

Где будет размещен текст: курсы для бьюти специалистов на <https://kmido.ru/>

Тема: Автоматизация: для чего нужна и базовый функционал crm-системы на примере YCLIENTS

Блок 1. Зачем нужна автоматизация бизнеса

Любой бизнес создается с целью получения прибыли. Заработать больше денег можно двумя способами:

1. Увеличив доход/оборот компании.
2. Снизив издержки/расходы компании.

Как автоматизация решает эти две задачи?

Увеличение оборота

1. За счет увеличения количества клиентов

- Онлайн-запись позволяет не терять потенциальных клиентов на сайте.
- Напоминания и уведомления помогают снизить количество неявок клиентов.

Как правило, даже если 5 клиентов в месяц не уйдут с сайта и 3 не забудут про визит, вложения в автоматизацию уже окупятся в несколько раз.

2. За счет увеличения частоты посещений клиентов (среднего чека)

- Рассылки помогают напомнить о себе и побудить клиента прийти, даже если он не планировал.
- Автоматические уведомления о повторном визите удобны для клиентов и увеличивают частоту посещений.
- Программа лояльности помогает выявить наиболее важных/платящих клиентов и предложить им индивидуальные условия, чтобы они не хотели уйти к конкурентам.

Как правило, даже если 5 клиентов в месяц придут вне обычного расписания и 3 не уйдут к конкурентам, вложения в автоматизацию окупятся в несколько раз.

3. За счет снижения оттока клиентов

- CRM-система помогает выявить клиентов, которые могут быть потеряны и предложить индивидуальные условия.

- Модуль аналитики помогает оперативно определить рост количества потерянных клиентов и принять своевременные меры.

Если у бизнеса дела стали идти хуже, то самый действенный способ спасти его – внедрить сервис автоматизации, вложиться в индивидуальный подход к клиентам и разобраться в причинах оттока.

Снижение издержек

1. За счет уменьшения недостатков и упрощения расчетов

- Сервис складского учета позволяет автоматически рассчитывать, сколько расходных материалов должно было быть потрачено (технологическая карта), остается только сравнить с фактическими остатками (инвентаризация).
- Сервис финансового учета автоматически учитывает все денежные потоки и позволяет быстрее понять, кто из сотрудников не учитывает доходы.

Часы, потраченные на учет операционной деятельности, стоят намного дороже любого сервиса автоматизации, а снижение расходов на сопутствующие материалы еще больше усиливает позитивный эффект от внедрения.

2. За счет выявления неэффективных сотрудников и направлений

- Модуль аналитики позволяет выявить сотрудников, которые приносят меньше всего прибыли, и принять решение об их замене на более эффективных профессионалов
- Анализ продаж по услугам и товарам помогает выявить невостребованные направления и сосредоточиться только на том, что приносит максимальный доход.

Маленькие и эффективные команды приносят больше денег, чем большие коллективы, которые занимаются не тем. У предпринимателей с большим опытом интуиция работает эффективнее анализа, но у бизнесменов с большим опытом все уже автоматизированно, и опыт получен на основании анализа.

3. За счет внедрения систем мотивации

- Модуль расчета заработных плат помогает мотивировать сотрудников работать эффективнее.
- Учет себестоимости расходных материалов и сложности услуг поможет платить справедливые зарплаты, не переплачивая.

Блок 2. Зачем нужна онлайн-запись YCLIENTS

Технологии позволяют нам решать все больше и больше проблем онлайн. Мы управляем банковскими счетами с мобильного телефона, покупаем авиа-билеты, бронируем отели и даже подаем налоговые декларации через интернет. Люди уже давно ожидают, что все можно сделать через интернет. И для них будет очень странно, если они не смогут записаться к вам онлайн.

Онлайн-запись нужна клиенту:

1. Чтобы записаться, когда телефон не поднимают или он просто занят.
2. Чтобы иметь возможность записаться в любое время дня и ночи.
3. Чтобы отменять и переносить свои записи самостоятельно без дополнительных звонков.
4. Чтобы получать напоминания о предстоящем визите.
5. Чтобы долго не договариваться по телефону о времени визита.
6. Чтобы делать выбор в спокойной обстановке.
7. Чтобы иметь возможность записаться, когда неудобно позвонить (на рабочем месте).
8. Чтобы никто не оказывал давления по телефону.
9. Чтобы всегда знать, когда свободен любимый сотрудник.

