

СКОРИНГ СВОИМИ РУКАМИ

Оптимизация работы отдела продаж

Кучук-Курнаков Максим
Технический директор
Эм Си Арт

Для СПИК 2016

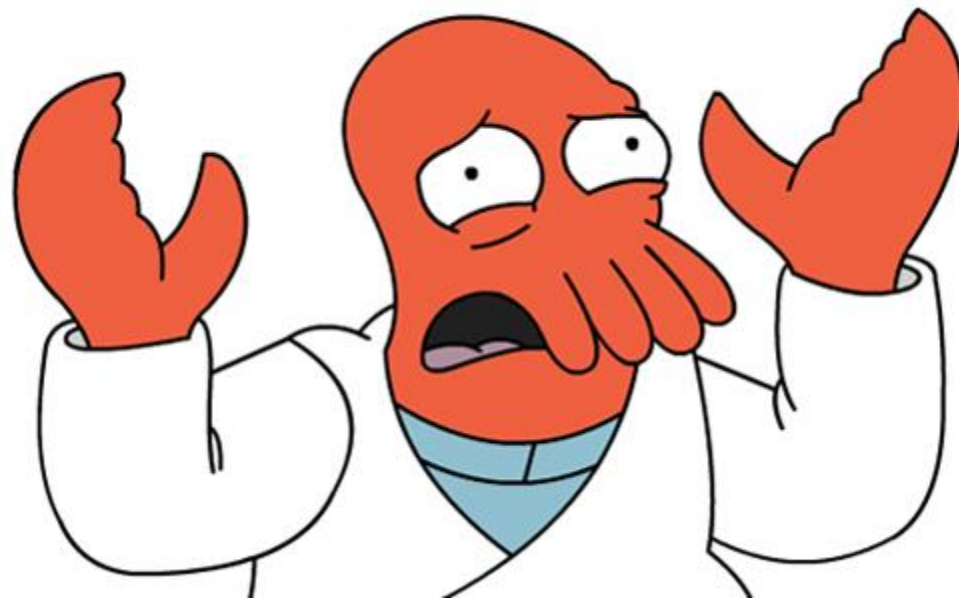
MCART

Что такое скоринг?

- метод сегментирования элементов, путем начисления им, баллов по заранее определенным критериям



Зачем?



Кредит, главное
чтобы вернули



Зачем скоринг обычному бизнесу или где деньги?



Немного цифр

- около 79% компаний не проводят лид скоринг (lead scoring)
- исследования говорят о 77% подъема возврата инвестиций от скоринга потенциальных клиентов.

Типы критериев скоринга

- **явные**
 - что указал в форме обратной связи или в письме (должность, телефон, email)
 - что рассказал при контакте (бюджет)

