

Документ является коммерческой тайной, никакую часть этого документа нельзя копировать, распространять, хранить в информационно-поисковой системе или пересылать в любом виде, любым способом — электронным, механическим, путем фотокопирования или с помощью любых других средств записи без письменного разрешения владельца авторских прав ООО “Единый Центр Инвест” ИНН 2465145980. Несанкционированное использование документа будет преследоваться по законам

## **Руководство по CRM – системе**

## Оглавление

1.	Общие положения .....	5
1.1.	Назначение CRM – системы .....	5
1.2.	Функциональные возможности.....	5
2.	Технические требования для ПЭВМ.....	6
3.	Режимы функционирования.....	7
4.	Структура ПО .....	7
4.1.	Сведения о составных частях системы .....	7
4.2.	Сведения о связях с другими программами.....	7
5.	Функционал.....	7
5.1.	Маркетинг.....	7
5.1.1.	Рассылка сообщений .....	7
5.1.2.	Реклама.....	8
5.1.3.	Партнеры .....	8
5.2.	Отдел продаж (ОП) .....	8
5.2.1.	Работа с лидами.....	8
5.2.2.	Ранжирование ладов.....	8
5.2.3.	Заключения договоров.....	9
5.2.4.	Счета и документы.....	9
5.3.	Отдел исполнения (ОИ) .....	10
5.3.1.	Общая информация .....	10
5.3.2.	Этапы работы .....	10
5.3.3.	Действия .....	10
5.4.	Финансовое управление .....	11
5.4.1.	Финансовое планирование.....	11
5.4.2.	Финансовый учет .....	11
5.4.3.	Финансовая аналитика .....	11
5.4.4.	Система контроля задолженности по оплатам.....	11
	Будущие оплаты.....	11
	Просроченные оплаты.....	11
5.4.5.	Валовый доход.....	11
5.4.6.	Оплаты ЛК.....	12
5.4.7.	Выручка.....	12
5.4.8.	Расчет ЗП.....	12
5.4.9.	Выплаты агентам.....	12
5.4.10.	Скидки.....	12

5.4.11.	Сертификаты.....	12
5.4.12.	Бонусы.....	12
5.5.	Телефония .....	13
5.6.	Отчеты и статистика .....	13
5.6.1.	Воронка дохода.....	13
5.6.2.	Воронка исполнения .....	14
5.6.3.	Понедельная статистика .....	14
5.6.4.	Аналитика задач юристов .....	14
5.6.5.	Статистика по юристам.....	15
5.6.6.	Отзывы клиентов (NPS).....	15
5.6.7.	Воронка КЦ.....	15
5.6.8.	Статистика по банковских договорам.....	15
5.6.9.	Статистика по юристам сопровождения.....	15
5.6.10.	Аналитика БФЛ.....	15
5.6.11.	Просроченные звонки .....	15
5.6.12.	Статистика личного кабинета .....	15
5.6.13.	Контроль активности сотрудников.....	16
5.6.14.	Аналитика расторжений договоров.....	16
5.7.	Справочники.....	16
5.7.1.	Справочник контрагентов .....	16
5.7.2.	Список СРО .....	16
5.7.3.	Теги.....	16
5.8.	Система задач .....	17
5.9.	Система уведомлений.....	17
5.10.	Академия обучения .....	17
5.11.	Механизм планирования .....	17
6.	Администрирование.....	18
6.1.	Система доступов.....	18
6.2.	Интеграций с сторонними сервисами.....	18
6.3.	Офисы и сотрудники.....	18
6.3.1.	Офисы .....	18
6.3.2.	Сотрудники.....	18
6.3.3.	Группы пользователей .....	19
6.3.4.	Должности .....	19
6.3.5.	Обходные листы.....	19
6.3.6.	Штатное расписание.....	19

6.4.	Коммуникации .....	19
6.4.1.	SMS .....	19
6.4.2.	Телефония .....	19
6.4.3.	Записи звонков .....	19
6.4.4.	SIP лист .....	19
6.5.	Бизнес-процессы .....	19
6.5.1.	Опросник для лида .....	20
6.5.2.	Конструктор скриптов работа дозвона .....	20
6.5.3.	Услуги .....	20
6.5.4.	Типы действий в договорах .....	20
6.6.	Автоматические уведомления .....	20
6.7.	Автоматический поиск нарушений .....	21
6.8.	Планировщик баннеров .....	21
7.	Жалобы клиентов .....	21
8.	Отзывы клиентов .....	21
9.	Нарушения в работе сотрудников .....	21

## **1. Общие положения**

### **1.1. Назначение CRM – системы**

Инструмент или программное обеспечение юридической фирмы CRM (управление взаимоотношениями с клиентами) - это набор приложений, который помогает вам управлять всеми вашими отношениями с клиентами и взаимодействиями.

