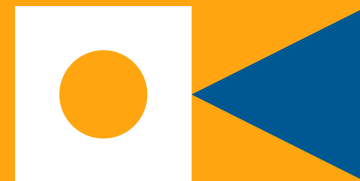

DIGITAL-ВЗРЫВ

Работа с клиентской базой на победный результат



Александр Давыдов
Интернет-агентство ИНТЕРВОЛГА



Digital-взрыв.

Работа с клиентской базой на победный результат.

Александр Давыдов. Рук. отдела маркетинга, ИНТЕРВОЛГА.

О чем поговорим

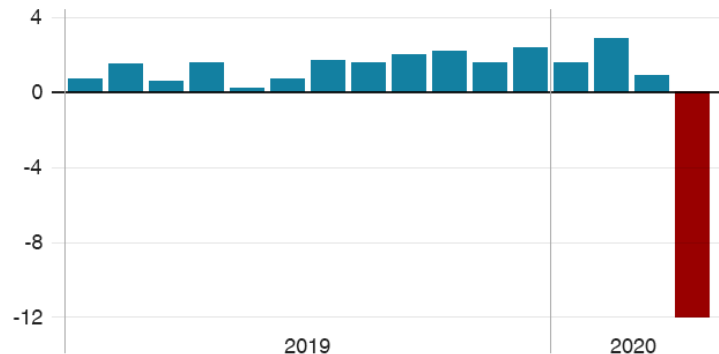
- Что происходит с рынком.
- Ключевые метрики бизнеса: средний чек и “жизненная ценность” LTV.
- Как знание о клиентах поможет увеличить продажи.
- Как копить, где хранить и обогащать клиентскую базу.
- Правильная сегментация клиентов.
- Каналы продаж и Омниканальность. Что будет работать в эпоху удаленки.

Что происходит с рынком

- затяжной кризис 2020
- второй квартал -- провальный для многих бизнесов
 - для нашего направления маркетинга q2/q1 показал 9% падения,
 - 2020q2 / 2019q2 -- **32% падения**
- **общее наблюдение -- люди неохотно расстаются с деньгами**

В апреле 2020 года ВВП России упал на 12%

Месячная динамика ВВП, %



Выживут компании, прошедшие Digital-трансформацию

- данные о клиентах оцифрованы
- вы считаете ключевые метрики
 - лиды и конверсию в продажи
 - клиентскую базу
 - средний чек
 - LTV = жизненную ценность (сумма всех денег от клиента за время работы с вами)
- **вы знаете свою “точку безубыточности” и принимаете решения на основе данных**

	LTV	среднее за 20 год	Сентябрь 2020	Август 2020	Июль 2020	Июнь 2020	Май 2020
1		848	387	235	555	298	790
2		871	852	108	028	120	672
3		224	000	000	000	000	000
4		378		000	000	000	000
5		803		748			800
6		807	000	033	033	098	900
7		522		600	900		900
8		853	533	867	567	400	832
9		470	340	092	200	200	200
10		248		594	342	824	

Рейтинг внедрения различных вендоров CRM, 2019

В % от числа компаний в России

Какая CRM система внедрена в Вашей компании?

Общий рейтинг внедрения CRM в РФ (2019) — 17%



- Не слышали о системах CRM; CRM в компании нет
- Наша компания сейчас планирует внедрить / внедряет CRM
- Да, у нас в компании внедрена CRM
- Мы отказались от использования CRM; раньше она была
- У нас нет CRM, и не планируем ее внедрять



В % от числа компаний, в которых внедрена CRM

Данные за 2018: волна исследования Ноябрь, 2018-Январь, 2019 (n = 1626)

Данные за 2019: волна исследования Ноябрь, 2019-Январь, 2020 (n = 1618)

ИПП, J'SON & PARTNERS CONSULTING

Выживут компании, прошедшие Digital-трансформацию

- 17% компаний используют CRM
- из них 20% (неподтвержденные данные, это по ощущениям) работают с клиентской базой: занимаются аккаунтингом, повторными продажами, считают ключевые метрики и принимают решения на основе данных.
- итого $0,17 * 0,20 = 3,4\%$. Вы где?
- **Знание о клиентах, сегментация и дифференцированные предложения -- новая реальность.**

Как собирать данные, что именно собирать

- где хранить -- в CRM.
- Настроить поля под ваш бизнес (конкретно -- по сегментам)
- если первичный сбор данных идет во внешних сервисах (Excel, 1с, гугл-таблицы), ежемесячно по будильнику все импортируйте в crm

Ваша задача -- обогащать базу целевыми контактами.

