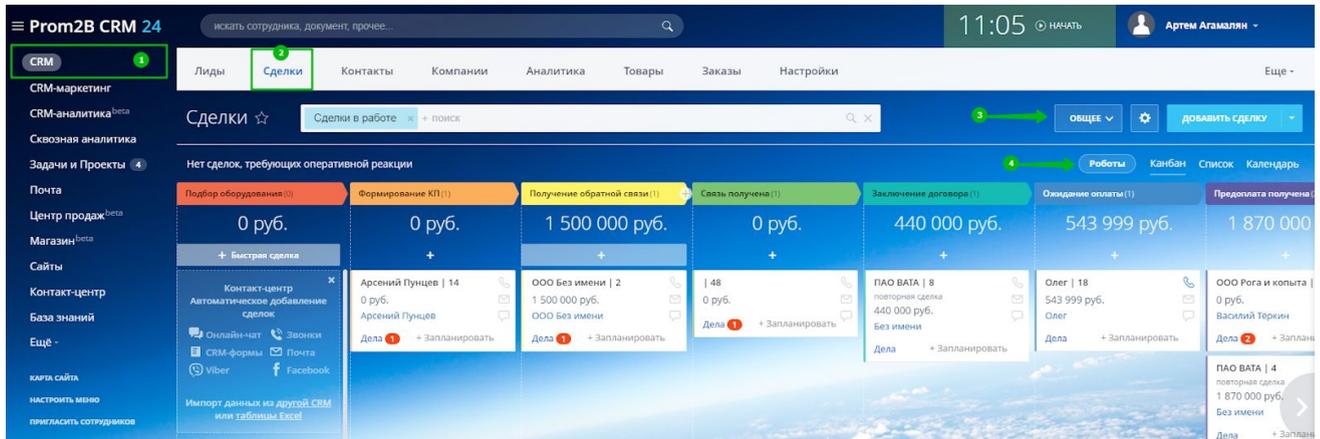


Инструкция для пользователя отраслевого портала Prom2B CRM

Для корректной работы бизнес-процессов отраслевого портала необходимо произвести ряд настроек портала. Настройки проводятся администратором портала (по умолчанию — первый сотрудник на портале).

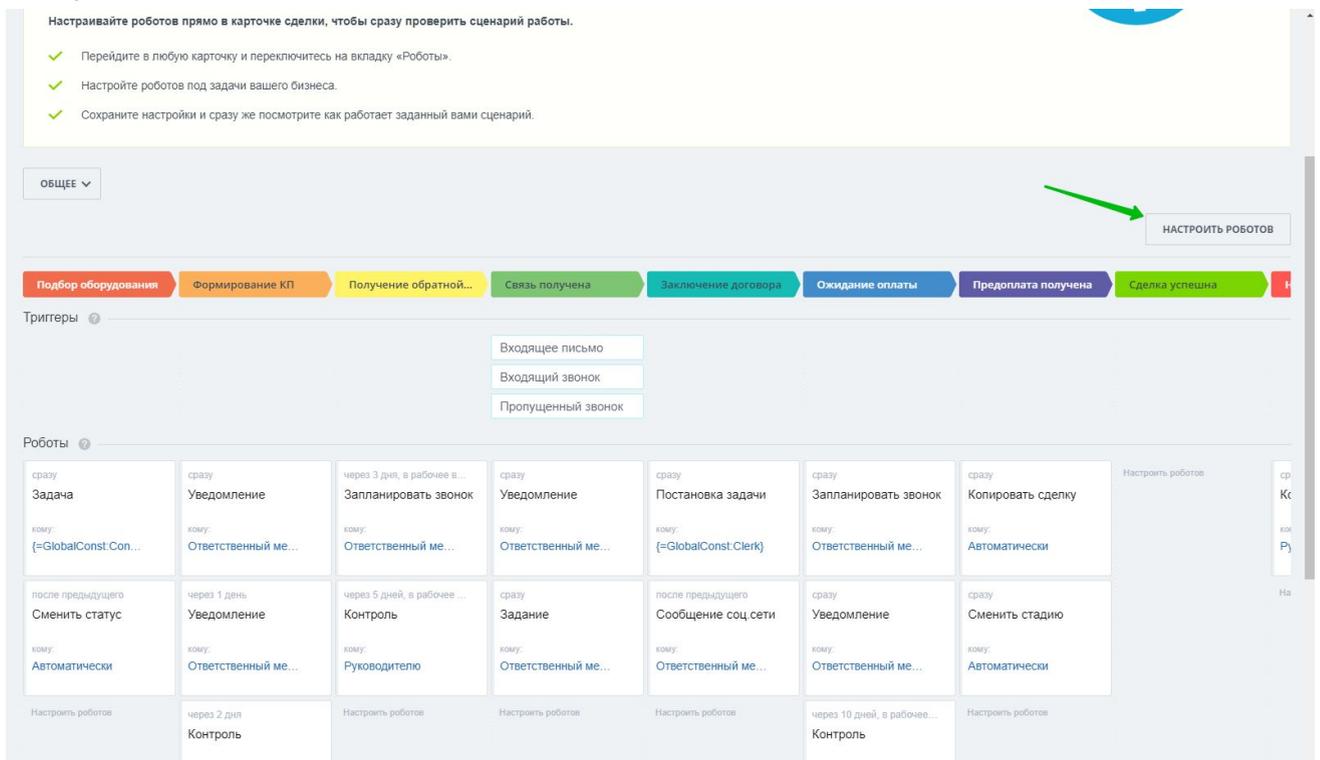
Обязательные настройки:

