

Внедрение Битрикс24 производителю упаковки «ТимПак Про»

Об интеграторе

CRM Академия – интегратор IT-решений для бизнеса. Основные компетенции: CRM, бизнес-процессы, управление проектами, контроль качества продаж.

10 лет

С 2016 года делаем работу компаний проще, прозрачней и понятнее с помощью современных цифровых инструментов

>200 компаний

Находятся на постоянной технической и лицензионной поддержке CRM Академии

>40 сотрудников

Помогают нашим клиентам внедрять современные цифровые инструменты управления и продаж

>500 компаний

Когда-либо пользовались платными услугами нашей компании



О компании **клиента**

ТимПак Про – производственное предприятие, которое предоставляет комплексные услуги по разработке картонной упаковки. Компания на рынке с 2013 года и работает с юридическими лицами.

Направления работы:

Разработка дизайна и макета упаковки

Производство

Поставка готовой продукции

Основные **проблемы**

Работа шла сразу в нескольких несвязанных между собой инструментах (Excel, почта, личные ежедневники, 1С). В результате возникали следующие проблемы:

- Ошибки при вводе данных клиентов (особенно электронной почты)
- Сложности в коммуникации между отделами
- Отсутствие прозрачности в процессах продаж и производства

Не хватало аналитики и контроля, а время менеджеров уходило на поиск информации и исправление ошибок.

«Наши соседи по этажу посоветовали нам Битрикс24. Они показали, как работают, что в нём делают, как отслеживают заявки в воронке продаж. Мы посмотрели и всё же решили попробовать. На тот момент у нас было не так много сотрудников, поэтому сразу внедрить Битрикс не получилось. Сейчас, когда штат вырос, мы поняли, что эта система нам необходима. Раньше у нас была полуручная система в 1С, неудобная для отслеживания работы с клиентами. Мы решили, что Битрикс поможет нам больше.»

Антон Дорин
совладелец компании «ТимПак Про»

Цели внедрения CRM

Запрос клиента был в том, чтобы перевести работу отдела продаж из блокнотов и таблиц в CRM: интегрировать почту, телефонию, подключить формы на сайте.

Но в ходе проекта появлялось много задач и процессов, которые компании хотелось оцифровать и автоматизировать. В результате в систему нужно было интегрировать юристов, бухгалтерию, конструкторов, верстальщиков.

Решения

Внедрение Битрикс24 началось с настройки CRM для отдела продаж. Были настроены:

CRM для управления лидами и сделками

Настроили интеграции с почтой, телефонией, сайтом и мессенджерами. Все заявки и сообщения от клиентов теперь фиксируются в одном месте, не теряются, есть возможность вернуться к законченному диалогу.

Интеграция CRM с калькулятором на сайте

Подключили автоматику, чтобы в Битрикс24 передавались все замеры из калькулятора по расчету упаковки с сайта. Сделали кастомизацию, которая выводит все эти поля в карточке заявки в CRM (изображение 1).

Не знаете какая именно конструкция Вам нужна или сомневаетесь в параметрах, свяжитесь с нами по телефону +7 (499) 460-50-99 и мы вместе составим заявку на расчет!

ШАГ 1

Конструкция

Конструкции FEFCO 02xx

Конструкции FEFCO 03xx

Конструкции FEFCO 04xx

Конструкции FEFCO 07xx

Своя конструкция

Нужна консультация



Выберите не более 5 файлов

Своя конструкция

Если не нашли подходящий вариант конструкции, приложите фото или техническое задание, наши консультанты подготовят расчет по ни м.

Ваш выбор



Своя конструкция

Имя*

Телефон*

Эл. почта*

Нажимая на кнопку «отправить», я даю согласие на обработку моих персональных данных согласно ч. 4 ст. 9 152-ФЗ