ДОПОЛНИТЕЛЬНО 

изменить

Продуктовый лид

да

Источник

CRM-форма (сайт)

Иностраный лид

не заполнено

Товары

Итого

0.00 руб

⋮ Направление



Битрикс24

Потенциал

не заполнено

Ответственный



Антон Колодницкий

Руководитель отдела интранет-систем, партнер

Наблюдатели

добавить

не заполнено

Комментарий

Облако

UTM-метки

отсутствуют

ДОПОЛНИТЕЛЬНО

изменить

Тип сделки

HR

Источник

HR_Заполнена форма вакансии

Вакансия

Менеджер проектов

Дата начала

12 октября 2020

Доступна для всех

Да

Ответственный



Алёна Яндулина

Менеджер внутренних проектов

UTM-метки

отсутствуют

Сквозная аналитика

Прочий трафик

Выбрать поле

Создать поле

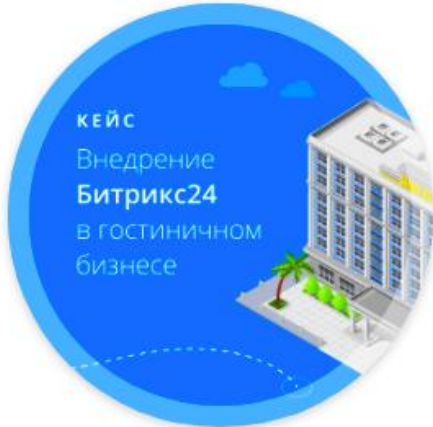
Удалить раздел

Что делать, если CRM нет (минутка саморекламы)

Наше секретное предложение.



Улучшаем работу отдела продаж в CRM Битрикс24 для строительной компании



Внедрение Битрикс24 в гостиничном бизнесе



Кейс: Автоматизация процессов агентства кадровой рекламы



КРУЗ — изменение дизайна Битрикс24



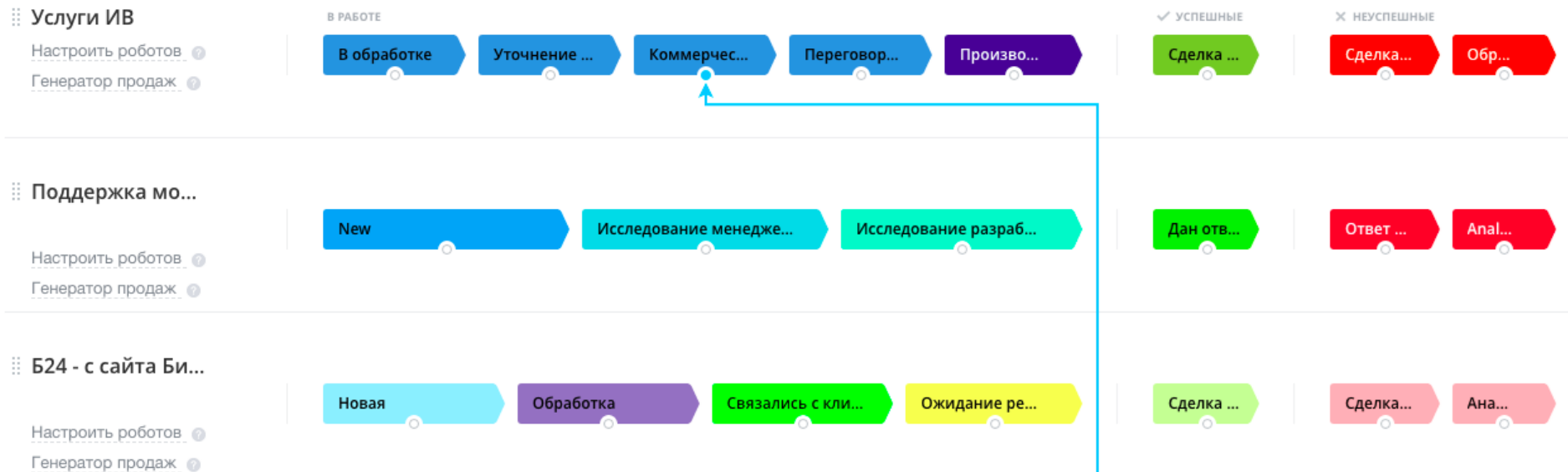
Улучшаем работу отдела продаж в рекламной компании с помощью Битрикс24



