

Ежедневный отчет

Инструкция по использованию

Оглавление

Методология	2
Не должно быть	2
Звонки	2
Дела	2
Сделки	2
Необходимо регулярно за этим следить	3
Звонки	3
Сделки	3
Занятость сотрудников	3
Как работать с отчетом - с чего начать	3
Этап 1	3
Этап 2	4
Этап 3	4
Краткое описание отчета	4
Важное	5
Звонки	5
Дела	6
Сделки	6
Детальное описание отчета	7
Особенности	7
Фильтры	7
Визуализации главных показателей	7
Визуализации детальных показателей	7
Работа с отчетом	10
Звонки	10
Новые	10
Пропущенные звонки	11
Дела	12
Выполненные дела	12
Невыполненные дела	14
Переносы дел	15
Сделки	16
Создано сделок	16
Обработано сделок	17



Положительные и отрицательные изменения	19
Успешно завершённые	20
Отказы	21
Клиенты	22
Охват по звонкам	22
Звонки без клиентов	23
Занятость	24
Свободные сотрудники	24
Свободные часы	26
Сводные данные по сделкам	28
В работе	28
Мертвые сделки	29
Зависшие сделки	30
Сделки без звонков	31
Сделки без дел	32
Просроченные сделки	33
Попробовать	34
Демонстрационный доступ	34
Отчеты на базе своего Мегаплана	34
Индивидуальный отчет	34
Контакты	34

Методология

Ниже приведен список параметров, которые помогут руководителю отдела продаж в ежедневной работе, данные параметры являются обязательными для ежедневного контроля в любой компании независимо от деятельности компании и длительности сделки:

Не должно быть

Звонки

1. Количество пропущенных звонков должно быть максимально сведено к минимуму.
2. Потерянных звонков (звонки, которые были пропущены и на которые в течение дня не перезвонили) не должно быть совсем, за исключением звонков после завершения рабочего дня.
3. Не должно быть звонков без заведенных клиентов в CRM системе .
4. Не должно быть звонков без открытых сделок. По всем обращениям, которые поступают через входящие звонки, должны быть открытые сделки. Если существуют звонки без сделок, их необходимо прослушивать, возможно, менеджер забыл создать сделку.

Дела

1. По открытым сделкам не должно быть просроченных дел.
2. Менеджеры не должны менять дату дела (переносить дела), вместо этого они должны завершать предыдущие дела и создавать новые.
3. Не должно быть открытых сделок, по которым не существует назначенных дел в будущем. Если в сделке нет дел, значит о ней забыли.

Сделки

1. Не должно быть мертвых сделок - открытых сделок по которым вообще не ведется работа (нет ни комментариев, ни звонков). Если таковые сделки есть - скорее всего это ошибочные или забытые сделки. В таком случае их надо или возобновить или перевести в отказ.
2. Активная сделка не должна находиться слишком долго в одном и том же статусе, она должна двигаться по статусам.

Необходимо регулярно за этим следить

Звонки

1. Входящие и исходящие звонки от новых клиентов должны прослушиваться руководителем, т.к. это первый контакт клиента, и он определяет дальнейшее отношение клиента к компании.

Сделки

1. Необходимо понимать, по каким сделкам ведется работа, и какая именно (комментарии, звонки, дела).
2. Обязательно необходимо ежедневно просматривать все сделки, которые переведены в отказ, возможно ещё можно что-то изменить: например, уладить конфликтную ситуацию или перевести сделку на другого сотрудника.

Занятость сотрудников

1. Необходимо понимать, кто из сотрудников в течение рабочего дня не работал в CRM.
2. Необходимо понимать картину рабочего дня, в какие часы происходит простой в работе.

Как работать с отчетом - с чего начать

Этап 1

В первую очередь, при работе с отчетом, необходимо выполнить следующие пункты:

1. Прежде всего необходимо просмотреть “Мертвые сделки”, т.е. сделки, по которым не было ни одной активности (звонки, дела, комментарии, переходы по статусам). Эти сделки с очень большой вероятностью подлежат удалению, возможно, это тестовые сделки или созданные по ошибке. Все что не нужно - требуется перевести в отказ.
2. По всем открытым сделкам, по которым не назначены дела в будущем - следует пройтись и назначить дела. Если сделка уже не актуальна - её следует перевести в отказ.
3. По всем открытым сделкам, у которых есть просроченные дела - необходимо пройтись и завершить просроченные дела, или же перевести в отказ.

Этап 2

После того как все вышеописанные пункты будут выполнены - следует выполнить вторую часть работы:

1. Проверить все открытые сделки, по которым не было совершено ни одного звонка. Тут надо получить ответ на вопрос, почему к этим клиентам никто не звонил.
2. Проверить все зависшие сделки, т.е. сделки которые находятся в текущем статусе достаточно долгое время. Если сделки не являются актуальными - их надо удалить или же перевести в статус отказ. Если есть причины оставить такие сделки - то оставьте их, но помните: обычно сделки, которые завершаются положительно - так долго в текущем статусе не находятся.

Этап 3

После того как и этот этап будет выполнен - после этого можно переходить к ежедневным проверкам сделок по отчетам.

Ежедневные проверки включают в себя общий сбор всех менеджеров и обсуждение ключевых моментов их работы. Особое внимание следует уделять позициям из раздела “Не должно быть”.

Краткое описание отчета

Отчет состоит из нескольких разделов: Важное, Звонки, Дела, Сделки.

Важное

Здесь сосредоточены все наиболее важные ежедневные показатели. По каждому показателю можно погрузиться в детализацию, кликнув по нему.

В данном отчете находятся только негативные показатели:

- Количество пропущенных звонков
- Количество потерянных звонков, т.е. пропущенные звонки, по которым не перезвонили в течении дня
- Звонки без клиентов - звонки, которые были произведены, но клиенты в CRM не были созданы
- Невыполненные дела - количество дел, которые были назначены но не выполнены вовремя
- Переносы дел - количество дел, дата выполнения которых была сдвинута
- Свободные сотрудники - количество сотрудников
- Свободные часы
- Отказы
- Сделки без дел
- Просроченные сделки

Звонки

Здесь собрана вся статистическая информация по звонкам. По каждому показателю можно погрузиться в детализацию, кликнув по нему.

Позитивные показатели:

- Успешные звонки
- Уникальные абоненты
- Новые абоненты
- Длительность звонков
- Охват по клиентам

Негативные показатели:

- Пропущенные звонки
- Потерянные звонки
- Звонки без сделок
- Звонки без клиентов

Дела

Данный раздел предназначен для отображения показателей связанных с делами. По каждому показателю можно погрузиться в детализацию, кликнув по нему.

Позитивные показатели:

- Выполненные дела

Негативные показатели:

- Дела без даты
- Невыполненные дела
- Переносы дел

Сделки

Данный раздел предназначен для отображения показателей связанных со сделками. По каждому показателю можно погрузиться в детализацию, кликнув по нему.

Позитивные показатели:

- Количество сделок в работе
- Количество созданных сделок
- Количество обработанных сделок (сделок по которым было выполнено касание: звонок или какое либо другое действие)
- Положительные изменения - переходы по статусам вперед по воронке
- Количество успешно завершенных сделок

Негативные показатели:

- Мертвые сделки - открытые сделки в которых с момента создания не было никаких действий
- Зависшие сделки - открытые сделки, которые находятся на определенном статусе больше, чем обычно это происходило в прошлом у положительно завершенных сделках
- Сделки без звонков - открытые сделки, с контактами которых не было ни одного звонка с момента создания сделки
- Сделки без дел - открытые сделки, в которых нет назначенных дел в будущем
- Просроченные сделки - открытые сделки, в которых имеются просроченные дела.
- Отрицательные изменения - переходы по статусам назад по воронке
- Количество сделок, которые перешли в отказ

Детальное описание отчета

Особенности

Фильтры

Все данные в отчете могут быть отфильтрованы по таким критериям:

1. Схема сделки (можно выбрать одну или несколько схем сделок)
2. Сотрудники (можно выбрать одного или нескольких сотрудников, сотрудники сгруппированы по отделам)
3. Тип периода (отчет строится по таким типам: День, Неделя, Месяц)
4. Период (если выбран День - то можно выбрать один из нескольких прошедших дней, если выбрана Неделя - то можно выбрать одну из нескольких прошедших недель, если Месяц - соответственно)

Схема	Фильтр по сотрудникам	Тип периода	Период
Все	Все	День	Все

Визуализации главных показателей

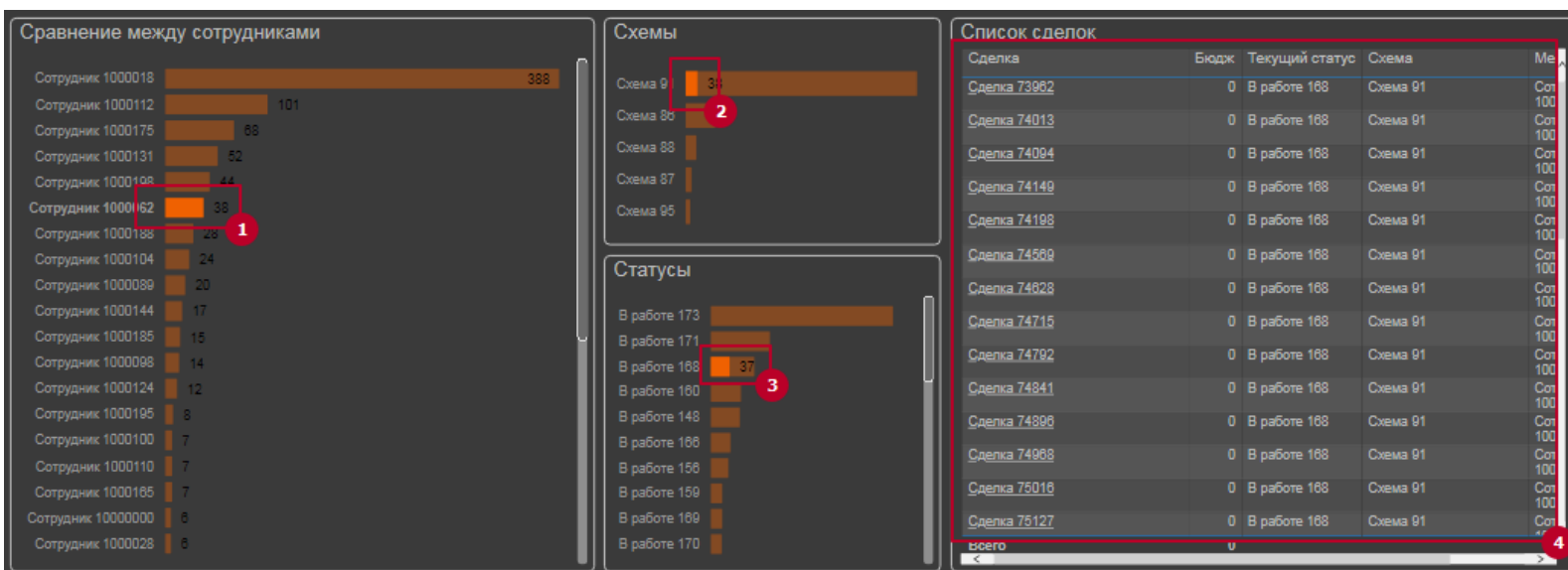
1. При наведении на показатель - отображается подсказка по данному показателю
2. При клике по показателю - происходит открытие детальной информации по показателю

Визуализации детальных показателей

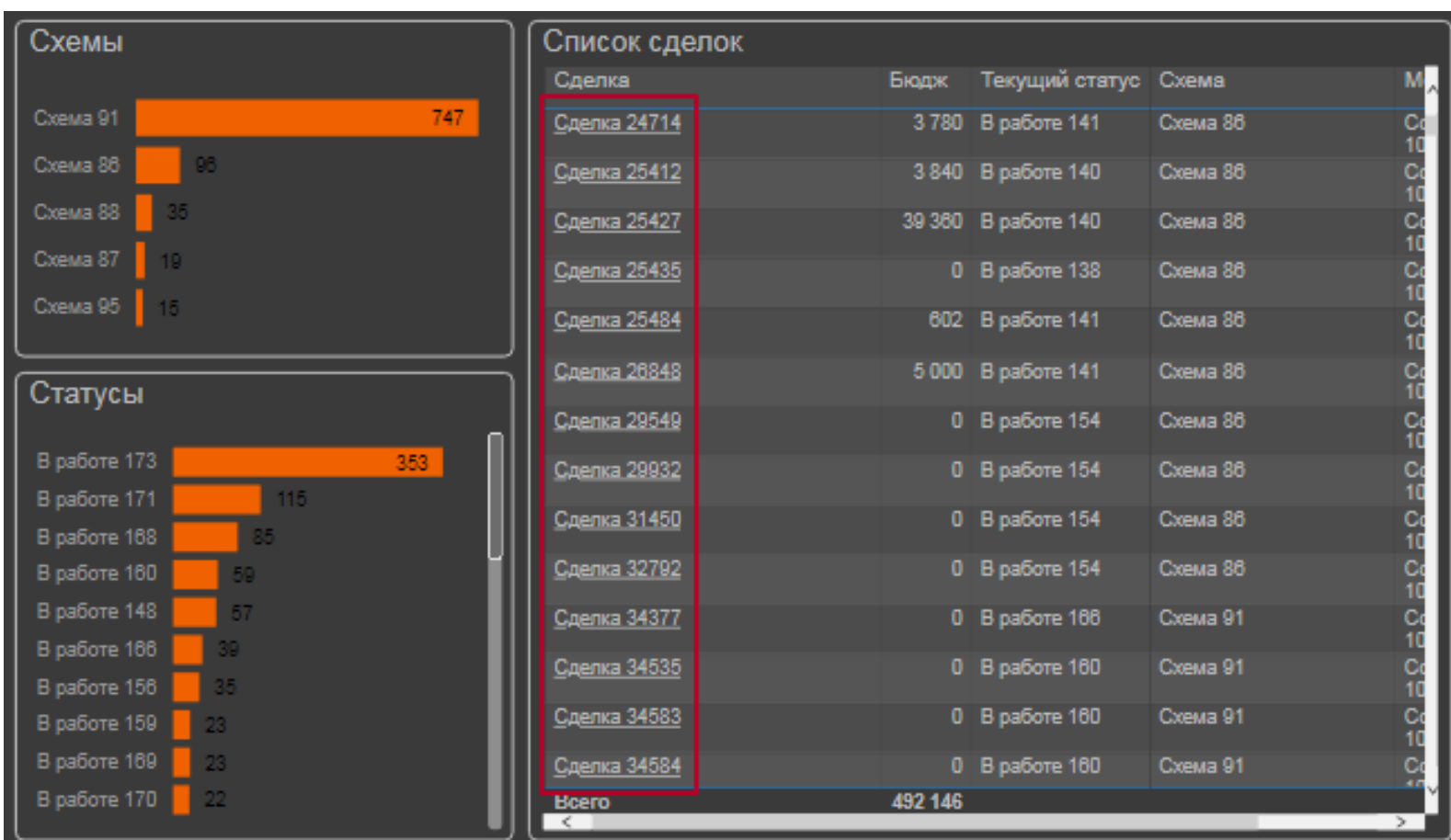
1. Возможность посмотреть визуализацию на полный экран

