

Производство мебели – автоматизация бизнес процессов на базе amoCRM

Дизайнер, замерщик, технолог, сборщик и даже сотрудники производства работают вместе для создания конечного продукта

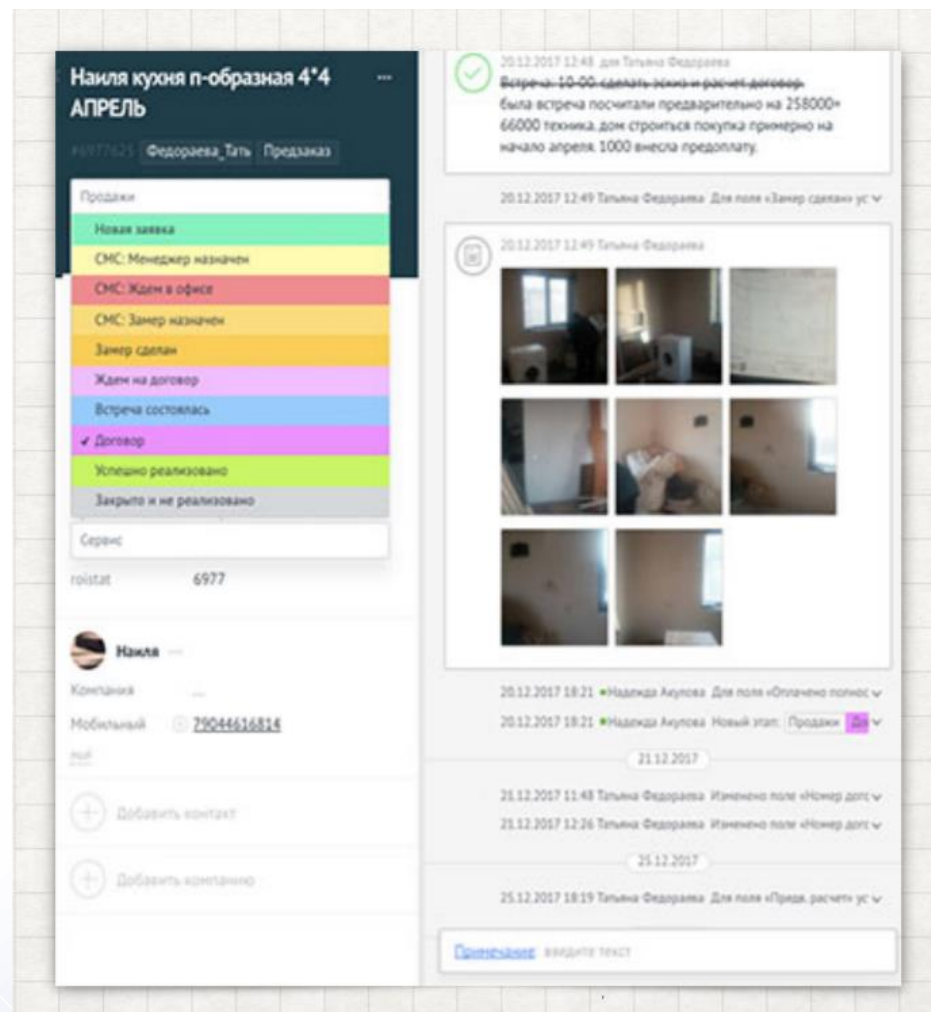
ВНЕДРЕНИЕ, НАСТРОЙКА, ОБУЧЕНИЕ

ОСНОВНОЕ ПРЕДНАЗНАЧЕНИЕ CRM

- Вся история коммуникаций хранится в карточке клиента
- Процесс ведения новой заявки до договора полностью прозрачный и понятный, что дает возможность руководителю в любой момент времени оперативно повлиять на ход сделки.
- CRM система позволяет выявлять слабые места менеджеров: на каком из этапов продаж теряются потенциальные клиенты
- Система позволяет выделиться среди конкурентов, за счет дополнительных удобств в виде СМС информирования (у клиента в истории СМС сохраняется ваш номер и имя менеджера) и за счет IP телефонии (обращаемся к клиенту по имени и видим карточку сделки, о чем раньше разговаривали и на каком этапе сделка)
- За счет гибких настроек можно выстроить систему под вашу модель ведения бизнеса

