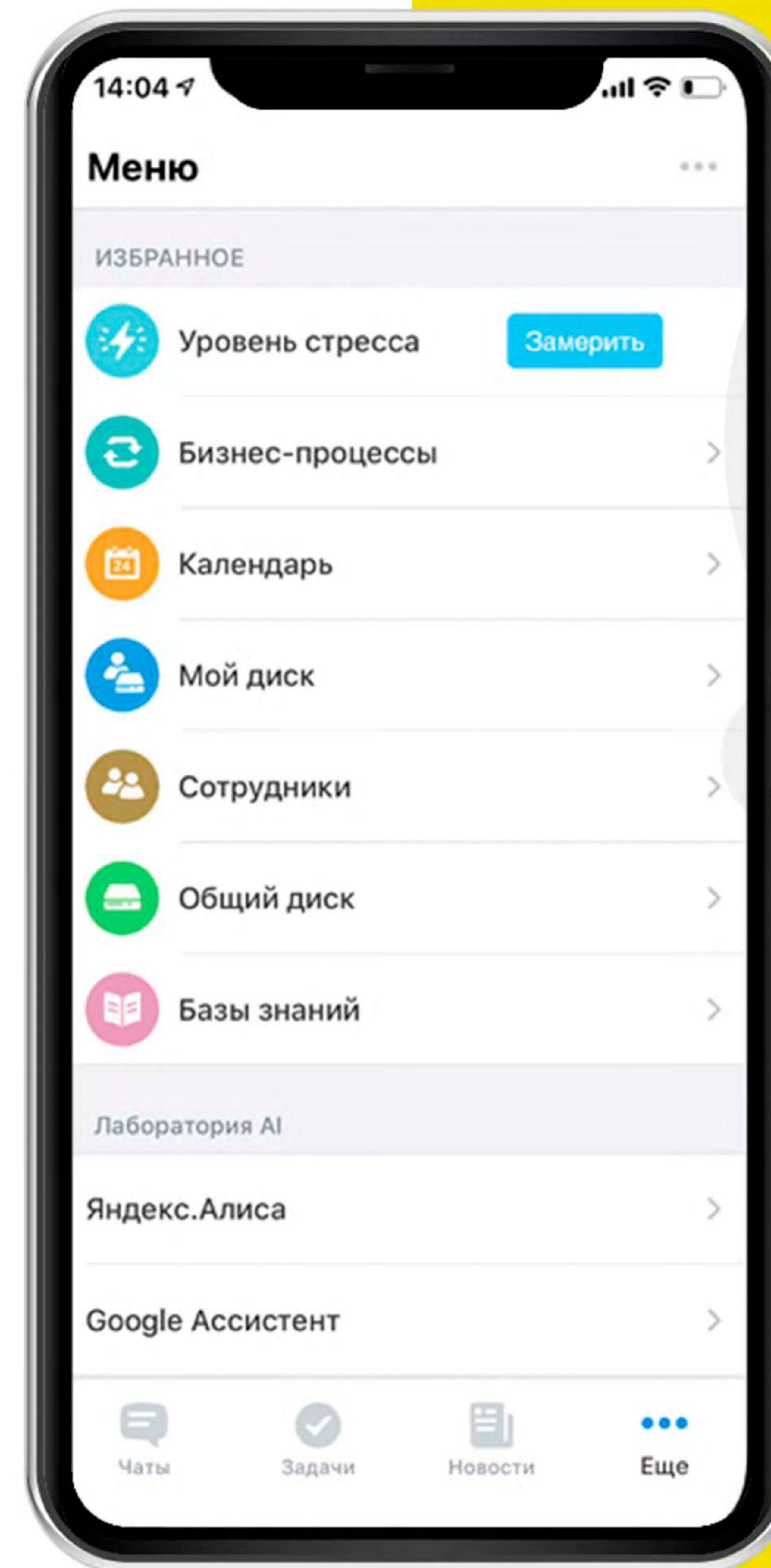


## ЧТО БЫЛО СДЕЛАНО:

Подобрали и установили программное обеспечение «Битрикс24».

Настроили программу под потребности Заказчика.

Провели обучение персонала работе в CRM «Битрикс24».







## РЕЗУЛЬТАТ:

Создана коммуникация между 203 центрами занятости по всей стране и органами власти.

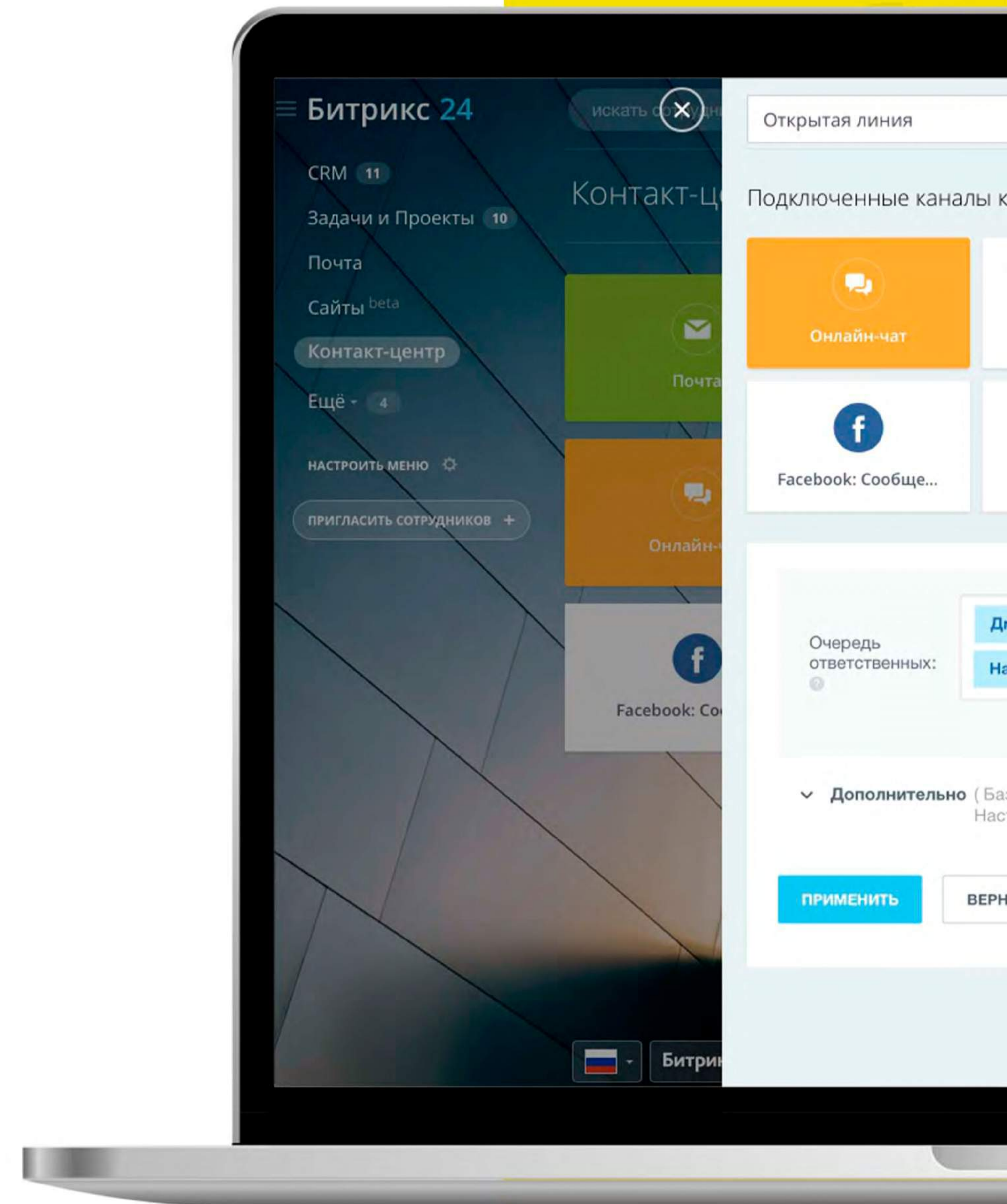
Снизилась трудозатраты на поиск информации благодаря организованному доступу. Теперь сотрудники центров занятости и местных органов по вопросам занятости в любое время могут найти необходимую им информацию и документацию.

Процедура исправления и дополнения документации стала проще.

Организовано оперативное донесение новостей государственной службы занятости до всех сотрудников, вовлечение сотрудников в корпоративную жизнь.

Автоматизация процессов позволила актуализировать данные, привести в порядок системы учёта, отладить логистику.

За счет упрощения работы сотрудников, повысилась эффективность и квалификация каждого из них. Теперь многие операции выполняются в автоматическом режиме.





# КЕЙС 02

«Краснодаршинсервис»,  
г. Краснодар





## ЦЕЛЬ:

Провести UX-аудит сайта, подключение CRM-системы «Битрикс 24»



## ВХОДНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ:

ТОО «Краснодаршинсервис» существует на рынке России с 2000 года.

Профиль предприятия - оптовая и розничная продажа сельскохозяйственных, грузовых, легковых автошин отечественного и импортного производства.

Помимо интернет - магазина у компании есть торговые точки в нескольких городах России. СТО «Краснодаршинсервис» оказывает услуги:

шиномонтаж, развал схождение, мелкосрочный ремонт, прокатка дисков, восстановление грузовых шин.







## ПРОБЛЕМЫ, КОТОРЫЕ ПРЕДСТОЯЛО РЕШИТЬ:

- Недостаточный объем продаж.
- Клиент добавляет товар в корзину, но не покупает.
- Желание сменить дизайн, при этом увеличив конверсию.
- Необходимость автоматизации процессов.
- Морально устаревшие инструменты для работы с документами.
- Отсутствие удобной системы учёта и контроля работы сотрудников.



## ЧТО БЫЛО СДЕЛАНО:

Анализ функционала, дизайна, общего стиля, навигации, страницы покупки.

Выявляем проблемы, с которыми может столкнуться покупатель.

Анализ сайтов конкурентов и сопоставление с сайтом заказчика.

Прописываем путь покупки, предлагаем самый оптимальный.

Подобрали и установили программное обеспечение «Битрикс24».

Настроили программу под потребности заказчика.

Провели обучение персонала работе в CRM-системе «Битрикс24».







## РЕЗУЛЬТАТ:

Заказчик получает полный и подробный разбор своего сайта. Это не только указание на ошибки, но и советы, что именно нужно исправить, чтобы сайт доводил клиента до покупки. Заказчик получил пошаговое руководство для редизайна сайта.

С помощью CRM-системы «Битрикс24» создана коммуникация между складами онлайн-магазина и физическими точками продаж. Снизились трудозатраты на поиск информации благодаря организованному доступу. Сотрудники в любое время могут найти необходимую им информацию и документацию.

Процедура исправления и дополнения документации стала проще.

Автоматизация процессов позволила актуализировать данные, привести в порядок системы учёта, отладить логистику. Это особенно помогло менеджерам, которые делают заказы у поставщиков, а также продавцам, которые составляют заявки на необходимый товар.

За счет упрощения работы сотрудников, на 40% повысилась эффективность каждого из них. Теперь многие операции выполняются в автоматическом режиме.





# КЕЙС 03

ООО «ДЕП», г. Казань





## ЦЕЛЬ:

Полная автоматизация документооборота компании с использованием программы Bitrix24



## ВХОДНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ:

Компания работает с 1993 года, занимается производством и реализацией молока и молочных продуктов. Ассортимент предприятия насчитывает более 100 наименований натуральных, экологически чистых продуктов.



## ПРОБЛЕМЫ, КОТОРЫЕ ПРЕДСТОЯЛО РЕШИТЬ:

- Рост документооборота компании
- Большие затраты времени на рутинные операции, создание документов, оформление заявок, согласование документов
- Случаи утери документов, ошибки при оформлении







## ЧТО БЫЛО СДЕЛАНО:

1. Проанализировали потребности клиента, бизнес-процессы отдела продаж и составили план работ
2. Совершили полную автоматизацию документооборота компании с использованием программы Bitrix24
3. Внедрили электронный учёт документов и оборота документов
4. Внедрили возможность электронного согласования документов
5. Провели обучение сотрудников работе с программой



## РЕЗУЛЬТАТ:

Автоматизированы управленческие бизнес-процессы:

- приём на работу сотрудников,
- увольнение сотрудников,
- отслеживание актуальности различных документов и т.д.

Это позволило упростить работу бухгалтерии и отдела кадров, снизить количество ошибок и ускорить работу сотрудников.

Теперь взаимодействие между работниками компании происходит быстрее, все данные хранятся в едином цифровом пространстве, куда имеют доступ сотрудники согласно своим компетенциям.





# КЕЙС 04

ООО «ТТК ТРАНСАЗИЯ»





## ЦЕЛЬ:

Подключить CRM-систему «Битрикс 24» и перенести имеющиеся данные



## ВХОДНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ:

Компания основана в 2013 году и оказывает следующие виды услуг:

- транспортно-экспедиторское обслуживание железнодорожных перевозок экспортно-импортных и транзитных грузов;
- расчеты тарифов и выбор оптимальной схемы перевозок;
- предоставление арендованного подвижного состава;
- оформление перевозки и оплата провозных платежей по всему маршруту следования с предложением гибких тарифов;
- расчеты за перевозки грузов с экспедиторскими организациями других стран;
- оперативное отслеживание и поиск вагонов и контейнеров;
- консультации по организации перевозок и оформлению перевозочных документов, доставка грузов с наименьшими затратами и кратчайшим путем;
- решение всех сопутствующих транспортировке вопросов и выполнение особых пожеланий клиента.