Список звонков						
Дата звонка	Номер телефона	Контактное лицо	Компания	Новый клиент	Длительность	Произвел звонок
11.04.2021 6:44:46	1627630000	Клиент 1049535	Клиент 1049534	Это не первый звонок	=	Сотрудник 1000175
11.04.2021 17:24:06	1649610000	Клиент 1052248		Это не первый звонок	=	Сотрудник 1000144
Всего					-	

- При выделении элемента одной визуализации (1) - фильтруются другие визуализации на странице (2,3,4)

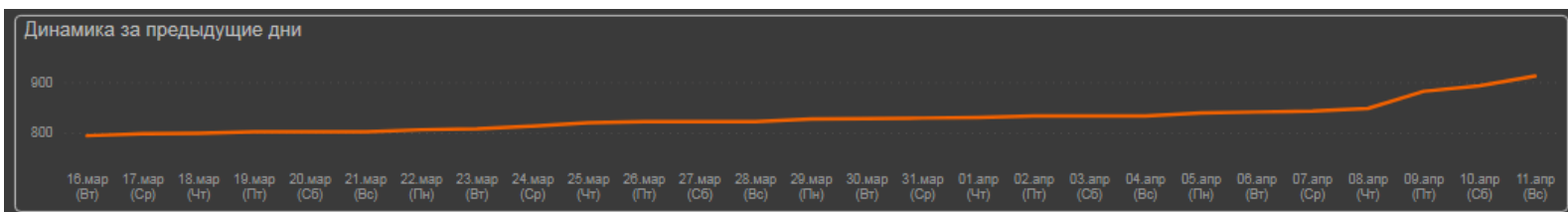


- Если в таблице содержатся ссылки - по ним можно перейти (Ссылки ведут на карточки сделок, карточки дел и прочие сущности в CRM, а также на записи разговоров)

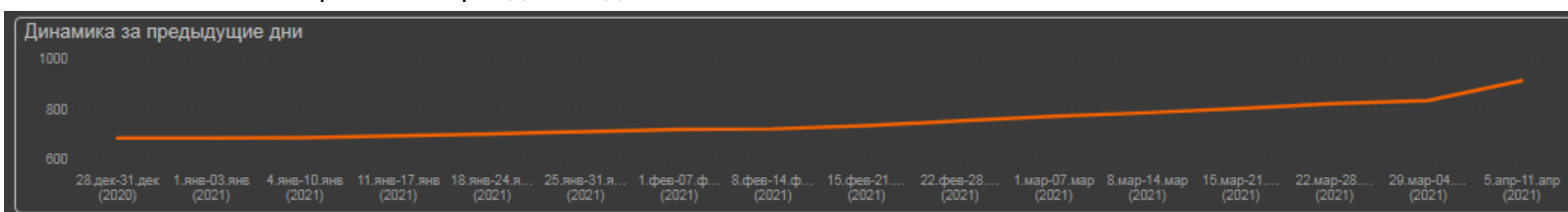


- Практически на каждой странице детальной информации - содержится динамика за несколько периодов назад

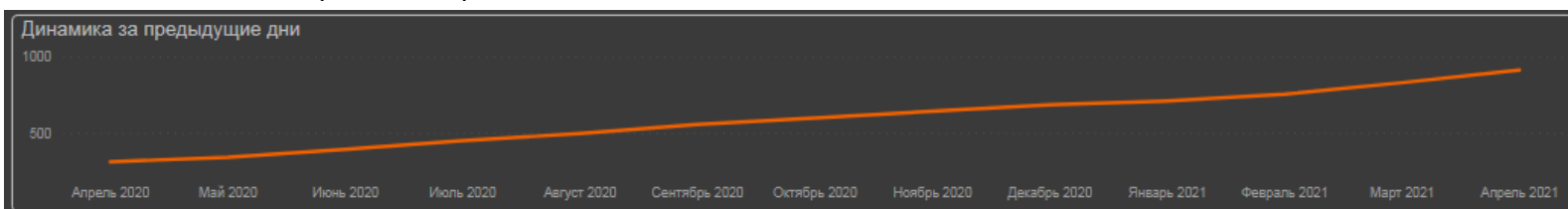
Если выбран тип периода - День



Если выбран тип периода - Неделя



Если выбран тип периода - Месяц



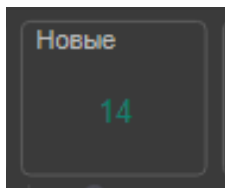
Работа с отчетом

Здесь приводится только некоторые разделы, остальные будут похожи по смыслу

Звонки

Новые

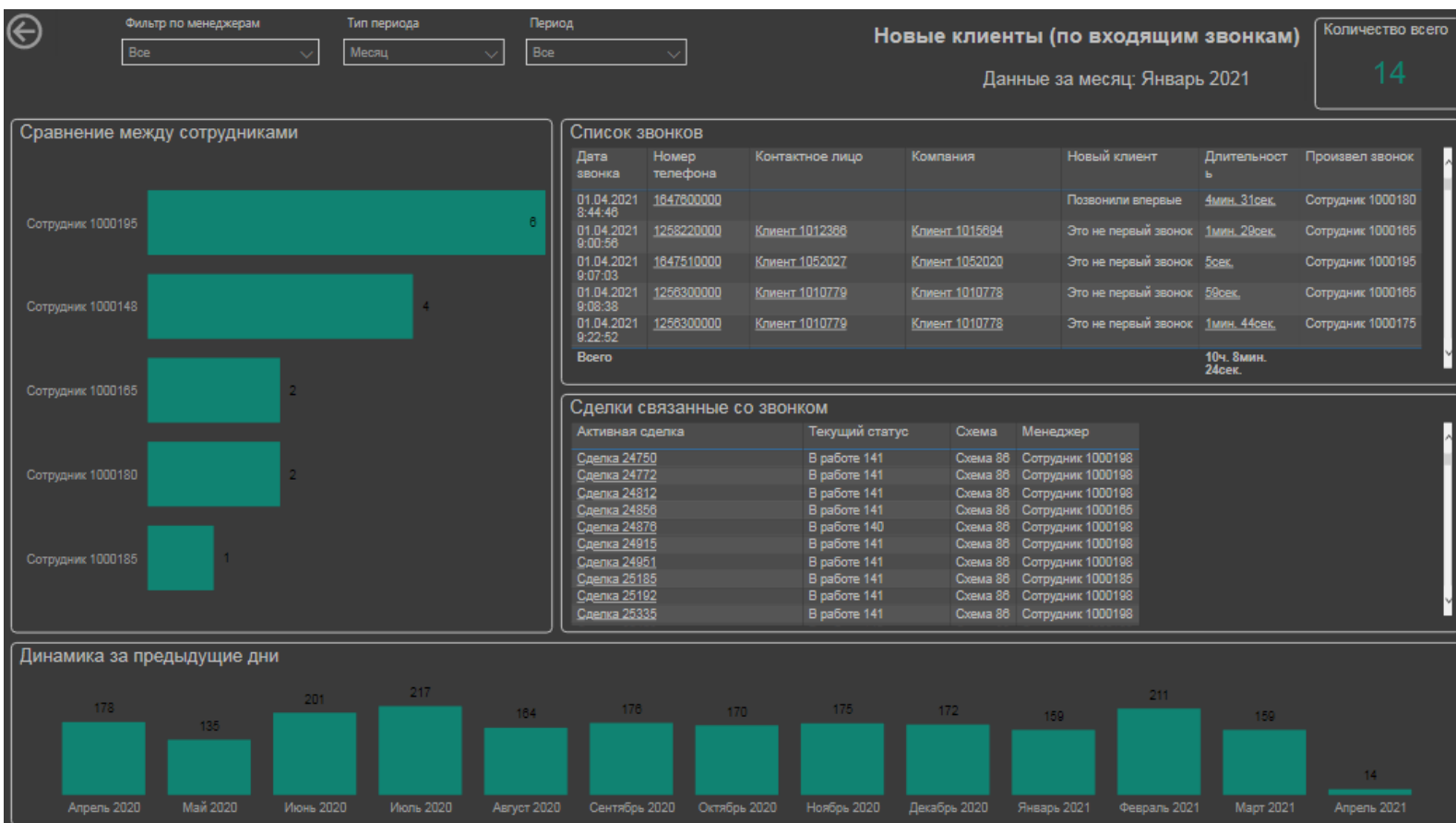
Показатель “Новые” отображает количество новых клиентов по входящим (или исходящим звонкам) за текущий период.



Новыми - считаются звонки от тех клиентов, с кем ранее не было ни одного звонка. При этом не учитывается, существует ли данный контакт в CRM или нет. Также если у одного клиента будет несколько номеров телефонов - то новым будет считаться только первый звонок. Если с этим же клиентом будет связь по другому телефону - то такой уже не будет считаться новым.

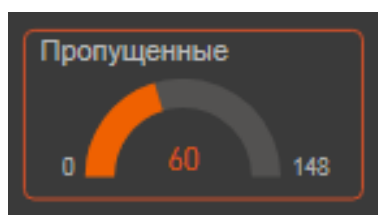
Для того чтобы прослушать звонок - необходимо кликнуть по ссылке с длительностью - в результате откроется страничка в браузере по ссылке звонка, и если телефония позволяет - то звонок можно будет прослушать.

Также в детальной информации можно сравнить количество новых звонков между сотрудниками и по отношению с другими днями.

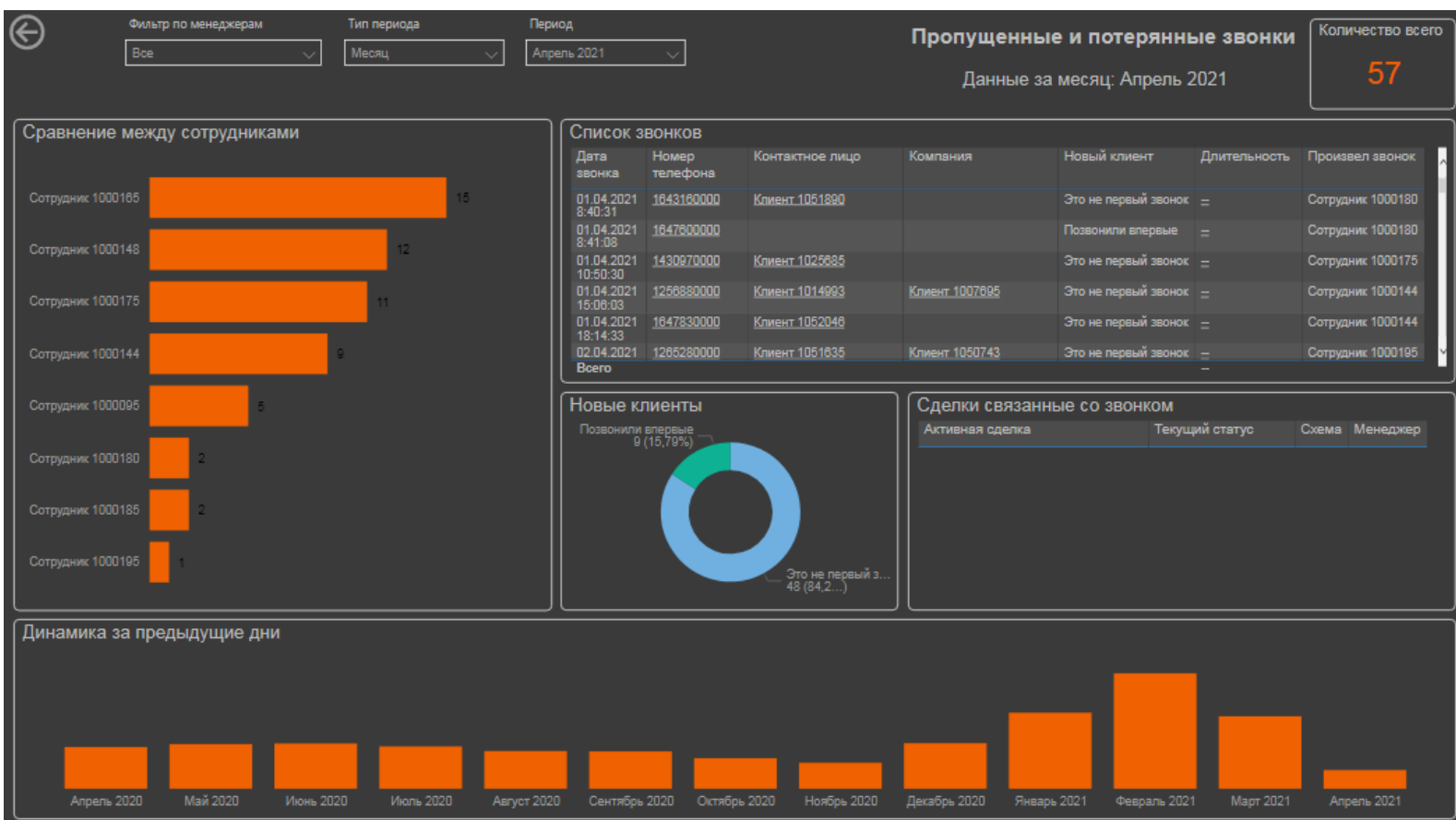


Пропущенные звонки

Показатель “Пропущенные звонки” отображает, сколько звонков не было принято за период. Отображается в сравнении с общим количеством входящих звонков.



