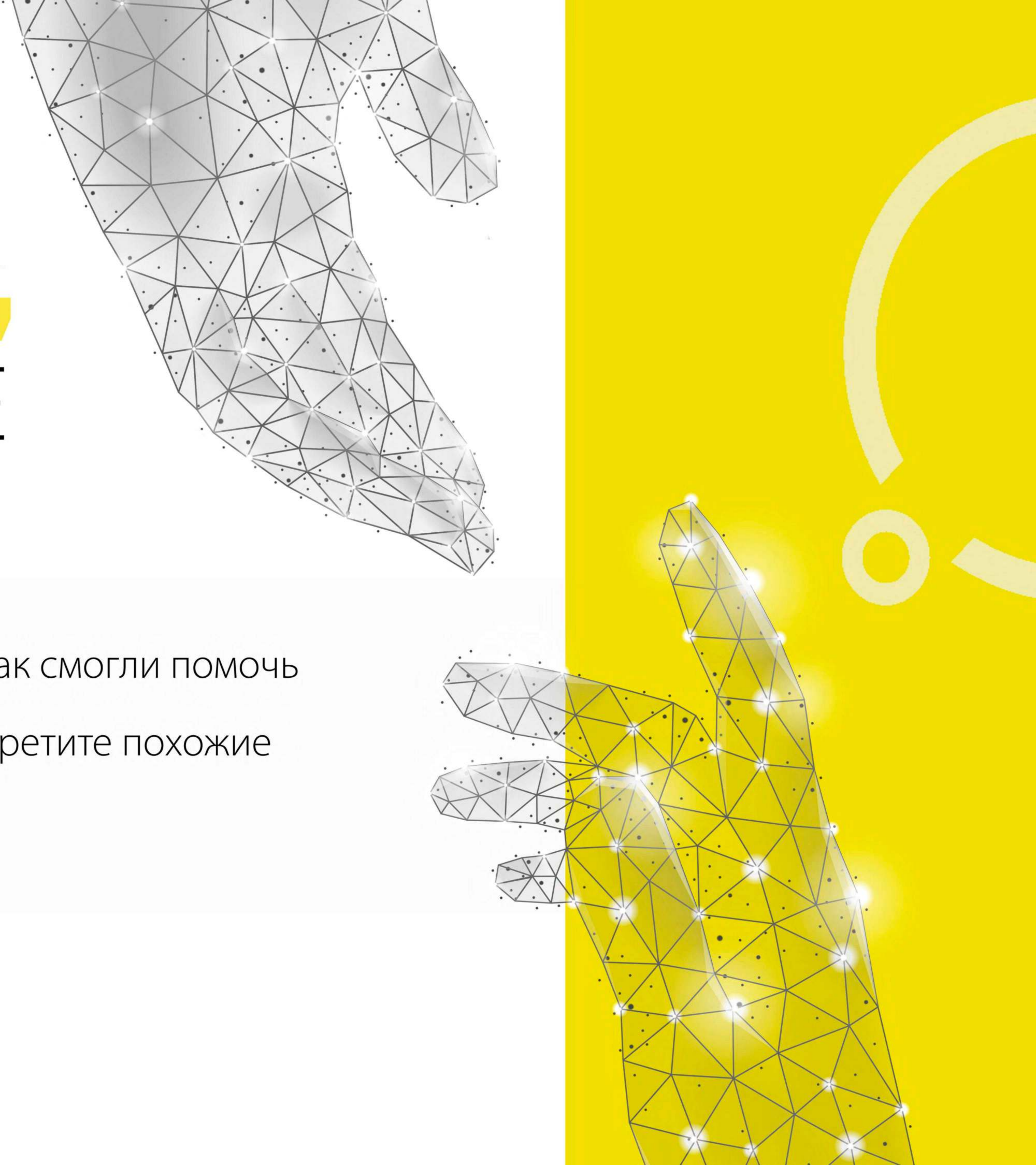


ПОРТФОЛИО, КОТОРОЕ ВНУШАЕТ ДОВЕРИЕ

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

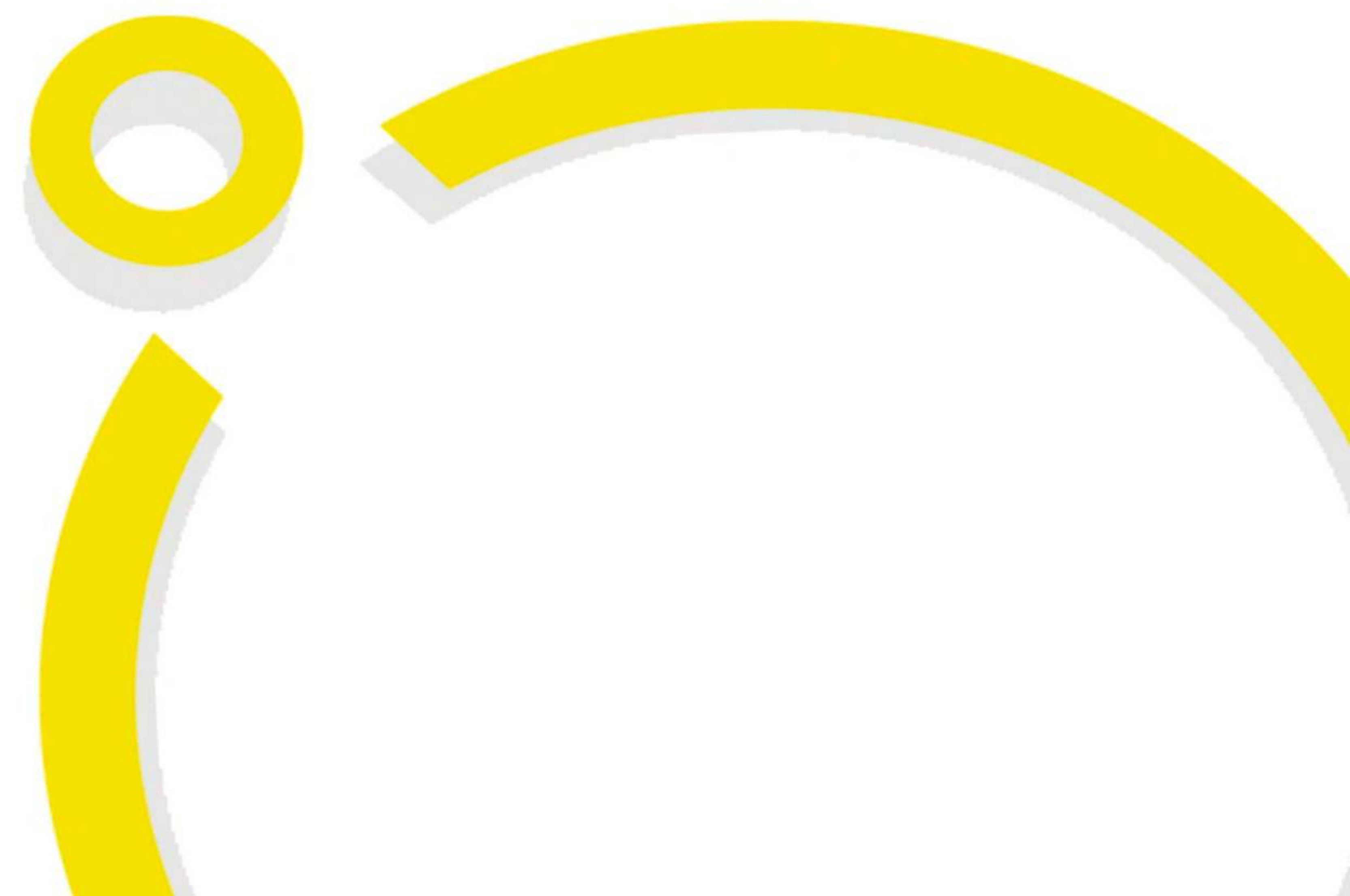
Самый сложный этап. Мы разработаем под вас систему онлайн-обучения для менеджеров и для руководителя отдела продаж, в которой они смотрят обучающее видео и читают инструкции. В случае успеха, система автоматически присылает сертификат о прохождении менеджером аттестации по работе в CRM. Далее менеджеры 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.

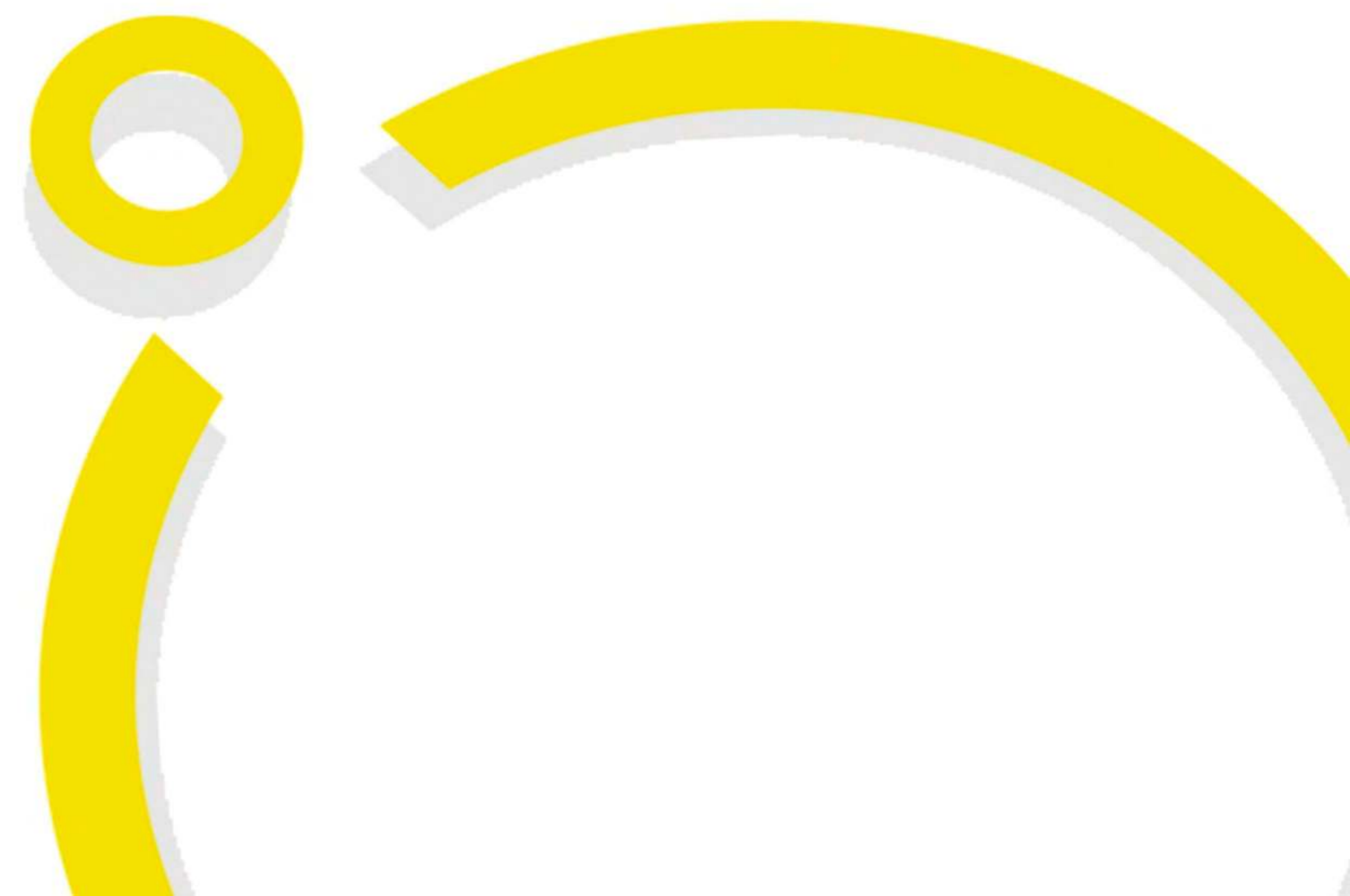
Внедрение и установка

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. Нур-Султан



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.

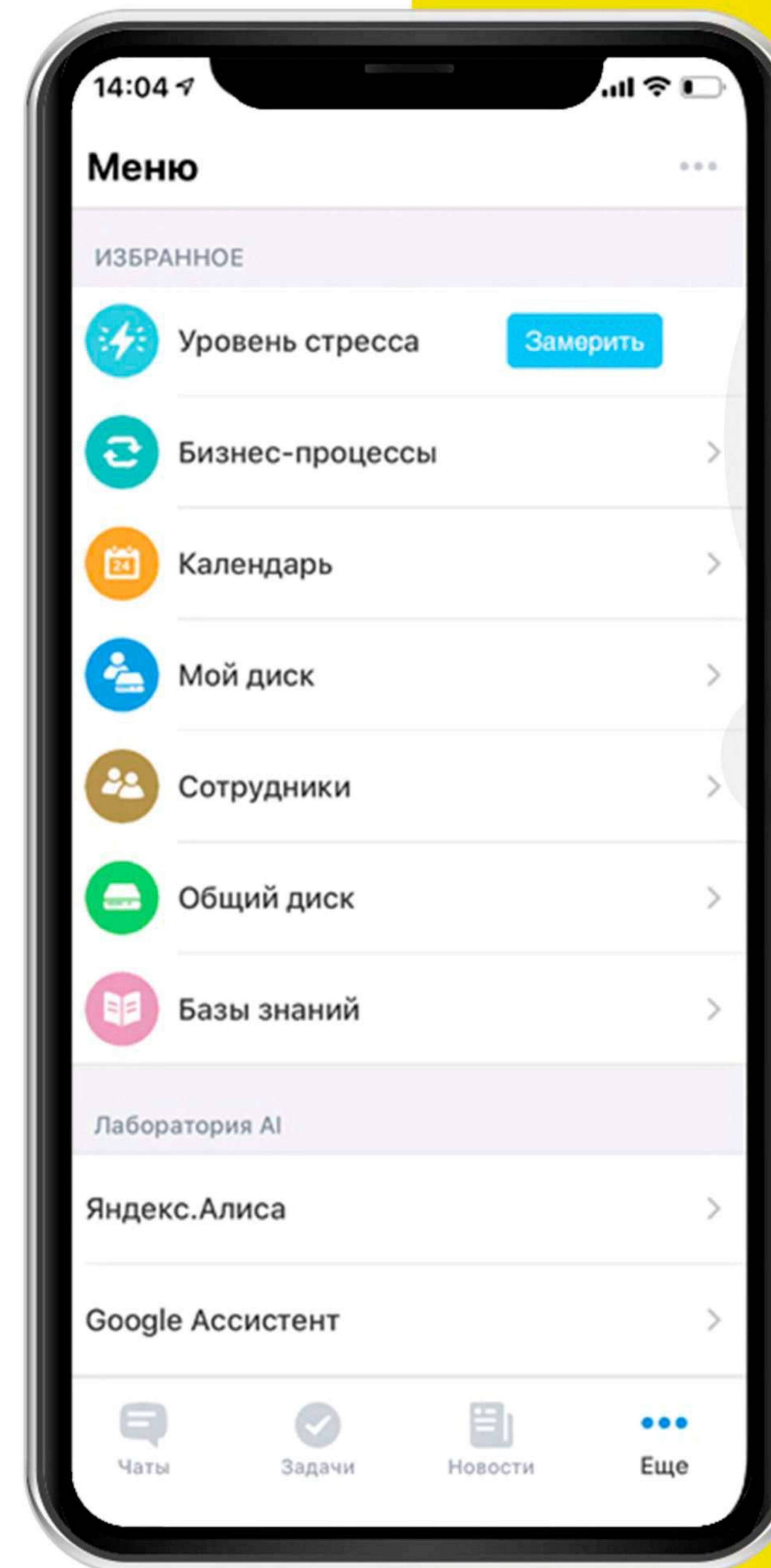


ЧТО БЫЛО СДЕЛАНО:

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.

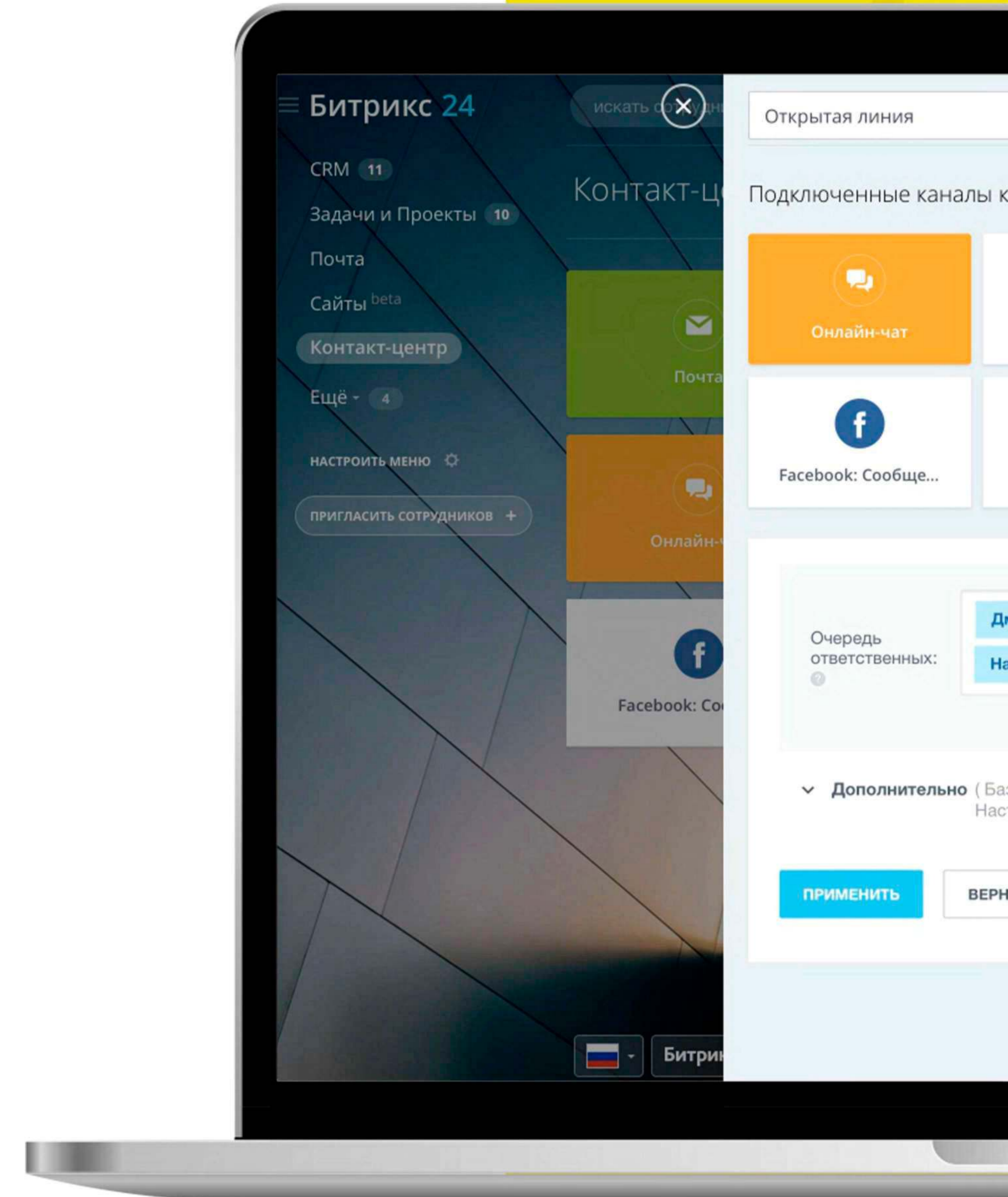
Снизилась трудозатрата на поиск информации благодаря организованному доступу. Теперь сотрудники центров занятости и местных органов по вопросам занятости в любое время могут найти необходимую им информацию и документацию.

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

«Костанайшинсервис»,
г. Костанай



ЦЕЛЬ:

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



ВХОДНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ:

ТОО «Костанайшинсервис» существует на рынке Казахстана 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 Казахстана. СТО «Костанайшинсервис» 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

ТОО «ДЕП», г. Костанай



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

ТОО «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



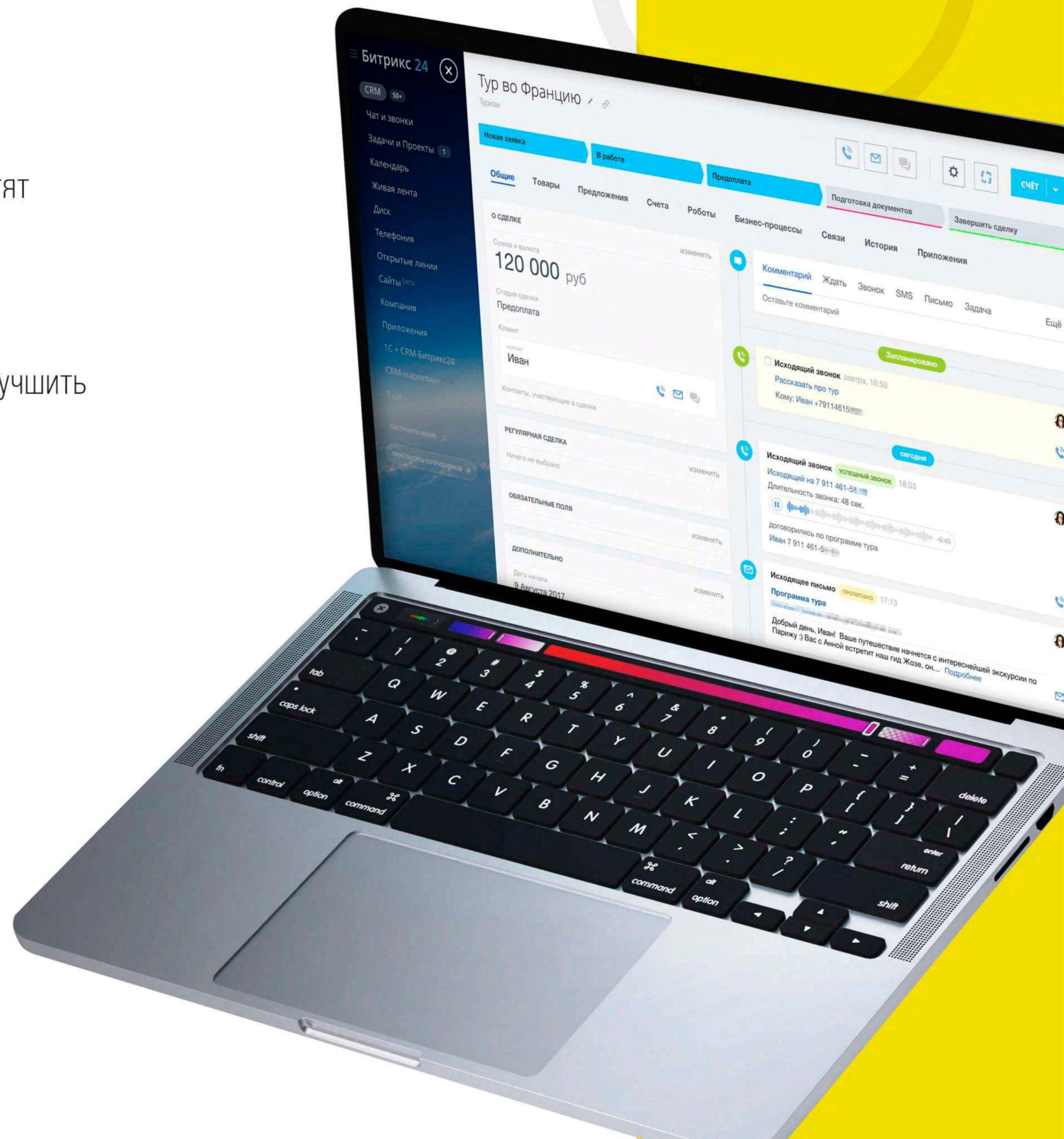


РЕЗУЛЬТАТ:

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. Костанай



ЦЕЛЬ:

Внедрение CRM-системы «Битрикс24»



ВХОДНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ:

