

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

Автоматизация процесса продаж магазина
«СНОКОІСНУ» в Битрикс24



Содержание технического задания

1 Глоссарий	3
2 Справочники в CRM	4
3 Описание процесса работы операторов в Битрикс24	6
4 Описание процесса работы кассиров в Битрикс24	10
5 Описание процесса работы продавцов в Битрикс24.	13
6 Новые поля в сущностях CRM.....	16
7 Создание CRM-форм	17
8 Создание бизнес-процессов и роботов в CRM.....	18

1 Глоссарий

Описание терминов, которые использованы в документе

Термины	Описание
Битрикс24	Сервис автоматизации от компании 1С-Битрикс, включающий CRM-систему, полный комплект инструментов для коммуникаций внутри компании и взаимодействия с клиентами - https://www.bitrix24.ru/
Открытые линии (ОЛ)	Открытые линии в Битрикс24 собирают сообщения со всех каналов коммуникаций (соц. сети, мессенджеры и онлайн-чат), и распределяют их по очереди, маршрутизируют между операторами.
РАСТ	Сервис разработанный сторонней компанией, которая позволяет подключить WhatsApp к открытой линии Битиркс24.
БП (БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ)	Бизнес-процессы, инструмент автоматизации в Битрикс24, который автоматически выполняет заданные в шаблоне действия. Может запускаться по нажатию или при переходе в определенный статус в воронке.
ЛИД	Данные о потенциальном клиенте – контактные данные потенциальных клиентов.
КОНТАКТ	Контактные данные клиентов – ИП, физических лиц или сотрудников КОМПАНИИ
СДЕЛКА	Процесс подготовки, заключения и исполнения договора (заявки, заказа) о продаже товаров или услуг
CRM ФОРМА	Специальная форма, которая размещается на сайте компании, посетитель сайта заполнит форму и все данные автоматически попадут в CRM
ЗАДАЧИ	Это инструмент в Б24, для организации работы компании. С их помощью сотрудники получают поручения, а руководители учитывают эффективность подчиненных.
CRM	Система управления взаимоотношениями с клиентами. Модуль в Битрикс24 для управления продажами.
ПРАВА ДОСТУПА	В Б24 настраиваются права доступа к разделам, в зависимости от должности сотрудника, ему выдаются роли для доступа.
ЗЕЛЕНЫМ ЦВЕТОМ В ТЗ ВЫДЕЛЕНА	В описании процесса продаж, данным цветом выделены шаблоны задач, которые будут выставляться сотрудникам.

2 Справочники в CRM

Для эффективной работы компании необходимо изменить существующие в системе Битрикс24 справочники под специфику предприятия и создать новые значения для справочников.

Источники Лида	Описание источников Лида
WhatsApp	В портале уже подключен сервис РАСТ
Facebook	В CRM будут поступать комментарии и сообщения со страницы
Instagram	В колл-центр будут поступать все комментарии под постами
Телефония	В портале уже подключен сервис Мои Звонки
Пришли в магазин	Данный источник выбирается, когда клиенты сами пришли в магазин
По рекомендации	Выбирается если обратились по рекомендации знакомых
Интернет магазин	Выбирается когда обращение поступило через интернет магазин
Проходил мимо	Если клиент проходил мимо магазина
Сосед	Если клиент работает или живет по соседству с магазином
2GIS	Для клиентов которые нашли магазин через этот сервис
Google карты	Для клиентов которые нашли магазин через этот сервис
Google поисковик	Для клиентов которые нашли магазин через этот сервис
Клиент из базы	Если клиент уже существует в базе
Другое	Для других источников

Тип контакта (физ)	Описание типа контакта
Клиент	При создании контакта на клиента, необходимо в поле «тип контакта» указать данное значение
Потенциальный клиент	При создании контакта на потенциального клиента, необходимо в поле «тип контакта» указать данное значение
Сотрудник нашей компании	При создании контакта на сотрудника вашей компании, необходимо в поле «тип контакта» указать данное значение
Партнеры	При создании контакта на вашего подрядчика или партнера, необходимо в поле «тип контакта» указать данное значение

Тип сделок	Описание типов сделок
Онлайн продажа	Данный тип в сделке выбирается, когда клиента покупает товар через доставку.
Оффлайн продажа	Данный тип выбирается, когда клиент покупает в магазине.

