

Применение CRM систем для увеличения B2B продаж

Николай Булава

Генеральный директор

INTEGROS Ltd.

www.integros.com.ua

тел: +380(44) 538-0878

моб: +380(67) 209-8386

Nikolay.Bulava@integros.com.ua

Откуда опыт

С 2002 года мы помогаем нашим клиентам повышать эффективность продаж с помощью внедрения различных CRM технологий

DATA GROUP
ИНТЕГРАЦИОННЫЕ РЕШЕНИЯ

СофтПресс
ИЗДАТЕЛЬСКИЙ ДОМ

Synergia
advanced cabling spectrum

S|E|B

ЗАО
ЗАГОРЬЕ
ОКРЕЩЕНА

PROFIXTM
КОМПАНИЯ

КРЕДИТПРОМ
БАНК

Univest PrePress

TRUST[®]
НАЦИОНАЛЬНЫЙ БАНК ТРАСТ

ICU
INVESTMENT CAPITAL UKRAINE

PAPER HOUSE

integros[®]
CRM Innovations

Реалии B2B продаж

55% из них 30%

«созреют» к покупке в течение 12 месяцев

90%

отвечают: «Когда
и о них забывают»

35% не клиенты

**На эту деятельность уходит
от 40% до 50% времени
менеджеров по продажам**

Из 100%

потенциальных
клиентов,
к которым
обращаются
с предложением

>90%

получивают информацию, но откладывают