Отправить

ШАГ 2

Размеры

 Размеры

Длина

 мм

Ширина

 мм

Высота

 мм

Количество

Тираж

 1000

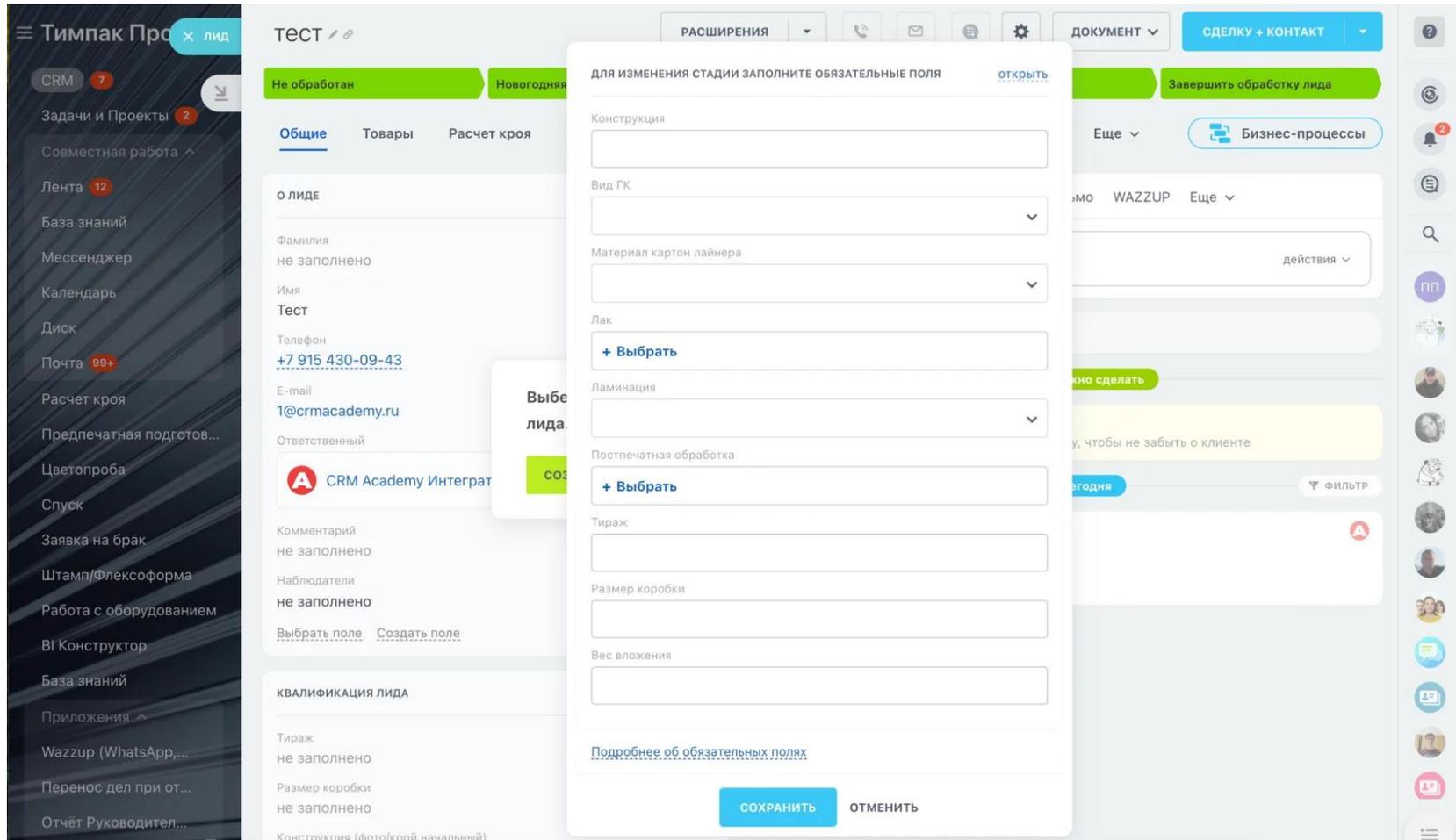
Изображение 1. Калькулятор расчёта стоимости упаковки

Защита от некорректного ввода емейл и номеров в Битрикс24

Чтобы менеджеры не ошибались при вводе почты и номера заказчика, ввели в систему проверку почт и номеров, увеличили её до проверки номеров Казахстана, Белоруссии, Киргизии, Узбекистана. Добавили возможность проверки корректности добавочного номера телефона.

Форма квалификации лида

Чтобы информация, передаваемая менеджером в другие отделы, была полной, настроили обязательные поля. При переводе лида в сделку теперь требуется указать минимальный набор данных, без них система не даст продолжить работу с лидом. На основе этих данных начинается расчёт конструкции, которая впоследствии станет настоящей коробкой (изображение 2).



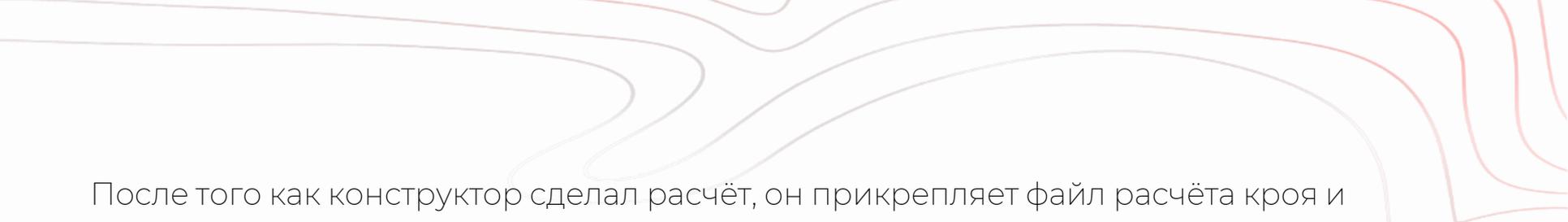
Изображение 2. Обязательные для заполнения поля для перевода лида в сделку