Статусы лидов	Статусы сделок
1. НОВЫЙ	1. ОФОРМИТЬ ЧЕК
2. ДОБАВИТЬ КОНТАКТ	2. ОТЛОЖИТЬ
3. ПОДПИСАТЬ НА РАССЫЛКУ	3. ВЫЗВАТЬ КУРЬЕРА
4. ВЫЯВИТЬ ПОТРЕБНОСТЬ	4. СДЕЛАТЬ ОБМЕН/ВОЗВРАТ
5. СДЕЛАТЬ ПРОДАЖУ	5. ПОЛУЧИТЬ ПОДТВЕРЖДЕНИЕ
6. ПОЛУЧИТЬ ОПЛАТУ	
7. СДЕЛАТЬ ПРЕДЛОЖЕНИЕ	
8. ОТПРАВИТЬ КУПОН	
9. ВЫДАННЫЕ КУПОНЫ	
Неуспешные статусы	
1. КУПОН ИСПОЛЬЗОВАН	1. ПЕРЕДУМАЛИ
2. КУПОН НЕ ИСПОЛЬЗОВАН	2. НЕ ЗАБРАЛИ ОТЛОЖЕННЫЙ ТОВАР
3. ОТКАЗ БЕЗ НОМЕРА ТЕЛЕФОНА	3. ВОЗВРАТ ДОСТАВКИ
4. ОТКАЗ НА КАССЕ	
5. ОТКАЗ ОТ СПЕЦПРЕДЛОЖЕНИЯ	

3 Описание процесса работы операторов в Битрикс24

Статус Лида	Описание процесса
<p>НОВЫЙ</p>	<p>При обращении клиентов через онлайн каналы коммуникаций, или по рекомендациям из заполненных анкет, система Битрикс24 автоматически создает лид в данном статусе. Ответственным назначается оператор, который первым ответил на это обращение. Или тот, кому система по очереди направила заявку.</p> <p>Затем система ставит задачу ответственному, по шаблону:</p> <p>Название: «Обработать обращение» Крайний срок выполнения: 15 мин. Описание: Необходимо проверить существует ли клиент в базе. Если обращение повторное и клиент существует в базе, нужно проверить актуальность данных в карточке контакта. Затем привязать контакт в данный лид и перевести его в статус «Подписать на рассылку». Если клиент новый, нужно обработать клиента по подходящему скрипту:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Рекомендация -Отказ на Кассе -Новый покупатель -Отказ с номером <p>После обработки по скрипту, нужно создать для клиента карточку «контакта», при его создании нужно заполнить обязательные поля:</p> <p>Имя Фамилия Пол Город WhatsApp/Тел Размер обуви Примечание обуви или ноги</p> <p>Затем нужно привязать контакт в данный лид и перевести его в статус «Подписать на рассылку».</p>
<p>ДОБАВИТЬ КОНТАКТ</p>	<p>Лиды автоматически создаются в данном статусе в следующих сценариях:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Когда продавец по ссылке из задачи, заполняет таблицу с результатом «Отказ с контактом». Создается лид и оператору и ставится задача по шаблону: <p>Название: «Обработать отказ» Крайний срок выполнения: 24 часа. Описание: Необходимо проверить существует ли клиент в базе. Если обращение повторное и клиент существует в базе, нужно проверить актуальность данных в карточке контакта. Затем привязать контакт в данный лид и перевести его в статус «Подписать на рассылку».</p>

<p>ДОБАВИТЬ КОНТАКТ</p>	<p>Если клиент новый, нужно обработать клиента по скрипту: Отказ с номером После обработки по скрипту, нужно создать для клиента карточку «контакта», при его создании нужно заполнить обязательные поля: Имя Фамилия Пол Город WhatsApp/Тел Размер обуви Примечание обуви или ноги Затем нужно привязать контакт в данный лид и перевести его в статус «Подписать на рассылку».</p> <p>- Также в этом статусе лиды создаются, когда кассир создает контакт из рекомендаций и нажимает в карточке БП «Обработать рекомендацию». Создается лид и ставится задача:</p> <p>Название: «Обработать рекомендацию» Крайний срок выполнения: 24 часа. Описание: Необходимо проверить существует ли клиент в базе. Если обращение повторное и клиент существует в базе, нужно проверить актуальность данных в карточке контакта. И перевести его в статус «Подписать на рассылку».</p>
<p>ПОДПИСАТЬ НА РАССЫЛКУ</p>	<p>Лиды переходят в этот статус, когда оператор вручную переводит их. И в этом статусе ставиться задача со следующим шаблоном:</p> <p>Название: «Подписать на рассылку» Крайний срок выполнения: 24 часа. Описание: Необходимо связаться с клиентом и подписать его на рассылку. Если клиент не подписан на рассылку, нужно уточнить номер WhatsApp, добавить его в карточку контакта и отправить ему ознакомительное шаблон-сообщение на WhatsApp номер контакта (или на telegram, viber, messenger в случае если клиент обратился с этих каналов), после получения ответа, нужно отметить это в поле контакта: Участвует в рассылке затем нужно перевести лид в статус «Выявить потребность».</p> <p>Если клиент подписан на рассылку, нужно проверить есть ли номер WhatsApp (или на telegram, viber, messenger в случае если клиент обращался с этих каналов), и есть ли ранее созданная открытая чат-линия. Затем нужно отметить это в поле контакта: Участвует в рассылке и перевести лид в статус «Выявить потребность».</p>