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

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

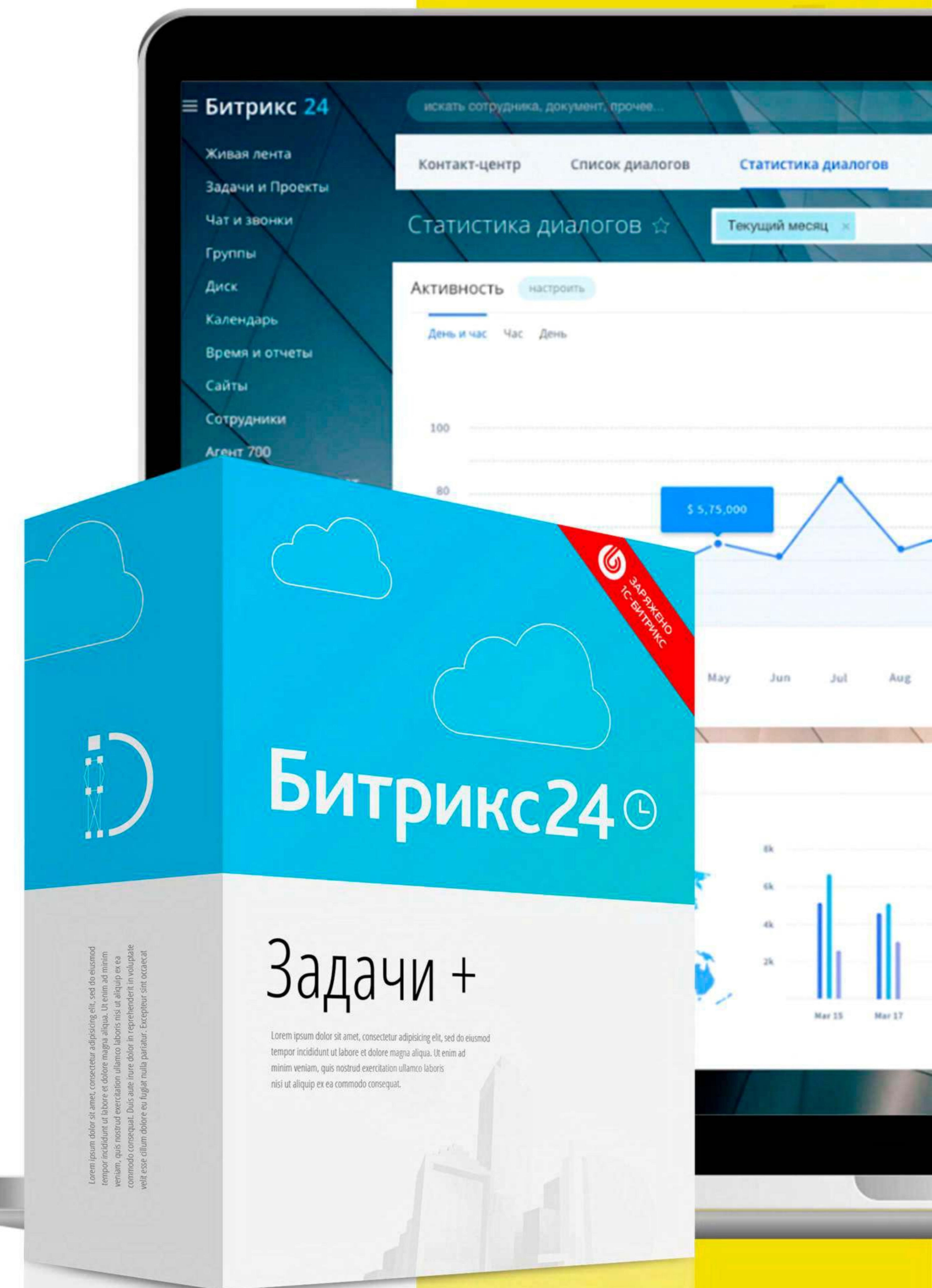


РЕЗУЛЬТАТ:

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

ТОО "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

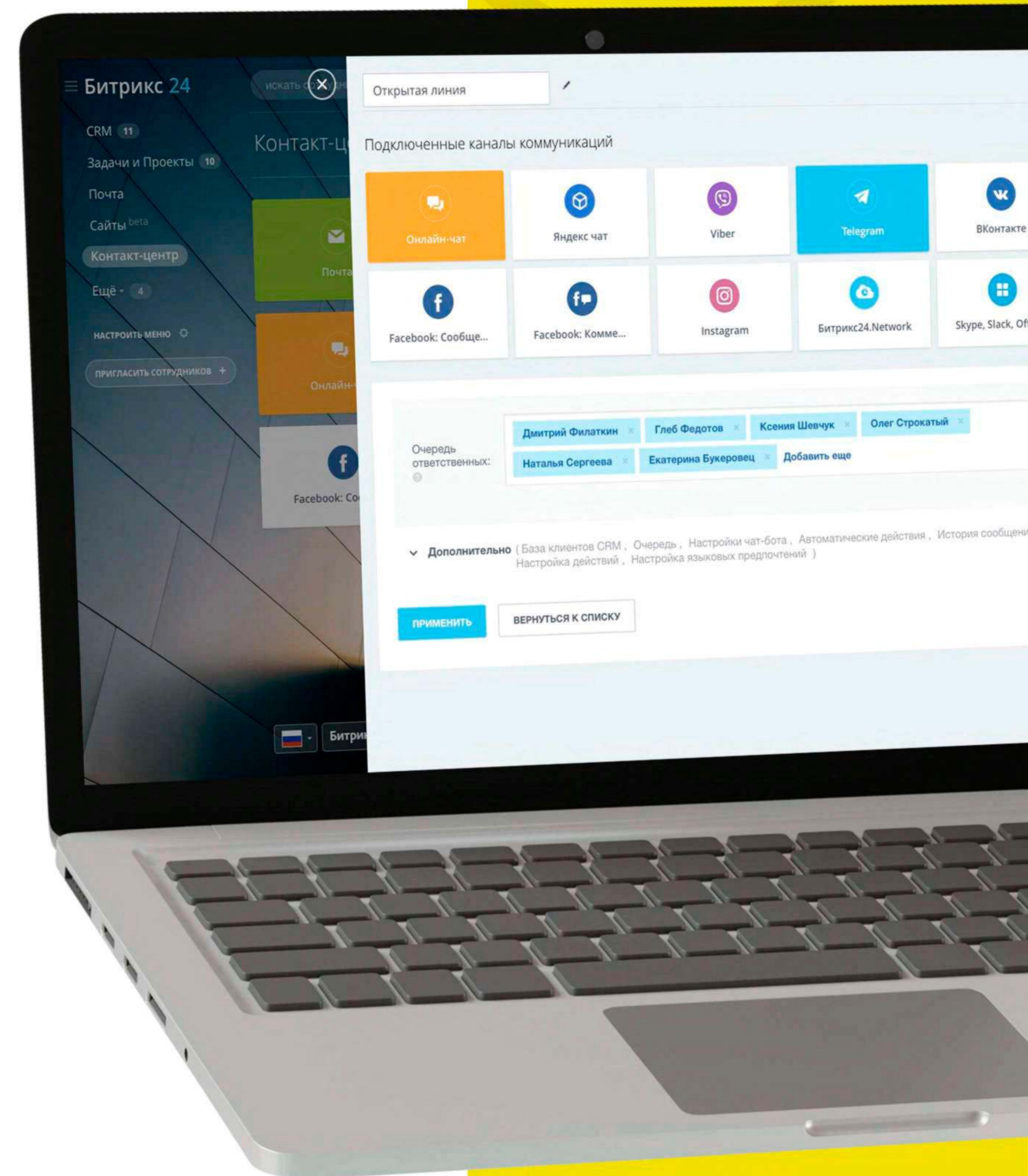


РЕЗУЛЬТАТ:

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

Kaz Ger



ЦЕЛЬ:

Автоматизация отдела продаж Kaz Ger



ВХОДНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ:

Компания занимается предоставлением партнерской платформы для содействия и развития эффективного делового сотрудничества между Казахстаном 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:

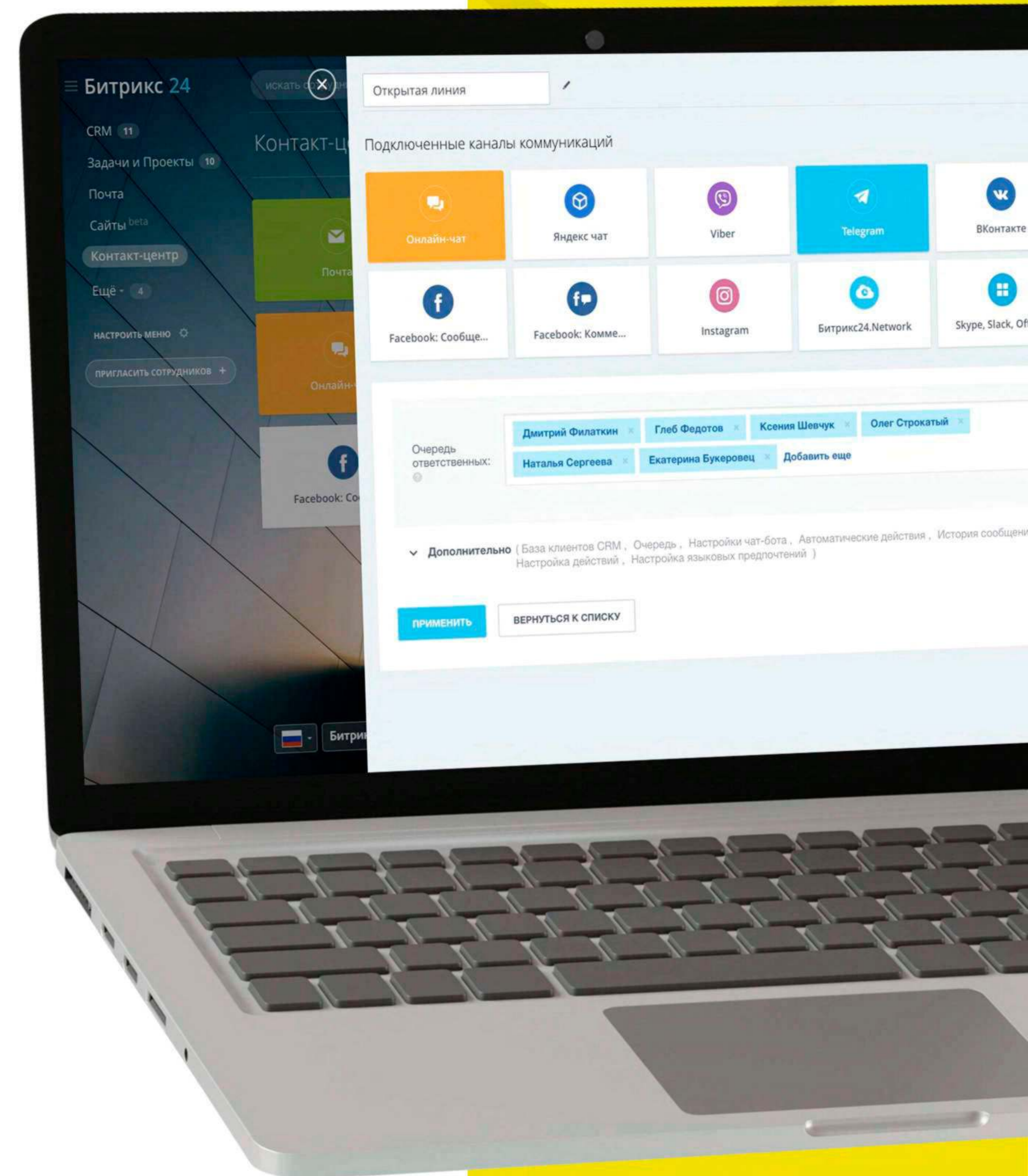
1. Изучили и описали совместно с заказчиком все бизнес-процессы отдела продаж
2. Внедрили CRM-систему «Битрикс24»
3. Произвели настройку программы, создали инструмент приёма, регистрации и отработки клиентов
4. Обучили сотрудников работе в программе



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 семена пшеницы, ячменя, подсолнечника, чечевицы и 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:

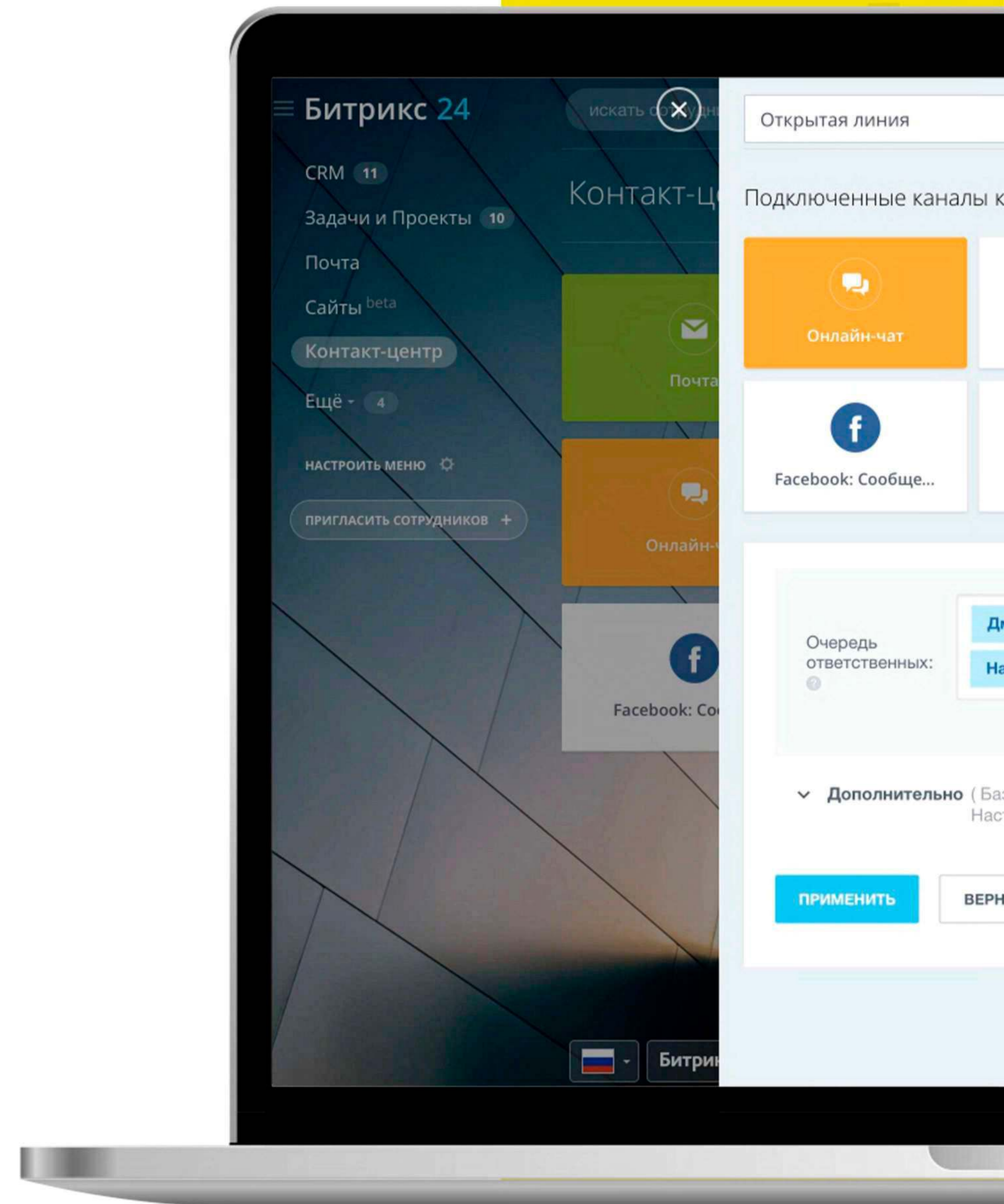
В результате тщательного анализа представленных на рынке инструментов, специалисты TUNGRI GRAIN решили перейти с предыдущей системы на Bitrix 24 CRM. Основным доводом «за» на этом этапе стала простота использования и интеграции с основными линиями специализированных бизнес-систем и инструментов для настольных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

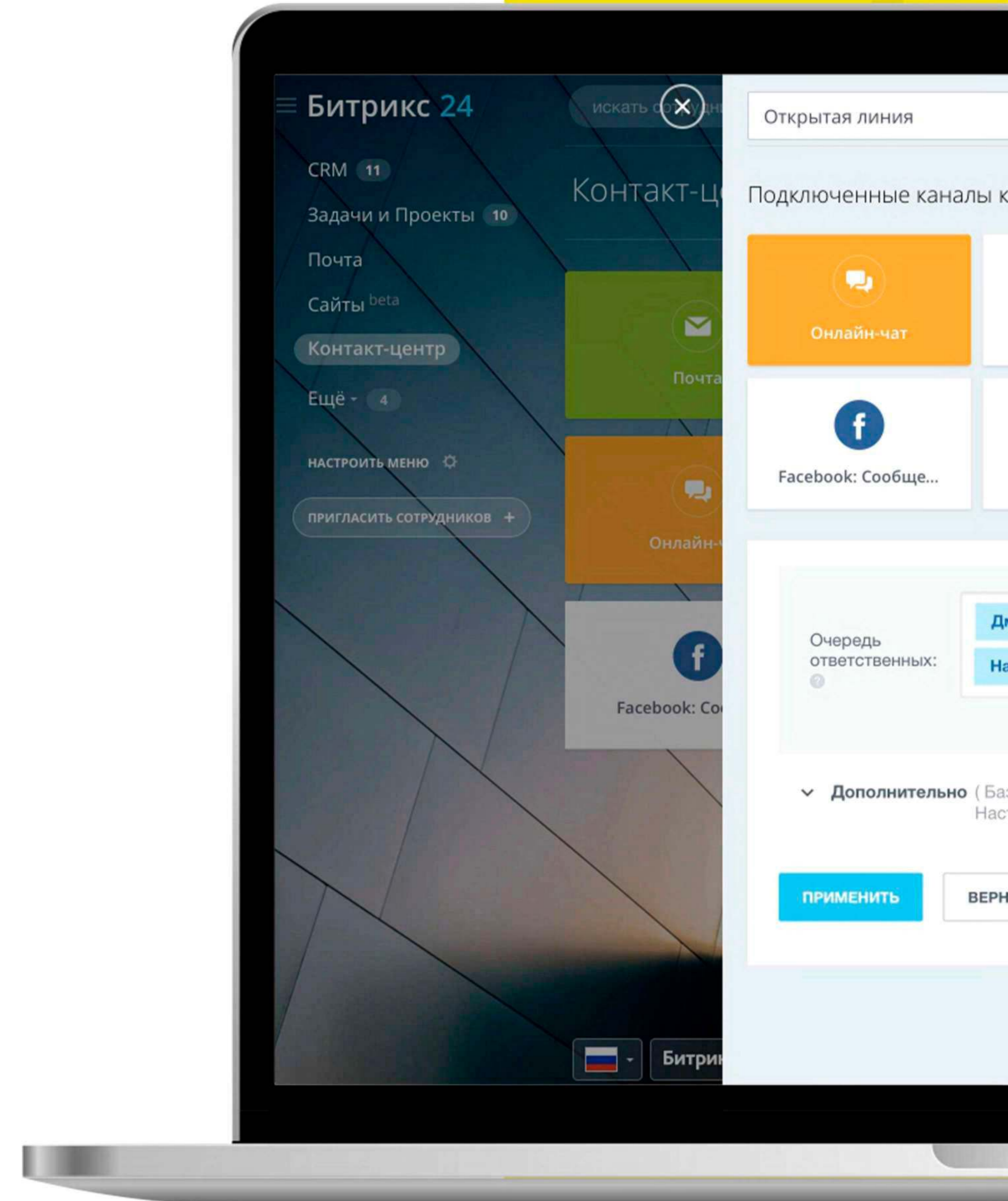




РЕЗУЛЬТАТ:

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

ТОО "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 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 10

ТОО "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:

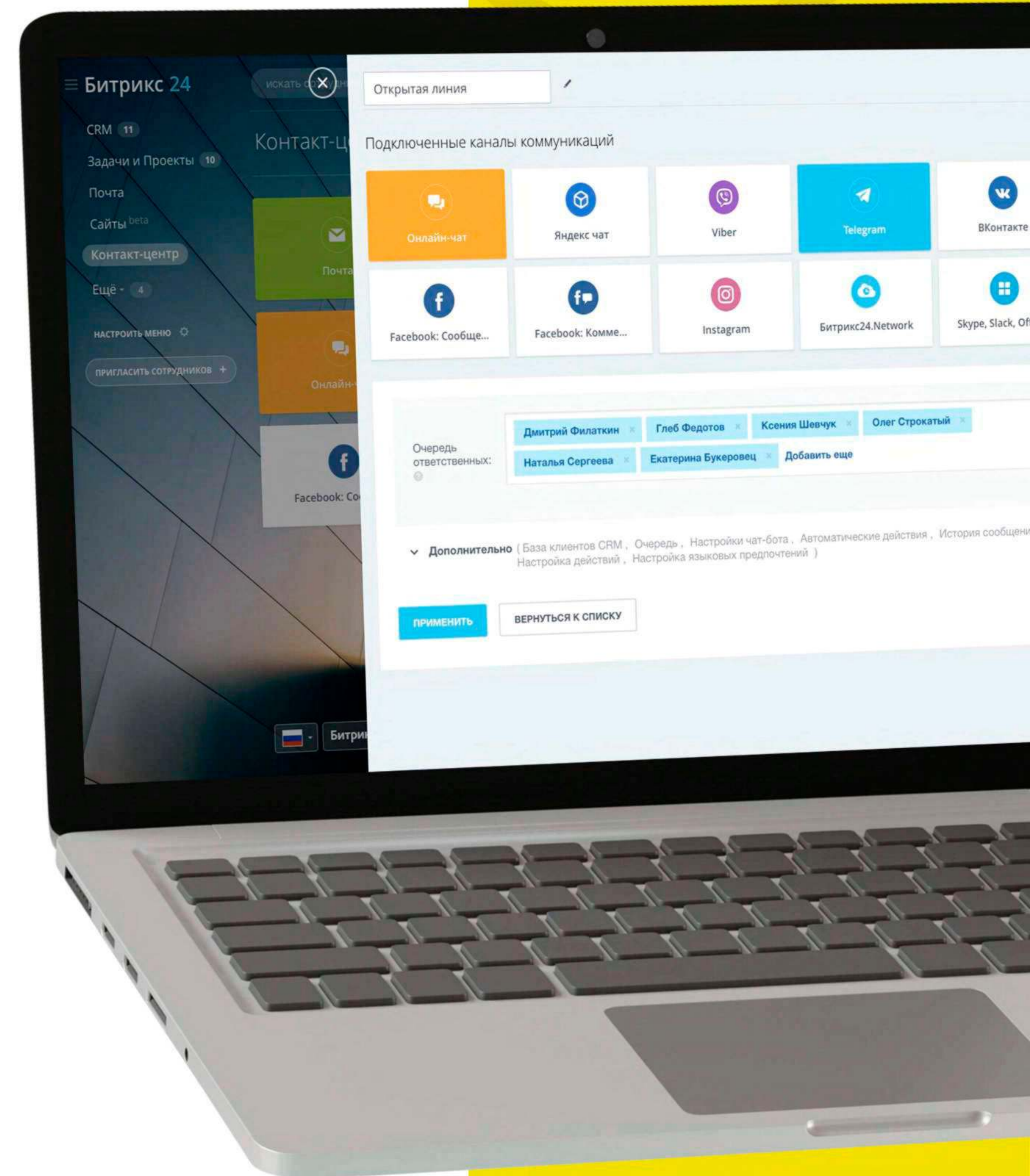
1. Изучили и описали совместно с заказчиком все бизнес-процессы отдела продаж
2. Внедрили CRM-систему «Битрикс24»
3. Произвели настройку программы, создали инструмент приёма, регистрации и отработки клиентов
4. Обучили сотрудников работе в программе



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

ТОО WECTrade



ЦЕЛЬ:

Автоматизация отдела продаж и настройка открытых линий



ВХОДНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ:

Компания является заводом изготовителем безопасной бытовой химии на территории РК



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:

