



ЦИФРОВОЙ ФОРУМ
**ТЕРРИТОРИЯ
ПРОДАЖ**
#Онлайн

Выход есть! Как преодолеть страх и перевести бизнес в онлайн



Артем Рябинков

*Директор по работе с ключевыми
клиентами «1С-Битрикс»*



Чем нас пугал 2020-й?

ВСЕ ХЕРОВО

**ИНТЕРНЕТ ЕЩЕ
НЕ ПРИДУМАЛИ**

**ССАТЬ ПРИХОДИТСЯ В
ДОСПЕХИ**

БРАТ УМЕР ОТ ЧУМЫ

**НАСЛЕДСТВО ДОСТАЛОСЬ
ЦЕРКВИ**

КРЕСТЬЯНЕ ДОХНУТ

ВО РТУ ВОНЯЕТ ЧЕСНОКОМ

ШЛЕМ ТЯЖЕЛЫЙ

**ЛУЧНИКИ ВЫМАЗЫВАЮТ
СТРЕЛЫ ГОВНОМ**

**ИНДУЛЬГЕНЦИИ
ПОДОРОЖАЛИ**

**МЕЧ ТУПОЙ КАК
МОЯ ЖИЗНЬ**

В ЗАМКЕ ХОЛОДНО



Е-commerce в 2020 году

Трафик



-1.7%

Продолжительность
сессии



-3.3%

Количество
транзакций



+19.1%

Конверсия



+21.6%





Развитие интернет-торговли

27%

Доля eCommerce в США во время пандемии

Bank of America





Развитие интернет-торговли

44%

Рост рынка eCommerce
в 2020 году



Число онлайн-покупателей в России быстро растет

93 000 000

онлайн-покупателей в РФ

71%

населения
старше 18

20-32 лет

возраст самых активных
онлайн-покупателей



**Возможно, пора начать продавать
в Интернет?**



Почему лендинги продают лучше соцсетей

Лендинги лучше индексируются поисковиками. А **поиск - это топ запросов покупателей**, по статистике Google.

Ключевые факторы, влияющие на успешность лендинга, по данным AdWords:

- 📍 Релевантность
- 📍 Удобство просмотра с различных устройств
- 📍 Скорость загрузки
- 📍 Безопасность

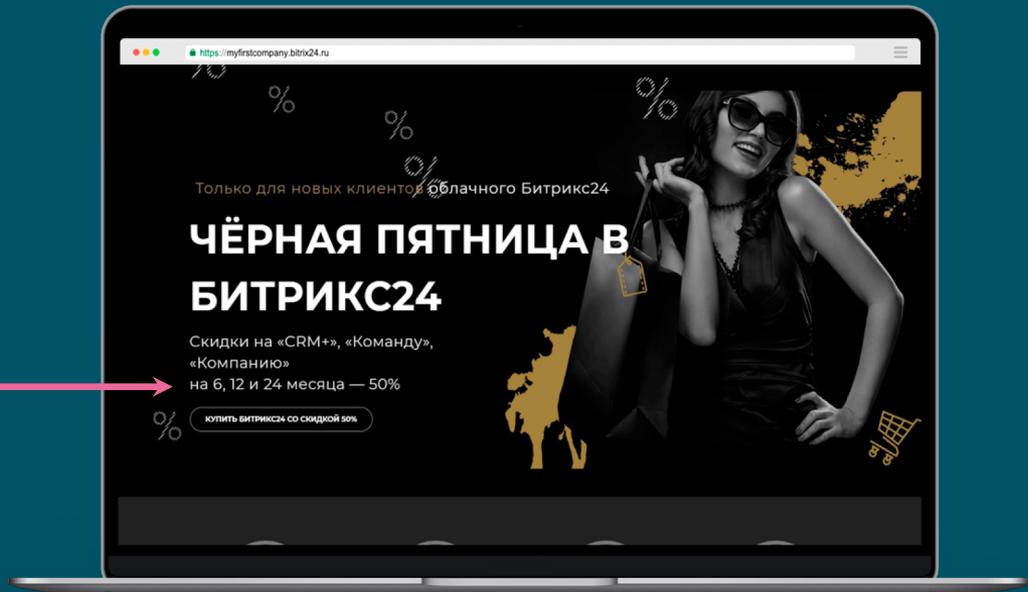
Google Consumer Barometer



Направляйте трафик на посадочные страницы

Цель лендинга — максимальная конверсия с посещений

Это страница посвященная одному конкретному продукту, и ее задача — удержать внимание посетителя.