Управление взаимоотношениями с клиентами - сложная задача для любого бизнеса или фирмы, независимо от отрасли или вертикали. Юридическим фирмам, в частности, необходимо поддерживать хорошие отношения с клиентами, потому что от этого зависит их бизнес.

Управление коммуникациями и отношениями с клиентами требует много ресурсов. Здесь может помочь специализированная CRM. Это программное обеспечение может значительно улучшить ведение дел и управление взаимоотношениями с клиентами, а также упростить работу с большими объемами бумажной документации.

Если вы управляете юридической фирмой, то вы знаете, как легко потерять информацию в кучах документов. Последующие действия с клиентами и общение также требуют значительной координации.

CRM-система оптимизирует все основные процессы: вы можете документировать потенциальных клиентов и текущих клиентов, хранить документы, организовывать и управлять своим персоналом, отслеживать рост бизнеса и многое другое.

Учитывая объем данных, с которыми юридическая фирма работает ежедневно, крайне важно инвестировать в платформу, где можно хранить все данные для каждой области практики, охватывающей все аспекты развития бизнеса

Вся цель использования CRM-решения юридической фирмы - повысить эффективность и максимизировать вашу прибыль

### **1.2. Функциональные возможности**

Функционал объединяет команды маркетинга, продаж, исполнения и поддержки на основе единого кругового обзора всех клиентов. Он предлагает настраиваемые поля для создания отчетов в том виде, в котором вы хотели бы понимать эффективность своего бизнеса.

Помощь компаниям генерировать больше потенциальных клиентов и развивать их за счет автоматизации различных маркетинговых мероприятий

Отслеживание маршрутизации потенциальных клиентов, массовые рассылки сообщений и построение комплексной автоматизации рабочих процессов.

## 2. Технические требования для ПЭВМ

Работа сотрудников в CRM организована по модели клиент-серверной архитектуры. Это модель организации вычислительных систем, в которой задачи распределены между клиентами и серверами. В такой архитектуре клиент, обычно являющийся пользователем или программой, запрашивает услуги или ресурсы у сервера, который отвечает на запросы, предоставляя необходимые данные или функциональность.

Основные требования, предъявляемые к клиентской части это список поддерживаемых интернет-браузеров пользователя:

- Mozilla Firefox версии 2.0 и выше
- Opera Software версии 9.0 и выше
- Apple Safari версии 3.0 и выше
- Google Chrome версии 1.0 и выше

ОС и минимальные требования:

Windows

- Windows 10 или более поздней версии либо Windows Server 2016 или более поздней версии.
- Процессор Intel Pentium 4 или более поздней версии с поддержкой SSE3.

macOS

- macOS Catalina 10.15 или более поздней версии.

Linux

- Ubuntu 18.04 (64-разрядная версия) или более поздней версии, Debian 10 или более поздней версии, openSUSE 15.2 или более поздней версии, Fedora Linux 32 или более поздней версии.

- Процессор Intel Pentium 4 или более поздней версии с поддержкой SSE3.

Android

- Android 8.0 (Oreo)

### **3. Режимы функционирования**

Нормальный режим функционирования:

Обеспечение полной готовности, круглосуточного (24\*7) функционирования CRM.

Обеспечение исправной работы оборудования, составляющего комплекс технических средств (включая каналы связи).

Технологический режим функционирования:

Обеспечивающий конфигурирование, перенастройку или техническое обслуживание CRM с возможным частичным снижением быстродействия и блокировкой отдельных функциональных возможностей.

### **4. Структура ПО**

#### **4.1. Сведения о составных частях системы**

ПО неделимо, все взаимодействия происходят на уровне ядра Системы. С внешними узлами и компонентами ПО не взаимодействует.

#### **4.2. Сведения о связях с другими программами**

ПО взаимодействует с клиентами по протоколу TCP/IP.

