

Примеры внедрений и автоматизация продаж

В Битрикс24

Мирхайдарова Римма

Немного обо мне



Мирхайдарова Римма

- ▶ Руководитель отдела проектов
- ▶ 10 лет в IT
- ▶ 5 лет в автоматизации и развитии бизнеса

Типы задач на внедрение?



- Контролировать своих менеджеров по продажам. Видеть движение сделок, отчетность и аналитику. Сегментировать клиентов и сделки. Выстраивать по каждому из направлений свою воронку. Оценивать эффективность каждого из sales менеджеров.
- Создать единое информационное поле для сотрудников. Интеграции с 1С:ЗУП и Active Directory. Создание «плюшек» и развлекательных сервисов. Разработка сервисов обучения и завязка на систему геймификации.
- Управлять проектами и задачами. ГАНТ и Канбан, Бюджет + CRM.

Проблемы при внедрении

- ▶ Ответственный не ответственный
- ▶ Нет времени у основного Заказчика
- ▶ Не решили проблему и боль основного Заказчика
- ▶ Не решили стыковочные задачи
- ▶ Увеличение бюджета и/или сроков
- ▶ Реальность отличается от желаемого
- ▶ Автоматизированный хаос





Примеры внедрений CRM

- ▶ Перенос функционала в CRM из Salesforce
- ▶ Адаптация пользовательского интерфейса
- ▶ Разработка функционала PreSale и Поддержки продаж
- ▶ Модуль «Монитор безопасности данных»
- ▶ Автоматизация проектной деятельности

Просмотр обращения 1560

В РАБОТЕ УТОЧНИТЬ ОТКАЗАТЬ ВЫПОЛНЕНО + РЕДАКТИРОВАТЬ

Поле	Значение	Ожидается завершение
Название		22.09.2015 19:28
Дата создания	21.09.2015 19:28	
Дата постановки в работу	Не в работе	Статус
Группа	Производство (ID:199)	НОВАЯ
Авто обращения		
Ответственный		
Оборудование	Не выбрано	Борис
Срочность	Вне плана	Алексей
Сделка		Александр
Вид работы	Запрос цены	Добавьте с опциями
Описание задачи:		подключить

МЕНЮ МОИ ДЕЛА КОНТАКТЫ КОМПАНИИ СДЕЛКИ ПРЕДЛОЖЕНИЯ ЕЩЕ

Искать компанию

Мои дела

- TEST не обращать внимания 26.08.2015 11:51 просрочено
- TEST не обращать внимания 26.08.2015 11:55 просрочено
- TEST не обращать внимания 26.08.2015 14:17 просрочено

Мои сделки

- Счета
- Лиды
- Отчеты
- Боронка продаж
- История
- Товары
- ПРЕСЕЙЛ ПРОДАЖА
- ПРЕСЕЙЛ ТЕНДЕР
- Тех.поддержка
- Настройки

Примеры внедрений CRM



- ▶ Переезд из amoCRM
- ▶ Кастомизированные отчеты CRM
- ▶ Назначение своего набора полей в карточках CRM для каждого пользователя, в зависимости от отдела
- ▶ Нормативы по продажам для разных отделов продаж
- ▶ Нормативы по касаниям клиентам для каждого менеджера исходя из типов клиентов и типа активности
- ▶ Выгрузка протокола планерки / совещания по форме в Word

Выполнение норматива по контактам с новыми и действующими клиентами Выгрузить в Excel

МОИ ДЕЛА КЛИЕНТЫ ЛЕНТА КОНТАКТЫ СДЕЛКИ ОТЧЕТЫ ВОРОНКА ПРОДАЖ СЛМ-ФОРМЫ ВИДЖЕТ НА САЙТ ЕЩЕ

Фильтр: Поиск: компания, контакт, лид, сделка

Месц: Сентябрь
Год: 2017
Подразделение:
Ответственный:

НАЙТИ ОТМЕНА

ФИО сотрудника	Название клиента	Статус работы	Текущая ценность	Потенциальная ценность	Норматив (период между контактами)	Количество дней с последнего контакта	Запланированный контакт	Сравнение с нормативом	Норматив (период между встречами)	Количество дней с последней встречи	Запланированная встреча
		Действующий клиент	В	поиск на В	7	289		Не соответствует	90	730736	
		Новый клиент			7	0		Соответствует	0	0	
		Новый клиент		поиск на С	7	0		Соответствует	0	0	
		Новый клиент	В	поиск на В	7	0		Соответствует	0	0	

Плановые показатели менеджеров

МОИ ДЕЛА КЛИЕНТЫ ЛЕНТА КОНТАКТЫ СДЕЛКИ ОТЧЕТЫ ВОРОНКА ПРОДАЖ СЛМ-ФОРМЫ ВИДЖЕТ НА САЙТ ИСТОРИЯ ТОВАРЫ НАСТРОЙКИ НОРМАТИВЫ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ ПЛАН

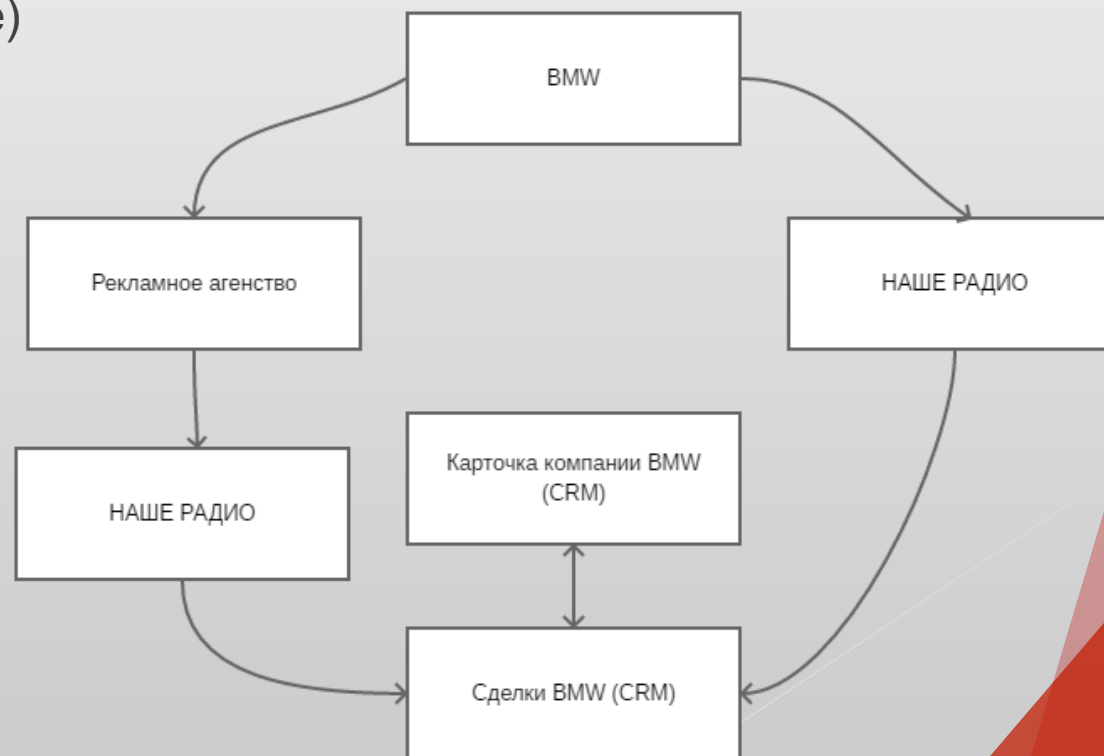
Добавить

#	Сотрудник	Кол-во привлеченных новых клиентов	Общее количество контактов	Общее количество сделок	Кол-во сделок в статусе Запрос	Кол-во сделок в статусе ПВ и потребности
4281						
2407		1	8	1		100
4700		1	8	1		10
4704		1	15	1		100
4705		1	15	1		100
4706		1	15	1		100
4707		1	15	1		100
4708		1	15	1		100

