



Компания Мир Паркета на рынке г. Саратова уже более 10 лет. Компания имеет 2 салона по продаже напольных покрытий и 6 салонов по реализации межкомнатных дверей.

Приоритетом своей деятельности компания считает максимальное удовлетворение требований потребителей.

В компании не было системы, автоматизирующей бизнес-процессы продаж. Учет велся в Excel и Google-таблицах.

Руководство приняло решение о необходимости единой CRM-системы. За помощью обратились в челябинский филиал компании «Первый Бит».

Цели и задачи внедрения:

- Контроль скорости и качества обработки обращений клиентов.
- Исключение потери обращений клиентов.
- Наполнение клиентской базы с возможностью ее последующей сегментацией.
- Предоставление прозрачности отработки обращений клиента, истории коммуникаций и движения по воронке.
- Возможность получения аналитики количественных и качественных показателей сущностей CRM (отчеты).

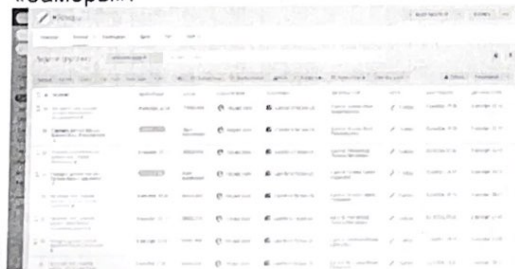
Прежде чем приступить к внедрению, специалисты Первого Бита совместно со специалистами заказчика провели экспресс-обследование существующих бизнес-процессов.

В результате:

- подобран оптимальный продукт - Коробочная версия Битрикс24: Корпоративный портал 50;
- сформирована и описана схема бизнес-процессов;
- сформирован оперативный план внедрения системы.

Ход проекта:

1. Развертывание решения Битрикс24.
2. Базовая настройка: права доступа, структура компании, руководители, регистрация пользователей, распределение пользователей по структуре компании
3. Настройка CRM-системы:
 - 1 воронка Лидов;
 - 2 воронки Сделок общей сложностью до 30 стадий
 - Настройка пользовательских полей, стадии Лидов и Сделок,
 - настройки прав доступа CRM, разделов, сегментации базы CRM.
 - настройка автоматизации воронок посредством роботов и бизнес-процессов общей сложностью до 40 действий.
4. Создание и настройка экстранет группы «Замеры» и реализация бизнес-процесса «Замеры».

