Курсы КБ www.clientbase.ru Уровень сложности: Начальный

Курс подготовки предпринимателя для автоматизации работы компании на платформе Клиентской базы

Введение **3**

Урок 1. Знакомимся с интерфейсом программы **5**

Создаем аккаунт 5

Устанавливаем свой логотип и цветовую схему 7

Заполняем данные о компании 9

Отключаем лишние вкладки 9

Отчет на главной 11

Урок 2. Работаем с клиентами **13**

Добавляем первого клиента 13

Импортируем клиентов 16

Работа с клиентами 17

История и аналитика покупок 18

Сотрудники клиента 18

Урок 3. Работа с сотрудниками **19**

Добавляем сотрудников и выдаем им доступ 19

Настраиваем отчет прихода/ухода сотрудников 19

Урок 4. Подключаем сотрудников к работе с клиентами **23**

Распределение клиентов между менеджерами 23

Урок 5. Работаем с заявками **25**

Формирование заявки, пути добавления 25

Подтаблица “Работа по заявке” 28

Формирование клиента по заявке 28

Формирование коммерческого предложения 29

Формирование счёта по заявке 30

Формирование договора по заявке 30

Отчёт по заявкам 31

UTM-метки 31

Отчёт по сквозной аналитике 32

Урок 6. Знакомимся с основными отчетами **34**

Урок 7. Работаем со счетами **40**

Выписываем счет (печать и отправка) 40
Автоматические счета 42
Распределяем счета по сотрудникам 42
Смотрим бонусы по сотрудникам за период и управляем процентами 42

Урок 8. Задания **43**
Выставляем задания в КБ 43
Добавляем первое задание 43
Этапы работы по заданию 46
Выполнение, доработки и принятие задания 47
Работа с таблицей “Проекты” 50
Работа с Базой знаний 54
Отчёт по заданиям 55

Урок 9. Производим электронную рассылку **56**
Рассылка акции по клиентам 56
Результаты рассылки 58
Дополнение “Рассылки” 59
СМС-рассылки 62

Урок 10. Мобильная версия, модули и дополнения **64**
Мобильная версия 64
Меню мобильной версии 64
Модули 66
Доступные модули программы «Клиентская база» 66
Дополнения 68
Что такое дополнения 68
Преимущества использования дополнений 68
Как приступить к работе с дополнением 69

Введение

Добрый день, уважаемый предприниматель!

Если вы приступили к изучению данного курса, значит, вы хотите запустить процесс автоматизации вашего бизнеса:

- иметь в онлайн-доступе данные по всем важным процессам в вашей компании
- подключить к работе с этими данными всех нужных сотрудников
- запустить персонализированные авторассылки по емейл и смс по вашим клиентам
- внедрить шаблоны коммерческих предложений, договоров и других необходимых документов
- внедрить автоворонки по привлечению и обработке заявок и клиентов
- просматривать отчеты по работе бизнеса в режиме реального времени
- внедрить IP-телефонию и контролировать все разговоры ваших сотрудников

тем самым получить **персональную CRM** настроенную на автоматизацию бизнес процессов именно вашего бизнес!

Что вы получаете в результате внедрения Клиентской базы в вашей компании в течение первой же недели:

- вся работа вашей компании с клиентами ведется в одной базе, которая всегда находится онлайн;
- все действия по каждому клиенту, либо потенциальной заявке (звонки, переписка и так далее) фиксируются;
- система автоматически формирует следующие шаги, необходимые по работе над каждой заявкой или клиентом;
- ваши менеджеры получают четкий план действий и задач на каждый день;
- результаты работы руководитель видит в виде онлайн-отчетов и показателей;
- происходит значительное ускорение процессов за счет автоматизации выписки документов и их отправки клиентам;
- у вас появляется возможность запускать маркетинговые акции прямо из CRM и отслеживать их эффективность;
- вы получаете интеграцию с социальными сетями и возможность вести общение с клиентами как в соцсетях, так и в CRM с фиксацией всей истории переписки;
- автоматический учет прихода и ухода сотрудников, формирование отчета по количеству отработанных дней, опозданий, административных и расчет заработной платы;
- вы можете дорабатывать систему под себя, добавляя собственные поля и таблицы для автоматизации ваших бизнес процессов;
- вы можете интегрировать CRM с другими системами через API.

Словом, начать работать (а это именно работа!) над тем, чтобы все бизнес-процессы в вашей компании были отлажены и бизнес наконец-то начал работать на вас, а не вы на него!

Чтобы данный запуск был для вас простым и интересным, мы подготовили данный курс с уроками и заданиями в конце каждого урока. Выполнение данного курса позволит вам запустить все вышеперечисленные задачи легко и просто. Вы познакомитесь с основным функционалом программы с точки зрения ВЛАДЕЛЬЦА бизнеса.

Также у нас есть курсы для менеджеров, конфигураторов и разработчиков. В них раскрыты дополнительные возможности по настройке и использованию программы с точки зрения данных ролей. Чем больше курсов вы пройдете, тем большее пониманимание работы программы вы получите. Но мы рекомендуем начинать первый курс с вашей основной роли, для того чтобы прохождение первого курса было максимально востребованным и комфортным. После изучения основного курса вы можете перейти к следующим.

Итак, приступим к изучению программы Клиентская база.

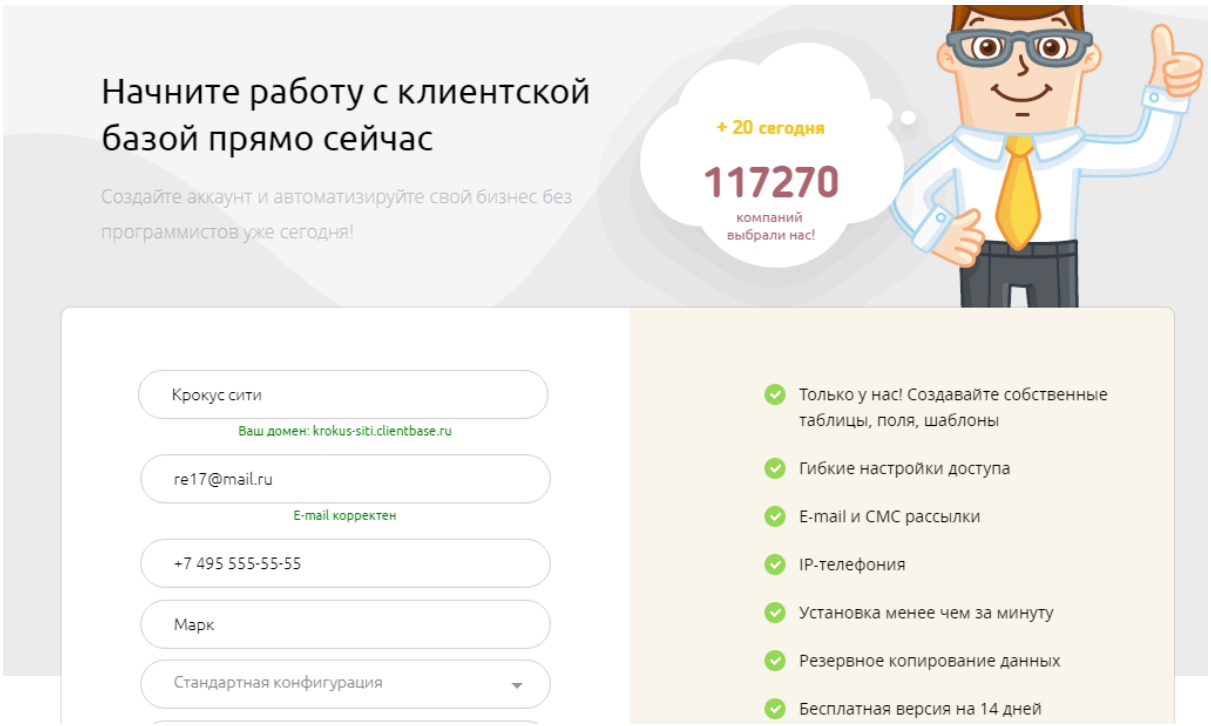
Внимание! При прохождении курса, записывайте все вопросы, которые у Вас возникали (что непонятно или не подробно расписано). Список этих вопросов необходимо будет приложить к анкете заполняемой в конце курса.

Урок 1. Знакомимся с интерфейсом программы

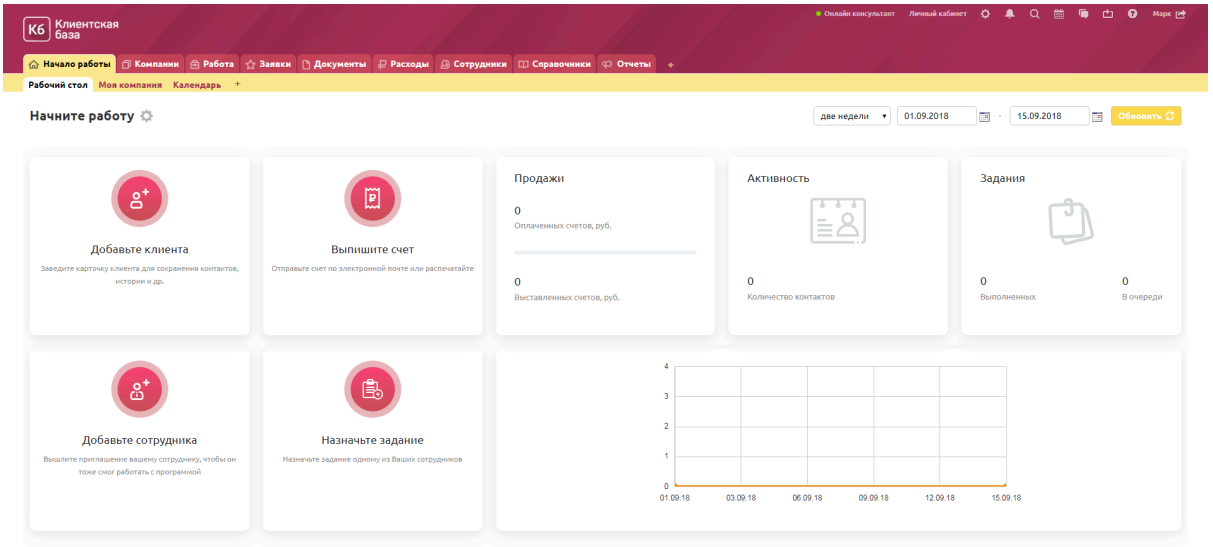
Клиентская база - это онлайн-платформа, с помощью которой можно создавать персональные решения по автоматизации любого бизнеса.
Сайт: www.clientbase.ru