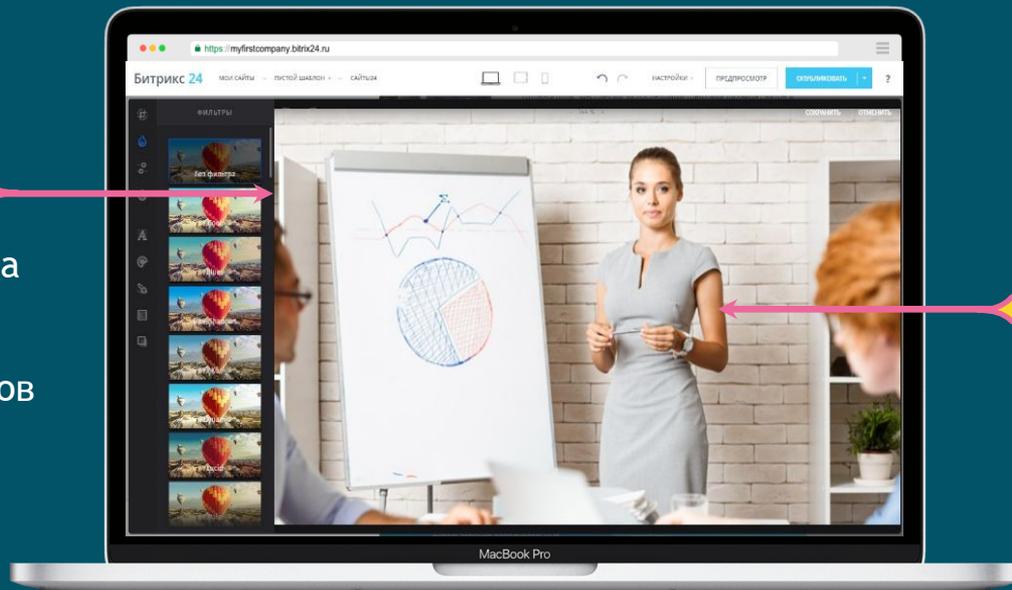
Конструктор сайтов

Визуальное редактирование контента

Редактирование
«по месту»

