

Поэтапное внедрение корпоративной среды Битрикс24

Евгений Молев
Burbon.ru

Классификация систем

✓ Операционные CRM:

- регистрировать лиды (звонки, письма, заявки на сайт);
- хранить в базе данные о клиентах, заявках, сделках, задачах и т.
- автоматизировать документооборот внутри компании;
- фиксировать продвижение сделок по воронке продаж;
- напоминать о запланированных звонках, письмах, встречах;
- ставить задачи и контролировать работу сотрудников.

✓ Аналитические CRM:

- сегментировать клиентскую базу;
- определять ценность клиента;
- мониторить поведение клиентов на каждом этапе сделки;
- анализировать динамику продаж;
- анализировать эффективность маркетинговых инструментов;
- прогнозировать объем продаж.

✓ Коллаборационные CRM;

Свяжитесь с нами:
8(831) 233-83-93

info@burbon.ru

✓ Комбинированные CRM.

Классификация систем

✓ Индивидуальные vs. пакетные:

- стоимость;
- сроки внедрения;
- ресурсоемкость.

✓ SaaS vs. коробочные:

- стоимость владения;
- кастомизация;
- безопасность и надежность.

✓ Отраслевые vs. универсальные:

- недвижимость;
- ритейл;
- строительство и ремонт;
- телекоммуникации;
- реклама и пиар;
- ивент;
- медицина;
- страхование...

Свяжитесь с нами:

8(831) 233-83-93

info@burbon.ru

Комбинированная универсальная система



Цели внедрения

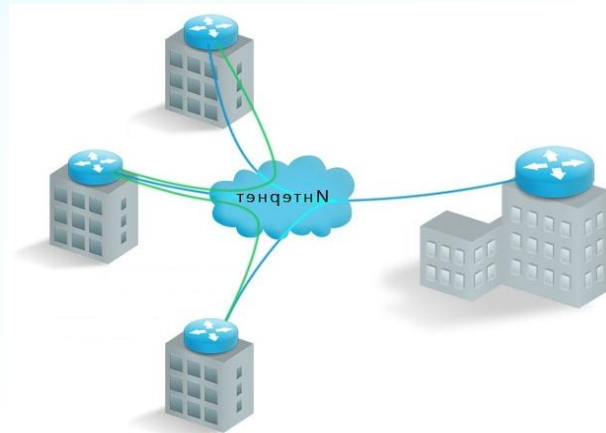
- ✓ **Базовые** цели, без реализации которых систему нельзя считать внедрённой.
- ✓ **Второстепенные** цели, дополняющие базовые;
- ✓ **Первичные** цели легко достижимы и способны показать сотрудникам эффективность проекта;
- ✓ **Приоритетные** по сроку.

Свяжитесь с нами:

8(831) 233-83-93

info@burbon.ru

Что мне выбрать?



RU

BURBON

BURBON

RU

ИП или менеджер

- ✓ Ведение клиентской базы;
- ✓ Задачи и напоминания;
- ✓ Простейший анализ, воронка продаж;
- ✓ Календарь-органайзер;
- ✓ Коммуникации с клиентами (телефон, почта, открытые линии);
- ✓ Коммуникации с партнерами (коллегами).



БАЗОВЫЕ ЦЕЛИ

Свяжитесь с нами:

8(831) 233-83-93

info@burbon.ru

Лидер группы

- ✓ Работоспособность команды;
- ✓ Сохранение целостности данных;
- ✓ Задачи и проекты;
- ✓ Отчеты и анализ;
- ✓ Внутренние коммуникации;
- ✓ Диспетчирезция пользователей.

Свяжитесь с нами:

8(831) 233-83-93

info@burbon.ru

CEO & founder

- ✓ Стоиимость владения системой;
- ✓ Удобство использования;
- ✓ Надежность и безопасность;
- ✓ Простые и понятные отчеты;
- ✓ Автоматизация бизнес-процессов;
- ✓ Оценочная стоимость компании.

Свяжитесь с нами:

8(831) 233-83-93

info@burbon.ru

План внедрения

- ✓ Выявить цели внедрения;
- ✓ Определить круг ответственных;
- ✓ Заполнение портала наиболее востребованной для сотрудников информацией;
- ✓ Приглашение и регистрация сотрудников;
- ✓ Разработка инструкций и обучение сотрудников функциям системы, необходимым для достижения базовых целей;
- ✓ Заполнить портал данными, необходимыми для достижения приоритетных целей;
- ✓ Импорт данных и интеграция с внешними системами;
- ✓ Тонкая настройка, доработка функционала и интерфейса.

Свяжитесь с нами:

8(831) 233-83-93

info@burbon.ru

Барьеры

- ▶ Необходимость изменения бизнес-процессов под систему;
- ▶ Недостаток ресурсов (кадры, время, финансы);
- ▶ Недостаточный контроль и неверно выбранные цели;
- ▶ Недостаточное вовлечение сотрудников.

