

Инструкция для пользователя отраслевого портала ADMIN24

На портале по сервисному обслуживанию есть 2 раздела с автоматизацией:

- Service Desk система группа «Админ24»;
- CRM для продажи услуг абонентского обслуживания.

Для корректной работы в системе необходимо выполнить ряд обязательных настроек:

Настройки ServiceDesk системы:

1. Необходимо зайти в группу «Админ24» и пригласить сотрудников, которые будут обрабатывать заявки по поддержке:

http://joxi.ru/4Ak5lxPcowlg6m

≡ Admin 24	искать сотрудника, документ, прочее.			18:19 © pagotaio 💄	Денис Быстряков - 🛛 🔞
Админ24 Живая лента	🕙 Админ24 захрытая группа 🖉			O rpynne	участники: 4 Действия
Чат и звонки	Задачи Основное Календар	ь Диск Чат Сообщения	Фото Списки Wiki Пр	оиложения	Убрать из избранного Пригласить в группу
диск Календарь	Задачи группы 🕁 🛛 Фильтр	+ поиск		۹ ۹ ۹ ۹	3 Редактировать группу Права доступа
Время и отчеты Сотрудники	Задачи: 🕦 просрочена			Роботы Список	Мойплан Кан Удалить группу
База знаний Ещё -	Honsae (2) +	Выполняются(1) +	Сделаны (0) +	Отложены(1) +	Участники Приглашения в группу
карта сайта Настроить меню Пригласить сотрудников	Замена рабочего телефона (Услуга 3] [bd@infoservice.ru] (Иван] [Рога и копыта 2] 19 Сентября 🎯 > 🙆	Поменять стул [Услуга 3] [bd@infoservice.ru] [Denis] [Инфосервис]		Поменять хард (Услуга 3) [bd@infoservice.ru] [Илыа] (ООО Ромашка] 19 Сентябра Олюжена (© 2) По С	
PACILIARYIT'S TAPAGE	Πρινιταρ με pa6oraer (Yonyra 1) [bd6/infosorvice.ru] (Development) 17 Centrades (Concentration) ② 3) ③ >	20 Correspon @ padore) (@ 2. (0) ♥ : ●			
	1 m. 0 20 1 m				

2. Далее необходимо перейти в настройки модуля Service Desk:

Путь:

- В левом меню Admin24 Service Desk;
- Либо в левом меню «Приложения» верхнее меню Admin24 Service Desk;
- Либо в левом меню «Приложения», в подменю «Еще».

http://joxi.ru/eAOBWj3H95Vob2



≡ Admin 24	искать сотрудника,	документ, прочее	B mello	c			14:19 © pagotano	Денис Быстряков -
Админ24 CRM 7	Все приложения	Установленные	Добавить приложение	Вебхуки	База знаний	Admin24 - Service Des	k	Еще -
Задачи и Проекты 💈	Admin24 - Serv	ice Desk ★						
Живая лента 6				20 /888.1 %				
Чат и звонки								
Каленларь								
Время и отчеты			Ирстройки	Отиёти				
Сотрудники			Пастройки	UIYEIE)[
База знаний		ſ	Передайте вашему клиенту ссыл заявку в вашу компанию:	ку на форму, пр	и помощи которой с	он сможет подать		
Скрытые		Ĩ	lonary o boury normanity.		_			
Admin24 - Service Desk			https://help.admin24.ru/74ffb1	633853b89da5d	f125ad2da9a98 🥂 C	копировать		
Группы								
Почта			Telegram-for					
Контакт-центр			При помощи бота Ваши клиенть		пать заявки через Те	Іедгат Укажите		
Сквозная аналитика		ŀ	номер телефона, по которому Вы	ы зарегистриро	заны в Telegram, для	создания через		
СКМ-аналитика		1	чего бота. Системное название (на него	бота использует	ся для поиска бота и	создания ссылки		
Центр продаж ^{beta}								
Магазин ^{beta}			7 (000) 000 00 00		истемное имя оота			
Телефония		l	+1 (333) 333-33-33		A24Nazvaniekom	baniiBot		
Лаборатория Al		1	Имя бота					
1C + CRM Битрикс24			Название компании					
Приложения								

В данном разделе необходимо настроить:

- Описание услуг (работ) и ответственных за эти услуги.
- Скорость выполнения: время реакции на заявку, время выполнения, время автоматического возврата отложенных заявок.
- Реквизиты вашей компании. Они необходимы для использования в пользовательском соглашении с вашими клиентами.
- Прочее. Например, обязательность поля «телефон» при подаче заявки.
- Телеграмм бота для получения заявок через Телеграм (опционально).
- Favicon изображение в форме подачи заявки (опционально).