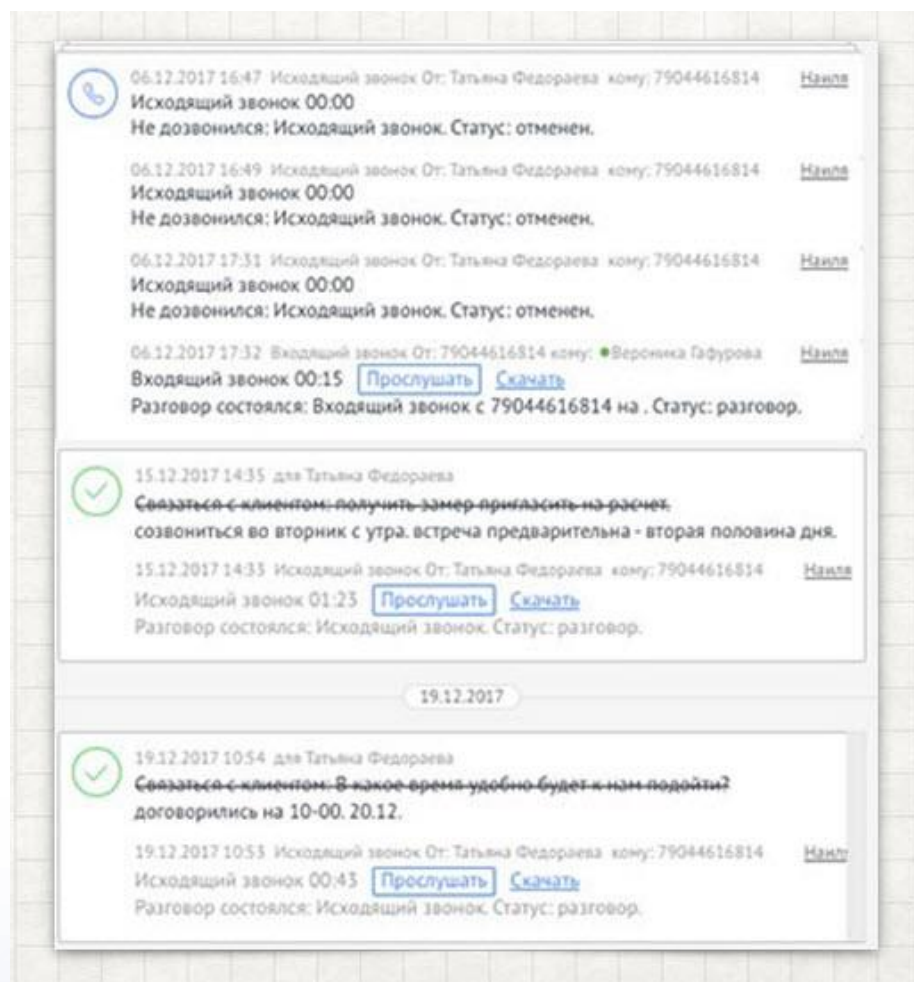
КОНТРОЛЬ РАБОТЫ МЕНЕДЖЕРОВ

- Нет возможности забыть про клиента
- Четкий и понятный алгоритм работы
- Пошаговое продвижение клиента по воронке
- Контроль следующих шагов
- Все коммуникации с клиентом фиксируются автоматически



КОНТРОЛЬ ЗВОНКОВ

- Все звонки фиксируются в карточке клиента автоматически
- Можно прослушивать или скачивать звонки из карточки
- Пропущенные звонки фиксируются и ставится задача перезвонить
- При входящем звонке на телефоне высвечивается имя клиента
- По входящему звонку с неизвестного номера автоматически создается новая сделка
- Не нужно набирать номер вручную, достаточно нажать на кнопку звонка



