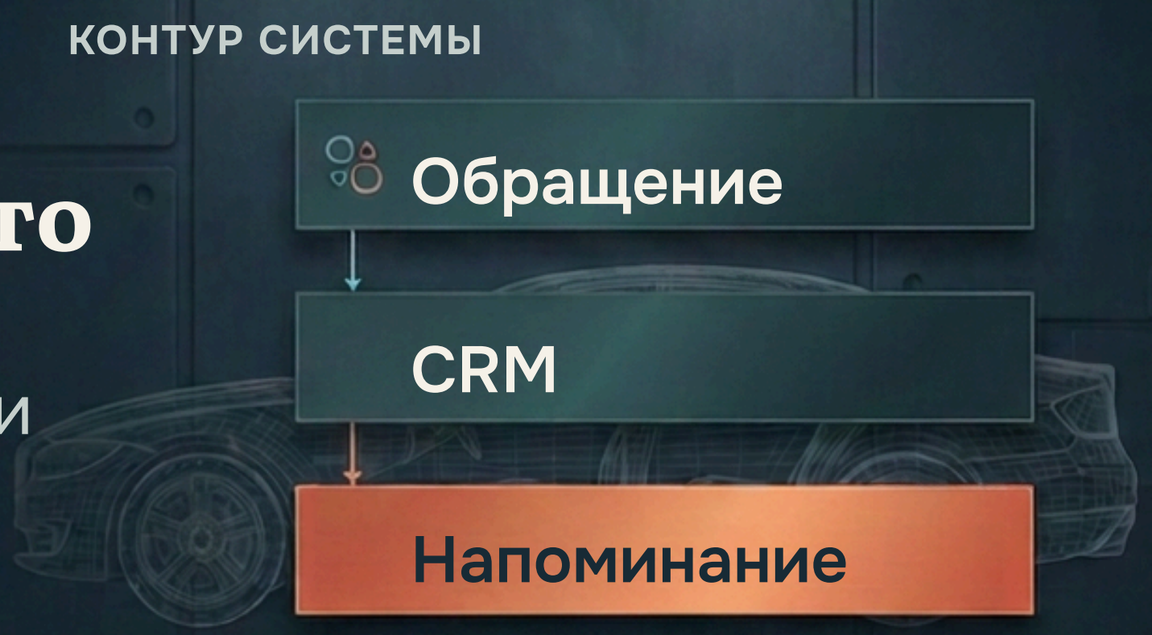
Автоматизация работы с обращениями в Реставто

Связали звонки и чаты Авито, CRM и напоминания менеджерам о повторных контактах.