## ПРОБЛЕМЫ, КОТОРЫЕ ПРЕДСТОЯЛО РЕШИТЬ:

- Сложная система логистики, ошибки и накладки в работе отдела
- Увеличение документооборота и рост клиентской базы без удобной системы учёта
- Большие затраты времени на обработку информации



## ЧТО БЫЛО СДЕЛАНО:

1. Изучили потребности клиента и составили план мероприятий
2. Установили программу «Битрикс24» и перенесли в неё имеющиеся данные
3. Настроили обмен данными между программами и создали нужные Клиенту документы, шаблоны, отчёты
4. Провели обучение сотрудников работе в программе





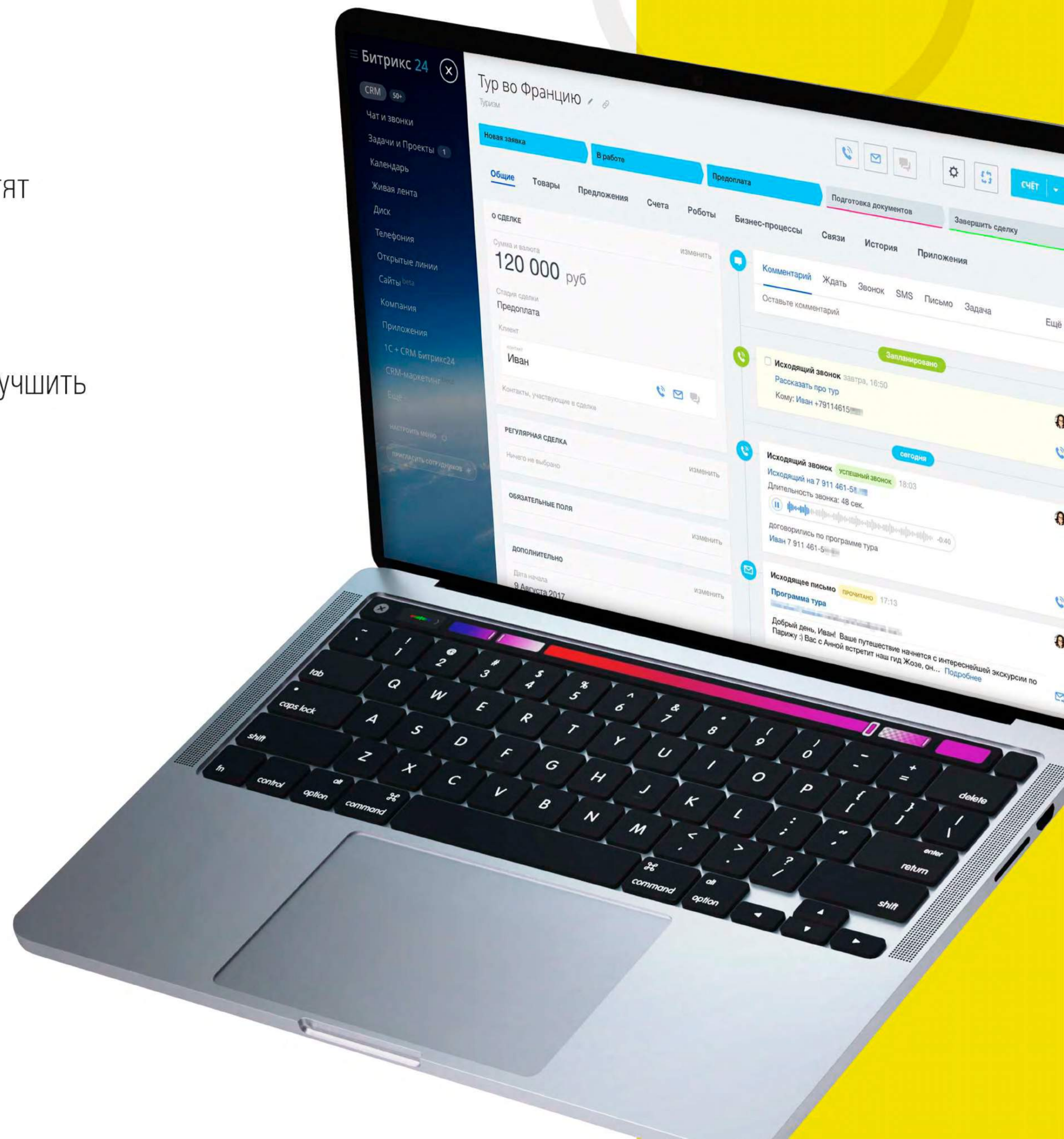


## РЕЗУЛЬТАТ:

Работа отдела логистики автоматизирована и отлажена – заявки стали обрабатываться быстрее, количество ошибок снизилось, сотрудники тратят меньше времени на типовые операции.

Внедрение CRM-системы позволило структурировать клиентскую базу, проанализировать качество сделок, вернуть старых клиентов, а также улучшить сервис компании.

Руководство получило удобный инструмент для контроля и анализа эффективности своих сотрудников.





# КЕЙС 05

АО «АГРОМАШХОЛДИНГ», г. Челябинск





## ЦЕЛЬ:

Внедрение CRM-системы «Битрикс24»



## ВХОДНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ:

Акционерное общество «АгромашХолдинг» - промышленное предприятие, производящее зерноуборочные комбайны марки «ESSIL», трактора LOVOL, дополнительную продукцию в широком ассортименте, является эксклюзивным дистрибьютором продукции ОАО «Гомсельмаш» на территории РФ.

Компания обладает крупнейшей сервисно-сбытовой сетью, насчитывающей 8 филиалов и 11 представительств во всех зерносеющих регионах страны. Сервисно-сбытовая сеть предприятия состоит из 150 сотрудников.



## ПРОБЛЕМЫ, КОТОРЫЕ ПРЕДСТОЯЛО РЕШИТЬ:

- Необходимость комплексного анализа для принятия управленческих решений и оценки эффективности деятельности организации
- Необходимость автоматизации продаж для увеличения базы клиентов







## ЧТО БЫЛО СДЕЛАНО:

1. Изучили и описали совместно с заказчиком все бизнес-процессы отдела продаж
2. Внедрили CRM-систему «Битрикс24»
3. Произвели настройку программы, создали инструмент приёма, регистрации и отработки клиентов
4. Обучили сотрудников работе в программе

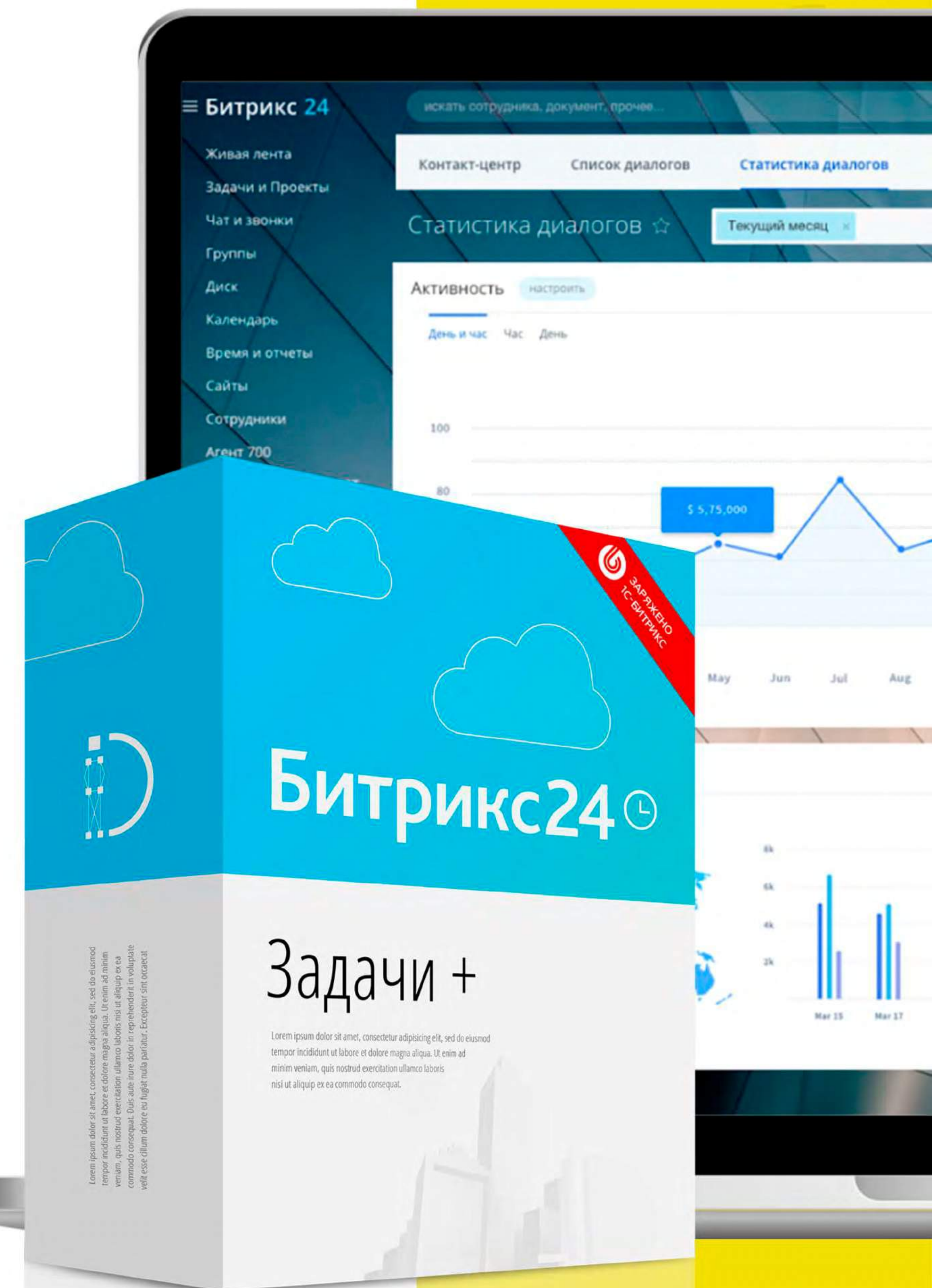


## РЕЗУЛЬТАТ:

Автоматизированы операционные отчёты – это позволило руководству получать отчёты о продажах в режиме реального времени.

На текущий момент система внедрена в Костанайском филиале и центральном офисе Заказчика, в планах – автоматизация всей филиальной сети.

Решение позволит сотрудникам упростить ежедневную работу. Битрикс24 объединяет множество каналов коммуникации, что позволило перевести всю операционную деятельность не только в режим онлайн, но ещё и в единое информационное пространство.





# КЕЙС 06

ООО "BEEFSTREAM"





## ЦЕЛЬ:

Внедрение CRM-системы «Битрикс24»



## ВХОДНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ:

Компания занимается реализацией мясной продукции. Производственные мощности: автопарк грузовых машин, склады, производственные помещения.



## ПРОБЛЕМЫ, КОТОРЫЕ ПРЕДСТОЯЛО РЕШИТЬ:

- Необходимость автоматизации бизнес-процессов.
- Отсутствие понятной и простой системы планирования.
- Морально устаревшие инструменты для работы с документами.
- Отсутствие удобной системы учёта и контроля работы сотрудников и взаимодействия с клиентом







## НАШИ ДЕЙСТВИЯ:

1. Подобрали и установили программное обеспечение «Битрикс24»
2. Настроили программу под потребности Заказчика
3. Провели обучение персонала работе в CRM «Битрикс24» по следующим направлениям: процессы Битрикс24, модули - задачи, календарь, бизнес-процессы, работа с документами, рабочее время и т.д.
4. Разработали и запустили сайт с возможностью онлайн-заказа

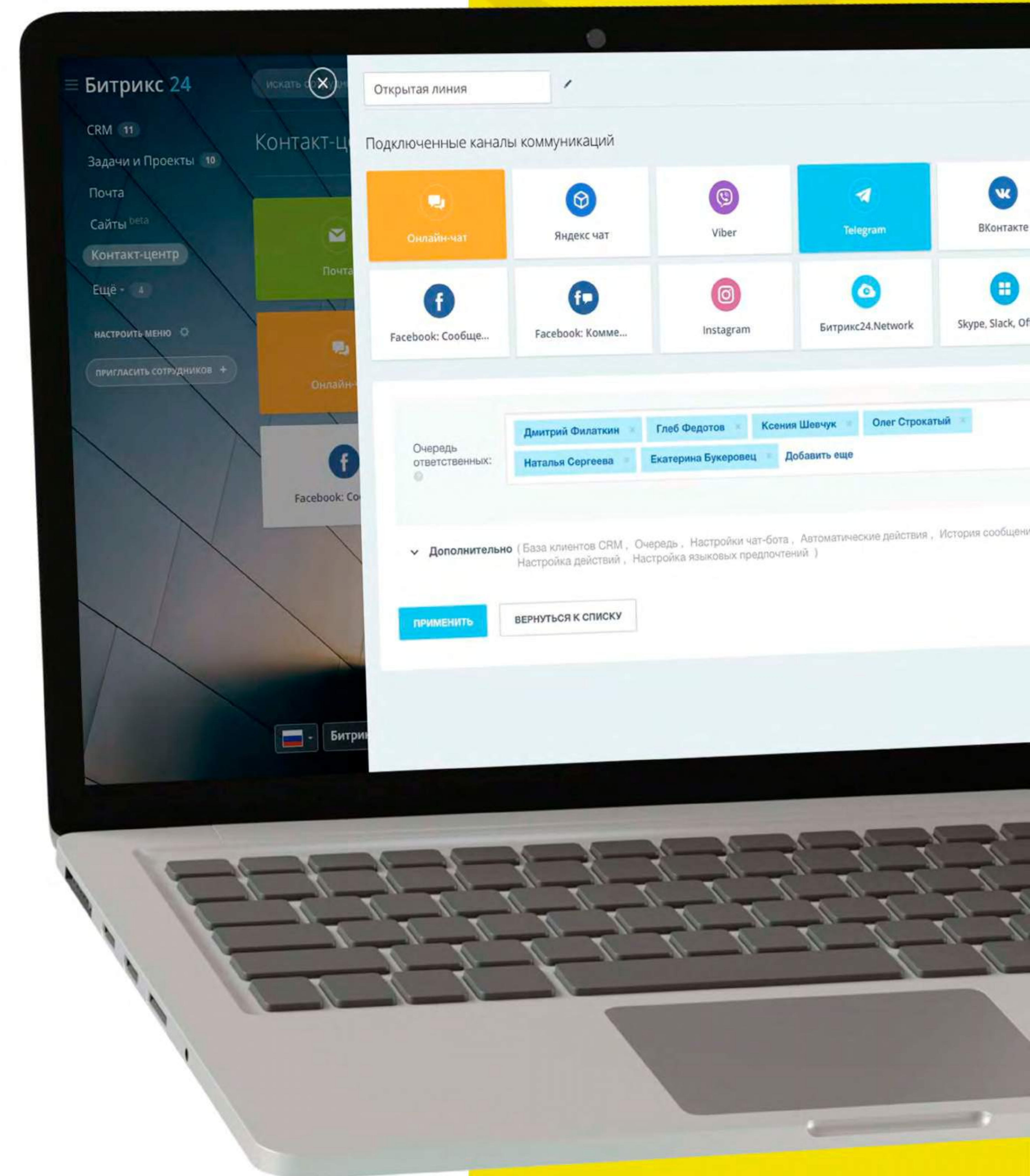


## РЕЗУЛЬТАТ:

Автоматизация процессов позволила актуализировать данные, привести в порядок системы учёта, отладить логистику.

