

Tulikivi Russia

Маркетинг 2018 - 2019

<sup>®</sup>  
Tulikivi

# Добро пожаловать в тёплый мир



# Наши цели:

- Наладить внутренние бизнес-процессы
- Наладить коммуникацию с клиентами на всех этапах взаимодействия
- Свести к минимуму количество рекламаций
- Привлечь новых клиентов (300 лидов в месяц, из них 36% качественных)
- Удержать существующих клиентов и повысить уровень лояльности
- Поднять в 2019 году уровень продаж в рознице на 30%
- Выявить наиболее эффективные каналы коммуникации



<sup>®</sup> Tulikivi

# Наши средства:

- CRM
- Сквозная аналитика
- Социальные сети (Instagram/ FB, YouTube)
- Сайт
- Контекстная реклама
- Привлечение лидеров мнений
- Партнёрские акции



# CRM: почему Bitrix24?

- 5 инструментов, которые помогают бизнесу работать
- Возможность настроить систему под свои БП
- Наличие web-версии и мобильного приложения
- Приятное соотношение «цена-качество»

## Что такое Битрикс24?



<sup>®</sup> Tulikivi

# Bitrix24. Компания

Живая лента, Чат, Диск, Календарь, Группы

The screenshot displays the Bitrix24 interface for a company page. The top navigation bar includes the Bitrix24 logo, a search bar, the time (12:21), and the user's status (РАБОТАЮ). The left sidebar contains navigation options: Живая лента, Задачи и проекты (44), Чат и звонки (2), Группы, Календарь, Диск, Почта (1), CRM (32), Компания, Время и отчеты, Приложения, and 1С + CRM Битрикс24. The main content area is titled "Живая лента" and shows a message from Наталья Грихина to Олег Строкатый regarding a contract. Below the message is a file attachment "Пример договора.docx" and a comment section with two entries. The right sidebar features a "ПРИГЛАСИТЬ СОТРУДНИКОВ" button, a "пульс компании" (17/100%), "БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ" section with a table of pending actions, "МОИ ЗАДАЧИ" section with a table of task statuses, and a "ПОПУЛЯРНОЕ" section with recent posts.

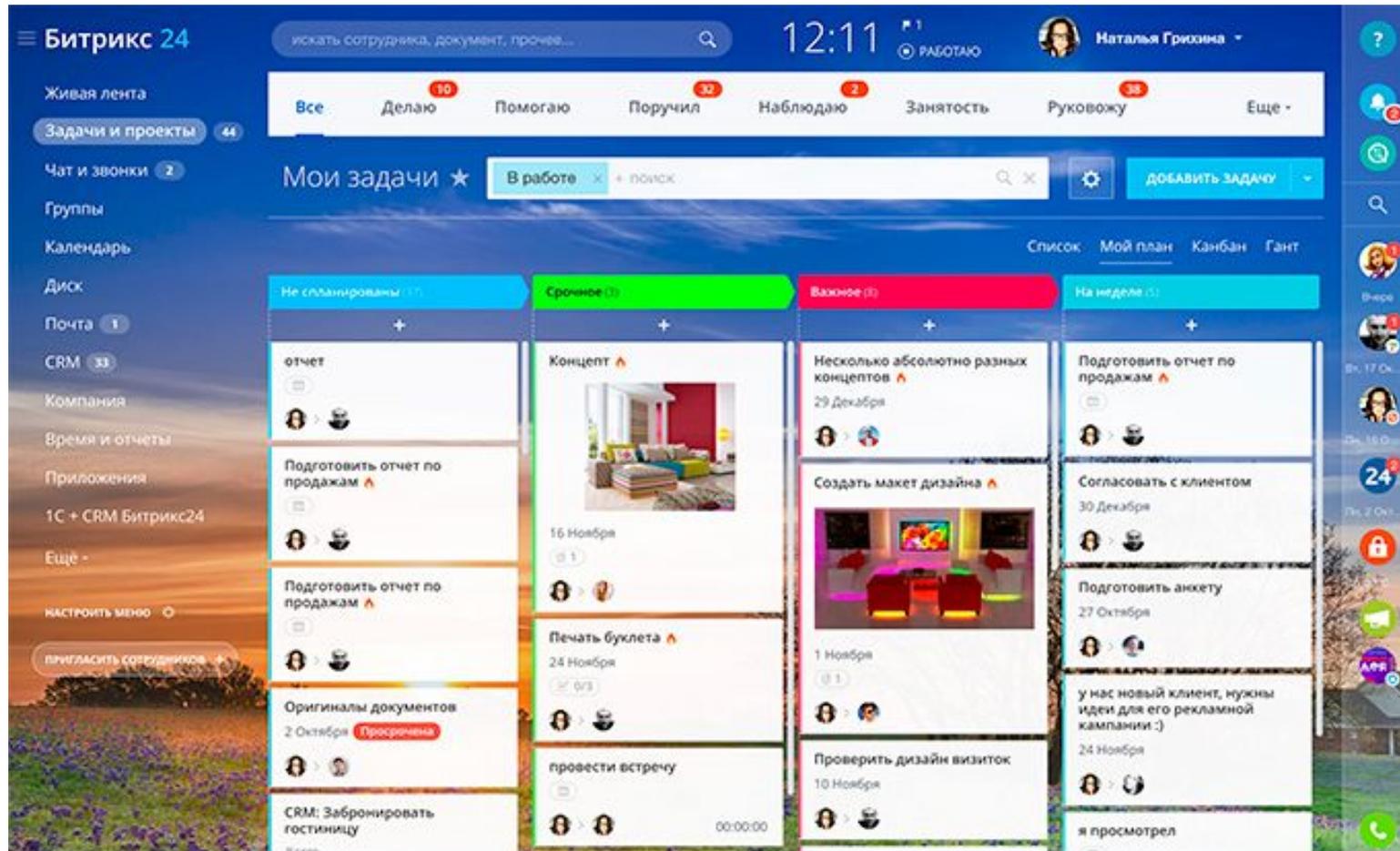
Статус	Количество
Ждут реакции	1
Документы	1
Мои процессы	32