При просмотре детализации - можно определить, кто именно пропустил звонки, а также информация о том кто звонил (звонок впервые или нет) а также ответили ли абоненту в течении дня (если не ответили - то такой звонок считается Потерянный)

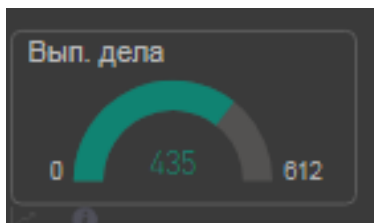


С помощью Динамики за предыдущие дни - можно определить общие тенденции, относительно пропущенных звонков как в целом, так и относительно выбранного сотрудника

Дела

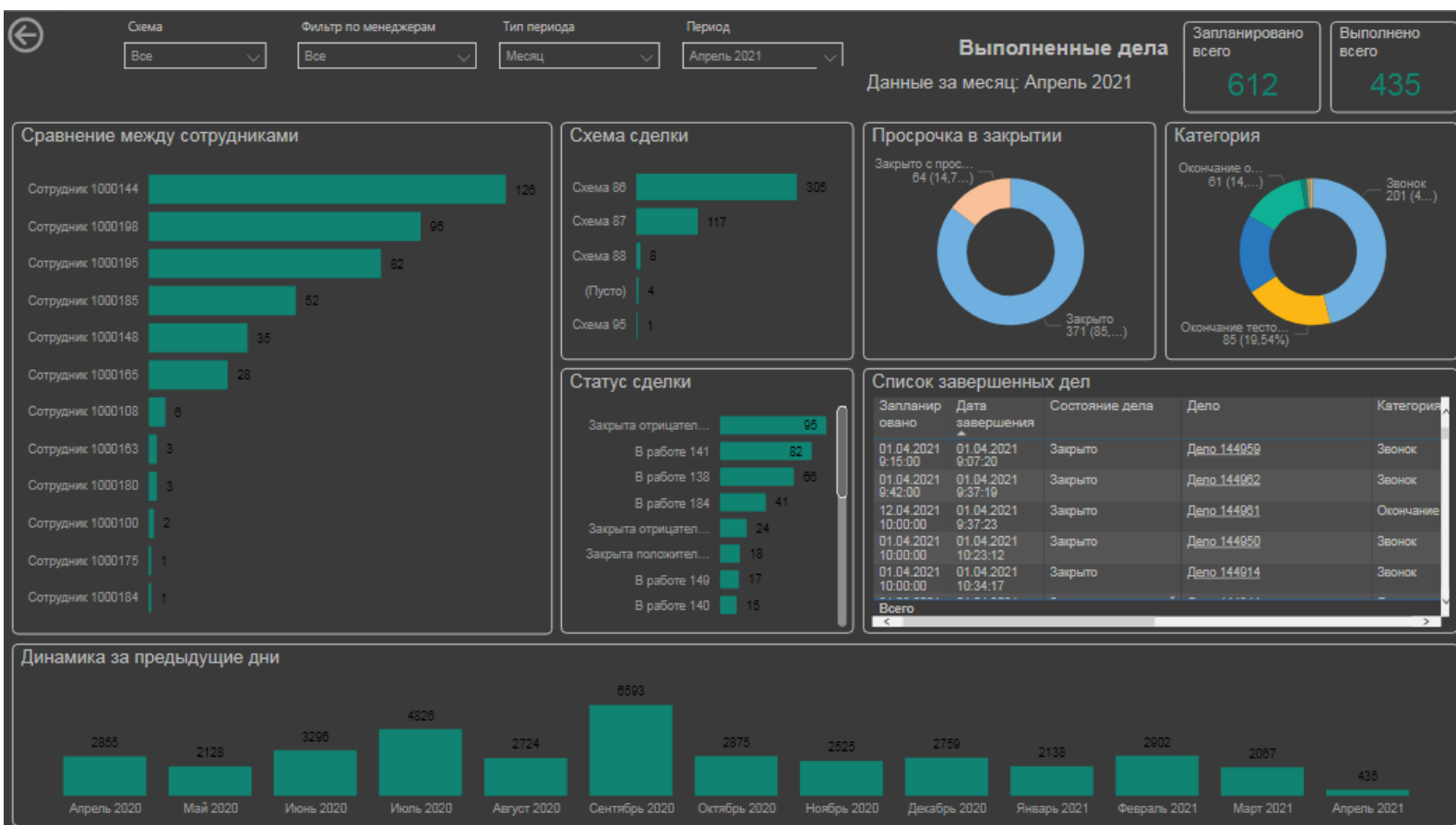
Выполненные дела

Данный показатель отображает количество завершенных дел за указанный период. Показатель приводится в сравнении с общим количеством запланированных дел на данный период.



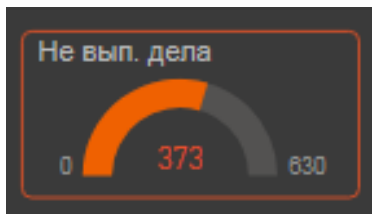
Если выполненных дел больше чем запланированных - то это означает, что некоторые дела, которые были выполнены - на самом деле были выполнены позже назначенного срока.

В детализации можно также увидеть кто, какой категории дела выполнил, по каким схемам сделок и в каких статусах данные сделки находятся.

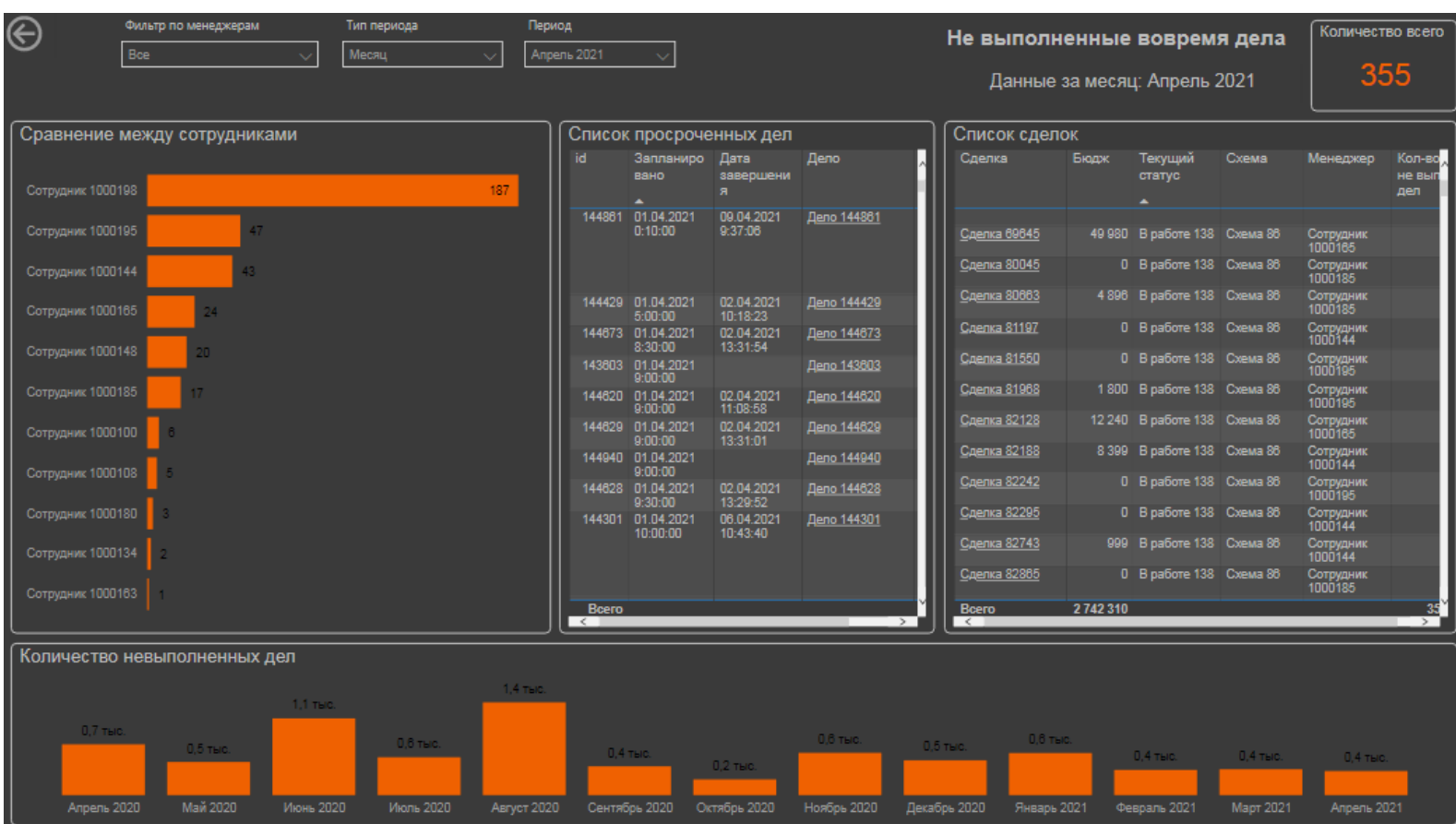


Невыполненные дела

Показатель невыполненных дел - отображает количество дел за период, которые не были выполнены в назначенный день, хотя и были запланированы.



С помощью детализации - можно сравнить количество невыполненных дел между сотрудниками а также посмотреть как менялось количество невыполненных дней по периодам

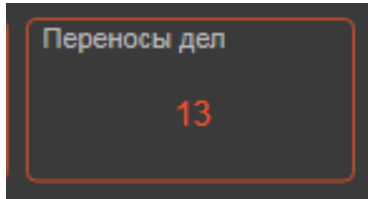


Количество невыполненных дел

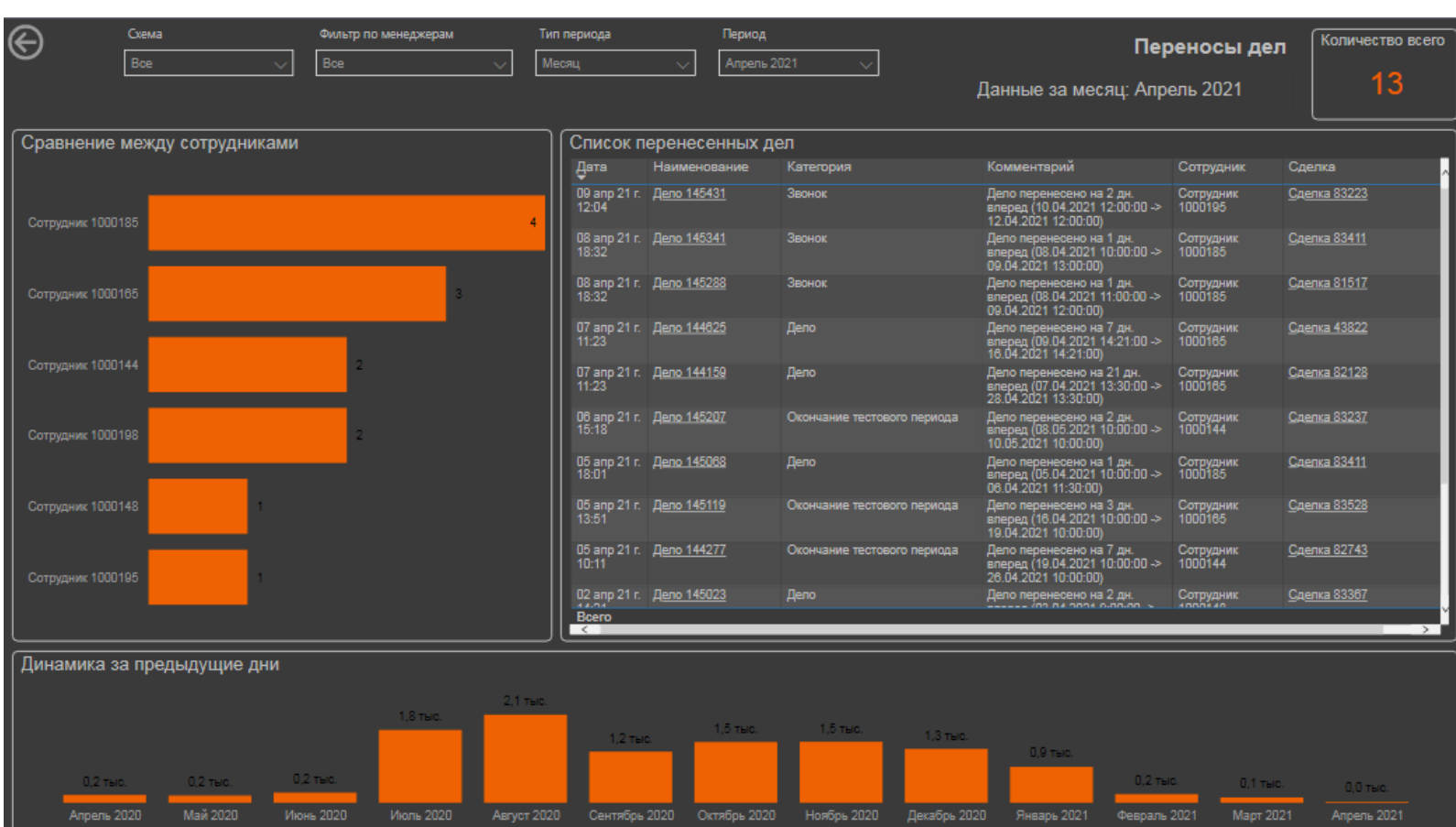
Период	Количество невыполненных дел
Апрель 2020	0,7 тыс.
Май 2020	0,5 тыс.
Июнь 2020	1,1 тыс.
Июль 2020	0,6 тыс.
Август 2020	1,4 тыс.
Сентябрь 2020	0,4 тыс.
Октябрь 2020	0,2 тыс.
Ноябрь 2020	0,6 тыс.
Декабрь 2020	0,5 тыс.
Январь 2021	0,6 тыс.
Февраль 2021	0,4 тыс.
Март 2021	0,4 тыс.
Апрель 2021	0,4 тыс.

Переносы дел

Показатель переносов дел - означает, сколько дел было перенесено на другую дату вместо того чтобы их выполнить.



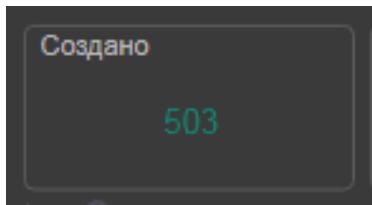
Соотношение переносов дел между сотрудниками, а также сам список перенесенных дел - можно увидеть в детализации. Также в детализации указывается на сколько именно было перенесено дело.