Настройка дизайна

Настройка шрифтов



Загрузка своих
изображений

Выбор иконок

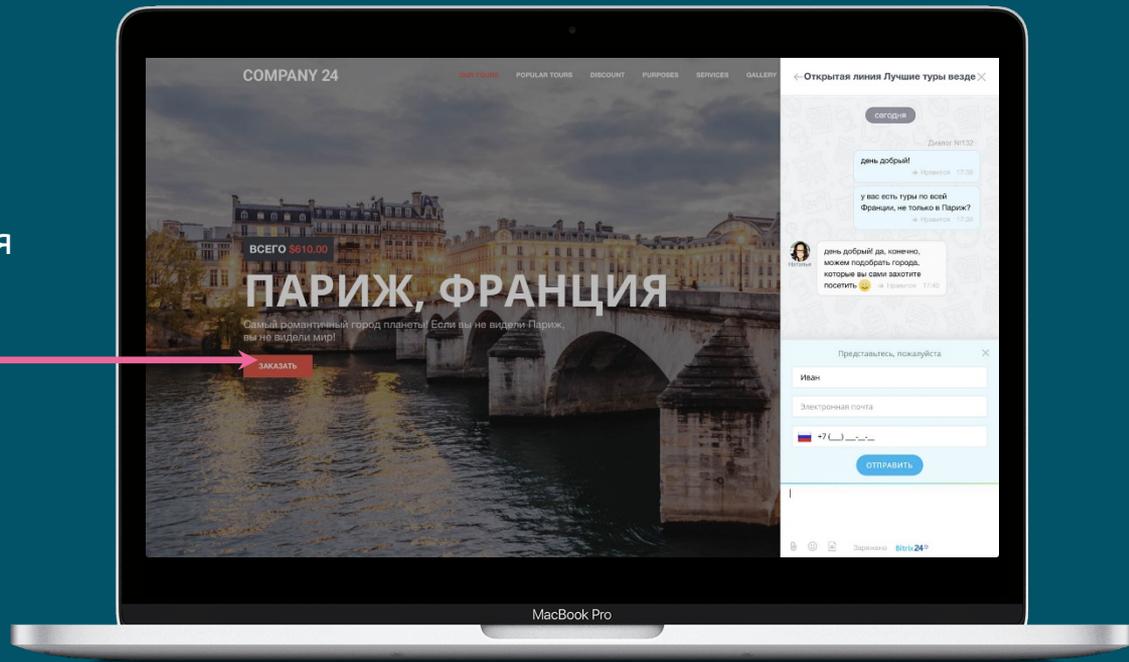
Редактирование
изображений

Интеграция с CRM

Вся переписка и данные клиентов сохраняются

Все контакты клиентов, которые напишут вам с сайта или позвонят, сразу заносятся в CRM и попадают в работу менеджерам.

Вся переписка с клиентом на сайте автоматически сохраняется в карточке клиента.