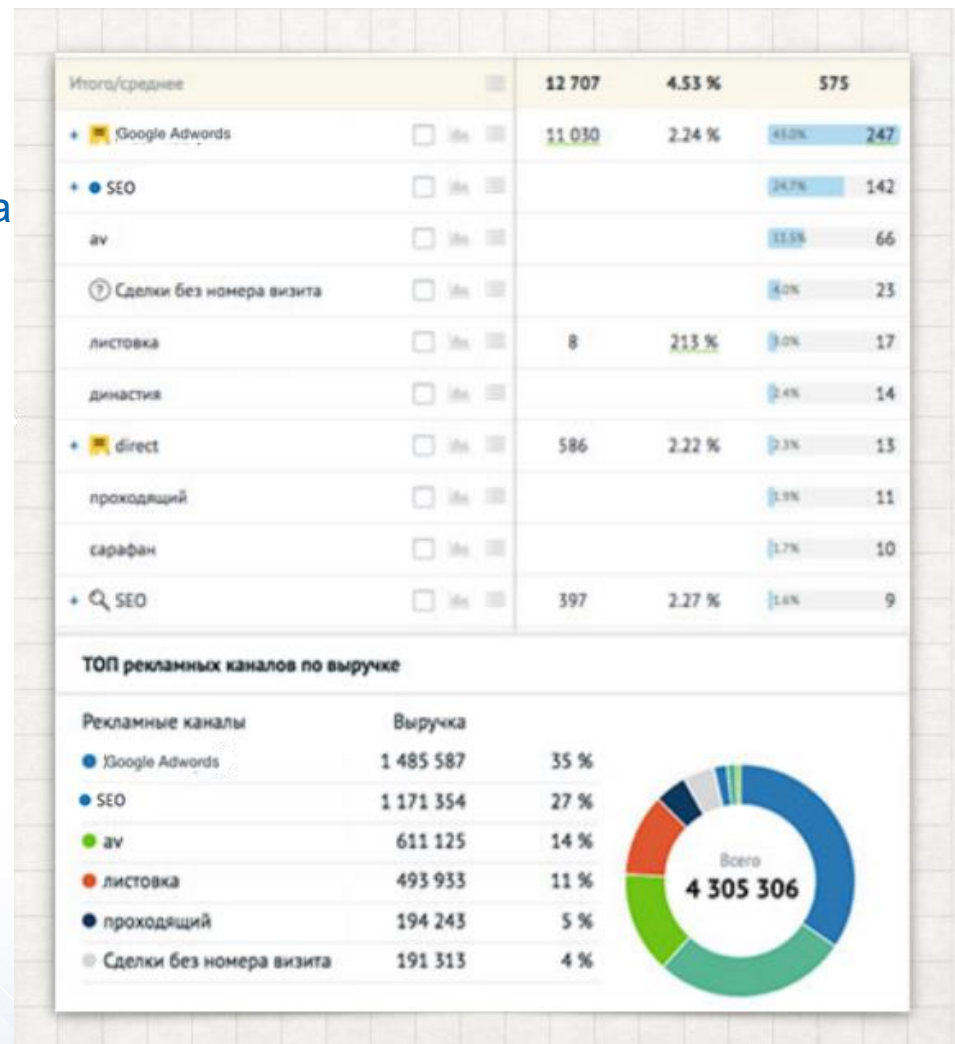
АВТОМАТИЧЕСКОЕ СМС ИНФОРМИРОВАНИЕ

- В процессе продвижения по воронке клиенту высылаются автоматические смс:
 - контакты ответственного менеджера
 - данные о назначенном замере
 - данные с адресом офиса
 - данные о дате доставки и монтажа
- У клиентов в памяти остается ваш номер телефона и необходимые данные



