

Инструкция для пользователя отраслевого портала FLOWERS CRM

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

Обязательные настройки:

1. Для корректной работы автоматизации на портале, необходимо завести константы: роли сотрудников на разных этапах процесса.

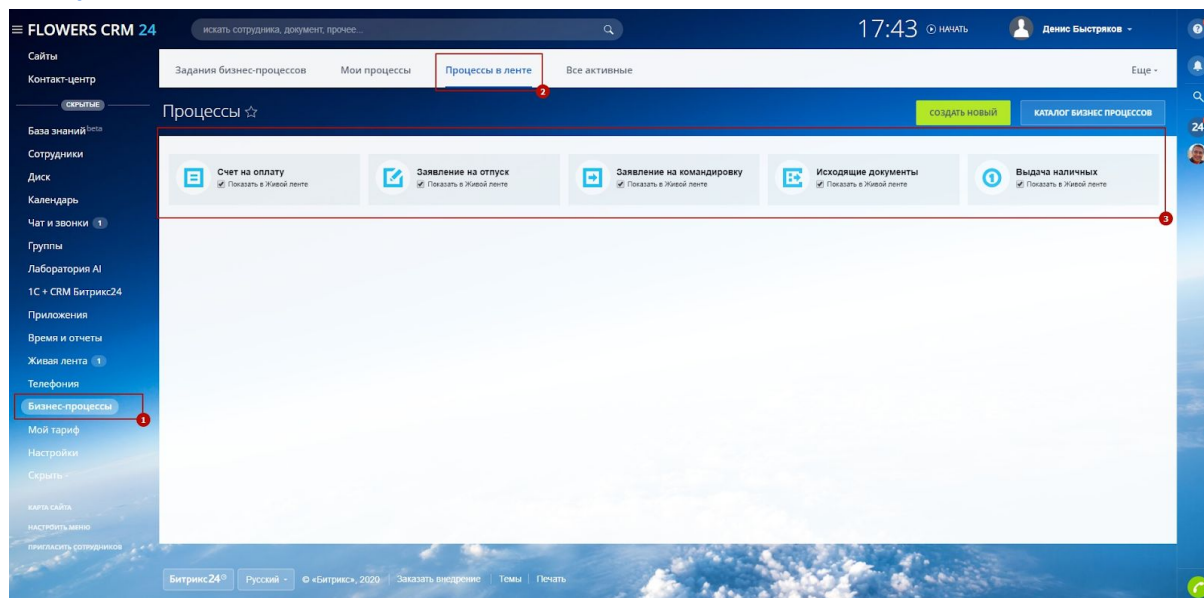
Как завести глобальные константы?

1.1. Зайти в раздел Бизнес-процессы через левое боковое меню.

1.2. Перейти в «Процессы в ленте».

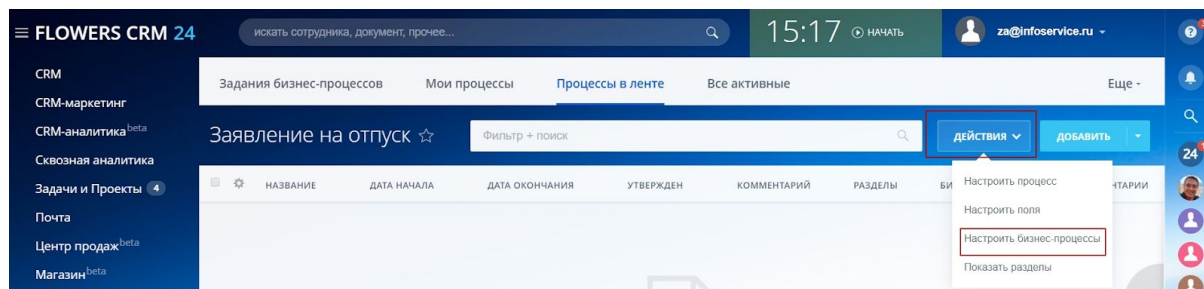
1.3. Перейти в любой из доступных Бизнес-процессов, т.к. глобальные константы при создании в одном из них отобразятся во всех остальных:

<http://joxi.ru/KAxxJEPc1B8qMA>



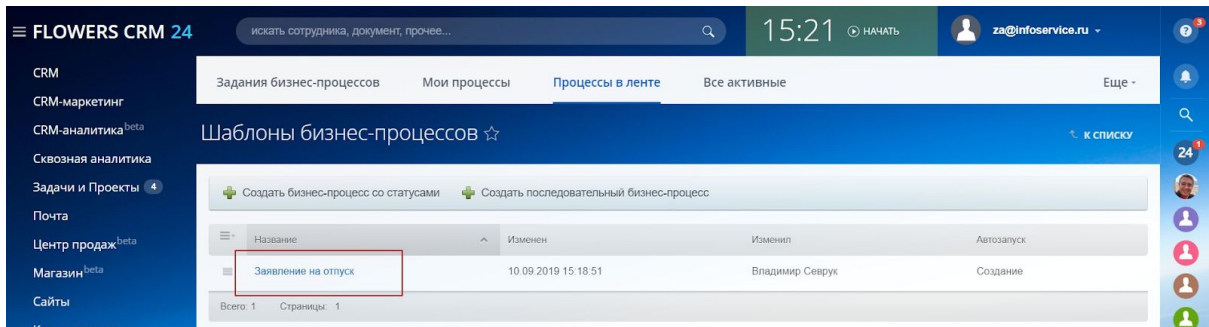
1.4. Нажать на кнопку «Действия» — «Настроить Бизнес-процессы».

<http://joxi.ru/Y2LWDYoSQDLgBm>



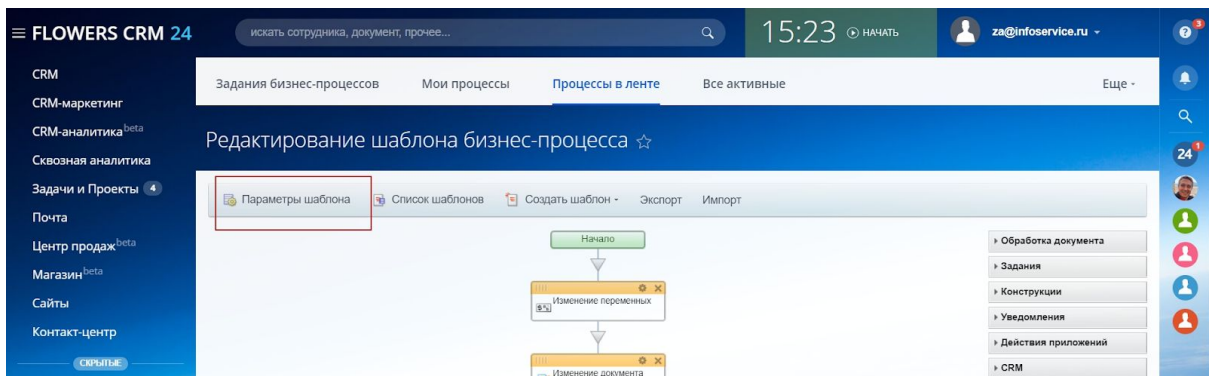
1.5. Выбрать шаблон бизнес-процесса.

<http://joxi.ru/gmvwVvNHvRMRP2>



1.6. Перейти в Параметры шаблона.

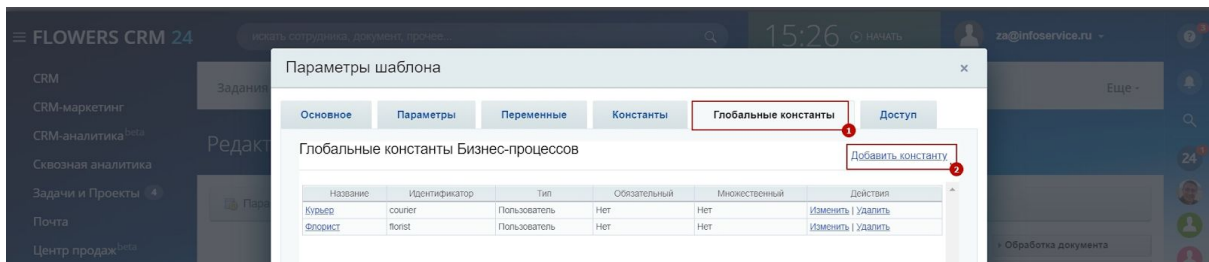
<http://joxi.ru/Q2K6qYocwEd6wm>



1.7. Выбрать раздел «Глобальные константы».

1.8. В появившейся форме переходим в раздел «Глобальные константы» и нажимаем кнопку «Добавить константу».

