



CRM-СИСТЕМЫ

ЦИФРОВОЕ УПРАВЛЕНИЕ ВЗАИМООТНОШЕНИЯМИ С КЛИЕНТАМИ

Создаем нетиповые CRM-решения на базе Битрикс24 с учетом особенностей ваших бизнес процессов.

Веб-интегратор «Факт»

Веб-интегратор «Факт» специализируется на создании, сопровождении и развитии технологичных веб-систем и мобильных приложений. Является одним из ведущих в России интеграторов 1С-Битрикс24.



**1С • БИТРИКС
Enterprise**

Крупные корпоративные
внедрения

3 место

В рейтинге CRM-интеграторов
для крупного бизнеса в России
Рейтинг Рунета 2022

5 место

Среди интеграторов CRM-
систем в России

- Разработали веб-системы для 10% компаний из «ТОП-100 крупнейших частных компаний России по версии Forbes» за 2019 год
- Лидер по числу сертифицированных разработчиков 1С-Битрикс24



 Ростелеком

 IEK

 НОРНИКЕЛЬ

 Третьяковская
галерея

 KERAMA MARAZZI

 ВТБ ПЕНСИОННЫЙ
ФОНД

 LUDING
EST. 1993



Для продаж

Единая клиентская база

Хранилище данных о клиентах, в котором можно вести историю взаимоотношений с клиентом, проводить скоринг и управлять контактными лицами.

Управление продажами

Автоматизация работ с воронкой продаж, анализ показателей продаж, управление работой менеджеров и контроль согласования документов.



Для маркетинга

Автоматизация маркетинга

Формирование цепочки касаний с клиентами, сегментация клиентской базы. Маркетинговая отчетность по лидам и сделкам.

Аналитика

Автоматизация сценария обслуживания. E-mail, SMS рассылки, голосовой обзвон в едином окне.



Для сервисной службы

Оmnikanальные коммуникации с клиентами

Хранилище данных о клиентах, в котором можно вести историю взаимоотношений с клиентом, проводить скоринг и управлять контактными лицами.

Повышение клиентского сервиса

Фиксация всех обращений от клиентов в единой системе, автоматизация их обработки, контроль сроков ответов.



Предпроектный анализ

Проводим предпроектный анализ, помогаем выявить бизнес-процессы взаимодействия с клиентами и подготовить всю техническую документацию для внедрения CRM-системы.



Нетиповые проекты

Знаем, как расширить стандартный функционал CRM-системы и оцифровать ваши уникальные бизнес-процессы.



Высокие требования

Наличие собственного отдела QA позволяет нам обеспечивать высокое качество проектов на всех этапах.



Enterprise уровень

Подтвержденные компетенции Битрикс24 за крупные корпоративные CRM внедрения.



Омниканальность

Интегрируем CRM-систему с любыми внутренними системами и сторонними сервисами.



Надежность

Знаем, как построить отказоустойчивую и защищенную архитектуру сервиса.

Преимущества внедрения CRM-системы на платформе Битрикс24

CRM №1 в России

Более 10 000 000 компаний
используют Битрикс 24

1.

Российское программное обеспечение. На 100% заменяет функционал зарубежных CRM-систем.

2.

100+ модулей позволяющих расширить возможности типовой CRM системы.

3.

Интеграция с внутренними и внешними информационными системами, синхронизация с 1С.

4.

Мобильное приложение, повторяющее основной функционал системы.

5.

Многоуровневая система безопасности.



ПРАКТИКА ВНЕДРЕНИЯ CRM

Крупное металлургическое предприятие

CRM-система

В 2023 году компания "Факт" приступила к внедрению CRM-системы для крупного металлургического предприятия на платформе Битрикс24.

Цели проекта:

- создание единой цифровой платформы для автоматизации процессов группы сбыта;
- развитие личного кабинета участников программы;
- повышение эффективности управления продажами и клиентской базой.



