

Битрикс24 — построение системы маркетинга: приемы автоматизации

Андрей Титенко, заместитель директора по маркетингу,
руководитель практики технологического маркетинга

techart.ru

promo.techart.ru

План на ближайшие 50 минут

1. CRM — ядро системы маркетинга и продаж
2. Практические примеры автоматизации бизнес-процессов
 - Движение по «воронке продаж»
 - Контроль исполнителей
 - Коммуникации
 - Отчетность
3. CRM — технология или культура?
4. Выводы и рекомендации



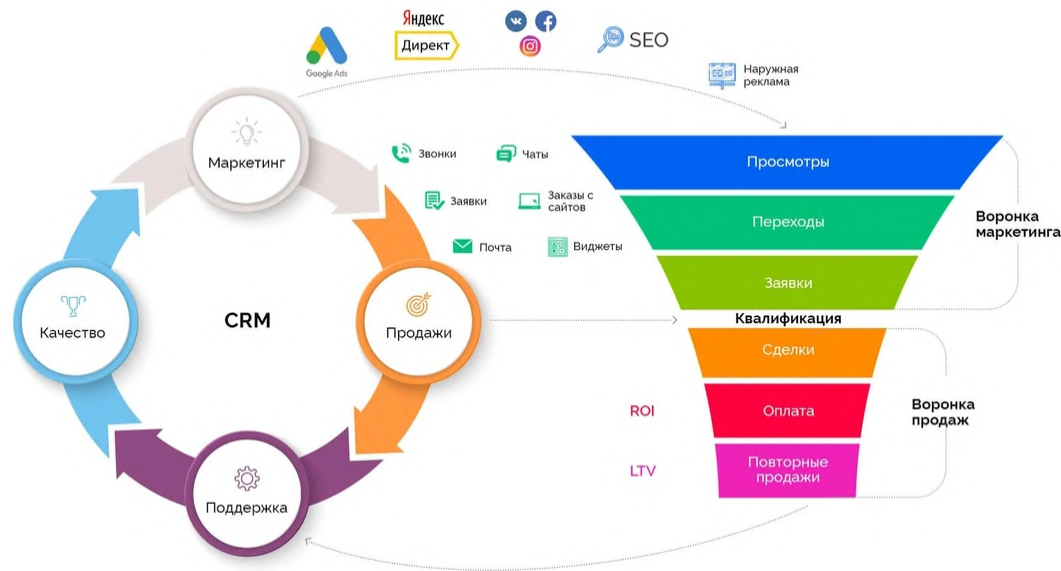
Определение CRM

CRM (Customer Relationship Management) —

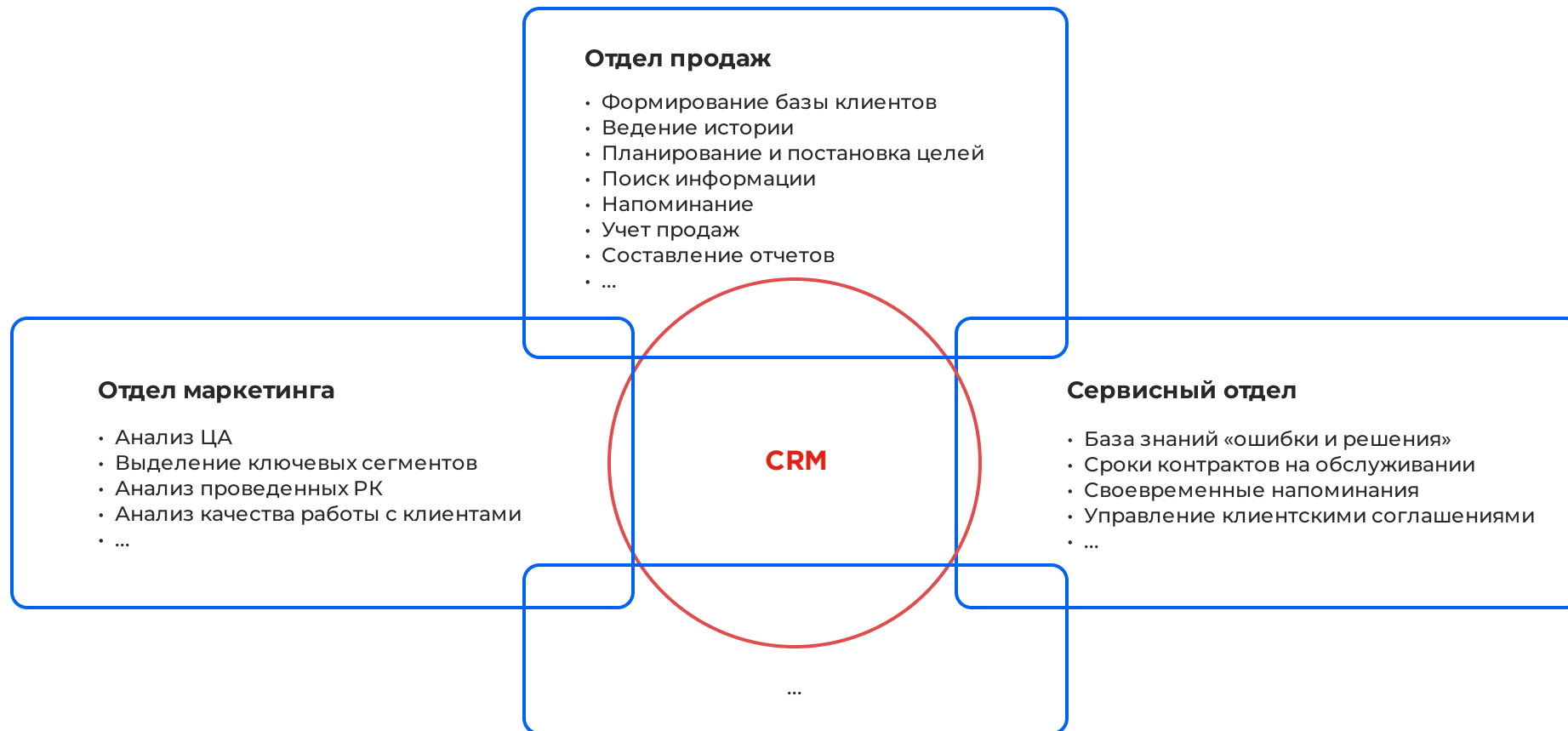
подход к управлению взаимоотношениями с контрагентами, в основе которого лежат сбор и анализ данных о взаимодействии с текущими и потенциальными клиентами, партнерами и поставщиками, и использование этой информации для организации будущих коммуникаций.