Также в этом разделе расположены:

- ссылка для подачи заявок в вашу service desk систему;
- код для вставки формы на ваш сайт.

Ссылку на форму подачи заявки вам необходимо передать вашим клиентам для дальнейшего использования.

Настройки CRM

Чтобы автоматизация бизнес-процессов на портале Admin24 работала корректно, нужно сделать первоначальные настройки.

В первую очередь, администратору необходимо настроить длительность рабочего дня, выходные, праздники и другие нерабочие дни.

Затем настроить права доступа для сотрудников. Путь: CRM — Настройки — Права — Права доступа.

http://joxi.ru/823w0qoI9BWMW2



≡ Admin 24				11:41 ^{▲ 11:36} ⊙ начать	上 Илья Горобинский 👻		
Админ24 СRM 2	3 Сделки Контакты	Компании Товары Настрой	іки 2		Еще -		
1 Живая лента Задачи и Проекты 10	Лиды 🏫 🛛 Все в работе 🗙 +	поиск	Q.X.	Докалтьлид			
Чат и звонки	Лиды: ③ с делами на сегодня			Роботы	анбан Список Календарь Отчёты		
Диск	Новая заявка (3)	В обработке (1)	Недозвон (3)	Целевой лид (0)			
Календарь	+ Быстрый лид						

http://joxi.ru/Vm6wpGoI4nZQP2

≡ Admin 24	искать сотрудника, документ, прочее		11:43 🔒 12:09 Эначать
Админ24 СRM 5	3 2 Лиды Сделки Контакты Компа	нии Товары Настройки	
Живая лента Задачи и Проекты 10	Настройки 🏠		
Чат и звонки			
Диск	С чего начать		
Календарь	Настройки форм и отчетов		
Время и отчеты	Способы оплаты		
Сотрудники			
База знаний	З	Права доступа	
Ещё -	Роботы и бизнес-процессы	0	
карта сайта	Работа с почтой		
НАСТРОИТЬ МЕНЮ	Интеграции		
ПРИГЛАСИТЬ СОТРУДНИКОВ	Приложения		
🕑 РАСШИРИТЬ ТАРИФ			
1 the to the on to	пумератор		
	Другое	Перед началом работы убедитесь, что все менеджеры, работающие с клиентами, имеют соответствующие п	рава на документы.

Важной настройкой, является задание глобальных констант, участвующих в бизнес-процессах.

Как завести глобальные константы?

1. Необходимо выбрать раздел CRM в левом боковом меню и перейти в настройки.



http://joxi.ru/EA4ObzxuOyjn12

≡ Admin 24			О1:26 ⊛ начата	b 🛃 za@infoservice.ru + 📀
CRM-маркетинг Центр продаж ^{beta}	Лиды Сделки Контакти	ы Компании Аналитика	Товары Заказы Наст	гройки Еще -
Магазин ^{beta} Телефония	Лиды 🚖 🛛 Все в работе 🛛 🗙	+ поиск		
Лаборатория Al	Нет лидов, требующих оперативной реа	щи		Роботы Канбан Список Календарь 🔼
1C + CRM Битрикс24	Новая заявка (3)	В обработке (3)	Недозвон (0)	Целевой клиент (0) 🛛 🕘 🔔
Приложения	+ Быстрый лид			
Бизнес-процессы	Театр Шалом 🕓	ОАО "СтройИнвест" 🕓		
Мой тариф	0 руб. 🛛 13 Февраля 2018 💭	230 000 руб. ⊠ 20 Сентября 2019 □		
Настройки	Дела + Запланировать	Дела 🚯 + Запланировать		
Сайты	Мультименю 🕓	000 "бриз"		
Скрыть -	0 руб. 🗹 24 Января 2018	125 000 руб. 🖂 20 Сентября 2019		
Карта сайта	Дела + Запланировать	Дела (3) + Запланировать		
НАСТРОИТЬ МЕНЮ	Галина - Открытая линия Admin24 🛛 🕓	ДиректКредит 🕓		
ПРИГЛАСИТЬ СОТРУДНИКОВ	0 руб. 🛛 15 Ноября 2017 💭	0 руб. 🗹 13 Марта 2018 💭		
	Дела + Запланировать	Дела + Запланировать		