Создаем аккаунт

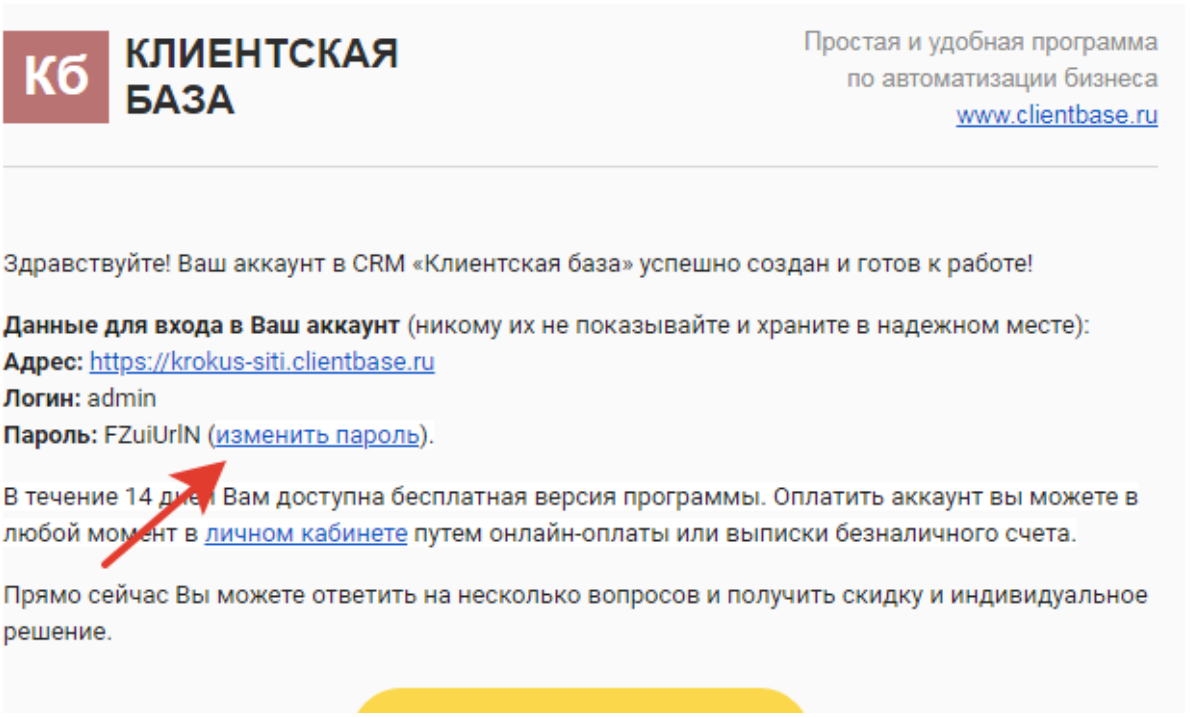
Для начала прохождения курса создайте аккаунт вашей компании по адресу https://clientbase.ru/create/



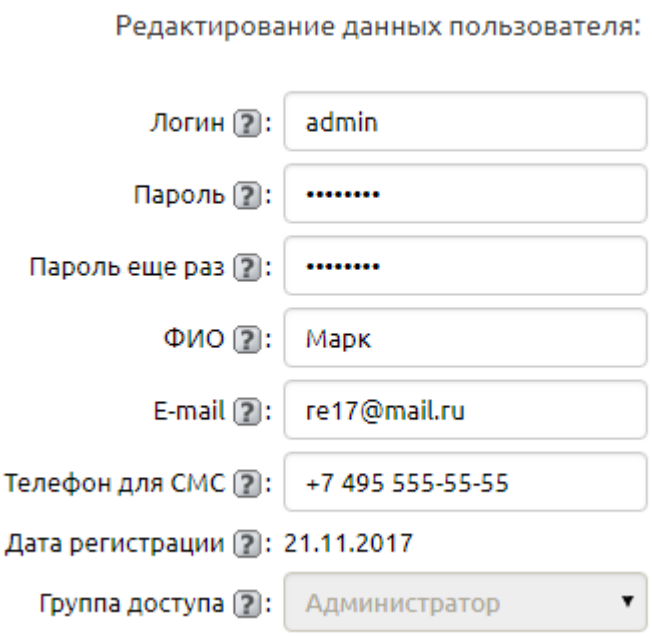
После того как аккаунт создастся, мы попадаем на Рабочий стол вашего аккаунта.



На электронную почту, указанную при регистрации, высылается приветственное письмо с логином и паролем, которые понадобятся вам для дальнейшей работы. Логин администратора - это **admin**, а пароль мы рекомендуем заменить на более удобный для вас. Для этого щелкните в письме на ссылку “Изменить пароль”



Вас перебросит в настройки программы, где вы сможете изменить пароль на тот, который удобен для вас



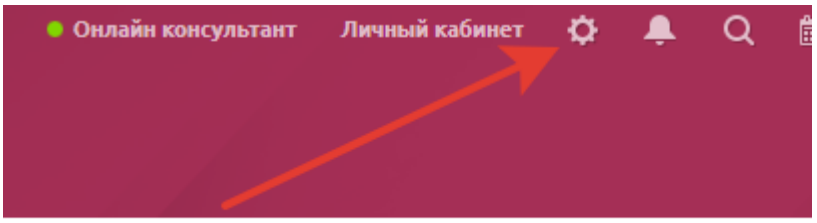
В дальнейшем вы всегда можете снова изменить данный пароль на любой другой, как для самого себя, так и для других пользователей программы.
Сделать это можно, как по ссылке в письме, так и в настройках программы:
Настройки (иконка шестеренки в правом верхнем углу) - Пользователи - выбираете пользователя и изменяете ему пароль.

Итак, вы создали аккаунт для вашей компании и задали собственный пароль для входа в него. Теперь вы можете использовать данный аккаунт из любой точки, где есть интернет. В случае же если вы забудете пароль, вы всегда можете восстановить его на электронную почту, главное, чтобы была указана актуальная электронная почта.

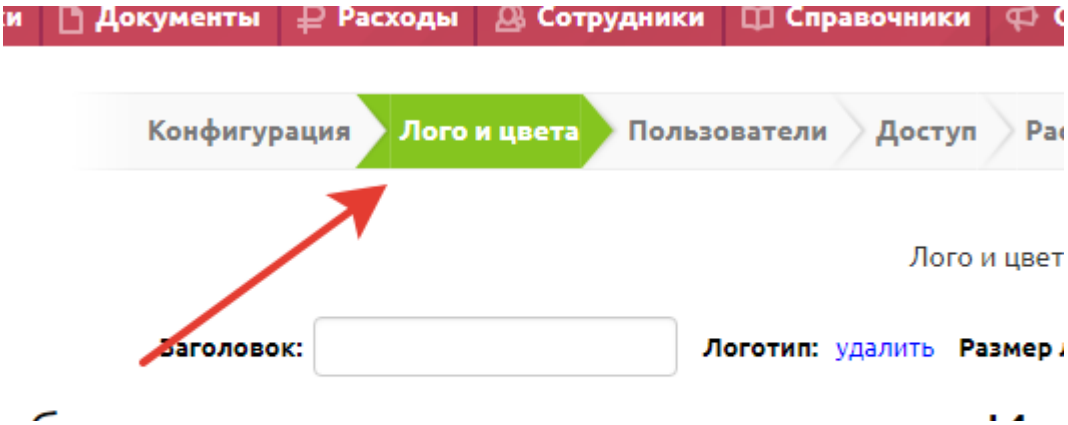
Устанавливаем свой логотип и цветовую схему

И вам, и вашим сотрудникам будет гораздо приятнее работать с CRM, если она будет отображаться с вашим логотипом и в ваших фирменных цветах.