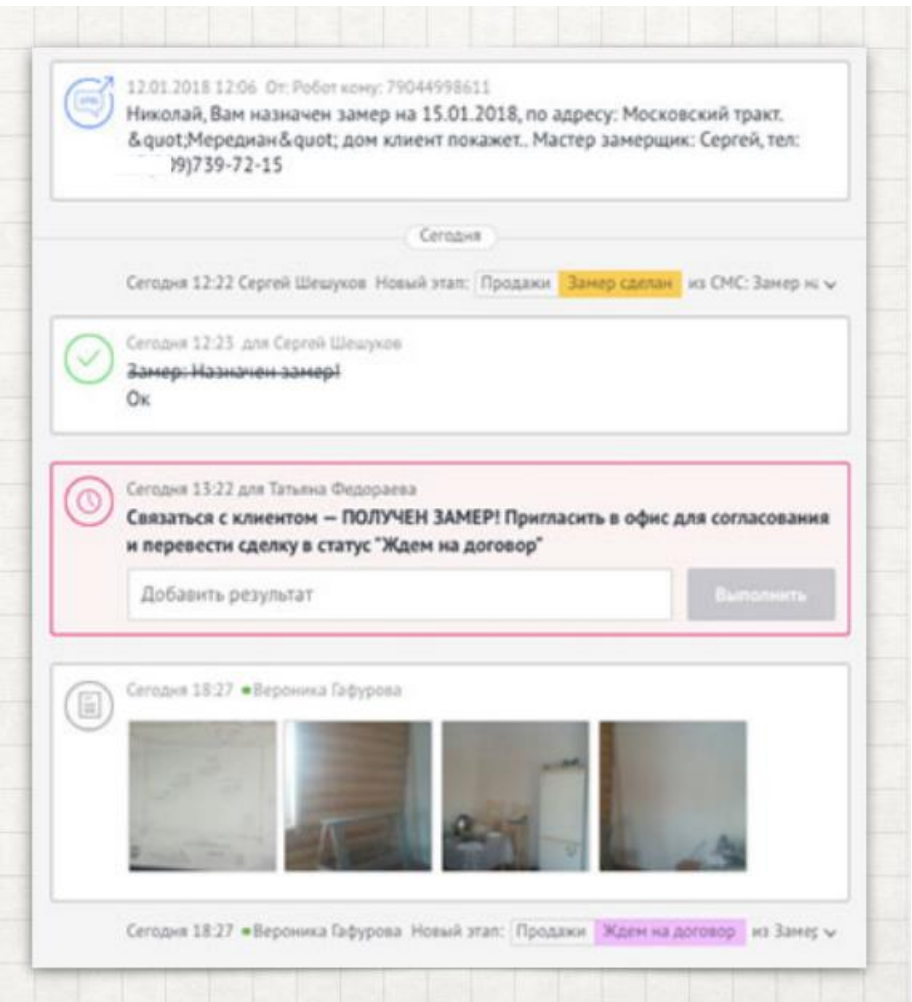
ИНТЕГРАЦИЯ С САЙТАМИ

- Все обращения с сайта фиксируются в CRM автоматически
- Нет возможности «потерять» клиента
- В CRM фиксируется источник обращения, откуда пришел клиент, с какого рекламного канала
- Автоматически фиксируются расходы на рекламу и выручка с каждого канала
- Система roistat показывает ROI, показатель возврата инвестиций. Сколько денег вернулось от вложений в рекламу.
- Можно видеть, какие рекламные каналы эффективно работают, а какие нет.