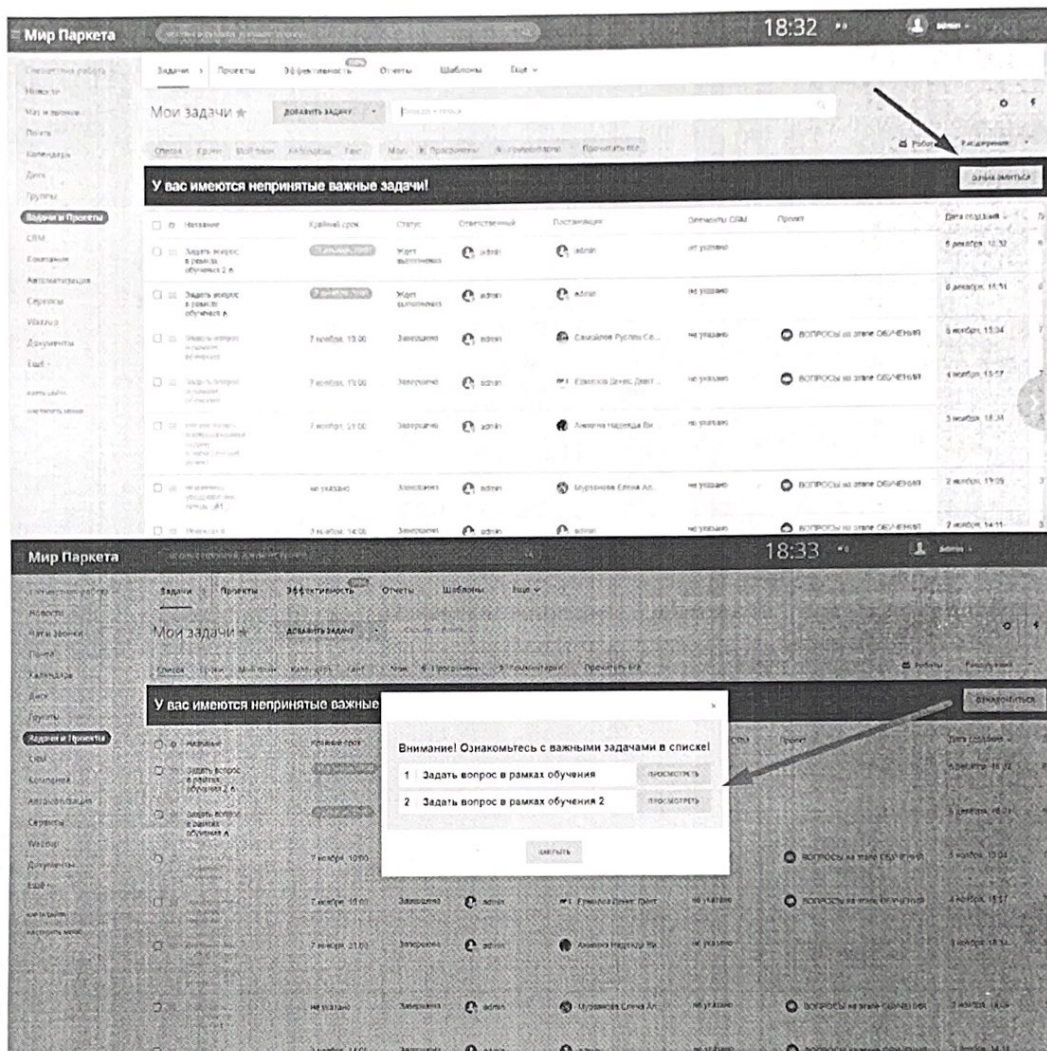


5. Автоматизация работы контакт-центра:

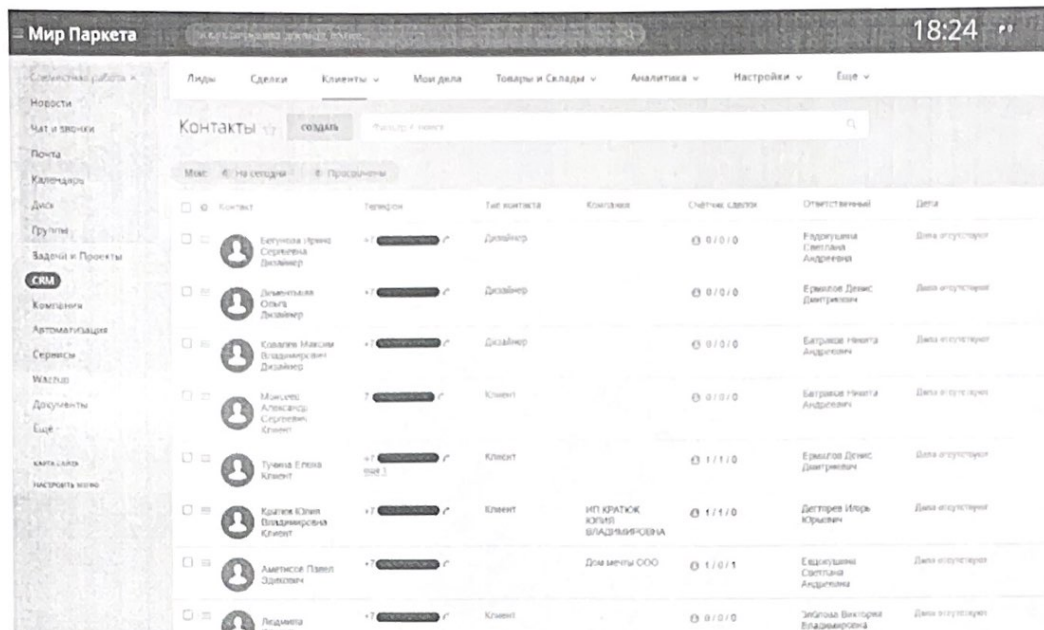
- интеграция WhatsApp
- телефония: интеграция с внешними АТС – Мегафон и Дом.ру, настройка сопоставления пользователей, маршрутизация.

6. Доработка Битрикс24:

- Дополнительное уведомление о поставленной задаче с пометкой "важная". Задача не должна уходить с экрана пока ее не закроют вручную.



- Дополнительный счетчик на канбан-доске, который отображает общее количество сделок, количество активных и завершенных сделок по клиенту.



7. Обучение пользователей.
8. Сопровождение системы на этапе запуска.

Результаты проекта:

1. Исключена потеря обращений от клиентов.
2. В 2 раза увеличена скорость обработки лидов.
3. В 5 раз увеличена скорость получения оперативных показателей по клиентской базе.
4. Вся история коммуникаций с клиентом фиксируется и доступна для последующей аналитики.

Благодарим команду компании «Первый Бит». Не возражаем против использования в открытых источниках логотипа клиники и информации, описанной в отзыве.

«19» июля 2023 года

Должность инициатор

Волков Д.И. М.П.