Для того чтобы установить собственный логотип, перейдите в Настройки



И далее щелкните на вкладку “Лого и цвета”



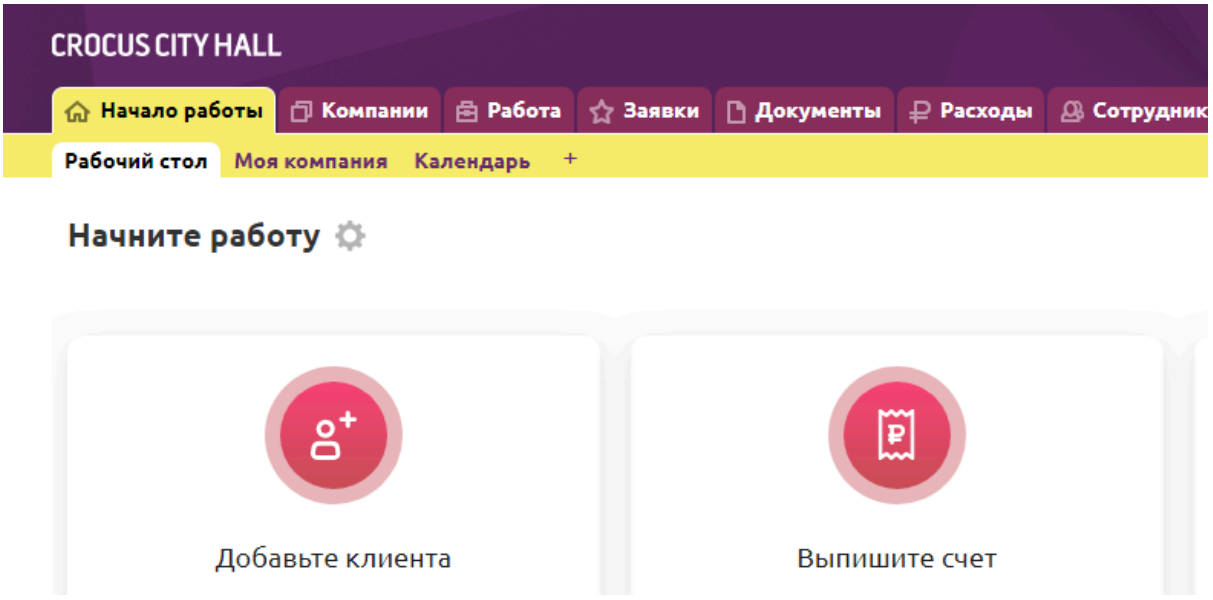
Тут вы можете установить: текстовый заголовок или логотип, а также выбрать цвета, в которых будет отображаться интерфейс CRM системы.

Для того чтобы установить свой логотип, сначала щелкаем на ссылке “Удалить”, чтобы удалить существующий логотип Клиентская база, а затем нажимаем на кнопку “Выбрать файл”, загружаем ваш логотип (желательно чтобы он был белым на прозрачном фоне, вы можете попросить вашего дизайнера подготовить вам такой логотип) и нажимаем “Сохранить”. Если у вас пока нет логотипа, то вы можете заполнить текст в поле “Заголовок”, и тогда название вашей компании отобразится в шапке в виде текста.

Итак, мы видим что логотип загрузился и отображается в шапке программы.

Далее вы можете выбрать любую из существующих цветовых схем, либо составить свою цветовую схему, выбрав ваши корпоративные цвета, и снова нажимаете Сохранить.

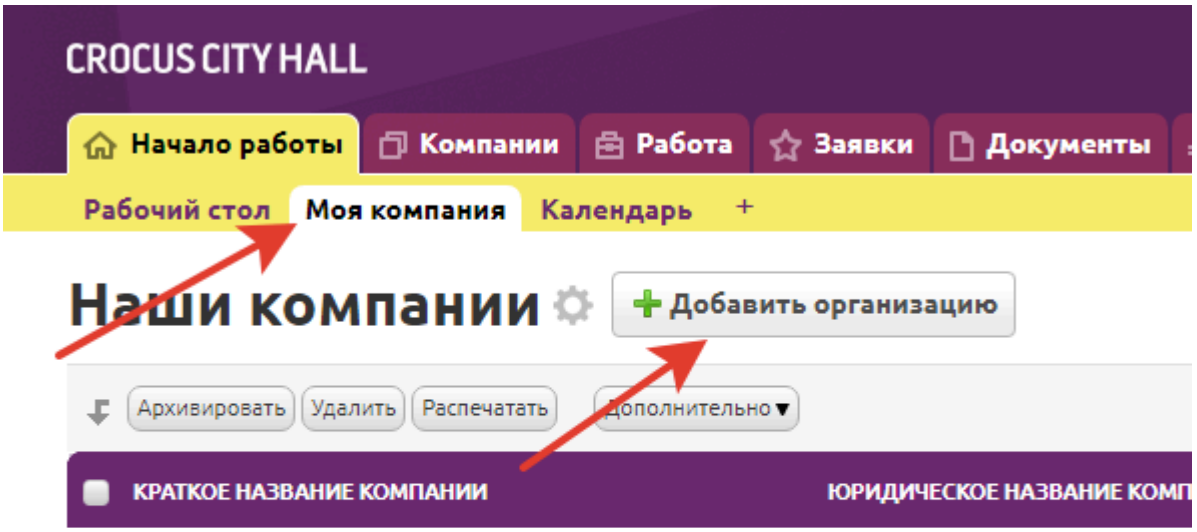
Теперь ваша CRM выглядит в вашем корпоративном стиле, например, так:



Переходим к следующему пункту.

Заполняем данные о компании

Следующим шагом давайте заполним информацию о вашей компании.
Для этого переходим во вкладку “Моя компания” и нажимаем на кнопку Добавить организацию.



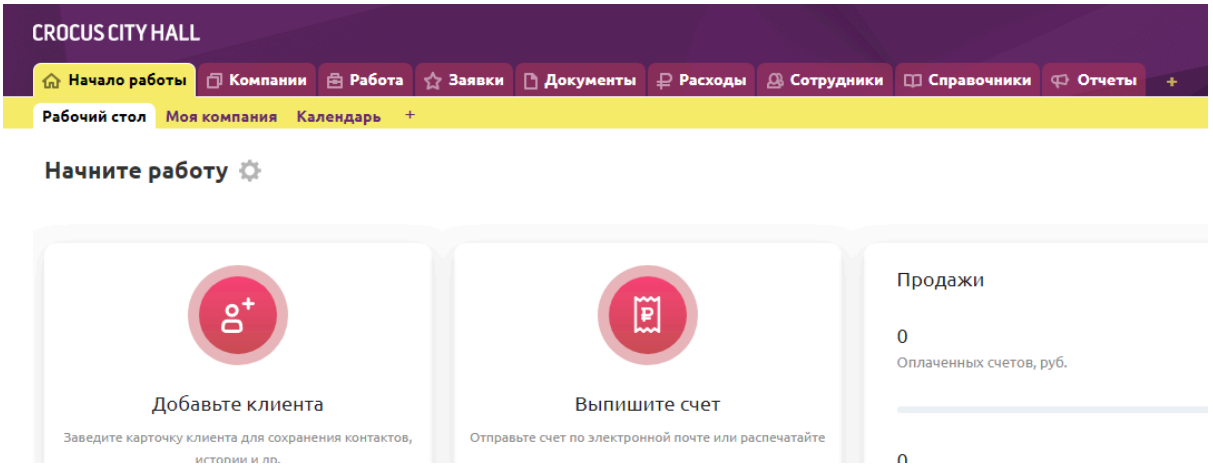
Там требуется заполнить поля:

- *Краткое название компании* - Название вашей организации в удобном вам формате
- *Юридическое название компании* - Название компании, которое будет использоваться в документах: счетах, договорах и т.д.
- *Адрес, Телефон, Реквизиты* и так далее.
- Если ваша компания применяет НДС, то следует указать это в графе НДС, а также ставку НДС. Если нет, то просто оставьте значение : “Не учитывать”.
- Также вы можете загрузить отсканированные печать компании и подпись руководителя, для того чтобы вы могли формировать электронные версии счетов с проставленной подписью и печатью компании и отсылать их по электронной почте.

И нажимаете на кнопку “Сохранить”. Ваша организация создана, в дальнейшем вы всегда сможете откорректировать эти данные, а также в случае необходимости добавить еще нужное количество ваших компаний, от лица которых вы планируете выставлять счета (наша платформа поддерживает возможность вести в одной базе работу нескольких компаний и выставлять параллельно счета от нескольких организаций).

Отключаем лишние вкладки

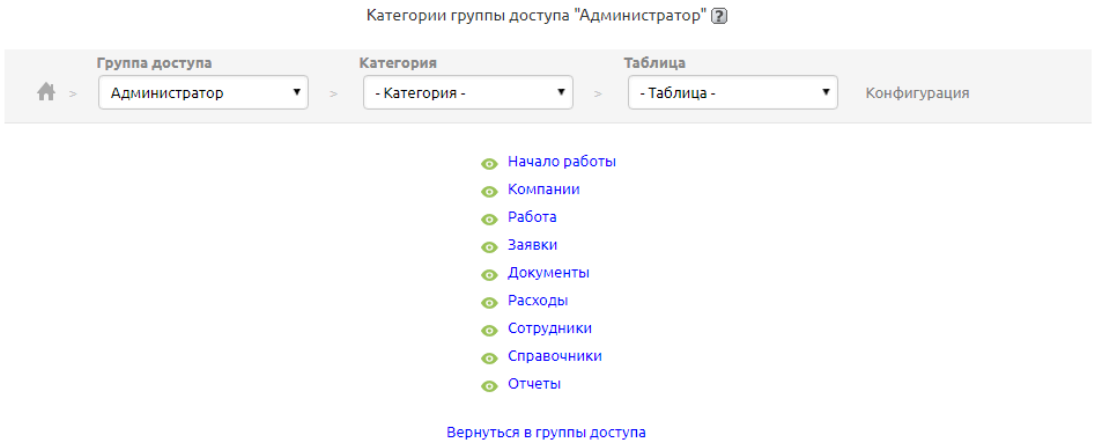
Теперь посмотрим на вкладки меню



По умолчанию это: Начало работы, Компании, Работа, Заявки, Документы, Расходы, Сотрудники, Справочники, Отчеты.

Допустим, вам не нужен учет Расходов, и эта вкладка вам только мешает (это может быть любая другая вкладка). Давайте отключим эту вкладку из меню.

