

ДЛЯ ИНТЕГРАТОРОВ

Повод вернуться к клиенту после внедрения CRM

ROPAudit переводит жалобу «заявки теряются» в рабочий отчет: где нет ответа, кто ответственный, какая задержка видна в CRM и какое действие нужно проверить.

Встреча начинается с фактов

Не презентация возможностей CRM, а список конкретных строк для разговора с РОПом.

Клиент остается у интегратора

Внедрение, регламенты, обучение и сопровождение по-прежнему ведете вы.

Первый шаг без доступа

Сначала обсуждаем сценарий и показываем структуру результата.

Что получает клиент

Короткий реестр потерь в Битрикс24: объект CRM, ответственный, задержка, основание и рекомендуемое действие.

Что получает интегратор

Аргументированный повод предложить донастройку CRM, регламент ответа, контроль задач и регулярное сопровождение.

Как предлагать отчет клиенту

Разговор начинается не с доступа к порталу и не с большого проекта. Сначала выбирается один сценарий продаж и фиксируется, какие потери РОПу важно увидеть в отчете.

Кому подходит

Клиент уже ведет продажи в Битрикс24, но фиксирует просадку дисциплины менеджеров: пропущенные обращения, сделки без следующего шага, тишина в открытых линиях.

01

После внедрения

CRM работает, но результат продаж не соответствует ожиданиям.

02

После аудита CRM

Нужно показать клиенту не настройки, а потери в процессе.

03

Для сопровождения

Нужен регулярный повод возвращаться к РОПу с фактами.

Порядок запуска

1

Фиксируется сценарий

Отрасль, воронка, каналы и зона, где проседает дисциплина продаж.

2

Показывается формат отчета

Структура строк и ожидаемый формат разбора без клиентских данных.

3

Согласуется разбор

Если сценарий подтверждается, отдельно определяются данные, права и периметр.

4

Фиксируется план работ

Регламенты, настройки CRM, контроль задач и сопровождение процесса продаж.

СИГНАЛ	ЧТО ВИДИТ РОП	КАКАЯ РАБОТА ВОЗНИКАЕТ ДАЛЬШЕ
Лид без первого ответа	Заявка создана, первого касания в срок нет.	Правила распределения, SLA, уведомления.
Пропущенный без перезвона	Есть входящий пропуск, но в CRM не видно ответного контакта.	Проверка телефонии, регламент перезвона, контроль задач.
Сделка без следующего шага	Активная сделка есть, будущего дела или понятного статуса нет.	Настройка стадий, обязательные поля, обучение менеджеров.
Чат без реакции	Последнее сообщение написал клиент, ответа менеджера не видно.	Регламент открытых линий, распределение, контроль смен.

Не заменяет интегратора

Отчет показывает проблемы, а работы по CRM остаются у вас.

Не требует доступа на первом шаге

Сначала обсуждаем сценарий и пример результата.

Не про абстрактный ВІ

Фокус на заявках, сделках, звонках и действиях.

Формулировка для встречи с клиентом

«Предлагаю проверить не настройки CRM, а точки потерь в процессе продаж. Отчет показывает, где в Битрикс24 нет ответа, перезвона или следующего действия: объект, ответственный, задержка и основание. На первом шаге доступ к порталу не нужен — достаточно выбрать воронку, каналы и вопрос, который важно вынести на РОПа».

Что согласовать до первого клиента

Партнерский запуск должен быть понятен коммерчески и технически: кто ведет клиента, какой периметр разбираем, как подключаются данные и как выглядит следующий проект.

Периметр пилота

- 01 Один клиент**
Выбирается компания, где Битрикс24 уже используется в продажах.
- 02 Одна зона потерь**
Например: входящие лиды, пропущенные звонки, открытые линии или сделки без шага.
- 03 Один разбор с РОПом**
На встречу выносятся реестр сигналов и список работ по CRM-дисциплине.

Данные и подключение

- 1 Без доступов в первом письме**
Сначала описываются отрасль, воронка, каналы и проблема РОПа.
- 2 Формат разбора согласуется отдельно**
Выгрузка, REST или установка приложения после подтверждения прав.
- 3 Периметр прав ограничивается задачей**
Берутся только события и объекты CRM, нужные для согласованного отчета.

ВОПРОС ПАРТНЕРА	ЧТО ФИКСИРУЕТСЯ ДО ЗАПУСКА
Кто владеет клиентом?	Клиент остается у интегратора. ROPAudit готовит реестр потерь, а внедрение, регламенты, обучение и сопровождение ведете вы.
Можно ли показать под брендом партнера?	Брендирование или совместный формат согласуются до показа клиенту, чтобы не ломать вашу коммуникацию.
Как подключается ROPAudit?	На первом шаге ничего не устанавливаем в Битрикс24. Если клиент согласен на пилот, отдельно выбираем безопасный формат данных: выгрузка из CRM, подключение по REST API или установка приложения с подтвержденными правами доступа.
Как обсуждаются деньги?	Стоимость пилота, коммерческая модель и зона ответственности сторон фиксируются отдельно до запуска.

Внутренняя формулировка для партнера

«Берем одного клиента и один сценарий потерь. До доступа к portalу согласуем, что именно должен увидеть РОП. Если сценарий подтверждается, отдельно фиксируем формат данных, права, стоимость пилота и список работ, которые интегратор предложит после разбора».