Контакт-центр объединяет каналы коммуникации с клиентами



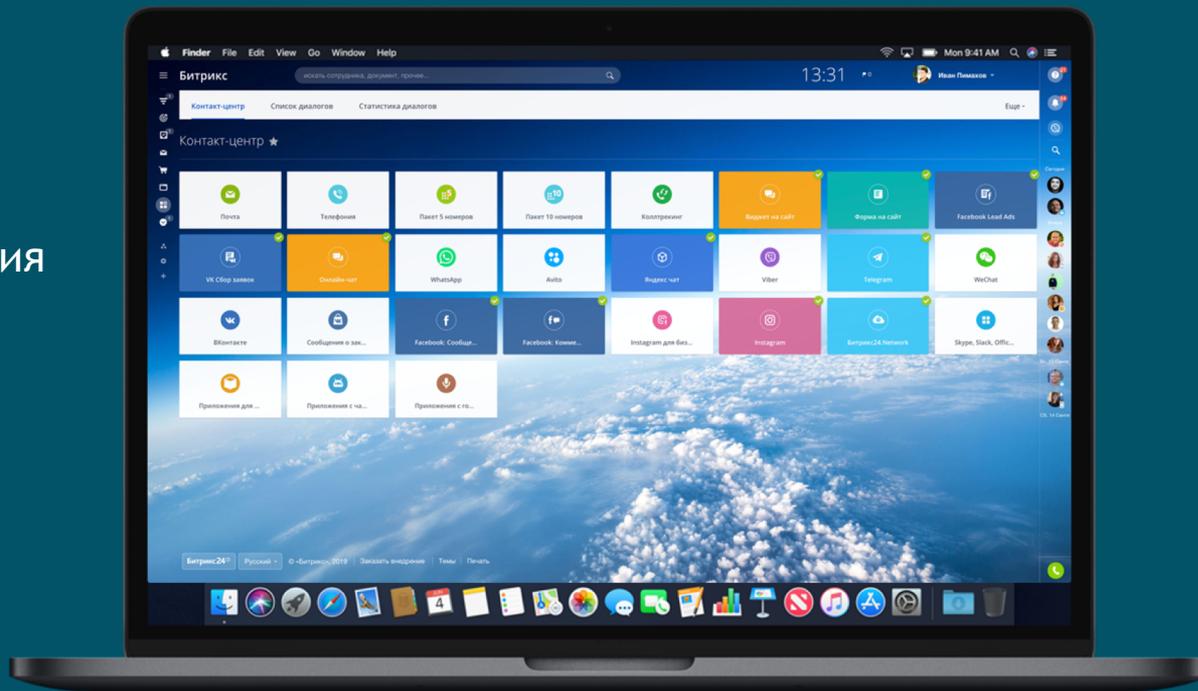
E-mail



Телефония



SMS



Мессенджеры



Соцсети



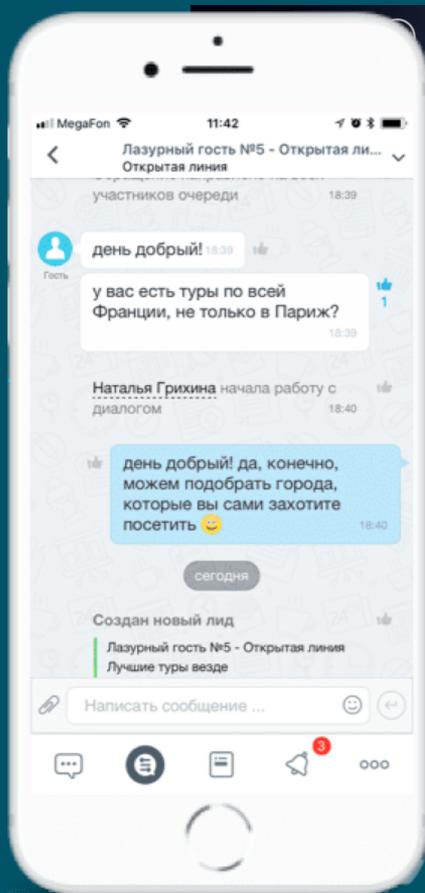
Онлайн-чат и
виджет на
сайте

Все контакты,
обращения и
записи
разговоров
сохраняются
в CRM





Вот как это видит менеджер



Лазурный гость №5 - Открытая линия Лучшие туры везде

Новый Выявляем интерес Подтвердил Завершить обработку лида

Общие Товары Предложения Роботы Бизнес-процессы Связи История Приложения

о лиде изменить

Статус
Выявляем интерес

Сумма и валюта
0 руб

Имя
Иван

Мессенджер
Онлайн-чат

дополнительно изменить

Источник
Онлайн-чат - Открытая линия фитнес-центра

Доступен для всех
да

Ответственный
Наталья Грихина
руководитель направления Битрикс24

