Bitrix24© Partners

Studium przypadku

J&D Consulting – transformacja cyfrowa i centralizacja procesów z Bitrix24

Partner **Bit24** • Andora | Hiszpania

Bitrix24© Partners

Profil klienta

J&D Consulting to firma doradztwa biznesowego prowadzona przez José Miguela Péreza, Partnera, Dyrektora i Administratora. Znana z eksperckich usług konsultingowych, szukała inteligentniejszego sposobu zarządzania operacjami jako elementu strategii transformacji cyfrowej.

Bitrix24© Partners

Wyzwania

- **Brak przejrzystego śledzenia** klientów i zadań, co utrudniało follow-up
- Nieuporządkowane procesy bez ujednoliconego zarządzania leadami i szansami sprzedaży
- Ciągłe przełączanie między Outlook, Excel i Word
- Brak kontroli administracyjnej nad procesami i zespołami

Bitrix24© Partners

Rozwiązanie

Współpracując z Bitrix24, zespół wdrożył w pełni spersonalizowany CRM i dostosował go do konkretnych procesów J&D Consulting.

Bitrix24© Partners

Co zrobiono

- **Personalizacja CRM** – stworzono dedykowany CRM do zarządzania danymi klientów, dealami i komunikacją w jednym miejscu.
- **Automatyzacja powtarzalnych zadań – kluczowe** procesy, takie jak onboarding klientów i wysyłanie przypomnień, zostały zautomatyzowane.
- **Ujednolicone zarządzanie wewnętrzne** – zadania, spotkania, połączenia i narzędzia e-mail Bitrix24 zastąpiły wiele rozproszonych aplikacji.

Bitrix24© Partners

„Wyraźny przykład wartości Bitrix24 pojawił się tuż po wdrożeniu w styczniu 2020 roku. Dwa miesiące później rozpoczął się lockdown związany z COVID-19. Nawet gdy cały zespół pracował zdalnie, firma mogła przydzielać i śledzić codzienne zadania w czasie rzeczywistym, zachowując pełną kontrolę nad procesami bez nadzoru osobistego”.

Bitrix24© Partners

Wyniki? Znakomite

Wyższe wskaźniki konwersji – skuteczniejsze śledzenie w CRM przełożyło się na lepsze wyniki w obsłudze klientów.

Lepsza widoczność i kontrola – kierownictwo zyskało wgląd w aktywność zespołu i status procesów w czasie rzeczywistym.

Większa satysfakcja klientów – szybsze i bardziej zorganizowane działania przełożyły się na zadowolenie klientów, którzy z kolei polecali firmę innym.

José Miguel Pérez przyznał, że Bitrix24 nie tylko rozwiązał istniejące problemy – otworzył też nowe możliwości rozwoju i wyznaczył J&D Consulting kurs na długoterminowy sukces.