### **5. Функционал**

#### **5.1. Маркетинг**

Используя функционал CRM, маркетологи собирают максимум информации о клиенте. На основе анализа этих данных для него формируются специальные рекламные предложения. CRM-маркетинг привлекает больше клиентов, улучшает пользовательский опыт, повышает продажи.

##### **5.1.1. Рассылка сообщений**

Функционал позволяет создавать SMS/WhatsApp рассылки для определенных групп клиентов, формировать сообщение из подготовленных шаблонов, основные возможности:

- Использование в тексте сообщения тегов, которые при рассылке будут подменяться на нужные данные персонально для каждого клиента. В том числе использование своих, настраиваемых тегов, относительно локации клиентов, расположения офисов (например, ссылка на геолокацию определенного офиса).
- Настройка даты/времени старта рассылки
- Лимитирование отправки по дням, выбор нужных дней недели
- Просмотр информации о стоимости сообщений, предварительно перед отправкой и информацию по всем состоявшимся рассылкам.

### **5.1.2. Реклама**

Функционал позволяющий настраивать рекламные источники, информацию для работы с клиентом. Анализ количества лидов по рекламным источникам.

### **5.1.3. Партнеры**

Настройка взаимодействия CRM с партнерскими сервисами, предоставляющие поток потенциальных клиентов.

## **5.2. Отдел продаж (ОП)**

Как правило, юридические компании получают много входящих обращений. У каждого клиента — большое количество нюансов, которые специалисту отдела продаж непросто удержать в голове. Нельзя опираться только на людей — всегда были и будут издержки из-за человеческого фактора. Чем крупнее будет становиться юридическая компания — тем ниже будет качество сервиса и больше количество недовольных клиентов

### **5.2.1. Работа с лидами**

Лиды поступающие в CRM систему проходят автоматическую проверку на возможный спам, а так же распределение по типам, в зависимости от источника лида, что определяет дальнейший эффективный алгоритм работы с лидом.

### **5.2.2. Ранжирование ладов**

Основные типы лидов в CRM:



- Онлайн
- Входящий
- Пропущенный
- Холодный звонок
- Зашел с улицы
- Социальные сети
- Мессенджер
- Кросс-продажа
- Партнеры
- Онлайн Юрист
- Сброшенный
- Готовый клиент
- WhatsApp
- Telegram
- Маркетинговый
- Партнерская программа

В процессе обработки лидов, им присваиваются статусы, что позволяет запускать дальнейшие алгоритмы обработки, как автоматические, так и в ручном режиме.

В том числе существует множество отказных статусов, которые учитывают разные ситуации и позволяют в будущем повторно взаимодействовать с лидом, так же как в автоматическом, так и в ручном режиме

### **5.2.3. Заключение договоров**

CRM система позволяет вести потенциального клиента к заключению договора по определенной услуге, помогает в сборе нужных данных, для дальнейшей работы с клиентом отделом исполнения

По каждой услуге и/или группе услуг существует свои наборы шаблонов документов, которые позволяют экономить время сотрудника при формировании документов, при заключении договора и дальнейшей работе

### **5.2.4. Счета и документы**

Функционал в договоре. Который позволяет вести счета клиента, связанные с работой по договору. Счета могут быть разных типов (единоразовый, абонентский, депозитный). Разные способы оплаты, прикрепление платежных документов.

Документы по договору так же распределены по основным группам, для удобной навигации и работы:

- Документы между клиентом и компанией
- Документы по клиенту
- Документы подготовленные юристом
- Опубликованные в личном кабинете
- Образцы документов

Загружаемые документы так же имеют определенный тип (например: Скан паспорта (главная) или Скан договора по услуге) и могут быть распределены в определенные группы. Что позволяет быстро найти или загрузить требуемый документ по клиенту.

### **5.3. Отдел исполнения (ОИ)**

Функционал для работы ОИ связан с непосредственной работой по услуге предоставляемой клиенту по заключенному договору. После того как отдел продаж подготовил договор к работе.

#### **5.3.1. Общая информация**

Раздел в договоре, в котором сотрудники компании указывают сведения по услуге (краткая суть дела, юридические действия, что ожидает клиент, ожидаемые сроки, ...). В зависимости от вида услуги, CRM поможет собрать какую-то уникальную для услуги информацию, которая позволит выполнить работу более качественно и быстрее.