Ключевая цель внедрения —

создание единой экосистемы, которая будет стимулировать рост продаж за счет автоматизации процессов и эталонного процесса взаимодействия с клиентами.



CRM — ядро маркетинга



CRM — ядро маркетинга

CRM

- Технологии
- Методология

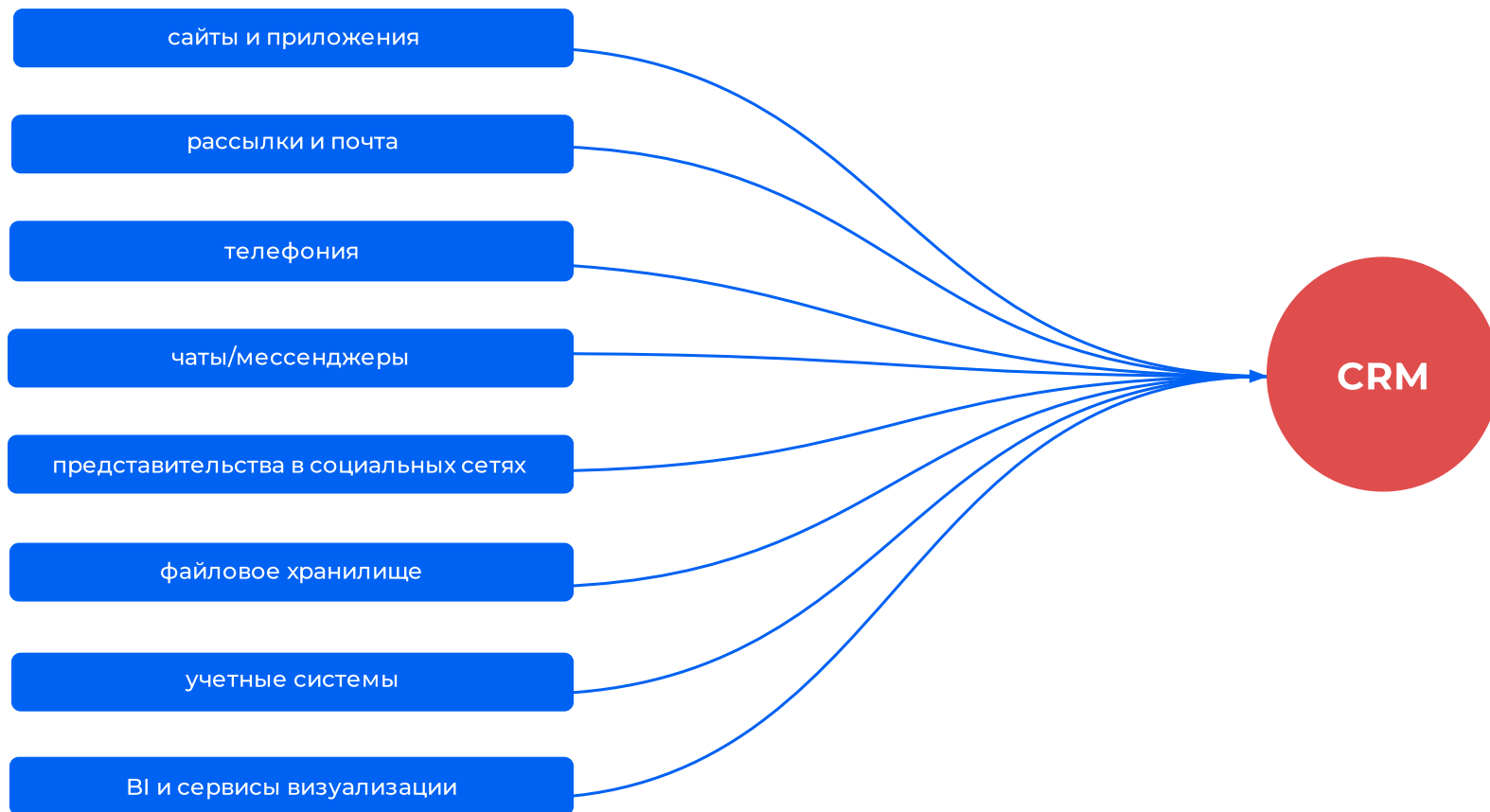
Данные

- Клиенты
- Лиды
- Сделки
- Товары
- Поставщики
- Партнеры
- Сотрудники
- Обращения

Процессы

- Коммуникации (email, sms, мессенджеры, телефония и пр.)
- Управление «воронкой» продаж
- Управление проектами
- Учет рабочего времени сотрудников
- Базы знаний
- Автоматизация бизнес-процессов
- Создание интернет-витрин
- Документооборот
- Прогнозирование и отчетность
- Логистика

CRM — ядро маркетинга



Изменения в IT-ландшафте

Соответствие текущим требованиям и ожиданиям →



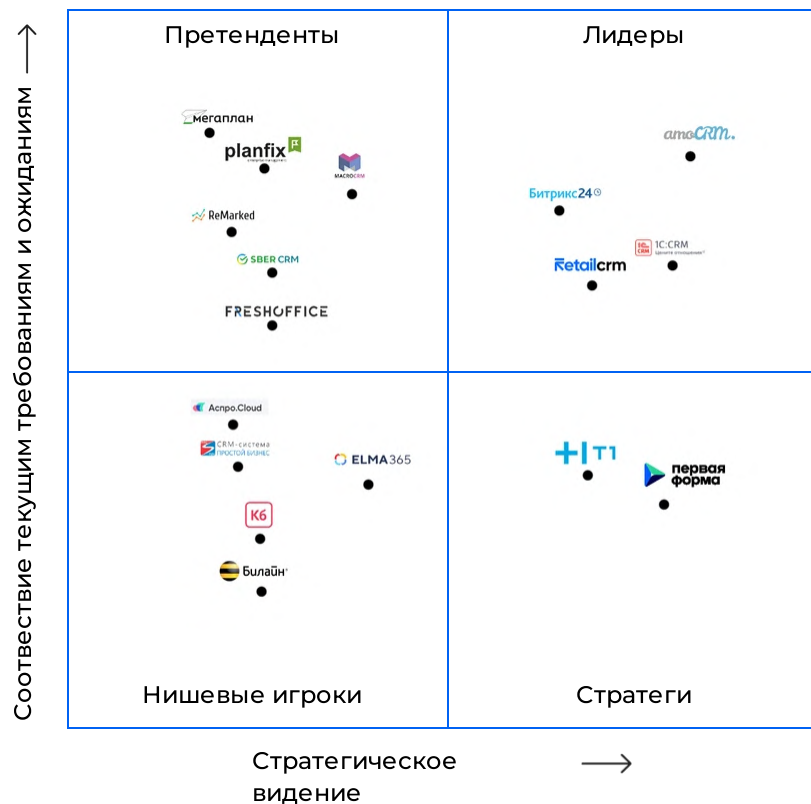
Стратегическое видение →
2020 год



Стратегическое видение →
2023 год

Рейтинг CRM в России, 2023 год

08



Лидеры отличаются наиболее четким стратегическим видением, точно улавливают настроения рынка и соответствуют его ожиданиям.