2. В настройках необходимо выбрать раздел «Роботы и бизнес-процессы», после чего нажать кнопку «Бизнес-процессы»

http://joxi.ru/n2Y10aosZB4wv2

≡ Admin 24							01:27	• начать	za@infoservice.ru +	?
Админ24	Лиды	Сделки	Контакты	Компании	Аналитика	Товары	Заказы	Настройки	Еще -	
Живая лента				2 . Mr. 1921. A.		Pro la color		S Sha (Bes) As		0
Задачи и Проекты	Настро	ойки 🕁								
Чат и звонки 1	00 000	1989120								24
Диск										2
Календарь	С чего на	чать			1					
Время и отчеты	Настройк	и форм и отчето	в	_	CIA.		CIA	CI.		1
Сотрудники	Способы	оппаты		란						<u> </u>
База знаний		on and a								
СКРЫТЫЕ	Права			Бизнес-процессы	Лиды		Сделки	Заказы		
База знаний ^{beta}	Роботы и	бизнес-процесо	ы							
Admin24 - Service Desk	Работа с	почтой								
Группы	Интеграц	ии								
Почта	-									
Контакт-центр	Приложен	ния								
Сквозная аналитика	Нумерато	p								
CRM-аналитика ^{beta}	Другое			Автоматизируйте проце решить с помощью Бизн	сс равоты с клиентами, а нес-процессов.	автоматическая	обработка новых ли	дов, контактов, сделок, пост	ановка задач, все это можно легко	
CRM-маркетинг										

3. Далее необходимо нажать на кнопку «Список шаблонов».



http://joxi.ru/KAgeB3lsX366Dm

≡ Admin <mark>24</mark>					17:54 ⊚ начать	上 Денис Быстряков -	0
Админ24	Лиды Сделки Контакты	Компании Аналитика	Товары Заказы	Настройки		Еще -	•
Задачи и Проекты 13	Бизнес-процессы 🌣						
Живая лента 1 Чат и звонки 1							24
Диск	Лид Шаблоны бизнес-процессов для "Лидов" + Лобавить шаблон						
Календарь Время и отчеты	Список шаблонов						
Сотрудники	Контакт						
База знаний Ещё -	Шаблоны бизнес-процессов для "контактов" + Добавить шаблон Полисок шаблонов						
КАРТА САЙТА							
НАСТРОИТЬ МЕНЮ ПРИГЛАСИТЬ СОТРУДНИКОВ	Компания Шаблоны бизнес-процессов для "Компаний"						
	Список шаблонов						
	Сделка						
	Шаблоны бизнес-процессов для "Сделок" + Добавить шаблон						
	BU CUNCOK MADIXOHOB						

4. Далее выбрать любой из существующих шаблонов: <u>http://joxi.ru/5mdEnY6ieLPYR2</u>

≡ Admin <mark>24</mark>			01:29 💿 начать	上 za@infoservice.ru -	?
Админ24	Лиды Сделки Контакты Компании	Аналитика Товары	Заказы Настройки	Еще -	۰
Живая лента		V \$\$ 0 \$	0	0 T 5 5 6 6	٩
Чат и звонки 1	Список шаблонов: Сделка 🏠			9588 B	24
Диск	🗃 Бизнес-процессы 📑 Добавить шаблон				8
Календарь					
Время и отчеты	≡- Название	л Изменен	Изменил	Автозапуск	1
Сотрудники	Изменение статуса Сделки (автоматический)	27.09.2019 13:24 12	2 Артем Агамалян	Изменение	
База знаний	Создание сделки на следующую оплату	27.09.2019 13:06:16	6 Артем Агамалян	Нет	
СКРЫТЫЕ	Всего: 2 Страницы: 1				

5. Выбираем «Параметры шаблона» <u>http://joxi.ru/L21aJzOHgxngD2</u>

≡ Admin 24	искать	сотрудника, док	умент, прочее			9	01:31	⊛ начать	za@infoservice.ru	•
Админ24	Лиды	Сделки	Контакты	Компании	Аналитика	Товары	Заказы	Настройки		Еще -
Живая лента		- Hr (85)				- 1 B-			OC LES	
Задачи и Проекты	Сделка	. Измене	ние статус	а Сделки (а	втоматиче	ский): Ре	дактирова	ание шабло	она бизнес-пр	0 😭 🛁
Чат и звонки 🚺		1885 4		1888_10		1885-100		1880 1		24
Диск	둸 Парам	етры шаблона	動 Список шабл	понов 🔋 Создат	ъ шаблон - Экспс	рт Импорт				2
Календарь						6	Начало			2
Время и отчеты	Ľ					_	\forall			
Сотрудники						Ko	_ © >	C		6
База знаний						in the second se	полнены?	Ŋ		
СКРЫТЫЕ	3			Qa 🔷					Нет	0

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

http://joxi.ru/V2V43VyTKLYY3r





7. В появившейся форме необходимо заполнить следующие поля:

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

- 7.2. Название константы;
- 7.3. Тип константы (выбор из списка);

7.4. Отметить чекбоксы «Обязательный», «Множественный».

