

CharmStore

Производство и продажа женской одежды
оптом и в розницу.4 шоу-рума и интернет магазин

Основные проблемы:

- Не актуальные складские остатки на сайте из-за не корректной синхронизации сервисов;
- Невозможно оценить эффективность менеджеров по продажам и отдела доставки;
- Потеря клиентов в соц. сетях и мессенджерах из-за низкой скорости ответа;
- Отсутствие контроля за остатками товара на руках у курьеров;
- Не оперативная управленческая отчетность;
- Низкая выкупаемость региональных заказов;
- Отсутствие контроля качества и нестабильный уровень сервиса;
- Отсутствие контроля соответствия между переданными товарами с производства и принятыми товарами в магазинах.



CharmStore

Описание основных задач:

- Переход из Моего Склада в 1С УНФ, организация работы логиста в amoCRM с автоматизацией учета движения товара в 1С.
- Перенос управленческой финансовой отчетности в 1С УНФ. Использование чат-бота в соцсетях и мессенджерах для сокращения скорости ответа.
- Внедрение воронок продаж с усилением эффективности через автоматические задачи и события.
- Автоматическое уведомление клиентов о статусе доставки заказов и автопрозвон клиентов, если заказ доставлен но не выкуплен.
- Подключение мессенджеров и телефонии к crm системе для сохранения всей переписки и звонков с клиентом для выборочного контроля
- Внедрение Управленческой отчетности в 1С

Результаты внедрения

Удалось бесшовно соединить две взаимодополняющие системы amoCRM и 1С УНФ. Из-за параллельного внедрения crm системы и доработки 1С продолжительность реализации проекта была на 50% ниже. Благодаря видео обучению и переносу работы логиста в amoCRM, снизилась продолжительность внедрения нового сотрудника на 25-30%. Сократили время на работу с заказами на 17%. Повысили конверсию в продажу за счет актуализации остатков. Полностью исключили отказы от заказов из-за отсутствия нужных товаров.

Рост выкупаемости заказов на 18-20% . Увеличили конверсию в продажу из соц. сетей и мессенджеров на 26%.

Результаты внедрения

Сокращение времени подготовки операционных данных на 80% за счет доступа к актуальным отчетам в один клик:

- Топ товаров на сайте
- Топ товаров в продажах шоурумов
- Коэффициент эффективности каждого курьера
- Отчет о финансовых результатах
- Отчет о структуре расходов
- Товарные остатки на каждом курьере
- Отчет о разнице между отправленными товарами с производства и принятыми товарами на складах
- Отчет о разнице между первичным заказом и отправленным для оценки эффективности допродаж менеджеров

Реализация в 1С:

← → ☆ Заказы покупателей

Создать [Иконки] Создать на основании [Иконка]

Поиск (Ctrl+F) [Поле] [Иконка] [Еще]

Ожидаемая дата вручения: [Иконка] [Поле] Ссылка.Метка (Заказы покупателей): [Иконка] В списке [Поле] [Иконка]

Покупатель: [Иконка] [Поле] Курьер: [Иконка] Автодоставка Интеграл ШР1 [Поле]

Подразделение: [Иконка] ШР1 [Поле] Трек-номер: [Иконка] Содержит [Поле] 17840 [Поле]

Дата	Номер	Состояние	Номер телефона	Покупатель (Заказ)
21.10.2019 12:29:05	НФНФ-010183	Регион	[Иконка]	Бобернага Виталий Федорович
16.01.2020 20:08:41	НФНФ-001577	Заказать у поставщика	[Иконка]	Павел
29.11.2019 20:02:40	НФНФ-019103	Заказать у поставщика	[Иконка]	Александр
21.06.2020 14:45:06	НФНФ-019756	Регион	[Иконка]	Коровина Анна Викторовна
01.05.2020 15:54:25	НФНФ-012147	Регион	[Иконка]	Орлов Владислав Евгеньевич
03.01.2020 20:24:08	НФНФ-000252	Передан на сбор	[Иконка]	Александр
18:10	НФНФ-020187	Новый	[Иконка]	Елена

Период: за все время

Покупатель, ИНН, телефон [Поле]

Состояние [Поле]

Новый *
Регион *
Заказать у поставщика *
Передан на сбор *

Завершение заказа [Поле]

Оплата [Поле]

Отгрузка [Поле]

Ответственный [Поле]

Контактная информация

<Нет контактных данных>

ЗАКАЗЫ

В 1С реализовали синхронизацию заказов с amoCRM. Автоматическое создание расходных и приходных накладных, распределение денежных средств по кассам в зависимости от дополнительных полей и статусов в amoCRM. Логист отгружает и принимает курьеров в amoCRM, а 1С фиксирует все движения.