<p>ПОДПИСАТЬ НА РАССЫЛКУ</p>	<p><i>*Задачи с этим шаблоном могут быть выставлены оператору без лида, в самой карточке контакта. Это в тех сценариях, когда клиенты откладывают товар в магазине и кассиры создают сделку и контакт на клиента, кассир может нажать на БП «Подписать на рассылку» и оператор получит задачу.</i></p>
<p>ВЫЯВИТЬ ПОТРЕБНОСТЬ</p>	<p>В этом статусе лиды появляются, когда операторы вручную их переводят в этот статус. В этом случае ответственному ставится задача по следующему шаблону:</p> <p>Название: «Выявить потребность клиента» Крайний срок выполнения: 24 часа. Описание: Необходимо определить теплый клиент или холодный. Если клиент холодный, не знает, чего хочет, нет конкретной цели в голове то, узнайте какой вид обуви нуждается в обновке в ближайшее время и предложите узнать и сделать выгодное предложение. Затем переведите лид в статус «Сделать предложение». Если клиент теплый, интересуется и просит предоставить конкретную информацию (модель, размер, цвет, наличие и т.п.), хочет заказать доставку, забронировать то, нужно нажать на БП «Сделать онлайн продажу», после того как БП поставит задачу на продавца, нужно переадресовать выбранному продавцу текущий чат открытой линии. Если клиент по рекомендации, нужно максимально выявить потребительский портрет, где обуваются, ценовой диапазон, предпочтения, проблемы и специфику. Затем перевести лид в статус «Сделать предложение».</p> <p>Также на эту стадию лиды попадают при следующих сценариях:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Когда продавец магазина заполняет табель клиента, выбрав статус «отказ с контактом» при онлайн продаже • Когда кассир оформляет возврат, и закрывает сделку как проигранную, со статусом «возврат доставки», то Б24 должен создать лид в этом статусе • Когда клиент не пришел за своей бронью, и кассир закрывает сделку как проигранную (не пришли за бронью), Б24 должен создать лид в данном статусе. • Когда кассир, указывает в лиде, в поле «результат продажи», отказ на кассе с контактом и нажимает на БП обработать отказ на кассе. <p>При создании лида в этих сценариях, Б24 распределяет их по операторам по алгоритму очереди и ставит задачу блону:</p> <p>Название: «Обработать отказ» Крайний срок выполнения: 24 часа. Описание: Необходимо определить основную причину отказа в процессе общения с контактом, указать все данные полученные в ходе изучения и обещать клиенту поговорить с Управляющим и сделать выгодное предложение. После того, как вносятся данные в комментариях лида нужно нажать на БП «Пересмотреть предложение».</p>