1. Настройка сотрудников в функционале «Роботы».
 - 1.1. Указать консультанта по подбору оборудования
Путь: пункт меню CRM — Сделки — Воронка «Общее» — Роботы.
<http://joxi.ru/LmGbVGICJ5pQ7r>



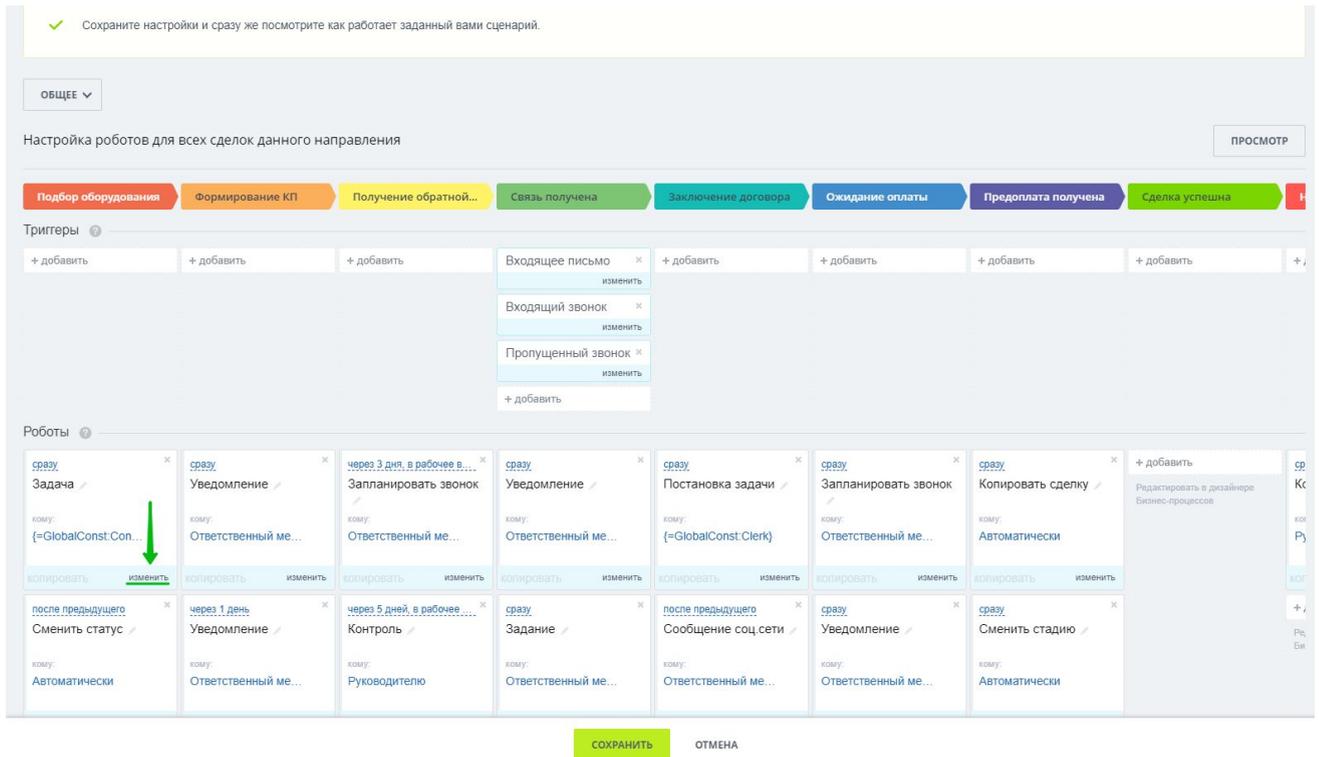
Далее нажимаем «Настроить роботов».