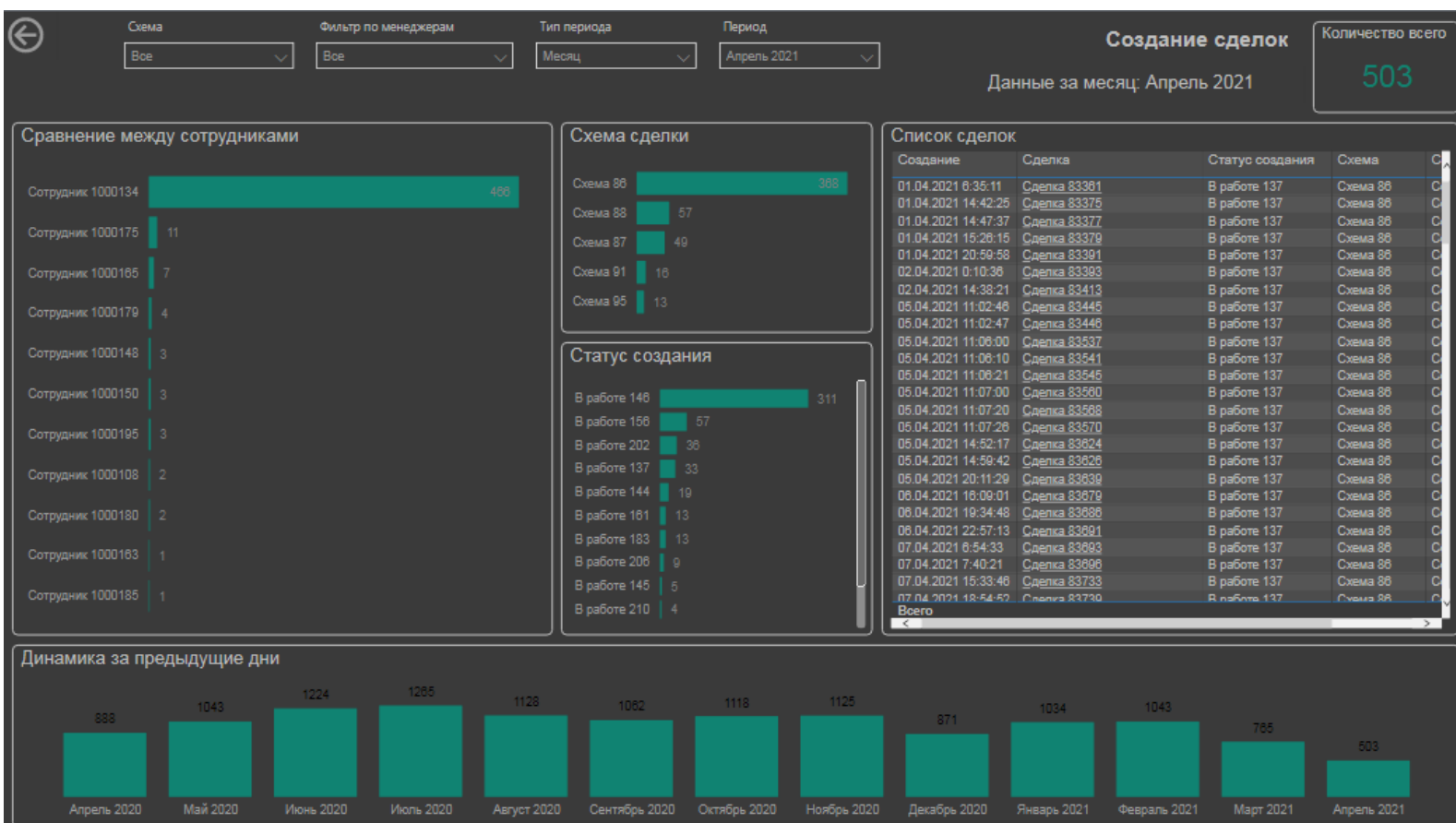
Сделки

Создано сделок

Данный показатель отображает, сколько сделок было создано за период.



В детализации количество созданных сделок определяется не по менеджеру сделки, а по сотруднику, который создал сделку. Также в детализации можно увидеть в какой схеме были созданы сделки и в каком статусе.



Обработано сделок

Количество обработанных сделок - означает, со сколькими сделками были совершены касания.

Под касаниями подразумеваются:

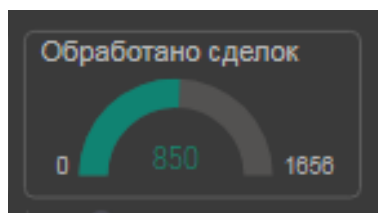
- комментарии
- создание дела
- завершение дела
- переход по статусам

Также касаниями считаются звонки по сделкам. Но сопоставление звонка и сделки происходит автоматически, на основании такого правила:

- берутся все клиенты, которые участвуют в данной сделке (в т.ч. и дополнительные поля с типом "Клиент")
- за указанный период с любым из клиентов по сделке должен быть совершен звонок.

Если эти правила выполняются - то считается что по сделке был звонок. И если, например, с одним клиентом имеется 10 открытых сделок - то будет считаться что по 10 сделкам были касания, значит они обработаны.

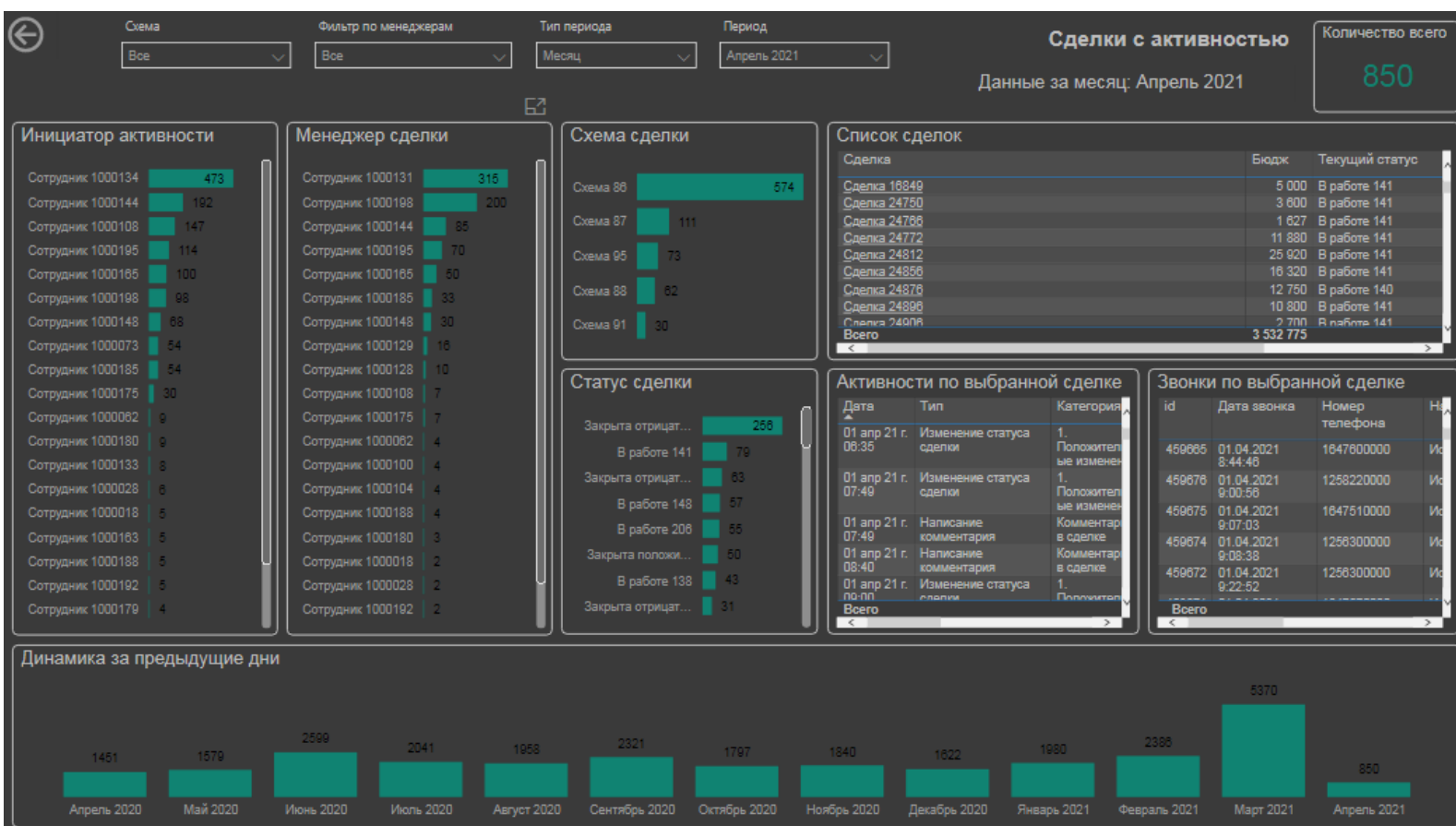
Количество обработанных сделок отображается по сравнению с общим количеством открытых сделок.



В детализации можно посмотреть более детально:

- Кто именно произвел касание (активность)
- Кто является менеджером сделки, в которой произошла активность
- В каких схемах сделок произошли активности
- В каких статусах сделок произошли активности
- Какие именно активности или звонки произошли в сделках

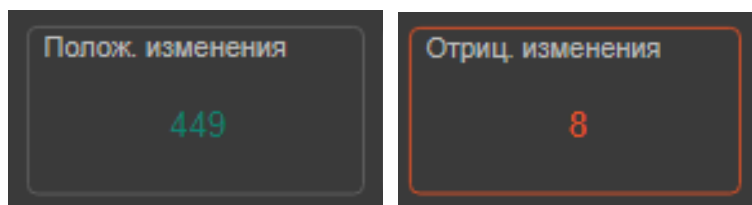
Обратите внимание: в детализацию могут попасть закрытые сделки. Это может произойти по той причине, что на момент совершения активности - сделка еще не находилась в закрытом статусе.



Положительные и отрицательные изменения

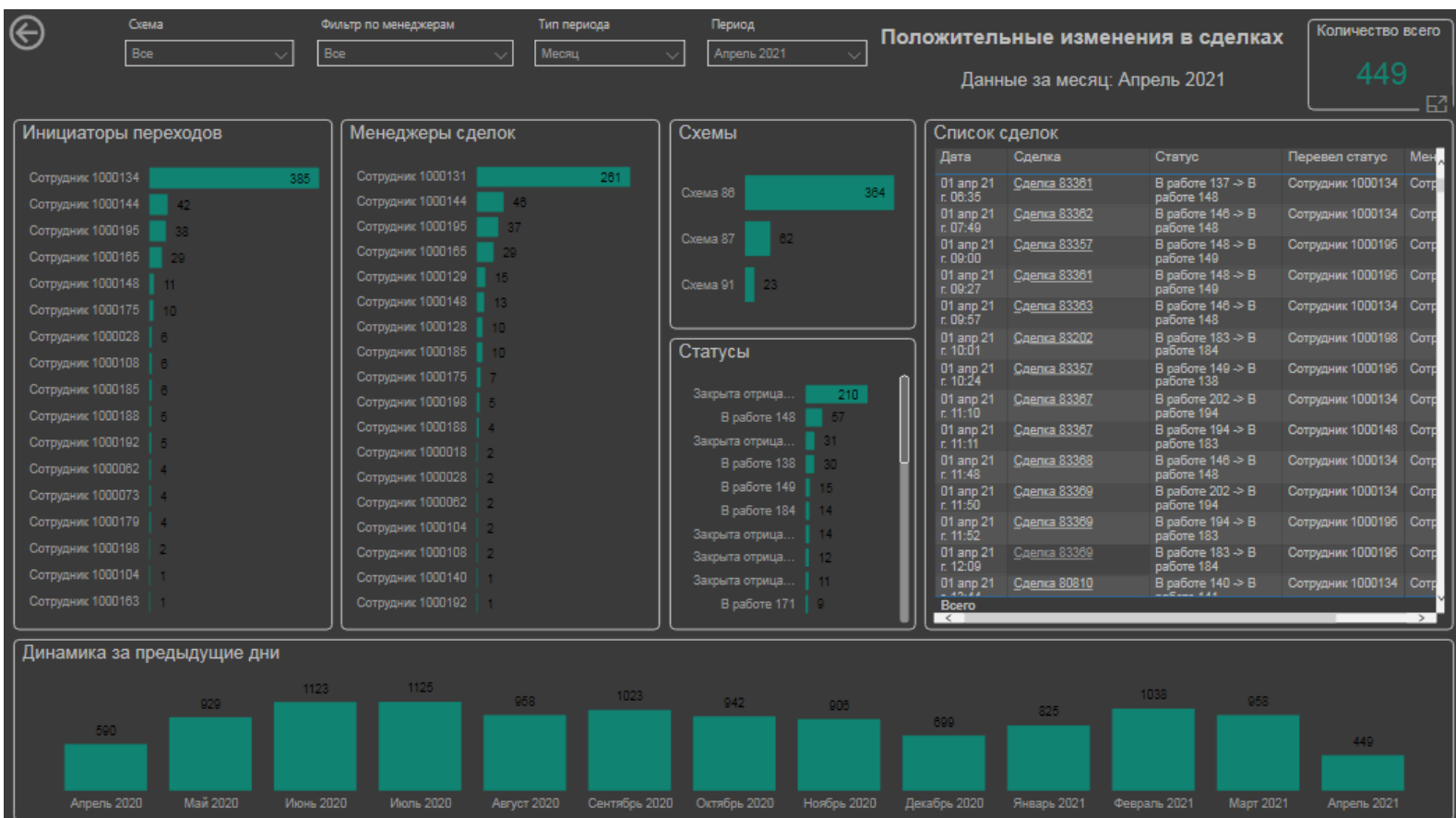
Положительными изменениями в сделке - считается переход по статусам в сторону завершения сделки, отрицательными - в обратную сторону.

Создание сделки, отказ, успешное завершение - не входят в число положительных или отрицательных изменений.



