



Отзыв по Битрикс24

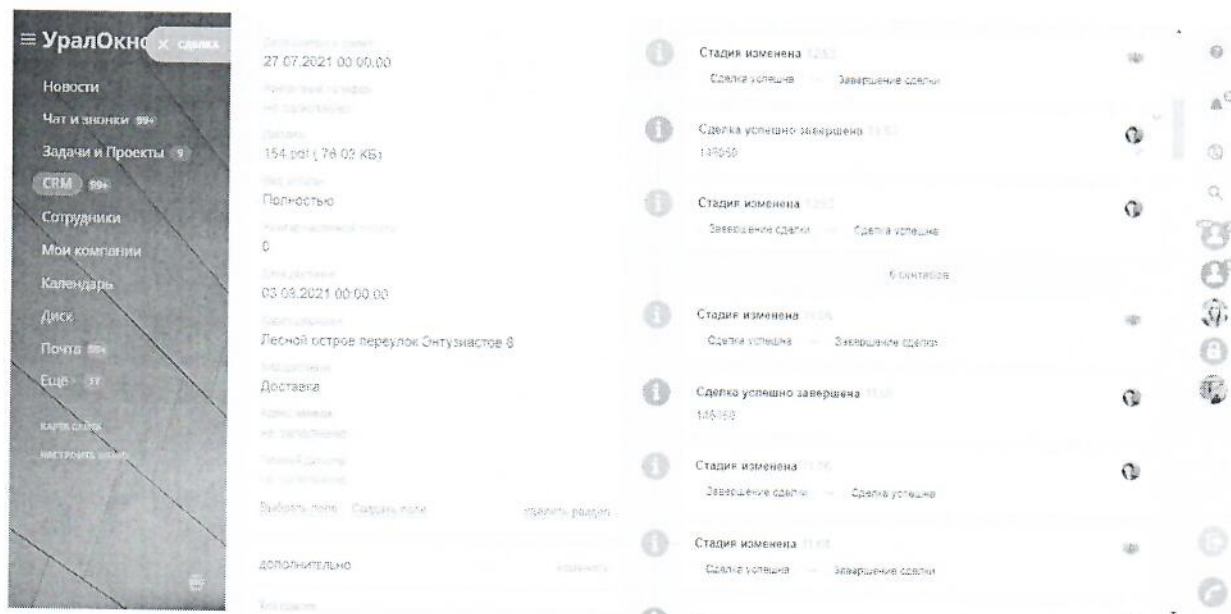
Компания «Уралокно» - крупнейший производитель оконных конструкций на Урале. Компания была основана в 2004 году на базе строительной компании. Сегодня помимо головного офиса у компании есть 2 филиала по работе с розничными клиентами, шоу-рум в Челябинске и офис продаж в Тюмени.

Для автоматизации отделов продаж обоих филиалов руководством компании было принято решение внедрить Битрикс24, наиболее популярную на российском рынке CRM-систему. При выборе подрядчика было проведено несколько встреч с компаниями, оказывающими услуги по внедрению Битрикс24, оценив их экспертизу, компания выбрала команду внедрения – специалистов Первого Бита в Челябинске.

Перед началом проекта специалисты Первого Бита провели анализ бизнес-процессов компании «Уралокно», выявили рутинные процессы в работе менеджеров отдела продаж, которые можно было автоматизировать с помощью Битрикс24, и подготовили техническое задание на основе которого и происходило внедрение.

Автоматизация работы отдела продаж

В Битрикс24 была настроена воронка продаж, клиенты и сделки. Заявка от клиента попадает в систему к ответственному менеджеру. Менеджер связывается с клиентом, выявляет потребность (что нужно стеклить, какие требования к оконным конструкциям и т.д.) и создает задачу на замер, задача отправляется специалисту (замерщику), который после выполнения замера, прикрепляет документ с расчетами и планом конструкции (замерный лист) к задаче, и информация автоматически попадает менеджеру. Таким образом вся история взаимодействия с клиентом, документы, необходимые для выполнения заказа, подписанные счета и акты хранятся в базе. В системе используются напоминания для эффективной работы с клиентами, менеджер сам планирует звонки, встречи и другие задачи по каждому клиенту и Битрикс24 отправляет напоминание в виде мгновенного сообщения или письма на электронную почту.