Работа сотрудников стала удобнее, многие ручные операции теперь проводятся в автоматическом режиме.

Выстроена система взаимодействия с клиентами. Выросло количество сделок.





# КЕЙС 07

Rus Ger





## ЦЕЛЬ:

Автоматизация отдела продаж Rus Ger



## ВХОДНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ:

Компания занимается предоставлением партнерской платформы для содействия и развития эффективного делового сотрудничества между Россией и Германией.



## ПРОБЛЕМЫ, КОТОРЫЕ ПРЕДСТОЯЛО РЕШИТЬ:

- Необходимость комплексного анализа для принятия управленческих решений и оценки эффективности деятельности организации
- Необходимость автоматизации продаж для увеличения базы клиентов







## НАШИ ДЕЙСТВИЯ:

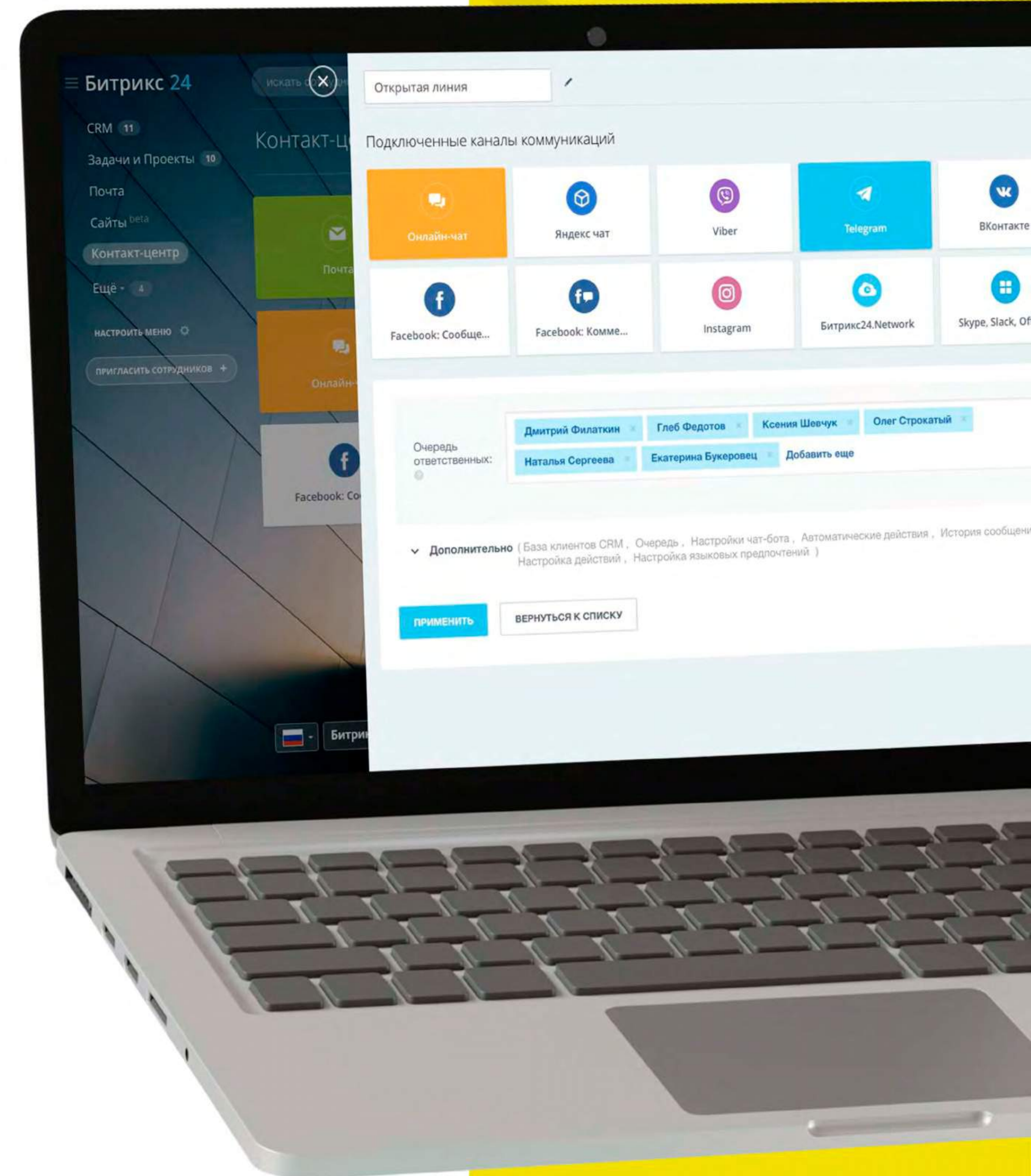
1. Изучили и описали совместно с заказчиком все бизнес-процессы отдела продаж
2. Внедрили CRM-систему «Битрикс24»
3. Произвели настройку программы, создали инструмент приёма, регистрации и отработки клиентов
4. Обучили сотрудников работе в программе



## РЕЗУЛЬТАТ:

Автоматизированы операционные отчёты – это позволило руководству получать отчёты о продажах в режиме реального времени.

Решение позволит сотрудникам упростить ежедневную работу. Битрикс24 объединяет множество каналов коммуникации, что позволило перевести всю операционную деятельность не только в режим онлайн, но ещё и в единое информационное пространство.





# КЕЙС 08

Tungri Grain





## ЦЕЛЬ:

Автоматизация отдела продаж.



## ВХОДНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ:

Компания предоставляет крупно-оптовые поставки семян пшеницы, ячменя, подсолнечника, чечевицы, сои и других масленичных и бобовых культур по оптовым ценам.



## ПРОБЛЕМЫ, КОТОРЫЕ ПРЕДСТОЯЛО РЕШИТЬ:

Используемая система взаимоотношений с клиентами не соответствовала реальным проблемам компании и её задачам. Она была неудобной в работе и не имела возможностей для гибкой настройки, чего требовали бизнес-процессы компании. Поэтому отделы маркетинга и продаж были вынуждены использовать для решения своих ежедневных задач два абсолютно разных приложения (CRM и Microsoft Outlook), что приводило к излишним временным затратам и увеличивало количество ошибок.







## НАШИ ДЕЙСТВИЯ:

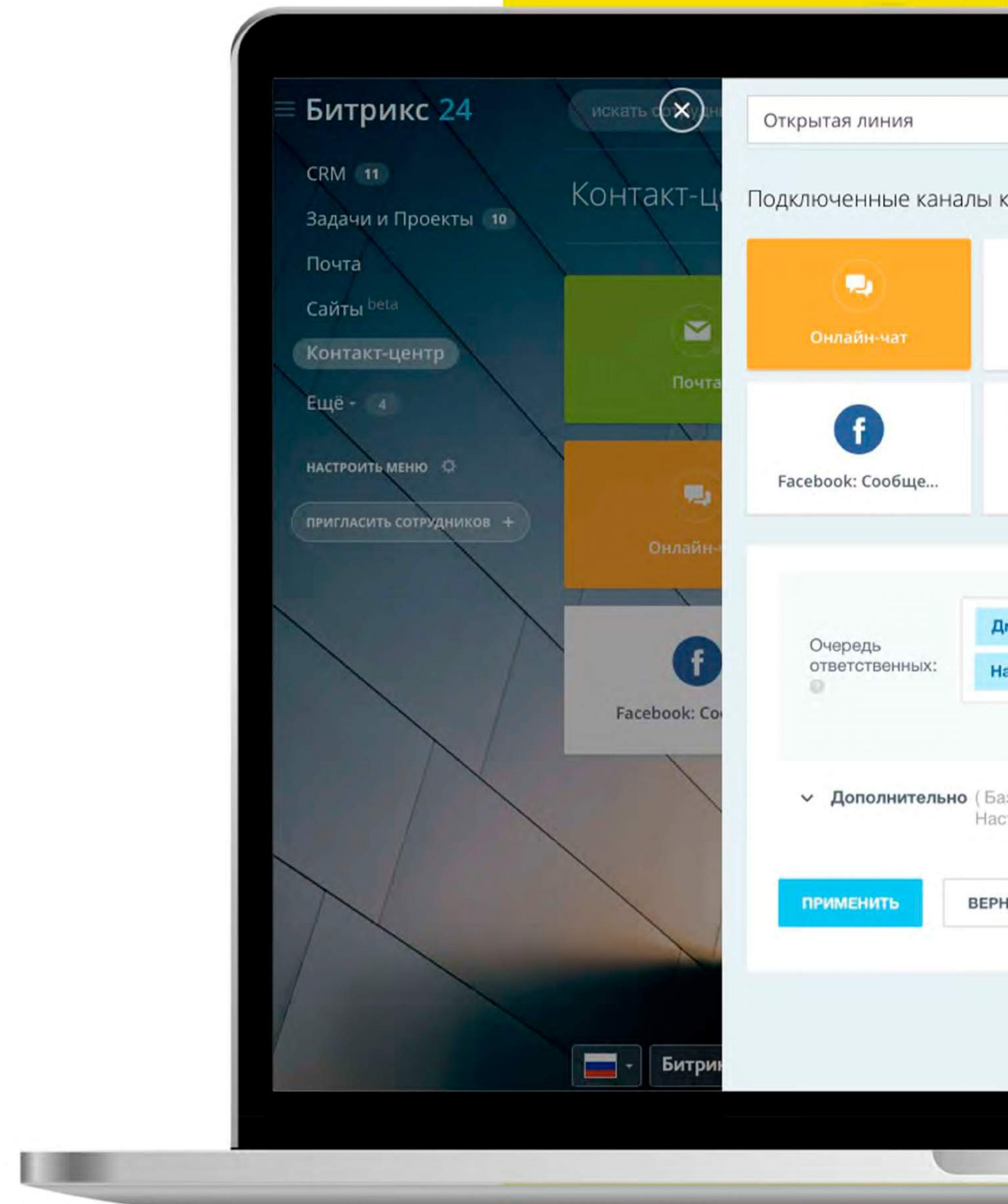
В результате тщательного анализа представленных на рынке инструментов, специалисты TUNGRI GRAIN решили перейти с предыдущей системы на Bitrix 24 CRM. Основным доводом «за» на этом этапе стала простота использования и интеграции с основными линиями специализированных бизнес-систем и инструментов для настольных ПК от Microsoft, особенно его тесная интеграция с Office.

На этапе интеграции система была кастомизирована под существующие в TUNGRI GRAIN процессы продаж и маркетинга, чтобы максимально автоматизировать запуск и ведение кампаний, отслеживание отзывов, работу с лидами и другие задачи цикла маркетинга и продаж.

В частности, были созданы «воркфлоу» в Bitrix 24 CRM, которые автоматически фиксируют и актуализируют возможности для продажи, оповещая членов команды, когда от них требуются действия или происходят какие-то события.

«Эффективность команды продаж выросла на 33%, поскольку 70% работы выполняется через автофункции Bitrix 24 CRM.» Амит Гаджвани, старший эксперт по маркетингу и развитию бизнеса TUNGRI GRAIN.

Также были разработаны дополнительные пользовательские приложения для расширения модуля «маркетинга», ориентированные на повышение эффективности работы с лидами.



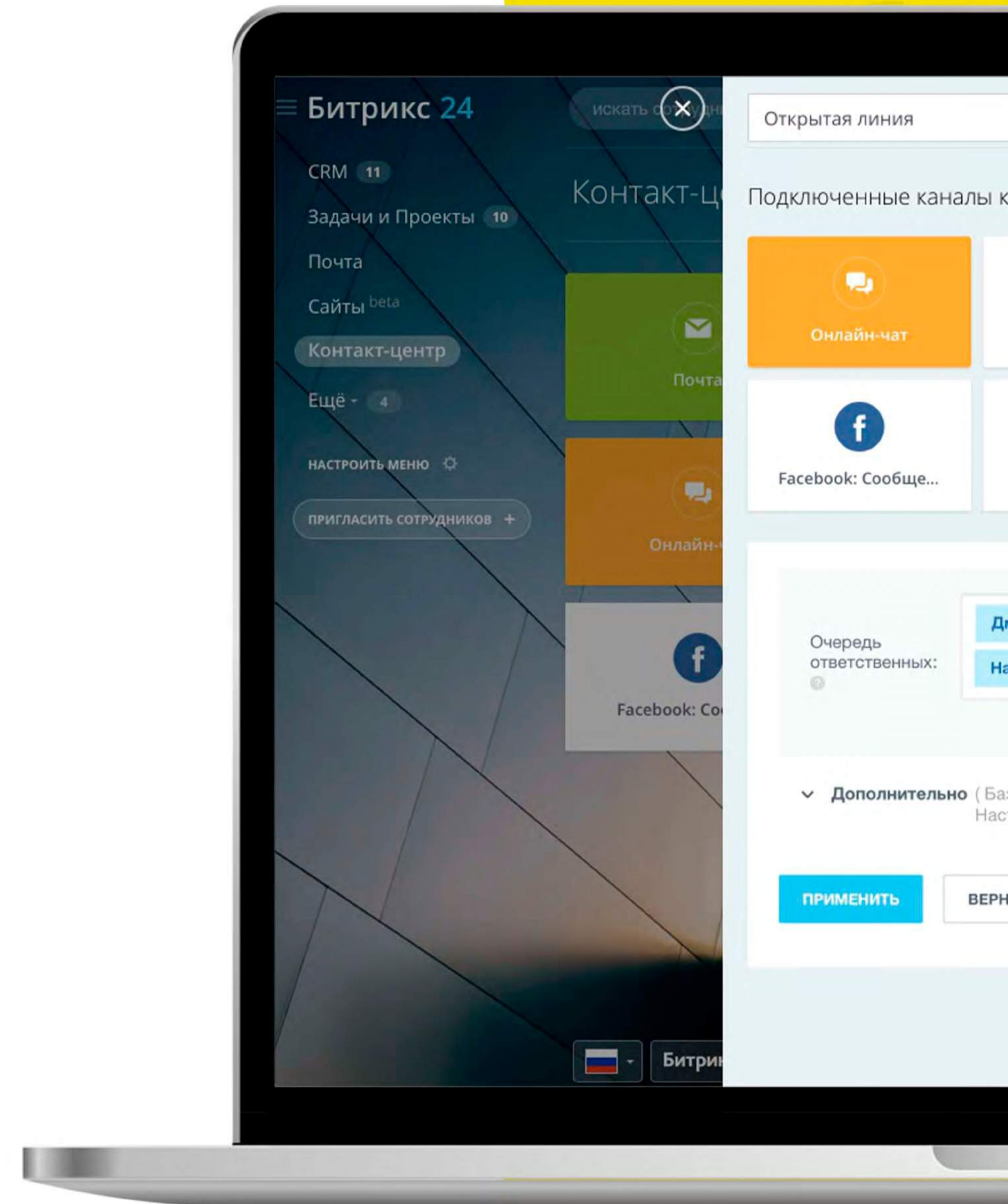




## РЕЗУЛЬТАТ:

Автоматизированы операционные отчёты - это позволило руководству получать отчёты о продажах в режиме реального времени.