<p>СДЕЛАТЬ ПРЕДЛОЖЕНИЕ</p>	<p>В этот статус лиды попадают при обработке отказов, и когда операторы самостоятельно переводят лиды в этот статус. Так же когда администратор магазина, изучив причину отказа возвращает лид оператору, с новым спец. предложением. Оператору в этом статусе ставиться задача следующего Содержания:</p> <p>Название: «Сделать предложение клиенту» Крайний срок выполнения: 24 часа. Описание: Необходимо на основании всех полученных и собранных данных, ответов, причин определить самый подходящий «шаблон- спец. предложения» и позвонить клиенту чтобы озвучить его. Если клиент отклонил предложение, нужно указать причину в комментариях лида и нажать на БП «Пересмотреть предложение». Если клиент принял предложение, нужно перевести лид в статус «отправить купон».</p> <p>Когда оператор нажимает на БП «Пересмотреть предложение», Б24 создает задачу на администратора нужного магазина:</p> <p>Название: «Пересмотреть предложение» Крайний срок выполнения: 24 часа. Описание: Необходимо изучить все причины отказа от потребности клиента, и подготовить новое спец. предложение, указав его в лиде. Затем верните лид оператору. Если клиент уже несколько раз отказался от спец. предложения, то закройте лид как «Отказ от спецпредложения». И завершите задачу.</p> <p>Также в этом статусе создаются лиды, когда БП автоматически определяет день рождения клиента и создает лид, и задачу в лиде:</p> <p>Название: «Поздравить с днем рождения» Крайний срок выполнения: 8 часов. Описание: Необходимо позвонить клиенту, поздравить с днем рождения и озвучить подарочный купон и его срок действия. Затем перевести лид в статус «Отправить купон».</p>
<p>ОТПРАВИТЬ КУПОН</p>	<p>После того как сотрудник перевел лид в этот статус, нужно нажать на кнопку БП «Выдать купон»: Б24 генерирует код купона, устанавливает срок действия купона (для дня рождения 3 суток), записывает их в соответствующие поля в лиде, и меняет статус лида в «Выдан купон», автоматически высылает купон с готовым текст-шаблоном и вставленным именем контакта, по WhatsApp, если его нет, отправляет смс. Затем отправляется 2-е смс по оценке работы оператора: Высылается персонифицированная CRM форма:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Вам понравилось общение нашего онлайн-менеджера? (Да/Нет) 2. Своевременно ли Вы получали ответы на свои вопросы? (Да/Нет)

ВЫДАННЫЕ КУПОНЫ	<p>В этот статус попадают лиды, которым уже выданы купоны. Когда лиды переходят в этот статус, работает следующий БП:</p> <p>За 3 дня (за 1 день если день рождения) до истечения срока действия купона, система отправляет сообщение с готовым текст-шаблоном и вставленным именем контакта на его WhatsApp, если нет мессенджера, то смс. Если в течение срока действия купон не был использован то, Б24 закрывает лид как «Не качественный» со статусом «Купон не использован».</p>
------------------------	--

4 Описание процесса работы кассиров в Битрикс24

Статус Лида	Описание процесса
НОВАЯ	<p>Когда в магазин заходят посетители, кассир указывает пол клиента и создает элемент БП и система автоматически создает задачу продавцу. При распределении задач между продавцами работает следующий БП:</p> <p>Система проверяет у кого из сотрудников, какая смена указана. (Будет список, где нужно после смены указывать кто в какую смену выйдет завтра). Далее, проверяются статусы рабочего времени, то есть у кого начат рабочий день. После, проверяется у кого сколько заявок в обработке (то есть клиентов в работе). Если у одного из продавцов, наименьшее количество в работе, то система дает нового клиента ему. Если у них равное количество заявок, то система дает по очереди, приоритет сначала у смены с 8:00 затем у 10:00 а после у смены с 12:00.</p> <p>После выбора ответственного продавца, система ставит ему задачу от имени кассира. В задаче будет ссылка на форму, по которой продавец может перейти и заполнить таблицу по текущему клиенту.</p>
ПОЛУЧИТЬ ОПЛАТУ	<p>В этом статусе кассир получает лид от продавца, который заполнил таблицу клиента и сделал продажу. Кассиру нужно уточнить есть ли у клиента карта лояльности, затем предлагает оставить 3 рекомендательных контакта и получить подарок. (Заполненные анкеты нужно завести в Б24 как контакт, в поле «кто порекомендовал» нужно привязать текущий контакт, указать кем приходится и нажать на БП «Обработать рекомендацию»).</p> <p>Кассир должен проверить есть ли контакт на этого лида, если есть нужно уточнить актуальность данных, и привязать его контакт к текущему лиду в поле «клиент» и сохранить.</p>

ПОЛУЧИТЬ ОПЛАТУ

Далее кассир проводит продажу в 1С и ждет оплаты.

- **Если клиент отказался, при этом без контактных данных**, без номера телефона, то нужно указать причину отказа и закрыть лид как «Не качественный».