Статус	Количество	Всего
Делаю	11	10
Помогаю	0	0
Получил	42	32
Наблюдаю	7	2

Tulikivi

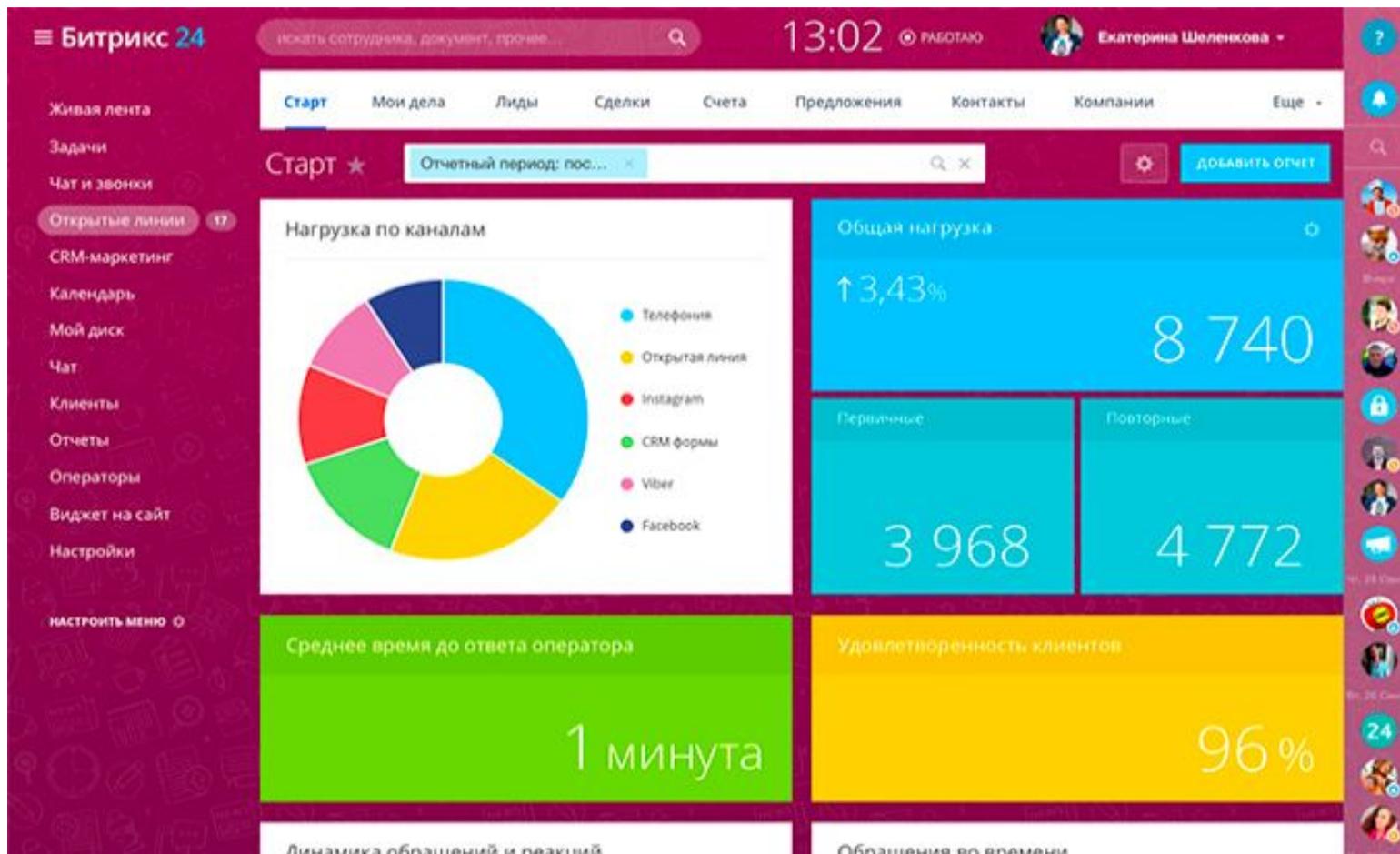
# Bitrix24. Задачи и проекты

Управление задачами и проектами, Канбан, делегирование, чек-листы, шаблоны



# Bitrix24. Контакт-центр

Интеграция с социальными сетями, мессенджерами, общение с клиентом по всем каналам в Битрикс24