Зачем это бизнесу

Каждый посетитель сайта стоит недешево. Вы знаете, что каждый месяц десятки клиентов проходят мимо вас? Кто-то не смог дозвониться, было занято или не взяли трубку, кому-то было неудобно позвонить с рабочего места, а кто-то зашел на сайт поздно вечером, и звонить было бессмысленно. Все эти люди записались к вашим конкурентам, у которых на сайте стоит кнопка «Записаться онлайн».

Онлайн-запись нужна бизнесу:

1. Чтобы повысить конверсию/продуктивность сайта, увеличить прибыль.
2. Чтобы начать получать отдачу от страниц в социальных сетях.
3. Чтобы снизить нагрузку на администратора.
4. Чтобы не терять клиентов, когда телефон занят.
5. Чтобы клиенты понимали, что имеют дело с сервисом высокого уровня.

Блок 3. Возможности YCLIENTS

YCLIENTS — экосистема для автоматизации бизнеса сферы услуг. Сервис помогает компаниям увеличивать прибыль и расширять клиентскую базу за счет единого окна управления визитами, модуля онлайн-записи, платежей, финансового и складского учета, расчета зарплаты.

Сегодня YCLIENTS пользуются 35 тысяч бизнес-клиентов. В России сервис является лидером в своей категории. Ежемесячно через YCLIENTS делается свыше 16 миллионов записей в салоны красоты, медицинские и стоматологические клиники, образовательные центры, спортивные секции.

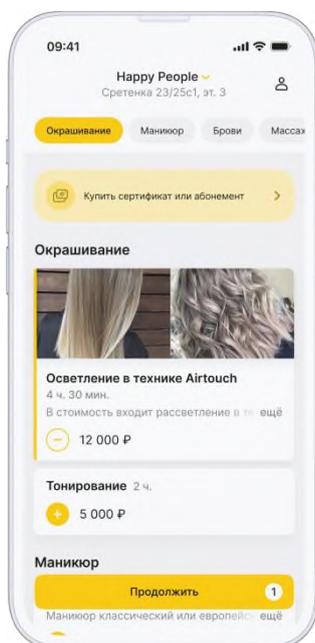
1. Виджет онлайн-записи

В YCLIENTS представлен единственный на рынке виджет онлайн-записи, предлагающий 100%-ую кастомизацию. Что это значит:

- Возможность создать большое количество форм с разными настройками. Например, для записи к определенному сотруднику или под одну категорию услуг.

- Встроенный модуль онлайн-платежей для приема предоплаты, продажи сертификатов и абонементов.
- Настройка обязательной или опциональной предоплаты для услуг и сотрудников.
- Промоблок для демонстрации акций и скидок.
- Гибкая настройка шагов записи для пользователя и выбор сценария в зависимости от специфики бизнеса.
- Возможность подключить чат-бот с функцией онлайн-записи.

Также в YCLIENTS представлен наибольший выбор каналов для размещения виджета онлайн-записи. Более 15 партнерских интеграций — от самых популярных площадок для поиска услуг до узкоспециализированных сервисов для медицинских, ветеринарных или спортивных бизнесов. Например, Яндекс Карты, Google Maps, ВКонтакте, Instagram, Facebook, Тинькофф Город, 2ГИС, Zoon, СберЗдоровье, НаПоправку, Fitmost.

