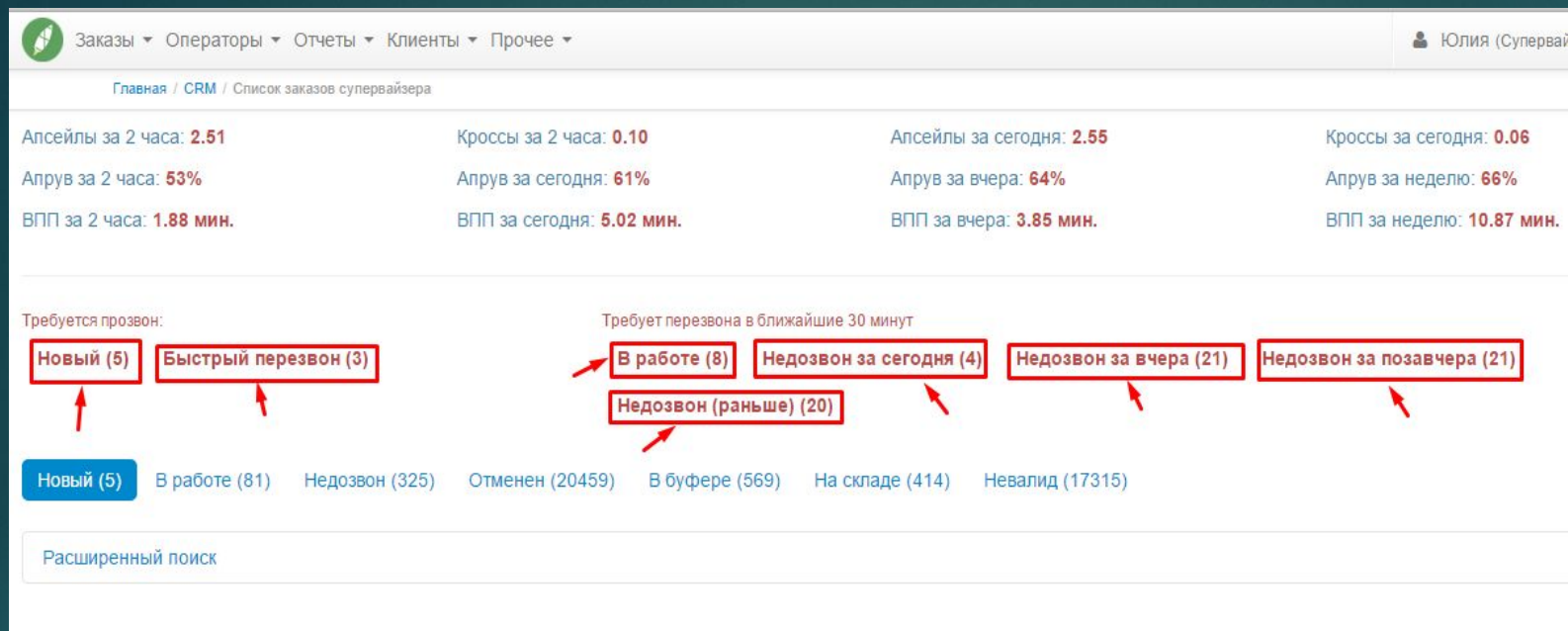


# Работа в CRM

ИНСТРУКЦИЯ

# ОСНОВНЫЕ РАЗДЕЛЫ ОПЕРАТОРСКОЙ ЧАСТИ



## ▶ Оператор работает с такими вкладками:

- ▶ **Новый** – это новые заказы, которые только что поступили от клиентов и по которым нужно перезвонить немедленно.
- ▶ **Быстрый перезвон** – это заказы, которые поступили сегодня и по которым было свершено от 1 до 3 неуспешных звонков (недозвонов). Повторный прозвон этих заказов – через 2-3 минуты.
- ▶ **В работе** – это еще не оформленные заказы, по которым уже звонили, но клиент по какой-то причине попросил перезвонить в определенное время.
- ▶ **Недозвон за сегодня** – это неоформленные заказы, поступившие за сегодня, по которым не удалось дозвониться (совершено более 3-х неуспешных звонков).
- ▶ **Недозвон за вчера** – это неоформленные заказы, поступившие вчера, по которым не удалось дозвониться. Продолжаем их сегодня прозванивать.
- ▶ **Недозвон за позавчера** – это неоформленные заказы, поступившие позавчера, по которым до сих пор не удалось дозвониться. Продолжаем их сегодня прозванивать.
- ▶ **Недозвон (раньше)** – это недозвон за еще более ранние дни, эту вкладку не прозваниваем!

# Как брать **НОВЫЕ** заказы

Заказы, по которым нужно перезвонить

№ заказа	Ответственный	ФИО	Вебмастер	Наименование товара	Телефон	Дата заказа	Дата, когда перезвонить	Статус
1143383	Евгений Петух ВУ	Татьяна	1013	AlcoBlocker - капли против алкоголизма	+79198955054	19.09.2016, 16:50		Новый <a href="#">Открыть</a>
1143382		Александр	1577	Prostonor - капли от простатита	+79251586950	19.09.2016, 16:50		Новый <a href="#">Открыть</a>
1143381	Виктория Пивгородняя	Николай Волчанский	7283	Перуанская мака	+79186459937	19.09.2016, 16:50		Новый <a href="#">Открыть</a>