Претенденты следят за меняющимися потребностями своих клиентов, но не всегда могут их удовлетворить.

Стратеги очень точно видят вектор развития своего продукта. Открыты к инновациям, но осторожнее внедряют в свои продукты новые функции, так как стараются не разочаровать действующих клиентов.

Нишевым игрокам тяжелее быть заметными на рынке, так как они фокусируются на конкретной отрасли.

Карта CRM-решений в России, 2023 год

✈ Для турагентств

CAMO
u-DN Travel
CERENA
COLUMBIS
МоиДокументы
ТУРКОМПРО
TurDOKA
atom
EEDTravel
ALTRAM

Многофункциональные решения уровня Enterprise

T1 CRM ELMA365 1CRM первая форма Битрикс24 EPMSOFT

🎓 Для образовательных учреждений

РАКЕТКА HELLPOP ALFACRM
MOSKVA ZKVC Talento
ISCC Listok

🚚 Для логистики и транспортных компаний

RELOG Fostool CRM
4logist... PL ШИДЕК
TELETRACK Klarkk

Многофункциональные решения для сегмента СМБ

1CRM Мегаплан СБЕР БИЗНЕС СОФТ Pyrus AMBER обис MACRO
CRM-СИСТЕМА ПРОСТОЙ БИЗНЕС INTRUM KOMNAC Finij Acpro.Cloud Бизнес+PY amoCRM.

