

5 нескучных кейсов

Интеграции 1С:CRM с телефонией

Лудков Алексей

- Основатель компании Лаборатория Ай Ти, лидера по внедрению 1С:CRM в России
- Ключевой партнер 1С-Парус по CRM
- Магистр бизнес - информатики НИУ ВШЭ (Высшая Школа Экономики), факультет менеджмента,
- Инженер - программист телекоммуникаций СПбГУТ им. Бонч-Бруевича (университет телекоммуникаций)
- Автор и ведущий youtube - [канала "Автоматизация продаж | Внедрение CRM"](#)



Кейс 1

Премиально - ЭКОНОМ

e-commerce

Задача

Организовать работу интернет магазинов
разных ценовых сегментов силами одной
команды операторов

Решение

- Запоминаем пул номеров магазинов
- Показываем оператору, куда звонят
- Автоматический перезвон с номера нужного магазина

Кейс 2

Динамическое голосовое меню по воронке продаж

Окна

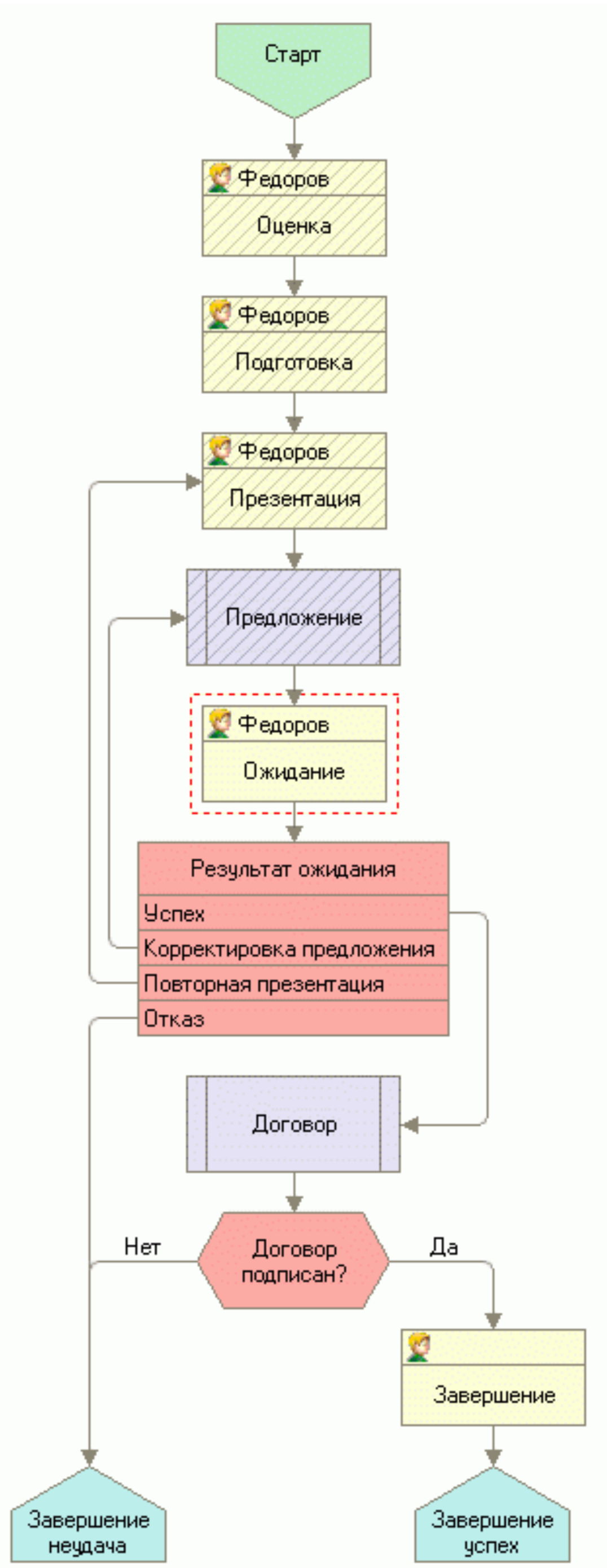
Задача

Дать возможность соединяться с меняющимся
ответственным

Умная маршрутизация звонков



Документ в 1С	Ответственный	Вес документа
Заказ покупателя	Бекетов Николай	1
Входящий звонок	Мжельская Анна	0.5
Исходящее письмо	Портнов Алексей	0.3



Менеджер



Замерщик



Установщик

Кейс 3

Справедливая очередь

Телесейлз



Задача

Распределять заявки в первую очередь
эффективным менеджерам



Продажи

Распределение лидов

Метрики, участвующие
в распределении:

- Очередь
- Конверсия
- Просрочки
- Статус (онлайн/офлайн)
- Закрепление за клиентом

