



УНИВЕРСИТЕТ
СИНЕРГИЯ

CRM-системы

Содержание

- 1С АКАДА
 - Единая карта клиента (анкета, карта абитуриента)
 - Мотиватор Входа
 - Мотиватор Оплаты

Единая карта клиента

- Алгоритм действий сотрудника при использовании обработки «Карта клиента»



Единая карта клиента

- Первым шагом необходимо проверить наличие искомого клиента в базе КИС АКАДА.
- Для этого следует запустить 1С и выбрать необходимую базу. Если у вас не установлена программа 1С или не прописаны базы, обратитесь в службу поддержки.
- Запустив 1С, зайдите в меню «Обработки» и выберете обработку «Карта клиента» (Рис.2)

Единая карта клиента

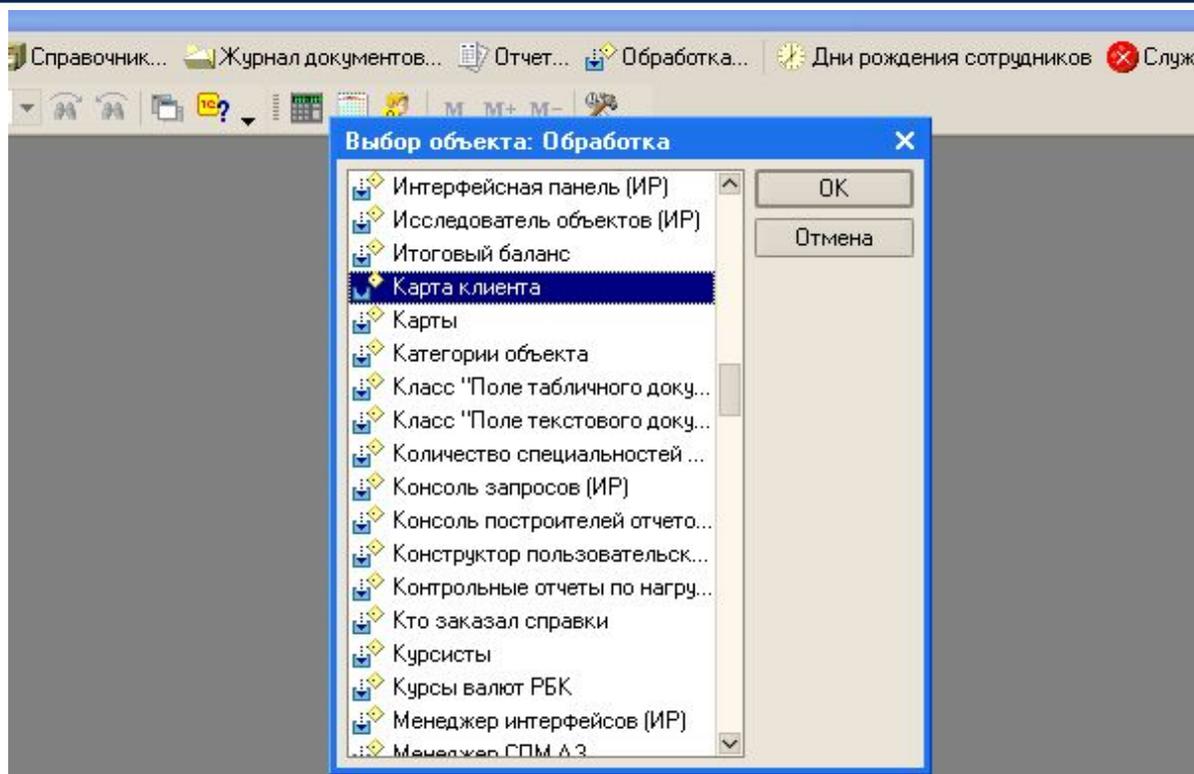
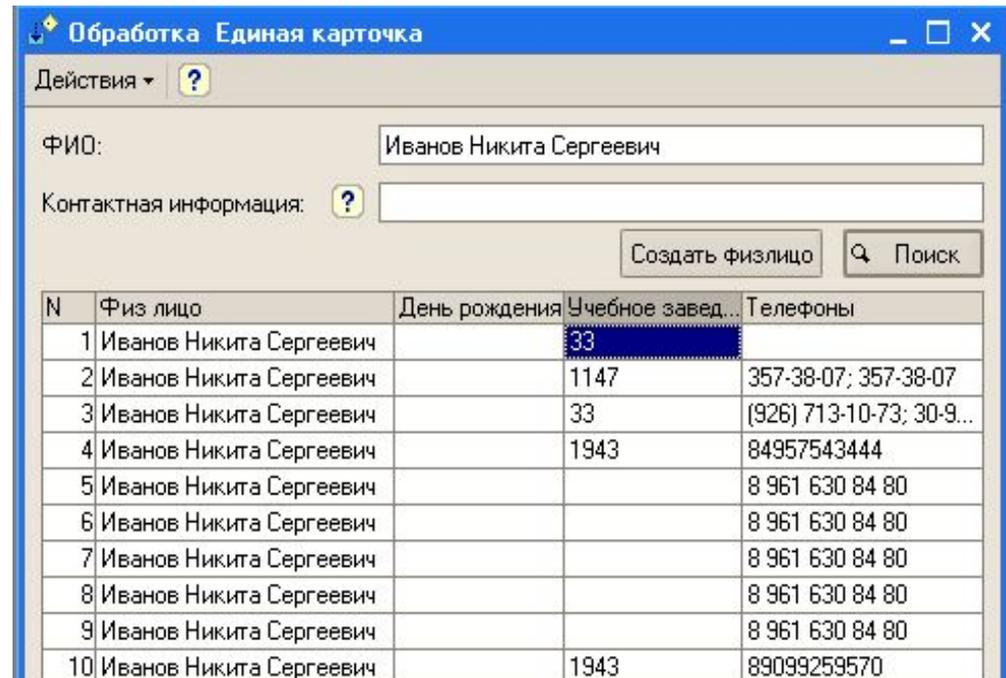