Крупное металлургическое предприятие

CRM-система

Задачи

- создали информационную систему, которая стала единой цифровой платформой для автоматизации процессов отдела продаж со следующим функционалом:
 - управление продажами;
 - управление клиентской базой;
 - управление договорами;
 - документооборот с клиентами;
 - управление контактами;
 - контроль работы персонала;
- упростили взаимодействие и обмен информацией между продавцами и контрагентами, а также внутри компании;
- внедрили омниканальный сбор информации по контрагентам с объединением всей истории событий по каждому клиенту из нескольких источников;
- обеспечили сквозной мониторинг и доступность информации для соответствующих лиц;

Компоненты информационной системы

- общая база контрагентов;
- рабочее место менеджера по продажам;
- рабочее место Руководителя;
- рабочего места специалиста Контакт-центра;
- рабочее место специалиста клиентского сервиса;
- личный кабинет Контрагента
- мобильное приложение

Интеграции

- с мастер-системой Oracle;
- с корпоративной ИС управления
- с Active Directory;
- с Outlook;
- с мессенджерами;
- интеграция с Avaya Aura Contact Center, Avaya ATS.
- интеграция с Маркетплейсом группы предприятий

КНАУФ Гипс

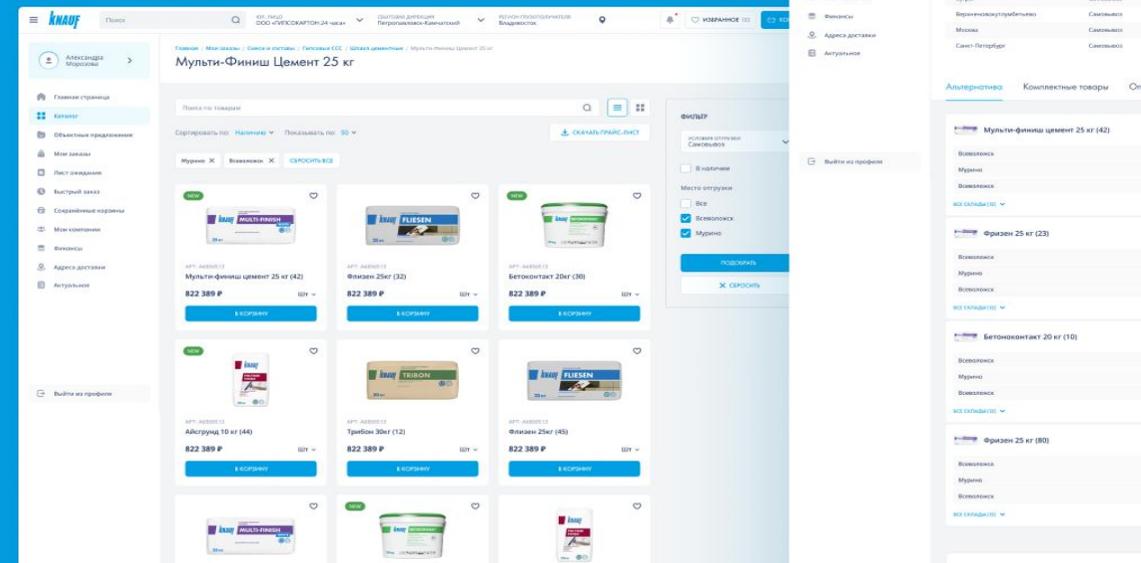
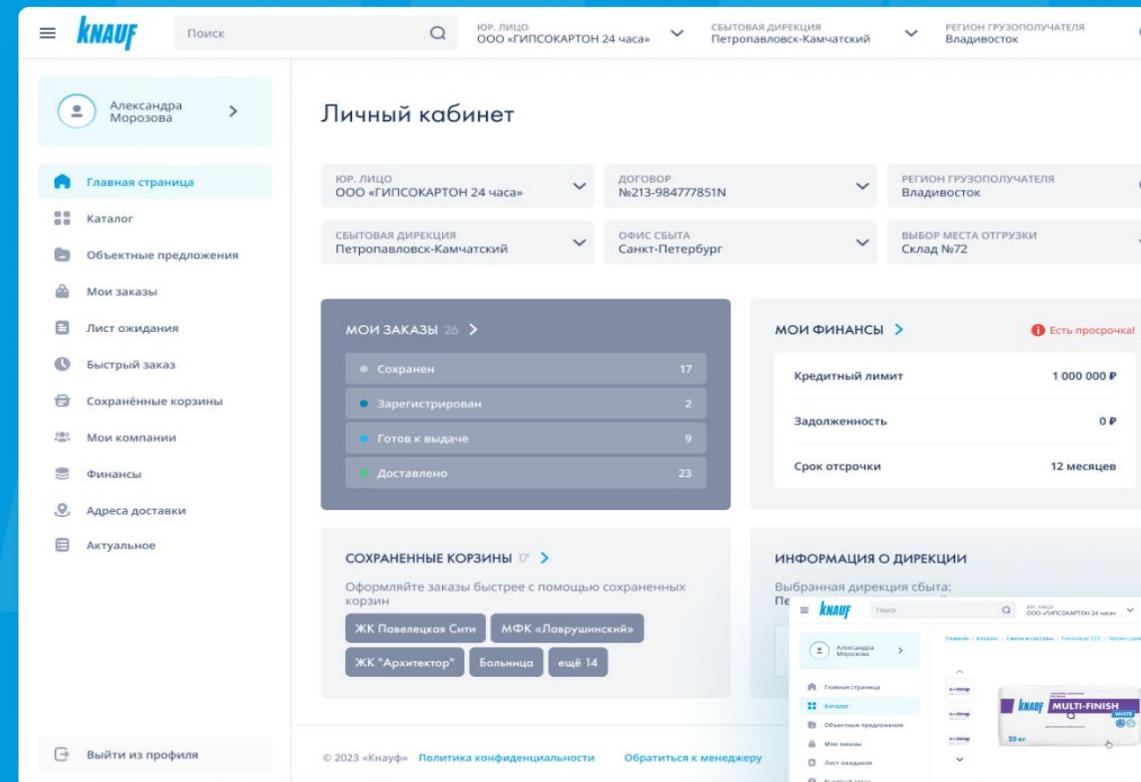
КНАУФ — это мировой бренд в сфере строительства, внутренней отделки и дизайна с мощной научно-производственной базой в России.