<http://joxi.ru/YmEJ37QHJaD9K2>



1.9. В появившейся форме необходимо заполнить следующие поля:

1.9.1. Идентификатор (заполняется латинскими буквами, без пробелов или через знак нижнее подчеркивание);

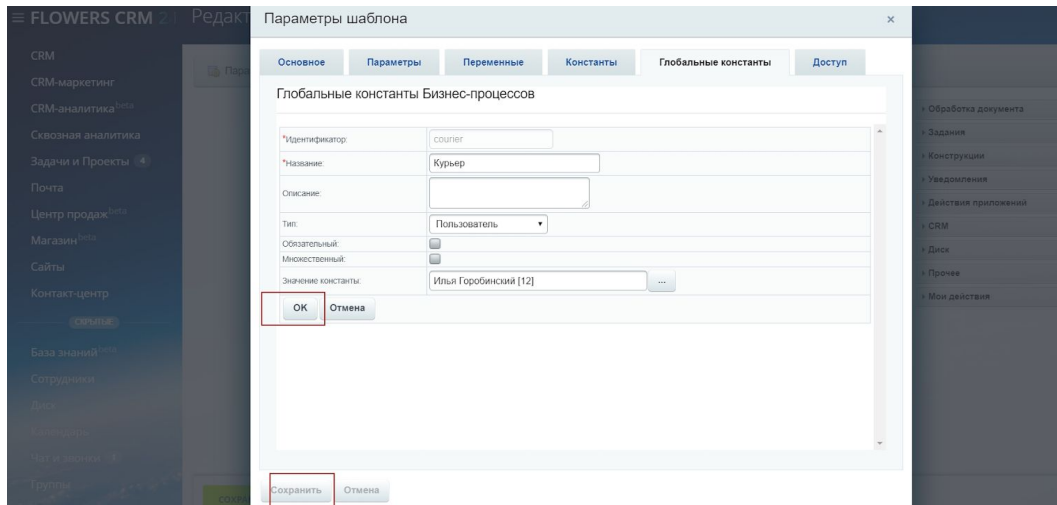
1.9.2. Название константы;

1.9.3. Тип константы (выбор из списка);

1.9.4. Отметить чекбоксы «Обязательный», «Множественный». Необходимо обратить внимание, что данные чекбоксы во всех глобальных константах должны быть отмечены точно также, как описано в инструкции.

После заполнения формы обязательно необходимо нажать кнопки «ОК» — «Сохранить».

<http://joxi.ru/I2ZyYRosEQN1Dm>

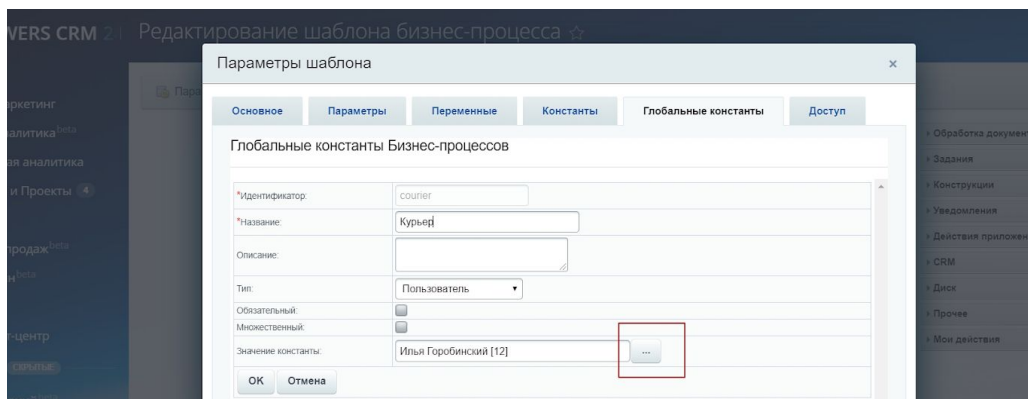


1.10. Всего необходимо создать 2 глобальные константы:

Константа «Курьер»:

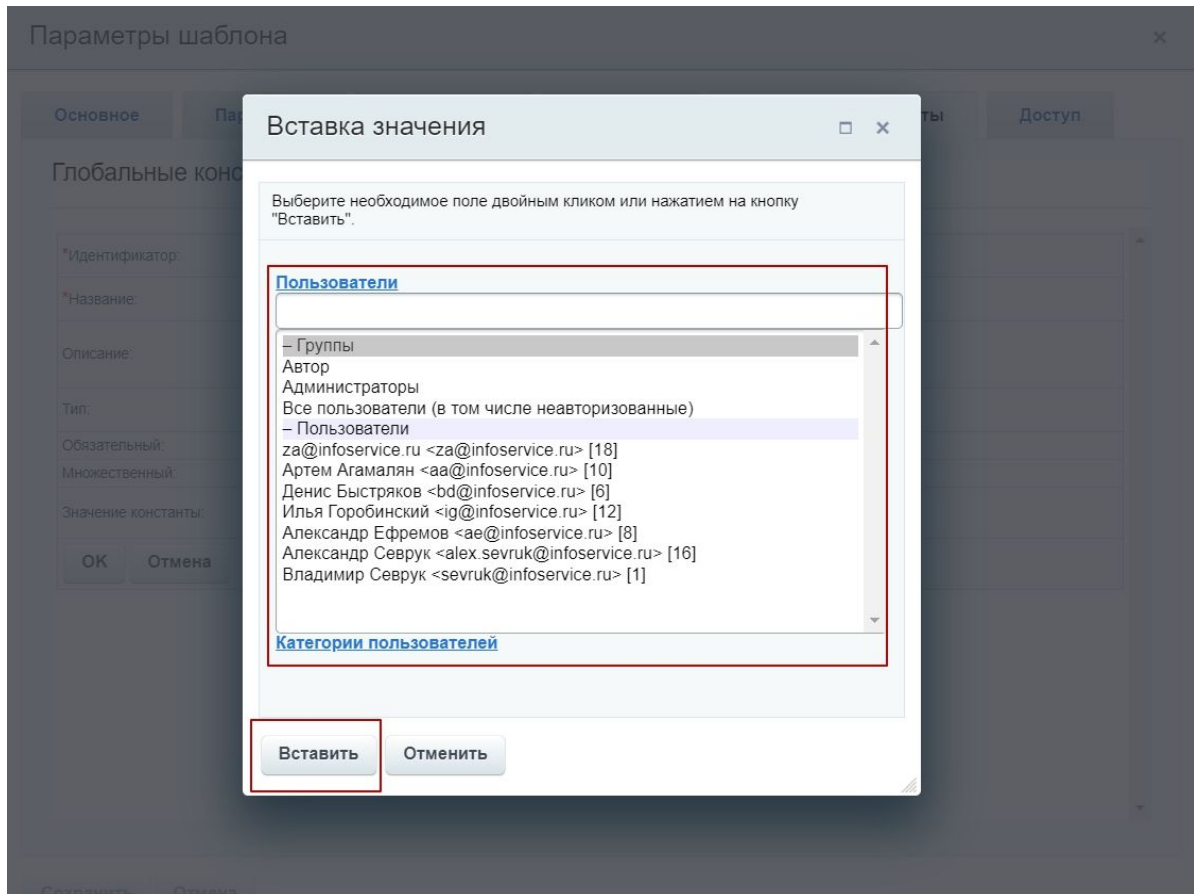
- Идентификатор — courier;
- Название — Курьер;
- Тип — Пользователь;
- Обязательный — нет;
- Множественный — нет;
- Значение константы — Выбрать необходимого сотрудника нажав на 3 точки справа:

<http://joxi.ru/DrlEMo3U0jZwEm>



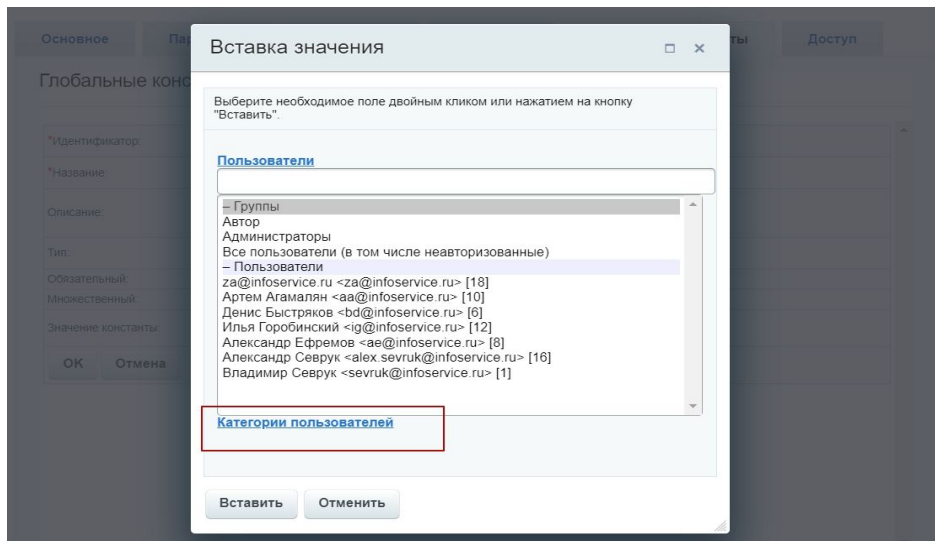
Выбрать сотрудника из предложенного списка и нажать кнопку «Вставить».