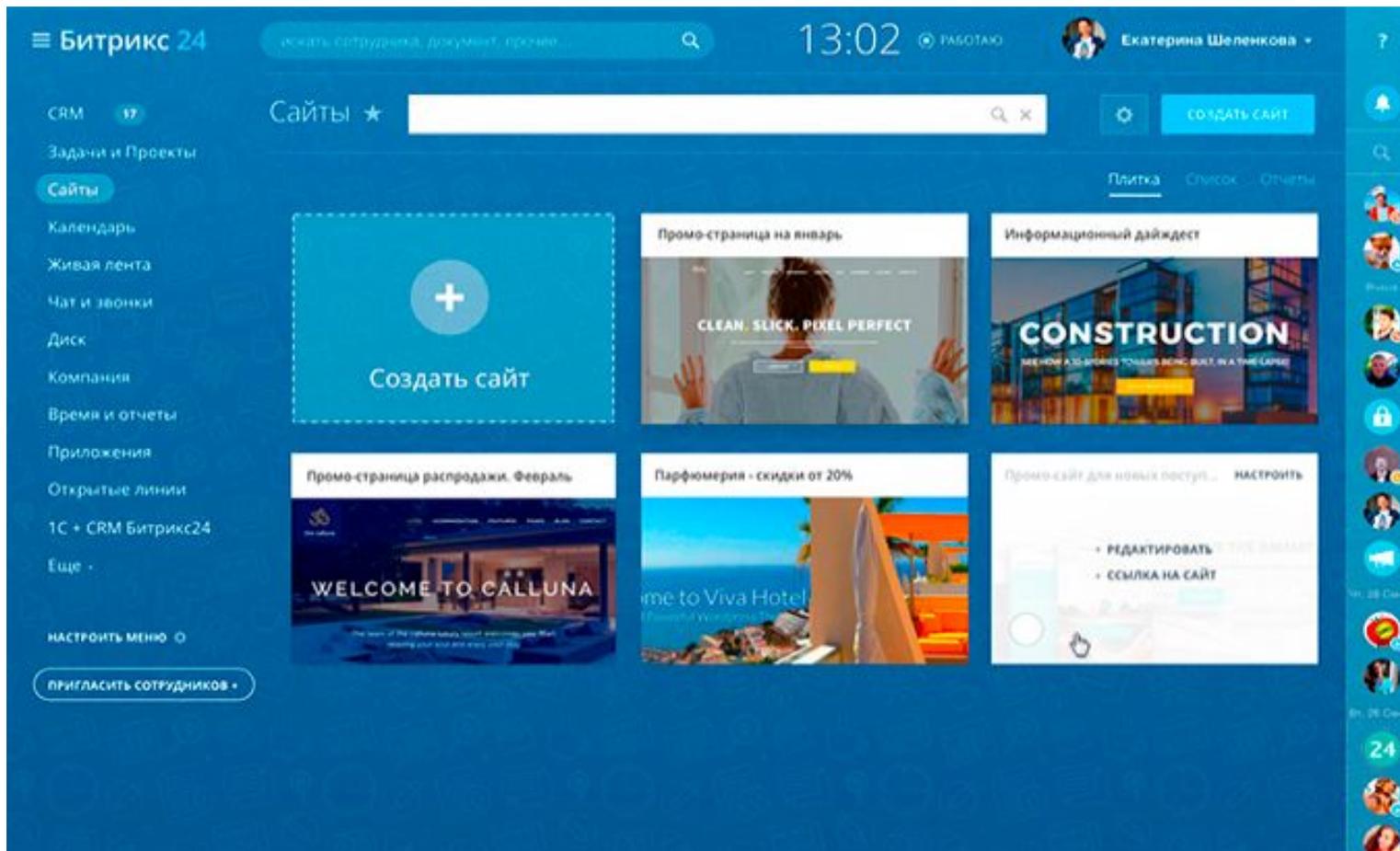


Tulikivi



# Bitrix24. Сайты и магазины

Создание сайтов и лендингов в CRM, сразу с онлайн-чатом, обратным звонком и формой обратной связи



Tulikivi

# Bitrix24. CRM

Автоматизация продаж, контроль над коммуникацией с

Bitrix 24

искать сотрудника, документ, прочее...

12:15 РАСОТЯКО Наталья Гришина

Старт Лиды **Сделки** 25 Счета Предложения Контакты 5 Компании 2

Сделки ☆ Фильтр + поиск

ТУРИЗМ ДОБАВИТЬ СДЕЛКУ

4 Сделки - 4 с просроченными делами Канбан Список Отчёты

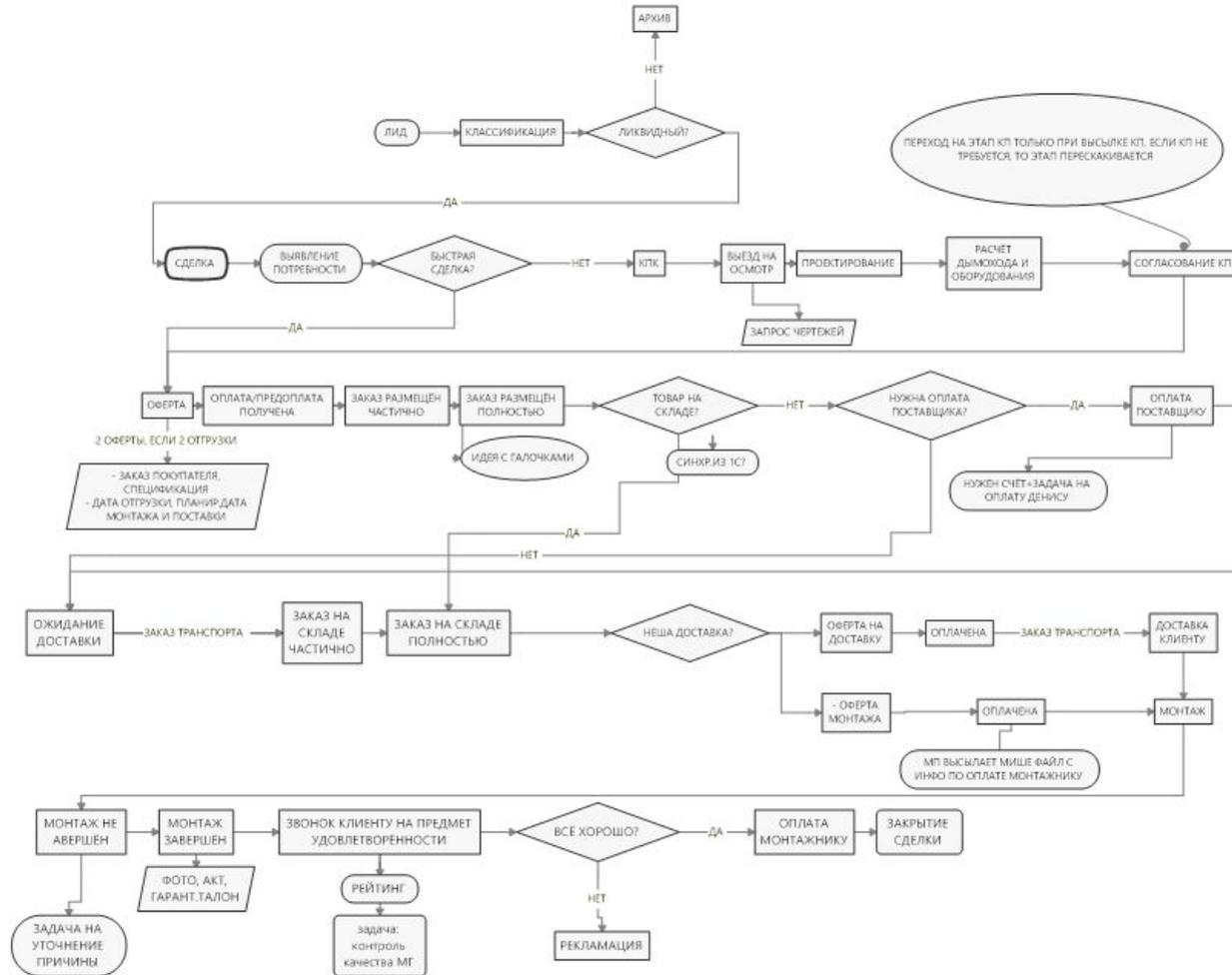
Новая (0)	В работе (2)	Подготовка документов (2)	Сделка успешна (1)
0 руб	650 000 руб	520 000 руб	280 000 руб
79223571665 - Входящий звонок 0 руб Без имени 18 Октября План: Дела	Тур на Гавайи 450 000 руб Наталья Гришина 9 Августа План: 1 Дела	Тур в Японию 270 000 руб Николай Кузнецов 20 Сентября План: 1 Дела	Тур в Мексику 280 000 руб Наталья Гришина 9 Августа Дела
79097798448 - Входящий звонок 0 руб Без имени 16 Октября План: Дела	Заполнение CRM-формы #70 200 000 руб Наталья Гришина 13 Сентября План: 1 Дела	Тур в Испанию 250 000 руб Наталья Гришина 9 Августа План: 3 Дела	
Оранжевый гость - Отрытая линия №3 0 руб Без имени 16 Октября План: Дела			