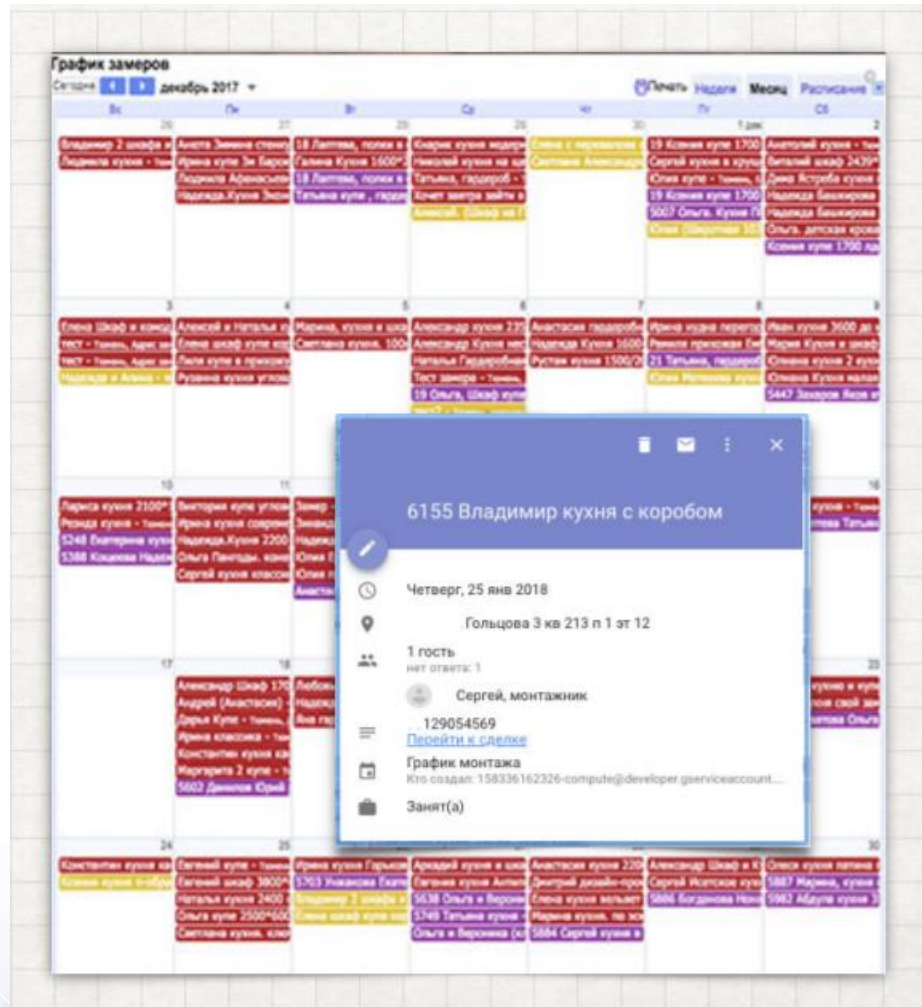
РАБОТА С ЗАМЕРАМИ

- Данные передаются замерщику автоматически
- Данные о замере передаются в карточку клиента сразу после замера
- Исключается возможность забыть передать данные замерщику
- Сокращается время на дополнительную коммуникацию
- Данные о замере всегда хранятся в карточке клиента



ГРАФИКИ ЗАМЕРОВ И МОНТАЖЕЙ

- График отображается на рабочем столе в CRM
- График интегрируется с виджетом Google календарь в телефоне замерщика
- Замерщик или монтажник по календарю в своем телефоне может посмотреть данные о клиенте: телефон, имя клиента, адрес и необходимые примечания
- При нажатии на адрес клиента в телефоне автоматически будет построен маршрут через Google навигатор



АВТОМАТИЗАЦИЯ МОНТАЖЕЙ

- Контроль прохождения заказа на всех этапах:
 - отправка на фабрику
 - контроль доплат
 - контроль заказов техники, каменной столешницы и допов
 - автоматическое оповещение клиентов
- Контроль расходов на производство, монтажи и доделки
- Вся информация о монтаже в карточке клиента



БЫСТРОЕ ОФОРМЛЕНИЕ ДОКУМЕНТОВ

- Быстрое оформление документов для согласования договора. Время на оформление сокращается до 5 минут

- Автоматическое формирование любых документов из карточки клиента в один клик:

счета, накладные, маршрутные листы, гарантийные талоны, акты и тд.

- Все данные берутся из полей в CRM

The screenshot displays a CRM interface for a contract. The top bar indicates the contract is 'Передано в сервис (18 дней)'. Below this, there are tabs for 'Основное', 'Замер', 'Договор', 'Техника', and 'Статистика'. The main area shows a list of contract details:

Сумма заказа	177972
Каменная столешни	...
Техника	55972
ФИО	Рочев Сергей Владимирович
Доп. контакт	...
Паспорт	7900 888779
Дата монтажа с	20.12.2017
Дата монтажа по	24.12.2017
Номер договора	20к-17
Дата-договора	23.11.2017
Продукция	Кухонный гарнитур
Материалы	ЛДСП Серый. МДФ верх - Ваниль
Предоплата	177972
Вариант оплаты	По карте
Остаток оплаты	0

To the right of the contract card, there is a preview of a document, likely a contract or invoice, with a red stamp in the top right corner.

АНАЛИТИКА

- Автоматически считается:
 - зарплата менеджеров
 - зарплата замерщиков
 - доходы и расходы
 - конверсия менеджеров
 - прибыль по заказам
- Формирование любых отчетов в режиме реального времени с разрезами по времени, по менеджерам, по салонам, по продуктам
- Общая сумма ожидаемых доплат от клиентов
- Сумма к выплате за текущие договоры:
 - менеджерам
 - замерщикам
 - монтажникам
 - фабрике


Позволяет контролировать предстоящие расходы

- Показатели по:
 - среднему чеку
 - сумме оборота по менеджерам, по салонам, по продукту за любой период



ОБУЧЕНИЕ

- Специально разработанные курсы по работе в CRM для менеджеров на обучающей платформе
- Все уроки содержат проверочные тесты
- После успешного прохождения тестирования выдается именной сертификат
- Обучение сделано в виде скринкаста, где на живом примере показывается порядок работы в программе