<http://joxi.ru/Q2K6qYocwEdKYm>



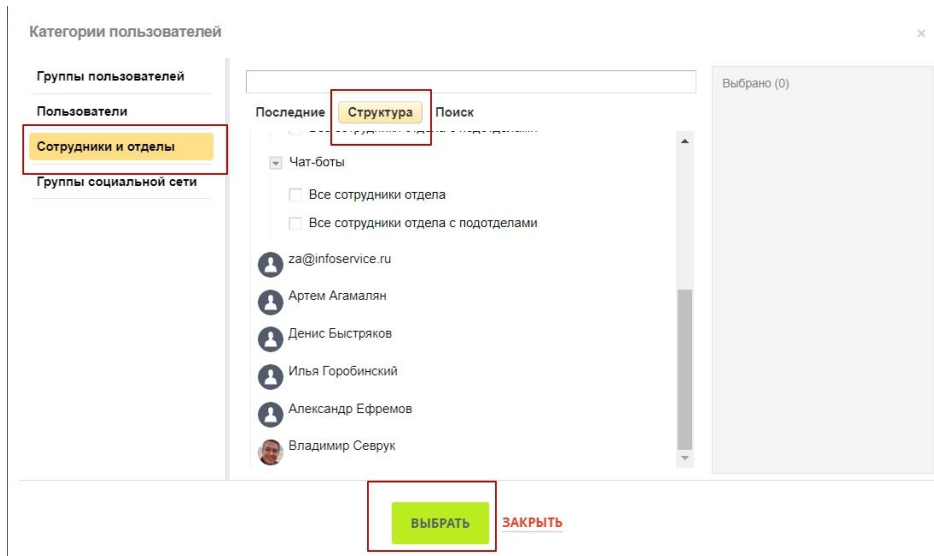
Если в списке не отображается необходимый сотрудник, нужно перейти в раздел «Категории пользователей».

<http://joxi.ru/n2Y10aosZB5q52>



В разделе «Категории пользователей» выбрать раздел «Сотрудники и отделы» — «Структура» — нажать на нужного сотрудника — нажать кнопку «Выбрать» или найти по ФИО через раздел «Поиск».

<http://joxi.ru/zANLBYoT60Z4Mm>



Константа «Флорист»:

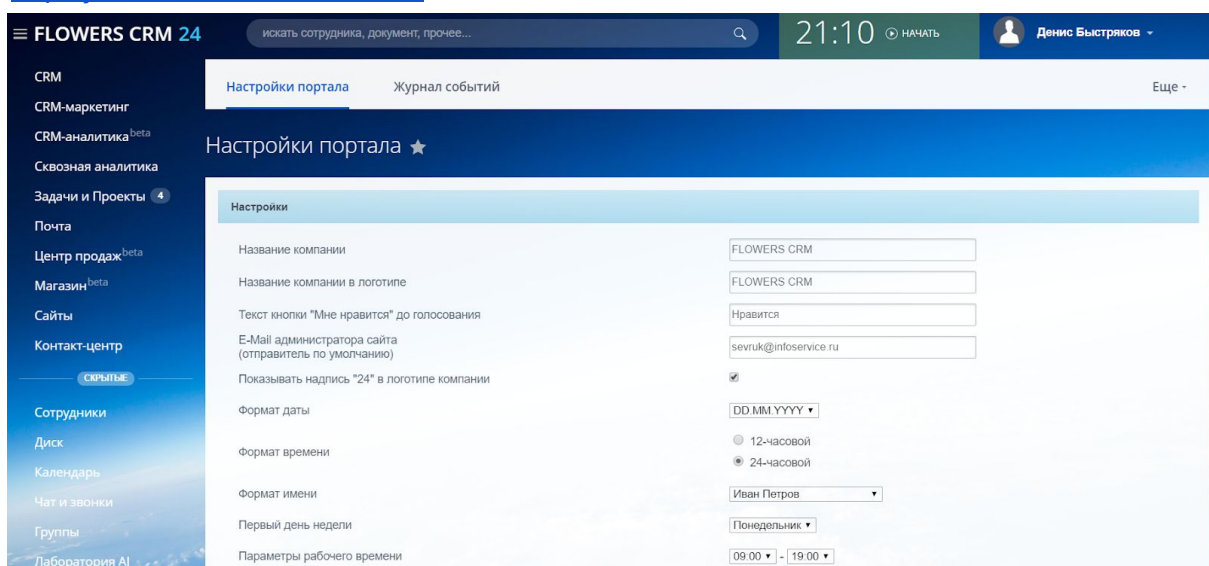
- 1) Идентификатор — florist;
- 2) Название — Флорист;
- 3) Тип — Пользователь;
- 4) Обязательный — нет;
- 5) Множественный — нет;
- 6) Значение константы — Выбрать необходимого сотрудника, нажав на 3 точки справа.

