

Эволюция и революция CRM



Привет,

я руковожу украинским
офисом сервиса Битрикс24.
Живу в Киеве, по утрам и
вечерам гуляю с золотистым
ретривером. Люблю
фотографировать и
путешествовать.

Что такое CRM?

Enterprise

- Игрушка для Enterprise, решение для избранных
- Главное — продукт компании
- Основная цель — автоматизация бэк-офиса
- Основная задача — внести в CRM руками всё, что может автоматизировать бизнес-процессы
- Чудовищно долгое и дорогое внедрение с непредсказуемым результатом
- Где же здесь клиент?

Digital



remember
me. you
and miss
letters
big
sea
e. yo
v
e

Что изменилось?

- Решения для массового рынка
- Главное — клиент
- Основная цель — не пропустить ни одного лида, не дать потеряться ни одной сделке
- Основная задача — взять под контроль все каналы коммуникаций, обогащать CRM информацией о клиенте
- Главная операция — продажа и работа с клиентом, а не заполнение CRM



Кто есть на
рынке?

Битрикс24 

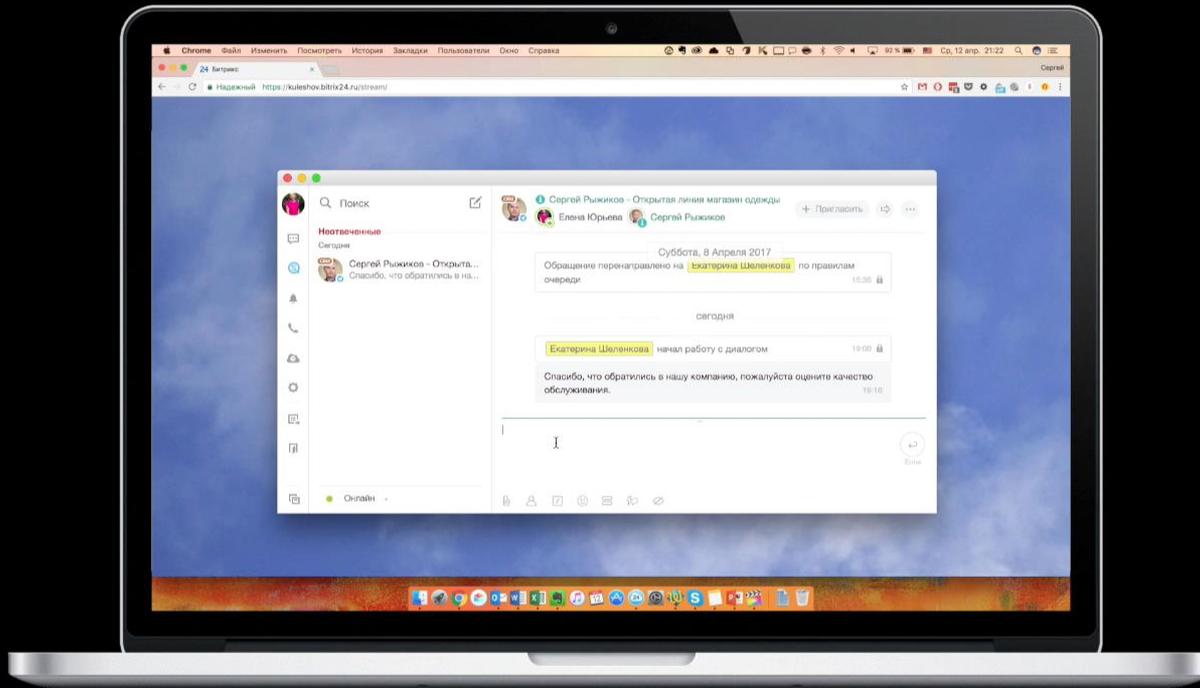
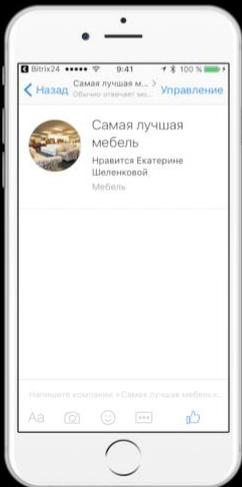
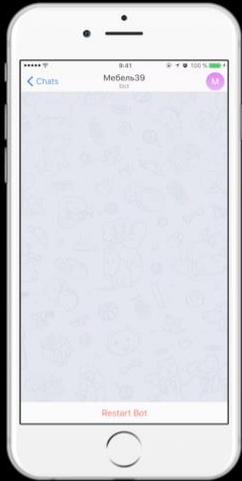
КТО наш главный
конкурент?