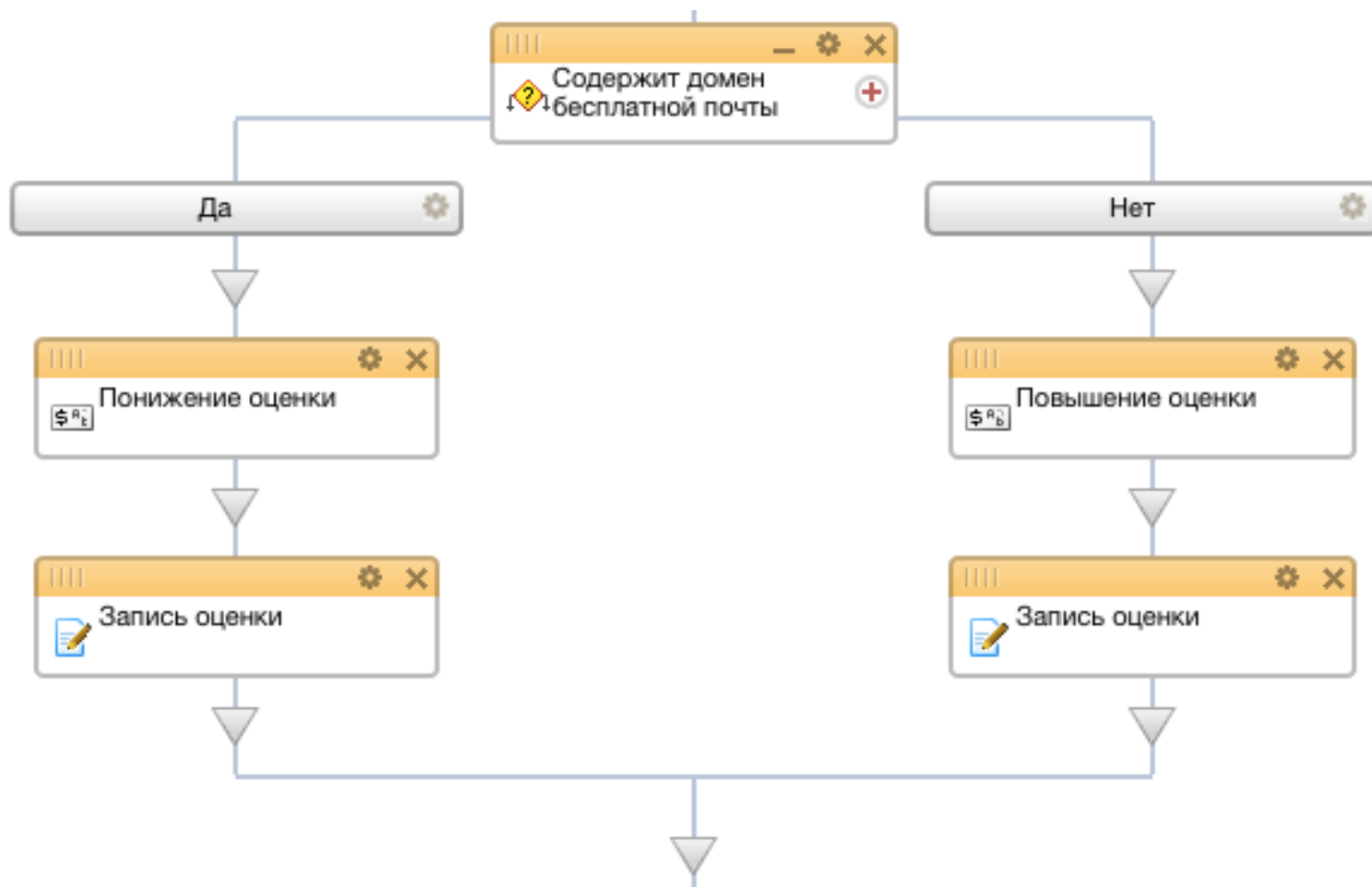
Типы критериев скоринга

- **неявные**
 - ip, телефон
 - какие страницы посетил на сайте
 - источник (органическая выдача, контекст)
 - на какие ссылки кликает в письме

Строим модель

- бесплатная почта: -5
- должность финансовый директор: +5
- предоставил бриф: +5
- не указал телефон: -10
- не указал название компании: -10

Как это реализовать на автомате?



Проверка условия почты

Ветка условия

Заголовок: Да [\[Ид\]](#)

Тип условия: Значение переменной ▾

Свойство или переменная: email ▾

Условие: содержит ▾

Значение: mail.ru

[Удалить](#)


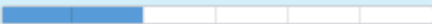



Свойство или переменная: email ▾


Условие: содержит ▾

Значение: gmail.com

[Добавить условие](#)

Результат

 Оставить заявку (Новый шаблон) Назначен ответственный
 Сумма: 0.00 руб   

Источник	Веб-сайт	E-mail	ietirsvotf@gmail.com	Ответственный СМЕНИТЬ  Ирина Оганесова Офис-менеджер
Дополнительно об источнике		Телефон	не задан	
Сайт	не задан	Оценка	-5	

Комментарий **These are actually wonderful ideas in regarding blogging Как из Outlook отправить информацию в график отсутствия сотрудник ов на портал Битрикса . You have touched some nice things here. Any way keep up wringing. <http://www.zanbeelart.org/wp-content/cigs/cheapcigs11.html> <http://www.zanbeelart.org/wp-content/cigs/cheapcigs11.html>**

Какие еще бывают критерии?

- Бесплатная почта
- Не указал телефон для связи
- Веерная рассылка
- Оборот компании менее чем ...
- Количество сотрудников менее 12 ;)
- Дата регистрации домена (не всегда хороший показатель)
- Должность (некоторые должности не могу продать вас внутри компании, HR, IT)

Какие еще бывают критерии?