1143380	Екатерина Ковальченко	Александр	1013	Перуанская мака	+79873372676	19.09.2016, 16:50		Новый <a href="#">Открыть</a>
1143379		виктория	7336	AntiPsori Nano - Крем от псориаза	+380687644638	19.09.2016, 16:50		Новый <a href="#">Открыть</a>

← 1 2 3 4 5 →

Закреть

- ▶ Новые заказы начинаем брать с **последней** страницы с нижнего заказа. При этом обращаем внимание на колонку **«Ответственный»** (берем, где имени ответственного нет) и на **«Наименование товара»** (берем заказы с теми товарами, которые есть в ваших скриптах). Чтобы взять заказ – нажимаем на кнопку **Открыть**.

# Как брать **недозвоны** и **быстрый перезвон**

Заказы, по которым нужно перезвонить

№ заказа	Ответственный	ФИО	Вебмастер	Наименование товара	Телефон	Дата заказа	Дата, когда перезвонить	Статус	
1143369	Владислав Новиков	Черноус Лилия	3682	Anti Toxin папо - капли от паразитов	79614871611	19.09.2016, 16:42		Недозвон	<a href="#">Открыть</a>
1143366	Лариса Люцко ВУ	Парасковья	3682	Anti Toxin папо - капли от паразитов	79148286886	19.09.2016, 16:42		Недозвон	<a href="#">Открыть</a>
1143359	Иван Соломаха	Насилевская Юлия	6462	Mangosteen - сироп для похудения	79019564558	19.09.2016, 16:38		Недозвон	<a href="#">Открыть</a>
1143345	Татьяна Преснюк	карина сафонова	7336	La beauty hair (Botanic7) - спрей-маска для роста волос	79214524199	19.09.2016, 16:30		Недозвон	<a href="#">Открыть</a>
1143333	Евгений Пастухов	Александра	1577	NicoFrost - Капли от курения	79619260191	19.09.2016, 16:23		Недозвон	<a href="#">Открыть</a>

← 1 2 →

Закреть

- ▶ Все остальные заказы, помимо новых, обрабатываются в прямом порядке – начиная с первой страницы, с первого заказа. При этом оператор НЕ берет во внимание имя ответственного, а обращает внимание только на **наименование товара** (берем только знакомые товары).

