

Комплексная автоматизация бизнес-процессов

Наименование	Описание
1. Общая настройка CRM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Настройка структуры компании. 2. Настройка прав доступа CRM. 3. Настройка справочников, пользовательских полей. 4. Настройка пользовательских фильтров, карточек лидов, контактов, компаний, сделок. 5. Настройка направления сделки, этапов сделок, этапов лидов. 6. Распределение входящих лидов на нужных менеджеров по заданному алгоритму. 7. Создание рабочих групп для магазинов Бишкек, Ош. 8. Подключение Открытой линии (онлайн-чат, форма обратной связи, форма обратного звонка) 1 шт. 9. Настройка списка источников заявок. 10. Указание валюты для лидов и сделок. 11. Указание единиц измерения для лидов и сделок.
2. Настройка блока, повышающего удобство работы в CRM Битрикс24	<ol style="list-style-type: none"> 1. Автоназвание лидов. 2. Автоназвание сделок. 3. Настройка шаблонов смс для клиентов. 4. Настройка шаблонов задач.
3. Настройка бизнес-процесса в ленте, обработка нового посетителя в магазинах Бишкек и Ош	<ol style="list-style-type: none"> 1. Создание CRM-форм для продавцов. 2. Создание шаблона задач для продавцов на основании ТЗ. 3. Создание списка для работы автоматического распределения заявок по продавцам (Бишкек, Ош). 4. Создание списка для фиксации смены продавцов, чтобы система могла из этого списка определять, кто из продавцов в какую смену выходит на следующий день (2шт). 5. Настройка реестра созданных посетителей, с возможностью экспорта в Excel. 6. Создание шаблона бизнес-процесса для автоматического распределения новых заявок между продавцами, по описанному в техническом задании алгоритму. 7. Добавление кнопки БП для операторов, чтобы они могли направлять задачи продавцам.
4. Настройка бизнес-процесса для направления лидов в колл-центр	<ol style="list-style-type: none"> 1. Создание списка, для работы очереди операторов. 2. Создание шаблонов задач для операторов (3 шт). 3. Учет каждого лида в списке очереди, которые направляются на операторов, с магазинов, по дням рождениям, по рекомендациям. 4. Настройка бизнес-процессов для квалификации лида и направления его работу к операторам по алгоритму очереди.

<p>5. Настройка бизнес-процесса по обработке лидов на стадии «выданные купон»</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Настройка автоматического закрытия лида, со статусом «купон использован», в случае если этот лид был привязан к сделке. 2. Автоматическое редактирования названия при переходе лида в этот статус в формат – «название купона/(активен, использован, просрочен)», в зависимости от произошедшего события. 3. Автоматическое закрытие лида со статусом «купон просрочен», в случае если до указанного срока купон не был использован клиентом. 4. Автоматическая отправка смс клиенту с напоминанием об окончании срока действия купона, отправляется за 3 дня (за 1 день если день рождения), до срока окончания.
<p>6. Настройка бизнес-процесса на стадии сделка-Отложить</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Автоматическая отправка смс напоминания клиенту об окончании срока брони товара, (за 1 день). 2. Бизнес процесс для вычисления кассира, который сейчас на смене, через учет рабочего времени. 3. 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 ОЛ нет), и с утра последнего дня ставится задача кассиру, который будет на смене.
<p>8. Настройка бизнес-процесса при создании контакта бланка рекомендаций</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Шаблон бизнес-процесса определяющий источник контакта. 2. Создание лида для этого контакта. 3. Определение ответственного оператора, по алгоритму очередности операторов. 4. Создание задачи для оператора по шаблону рекомендации.
<p>9. Бизнес-процесс по оценке качества работы сотрудников</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Создание персонализированной CRM- формы (2 шт.) 2. Автоматическая отправка смс клиенту на стадии «Выдан купон» и «Успешная сделка» 3. Создание отчета по оценке качества обслуживания.
<p>10. Бизнес-процесс для поздравления с Днем рождения контакта</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Определение дня рождения по полю из контакта, и ожидание дня рождения. (В скрытом пользовательском поле зафиксировать уже запущенный БП), чтобы избежать дубликатов. 2. В день рождения контакта выслать поздравительное смс. 3. Создать лид на основании контакта. 4. Определение ответственного оператора по алгоритму очередности и выставить ему задачу.
<p>11. Бизнес-процесс по кнопке «Подписать на рассылку»</p>	<p>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.</p>
<p>12. Бизнес-процесс на стадии сделки «Возврат доставки»</p>	<p>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.</p>
<p>13. Бизнес-процесс на стадии «Не пришли за бронью»</p>	<p>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.</p>

<p>14. Бизнес-процесс кнопка в лиде «Обработать отказ на кассе»</p>	<p>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».</p>
<p>15. Бизнес-процесс «Выдать купон»</p>	<p>При нажатии на кнопку в лиде, 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 ОЛ нет, то по смс), за ним отправляется второе смс, по оценке работы оператора. Затем статус лида меняется на «выдан купон».</p>
<p>Бизнес-процесс на стадии «Возврат товара с доставки»</p>	<p>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.</p>