Комментарий Ждать Звонок SMS Письмо Задача Ещё -

Оставьте комментарий

Запланировано

Чат сегодня, 19:00

Чат открытой линии - "Лазурный гость №5 - Открытая линия Лучшие туры везде" (Онлайн-чат)

день добрый!

у вас есть туры по всей Франции, не только в Париж?

день добрый! да, конечно, можем подобрать города, которые вы сами захотите посетить ;)

С кем: Гость

сегодня

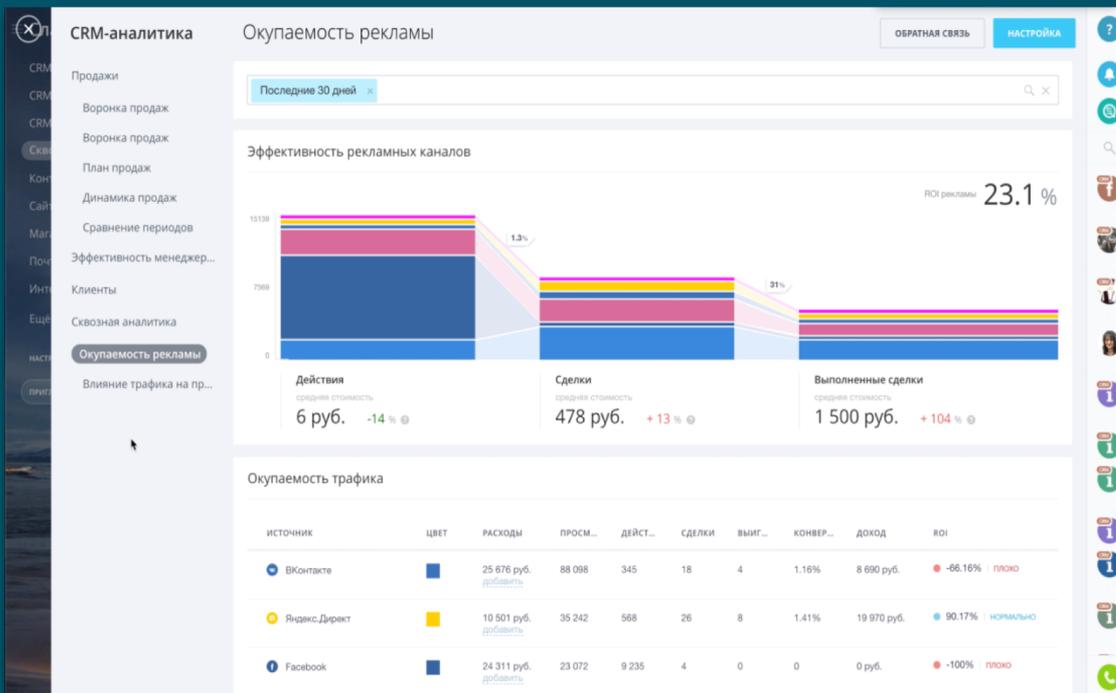
Исходящий звонок 12:11
Созвониться

Статус изменён 12:11

Новый → Выявляем интерес



Сквозная аналитика - считайте эффективность трат на рекламу



Все каналы - онлайн и офлайн

Полный путь клиента от
первого касания до покупки

Полный трекинг всех сделок

Без интеграции



WEB ANALYTICS



WEB CODING



TESTING FEATURES

А если менеджер все же
упустит заявку?