# Оформление заказа

## Шаг 1. Позвонить клиенту.

Редактирование заказа №1149468, от 21.09.2016, 18:04 Время клиента: 18:06

Информация по заказу | Товары | Выбор вариантов доставки | Инструкция | Заказы клиента | История статусов

Сводка: Без доставки: 990 руб. Доставка: руб. Скидка: 0 руб. Итого: 990 руб.

**Техническая информация:**

Звонок: -- был ли звонок ▾

Промо-код: 32687 ()

Статус: Новый

Заказ на 1шт. Проблема с адресом.

Дата, когда перезвонить:

Проблема:

**Клиент:**

Имя:  Фамилия:  Отчество:  Телефон:  Доп. телефон:  Пол:

**Адрес:**

Страна:  Индекс:  Город:  Регион:  Район:

Улица:  Дом:  Кварт.:

Строение:  Корпус:  Подъезд:  Код домофона:  Этаж:  Метро:

- ▶ Копируем номер телефона из заказа, вставляем в программу для совершения звонков и нажимаем кнопку вызова. Ведем диалог с клиентом, предлагаем участие в акции, работаем с возражениями.

# Оформление заказа

## Шаг 2. Добавить дополнительные товары

The screenshot shows the 'Товары' (Goods) tab selected in the order management interface. The main heading is 'Список товаров по заказу' (List of goods in the order). Below it, the first item is 'Mangosteen - сироп для похудения' (Mangosteen - diet syrup) with a price of 990 rub. and a quantity of 1. A blue button 'Добавить второстепенный товар' (Add secondary item) is highlighted with a red arrow and labeled 'для добавления дополнительных товаров нажимаем сюда' (click here to add additional goods). The form for adding a secondary item contains the following fields:

- Название оффера** (Offer name): 'Mangosteen - сироп для похудения' (Mangosteen - diet syrup). A red arrow points to this field with the label 'указать название товара' (specify the item name).
- Тип** (Type): 'Второстепенный' (Secondary).
- Количество** (Quantity): '4' units. A red arrow points to this field with the label 'указать количество товаров' (specify the quantity of goods).
- Цена** (Price): '743 руб.' (743 rub.).
- Скидка в %** (Discount in %): '25'. A red arrow points to this field with the label 'указать размер скидки' (specify the discount size). A note below the field states: '\* Скидка может быть от 0 до 30% или 100%' (Discount can be from 0 to 30% or 100%).
- Сохранить** (Save): A green button highlighted with a red arrow.

- ▶ Во вкладке **Товары** используем кнопку «Добавить второстепенный товар». В открывшейся форме заполняем:
- ▶ Название оффера (название товара)
- ▶ Количество (указываем количество добавляемых единиц товара)
- ▶ Скидка (выставляем скидку в соответствии с условиями акции по товару, для подарочных товаров – скидка 100%). **Условия акции и размеры скидок для товаров указаны в скриптах**
- ▶ Нажать на кнопку «Сохранить»

# Оформление заказа

## Шаг 3. Заполнение данных клиента

Информация по заказу | Товары | Выбор вариантов доставки | Инструкция | Заказы клиента | История статусов

Сводка: Без доставки: 990 руб. Доставка: 0.00 руб. Скидка: 0 руб. Итого: 990 руб.

Техническая информация:

Звонок: -- Был ли звонок

Промо-код: 34873 (antizapax.tv...

Статус: Недозвон

Заказ на 1шт. Проблема с адресом.