1.
Распределение лидов
По конверсии



50%



45%



65%

1.
Распределение лидов
По конверсии



65%



50%



45%

1.
Распределение лидов
По конверсии



65%

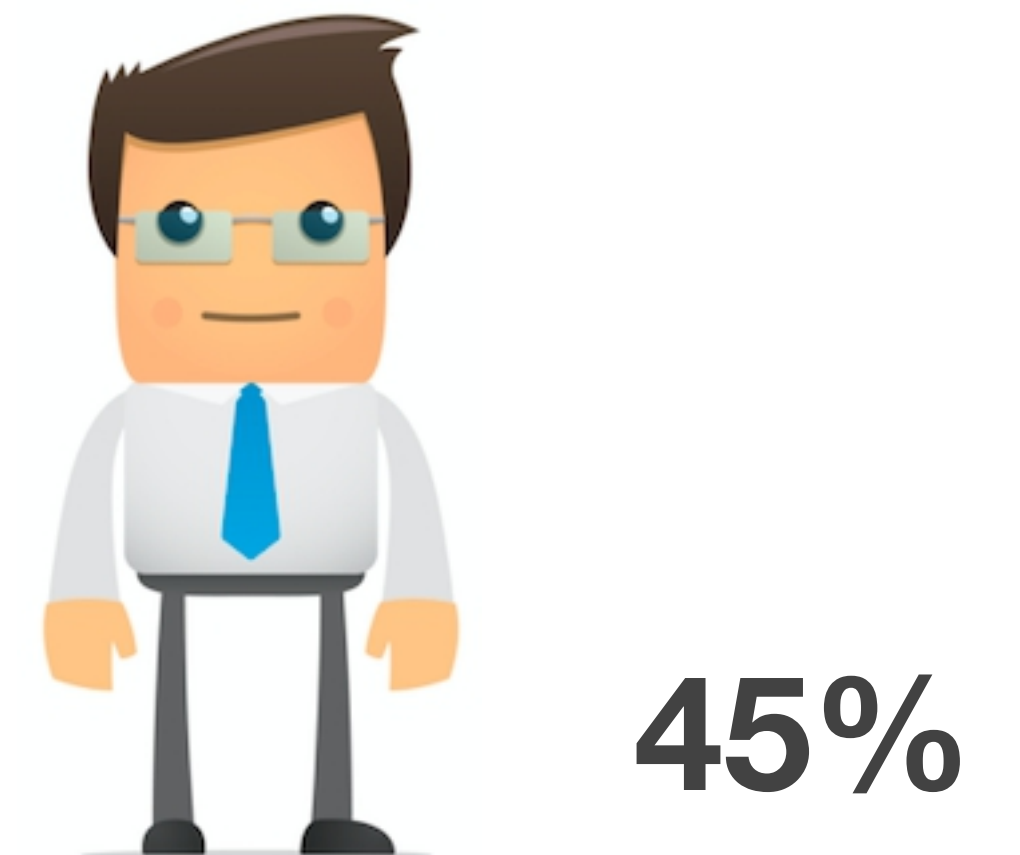
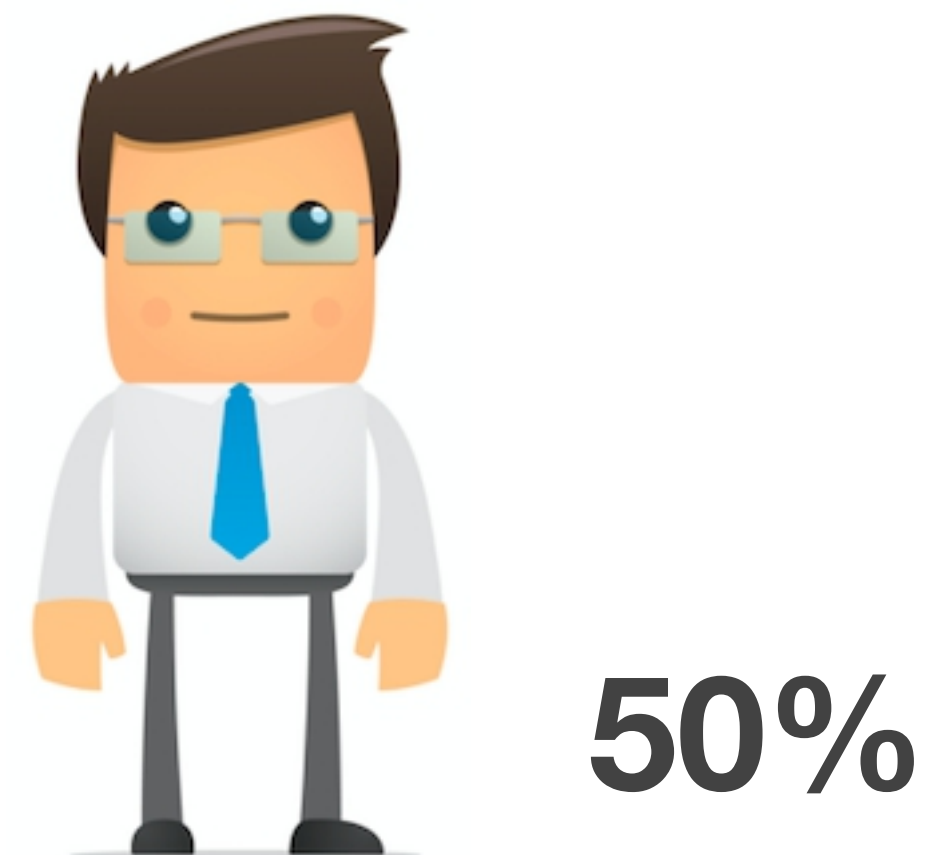
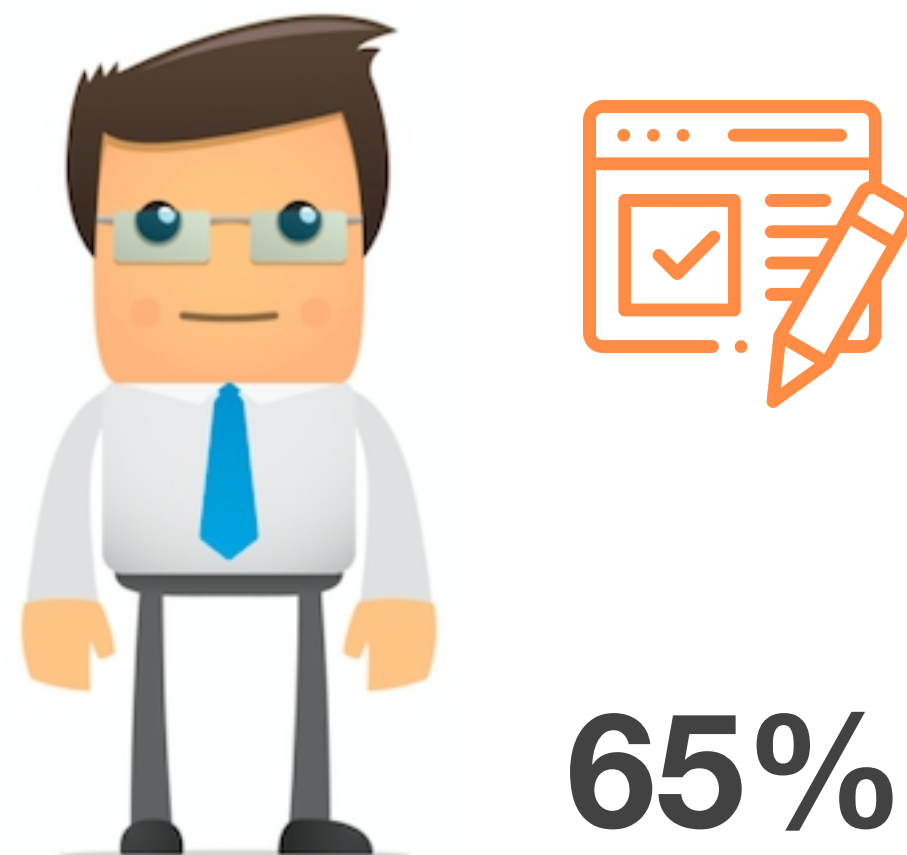


50%

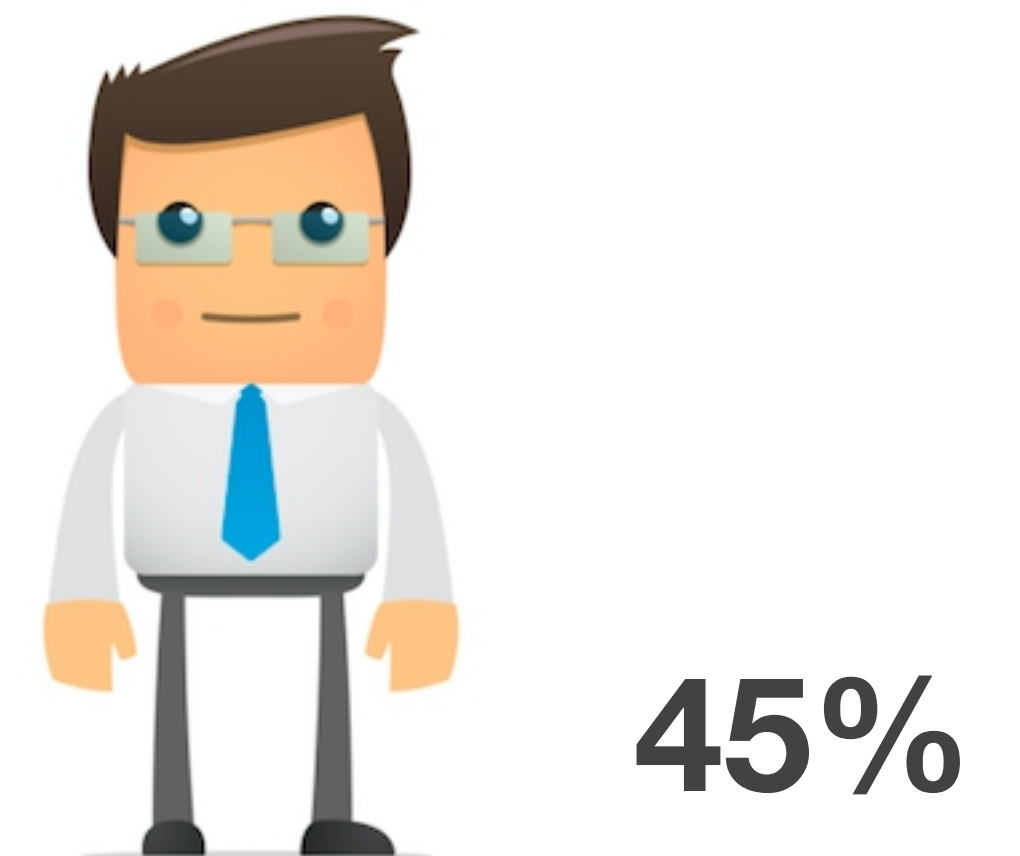
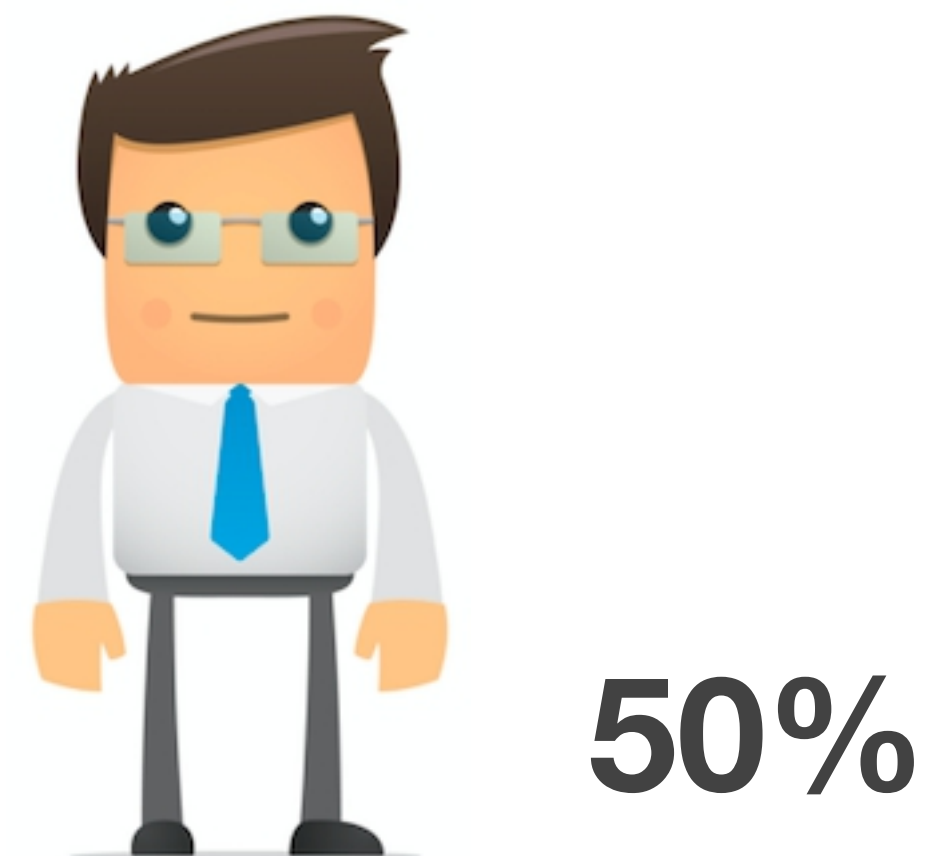
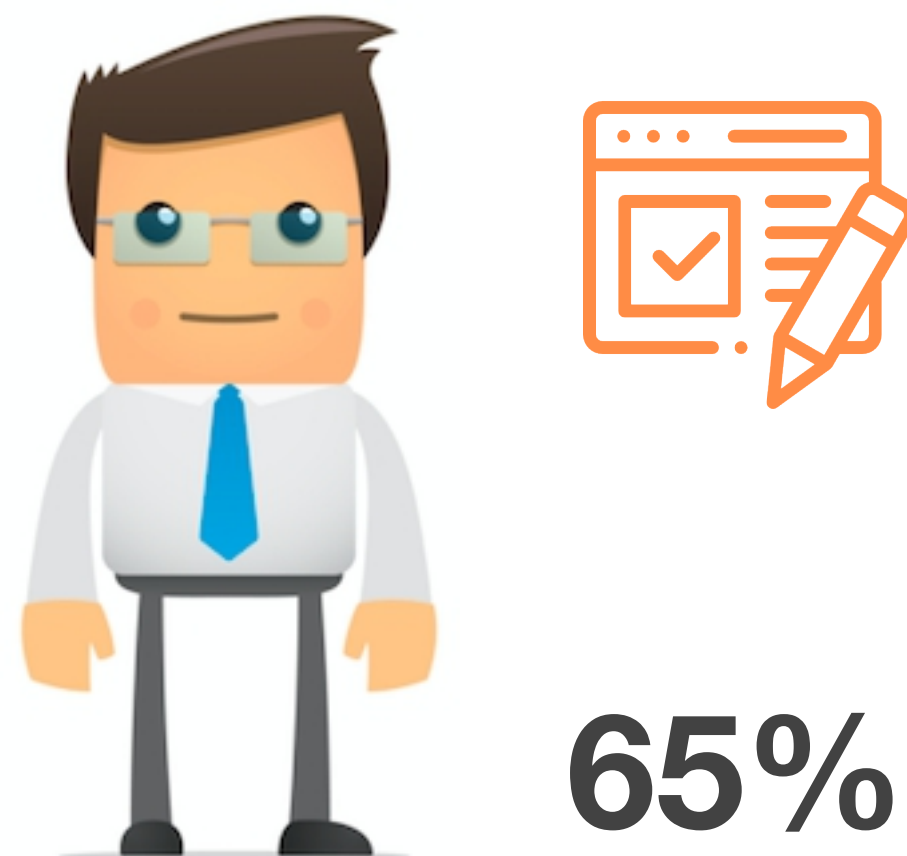