👤 Для рекрутмента

Talantix Ханфлой ПОТОК
СБЕР ПОДБОР ТопФактор БЕСЕДЫ
experium SolvoPro Recruit IT
friendwork Corecruiter

🏋 Для фитнеса

MobilFitness FITBASE impulse CRM
PEOPLE PEOPLE
GI FITNESS LUCKYFIT
CRAFT

🏠 CRM для недвижимости и застройщиков

INTRUM MACRO ProfitBase
EstateCRM StecReally M2LAB
PlanRadar DEVCRM2

📅 Онлайн-запись для клиентов и бронирование

yclients EasyBook cue
DOKID Business Enroller Get IT

🛒 CRM для интернет-магазинов

Retailcrm WireCRM tracker
CRM

🍽 Для кафе и ресторанов

ReMarked YUMA
Safe Manager DOOGLYS Quick Resto
Tijurya FISH POS

⚖ Для юристов

XSUD IQ ЮРИСТ Jura
JEFFIT Case.one YurCRM
projectmate

👤 Программа лояльности

Rightway SANDSALE LONIT AM manzana group
maxma RX Loyalty OSMICards CRM4Retail

🚗 Для автосервисов

TEZARUS STOCRAM АвтоСервис АвтоСервис VIMOTI CRM Director
NETIX plus RemOnline

🏥 Для медицины

Medisa ASCH MED Renovatio EL SRM Mio Aron
HEDESK iMediSpark

🏪 Для фармбизнеса

CRM Pharma MEDPH CRM ФАРМЕБАЗИС Inception KONNECTU
IUCHIKO CRMUSPOS vtiger

Битрикс24: не только CRM

Битрикс24 — это корпоративный портал с большим количеством инструментов, в том числе CRM.



Битрикс24: сайты

Сайты и Магазины — это раздел внутри Битрикс24, в котором можно быстро создать интернет-магазин или страницу компании при помощи готовых шаблонов или конструктора сайтов.



Простой
конструктор



Готовые
шаблоны



Готовые
блоки



Адаптация
для мобильных



SEO



Бесплатный
хостинг



Бесплатный
чат на сайт



Внутри CRM

Битрикс24: интеграция с сайтом

В Битрикс24 есть готовые решения для интеграции с [сайтами](#) и [магазинами](#) на 1С-Битрикс (и [Битрикс24](#)). Все заполненные формы тут же окажутся в CRM и поступят в работу менеджерам.

Обратная связь

Поделитесь мнением о нашей работе или задайте нам любой интересующий вас вопрос в поле комментариев

Имя
Илон

Фамилия
Маск

Телефон
+1 (123) 456-7891

E-mail
testmail1@mail.ru

Комментарий
Здравствуй! Интересуют цены

Нажимая кнопку «Отправить», я даю свое согласие на обработку моих персональных данных, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 года №152-ФЗ «О персональных данных», на условиях и для целей, определенных в Согласии на обработку персональных данных *

Отправить



о лиде AI24-скоринг изменить

Стадия
Не обработан

Сумма и валюта
0 ₪

Клиент

Контакт
Илон Маск
+11234567891, testmail1@mail.ru

Выбрать поле Создать поле Удалить раздел

дополнительно изменить

Источник
CRM-форма

Доступен для всех
Да

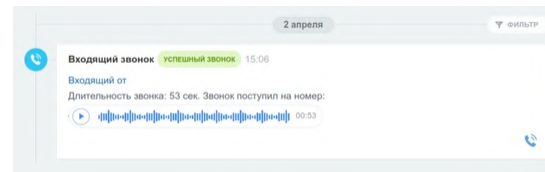
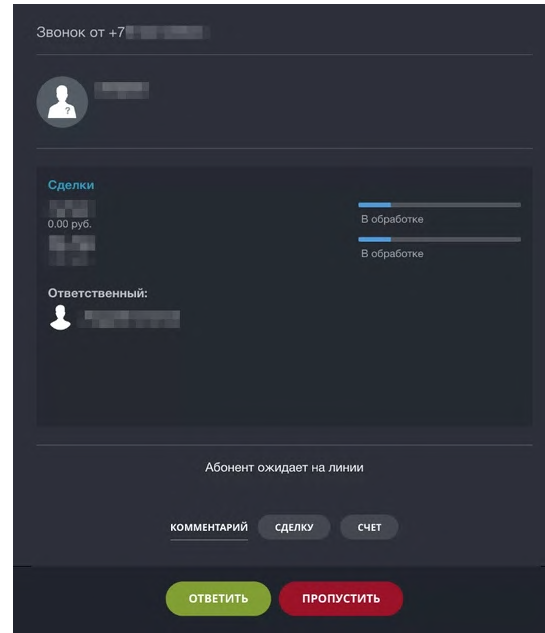
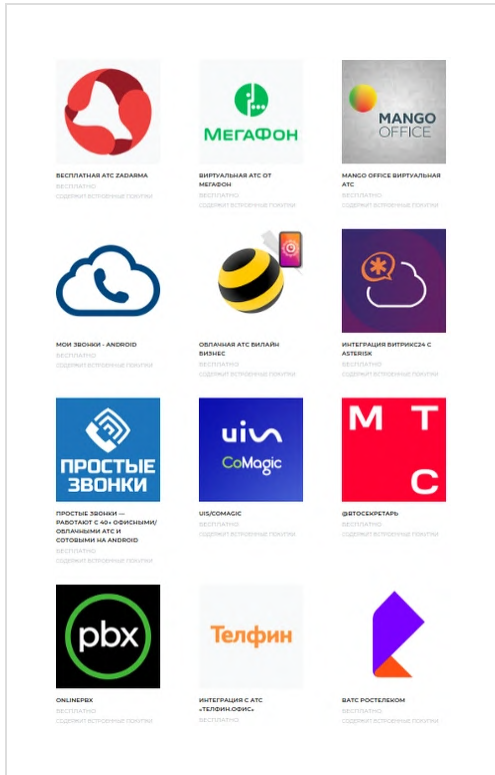
Ответственный
Иван Комаров