Дата, когда перезвонить:

Клиент: **ФИО полностью обязательно**

Имя: Иван | Фамилия: Иванов | Отчество: Иванович | Телефон: 79285456165 | Доп. телефон: 74951234567 | Пол: Мужской

Адрес: **автоматически при выборе города**

Страна: Россия | Индекс: 243314 | Город: Иванов | Регион: Брянская обл | Район: Унечский

Улица: Ленина | Дом: 1 | Кварт.: 34

Строение: 1 | Корпус: 2 | Подъезд: подъезд | Код домофона: код | Этаж: этаж | Метро: метро

**обязательно** Позвонить SIP

**желательно уточнить**

**выбираем из подсказок**

**заполняется вручную**

**при необходимости**

- ▶ ФИО (полностью!)+сверить правильность написания с клиентом
- ▶ Доп. телефон (по возможности)
- ▶ Пол клиента
- ▶ **Заполнить адрес клиента:**
- ▶ Город (при введении названия выбрать нужный вариант из выпадающего списка)
- ▶ Индекс, Регион и Район заполняются **автоматически!**
- ▶ Улица, № дома (при введении данных выбрать вариант из выпадающего списка)
- ▶ Квартира (вручную ввести № квартиры)
- ▶ Строение, Корпус – заполняются при необходимости
- ▶ Подъезд, Код домофона, Этаж, Метро – НЕ заполнять!

# Оформление заказа

## Шаг 4. Расчет доставки

1

Информация по заказу | Товары | **Выбор вариантов доставки** | Инструкция | Заказы клиента | История статусов

Сводка: Без доставки: 990 руб. Доставка: 0.00 руб. Скидка: 0 руб. Итого: 990 руб.

Поиск вариантов доставки

2

Информация по заказу | Товары | **Выбор вариантов доставки** | Инструкция | Заказы клиента | История статусов

если клиенту доступно два вариант доставки, предлагаем ТОЛЬКО КУРЬЕРСКУЮ

Сводка: Без доставки: 990 руб. Доставка: 0.00 руб. Скидка: 0 руб. Итого: 990 руб.

Служба доставки	Срок доставки	Ориентировочная дата	Цена	Интервал доставки	Бесплатная доставка	
Почта России [СДТ]	13 дн.	05.10.2016	411 руб.		Недоступна	Выбрать
Top Delivery	4 дн.	26.09.2016	421 руб.	В ориентировочную дату доставки (26.09.2016) с вами свяжется курьерская служба для согласования времени доставки.	Недоступна	Выбрать

- ▶ Во вкладке «Выбор вариантов доставки» нажать на кнопку Поиск вариантов доставки. Система автоматически покажет доступные способы, сроки и стоимость доставки.
- ▶ Если клиенту доступно два варианта доставки (Почта России и курьерская доставка) – оператор озвучивает ТОЛЬКО КУРЬЕРСКУЮ ДОСТАВКУ!



# Оформление заказа

## Шаг 5. Завершение разговора.

<a href="#">Информация по заказу</a>	<a href="#">Товары</a>	<a href="#">Доставка</a>	<a href="#">Инструкция</a>	<a href="#">Заказы клиента</a>	<a href="#">История статусов</a>	Сводка: <b>Без доставки: 3960.00 руб.</b> <b>Доставка: 421 руб.</b> Скидка: 0 руб. <b>Итог: 4381 руб</b>	
Служба доставки	Срок доставки	Ориентировочная дата доставки	Стоимость доставки	Интервал доставки	Бесплатная доставка	Ид доставки	Ид Почты России
Top Delivery	4 дн.	2016-09-26	421 руб.		✘	Пока не отправлено	

- ▶ После согласования способа доставки оператор обязан озвучить клиенту сумму Без доставки, Доставку, Итог (сумма товара+доставка).
- ▶ А также озвучить фразу об обязательном выкупе посылки, выразить уверенность в том, что клиент останется доволен покупкой и попрощаться.

# Сохранение заказа


Редактирование заказа №1149468, от 21.09.2016, 18:04 Время клиента: 18:06

Информация по заказу | Товары | Выбор вариантов доставки | Инструкция | Заказы клиента | История статусов

Сводка: Без доставки: 990 руб. Доставка: руб. Скидка: 0 руб. Итог: 990 руб.