45%

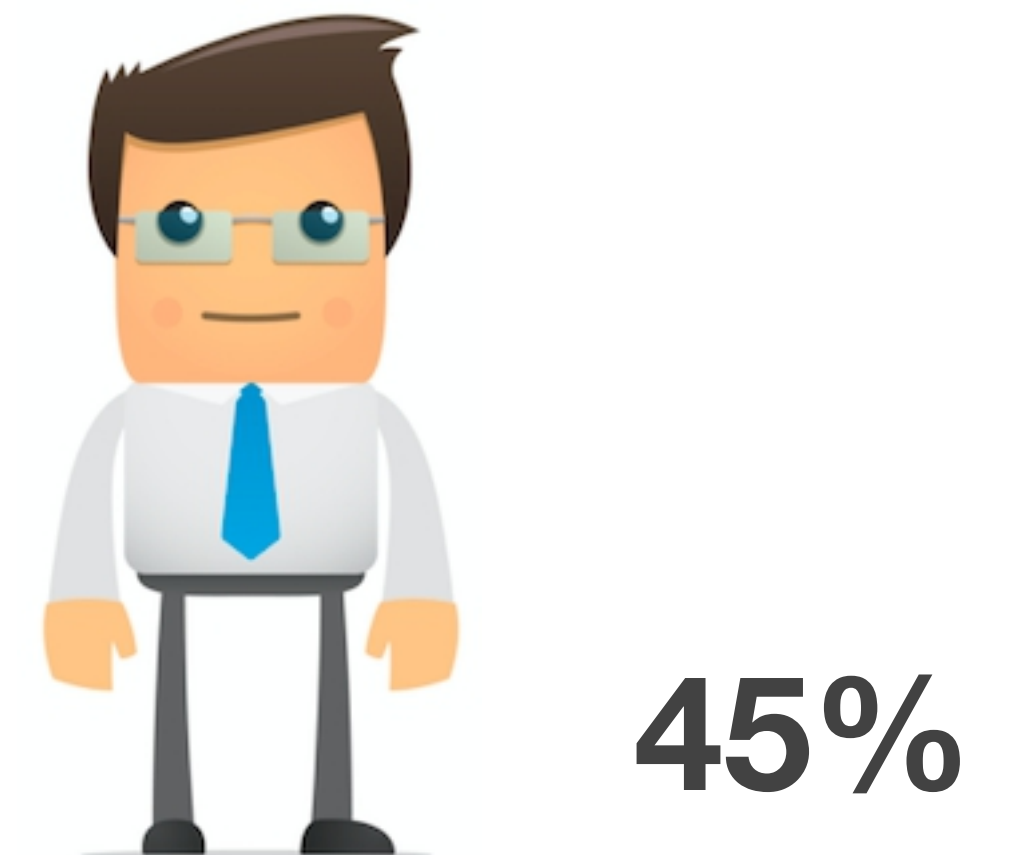
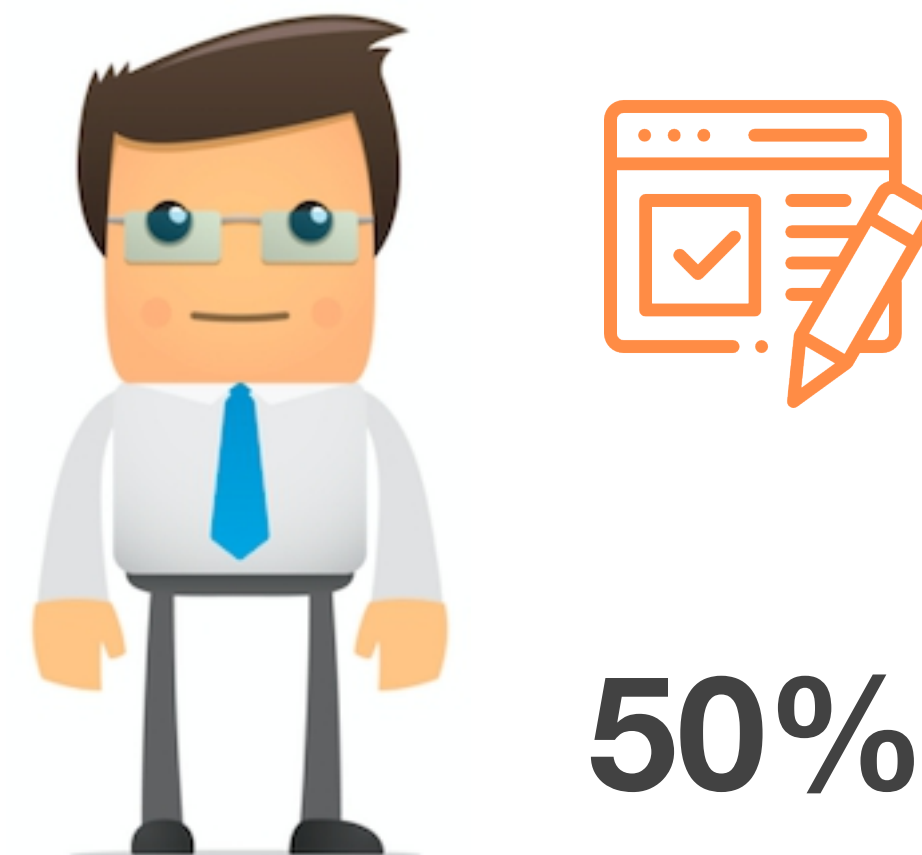
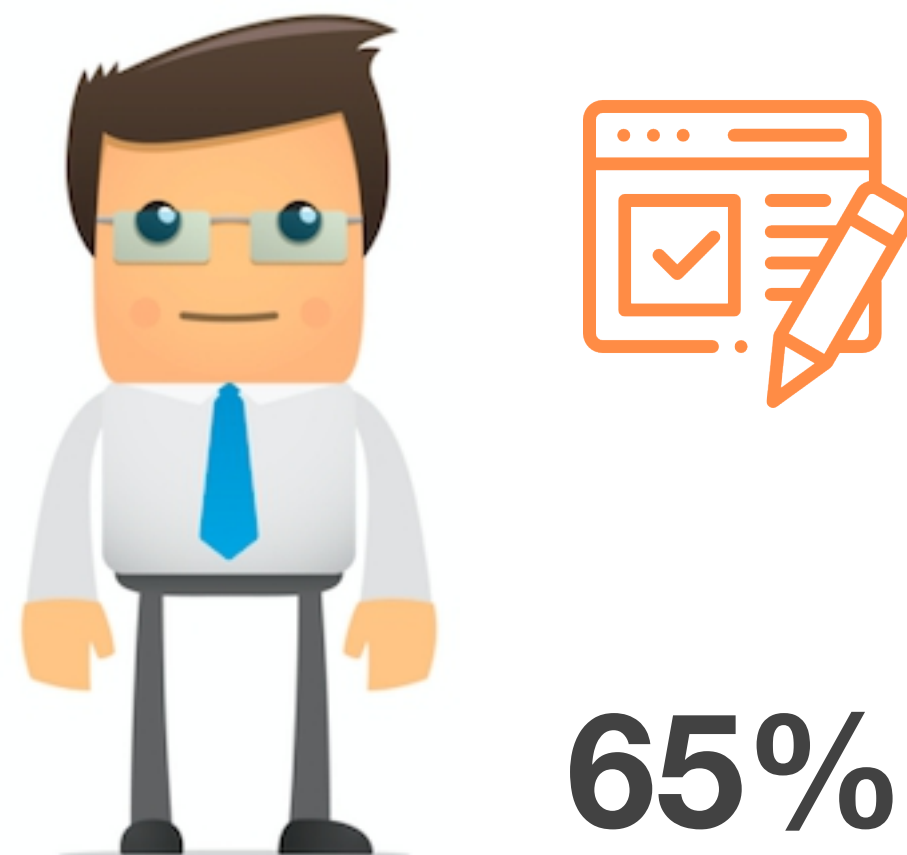
1.
Распределение лидов
По конверсии