Все лиды в одном окне

Благодаря настроенной омниканальности заявки из всех источников попадают в CRM. Раньше отделу маркетинга приходилось собирать все обращения из каналов коммуникации с клиентами (заявки с сайтов, из рекламного кабинета фейсбук и т.д.), распределять заявки между подразделений

(Челябинск, Тюмень), формировать таблицу в Excel и вписывать в нее все контактные данные из заявок, а далее отправлять менеджерам отделов продаж. Менеджерам было необходимо регулярно проверять мессенджеры и вносить комментарии в отправленную им таблицу от отдела маркетинга, после чего высылать ее обратно с комментариями по клиентам на предмет целевых обращений.

Сейчас заявки из всех источников попадают в систему единого окна, где и отдел маркетинга и отделы продаж имеют возможность видеть всю информацию о поступающих лидах и работе с ними, что сильно облегчает работу всех отделов и главное, информация о клиентах не теряется.

С Битрикс24 были интегрированы 4 сайта, аккаунт компании в Инстаграм, ВКонтакте, WhatsApp и телефония. Менеджер отвечает непосредственно в чате Битрикс24, а клиенты получают ответы на свои сообщения в тех чатах, в которых они инициировали диалог.

Заявки клиентов



Пример одного окна



Любые отчеты

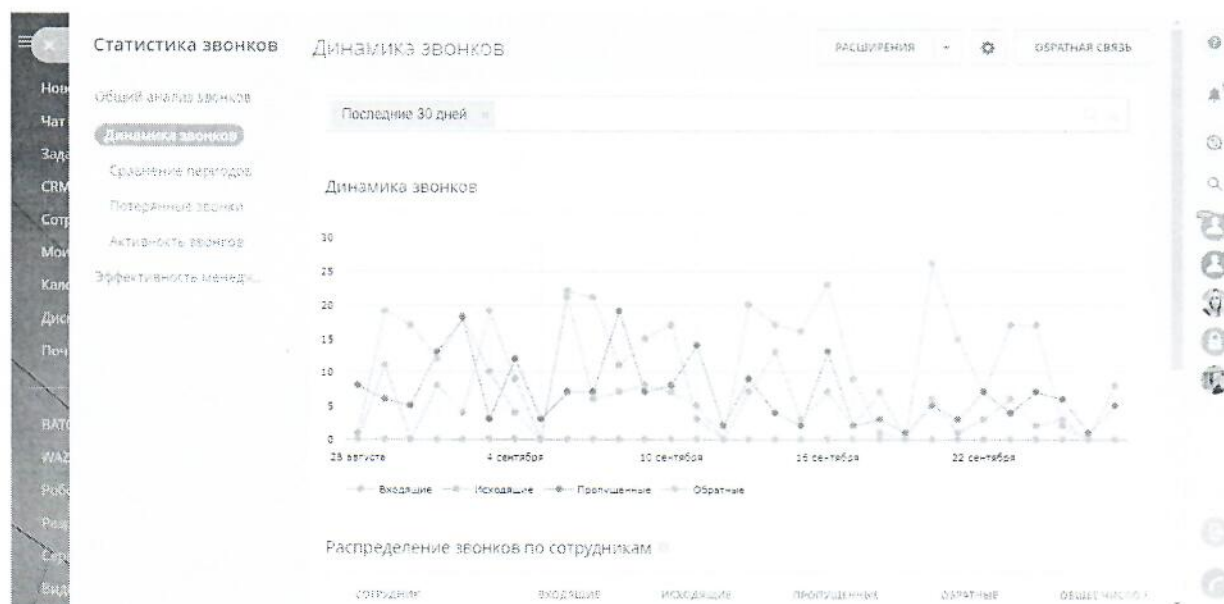
Во внедренном решении также была настроена сквозная аналитика – инструмент, с помощью которого можно отследить весь путь клиента от первого обращения до выполненного заказа. С