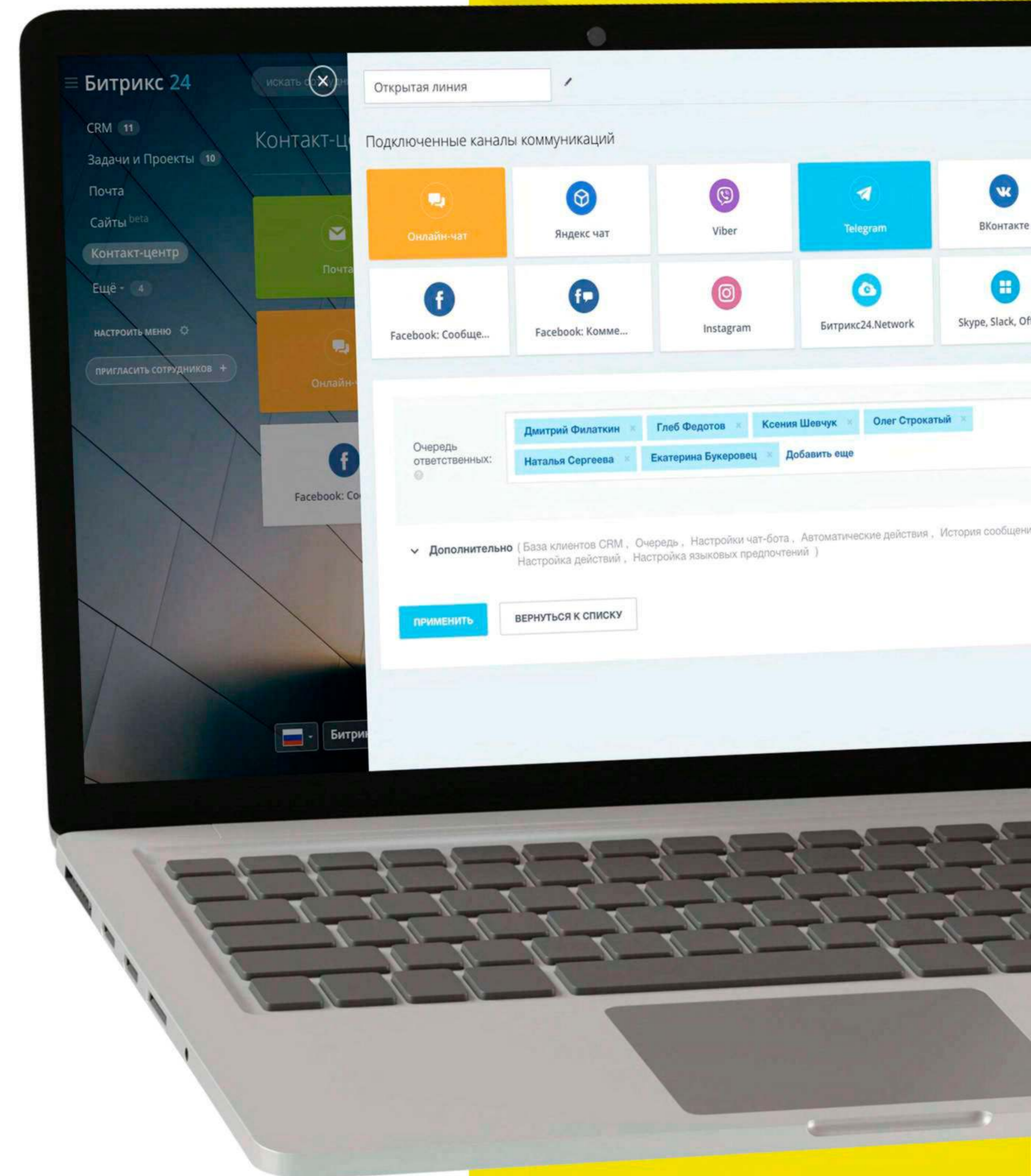
1. Изучили и описали совместно с заказчиком все бизнес-процессы отдела продаж
2. Внедрили CRM-систему «Битрикс24»
3. Произвели настройку программы, создали инструмент приёма, регистрации и отработки клиентов
4. Обучили сотрудников работе в программе



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

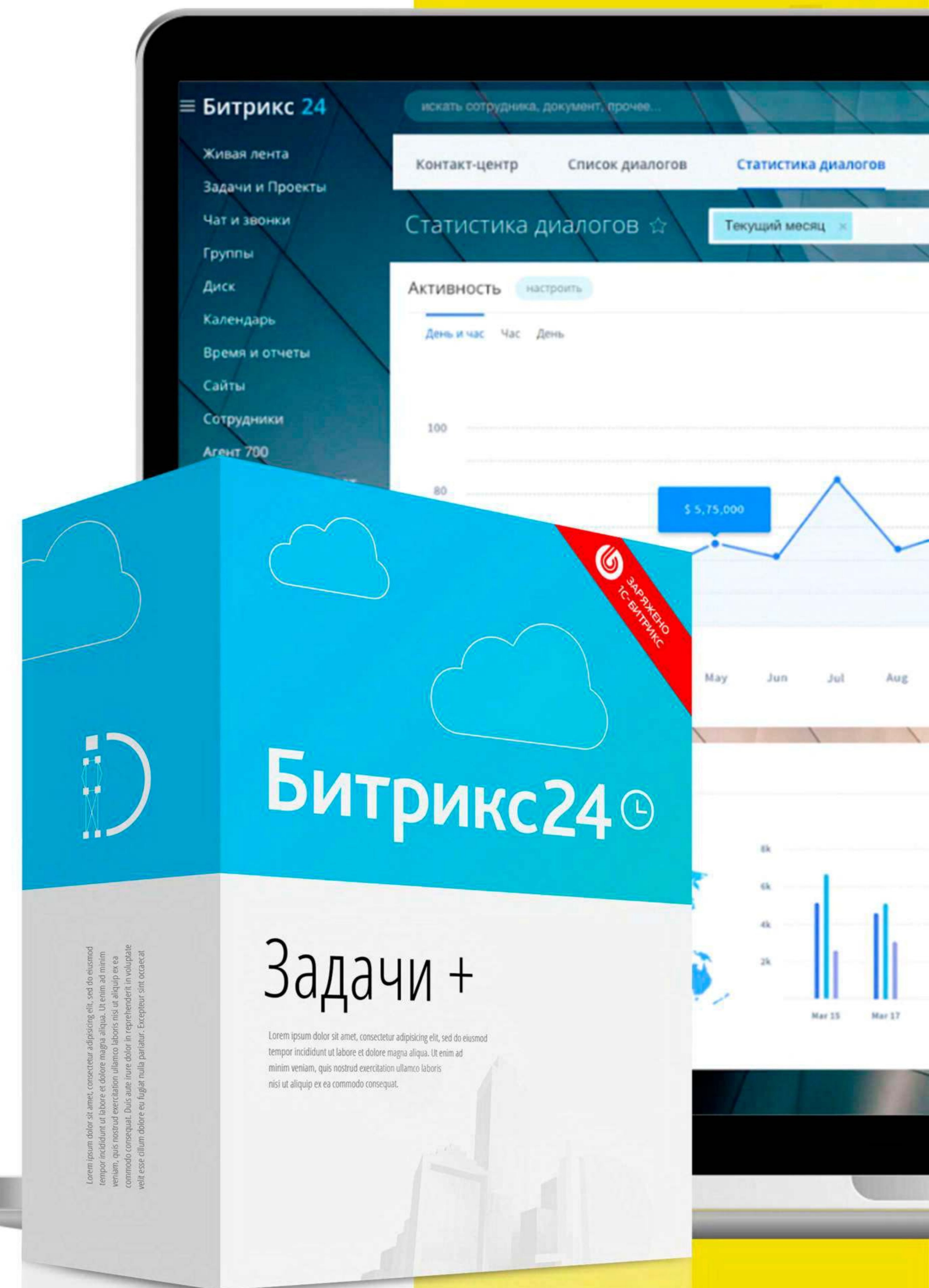


РЕЗУЛЬТАТ:

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

На текущий момент система внедрена в 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 13

По внедрению «Битрикс24» для
производственной компании



ЦЕЛЬ:

Внедрению «Битрикс24» для производственной компании



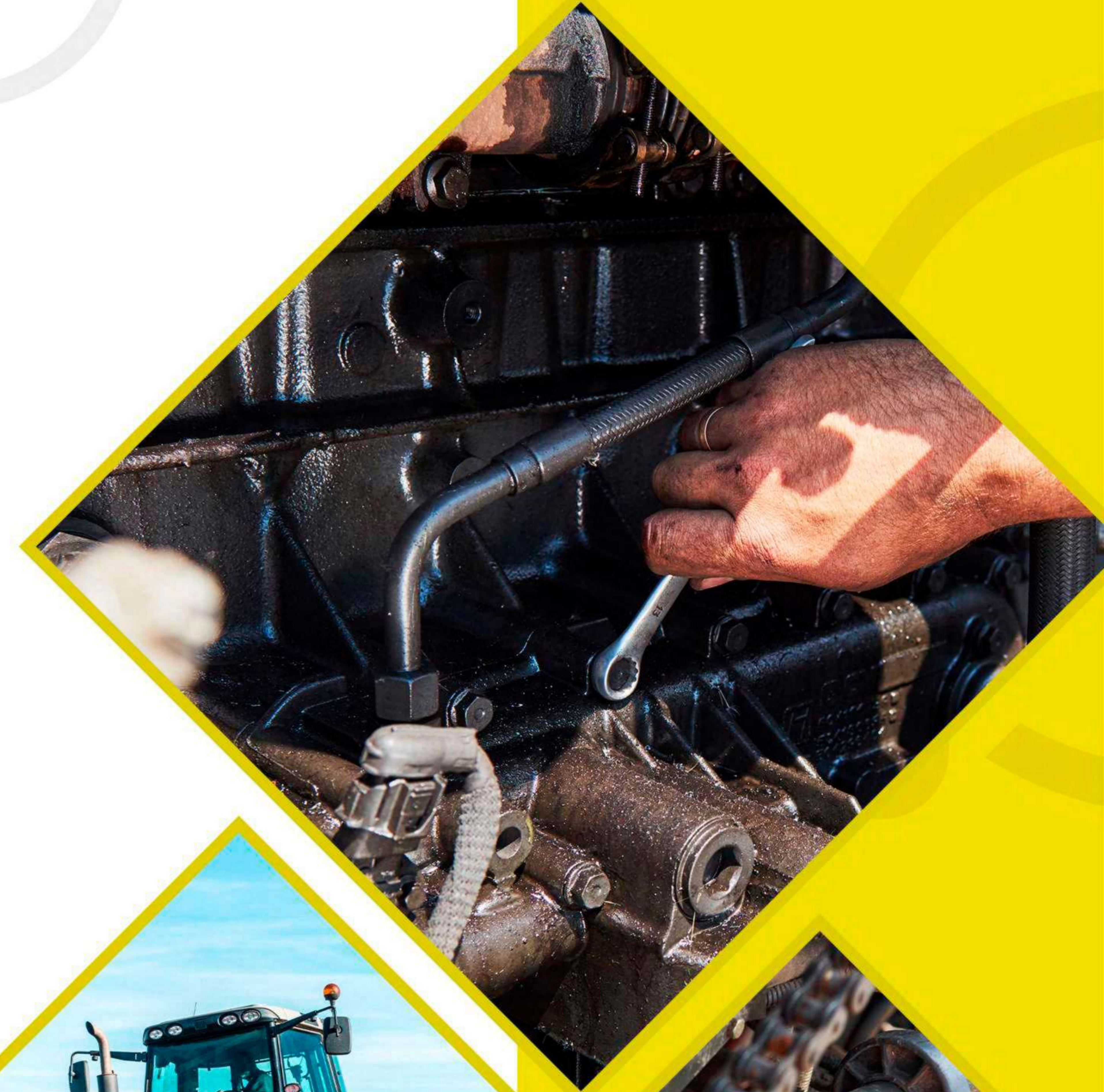
ВХОДНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ:

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;





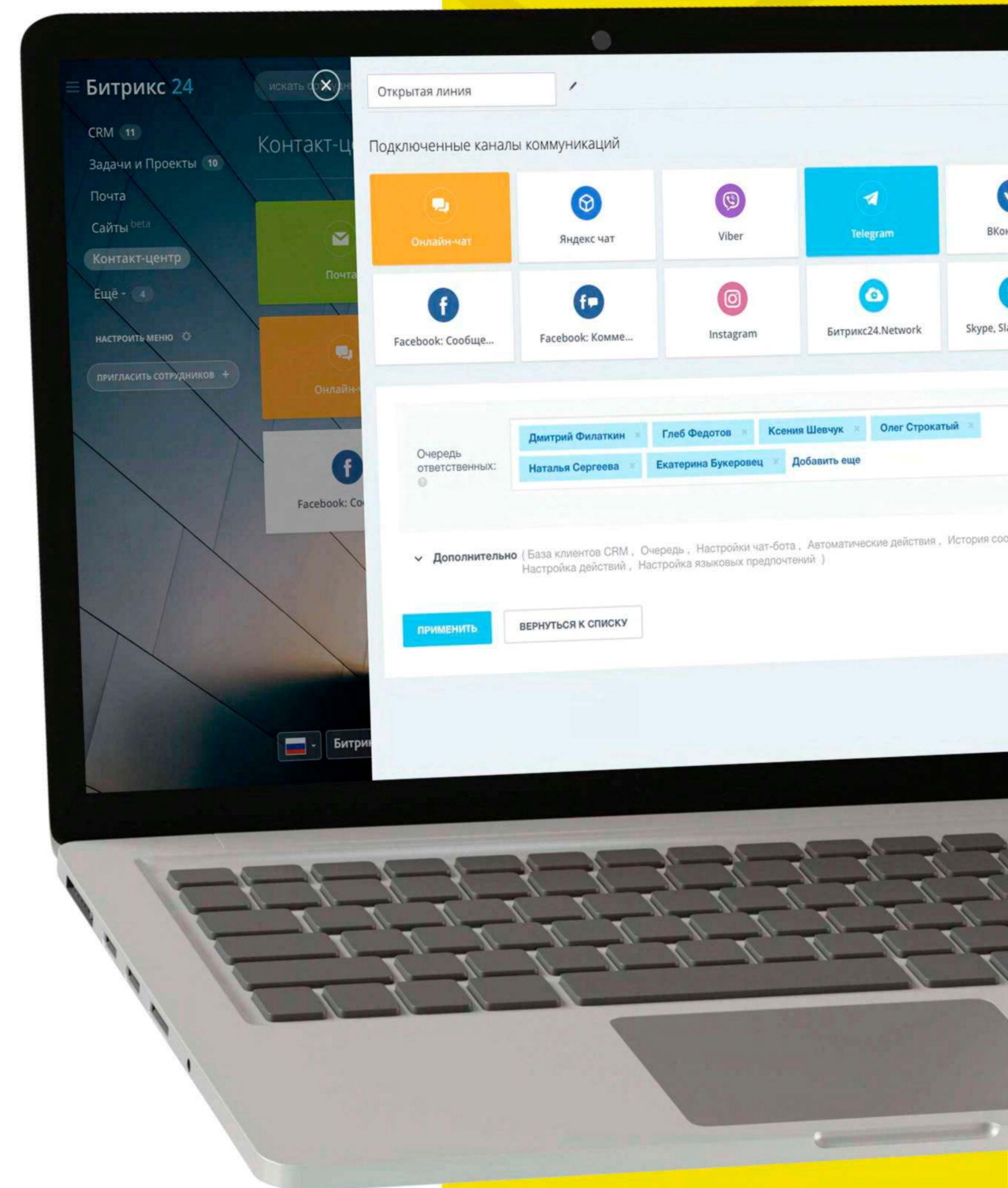
ПРОБЛЕМЫ, КОТОРЫЕ ПРЕДСТОЯЛО РЕШИТЬ:

- 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;

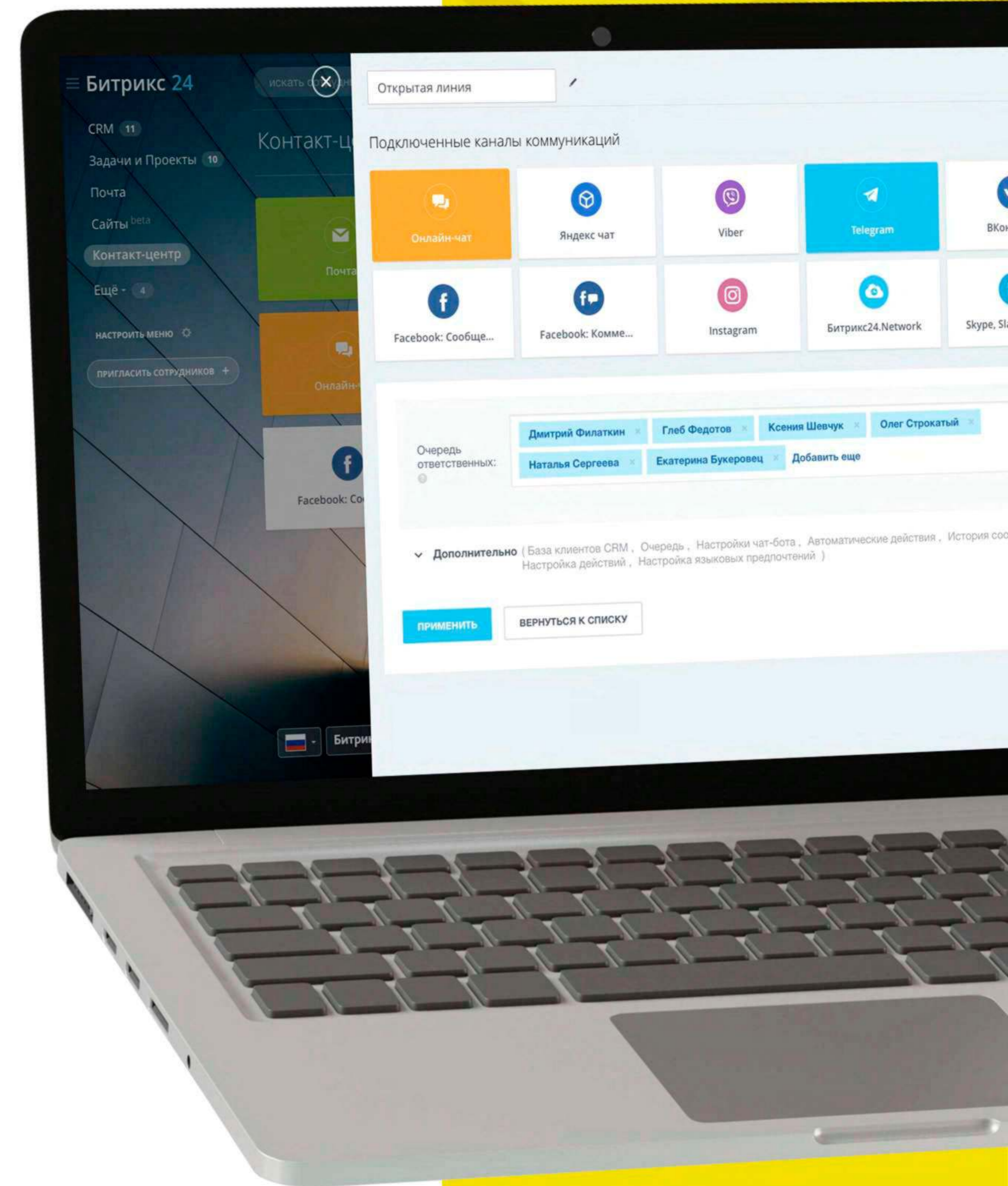
5. Старт проекта. Анонсирование портала в организации, достижение первичных целей;

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.

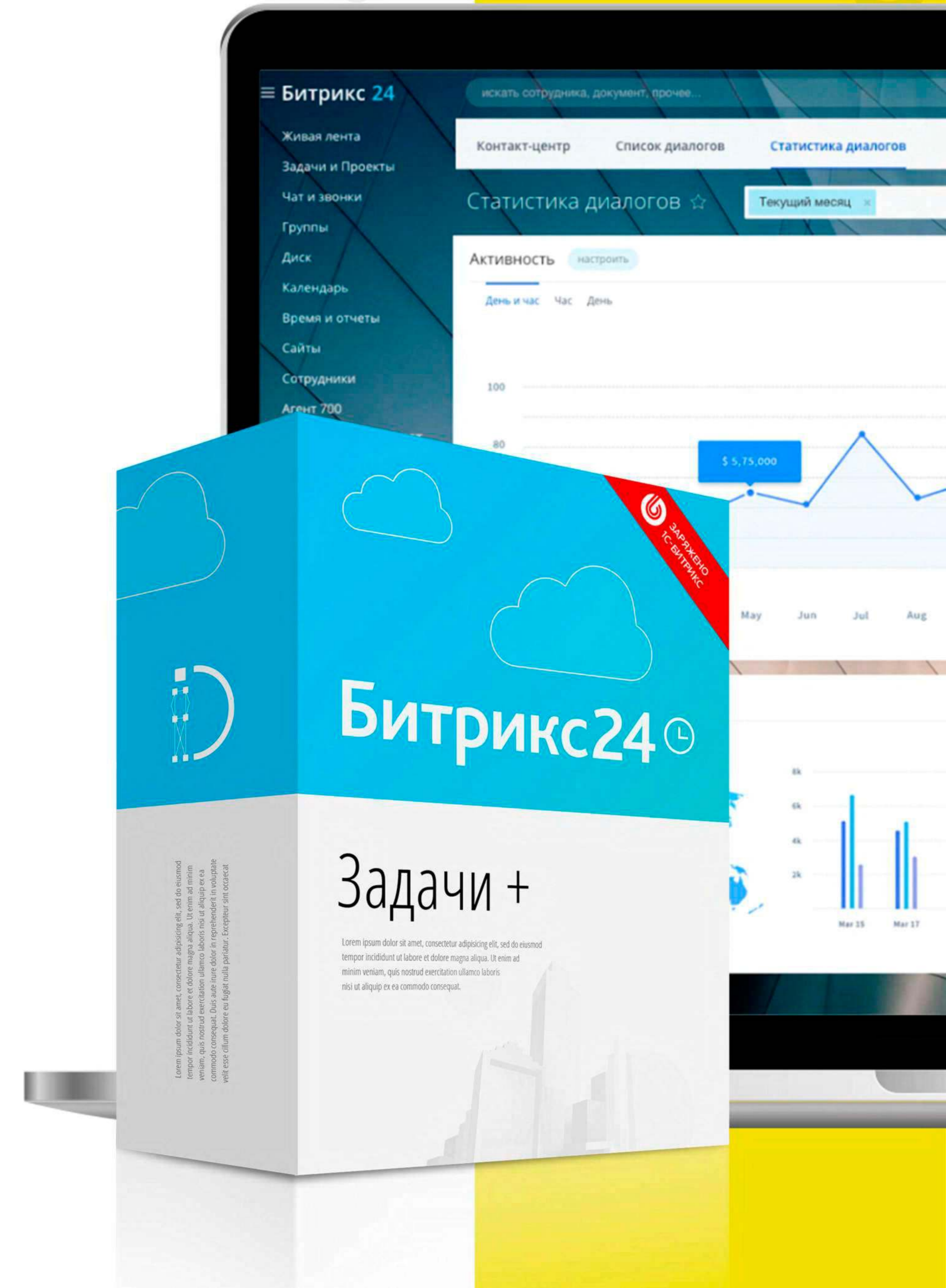
В дальнейшем обучение будет проводиться по мере добавления инструментов портала Битрикс24.