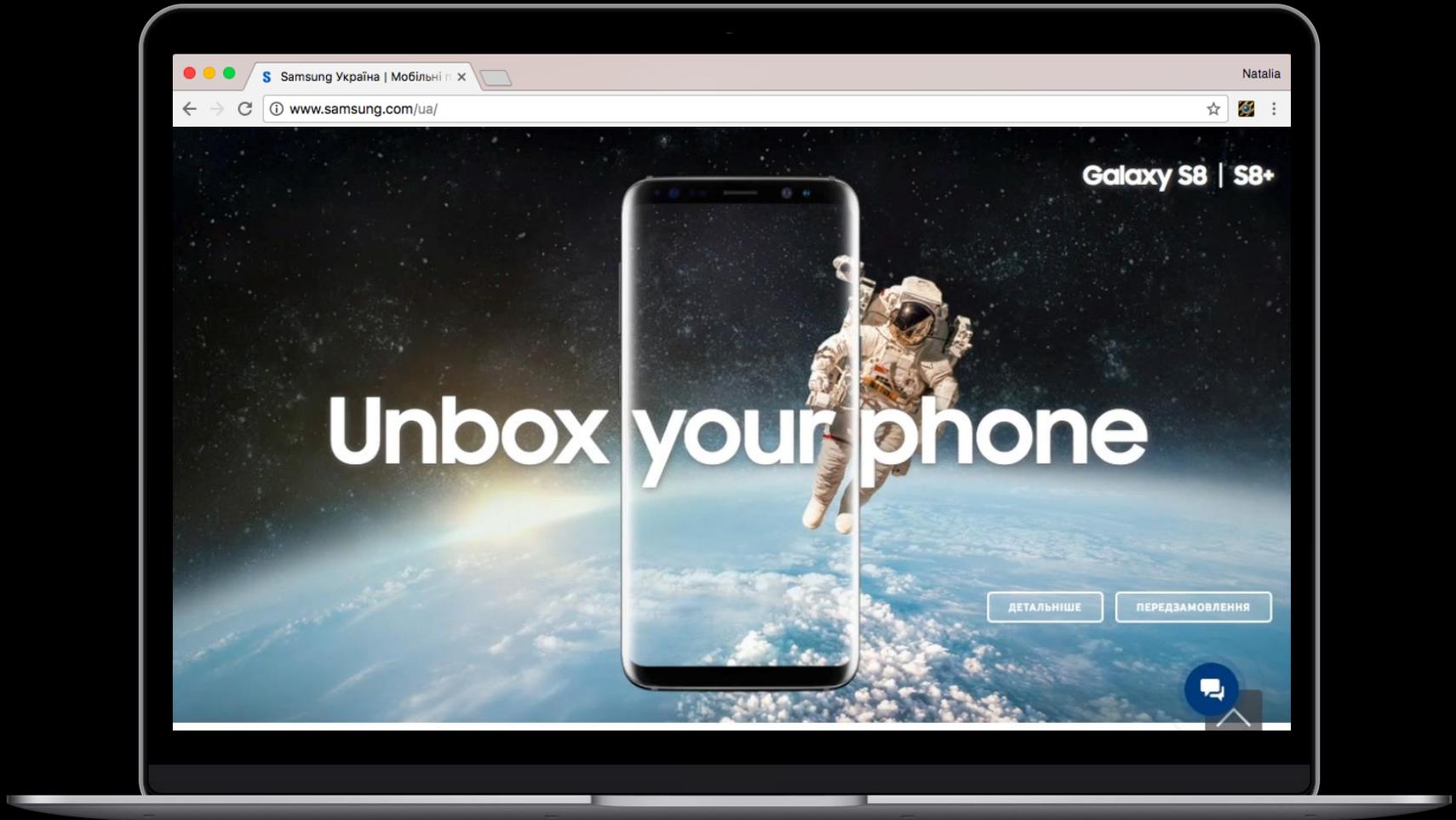
Кто наш
ПОТЕНЦИАЛЬНЫЙ
клиент?

Что сейчас
востребовано
клиентами?

- Комплексный продукт, а не исключительно CRM
- Трекинг всего
- Интеграция с цифровыми каналами коммуникаций
- Аналитика всего
- Интеграция со всеми информационными системами компании







Что будет
востребовано в
будущем?

- Углубление интеграции с цифровыми каналами коммуникаций
- Персонализация всего — от продаж до поддержки и рекламы
- Использование в CRM искусственного интеллекта и нейронных сетей
- Появление новых комплексных решений, «сращённых» из существующих продуктов



www.bitrix24.ua



Спасибо за внимание!
Вопросы?

 (044) 392-77-72  sds@1c-bitrix.ua

 [suslovcomua](https://www.facebook.com/suslovcomua)