РАБОЧЕЕ МЕСТО КАССИРА

Основной склад ШР1, Смена № НФНФ-000597 24.06.2020, ...

Продажа Возврат

Введите наименование, код или артикул (Alt+F)

Подбор

N	Номенклатура	Характеристика	Количество	Скидка руч.	Це
---	--------------	----------------	------------	-------------	----

Сум

В кассе:

За текущую смену

№ чека	Сумма
00001405	
00001406	
00001407	
00001408	
00001409	
00001410	
00001411	

Журнал Быстрые товары Этот чек

Итого: 0,00 Скидка: 0,00 К оплате: 0,00

Сдача: 110 руб.

Оплата (Ctrl+Enter)

Кассиры офлайн точек работают в 1С.

Удобное приложение 1С, которое не перегружено лишней информацией.

Позволяет менеджерам сосредоточиться на самом важном - продажах.

Организация		Расход
Статья.Категория расходов (Статьи движения денег)		
Статья		
Документ движения		
-	Арендаторские платежи	2 977 071,77
-	Аренда	480 911,00
+	Аренда офис	17 000,00
+	Аренда ШР1 - Фиксированные	245 000,00
+	Аренда ШР2 - Фиксированные	217 500,00
+	Охрана	1 411,00
+	Операционные	624 900,00
+	Остальное	295 391,77
-	Разработка	353 814,00
+	1С - Склоуд	24 098,00
+	FL.ru	16 000,00
+	MT	16 000,00

ОТЧЕТ ПО РАСХОДАМ В 1С

Отчет расходов по категориям и подкатегориям - позволяет быстро отслеживать и управлять затратами в целом по бизнесу и отдельно для каждого магазина.

← → Отчет по заказам (Еженедельная проверка)

Сформировать

Отбор: Контроль по реализации Больше или равно "1" И
 Заказ.Дата отгрузки.Даты начала.Начало дня Больше или равно "01.07.2020" И
 Заказ.Дата отгрузки.Даты начала.Начало дня Меньше или равно "31.07.2020" И
 Заказ.Покупатель Не равно "СДЭК"

Заказ	Заказ.Покупатель	Заказ.Дата отгрузки	Сумма заказа	Сумма передачи курьеру	Сумма возврата	Сумма продажи	Контроль по реализации
Заказ покупателя 22546 от 17.07.2020	Курьер - Антон	19.07.2020	5 190,00	5 190			5 190
Заказ покупателя 22826 от 20.07.2020	Автодоставка Интеграл ШР1	21.07.2020	4 780,00	4 780		2 390	2 390
Заказ покупателя 21757 от 10.07.2020	Автодоставка Интеграл ШР1	11.07.2020	18 860,00	18 860	8 980	4 990	4 890
Заказ покупателя 22666 от 19.07.2020	Автодоставка Интеграл ШР1	20.07.2020	8 180,00	8 180		3 990	4 190
Заказ покупателя 22102 от 14.07.2020	Курьер - Антон	15.07.2020	4 990,00	4 990			4 990
Итого			42 000,00	42 000	8 980	11 370	21 650