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



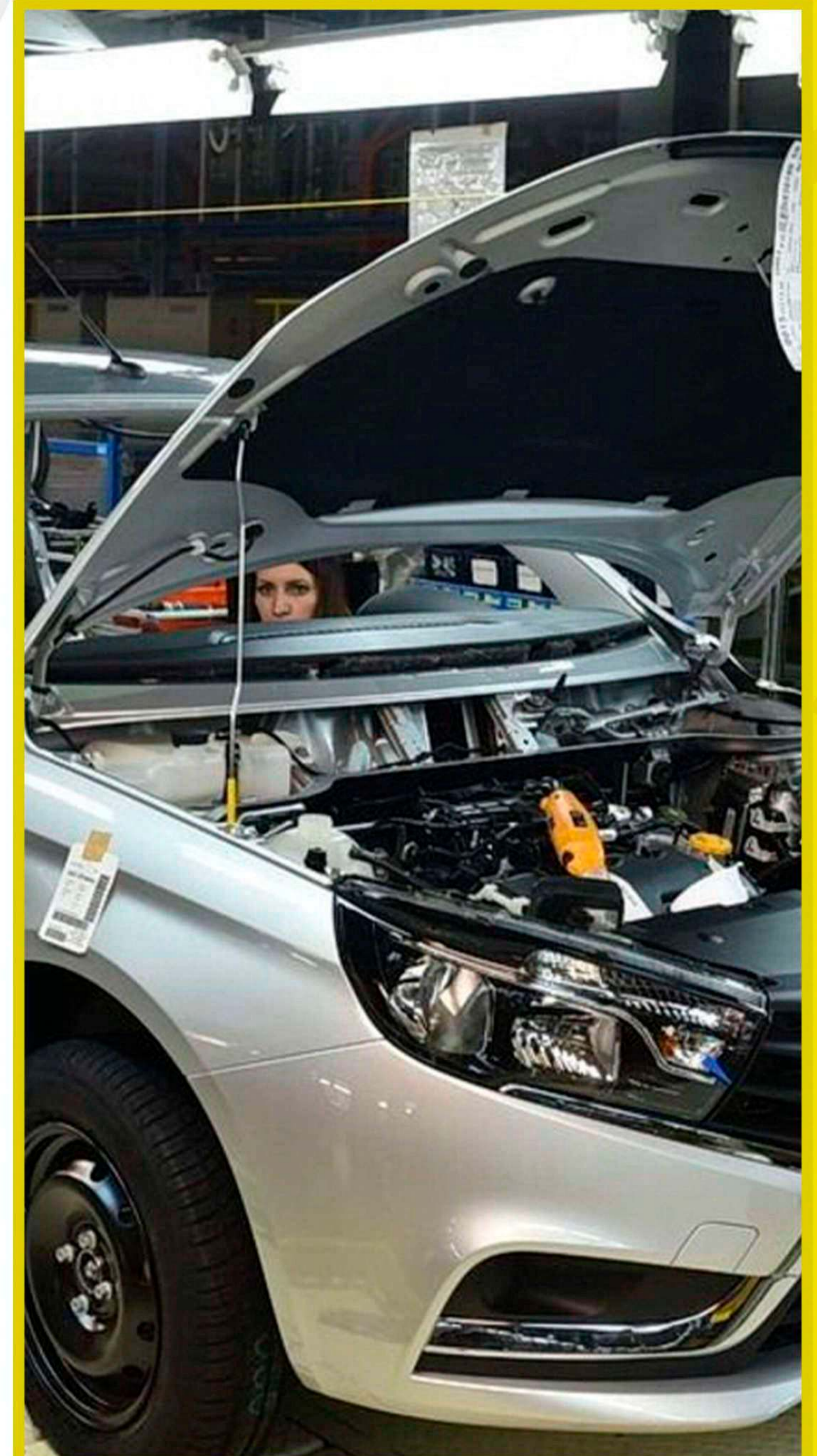
ВХОДНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ:

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



ПРОБЛЕМЫ, КОТОРЫЕ ПРЕДСТОЯЛО РЕШИТЬ:

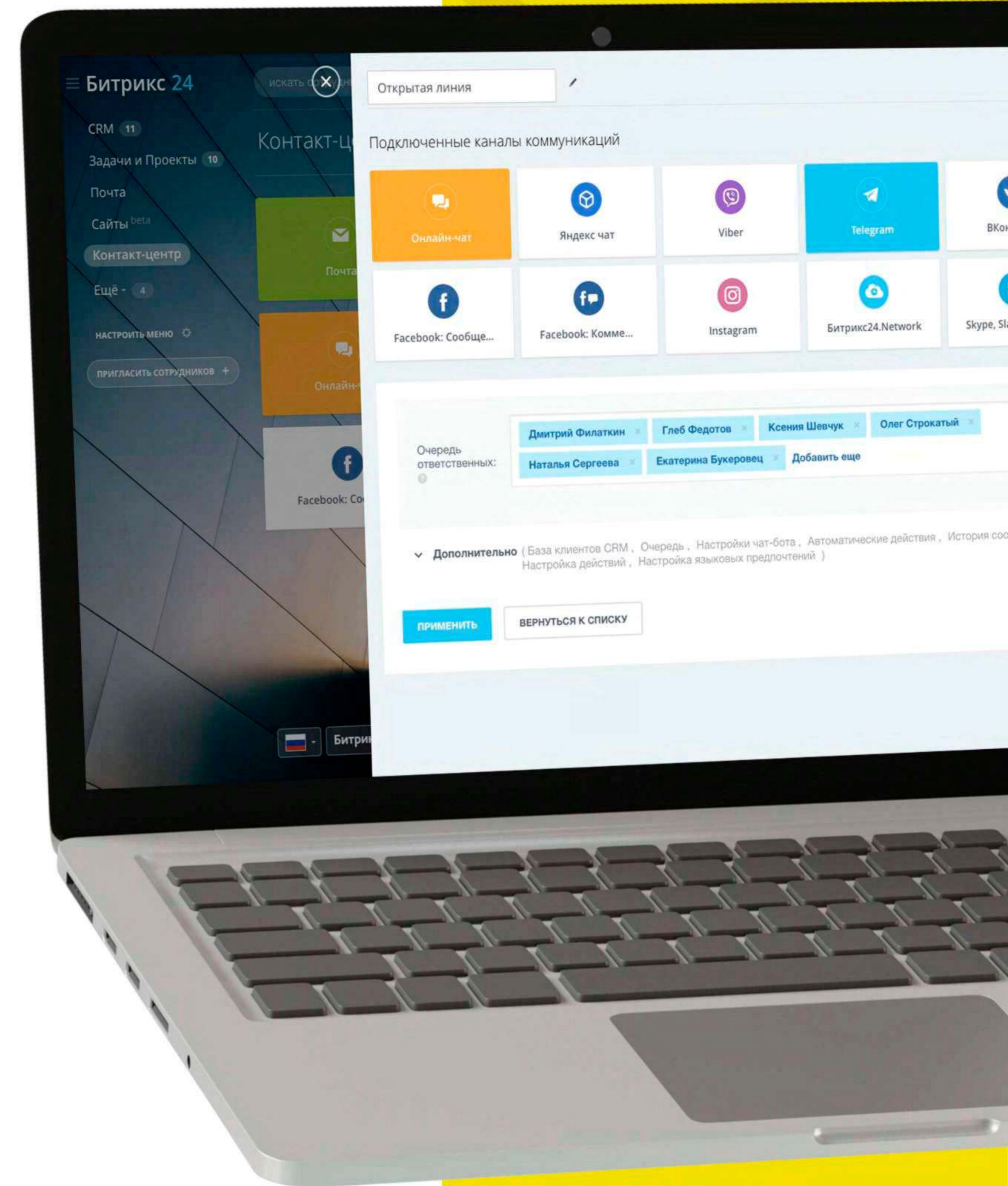
1. Трудности при построении плана продаж и производства, сложность в получении данных о продажах и потребности в продукции
2. Сложность в определении уровня загрузки мест хранения готовой продукции, числа произведённых единиц автомобилей
3. Сложность в коммуникациях с сотрудниками дилерских центров
4. 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



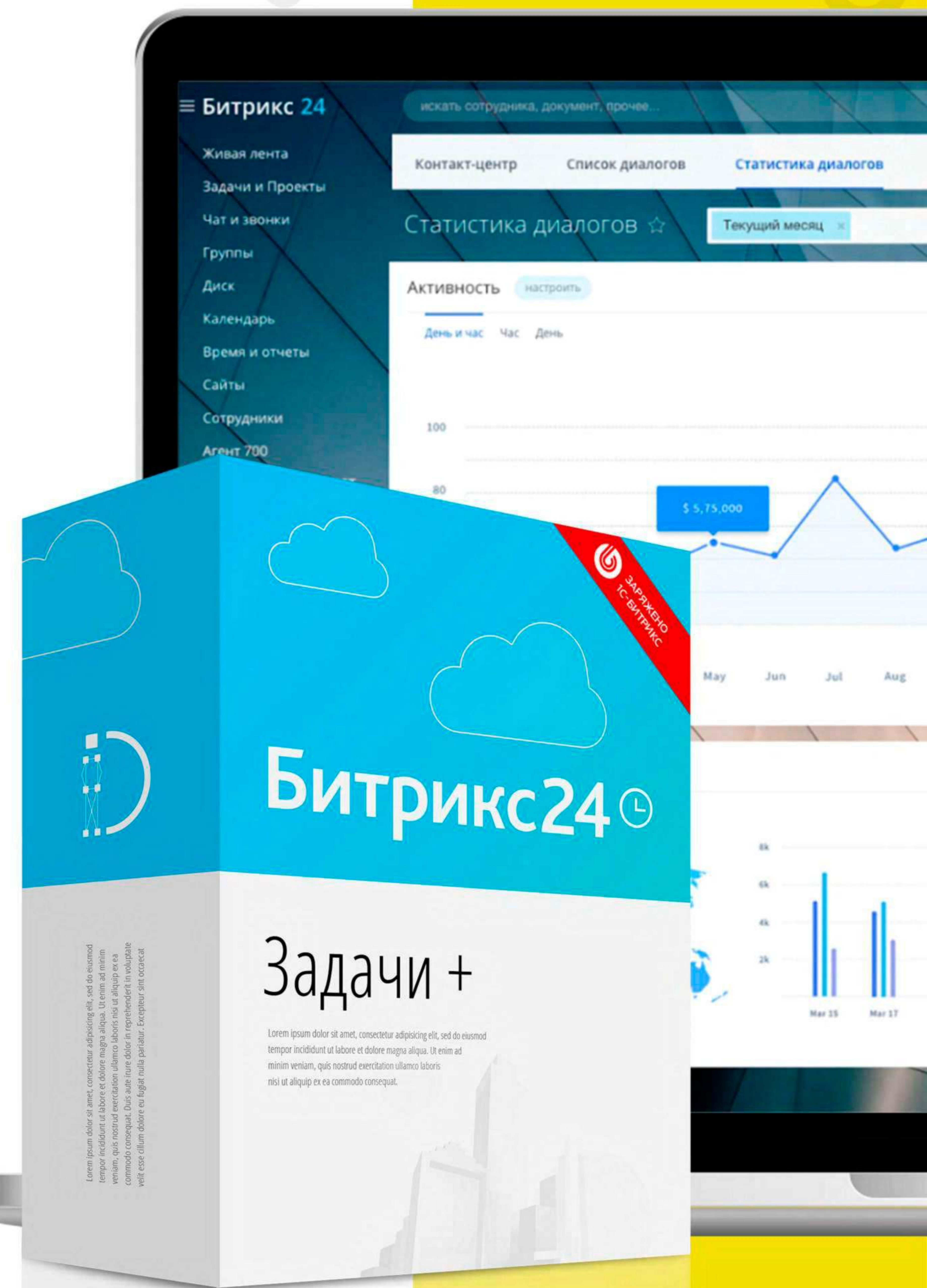


РЕЗУЛЬТАТ:

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 Теплоmart 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 ProfiSoft. 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 Тепломарта.

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 "FinPark", 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.



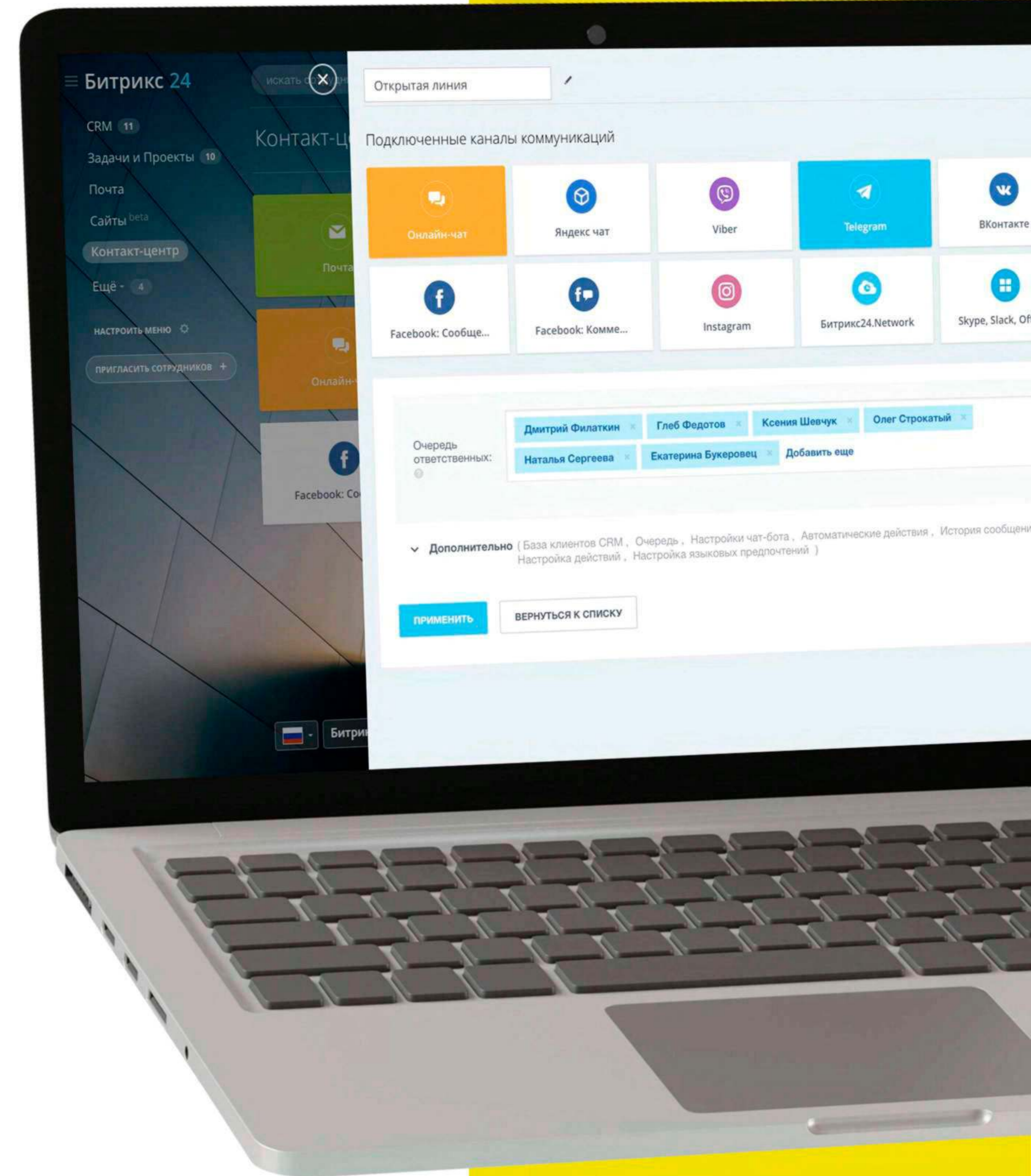


НАШИ ДЕЙСТВИЯ:

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.

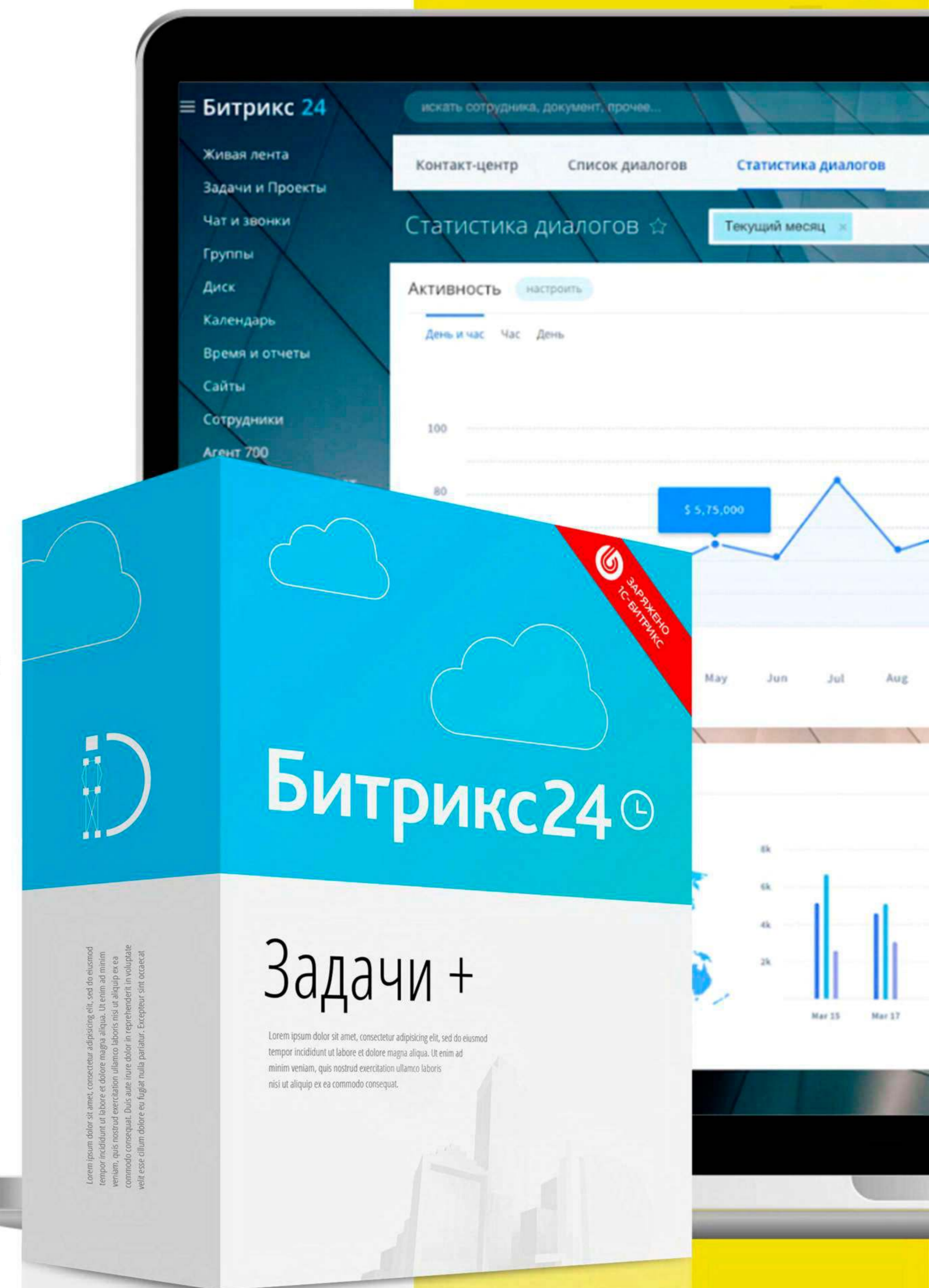




РЕЗУЛЬТАТ:

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».

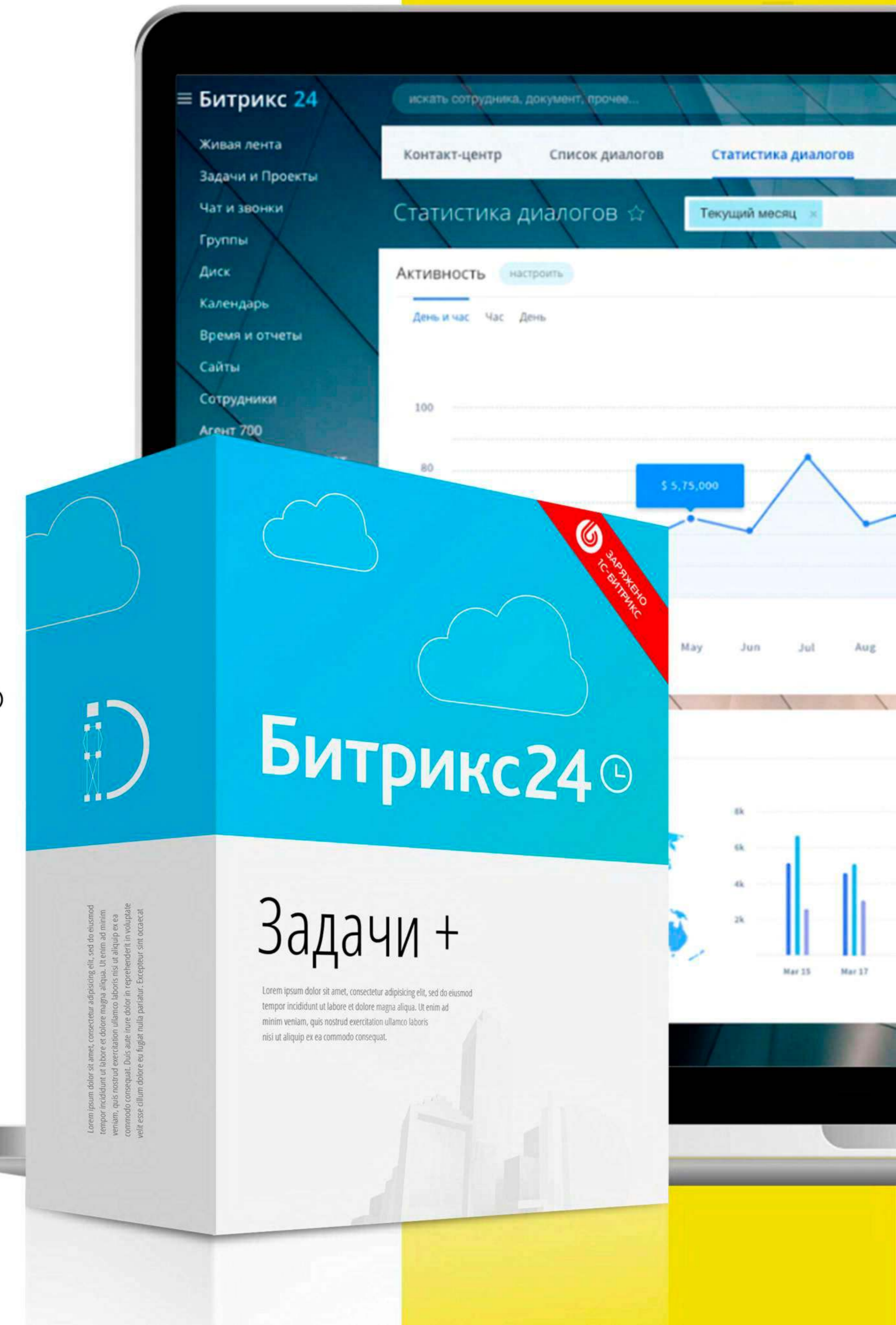
В рамках проекта сформирован каталог услуг компании, объединивший в своем составе продуктовые линейки всех подразделений бизнеса. Каталог позволяет предлагать клиентам перечень дополнительных сервисов к услуге, а также оценивать комбинации сервисов, с которыми услуга продается лучше всего.



«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.



КЕЙС 17

Внедрение Битрикс 24 для компании
Международный финансовый центр “Астана”



ЦЕЛЬ:

Внедрение CRM-системы “Битрикс 24”



ВХОДНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ:

МФЦА — уникальный центр на экономической карте мира, объединяющий лучший опыт и самые современные возможности передовых финансовых центров от Нью-Йорка и Лондона до Дубая, Гонконга и Сингапура. Он играет ключевую роль в привлечении финансовых ресурсов не только в экономику Казахстана, но и всего региона.



ПРОБЛЕМЫ, КОТОРЫЕ ПРЕДСТОЯЛО РЕШИТЬ:

1. Бизнес-процессы и логика работы с текущими и потенциальными клиентами в компании не структурирована.
2. Работы ведутся в неполноценно автоматизированной системе, которая не позволяет отследить и проанализировать все этапы взаимодействия с клиентом.
3. Качество личного взаимодействия по большей части зависит от опыта соответствующих сотрудников.



ЧТО БЫЛО СДЕЛАНО:

1. Внедрены процессы по контролю и управлению качеством обработки заявок, выполнению поставленных задач.
2. Унификация и автоматизация процесса сбора данных по процессам продаж и подготовки управленческой отчетности.
3. Обеспечение видимости, прозрачности и управляемости сквозных процессов, а также принципов меритократии.
4. Планирование и контроль продаж.



5. Бесшовная интеграция с процессами и системами организаций МФЦА.
6. Уменьшение нагрузки рутинными ручными процессами позволит сосредоточиться на задачах, добавляющих стоимость.
7. Уменьшение риска человеческих ошибок.



РЕЗУЛЬТАТ:

1. Разработаны и введены в пользование сотрудниками соответствующих департаментов скрипты для менеджеров и операторов колл-центра.
2. Управляющими органами корпорации ведется отслеживание взаимодействия с клиентами по всем каналам в единой базе CRM Битрикс 24.
3. Налажена и автоматизирована загрузка и отображение профиля клиента и истории предыдущего взаимодействия для последующей работы с клиентами.
4. Внедрена интеграция с базами данных клиентов других организаций МФЦА.
5. Автоматизирована запись звонков/сообщений для обеспечения надзора, обеспечения качества и контроля качества [quality assurance/quality control].

Внедрение CRM Bitrix24 позволило структурировать бизнес-процессы в отделе продаж, сформировало преемственность при кадровых ротациях, повысило уровень сервиса, снизило время на подготовку отчетности, уменьшило количество ручного труда, а также позволило управленческому блоку компании отслеживать результативность сотрудников, делать прогнозирование на основе актуальных текущих данных. У руководства компании появился качественный механизм анализа ситуации и оценки качества работы каждого сотрудника.



КЕЙС 18

Внедрение Битрикс 24 для компании
APES Training Center



ЦЕЛЬ:

Внедрение CRM-системы “Битрикс 24”



ВХОДНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ:

Компания работает в сфере образовательных услуг. Обучает навыкам работы в нефтяной отрасли. Через курсы компании проходит большое число специалистов, которые в последствии работают в нефтяной отрасли Казахстана. Компания насчитывает более 60 сотрудников. Входит в крупный нефтедобывающий и образовательный холдинг.



ПРОБЛЕМЫ, КОТОРЫЕ ПРЕДСТОЯЛО РЕШИТЬ:

1. Обеспечение сотрудников исчерпывающей информацией о клиентах.
2. Поддержание высокого качества взаимодействия во всех каналах коммуникаций.
3. Предоставление широкого среза аналитических данных для принятия оперативных и стратегических управленческих решений.
4. Автоматизация отдела продаж и найма сотрудников.



ЧТО БЫЛО СДЕЛАНО:

1. Реализованы доработки системы в соответствии с бизнес-процессами в компании.
2. Внедрены и настроены 11 воронок.



3. Обеспечена интеграция CRM и телефонии на первой линии (контакт-центр), интегрирован WhatsApp, Instagram и корпоративная почта.
4. Реализовано большое количество ролей для различных подразделений, работающих с клиентами.
5. Найм персонала и проведение кадровых вопросов были оформлены в виде смарт-процессов. Настроено более 30 бизнес-процессов.
6. Настроен процесс автоматизации обучающих курсов по всем направлениям: Bolting, Crew, Craft и пр.