Рис.2

Единая карта клиента

- В открывшейся форме поиска клиента в поле «ФИО» необходимо ввести ФИО искомого клиента (Рис.3) и нажать кнопку «Поиск».
- В этом же окне появится табличная часть со списком клиентов, среди которых необходимо по дате рождения, учебному заведению и контактной информации определить нужного.

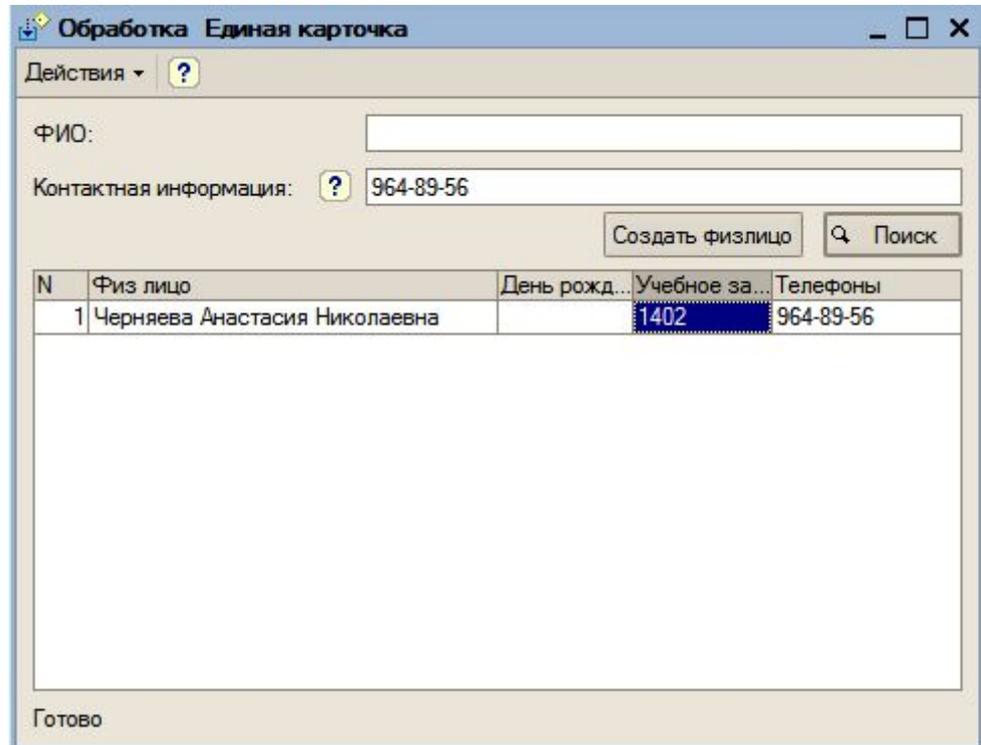


N	Физ лицо	День рождения	Учебное завед...	Телефоны
1	Иванов Никита Сергеевич		33	
2	Иванов Никита Сергеевич		1147	357-38-07; 357-38-07
3	Иванов Никита Сергеевич		33	(926) 713-10-73; 30-9...
4	Иванов Никита Сергеевич		1943	84957543444
5	Иванов Никита Сергеевич			8 961 630 84 80
6	Иванов Никита Сергеевич			8 961 630 84 80
7	Иванов Никита Сергеевич			8 961 630 84 80
8	Иванов Никита Сергеевич			8 961 630 84 80
9	Иванов Никита Сергеевич			8 961 630 84 80
10	Иванов Никита Сергеевич		1943	89099259570

Рис.3

Единая карта клиента

- Так же, в случае необходимости, можно искать клиентов по полю «Контактная информация» (Рис.4).
- Т.е. можно ввести телефон, или часть телефона и система выдаст Вам всех, у кого в контактной информации есть эта часть.