Разные воронки продаж

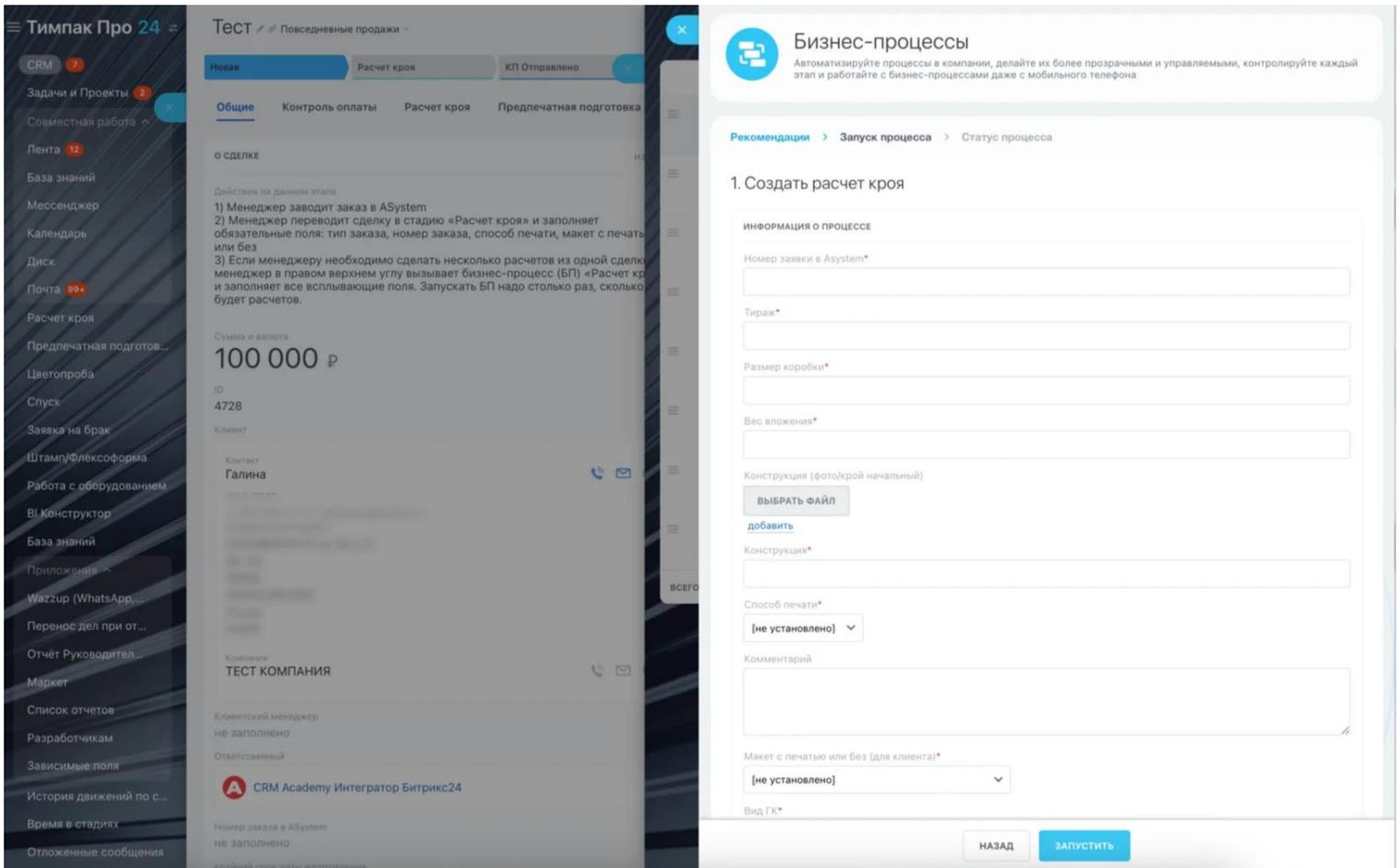
В системе три воронки сделок: повседневная упаковка, новогодняя упаковка, производство. Каждая воронка имеет свои автоматизации: напоминания ответственным на разных стадиях о задачах, бизнес-процесс на возврат, проверка на брак и так далее.

Расчёт кроя

Это отдельный смарт-процесс, в котором работает конструкторское бюро. Поля в карточке сделки у конструкторов заполняются автоматически. Система фиксирует, кто, когда и по какому заказу внёс изменения в сделку, и использует эту информацию для распределения следующих задач между ответственными сотрудниками.