помощью сквозной аналитики собирается статистика по всем источникам и этапам воронки продаж. Благодаря тому, что в сквозной аналитике хранится вся информация, могут быть настроены отчеты по любым параметрам, например, стоимость лида в разрезе каналов привлечения в общем по компании или по офисам, частота обращений клиентов по каждому каналу и др. Этот инструмент позволяет проводить качественный анализ любых показателей и оценивать качество работы менеджеров, например, отчет по пропущенным звонкам показывает, какое количество звонков было пропущено каждым менеджером за указанный период.

Отчет по пропущенным звонкам

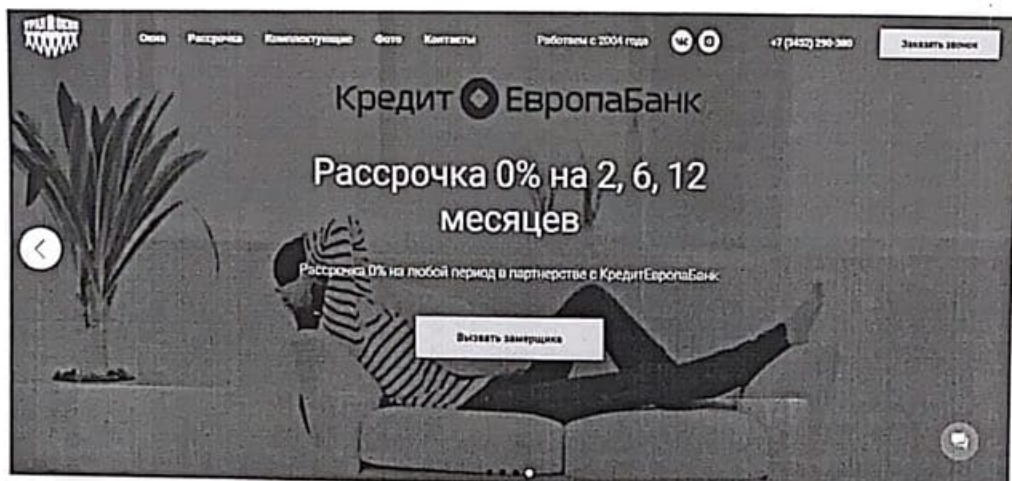


Динамика звонков



Тильда и Битрикс24

В ходе внедрения проекта команда столкнулась с нетривиальной задачей: требовалось интегрировать сайт компании, созданный на Тильде, и CRM-систему Битрикс. Формы обратной связи, используемые на Тильде, отличаются от стандартных форм в Битрикс24, и при такой нетиповой интеграции программисту требовалось потратить от 3-4 часов на каждую форму, отметим, что в среднем на сайте около 10 форм, что означает, что для интеграции форм одного сайта с Битрикс24 требуется до 30-40 часов. Однако специалисты Первого Бита совместно с программистами сайта разработали механизм интеграции шаблонных форм Тильды и Битрикса24, что позволило значительно снизить стоимость внедрения.



Запуск системы и ее дальнейшее развитие

На этапе ввода системы в эксплуатацию ключевые сотрудники компании прошли обучение по работе в Битрикс24, в том числе было проведено обучение по работе с отчетностью для руководящего состава компании.

Решение Битрикс24 имеет широкий функционал и помогает автоматизировать различные бизнес-процессы. Следующим этапом развития системы компания «Уралокно» планирует внедрить процесс согласования документов, реализуемый через специальные формы.

Настоящим документом даем согласие на публикацию логотипа компании «Уралокно» и информации, описанной в отзыве, в открытых источниках.

« 30 » сентября 2021 года

Должность: _____ маркетинг
_____ Уфимцева Е.Ю./
М.П.