принятие решения по разным причинам

10% откликаются

<1% реально
обсуждают покупку

Актуальный вопрос

**Как повысить
эффективность
продаж**



Пути повышения эффективности

Продавать быстрее

Повысить «зрелость» клиента, который обращается

- Автоматизировать процессы маркетинга

Быстрее и точнее идентифицировать потребности

- Повысить квалификацию продавцов

Не допускать «простоев» по своей вине

- Автоматизировать процессы продаж

Продавать больше

Увеличить приток «зрелых» клиентов

Улучшить навыки продавцов

Освободить продавцов от рутинных операций

Не допускать «простоев» по своей вине

Золотой запас для роста продаж

55% из них 30%

«созреют» к покупке в течение 12 месяцев

90%

35% не клиенты

отвечают: «Когда надо будет, мы САМИ вас найдем»
и о НИХ надолго забывают

Из **100%**

потенциальных
клиентов,
к которым
обращаются
с предложением

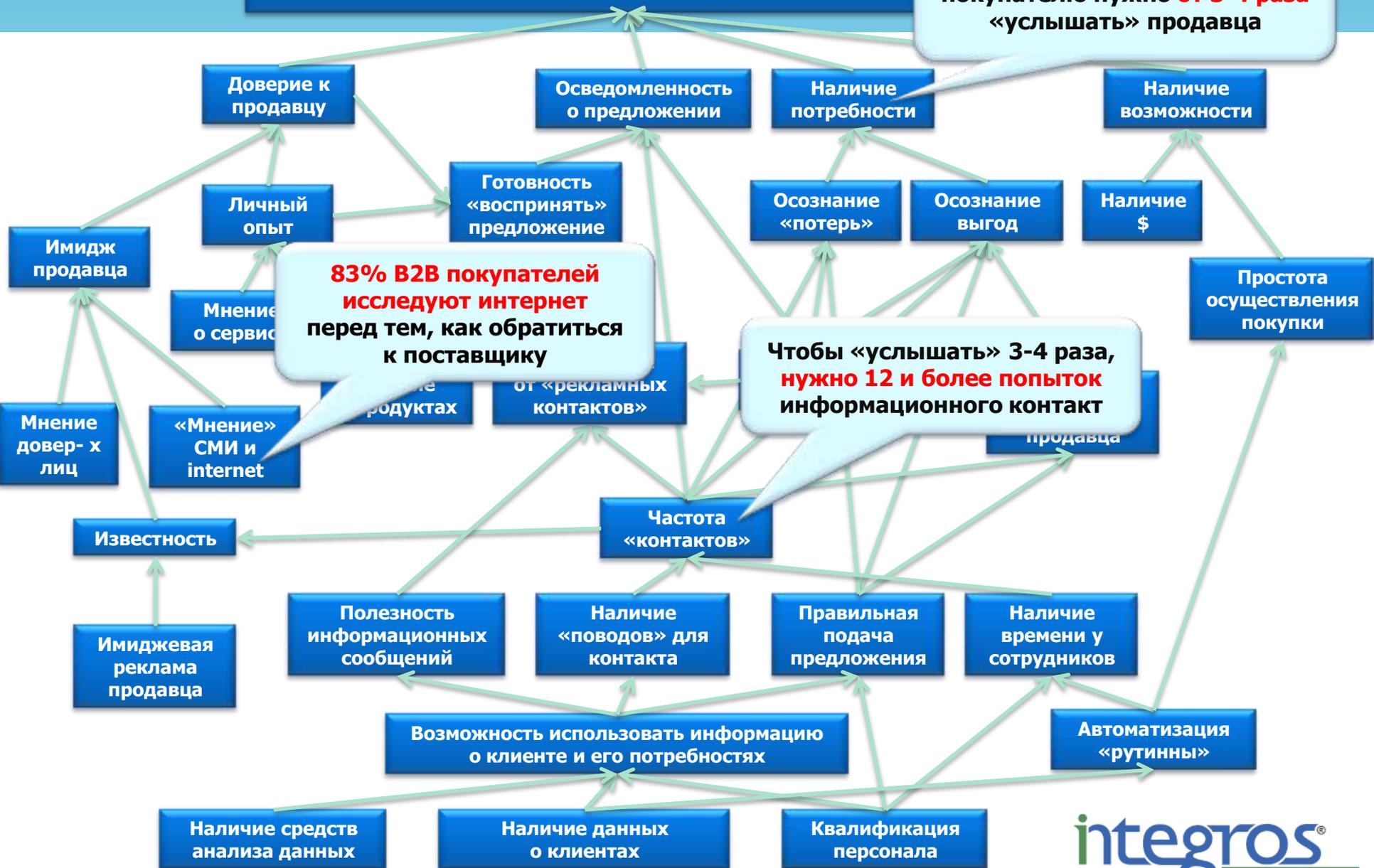
>9% запрашивают информацию, но откладывают
принятие решения по разным причинам