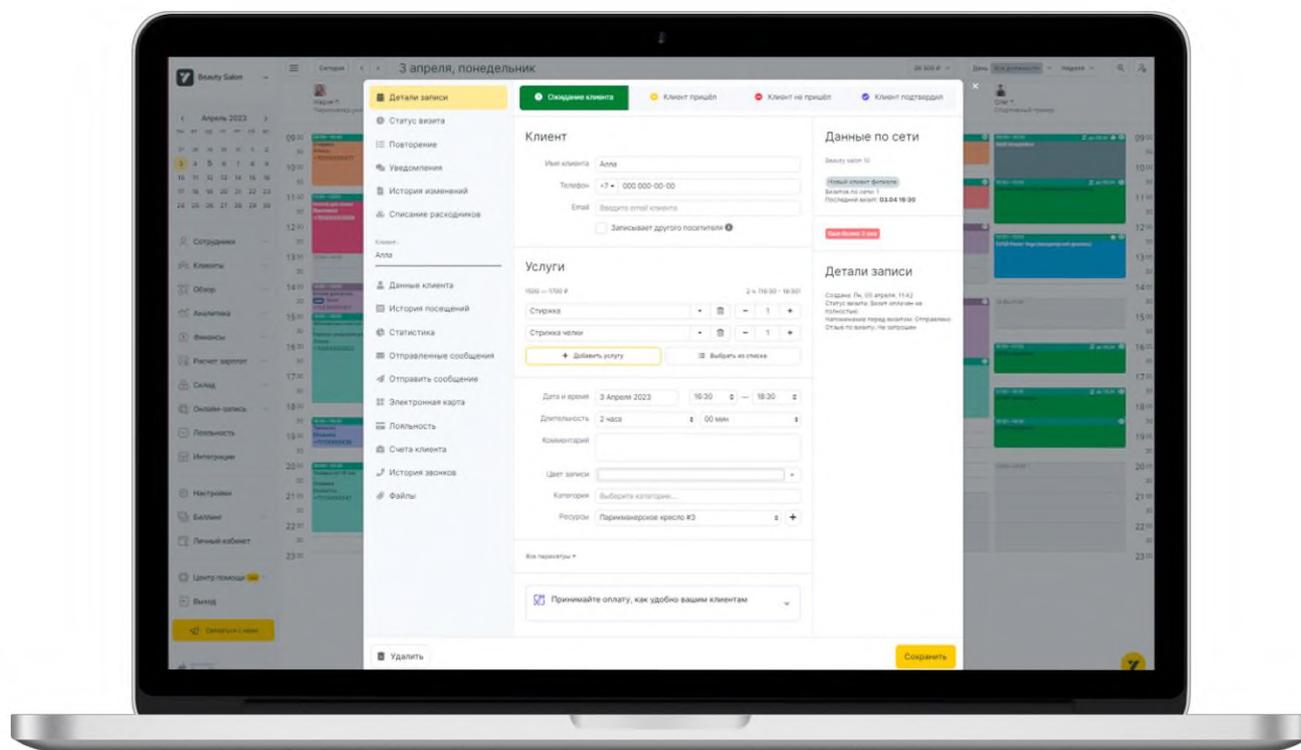


2. Клиентская база/работа с журналом записи

Журнал записи YCLIENTS — центр управления записями в салоны. Как бы ни записывался клиент — через онлайн-запись, по звонку или через карты. Календарь с индивидуальными и групповыми событиями позволяет управлять всегда актуальным расписанием, избегать накладок в записях и безошибочно администрировать сложные процессы (работа с абонементом и депозитами, например). В журнал интегрированы все основные инструменты для быстрой работы с клиентами: в пару кликов можно связаться с посетителем, принять оплату, сделать скидку или перенести запись.

Журнал записи упрощает работу администратора и руководителя с клиентами и позволяет

бизнесам обеспечивать наилучший клиентский сервис (доступна история посещений и предпочтения клиента). Через журнал в пару кликов можно добавлять товары для продажи, пополнять депозитные счета клиентов, отслеживать историю коммуникаций с посетителем, отправлять сообщения и добавлять файлы с договорами или результатами процедур.



3. Уведомления

Уведомления помогают на 60% сократить количество отмен и переносов, а также повысить лояльность и возвращаемость клиентов. Они автоматически напоминают посетителям о записи, сообщают о скидках и приглашают клиентов на повторный визит. Для сотрудников предусмотрены бесплатные оповещения в мобильном приложении YCLIENTS. Расширить возможности уведомлений можно за счет более чем 30 интеграций с ведущими чат-ботами и sms-агрегаторами, представленными в маркетплейсе YCLIENTS.

В YCLIENTS представлен наибольший выбор каналов для коммуникации с клиентами: sms, мессенджеры (Telegram, WhatsApp, Viber, Messenger), ВКонтакте, email, push в YPLACES или в брендированном приложении. Отправка уведомлений по каскаду, что позволяет бизнесу охватить большую аудиторию с минимальными затратами.

Простое подключение провайдеров уведомлений. Не требуется самостоятельная настройка интеграций через API, как у большинства аналогичных сервисов.