#### **5.3.2. Этапы работы**

Раздел договора, где формируются этапы работы в зависимости от услуги, расходы на каждый этап, фиксация каких дополнительных работ.

#### **5.3.3. Действия**

Раздел где фиксируются действия работы по услуге. По определенным действиям информация дублируется в личном кабинете клиента, где клиент видит процесс работы.

## **5.4. Финансовое управление**

Набор функционала CRM, который позволяет управлять финансами компании, эффективно анализировать и планировать расходы/доходы.

### **5.4.1. Финансовое планирование**

Функционал позволяет планировать расходы/доходы компании, проводить согласование и утверждение по каждому офису компании.

### **5.4.2. Финансовый учет**

Формирование подробного отчета по расходам/доходам компании.

### **5.4.3. Финансовая аналитика**

Отчет аналитики по финансовой активности компании, позволяющий в удобной форме получить требуемую информацию по расходам/доходам компании, за нужный период времени.

### **5.4.4. Система контроля задолженности по оплатам**

#### **Будущие оплаты**

Данные ожидаемых оплат по договорам, функционал позволяет оценить доходы компании в предстоящей перспективе. Так же выводится информация по ранее просроченным оплатам и факту последнего контакта с клиентом, чтобы в контексте этих данных оценивать состоятельность запланированных будущих оплат по каждому клиенту отдельно и в общей перспективе.

#### **Просроченные оплаты**

Отчет показывает просроченные оплаты по договорам, информацию о контакте с клиентом, состояние счета и другую информацию, которая позволит оценить и принять решение по работе клиентом.

### **5.4.5. Валовый доход**

Отчет о валовой прибыли показывает разницу между выручкой от работы и затратами на выполнение работы. Эта разница называется валовой прибылью и отражает доход компании.

На графиках в отчете видно по датам, на какую сумму была получена прибыль, а также NPS. Можно оценивать какая была прибыль по времени и/или офисам компании.

#### **5.4.6. Оплаты ЛК**

Отчет показывает оплаты клиентов компании из личного кабинета.

#### **5.4.7. Выручка**

Отчет позволяет видеть выручку компании по офисам и периоду, с выделением рекордных периодов и сумм выручки.

#### **5.4.8. Расчет ЗП**

CRM умеет автоматически рассчитывать зарплату сотрудникам в зависимости от должности, а также рассчитывать их бонусы за работу. Функционал экономит время и поможет избежать ошибок.

Возможность просмотреть подробную статистику по начислениям сотрудникам за любой период, отфильтровав данные по нужному параметру.

#### **5.4.9. Выплаты агентам**

Отображение информации по партнерам программ, статусу выплаты.

#### **5.4.10. Скидки**

В CRM предусмотрены различные системы скидок, которые действуют на оплату услуг. В данном разделе можно видеть подробную информацию по договорам и предоставленным скидкам.

#### **5.4.11. Сертификаты**

Система сертификатов предусматривает возможность оплаты услуг на определенную сумму и/или услугу. В данном разделе можно видеть подробную информацию о применяемых для оплаты услуг сертификатов.

#### **5.4.12. Бонусы**

Система бонусов предусматривает начисление бонусов клиентам компании в зависимости от каких-то событий, действий или условий взаимодействия с клиентом. Бонусы разделены на две основные группы: CashBack и Акция. Бонусами можно оплачивать услуги. В данном разделе отображается статистика по использованию бонусов для действующих договоров.

## 5.5. Телефония

Посредством телефонии производится двусторонняя связь, фиксирование исходящего вызова прямо из CRM-системы и прием звонка от клиента в CRM. Но этим польза телефонии в CRM не ограничивается. Телефония — это не только удобство: мы звоним и принимаем звонок в CRM-системе без набора номера и других лишних действий.

Подключенная телефония — это еще и один из важнейших источников статистики работы отдела продаж. Зная продолжительность звонка, количество отвеченных, не отвеченных вызовов, количество входящих, исходящих звонков за определенный период времени, можно выяснить, насколько хорошо работал тот или иной сотрудник, насколько качественно он обрабатывал звонки.