Автоматизация работы финансовой компании с помощью Битрикс24

Откуда брать контакты

- Предполагаем, что у вас есть работающий канал привлечения клиентов.
- во-первых, выделить “направления” бизнеса – у каждого своя аудитория: hr, продукты, услуги, итд



Откуда брать контакты

- **Предполагаем, что у вас есть работающий канал привлечения клиентов.**
- во-первых, выделить “направления” бизнеса -- у каждого своя аудитория: hr, продукты, услуги, итд
- во-вторых -- везде разные воронки и разные поводы собирать контакты -- отклики на вакансии, лиды, заявки на саппорт итд

Откуда брать контакты

- **Предполагаем, что у вас есть работающий канал привлечения клиентов.**
- во-первых, выделить “направления” бизнеса -- у каждого своя аудитория: hr, продукты, услуги, итд
- во-вторых -- везде разные воронки и разные поводы собирать контакты -- отклики на вакансии, лиды, заявки на саппорт итд
- в-третьих, заведите правило спрашивать контакты (скрипт разговора + шаблон письма менеджера). Никогда не знаешь, в какой момент что понадобится.

Откуда брать контакты

- **Предполагаем, что у вас есть работающий канал привлечения клиентов.**
- во-первых, выделить “направления” бизнеса -- у каждого своя аудитория: hr, продукты, услуги, итд
- во-вторых -- везде разные воронки и разные поводы собирать контакты -- отклики на вакансии, лиды, заявки на саппорт итд
- в-третьих, заведите правило спрашивать контакты (скрипт разговора + шаблон письма менеджера). Никогда не знаешь, в какой момент что понадобится
- 4 -- есть страшное слово “лид-магнит” -- они тоже работают (пример про Матрицу компетенций)



конверсия
74.07%

всего попыток
27

успешно заполнено
20

<input type="checkbox"/>		СДЕЛКА	СТАДИЯ СДЕЛКИ	ДЕЛА	КЛИЕНТ	ОТВЕТСТВЕННЫЙ	ДАТА СОЗДАНИЯ ▾	ПУТЬ КЛИЕНТА	ОТДЕЛ И
<input type="checkbox"/>		Заполнение CRM-формы "Матрица обучения маркетолога"	<div style="width: 20%;"><div style="width: 20%;"></div></div> В обработке	Дела отсутствуют	Юлия	Александр Давыдов	18.10.2020	Прочий трафик > Сайт > CRM-форма	
<input type="checkbox"/>		Заполнение CRM-формы "Матрица обучения маркетолога"	<div style="width: 20%;"><div style="width: 20%;"></div></div> В обработке	Дела отсутствуют	Анна	Александр Давыдов	14.10.2020	Прочий трафик > Сайт > CRM-форма	
<input type="checkbox"/>		Заполнение CRM-формы "Матрица обучения маркетолога"	<div style="width: 20%;"><div style="width: 20%;"></div></div> В обработке	Дела отсутствуют	Юлия	Александр Давыдов	12.10.2020	Прочий трафик > Сайт > CRM-форма	
<input type="checkbox"/>		Заполнение CRM-формы "Матрица обучения маркетолога"	<div style="width: 20%;"><div style="width: 20%;"></div></div> В обработке	Дела отсутствуют	Александр Дудаков	Александр Давыдов	03.09.2020	Рассылки с сайта > Сайт > CRM-форма Рассылки с сайта > Сайт	

Правильная сегментация клиентов. Что это такое вообще.

- **Предполагаем, что вы знаете Портрет целевого клиента.**
- **какие бывают сегменты:**
 - по продукту / услуге;
 - по проблеме;
 - гео;
 - по отрасли, по должности -- все, что влияет на продукт, который вы предоставляете.

ДОПОЛНИТЕЛЬНО 

изменить

Продуктовый лид

да

Источник

CRM-форма (сайт)

Иностраный лид

не заполнено

Товары

Итого

0.00 руб

⋮ Направление



Битрикс24

Потенциал

не заполнено

Ответственный



Антон Колодницкий

Руководитель отдела интранет-систем, партнер

Наблюдатели

добавить

не заполнено

Комментарий

Облако

UTM-метки

отсутствуют

ДОПОЛНИТЕЛЬНО

изменить

Тип сделки

HR

Источник

HR_Заполнена форма вакансии

Вакансия

Менеджер проектов

Дата начала

12 октября 2020

Доступна для всех

Да

Ответственный



Алёна Яндулина

Менеджер внутренних проектов

UTM-метки

отсутствуют

Сквозная аналитика

Прочий трафик

Выбрать поле

Создать поле

Удалить раздел

Правильная сегментация клиентов. Что это такое вообще.