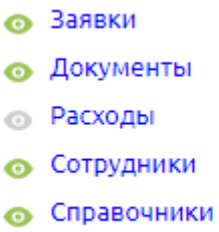
Для этого переходим в Настройки (шестеренка) - Доступ - Администратор



и щелкаем на иконку зеленого глаза рядом с категорией Расходы. Иконка меняется с зеленой на серую, с серой на серую с красным замком, и снова на зеленую

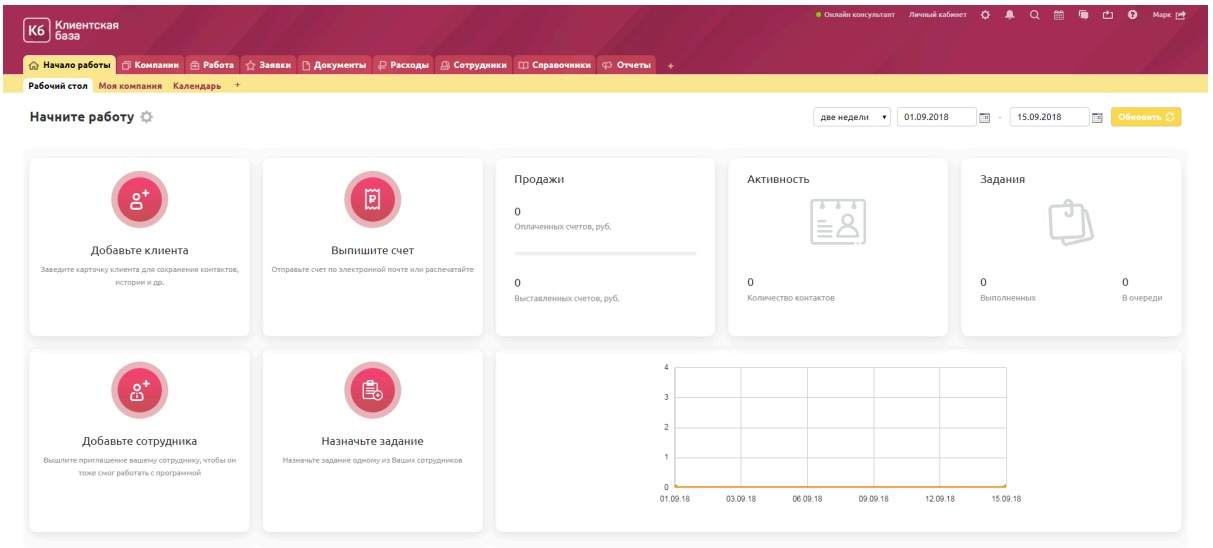
- Зеленый глаз - категория отображается
- Серый глаз - категория не отображается, но доступна по прямой ссылке
- Серый глаз с замочком - категория не отображается, доступ к ней полностью заблокирован

Устанавливаем иконку серого глаза рядом с категорией Расходы:



и обновляем страницу (нажимаем F5). После обновления категория расходы исчезает из верхнего меню вкладок.
Аналогичным образом вы можете настроить доступ и другим группам, например, вашим менеджерам.

Отчет на главной



Щелкните на вкладку Начало работы и вернитесь на отчет Рабочий стол.
Из данного отчета можно быстро:

- добавить клиента
- выписать счет
- добавить сотрудника
- назначить задание

Пока мы этого делать не будем, этим мы займемся в следующих уроках.

Также Рабочий стол отображает показатели по продажам, по активности ваших менеджеров и по заданиям. При установке программы они все равны нулю, но в дальнейшем при выставлении счетов, добавлении сотрудников и выставлении задач мы увидим, что данные цифры начнут изменяться.

Задание 1. Итак, в данном уроке мы уже сделали довольно много: создали аккаунт, сменили пароль администратора, установили ваш фирменный логотип и цвета, убрали лишние вкладки, заполнили данные о компании и изучили отчет Рабочий стол. Это уже и так большой объем работы, поэтому будем считать, что с заданием 1 вы уже справились, переходим ко второму уроку.
Внимание! Для успешного прохождения курса и получения сертификата необходимо выполнить все задания, поэтому мы просим Вас не пропускать никакие пункты,

заданий, т.к. после того как вы завершите курс, все задания будут проверены вашим куратором.

Урок 2. Работаем с клиентами

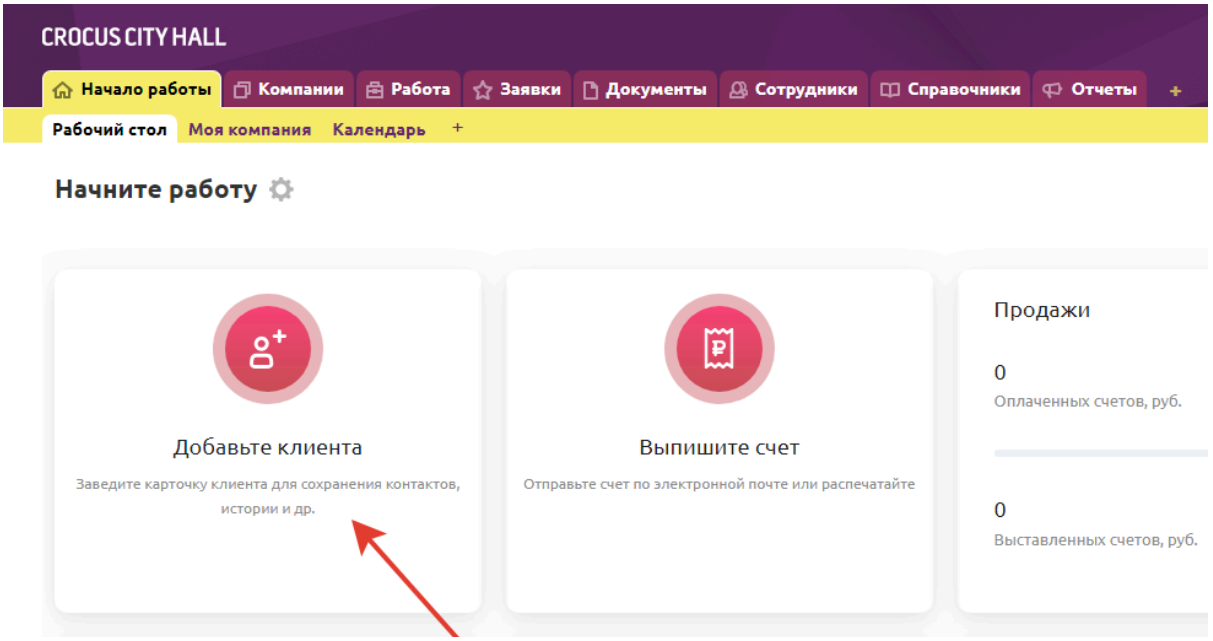
Итак, приступаем к самому интересному, а именно работе с вашими клиентами. Ваша клиентская база - это один из главных активов вашего бизнеса, поэтому ее крайне важно сохранять, поддерживать в актуальном состоянии и постоянно работать с ней, чтобы клиенты не ушли к конкурентам.

Добавляем первого клиента

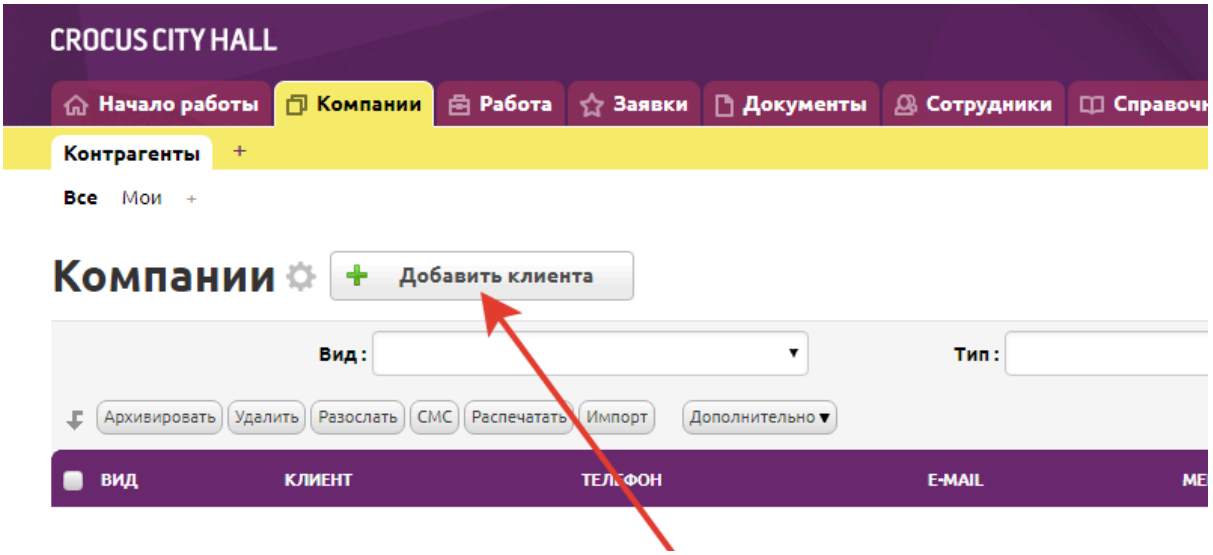
Давайте добавим вашего первого (и желательно любимого) клиента.