<http://joxi.ru/RmznXNatRJd6dm>



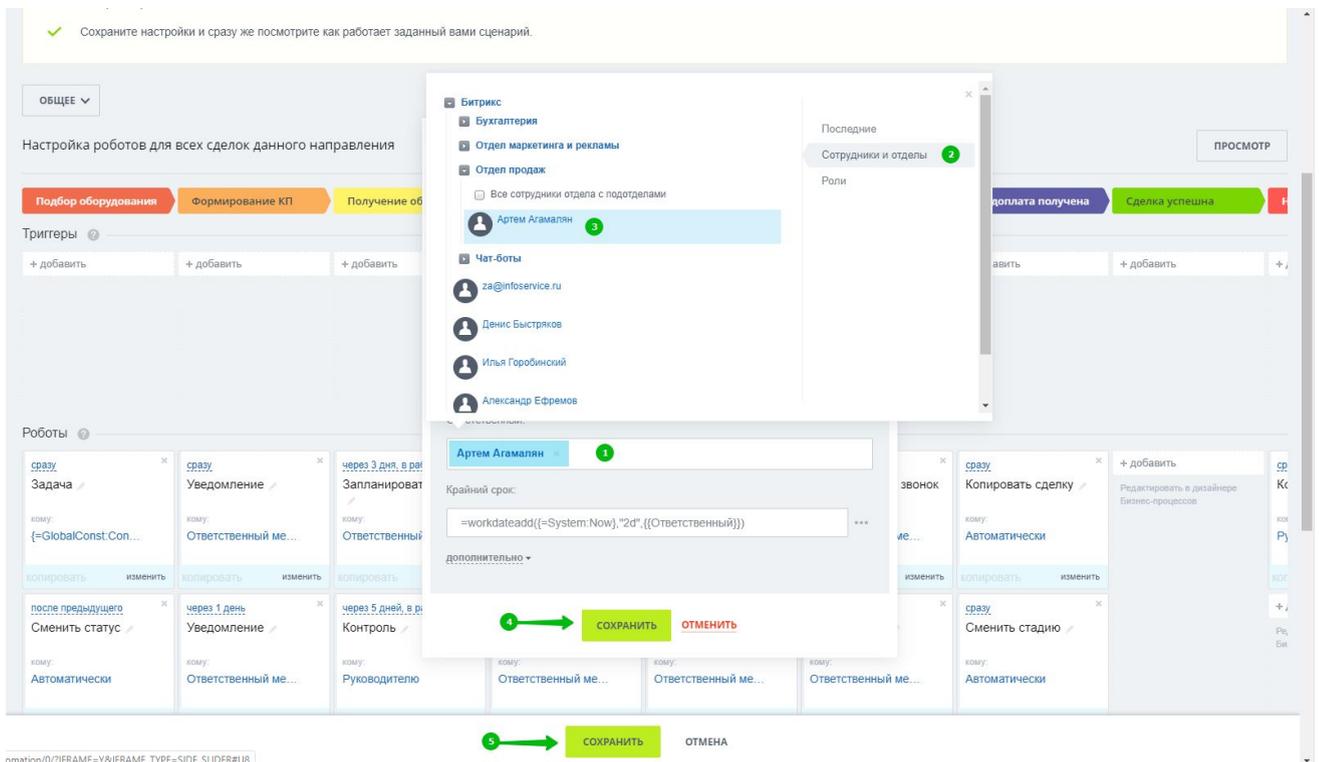
Затем — Кнопка «Изменить» у робота «Задача» на стадии «Подбор оборудования».

<http://joxi.ru/12Mb18C0xLqwA>



В поле «Ответственный» необходимо указать консультанта по подбору оборудования и сохранить все изменения.

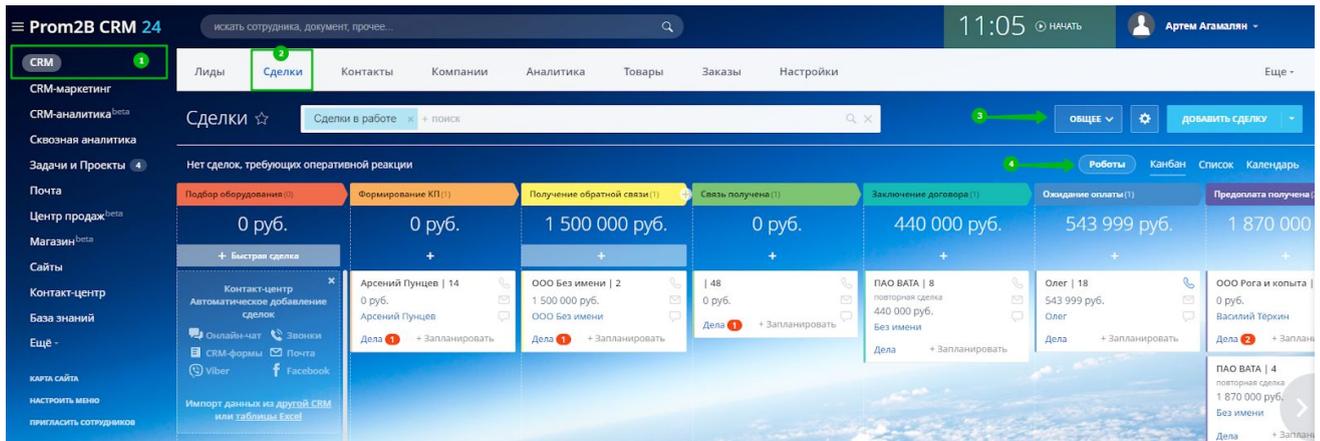
<http://joxi.ru/YmEbVGOCJa3072>



1.2. Указать Делопроизводителя, Бухгалтера и Юриста.