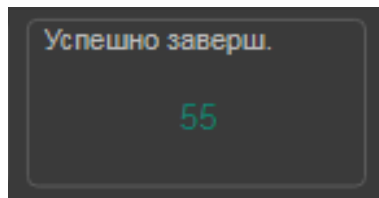
С помощью детализации можно посмотреть кто именно инициировал изменение сделки и кто менеджер сделки. Часто эти сотрудники будут не совпадать.

Также в детализации можно посмотреть, с какого в какой статус были произведены переходы.

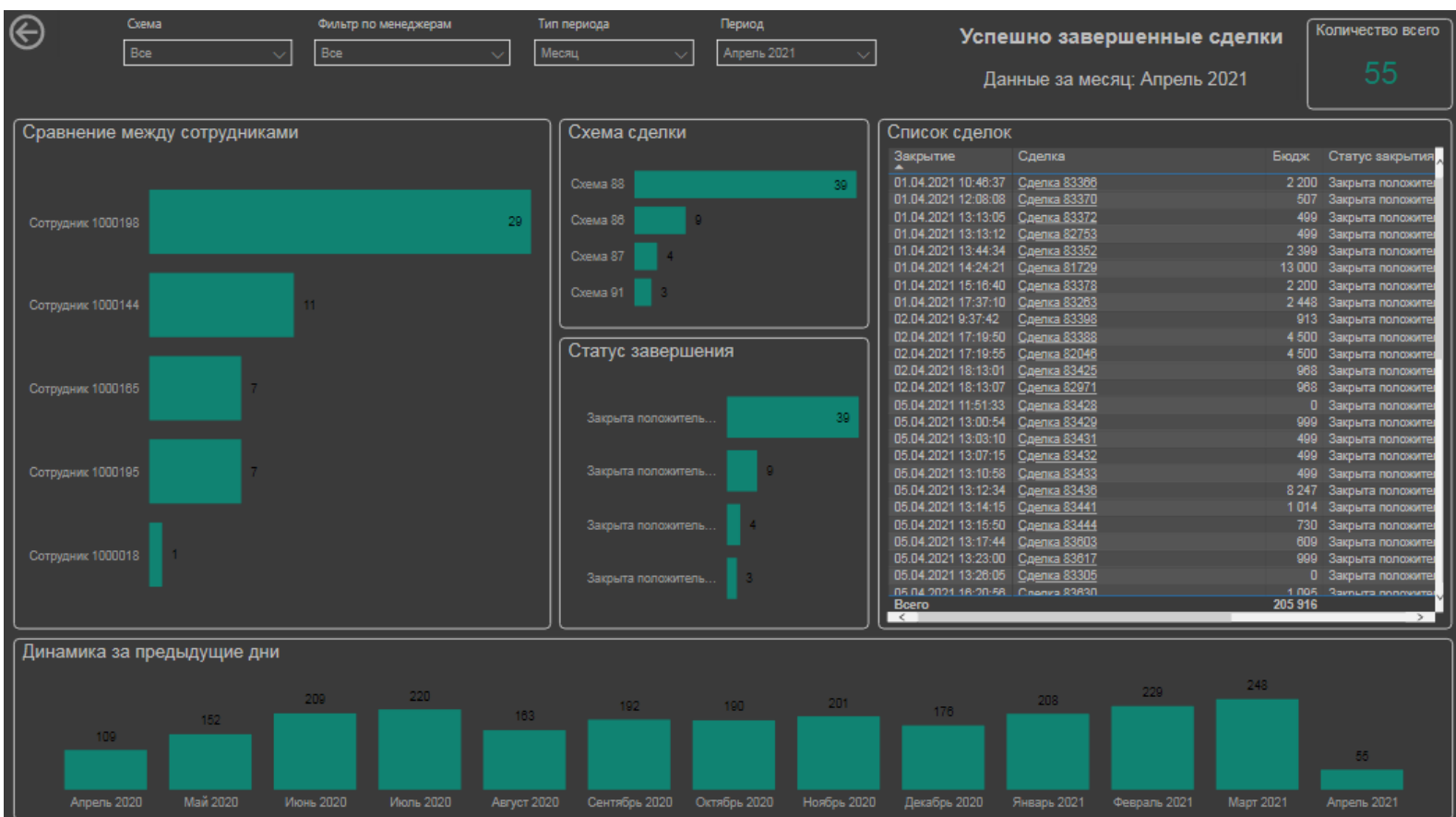


Успешно завершённые

Успешно завершённые - это закрытые положительно сделки, дата закрытия которых совпадает с датой периода.

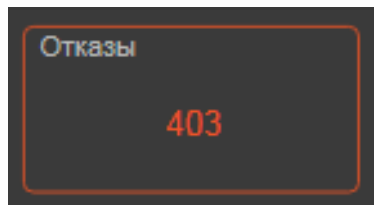


С помощью детализации можно посмотреть по сотрудникам, кто сколько закрыл сделок, а также по схеме и статусу завершения. Также можно увидеть список закрытых сделок с возможностью перейти по ссылке на сделку.

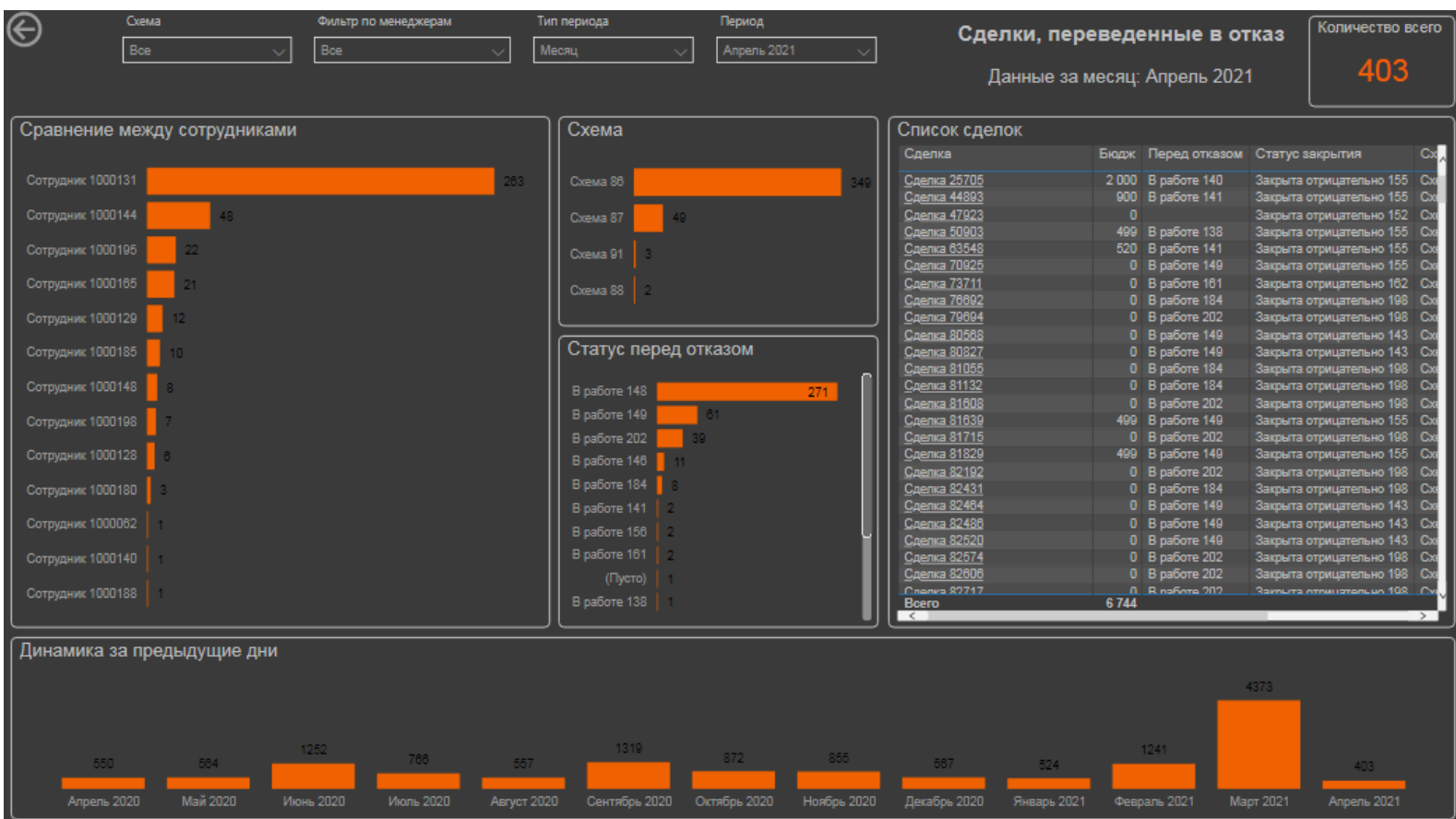


Отказы

Отказы - это закрытые отрицательно сделки, дата закрытия которых совпадает с датой периода.



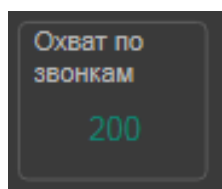
В детализации можно увидеть не только сравнение по сотрудникам, по схемам, но также и по статусам, который предшествовал статусу отказа.



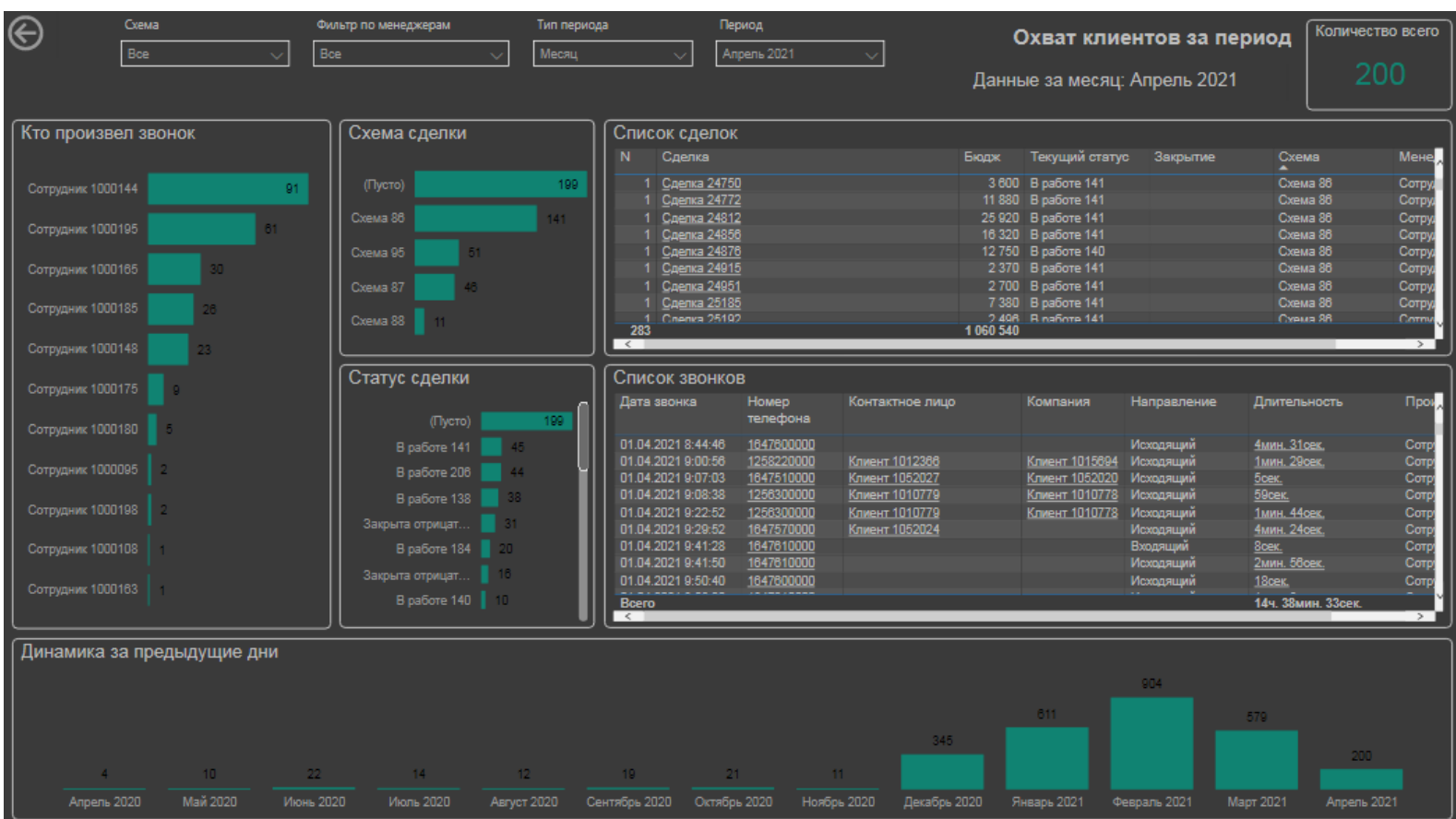
Клиенты

Охват по звонкам

С помощью данного показателя можно оценить, со сколькими клиентами были совершены звонки. Если с одним клиентом были совершены звонки по разным номерам - то это будет считаться как один клиент.

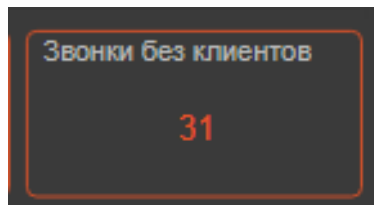


С помощью детализации - можно сравнить данный показатель по сотрудникам, посмотреть кто эти клиенты, также посмотреть сделки, которые были в открытом состоянии на момент звонка.