РЕЗУЛЬТАТ:

Легкость, а также практичность Битрикс24, несомненно, помогли менеджерам разобраться в системе. Теперь все сотрудники имеют возможность работать в новой системе - Битрикс24, общаться внутри системы и активно пользоваться живой лентой.

Внедрение Битрикс24 позволило навести порядок в бизнес-процессах продаж, обучении и решении кадровых вопросов. Сформировалась преемственность при кадровых ротациях. Повысился уровень сервиса. Сотрудники компании стали общаться в рамках одного окна с клиентами по почте, телефонии, ватсап. Аналитический блок позволил более гибко подходить к процессу обучения клиентов, уровень сервиса существенно вырос. У руководства компании появился качественный механизм анализа ситуации и оценки качества работы каждого сотрудника.



КЕЙС 19

Внедрение Битрикс 24 для компании
ТОО Мархар



ЦЕЛЬ:

Внедрение CRM-системы “Битрикс 24”



ВХОДНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ:

Компания MARQAR — это казахстанская компания, деятельностью которой является предоставление товаров и услуг на собственной платформе с инновационной системой стимулирования продаж, мотивации к обучению, саморазвитию, повышению профессиональных навыков и морально-этических качеств.



ПРОБЛЕМЫ, КОТОРЫЕ ПРЕДСТОЯЛО РЕШИТЬ:

1. Отсутствие системы учета взаимоотношений с клиентами, учета регистрации на курсы.
2. Лиды постоянно теряются, менеджеры отвечают на одни и те же вопросы.
3. Вся работа ведется в Excel.



ЧТО БЫЛО СДЕЛАНО:

1. Для отдела call-центра была внедрена и настроена воронка сделок и подключен Telegram чат-бот, в котором уже есть готовые ответы на часто-задаваемые вопросы.
2. Подключена телефония для фиксирования всех звонков в CRM-системе.
3. Настроена автоматическая последовательная постановка задач в зависимости от вопроса клиента.

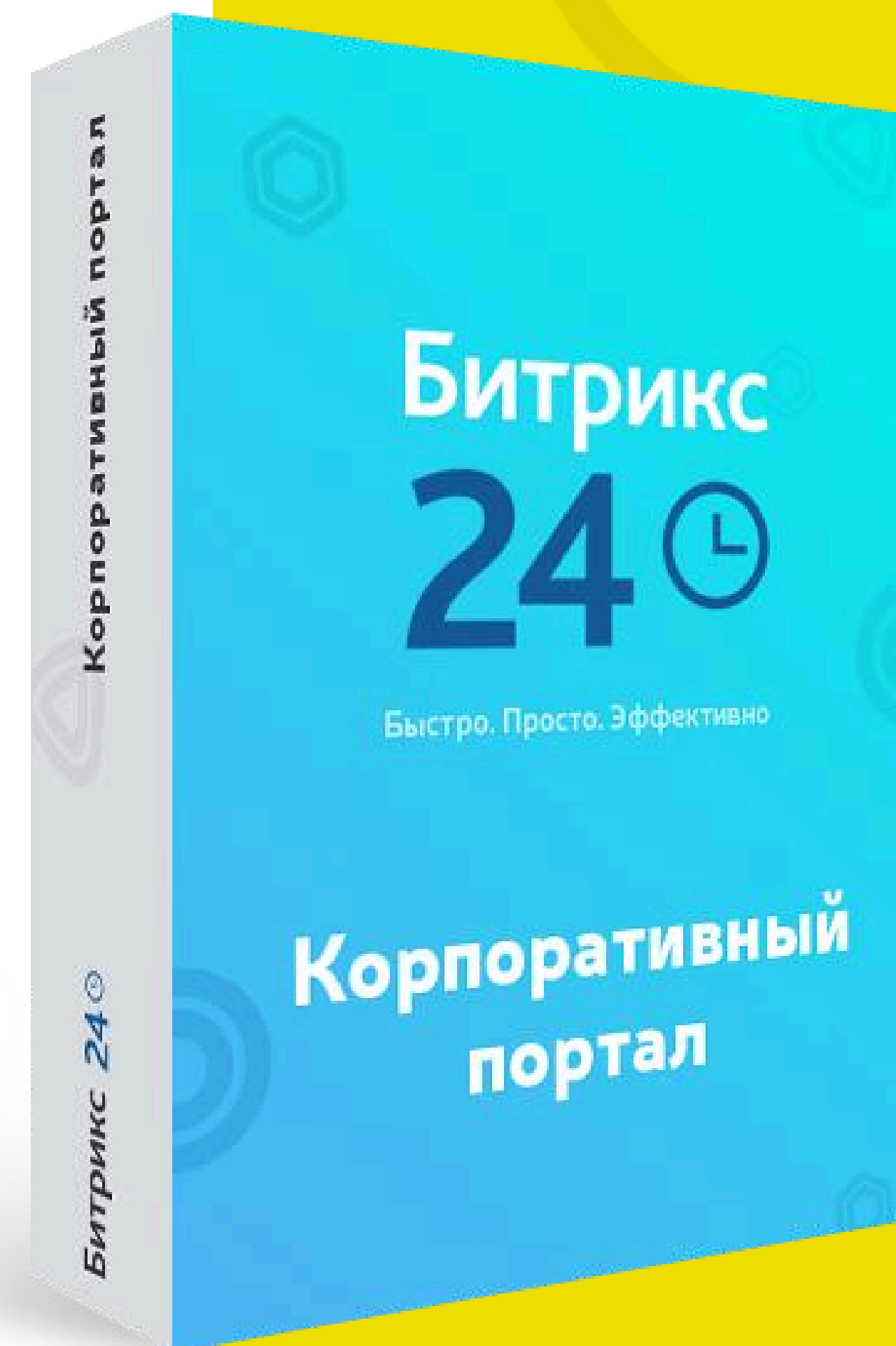


4. Настроено автоматическое попадание заявок в CRM-систему с помощью CRM-форм.
5. Настроена автоматизация по переносу сделок по стадиям в зависимости от даты начала и окончания курса.
6. Разработана удобная система оценок студентов и проведено обучение сотрудников по ее использованию.
7. Настроено автоматическое создание сертификатов, которые отправляются в PDF формате студентами при условии, что имеется его почта.



РЕЗУЛЬТАТ:

В результате в компании MARQAR получают более высокую отдачу от своих маркетинговых кампаний и улучшили эффективность отдела продаж на 30 процентов. Кроме того, количество генерируемых лидов увеличилось на 40%. Получая более чёткое видение бизнес-ситуации, сотрудники стали выполнять свою работу более эффективно. Информации о клиентах и контактах с ними со стороны подразделений продаж и Call-центра хранится в единой базе данных. Улучшили процесс по согласованию расписания обучающих курсов, выдача сертификатов по окончании происходит автоматически.



КЕЙС 20

Внедрение Битрикс 24 для компании
Hard Workers



ЦЕЛЬ:

Внедрение CRM-системы “Битрикс 24”



ВХОДНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ:

Компания Hard Workers работает в сфере настройки и привлечения трафика более 5 лет. Специализация — настройка контекстной и таргетированной рекламы.



ПРОБЛЕМЫ, КОТОРЫЕ ПРЕДСТОЯЛО РЕШИТЬ:

1. Не структурированное ведение сделок и базы данных клиентов в Гугл-таблицах.
2. Документы хранятся не структурированно, задачи ставятся в сообщениях или словесно.



ЧТО БЫЛО СДЕЛАНО:

1. Выстроена орг. структура компании с соответствующими правами.
2. Выстроена воронка лидов и сделок с роботами, которые напоминают менеджеру о действиях, которые необходимо сделать и выставляют соответствующие задачи по определенному алгоритму.
3. Загружена действующая база данных клиентов в CRM-систему.
4. Проведено 3-х этапное обучение по работе в Битрикс 24.





РЕЗУЛЬТАТ:

В результате внедрения у сотрудников появилось единое корпоративное пространство, в рамках которого они могут ставить друг другу задачи, общаться в чатах, создавать группы/проекты, планировать собрания и планёрки в календаре, а также вести все сделки в CRM, что повысило прозрачность и качество работы сотрудников.



КЕЙС 21

Внедрение Битрикс 24 для компании
Omar Consulting Group



ЦЕЛЬ:

Внедрение CRM-системы “Битрикс 24”



ВХОДНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ:

Omar Consulting Group – управляющая компания. В настоящее время является одной из крупнейших, перспективных, быстроразвивающихся групп компаний в Западном Казахстане. Является лидером в дистрибуции напитков по всем каналам в гг. Актобе, Астана, Алматы, Аксай. Имеется личный автопарк грузовых машин и склад для хранения товара.



ПРОБЛЕМЫ, КОТОРЫЕ ПРЕДСТОЯЛО РЕШИТЬ:

1. Сотрудники не имели возможности обмениваться информацией через внутренний чат или форумы, что приводило к непониманию и неэффективной коммуникации.
2. Отсутствие инструментов совместного редактирования документов и задач мешало эффективному взаимодействию и сотрудничеству. Сотрудники работали сами по себе, что затрудняло синхронизацию и координацию работы.
3. Отсутствие инструмента для оцифровки, хранения и структурирования бизнес-процессов компании.



ЧТО БЫЛО СДЕЛАНО:

1. Оцифрован процесс подбора персонала.
2. Выстроена воронка подбора, в которой основные этапы процесса были автоматизированы.



3. Настроена интеграция с HeadHunter.kz
4. Настроены процессы - процесс собеседования, согласование кандидата со службой безопасности, процесс адаптации кандидата, создание офера и резервирование кандидатов.
5. Настроены внутренние смарт-процессы - заявление на командировку, заявление в отпуск, заявление на увольнение, получение индивидуального плана развития, подача заявки на KPI, прием передачи документов и сдача табеля.



РЕЗУЛЬТАТ:

Клиенты легко и удобно получают информацию о продуктах, услугах, акциях и новостях, что значительно повысило их уровень информированности. Также, клиенты могут использовать встроенные инструменты для связи с компанией, такие как онлайн-чат или формы обратной связи, чтобы задать вопросы, уточнить детали или оставить отзыв.

Достигнутые результаты со стороны клиентов включают сокращение времени обработки запросов. Благодаря корпоративному portalу, клиенты могут самостоятельно инициировать заявки, выполнить покупку или оформить договор. Это позволяет снизить нагрузку на сотрудников и обрабатывать запросы быстрее и более качественно. Кроме того, клиенты имеют возможность отслеживать статус своих заявок и заказов в режиме реального времени. Они могут получать уведомления о стадии выполнения, изменениях или задержках, что позволяет им быть в курсе процесса и планировать свои действия.

В результате, внедрение корпоративного portalа на базе 1С-Битрикс24 обеспечило клиентам удобство доступа к информации, возможность эффективного взаимодействия с компанией и мгновенную обратную связь. Это привело к повышению удовлетворенности клиентов, улучшению качества обслуживания и сокращению времени обработки запросов. Компания получила репутацию надежного партнера, что способствует ее росту и успеху на рынке.



КЕЙС 22

Внедрение Битрикс 24 для компании
Aybar Bolashak



ЦЕЛЬ:

Внедрение CRM-системы “Битрикс 24”



ВХОДНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ:

Компания "Айбар Болашак" организует перевозки грузов железнодорожным транспортом в регионе Центральной Азии, используя богатый практический опыт, успешные достижения, искренний сервис и профессиональную команду. Цель компании «Улучшить качество жизни людей, создавая культуру искреннего сервиса в транспортной логистике».



ПРОБЛЕМЫ, КОТОРЫЕ ПРЕДСТОЯЛО РЕШИТЬ:

1. Перестроить модель продаж.
2. Настроить стадии воронки продаж для эффективного отслеживания прогресса клиентов.
3. Автоматизировать процесс отправки договоров на E-mail клиента.
4. Разделить ответственных менеджеров в зависимости от типа обращения и стадии воронки.



ЧТО БЫЛО СДЕЛАНО:

1. Проведено аналитическое исследование бизнес-процессов компании и потребностей клиента.
2. Разработано модель продаж “Лиды - Сделки - Постоянные клиенты” и определены стадии воронок продаж.
3. Настроена автоматизация отправки договоров клиентам с помощью роботов.
4. Разработана система назначения ответственных менеджеров в зависимости от типа обращения и стадии воронки.

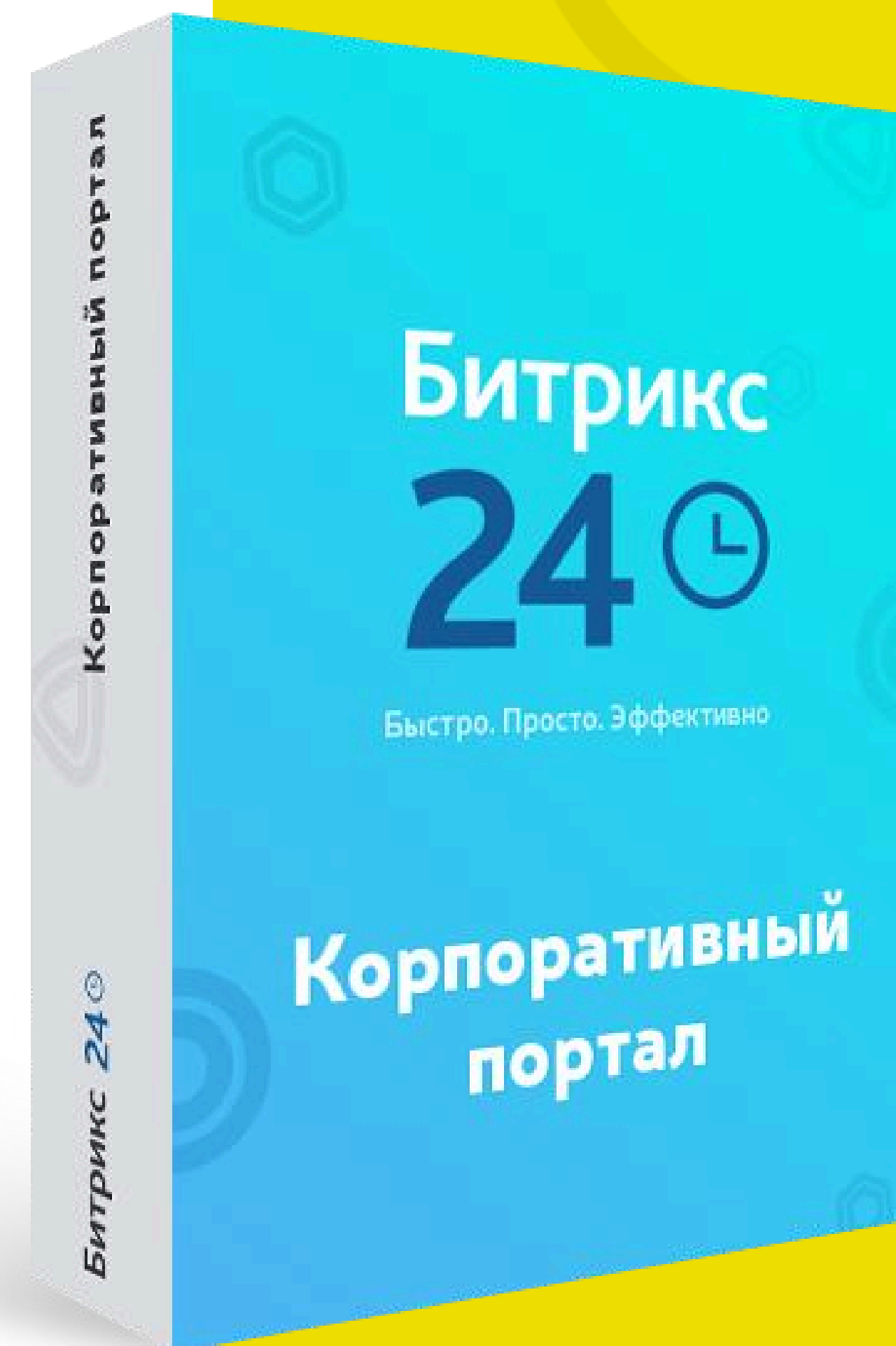




РЕЗУЛЬТАТ:

1. Оптимизирован процесс продаж, позволяющий более эффективно работать с поступающими лидами.
2. Улучшен контроль за прогрессом клиентов на разных стадиях воронки продаж.
3. Ускорена отправка договоров клиентам благодаря автоматизации процесса.
4. Улучшена коммуникация и сотрудничество между менеджерами, ответственными за разные стадии продаж.

"Сотрудничество с Profi Soft принесло нам значительные результаты. Внедрение системы Битрикс24 помогло нам оптимизировать процессы продаж и управления клиентскими отношениями. Мы получили эффективную систему воронки продаж, автоматизацию процесса отправки договоров и усовершенствованную коммуникацию между сотрудниками. С помощью настройки воронок, которая совпадает с нашей моделью продаж мы четко видим конверсию и можем регулировать и направлять силы в определенные стадии, чтобы продажа совершилась быстрее. Мы смогли улучшить качество обслуживания клиентов и повысить эффективность бизнеса в целом", - отметил представитель компании "Айбар Болашак".



КЕЙС 23

Внедрение Битрикс 24 для компании
НІТ Kazakhstan



ЦЕЛЬ:

Внедрение CRM-системы “Битрикс 24”



ВХОДНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ:

ТОО “ХИТ Казахстан” - Официальный лидер продукции РЕАК на территории Республики Казахстан. Дизельное топливо, масла, спец жидкости.



ПРОБЛЕМЫ, КОТОРЫЕ ПРЕДСТОЯЛО РЕШИТЬ:

1. CRM-система, установленная на предприятии, морально устарела и не сопровождалась.
2. Система уже не решала задачи, стоявшие перед компанией в современных требованиях.



ЧТО БЫЛО СДЕЛАНО:

1. Внедрен и настроен Битрикс 24.
2. Выстроены все воронки продаж, включая маркетинговые воронки.
3. Автоматизированы бизнес-процессы, рутинные операции, увеличены конверсии.
4. Проведено обучение сотрудников.





РЕЗУЛЬТАТ:

1. Улучшилось управление клиентской базой данных, отслеживаются контакты и взаимодействия с клиентами.
2. Автоматизировались процессы продаж, начиная от создания и обработки заявок, до учета финансовых операций.
3. Улучшились маркетинговые стратегии. Компания пошла в рост.
4. Возросла продуктивность сотрудников. Сотрудники более эффективно взаимодействуют и координируют свою работу. Они теперь имеют доступ к общей базе данных, четкую систему назначения задач и возможность обмена информацией в реальном времени.



КЕЙС 24

Внедрение Битрикс 24 для компании
Бетон Мастер



ЦЕЛЬ:

Внедрение CRM-системы “Битрикс 24”



ВХОДНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ:

Компания Beton Master, была основана в 2019 году. Компания оказывает услуги по производству полусухой стяжки пола, механизированной штукатурки стен, а также услуги аренды специализированной техники.



ПРОБЛЕМЫ, КОТОРЫЕ ПРЕДСТОЯЛО РЕШИТЬ:

1. Недостаток эффективных лидов.
2. Плохое управление клиентской информацией.
3. Отсутствие автоматизации бизнес-процессов.
4. Недостаточная коммуникация с другими отделами.



ЧТО БЫЛО СДЕЛАНО:

1. Проведено подробное исследование компании, выявлены слабые места и оптимизированы процессы.
2. Созданы пользовательские поля, настроены воронки, настроена система уведомлений.
3. Интегрированы уже существующие системы учета и управления проектами.
4. Проведено обучение сотрудников по работе в Битрикс 24.





РЕЗУЛЬТАТ:

После внедрения Битрикс24 CRM в нашу компанию, мы можем с уверенностью сказать, что это было превосходное решение для нашего бизнеса.

Новая система CRM значительно улучшила управление клиентскими отношениями. Мы теперь можем эффективно хранить и отслеживать контактные данные клиентов, записи о заказах и коммуникации, что помогает нам лучше понимать их потребности и предоставлять персонализированное обслуживание.

Битрикс24 также автоматизировал наши бизнес-процессы. Планирование и отслеживание заказов, управление ресурсами и персоналом теперь стали более простыми и эффективными. Система позволяет нам уменьшить время, затраченное на операционные задачи, и сосредоточиться на качестве выполнения работ.

Мы также осознали, что аналитические возможности Битрикс24 значительно помогают нам в принятии решений. Мы можем анализировать данные о продажах, эффективности маркетинговых кампаний и производительности, чтобы определить успешные стратегии и выявить потенциальные области для улучшения.

В итоге, благодаря внедрению Битрикс24 CRM, мы можем сказать, что наша компания стала более организованной, эффективной и клиентоориентированной. Мы насчитываем более точное управление клиентской базой и предоставление качественных услуг, что приводит к удовлетворенности клиентов и росту нашего бизнеса.



КЕЙС 25

Внедрение Битрикс 24 для компании
Караганда Систем



ЦЕЛЬ:

Внедрение CRM-системы «Битрикс 24»



ВХОДНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ:

ТОО «Караганда Систем» имеет высококвалифицированный персонал и современную техническую базу для обеспечения качественного и своевременной обработки заявок на светотехнику и кабельно-проводниковую продукцию.



ПРОБЛЕМЫ, КОТОРЫЕ ПРЕДСТОЯЛО РЕШИТЬ:

1. Ведение клиентской базы в таблицах.
2. Отсутствие автоматизации рутинных задач в компании.
3. Плохая коммуникация между сотрудниками.



ЧТО БЫЛО СДЕЛАНО:

1. Внедрение и настройка CRM-системы Битрикс 24.
2. Интеграция каналов коммуникаций: электронная почта, телефония и онлайн-чаты.
3. Изучены процессы отдела продаж и выявлены задачи требующие автоматизации.
4. Проведено обучение сотрудников.





РЕЗУЛЬТАТ:

1. Стали эффективнее конкурировать на рынке услуг.
2. Привлечены новые клиенты, укрепились позиции на рынке, что создало преимущество перед конкурентами.
3. Повысилось доверие клиентов, снизилось количество возвратов и рекламаций, а также повысился уровень удовлетворенности клиентов.
4. Увеличился объем производства, освоили новые рынки и ввели новые продукты и услуги.



КЕЙС 26

Внедрение Битрикс 24 для компании
РД НПФ Пакер Казахстан



ЦЕЛЬ:

Внедрение CRM-системы “Битрикс 24”



ВХОДНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ:

Компания РД НПФ Пакер-Казахстан - международный проектировщик и производитель пакерно-якорного оборудования и компоновок для нефтяных и газовых скважин.



ПРОБЛЕМЫ, КОТОРЫЕ ПРЕДСТОЯЛО РЕШИТЬ:

1. Отсутствие учета клиентов в компании.
2. Процессы выполняются вручную, а контроль за их исполнением остается на уровне устных договоренностей.
3. Отсутствие системы учета взаимоотношений с клиентами, которая учитывала бы весь путь клиента.
4. Потеря лидов, письма на почту забывались, менеджеры отвечали на одни и те же вопросы.



ЧТО БЫЛО СДЕЛАНО:

1. Подключен Telegram бот и аккаунт WhatsApp для общения компании с ее клиентами.
2. Подключена телефония для фиксации звонков в CRM.
3. Интегрирован почтовый ящик компании, который являлся основным источником лидогенерации до внедрения CRM.
4. Автоматизированы процессы продажи и тендерных процедур, внедрен дополнительный контроль за исполнением клиентских договоров.





РЕЗУЛЬТАТ:

Благодаря внедрению Битрикс24 было оптимизировано множество процессов компании, которые ранее не измерялись. Уже на старте понятны ключевые критические места собственных процессов компании, которые потребуют дополнительного внимания и правок регламентов. Заведение всех актуальных каналов лидогенерации в Битрикс24 позволило организовать централизованный контакт-центр, где агрегируются все обращения клиентов. Больше нет необходимости переживать за десятки разных служебных номеров и аккаунтом мессенджеров, все контролируется и распределяется из Битрикс24.



КЕЙС 27

Внедрение Битрикс 24 для компании
KazCert



ЦЕЛЬ:

Внедрение CRM-системы “Битрикс 24”



ВХОДНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ:

Компания KazCert занимается сертификацией систем менеджмента по стандартам ISO. Они предоставляют услуги аудита и сертификации компаниям, которые хотят получить признание и подтверждение соответствия своих систем управления международным стандартам ISO.



ПРОБЛЕМЫ, КОТОРЫЕ ПРЕДСТОЯЛО РЕШИТЬ:

1. Оптимизировать работу отдела продаж и отдела аудиторов.
2. Автоматизация процесса создания шаблонных документов.



ЧТО БЫЛО СДЕЛАНО:

1. Внедрение и настройка Битрикс 24.
2. Создание и настройка воронки продаж.
3. Настройка документооборота.
4. Интеграция существующих систем компании KazCert.
5. Создан туннель для передачи данных между отделом продаж и аудиторов.