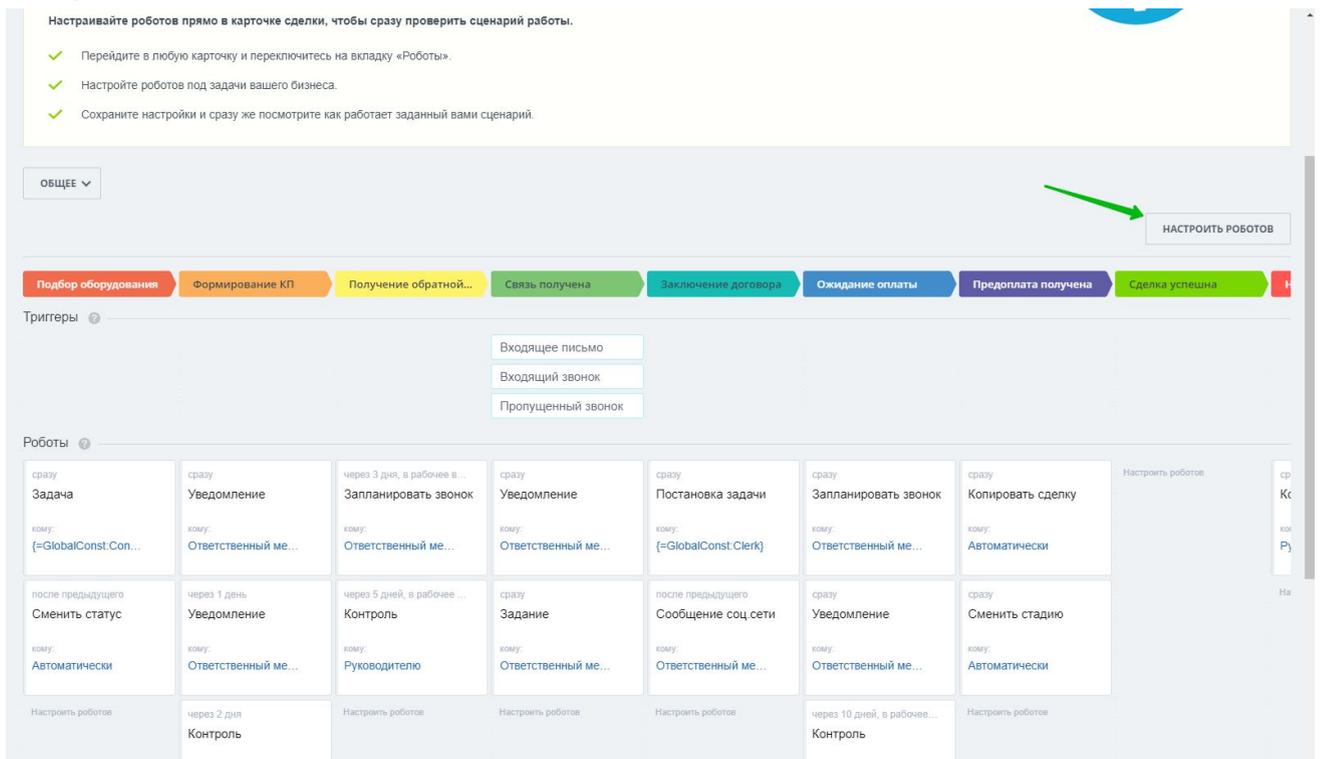
Путь: пункт меню CRM — Сделки — Воронка «Общее» — Роботы.

<http://joxi.ru/LmGbVGICJ5pQ7r>



Далее нажимаем «Настроить роботов».

<http://joxi.ru/RmznXNatRjD6dm>



Затем — Кнопка «Изменить» у робота «Постановка задачи» на стадии «Заключение договора».

<http://joxi.ru/823qOEJsDG58Or>

Настройка роботов для всех сделок данного направления ПРОСМОТР

Подбор оборудования | Формирование КП | Получение обратной... | **Связь получена** | Заключение договора | Ожидание оплаты | Предплата получена | Сделка успешна

Триггеры

+ добавить	+ добавить	+ добавить	Входящее письмо × изменить	+ добавить	+ добавить	+ добавить	+ добавить	+ ,
			Входящий звонок × изменить					
			Пропущенный звонок × изменить					
			+ добавить					

Роботы

сразу × Задача кому: {=GlobalConst.Con...}	сразу × Уведомление кому: Ответственный ме...	через 3 дня, в рабоче... × Запланировать звонок кому: Ответственный ме...	сразу × Уведомление кому: Ответственный ме...	сразу × Постановка задачи кому: (=GlobalConst.Clerk)	сразу × Запланировать звонок кому: Ответственный ме...	сразу × Копировать сделку кому: Автоматически	+ добавить Редактировать в дизайне... Бизнес-процессов
копировать изменить	копировать изменить	копировать изменить	копировать изменить	копировать изменить	копировать изменить	копировать изменить	
после предыдущего × Сменить статус кому: Автоматически	через 1 день × Уведомление кому: Ответственный ме...	через 5 дней, в рабоче... × Контроль кому: Руководителю	сразу × Задание кому: Ответственный ме...	после предыдущего × Сообщение соц сети кому: Ответственный ме...	сразу × Уведомление кому: Ответственный ме...	сразу × Сменить стадию кому: Автоматически	+ , Рд Бн
копировать изменить	копировать изменить	копировать изменить	копировать изменить	копировать изменить	копировать изменить	копировать изменить	
+ добавить Редактировать в дизайне... Бизнес-процессов	через 2 дня × Контроль кому: Ответственный ме...	+ добавить Редактировать в дизайне... Бизнес-процессов	+ добавить Редактировать в дизайне... Бизнес-процессов	+ добавить Редактировать в дизайне... Бизнес-процессов	через 10 дней, в рабоче... × Контроль кому: Ответственный ме...	+ добавить Редактировать в дизайне... Бизнес-процессов	

СОХРАНИТЬ ОТМЕНА

В поле «Ответственный» необходимо указать делопроизводителя. В разделе «Дополнительно», в поле «Наблюдатели» - указать Бухгалтера и Юриста. Сохранить все изменения.

<http://joxi.ru/MAjg0ZNuxXaZGr>

Роботы

сразу × Задача кому: {=GlobalConst.Con...}	сразу × Уведомление кому: Ответственный ме...	через 3 дня, в ра... × Запланироват... кому: Ответственный
копировать изменить	копировать изменить	копировать изменить
после предыдущего × Сменить статус кому: Автоматически	через 1 день × Уведомление кому: Ответственный ме...	через 5 дней, в р... × Контроль кому: Руководителю
копировать изменить	копировать изменить	копировать изменить
+ добавить Редактировать в дизайне... Бизнес-процессов	через 2 дня × Контроль кому: Руководителю	+ добавить Редактировать в д... Бизнес-процессов

(=Document.ASSIGNED_BY_FRIENDLY), Вам необходимо подготовить договор для данной компании и счёт. Вся информация в карточке сделки.