Компания Факт успешно реализует проект по разработке b2b-портала для ООО "КНАУФ ГИПС" (проект в работе) и приступила к внедрению CRM-системы. В мае была запущена пилотная версия, на данный момент ведем работы по проектированию полной версии системы.

Цели внедрения CRM-системы:

- Построение корректных бизнес-процессов в Битрикс24;
- Систематизация работы с новыми и существующими клиентами;
- Повышение эффективности работы с клиентской базой;
- Совершенствование внутреннего документооборота по заказам;
- Организация планирования и контроля исполнения задач сотрудниками.

KNAUF



Основные работы

- организация структуры компании;
- организация структуры данных в CRM;
- настройка прав доступа и ролей пользователей;
- работа с файлами и папками;
- настройка смарт-процессов:
 - работа с Объектом;
 - работа с Договором;
 - работа с Силосами;
 - работа с Участниками;
 - работа с Потенциалом продаж;
 - работа с Объектовыми сделками;
 - работа с Рекламациями.
- оповещения:
 - оповещения пользователей Системы;
 - внешние оповещения.
- организация работы с предложениями;
- согласование предложения.
- организация работы со сделками-заказами:
- обработка заказа.
- работа с Активностями;
- работа с Дилерами;
- работа с товарами;
- брендирование элементов интерфейсах системы посредством изменения стилей (логотип, цветовая схема).

Интеграции

- интеграция с почтовым сервисом;
- интеграция с действующим B2B-порталом;
- интеграция с системой SAP.

Керама Марацци

Разработка и внедрение CRM-системы для всех представительств

KERAMA MARAZZI — международный бренд, входящий в число лидеров глобального рынка керамики. Бизнес компании охватывает весь процесс создания керамических изделий, от глиняных карьеров до фирменной розницы во всех крупных городах РФ и за рубежом.

Ситуация перед стартом проекта

Компания KERAMA MARAZZI столкнулась с проблемой отсутствия единой CRM-системы в территориально распределенных офисах продаж. Каждый офис имел свои бизнес-процессы, а отсутствие стандартизированных данных и единого информационного поля вело к неэффективной работе менеджеров, сбора и обработки лидов. Кроме того, отсутствие CRM-системы затрудняло ведение маркетинговой политики и создание единого стандарта для всей группы компаний.

Цель

Внедрение единой для всех регионов CRM-системы на базе платформы Битрикс24 в Группу компаний KERAMA MARAZZI



KERAMA MARAZZI

Керама Марацци

Разработка и внедрение CRM-системы для всех представительств

Основные работы

- Брендинг платформы под дизайн клиента (размещение лого, стилизация меню, стилизация кнопок портала под корпоративный стиль).
- Настройка распределения заявок между менеджерами.
- Настройка этапов сделок в соответствии с филиальной системой работы компании.
- Настройка структуры подчинения сотрудников в зависимости от работы сотрудника в региональном представительстве.
- Настройка работы с VIP-агентами (подрядчики) по выполнению монтажных работ и дополнительного предоставления крупных проектов в работу.
- Масштабирование проекта на 15 региональных представительств с кластеризацией проекта.