N	Физ лицо	День рожд...	Учебное за...	Телефоны
1	Черняева Анастасия Николаевна		1402	964-89-56

Рис.4

Единая карта клиента. Редактирование существующей карты клиента

- Если вы нашли искомого клиента в базе и хотите внести информацию в карту, следует открыть карту клиента (Рис.5).
- В эту карточку для удобства выведены все договора клиента, вся контактная информация, а также карточки студента и события.

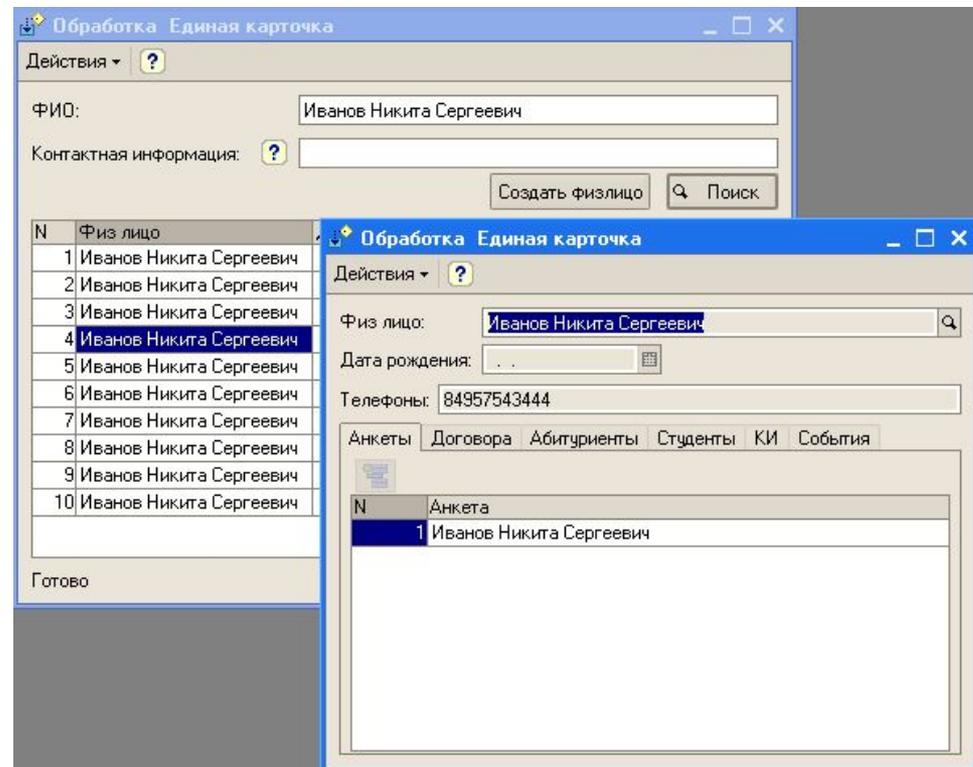


Рис.5

Единая карта клиента. Редактирование существующей карты клиента

- Для того, чтобы добавить новую карту Абитуриента или Анкету, необходимо нажать на кнопку «Добавить» (Рис.6) на соответствующей вкладке, затем работа с Анкетой или картой Абитуриента ведется согласно установленным правилам и принятым регламентам.