Необходимо обратить внимание, что данные во всех глобальных константах должны быть заданы точно так же, как описано в инструкции.

После заполнения формы обязательно необходимо нажать кнопки «OK» - «Сохранить». <u>http://joxi.ru/4AkYEoRTXnbenm</u>

	Параметры ш	аблона				×	Еще -	
	Основное	Параметры	Переменные	Константы	Глобальные константы			
	Глобальные						на бизнес-про 😭 👘	
	Посальные		знес-процессов					
	*Идентификатор:		Constant1			*		
	*Название:							
	Описание:							
	Тип		Строка	•				
	Обязательный:							
	Множественный:						Her	
		y.						
							Уведомление	
							- • ×	
							коравление? ⊕	
							0	
						w	Заключение договора	
							Y	
	Сохранить От	мена						

8. Всего необходимо создать 8 глобальных констант:

Константа «Срок оформления закрывающих документов - в днях»:

- 1) Идентификатор: ActFormingDate
- 2) Название: Срок оформления закрывающих документов в днях
- 3) Тип: Число
- 4) Обязательный: нет
- 5) Множественный: нет

6) Значение константы: введите число дней отведенных делопроизводителю на подготовку закрывающих документов

Константа «Текст письма для отправки счетов»:

- 1) Идентификатор: BillText
- 2) Название: Текст письма для отправки счетов
- 3) Тип: Текст



- 4) Обязательный: нет
- 5) Множественный: нет
- 6) Значение константы: введите текст письма, который будет использоваться при

отправке счетов клиентам

Константа «Тема письма для отправки счетов»:

- 1) Идентификатор: BillTheme
- 2) Название: Тема письма для отправки счетов
- 3) Тип: Строка
- 4) Обязательный: нет
- 5) Множественный: нет

6) Значение константы: введите тему письма, которая будет использоваться при

отправке счетов клиентам

Константа «Делопроизводитель»:

- 1) Идентификатор: Clerk
- 2) Название: Делопроизводитель
- 3) Тип: Привязка к пользователю
- 4) Обязательный: нет
- 5) Множественный: нет

6) Значение константы: Выбрать необходимого сотрудника нажав на 3 точки справа. <u>http://ioxi.ru/DmBGRLiizY5572</u>

≡ Prom2B CRM 24		Параметры	шаблона				×		03
	Сделка	Основное	Параметры	Переменные	Константы	Глобальные константы		оцесса 🏫	
	📑 Пара	Глобальные	е константы Би	знес-процессов					
		•Идентификатор	Ac	countant			-	 Обработка документа 	
		*Название:	Бу	хгалтер				+ Задания	
		Описание:						» Конструкции	
		тип:	П	ривязка к пользователк				Уведомления	
		Обязательный:						 Действия приложений 	
		Множественный:						► CRM	
		Значение констал	пы: Ил	тья Горобинский [12]				→ Диск	
		OK OTN	ена					> Прочее	
								» Мои действия	
								the state of the second se	
	COXPA								
							*		
	- Surnus								
	Comparke 2	Сохранить (Отмена						

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

http://joxi.ru/Q2K6qYocwEdKYm



Параметры шаблона			×
Основное Па Вставка значения	×		
ГЛОБАЛЬНЫЕ КОНС Выберите необходимое поле двойным кликом или нажатием на кнопку "Вставить".			
[•] Идентификатор: • Название:	1		
Описание: Автор Администраторы			
Tim Все пользователи (в том числе неавторизованные) – Пользователи – Пользователи Обязателиный za@infoservice.ru Диохественный Артем Агамалян <aa@infoservice.ru> [10]</aa@infoservice.ru>			
Денис Быстряков <bd@infoservice.ru> [6] Илья Горобинский <ig@infoservice.ru> [12] Александр Ефремов <ae@infoservice.ru> [8] Александр Севрук <alex.servik@infoservice.ru> [16]</alex.servik@infoservice.ru></ae@infoservice.ru></ig@infoservice.ru></bd@infoservice.ru>			
Владимир Севрук <sevruk@infoservice.ru> [1]</sevruk@infoservice.ru>	*		
Категории пользователеи			
Вставить Отменить	14.		
Сохранить Отмена			