Кастомизация

- Кастомизация товаров в сделке - запрет редактирования.
- Формирование сегментов из контактов после завершения мероприятия.
- Разграничение прав на CRM-формы в зависимости от региона.
- Авторизация пользователя с указанием магазина работы сотрудника. Настройка выбора магазина при авторизации, для смены локации сотрудника.
- Автоматическая обработка входящих писем в почтовом ящике для претензий.

Интеграции

Интеграции на все филиалы:

- Active Directory: настройка прав и ролей, контроль доступов. Обеспечивает поддержание орг. структуры в актуальном состоянии, автоматическая блокировка доступа при увольнении.
- Формы на федеральном сайте претензии и обращения: формирование лидов и сделок
- Почтовые ящики: отражение в CRM переписки с клиентами, возможность из письма формировать задачу.

Индивидуальные интеграции для каждого филиала

- **Телефония Mango:** запись звонков, генерация лидов, статистика нагрузки менеджеров.
- **Интернет-магазин:** отражение заказов в CRM, передача состава заказа в 1С, возврат в интернет-магазин статуса заказа, интеграция форм «Стать партнером» и «Запись на дизайн эскиз». Подключение модуля оплаты: возможность создания и направления по СМС ссылки на оплату из сделки в CRM.
- Интеграция Битрикс24 с 1С:УТ через **1С:Шина** с настройкой планов обмена и пакетов данных.

Негосударственный пенсионный фонд

2021 г.