Комментарий
Здравствуй! Интересуют цены

UTM-метки
отсутствуют

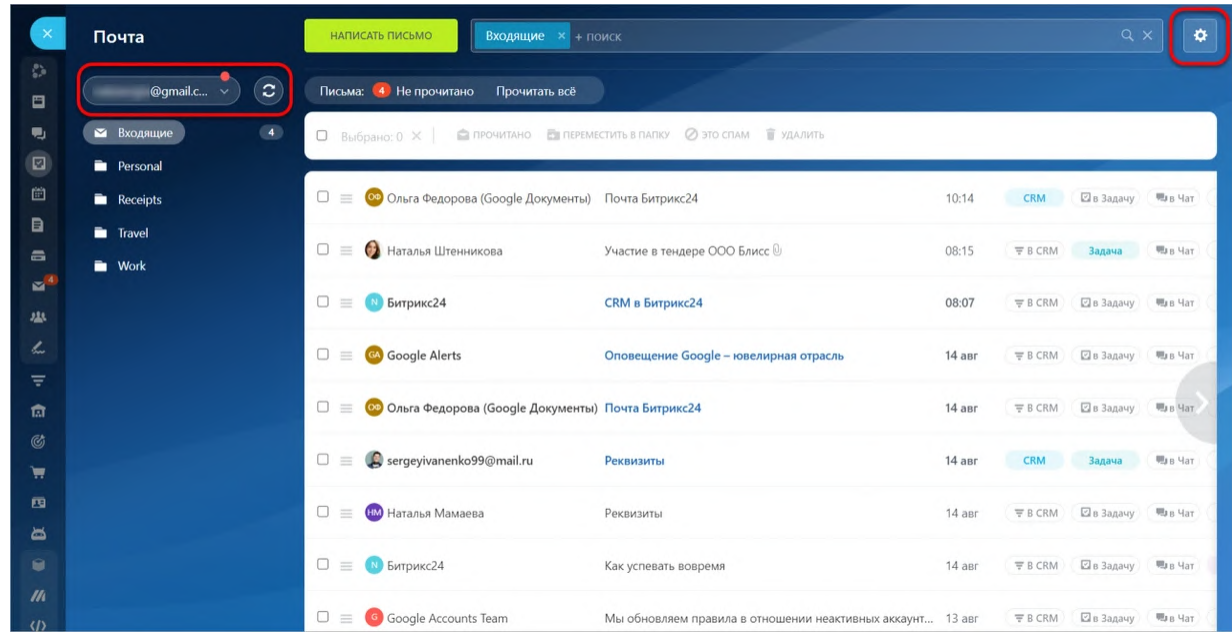
Выбрать поле Создать поле Удалить раздел

Битрикс24: интеграция телефонии



Примеры модулей интеграции

Битрикс24: интеграция почты



- Mail.ru
- Yandex.ru
- Rambler.ru
- Gmail.com
- Yahoo.com
- Outlook.com
- iCloud.com
- Office365
- Beget.com
- Timeweb.com
- Exchange

[Как подключить почтовый ящик](#)

Битрикс24: автоматизация бизнес-процессов

Роботы в CRM могут автоматически:

- Поставить задачу ответственным
- Написать клиенту sms/email
- Запланировать звонок или встречу
- Показать вашу рекламу
- Сообщить руководителю о том, что сделка не движется.

Вы один раз настраиваете роботов (на каждой стадии сделки добавляете нужных роботов), и дальше CRM помнит и ведет клиента по нужной цепочке до продажи.