В результате TUNGRI GRAIN получают более высокую отдачу от своих маркетинговых кампаний и улучшили эффективность отдела продаж на 33 процента. Кроме того, количество генерируемых лидов увеличилось на 40%. Получая более чёткое видение бизнес-ситуации, сотрудники стали выполнять свою работу более эффективно.





# КЕЙС 09

ООО "Алан Астык"





## ЦЕЛЬ:

Внедрение CRM-системы «Битрикс24»



## ПРОБЛЕМЫ, КОТОРЫЕ ПРЕДСТОЯЛО РЕШИТЬ:

- Необходимость комплексного анализа для принятия управленческих решений и оценки эффективности деятельности организации
- Необходимость автоматизации продаж для увеличения базы клиентов



## ЧТО БЫЛО СДЕЛАНО:

1. Изучили и описали совместно с заказчиком все бизнес-процессы отдела продаж
2. Внедрили CRM-систему «Битрикс24»
3. Произвели настройку программы, создали инструмент приёма, регистрации и отработки клиентов
4. Обучили сотрудников работе в программе





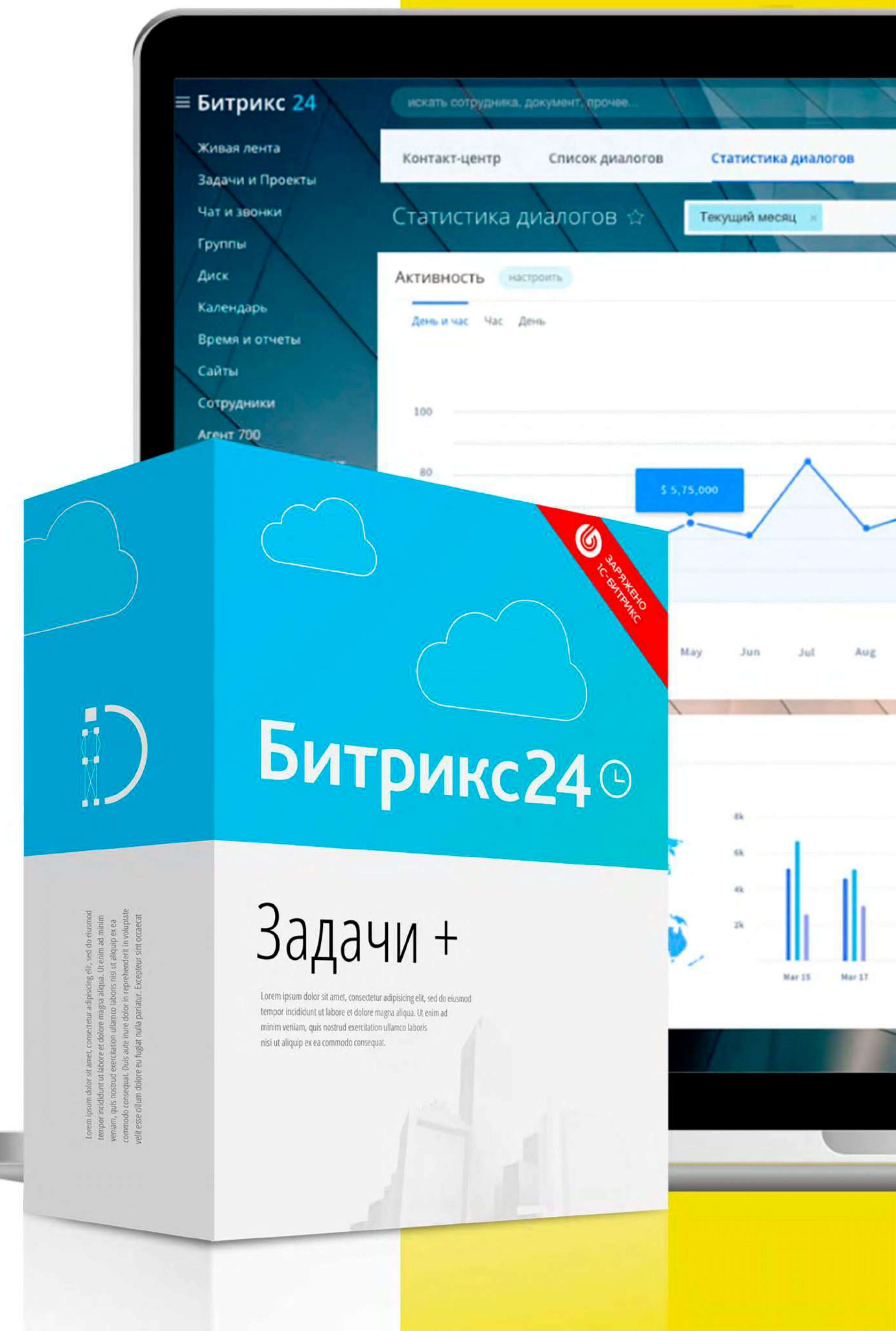


## РЕЗУЛЬТАТ:

Автоматизированы операционные отчёты – это позволило руководству получать отчёты о продажах в режиме реального времени.

На текущий момент система внедрена в Омском филиале и центральном офисе Заказчика, в планах – автоматизация всей филиальной сети.

Решение позволит сотрудникам упростить ежедневную работу. Битрикс24 объединяет множество каналов коммуникации, что позволило перевести всю операционную деятельность не только в режим онлайн, но ещё и в единое информационное пространство.





# КЕЙС 10

ООО "Фермер LTD"





## ЦЕЛЬ:

Автоматизация отдела продаж



## ВХОДНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ:

Компания является поставщиком широкого диапазона машин и техники для сельского хозяйства и коммунальных служб.



## ПРОБЛЕМЫ, КОТОРЫЕ ПРЕДСТОЯЛО РЕШИТЬ:

- Необходимость комплексного анализа для принятия управленческих решений и оценки эффективности деятельности организации
- Необходимость автоматизации продаж для увеличения базы клиентов







## НАШИ ДЕЙСТВИЯ:

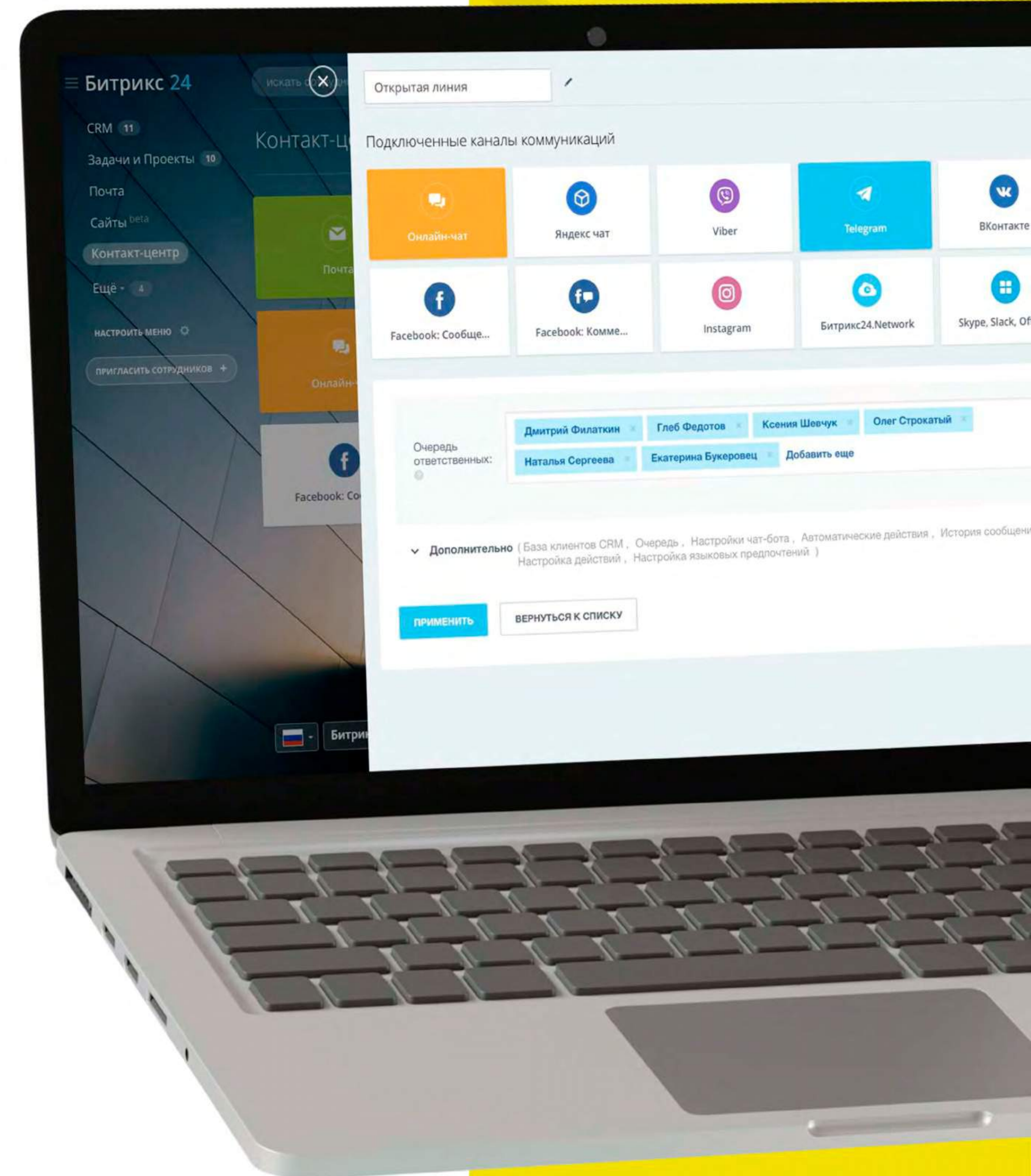
1. Изучили и описали совместно с заказчиком все бизнес-процессы отдела продаж
2. Внедрили CRM-систему «Битрикс24»
3. Произвели настройку программы, создали инструмент приёма, регистрации и отработки клиентов
4. Обучили сотрудников работе в программе



## РЕЗУЛЬТАТ:

Автоматизированы операционные отчёты – это позволило руководству получать отчёты о продажах в режиме реального времени.

Решение позволит сотрудникам упростить ежедневную работу. Битрикс24 объединяет множество каналов коммуникации, что позволило перевести всю операционную деятельность не только в режим онлайн, но ещё и в единое информационное пространство.





# КЕЙС 11

ООО WECTrade





## ЦЕЛЬ:

Автоматизация отдела продаж и настройка открытых линий



## ВХОДНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ:

Компания является заводом изготовителем безопасной бытовой химии на территории РФ



## ПРОБЛЕМЫ, КОТОРЫЕ ПРЕДСТОЯЛО РЕШИТЬ:

- Необходимость комплексного анализа для принятия управленческих решений и оценки эффективности деятельности организации
- Необходимость автоматизации продаж для увеличения базы клиентов







## НАШИ ДЕЙСТВИЯ:

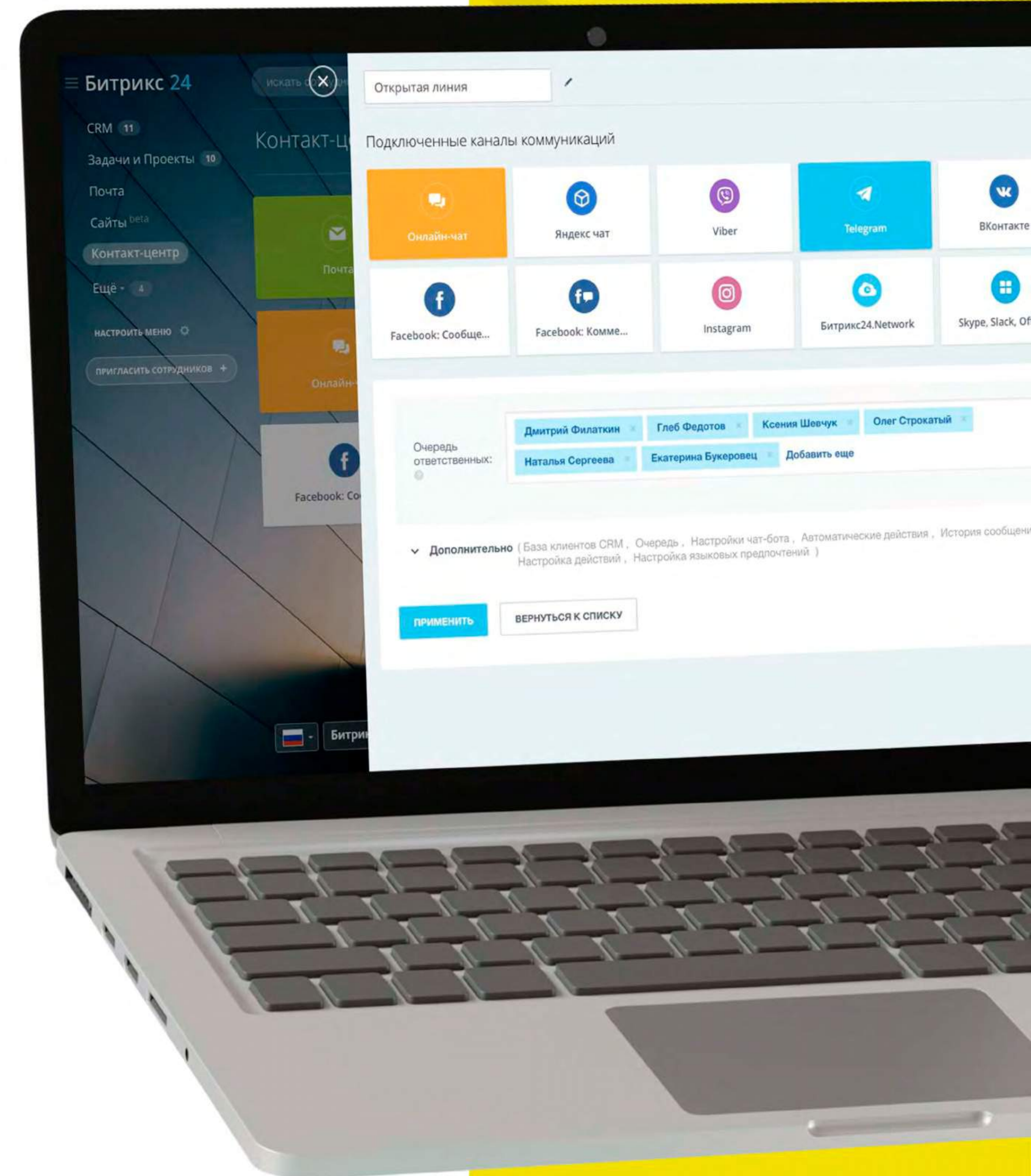
1. Изучили и описали совместно с заказчиком все бизнес-процессы отдела продаж
2. Внедрили CRM-систему «Битрикс24»
3. Произвели настройку программы, создали инструмент приёма, регистрации и отработки клиентов
4. Обучили сотрудников работе в программе