Обучение по автоCRM для мебельной компании

Урок по CRM для менеджеров

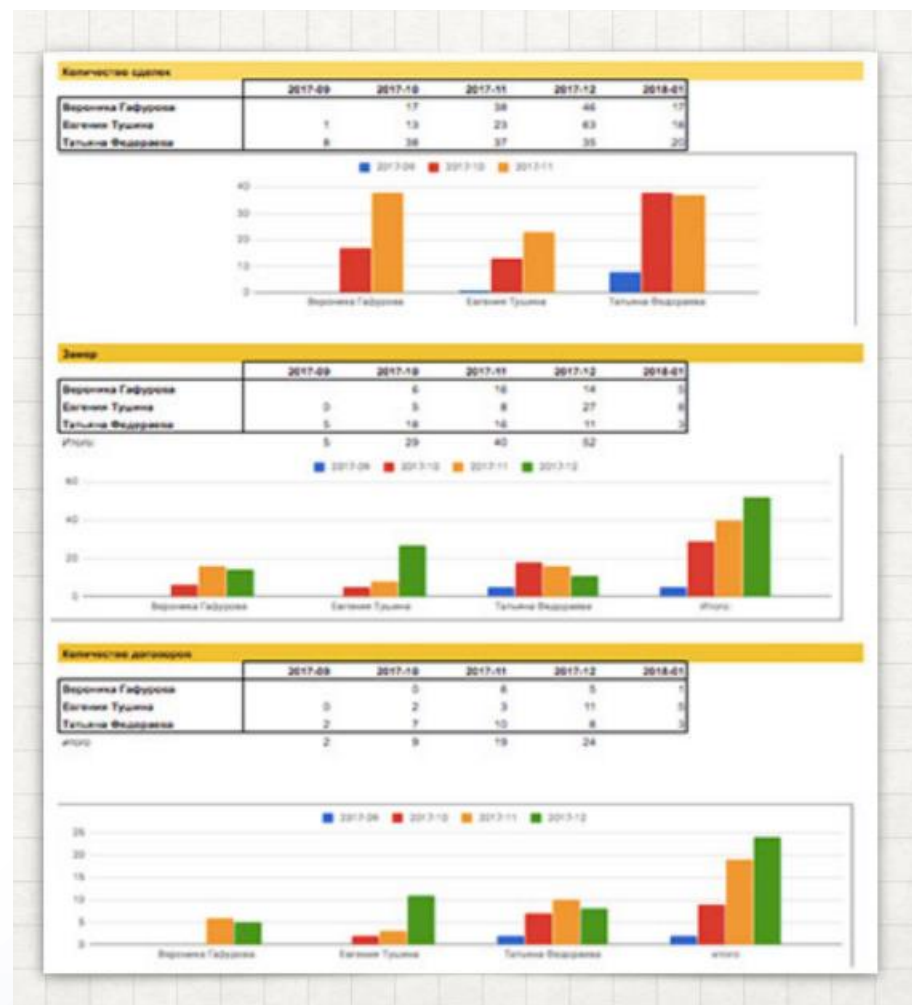
CRM – это система управления взаимодействием с клиентами

Основной функционал CRM системы:

1. Формирование базы клиентов
 - Все обращения потенциальных клиентов фиксируются в нашей базе. Большинство обращений фиксируются автоматически, какие-то вручную.
 - У каждого менеджера формируется СВОЯ база клиентов, это значит, что если клиент когда-либо в будущем обратится в нашу компанию снова, то он автоматически попадет к своему ответственному менеджеру.
2. Второе, это система задач и следующих шагов. Каждое касание с клиентом (касанием мы называем любое взаимодействие, будь то звонок, встреча или отправленное письмо), так вот, каждое касание с клиентом должно иметь следующий шаг. Такой шаг в системе называется «Задача». Задача всегда имеет срок, когда она должна быть выполнена. CRM система служит нам как планировщик, напоминает о предстоящих задачах, фиксирует выполненные и пропущенные задачи.
3. Следующее, это подробная история коммуникаций с клиентами. Продажа у нас имеет цепочку касаний. Прежде чем клиент купит, он должен пройти определенный путь на котором есть: знакомство с компанией, предварительный расчет стоимости, замер помещения, встреча в офисе, согласование и так далее.