Способы решения

RU

BURBON



BURBON

RU

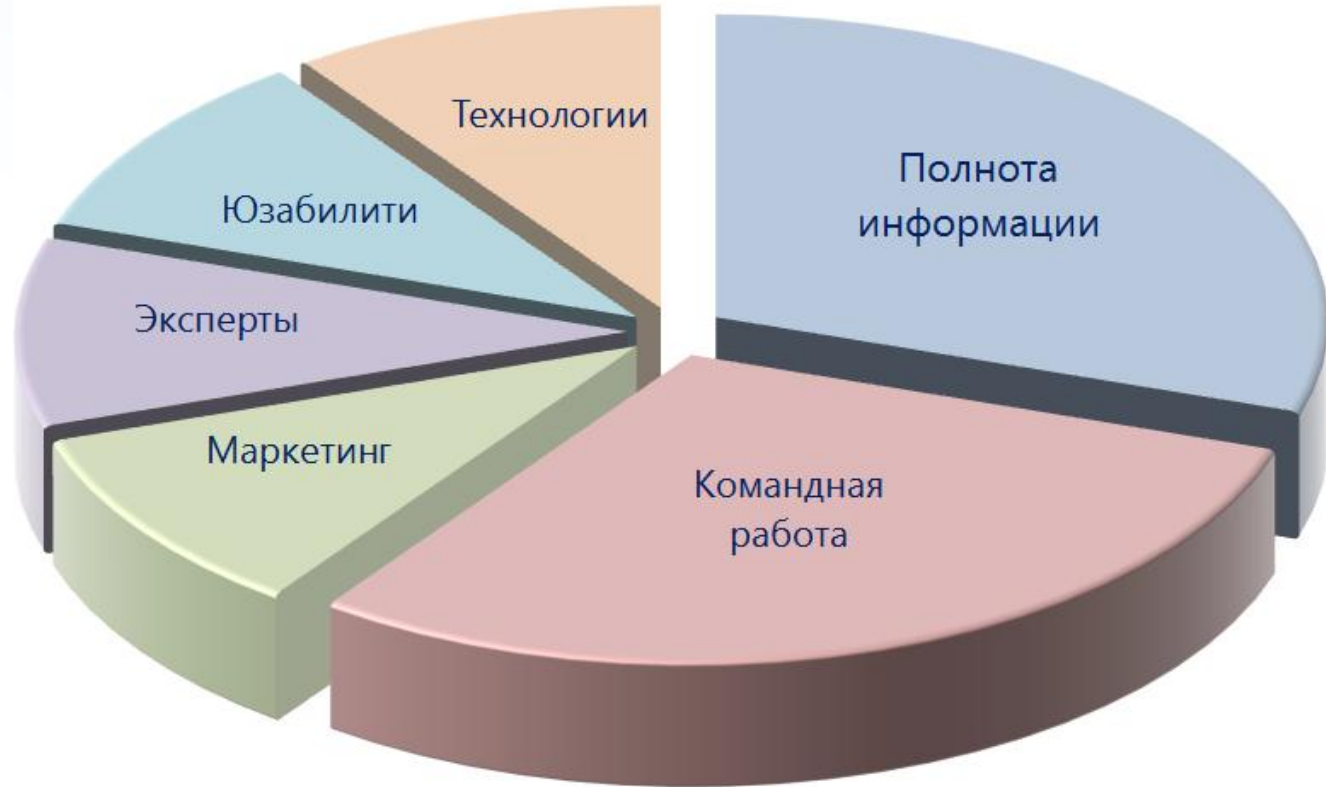
- ✓ Дополнительная мотивация;
- ✓ Вовлечение в процесс внедрения;
- ✓ Помощь и обучение;
- ✓ Манипулирование и принуждение 😊.

Свяжитесь с нами:

8(831) 233-83-93

info@burbon.ru

Составляющие успеха



RU

BURBON

BURBON

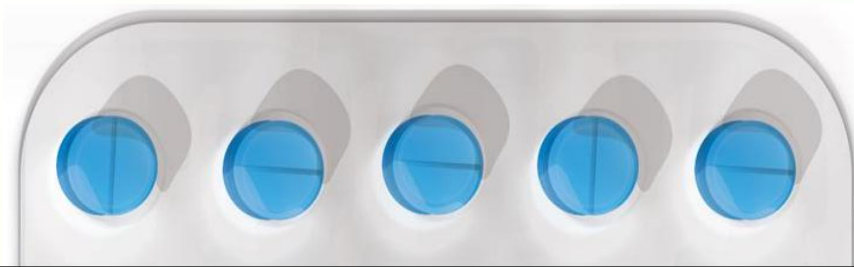
RU

Составляющие успеха

| | НЕЛЬЗЯ | НУЖНО |
|------------------------------|--|---|
| ТОП-МЕНЕДЖМЕНТ | Просто наблюдать | Высказывать одобрение |
| ОРГСТРУКТУРА | Отразить иерархию организации | Допустить органическое развитие |
| ПОЛИТИКА И КУЛЬТУРА КОМПАНИИ | Игнорировать | Слушать, учиться, адаптироваться |
| ДРУГИЕ ИНСТРУМЕНТЫ | Не давать рекомендаций | Инструкции «Что использовать в случае...» |
| ВНЕДРЕНИЕ | Дать инструмент и люди придут | Планировать вовлечение, поощрять активных |
| УЧАСТНИКИ ВНЕДРЕНИЯ | Воспринимать, как еще один IT-инструмент | Выделить комьюнити - менеджера |
| КОНТЕНТ | Начать «с чистого листа» | «Посеять» |
| ОБСУЖДЕНИЯ | Обсуждать только работу, ничего личного | Предоставить место для виртуальной курилки и кулера |
| ПОЛЬЗОВАТЕЛИ | Ждать достижения совершенства | Ранний пилотный запуск и частые обновления |

Делегировать

- ✓ Разработка технического задания на внедрение;
- ✓ Разработка инструкций и обучение пользователей;
- ✓ Настройка, доработка функционала и дизайна.



Вопросы?



ev.molev@burbon.ru

RU

BURBON

BURBON

RU

Спасибо!



Регистрация в Битрикс24

<http://bitrix24.ru/?p=10642>

С 28.09 по 18.10 активируйте промокод **burbonбизнес24** и получите 12 доп. пользователей на полгода в подарок!

Свяжитесь с нами:

8(831) 233-83-93

info@burbon.ru