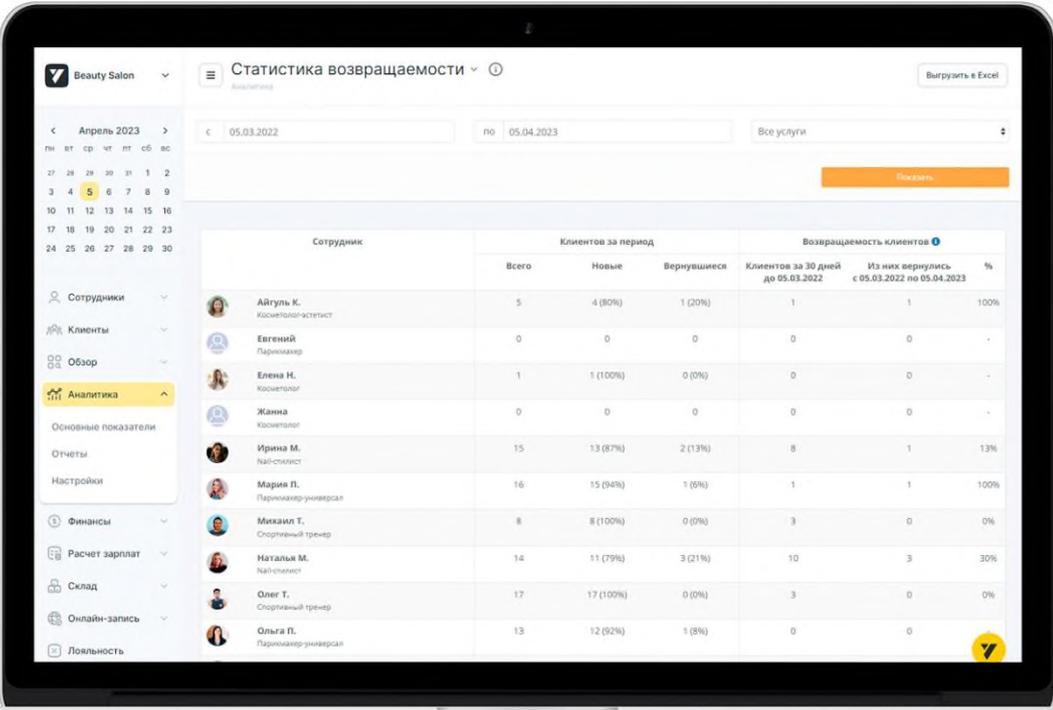
4. Платежные решения

В YCLIENTS представлены все актуальные способы приема платежей: наличными, картой через POS-терминал, онлайн или через телефон по QR-коду и платежной ссылке. Администратор управляет оплатами в пару кликов и не дублирует действия в разных программах. Доступно подключение онлайн-касс и ККМ-сервера в полном соответствии с 54-ФЗ. Фискализация платежей происходит автоматически. Модуль приема платежей в виджете позволяет бизнесу настраивать предоплату за услуги и продавать электронные сертификаты или абонементы. Это помогает удержать клиентов, повысить уровень сервиса и снизить риски отмены записей.

5. Аналитика и отчеты

В режиме реального времени видны основные показатели бизнеса: доход, выручка, заполненность, средний чек, количество записей и отмен.

18 аналитических отчетов, которые позволяют полностью контролировать состояние бизнеса: по финансам, продажам, складским операциям, возвращаемости, заполненности, акциям и групповым событиям.



The screenshot displays the 'Статистика возвращаемости' (Retention Statistics) page in the YCLIENTS system. It shows a calendar for April 2023 and a table with the following data:

Сотрудник	Клиентов за период			Возвращаемость клиентов		
	Всего	Новые	Вернувшиеся	Клиентов за 30 дней до 05.03.2022	Из них вернулись с 05.03.2022 по 05.04.2023	%
Айгуль К. Косметолог-эстетист	5	4 (80%)	1 (20%)	1	1	100%
Евгений Парикмахер	0	0	0	0	0	-
Елена Н. Косметолог	1	1 (100%)	0 (0%)	0	0	-
Жанна Косметолог	0	0	0	0	0	-
Ирина М. Нails-мастер	15	13 (87%)	2 (13%)	8	1	13%
Мария П. Парикмахер-универсал	16	15 (94%)	1 (6%)	1	1	100%
Михаил Т. Спортивный тренер	8	8 (100%)	0 (0%)	3	0	0%
Наталья М. Нails-мастер	14	11 (79%)	3 (21%)	10	3	30%
Олег Т. Спортивный тренер	17	17 (100%)	0 (0%)	3	0	0%
Ольга П. Парикмахер-универсал	13	12 (92%)	1 (8%)	0	0	-

6. 100+ готовых интеграций

YCLIENTS — единственная на рынке платформа автоматизации с интеграцией более 60-ти партнерских сервисов, которые подключаются без сложных технических настроек в два клика.

Все интеграции глубоко внедряются в сервис, что позволяет решать большее количество задач в рамках интерфейса YCLIENTS. Например, сервис собирает аналитику по всем подключенным каналам записи и показывает, какие из них самые эффективные. Уведомления от чат-ботов отображаются в истории коммуникации с клиентами. А также есть открытый API для подключения любой необходимой интеграции.

Задание:

Зарегистрируйтесь в YCLIENTS (реф. ссылка) и заполните информацию о своем бизнесе:

Видео-инструкция: <https://youtu.be/pfw0gLxo800>