

## Отраслевое решение для Автосалонов

*Краткий обзор*

Данное отраслевое решение позволит быстро внедрить CRM систему в вашем автосалоне.

Представленная CRM представляет собой “скелет” базовых процессов для ведения клиента по воронке продаж.

Вы легко сможете нарастить функционал, исходя из специфики вашего бренда и требований Дистрибьютора. Мы всегда готовы проконсультировать вас по продукту, а также оказать техническую поддержку в части дополнительной настройки или интеграции CRM со сторонними сервисами и системами, рекомендуемыми Дистрибьюторами дилерской сети.

Если вам потребуется содействие напишите нам в Telegram



## CRM

Перед вами классическая CRM: Лид-Сделка

### Лиды

Лиды - трафик, который важно учитывать при расчете конверсии, как маркетологу, так и руководителю отдела продаж.

Корректная обработка Лидов, а также отсутствие возможности их удаления рядовыми сотрудниками - гарантирует высокий уровень контроля, который позволит оценить:

- качество привлекаемого трафика, корректировать маркетинговые мероприятия
- конверсию в продажи - как в целом по отделу, так и в разрезе по каждому менеджеру

Для того, чтоб исключить задвоение лидов при вторичных обращениях клиентов, в системе запрограммирован алгоритм, который не позволяет создавать новые лиды с типом обращения “вторичный визит”, “вторичный звонок”, “визит по звонку” .

При попытке создания лида с таким типом обращения, система предупредит, что с данным клиентом есть действующая сделка и предложит переместить лид на стадию “Привязка к сделке” и привязать ее к лиду. Таким образом, вы сможете учитывать вторичный трафик.

Аналогичный алгоритм защит в разделе Сделки таким образом, что нельзя создавать сделку без лида. Система предупредит менеджера, предложит корректный алгоритм и удалит сделку без лида.

### Сделки и Воронка продаж

Воронка продаж имеет выверенные этапы ведения клиента. Однако вы легко можете менять названия, удалять, дополнять этапы воронки продаж.

На момент выпуска приложения настроены 2 базовые воронки:

- Новые автомобили
- Авто с пробегом

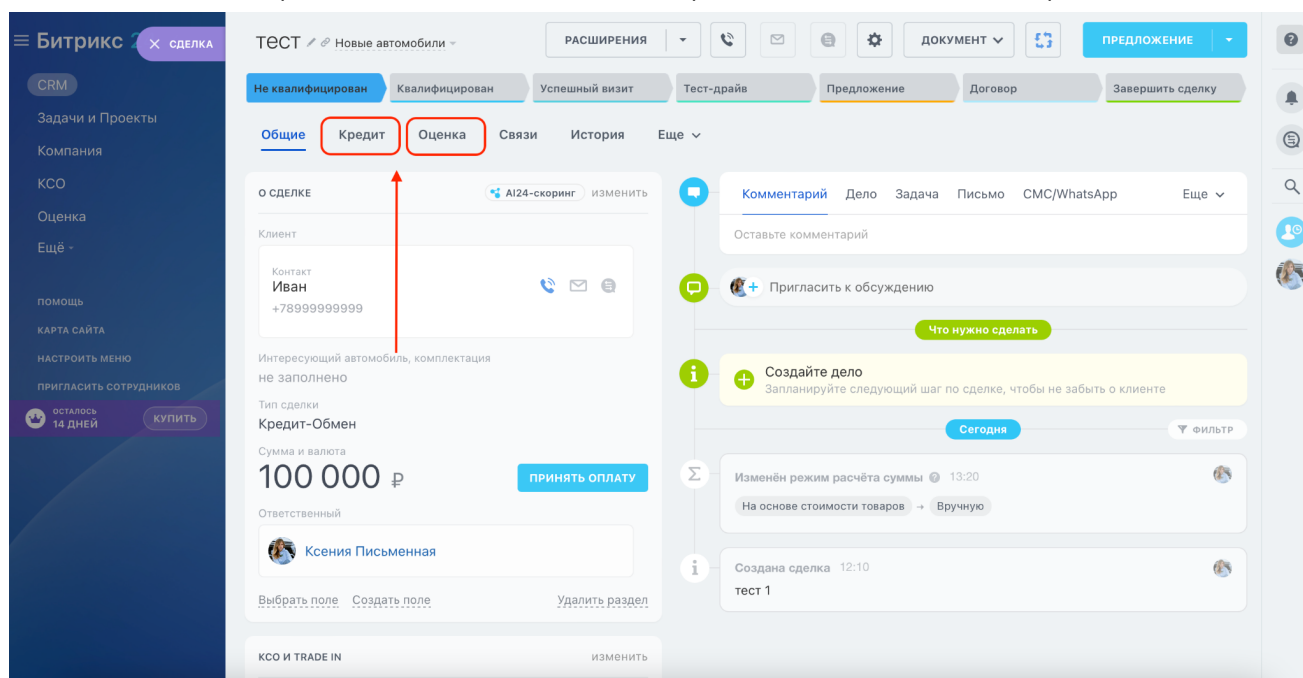
Количество доступных для создания воронок зависит от используемого тарифа Битрикс24.