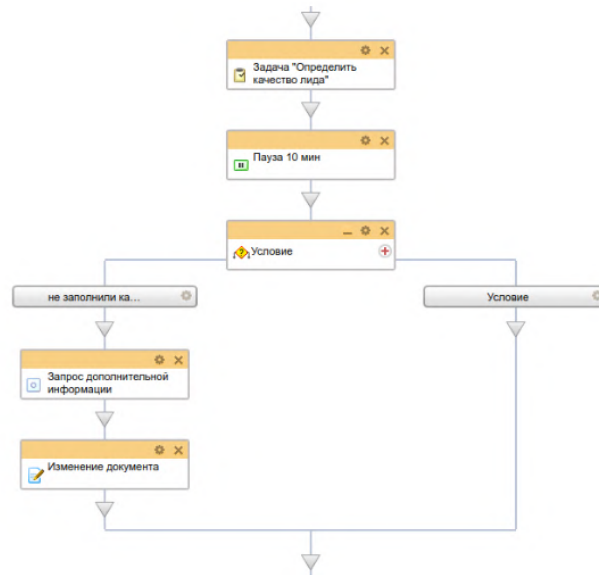
[Роботы и триггеры](#)

Битрикс24: автоматизация бизнес-процессов

Бизнес-процессы — это инструмент в Битрикс24 для автоматизации часто возникающих операций внутри компании.

Типовые:

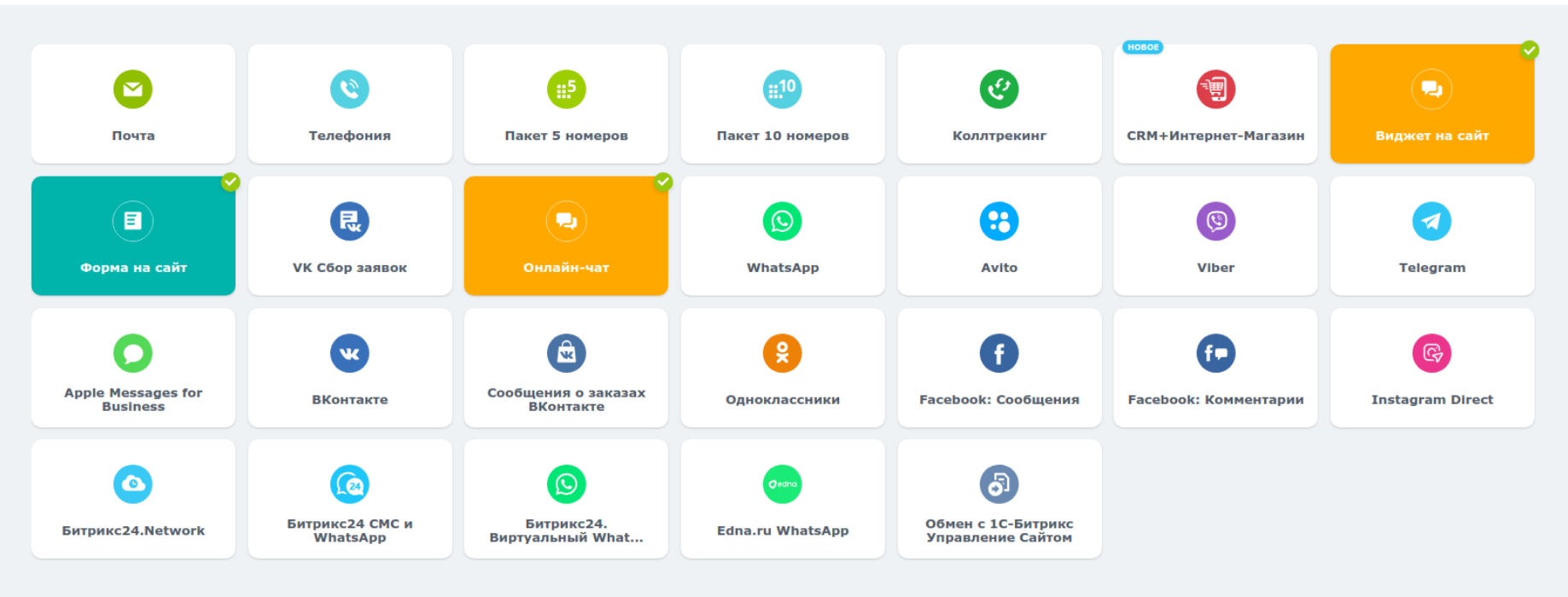
- Согласование документов
- Счета на оплату
- Ознакомление
- Оформление больничного
- Оформление командировки
- Заявление на отгул
- Оформление отпуска
- Увольнение
- Принятие на работу сотрудника



[Работа с бизнес-процессами](#)

Битрикс24: интеграция с чатами и другими сервисами

Контакт-центр — место объединения в CRM всех каналов коммуникаций с клиентами: телефон, email, чат на сайте, Вконтакте, Viber и другие.



Битрикс24: автоматическая генерация документов

В Битрикс24 есть функция [создания документов на основе данных из CRM](#), заполнения их по шаблону, распечатывания, отправки клиенту, а также совместной работы с ними.