Сделать это можно тремя способами:

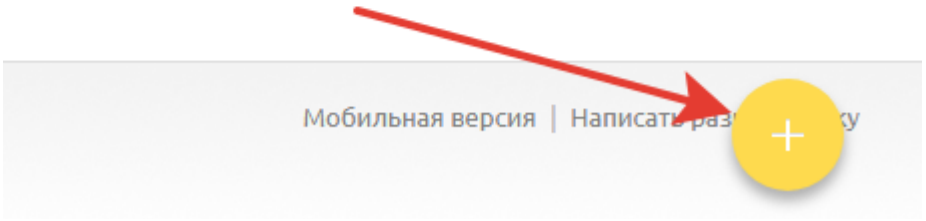
Первый способ. Вы можете нажать на блок “Добавьте клиента” на вашем отчете Рабочий стол, который мы изучали в первом уроке



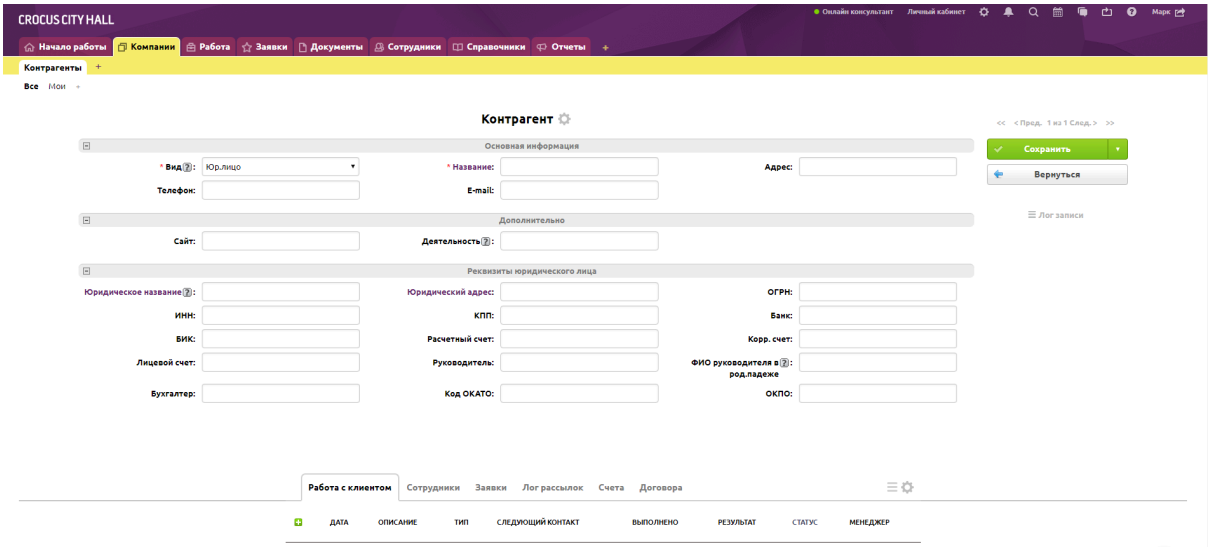
Второй способ. Вы можете щелкнуть на вкладке Компании и перейти в таблицу Контрагенты, где нажать кнопку “Добавить клиента”. Это стандартный метод добавления клиентов или записей в любую другую таблицу.



Третий способ. В правом нижнем углу у вас располагается желтый кружок с плюсом. Это иконка быстрого добавления записей. С помощью него мы можем добавлять записи в 4 самые популярные таблицы вашей системы: Клиенты, Счета, Сотрудники, Задания. Для того чтобы добавить клиента, вам необходимо навести мышку на плюсик, далее всплывут еще 4 кружочка, вам нужно выбрать необходимую таблицу (в нашем случае это Добавить клиента) и кликнуть на ней.
Кстати! Вы можете менять таблицы, которые отображаются в быстром добавлении записей по своему усмотрению. Это делается в настройках таблиц.



Вне зависимости от того, какой способ мы выбрали, мы попадем на страницу добавления клиента.

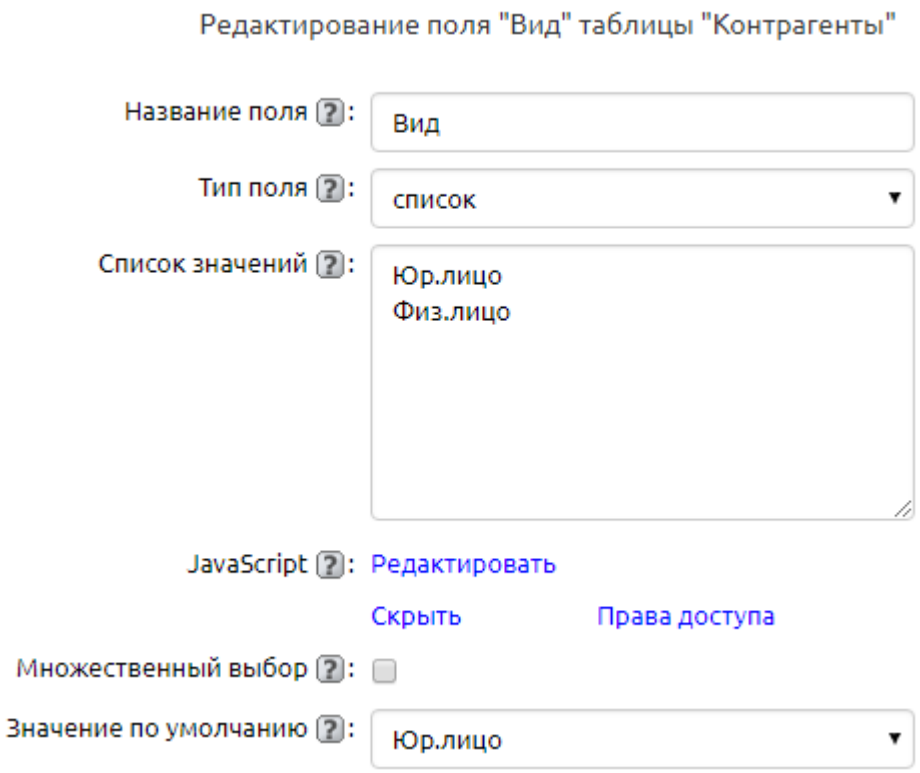


Заполните данные о клиенте и нажмите Сохранить. Также если вы общаетесь в компании клиента с несколькими сотрудниками, то вы также можете внести данные о сотрудниках этой компании с указанием их личных контактов (подтаблица Сотрудники).

Далее в карточке клиента можно будет заполнить реквизиты компании, а также просматривать аналитическую информацию по продажам каждой компании.

Также стоит отметить, что автоматически данному клиенту назначается менеджер, а именно вы, так как именно вы добавили данного клиента. Если с этим клиентом работаете не вы, а какой-то из ваших менеджеров, то вы сможете изменить его, отредактировав поле Менеджер в карточке клиента.

По умолчанию создаются клиенты с типом Юрлицо, если вы хотите изменить вид клиента по умолчанию на Физлицо, то это можно сделать перейдя в Настройки - Таблица Контрагенты - Поле Вид - Значение по умолчанию: Физлицо. При изменении настройки все новые клиенты будут создаваться с видом Физлицо.

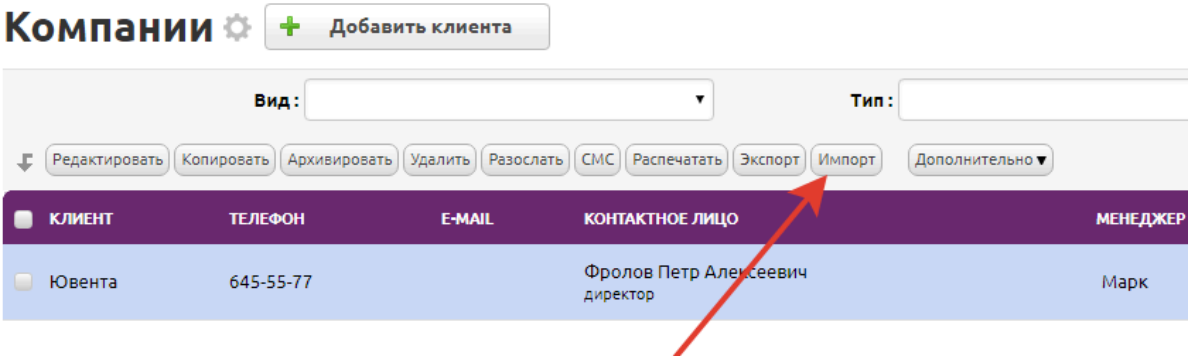


Импортируем клиентов

Вернемся снова в таблицу Контрагенты. Теперь вы видим в ней нашего клиента.

Возможно, у вас уже есть база клиентов, которую вы вели в формате Excel. Вы можете легко импортировать ее в нашу базу.

Для этого кликните на кнопку “Импорт”, которая находится над таблицей.

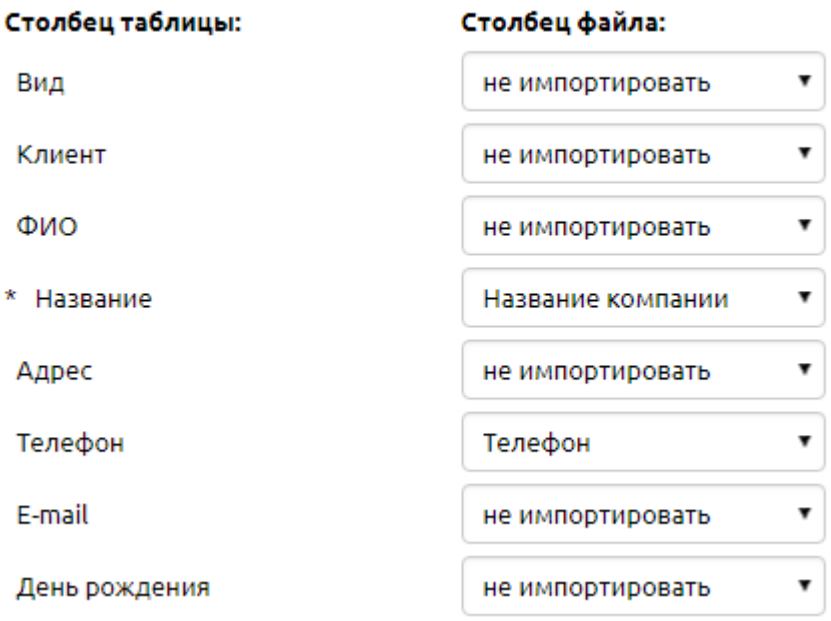


Далее загрузите ваш файл, который вы хотите импортировать. **Внимание**! Для корректного импортирования данные в файле также должны быть расположены по столбцам и строкам. Порядок столбцов в файле не имеет значения. Если у вас нет готового файла Excel с клиентами , то скачайте наш тестовый файл и импортируйте его.