ОТЧЕТЫ

- Для контроля работы менеджера специально созданы ежедневные отчеты, которые менеджер заполняет в конце рабочего дня
- Отчет показывает, чем менеджер занимался в течение дня, сколько выполнил задач, сколько просрочил и тд



АВТОМАТИЧЕСКИЕ РАСЧЕТЫ

- Автоматический расчет зарплаты в режиме реального времени.
- Контроль выполнения плана
- Анализ эффективности менеджеров
- Контроль расходования оборотных средств
- Контроль дебиторской и кредиторской задолженности

Сумма по договорам												
	окт.	нояб.	дек.	январ.	февр.							Итого
Вероника Гафурова		157 000	673 465	85 300	720 990							1 636 755
Евгения Тушина		833 941	937 608	416 350								2 187 899
Татьяна Федораева	589 713	1 333 969	400 960	670 250	136 000							3 130 482
Итого	795 824	2 211 100	1 907 966	1 893 158	1 273 340	0	0	0	0	0	0	7 881 388

Продажа техники и камня												
	окт.	нояб.	дек.	январ.	февр.							Итого
Вероника Гафурова		0	120 178	0	0							120 178
Евгения Тушина			37 193	39 393	0							76 586
Татьяна Федораева	0	73 034	116 182	12 146	0							201 362
Итого	0	73 034	273 553	51 539	0	0	0	0	0	0	0	398 126

Начисленный бонус за мебель													
	Октябрь	Ноябрь	Декабрь	Январь	Февраль	Март	Апрель	Май	Июнь	Июль	Август	Сентябрь	Итого
Вероника Гафурова		4 710	23 571	0	25 235								53 516
Евгения Тушина			33 958	37 504	12 491								83 952
Татьяна Федораева	17 691	88 079	28 361	39 875	12 733	0							

Оклад													
	Октябрь	Ноябрь	Декабрь	Январь	Февраль	Март	Апрель	Май	Июнь	Июль	Август	Сентябрь	Итого
Вероника Гафурова		9 000	12 000	12 000	12 000								21 000
Евгения Тушина			12 000	12 000	12 000								12 000
Татьяна Федораева	12 000	12 000	12 000	12 000	12 000								36 000

Итого начислено													
	Октябрь	Ноябрь	Декабрь	Январь	Февраль	Март	Апрель	Май	Июнь	Июль	Август	Сентябрь	Итого
Вероника Гафурова		13 710	35 571	12 000	37 235				0	0	0	0	98 516
Евгения Тушина		0	45 358	49 504	24 491	0	0	0	0	0	0	0	119 352
Татьяна Федораева	106 679	40 361	51 875	24 733	0	0	0	0	0	0	0	0	223 948

Год - месяц	2018 - 2	*выберите год и № месяца
Дата с	01.02.18	*заполняется автоматически
Дата до	28.02.18	*заполняется автоматически

ИТОГО	131	1137488	726660	23400	71139	316289	2400000	1	13
Менеджер	Кол-во лидов	Успешно реализовано	Кухонный гарнитур	Каменная столешница	Техника	Шкаф-купе	План	% выполнения	Успешно реализовано кол-во
Вероника Гафурова	55	51000	0	0	0	51000	800000	6%	1
Евгения Тушина	48	815738	513856	23400	13193	265289	1000000	82%	9
Татьяна Федораева	28	270750	212804	0	57946	0	600000	45%	3

Менеджер	Успешно реализовано	План
Вероника Гафурова	~51,000	80,000
Евгения Тушина	~815,738	~1,000,000
Татьяна Федораева	~212,804	~600,000

Менеджер	Успешно реализовано	План
Вероника Гафурова	~51,000	~800,000
Евгения Тушина	~815,738	~1,000,000
Татьяна Федораева	~212,804	~600,000



НАШИ КОНТАКТЫ

ХСимбионты

65013 Одесса, Украина

Отдел коммуникаций с клиентами

support@xsymbionts.com

8 (067) 414 34 49; 8 (048) 706 91 67

Мы на связи Пн-Пт 10: 00 - 17:00

Мы всегда доводим проект до конца. У нас не было проектов, которые мы не завершили.
Даже если возникнут какие-то проблемы, мы найдем возможность довести проект до конца.