> 3000 часов

начало сотрудничества

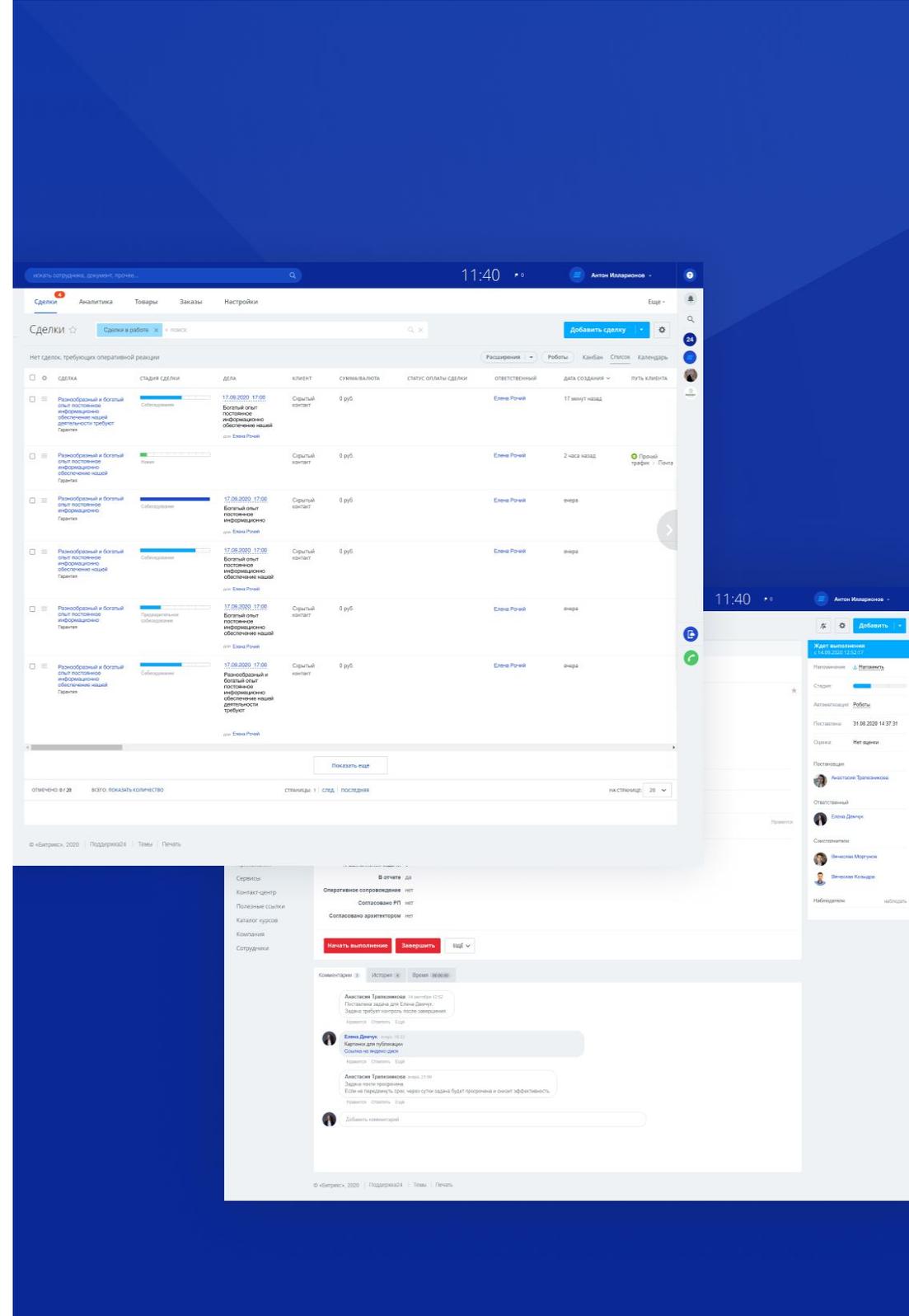
на развитии и сопровождении

Описание

Один из крупнейших негосударственных пенсионных фондов России. Входит в число лидеров рынка НПФ по объему пенсионных активов.

Цели

- создание единой системы по обработке обращений, где будет храниться история взаимодействия с клиентами фонда;
- автоматизация основных бизнес-процессов;
- снижение нагрузки на менеджеров и операторов и повышение их эффективности.



Негосударственный пенсионный фонд

Базовая разработка

- автоматизированы основные воронки сделок;
- настроены карточки контактов с автоматическими вычислениями основных показателей (уровень пенсионных отчислений, возраст, суммы на счете и т.д.);
- настроена проверка дубликатов;
- настроены карточки компаний;
- определены роли и права доступа для менеджеров;
- добавлена возможность сделать точечную или массовую рассылку;
- настроены отчетность и аналитика.

Интеграции

- интеграция с базой данных dbase, Infinity, ipension, почтой, сайтом «про-online»;
- интеграция с открытыми линиями - мессенджеры, соцсети, а также СМЭВ.

Кастомизация

- работа с ЦКО;
- продажа ОПС физическим лицам;
- НПО физическим лицам
- НПО юридическим лицам
- продажи при работе с ушедшими клиентами;
- прием обратной связи после посещения офиса;
- продажи при работе с клиентами программы Мультибонус (программа привилегий или лояльности).

Норникель

1000+

пользователей сервиса

Описание

Крупнейший в России и в мире производитель высокосортного никеля и палладия. Подразделения группы компании находятся на трех континентах в пяти странах мира – России, Австралии, Ботсване, Финляндии и ЮАР.

Норникель
КОРПОРАТИВНАЯ
ЖИЛИЩНАЯ ПРОГРАММА
ТВОЙ ДОМ

ЛК
Мои счета
Мои платежи
Моя недвижимость
Мое оборудование
Мои показания
Объявления
Профиль
Оставить обращение

© 2021
ООО «Твой дом»

Введите показания

Оборудование
Плита ЭМИС №1234

Показания (м³/ч)
XXXXXX.XXXX

Внести показания

Главная - Личный кабинет - Моё оборудование

Мое оборудование

Адрес	Заводской номер	Вид оборудования	Марка	Дата проверки
ул. Ленина, д. 24, кв. 232	1710719510333	Плита	ЭМИС2	03.01.2021
ул. Морозова, д. 4, кв. 23	4710712110333	Плита	ЭМИС2	12.01.2021
ул. Мира, д. 33, кв. 13	1710719510333	Плита	ЭМИС	23.01.2021
ул. Калинина, д.2	4710712110333	Плита	ЭМИС2	24.01.2021
ул. Вознесенская, д. 4, кв. 31	1710719510333	Плита	ЭМИС2	12.02.2021
ул. Мира, д. 4, кв. 23	4710712110333	Плита	ЭМИС2	14.02.2021
ул. Вокзальная, д. 22, кв. 13	1710719510333	Плита	ЭМИС	21.03.2021
ул. Ленина, д.1	4710712110333	Плита	ЭМИС2	24.03.2021

Норникель 24

CRM 26

Всё 40 | Делаю 31 | Помогаю 1 | Поручил 2 | Наблюдаю 6 | Проекты | Канбан | Ещё 29