2. Настройка рабочего дня (праздничных дней)

Пункт меню «Настройки». Необходимо задать:

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

<http://joxi.ru/5md4BZbT3zbEkm>



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 FLOWERS CRM

Процесс продажи в системе разбит на две воронки:

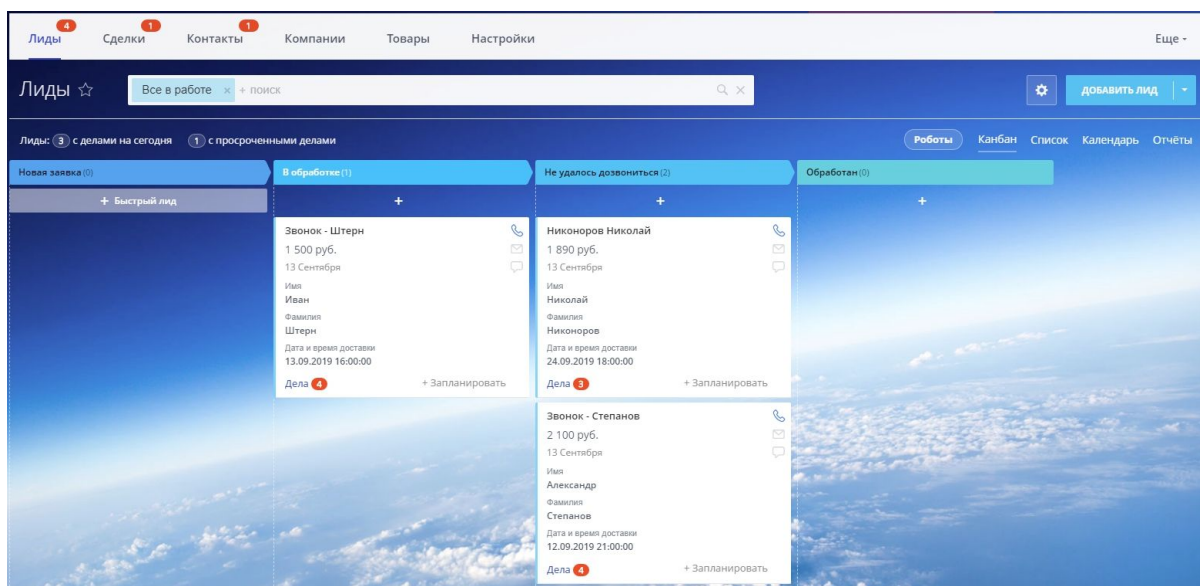
- Воронка лидов для классификации клиентов и сбора информации о заказе.
- Воронка сделок для сбора и доставки заказа.

Воронка лида имеет 4 основных стадии обработки и 5 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) **Обработан;**
- 5) **Неверные контактные данные;**
- 6) **Спам;**
- 7) **Нет в ассортименте;**
- 8) **Не устраивают условия;**
- 9) **Дубль;**
- 10) **Не выходит на связь.**

<http://joxi.ru/E2pJl6qt7k49or>



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 5, 15 минут, 1 и 2 часа после получения заявки. Если менеджер не смог связаться с клиентом, то необходимо перенести лид в статус «Не удалось дозвониться». 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, со статусом «Не удалось дозвониться». Ее всегда можно найти по фильтрам и вернуть в актуальный статус.

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

Финальным статусом лида является статус «Обработан». 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;
- Контактные данные получателя;
- Требования к букету;
- Оформление букета;
- Тип доставки;
- Информация о доставке (адрес);
- Дата и время доставки;
- Тип оплаты;
- Дополнительные пожелания к флористу;
- Дополнительные пожелания к курьеру.

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

Далее заявка попадает в основную воронку и ведется в системе как сделка. Воронка сделки имеет следующие стадии:

- 1) Выполнение заказа;
- 2) Заказ собран;
- 3) Доставка;
- 4) **Заказ выполнен;**
- 5) **Сделка неуспешна.**

