

АВТОМАТИЗАЦИЯ РАБОТЫ ОТДЕЛА ПРОДАЖ

Автоматизация отдела продаж способна перестроить работу менеджеров и помочь им более эффективно использовать время и ресурсы. Автоматизация позволяет оптимизировать основные коммерческие операции, улучшить качество работы с клиентами, проводить анализ эффективности работы сотрудников, способствует своевременному выполнению поставленных задач, единое цифровое хранилище обеспечивает доступ к оперативной информации, исключает риск потери данных при увольнении сотрудников и т.п.

Автоматизация отдела продаж — это построение отдела продаж таким образом, когда процессы планирования, анализа, учета и контроля происходят автоматически с помощью специального программного обеспечения и т.д. Автоматизация работы отдела продаж включает следующие этапы: определение целей — создание воронки продаж — выделение ресурсов — проработка бизнес-процессов — выбор инструментов — запуск автоматизации — анализ результатов. Цепочку бизнес-процессов при автоматизации отдела продаж можно представить следующим образом: описание процедур за день — отслеживание времени — анализ данных — оптимизация воронки продаж — создание регламента — обсуждение с руководителем — проведение тестирования — утверждение окончательной версии — перенос в CRM — контроль выполнения.

Автоматизацию бизнес-процессов отдела продаж можно осуществить с помощью таких инструментов, как внедрение CRM-системы (Bitrix24, Salesforce), IP-телефонии (MANGO office), email-рассылок (MailChimp, SendPulse), dashboard (Sales Pipeline, Sales Growth), карт рабочего времени (OfficeTime, TMetric).

Автоматизация работы отдела продаж с использованием современных технических средств и программного обеспечения позволяет осуществлять поиск новых клиентов, поддерживать актуальность клиентской базы, формировать массивы необходимой информации, в том числе аналитические отчеты с различной степенью детализации показателей, отслеживать воронку продаж, проводить анализ эффективности работы отдела, хранить истории взаимодействия с покупателями и т.д. Автоматизация позволяет ускорить работу, направить усилия менеджеров на решение более важных задач: поиск новых клиентов, проведение переговоров, претензионную работу и пр.