Ответственный: **Артем Агамалян** + изменить

Крайний срок:

Дополнительно

Постановщик: **Ответственный** + изменить

Соисполнители: + выбрать

Начало:

Окончание:

Задача в проекте (группе): **Персональная задача**

Наблюдатели: **Денис Быстряков** **Илья Горобинский** + изменить

Чек-лист:

[Добавить](#)

Важная задача
 Разрешить ответственному менять крайний срок

звонок ×	сразу × Копировать сделку кому: Автоматически	+ добавить Редактировать в дизайне... Бизнес-процессов
изменить	копировать изменить	
сразу ×	сразу × Сменить стадию кому: Автоматически	+ , Рд Бн
изменить	копировать изменить	
бонус... ×	+ добавить Редактировать в дизайне... Бизнес-процессов	
изменить		

1.3. Указать Специалиста отдела закупок.

Путь: пункт меню CRM — Сделки — Воронка «Отгрузка» — Роботы.

<http://joxi.ru/5mdyk5xieZ6PL2>

Сделки в работе

Заказ у поставщика (1)	Товар на складе (5)	Отгрузка (3)	Получение постоплаты (3)	Получение закрывающих документов (0)
690 300 руб.	1 560 000 руб.	2 413 999 руб.	3 000 300 руб.	0 руб.
ИП Олег Петрович 22 получена оплата 690 300 руб. ИП Олег Петрович	"Мувиновая компания" 50 0 руб. Никита Воронцов	ООО Рога и копыта 34 1 870 000 руб. Василий Теркин	ПАО БАТА 40 получена оплата 440 000 руб. Без имени Дата отгрузки 20 Сентября 2019	

Далее нажимаем «Настроить роботов».

<http://joxi.ru/eAOBqGJCpqZQ12>

Сохраните настройки и сразу же посмотрите как работает заданный вами сценарий.

НАСТРОИТЬ РОБОТОВ

Триггеры	Роботы
сразу, по условию Сменить стадию кому: Автоматически	Настройка роботов возможна только в дизайнера Бизнес-процессов
сразу, по условию Уведомление кому: Ответственный менедж...	сразу Запланировать звонок кому: Ответственный менедж...
сразу, по условию Задача кому: Артем Агамалян	сразу Уведомление кому: Ответственный менедж...
после предыдущего, по условию Сменить стадию кому: Автоматически	после предыдущего, по условию Сменить статус кому: Автоматически
	сразу Контроль кому: Руководителю
	сразу, по условию Изменение документа кому: Автоматически
	после предыдущего, по условию Сменить стадию кому: Автоматически
	после предыдущего, по условию Уведомление кому: Ответственный менедж...

Затем — Кнопка «Изменить» у робота «Задача» на стадии «Заказ у поставщика».

<http://joxi.ru/Dr8DKjIHzyLzr>

✓ Сохраните настройки и сразу же посмотрите как работает заданный вами сценарий.

ОТГРУЗКА ▾

Настройка роботов для всех сделок данного направления ПРОСМОТР

Заказ у поставщика → Товар на складе → **Отгрузка** → Получение постоплаты → Получение закрывающих... → Сделка успешна → Отгрузка не произведе...

Триггеры

+ добавить + добавить + добавить + добавить + добавить + добавить + добавить

Роботы

сразу, по условию Сменить стадию кому: Автоматически	⚠ Настройка роботов возможна только в дизайнера Бизнес-процессов	сразу Уведомление кому: Ответственный менедж...	сразу Запланировать звонок кому: Ответственный менедж...	сразу Задание кому: Ответственный менедж...	сразу, по условию Изменение документа кому: Автоматически	сразу, в рабочее время Контроль кому: Руководителю
сразу, по условию Задача кому: Артем Агамалян		сразу, по условию Задача кому: Ответственный менедж...	сразу Уведомление кому: Ответственный менедж...	+ добавить Редактировать в дизайнера Бизнес-процессов	после предыдущего, по условию Сменить стадию кому: Автоматически	+ добавить Редактировать в дизайнера Бизнес-процессов
после предыдущего, по условию Сменить стадию кому: Автоматически		после предыдущего, по условию Сменить статус кому: Автоматически	через 10 дней, в рабочее время Контроль кому: Руководителю		после предыдущего, по условию Уведомление кому: Ответственный менедж...	

СОХРАНИТЬ ОТМЕНА

В поле «Ответственный» необходимо указать специалиста отдела закупок и сохранить все изменения.

<http://joxi.ru/vAWdDv5CqX6EMr>

Выполнить: сразу после предыдущего робота

Условие: Товары есть на складе? не равно Да [+]

Название задачи:
Заказ товара у поставщика | {{Название}} ...

Описание задачи:
Необходимо заказать отсутствующий на складе товар, указанный в сделке.
Когда товар поступит на склад, завершите заказ.