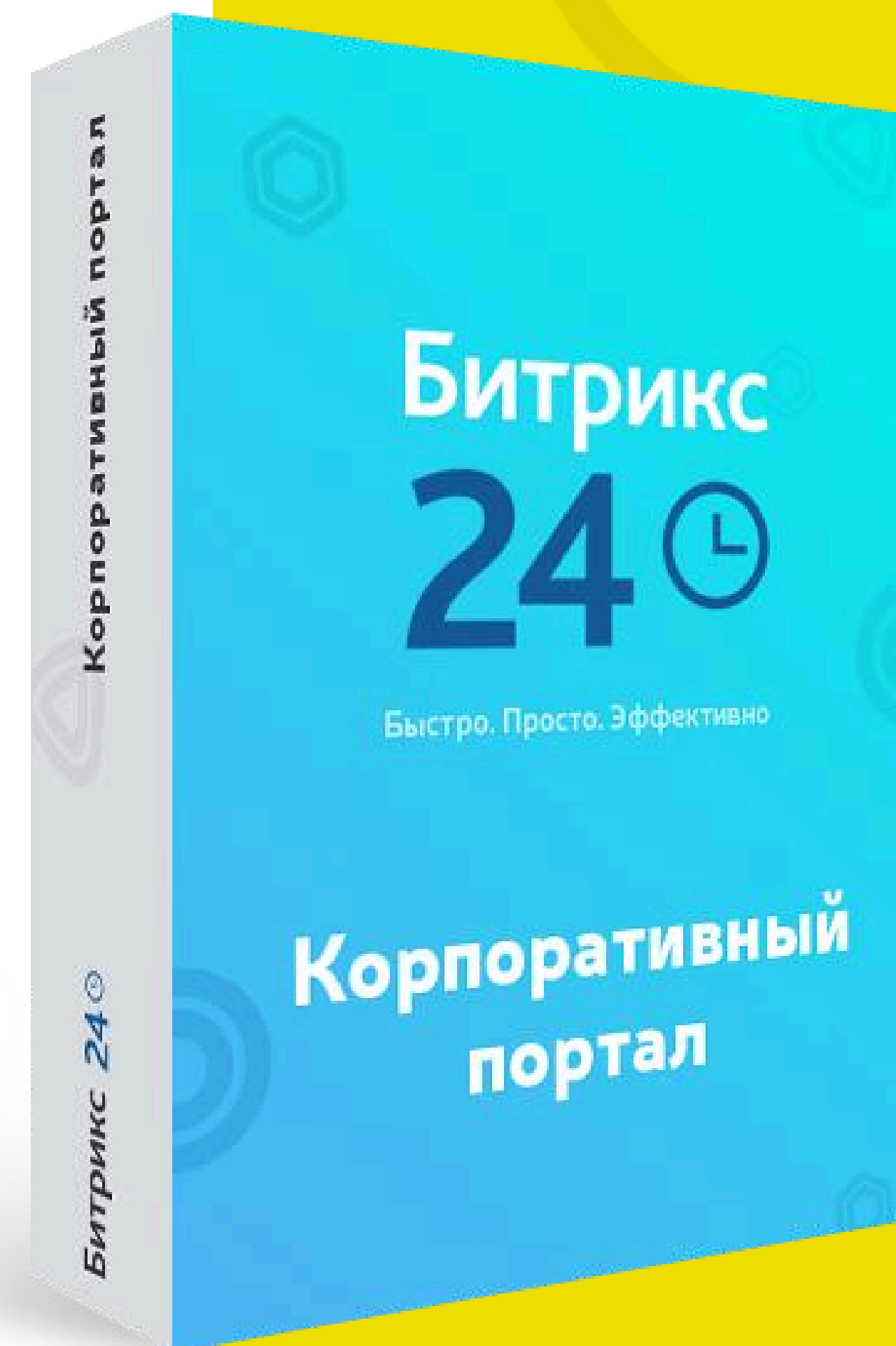




РЕЗУЛЬТАТ:

После внедрения Битрикс24 компанией ProfiSoft, сотрудники компании KazCert стали эффективнее работать с клиентами. Они получили возможность отслеживать статусы клиентов в рамках воронки продаж, автоматически создавать шаблонные документы и передавать данные о сделках между отделами продаж и аудиторов. Также улучшилась коммуникация и сотрудничество между сотрудниками отделов, благодаря созданному туннелю.

Внедрение Битрикс24 позволило компании KazCert существенно улучшить эффективность и продуктивность работы. Отделы продаж и аудиторов получили мощный инструмент для управления клиентскими отношениями, который позволяет систематизировать и автоматизировать процессы работы. Сотрудники KazCert теперь могут быстро отслеживать статусы клиентов, создавать шаблонные документы и передавать данные по сделкам между отделами. Это позволяет значительно сократить время на выполнение рутинных задач и повысить качество обслуживания клиентов.



КЕЙС 28

Внедрение Битрикс 24 для компании
ALTYN AUTO



ЦЕЛЬ:

Внедрение CRM-системы «Битрикс 24»



ВХОДНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ:

Алтын Авто - это сеть розничных и онлайн магазинов по продаже автомобильных запчастей, а также автосервис «Алтын Авто». Большой выбор автозапчастей, кузовных деталей, оптики, моторных и трансмиссионных масел, расходных материалов для проведения ТО в наличии и на заказ в кратчайшие сроки.



ПРОБЛЕМЫ, КОТОРЫЕ ПРЕДСТОЯЛО РЕШИТЬ:

1. Отсутствие учета клиентов и заказов в компании.
2. Отсутствие процесса по заказу нестандартных товаров и учета автомобилей клиентов.
3. Отсутствие системы учета взаимоотношений с клиентами, которая учитывала бы весь путь клиента.
4. Потеря лидов. Все процессы выполняются вручную.



ЧТО БЫЛО СДЕЛАНО:

1. Подключена офисная IP-телефония клиента и аккаунт WhatsApp для общения компании с ее клиентами.
2. Автоматизирован процесс квалификации клиента в лидах, фиксация факта консультации для мотивации сотрудников.



3. С помощью смарт-процессов реализован процесс дозакупки и строится на привязке к основным сущностям по которым сформирован запрос.
4. Учет автомобилей выполняется так же в смарт-процессах, и имеет привязку к основным сущностям учета.
5. Проведено обучение включающее теоретическую и практическую часть, что закрепило надежную основу для старта работы в системе.



РЕЗУЛЬТАТ:

Компания клиента получила четко измеряемые показатели входящих обращений и их конверсию, "живую" отчетность по конверсии обращений и воронку продаж вместе с процессами доставки, которая отражает все основные этапы работы компании и укрепляет взаимодействие с ними с помощью автоматизации, как и помогает повышать доверие клиентов к бренду. Учет автомобилей клиентов позволяет всегда быть в курсе того, для какого автомобиля приобретаются детали, и открывает дополнительные возможности по апсейлу и персонализации заказов.



КЕЙС 29

Внедрение Битрикс 24 для компании
Cremative



ЦЕЛЬ:

Внедрение CRM-системы “Битрикс 24”



ВХОДНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ:

Компания Cremative - Казахстанский производитель уходовой косметики. Она специализируется на создании инновационных продуктов для ухода за кожей, волосами и ногтями. Cremative постоянно ищет новые решения и разрабатывает уникальные формулы, чтобы предложить своим клиентам качественную и эффективную косметику.



ПРОБЛЕМЫ, КОТОРЫЕ ПРЕДСТОЯЛО РЕШИТЬ:

1. Выполнение всех процессов вручную. Отсутствие учета клиентов и заказов.
2. Отсутствие системы учета взаимоотношений с клиентами.
3. Потеря лидов. Обращения в социальных сетях забываются. Менеджеры отвечают на одни и те же вопросы.



ЧТО БЫЛО СДЕЛАНО:

1. Подключены мессенджеры и аккаунт WhatsApp.
2. Автоматизация процессов квалификации, продажи и доставки заказов.
3. Настроено автоматическое создание документов по шаблону для курьеров.
4. Интеграция с 1С и мобильным приложением Cremative.





РЕЗУЛЬТАТ:

Компания клиента получила четко измеряемые показатели входящих обращений и их конверсию, "живую" отчетность по конверсии обращений и воронку продаж вместе с процессами доставки, которая отражает все основные этапы работы компании и укрепляет взаимодействие с ними с помощью автоматизации, как и помогает повышать доверие клиентов к бренду. В то же самое время объединила три разные инфраструктуры в единую систему, работающую сообща.



КЕЙС 30

Внедрение Битрикс 24 для компании
STATIMPORT



ЦЕЛЬ:

Внедрение CRM-системы “Битрикс 24”



ВХОДНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ:

Компания основана в 2020 году. StatImport является официальным дилером Турецких компаний Plastmak, Özçelik (OZMachine), Lider Machine, которые производят оборудование для изготовления окон, дверей, витражей как из ПВХ профиля так и алюминиевого. Так же компания является дилером профильной системы KRAUSS и герметиков NEDEX.



ПРОБЛЕМЫ, КОТОРЫЕ ПРЕДСТОЯЛО РЕШИТЬ:

1. Отсутствие централизованной системы управления контактами и клиентской базой данных.
2. Недостаточная автоматизация и координация задач внутри команды.
3. Сложности в отслеживании и учете рабочего времени сотрудников.
4. Отсутствие системы учета и анализа продаж.
5. Создание документов и коммерческих предложений выполняется вручную, что занимает большую часть времени.



ЧТО БЫЛО СДЕЛАНО:

1. Настройка модулей CRM, задач и учета рабочего времени в соответствии с требованиями компании.
2. Интегрированы используемые социальные сети и мессенджеры, такие как Instagram и WhatsApp.



3. Подключена и настроена телефония, все звонки принимаются и попадают в CRM.
4. Созданы и автоматизированы шаблоны договоров и коммерческого предложения.
5. Совместно с клиентом определены и внедрены новые рабочие процессы с использованием возможностей Битрикс24.



РЕЗУЛЬТАТ:

1. Удалось объединить и упорядочить контакты и клиентскую базу данных, что позволило более эффективно управлять клиентскими отношениями и ведением сделок.
2. Благодаря системе задач компания улучшила взаимодействие между сотрудниками и повысила прозрачность работы.
3. Битрикс24 позволил компании точно отслеживать рабочее время сотрудников и улучшить планирование и оптимизацию рабочих процессов.
4. Система CRM в Битрикс24 предоставила возможность компании анализировать и улучшать процесс продаж, так как стала доступна детальная информация о клиентах и их поведении.

Улучшение внутренней коммуникации и коллаборации. Автоматизация и оптимизация рабочих процессов. Улучшение управления клиентскими отношениями и повышение качества обслуживания. Увеличение эффективности и производительности сотрудников. Более точная аналитика и прогнозирование результатов.



КЕЙС 31

Внедрение Битрикс 24 для компании
125 High School



ЦЕЛЬ:

Внедрение CRM-системы “Битрикс 24”



ВХОДНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ:

TOO Academ Education - сеть школ для подготовки учащихся средней школы. Сеть школ 125 high school создает образовательную систему для учащихся с использованием различных методов обучения.



ПРОБЛЕМЫ, КОТОРЫЕ ПРЕДСТОЯЛО РЕШИТЬ:

1. Агрегация всех используемых каналов коммуникаций с клиентом в одну систему.
2. Оцифровка бизнес-процессов компании по согласованию командировочных и служебных заявок.



ЧТО БЫЛО СДЕЛАНО:

1. Подключены все доступные каналы лидогенерации, для того чтобы иметь максимальный охват.
2. Автоматизированы процессы продаж, встречи с потенциальными клиентами и проведения обучения учащихся.
3. Были настроены бизнес-процессы согласования командировочных расходов и служебных заявок.
4. Проведено обучение включающее теоретическую и практическую часть.





РЕЗУЛЬТАТ:

Благодаря внедрению Битрикс24 были оптимизированы и цифровизированы бизнес процессы, которые ранее могли занимать несколько рабочих дней в связи с удаленностью всех филиалов компании. Внедрение CRM позволило взаимодействовать и измерять активности клиентов, собирать и структурировать информацию по ним. Руководитель получил возможность в реальном времени получать аналитику по работе менеджеров, и принимать стратегические решения. Заведение всех актуальных каналов лидогенерации в Битрикс24 позволило организовать централизованный контакт центр, где агрегируются все целевые обращения клиентов.

Компания клиента получила четко измеряемые показатели входящих обращений и их конверсию, "живую" отчетность по конверсии обращений и воронку первичных продаж вместе повторными продажами, которые отражают все основные этапы работы компании. Цифровизация бизнес процессов позволила ускорить их обработку, сам элемент бизнес процесса теперь интерактивный, что позволяет взаимодействовать с ним соответствующим ролям сотрудников на определенных этапах.



КЕЙС 32

Оцифровка HR-отдела компании

Базис Трейд



ЦЕЛЬ:

Внедрение CRM-системы “Битрикс 24”



ВХОДНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ:

Компания ТОО «Базис Трейд» — дистрибьютор в Казахстане, инновационная компания, стремящаяся к постоянному совершенствованию своей деятельности, готовая принимать смелые решения и экспериментировать в поиске совершенства, удовлетворять потребности Казахстанского рынка в доступных и качественных продуктах народного потребления.



ПРОБЛЕМЫ, КОТОРЫЕ ПРЕДСТОЯЛО РЕШИТЬ:

1. Отсутствие инструмента, позволяющего осуществлять эффективный поиск и отбор кандидатов.
2. Проведение аналитики по поиску и привлечению новых сотрудников в компанию.
3. Управление внутренними отпусками с возможностью подготовки документов и согласования их с руководителями.
4. Наглядная организационная культура с разделением различных департаментов, филиалов.



ЧТО БЫЛО СДЕЛАНО:

1. Разработано несколько отдельных и независимых друг от друга процессов по отпускам.
2. Внедрен комплексный процесс HR-подбор персонала.



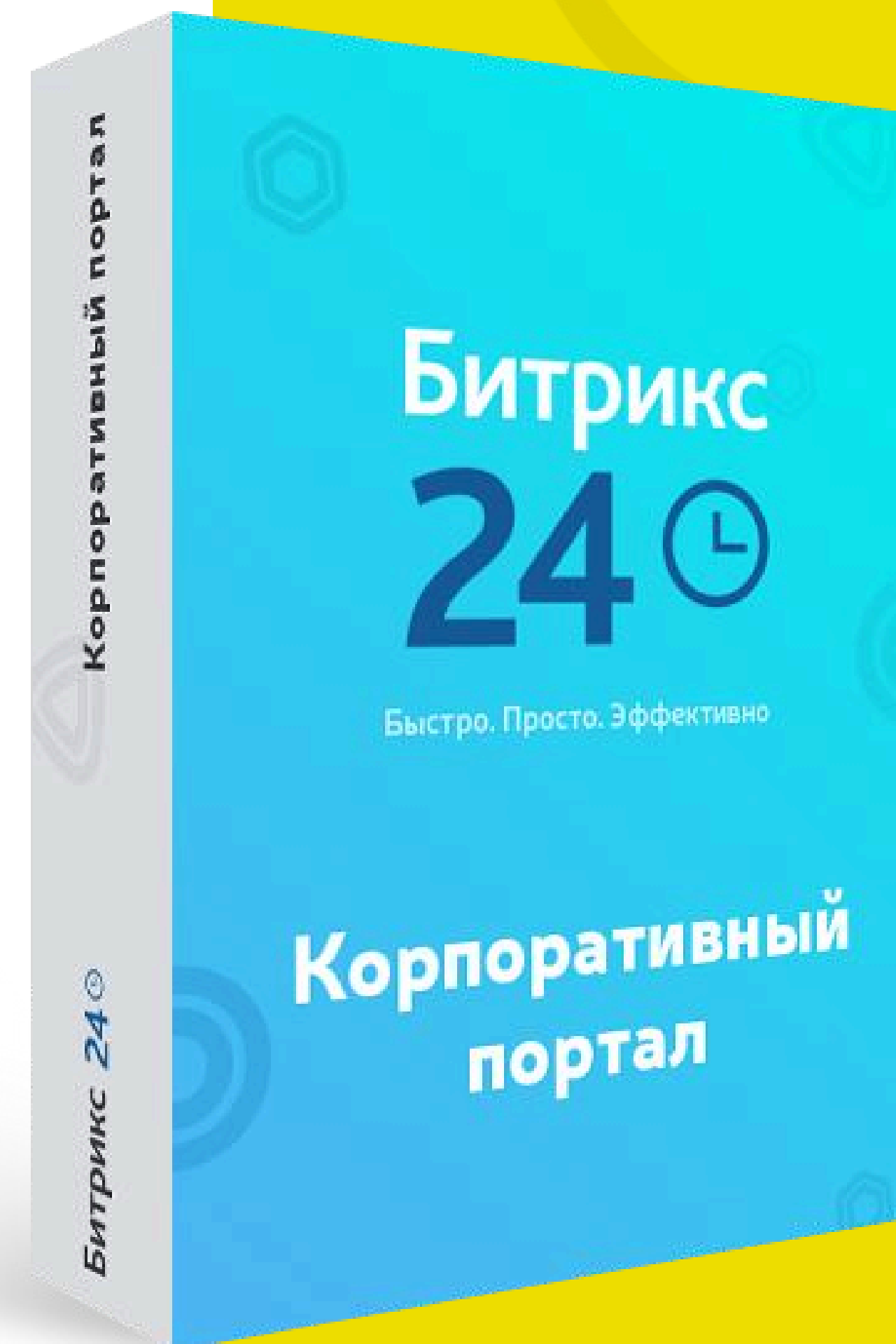
3. Реализован процесс по внутренней заявке на необходимую в то или иное подразделение вакансию.
4. Разработан процесс адаптации нового сотрудника, с разделением на категории должностей внутри компании.
5. Создана база знаний и заполнена необходимой информацией и окончательным тестированием кандидата.



РЕЗУЛЬТАТ:

Благодаря внедрению Битрикс24 было оптимизировано множество процессов компании, которые ранее не измерялись. Уже на старте понятны ключевые критические места собственных процессов компании, которые потребуют дополнительного внимания и правок регламентов. Внедрение комплексного решения по HR процессам позволило наглядно отслеживать эффективность работы HR сотрудников компании.

Компания клиента получила четко измеряемые показатели по поиску и найму персонала, отчетность по эффективности работы HR отдела, которая отражает все основные этапы работы компании и укрепляет взаимодействие с ними с помощью автоматизации.



КЕЙС 33

Отдел продаж для компании
Институт Психоанализа



ЦЕЛЬ:

Внедрение CRM-системы “Битрикс 24”



ВХОДНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ:

Компания занимается организацией прохождения тестирования и оформлением абитуриентов на место их будущей учёбы. Подготовительные курсы рассчитаны на учащихся выпускных классов, а также выпускников школ прошлых лет, планирующих поступать на бакалавриат. Тестирование клиенты проходят дистанционно с применением средств прокторинга. Компания же получает финальный результат тестирования, и далее регистрирует абитуриента в ВУЗ.



ПРОБЛЕМЫ, КОТОРЫЕ ПРЕДСТОЯЛО РЕШИТЬ:

1. Отсутствие контроля работы сотрудников.
2. Большое количество Excel таблиц для ведения и сопровождения клиентской базы.
3. Отсутствие единой системы связи. Общение и обмен документами происходил с личных телефонов менеджеров.
4. Отсутствие классификации слитых клиентов.



ЧТО БЫЛО СДЕЛАНО:

1. Отрисованы и настроены воронки продаж с ключевыми стадиями, которые отражали все самые важные этапы.
2. Внедрен отдел контроля качества для проработки слитых сделок и клиентов.



3. Разработан регламент работ и отдельная воронка для отдела контроля качества.
4. Настроена двухсторонняя связь воронки ОКК с воронкой продаж с функцией возврата клиентов в работу.
5. Проведено обучение и разработана структурная база знаний с записью видео-обучений в несколько блоков.



РЕЗУЛЬТАТ:

1. Стали отслеживаться все клиенты, потери сообщений и потенциальный клиентов свелись к нулю.
2. Работа по квалификации клиента сократилась по времени в 5 раз – теперь для приведения клиента к продаже уходит всего пара минут, так как вся работа с перепиской и информацией (по заявке) ведётся в одном окне.
3. В первую же неделю тестирования выявили точки слабого контроля над менеджерами- добавили функционал по отслеживанию работы, в результате стали видны недоработки МОР-ов, и места, в которых они забрасывают работу с клиентом.
4. Освободилось много рабочего времени – клиент планирует расширять охват бизнеса, добавляя новые направления и специализации. Также планируется их добавление в систему.
5. Крайне остались довольны скоростью интеграции, коммуникацией с интегратором компании.

В разы уменьшилось время работы с каждым клиентом, практически устранили ручную работу. Руководитель теперь полностью видит моментное положение клиентов, чётко видно, на какой стадии находится тот или иной клиент в процессе работы. Сотрудникам на каждой стадии ставится чёткая инструкция к действиям, и настроены защитные функции для этих инструкций – минимизированы моменты ошибок менеджеров. В результате внедрения у сотрудников появилось единое корпоративное пространство, в рамках которого они могут ставить друг другу задачи, общаться в чатах, создавать группы/проекты, планировать собрания и планёрки в календаре, а также вести все сделки в CRM, что повысило прозрачность и качество работы сотрудников.



КЕЙС 34

Построение отдела продаж в компании
Oil центр



ЦЕЛЬ:

Внедрение CRM-системы “Битрикс 24”



ВХОДНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ:

Компания Oil центр— это сеть станций по обслуживанию автомобилей, замены масла, проведение компьютерной диагностики авто, так же в услуги компании входит сеть кафе Бистро, расположенных рядом со станциями обслуживания.



ПРОБЛЕМЫ, КОТОРЫЕ ПРЕДСТОЯЛО РЕШИТЬ:

1. Отсутствие системы учета взаимоотношений с клиентами, для отслеживания полного пути клиента.
2. Процесс согласования и подготовки документации осуществлялся устными договоренностями и сопровождался постоянной потерей данных.



ЧТО БЫЛО СДЕЛАНО:

1. Разработана воронка лидов с необходимыми полями.
2. Разработаны две воронки продаж, одна из которых подразумевает долгосрочные взаимодействия с клиентами.
3. Разработан процесс по созданию и согласованию заявки на подготовку договора юр. службами компании.
4. Разработана система учета договоров для предотвращения потери данных после подписания их клиентом.





РЕЗУЛЬТАТ:

Благодаря внедрению Битрикс24 было оптимизировано и наглядно показана работа всех участников согласования, работа менеджеров по продажам клиента. Уже на старте понятны ключевые критические места собственных процессов компании, которые потребуют дополнительного внимания и правок регламентов. Внедрение воронки продаж, а также процесса согласования договора позволило упростить работу всех участвующих сотрудников в компании.

Компания клиента получила четко измеряемые показатели по ведению клиентов, согласованию и созданию необходимых документов, автоматизированная система учета клиентов, заменяет ручные операции без должного контроля и основанных на устных договоренностях.

Внедрение воронки продаж и оптимизированного процесса создания-согласования договоров сделали рабочий процесс более ясным и прозрачным. Это привело к улучшению управляемости работы, а также упростило задачи оптового отдела благодаря наглядному отображению внутренних процессов компании.



КЕЙС 35

Оцифровка HR-отдела поликлиники
Жемчужина №2 г. Рудный



ЦЕЛЬ:

Внедрение CRM-системы «Битрикс 24»



ВХОДНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ:

Медицинский центр «Жемчужина Стомед» — это лучшее сочетание высококлассного сервиса и инновационных медицинских технологий! Компания работает на рынке частной медицины с 1992 года. В настоящее время Медицинский Центр «Жемчужина Стомед» — это один из лидеров медицинских услуг Костанайской области.



ПРОБЛЕМЫ, КОТОРЫЕ ПРЕДСТОЯЛО РЕШИТЬ:

1. Отсутствия инструмента для поиска и подбора кандидатов, анализа поиска и привлечения новых сотрудников.
2. Необходимость управлять внутренними процессами служебных записок с возможностью подготовки и согласования документов с руководством компании.



ЧТО БЫЛО СДЕЛАНО:

1. Созданы процессы по отпускам сотрудников.
2. Создан смарт-процесс для подбора персонала, заявки на вакансии и процесс рекрутирования сотрудников.
3. Разработан процесс автоматизации служебных записок.
4. Внедрен комплексный процесс найма персонала, включающий разработку воронку привлечения кандидатов.



5. Внедрен процесс внутреннего запроса на заполнение вакансии в определенном подразделении.
6. Разработан процесс адаптации нового персонала с учетом различных должностей в компании.
7. Создана база знаний с необходимой информацией для новых сотрудников.