## РЕЗУЛЬТАТ:

Автоматизированы операционные отчёты – это позволило руководству получать отчёты о продажах в режиме реального времени.

Решение позволит сотрудникам упростить ежедневную работу. Битрикс24 объединяет множество каналов коммуникации, что позволило перевести всю операционную деятельность не только в режим онлайн, но ещё и в единое информационное пространство.





# КЕЙС 12

International Metal Company





## ЦЕЛЬ:

Внедрение CRM-системы «Битрикс24»



## ВХОДНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ:

Компания занимается переработкой металлолома



## ПРОБЛЕМЫ, КОТОРЫЕ ПРЕДСТОЯЛО РЕШИТЬ:

- Необходимость комплексного анализа для принятия управленческих решений и оценки эффективности деятельности организации
- Необходимость автоматизации продаж для увеличения базы клиентов







## ЧТО БЫЛО СДЕЛАНО:

1. Изучили и описали совместно с заказчиком все бизнес-процессы отдела продаж
2. Внедрили CRM-систему «Битрикс24»
3. Произвели настройку программы, создали инструмент приёма, регистрации и отработки клиентов
4. Обучили сотрудников работе в программе

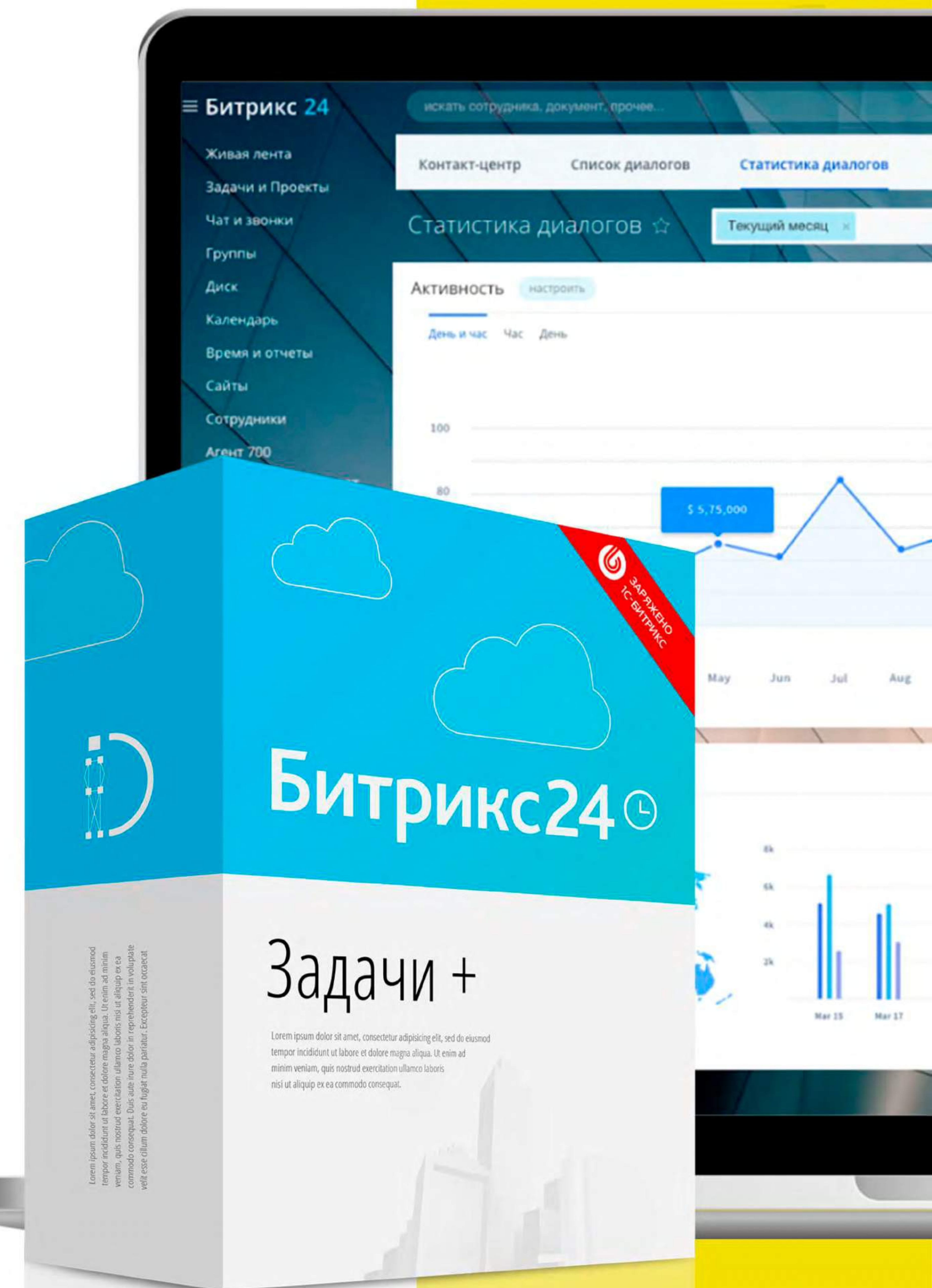


## РЕЗУЛЬТАТ:

Автоматизированы операционные отчёты – это позволило руководству получать отчёты о продажах в режиме реального времени.

На текущий момент система внедрена в Московском филиале и центральном офисе Заказчика, в планах – автоматизация всей филиальной сети.

Решение позволит сотрудникам упростить ежедневную работу. Битрикс24 объединяет множество каналов коммуникации, что позволило перевести всю операционную деятельность не только в режим онлайн, но ещё и в единое информационное пространство.





# КЕЙС 13

По внедрению «Битрикс24» для  
производственной компании





## ЦЕЛЬ:

Внедрению «Битрикс24» для производственной компании



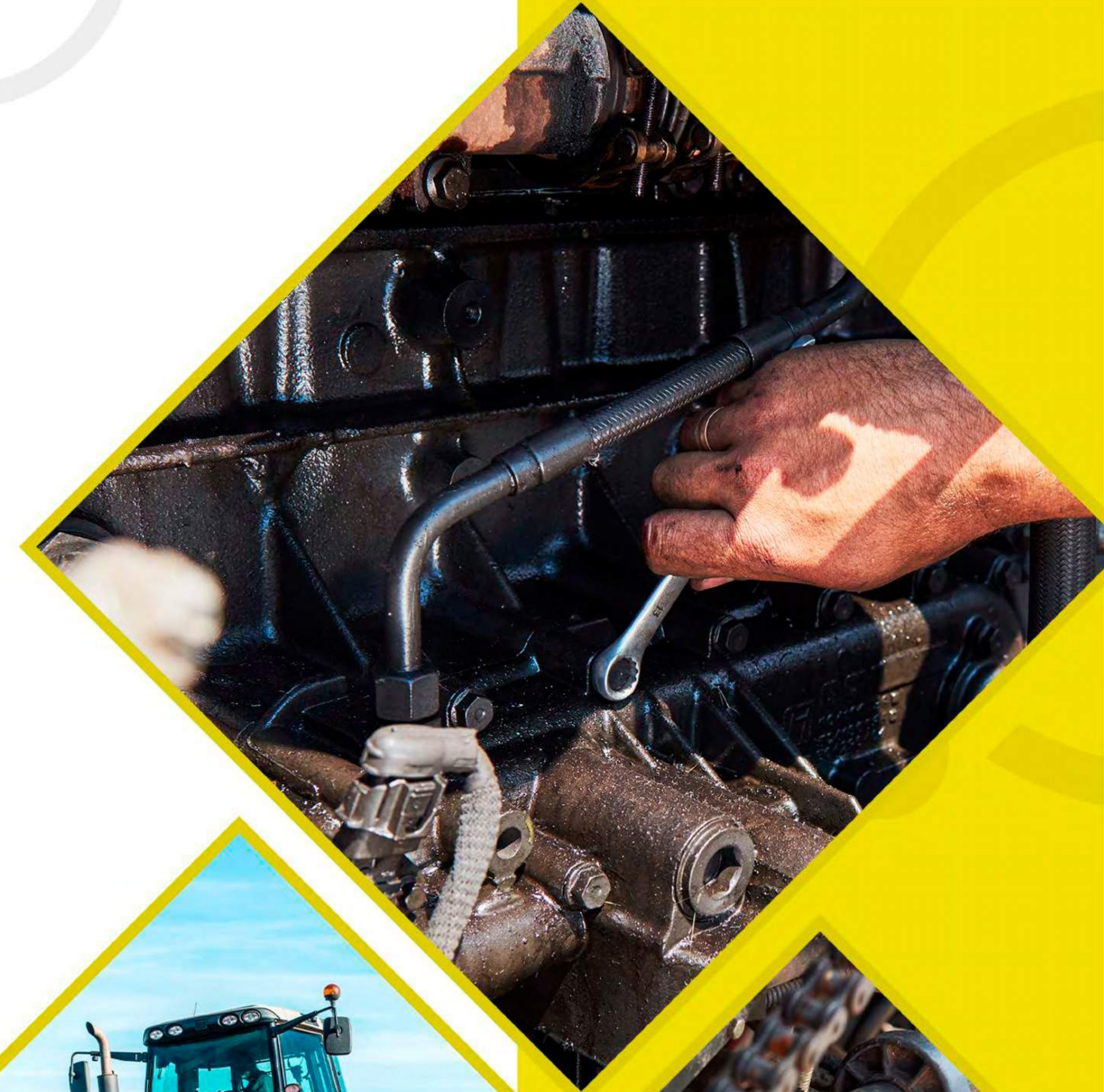
## ВХОДНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ:

Проектирует и серийно производит медно-латунные радиаторы для охлаждения воды, масла и воздуха в различных системах двигателей большой мощности. Продукция предприятия успешно применяется в системах охлаждения дизелей тепловозов, карьерных самосвалов, комбайнов, тракторов, силовых агрегатов для привода буровых установок, тягово-энергетических установок, дизель генераторов, блочно-транспортабельных электростанций, трансформаторов переменного тока в тяговых установках, компрессорных станций.



## ПРОБЛЕМЫ, КОТОРЫЕ ПРЕДСТОЯЛО РЕШИТЬ:

- объединение всех внутренних коммуникаций;
- структурированность постановки, принятия и контроль выполнения поручений на всех уровнях;







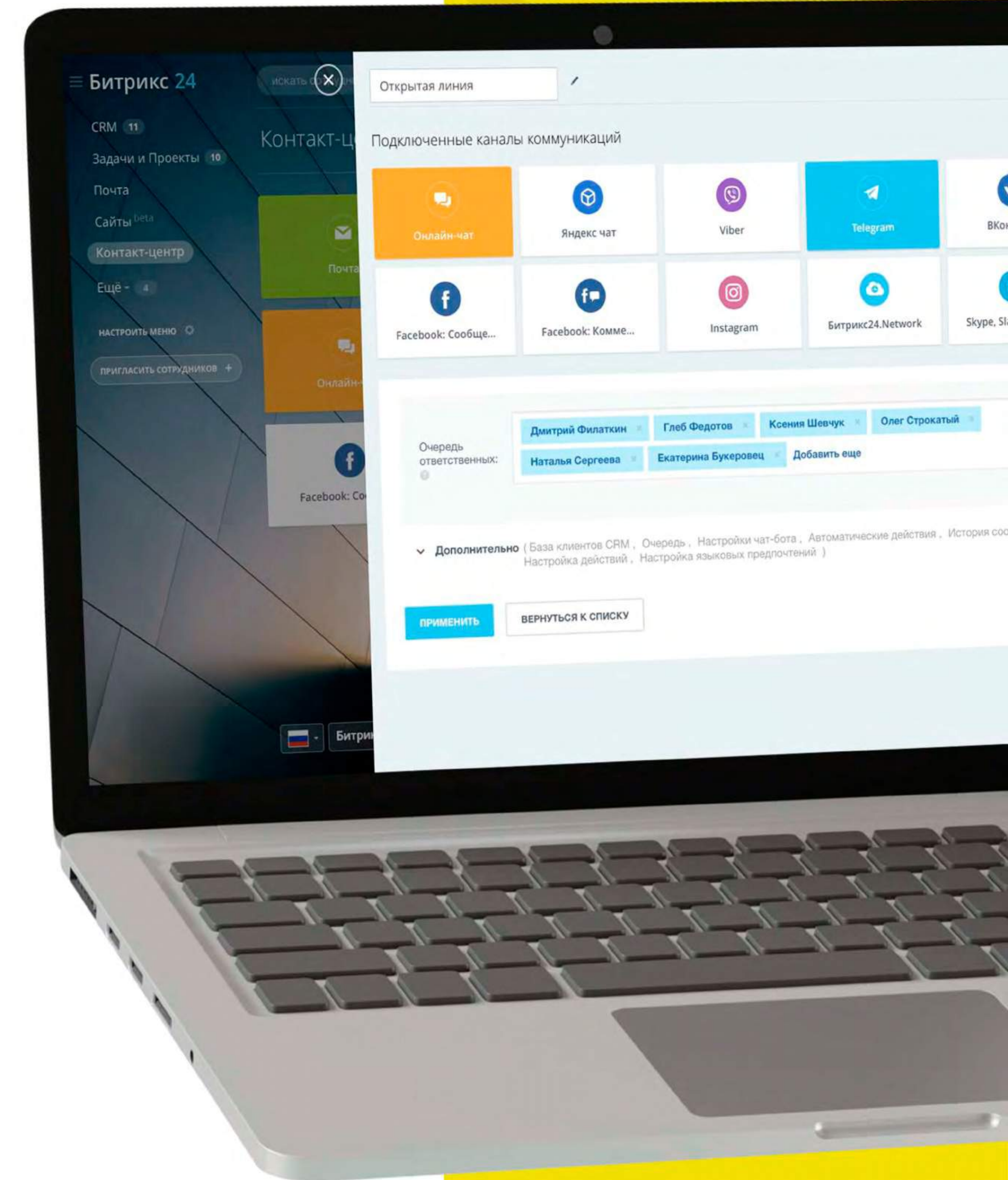
## ПРОБЛЕМЫ, КОТОРЫЕ ПРЕДСТОЯЛО РЕШИТЬ:

- управление загрузкой собственного транспорта и получение по нему необходимой отчетности;
- автоматизация создания и утверждения внутренней документации и согласования договоров;
- поднятие корпоративной культуры на новый уровень.