- **Если отказался, но с контактными данными и номером**, нужно указать причину в поле причина отказа, и комментариях лида. Затем нужно нажать на БП «Отказ на кассе», чтобы Б24 по алгоритму очереди выбрал оператора и выставил ему задачу.

- **Если клиент оплатил**, нужно на основании этого лида создать сделку (если контакт уже есть, поле клиент заполнено), или «контакт+сделку (если в лиде нет контакта).

- **Если клиент решил отложить товар**, нужно ознакомить и заполнить «бланк- брони». После получения суммы депозита, на основании текущего лида нужно создать сделку (или сделку+контакт, если нет контакта). Затем нужно нажать на БП «Подписать на рассылку», чтобы Б24 по алгоритму очереди выбрал оператора и выставил ему задачу. В самой сделке нужно указать сумму депозита и перевести сделку в статус «Отложить».

Если лид пришел от продавца, который сделал онлайн-продажу, то кассир получает задачу:

Название: «Оформить доставку»

Крайний срок выполнения: 30 мин.

Описание: Необходимо в переписке с клиентом по ОЛ, озвучить ему возможные способы онлайн оплаты, и получить платеж. Только в случае отсутствия возможности онлайн оплаты, можете предложить платеж через курьера.

Затем нужно озвучить клиенту условия доставки. И создать сделку на основании текущего лида, если у клиента есть купон, нужно найти лид с купоном и привязать к этой сделке в поле «купон». Далее пробиваете товарный чек в 1С, указываете способ оплаты и надо перевести сделку в статус «Вызвать курьера».

Если лид пришел от продавца, который оформил онлайн-бронь, то кассир, у которого завтра смена, получает задачу:

Название: «Напомнить бронь»

Крайний срок выполнения: утро следующего дня

Описание: Необходимо позвонить и напомнить о брони. Срок брони активен до конца рабочего дня. Лид остается в этом же статусе, пока кассир не позвонит клиенту и не узнает, придет клиент за броню или нет.

Статус Сделки	Описание процесса
ОТЛОЖИТЬ	<p>При переходе в этот статус, срабатывает БП, и система автоматически указывает срок брони до конца 3-го дня, и за 1 день до срока брони отправляет смс уведомление по WhatsApp (или смс если мессенджера нет), и с утра последнего дня ставиться задача кассиру:</p> <p>Название: «Напомнить бронь» Крайний срок выполнения: 2 часа. Описание: Необходимо позвонить клиенту и напомнить, что сегодня вечером истекает срок брони и она сгорит. Если клиент пришел за покупкой, нужно оформить продажу в 1С, если есть купон нужно найти лид и привязать его в поле «купон» в сделке. Далее нужно закрыть сделку как успешную. Если клиент не пришел за бронью, нужно товар отнести на место, и закрыть сделку как проигранную выбрав статус «не пришли за бронью», чтобы сработал БП и система создала новый лид и направила его оператору и выставила задачу «обработать отказ».</p>
ВЫЗВАТЬ КУРЬЕРА	<p>В этом статусе кассир готовит посылку, прикрепляет товарный чек к гарантийному талону, кладет в коробку, пишет адрес и время доставки на посылке и вызывает курьера. После отправки посылки нужно перевести сделку в статус «Сделать обмен/возврат», и ожидать подтверждения от курьера о доставке и покупке товара.</p>
СДЕЛАТЬ ОБМЕН/ВОЗВРАТ	<p>После отправки товара через курьера, сделка находится в этом статусе, и кассир ожидает подтверждения от курьера.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Если покупку вернули с целью поменять размер, цвет, модель, то кассир производит возврат товара по первому чеку и пробивает новый. Получает доплату или возврат средств через курьера. И переводит сделку в статус «получить подтверждение». - Если был возврат, то кассир закрывает сделку как «Возврат товара с доставки», делает возврат чека и закрывает задачи в сделке. При закрытии сделки в этом статусе, должен сработать БП и создать новый лид для клиента, отправить его оператору и поставить задачу «обработать отказ». - Если товар был принят, то переводит сделку в статус «получить подтверждение».