Дмитрий
89691230564

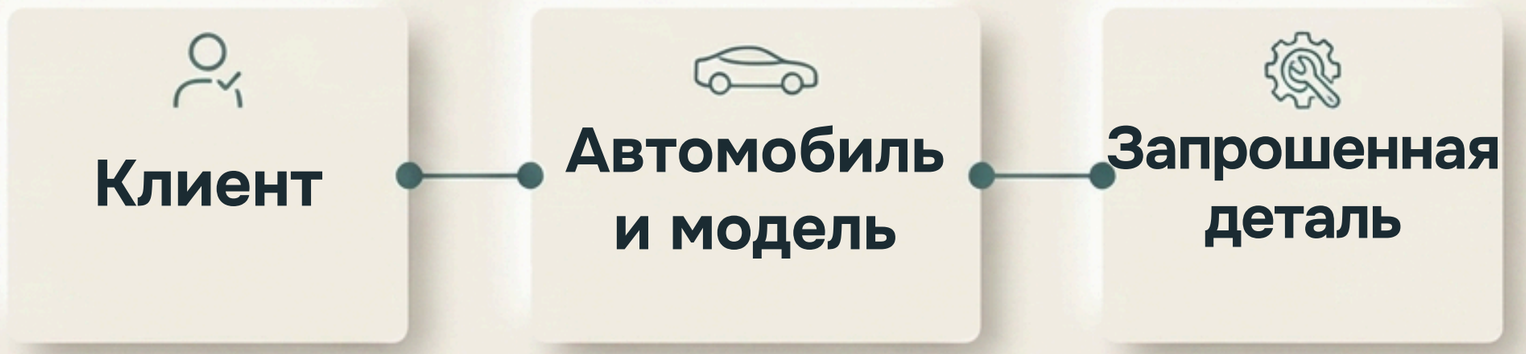
Telegram
@aismiles

Одного номера телефона недостаточно, чтобы предложить нужную запчасть

КОНТЕКСТ ОБРАЩЕНИЯ

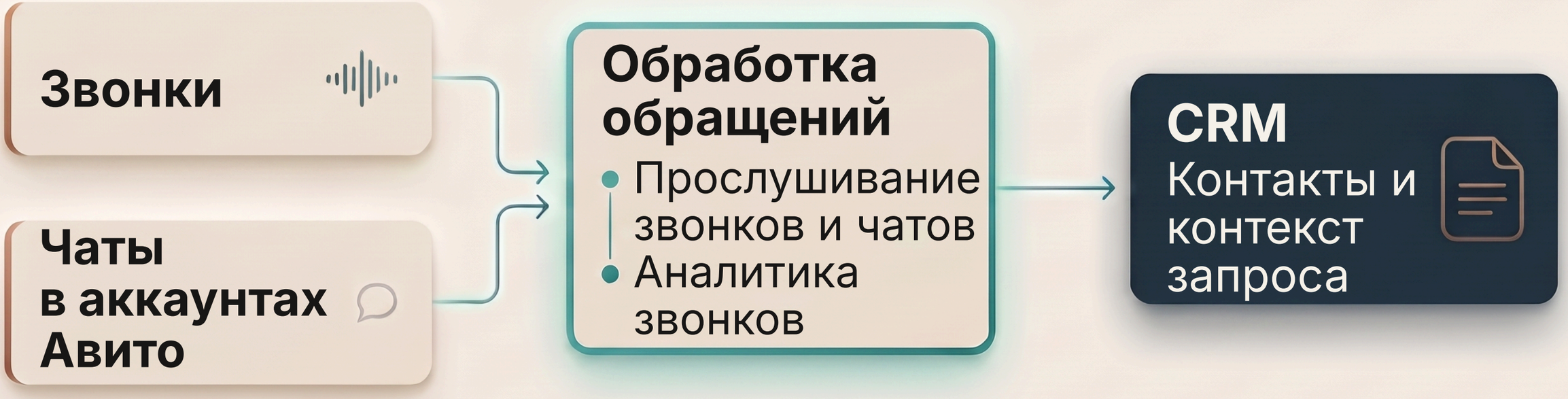
Связь клиента с автомобилем и запрошенной деталью помогает менеджеру вернуться к конкретному запросу.

Что связано в обращении:



Звонки и чаты Авито проходят обработку до CRM

Настроили прослушивание звонков и чатов в аккаунтах Авито, аналитику звонков и занесение контактов в CRM.



В карточке лида видно, кто обращался и что искал

Контекст запроса

В карточке сохраняются данные клиента и его запрос —



менеджер видит, с каким предложением можно вернуться.

Поля карточки	Условная схема
Телефон	Автомобиль и модель
Имя клиента	Деталь из обращения
Название аккаунта	

Через три месяца система проверяет, появился ли повод вернуться

Система сверяет прошлые запросы по автомобилям с новыми поступлениями на разбор и наличием подходящих деталей.

Запросы в CRM

Три месяца назад

Автомобиль и модель

Запрошенная деталь

Сопоставление

Проверка по условиям

- ☑ **Автомобиль**
- ☑ **Наличие деталей**

Повод для повторного контакта

Поступления и детали

Автомобили на разборе

Наличие деталей



Система подсказывает, кому позвонить сегодня

Для каждого менеджера система формирует план из 30 касаний.

30

касаний в день

Дневной план менеджера

ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ

01 СИСТЕМА
Формирует план



→

02 МЕНЕДЖЕР
Звонит владельцам автомо-билей



→

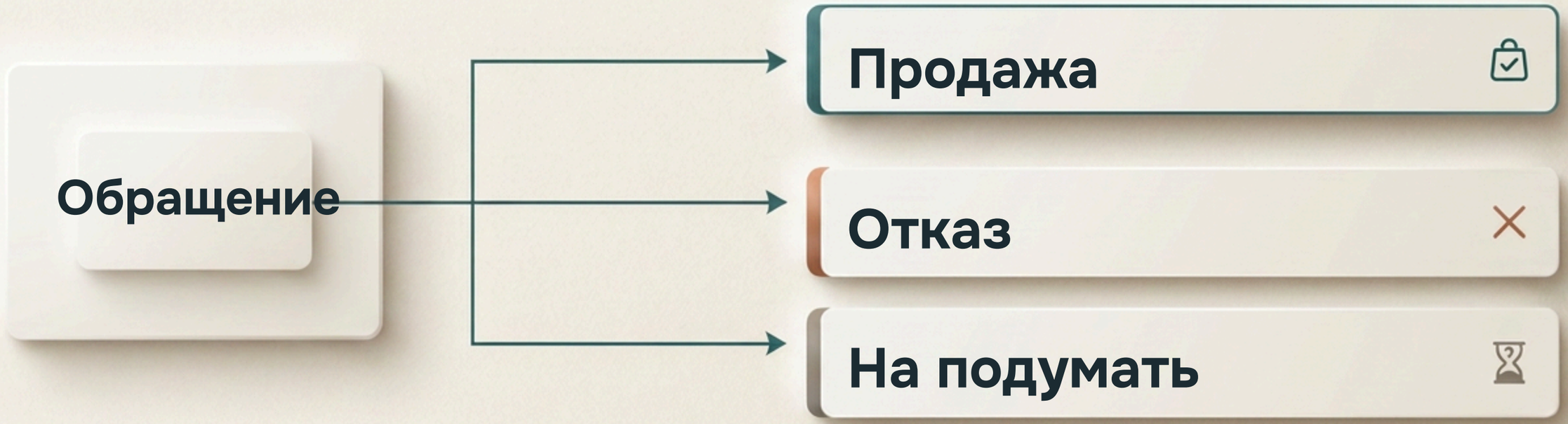
03 МЕНЕДЖЕР
Предлагает подходящие запчасти