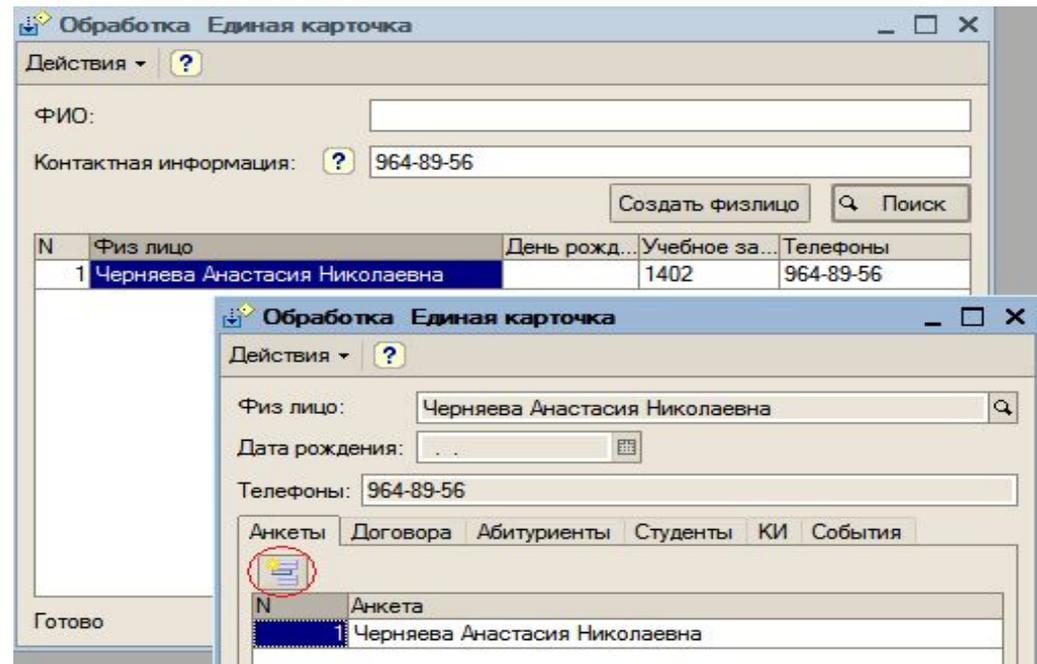


Рис.6

Единая карта клиента. Редактирование существующей карты клиента

- Для того, чтобы создать событие, необходимо нажать на кнопку «Добавить» на соответствующей вкладке, затем работа с Анкетой или картой Абитуриента ведется согласно установленным правилам и принятым регламентам.
- Обратите внимание, что событие, созданное непосредственно в Анкете, не продлит срок действия мотиватора входа.

Мотиватор Входа

- Мотиватор входа – системный атрибут (признак) в КИС АКАДА, по которому идентифицируется подразделение, которое первым привлекло клиента и зафиксировало его в КИС АКАДА.
- Мотиватор входа имеет срок действия, в течение которого необходимо заключить договор на обучение и довести клиента до оплаты.
- После истечения срока действия мотиватора входа клиент становится свободным для мотивации на обучение.

Мотиватор Входа

- Система автоматически присвоит мотиватора входа по подразделению сотрудника, который проведет контакт с клиентом и создаст в Единой карте клиента (не в анкете) «Событие».
- В соответствии в п.3.5. «Событием» не является комментарии, не описывающий детали работы с клиентом, такие как: ведется работа, мотивация на поступление, думает, отказ, Н/Д.

3.5. В случае истечения срока действия мотиватора входа менеджер по набору Дивизиона или сотрудник КД (если карточка клиента создана КД) для продления срока мотиватора входа сроком на 2 месяца должен:

3.5.1. провести контакт с учащимся (далее – клиент) с целью мотивации на заключение договора;

3.3.1. создать в **Единой карте клиента (не в анкете)** «Событие», описывающее контакт с клиентом.

Мотиватор Входа

- 3.3. Вкладка «Анкета» в карточке клиента (если вкладка не была создана ранее) должна создаваться при условии ввода данных анкеты/бланка теста в КИС АКАДА менеджерами по набору Дивизиона (далее – менеджер по набору) или при первом контакте клиента с сотрудником КЦ КД или КЦ Дивизиона. В этом случае, при первичном контакте с клиентом, срок действия Мотиватора Входа равен 6 месяцев.
- 3.4. Вкладка «Абитуриент» может создаваться только при условии заключения с клиентом окончательного договора на оказание образовательных услуг (с печатью и подписью со стороны Университета). При заключении договора на ДОД или на иных мероприятиях Университета вкладка «Абитуриент» не создается. Во вкладке «Анкета» указывается, что с клиентом заключен договор на ДОД (или на ином мероприятии) и указывается номер договора.

* Регламент работы с карточками клиентов в КИС АКАДА и проставления мотиваторов

Мотиватор Оплаты

- Мотиватор оплаты – системный атрибут (признак) в КИС АКАДА, по которому идентифицируется подразделение, в котором работает сотрудник, лично проводивший мотивацию клиента на заключение договора и оплату обучения.

4.9. Изменение мотиватора оплаты после его ввода в КИС АКАДА возможно только руководителем CRM-отдела. Инициатор изменения мотиватора должен направить руководителю CRM-отдела служебную записку с обоснованием причины и согласованием участвующих сторон.