Итак, выбираем файл и нажимаем кнопку Загрузить.

После этого вам нужно будет сопоставить столбцы в загружаемом файле и в CRM. То есть вам нужно будет указать, какой столбец из файла в какое поле требуется загрузить.

Например, у нас есть поле Название компании



Установим соответствие “Название” - Название компании. И так далее для всех столбцов.

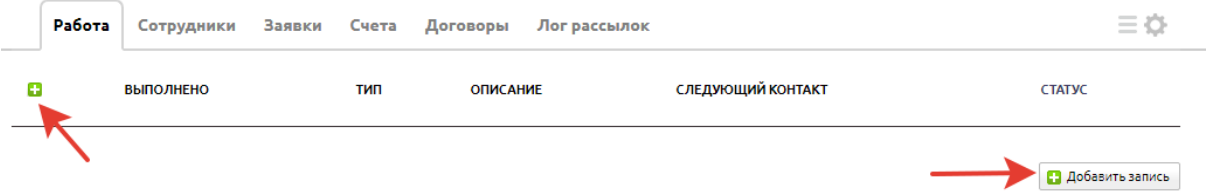
Далее нажимаем на кнопку “Импорт”.

Внимание! Если при сопоставлении столбцов данные из файла отображаются в нечитаемой кодировке, то требуется изменить опцию “Кодировка файла” (обычно это Windows1251 Cyrillic либо UTF-8).

Работа с клиентами

После добавления клиенты вы можете добавить записи в подтаблицы Работа с клиентом и Сотрудники.

Чтобы добавить запись в подтаблицу “Работа”, нажмите на кнопку “Добавить запись” в подтаблице (или зеленый плюсик).



Например, добавим себе запланированный звонок клиенту на 27.09.2018 13:30 и запишем цель звонка.

В заданную дату у нас отобразится уведомление о том, что необходимо позвонить данному клиенту.

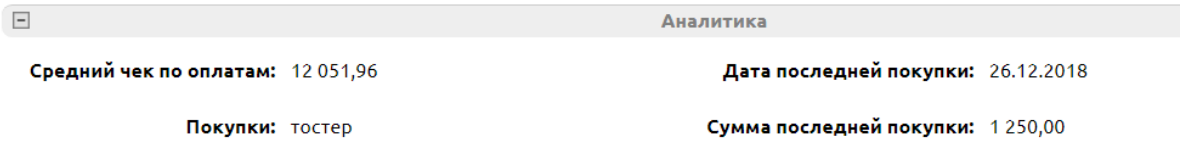
После того как мы позвоним ему, мы меняем поле “Выполнено” на “Да” и записываем результат. Также по результатам выполнения запланированного действия вы можете изменить Статус клиента (в подтаблице Работа), он изменится и в карточке клиента.

История и аналитика покупок

По каждому клиенту на основе выставленных и оплаченных счетов формируется аналитическая информация, которая находится в группе Аналитика.

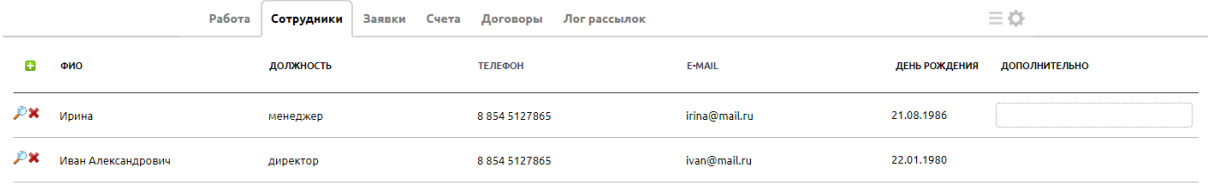
Тут вы можете увидеть:

- Средний чек по оплатам
- Дата последней покупки
- Покупки
- Сумма последней покупки



Сотрудники клиента

У одного клиента (юрлица) может быть несколько сотрудников, с которыми вы ведете работу - от менеджера до директора. Информацию о них требуется добавлять в подтаблицу Сотрудники.



Задание 2. В результате прохождения данного урока у вас должны быть: добавленный вручную клиент, импортированные клиенты (собственные либо из файла с примером), намечена работа с одним из клиентов, добавлены сотрудники клиента.

Урок 3. Работа с сотрудниками

Добавляем сотрудников и выдаем им доступ

Итак, пришло время добавить в CRM ваших сотрудников. После добавления сотрудников динамика работы с клиентами сразу начнет расти, а вы сможете ее отслеживать.

Данные о сотрудниках содержатся в таблице Сотрудники. Добавить сотрудника, так же как и клиента, можно несколькими способами:

- в отчете главной страницы,
- из таблицы Сотрудники,
- через желтый плюсик быстрого добавления записей.

Внимание! Мы **не рекомендуем** добавлять сотрудников через Настройки - Пользователи. Это возможно, однако рекомендуется только опытным конфигураторам.

После добавления сотрудника вы можете заполнить дополнительную информацию о нем: дата оформления, фотография, паспортные данные и так далее.

После добавления сотрудника ему на электронную почту автоматически отправляется приглашение в программу с той группой доступа, которую вы указали при добавлении (по умолчанию это группа Менеджеры). Если вы не хотите давать сотруднику доступ в систему, то оставьте поле Группа доступа пустым.

В случае архивации или удаления сотрудников (для архивации или удаления требуется выделить сотрудника/сотрудников и применить к ним соответствующее действие), доступ в систему им также закрывается (т.е их логин/пароль для доступа в программу блокируются).

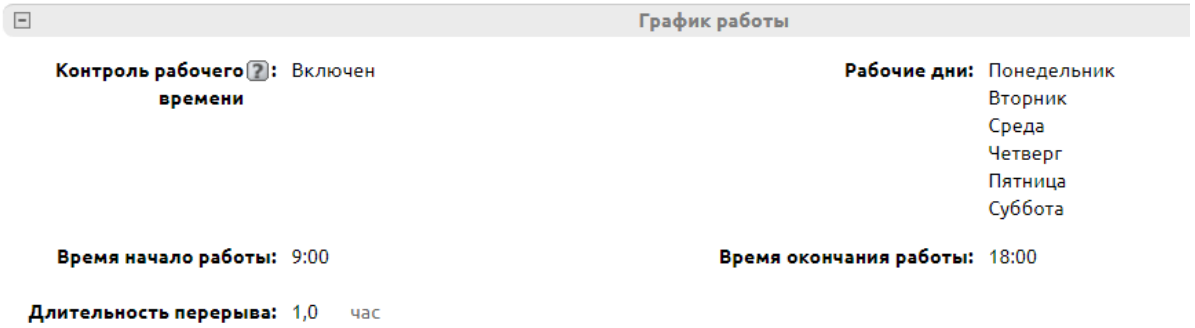
Вы всегда можете изменить группу доступа любому сотруднику. Для этого требуется отредактировать поле “Группа доступа”. В случае, если вы сбрасываете группу доступа на пустую, то его доступ блокируется, но вы всегда можете разблокировать его вновь, указав нужную группу доступа.

Настраиваем отчет прихода/ухода сотрудников

В Клиентской базе есть встроенная система, которая позволяет:

- фиксировать приход и уход сотрудников на рабочее место
- задавать расписание работы любого сотрудника
- подсчитывать количество опозданий и отгулов за заданный период
- подсчитывать количество отработанных часов и сверхурочных за заданный период

Давайте рассмотрим, как работает эта система.
Для начала открываем таблицу “Наши сотрудники” и нужного нам сотрудника и смотрим, какой режим работы у него задан.



У каждого сотрудника есть группа полей “График работы”.

Контроль рабочего времени - если он “Включен”, значит сотруднику требуется самостоятельно отмечать свой приход и уход с работы через программу, если же он “Выключен”, то рабочие часы будут формироваться автоматически согласно графику, но их можно будет отредактировать.