10% откликаются

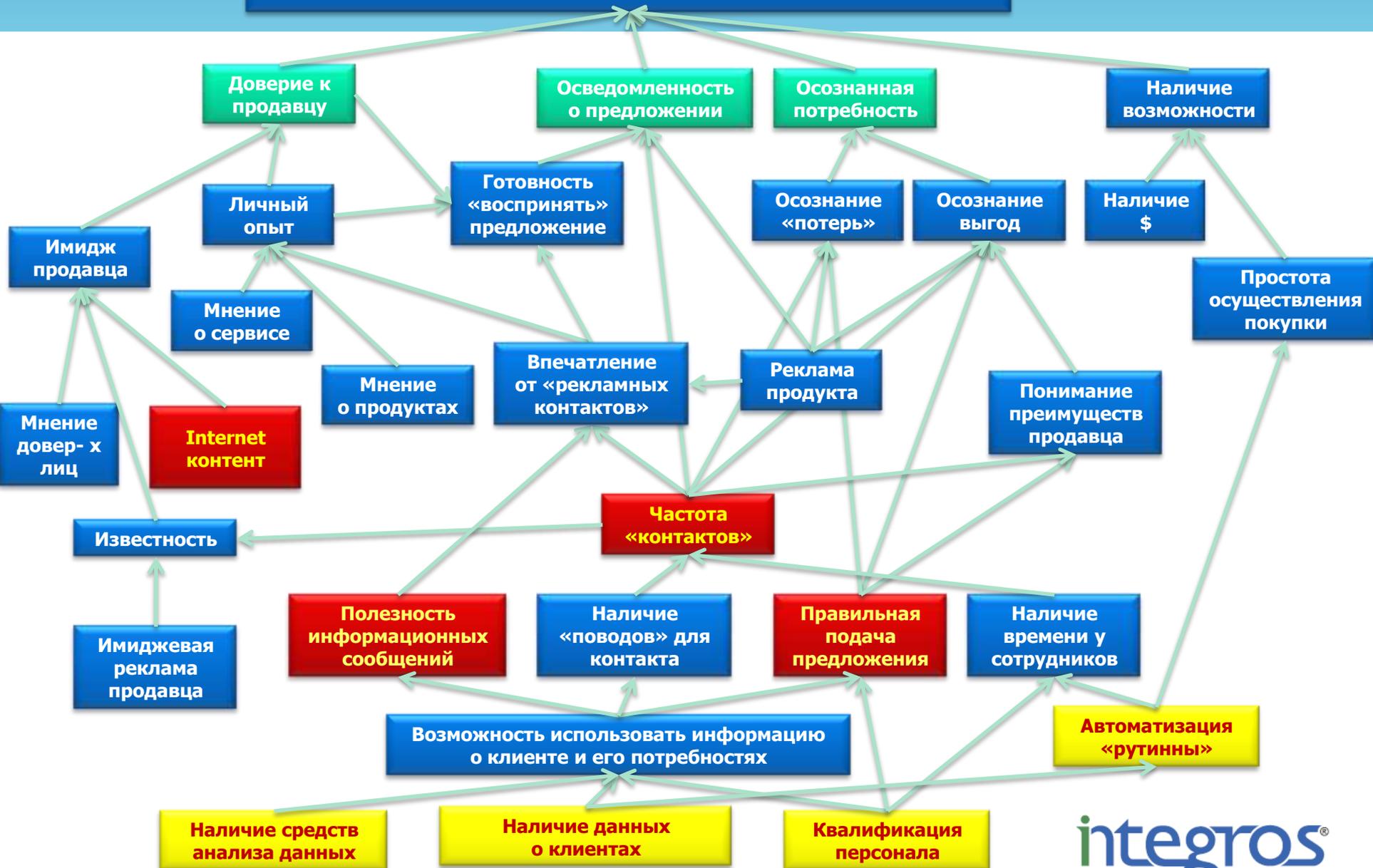
<1% реально
обсуждают покупку

ПОКУПАЮ!

Для осознания потребности, покупателю нужно **от 3-4 раза «услышать»** продавца



ПОКУПАЮ!



Ключевые факторы успеха

Полезность контента

Бесполезную коммуникацию мы игнорируем

Регулярность общения

Слишком частые контакты – раздражают
Слишком редкие – не позволяют удерживать внимание

Согласованность каналов коммуникации

Информация, должна быть согласована во всех каналах коммуникации, которые доступны клиенту (рассылки, личный контакт, сайт, ...)

Управляемость процессов

Чтобы управлять развитием отношений необходимо анализировать реакцию аудитории и искать пути активизации коммуникаций

Делаем

- Регулярно размещать на сайте полезный контент
- Модифицировать сайт для сбора данных о посетителях и интегрировать с CRM системой
- Настроить в CRM системе процесс вовлечения потенциальных клиентов в коммуникацию
- Интегрировать e-mail рассылки CRM системы с механикой сбора статистики на сайте
- Настроить в CRM системе анализ поведения клиентов на сайте, чтобы выявлять наиболее перспективных
- Настроить в CRM системе процесс уведомления продавцов о перспективных покупателях



Получаем

- **Повышаем количество запросов от потенциальных клиентов**
- **Экономим 25-30% времени продавцов на обработку клиентов**
- **Сокращаем длительность цикла продажи за счет притока более зрелых покупателей**
- **Повышаем эффективность расходов на рекламу**

Полезный контент – это просто

Осознание потребности

Помогите покупателям понять и определить проблемы или потребности новым или иным способом

- **Информация о последствиях существования проблемы**
- **Аналитические обзоры и тенденции рынка**
- **Истории успехов**
- **Новинки рынка**

Оценка возможных вариантов

Покажите лучшие решения, варианты и способы покупок, которые покупатели не поняли или не учли

- **Информация о методах решения проблем клиентов**
- **Выгоды, которые дает продукт**
- **Кейсы успешных проектов**
- **Сколько будет стоить решение проблемы**

Решение проблемы выбора

Помогите покупателям преодолеть или устранить препятствия к приобретению

- **Кейсы успешных проектов**
- **Отзывы и рекомендации Клиентов**

Покупка

Сделайте процесс покупки простым, удобным и быстрым

Использование

Покажите клиентам, как приспособить и использовать продукт наилучшим способом, как получить максимум от покупки.