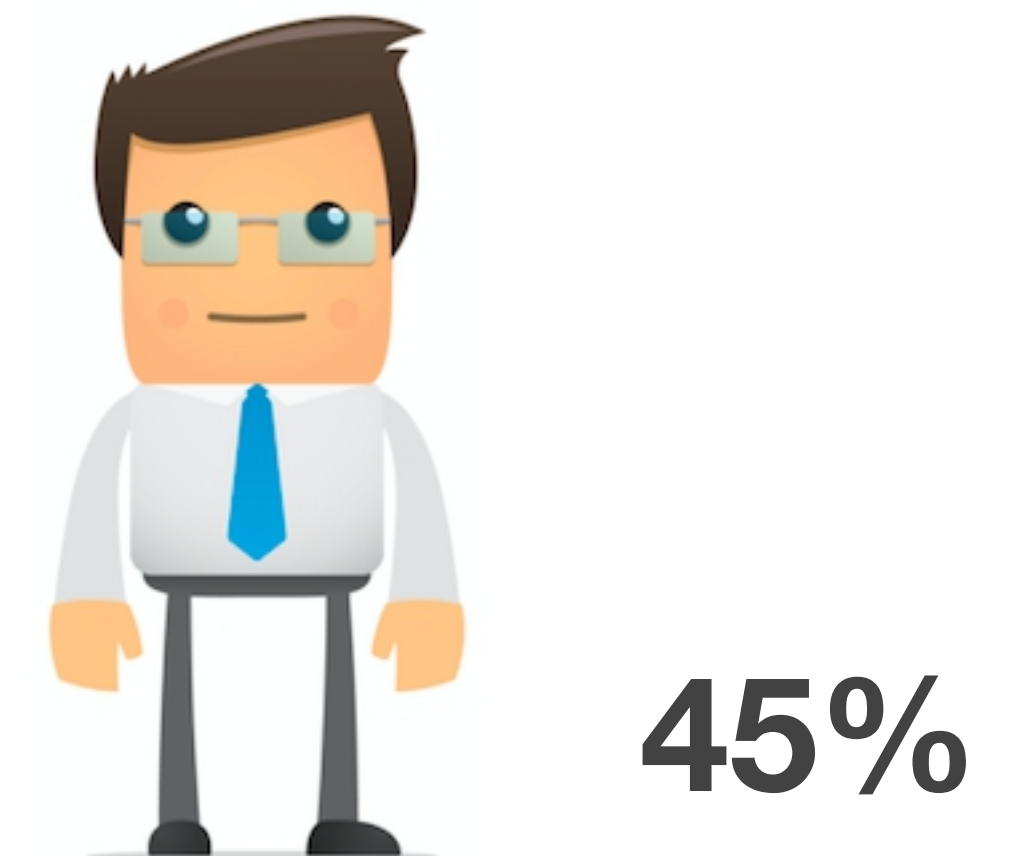
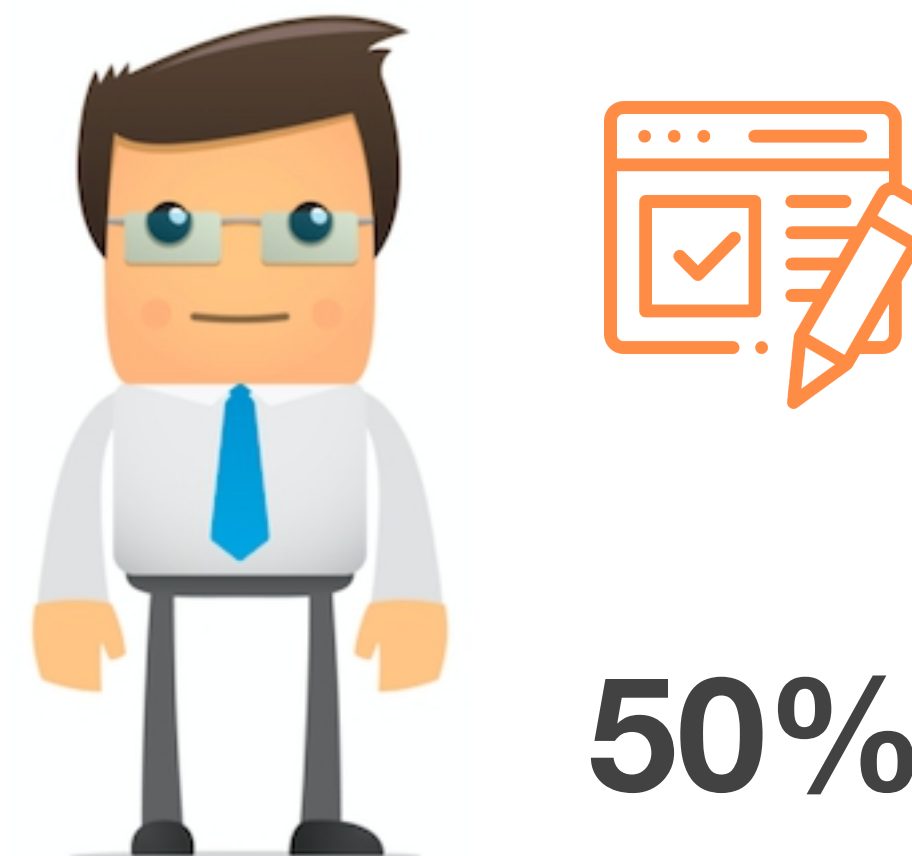
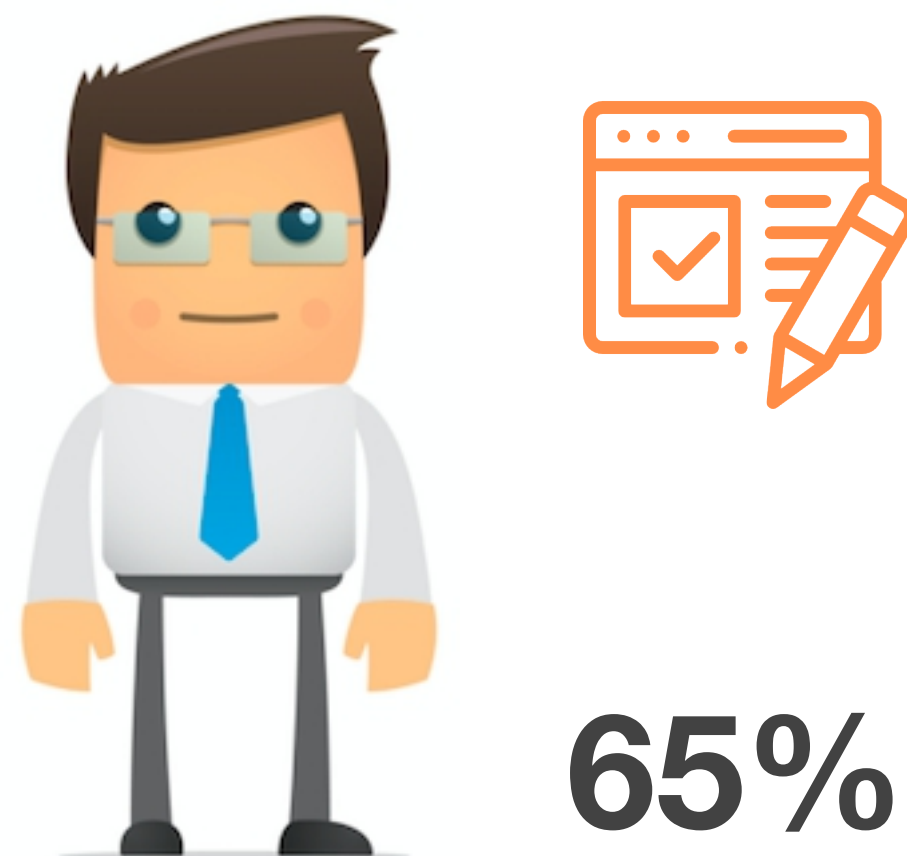
1.
Распределение лидов
По конверсии