<b>Техническая информация:</b> Звонок: -- Был ли звонок ▾ Промо-код: 32687 () Статус: Новый <input type="checkbox"/> Заказ на 1шт. Проблема с адресом. Дата, когда перезвонить: <input type="text"/> Проблема: ▾	<b>Клиент:</b> <div style="text-align: right;"><a href="#">Позвонить SIP</a></div> Имя: <input type="text"/> Фамилия: <input type="text" value="Гална"/> Отчество: <input type="text"/> Телефон: <input type="text" value="+79163943195"/> Доп. телефон: <input type="text"/> Пол: ▾ <b>Адрес:</b> Страна: <input type="text" value="Россия"/> Индекс: <input type="text" value="Индекс"/> Город: <input type="text" value="регион"/> Регион: <input type="text" value="регион"/> Район: <input type="text" value="район"/> Улица: <input type="text" value="улица"/> Дом: <input type="text" value="дом"/> Кварт.: <input type="text" value="кв."/> Строение: <input type="text" value="строение"/> Корпус: <input type="text" value="корпус"/> Подъезд: <input type="text" value="подъезд"/> Код домофона: <input type="text" value="код"/> Этаж: <input type="text" value="этаж"/> метро: <input type="text" value="метро"/>
--	--

В буфер Недозвон В работе Невалид Отказ



- По итогам общения с клиентом заказ сохраняется в определенном статусе при помощи одной из кнопок в нижнем правом углу бланка.

# Подтвердить заказ (В буфер)

Редактирование заказа №1131020, от 14.09.2016, 21:31 , ответственный - Войчак Екатерина Время клиента: 16:26

Техническая информация: Клиент:

Звонок:

Промо-код: 31429 ( )

Имя:  Фамилия:  Отчество:  Телефон:  Доп. телефон:  Пол:

Статус: Недозвон

Заказ на 1шт. Проблема с адресом.

Адрес:

Страна:  Индекс:  Город:  Регион:  Район:

Улица:  Дом:  Кварт.:

Строение:  Корпус:  Подъезд:  Код домофона:  Этаж:  Метро:

Дата, когда перезвонить:

Проблема:

Комментарий:

- ▶ ЗАКАЗ ОФОРМЛЕН и подтвержден клиентом (Звонок совершался + кнопка В буфер).
- ▶ Дата, когда перезвонить и Проблема – НЕ ЗАПОЛНЯЮТСЯ!

# Требуется повторный звонок (В работе)

Редактирование заказа №1131020, от 14.09.2016, 21:31, ответственный - Войчак Екатерина Время клиента: 16:26

Звонок: Совершался Позвонить SIP

Промо-код: 31429 ()

Статус: Недозвон

Заказ на 1шт. Проблема с адресом.

Дата, когда перезвонить: 22.09.2016 18:00

Проблема: Нужно перезвонить

Комментарий: 22.09 - клиенту неудобно разговаривать (Иванов Василий) перезвонить сегодня в 18.00

Имя: Иван, Фамилия: Иванов, Отчество: Иванович, Телефон: 79265457795, Доп. телефон: , Пол: Мужской

Адрес:

Страна: Россия, Индекс: 443099, Город: Самара, Регион: Самарская обл, Район: район

Улица: Ленинградская, Дом: 14, Кварт.: 32

Строение: строение, Корпус: корпус, Подъезд: подъезд, Код домофона: код, Этаж: этаж, Метро: метро

Сохранить в текущем статусе (Недозвон) В буфер В работе Невалид Отказ

- ▶ Если к клиенту дозвонились, но необходимо перезвонить позже. Звонок – совершался. В проблеме указывается «Нужно перезвонить», в поле «Дата, когда перезвонить» выставляем дату и время перезвона. В комментариях указываем дату и краткое содержание общения с клиентом. Нажимаем кнопку **В работе**

# Не дозвонились (Недозвон)

Редактирование заказа №1160888, от 25.09.2016, 23:30 , ответственный - Ноздрина Валерия Время клиента: 05:21

Звонок     Имя     Фамилия     Отчество     Телефон     Доп. телефон     Пол

Промо-код     Адрес:

Страна     Индекс     Город     Регион     Район

Статус     Улица     Дом     Кварт.