- **Предполагаем, что вы знаете Портрет целевого клиента.**
- **какие бывают сегменты:**
 - по продукту / услуге;
 - по проблеме;
 - гео;
 - по отрасли, по должности -- все, что влияет на продукт, который вы предоставляете.
- **в сrm создаем поля по сегментам -- необходимо для последующего отбора и направления рассылок и прочей коммуникации**
- **не умеете сегментировать -- читайте книжки про маркетинг.**

Клиенты с проигранными сделками

email 1304, телефон 1342, мессенджер 6, компания 277, контакт 1241

Все клиенты

email 5390

Все лиды

email 4344, телефон 3179, мессенджер 241, компания 223, контакт 3815

Все клиенты и лиды

1

телефон 29673

Иностранные клиенты

ФОРМА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

Клиенты

Выбрать получателей из Контактов и Компаний CRM




выбрано: 0

Лиды

Иностранный лид: Да 



выбрано: Email - 279, Телефон - 174, Мессенджер - 5, Контакт - 198, Компания - 39

Динамический список получателей. 

Результат?

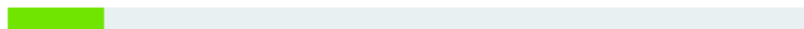
- **Вы можете прорабатывать точные “связки”
Сегмент - Канал - Предложение (оффер).**
- Клиенты получают адресные предложения.
- Растет конверсия и LTV.
- У вас появляется “рубильник” для загрузки производства (и обеспечения бизнеса деньгами).

Самые полезные статьи и интересные проекты от ИНТЕРВОЛГИ за

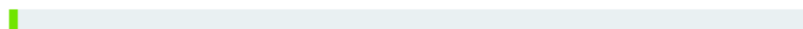
Отправлено вчера, 21:01, автором: [Шкарупа Алексей](#)