План формирует система; разговор ведёт менеджер.

Отчёт показывает исход обращения

Обращения распределяются по статусам: продажа, отказ или клиент пока думает.



Отчёты по спросу помогают планировать закупки и искать поставщиков

Отчёты показывают популярные автомобили и запчасти, а также детали, которых нет на складе.

ОТЧЁТЫ

Популярные автомобили и запчасти

- Автомобили
- Запчасти



ДЕЙСТВИЕ

Закупки

Ориентир по востребованным позициям

ОТЧЁТЫ

Запчасти, которых нет на складе

- Запчасти



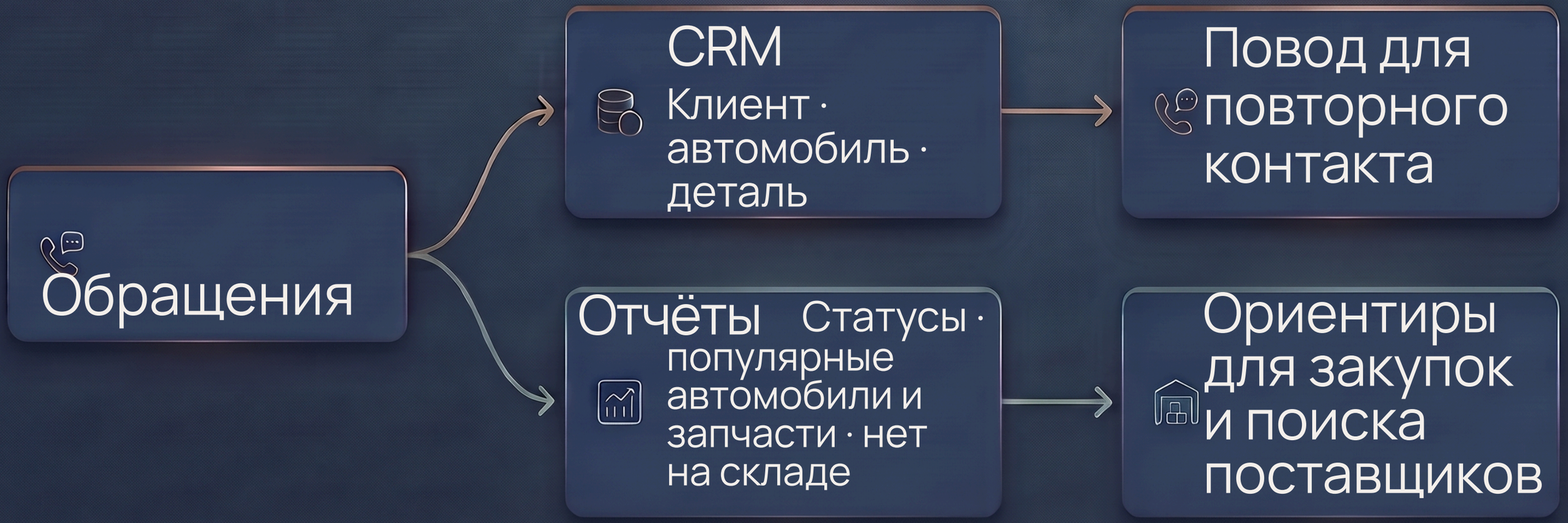
ДЕЙСТВИЕ

Поиск поставщиков

Точечно искать недостающие позиции

Клиенты и запасы — один контур

CRM сохраняет контекст для повторного контакта, а отчёты показывают статусы обращений, спрос и детали, которых нет на складе.



Обсудим автоматизацию процессов в вашей компании

Свяжитесь с Дмитрием,
чтобы обсудить автоматизацию
работы с обращениями и
повторными контактами.



Дмитрий
89691230564

Telegram
@aismiles