РЕЗУЛЬТАТ:

Благодаря внедрению платформы Битрикс24, было проведено оптимизация множества процессов в компании, которые ранее не подвергались измерению. На данном этапе уже видны ключевые уязвимые места в собственных процессах компании, требующие дополнительного внимания и корректировок в правилах и регламентах. Внедрение комплексного решения для управления процессами в отделе кадров позволило наглядно оценить эффективность работы HR-сотрудников компании.

Компания клиента получила четко измеряемые показатели выполнения задач, единую цифровую среду для работы, удобное место ведения всей внутренней коммуникации и полностью автоматизированный процесс по работе с персоналом.



КЕЙС 36

Внедрение Битрикс 24 для компании
SAFETY SYSTEMS LTD



ЦЕЛЬ:

Внедрение CRM-системы “Битрикс 24”



ВХОДНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ:

Компания TOO «SafetySystems LTD» – занимается поставкой импортных средств индивидуальной защиты, спецобуви и спецодежды (СИЗ) для сотрудников нефтегазовых, строительных, химических и других предприятий, включая вредные и опасные производства, и имеет собственное производство спецодежды в г. Атырау.



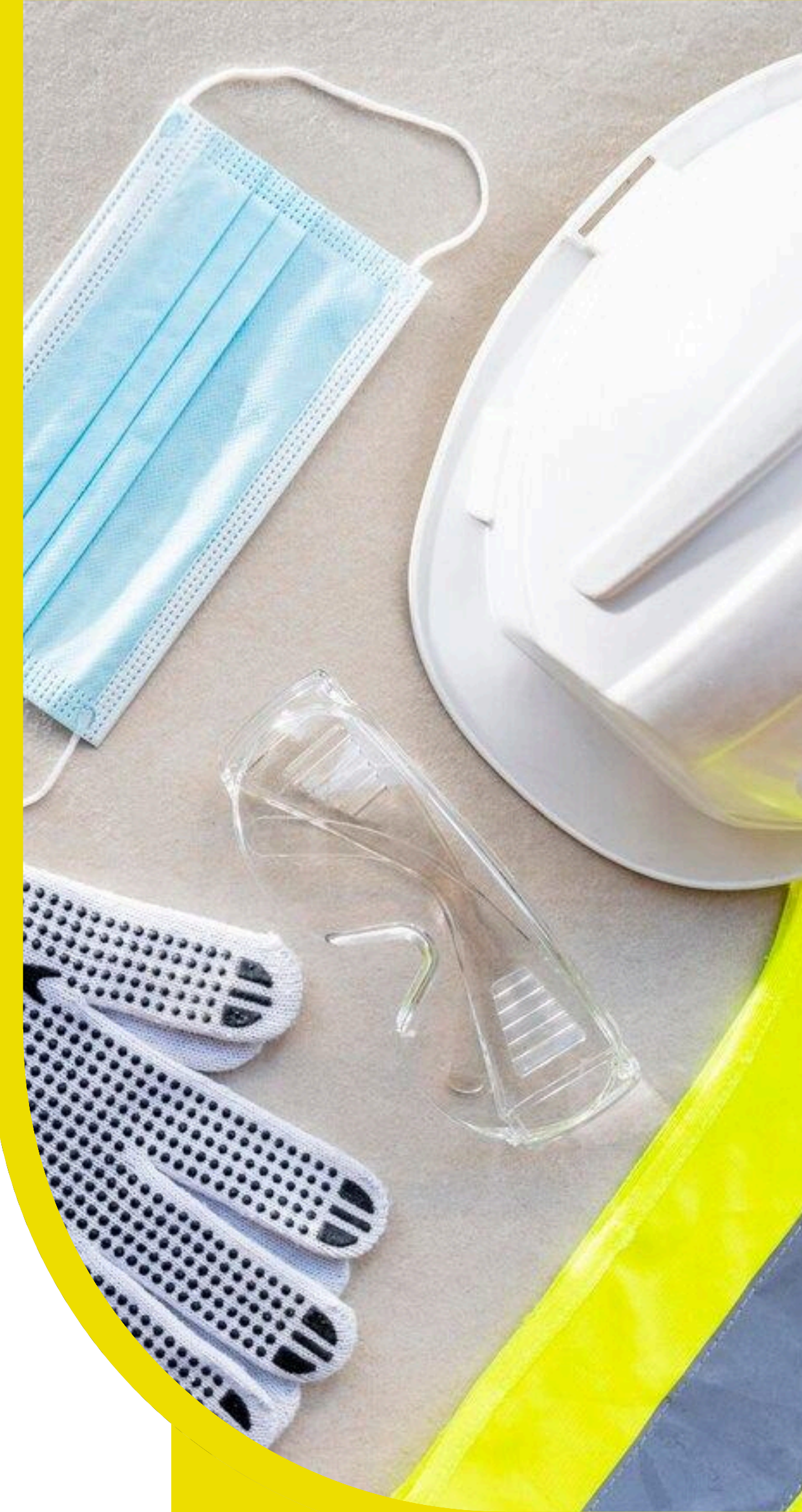
ПРОБЛЕМЫ, КОТОРЫЕ ПРЕДСТОЯЛО РЕШИТЬ:

1. Вся работа происходит на бумаге, большой пул клиентов находится просто в воздухе.
2. Отсутствие истории взаимодействия с клиентом и понятной воронки продаж.



ЧТО БЫЛО СДЕЛАНО:

1. Проведен аудит и составлена схема работы заказчика с клиентом от первого звонка до выдачи товара клиенту.
2. Разработана воронка продаж и внедрена в полное использование.





РЕЗУЛЬТАТ:

Внедрение CRM системы позволило улучшить работу компании, за счет прозрачной и открытой системы работы с клиентами.

Компания теперь имеет ясные и измеримые показатели по обслуживанию клиентов. История взаимодействия с каждым клиентом хранится в системе и доступна для анализа в любое время.

Внедрение системы позволило увидеть полную картину работы с клиентами и найти уязвимые места.



КЕЙС 37

Внедрение Битрикс 24 для компании
ИП КАВАНКИН



ЦЕЛЬ:

Внедрение CRM-системы “Битрикс 24”



ВХОДНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ:

Компания Stone Grad – центр природного камня, находится в г. Уральск и занимается реализацией природного камня для ландшафта, для мощения дорожек и облицовки, для бань и саун и сыпучих материалов.



ПРОБЛЕМЫ, КОТОРЫЕ ПРЕДСТОЯЛО РЕШИТЬ:

Необходимость во внедрении Битрикс24 возникла после осознания владельцем компании, что вся работа происходит на бумаге и часть клиентов находятся просто в воздухе. Нет прозрачной картины по сделкам и аналитики продаж.



ЧТО БЫЛО СДЕЛАНО:

Нашей компанией был проведен аудит, в результате которого была разработана последовательность взаимодействия заказчика с клиентом от начала контакта до завершения операции по полной оплате и отгрузке товара клиенту. В воронке продаж менеджеры получают входящих лидов через открытые каналы коммуникации, и при помощи отстроенной воронки проводят их до завершения сделки. Создана и оптимизирована под текущие процессы воронка продаж, чтобы заказчик мог внедрить ее на максимальном уровне для обеспечения увеличения доходов и мониторинга текущих операций компании.





РЕЗУЛЬТАТ:

Благодаря внедрению системы интеграции, компания улучшила свою эффективность за счет установления прозрачной и открытой системы взаимодействия с клиентами. С клиентам проводились также дополнительные работы по бизнес-анализу и обучению его.

После внедрения компания имеет определенные и измеримые показатели, касающиеся работы с клиентами. Информация об истории взаимодействия с каждым клиентом записывается в систему и доступна для анализа в любое удобное время. Базовые роботы, которые были настроены и внедрены в воронку продаж, помогают менеджерам не забывать о своих сделках и делах. Также присутствуют роботы по постановке дел и задач, по слежению за "стоящими" сделками.

Внедрение CRM-системы позволило увидеть полную картину работы с клиентами, увеличить скорость работы и сохранять всю историю взаимодействия, что положительно сказывается на дальнейшем развитии компании.



КЕЙС 38

Внедрение Битрикс 24 для компании
LinkUp



ЦЕЛЬ:

Внедрение CRM-системы “Битрикс 24”



ВХОДНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ:

Компания LinkUP – занимается продажей, установкой и настройкой умных замков.



ПРОБЛЕМЫ, КОТОРЫЕ ПРЕДСТОЯЛО РЕШИТЬ:

Клиент пришёл с проблемой отсутствия цифровизации в бизнесе. Ввели всю документацию и работу на бумажках.



ЧТО БЫЛО СДЕЛАНО:

Проведен аудит текущих бизнес-процессов. Разработана и внедрена воронка продаж, а также оптимизирован сценарий работы отдела продаж. Каждый сотрудник прошел комплексное обучение по использованию новой системы, и в целом по цифровому взгляду на бизнес.





РЕЗУЛЬТАТ:

Компания LinkUp успешно интегрировала новую CRM-систему в свой бизнес с нашей помощью, что привело к сокращению времени обработки заявок и повышению конверсии. Система позволила им эффективно отслеживать каждую заявку и улучшить общее взаимодействие с клиентами.

Полностью отказались от бумажной работы. Аналитика на встроенных отчётах и дашбордах позволила также отслеживать всю статистику по закрытым и действующим клиентам.

После внедрения Битрикс24 и получения статистики были предприняты меры по изменению текущих регламентов, что послужило хорошим толчком для выручки компании. Битрикс24 стал идеальным решением для всех текущих проблем.



КЕЙС 39

Внедрение Битрикс 24 для компании
HILL Corp.



ЦЕЛЬ:

Внедрение CRM-системы “Битрикс 24”



ВХОДНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ:

High Industrial Lubricants & Liquids (HILL) Corporation - это ведущий производитель смазочных материалов в Республике Казахстан.



ПРОБЛЕМЫ, КОТОРЫЕ ПРЕДСТОЯЛО РЕШИТЬ:

Необходимость во внедрении Битрикс24 возникла после неудачных попыток самостоятельно внедрить систему. Клиенту необходима была современная CRM система, учитывающая все потребности компании в специфике ведения собственного бизнеса.



ЧТО БЫЛО СДЕЛАНО:

1. Проведен аудит бизнес-процессов компании и составлена схема внедрения.
2. Подключены основные каналы лидогенерации к Битрикс24, такие как телефония, Whatsapp и почты сотрудников.
3. Автоматизированы процессы продаж, составления и учета документации, контроля повторных продаж.
4. Проведено обучение включающее теоретическую и практическую часть.





РЕЗУЛЬТАТ:

Благодаря внедрению Битрикс24 были оптимизированы и цифровизированы бизнес процессы, которые ранее могли занимать несколько рабочих дней в связи с удаленностью всех филиалов компании. Внедрение CRM позволило взаимодействовать и измерять активности клиентов, собирать и структурировать информацию по ним. Руководитель получил возможность в реальном времени получать аналитику по работе менеджеров, и принимать стратегические решения. Заведение всех актуальных каналов лидогенерации в Битрикс24 позволило организовать централизованный контакт центр, где агрегируются все целевые обращения клиентов.

Компания клиента получила четко измеряемые показатели входящих обращений и их конверсию, "живую" отчетность по конверсии обращений и воронку первичных продаж вместе повторными продажами, которые отражают все основные этапы работы компании.



КЕЙС 40

Автоматизация бизнес-процессов
компании IQ Finance



ЦЕЛЬ:

Внедрение CRM-системы «Битрикс 24»



ВХОДНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ:

ТОО «Кредитное товарищество «IQ Finance» - ныне действующий кредитный посредник по Костанайской области в сфере агрохозяйства. Компания занимается поиском и сопровождением клиентов, нуждающихся в финансовой поддержке для развёртывания и поддержания своего дела в области колхозного хозяйства.



ПРОБЛЕМЫ, КОТОРЫЕ ПРЕДСТОЯЛО РЕШИТЬ:

1. Вся работы происходит на бумаге, пул клиентов находится в таблицах или других системах.
2. Сложность отслеживания каждого заемщика, уровня отношений и доверия компании.
3. Потребность во внедрении цифровой платформы для отслеживания задач, проведения планерок и совещаний.



ЧТО БЫЛО СДЕЛАНО:

1. Подключены почтовые каналы падения новых заявок.
2. Автоматизированы процессы продаж, составления и учета документации, контроля повторных обращений.
3. Проведено полное обучение сотрудников по работе в системе.





РЕЗУЛЬТАТ:

Благодаря внедрению Битрикс24 были оптимизированы и цифровизированы бизнес-процессы, которые ранее могли занимать несколько рабочих дней в связи с низким уровнем цифровой грамотности компании. Внедрение Битрикс24 позволило чётко ставить и отслеживать задачи, контролировать каждый этап и пункт их выполнения. Руководитель получил возможность в реальном времени получать аналитику по работе менеджеров, и принимать стратегические решения. Заведение участников процесса, клиентов-партнёров, и всей полностью работы в Битрикс24 позволило сократить траты времени на общение с компанией, на передачу всех важных документов, и также позволило всю информацию хранить в единой цифровой среде, не прибегая к ручной работе.

Компания клиента получила четко измеряемые показатели выполнения задач, единую цифровую среду для работы, удобное место ведения всей внутренней коммуникации и работы. Также теперь все клиенты находились в зоне доступности одного клика, что невероятно экономит время и трудозатраты для любого вида обмена информацией.



КЕЙС 41

Автоматизация отдела продаж
Швейной фабрики “Диас”



ЦЕЛЬ:

Внедрение CRM-системы “Битрикс 24”



ВХОДНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ:

Основная деятельность фабрики Производство защитной спецодежды.



ПРОБЛЕМЫ, КОТОРЫЕ ПРЕДСТОЯЛО РЕШИТЬ:

Перед внедрением Битрикс24 у клиента отсутствовала система учета клиентских отношений, которая могла бы отслеживать полный цикл взаимодействия с клиентами и текущий статус этого взаимодействия.



ЧТО БЫЛО СДЕЛАНО:

Проведен аудит ключевых бизнес-процессов в компании ШФ Диас, в результате чего был разработан детальный план действий, включающий подробное расписание этапов взаимодействия менеджера с клиентом от начала до конца. Кроме того, была подготовлена воронка продаж с определенными этапами сделок и соответствующими полями данных.





РЕЗУЛЬТАТ:

Благодаря внедрению системы Битрикс24 была создана прозрачная и удобная система продаж и обслуживания. Также была эффективно организована система доступа к важной информации о клиентах и компаниях.

Теперь у компании клиента есть четкие и измеримые показатели в области продаж и обслуживания клиентов. Вся история взаимодействия с каждым клиентом хранится в системе и доступна для анализа в любое время. Воронка продаж отображает все ключевые этапы работы компании и улучшает взаимодействие с клиентами благодаря автоматизации.

Внедрение воронки продаж и оптимизированного процесса разработки и утверждения контрактов значительно улучшило прозрачность и понятность рабочего процесса. Это повысило управляемость работы и упростило задачи отдела продаж и производства за счет наглядного отображения внутренних процессов компании.



КЕЙС 42

Внедрение Битрикс 24 для компании
ИП Тугумбаева “Telo”



ЦЕЛЬ:

Внедрение CRM-системы “Битрикс 24”



ВХОДНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ:

Современный центр телесно-ориентированной терапии в нескольких городах Казахстана. Компания предоставляет такие услуги как: телесные терапии, массажи, групповые встречи, отлив свинца, чистка ауры и так далее.



ПРОБЛЕМЫ, КОТОРЫЕ ПРЕДСТОЯЛО РЕШИТЬ:

1. Упорядочить процесс продаж.
2. Централизованное управление коммуникациями с клиентами.
3. Повышение эффективности работы сотрудников.
4. Автоматизация рутинных процессов для экономии времени и ресурсов.



ЧТО БЫЛО СДЕЛАНО:

1. Благодаря автоматизации рутинных процессов и централизованному управлению коммуникациями, сотрудники стали работать быстрее и эффективнее.
2. Настроенная воронка продаж позволила отслеживать статус каждой сделки, что привело к увеличению конверсии и улучшению показателей продаж.



3. Все сотрудники получили доступ к необходимой информации в режиме реального времени, что повысило уровень командного взаимодействия и сократило время на решение рабочих вопросов.
4. Все сотрудники успешно обучены работе на портале
5. Созданы и настроены воронки продаж, позволяющие эффективно отслеживать и управлять процессом продаж от первого контакта до завершения сделки.
6. Интегрированы основные каналы коммуникации WhatsApp и Instagram, что позволило централизовать все обращения клиентов в одной системе.
7. Все сотрудники компании были приглашены в систему, для них были проведены обучающие сессии по работе в CRM-системе.
8. Проведено тестирование настроенной системы и ее запуск в рабочий режим.



РЕЗУЛЬТАТ:

1. Реализовано Централизованное управление продажами и коммуникациями.
2. Увеличена конверсия и улучшены показатели продаж.
3. Повышена эффективность работы сотрудников.
4. Улучшено командное взаимодействие и обмен информацией.
5. Сэкономлено время работы менеджеров за счет автоматизации рутинных процессов.



КЕЙС 43

Автоматизация бизнес-процессов
+ интеграция 1С для компании Vi-Ortis



ЦЕЛЬ:

Внедрение CRM-системы “Битрикс 24”



ВХОДНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ:

Отечественная компания, которая предоставляет актуальную и полную аналитику фармацевтического рынка Казахстана и IT системы для повышения эффективности работы фарм. компаний.



ПРОБЛЕМЫ, КОТОРЫЕ ПРЕДСТОЯЛО РЕШИТЬ:

1. Теряется эффективность связи с большим объемом работ.
2. Внедрение системы прогнозирования и сокращение трудовых и транспортных издержек.
3. Реорганизовать и оптимизировать внутренние бизнес-процессы.



ЧТО БЫЛО СДЕЛАНО:

1. Выстроена логика работы CRM-системы.
2. Настроена основная структура портала с базовыми параметрами.
3. Настроены воронки и карточки сущностей.
4. Настроена система заявок, с различных источников.
5. Автоматизированы рутинные задачи менеджеров.

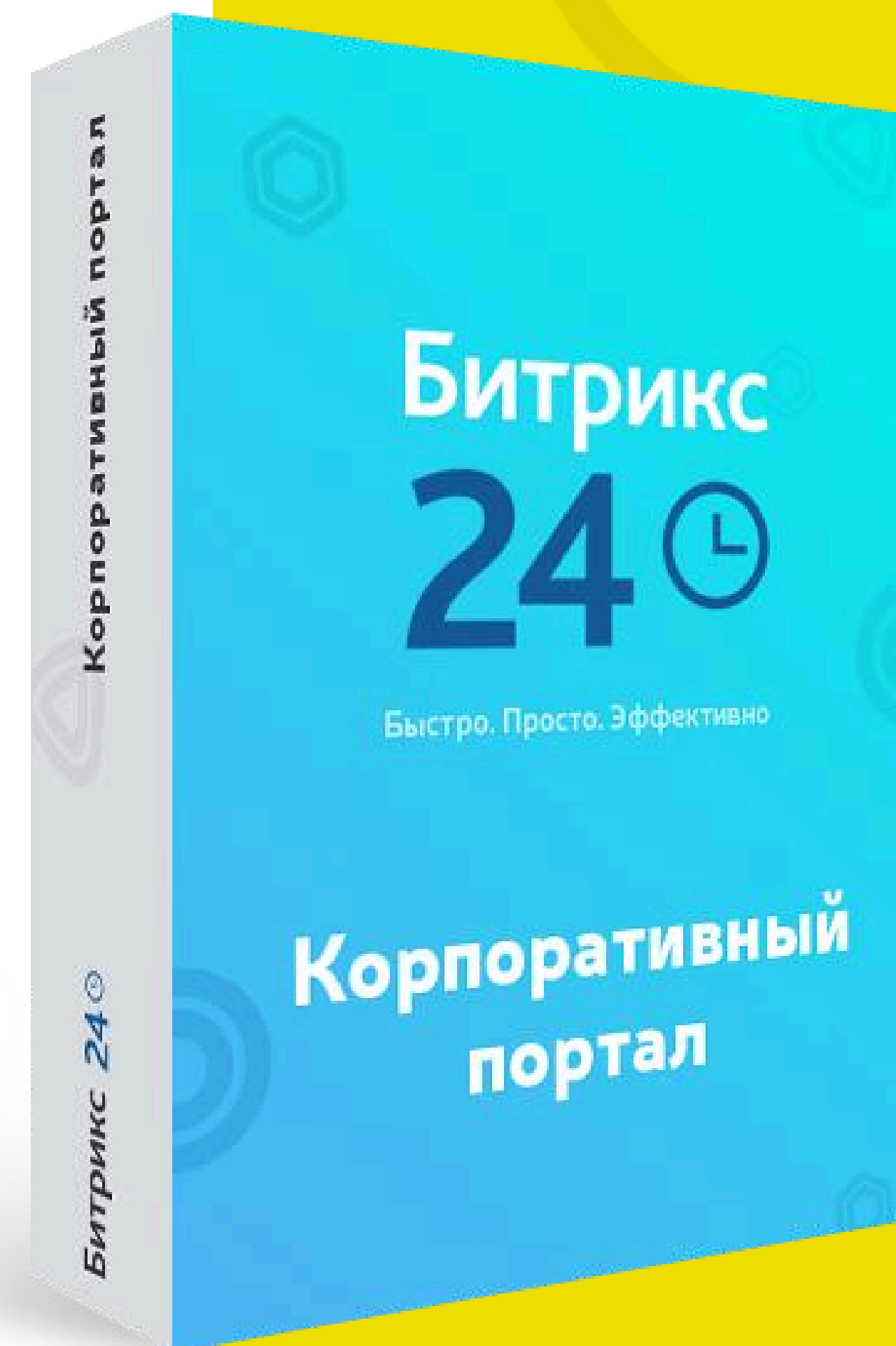


6. Настроена аналитика, так же настроены уведомления по событиям.
7. Разработана, внедрена и автоматизирована воронка по отделу рекрутинга.
8. Разработаны и автоматизированы бизнес-процессы компании.



РЕЗУЛЬТАТ:

Клиент имеет четкое понимание, как происходит распределение лидов и кто будет ответственным. Менеджеры обучены работать с внедренной автоматизацией. Удобная и функциональная воронка по подбору кандидатов, для HR подразделения клиентов. Настроенная синхронизация между 1С и Битрикс24, а именно синхронизация контрагентов и счетов на оплату.



КЕЙС 44

Автоматизация отдела продаж
для компании FERMER LTD



ЦЕЛЬ:

Внедрение CRM-системы “Битрикс 24”



ВХОДНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ:

Компания является официальным представителем ряда ведущих компаний — производителей сельскохозяйственной техники в Казахстане.



ПРОБЛЕМЫ, КОТОРЫЕ ПРЕДСТОЯЛО РЕШИТЬ:

1. Настроить основную структуру созданного портала с базовыми параметрами.
2. Настроить систему заявок, с различных источников и аналитику.
3. Автоматизировать рутинные задачи менеджеров.
4. Разработать и автоматизировать бизнес-процессы компании.



ЧТО БЫЛО СДЕЛАНО:

1. Выстроена логика работы CRM системы.
2. Настроена основная структура портала с базовыми параметрами.
3. Настроены воронки и карточки сущностей.
4. Настроена система заявок, с различных источников.
5. Автоматизированы рутинные задачи менеджеров.



6. Настроена аналитика, так же настроены уведомления по событиям.
7. Разработаны и автоматизированы бизнес-процессы компании.



РЕЗУЛЬТАТ:

Клиент ясно понимает, как осуществляется распределение лидов и кто несет ответственность за их обработку. Менеджеры прошли обучение по работе с внедренной автоматизацией. Создана удобная и функциональная воронка по направлениям продаж, настроены процессы согласования коммерческих предложений, договоров и служебных записок. Автоматизированы рутинные задачи менеджеров.

Заявки с сайта, телефонии, электронной почты и социальных сетей автоматически попадают в систему. Клиент не теряет ни одного клиента.

Менеджеры обучены работать с внедренной автоматизацией

Настройка уведомлений и обучение руководителей позволили компании контролировать работу персонала и анализировать её эффективность. Теперь доступны мониторинг плановых показателей, анализ конверсии, оценка выполнения планов, а также анализ звонков и входящих обращений.



КЕЙС 45

Внедрение Битрикс 24 для компании
ТОО “Теплокомфорт”



ЦЕЛЬ:

Внедрение CRM-системы “Битрикс 24”



ВХОДНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ:

Компания предоставляет услуги в сфере отопления, вентиляции и кондиционирования воздуха, а так же занимающаяся монтажем систем водоснабжения. Компания имеет несколько филиалов и стремится автоматизировать свои бизнес-процессы для повышения эффективности работы сотрудников и улучшения взаимодействия с клиентами.