Готовые шаблоны:

- Акт
- Счет
- Счет-фактура
- Накладная
- Доверенность
- Коммерческое предложение
- Договор подряда
- Договор поставки
- Договор оказания услуг
- Универсальный передаточный документ
- Акт об оприходовании запасов
- Приходная накладная
- Накладная о внутреннем перемещении
- Акт о списании товаров
- Реализация товаров
- Соглашение ЭДО

Акт (Россия) 1

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

ОТПРАВИТЬ

на email

по sms

СКАЧАТЬ В PDF

с подписями и печатью

Публичная ссылка

Редактировать шаблон

Редактировать документ

АКТ № 1 от 13.06.2018

Исполнитель: ООО Ромашка
Заказчик: ООО Светлый дом

№	Наименование работ, услуг	Кол-во	Ед.	Цена	Сумма
59	Программа для ЭМ "1С-Битрикс: Управление сайтом". Лицензия Малый бизнес.	1	шт	35 900	35 900

Итого: 35 900
Итого к оплате: 35 900

Общая стоимость выполненных работ, оказанных услуг: Тридцать пять тысяч девятьсот рублей

Заказчик не имеет претензий по срокам, качеству и объему товаров и услуг.

Исполнитель: ООО Ромашка	Заказчик: ООО Светлый дом
ИНН: 505663231	ИНН: 505663232
КПП: 77780869	КПП: 88887799
Адрес: 1111111111	Адрес: 6666666666
Р/с: 22222222222222	К/с: 7777777777
Банк: ООО Банк	Банк: ООО Банк
БИК: 505050505	БИК: 9999999
Телефон: 881282811	Телефон: 899888766

М.П. Иванова Иван Иванович / М.П. /

электронная подпись / / электронная подпись

Битрикс24: контроль исполнителей

19

The screenshot displays the Bitrix24 interface for task management. At the top, the user is logged in as 'Иван Чирцов' with a 'РАБОТАЮ' status. The main navigation bar includes 'Задачи' (Tasks) with a notification badge, 'Проекты', 'Руководжу', and 'Эффективность' (100%). The 'Мои задачи' (My Tasks) section is active, showing a search bar with 'В работе' and a 'добавить задачу' button. Below the navigation, a table lists tasks with the following columns: 'НАЗВАНИЕ', 'АКТИВНОСТЬ', 'КРАЙНИЙ СРОК', 'ПОСТАНОВЩИК', 'ОТВЕТСТВЕННЫЙ', and 'ПРОЕКТ'. A hand cursor is pointing at the 'Задачи: 1 просрочена' (Tasks: 1 overdue) indicator.





НАЗВАНИЕ	АКТИВНОСТЬ	КРАЙНИЙ СРОК	ПОСТАНОВЩИК	ОТВЕТСТВЕННЫЙ	ПРОЕКТ
Сделать отчёт за полугодие 3/5	1 2 марта, 16:10	- 5 часов	Иван Чирцов	Екатерина Шеленкова	
Сделать новый формат договора на аренду ресурсов 1/3	2 марта, 8:47	12 марта, 19:00	Иван Чирцов	Алина Кузнецова	
Распродаём товар с новым принтом	2 марта, 19:51	Завтра, 19:00	Иван Чирцов	Екатерина Шеленкова	
Разослать приглашения клиентам	2 марта, 20:02	26 сентября, 11:00	Иван Чирцов	Полина Зинина	
Проект фасада 1	2 марта, 15:25	12 марта, 19:00	Дмитрий Филаткин	Алексей Петров	
Переоценка на костюмы 1	2 марта, 8:47	5 марта, 19:00	Дмитрий Филаткин	Екатерина Шеленкова	
Переводы партнёрских уроков 1/3	2 марта, 15:23	5 марта, 19:00	Иван Чирцов	Александр Дченко	
Новая коллекция - готовим магазины 1	2 марта, 8:59	12 марта, 19:00	Иван Чирцов	Екатерина Шеленкова	

Битрикс24: маркетплейс приложений

Маркет — более 3000 готовых приложений для интеграции с Битрикс24.