# Наши действия

- Подробное описание БП
- Формирование основной многоэтапной воронки продаж
- Формирование направлений сделок для разных типов взаимодействия (основная сделка, простая сделка, рекламация)
- Внедрение системы
- Совершенствование программы и автоматизация некоторых процессов в CRM



# Схема БП



# Настроенные направления

## Сделка:

### **ОСНОВНАЯ СДЕЛКА:**

Выявление потребности  ПКП  выезд на осмотр   
проектирование  согласование КП  оферта на поставку   
оплата предоплата получена  заказ на складе полностью   
ответственное хранение  оферта на доставку/монтаж  готов  
к доставке/монтажу  доставлено  монтаж  монтаж не может  
быть завершён  обзор удовлетворенности  оплата монтажа

### **ПРОСТАЯ СДЕЛКА:**

Выявление потребности  оферта на поставку  оплата  
предоплата получена  заказ на складе полностью   
ответственное хранение  доставлено

### **РЕКЛАМАЦИЯ:**

Выявление проблемы  решение принято  ожидание  
запчастей  монтаж  обзор удовлетворенности  оплата  
монтажа



<sup>®</sup>  
Tulikivi

# Автоматизированные БП:

## Уже работает:

Договор-оферта формируется прямо в CRM

Этапы ВЫЕЗД НА ОСМОТР, ПРОЕКТИРВАННИЕ, МОНТАЖ,  
ОБЗОР УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ

## В планах:

Формирование КП в CRM

Синхронизация с 1С

Автоматические уведомления клиента о статусе заказа

Этапы: ОПЛАТА ПРЕДОПЛАТА ПОЛУЧЕНА, ЗАКАЗ НА  
СКЛАДЕ ПОЛНОСТЬЮ, ОТВЕТСТВЕННОЕ ХРАНЕНИЕ

Возможны интеграции с партнёрами/дилерами



# Принцип работы Bitrix24:

3 сущности, с которыми мы работаем: лид, контакт, сделка

- Индивидуально настроенные поля с нужной информацией
- Все сотрудники компании могут выполнять свои задачи внутри самой сделки
- Все телефонные звонки, переписка, задачи, документы сохраняются в лиде/сделке и комментариях
- Удобный поиск информации с помощью фильтров



# Пример лида

Лиды ☆ Все в работе × поиск

Лиды: 3 без дел

Роботы Канбан Список Календарь Отчёты

Не обработан (31) Звонки (190) В работе (253) Обработан (213)

Быстрый лид

FB лид с формы «Griniona» сегодня, 16:25

мастер спа калининград 17 минут назад

FB лид с формы «Griniona» сегодня, 10:55

Колосник для ТК550 сегодня, 13:52

Дела + Запланировать

Звонок от 74997332783 вчера, 16:29

Баня Хонка сегодня, 10:22

Николай от стройкауса из списка 4 Марта

Дела + Запланировать

Дела + Запланировать

Дела + Запланировать

Дела + Запланировать

79062101305 - Входящий звонок 18 Марта

FB лид с формы вчера, 22:42

Дрофа Виталий 4 Марта

Дела + Запланировать

Дела + Запланировать

Дела + Запланировать

Дела + Запланировать

Комментарий Ждать Звонок SMS Письмо Задача Встреча Ещё

Оставьте комментарий

Пригласить к обсуждению

Запланировано

Исходящий звонок 25 Марта 16:50  
Исходящий звонок Константин  
Кому: Константин 79264952272

сегодня

Комментарий 16:50  
отправил запрос на завод, нужен колосник

Фото:

Скачать все файлы одним архивом (242.3 КБ)

Статус изменён 16:49  
Звонки → Обработан

Статус изменён 13:57  
Не обработан → Звонки

FB лид с формы

Документ Сделку + контакт

Не обработан Звонки В работе Обработан Завершить обработку лида

Общие Товары Предложения Роботы Бизнес-процессы Связи История Приложения

о лиде изменить

Источник Лид с ФБ

Акция не заполнено

Статус В работе

Сумма и валюта 0 руб.

Имя Денис

Название компании Без названия

Телефон 7 985 244-08-71 Рабочий

Е-мэйл denzmmoscow@mail.ru Рабочий

Выбрать поле Создать поле Удалить раздел

дополнительно изменить

Комментарий Ждать Звонок SMS Письмо Задача Встреча Ещё

Оставьте комментарий

Пригласить к обсуждению

Запланировано

Исходящий звонок 24 Апреля 12:25  
Исходящий звонок Денис  
Кому: Денис 79852440871

сегодня

Исходящее письмо 12:32  
Тулкиви  
Денис denzmmoscow@mail.ru  
Денис, добрый день. В продолжении телефонного разговора, высылаю Вам ориентировочные чертежи по размещению печи и дымохода. Недорогая... Подробнее

Комментарий 12:23  
цена на Гринион удивила  
отправил предложение по закрытым облицовкам  
объект в Тверской области

# Пример сделки

Угловые модели ✎ 📄

Этап 2

Оферта н... | Оплата/П... | Заказ на ... | Ответств... | Оферта н... | Готов к д... | Доставка... | Монтаж | Монтаж н... | Обзор уд... | Оплата м... | Заверши...

Общие | Товары | Предложения | Счета | Роботы | Бизнес-процессы | Связи | История | КП 10 | Приложения

О СДЕЛКЕ ✎ изменить

Тип клиента  
Клиент розницы

Начальный интерес  
Угловые модели

Источник:  
Сарафанное радио

Акция  
Проектная скидка

Сумма и валюта  
**487 152 руб.**

Стадия  
Обзор удовлетворенности

Клиент ⚙️

Контакт  
Святослав Ермаков  
7 916 823-47-01, 9168234701@mail.ru

Оферта/Договор на поставку  
Счет-оферта на поставку ФЛ СО-5416.pdf (176.5 КБ)

Срок поставки (календарных дней)  
60

Комментарий | Ждать | Звонок | SMS | Письмо | Задача | Встреча | Ещё ...