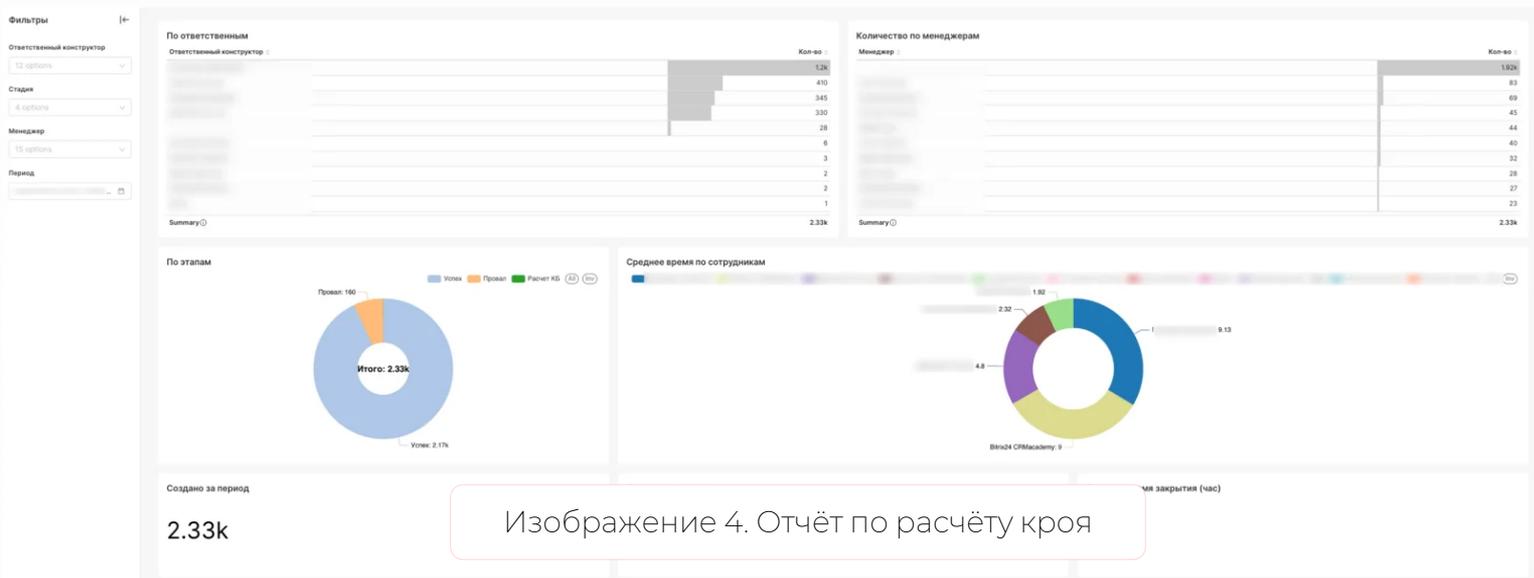


После того как конструктор сделал расчёт, он прикрепляет файл расчёта кроя и закрывает смарт-процесс. Если менеджер понимает, что расчёт сделан некорректно, он возвращает сделку на стадию назад, и ответственный конструктор получает процесс на пересчёт. Для того чтобы сделать расчёт нескольких разных коробок, настроен дополнительный бизнес-процесс. После того как менеджер получил расчёт кроя, система напоминает создать КП для расчёта (изображение 3).



Изображение 3. Расчёт кроя

Для руководителя настроена система отчётности по процессу расчёта кроя. В отчёте видно, сколько заявок на расчёт было подано, кто из конструкторов выполнил расчёты, сколько заявок поставил каждый менеджер. Также отчёт показывает, на каком этапе находятся заявки. В таблице под отчётом указано, сколько времени каждый конструктор затратил на обработку заявки (изображение 4).