Примеры внедрений CRM



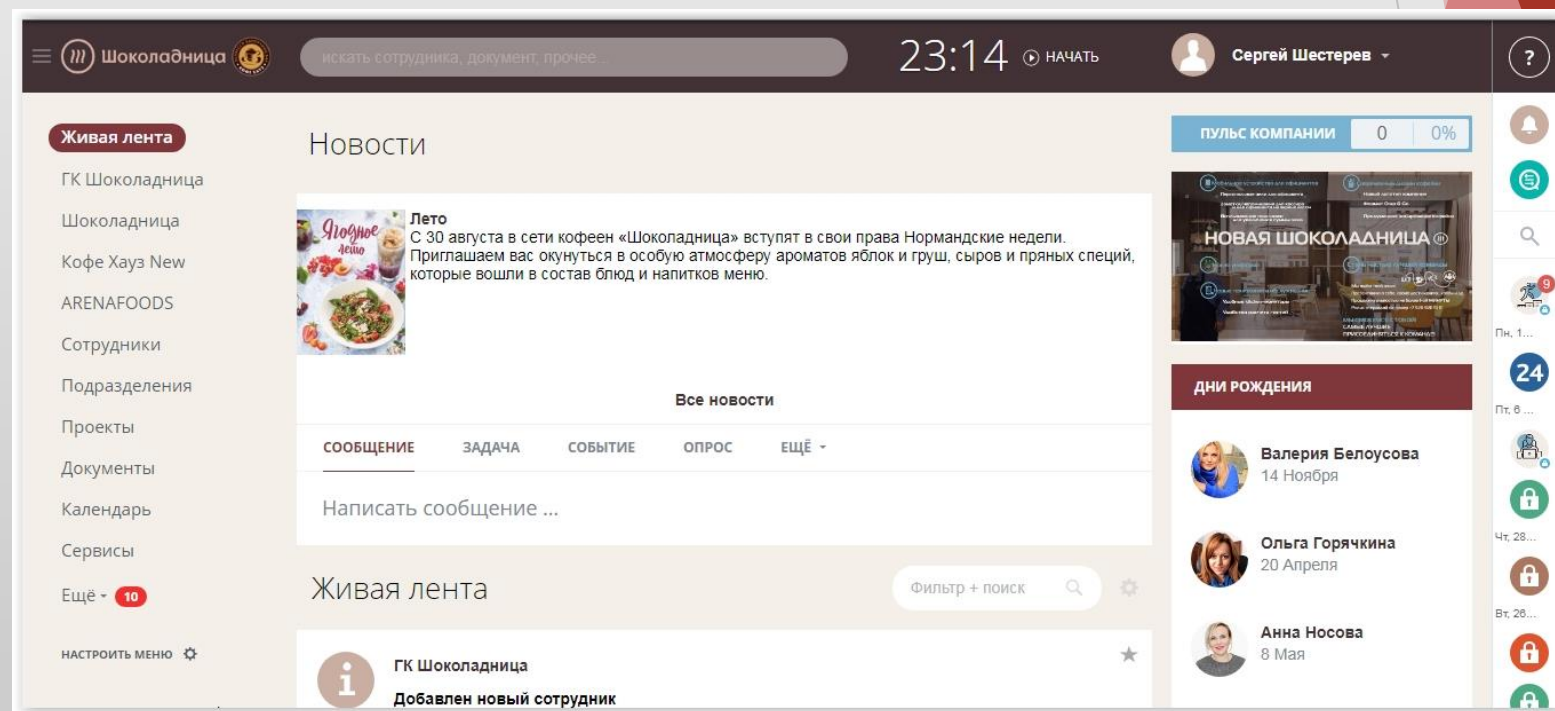
- ▶ Отслеживание сделок клиента через рекламное агентство и напрямую
- ▶ Для каждого типа клиента своя карточка
- ▶ Доработка механизма поиска: одновременный поиск и выдача из трех полей (альтернативное название, английское название, название)