Оставьте комментарий

Пригласить к обсуждению

**Запланировано**

**Задача** Без срока  
Подтвердить желаемую дату монтажа и проверить готовность объекта по сделке Угловые модели  
- Узнать у клиента готовность объекта к монтажу; - Согласовать с клиентом желаемую дату монтажа и добавить ее в сделку; - Выбрать

**Задача** Без срока  
Произвести монтаж и предоставить данные  
Произвести монтаж!!! - Дата начала: 01.03.2019 - Дата окончания: 04.03.2019 - Район: Сергиево-Посадский район; - Адрес: станция Бужаниново, СНТ "Русский лес"

**Задача** Без срока  
Позвонить клиенту Святослав Ермаков по ссылке  
Ссылка на задание бизнес-процесса ФИО: Ермаков Святослав Владимирович  
79168234701; Email: 9168234701@mail.ru.

Исходящее письмо 10:59

ТОВАРЫ изменить

Товары	
Камин КТУ 1337Т/91	428 451 руб.
Дымоход Rosinox Ф200мм	26 231 руб.
Фундаментная плита	32 470 руб.
<b>Итого</b>	<b>487 152 руб.</b>

[Выбрать поле](#) [Создать поле](#) [Удалить раздел](#)

ОСМОТР И МОНТАЖ ✎ изменить

Район Московской области  
Сергиево-Посадский район

Адрес монтажа  
станция Бужаниново, СНТ "Русский лес"

Специалист по монтажу на осмотр ⚙️

 **Сергей Костюченков**  
Специалист по монтажу

Данные для проектирования(модель, подключение, дымоход)

Файлы проекта от: Tullikivi  
[КП 261218 КТУ1130\\_3D, КТУ1337\\_91.pdf \(576.11 КБ\)](#)  
[Ермаков кор.1.pdf \(126.89 КБ\)](#)

Специалист по монтажу на монтаж

 **Сергей Костюченков**  
Специалист по монтажу

Желаемая дата монтажа (Клиент)  
02.03.2019

Дата начала монтажа  
01.03.2019

Дата окончания монтажа  
04.03.2019

[Выбрать поле](#) [Создать поле](#) [Удалить раздел](#)

18 Февраля

**Входящий звонок** **УСПЕШНЫЙ ЗВОНОК** 16:57

Входящий от 7 916 823-47-01  
Длительность звонка: 4 мин, 43 сек. Звонок поступил на номер: Zebra.

 04:43

Святослав Ермаков 7 916 823-47-01

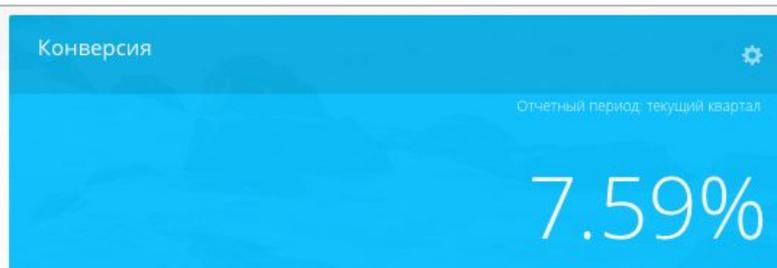
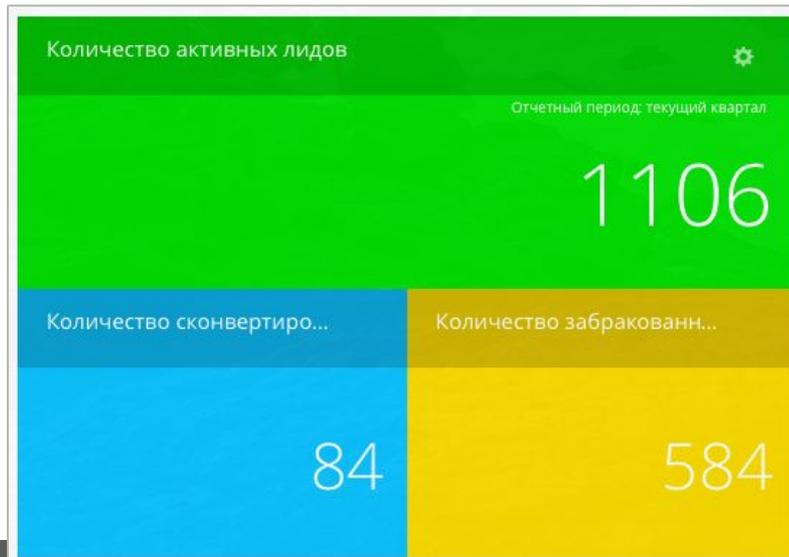
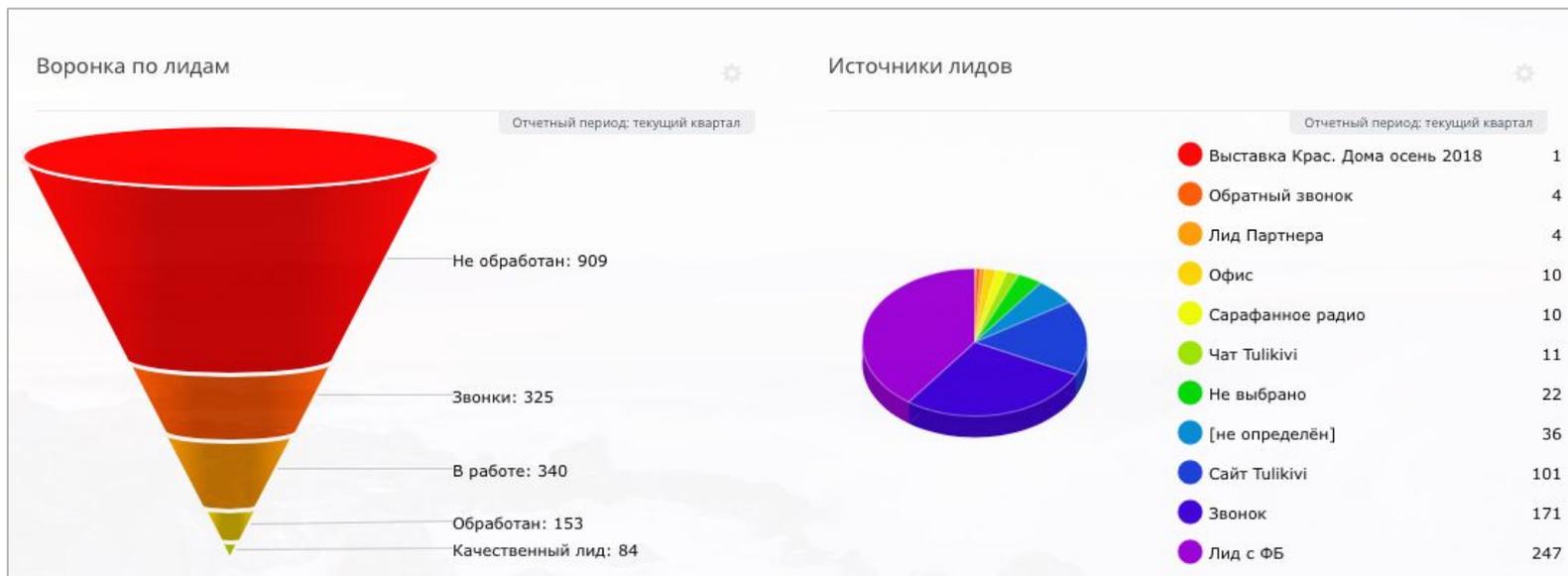
**Исходящий звонок** **ВЫЗОВ ОТМЕНЕН** 16:52