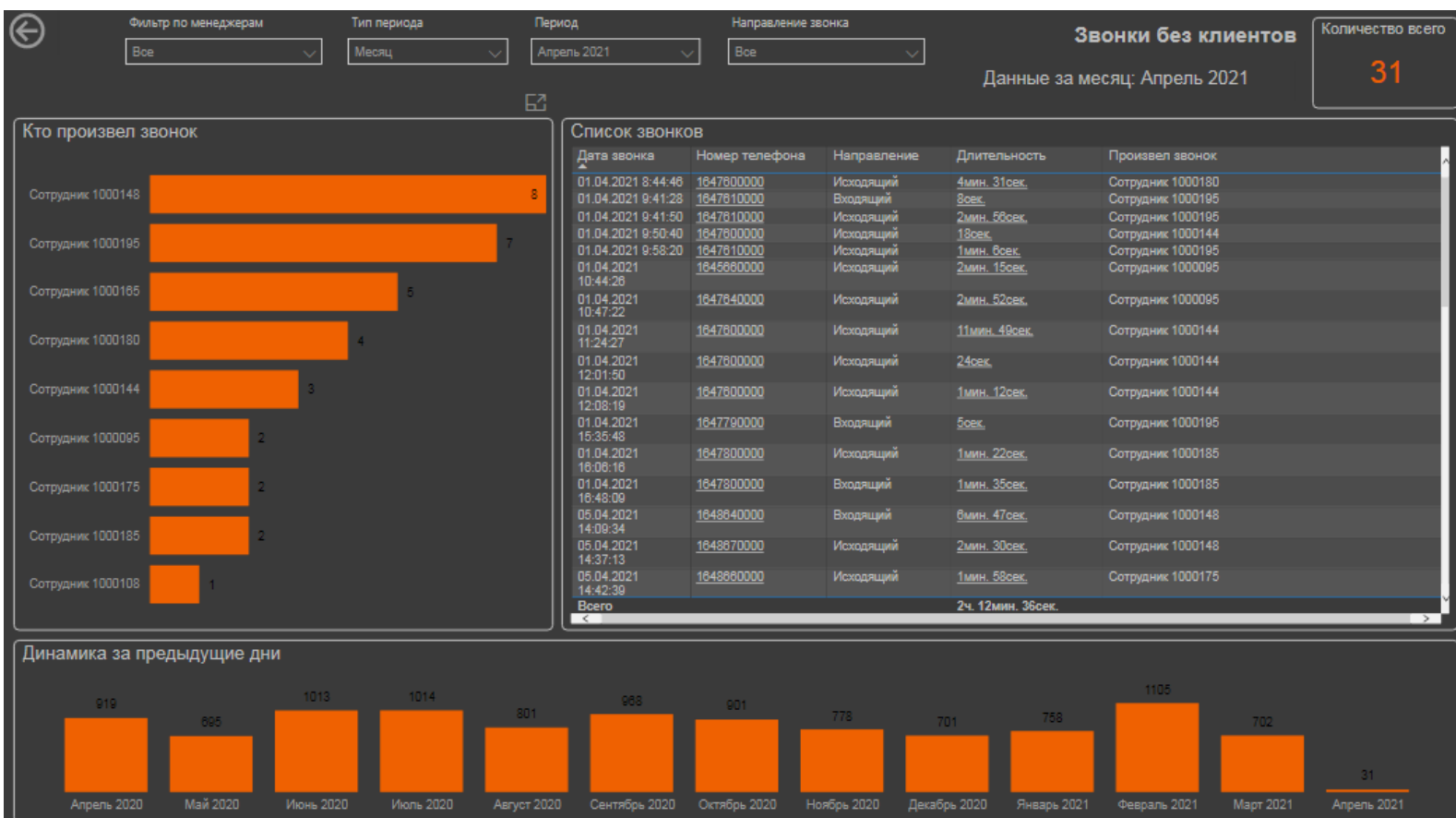


Звонки без клиентов

Данный показатель отображает количество уникальных телефонных номеров, для которых не существует созданного клиента в CRM системе



С помощью детализации можно прослушать такие разговоры, нажав на ссылку, которая находится в таблице в показателе длительности.



Занятость

Свободные сотрудники

Свободными сотрудниками - считаются сотрудники, которые в течении всего периода (день, неделя, месяц) не совершили ни одного действия в CRM.

Действия, которые отслеживаются:

Сделки

- Создание сделки
- Изменение статуса сделки
- Написание комментария в сделке

Дела

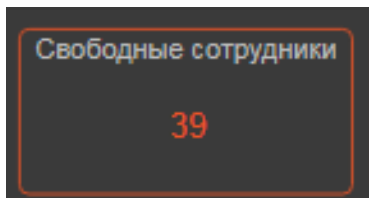
- Создание дела
- Завершение дела в качестве ответственного
- Завершение дела в качестве участника

Задачи

- Создание задачи
- Завершение задачи в качестве ответственного по задаче
- Написание комментария в задаче

Звонки

- Совершение звонка



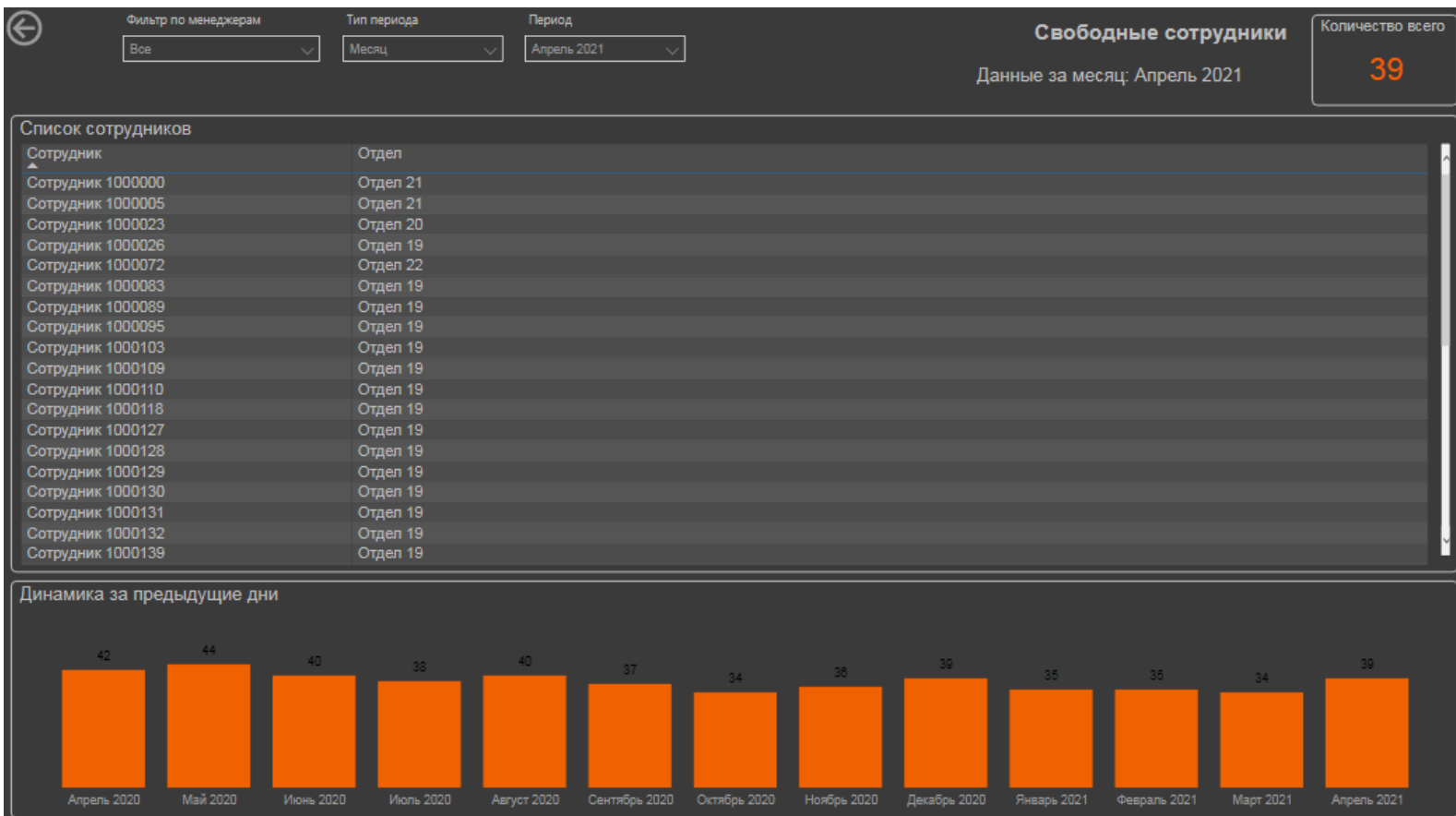
В расчет не входят следующие сотрудники:

- Уволенные
- Внештатники
- Удаленные

Также в расчет не входят такие дни недели:

- Суббота
- Воскресенье

С помощью детализации можно посмотреть список этих сотрудников, а также динамику неучастия за предыдущие периоды.

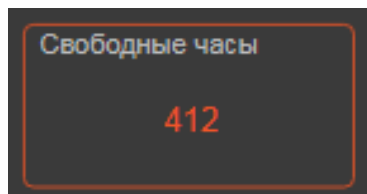


Свободные часы

Данный показатель определяет какое количество человеко часов тратиться в день на то, что человек не работает в Мегаплане.

Достаточно сделать хотя бы одно действие в час, чтобы данный час не считался свободным.

Считаются только часы с 9:00 до 17:00

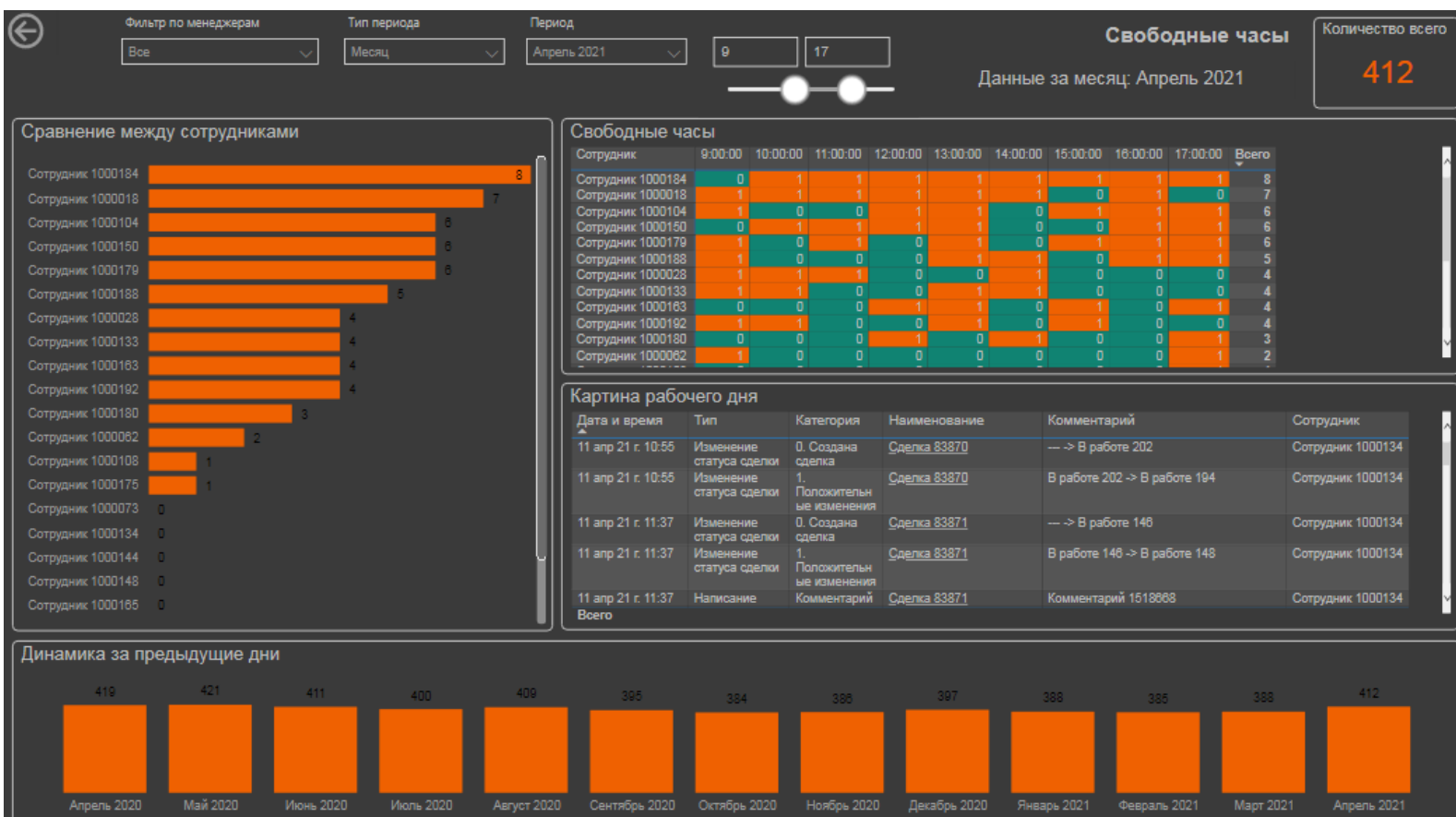


С помощью детализации можно более точнее определить, какие именно часы являются свободными.

Во первых - можно более широко сдвинуть фильтр времени, если например с 9 до 17 является не точным указанием рабочего времени.

При этом в детализации не отображаются те сотрудники, которые вообще ничего не делали в течении дня. Отображаются только те кто что либо делали.

Чем больше часов у сотрудника - тем он менее занят в рабочее время.



Для более детального анализа с точки зрения часов - существует таблица свободных часов, где зеленым - обозначены часы когда сотрудник работает, а оранжевым - когда не работает.

Если выбран период День - то данные отображаются за конкретно выбранный день.

Если выбран период Неделя или Месяц - то данные отображаются по следующему правилу: в течении выбранного периода - в данное время дня ни разу не было активности в данное время дня. То есть это означает что человек в это время всегда свободен на постоянной основе.

Свободные часы

Сотрудник	9:00:00	10:00:00	11:00:00	12:00:00	13:00:00	14:00:00	15:00:00	16:00:00	17:00:00	Всего
Сотрудник 1000184	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8
Сотрудник 1000018	1	1	1	1	1	1	0	1	0	7
Сотрудник 1000104	1	0	0	1	1	0	1	1	1	6
Сотрудник 1000150	0	1	1	1	1	0	0	1	1	6
Сотрудник 1000179	1	0	1	0	1	0	1	1	1	6
Сотрудник 1000188	1	0	0	0	1	1	0	1	1	5
Сотрудник 1000028	1	1	1	0	0	1	0	0	0	4
Сотрудник 1000133	1	1	0	0	1	1	0	0	0	4
Сотрудник 1000163	0	0	0	1	1	0	1	0	1	4
Сотрудник 1000192	1	1	0	0	1	0	1	0	0	4
Сотрудник 1000180	0	0	0	1	0	1	0	0	1	3
Сотрудник 1000082	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2

Чтобы понять, чем именно сотрудник занимался в течении рабочего дня - существует Картина рабочего дня - таблица действий в хронологическом порядке, на которой видно время дня и что именно сотрудник в это время делал.