- **Информация о новых продуктах и их возможностях в ключе потребностей клиента**
- **Все из блока «Осознание потребности»**

Интегрируем маркетинг и продажи

Вовлекать в общение

Формировать потребность

Продавать

Развивать отношения

Вовлечение

Получение права на общение

Информирование

Снабжать информацией и изучать реакцию

Потенциальная продажа

Согласовать условия и утвердить обязательства

Продажа

Выполнение обязательств

Информирование

Снабжать информацией и изучать реакцию

Диалог

Обсуждать актуальные

Диалог с клиентом

Авторегистрация на WEB-сайте для получения «вкусного» контента

Приглашение к общению

Выяснение причин

Собирать информацию

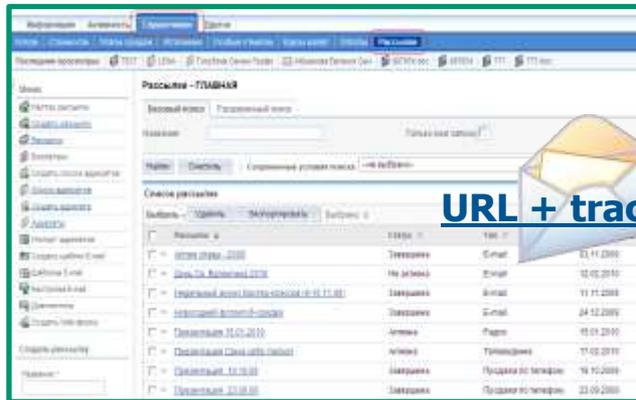
Регулярные информационные рассылки

Скоринг клиентов



– регулярные циклические процессы

Интегрируем e-mail рассылки с сайтом



URL + tracking code

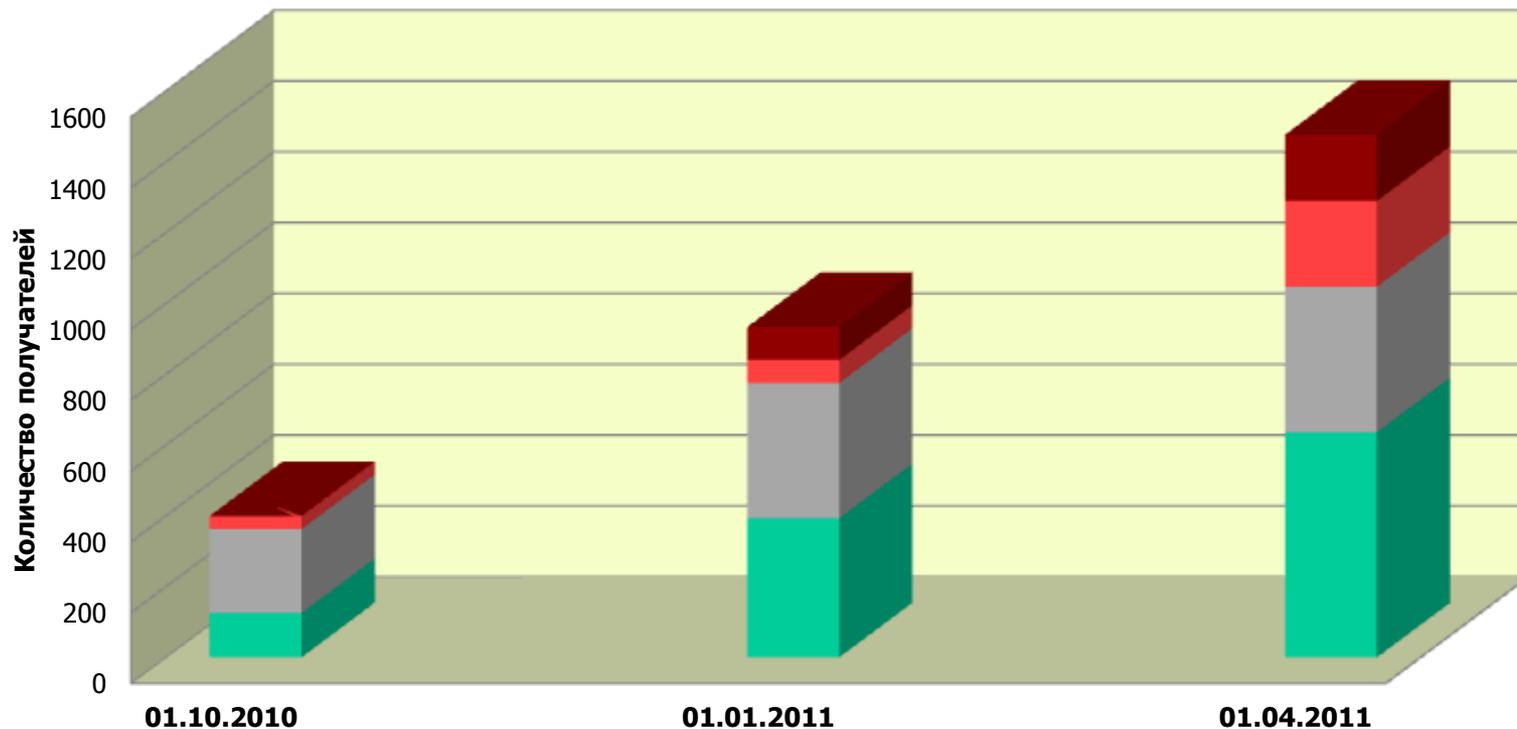
tracking code

+ ID сессии

- Уровень отклика
- Количество переходов
- Количество и тематика просмотренных статей
- Количество повторных заходов
- Время, проведенное на сайте
- Количество входящих обращений

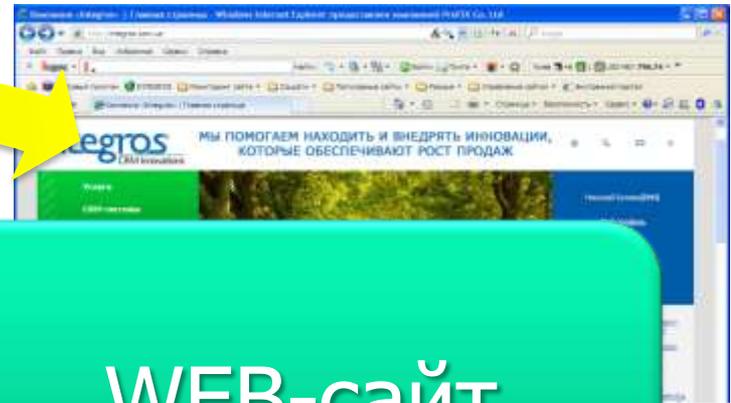


Внедряем аналитику