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

http://joxi.ru/n2Y10aosZB5q52

Параметры шаблона			×
Основное Па Вставка значения	×	ты	
Глобальные конс Выберите необходимое поле двойным кликом или нажатием на кнопку "Вставить".			
[*] Идентификатор: •Название:			
Описание: Автор Администраторы	•		
Time Все пользователи (в том числе неавторизованные) – Пользователи – Пользователи 2003ательный za@infoservice.ru <za@infoservice.ru> [18] Артем Агамалая <за@infoservice.ru> [10]</za@infoservice.ru>			
Денис Быстряков «bd@infoservice.ru> [6] Значение константы Илья Горобинский <ig@infoservice.ru> [12] Александр Ефремов <a@infoservice.ru> [8] Александр Ефремов <a@infoservice.ru> [8]</a@infoservice.ru></br></a@infoservice.ru></ig@infoservice.ru>			
ОК Отмена Александр Севрук <alex.sevruk@infoservice.ru> [10] Владимир Севрук <sevruk@infoservice.ru> [1]</sevruk@infoservice.ru></alex.sevruk@infoservice.ru>	+		
<u>Категории пользователей</u>			
Вставить Отменить			
	lin,		

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



руппы пользователей		Выбрано (0)
Іользователи	Последние Структура Поиск	
Сотрудники и отделы		A
	👻 Чат-боты	
руппы социальной сети	Все сотрудники отдела	
	Все сотрудники отдела с подотделами	
	2 za@infoservice.ru	
	Артем Агамалян	
	Денис Быстряков	
	🕑 Илья Горобинский	
	В Александр Ефремов	
	🛞 Владимир Севрук	×
	выбрать ЗАКРЫТЬ	

Константа «IT Директор»:

- 1) Идентификатор: IT_Director
- 2) Название: ІТ Директор
- 3) Тип: Привязка к пользователю
- 4) Обязательный: нет
- 5) Множественный: нет
- 6) Значение константы: Выбрать необходимого сотрудника нажав на 3 точки справа.

Константа «Срок напоминания (больший) — в днях»:

- 1) Идентификатор: LargeReminderPeriod
- 2) Название: Срок напоминания (больший) в днях
- 3) Тип: Число
- 4) Обязательный: нет
- 5) Множественный: нет
- 6) Значение константы: введите по-умолчанию «30», подробнее о константе в воронке «регулярные платежи».

Константа «Срок напоминания (меньший) — в днях»:

- 1) Идентификатор: LessReminderPeriod
- 2) Название: Срок напоминания (меньший) в днях
- 3) Тип: Число
- 4) Обязательный: нет
- 5) Множественный: нет
- 6) Значение константы: введите по-умолчанию «14», подробнее о константе в воронке «регулярные платежи».

Константа «Порог изменения срока напоминания - в месяцах»:

- 1) Идентификатор: NotificationStep
- 2) Название: ІТ Директор
- 3) Тип: Число
- 4) Обязательный: нет
- 5) Множественный: нет

6) Значение константы: введите по-умолчанию «6», подробнее о константе в воронке «регулярные платежи».



Рекомендуем подключить дополнительный функционал, такой как :

- 1. Телефония, для более удобной коммуникации с клиентами;
- 2. Sms сервис для отправки сообщений;
- 3. Открытые линии (подключение соцсетей).

Описание процесса работы с заявкой ServiceDesk системы

Для получения заявки в систему, ваши клиенты должны заполнить форму подачи заявки: <u>http://ioxi.ru/vAWbOw7TgMZPD2</u>



Заявка в «Название компании»

Оставьте заявку одному из сотрудников нашей компании, указав свои контактные данные, а так же подробное описание заявки.

Услуга 3	ा
Денис	
bd@infoservice.ru	Номер телефона
Информатика и Сервис	
Поддержка Битрикс24 - Инфор	оматика и Сервис
Не работает портал. Портал перестал открываться	
Прикрепить файлы	Можно выбрать несколько файлов, с помощью клавиши Ctrl (или Command для Mac OS)
Я даю <u>согласие</u> на обработку пе Service Desk	рсональных данных сервисом Admin24 -
Я даю согласие на обработку пе в компании "Название компани	рсональных данных ии"
Отправить	
© 1000_2010 Информатика и Соррис	

Поля формы:

- Услуга перечень услуг в форме предустановлен в настройках модуля;
- Имя строковое поле;
- Email строковое поле, заполняется по маске «example@domain.ru»;



- Компания строковое поле, если email найден в CRM и сущность в которой этот email указан привязана к компании, то поле «Компания» заполнится автоматически. Если не найден, то клиент может заполнить вручную;
- Тема строковое поле;
- Подробное описание строковое поле.