## ЧТО БЫЛО СДЕЛАНО:

1. Детализированный анализ потребностей. Составление брифа, выявляющего все потребности организации, базовые цели, критерии и так далее. Опрос сотрудников и руководства компании, с целью выяснения ожидаемых сценариев использования портала;
2. Составление технического задания на внедрение портала. Составление документа [техническое задание], в котором детально описываются все работы с указанием сроков и привлекаемых ресурсов с обеих сторон;





3. Техническое решение. Решение проблем с сервером, его настройкой, установкой ПО и его отладкой для запуска. Интеграция пользователей из систем учёта (1С Предприятие, LDAP);

4. Подготовительные работы. Формирование группы тестовых пользователей, создание плана работы для них, обучение, наполнение контентом, выработка поэтапного плана внедрения портала. Выбор первоначальных целей и отработка тактики по их внедрению. Оценка готовности производственного контента к переносу на портал. Какой контент нужно ещё создать, какие ресурсы может выделить компания для этой деятельности;

5. Старт проекта. Анонсирование портала в организации, достижение первичных целей;

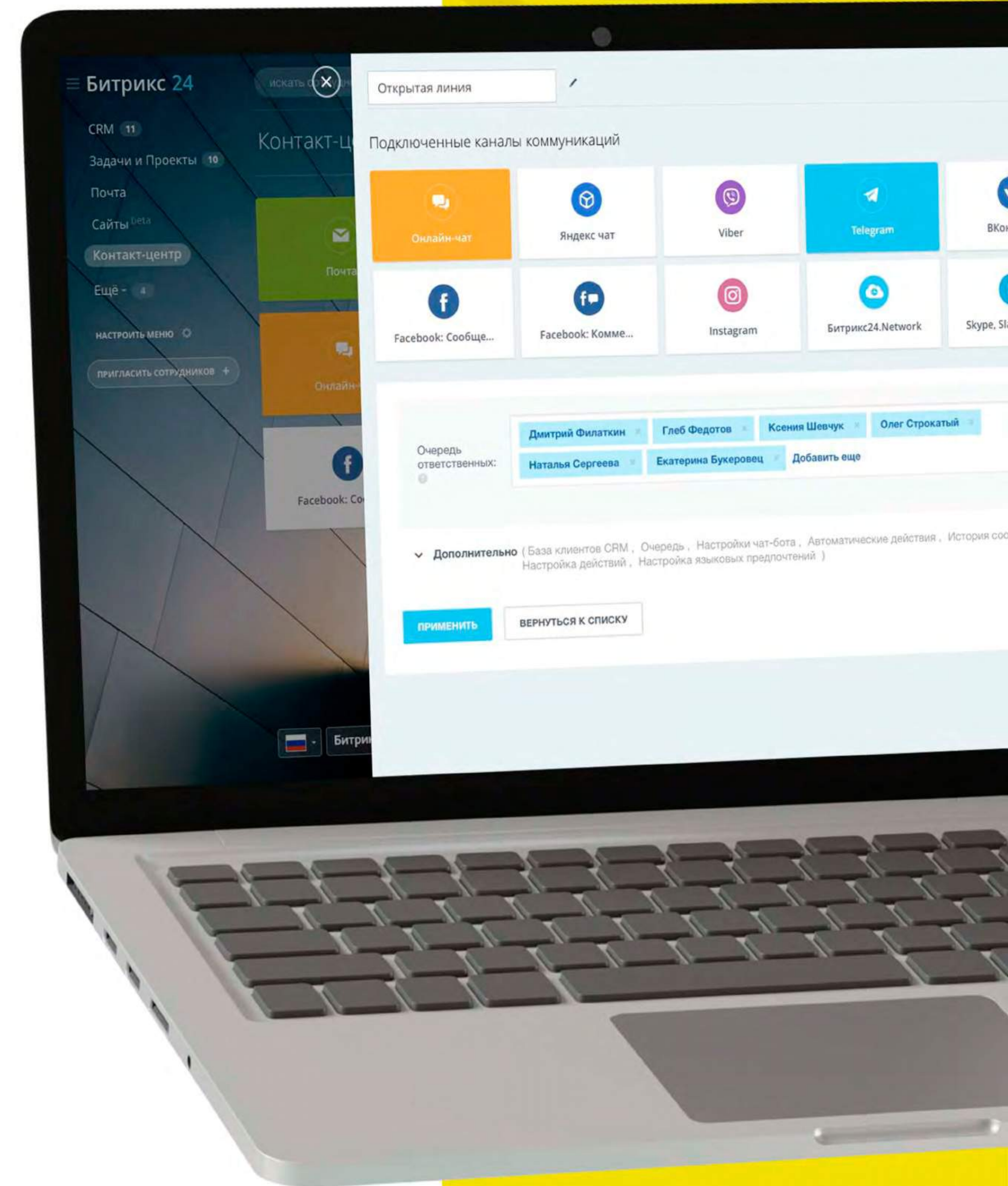
6. Обучение. Формирование плана обучения инструментам портала сотрудников.

Первая группа - тестовые пользователи. Обучение первичным инструментам:

“живая лента”, “мессенджер”, “календарь”, “задачи”, “планерки и собрания”.

Такое обучение проводится по отделам в рабочее время.

В дальнейшем обучение будет проводиться по мере добавления инструментов портала Битрикс24.

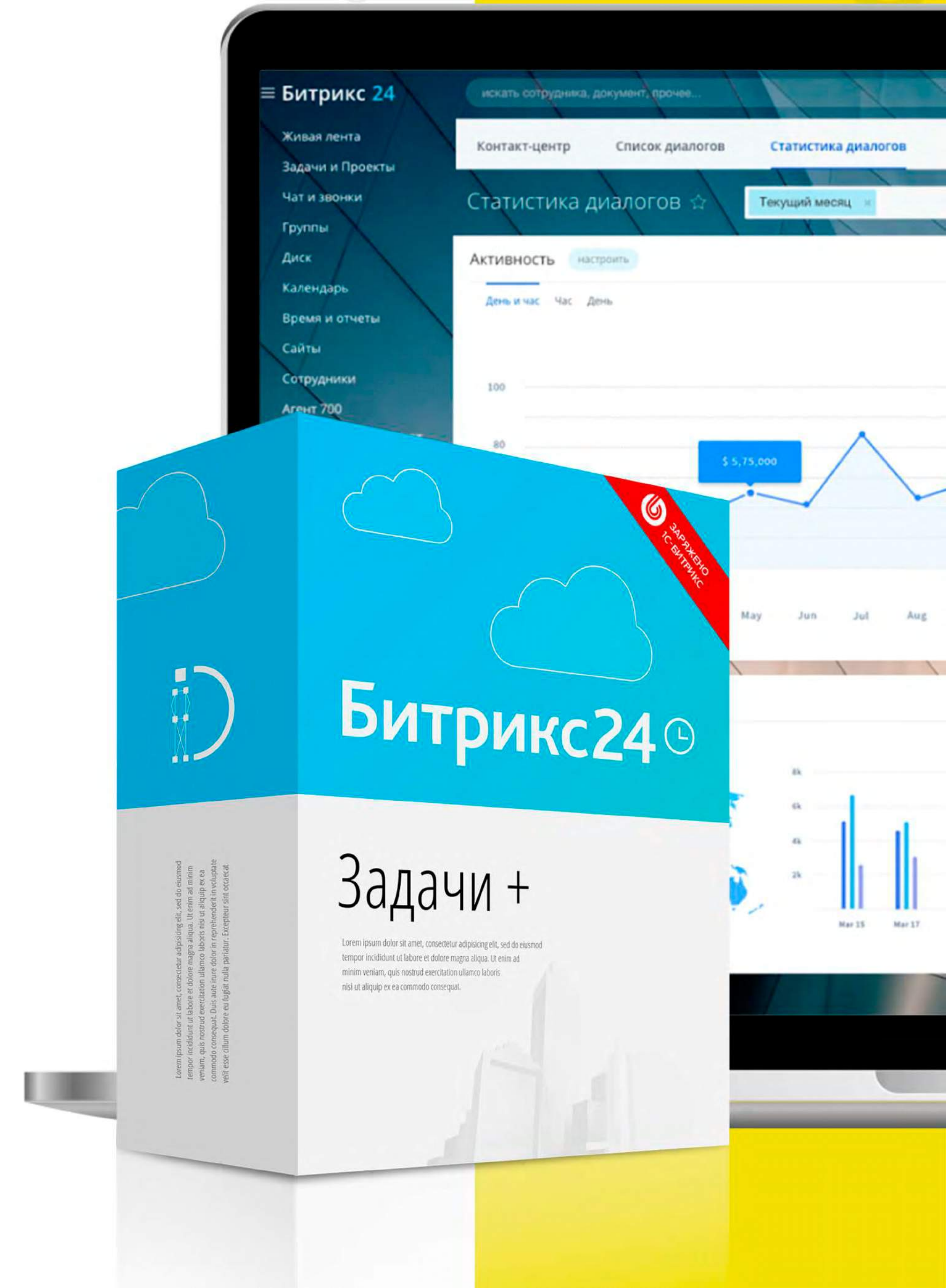






## РЕЗУЛЬТАТ:

- оперативно распространять информацию среди большого числа сотрудников, включая тех, кто работает за рубежом;
- фиксировать постановку и отслеживать выполнение задач и поручений;
- совместно работать на созданием и согласованием внутренних документов;
- автоматизировать проведение планерок и собраний;
- оперативно управлять загрузкой собственного транспорта компании;
- проводить тестирование и опросы персонала;
- объединять сотрудников в рабочие группы для ведения проектов;
- проводить обучающие мероприятия и тестирование сотрудников;
- бронировать переговорные, заказывать визитки и прочие административные процессы.





# КЕЙС 14

Автомобилестроительный завод





## ЦЕЛЬ:

Автоматизация процесса реализации продукции сетью дилерских центров



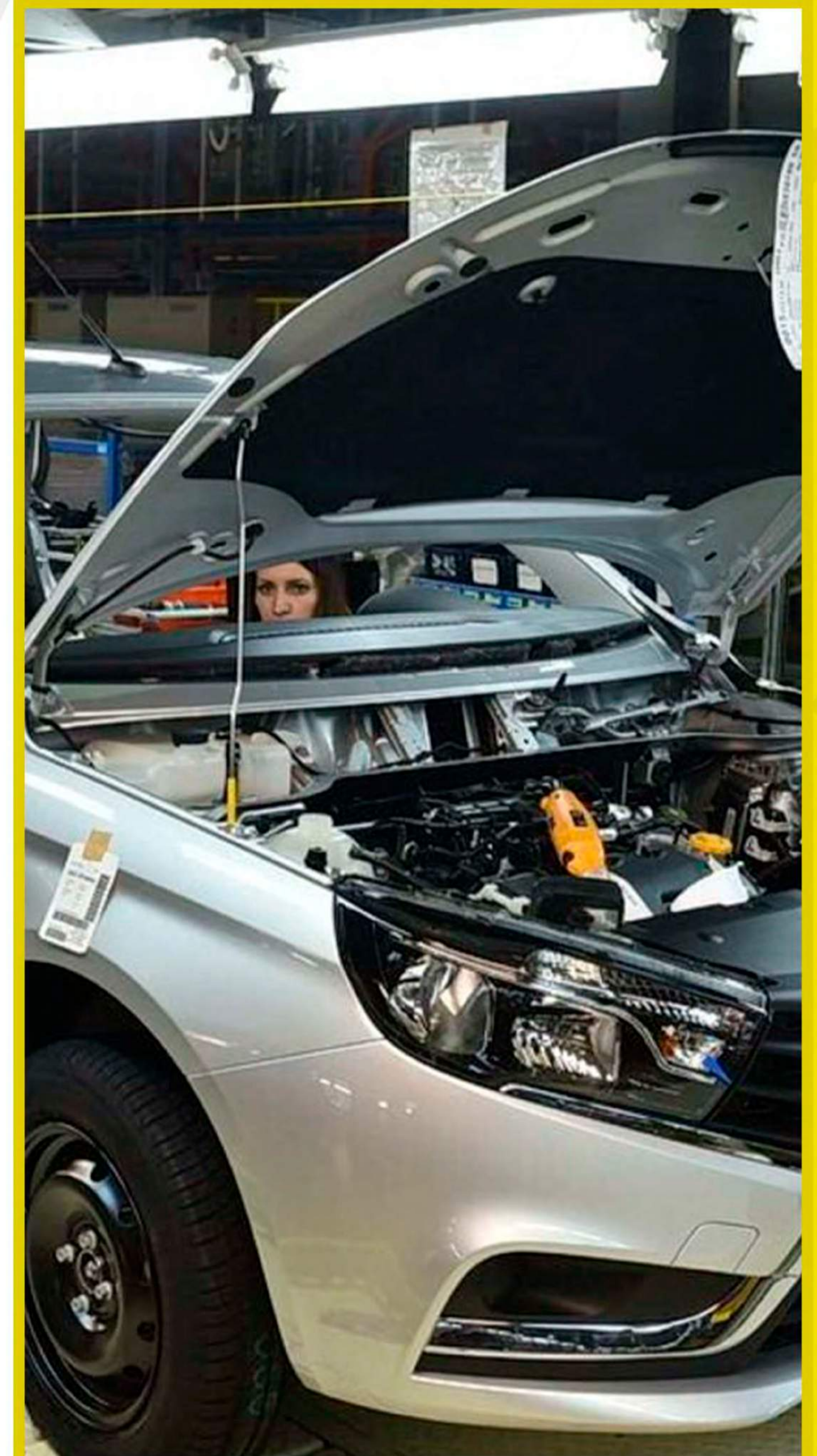
## ВХОДНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ:

Автомобилестроительный завод производит автомобили, реализуемые конечным потребителям через масштабную дилерскую сеть.