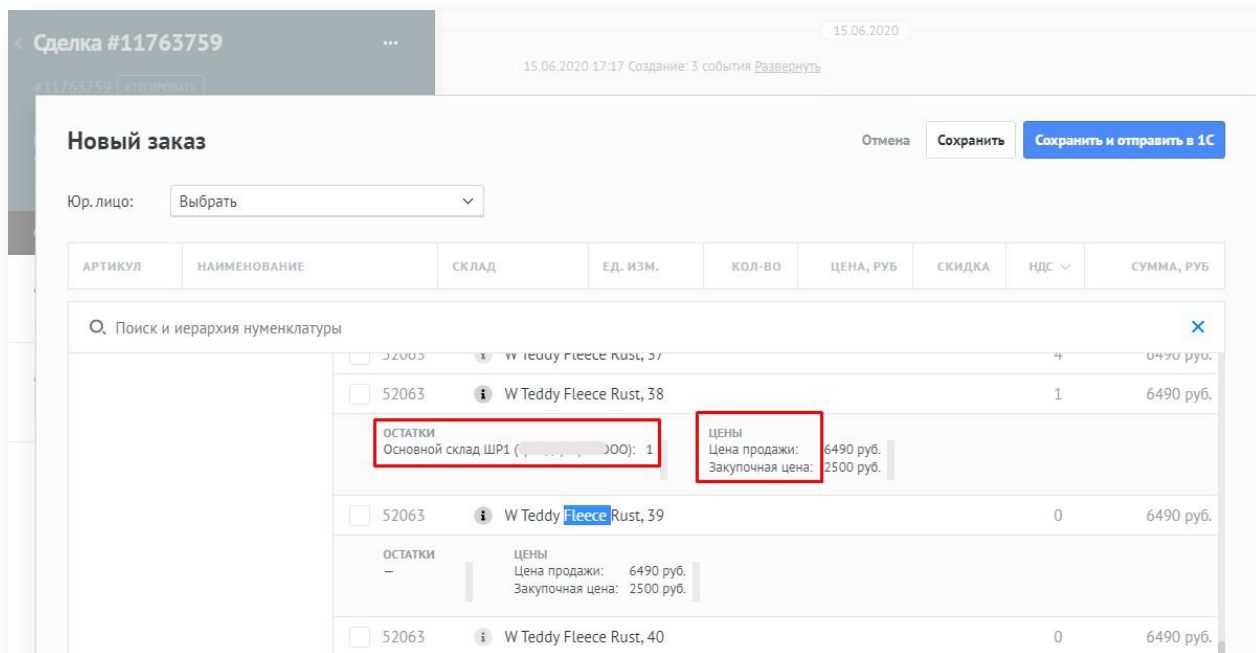
КОНТРОЛЬ КУРЬЕРОВ

Отчет показывает по каким заказам, какие товары не сдал курьер. и когда ему был выдан данный товар. При достижении определенного лимита, отгрузка новых заказов на курьера блокируется.

Благодаря этому отчету удалось сократить потери товаров на 80%.

ИНТЕГРАЦИЯ amoCRM и 1С

Интеграция позволяет передавать заказы из amo в 1С. Товарные остатки на сайте и в Амо срм синхронизируются в реальном времени и всегда соответствуют 1С. Из amo можно отследить на каком складе находится товар и его виды цен (опт/розница/закупочная цена).



Сделка #11763759

15.06.2020

15.06.2020 17:17 Создание: 3 события Развернуть

Новый заказ

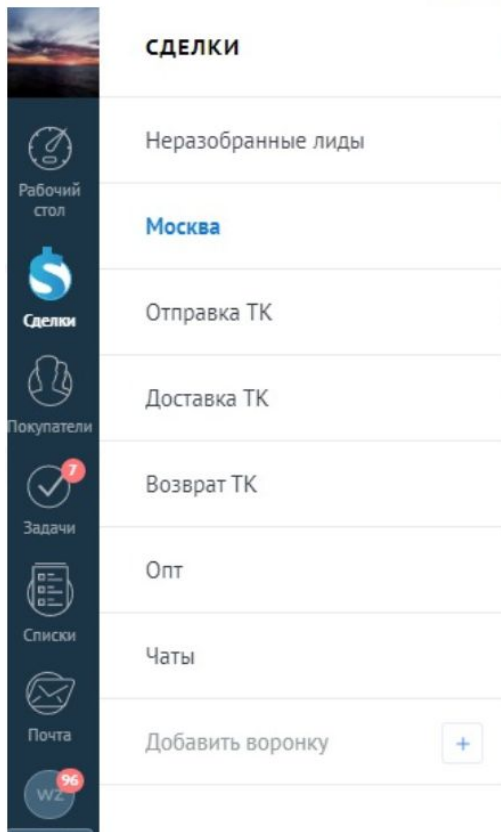
Юр.лицо:

Отмена

АРТИКУЛ	НАИМЕНОВАНИЕ	СКЛАД	ЕД. ИЗМ.	КОЛ-ВО	ЦЕНА, РУБ	СКИДКА	НДС	СУММА, РУБ
52063	W Teddy Fleece Rust, 38			1	6490 руб.			
ОСТАТКИ		Основной склад ШР1 (.....)ООО): 1						
ЦЕНЫ		Цена продажи: 6490 руб. Закупочная цена: 2500 руб.						
52063	W Teddy Fleece Rust, 39			0	6490 руб.			
ОСТАТКИ		-						
ЦЕНЫ		Цена продажи: 6490 руб. Закупочная цена: 2500 руб.						
52063	W Teddy Fleece Rust, 40			0	6490 руб.			