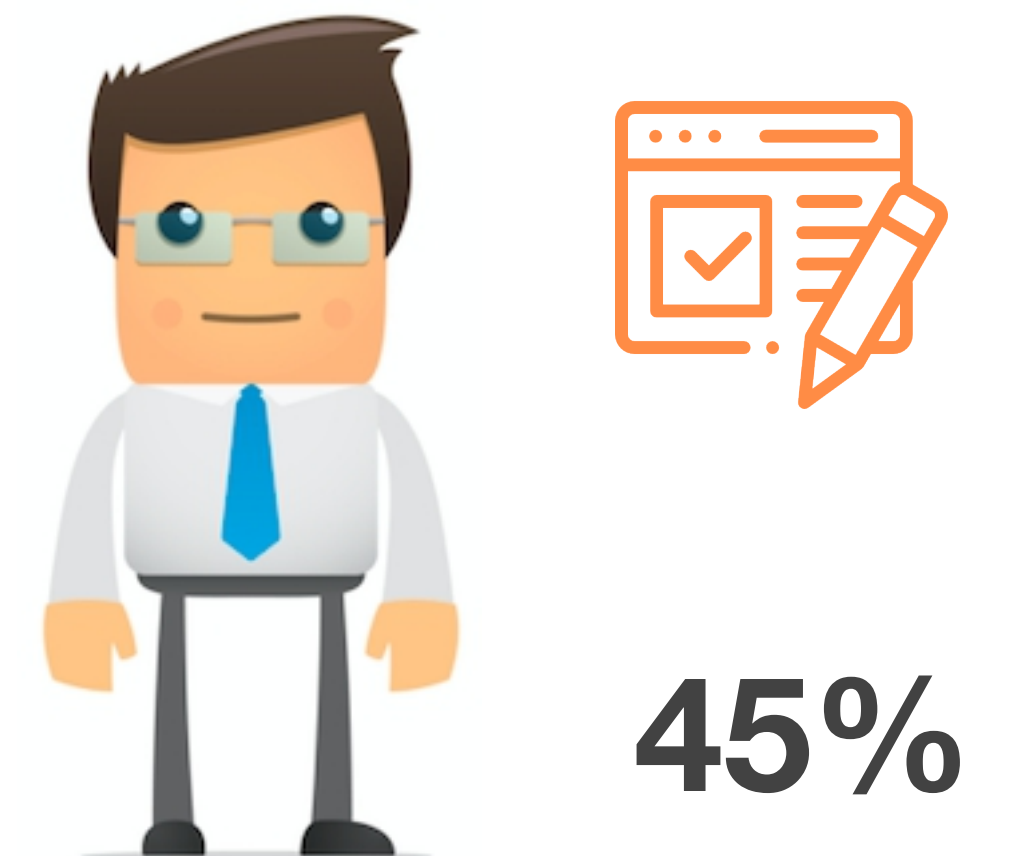
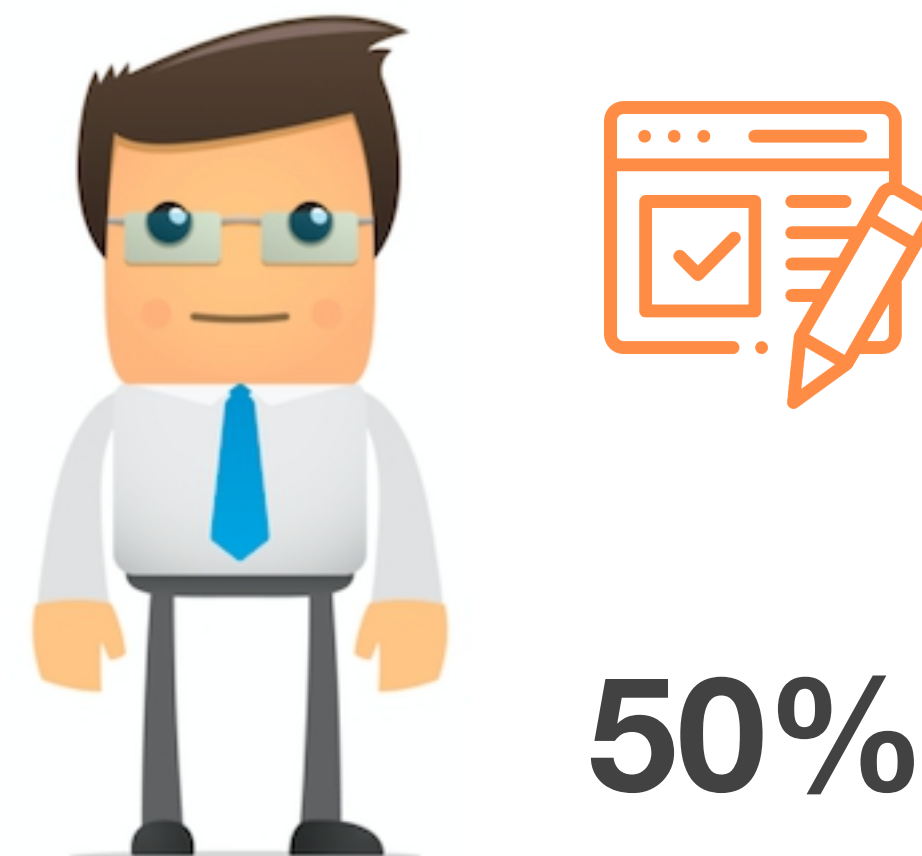
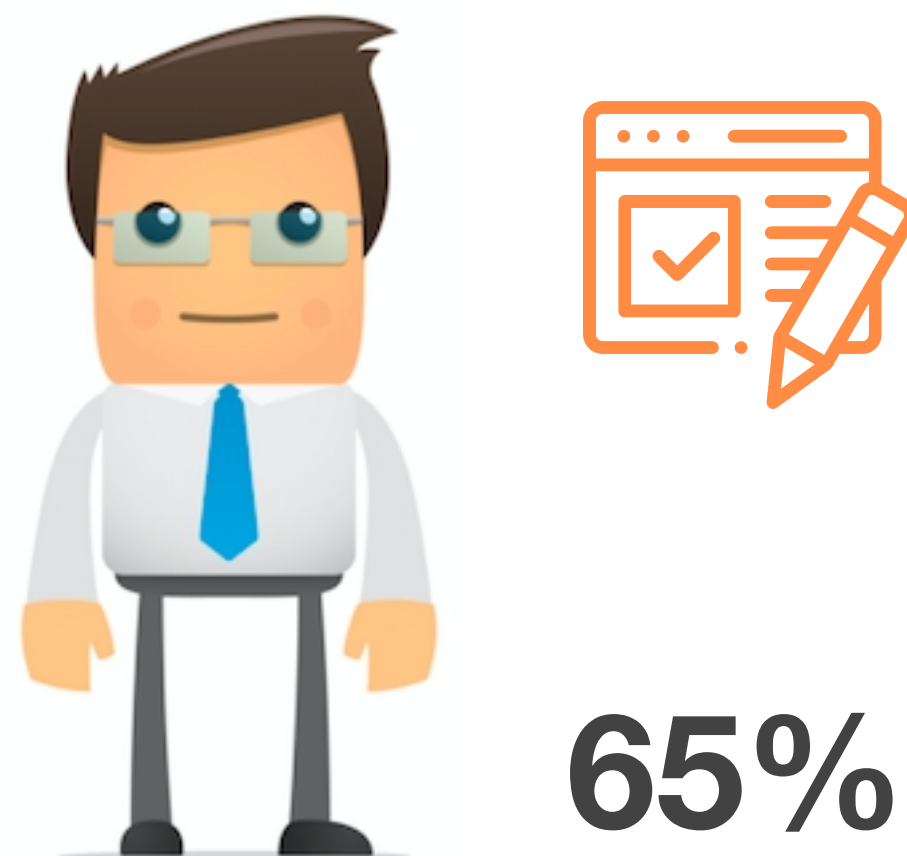
1.
Распределение лидов
По конверсии



1.
Распределение лидов
По конверсии



1.
Распределение лидов
По конверсии



2.