	01.10.2010	01.01.2011	01.04.2011
■ Потерянные	0	93	187
■ Падающий интерес	37	65	242
■ Неактивные	237	382	411
■ Активные	125	393	636

CRM система для роста продаж



SFA CRM-
система

WEB-сайт

Аналитический
CRM

- параметр активности
- интерес к материалам сайта
- тематические списки рассылок
- базы шаблонов
- персонализация
- трекинг коды
- обработка отказов
- управление workflow
- сбор данных с регистрацией
- сбор статистики
- анализ (кто, когда, что, на какие сайты)

Инвестиции

Отдача

Модернизация CRM системы от 80 тыс.грн.

Консалтинг по оптимизации процессов от 30 тыс.грн.

Разработка методики оценки перспективности покупателя от 30 тыс.грн.

Модернизация сайта от 20 тыс.грн.

Инвестиций От 170 тыс.грн.



- **Повышаем количество запросов от потенциальных клиентов**
- **Экономим 25-30% времени продавцов**
- **Сокращаем длительность цикла продажи за счет притока более зрелых покупателей**
- **Повышаем эффективность расходов на рекламу**

Обращайтесь, с нами Ваша компания будет продавать больше

Николай Булава

Генеральный директор

INTEGROS Ltd.

www.integros.com.ua

тел: +380(44) 538-0878

моб: +380(67) 209-8386

Nikolay.Bulava@integros.com.ua