Исходящий на 7 916 823-47-01

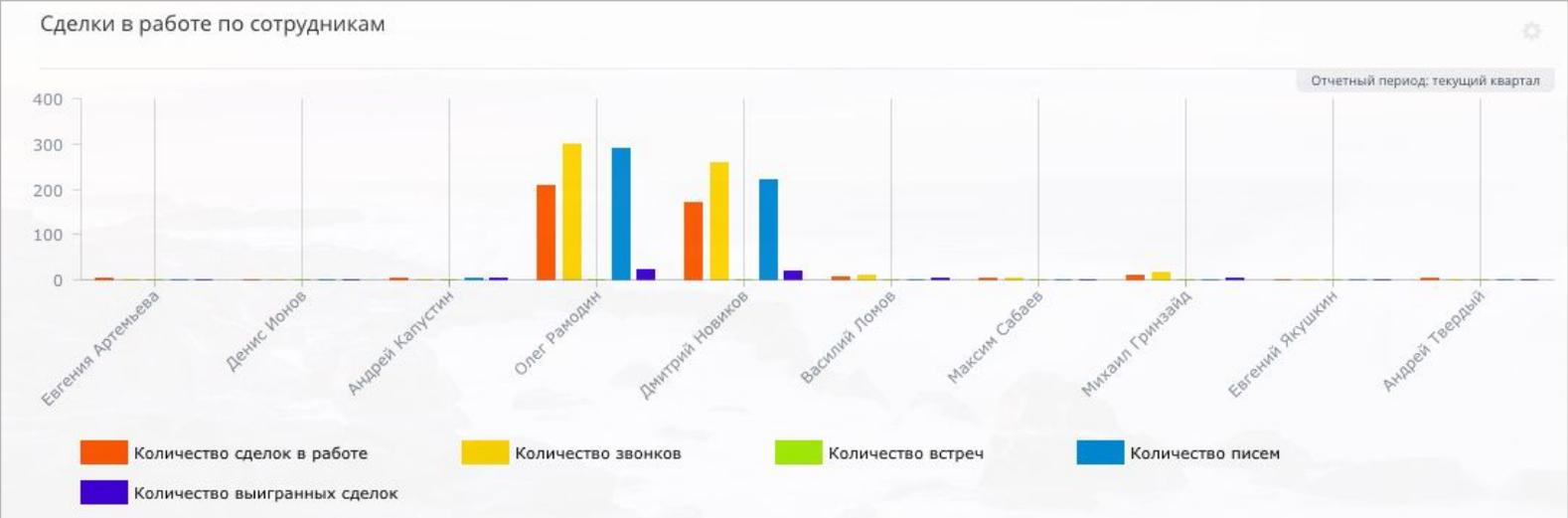
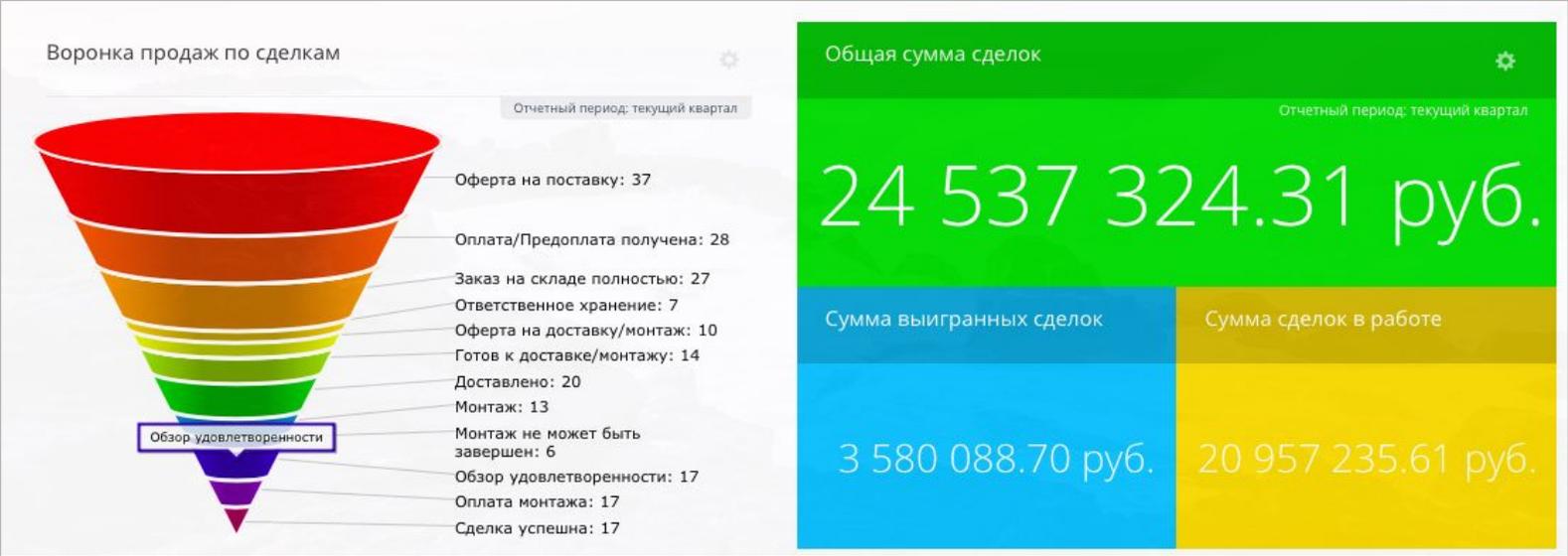
Святослав Ермаков 7 916 823-47-01