Карточка Сделки имеет базовый набор полей. Вы также можете дополнять, изменять свойства списочных полей, удалять ненужные поля.

## КСО и ОЦЕНКА

Как правило, каждая сделка в автомобильном бизнесе требует участия смежных отделов - Кредитно-страховой службы (далее КСО) и специалистов Trade-in для оценки автомобиля клиента.

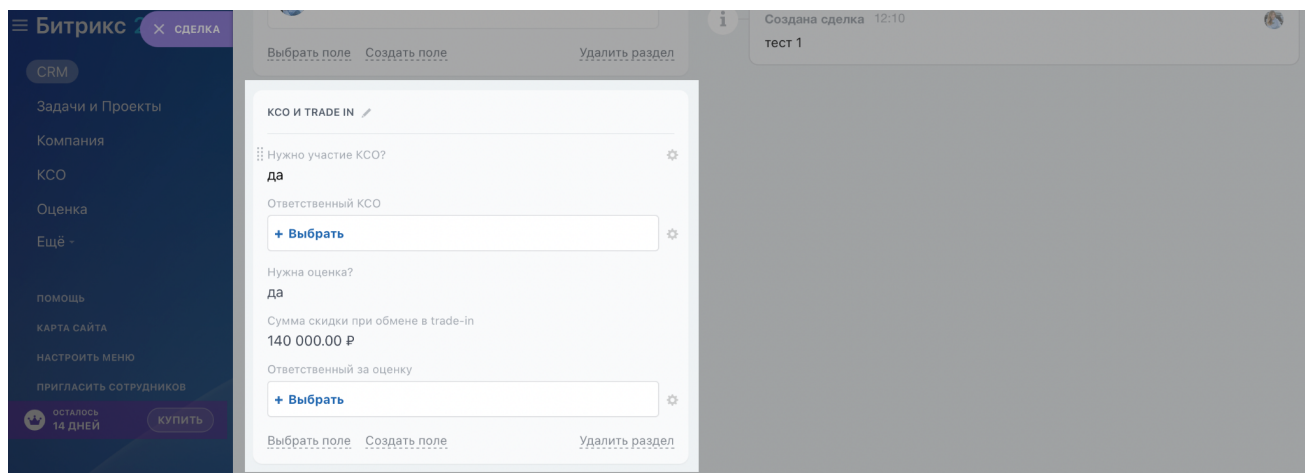
Для ведения истории взаимодействия все процессы заведены в карточке сделки.



Скриншот интерфейса Bitrix24 CRM, отображающий карточку сделки. В верхней части карточки расположены вкладки: 'Общие', 'Кредит', 'Оценка', 'Связи', 'История'. Вкладки 'Кредит' и 'Оценка' выделены красными рамками, и красная стрелка указывает на вкладку 'Оценка'. В центре карточки отображены основные данные сделки: клиент 'Иван', сумма '100 000 руб.', ответственный 'Ксения Письменная'. В правой части экрана видна панель действий с такими элементами, как 'Комментарий', 'Пригласить к обсуждению', 'Создайте дело'.

Данные процессы представляют собой самостоятельные сущности - со своим набором обязательных полей и этапов.