ПОЛУЧИТЬ ПОДТВЕРЖДЕНИЕ	<p>Если кассир получает подтверждение, нужно принять деньги от курьера, наличными или на элсом, оформить в 1С и закрыть сделку как успешную продажу.</p> <p>Если покупку вернули с целью поменять размер, цвет, модель, то кассир производит возврат товара по первому чеку и пробивает новый. Получает доплату или возврат средств через курьера.</p> <p>Если был возврат, то кассир закрывает сделку как «Возврат товара с доставки», делает возврат чека и закрывает задачи в сделке. При закрытии сделки в этом статусе, должен сработать БП и создать новый лид для клиента, отправить его оператору и поставить задачу «обработать отказ».</p>
-------------------------------	--

5 Описание процесса работы продавцов в Битрикс24

Статус Лида	Описание процесса
НОВАЯ	<p>Когда в магазин заходит клиент, кассир запускает БП, система по алгоритму очереди находит продавца, которому должно выставиться задача. Но перед тем, как выставить задачу, система отправляет запрос в бизнес-процессах выбранному продавцу, если в течение 1-й минуты продавец не примет эту заявку, то система отправляет этот запрос следующему по очереди и ждет 1 минуту. Если по второму кругу никто не примет запрос, то система отправляет этот запрос всем одновременно. И ждет пока кто-нибудь не освободиться и не примет, и не закроет эту заявку, если даже клиент ушел.</p> <p>И как только продавец примет заявку через бизнес-процессы, ему выставляется задача:</p> <p>Название: «Сделать продажу» Крайний срок выполнения: 15 мин. Описание: Нужно поприветствовать клиента, и сделать продажу. Надо выявить потребность клиента, и презентовать нужный товар, если необходимо обработать возражение и закрыть продажу. Результат обработки обращения клиента необходимо зафиксировать в таблице клиента по ссылке: {Ссылка на CRM-форму} Результаты продажи должны быть зафиксированы в таблице. Если клиент отказывается, продавец предлагает клиенту подписаться на уведомления магазина, и объяснить какие преимущества клиент при этом получит. Затем нужно взять контакты клиента. - Если клиент отказался дать контакты, нужно перейти по ссылке в таблицу клиента, и указать в поле «результат продажи»- отказ без контакта, и тогда Б24 создаст лид и сразу закроет его как некачественный, со статусом отказ без контакта.</p>

НОВАЯ

- **Если клиент отказался, но при этом дал контакты**, нужно перейти в таблицу и заполнить следующие поля:

Имя

Фамилия

WhatsApp/Телефон (многознач. поле)

Размер обуви

Источник (список источников)

Примечание обуви и ноги

Причина отказа (список)

После заполнения таблицы, Б24 создает лид и переводит его в статус «Добавить контакт», выбирает ответственного оператора и ставит ему задачу «Обработать отказ».

Если продавец сделал продажу, нужно это также зафиксировать в таблице:

- **Если продавец сделал продажу**, нужно сразу уточнить, есть ли он в базе, **если это новый клиент**, надо перейти по ссылке из задачи и заполнить поля

Результат продажи: продажа новый клиент

Имя

Фамилия

WhatsApp/Телефон (многознач. поле)

Размер обуви

Источник (список источников)

Примечание обуви и ноги

После заполнения таблицы Б24 создает лид, переводит в статус «Получить оплату», ответственным назначается кассир, который сейчас на смене. И ему ставится задача «Получить оплату».

- **Если продавец сделал продажу**, и выяснил что **клиент повторный**, нужно заполнить таблицу по ссылке из задачи:

Результат продажи: продажа новый клиент

Имя

Фамилия

Примечание обуви и ноги

После заполнения таблицы Б24 создает лид, переводит в статус «Получить оплату», ответственным назначается кассир, который сейчас на смене. И ему ставится задача «Получить оплату».

После продажи нужно проводить клиента до кассы.

- **Если продавец сделал продажу, но при этом клиент решил отложить товар**, он рассказывает клиенту обо всех условиях брони, открывает таблицу из задачи и заполняет данные:

Результат продажи: продажа с отложкой

Имя

Фамилия

WhatsApp/Телефон (многознач. поле)

Размер обуви

Источник (список источников)

Примечание обуви и ноги

Номенклатура

После заполнения таблицы Б24 создает лид, переводит в статус «Получить оплату», ответственным назначается кассир, который сейчас на смене. И ему ставится задача «Оформить бронь» срок задачи 30 мин.