Картина рабочего дня

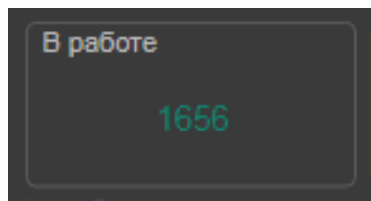
Дата и время	Тип	Категория	Наименование	Комментарий	Сотрудник
11 апр 21 г. 10:55	Изменение статуса сделки	0. Создана сделка	Сделка 83870	— -> В работе 202	Сотрудник 1000134
11 апр 21 г. 10:55	Изменение статуса сделки	1. Положительные изменения	Сделка 83870	В работе 202 -> В работе 194	Сотрудник 1000134
11 апр 21 г. 11:37	Изменение статуса сделки	0. Создана сделка	Сделка 83871	— -> В работе 146	Сотрудник 1000134
11 апр 21 г. 11:37	Изменение статуса сделки	1. Положительные изменения	Сделка 83871	В работе 146 -> В работе 148	Сотрудник 1000134
11 апр 21 г. 11:37	Написание	Комментарий	Сделка 83871	Комментарий 1518868	Сотрудник 1000134
Всего					

Сводные данные по сделкам

В работе

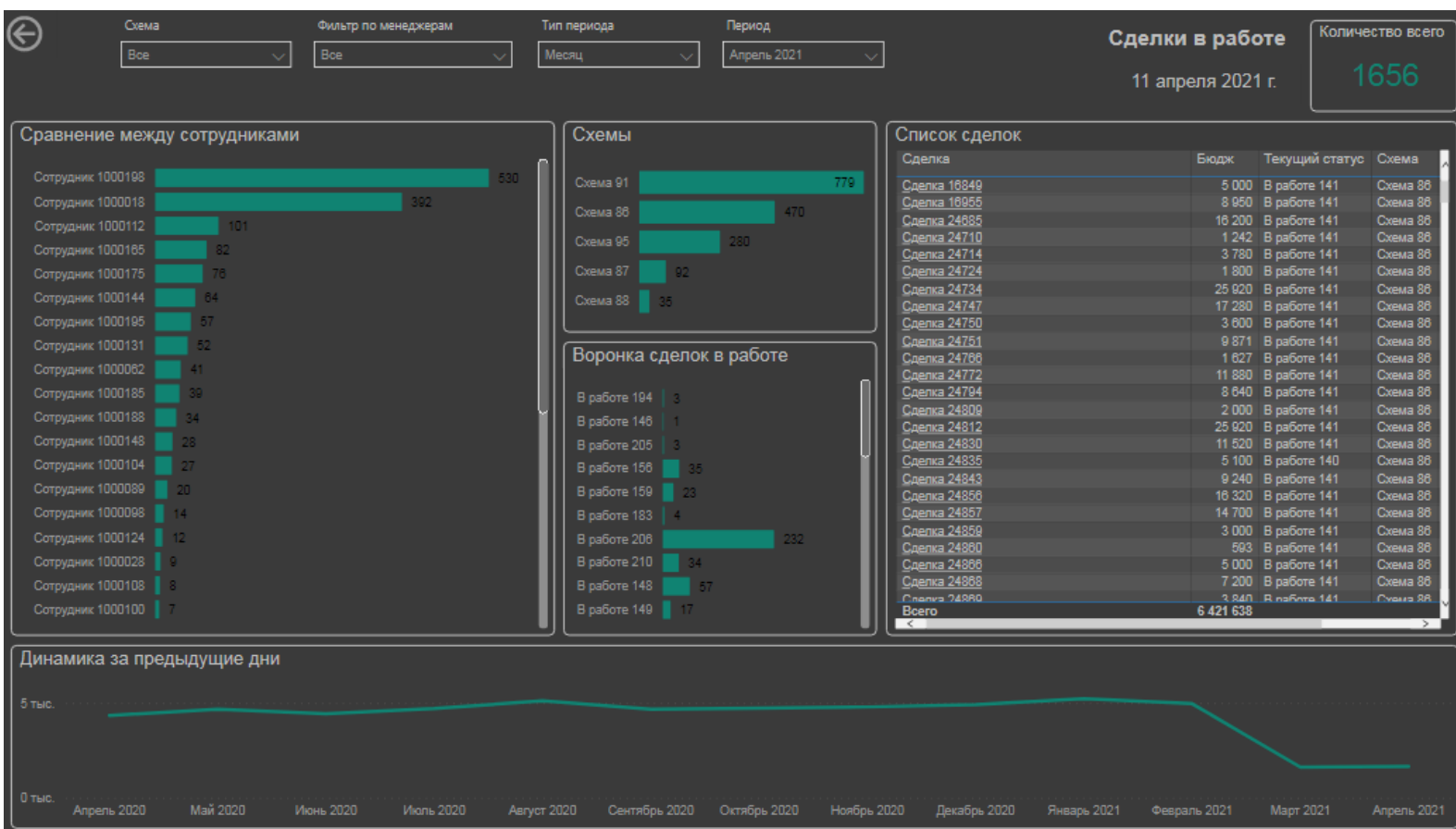
Данный показатель отображает, сколько существует открытых сделок на последний день выбранного периода.

Т.е. если выбран период День - то на выбранный день, если Неделя - то на последний день выбранной недели, если Месяц - то на последний день выбранного месяца.



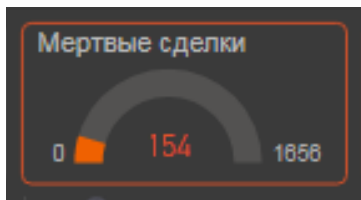
С помощью детализации можно посмотреть распределение нагрузки по менеджерам, количество сделок по схемам и заполненность сделок по статусам.

Тип периода - влияет только на отображение динамики за предыдущие дни - по дням, по неделям, по месяцам.



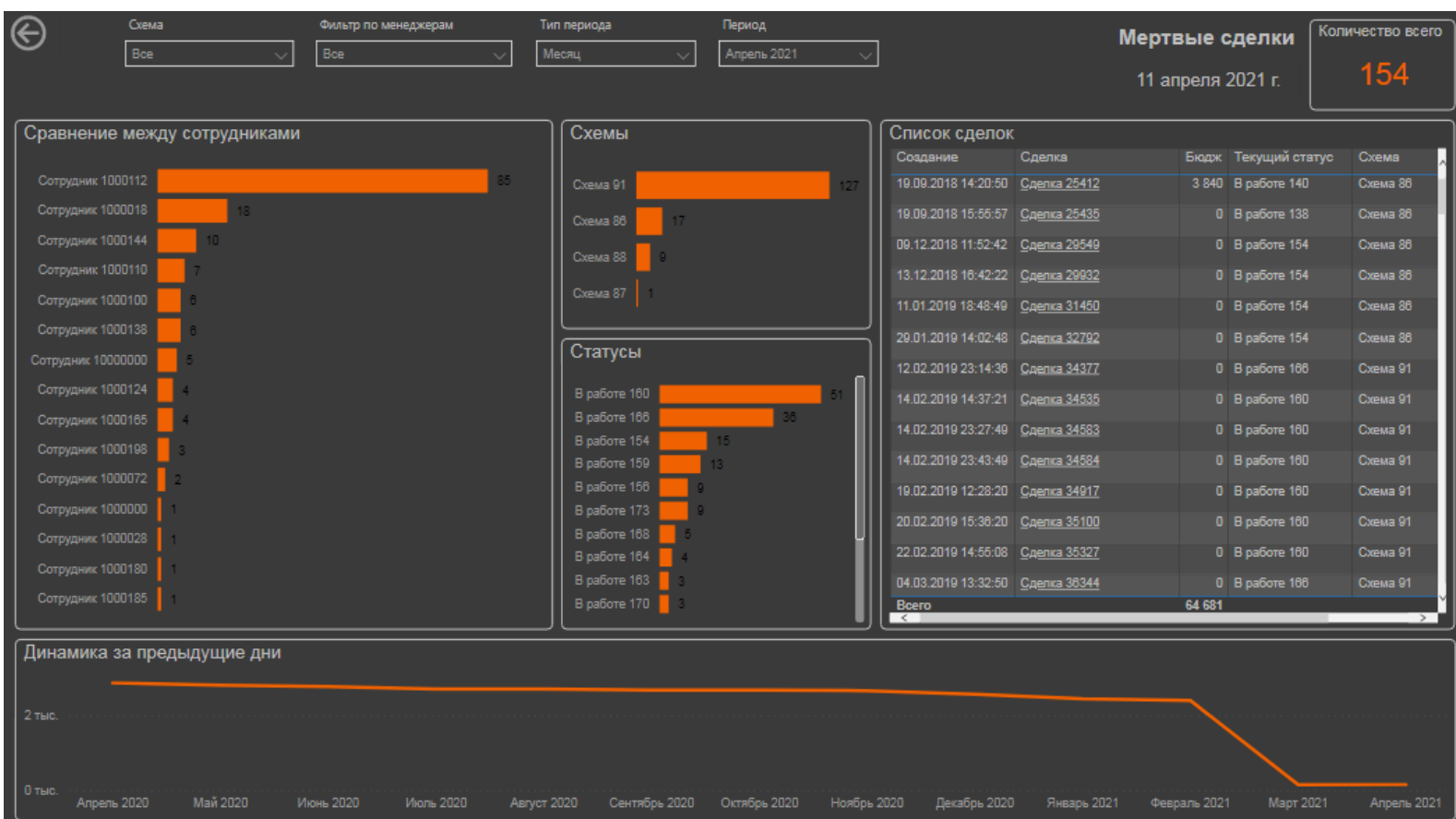
Мертвые сделки

Мертвыми сделками - считаются сделки, по которым не было вообще никакой активности: ни создания дел, ни написания комментариев, ни перевода по статусам.



Со всеми этими сделками точно что то не то, так быть не должно, по сделкам должна вестись работа.

С помощью детализации можно посмотреть что это за сделки и на каких сотрудниках они находятся.

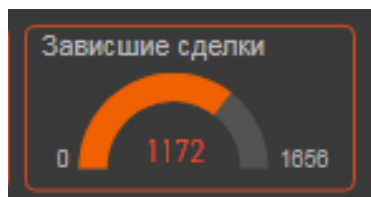


Зависшие сделки

Зависшими сделками - считаются сделки, которые находятся в текущем статусе больше положенного времени, т.е. больше норматива.

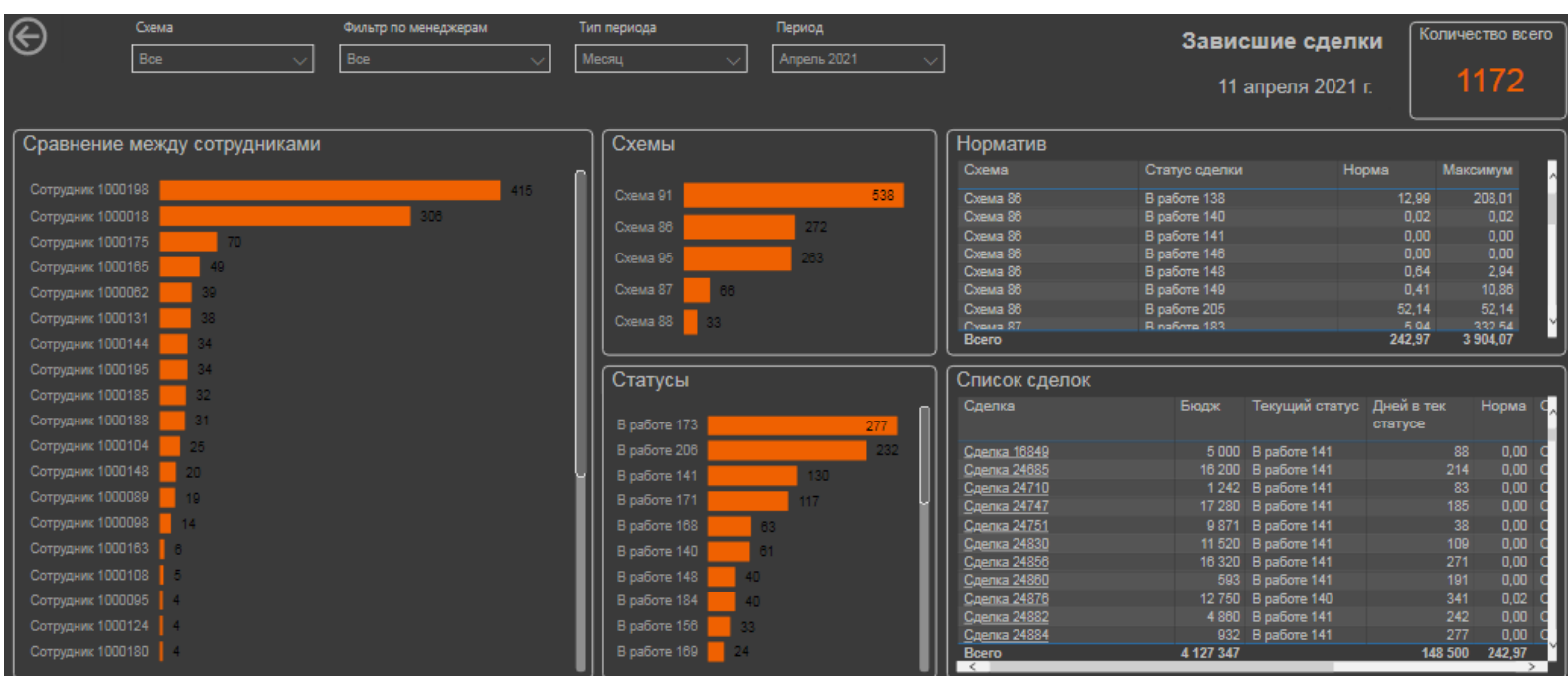
Норматив при этом считается автоматически, на основании того, сколько в этом же статусе находились сделки, которые были успешно закрыты впоследствии. Для статистики берутся сделки, которые были закрыты в течении предыдущего года.

Количество зависших сделок отображается по сравнению с общим количеством сделок, находящихся в работе.