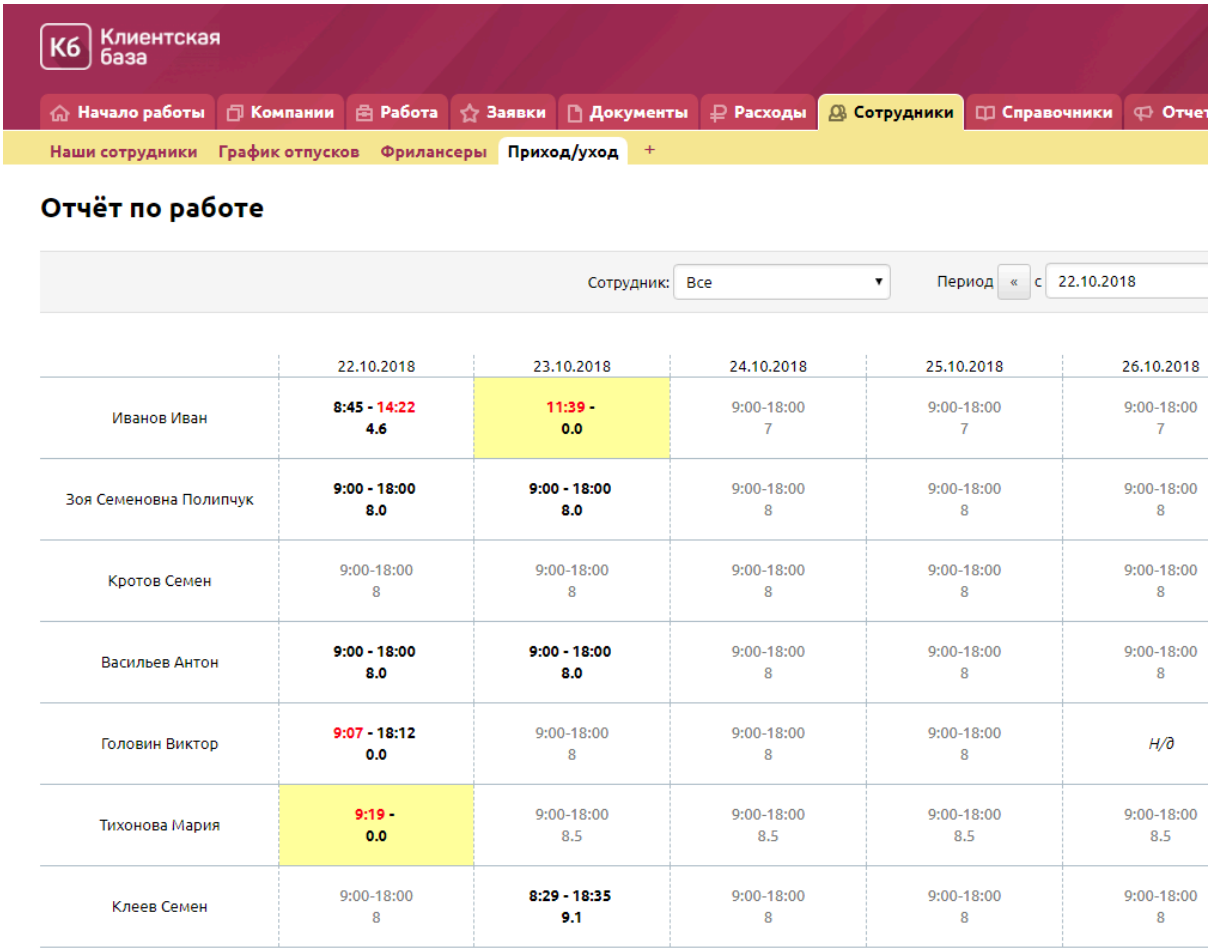
Рабочие дни - это те дни, в которые данный сотрудник работает. По умолчанию это Пн-Пт, но вы можете установить собственные дни для каждого сотрудника.

Время начала работы - это то время, в которое сотрудник обязан быть на работе. Если у сотрудника включен Контроль рабочего времени и он придет позже данного времени, то система зафиксирует опоздание и в отчете “Приход-уход” оно будет отображаться красным.

Время окончания работы - это то время, до которого сотрудник обязан отработать. Если он отметит свой уход раньше данного времени, то система также подсветит его красным.

Длительность перерыва - это стандартное время обеда (1 час), если сотрудник постоянно работает без обеда, либо его обед, напротив, составляет, например, 2 часа, то вы можете задать это время в данном поле и оно будет вычитаться из рабочего времени за день. Длительность обеда можно будет редактировать для каждого рабочего дня, если в какой-то из дней время перерыва отличалось. Здесь же мы задаем рабочее время по умолчанию.

Итак, убедившись, что Контроль рабочего времени включен и график работы настроен верно, мы можем перейти в отчет “Приход/уход” и рассмотреть его.



В данном отчете мы видим всех сотрудников и время их прихода на работу и ухода с нее. Если время прихода или ухода отличаются от заданных в полях График работы, то они подсвечиваются красным. Также автоматически считается отработанное время за день.

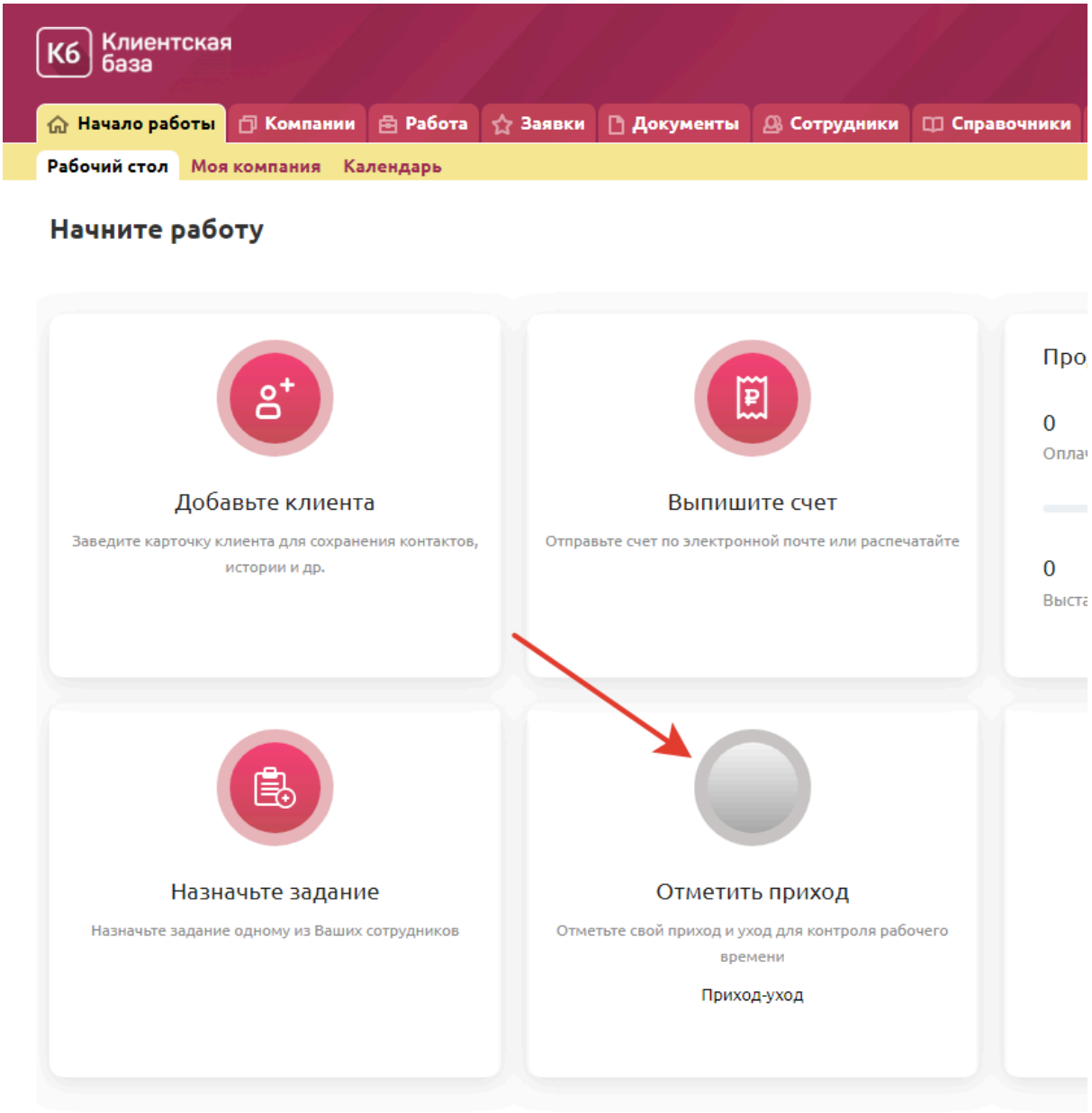
Если вы, как администратор, хотите исправить какие-то данные, то вы можете щелкнуть на соответствующий квадратик и перейти в запись о приходе/уходе конкретного сотрудника за конкретный день. Здесь вы можете исправить время прихода и ухода (делается это путем редактирования записей в подтаблице Приход/Уход), отметить для сотрудника административный отпуск.

В случае если у сотрудника в какой-то из дней установлен административный отпуск (поле Административный отпуск равно Да), то опоздания в этот день не считаются. Также вы можете записать для себя причину административного отпуска.

В отчете “Приход/Уход” фиксируется итоговое количество отработанных за период часов, а также количество опозданий и отгулов в часах. На основе этих данных вы можете начислять сотрудникам оплату, а также вводить собственную систему штрафов.

Как происходит отметка прихода/ухода у сотрудников? Сотруднику, для того чтобы отметить свой приход и уход, требуется нажать на кнопку Отметить приход на

стартовой странице Клиентской базы. Также отметить уход можно в отчете “Приход/Уход”, нажав на соответствующую ссылку в своем квадратике.



Таким образом, после внедрения системы контроля Прихода / Ухода сотрудников через CRM вы получаете полный контроль над графиком работы сотрудников.

Задание 3. Добавьте в таблицу Сотрудники не менее одного сотрудника с группой доступа “Менеджеры”.
Добавьте также одного сотрудника без доступа в систему, например, уборщицу.

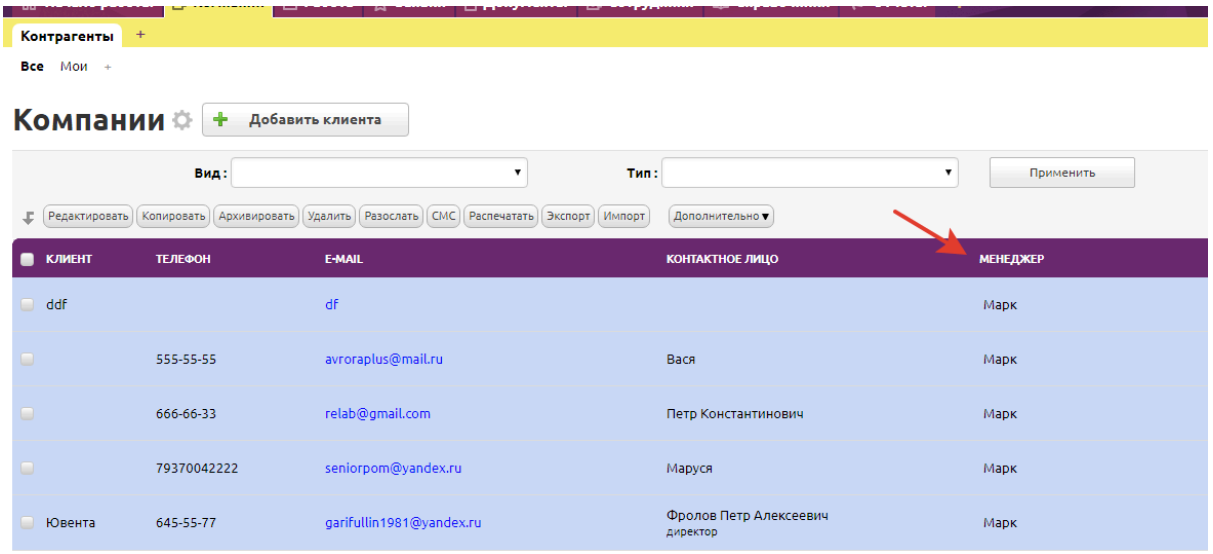
Урок 4. Подключаем сотрудников к работе с клиентами

Распределение клиентов между менеджерами

Итак, у нас в CRM уже добавлены ваши клиенты, добавлены ваши сотрудники, теперь необходимо научиться распределять клиентов по сотрудникам.