СДЕЛАТЬ ПРОДАЖУ	Этот статус пока не нужен, но по просьбе Мурата, пока его оставим на перспективу.
ВЫЯВИТЬ ПОТРЕБНОСТЬ	<p>В этом статус продавец на телефон получает задачу, в тех случаях, когда оператор переводит чат с горячим клиентом, чтобы продавец сделал продажу. Задача следующая:</p> <p>Название: «Сделать продажу» Крайний срок выполнения: 15 минут. Описание: Нужно поприветствовать клиента, и сделать продажу. Надо выявить потребность клиента и презентовать нужный товар по чату. Затем обработать возражение и закрыть задачу, заполнить табель по ссылке из задачи.</p> <p>- Если клиент отказался, нужно в таблице указать статус продажи – отказ с контактом, и закрыть задачу. Б24 создаст задачу тому же оператору «обработать отказ», статус лида остается этот же «выявить потребность».</p> <p>- Если клиент решил забронировать товар, нужно ознакомить его с условиями и отнести товар на кассу, нужно еще заполнить табель: Результат продажи: Оформить бронь Имя Фамилия WhatsApp/Телефон (многознач. поле) Номенклатура/штрих-код Время, когда придет Отправляет табель и закрывает текущую задачу. Б24 переводит лид в статус «получить оплату» и создает задачу «Напомнить о брони», кассиру, который будет завтра на смене, срок задачи утро завтрашнего дня. И ответственным за лид указывается этот же кассир.</p> <p>Если клиент решил купить через доставку, продавец относит товар на кассу. Открывает табель и заполняет: Результат продажи: Оформить доставку Имя Фамилия WhatsApp/Телефон (многознач. поле) Номенклатура/штрих-код Адрес доставки Дата и время доставки После закрывает текущую задачу, Б24 создает задачу в этом лиде, кассиру, который сейчас на смене, ответственным за лид тоже указывается кассир. Лид уходит в статус «получить оплату», ставиться задача «Оформить доставку», срок задачи 30 мин.</p>

6 Новые поля в сущностях CRM

Необходимо создать новые поля в сущностях системы Битрикс24 для того, чтобы появилась возможность задействовать их в бизнес-процессах.

Сущность	Название поля	Тип данных	Значение	Множественное
	Пол клиента	Список	Мужской, женский	Нет
	Город	Список	Бишкек, Ош	Да
	Размер обуви	Список	С 34 по 45	Нет
	Промокод	Список	Список промокодов	Нет
	Примечание (если есть проблема)	Строка		Нет
	Купон	Привязка к лиду		Нет
	Причина отказа от покупки	Список	Просто посмотреть Нет размера Нет подходящей модели Дорого Искали детскую обувь	Нет
	Выдан купон	Список	Да, нет	Нет
	Результат продажи	Список	Отказ на кассе Оформить доставку Оформить бронь Продажа с отложкой Отказ без контакта Отказ с контактом	Нет
	Срок действия купона	Дата/время		Нет
	Участвует в рассылке	Список	Да Нет Отказался от рассылки	Нет
	Продавец создавший лид	Привязка к сотруднику		Нет
	Кто порекомендовал	Привязка к контакту		Нет
	Срок брони	Дата/время		Нет
	Дата доставки	Дата/время		Нет
	Адрес доставки	Строка		Нет

7 Создание CRM-форм

1. Табель для продавца

Название поля	Тип поля
Результат продажи	Обязательное поле
Имя	Обязательное поле
Фамилия	Необязательное поле
WhatsApp/телефон	Обязательное поле (многозначное)
Примечание обуви и ноги	Обязательное поле
Размер обуви	Обязательное поле
Источник	Обязательное поле
Номенклатура	Обязательное поле
Адрес доставки	Обязательное поле
Дата и время доставки	Обязательное поле
Штрих/код	Обязательное поле
Когда придет за броню	Обязательное поле
Причина отказа от продажи	Обязательное поле

2. Оценка качества работы оператора

Название поля	Тип поля
Вам понравилось общение нашего онлайн-консультанта?	Обязательное поле
Своевременно ли Вы получали ответы на свои вопросы?	Обязательное поле

3. Оценка качества работы кассира и продавца

Название поля	Тип поля
Вам понравилось обслуживание нашего продавца-консультанта?	Обязательное поле
Смог ли наш кассир быстро и вежливо оформить Вашу покупку?	Обязательное поле
Порекомендовали бы Вы нашу обувь своим знакомым?	Обязательное поле