## ПРОБЛЕМЫ, КОТОРЫЕ ПРЕДСТОЯЛО РЕШИТЬ:

1. Трудности при построении плана продаж и производства, сложность в получении данных о продажах и потребности в продукции
2. Сложность в определении уровня загрузки мест хранения готовой продукции, числа произведённых единиц автомобилей
3. Сложность в коммуникациях с сотрудниками дилерских центров
4. Необходимость стандартизации процессов реализации продукции, обмена документами и др.
5. Потребность в получении централизованных отчётов о продажах и конверсии в продажи обращений потребителей в дилерских центрах

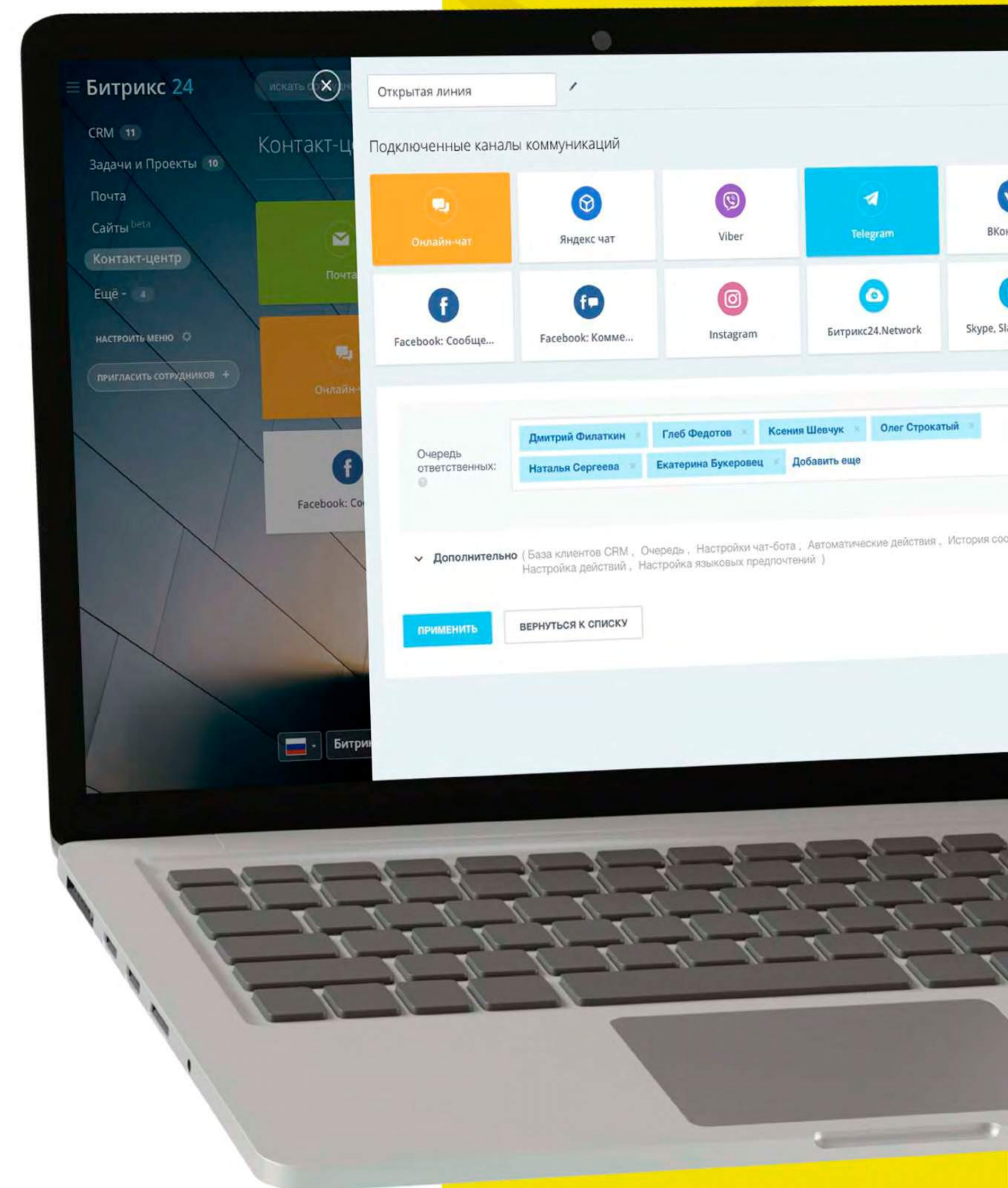






## ЧТО БЫЛО СДЕЛАНО:

1. Развёрнута система Битрикс24, настроены все функции корпоративного портала для обеспечения коммуникации пользователей
2. Реализованы процессы учёта производства, логистики, реализации готовой продукции с помощью масштабных универсальных бизнес-процессов
3. Построена единая система регистрации обращений клиентов в дилерские центры
4. Настроена сквозная отчётность, позволяющая получать актуальные данные «в режиме реального времени»
5. Настроены шаблоны документов, регламентные задачи и задания для стандартизации работы сотрудников





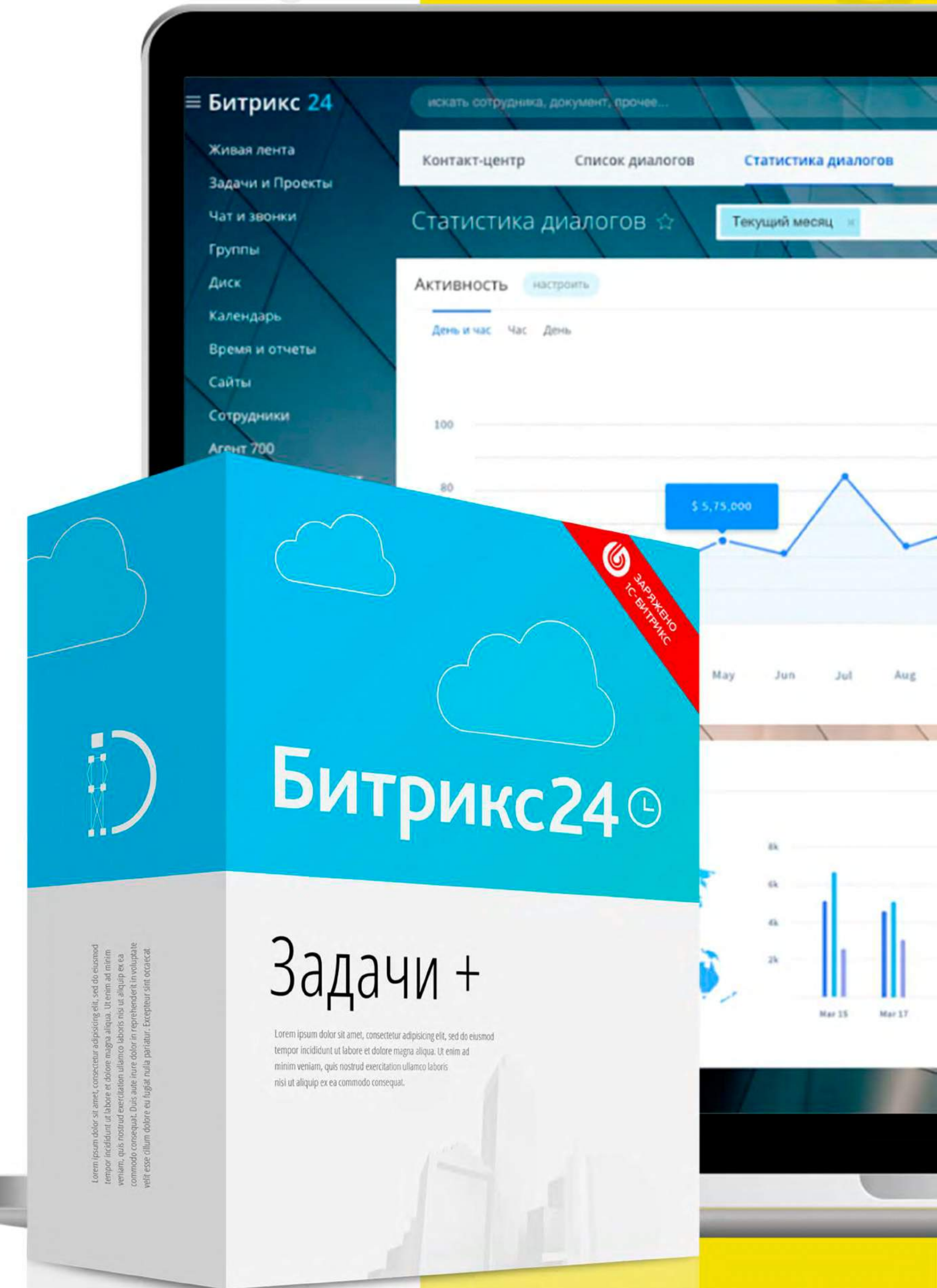


## РЕЗУЛЬТАТ:

Отлаженная система, хранящая полную и актуальную информацию о состоянии складов, производства, системы логистики и ходе продаж готовой продукции.

Удобный корпоративный портал, предназначенный для коммуникаций сотрудников из разных городов.

Внедрение CRM Битрикс24 позволило собрать единую клиентскую базу, стандартизировать работу сотрудников, автоматизировать рабочие процессы и описать действия в понятных и общедоступных инструкциях для пользователей. Все вышестоящие сотрудники могут получать полные и прозрачные отчёты в один клик.





# КЕЙС 15

Тепломарт





## ЦЕЛЬ:

Внедрение Bitrix24 CRM в строительной компании



## ВХОДНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ:

Компания работает в сфере строительных услуг уже 15 лет. Специализация - услуги по устройству внутренних инженерных систем. В перечень услуг компании входит проектирование систем, монтаж, поставка материалов и сертификация специалистов.

Собственный штат сотрудников насчитывает 60 человек, а также 300 специалистов, которые занимаются монтажными работами.

Бизнес-модель компании Теплоарт подразумевает индивидуальный подход к решению стоящих перед клиентом строительных задач. Личный менеджер, формирует индивидуальное предложение, с целью найти оптимальный способ достижения целей клиента.

Первичные обращения клиентов в компанию обрабатываются контактными центром, который закрепляет за клиентом специалиста.







## ЧТО БЫЛО СДЕЛАНО:

Первым этапом проекта был выбор программного решения. Специалистами компании был проведен тщательный анализ CRM-систем, по результатам которого к внедрению была выбрана система Bitrix 24 CRM. Основными причинами такого выбора стали — гибкость и масштабируемость платформы, удобный пользовательский интерфейс, наличие интеграторов с большим опытом успешных внедрений системы, приемлемая стоимость лицензий и дополнительных доработок. В качестве интегратора была выбрана компания Profi Soft.

Перед командой проекта были поставлены следующие задачи:

Реализовать доработки системы в соответствии с бизнес-процессами продаж в компании, в том числе ведение pipeline, процессы работы с «холодными» контактами и многие другие.

Обеспечить интеграцию CRM и телефонии как на первой линии (контакт-центр), так и на второй (финансовые советники).

В результате проекта было разработано решение, значительно расширяющее базовую функциональность Bitrix 24 CRM и соответствующую требованиям БКС.

В системе реализовано большое количество ролей для различных подразделений, работающих с клиентами — финансовых советников, сервисных сотрудников, Контакт-центра и пр. При этом каждый пользователь имеет доступ только к тем клиентским записям и информации в них, которые ему необходимы для работы, что обеспечивает безопасность конфиденциальной информации.

Все обращения в контакт-центр Тепломарта фиксируются в системе автоматически, а личные обращения в офисы регистрируются в ней сервисными сотрудниками. Это позволяет отслеживать эффективность работы с клиентом с момента самого первого обращения.





Выстроенные бизнес-процессы реализованы непосредственно в CRM. Например, при поступлении звонка на линию контакт-центра в системе автоматически создаются карточка клиента, карточка обращения и фиксируются параметры, доступные для автоматического определения: телефонный номер клиента, наиболее подходящий филиал, рекламная кампания, по которой обращается клиент. Далее система автоматически формирует список менеджеров, свободных для приема звонка. Тот или иной эксперт, принимая обращение, видит на своем мониторе автоматически открывшийся клиентский профиль с уже заполненной основной информацией. Таким образом, работа менеджера максимально упрощается.

Вся информация, введенная в систему (клиенты, возможные сделки, звонки, встречи и т. д.) выгружаются в специально созданную витрину данных, в которую также подгружается финансовая информация из Корпоративного хранилища данных. На основании этой информации строится отчетность об эффективности каналов привлечения и работе офисов продаж. Отчеты помогают выявить «узкие места» и определить необходимые корректирующие мероприятия.