Заказ на 1шт. Проблема с адресом.

Дата, когда перезвонить     Строение     Корпус     Подъезд     Код домофона     Этаж     Метро

Проблема

Комментарий

1-3 недозвона - не ставится  
с 4-го и при всех последующих недозвонах - ставится

- ▶ - СОВЕРШЕНО ДО 3 НЕУСПЕШНЫХ ЗВОНКОВ – звонок совершался + проблема по недозвону + комментарий с датой и причиной недозвона + Недозвон (такие заказы будут выводиться к повторному прозвону во вкладке «Быстрый перезвон»)
- ▶ - СОВЕРШЕНО БОЛЕЕ 3 НЕУСПЕШНЫХ ЗВОНКОВ - звонок совершался + проблема по недозвону + дата перезвона + комментарий с датой и причиной недозвона + Недозвон (такие заказы будут выводиться к повторному прозвону во вкладках с недозвонами). Для недозвонов Дата, когда перезвонить ставится в рамках сегодняшнего дня, заказ переносится на час вперед от текущего времени

# Отмена заказа (Отказ)

Редактирование заказа №1144449, от 20.09.2016, 05:03 , ответственный - Пороварт Артур Время клиента: 22:33

Звонок	Совершался	Имя	Фамилия	Отчество	Телефон	Доп. телефон	Пол
		Олег			79082550097		Мужской
Промо-код	34672 (nikofrost.rum...	<b>Адрес:</b>					
Статус	Недозвон	Страна	Индекс	Город	Регион	Район	
	<input type="checkbox"/> Заказ на 1шт. Проблема с адресом.	Россия	Индекс	регион	регион	район	
Дата, когда перезвонить		Улица	Дом	Кварт.			
		улица	дом	кв.			
Проблема	Передумал	Строение	Корпус	Подъезд	Код домофона	Этаж	Метро
		строение	корпус	подъезд	код	этаж	метро
Комментарий	26.09 - передумал покупать, т.к. не успеет забрать посылку, уезжает за границу						

- ▶ **Отказ** – если клиент отказался от покупки товара. При этом выбирается проблема по отмененным заказам, в комментариях указывается дата и причина отмены заказа.

# Невалид

## 1) Неверный № телефона

Редактирование заказа №1144449, от 20.09.2016, 05:03 , ответственный - Пороварт Артур Время клиента: 22:33

Звонок	Не совершался	Имя	Олег	Фамилия		Отчество		Телефон	790825	Доп. телефон		Пол	Мужской
Промо-код	34672 (nikofrost.rum...	Адрес:											
Статус	Недозвон	Страна	Россия	Индекс	Индекс	Город	регион	Регион	регион	Район	район		
<input type="checkbox"/> Заказ на 1 шт. Проблема с адресом.		Улица	улица	Дом	дом	Кварт.	кв.						
Дата, когда перезвонить		Строение	строение	Корпус	корпус	Подъезд	подъезд	Код домофона	код	Этаж	этаж	Метро	метро
Проблема	Невалидный номер												
Комментарий	26.09 - номер некорректный												

Сохранить в текущем статусе (Недозвон) В буфер В работе **Невалид** Отказ

- ▶ в номере телефона **неверное количество цифр** или **номер очевидно некорректный** (например, 700000000000)

В этом случае: Звонок не совершался + проблема «Невалидный номер» + комментарий

# Невалид

## 2) Обратная связь

клиент сделал заказ с целью **обратной связи** с нами (например, уточнение информации по своему предыдущему заказу)

Редактирование заказа №1144449, от 20.09.2016, 05:03, ответственный - Пороварт Артур Время клиента: 22:33

[здесь проверить наличие других заказов этого клиента](#)

Информация по заказу | Товары | Выбор вариантов доставки | Инструкция | **Заказы клиента** | История статусов

Сводка: Без доставки: 990 руб. Доставка: 0.00 руб. Скидка: 0 руб. Итог: 990 руб.