В форме можно прикрепить файлы.

Для отправки заявки необходимо дать согласие на обработку персональных данных приложением Service Desk и вашей компанией.

После отправки заявки через форму, в системе ставится задача:

http://joxi.ru/BA0jGDkcMnYnVm

адача № 80) - ждет выполнения	Сделать важной задачей 💧 🧱 🤐 С 20.09.20	олнения 19 14:42:13	
Услуга:	Ycnyra 3	* Крайний с	рок: 23.09.2019 15:42:11	
Email:	bd@infoservice.ru	Напомина	ние: 🛕 Напомнить	
Телефон:		Prove	_	
4мя:	Денис	старая.		
Компания:	Информатика и Сервис	Автомати:	Автоматизация: Роботы	
Тема заявки	п: Поддержка Битрикс24 - Информатика и Сервис	Поставлен	a: 20.09.2019 14:42:13	
Описание:		Оценга:	Нет оценки	
не расотает	г портал.	Постанов	щик	
		🙆 ^{A2}	рмин24	
ек-лист обавить ра	азделитель	Ответстве	нный смен	
адача в про	екте (группе): Админ24	Нравится 🕑 Де	нис Быстряков	
		Соисполн	ители добав	
Элементы С	СRM Компания: Информатика и Сервис	Наблюдат	ели добав	
НАЧАТЬ В	ыполнение завершить ещё 🗸 реда	течи Течи		
		добавить		
мментарии	о История 1 Время 00:00:00			

Задача привязана к группе Админ24, ответственным за задачу становится выбранный в настройках сотрудник. Если сущность в CRM есть, то к ней привязывается эта заявка.

В дальнейшем сотрудник может вести переписку с постановщиком в комментариях к задаче. Для специалиста поддержки все сообщения отображаются в комментариях к соответствующей задаче, а для постановщика задачи они дублируются на почту: <u>http://joxi.ru/krDJRyVHKbqev2</u>



Заявка готова к выполнению



24 - Service Desk		no-reply@admin24.r
 bd@infoservice. 	ru	~

сегодня в 14:42



Постановщик коммуницирует с исполнителем посредством ответов в почтовой переписке. А также получает всю информацию о статусах выполнения задачи.

Сотрудник поддержки при получении заявки должен начать с ней работать (нажать кнопку «Начать выполнение» в задаче) и далее выполнять ее.

Заявка ведется по статусам:

- Новые заявку еще не приняли в работу;
- Выполняются заявки в работе;
- Сделаны выполненные заявки (чтобы их увидеть, нужно убрать фильтр «В работе»);
- Отложены отложенные заявки. Будут возобновлены и перенесены в статус «Выполняются» через промежуток времени, указанный в настройках модуля, чтобы их увидеть, нужно убрать фильтр «В работе».

После выполнения заявки исполнитель завершает задачу в Битрикс24. Постановщику приходит уведомление о том, что заявка выполнена.

Описание процессов Admin24 CRM

Данное решение позволяет решить сразу 2 задачи — продажу и продление услуг абонентской поддержки.

CRM содержит 3 воронки:

- 1) Воронка классификации лида;
- 2) Воронка заключения договора;



3) Воронка регулярных платежей.

Воронка лида состоит из следующих стадий:

- 1) Новая заявка;
- 2) В обработке;
- 3) Недозвон;
- 4) Целевой клиент;
- 5) Неверные контактные данные;
- 6) Спам;
- 7) Услуги не предоставляются;
- 8) Не выходит на связь;
- 9) Дублирование клиента.

http://joxi.ru/EA4wEgoloRWzB2

≡ Admin 24				12:00 ≜ ^{12:09} ⊛ начать	上 Илья Горобинский 👻
Админ24 ССРМ 5	3 (2) Лиды Сделки Контакты	Компании Товары Настройки	1		Еще -
Живая лента Залачи и Проекты 10	Лиды 🔝 Все в работе 🗴 + по	иск	Q X		ф добавить лид -
Чат и звонки	Лиды: ③ с делами на сегодня			Роботы Кан	нбан Список Календарь Отчёты
Диск	Новая заявка (3)	В обработке (1)	Недозвон (3)	Целевой клиент (0)	
Календарь	+ Быстрый лид				
Время и отчеты	Театр Шалом 🕓	ДиректКредит 🕓	000 "бриз"		
Сотрудники	0 руб.	0 руб.	125 000 руб.		
База знаний	13 Февраля 2018 Ц.	13 Марта 2018 🤤	21 минуту назад 🖓		
Ещё -	Дела + Запланировать	Дела + Запланировать	Дела 🕦 + Запланировать		
Карта сайта	Мультименю	06.2000	ОАО "СтройИнвест"		(9)日月日(1)
НАСТРОИТЬ МЕНЮ	24 Января 2018		250 000 руб. 🕒		
ПРИГЛАСИТЬ СОТРУДНИКОВ	Дела + Запланировать	30,00,00	Дела 🕦 + Запланировать		
🕑 РАСШИРИТЬ ТАРИФ	Галина - Открытая линия Admin24 0 руб. 15 Ноября 2017 ♀		АО "Вернисаж" 🤘 50 000 руб. 🖄 20 минут назад 🖓		
	Дела + Запланировать		Дела 🕦 + Запланировать		
:00BE	Х Контакт-центр Автоматическое добавление лидов	060:006			(006E);