<p>Подписка</p> <p>CRM для розничной интернет торговли (B2C)</p> <p>Готовая, уже настроенная отраслевая CRM для розничной интернет торговли (B2C)...</p> <p>☆☆☆☆☆ 5233</p>	<p>Бесплатно</p> <p>CRM для службы поддержки</p> <p>Готовое решение для работы с заявками от клиентов на базе Битрикс24. Поможет...</p> <p>☆☆☆☆☆ 1486</p>	<p>Подписка</p> <p>Медицина.Ready</p> <p>ГОТОВАЯ CRM ДЛЯ МЕДИЦИНСКИХ ЦЕНТРОВ И СТОМАТОЛОГИИ Мы подготовили для вас...</p> <p>☆☆☆☆☆ 950</p>	<p>Бесплатно</p> <p>Готовая CRM для тендерного отдела</p> <p>Нужно наладить работу тендерного отдела? Наше приложение собрало в себе все...</p> <p>☆☆☆☆☆ 904</p>	<p>Бесплатно</p> <p>Готовая CRM для изготовления мебели на заказ</p> <p>В данном решении Битрикс24 настроен под специфику индивидуального изготовления...</p> <p>☆☆☆☆☆ 681</p>
<p>Подписка</p> <p>CRM для банкротства физических лиц</p> <p>Готовое решение для бизнеса по банкротству физических лиц. Включает...</p> <p>☆☆☆☆☆ 680</p>	<p>Бесплатно</p> <p>Готовая crm для HR сферы.</p> <p>Готовое отраслевое решение для сферы HR поможет автоматизировать рутинные...</p> <p>☆☆☆☆☆ 546</p>	<p>Подписка</p> <p>Готовая CRM. Digital агентства</p> <p>Готовая отраслевая CRM для Digital студий, рекламных агентств, разработчиков и так...</p> <p>☆☆☆☆☆ 841</p>	<p>Бесплатно</p> <p>Отраслевая CRM для некоммерческих организаций...</p> <p>Отраслевая CRM для некоммерческих организаций и благотворительных фондов...</p> <p>☆☆☆☆☆ 294</p>	<p>Подписка</p> <p>Готовая CRM для юридических компаний</p> <p>Наше решение поможет контролировать работу всех отделов юридической компании...</p> <p>☆☆☆☆☆ 1329</p>
<p>Бесплатно</p> <p>Готовая CRM «Автосалон»</p> <p>Готовая CRM для автосалона с полностью настроенными и готовыми для работы...</p>	<p>Подписка</p> <p>Страхование. Повторные продажи и автоматический...</p> <p>Решение позволит фиксировать все обращения клиентов, контролировать рабо...</p>	<p>Подписка</p> <p>Готовая CRM для учебных центров</p> <p>Наше решение помогает автоматизировать приём и обработку заявок на обучение...</p>	<p>Подписка</p> <p>CRM "Агентство Недвижимости" + Выгрузка на доску...</p> <p>Выгружайте объекты на доску объявлений прямо из CRM. Решение позволяет начать...</p>	<p>Подписка</p> <p>CRM для продавцов промышленного оборудования</p> <p>Автоматизация отдела продаж для реселлеров и производителей...</p>

Маркетинговый стек на базе Битрикс24

- Система управления мастер-данными: **Битрикс24**Ⓞ
- CRM: **Битрикс24**Ⓞ
- CMS: **Битрикс24**Ⓞ
- Сервис управления рассылками:  B2B FAMILY **Битрикс24**Ⓞ
- Системы для работы с социальными сетями: ?
- Сервисы по размещению контекстной и медийной рекламы: ?
- Автоматизация маркетинга: **Битрикс24**Ⓞ
- Системы веб-аналитики: Яндекс  Google Analytics  **Я** Вебмастер
- АТС: ?
- Системы сквозной аналитики: ?
- Коллтрекинг: ?
- Визуализация:  Yandex DataLens

Маркетинговый стек на базе Битрикс24

22



CRM: технология или культура?

CRM

— как технологическое решение, это:
прикладное программное обеспечение, которое позволяет максимально автоматизировать процесс сбора информации, предлагает готовые шаблоны для ее преобразования и принятия управленческих решений.

БАЗА ДАННЫХ
СТАТИСТИКА + АНАЛИТИКА
ПАНЕЛЬ УПРАВЛЕНИЯ

— как подход, это:
подход к работе организации, который предполагает обязательную фиксацию динамических данных, сохранение истории, последующий анализ и развитие существующих клиентов.

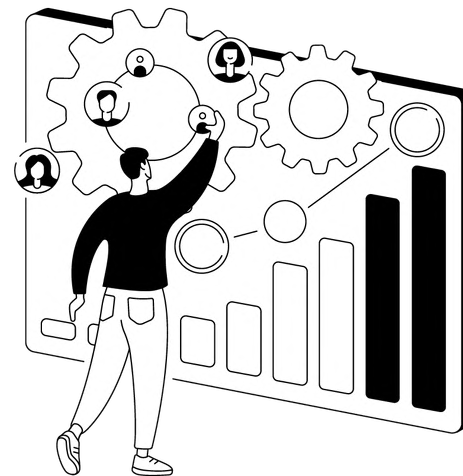
ПРОДАЖИ МАРКЕТИНГ КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС

Выбрать и внедрить идеальную CRM недостаточно!

Если не изменить мышление, не сформировать культуру регулярной работы и не научиться оперировать данными — никакого эффекта от внедрения не произойдет.

В качестве заключения

1. Можно использовать CRM как «записную книжку»
2. Для полноценного внедрения нужны предпосылки
3. Одна система не поднимет продажи
4. Автоматизируйте то, что нужно автоматизировать
5. Нужен амбассадор внутри компании





Андрей Титенко

Зам. директора по маркетингу,
руководитель практики
технологического маркетинга

titenko@techart.ru

Релевантные услуги «Текарт»:

- Индивидуальный вебинар / консультационная сессия по CRM и автоматизации маркетинга
- [Автоматизация маркетинга и продаж](#)
- [Настройка бизнес-процессов в CRM](#)
- [Внедрение BI-систем](#)
- [Интегрированный маркетинг](#)

+7 495 790 75 91

techart.ru

info@techart.ru

Интегрированный маркетинг и PR
promo.techart.ru

Аналитика и бизнес-планирование
research.techart.ru

Дизайн-бюро
design.techart.ru

IT-решения и веб-разработка
web.techart.ru

Фотоагентство
photo.techart.ru

Работа в «Текарт»
hr.techart.ru



Авторский telegram-канал «Системное развитие бизнеса» t.me/techart_ru