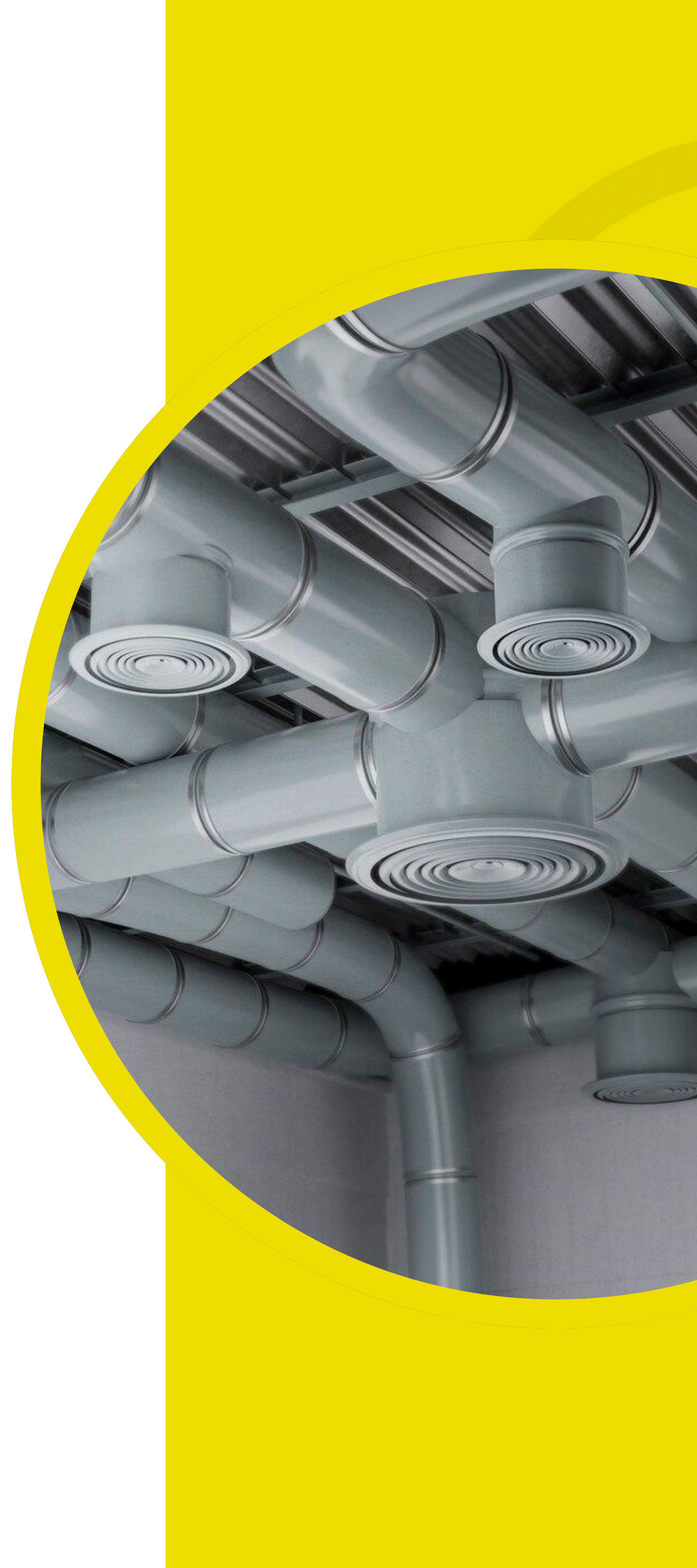
ПРОБЛЕМЫ, КОТОРЫЕ ПРЕДСТОЯЛО РЕШИТЬ:

1. Автоматизация процессов лидогенерации и продаж.
2. Оптимизация структуры компании для эффективного управления сотрудниками и проектами.
3. Интеграция всех каналов коммуникаций (Instagram и WhatsApp) в единую систему.
4. Повышение прозрачности рабочих процессов и контроль задач.



ЧТО БЫЛО СДЕЛАНО:

1. Разработана и настроена воронка лидов для автоматизации процесса обработки входящих запросов и увеличения конверсии.
2. Одна воронка была разработана для быстрых работ, не требующих подписания договора и выполняющихся за один день, другая — для более продолжительных, что позволило разделить потоки и гибко управлять процессом продаж.



3. Настроена структура компании с учётом различных департаментов и филиалов для удобного управления персоналом и задачами.
4. Подключены каналы Instagram и WhatsApp для интеграции клиентских обращений в единую систему Битрикс24. Это дало возможность вести переписку с клиентами, не покидая платформу.
5. После завершения технической части проекта мы провели обучение сотрудников работе в системе Битрикс24, чтобы они могли эффективно использовать функционал платформы.



РЕЗУЛЬТАТ:

После завершения проекта, сотрудники ТОО "Теплокомфорт" начали активно использовать Битрикс24 в своей повседневной работе.

1. Было автоматизировано более 70% рутинных процессов обработки заявок, что позволило сэкономить время менеджеров и увеличить скорость обработки клиентских запросов.
2. Процент конверсии из лидов в сделки увеличился на 25%.
3. Выросла прозрачность работы: руководство получило доступ к актуальной информации о сделках, задачах и сотрудниках в режиме реального времени.
4. Коммуникации с клиентами через Instagram и WhatsApp стали быстрее и организованнее.
5. Улучшилось взаимодействие между отделами благодаря прозрачной структуре задач и отчётности.



КЕЙС 46

Внедрение Битрикс 24 для компании
GENERTEC



ЦЕЛЬ:

Внедрение CRM-системы “Битрикс 24”



ВХОДНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ:

Официальный дистрибьютор автомобилей MG Motor в Казахстане. MG Motor производит автомобили в Китае и активно развивает сеть дилеров в различных странах. Компания Genertec, начавшая свою деятельность в Казахстане недавно, столкнулась с необходимостью выстроить основные бизнес-процессы, оцифровать и максимально автоматизировать их для эффективного функционирования.



ПРОБЛЕМЫ, КОТОРЫЕ ПРЕДСТОЯЛО РЕШИТЬ:

1. Настройка процессов закупки автомобилей у завода и создание базы авто.
2. Обеспечение функционала для бронирования автомобилей дилерами.
3. Создание колл-центра для обработки лидов и обращений клиентов.
4. Организация отдела продаж для реализации автомобилей.
5. Создание отдела логистики для отправки автомобилей между дилерами.
6. Интеграция с 1С для обмена данными (счета, товары, контрагенты).





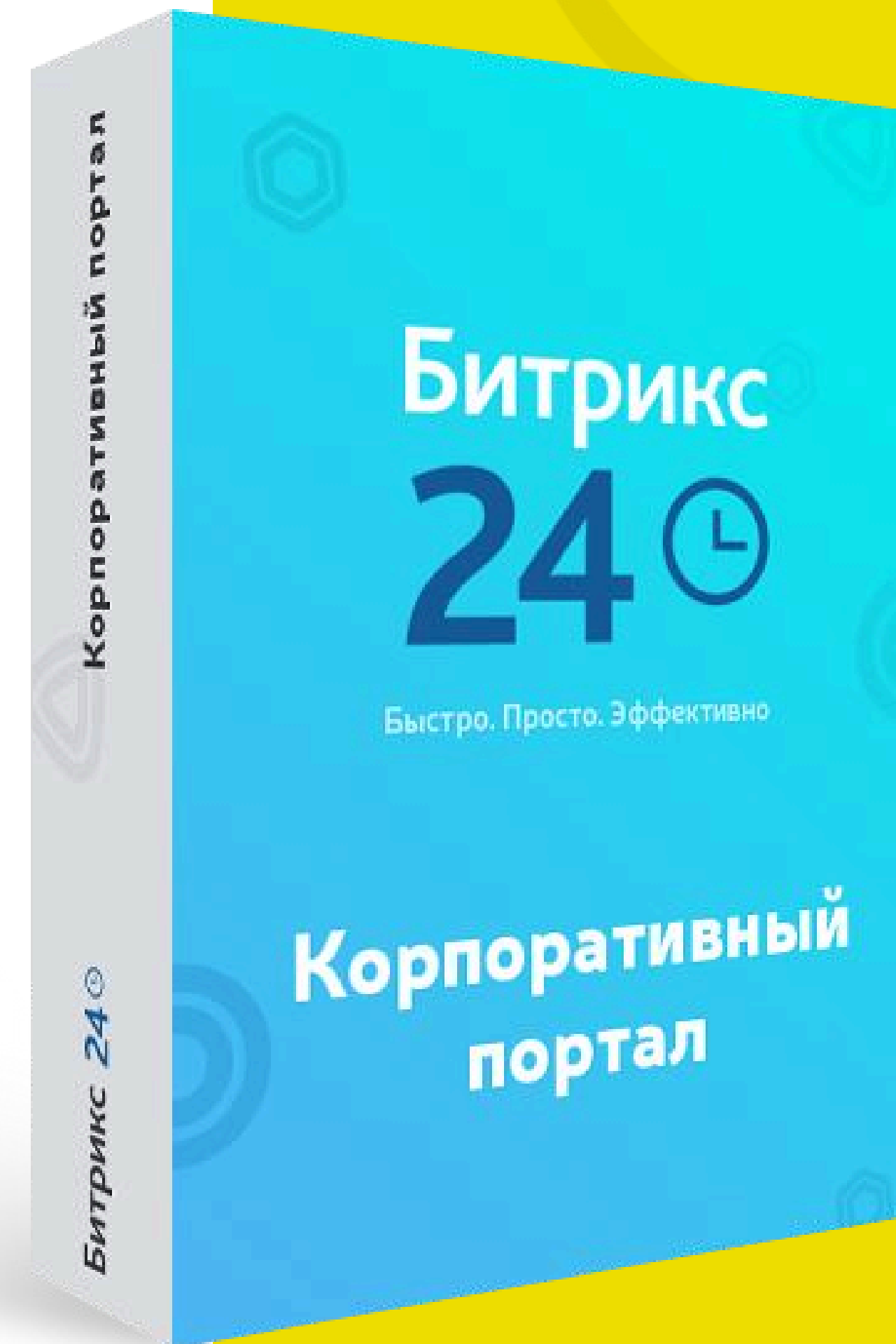
ЧТО БЫЛО СДЕЛАНО:

1. Для упрощения процесса бронирования была реализована доработка в виде кода, позволяющая сотрудникам помещать товар (автомобиль) в сделку, после чего он автоматически бронируется.
2. Для облегчения работы с большими партиями автомобилей был настроен функционал массового добавления товаров в закупку.
3. Были разработаны и внедрены печатные формы документов и настроена возможность массового создания и печати документов.
4. Настроен процесс согласования счетов на оплату, включающий различные этапы утверждения.
5. Проведена интеграция с 1С с настройкой двухстороннего обмена данными. Теперь данные по полям, товарам, контрагентам и статусам по оплатам автоматически синхронизируются между системами.



РЕЗУЛЬТАТ:

1. Доработанный функционал бронирования исключил возможность двойного бронирования автомобилей.
2. Функция массового добавления автомобилей в закупки, а также массовое создание и печать документов, таких как счета, договоры и ТН, значительно сократили трудозатраты сотрудников.
3. Настроенный процесс согласования счетов на оплату улучшил контроль на каждом этапе, минимизировал задержки и сократил время на принятие решений.
4. Двухсторонний обмен данными с 1С (по товарам, контрагентам и статусам оплат) обеспечил актуальность информации в обеих системах, устранив необходимость ручного дублирования данных и снизив вероятность ошибок. Автоматизация обмена данными также повысила скорость обработки заказов и финансовой отчетности.



КЕЙС 47

Внедрение Битрикс 24 для компании
Luxe Credit



ЦЕЛЬ:

Внедрение CRM-системы “Битрикс 24”



ВХОДНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ:

Финансовая компания, предоставляющая услуги кредитования для физических и юридических лиц. Основное направление – оформление кредитов и сопровождение клиентов на всех этапах взаимодействия.



ПРОБЛЕМЫ, КОТОРЫЕ ПРЕДСТОЯЛО РЕШИТЬ:

1. Отсутствие единой системы управления клиентской базой.
2. Отсутствие возможности отслеживать полный путь клиента.
3. Улучшение коммуникации внутри команды.



ЧТО БЫЛО СДЕЛАНО:

1. Настройка воронок продаж, карточек клиента, автоматизация этапов обработки заявок.
2. Настроены формулы в роботах по автоматическому расчету доли агентов и менеджеров, а так же комиссий и остатков.
3. Созданы 6 отчетов отслеживающих работу менеджеров в сделках.
4. Подключение коммуникационных инструментов - WhatsApp.





РЕЗУЛЬТАТ:

1. Сформирована единая клиентская база, доступная всем сотрудникам.
2. Автоматизированы процессы работы с заявками, что позволило снизить время обработки на 25%.
3. Улучшена внутренняя коммуникация: задачи ставятся через платформу, что исключает потерю информации.
4. Система аналитики позволяет отслеживать ключевые показатели эффективности и вовремя вносить корректировки в бизнес-процессы.
5. Повышение производительности сотрудников на 30% за счёт автоматизации рутинных задач.
6. Увеличение удовлетворённости клиентов благодаря сокращению времени обработки заявок.
7. Прозрачность всех этапов работы с клиентом.
8. Инструменты для построения долгосрочных отношений с клиентами.



КЕЙС 48

Внедрение Битрикс 24 для компании
Kazakhstan Growth Forum



ЦЕЛЬ:

Внедрение CRM-системы “Битрикс 24”



ВХОДНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ:

Площадка для консолидации профессионалов в области предпринимательства и объединение ведущих экспертов бизнеса и аналитики.



ПРОБЛЕМЫ, КОТОРЫЕ ПРЕДСТОЯЛО РЕШИТЬ:

1. Настройка системы для управления продажами и работы с клиентами.
2. Настройка источников лидов.
3. Обеспечение удобства использования.



ЧТО БЫЛО СДЕЛАНО:

1. Настроена структура компании, включающая создание отделов, распределение ролей и прав доступа для упрощения взаимодействия и обеспечения прозрачности процессов.
2. Настроены две воронки продаж: одна для регистрации участников, другая для работы со спикерами.
3. Основная воронка лидов настроена для структурированного управления клиентами и сделками.
4. Реализован базовый функционал CRM, исключая автоматизацию роботов, что делает систему простой и удобной для начального этапа работы.





РЕЗУЛЬТАТ:

Настройка системы прошла эффективно: сотрудники оперативно подключены, структура компании выстроена грамотно, права доступа распределены четко. Обучение по функционалу системы было понятным и полезным, что позволило нашим сотрудникам быстро адаптироваться. Воронки продаж для участников и спикеров настроены идеально, а источники лидов помогают систематизировать работу с клиентами. Хотя автоматизация пока не реализована, текущий функционал удобен и понятен. Система готова к дальнейшему развитию, и это дает уверенность в успешной масштабируемости. Работа была выполнена профессионально, быстро и качественно.



КЕЙС 49

Внедрение Битрикс 24 для компании
В&А Торговая компания



ЦЕЛЬ:

Внедрение CRM-системы “Битрикс 24”



ВХОДНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ:

Компания является крупным поставщиком металлопроката в Казахстане и специализируется на продаже различных видов металлических изделий, таких как сталь, арматура, трубы, листы и профили. Обслуживает как промышленные предприятия, так и строительные компании, предлагая широкий ассортимент высококачественной продукции.



ПРОБЛЕМЫ, КОТОРЫЕ ПРЕДСТОЯЛО РЕШИТЬ:

1. Отсутствие единой системы для работы сотрудников.
2. Автоматизация продаж и учета.
3. Автоматическое создание коммерческих предложений и последующее их согласование.



ЧТО БЫЛО СДЕЛАНО:

1. Настроена структура CRM для учета клиентов, заказов и сделок.
2. Настроено автоматическое создание документов, таких как: коммерческое предложение, договор и спецификация, и их согласование.



3. Выстроена орг. структура компании и настроены права доступа к сделкам для руководителей и сотрудников.
4. Внедрена и настроена телефония для работы со входящим и исходящим трафиком.
5. Проведено обучение для сотрудников отдела продаж.
6. Созданы видео-инструкции и методические материалы.



РЕЗУЛЬТАТ:

1. Ускорение обработки заказов: время обработки одного заказа сократилось на 30% благодаря автоматизации процессов.
2. Повышение прозрачности работы: все сотрудники работают в единой системе, что позволило исключить потерю данных.
3. Эффективное управление задачами: руководители могут контролировать выполнение задач в реальном времени.
4. Улучшение клиентского сервиса: внедрение CRM увеличило скорость отклика на запросы клиентов и улучшило качество взаимодействия.
5. Повышение производительности сотрудников за счет автоматизации рутинных задач.
6. Сокращение издержек: снижение времени на согласование и обработку документов.
7. Единая платформа для коммуникации: упрощение взаимодействия между отделами.
8. Возможность масштабирования системы по мере роста компании.



КЕЙС 50

Внедрение Битрикс 24 для компании
КазМеталлЭксперт



ЦЕЛЬ:

Внедрение CRM-системы “Битрикс 24”



ВХОДНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ:

Ведущий поставщик металлопродукции на рынке Казахстана. Организация специализируется на оптовых поставках металлопроката для строительных, производственных и промышленных предприятий. Штат компании насчитывает более 100 сотрудников, а клиентская база включает более 500 постоянных партнёров.



ПРОБЛЕМЫ, КОТОРЫЕ ПРЕДСТОЯЛО РЕШИТЬ:

1. Автоматизация процесса создания счетов.
2. Внедрение процесса согласования счетов в единой системе.
3. Ускорение работы с клиентами и повышение качества обслуживания.
4. Повышение прозрачности бизнес-процессов.



ЧТО БЫЛО СДЕЛАНО:

1. Разработали и внедрили процесс автоматического создания счетов на основе данных из CRM. Счета формируются автоматически после ввода ключевой информации о сделке.
2. Настроили процесс согласования счетов, включающий автоматические уведомления и контроль выполнения на каждом этапе.



3. Интегрировали CRM для ведения клиентской базы, управления сделками и отслеживания статусов продаж.
4. Организовали корпоративный портал для упрощения коммуникаций между отделами.
5. Подключен канал коммуникаций WhatsApp.



РЕЗУЛЬТАТ:

1. Ускорение процессов работы с документами и их согласования.
2. Снижение риска ошибок в документации благодаря автоматизации.
3. Повышение прозрачности и управляемости бизнес-процессов.
4. Увеличение производительности сотрудников за счёт оптимизации рабочих процессов.
5. Улучшение клиентского сервиса благодаря быстрому и качественному выполнению запросов.



КЕЙС 51

Внедрение Битрикс 24 для компании
ТОО “Империя недвижимости”



ЦЕЛЬ:

Внедрение CRM-системы “Битрикс 24”



ВХОДНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ:

Компания которая занимается посредническими услугами при купле-продаже и сдаче внаем жилья и другого недвижимого имущества непромышленного назначения. Компания позиционирует себя как надежного партнера, способного упростить процесс сделок с недвижимостью и обеспечить клиентам комфорт и безопасность на всех этапах сотрудничества.



ПРОБЛЕМЫ, КОТОРЫЕ ПРЕДСТОЯЛО РЕШИТЬ:

1. Разрозненность коммуникаций между отделами и сотрудниками.
2. Отсутствие единой системы для управления сделками и клиентской базой.
3. Низкая прозрачность и контроль выполнения задач в команде.
4. Сложности в анализе работы риелторов и оценке их продуктивности.
5. Необходимость автоматизации рутинных операций, таких как создание отчетов и управление документами.





ЧТО БЫЛО СДЕЛАНО:

1. Разработана и настроена воронка лидов для автоматизации процесса обработки входящих запросов и увеличения конверсии.
2. Воронки и стадии были разработаны для двух разных услуг, предоставляемых компанией.
3. Настроена структура компании для удобного управления персоналом и задачами.
4. Подключены каналы Instagram и WhatsApp для интеграции клиентских обращений в единую систему Битрикс24. Это дало возможность вести переписку с клиентами, не покидая платформу.
5. После завершения технической части проекта мы провели обучение сотрудников работе в системе Битрикс24, чтобы они могли эффективно использовать функционал платформы.



РЕЗУЛЬТАТ:

1. CRM позволила на 30% ускорить обработку заявок клиентов и увеличить процент закрытых сделок.
2. Задачи и проекты обеспечили прозрачность процессов и контроль над выполнением задач, что повысило производительность сотрудников.
3. Внедрение корпоративного портала упростило коммуникации и позволило сократить время на согласования в 2 раза.
4. Автоматизация рутинных процессов (шаблоны документов, отчёты) освободила до 15% рабочего времени сотрудников.
5. Аналитика в Битрикс 24 помогла выявить наиболее успешные каналы продаж и улучшить маркетинговую стратегию.



КЕЙС 52

Внедрение Битрикс 24 для компании
Агроном



ЦЕЛЬ:

Внедрение CRM-системы “Битрикс 24”



ВХОДНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ:

Компания занимается приобретением, восстановлением и реализацией б/у сельхозтехники и помогает фермерам обновить свой парк техники. Компания выбирает оригинальную и аналогичную продукцию исключительно высокого качества, имеющие максимальные сроки службы и требующие минимальных эксплуатационных расходов.



ПРОБЛЕМЫ, КОТОРЫЕ ПРЕДСТОЯЛО РЕШИТЬ:

1. Обеспечение прозрачного и эффективного обмена информацией между сотрудниками и подразделениями.
2. Введение единой системы для постановки, отслеживания и контроля выполнения задач.
3. Снижение ручного труда и минимизация ошибок через автоматизацию рутинных операций.
4. Сбор всех необходимых данных в единой платформе для облегчения доступа и управления информацией.
5. Ускорение рабочих процессов и повышение продуктивности сотрудников за счет четко выстроенных процессов и улучшенных коммуникаций.





ЧТО БЫЛО СДЕЛАНО:

1. Разработаны воронки продаж и карточки сущностей, которые обеспечили структурированное ведение сделок и клиентов.
2. Автоматизация повторяющихся задач освободила менеджеров от рутины, позволив им сосредоточиться на более стратегических задачах.
3. Оптимизированы и автоматизированы ключевые бизнес-процессы, что привело к повышению общей эффективности компании.
4. Создана четкая структура и последовательность работы CRM, что обеспечило эффективность управления клиентскими данными и взаимодействиями.



РЕЗУЛЬТАТ:

Внедрение Битрикс24 существенно улучшило и оптимизировало бизнес-процессы компании. Теперь стало ясно, на каком этапе находится каждая сделка с клиентом, а также обеспечен доступ ко всей необходимой информации для эффективной работы отдела продаж



КЕЙС 53

Оптимизация бизнес-процессов
для компании Pastry Stories



ЦЕЛЬ:

Внедрение CRM-системы “Битрикс 24”



ВХОДНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ:

Компания занимается производством и продажей хлебобулочных изделий, особенно круассанов. Они ориентированы на качество и уникальные вкусовые впечатления для своих клиентов.



ПРОБЛЕМЫ, КОТОРЫЕ ПРЕДСТОЯЛО РЕШИТЬ:

1. Клиент нуждался в инструменте, который позволил бы автоматизировать и упорядочить внутренние процессы компании, сократив время на выполнение рутинных задач и улучшив общее управление проектами.
2. Важной задачей стало повышение эффективности внутренних и внешних коммуникаций для минимизации временных потерь и исключения дублирования информации.
3. Необходимость хранения всей информации в одном месте для облегчения доступа к данным и упрощения взаимодействия между отделами.
4. Создание системы, позволяющей отслеживать прогресс по задачам и проектам в режиме реального времени, чтобы руководство могло оперативно реагировать на изменения.
5. Система должна была быть готовой к расширению, чтобы справляться с растущими объемами работы и новыми вызовами бизнеса.





ЧТО БЫЛО СДЕЛАНО:

1. Разработана и внедрена эффективная логика работы CRM, обеспечивающая согласованность всех процессов.
2. Настроена основная структура портала с базовыми параметрами, обеспечивающими его стабильное функционирование.
3. Созданы и настроены воронки продаж и карточки сущностей для удобного управления клиентами и сделками.
4. Организована система обработки заявок из различных источников, что значительно улучшило скорость и качество обслуживания клиентов.
5. Автоматизированы рутинные задачи менеджеров, что позволило сократить время на выполнение повседневных операций.
6. Настроены аналитика и уведомления о ключевых событиях, обеспечивающие своевременное информирование и контроль над важными процессами.
7. Разработаны и автоматизированы основные бизнес-процессы компании, что повысило общую эффективность работы.



РЕЗУЛЬТАТ:

“Внедрение Битрикс24 значительно улучшило наши бизнес-процессы. Каждый этап сделки теперь прозрачен, а отдел продаж имеет доступ ко всей необходимой информации. Автоматизация задач сэкономила время, а система уведомлений помогает оперативно реагировать на ключевые события. Мы довольны результатами и уверены в дальнейшем росте с Битрикс24.”



PROFI SOFT

КОНТАКТЫ

-  www.profi-soft.kz
-  zakaz@profi-soft.kz
-  +7 (777) 943 22 55
-  Дзержинского 92А