## РЕЗУЛЬТАТ:

«Переход на новую CRM предоставил нам следующие основные преимущества: первое – интеграция информации о клиентах и контактах с ними со стороны подразделений продаж и Контакт-центра в единой базе данных, второе – сбор и выгрузка в аналитические системы информации из офисов продаж в режиме онлайн, третье – более удобный и интуитивно понятный интерфейс и, наконец, мы перешли на современную технологичную платформу, позволяющую удовлетворить динамично меняющиеся потребности бизнеса.»

**Антон Граборов,**  
Директор по обслуживанию клиентов.





# КЕЙС 16

FINPARK





## ЦЕЛЬ:

Внедрение CRM-системы Битрикс24



## ВХОДНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ:

Консалтинговая компания “Fin Park”, предлагает курсы по обучению Финансист на фрилансе. На курсе ученики могут освоить не только самые эффективные финансовые инструменты, которые помогут им работать с компаниями со всего мира.

Но также научить планировать свое время, общаться с клиентами, работать без стресса и выгорания.

Также компания оказывает услуги по созданию финансовых моделей, делает аудит финансового учета компаний, занимается финансовым консалтингом.



## ПРОБЛЕМЫ, КОТОРЫЕ ПРЕДСТОЯЛО РЕШИТЬ:

Основной принцип компании FinPark – быть компанией, удобной для клиентов, предоставлять максимально широкий спектр услуг и качественный сервис. Следуя этому принципу, FinPark постоянно предлагает своим клиентам новые услуги и возможности.

В русле этой стратегии в 2022 году руководством компании было принято решение о необходимости автоматизации и выведения на качественно новый уровень всех процедур, связанных с первичным привлечением клиентов компании на ту или иную услугу и комплексным обслуживанием существующих клиентов. Для решения поставленных задач требовалось внедрить во всех бизнес-единицах организации CRM-систему.





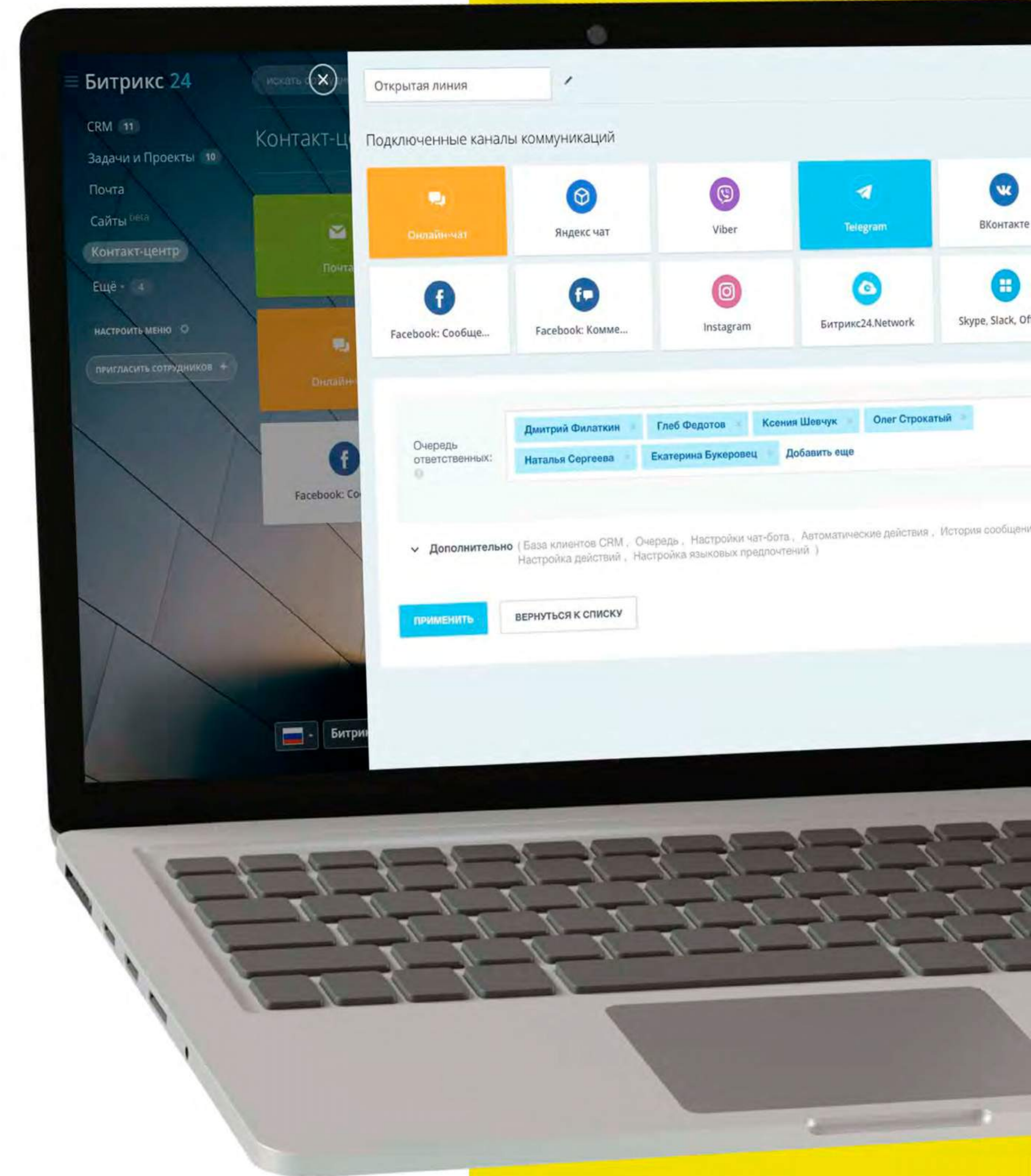


## НАШИ ДЕЙСТВИЯ:

В целом проект внедрения CRM охватывает три глобальных направления бизнеса: продажи, клиентский сервис и маркетинг. В сегменте продаж система будет поддерживать обновленные стратегии привлечения клиентов по всей продуктовой линейке компании. В сервисном сегменте – поддерживать стратегию удержания клиентов, включающую в себя сегментирование существующей клиентской базы, выявление наиболее прибыльных для компании сегментов и, как следствие, применение методов удержания клиентов. Причем, в методах сегментирования должны быть учтены как ценность, получаемая клиентом от компании, так и ценность клиента для компании. По сути, это – выявление наиболее прибыльных для компании сегментов клиентской базы и выстраивание с этими клиентами долгосрочных взаимовыгодных отношений. В маркетинге должен быть обеспечен контроль всей массы каналов продвижения продуктов компании (прежде всего – семейство профильных сайтов в Интернете, т.е. основными каналами продвижения является Интернет) и поддержка маркетинговых кампаний», – отмечает Айша, руководитель Отдела внедрения и развития CRM-систем FINPARK.

Проект разбит на несколько этапов. Пилотной зоной внедрения выбран Контакт-центр компании, как один из ключевых участков бизнеса. В рамках первого этапа CRM-системой охвачен один департамент продаж с 5 сотрудниками, Контакт-центр, и топ-менеджмент компании.

В системе созданы рабочие места маркетологов. Постепенно, по мере накопления информации в системе у службы маркетинга появится возможность отслеживать отклики на маркетинговые кампании, проводимые через разные каналы, в том числе – через Call-центр на входящих звонках.





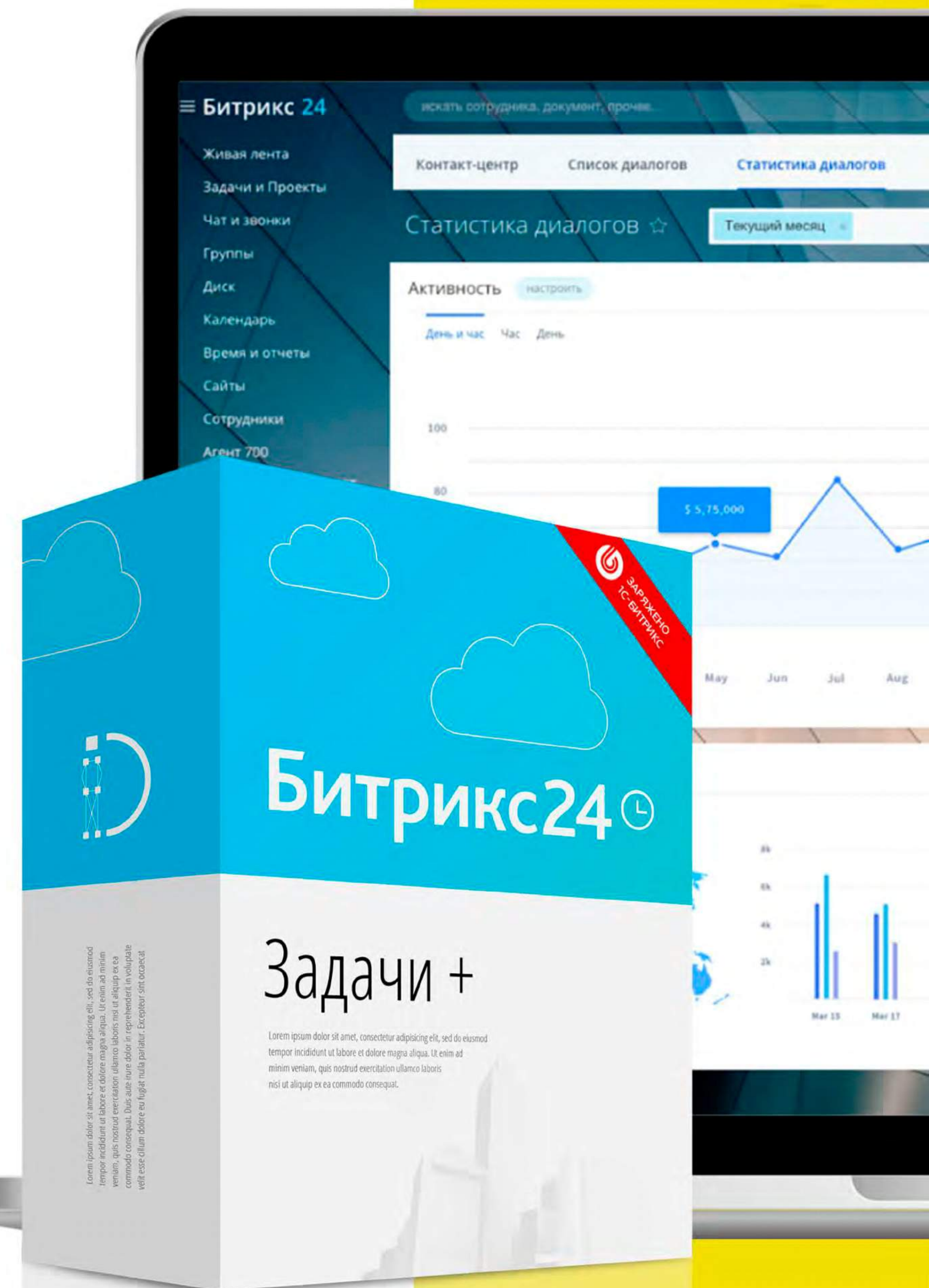


## РЕЗУЛЬТАТ:

На сегодняшний день в CRM-системе уже выстроена цепочка взаимодействия с клиентом, начиная от первичных точек входа клиента (Контакт-центр, Интернет-каналы и др.), до департамента продаж, которые «открывают» клиента и работают с ним по всем интересующим его направлениям, и далее – до маркетологов, обеспечивающих формирование клиентских интересов. «CRM занимает важную часть в инфраструктуре бизнеса, потому что она замыкает в себе клиентскую стратегию и тактику компании, – отмечает Грачев Илья. – Контактируя с клиентом, менеджер пытается выяснить его потребности, опираясь на информацию, которая есть в CRM: предварительные контакты, обращения в компанию, телефонные звонки, регистрация на сайтах компании и т.д. По этой информации менеджер может сложить некий портрет потенциального клиента и предложить уже готовое решение. Далее, в ходе поддержки работы клиента, менеджерами используется вся клиентская история, хранящаяся в CRM. Таким образом, на деле реализуется клиентоориентированный подход.»

В рамках проекта сформирован каталог услуг компании, объединивший в своем составе продуктовые линейки всех подразделений бизнеса. Каталог позволяет предлагать клиентам перечень дополнительных сервисов к услуге, а также оценивать комбинации сервисов, с которыми услуга продается лучше всего.

«По сути, это – выяснение наиболее прибыльных для компании сегментов клиентской базы и выстраивание с этими клиентами долгосрочных взаимовыгодных отношений. В маркетинге должен быть обеспечен контроль всей массы каналов продвижения продуктов холдинга (прежде всего – семейство профильных сайтов в Интернете, т.е. основным каналом продвижения является Интернет) и поддержка маркетинговых кампаний организации», – отмечает Жулдыз Шанайбаева, руководитель компании FINPARK.





Еще одним уникальным решением является каталог каналов продвижения компании, который позволяет оценивать эффективность каналов маркетинговых коммуникаций в разрезе проводимых кампаний, отслеживать маркетинговые бюджеты. Кроме того, в рамках решения для FINPARK создан каталог сценариев коммуникаций, который позволяет выбирать порядок взаимодействия с клиентом в зависимости от содержания коммуникации и должности сотрудника, принимающего в ней участие. Сильно возросла скорость идентификации клиентов. Сотрудник call-центра, отвечая на входящий звонок, знает, кто ему звонит, к какой группе клиентов он относится и клиентом каких учетных фирм является. Полная информация о коммуникациях автоматически фиксируется в CRM-системе и позволяет получать аналитику о количестве интересов, проявленных к определенной услуге. Контур CRM, поддерживающий Контакт-центр и блок продаж, введен в продуктивную эксплуатацию.

Перспективы проекта:

В дальнейшем планируется совместная автоматизация подразделений и проектной деятельности. Таким образом, на втором этапе планируется охватить системой весь жизненный цикл взаимоотношений компании с клиентом: поддержка, сопровождение и удержание клиента. В рамках второго этапа будет проведено тиражирование решения на филиалы и представительства компании в регионах, продолжена унификация бизнес-процессов: все продажи будут постепенно сводиться к определенным, отточенным и обкатанным схемам на основе опыта работы головного офиса. Построение единого ИТ-пространства, полностью ориентированного на клиентов, позволит консалтинговой компании FINPARK и в будущем укреплять свои лидерские позиции во всех направлениях своей деятельности.