USER SETTINGS



WEB DEVELOP



APPS DEVELOP



RESPONSIVE DESIGN



CONTENT
MANAGEMENT



Как обеспечить контроль **всех** заявок?

Роботы в CRM

Поставят задачу

Создадут встречу в календаре

Сменят статус сделки

Отправят письмо или SMS

Напомнят о звонке

Потенциальный лид → Завершена консульт... → Скачал Книгу продаж → Заинтересован в пок... → Сделка → Качественный лид → Не и

Триггеры

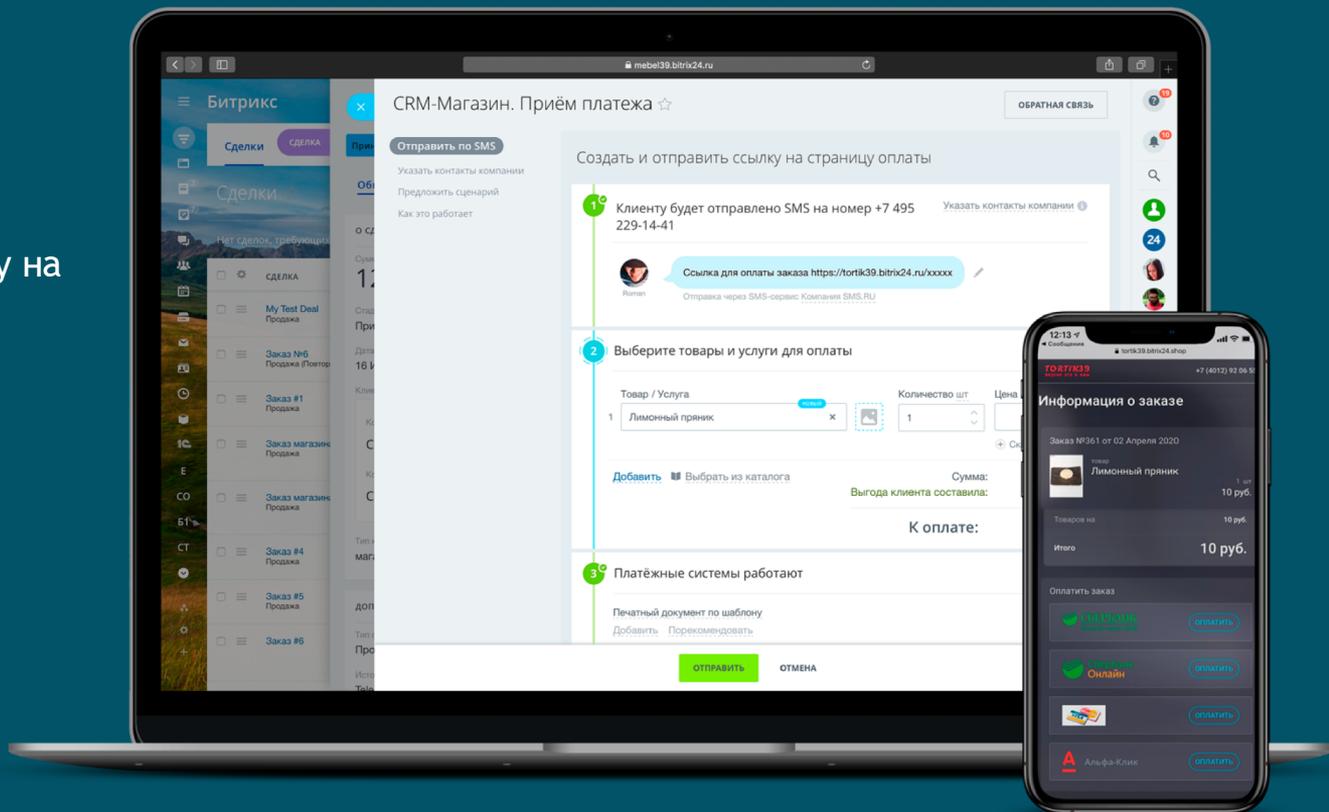
Роботы

- сразу, по условию
Изменить документ
кому: Автоматически
- после предыдущего, по у...
Сменить ответственного
кому: Дарьяна Ляданова...
- через 5 дней
Сменить статус
кому: Автоматически
- через 14 дней, в рабоче...
Отправить письмо
кому: Автоматически
- через 16 дней, в рабоче...
Отправить письмо
кому: Автоматически
- через 18 дней, в рабоче...
Отправить письмо
кому: Автоматически
- через 20 дней, в рабоче...
Отправить письмо
кому: Автоматически

CRM-магазин

Продавайте и получайте оплату
прямо в CRM

- Оформите заказ
- Отправьте клиенту ссылку на оплату
- Примите оплату
- Отправьте чек



Отправлен чек 15:17
Кассовый чек от ООО "ЮГ-СЕРВИС" за 31 марта 2020 №567890-5687
Отправлено через чат Открытые линии

Создан чек 15:17
Кассовый чек от ООО "ЮГ-СЕРВИС" №567890-5687 от 31 марта 2020 15:47:55
[Посмотреть чек](#)

Успешно оплачено 15:17

31 марта 12:30:21 Способ оплаты: Яндекс Деньги

Заказ просмотрен ПРОСМОТРЕН 15:15
Клиент перешел на страницу заказа
№786 от 31 марта 2020 на сумму 500 P

Отправлен заказ ОТПРАВЛЕН 14:47

Отправка через SMS-сервис SMS.RU
№786 от 31 марта 2020 на сумму 500 P через SMS
Процесс приема оплаты

Создан заказ 13:47
№786 от 31 марта 2020 на сумму 500 P
[Посмотреть заказ](#)

CRM **отслеживает статус** оплаты заказа.

Вы увидите все шаги, которые проходит ваш покупатель - **от оформления заказа до получения чека.**

Если процесс «повис» на какой-то из стадий, **вы можете оперативно отреагировать** - например, связаться с клиентом, если он не провел оплату.