### Как работает SIP – телефония:

1. Пользователь CRM жмет на иконку вызова контакта. В CRM выходит иконка звонка.
2. CRM вызывает виртуальную АТС.
3. Виртуальная АТС звонит на добавочный номер пользователя (это может быть программа или аппаратный телефон).
4. Пользователь “поднимает трубку”.
5. АТС звонит контакту с добавочного номера.
6. Контакт поднимает трубку и идет соединение. В CRM в окне звонка начинается отсчет продолжительности звонка.
7. Звонок завершается. В CRM в карточке звонка фиксируется продолжительность звонка.

## 5.6. Отчеты и статистика

Статистика использования CRM играет важную роль в оптимизации процессов продаж и управления лидами. Отслеживая и анализируя данные, связанные с вашей торговой деятельностью, вы можете оптимизировать свои стратегии продаж, повысить коэффициент конверсии потенциальных клиентов и стимулировать рост выручки.

### 5.6.1. Воронка дохода

В CRM представлен такой важный инструмент как воронка дохода. Это путь с выделенными этапами, которые проходит человек от момента обращения в компанию до покупки.

Воронка отражает эталонный процесс ведения сделки до покупки, который содержит одинаковые для каждого потенциального клиента ключевые действия в определенной последовательности.

Возможные типы отчета:

- Сквозная воронка
- Воронка за период
- Отчет за период
- Воронка дохода – план
- Воронка дохода – факт

Возможные виды отображения информации:

- В виде таблицы
- В виде графика
- Линейка продаж

Вывод информации можно настроить относительно офиса, сотрудника, рекламы или услуги. Так же существует множество других фильтров формирования вывода информации.

### **5.6.2. Воронка исполнения**

Инструмент показывает путь с выделенными этапами, по которым идет работа по услуге, от передачи договора в работу юристам до завершения юридических работ. Информация отображается в виде таблицы относительно офиса или услуги.

### **5.6.3. Понедельная статистика**

Вывод информации по работе с договором, исполнению юридической работы, показывает понедельный баланс обязательств ((Все завершённые — Выручка) / Выручка, %). А также выручку, где юридическая работа завершена.

### **5.6.4. Аналитика задач юристов**

Отчет показывает подробную информацию по задачам юристов, по офисам, услугам или сотрудникам. Возможно фильтровать задачи по статусу: активные, завершённые или Среднее время нахождения в стадии.

Аналитика включает в себя такую информацию как: сложность задачи, тип задачи, просроченные, с переносом срока, стадия работы по услуге и другие.

### **5.6.5. Статистика по юристам**

Вывод информации по работе юристов компании: количестве договоров в работе, статусе и многих других показателей.

### **5.6.6. Отзывы клиентов (NPS)**

Отчет показывает информацию по отзывам клиентов относительно офисов, услуг.

### **5.6.7. Воронка КЦ**

Call-центр - это большой поток входящих звонков, который нужно принять и обработать. Именно call-центр отвечает за коммуникацию с клиентом, создает впечатление от сервиса и формирует лояльность к компании.

Воронка КЦ — это важный инструмент контроля работы операторов, получения всей необходимой информации.

### **5.6.8. Статистика по банковским договорам**

Вывод информации по сотрудникам или офисам.

### **5.6.9. Статистика по юристам сопровождения**

Отчет показывает информацию о работе юристов сопровождения, возможность получать данные за выбранный период.

### **5.6.10. Аналитика БФЛ**

Отчет по отдельной группе услуг – банкротству физических лиц. Вывод подробной информации по договорам с данной услугой, на каких этапах находится работа и другие важные данные.

### **5.6.11. Просроченные звонки**

Отображение всех запланированных просроченных звонков, в разрезе каждого офиса компании или сотрудника. В отчете можно увидеть графики просрочки звонка на день назначения или на конец периода. Так же есть возможность фильтровать по типу клиента: потенциальному или действующему.

### **5.6.12. Статистика личного кабинета**

Если ваши клиенты пользуются личным кабинетом, то это можно увидеть в данном отчете. Так же отображаются данные и о тех клиентах, которые не заходили в ЛК.

На графике отчета отображается время ознакомления с действиями работы по услуге. По каждому офису компании выводится информация по пользователям ЛК.

#### **5.6.13. Контроль активности сотрудников**

Механизм контроля активности сотрудников в CRM. Поминутно фиксирует действия в системе, нахождение сотрудника в том или ином функционале, действия в карточках клиентов, договорах. Информацию об активности можно увидеть в виде шкалы, за нужный период времени.