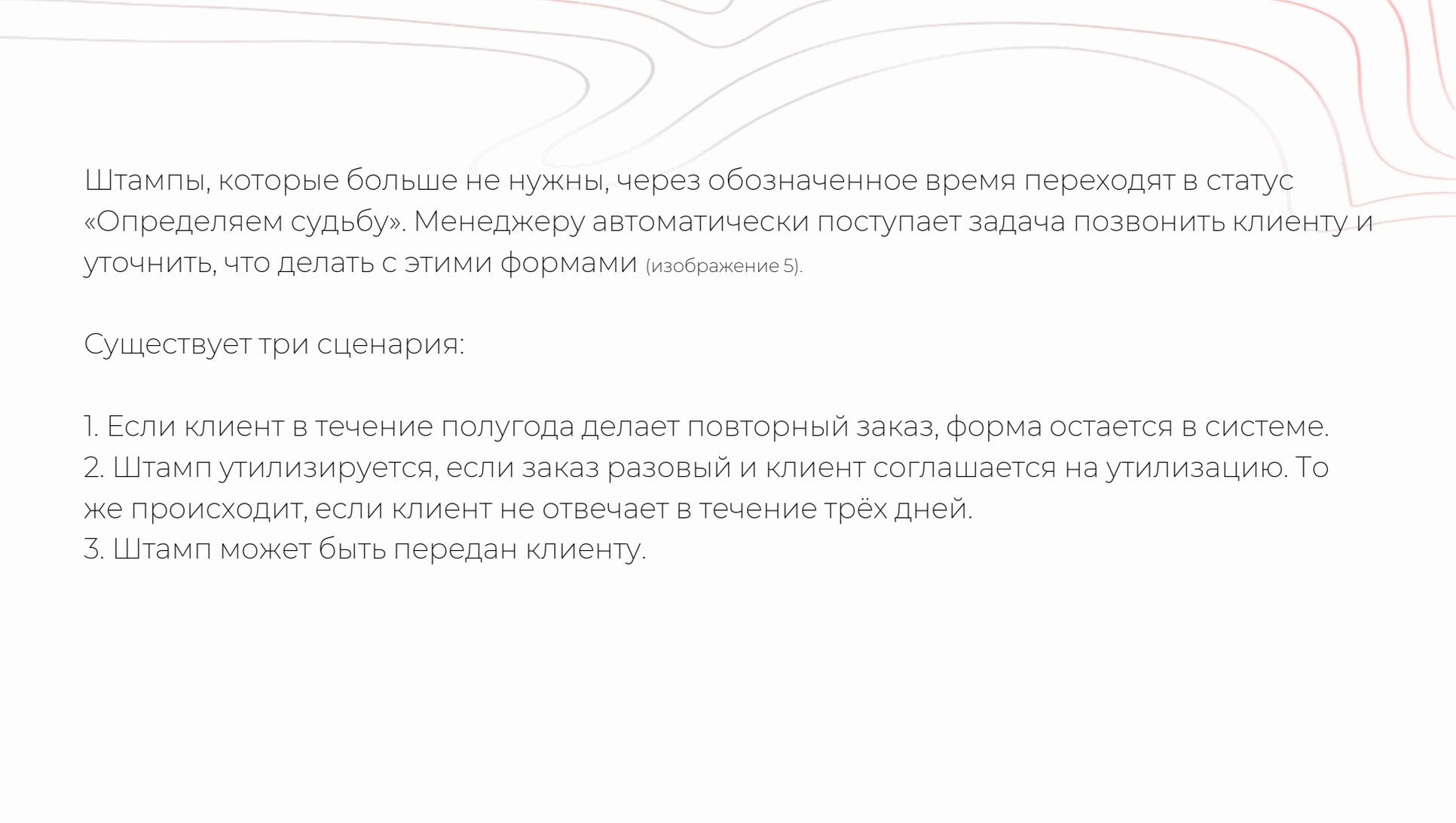
Изображение 4. Отчёт по расчёту кроя

Умные сценарии

Когда заказанная коробка простая — процесс её отработки в воронке маленький. Чем более многосоставная коробка, тем больше этапов в воронке. Например, если это заказ без печати, система сама это понимает, следует только сделать пилотный образец, заказать штамп, и заявка уйдет в «Успех». Если заказ и макет для клиента с печатью, сделка проходит полностью все этапы. Система сама понимает, каким будет процесс отработки: подтягивает поля из раскроя и номер заказа, подставляет ответственного конструктора.