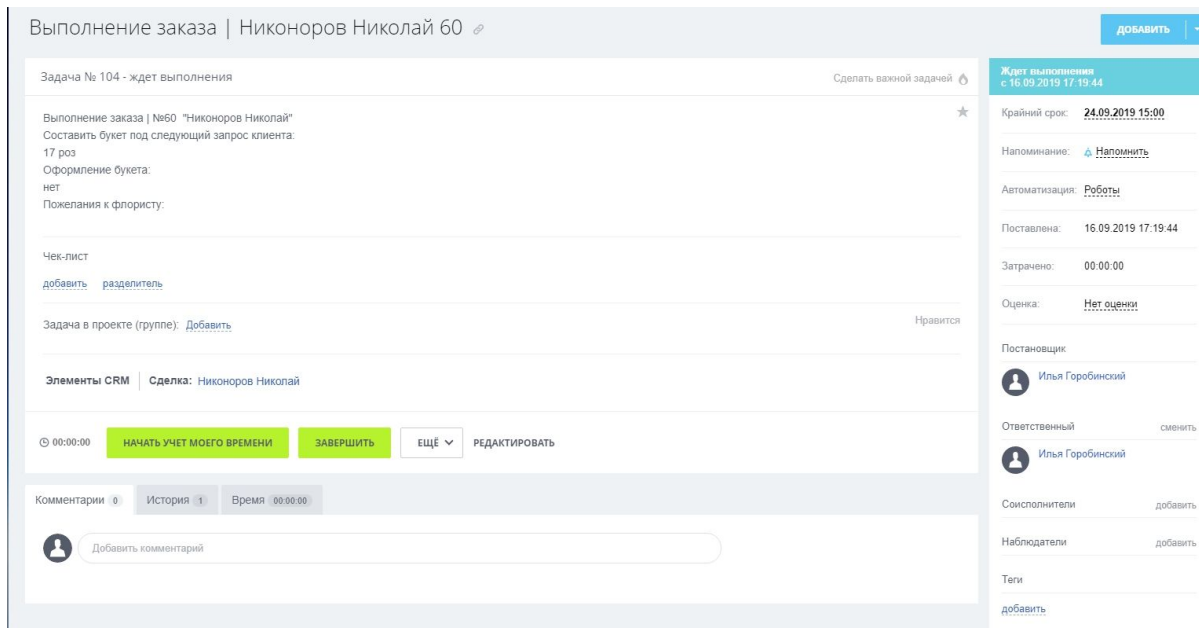
После конвертации лида в сделку, флористу автоматически ставится задача для выполнению заказа. Данные у сделки автоматически заполняются данными из лида.

В задаче, поставленной флористу, автоматически отображаются следующие данные:

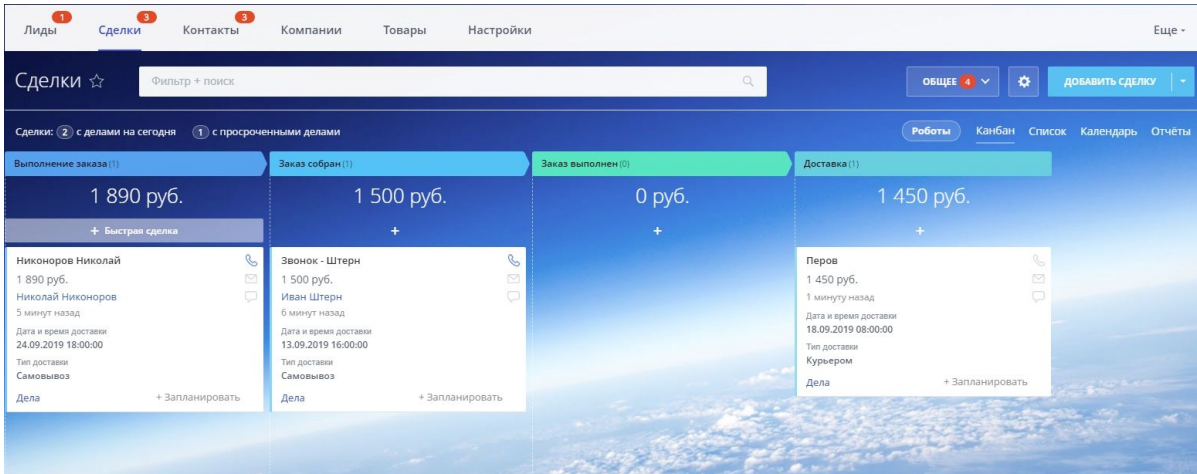
- Требования к букету;
- Оформление букета;
- Пожелания к флористу.

Когда флорист завершит задачу, процесс продолжится, и, в зависимости от типа доставки, попадет либо в стадию доставки, либо в стадию «заказ собран» для самовывоза.

<http://joxi.ru/KAxQy3LhZovKDr>



<http://joxi.ru/zAN1xbWtvq8wV2>



Лиды 1 Сделки 3 Контакты 3 Компании Товары Настройки Еще -

Сделки ☆ Фильтр + поиск

ОБЩЕ 4 ДОБАВИТЬ СДЕЛКУ

Сделки: 2 с делами на сегодня 1 с просроченными делами

Роботы Канбан Список Календарь Отчёты

Выполнение заказа (1)	Заказ собран (1)	Заказ выполнен (0)	Доставка (1)
1 890 руб.	1 500 руб.	0 руб.	1 450 руб.
Никонов Николай 1 890 руб. Николай Никонов 5 минут назад Дата и время доставки: 24.09.2019 18:00:00 Тип доставки: Самовывоз Дела + Запланировать	Звонок - Штерн 1 500 руб. Иван Штерн 6 минут назад Дата и время доставки: 13.09.2019 16:00:00 Тип доставки: Самовывоз Дела + Запланировать		Перов 1 450 руб. 1 минуту назад Дата и время доставки: 18.09.2019 08:00:00 Тип доставки: Курьером Дела + Запланировать