Примеры внедрений HR порталов



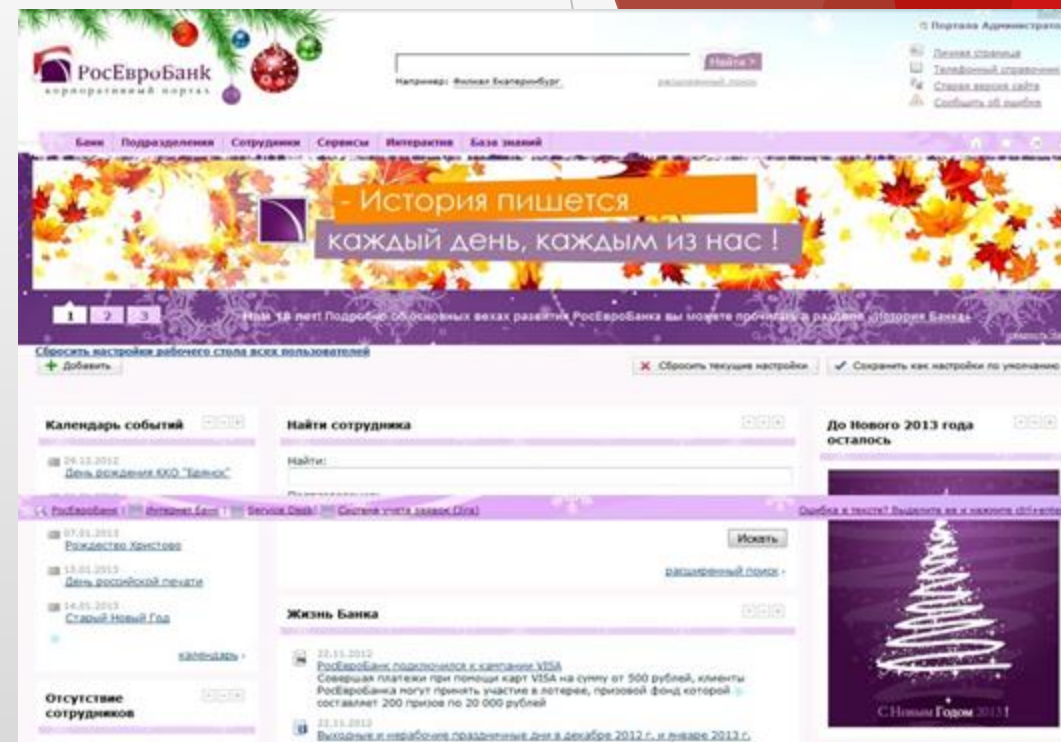
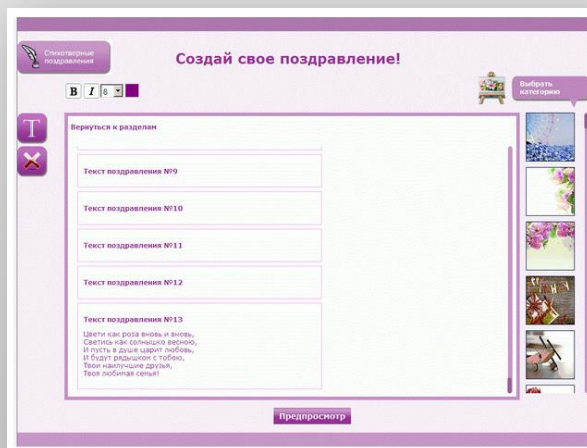
- ▶ Департаменты для каждой из компаний
- ▶ Общий контент и отдельный контент для каждой компании
- ▶ Собственный набор сервисов для каждого подразделения
- ▶ Адаптация внутреннего отображения под брендбук клиента
- ▶ Интеграция с внутренними информационными системами



Примеры внедрений HR-порталов



- ▶ Свой стиль портала
- ▶ Валентинки и открытки
- ▶ Связь с директором: направь свою идею!
- ▶ Виджет: сколько дней до отпуска?
- ▶ Автоматизированный процесс отпуска: от планирования до оформления



Примеры внедрений порталов для управления проектами

SERVICEPLAN

- ▶ CRM + Проект с задачами и дедлайном + Бюджет
- ▶ Сервис заказа авансовых платежей по проекту
- ▶ Сервис документооборота по каждому/всем проектам
- ▶ Отслеживание статуса оплаты на портале