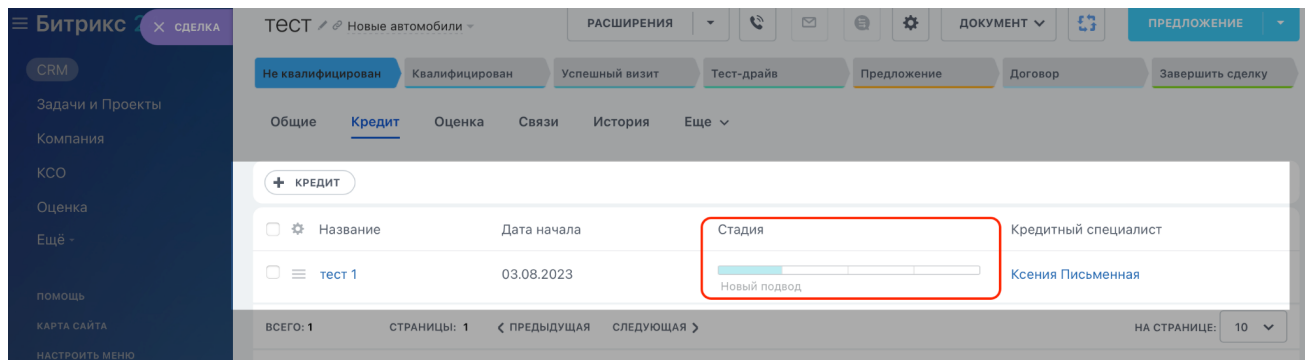
Создаются карточки Кредита и Оценки - автоматически, при условии заполнения следующих полей в Сделке::



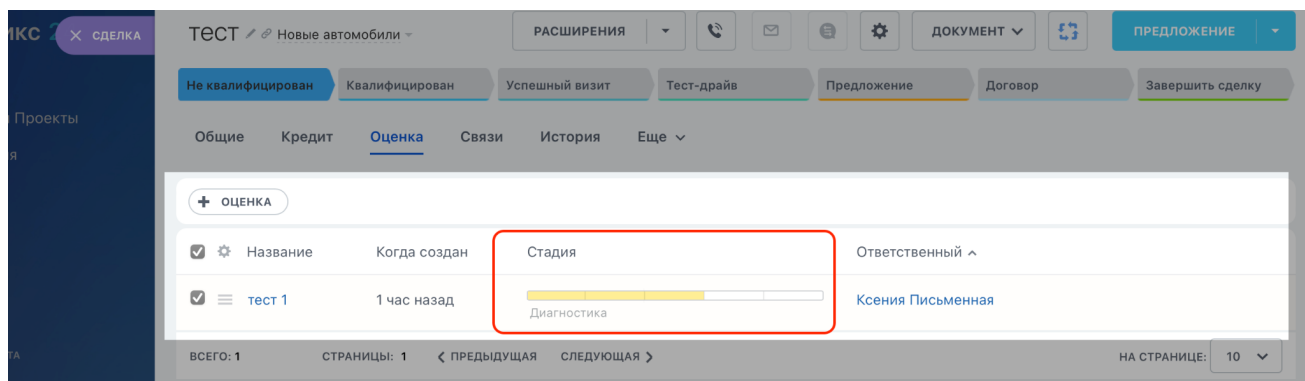
Как только менеджер отметит, что требуется участие КСО или оценщика, а также назначит ответственных - система создаст соответствующую карточку и уведомит назначенных специалистов о новом запросе.

Таким образом, в карточке Сделки сохраняется история, менеджер ОП может легко отслеживать статус каждого процесса:

#### Статус заявки по кредиту:



#### Статус процесса оценки



## КСО

Карточка КСО содержит основную информацию:

- о сделке
- о приобретаемом а/м
- о заемщике, доходах заемщика
- о параметрах выдачи
- о итоговой экономике

При заполнении размера комиссионного вознаграждения за продажу кредитно-страховых продуктов - итоговая комиссия по сделке рассчитывается автоматически.

*\*Возможна доработка для автоматической отправки заявки в несколько банков одновременно.*

## ОЦЕНКА

Процесс оценки работает аналогично.

*\*Возможна интеграция с системами оценки автомобилей - MaxPoster, CM Expert, таким образом, чтоб данные об авто подтягивались в карточку Битрикс24 при заполнении VIN-кода оцениваемого автомобиля.*

## ПРАВА ДОСТУПА

Созданы базовые роли с разграничением прав:

- РОП
- менеджер
- специалисты КСО и оценки
- администратор автосалона
- администратор портала (рекомендуем назначать 1 единственного админа)

Корректировать и присваивать права доступа можно в разделе:  
CRM -> Настройки -> Права доступа -> CRM