Мои задачи

Задачи: 12 без крайнего срока | 23 просрочены | 5 не просмотрены

Имя	название	крайний срок	постановщик	ответственный
Екатерина Милохина	Обращение #7 «Возьми в работу»	18 Декабря 2019, 18:53	Владимир Минчев	Екатерина Милохина
Екатерина Милохина	Обращение #8 «Возьми в работу»	19 Декабря 2019, 7:34	Владимир Минчев	Екатерина Милохина
Юлия Волкова	Согласование пакета документов.	не указан	Евгения Маркина	Юлия Волкова
Юлия Волкова	Согласование пакета документов.	не указан	Евгения Маркина	Юлия Волкова



Мои показания

Всё оборудование

Оборудование	Начальная дата	Конечная дата	Показания
Газовая плита	12.01.2021	12.04.2021	433
Газовая плита	22.02.2021		411

Норникель

- доработка единой информационной базы для учета объектов жилого фонда оператора программы (зданий, помещений), финансовых лицевого счетов участников программы (собственников жилья), договоров оператора программы;
- обеспечение защиты персональных данных участников программы;
- автоматизация бизнес-процессов в части управления взаимоотношениями с участниками программы;
- автоматизация учета расчетов между участниками программы: собственниками жилья и управляющими / ресурсными / страховыми компаниями по жилищно-коммунальным услугам, договорам страхования;
- автоматизация учета расчетов между участниками программы: собственниками жилья и оператором программы по договорам купли-продажи и иным услугам;
- автоматизация формирования пакета типовых документов по ДКП и выставления счетов / квитанций на оплату;
- доработка общедоступного веб-сайта оператора программы;
- развитие личного кабинета участников программы;
- обеспечение возможности оплачивать счета и квитанции из личного кабинета участника программы;
- интеграция личного кабинета на платформе «Битрикс» с CRM-системой на платформе «Битрикс24», а также CRM-системы с учетной системой 1С на базе решения «БИТ.ЖКХ 8».

Туристический оператор

3 типа

личного кабинета

10 000

уникальных торговых
предложений в месяц

Описание

Крупный российский туристический оператор. Компания находится в тройке крупнейших компаний консолидированного российского рынка речных круизов.

Задача

Внедрить CRM систему на платформе «Битрикс24» для отдела продаж, сотрудники которого территориально расположены в разных городах - представительствах компании.



Туристический оператор

Решения

- осуществлен первоначальный импорт клиентов, их контактных данных через файл-импорта из 1С:Круизы, а так же настроена система объединения дубликатов контактов на стороне CRM;
- реализованы несколько моделей доступа с разными правами и доступным функционалом: администратор системы, руководитель отдела, менеджер компании;
- для каждой из описанных моделей доступа к системе подготовлена документация для пользователей, а также проведено обучение вовлеченных в процесс сотрудников компании.

АРМ менеджера

- интерфейс бронирования в CRM через iframe подключен к модулю бронирования основного сайта компании;
- созданные менеджером заказы, а также клиентские заказы с сайта обрабатываются как сделки в основном интерфейсе CRM системы.

Интеграции

- отчетные документы (посадочный талон, путевка, договор на оказание услуг и дополнительные услуги) генерируются на стороне модуля бронирования и передаются в CRM с привязкой к клиенту;
- данные о продажах туристам во время круиза передаются в CRM из PMS теплохода Libra Logus;
- CRM интегрирована с системой сквозной аналитики Roistat, позволяя получать путь клиента до и после совершения заказа.

Автоматизация

- триггерные напоминания об изменении статуса сделок и создание задач для менеджеров компании;
- уведомления для клиента компании. Изменение статуса сделок, подтверждение оплат;
- маркетинговые триггерные письма.

01

Прозрачная система разработки

Единое информационное пространство для клиента и команды «Факт».

02

Используем проактивный подход

Отслеживаем и предлагаем новые решения, повышающие эффективность работы с CRM-системой.

03

Индивидуальный подбор команды

На каждый проект собираются специалисты с учетом их опыта решения аналогичных задач.

04

Соблюдаем коммерческую тайну

Подписываем с клиентами и сотрудниками «Факт» договор о неразглашении сведений, связанных с проектом.

Отдел продаж

+7 (495) 134-25-25

sale@fact.digital

fact.digital



Магнитогорск

Ленина пр-т, 94а
+7 3519 54-66-30



Москва

+7 495 134-25-25



Санкт-Петербург

Лиговской пр-т, 270
б, БЦ «Лиговка 270»
+7 812 458-07-79



Оренбург

ул. Советская 71
+7 3532 37-33-69



Уфа

Мира, 14, 11 этаж, блок В,
Фабрика будущего
+7 495 134-25-25