Смарт- и бизнес-процесс по утилизации штампов и флексоформ

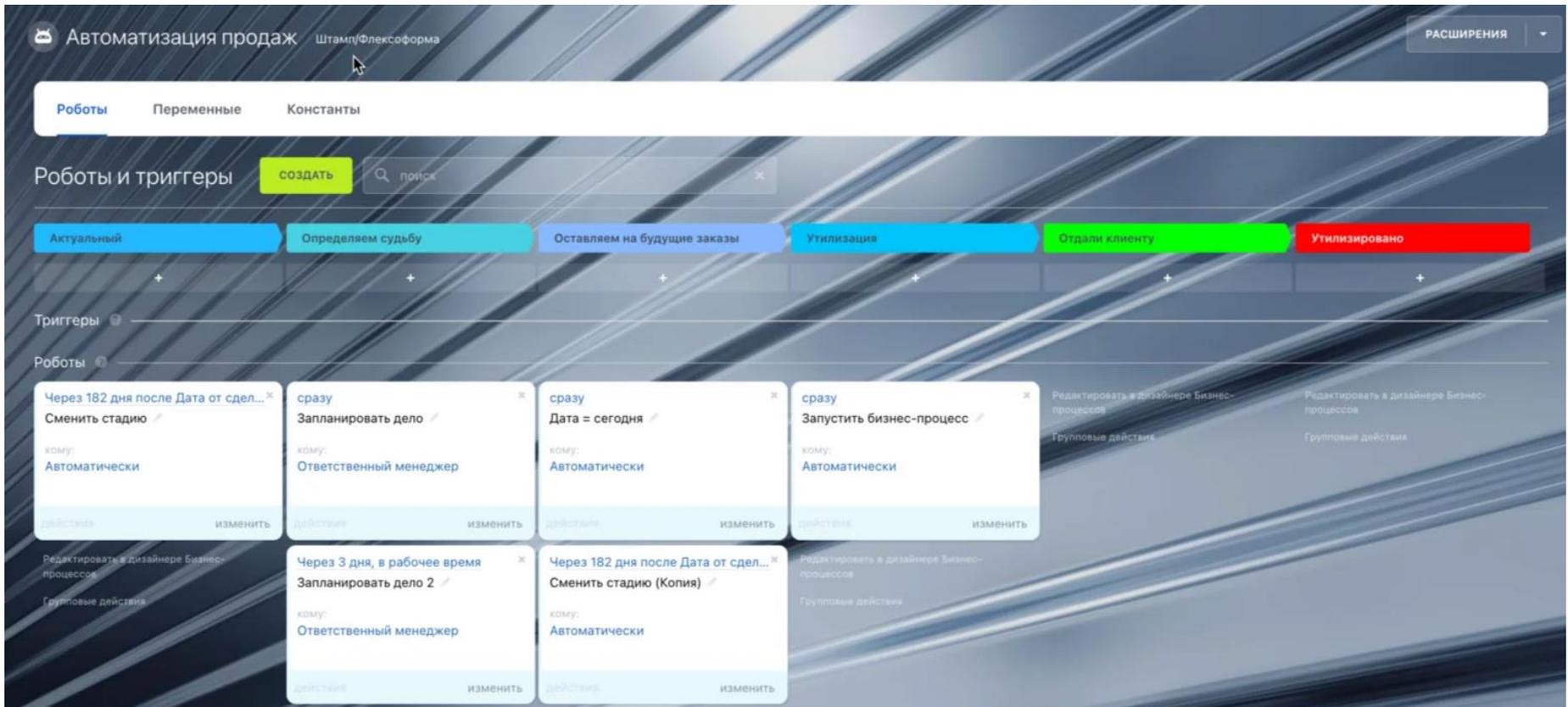
На предприятии есть библиотека штампов и флексоформ. Все они хранятся на складе для повторных заказов. Из-за большого количества сложно понять, какие уже можно утилизировать, а какие нет. Теперь этот процесс оптимизировали и перенесли в Битрикс24, где ведётся учёт всех позиций.



Штампы, которые больше не нужны, через обозначенное время переходят в статус «Определяем судьбу». Менеджеру автоматически поступает задача позвонить клиенту и уточнить, что делать с этими формами (изображение 5).

Существует три сценария:

1. Если клиент в течение полугода делает повторный заказ, форма остается в системе.
2. Штмп утилизируется, если заказ разовый и клиент соглашается на утилизацию. То же происходит, если клиент не отвечает в течение трёх дней.
3. Штмп может быть передан клиенту.



Изображение 5. Автоматизация для утилизации флексоформ

Отгрузка

После оплаты менеджер переходит на этап «Закрывающий документ». Система назначает задачу заместителю начальника производства — подготовить документы для отгрузки. Когда задача выполнена, менеджер получает дело: «Отгрузка завершена, проверьте поля сделки и переведите её в статус успеха».