С помощью детализации можно посмотреть:

- Сколько на каждом сотруднике находится зависших сделок
- В каких схемах больше всего зависших сделок
- На каких статусах больше всего зависших сделок
- Норматив по статусу сделки (норма = среднее время нахождения в статусе, максимум = максимальное время нахождения в статусе)
- Список зависших сделок
- Динамика изменения количества таких сделок по периодам

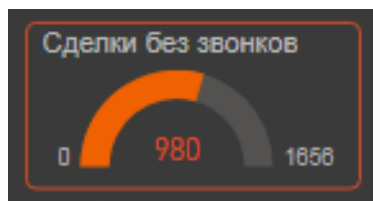


Сделки без звонков

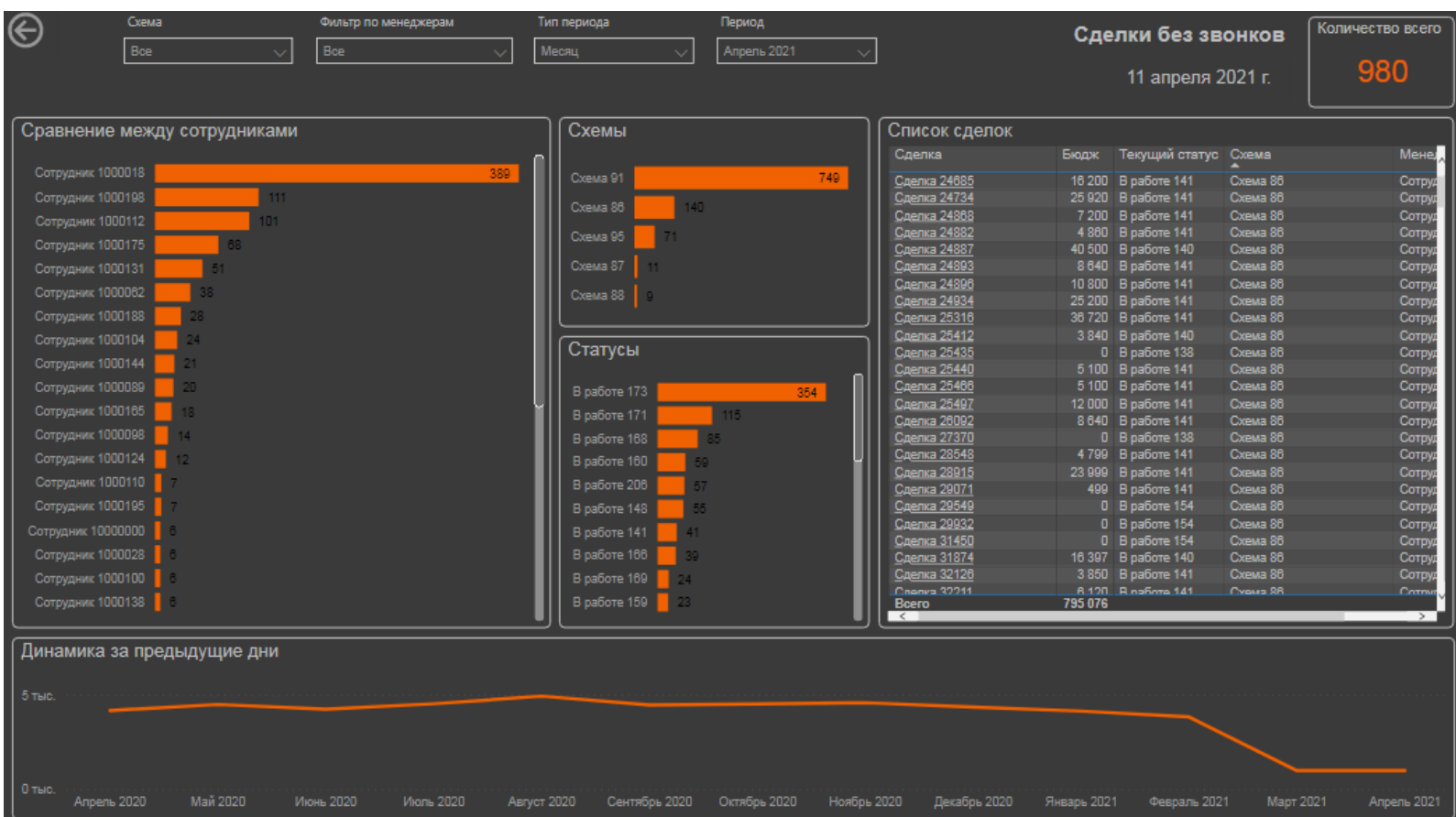
Сделки без звонков - это сделки, с клиентами которых за все время не было ни одного звонка.

Во внимание берутся только звонки, которые были совершены после создания сделки.

Показатель отображается по сравнению с общим количеством сделок в работе.



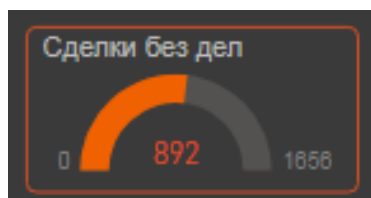
С помощью детализации можно посмотреть, сколько у кого таких сделок, в каких схемах и статусах они находятся, список сделок, а также динамику изменения сделок с данным признаком.



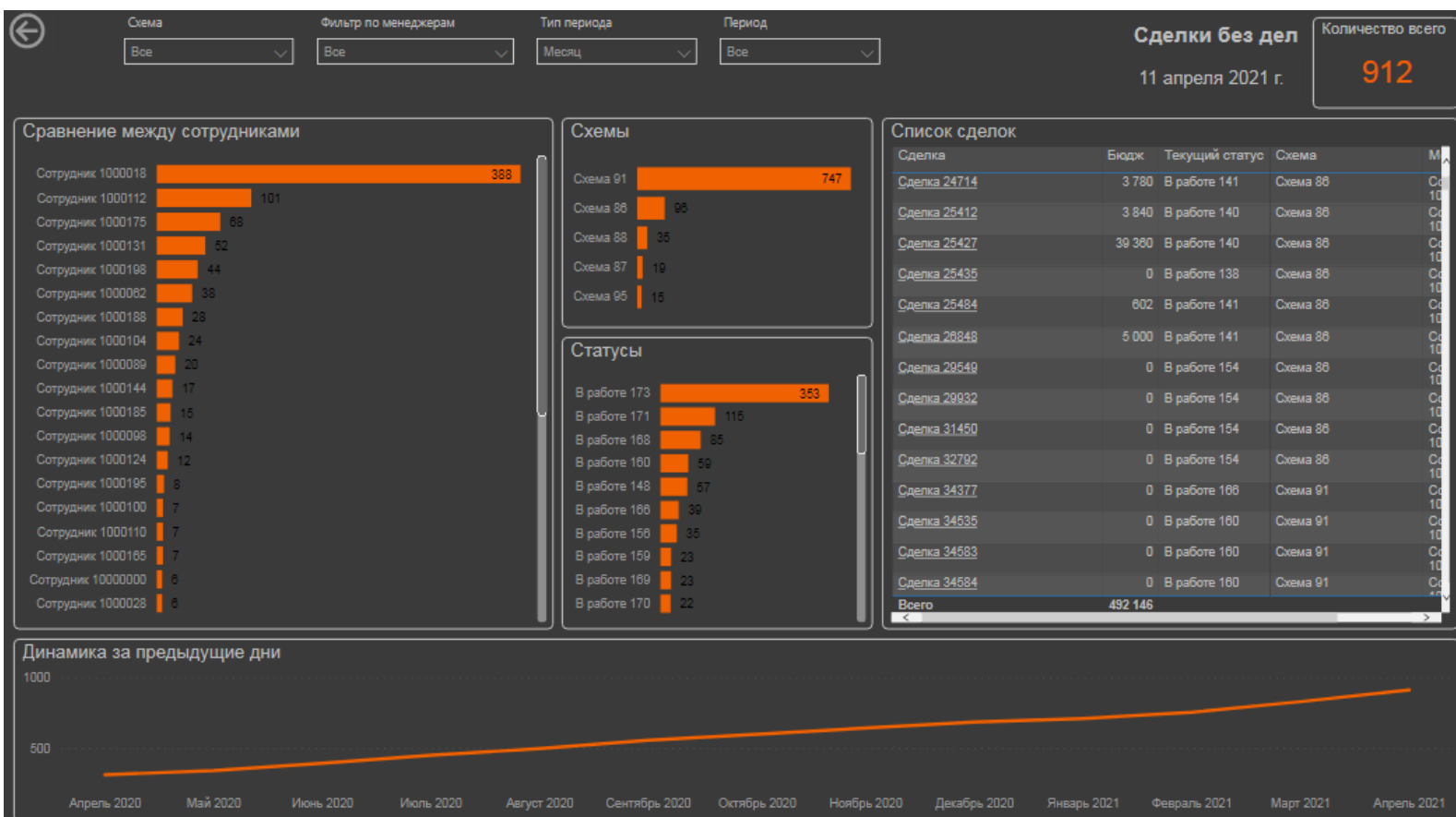
Сделки без дел

Показатель сделок без дел - отображает количество сделок, которые находятся в работе, но по которым не созданы дела в будущем.

Отображается по сравнению с общим количеством сделок.

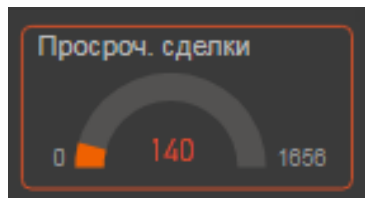


Детализация поможет определить каковы эти сделки и как их количество менялось со временем.

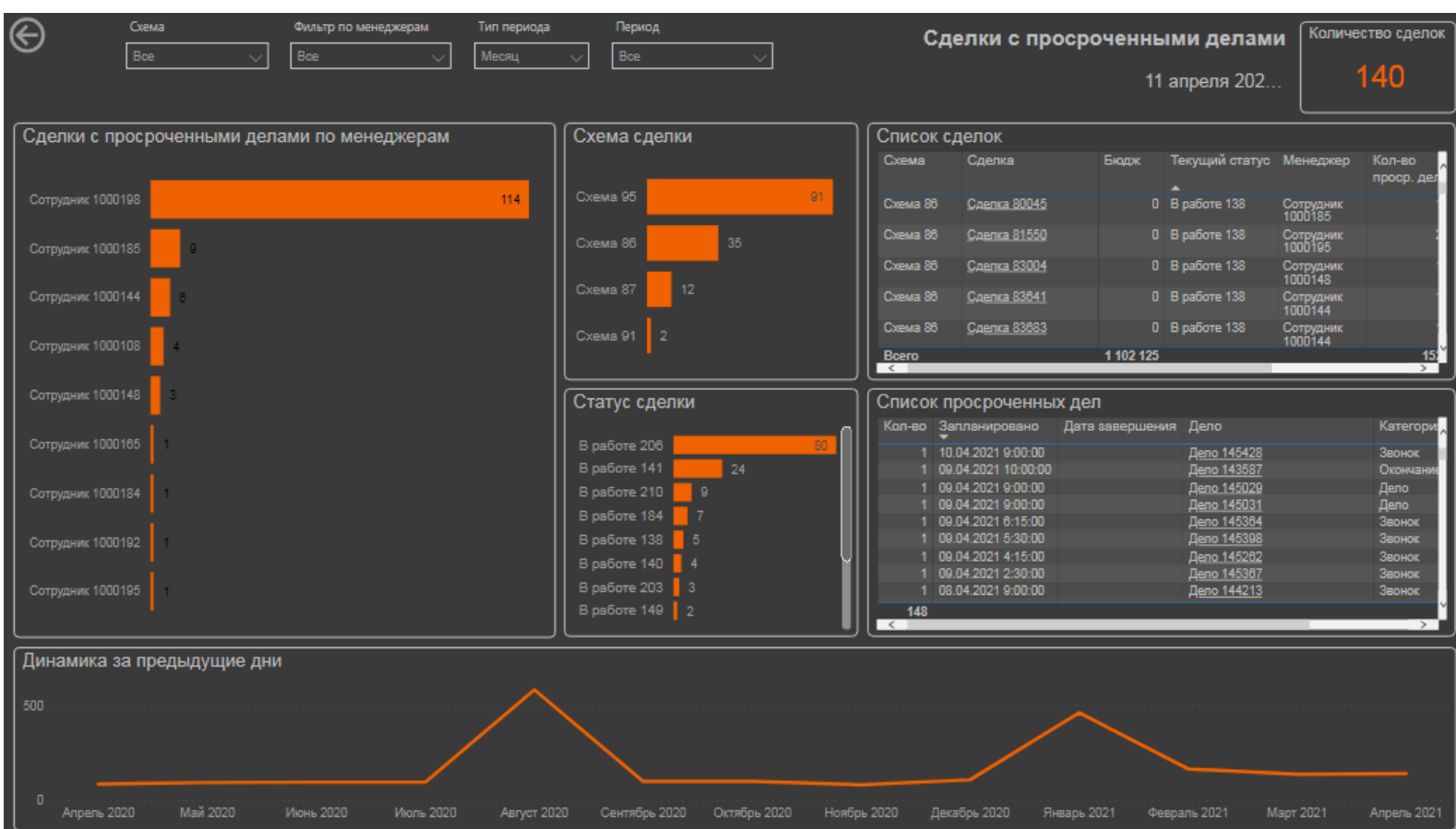


Просроченные сделки

Данный показатель отображает, сколько сделок, которые находятся в активном статусе - имеют просроченные дела.



Детализация поможет определить каковы эти сделки и как их количество менялось со временем.



Попробовать

Демонстрационный доступ

Демонстрационный доступ содержит актуальный отчет, который постоянно содержится в обновленном состоянии, но в котором вместо реальных данных - демонстрационные

Для того чтобы просмотреть демо-отчет - перейдите по [ссылке](#)

Отчеты на базе своего Мегаплана

Для подключения отчетов к любому Мегаплану - необходимо оформить заявку. Для этого необходимо отправить запрос на емейл или позвонить по телефону.

Индивидуальный отчет

По Вашему запросу может быть изготовлен любой отчет, как на основе данных из Мегаплана так и на основе данных из других систем.

Контакты

POLYTELL

Украина: (0 800)-75-43-74

РФ: 8(499) 649-44-74

Емейл: info@polytell.ru