Поля лида:

- 1) Количество недозвонов (число);
- 2) Вид услуги;
- 3) Количество компьютеров (число);
- 4) Количество серверов (число);
- 5) Количество офисов (число);
- 6) Запрос клиента (текст);
- 7) Ссылка на дублирующую карточку.

Этапы квалификации лида

Лид создаётся с начальным статусом «Новая заявка». Далее необходимо распределить заявку на менеджера.



Для уточнения запроса (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 соответветственно, после получения заявки. Если не удалось дозвониться, то менеджер должен перенести заявку в статус «Недозвон». Далее система автоматически поставит звонок через необходимый интервал времени и вернет заявку в статус «В обработке».

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

Когда менеджер связался с клиентом, для составления КП необходимо уточнить следующую информацию:

- 1) Количество компьютеров отдельное поле «число»;
- 2) Количество серверов отдельное поле «число»;
- Количество офисов отдельное поле «число»;
 Все остальные пункты следует заполнять в поле «Запрос клиента»;
- 4) Что делают сервера, какие сервисы на них запущены;
- 5) В каких программах работают пользователи;
- 6) Есть ли виртуальные, удаленные сервера, и какую функцию они выполняют;
- 7) Чем не устраивает текущий сисадмин;
- 8) Какие текущие проблемы есть в компании с ІТ инфраструктурой.

Этот чек-лист является опциональным. Можно добавлять или убирать пункты, которые не подходят под специфику работы организации.

Финальным статусом лида является статус «целевой контакт». При достижении этого статуса система автоматически создает контакт+сделку+компанию. Автоматически ставится задача подготовить КП ответственному за сделку, поэтому важно на этапе квалификации лида получить наиболее полное понимание о запросе клиента.

Воронка сделки «заключение договора». Статусы:

- 1) Формирование КП;
- 2) Обратная связь;
- 3) Заключение договора;
- 4) Ожидание оплаты;
- 5) Оплата получена;
- 6) Проведение аудита IT инфраструктуры;
- 7) Получение закрывающих документов;
- 8) Сделка не заключена;
- 9) Обработка приостановлена;

http://joxi.ru/YmEZLbMiwX80g2





Поля сделки:

- 1) Поля лида 1-7;
- 2) Коммерческое предложение (файл);
- 3) Договор (файл);
- 4) Оплата получена (да/нет);
- 5) Дата заключения договора;

Описание процесса прохождения воронки:

Сразу после конвертации лида в сделку ответственному менеджеру ставится задача о формировании КП на основании данных из лида. Менеджер должен прикрепить КП к карточке сделки и завершить задачу. После чего сделка автоматически сменит статус на «обратная связь». Дальнейшие коммуникации с клиентом менеджер планирует сам. Пока сделка в стадии «обратная связь», система напомнит о ней менеджеру через 10 дней, а руководителю через 20. После получения обратной связи в зависимости от реакции клиента менеджер может либо провалить сделку, либо сменить стадию на «Заключение договора».

Сразу после попадания сделки в эту стадию, автоматически ставится задача делопроизводителю составить договор и прикрепить его в соответствующее поле сделки. Ответственный за составление договора должен завершить задачу, чтобы сделка перешла в следующую стадию бизнес-процесса. Со следующей стадии «Ожидание оплаты» заполнение поля «дата заключения договора» является обязательным.

В стадии «Ожидание оплаты» зациклено напоминание менеджеру каждые 2 дня актуализировать статус оплаты. Как только счёт по сделке будет оплачен, менеджер должен изменить поле «оплата получена» на значение «да». Затем сделка автоматически попадёт в статус «Оплата получена». Если необходимо проведение аудита IT-инфраструктуры, менеджер должен вручную переместить сделку в эту стадию.