Ответственный:
Артем Агамалян 1

Битрикс

- Бухгалтерия
- Отдел маркетинга и рекламы
- Отдел продаж
- Все сотрудники отдела с подотделами
- Артем Агамалян 3
- Чат-боты

Последние
Сотрудники и отделы 2

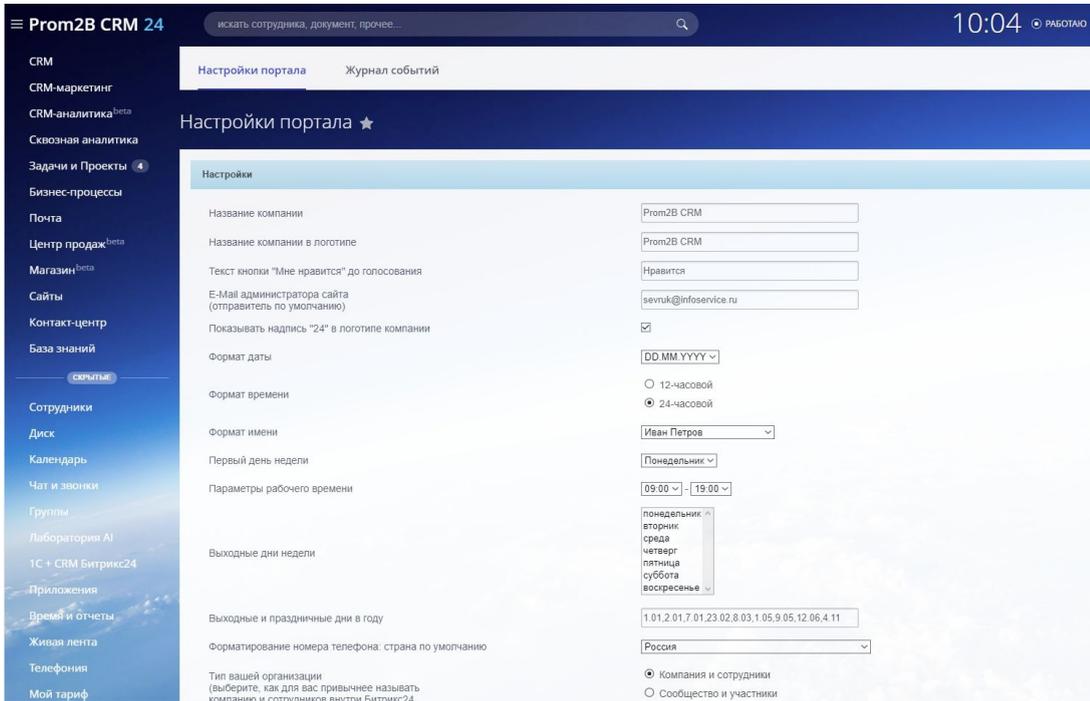
Роли

СОХРАНИТЬ ОТМЕНА

2. Настройка рабочего дня (праздничных дней)
Пункт меню «Настройки». Необходимо настроить:

- Параметры рабочего времени;
- Выходные дни недели;
- Выходные и праздничные дни в году.

<http://joxi.ru/V2VMqWOtdnVaxm>



The screenshot shows the 'Настройки портала' (Portal Settings) page in the Prom2B CRM 24 system. The interface includes a search bar at the top, a navigation menu on the left, and a main content area with various settings. The settings are organized into sections: 'Настройки' (Settings), 'Выходные дни недели' (Weekend days), 'Выходные и праздничные дни в году' (Holidays and public holidays), and 'Тип вашей организации' (Your organization type). The 'Настройки' section includes fields for company name, logo name, button text, administrator email, and date/time formats. The 'Выходные дни недели' section includes a dropdown for the first day of the week. The 'Выходные и праздничные дни в году' section includes a text input for holiday dates and a dropdown for the country. The 'Тип вашей организации' section includes radio buttons for 'Компания и сотрудники' (Company and employees) and 'Сообщество и участники' (Community and members).

Рекомендации по дополнительному функционалу:

1. Подключение телефонии, почты для более удобной работы в Битрикс24;
2. Подключение SMS сервиса для отправки уведомлений клиентам о статусах заказа;
3. Настройка брендированных шаблонов почтовых уведомлений;
4. Открытые линии как дополнительные каналы лидогенерации (Соц. сети, мессенджеры, формы на сайт).

Описание работы процессов Prom2B CRM

Процесс продажи в системе разбит на три воронки:

- Воронка лидов для классификации клиентов и сбора информации о заказе.
- Воронка сделок для формирования КП и получения предоплаты.
- Воронка сделок для отгрузки и получения постоплаты.