8 Создание бизнес-процессов и роботов в CRM

1. БП алгоритма распределения лидов и задач между операторами, условия: должен быть начат рабочий день, между операторами должно быть равномерное распределение всех задач и лидов.
2. БП при создании контактов с типом «по рекомендации», система должна по алгоритму очереди определить оператора, создать на него лид в статусе «добавить контакт» и выставить ему задачу по шаблону.
3. БП кнопка бизнес-процесса в контакте «подписать на рассылку», при нажатии на нее система по алгоритму очереди определяет оператора, и ставит ему задачу в самом контакте. Нажимать на эту кнопку будут кассиры, при создании контакта, когда клиент решает отложить товар.
4. БП кнопка бизнес-процесса в лиде «сделать онлайн-продажу», по клику на нее система по алгоритму очереди продавцов, отправляла запрос продавцам выбранного магазина, после принятия запроса, нужно выставить им задачу.
5. БП при закрытии сделки кассиром как проваленную, в статусе «возврат доставки», система должна по алгоритму очереди выбрать оператора, на него создать лид в статусе «выявить потребность» и поставить задачу.
6. БП при закрытии сделки кассиром как проваленную, в статусе «не пришли за бронью», система должна по алгоритму очереди выбрать оператора, на него создать лид в статусе «выявить потребность» и поставить задачу.
7. БП когда кассир указывает результат продажи «отказ на кассе с контактом», в лиде будет кнопка бизнес-процесса «обработать отказ на кассе». При нажатии на нее, система определяет по очереди оператора, переводит лид ему и ставит задачу. Лид будет в статусе «выявить потребность».
8. БП день рождения контакта, система должна автоматически определять день рождения клиента, и в этот день, выбрать из очереди оператора и создать на него лид, в статусе «сделать предложение», и выставить задачу по шаблону.
9. БП на стадии «отправить купон» в лидах, систем должна сгенерировать купон, установить срок действия купона (для дня рождения 3 суток). Данные все должны зафиксироваться в полях лида. Все данные высылаются клиенту по WhatsApp (если чата ОП нет, то по смс), за ним отправляется второе смс, по оценке работы оператора. Затем статус лида меняется на «выдан купон».
10. БП когда в магазин заходят посетители, кассир указывает пол клиента и создает элемент в «бизнес-процессах в ленте», и система проверяет у кого из продавцов, какая смена указана, (будет список, где нужно после смены указывать, кто в какую смену выйдет завтра). Далее, проверяются статусы рабочего времени, то есть у кого начат рабочий день. После, проверяется у кого сколько заявок в обработке (то есть клиентов в работе). Если у одного из продавцов, наименьшее количество в работе, то система дает нового клиента ему. Если у них равное количество заявок, то система дает по очереди, приоритет сначала у смены с 8:00 затем у 10:00 а после у смены с 12:00. После выбора ответственного продавца, система ставит ему задачу от имени кассира. В задаче будет ссылка на форму, по которой продавец может перейти и заполнить таблицу по текущему клиенту.

Но перед тем, как выставить задачу, система отправляет запрос в бизнес-процессах выбранному продавцу, если в течение 1-й минуты продавец не примет эту заявку, то система отправляет этот запрос следующему по очереди и ждет 1 минуту. Если по второму кругу никто не примет запрос, то система отправляет этот запрос всем одновременно. И ждет пока кто-нибудь не освободиться и не примет, и не закроет эту заявку, если даже клиент ушел. Затем выставляется задача, в ней будет ссылка на CRM-форму. После ее заполнения создается лид, и в зависимости от результата продажи идет в соответствующий статус кассиру или оператору, или закрывается как без контакта отказ. Этот же алгоритм будет использоваться в случаях, когда оператор будет запускать БП «сделать онлайн продажу».

11. БП на стадии «выданные купоны», за 3 дня (за 1 день если день рождения), до истечения срока действия купона, система отправляет сообщение с готовым текст-шаблоном и вставленным именем контакта на его WhatsApp, если нет чата ОП, то смс. Если в течение срока действия купон не был использован то, Б24 закрывает лид как «не качественный» со статусом «купон не использован».
12. БП на стадии отложить, система автоматически указывает срок брони до конца 3-го дня. Далее за 1 день до срока брони отправляет смс уведомление по WhatsApp (или смс если чата ОП нет), и с утра последнего дня ставится задача кассиру, который будет на смене.
13. БП когда кассир закрывает сделку как «возврат товара с доставки» в статусах «сделать обмен/возврат» или «получить подтверждение», система создает на этого клиента новый лид. На оператора, который определяется алгоритмом очереди и ему ставится задача.