Распределение лидов
Учет просрочки по сделкам



2.

Распределение лидов

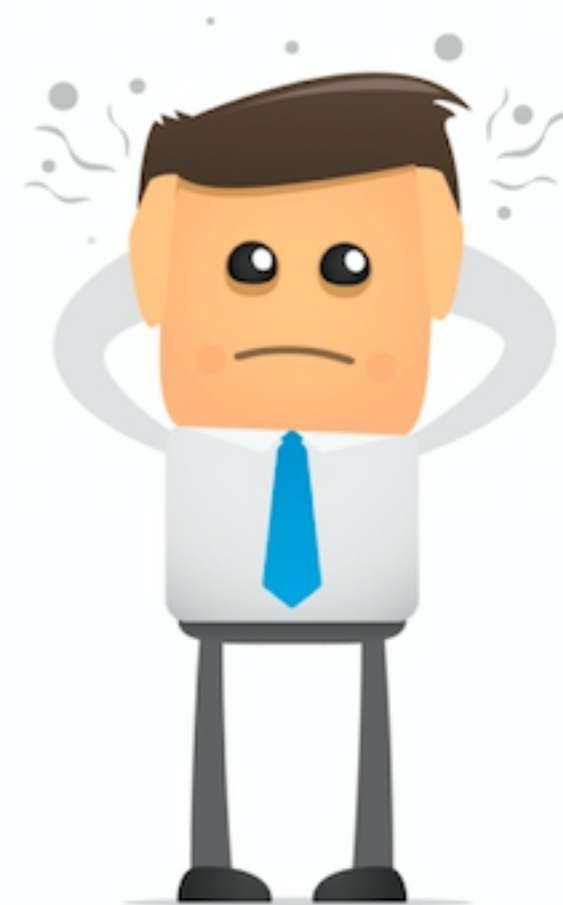
Учет просрочки по сделкам



2.

Распределение лидов

Учет просрочки по сделкам



2.

Распределение лидов

Учет просрочки по сделкам



2. Распределение лидов Учет просрочки по сделкам

The screenshot shows a chat window titled "Обсуждения" (Discussions). On the left, there is a search bar with the text "Поиск по темам и пользова..." and a yellow header for "Бот Кузя". The main chat area contains two messages from "Бот Кузя":

Интерес "Звонок не прикрепляется к интересу" от 30.05.2019
не принят в работу!!!
Клиент - Огнеза.
Ответственный - Сиротин Вадим не пропускаяй заявки!

Интерес "Виджет. Норма-кабель" от 31.05.2019
не принят в работу!!!
Клиент - Норма Кабель.
Ответственный - Литвинова Ирина не пропускаяй заявки!

On the right side of the chat, there are icons for search, video call, and a group of people, along with a date separator "Сегодня" and a time "16:00".

4.

Распределение лидов
Учет привязки к клиенту



Кейс 4



Enterprise ATC (avaya, cisco, panasonic)

Завод автоматики



Задача

Не выбрасывать существующую АТС

Enterprise ATC (avaya, cisco)

TAPI 2.1 всегда немножко разный

Прошивка требовала обновления, все боялись трогать

Лицензия на интеграцию + продление поддержки

Модуль записи - отдельное решение со своим api

Кастом невозможен

Недоступность специалистов

Решение

Выполнена интеграция с Астером в
роли «прокладки»

Кейс 5

Сквозная аналитика



A golden antelope sculpture is mounted on the facade of a classical building. The antelope is depicted in a rearing position, with its front legs raised and its body angled towards the left. The building's facade features a series of horizontal architectural elements, possibly a balustrade or a decorative frieze, with a central ornate structure. The background shows a blurred view of the building's architecture and some greenery.

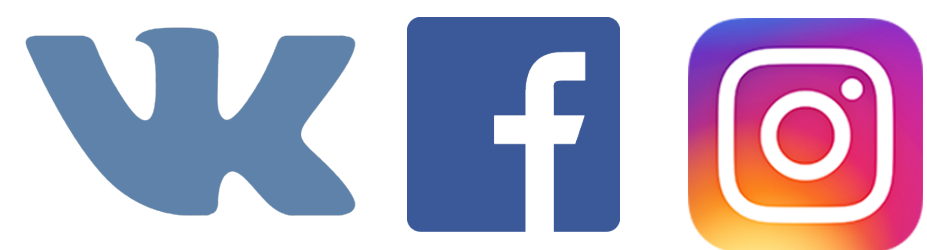
Золотая антилопа маркетинга



Поиск
Медийная сеть
Ретаргетинг



Контент
Реклама



Реклама
Ретаргетинг



Контент
Оптимизация



Видео - реклама
Вебинар

Интеграция с Calltouch

ЗАПОЛНИТЕ
ПОЖАЛУЙСТА ФОРМУ

Имя

Телефон

E:mail

ОТПРАВИТЬ

it Лаборатория

1С CRM 1С ТЕЛЕФОНИЯ АРЕНДА 1С ПРОДУКТЫ О НАС

8 (495) 478 11 68
hello@myitlab.ru

Аренда 1С (SaaS)
Облачные технологии позволяют хранить Вашу информационную базу в надежном дата-центре и иметь к ней удаленный доступ из любой точки мира

Читать далее

1 Вебинар
Как внедрить CRM?

2 1С CRM
Цените взаимоотношения с клиентами

3 1С + IP
Интеграция 1С и ip-телефонии

4 **1С Аренда**
Полноценная 1С мгновенно и без капитальных затрат

Ваше имя

Телефон

ПОПРОБОВАТЬ БЕСПЛАТНО 14 ДНЕЙ

20.05.2020 Среда

22:22:54	1968997 %D0%9F%D1%80%D0%BE%D1%82%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%B8%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D1%82%D1%8C+%D0%B1%D0%B5%D1%8	Азер +7 (962)	1 1	Уникальная Целевая	Мужчина
14:35:10	1967912 Диалог JivoSite	Роман +7 (929) stingnet84@gmail.com	1 2	Целевая Повторная	Мужчина
14:32:44	1967902 Диалог JivoSite	Роман +7 (929) stingnet84@gmail.com	1 2	Уникальная Целевая	Мужчина
14:10:46	1967846 %D0%9F%D1%80%D0%BE%D1%82%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%B8%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D1%82%D1%8C+%D0%B1%D0%B5%D1%8	ТЕСТ +7 (123) 123-12-31	56 3	Целевая Повторная	Пол не опр
14:10:26	1967845 %D0%9A%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BA%D1%83%D0%BB%D1%8F%D1%82%D0%BE%D1%80	ТЕСТ +7 (123) 123-12-31 skajibnejib619@yandex.ru	56 3	Целевая Повторная	Пол не опр
14:04:40	1967826 %D0%9F%D0%BE%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%B1%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D1%82%D1%8C+%D0%B1%D0%B5%D1%81%D0%BF%D0%BB%D0%B	Тест +7 (123) 123-12-31	56 3	Уникальная Целевая	Пол не опр

Источник / Канал
 google / cpc
 Кампания
 [VCH_Arenda(Moskva)]
 Содержание объявления
 1с в облаке
 Фраза / запрос
 (not provided)
 IP
 185.11.50.42
 Страница входа
https://myitlab.ru/1s-v-arendu/?utm_medium=cpc&utm_s...
 SessionID
 572028263
 GA cid
 874603724.1589974321
 Яндекс.Метрика ID
 -
 CPA (Marketcall)
 -

Комментарии (0)