# Отчетность по лидам



# Отчетность по сделкам и эффективности сотрудников

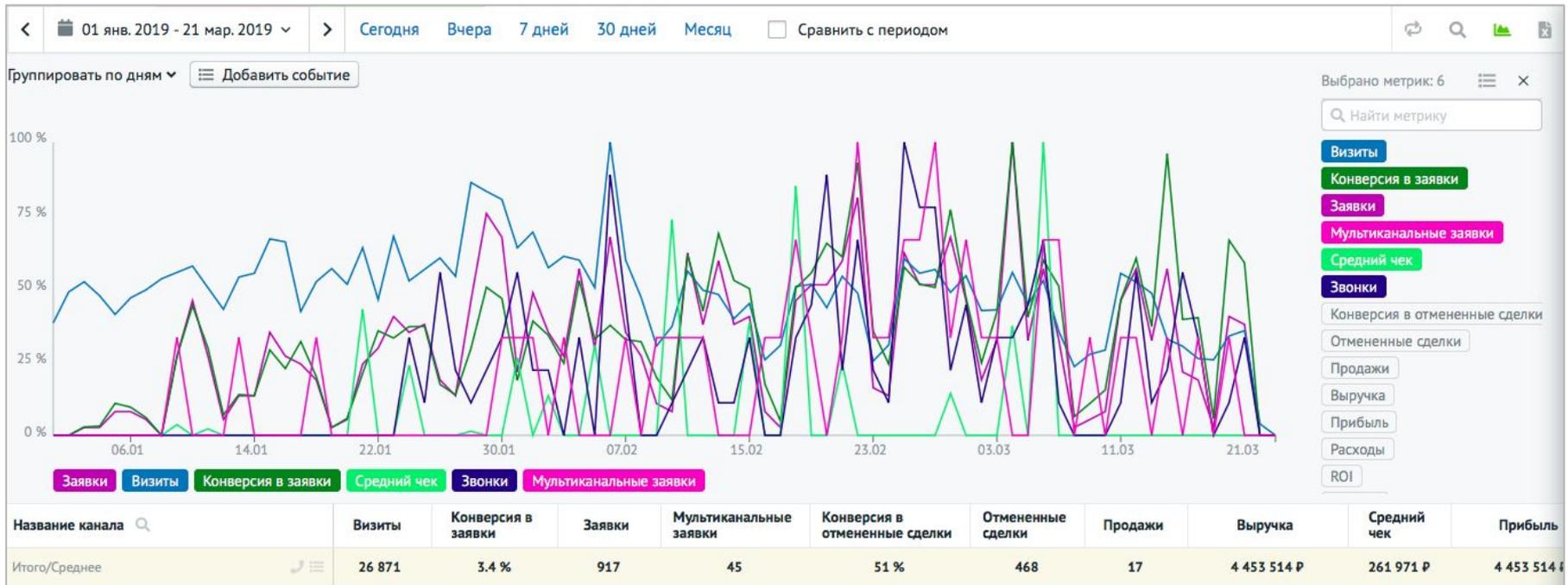


# Система сквозной аналитики Roistat

- Roistat собирает данные из CRM системы, рекламных площадок и сайта
- Возможность формирования отчетов по многим бизнес-показателям
- Мультиканальная аналитика
- Коллтрекинг



# Система сквозной аналитики Roistat



# Roostat: общая картина

Название канала	Визиты	Конверсия в заявки	Заявки	Мультиканальные заявки	Конверсия в отмененные сделки	Отмененные сделки	Продажи	Выручка	Средний чек
Итого/Среднее	26 918	3.4 %	917	45	52 %	474	16	3 597 885 Р	224 868 Р
Сделки без номера виз...			34.5% 316		62 %	195	10	1 727 950 Р	172 795 Р
+ Facebook	2 750	11 %	32.7% 300		39 %	116	1	209 900 Р	209 900 Р
Сделки, созданные самосто...			13.1% 120		51 %	61	3	705 611 Р	235 204 Р
+ SEO	9 491	0.98 %	10.1% 93	21	57 %	53	2	954 424 Р	477 212 Р
+ Яндекс.Директ	6 403	0.41 %	2.8% 26	11	54 %	14			
Прямые визиты	2 392	0.88 %	2.3% 21		62 %	13			
+ Визиты с сайтов	1 292	1.1 %	1.5% 14	2	50 %	7			
+ Google AdWords	2 756	0.4 %	1.2% 11	7	36 %	4			
+ google <sup>UTM</sup>	380	1.3 %	0.5% 5	3	40 %	2			
+ sendpulse <sup>UTM</sup>	139	2.9 %	0.4% 4		100 %	4			
неизвестно			0.3% 3		67 %	2			
+ yandex <sup>UTM</sup>	65	3.1 %	0.2% 2	1	100 %	2			
+ nt <sup>UTM</sup>	1 203	0.08 %	0.1% 1						
+ youtube <sup>UTM</sup>	17	6 %	0.1% 1		100 %	1			
+ yadirect <sup>UTM</sup>	6								
yp.ru <sup>UTM</sup>	2								
+ yandex <sup>UTM</sup>	10								
+ Роботы	5								
+ Неразмеченные объявления	7								



# Пример мультиканальных сделок

**Сделка №4790** В работе

Выручка	Себестоимость	Прибыль
0 р.	- 0 р.	= 0 р.