#### **5.6.14. Аналитика расторжений договоров**

Для договоров предусмотрен механизм расторжения, когда клиент по какой-либо причине решает прекратить работу с компанией. Для этого существует аналитика, где отображаются данные этапов расторжения, где ответственные сотрудники согласуют расторжение. Главная задача механизма, это по возможности вернуть клиента в работу, и не допустить нарушения сроков рассмотрения заявления о расторжении.

### **5.7. Справочники**

В Справочниках хранятся данные, которые нужны для работы в функционале CRM. Для удобства вся информация структурирована в виде списков и таблиц. Записи в справочниках добавляются пользователями с советующими доступами.

#### **5.7.1. Справочник контрагентов**

Справочник контрагенты предназначен для хранения сведений о физических и юридических лиц организации, с которыми тем или иным образом взаимодействует организация: поставщиках, покупателях и т.д. Различный функционал CRM берет информацию из данного справочника для автозаполнения данных о контрагентах.

#### **5.7.2. Список СРО**

Справочник позволяет хранить данные о финансовых управляющих и СРО. Данные справочника также используются для различного функционала в CRM. Например, при формировании некоторых шаблонов документов, автоматически добавляется информация о СРО и ФУ.

#### **5.7.3. Теги**

Система тегов позволяет создавать различные теги на такие группы как: клиент, анкета, база знаний, лид. Теги используются в различных механизмах CRM.



Например в карточке лида можно назначать соответствующие теги из данной группы.

### **5.8. Система задач**

Функционал задач создан для планирования и напоминания о каких-то действиях сотрудникам, в процессах работы компании. Существует различные типы задач, некоторые типы задач могут назначаться автоматически по каким-то условиям, действиям, и на определённых сотрудников или офис компании.

Задачи могут быть привязаны к определенному договору, иметь различные параметры, такие как: категорию сложности, назначение, срок выполнения, срок крайней даты выполнения (дедлайн).

Существуют основные статусы задач:

- Новая
- Отмененная
- Выполненная
- Подтвержденная

### **5.9. Система уведомлений**

В CRM предусмотрена система уведомлений о каких-то событиях. Сотрудникам доступна возможность включения, настройки уведомлений и выбора методов доставки сообщений (внутренняя система сообщений CRM, телеграмм, e-mail и другие способы).

### **5.10. Академия обучения**

Механизм позволяющий обучать сотрудников компании, проводить проверку знаний, соответствующих их должностям.

### **5.11. Механизм планирования**

Данный функционал поможет планировать работу сотрудников, включает в себя множество разделов, такие как:

- Оперативное планирование
- Стратегическое планирование
- Проекты

Оперативное планирование подразумевает понедельное планирование задач, с указанием даты, планового и фактического времени выполнения, комментария и других данных.

## **6. Администрирование**

### **6.1. Система доступов**

В CRM реализована групповая и персональная система доступов к различному функционалу и каким-то дополнительным настройкам функционала. Персональные доступы имеют приоритет над групповыми.

Менять доступы могут только сотрудники с группой администраторы. Все изменения фиксируются в истории сотрудника.

### **6.2. Интеграций с сторонними сервисами**

Возможность настройки интеграции с сторонними сервисами, такими как: сервис отправки СМС сообщений, парсером судебных дел, сервис stickchat.

### **6.3. Офисы и сотрудники**

Группа разделов CRM связанная с офисами и персоналом, включает в себя разделы:

#### **6.3.1. Офисы**

Список офисов компании, где настраиваются данные офисов, такие как:

- Название офиса
- Контактные данные
- Время работы
- Лимит записи по времени работы
- Данные юр. лица
- Дополнительная информация (геолокация, фотографии)

#### **6.3.2. Сотрудники**

Раздел позволяющий работать с сотрудниками компании. Представляет собой список сотрудников, разбитых по статусам (активные, в отпуске, заблокированные), доступные офисы и другие данные.

### **6.3.3. Группы пользователей**

Раздел CRM, где настраиваются группы сотрудников, в том числе параметры доступов.

### **6.3.4. Должности**

Список должностей сотрудников компании, возможность настройки для сотрудников имеющий соответствующий доступ.

### **6.3.5. Обходные листы**

Функционал позволяющий автоматизировать обработку обходных листов при увольнении сотрудников.

### **6.3.6. Штатное расписание**

Отчет, где можно планировать штат по офисам компании и видеть соответствие плановым значениям текущего состояния сотрудников.