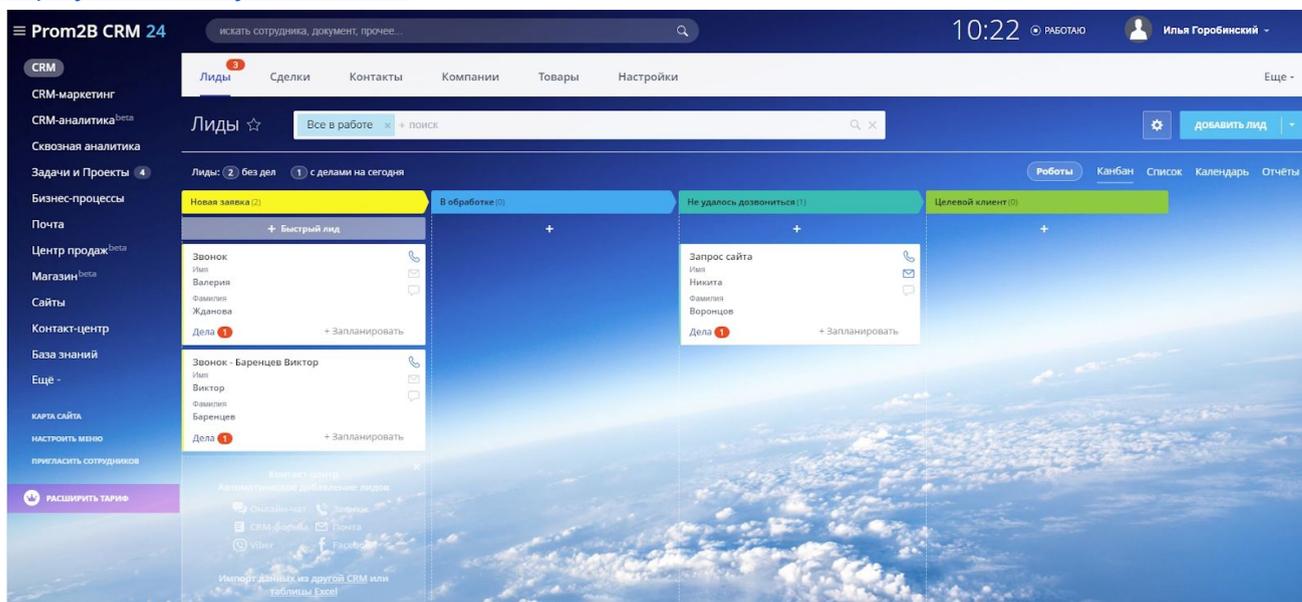
Воронка лида имеет 4 основных стадии обработки и 7 стадий для «некачественных» лидов. Это необходимо для более детального анализа квалификационной воронки. На всех стадиях настроена автоматизация и руководитель не пропустит забытую или некорректно обработанную сделку — система обязательно отправит уведомление, на что обратить внимание.

Воронка лида:

- 1) Новая заявка;
- 2) В обработке;

- 3) Недозвон;
- 4) **Целевой клиент;**
- 5) **Неверные контактные данные;**
- 6) **Спам;**
- 7) **Не интересует;**
- 8) **Не устраивают условия;**
- 9) **Нет в ассортименте;**
- 10) **Не выходит на связь.**
- 11) **Дублирование клиента**

<http://joxi.ru/1A5wjMolDPkR7m>



Лид создаётся с начальным статусом «Новая заявка». Далее необходимо распределить заявку на менеджера. Заявка переводится на стадию «В обработке». При подключении открытых линий можно автоматизировать этот процесс.

Для уточнения заказа (если источник — не звонок) у менеджера есть 5 попыток дозвониться до контакта: в момент получения заявки, далее через 30 минут, 1 час, 1 и 3 дня соответственно, после получения заявки. Далее система автоматически поставит звонок через необходимый интервал времени и вернет заявку в статус «В обработке».

Если дозвониться за 5 попыток не получилось, то система пометит заявку как завершённую и выставит статус «Не удалось дозвониться». Ее всегда можно найти по фильтрам и вернуть в актуальный статус.

Если менеджер дозвонился до клиента, необходимо заполнить поля карточки и перенести в соответствующую стадию обработки.

Финальным статусом лида является статус «целевой контакт». При достижении этого статуса система автоматически создает контакт+сделку, а если указано название компании, то и компанию в системе Битрикс24.

Основные поля, необходимые для этой специфики:

- Контактные данные клиента;
- Требуется ли консультация в подборе оборудования;
- Запрос клиента;

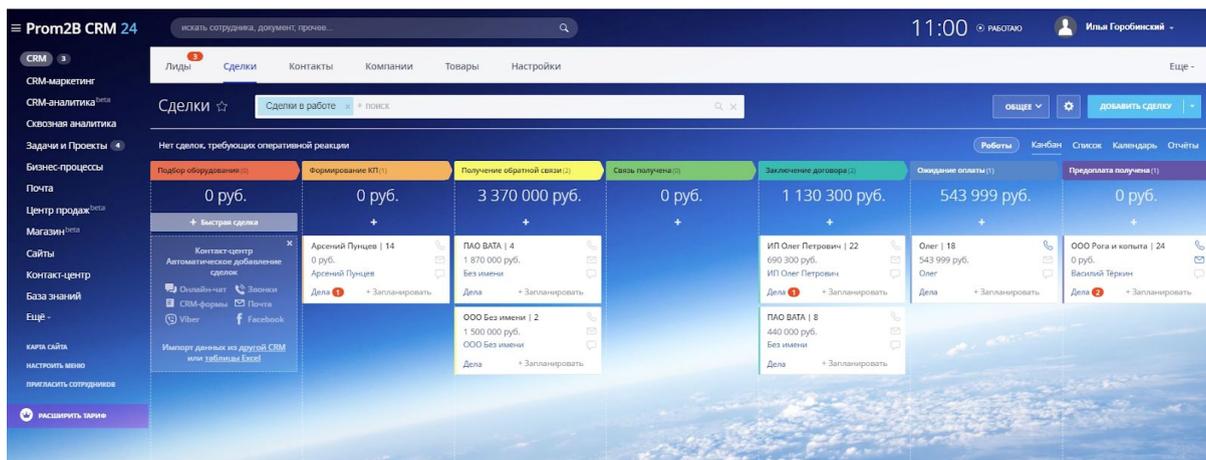
- КП (файл).

Дополнительные поля можно доработать, если это необходимо для вашего бизнеса. Для этого напишите нам письмо на: mail@infoservice.ru

Далее заявка попадает воронку оформления заказа и ведется в системе как сделка.