- Город/Страна
- Присутствие, активность в социальных сетях
- Активность на сайте (что посмотрел, как давно был)
- Активность в ваших маркетинговых кампаниях (постоянно смотрит ваши вебинары)
- Активность в рассылке
- Рекомендован (сарафанное радио)

Автоматический добор данных

Имя:

Срегей владимерович иванов



Телефон:

тел 7165219 доб139

Адрес:

мск сухонска 11/-89

Проверить

Персональная информация

Исходное значение	❗ Сергей владимерович иванов
Фамилия	Иванов
Имя	Сергей
Отчество	Владимирович
Пол	мужской
Им. падеж (кто?)	Иванов Сергей Владимирович
Род. падеж (кого?)	Иванова Сергея Владимировича
Дат. падеж (кому?)	Иванову Сергею Владимировичу
Твор. падеж (кем?)	Ивановым Сергеем Владимировичем

Исправили опечатки в имени и отчестве

Определили пол

Телефон

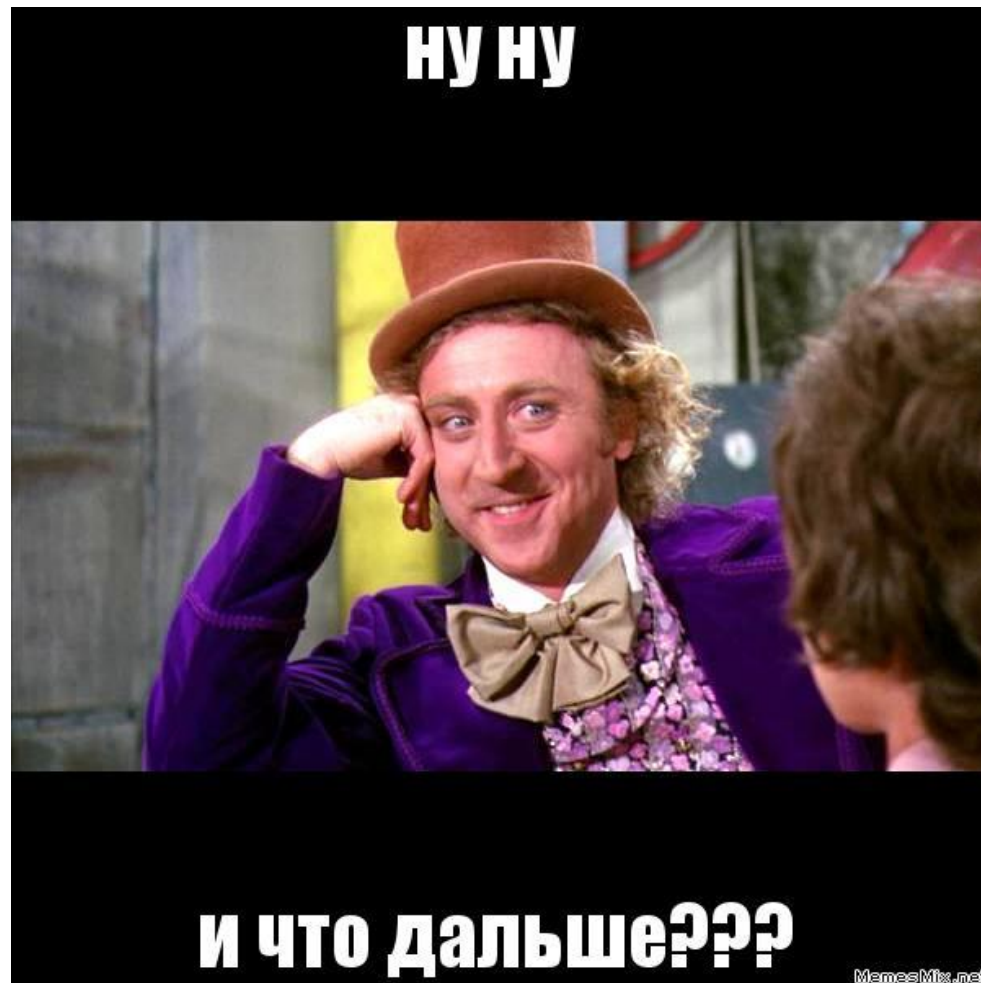
Исходное значение	❗ тел 7165219 доб139
Рабочий	+7 495 716-52-19 доб. 139
Оператор	ОАО "Московская городская телефонная сеть"
Регион	Москва
Часовой пояс	Московское время (MSK)