Название		Описание	Номер	Дата	План с НДС (руб.)	НДС (руб.)	Оплата (план)	Факт с НДС (руб.)	НДС (руб.)	Оплата (факт)	Статус	Тип оплаты	Файл
+	Приход	Сумма			150 000 руб.	15 254.24 руб.		78 600 руб.	11 989.83 руб.				
		Часов			10								
+	Расход	Сумма			15 500 руб.	0 руб.		9 000 руб.	0 руб.				
		Часов			0			0					

№	Дата	Пользователь	Сущность	Событие	Номер
651	13.09.2017 11:50:53	Фьюжн В.	статья расходов	добавление	
650	13.09.2017 11:50:46	Фьюжн В.	аванс	обновление	
649	13.09.2017 11:50:40	Фьюжн В.	аванс	добавление	
648	12.09.2017 16:51:23	Фьюжн В.	аванс	обновление	
647	12.09.2017 16:51:08	Фьюжн В.	статья расходов	добавление	

Страницы: 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | След. | Все

Примеры внедрений порталов для управления проектами

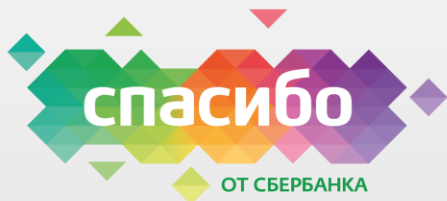
Приходная часть

	Название	Описание	Номер	Дата	План с НДС (руб.)	НДС (руб.)	Оплата (план)	Факт с НДС (руб.)	НДС (руб.)	Оплата (факт)	Статус	Тип оплаты	Файл
-	Приход	Сумма			150 000 руб.	15 254.24 руб.		78 600 руб.	11 989.83 руб.				
		Часов			10								
-	Счёт		1	08.09.2017	50 000 руб.	7 627.12 руб.	15.09.2017	25 000 руб.	3 813.56 руб.	-	Оплачен частично	Б/Н	
	Оплата							12 500 руб.	1 906.78 руб.	11.09.2017			
	Оплата							12 500 руб.	1 906.78 руб.	12.09.2017			
-	Счёт		2	11.09.2017	50 000 руб.	7 627.12 руб.	20.09.2017	53 600 руб.	8 176.27 руб.	10.09.2017	Оплачен	Б/Н	
	Оплата							23 600 руб.	3 600 руб.	20.09.2017			
	Оплата							30 000 руб.	4 576.27 руб.	20.09.2017			
	Счёт		5	13.09.2017	50 000 руб.	0 руб.	13.09.2017	0 руб.	0 руб.	-	Выставить счёт	Б/Н	

Расходная часть

-	Расход	Сумма			15 500 руб.	0 руб.		14 000 руб.	0 руб.				
		Часов			0			0					
	Категория	Видео/фото оборудование											
-	Категория	Программирование			2 000 руб.	0 руб.		5 000 руб.	0 руб.				
-	ИП Шумов Дмитрий Александрович				2 000 руб.	0 руб.		5 000 руб.	0 руб.				
-	Счёт		5	13.09.2017	2 000 руб.	0 руб.	13.09.2017	5 000 руб.	0 руб.	13.09.2017	Оплачен	Б/Н	
	Оплата							5 000 руб.	0 руб.	13.09.2017			
	Категория	Привлечение медийных лиц											
+	Часы				План (часы)			Факт (часы)					
+	Авансы				План			Факт					

Примеры внедрений порталов для управления проектами



- ▶ Полностью автоматизированный процесс ведения проекта по заведению контрагента
- ▶ Полностью автоматизированная система расчета KPI
- ▶ Отчетность по всем задачам с контрольными точками