Клиент

Номер телефона
 +7 (929) 5
 Фамилия, Имя, Отчество
 Роман

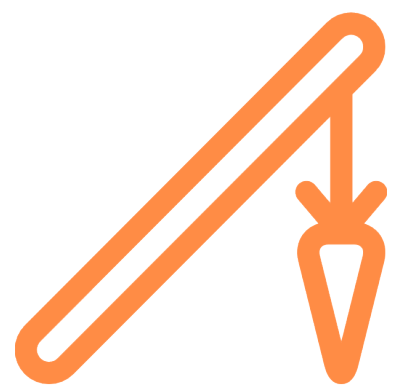
Адрес электронной почты
 @gmail.com

Редактировать

Менеджер

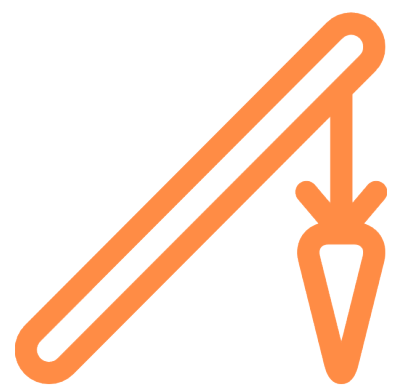
Сделки

Чат



Привлечение





Привлечение

Яндекс



YouTube

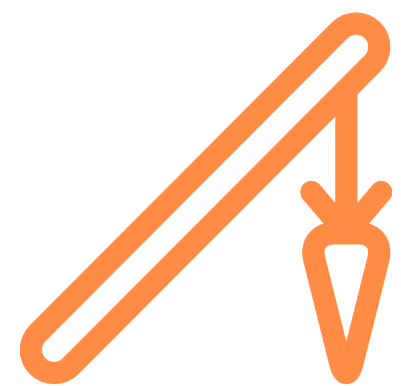
SEO



Консолидация
обращений

- Телефония
- Чат
- Колтрекинг
- Сайт
- Виджеты
- и т.д.

Описание:	Канал привлечения: Ютуб канал Кампания: Teryaete_klientov__3_veschi__kotorye_sleduet_vnedrit_v_CRM Страница перехода: https://www.youtube.com/ Фраза поиска: youtube		
Тип услуги:	Поставка. Товары/услуги	...	
Сценарий:	Продажа		
Канал:	Ютуб канал	...	



Привлечение

Яндекс
Google

YouTube

SEO



Консолидация
обращений

- Телефония
- Чат
- Коллтрекинг
- Сайт
- Виджеты
- и т.д.



Обработка

- Скоринг
- Распределить
- справедливо
- Обработать

Спам-обращения

Прибыль

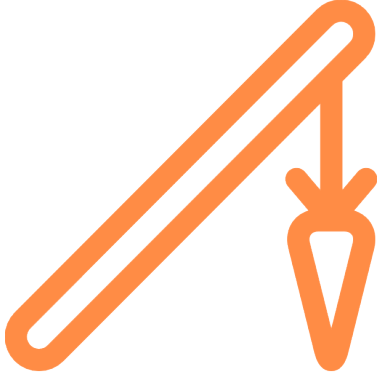


Спам-обращения



Причины

Прибыль

Изменения




Привлечение



Консолидация
обращений

- Телефония
- Чат
- Колтрекинг
- Сайт
- Виджеты
- и т.д.



Обработка

- Скоринг
- Распределить справедливо
- Обработать



Продажа



Отвал

Спам-обращения

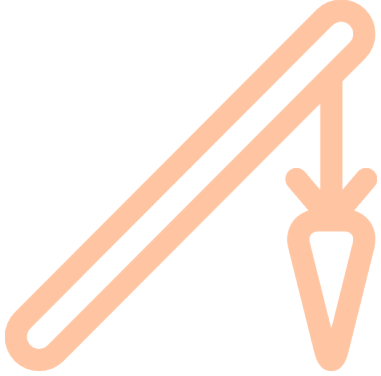
Причины

Изменения

Прибыль


Изменения

Привлечение




Яндекс
Google
YouTube
SEO

Консолидация
обращений



- Чат
- Телефония
- Коллтрекинг
- Сайт
- Виджеты
- и т.д.

Обработка



- Распределить
- справедливо
- Верифицировать
- Обработать

Продажа



Отвал

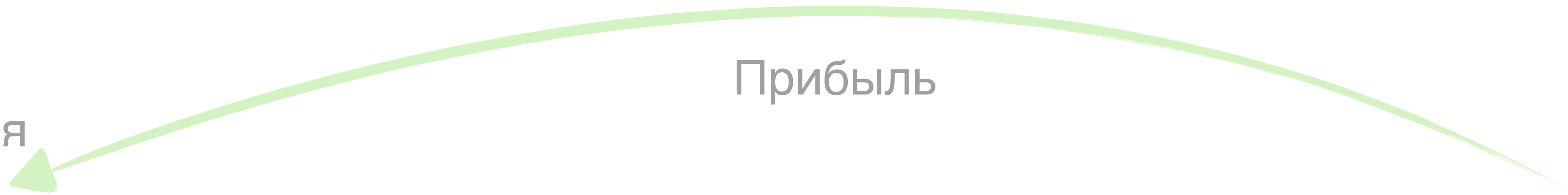


Сквозная аналитика

Изменения

Спам-обращения

Причины



Сравним расходы и доходы видим проблему в срс

В этом отчете показаны данные по бюджетам и кликам с площадок, с которыми у вас настроена интеграция. Данные по кликам могут отличаться от количества сессий. [Помощь](#)



Канал	Бюджет	Клики	Уникальные лиды	Уникальные лиды %	Уникальные лиды цена	Сумма по открытым сделкам
+ срс	76 647.82 р	5 063	64	1.26%	1 197.62 р	0.00 р
+ organic	0.00 р	4 291	42	0.98%	0.00 р	6 053.00 р
+ (none)	0.00 р	2 288	31	1.35%	0.00 р	600.00 р
+ referral	0.00 р	977	7	0.72%	0.00 р	57 498.00 р
+ youtube	0.00 р	81	3	3.70%	0.00 р	0.00 р
+ yutub_vnedrenie_1s	0.00 р	74	1	1.35%	0.00 р	0.00 р
+ yutub_integraciya_s_telefonii	0.00 р	43	4	9.30%	0.00 р	0.00 р
+ opisanie_yutub	0.00 р	40	1	2.50%	0.00 р	0.00 р
+ yutub_opisanie	0.00 р	16	0	0.00%	0.00 р	0.00 р
+ goryachie	0.00 р	7	0	0.00%	0.00 р	0.00 р
+ yutub_vebinar_overlay	0.00 р	2	0	0.00%	0.00 р	0.00 р
+ ostalnie	0.00 р	2	0	0.00%	0.00 р	0.00 р
+ <не заполнено>	0.00 р	0	9	0.00%	0.00 р	0.00 р
+ <не указано>	0.00 р	0	3	0.00%	0.00 р	0.00 р
Итого	76 647.82 р	12 884	165	1.28%	464.53 р	64 151.00 р

Продаж по лидам с платного трафика нет

В этом отчете показаны данные по бюджетам и кликам с площадок, с которыми у вас настроена интеграция. Данные по кликам могут отличаться от количества сессий. [Помощь](#)



Сумма по
открытым
сделкам

Канал	Бюджет	Клики	Уникальные лиды	Уникальные лиды %	Уникальные лиды цена	Сумма по открытым сделкам
срс	3 131.81 р	304	3	0.99%	1 043.94 р	0.00 р
google	3 131.81 р	288	3	1.04%	1 043.94 р	0.00 р
KMC CRM	2 031.11 р	215	1	0.47%	2 031.11 р	0.00 р
KMC Интеграция с телефонией	499.95 р	60	0	0.00%	0.00 р	0.00 р
Новая. CRM. МСК. Поиск. Остальные	505.34 р	5	2	40.00%	252.67 р	0.00 р
303808013693	194.37 р	2	2	100.00%	97.19 р	0.00 р
+1с +crm	105.29 р	1	2	200.00%	52.65 р	0.00 р
+crm +1с	89.08 р	1	0	0.00%	0.00 р	0.00 р
+1с +crm	0.00 р	0	0	0.00%	0.00 р	0.00 р
+1с +срм	0.00 р	0	0	0.00%	0.00 р	0.00 р
+1с +срм +проф	0.00 р	0	0	0.00%	0.00 р	0.00 р
303808013702	101.15 р	1	0	0.00%	0.00 р	0.00 р
303808013708	104.69 р	1	0	0.00%	0.00 р	0.00 р