Восстановили код города

Определили оператора и часовой пояс

Адрес	
Исходное значение	✓ мск сухонска 11/-89
Результат	г Москва, ул Сухонская, д 11, кв 89
Коды качества	Не требует ручной проверки Подходит для рассылки
Подробности:	
Страна	Россия
Индекс	127642
Город	Москва
Район города	Северное Медведково р-н
Улица	Сухонская
Дом	11
Квартира	89
Площадь квартиры	34.6 м²
Уровень по ФИАС	8: дом
Рыночная стоимость	6 854 710 ₽
Часовой пояс	Московское время (MSK)
Геокоординаты	55.8783817, 37.6539965 точные
	внутри МКАД
Код КЛАДР	7700000000028360004
Код ФИАС	5ee84ac0-eb9a-4b42-b814-2f5f7c27c255
Код ОКАТО	45280583000

Окей, посчитали, что дальше?



Строим маршрут обработки лидов в зависимости от количества баллов

The screenshot displays the Bitrix24 CRM interface. At the top, the browser address bar shows "http://mycompany.bitrix24.ru". The header includes the company name "Моя компания 24", a search bar with the text "искать сотрудника, докум", the time "14:38", and the user profile "Антон Степанов".

The main content area is titled "Список шаблонов: Лид" (List of templates: Lead). Below the title, there are navigation tabs: "Параметры шаблона", "Список шаблонов", "Создать шаблон", "Экспорт", and "Импорт".

The central part of the image shows a flowchart for lead processing. It starts with a "Начало" (Start) node, followed by a "Сумма контракта" (Contract sum) node. This node branches into two paths based on conditions: "до 100 тыс. руб." (up to 100 thousand rubles) and "Свыше 100 тыс. руб." (above 100 thousand rubles). The first path leads to "Обработка лида (Отдел продаж)" (Lead processing (Sales department)), and the second path leads to "Обработка лида (Отдел по работе с VIP-клиентами)" (Lead processing (VIP client service department)). Both paths converge and end at a "Конец" (End) node.

On the right side, there is a sidebar with various tool categories:

- Обработка документа
- Конструкции
 - Условие
 - Параллельное выполнение
 - Параллельное ожидание действия
 - Команда
 - Цикл
- Уведомления
 - Сообщение соц.сети
 - Задача (устаревшие)
 - Почтовое сообщение
 - Календарь
 - Задача

On the left side, there is a sidebar with navigation options:

- МОИ ИНСТРУМЕНТЫ
 - Живая лента
 - Задачи
 - Календарь
 - Файлы
 - Фотографии
 - Сообщения
- ГРУППЫ
- ГРУППЫ ЭКСТРАНЕТ
 - Фриланс
- CRM
 - Контакты
 - Компании

Менеджеры не любят лиды плохого качества. BANT.

- нет денег и не предвидится в ближайшем будущем (B – Budget)
- нет настоящей потребности (только интерес) (N - Need)
- этот лид (персона) ничего не решает (A – Authority) - не ЛПР
- сделка не планируется в ближайшем будущем, важном для продавца (T – Timeline)

Взрачиваем лиды. Взрощенные лиды
дают в среднем на 30% больше
ВОЗМОЖНОСТИ для продажи



Например

1. Привлекаем клиента, например интересным контентом на сайте
2. В обмен на email – присылаем интересный контент (+ 10 баллов)
3. При открытии каждого письма добавляем балл
4. При переходе на каждую ссылку в письме добавляем 3 балла
5. При нахождении на сайте более 3-х минут в неделю добавляем 4 балла
6. Показали именно ему рекламу вебинара в facebook и он по ней перешел + 2 балла
7. Приглашаем на вебинар + 7 баллов
8. Клиент набрал 50 баллов, закрепляем за свободным менеджером и ставим ему задачу
9. Начинаем движение в воронке сделки
10. Клиент согласен на встречу + 50 баллов
- 11....

Качество и теплота лидов. Если вы их не оцениваете, у вас их нет...



П.С. Скоринг для взрослых и не только

- С обратной связью (от сделки)
- На базе систем с машинным обучением
- С автоматическим доббором данных из внешних систем (бюро кредитных историй, статистика ДТП)

Кучук-Курнаков Максим

технический директор

+7 (812) 309-78-93

+7 (499) 703-44-96

www.mcart.ru

hello@mcart.ru - пишите сюда, если нужны
шаблоны бизнес-процессов для вашего
Битрикс24

MCART