WEB ANALYTICS



TESTING FEATURES



USER SETTINGS

Крупному магазину – профессиональный интернет-магазин



APPS DEVELOP



RESPONSIVE DESIGN

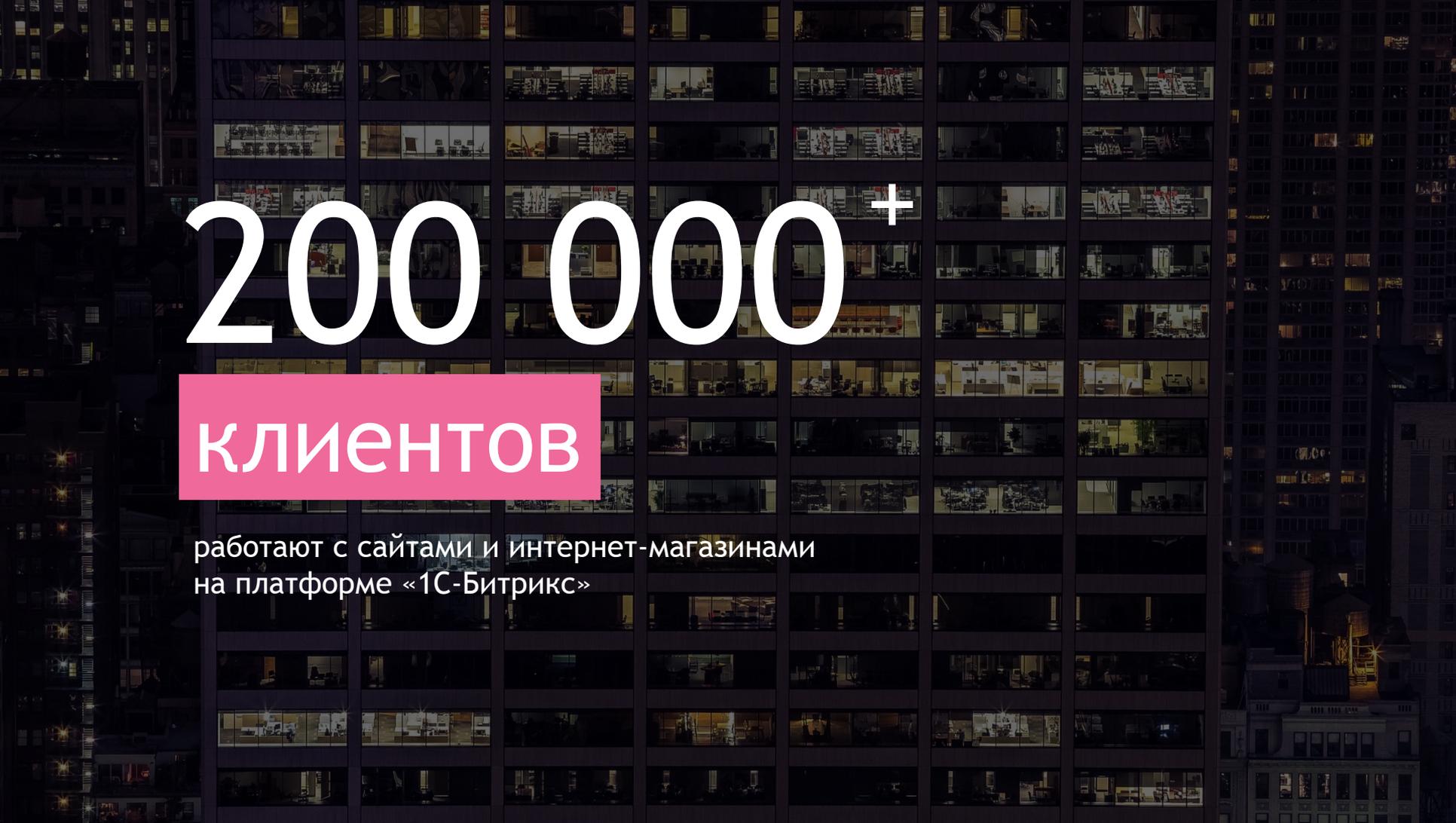


CONTENT
MANAGEMENT



Сайты на «1С-Битрикс»





200 000+

КЛИЕНТОВ

работают с сайтами и интернет-магазинами
на платформе «1С-Битрикс»



WEB ANALYTICS



WEB CODING



TESTING FEATURES

Комплексное решение - Интернет-магазин + CRM



USER SETTINGS



WEB DEVELOP



APPS DEVELOP



RESPONSIVE DESIGN



CONTENT
MANAGEMENT



1С-Битрикс24: Интернет-магазин + CRM

Роботизированная eCommerce-платформа

- Интернет-магазин
- Контакт-центр
- CRM
- Автоматизация роботами
- Оплаты в чатах
- CRM-аналитика
- CRM-маркетинг
- Сквозная аналитика

FINANCIAL REPORT



LAST UPDATED
4 MIN. AGO



PERFORMANCE

93%

BALANCE SHEET

ASSETS	1,478,900.00
Current Assets	1,238,700.00
Non-Current Assets	2,899,776.00
Liability	3,478,787.00
Current liability	2,558,585.00
Non-Current liability	2,899.00

EQUITY	2,112,312.00
Current Equity	2,112,312.00
Non-Current Equity	2,112,312.00



Как это работает?

INCOME STATEMENT

REVENUES	6,554,224.00
NOT SALES	3,420,563.00
Investment	6,764,984.00

EXPENSES	6,550,452.00
Research-Development	1,337,886.00
Operating expenses	2,899,500.00
Marketing	500,799.00
NET INCOME	59,877,892.00

CASHFLOW STATEMENT

OPERATING	6,554,224.00
INVESTING	3,420,563.00
FINANCING	6,764,984.00

OPERATING	9,550,452.00
Development	8,337,886.00
Operating expenses	2,899,500.00
Marketing	500,799.00
NET INCOME	59,877,892.00

EQUITY STATEMENT

REVENUES	6,554,224.00
NOT SALES	3,420,563.00
Investment	6,764,984.00



92%





Ваш интернет-магазин на «1С-Битрикс: Управление сайтом»

- Каталог товаров, склады, платежные системы, доставка
- A/B, рассылки, SEO
- Композитный сайт, виртуальная машина, проактивный фильтр



Вы делаете переезд в новый продукт

- Контакт-центр
- CRM
- Сквозная аналитика

Все заказы обрабатываются в Битрикс24





WEB ANALYTICS



WEB CODING

TESTING FEATURES

Как зарабатывать больше на своей клиентской базе?