В 1С видим, что лиды действительно пустые

Отключаем площадки, привлекающие некачественных лидов

Канал первичного интереса	Итого	
	Привлеченные клиенты	
Источник первичного интереса	Количество	Количество совершивших покупку
Клиент		
Без указания источника	36	
Контекстная реклама	16	
www.google.com	11	
Адилет 79851672387	1	
Алексей 79773122198	1	
Бибнатижа 79683888663	1	
Виталий 79268231702	1	
Вячеслав 79262105723	1	
Насиба 79772925857	1	
Новый клиент 79037656974	1	
Новый клиент спам 79006868747	1	
Светлана Нечаева 79264939322	1	
Тамара 79196590676	1	
Тахмина 79057063489	1	
яндекс	2	
[google]	1	
[google]	1	
[google]	1	
Органический поиск	11	
referral	6	1
	1	
<не указано>	1	
yutub_integraciya_s_telefonii	1	
Ютуб канал	1	
Итого	73	1

ПОТРАЧЕНО

ПОТРАЧЕНО

224 000 рублей

Лудков Алексей

- +7 926 907 4926
- alx@myitlab.ru
- +7 499 709 7106, доб 102
- skype lydkov_as



ПОДПИСЫВАЙТЕСЬ НА НАШ КАНАЛ

НОВОЕ ВИДЕО КАЖДУЮ НЕДЕЛЮ

внедрение CRM
интеграция 1С и телефонии
аренда 1С в облаке



WWW.MYITLAB.RU

Наш сайт



Лаборатория Ай Ти | Автоматизация продаж | Внедрение 1С:CRM

754 подписчика

ВЫ ПОДПИСАНЫ



ГЛАВНАЯ

ВИДЕО

ПЛЕЙЛИСТЫ

КАНАЛЫ

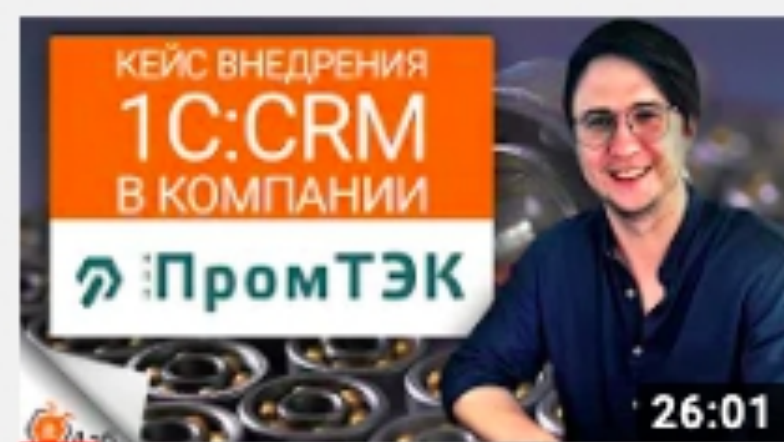
ОБСУЖДЕНИЕ

О КАНАЛЕ



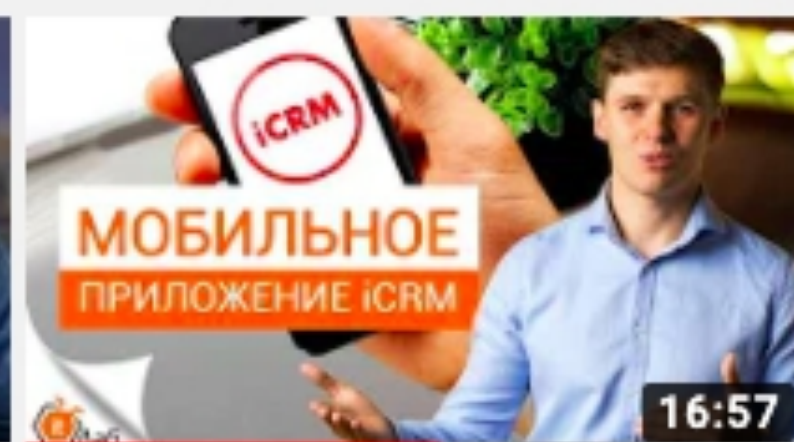
Загрузки ВОСПРОИЗВЕСТИ ВСЕ

УПОРЯДОЧИТЬ



Кейс внедрения 1С:CRM в компании НПП "ПромТЭК"

55 просмотров • 2 дня назад



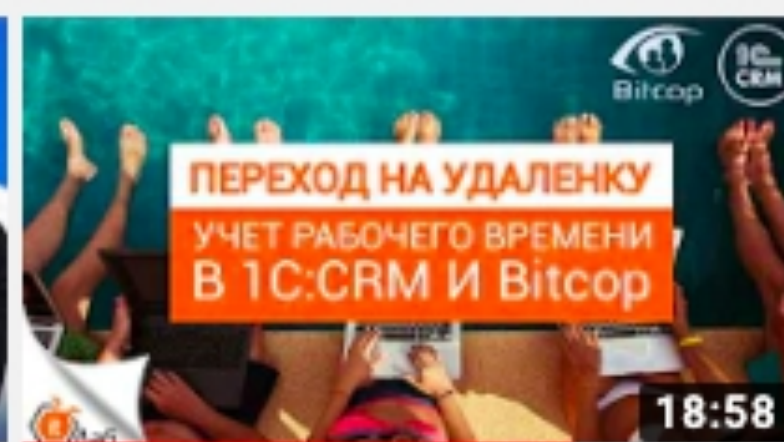
Мобильное приложение iCRM. Мобильное...

202 просмотра • 1 месяц назад



1С Рарус: Интеграция с облачной телефонией....

215 просмотров • 1 месяц назад



Переход на удаленку. Учет рабочего времени в...

10 тыс. просмотров • 1 месяц назад



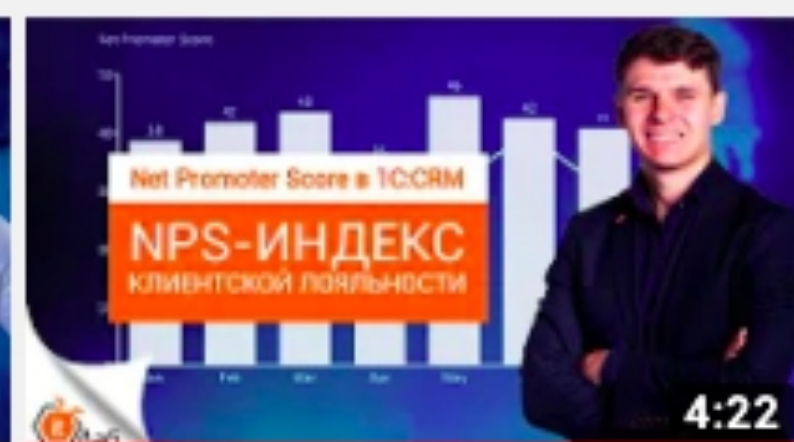
Интеграция 1С:CRM и Trello. Как работает...

139 просмотров • 2 месяца назад



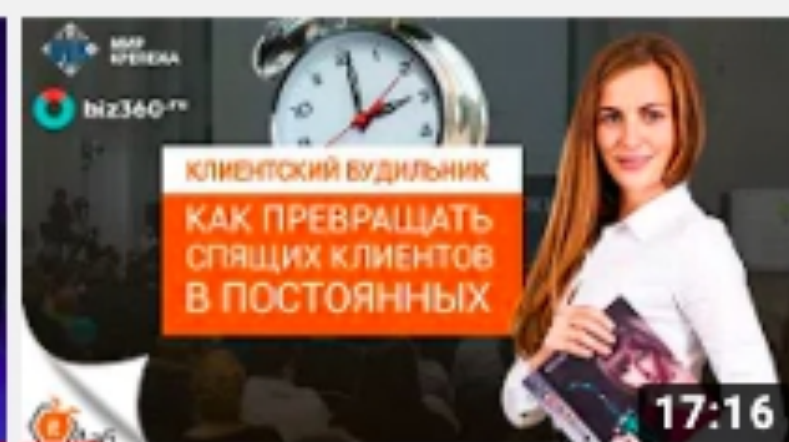
МОДУЛЬ 1С:CRM
ДЛЯ 1С:ERP И 1С:КА2

15:36



Net Promoter Score в 1С:CRM
NPS-ИНДЕКС
КЛИЕНТСКОЙ ЛОЯЛЬНОСТИ

4:22



КЛИЕНТСКИЙ БУДИЛЬНИК
КАК ПРЕВРАЩАТЬ
СПЯЩИХ КЛИЕНТОВ
В ПОСТОЯННЫХ

17:16



ИНТЕГРАЦИЯ С RUSPROFILE
СКОРИНГ
КЛИЕНТОВ В 1С:CRM

8:25



WhatsApp
ИНТЕГРАЦИЯ 1С:CRM
с WhatsApp

3:05