

# Топ-17 процессов для цифровизации в продажах и маркетинге

Ведущие компании давно перевели все процессы в онлайн.

Если вы ещё не автоматизировали свой бизнес, вот три весомых причины сделать это:

- 1** оптимизируете рутину и сэкономите время
- 2** увеличите прибыль и поддержите конкурентоспособность
- 3** предотвратите возможные проблемы и увеличите обоснованность управленческих решений

## Автоматизируйте процессы сразу или постепенно

### 1. Ведение клиентской базы

Благодаря удобному учету текущих, потенциальных и бывших клиентов контакты не теряются, сообщения из мессенджеров подгружаются в историю взаимодействия с контактными лицами, а система напоминает о необходимости позвонить или отправить документ в назначенное время.

### Коммуникации

#### 2. Телефония

Кроме высокой скорости обработки вызовов и порядка в контактах повышается и уровень сервиса. Система сохраняет информацию о звонках, делает запись и расшифровку разговоров, оценивает тональность и выявляет маркеры наличия ключевых действий сотрудника в звонке.

#### 3. Переписка

Вся история взаимодействия с контактными лицами по разным каналам в одном месте, на виду у всех задействованных сотрудников, найти и использовать гораздо проще. Переписка аналогично проходит оценку тональности и наличия ключевых действий сотрудников.

#### 4. Обработка лидов

Больше нет потерянных лидов. Заявки с форм на сайте автоматически регистрируются и обрабатываются с передачей сразу ответственным лицам. Лиды проходят оценку качества по заданным критериям и сегментацию по нужным параметрам.

#### 5. Встречи

Когда, где и зачем назначена встреча — понятно и руководителю, и участнику. С внедрением календарей и брифов встреч исчезают бесконечные обсуждения и неявки, а запись и шаблоны протоколов позволяют получать развернутую обратную связь для анализа и планирования.

### Продажи

#### 6. E-mail

Успешные продажи любят системность. Автоматизация новостных писем, уведомлений о событиях и других рассылок помогает поддерживать тепло целевой аудитории без огромных усилий со стороны команды. Ещё при типовых запросах на почту уходят автоответы, а электронные визитки облегчают знакомства.

#### 7. Ведение сделок

Быстрая и персонализированная коммуникация с клиентами по настроенной воронке продаж как сладкий сон для всех участников сделки. И реальность для автоматизированных бизнесов. Есть шаблоны ответов на каждом этапе, зафиксированы ключевые этапы и уведомления, закреплены документы и отслеживается прогресс.

#### 8. Первичные лиды

Система собирает информацию с заявок, может моментально ответить клиенту и даже создаёт задачи менеджерам на дальнейшее взаимодействие. Можно настроить скоринг для анализа лида на перспективность быстрой покупки или готовность клиента воспользоваться скидкой. А брифирование экономит время на уточнение нужных деталей и нюансов с первой минуты сотрудничества.

#### 9. Повторные продажи

Система сохраняет данные о предпочтениях покупателей и генерирует спецпредложения, стимулирует к завершению покупок отложенных в корзину товаров и реализует по всем каналам систему лояльности. А можно даже настроить ремаркетинг в социальных сетях и поисковых системах для напоминания о своих предложениях.

#### 10. Поддержка клиентов

Благодаря напоминаниям о предложениях и новостях бывшие клиенты не теряют связь. А сбор обратной связи при автоматизации процессов не занимает много времени.

#### 11. Офферы

На каждый портрет целевой аудитории есть своё коммерческое предложение: система адресно адаптирует шаблон. Новые сотрудники быстро включаются в работу с клиентами, что приводит к росту всего бизнеса.

### 12. Аналитика

Быстрый доступ к актуальным данным бизнеса для руководителя как прививка от управленческих ошибок. Анализировать ситуацию помогает автоматический сбор данных из разных источников по выбранным срезам, динамическое обновление и их визуализация дашбордами.

### CRM-маркетинг

#### 13. E-mail рассылки

Настраиваемая аудитория получает регулярные или тематические рассылки на почту. Команда при этом экономит время, а вовлеченность клиентов и объем повторных покупок — растут.

#### 14. Мессенджеры

Sms-сообщения и уведомления в мессенджерах отправляются по графику или по требованию и видны в системе. Без внимания не остаётся ни один клиент, а любой менеджер может поддержать общение в полной информированности об истории диалога.

### Документооборот

#### 15. Согласование

Через 5 минут ваш собеседник получит подписанный бланк, потому что электронный документооборот (ЭДО) ускоряет обмен документами: договор подписывается в электронном виде и мгновенно доставляется контрагентам через интернет.

#### 16. Хранение

Всё у всех под рукой, когда систематизировано ведение базы договоров, а также этапы согласования, подписания и хранения информации и документов.

#### 17. Счета и оплаты

Можете даже устроить проверку — в бизнесе всё в порядке. Потому что автоматизированы базы счетов и оплат, процессы запуска услуг или отгрузки товаров, и даже сбор дебеторской задолженности.

**Совершенствуйте подход к бизнесу, отдайте рутину автоматизации икратно ускорьте производительность сотрудников!**