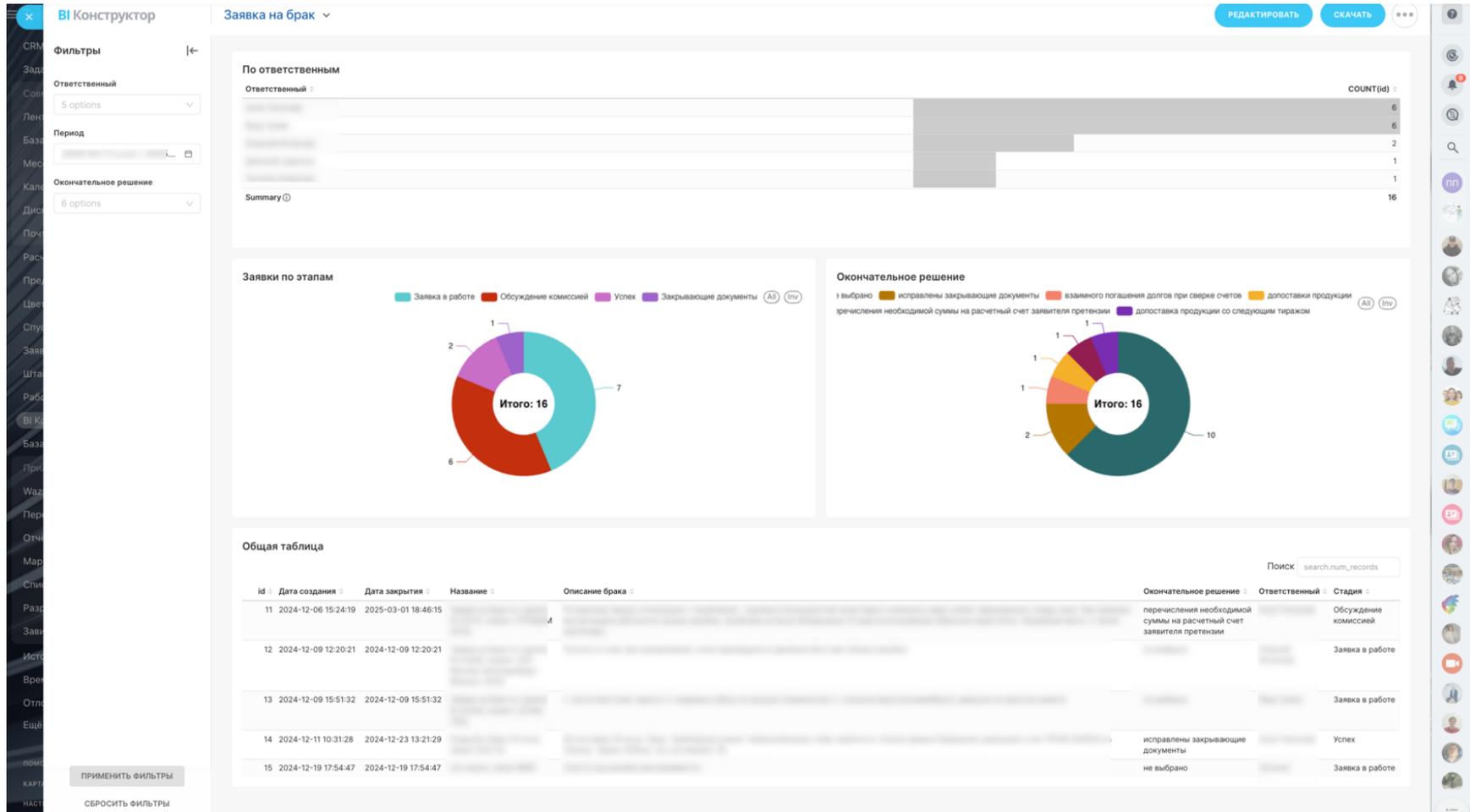
«Взаимодействие внутри компании теперь полностью организовано через Битрикс24. Я ставлю задачу, а затем просто забываю о ней. Специалист сам выполняет работу и отправляет уведомление. Даже водителю я теперь ставлю задачу в Битрикс24 — отвезти макет. Мне больше не нужно звонить ему и отвлекать его в пробках. Водитель доставляет макет, нажимает кнопку, и мне приходит уведомление, что всё сделано. Я пишу клиенту: «Добрый день, наш водитель доставил вам макет».

Ирина
менеджер компании «ТимПак Про»

Воронка для обработки рекламаций

Если поступает рекламация, можно возобновить работу со сделкой. Из неё создается бизнес-процесс заявки на брак, после заполнения данных — номер заказа, описание брака, фото, видео от клиентов, акт с клиентом — создаётся отдельная карточка заявки. В неё подтягиваются все поля из предыдущих процессов, чтобы комиссия могла увидеть, какая работа была выполнена, какие согласования были проведены, и выявить причину брака. В заявке отобразится решение, принятое комиссией.

Для заявки на брак настроили отчёт с помощью BI-аналитики Битрикс24. Он показывает руководителю количество заявок в системе, их стадии и ответственных. В таблице под отчётом можно быстро увидеть детали без перехода в карточки смарт-процесса (изображение 6).



Изображение 6. Отчёт по заявкам на брак

Контроль оплаты

Бизнес-процесс проверяет оплату от клиента: оплачено или не оплачено. Если оплата не поступила, система назначает дело менеджеру.

Через день после ожидаемой даты стадия меняется на «просрочено», если через три дня менеджер так и не получил оплату, дело передается руководителю.