Всего отправлено писем: **11 396** из 11 717

Просмотрено: **12.8 %**



Переходов: **1.2 %**



Прочитанных

1 457

Переходы

139

С ошибкой

321

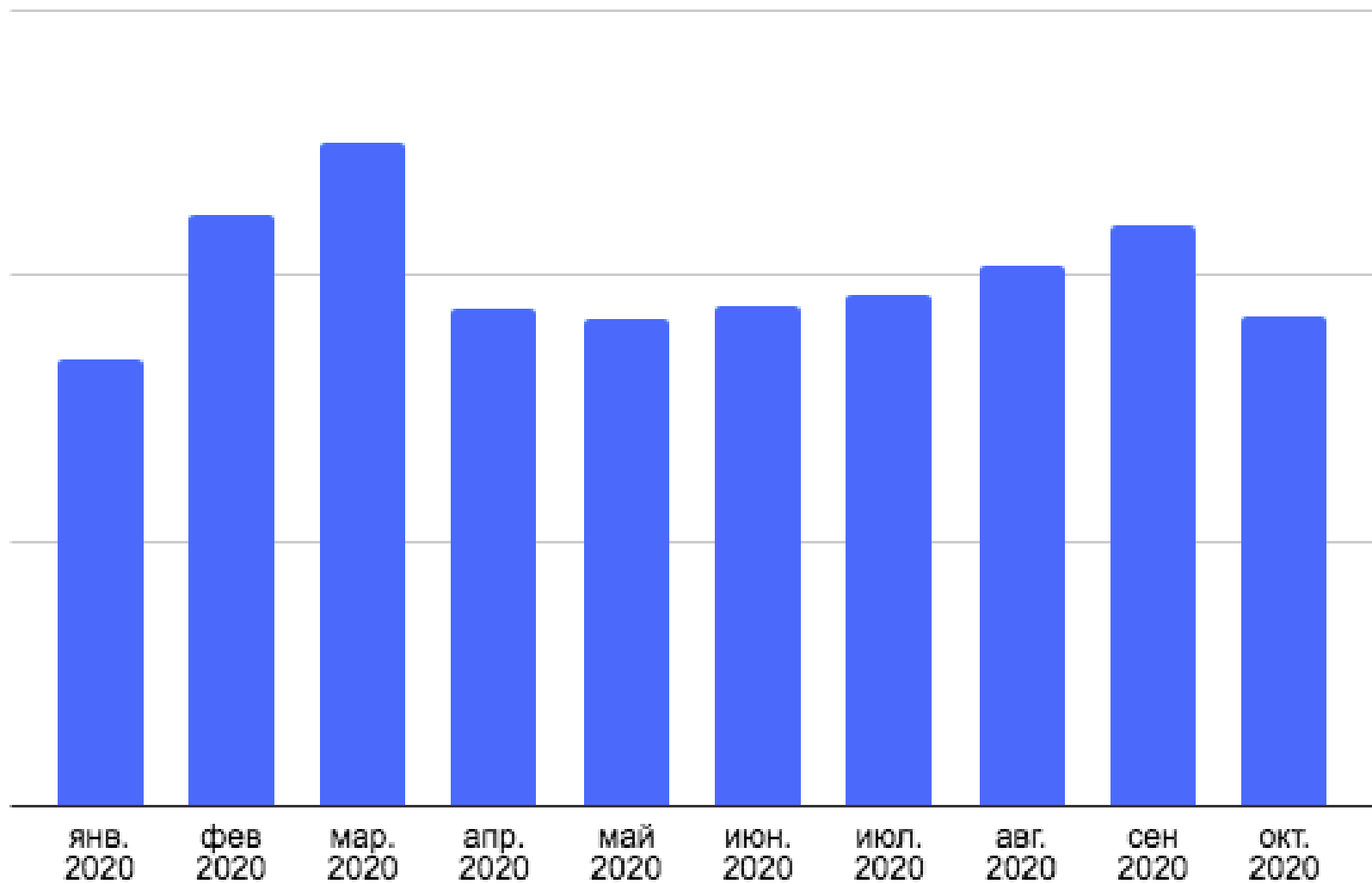
Отписались

46

ЛИД	СТАТУС	ДЕЛА	ДАТА СОЗДАНИЯ	E-MAIL	ОТВЕТСТВЕННЫЙ
, хотя МП Звонок,	 Сконвертирован	Дела отсутствуют	18.09.2020		Кирилл Майданик
Документооборот в Битрикс24 Электронная почта,	 Сконвертирован	Дела отсутствуют	17.09.2020		Антон Колодницкий
Аудит сайта. Электронная почта,	 Сконвертирован	Дела отсутствуют	17.09.2020		Кирилл Майданик

Каналы продаж и Омниканальность. Что будет работать в пост-карантинную эпоху тотальной удаленки.

- Этот пункт для хайпа. Карантин был, есть и будет.
- все кто должен был закрыться -- уже
// если времени хватит, рассказать про новые коллцентры
- работать будет то же самое



Каналы продаж и Омниканальность. Что будет работать в пост-карантинную эпоху тотальной удаленки.

- этот пункт для хайпа. Карантин был, есть и будет
- все кто должен был закрыться -- уже // если времени хватит, рассказать про новые коллцентры
- работать будет то же самое
- онлайн дает возможности -- на сцену выходит “Нетворкинг 2.0”:
 - группы в телеграмме,
 - совместные прохождения онлайн-курсов,
 - видео-трансляции и другие digital-способы взаимодействия с аудиторией

Итог. Что с продажами и омниканальностью?

- Омниканальность -- вся в мобайле.
Поэтому вам и нужно собирать максимум контактов, чтобы быть всегда на виду.
- Продажи -- в онлайн, нечего по магазинам ходить.
 - Если у вас нет канала онлайн-продаж (привлечения клиентов), следующую волну вы как бизнес рискуете не увидеть.
 - + обратите внимание на чат-ботов.
- Всем любви, смотрите презентацию Рыжикова.

Полезные ссылки

1. <https://ict.moscow/research/rynok-crm-v-rossii/>
2. <https://www.finam.ru/analysis/forecasts/ekonomicheskiiy-krizis-zatyagivaetsya-20200720-135256/>
3. <https://www.bbc.com/russian/news-52934300>



вертикальная оцифровка бизнеса

Задавайте вопросы.

Александр Вячеславович Давыдов
руководитель отдела маркетинга
ИНТЕРВОЛГА

dav@intervolga.ru

Наши вакансии:

intervolga.ru/vacancy/