Техническая информация:	Клиент:
Звонок: -- Был ли звонок ▾	Имя: Олег
Промо-код: 34672 (nikofrost.rum...)	Фамилия:
Статус: Недозвон	Отчество:
<input type="checkbox"/> Заказ на 1шт. Проблема с адресом.	Телефон: 79082550097
Дата, когда перезвонить:	Доп. телефон:
	Пол: Мужской ▾
	Адрес:
	Страна: Россия
	Индекс: Индекс
	Город: регион
	Регион: регион
	Район: район
	Улица: улица
	Дом: дом
	Кварт.: кв.
	Строение: строение
	Корпус: корпус
	Подъезд: подъезд
	Код домофона: код
	Этаж: этаж
	Метро: метро

наш клиент      чужой клиент

Сохранить в текущем статусе (Недозвон)      В буфер      В работе      **Невалид**      Отказ

- ▶ **СНАЧАЛА НУЖНО ВЫЯСНИТЬ, НАШ КЛИЕНТ ИЛИ ЧУЖОЙ!** (вкладка **Заказы клиента** в заказе)
- ▶ **НАШ КЛ** – Звонок совершался + проблема «Невалидный номер» + комментарий «Обратная связь» + кнопка **Невалид**
- ▶ **ЧУЖОЙ КЛ** – Звонок совершался + проблема по отмененным «Другое» + комментарий (описать суть ситуации) + кнопка **Отказ**



# Невалид

## 3) Спам

Редактирование заказа №1144449, от 20.09.2016, 05:03 , ответственный - Пороварт Артур Время клиента: 22:33

Техническая информация:

Звонок  (red arrow)

Промо-код 34672 (nikofrost.rum...)

Статус Недозвон

Заказ на 1шт. Проблема с адресом.

Дата, когда перезвонить

Проблема  (red arrow)

Комментарий  (red arrow)

Клиент:

Имя  Фамилия  Отчество  Телефон  Доп. телефон  Пол

Адрес:

Страна  Индекс  Город  Регион  Район

Улица  Дом  Кварт.

Строение  Корпус  Подъезд  Код домофона  Этаж  Метро

(red arrow)

- ▶ Если в ФИО в заказе указаны нецензурные выражения – это спам. Заказ не прозванивается: Звонок не совершался + проблема «Спам» + комментарий «Спам» + кнопка **Невалид**

# Невалид

## 4) Дубли (одинаковые заказы, которые оформлены на одни и те же телефон, имя клиента, товар)

Редактирование заказа №1144449, от 20.09.2016, 05:03 , ответственный - Пороварт Артур Время клиента: 22:33

Техническая информация:

Звонок Не совершался

Промо-код 34672 (nikofrost.rum...)

Статус Недозвон

Заказ на 1шт. Проблема с адресом.

Дата, когда перезвонить

Проблема Дубль

Комментарий 26.09 - дубль к заказу №1234567

Клиент:

Имя  Фамилия  Отчество  Телефон  Доп. телефон  Пол Мужской

Адрес:

Страна Россия Индекс Индекс Город регион Регион регион Район район

Улица  Дом  Кварт.

Строение  Корпус  Подъезд  Код домофона  Этаж  Метро

Сохранить в текущем статусе (Недозвон) В буфер В работе Невалид Отказ

- ▶ - ситуация 1: в списке новых заказов отображается **несколько одинаковых заказов** на одни и те же данные – звоним по одному из этих заказов, а другие сохраняем как «Невалид».
- ▶
- ▶ - ситуация 2: **клиент говорит, что уже оформил заказ** – проверяем по вкладке «Заказы клиента» (см. слайд 16). Если уже есть заказ на него, то сохраняем как «Невалид». Если нет – то как «Отказ».