Воронка оформления заказа имеет 7 основных стадии обработки и 6 стадий для «некачественных» лидов.

- 1) Подбор оборудования;
- 2) Формирование КП;
- 3) Получение обратной связи;
- 4) Связь получена;
- 5) Заключение договора;
- 6) Ожидание оплаты;
- 7) Предоплата получена;
- 8) Не актуально;
- 9) Не устраивают условия;
- 10) Отложено на время;
- 11) Нет в наличии;
- 12) Купили у конкурента;
- 13) Не выходит на связь.



<http://joxi.ru/I2Zj0Zkcznk6X2>

На этапе квалификации лида и уточнения потребности клиента, менеджер помечает, необходима ли консультация по подбору оборудования.

Если консультация необходима, то после конвертации лида в сделку консультанту автоматически ставится задача по выполнению подбора оборудования. Данные у сделки автоматически заполняются данными из лида.

В задаче, поставленной консультанту, автоматически отображаются следующие данные:

- Контактные данные;
- Запрос клиента.

Когда консультант завершит задачу, процесс продолжится и сделка будет переведена в статус «формирование КП». После смены стадии ответственному менеджеру приходит

уведомление о необходимости сформировать КП. После загрузки файла с КП процесс перейдёт в статус «Получение обратной связи». Менеджеру ставится дело «звонок» через 3 дня, дальнейшие коммуникации с клиентом планируются менеджером. Если заказчик выходит на контакт сам, срабатывает триггер на звонок, письмо, и стадия меняется на «Связь получена». Ставится задача отреагировать на обратную связь и действовать в зависимости от реакции клиента (даст ответ через неделю, готов заключать договор, не подходят условия и т.п.).

Когда менеджер переводит стадию сделки в «Заключение договора», делопроизводителю ставится задача о подготовке договора по этой сделке. После завершения этой задачи менеджеру необходимо отправить договор заказчику и перевести сделку в стадию «Ожидание оплаты» с выбором типа оплаты: 100% предоплата или постоплата. Менеджеру ставится дело «звонок» через 3 дня для уточнения статуса оплаты. После получения оплаты сделка перемещается в воронку отгрузки.

Основные поля, необходимые для этой специфики:

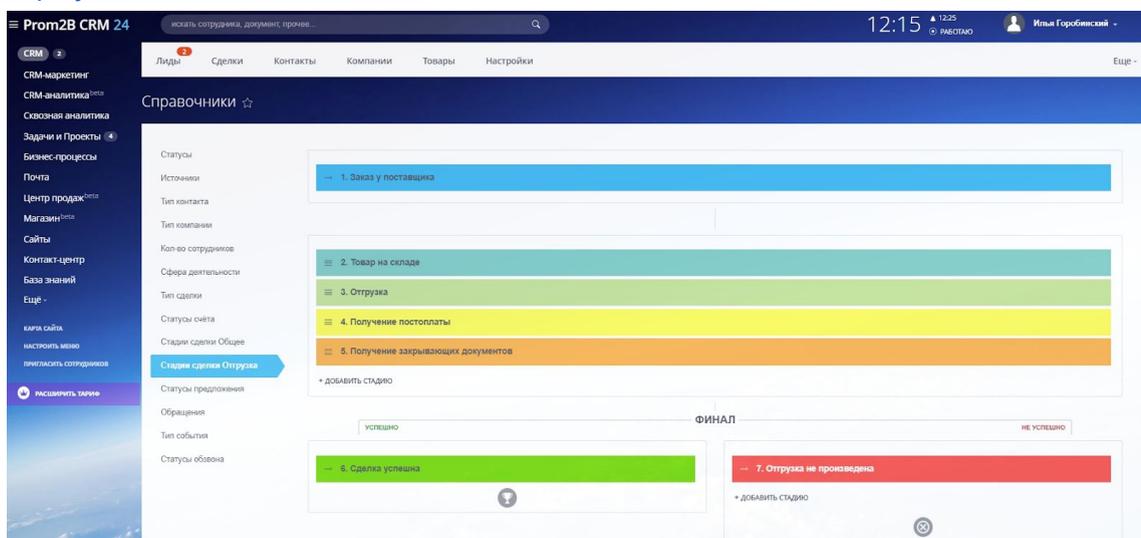
- КП (файл);
- Есть ли товар на складе;
- Тип доставки;
- Дата отгрузки.

Дополнительные поля можно доработать, если это необходимо для вашего бизнеса. Для этого напишите нам письмо на: mail@infoservice.ru

Воронка отгрузки имеет 5 основных стадий обработки и 1 стадию для «некачественных» лидов:

- 14) Заказ у поставщика;
- 15) Товар на складе;
- 16) Отгрузка;
- 17) Получение постоплаты;
- 18) Получение закрывающих документов;
- 19) Отгрузка не произведена.

<http://joxi.ru/a2X0MLXcwOaE02>



В первом статусе воронки отгрузки идет проверка, есть ли товар на складе. В зависимости от наличия, сделка помещается в соответствующую стадию и ставится задача либо на заказ оборудования, либо на отгрузку товара.

Далее сделка попадает в стадию «Получение постоплаты» или «Получение закрывающих документов», в зависимости от того предусмотрена постоплата или нет.

На стадии «Получение закрывающих документов» ответственный менеджер должен проконтролировать получение всех документов и завершить сделку.