Тип задачи	POSM материалы		
Номер задачи	14563		
Описание задачи	Очень срочная задача		
ФИО Постановщика задачи	Иванов Иван	Подразделение постановщика задачи	Отдел сопровождения партнеров
ФИО Исполнителя	Иванов Иван	Подразделение исполнителя задачи	Отдел сопровождения партнеров
История возвратов на доработку	[20.01.2017 14:29:50] Иванов Иван Не очень срочная		
	[25.01.2017 14:51:59] Иванов Иван ok		
Дата назначения задачи	20.01.2017 14:29:51	Сроки выполнения задачи (стандарт)	33 д 8 ч 0 м
Время, в течение которого сотрудник отреагировал на задачу	4 д 23 ч 34 м	Длительность выполнения задачи (факт)	0 д 0 ч 0 м
Дата повторного назначения задачи	25.01.2017 14:51:59	Дата закрытия задачи	31.01.2017 18:02:41

Подготовка ко внедрению

- ▶ Кто ответственный за внедрение?
- ▶ Кто основной Заказчик? Какая у него боль?
- ▶ Можно ли решить ее по-другому?
- ▶ Какие отделы и процессы будут задействованы?
- ▶ Команда внедрения?
- ▶ Декомпозиция задач от бизнес-целей до функциональных задач
- ▶ Описаны ли бизнес-процессы на бумаге?
- ▶ Какие интеграции планируются?
- ▶ Кто будет делать интеграции со стороны Заказчика?

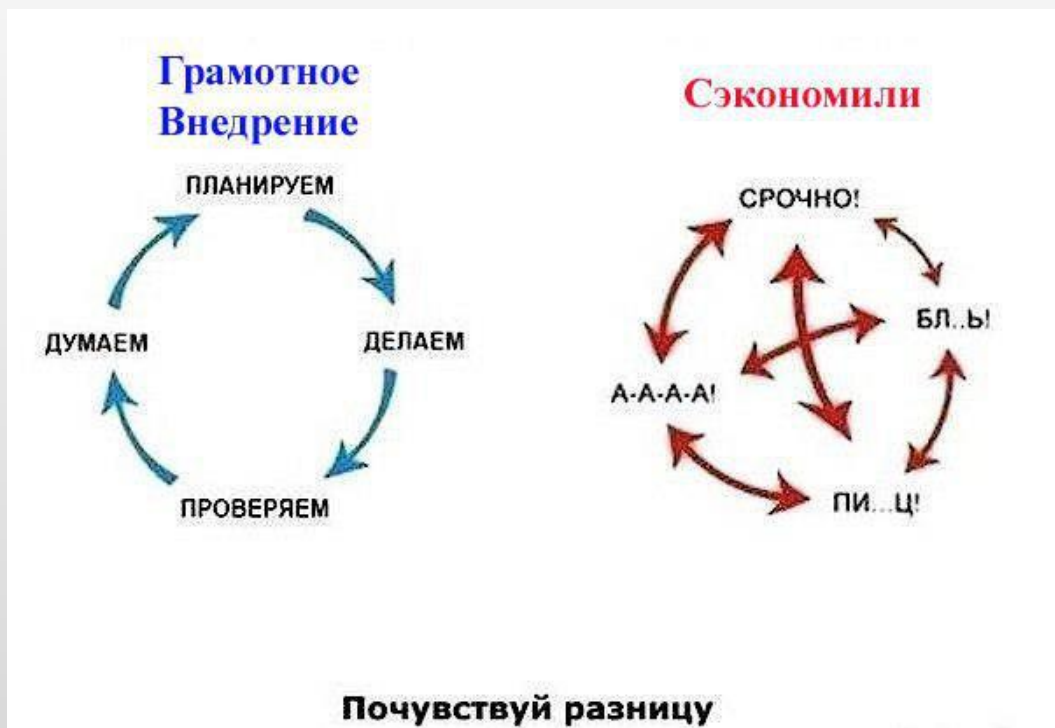


Как минимизировать проблемы при внедрении

- ▶ Не пытайтесь все взвалить на одного себя
- ▶ Не бывает «гладких» внедрений – примите это
- ▶ Внедрение – это отношения между Заказчиком и Исполнителем
- ▶ Разбивайте на этапы все работы
- ▶ Внедрения в один этап – не существует



В заключении



**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!
ВОПРОСЫ?**