USER SETTINGS



WEB DEVELOP



APPS DEVELOP



RESPONSIVE DESIGN



CONTENT MANAGEMENT

Если вы НЕ работаете с повторными продажами



Расходы многократно превышают доходы

цена привлечения нового клиента в 5 раз выше обслуживания старого



Каждый ушедший клиент - это упущенная прибыль

10% ушедших клиентов - это упущенные 75% прибыли



Клиентская база уменьшается

если вы не повышаете лояльность клиента, он уйдёт к конкуренту, который этим занимается

Сегментируйте аудиторию внутри CRM



Динамические сегменты
пополняются автоматически



Статические сегменты не
меняются



Готовые сегменты
преднастроены в фильтре





Рассылки



E-mail

Отправляйте
информацию об
акциях и скидках



Рассылки в мессенджеры

Viber, Telegram,
Facebook, Instagram,
Вконтакте



Отправка SMS по сегментам



Готовые шаблоны SMS



Голосовой обзвон
система преобразует
введённый текст в
голос и позвонит по
нужному номеру

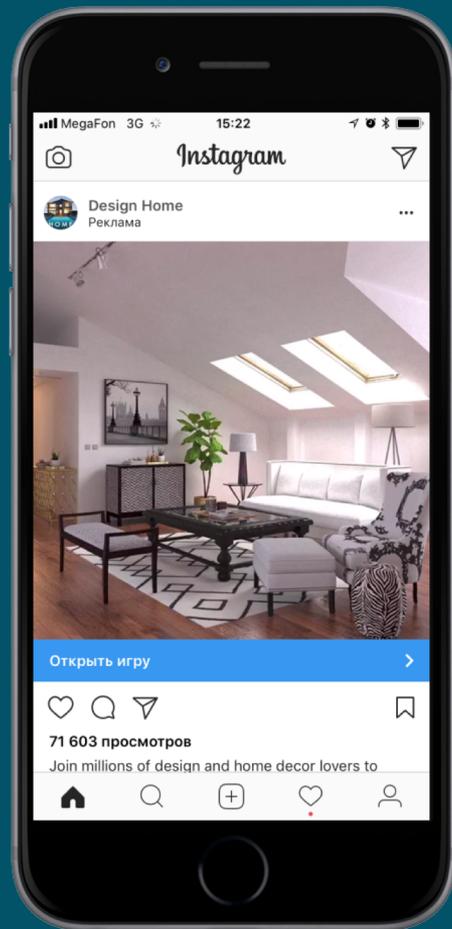
Реклама

Все основные площадки

Используйте рекламу в CRM-маркетинге для создания персональных предложений

Яндекс.Директ, Google AdWords, Вконтакте и Facebook.

Просто выбираете сегмент и подключаете рекламную аудиторию.



Интернет-магазин + CRM

Продажи

- современный магазин
- каталог
- доска заказов
- корзина
- мобильность
- платежные системы
- доставка

Управление клиентской базой

- коммуникации
- повторные продажи
- выставление счетов
- оформление доставки
- реклама

Для современных продаж необходимы два решения

Что нужно для онлайн-продаж?

Современный интернет-магазин

Все возможности интернет-магазина на платформе «1С-Битрикс»

CRM

Современное управление заказами и коммуникация с клиентами

Автоматизация

Сокращение времени, отведенного на ежедневную рутину. Моментальная реакция на запросы клиентов.

Продажи в чатах

Полноценные продажи прямо в чатах, мессенджерах и по SMS

Сквозная аналитика

Анализ окупаемости рекламы, контроль рекламного бюджета

CRM-маркетинг

Повторные продажи по вашей клиентской базе с помощью целевых предложений по сегментам

Дарим участникам конференции

1

месяц Битрикс24
бесплатно*

При первой покупке тарифа
«Команда» или «Компания»
сроком на 1 год

2

месяца Битрикс24
бесплатно*

При первой покупке тарифа
«Команда» или «Компания»
сроком на 2 года

** предложение не распространяется на
продление*

Вопросы?

Артем Рябинков
«1С-Битрикс»

artem@1c-bitrix.ru