## **6.4. Коммуникации**

Группа разделов CRM, включает в себя разделы:

### **6.4.1. SMS**

В разделе можно увидеть список отправляемых сообщений, шаблоны сообщений и каналы отправки

### **6.4.2. Телефония**

Раздел CRM где настраиваются телефонные номера компании и отображается статистика по использованию данных номером

### **6.4.3. Записи звонков**

Список записи звонков совершенных через CRM, отображается статус звонка, время ожидания, разговора

### **6.4.4. SIP лист**

Функционал для настройки SIP номеров телефонии для сотрудников компании

## **6.5. Бизнес-процессы**

Группа разделов CRM, включает в себя разделы:

### **6.5.1. Опросник для лида**

Настройка функционала опросника лида. Это настраиваемые вопросы в карточке лида. Функционал позволяет, экономя время сотрудника, обрабатывающих лиды, указать всю нужную информацию о лиде, требуемой услуге. Возможно настраивать отдельные конфигурации вопросов для определенных услуг. Для вопросов возможно предлагать на выбор подготовленные ответы.

Функционал включает в себя возможность настройки определенных баллов для ответов, что в дальнейшем формирует сегмент клиента.

### **6.5.2. Конструктор скриптов работа дозвона**

Конструктор представляет из себя набор скриптов, в которых есть различные фильтры и события запуска. В зависимости от лида, каким способом он попадает в CRM, какой имеет статус или при назначении звонка на работа – лид попадает в определенный скрипт.

Скрипт — это канбан доска, где можно составлять план, очередность звонков работа, отправляемых сообщений клиентам. Просмотр успешных дозвонков, перевода на оператора или в отказ.

Грамотно настроенные скрипты позволят разгрузить операторов, отсеивая спам и недозвоны.

### **6.5.3. Услуги**

Раздел CRM, где настраиваются группы услуг/услуги, предоставляемые компанией. А также краткая статистика по количеству договоров с текущими услугами.

### **6.5.4. Типы действий в договорах**

Справочник действий в договорах. Настройки действий включают в себя:

- Описание
- Текст уведомления
- Доступность в услугах
- Возможность публиковать в ЛК

## **6.6. Автоматические уведомления**

Раздел настроек автоматических уведомлений. Здесь можно настроить доступность уведомлений по группам сотрудников, а также доступность способов уведомления, возможность выбирать время уведомления и другие параметры.

### **6.7. Автоматический поиск нарушений**

Чек-лист нарушений сотрудников с возможностью настройки каких-то параметров (значений тегов). По активным пунктам автоматически вычисляются нарушения и нарушители, раз в сутки выставляется нарушение (если не предусмотрено ограничение выставления нарушения полностью или на какой-то период времени).

Механизм позволяет автоматизировать контроль за соблюдением качественной работы сотрудниками, соблюдение сроков принятия решений и действий согласно регламенту компании.

### **6.8. Планировщик баннеров**

Функционал позволяет планировать (по дате, диапазону дат) вывод определенных баннеров на главную страницу CRM.

## **7. Жалобы клиентов**

В работе с договором реализован функционал жалоб на работу сотрудников.

При поступлении жалобы, назначается ответственный, для рассмотрения жалобы, сотрудник. Каждая жалоба разбирается, и закрывается выполнением. Вся информация доступна для просмотра в соответствующем разделе CRM.

## **8. Отзывы клиентов**

Функционал позволяющий работать с отзывами клиентов. Существует несколько рейтингов отзывов:

- Без оценки
- Жалоба
- Критик
- Нейтрал
- Промоутер

Негативные отзывы поступают на обработку ответственным сотрудникам, после чего производится разбор ситуации по каждому случаю.

Данные отзывов используются в некоторых отчетах, где можно судить об эффективности работы компании.

## **9. Нарушения в работе сотрудников**

Для соблюдения качества предоставляемых услуг, регламента, сроков работы, того или иного сотрудника, существует система, которая позволяет фиксировать нарушения в работе.

Нарушения могут фиксироваться как автоматически, так и вручную ответственными сотрудниками.

Рассмотрение созданного нарушения имеет несколько этапов, если сотрудник нарушитель считает нарушение неправомерным, то есть возможность подать апелляцию, тогда апелляция будет рассмотрена ответственными сотрудниками и принято решение по отмене нарушения.