чт, 7 марта, 10:45    Номер визита: 47711    Москва

### История визитов

40%	1	чт, 7 марта, 08:18     Москва	<a href="https://tulikivi.ru">https://tulikivi.ru</a>
		🔍 SEO → Яндекс	Источник перехода
		24 сек.	
20%	2	чт, 7 марта, 08:18     Москва	<a href="https://tulikivi.ru/main/articles/article13">https://tulikivi.ru/main/articles/article13</a>
		🌐 Визиты с сайтов → <a href="http://www.forumhouse.ru">www.forumhouse.ru</a> → /threads/49165/	Источник перехода
		2 ч.	
40%	3	чт, 7 марта, 10:44     Москва	<a href="https://tulikivi.ru/special">https://tulikivi.ru/special</a>
		📄 Яндекс.Директ → РСЯ → РСЯ - Спецпредложения   Ретаргетинг → Распродажа каминов и печей Tulikivi	Источник перехода

чт, 7 февраля, 11:27    Номер визита: 35982    Москва

### История визитов

40%	1	вт, 18 декабря, 16:30     Москва	<a href="https://tulikivi.ru/special">https://tulikivi.ru/special</a>
		🔍 Google AdWords → КМС → Контекстно-медийная сеть - 1 → Ремаркетинг → Акции на печи камины Tulikivi	Источник перехода
		11 дн.	
4%	2	сб, 29 декабря, 10:16     Москва	<a href="https://tulikivi.ru/special">https://tulikivi.ru/special</a>
		yandex → search → specdecabri → 6752456418	Источник перехода
		13 дн.	
4%	3	пт, 11 января, 10:04     Москва	<a href="https://tulikivi.ru/special">https://tulikivi.ru/special</a>
		📄 Яндекс.Директ → РСЯ → РСЯ - Спецпредложения   Ретаргетинг → Акции на печи и камины Tulikivi!	Источник перехода
		12 дн.	
4%	4	ср, 23 января, 10:30     Москва	<a href="https://tulikivi.ru/special">https://tulikivi.ru/special</a>
		📄 Яндекс.Директ → РСЯ → РСЯ - Спецпредложения   Ретаргетинг → Распродажа каминов и печей Tulikivi	Источник перехода
		13 дн.	
4%	5	вт, 5 февраля, 11:10     Москва	<a href="https://tulikivi.ru/special">https://tulikivi.ru/special</a>
		📄 Яндекс.Директ → РСЯ → РСЯ - Спецпредложения   Ретаргетинг → Распродажа каминов и печей Tulikivi	Источник перехода
		7 мин.	
4%	6	вт, 5 февраля, 11:17     Москва	<a href="https://tulikivi.ru/catalog/fireplace">https://tulikivi.ru/catalog/fireplace</a>
		📄 Яндекс.Директ → РСЯ → РСЯ - спец/общая/духовка/отопительная → Печи из натурального камня Tulikivi → финские печи tulikivi	Источник перехода
		47 ч.	
40%	7	чт, 7 февраля, 11:05     Москва	<a href="https://tulikivi.ru/catalog/accessories">https://tulikivi.ru/catalog/accessories</a>
		📄 Яндекс.Директ → РСЯ → РСЯ - Спецпредложения   Ретаргетинг → Скидки на камины и печи Tulikivi	Источник перехода



# Roistat: коллтрекинг

## Стоимость привлеченного звонка

Средняя стоимость привлеченного звонка

**1 043**

5k

2.5k

0k

14.01 28.01 11.02 25.02 11.03

## Звонки по регионам

Топ-10 регионов

Звонков

● Москва	128	88 %
● Химки	3	2 %
● Остальные	3	2 %
● Одинцово	2	1 %
● Красногорск	2	1 %
● Домодедово	2	1 %



Показать все Всего: 11

## Средняя продолжительность звонка по РК

Рекламный канал

Продолжительность, мин : сек

🔍 SEO	3:21
📄 Яндекс.Директ	3:00
🔍 google	1:44
🤖 Роботы	6:45
🔍 Google AdWords	3:10

Показать все Всего: 8

## Распределение звонков по РК

Топ-5 РК

Звонков

● SEO	62	42 %
● Яндекс.Директ	30	21 %
● Google AdWords	17	12 %
● google	14	10 %
● Прямые визиты	10	7 %
● Визиты с сайтов	8	5 %



Показать все Всего: 9

# Roistat: динамика в 1-ом квартале

- Наиболее эффективный канал продвижения на сегодняшний день – соцсети (60% качественных лидов, конверсия 11%)
- На втором месте SEO (брендируемые запросы)
- Влияние контекстной рекламы, скорее, косвенное - визитов много, заявок мало (конверсия 0,4%), однако эти каналы активно участвуют в мультиканальных заявках



# Лидогенерация FB/Instagram

- Наиболее эффективный канал продвижения на сегодняшний день – соцсети (60% качественных лидов, конверсия 11%)
- TLU 2637/11 и Grinion – самые кликабельные модели
- Средняя стоимость лида 3,8\$

Название канала	Визиты	Конверсия в заявки	Заявки	Конверсия в отмененные сделки	Отмененные сделки	Продажи	Выручка	Расходы	ROI	Показы
Итого/Среднее	26 977	3.4 %	921	52 %	476	16	3 597 885 Р	290 031 Р	1 141 %	1 602 277
- Facebook	2 750	11 %	300	39 %	116	1	209 900 Р	63 737 Р	229 %	159 958
- Лидогенерация камины_2019	2 324	11 %	256	38 %	96			43 223 Р	-100 %	137 298
+ гринион	466	11 %	53	26 %	14			11 496 Р	-100 %	45 010
+ камины	1 858	11 %	203	40 %	82			31 727 Р	-100 %	92 288
+ Спецпредложения	426	10 %	44	45 %	20	1	209 900 Р	20 514 Р	923 %	22 660

Как ваши успехи с лидогенерацией?



Tulikivi

# Имиджевая реклама на YouTube

- Форматы In-Stream и Discovery
- In-Stream демонстрирует неплохой результат для данного вида рекламы
- Discovery пока совсем не работает (400 показов, 6 просмотров)



Показы	Просмотры	↓ Кэфф. просмотров	Средняя цена за просмотр	Стоимость	Клики	Ср. время просм./показ	Средняя цена за тысячу показов (CPM)
1 887	465	24,64 %	0,01 \$	5,98 \$	17	15,4	3,17 \$



# На чём ещё мы делаем акцент

- Сайт (юзабилити, новый каталог с ценами, seo-показатели, мобильная версия)
- Видеоконтент!!! Отзывы, видео «на коленке»
- Привлечение лидеров мнения по направлениям «готовим в печи», «полезная сауна», «интерьерные решения»
- Создание лендингов
- Новые форматы акций, конкурсы



Спасибо за внимание!

<sup>®</sup>Tulikivi