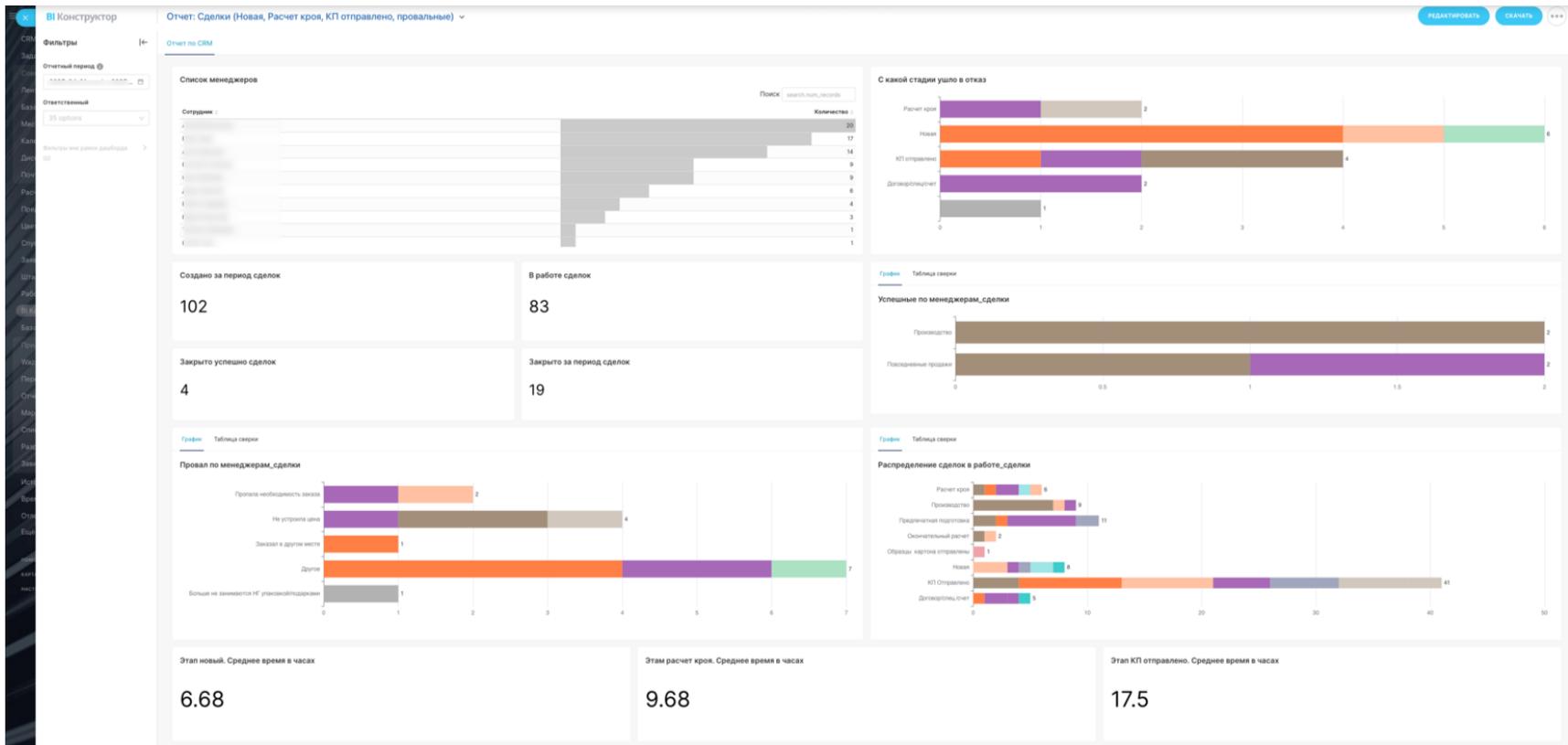
Через десять дней задача переходит к юристу для подготовки документов на судебную претензию в связи с неоплатой.

Если оплата получена, система проверяет её сумму. Если сумма, которая пришла от клиента, отличается от внесённого менеджером значения, второй счёт пересчитывается. Если клиент специально оплатил больше, пересчитывается остаток, чтобы менеджер не ошибся или не забыл это учесть.

Дашборд по работе менеджеров отдела продаж

Руководитель может видеть в автоматизированных отчетах (изображение 7) следующую информацию:

1. Сколько сделок было создано в выбранный период
2. Сколько сделок сейчас в работе и на какой стадии они находятся
3. Срез по менеджерам
4. Информация, с какой стадии сделка ушла в отказ
5. Успешные и провальные сделки по менеджерам
6. Выводятся показатели среднего времени на стадии и времени, затраченного у каждого менеджера на заявку. На дашборде есть сводная таблица для сверки



Изображение 7. Отчёт по сделкам менеджеров по продажам

Итоги **совместной работы**

В работе менеджеров стало меньше ошибок, а сделки, которые переходят в отдел производства, имеют всю необходимую информацию, чтобы производство началось незамедлительно. Это ускорило работу с клиентом и сократило цикл производства. Клиенты получают свои заказы вовремя, а в случае задержки, менеджер может уведомить их о статусе.

Руководители получили отчёты практически по всем процессам компании. В любой момент они могут обратиться к ним, чтобы найти зоны роста, скорректировать план работ, проверить эффективность сотрудников.

С момента начала нашей совместной работы, компания начала масштабироваться. Благодаря оцифровке, рост не принёс привычного хаоса. Работа по автоматизации процессов продолжается.

За два года сотрудничества с компанией мы настроили 74 бизнес-процесса и 9 смарт-процессов, и наше сотрудничество продолжается.

Сотрудники привыкли к продукту, начали в нём работать. Год назад ещё было сопротивление, желание делать по-старому. Некоторые ребята, разобравшись в продукте, ещё и предлагают, как его улучшить, за что им огромное спасибо. Сейчас команда уже привыкла к Битрикс и вряд ли обрадуются возвращению к старой схеме работы.

Сейчас, так как мы в этой схеме научились работать, стало больше понимания по процессам. Запрашиваем и получаем отчёт по менеджерам, конструкторам, верстальщикам и видно, кто что делает.

Антон Дорин
совладелец компании «ТимПак Про»