Реализация в amoCRM

ВОРОНКИ



Создали пять воронок продаж:

- Для региональных заказов, которые отправлялись транспортными компаниями СДЭК и Почта России;
- Для заказов по Москве и области, которые обслуживают собственные курьеры;
- Полностью автоматическая воронка доставки, в которой этапы сменяются в зависимости от статуса посылки в транспортной компании;
- Воронка для возвратов из регионов, чтобы не забыть проследить получение товара и возврат средств покупателю.
- Оптовая воронка с автоматическим выставлением счетов, и авто задачами сотрудникам, чтобы не потерять ни одного клиента

МЕССЕНДЖЕРАХ И СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ - автоответы и выставление ссылки на оплату в один клик

Для продаж через эти источники очень важен быстрый ответ, чтобы клиент не успел уйти даже из окна переписки, не потерял интерес к товару.

CRM позволяет не только собрать все обращения в одном месте. С помощью CRM можно удерживать интерес клиента, пока менеджер подключается к диалогу.

Для этого мы настроили автоматический ответ с разделением на рабочее и не рабочее время.

Здравствуйтесь 🍷
Вас приветствует интернет-магазин CHARMSTORE
Менеджер ответит вам в ближайшее время 🌸
Спасибо за ожидание!
18:48 ✓

Здравствуйтесь 🍷
Вас приветствует интернет-магазин CHARMSTORE
Мы работаем с 10:00-20:00 по мск.времени 🍷
Напишите свой вопрос и менеджер ответит Вам, как только начнётся рабочий день 🍷
Спасибо за ожидание 🌸
18:48 ✓

Сделали автоматическое генерирование ссылки на оплату в CRM, для того чтобы не потерять контакт с клиентом на последнем шаге

СЕГМЕНТИРОВАНИЕ И АВТОМАТИЧЕСКИЕ УВЕДОМЛЕНИЯ

Для увеличения LTV в autoCRM реализовали систему лояльности и сегментировали клиентов по общей сумме покупок, среднему чеку и количеству покупок. Для каждого сегмента назначили индивидуальную скидку. При попадании в сегмент клиенту приходит сообщение о назначении скидки.

Настроили автоматическую отправку сообщений, которые информируют клиента о том, что его заказ передан на доставку курьеру, прибыл в город назначения и сегодня заказ будет доставлен.

Автоинформирование сняло нагрузку с отдела продаж и высвободило время сотрудников.

Отдельно проработали недозвоны и не реализованные сделки. Была проработана цепочка прогревающих сообщений и ретаргетинговых кампаний, дополнительные автозадачи на дозвон клиенту..

Что еще сделали в amoCRM

- автоматическое перемещение сделок между этапами (например, при поступлении оплаты);
- автоматическое оповещение покупателя в мессенджере, что его заказ передан в курьерскую службу;
- включение рекламы при попадании покупателя на определенный этап воронки (например, на этапе Думает);
- автоматические ответы робота, если клиент написал в мессенджеры или соцсети в нерабочее время;
- внутри сделки менеджер видит чек лист действий, которые он должен совершить именно на этом этапе;
- сегментирование клиентов по сумме покупок, среднему чеку, количеству дней с момента последней покупки для дальнейшей рассылки с учетом этих параметров;
- автоматическая постановка задач менеджерам и оповещение руководителя, о просроченных задачах;
- работа логиста в amoCRM с полной синхронизацией в 1С.

НАШИ КОНТАКТЫ



**МЫ
ВСЕГДА
НА СВЯЗИ**

Сайт компании: www.vitamine-c.ru

Контактный номер: +7 (499) 288-18-89

E-mail: info@vitamine-c.ru