В статусе «Проведение аудита IT-инфраструктуры» ставится задача IT-директору на одноименную задачу. По завершении этой задачи сделка переходит в статус «Ожидание закрывающих документов», в котором менеджеру приходит уведомление о соответствующем задании.

Ниже приведён опциональный список вопросов из чек-листа. Чек лист для задачи по аудиту:

- Контакты сотрудников и руководителей клиента на местах;
- Снять информацию о hardware и software со всех компьютеров;
- Снять информацию о hardware и software со всех серверов;
- Получить административный доступ ко всем компьютерам и серверам;
- Получить административный доступ к сетевому оборудованию;
- Запросить договора на интернет, телефонию;
- Получить доступ до хостинга, управляющего аккаунта почты, crm системы и т.п.;
- Опросить всех пользователей на предмет проблем с компьютерами и сервисами в которых они работают;
- Получить доступ до всех принтеров, МФУ, плоттеров;
- Получить доступ до АТС и телефонных аппаратов пользователей;
- Запросить все когда либо купленные лицензии на ПО.

Всю полученную информацию структурировано внести в документы и прикрепить к задаче (опционально).

В стадии «Ожидание закрывающих документов» запускается пауза до оплаты следующего месяца, затем сделка автоматически переходит во вторую воронку «регулярные платежи».

Воронка сделки «регулярные платежи»

- 1) Формирование счёта;
- 2) Счёт отправлен;
- 3) Счёт оплачен;
- 4) Закрывающие документы;
- 5) Сделка провалена.

Поля воронки «регулярные платежи»:

- 1) Договор на продление;
- 2) Файл счёта (на продление);
- 3) Закрывающие документы получены (продление);
- 4) Дата заключения договора;
- 5) Срок заключения договора.

Описание процесса прохождения воронки

Необходимо заполнить поле «компания».



В стадии «формирование счёта» приходит напоминание менеджеру, что он должен прикрепить файл счёта в карточке сделки. Счёт отправляется автоматически после прикрепления его к сделке.

Важно: первый e-mail контакта, прикреплённого к сделке, используется для отправки счетов по регулярным платежам.

Текст и Тема для отправки письма о регулярной оплате счетов — глобальные константы, которые каждый может настроить под свои стандарты.

После автоматической отправки счёта сделка переходит в стадию «Счёт отправлен». Поле «файл счёта» является обязательным.

На этой стадии менеджер получает задачу позвонить клиенту через 3 дня. После этого менеджер планирует дальнейшие коммуникации с клиентом самостоятельно. Если клиент не оплачивает счет, менеджеру будут приходить уведомления через 10-15-20-25 дней после попадания сделки в стадию «Счёт отправлен».

После перемещения сделки в стадию «счёт оплачен», запустится шаблон по созданию новой сделки для оплаты очередного регулярного счёта. Наряду с этим, рассчитывается пауза для перехода в стадию закрывающих документов. Пауза продлится до момента, когда до конца оплаченного периода останется 3 дня (глобальная константа).

Затем сделка переходит в стадию «получение закрывающих документов», где ответственному ставится задача подготовить и отправить закрывающие документы. Менеджеру приходит напоминание через 3 дня, 5 дней, 10, 15 дней от даты завершения оплаченного месяца. Если документы не отправлены через 20 дней, уведомление получает руководитель.

Процесс «Отслеживание срока окончания договора»

Процесс запускается после успешного завершения Сделки в 1 воронке. Процесс ожидает приближения срока окончания договора и перед тем, как создать новую Сделку на продление договора, проверяет, не изменился ли срок окончания.

Если срок не изменился, то создается новая Сделка в 1 воронке, и процесс повторяется.

Если срок изменился, то процесс пересчитывает паузу для напоминания и считает, что договор продлен.



Введём понятие глобальной константы NotificationStep (Порог изменения срока напоминания — в месяцах).

Константа определяет за какой срок (до даты окончания действия договора) придет напоминание менеджеру. Пример, если константа равна 6:

Если срок действия договора заканчивается менее, чем через 6 месяцев от даты заключения, то напоминание о продлении приходит за 14 дней (меньший срок напоминания). Если срок действия договора заканчивается через 6 месяцев или более, то напоминание о продлении приходит за 30 дней (больший срок напоминания). Таким образом, если срок действия договора подходит к концу, то происходит создание новой сделки либо за 14, либо за 30 дней от окончания срока действия договора.

Для продления договора создаётся сделка в первой воронке «заключение договора», и сделка проходит все стадии, как при заключении новой сделки.