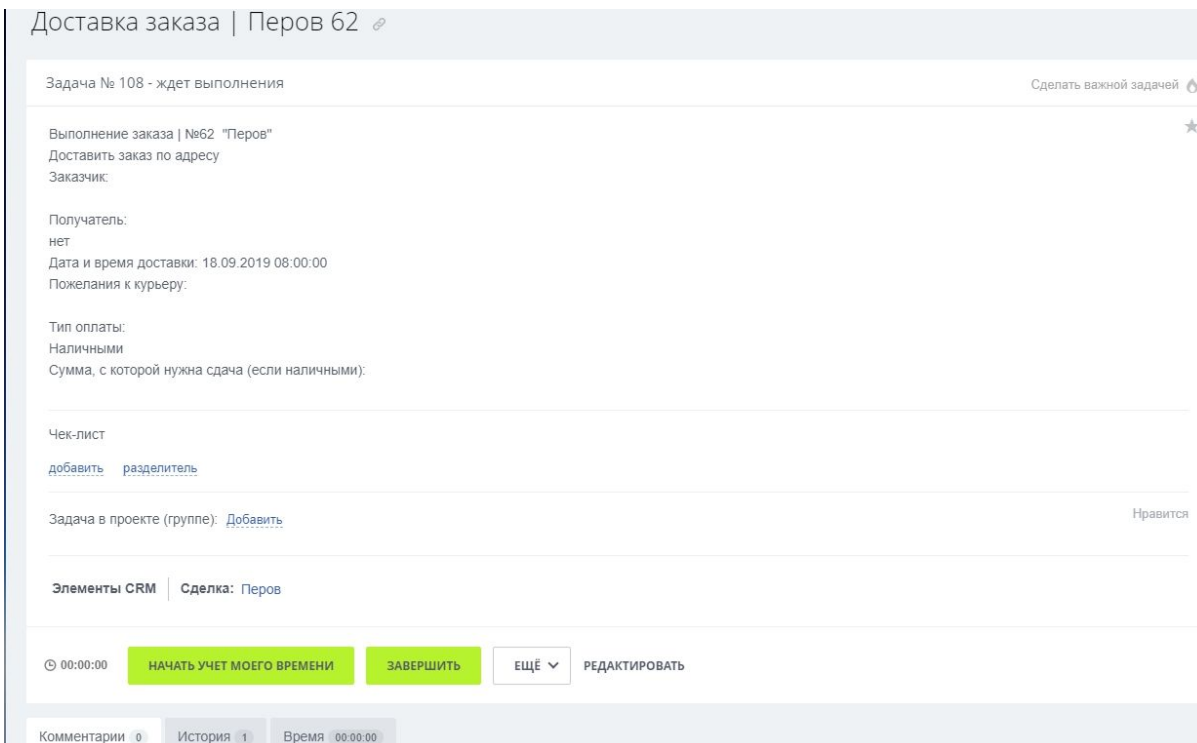
Далее курьер получает задачу по доставке заказа.

В задаче, поставленной курьеру, автоматически отображаются следующие данные :

- Адрес доставки;
- Данные заказчика;
- Данные получателя;
- Дата и время доставки;
- Доп. пожелания к курьеру;
- Тип оплаты;
- Сумма, с которой нужна сдача.

После выполнении задачи по доставке сделка завершается.

При каждом изменении статуса сделки отправляется уведомление менеджеру о статусе заказа.



Доставка заказа | Перов 62

Задача № 108 - ждет выполнения Сделать важной задачей

Выполнение заказа | №62 "Перов" ☆
Доставить заказ по адресу
Заказчик:

Получатель:
нет
Дата и время доставки: 18.09.2019 08:00:00
Пожелания к курьеру:

Тип оплаты:
Наличными
Сумма, с которой нужна сдача (если наличными):

Чек-лист
[добавить](#) [разделитель](#)

Задача в проекте (группе): [Добавить](#) Нравится

Элементы CRM | Сделка: Перов

00:00:00 НАЧАТЬ УЧЕТ МОЕГО ВРЕМЕНИ ЗАВЕРШИТЬ ЕЩЁ РЕДАКТИРОВАТЬ

Комментарии 0 История 1 Время 00:00:00

<http://joxi.ru/MAjkWggijy1Gqr>

В случае, если тип доставки — самовывоз, клиенту автоматически будет отправлено электронное письмо о готовности заказа, при наличии почтового адреса в карточке. В этом случае, мы рекомендуем дополнительно подключить смс-сервис и телефонию, для большего удобства работы с клиентами.

Если клиент не забрал заказ, через сутки от предполагаемой даты доставки ответственному менеджеру придет напоминание связаться с клиентом.