В компаниях чаще всего клиенты закрепляются за конкретными менеджерами, это ведет к повышению лояльности клиентов и порядка в компании.

В таблице контрагенты есть поле “Менеджер”, там по умолчанию устанавливается тот сотрудник, который добавил данного клиента. Если вы после добавления клиента хотите передать его какому-то менеджеру, то требуется изменить это поле.

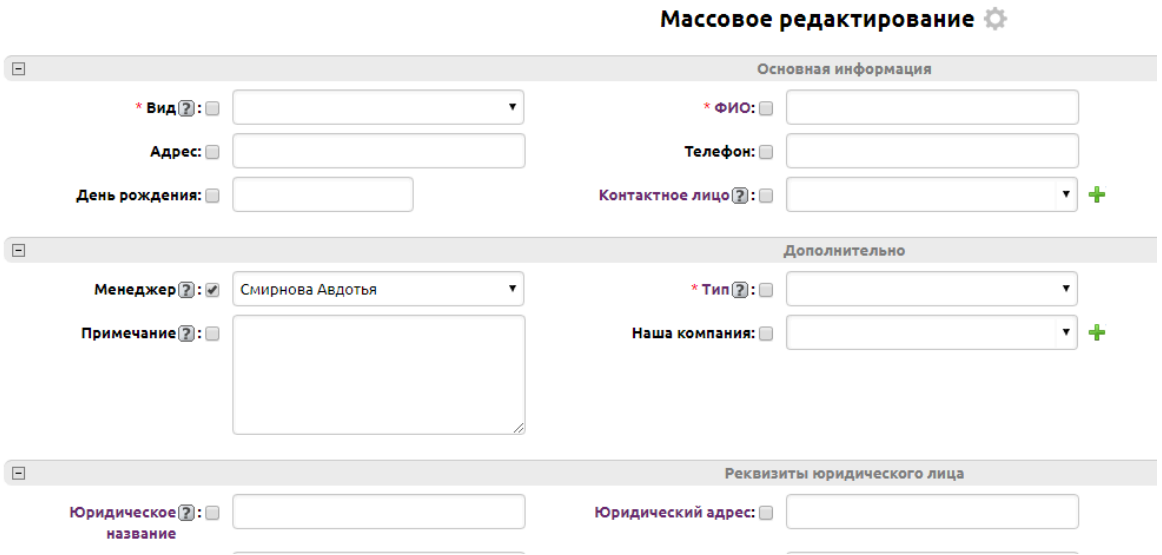


Меняем поле менеджер на нужного вам менеджера, и, если мы войдем в CRM под данным менеджером, то увидим, что у этого менеджера данный клиент появился в фильтре Мои, а также у него появилась возможность редактировать данного клиента, а не только просматривать.

Таким образом настроены группы доступа по умолчанию. Сотрудники в группе доступа Администратор могут и просматривать, и редактировать всех клиентов, а менеджеры могут просматривать всех, но редактировать только своих клиентов. При необходимости в дальнейшем вы можете исправить или дополнить эти настройки в настройках Доступа.

Далее таким же образом вы можете распределить всех оставшихся клиентов между менеджерами. Если вы хотите назначить сразу множество клиентов для какого-то конкретного менеджера, то выделите галочками нужных клиентов и нажмите кнопку “Редактировать”. Вы попадаете в режим массового редактирования записей, все

изменения, которые вы сделаете в нем, выполнятся для всех записей, которые вы выделили. Сейчас нам требуется отредактировать поле менеджер, находим это поле, выбираем нужного менеджера и нажимаем “Сохранить”



В результате этого действия всем клиенты, которых мы выделили, назначится менеджер Смиронова Авдотья.

Также же вам может пригодиться опция Поиска или Расширенного поиска по базе. Если клиентов у вас много и вам требуется распределить их по менеджерам по какому-либо признаку, то вы можете сначала сделать необходимую выборку (например, все клиенты из города Москва или все клиенты со Статусом Холодный) и далее назначить всем выбранным клиентам требуемого менеджера.

Таким образом вы можете распределить всех ваших клиентов по менеджерам.

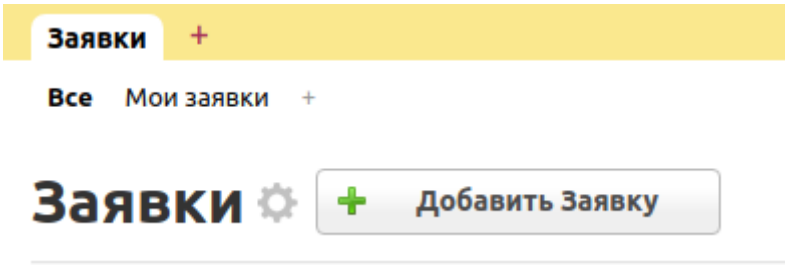
Урок 5. Работаем с заявками

В системе имеется очень удобный инструмент по работе с заявками, поступающими от клиентов и лиц, ещё не являющихся клиентами (которых с помощью нашей CRM можно довольно быстро и просто перевести их из статуса “потенциальные” в статус “действующие”).

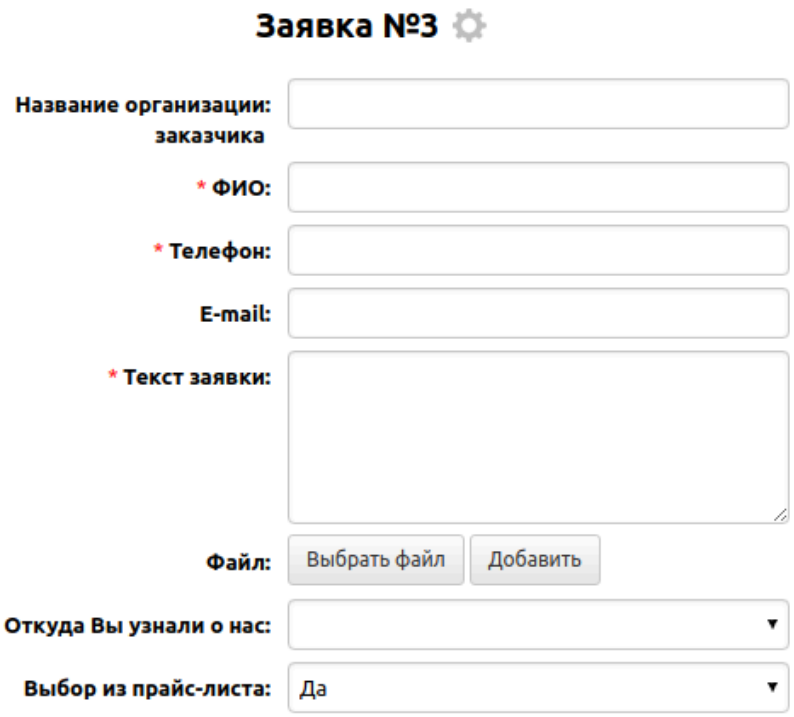
Формирование заявки, пути добавления

Заявки могут попадать в систему различными способами. Рассмотрим каждый из них.

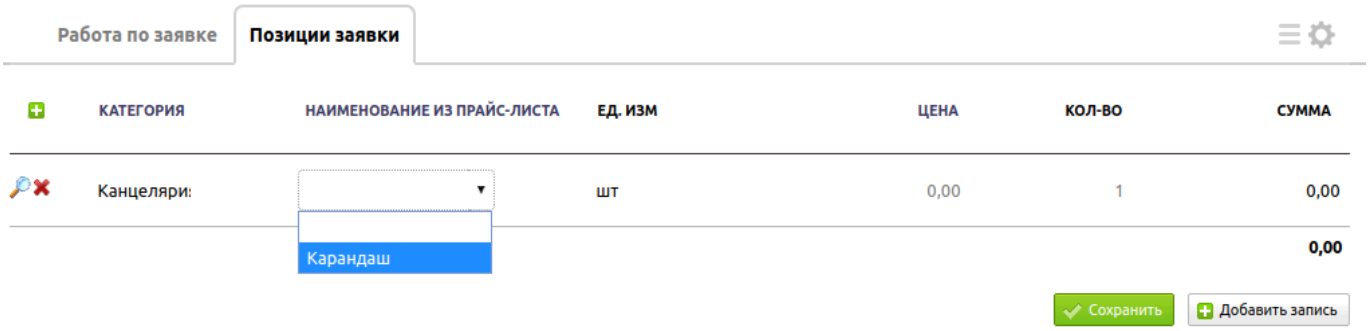
1. У каждого из пользователей в системе с соответствующим доступом (по умолчанию доступ настроен для всех пользователей групп доступа Администраторы и Менеджеры) есть возможность добавлять заявки. Для этого необходимо зайти в категорию “Заявки”, таблицу “Заявки”, здесь нажать кнопку “Добавить заявку”:



Откроется страница добавления заявки:



Обратите внимание. Поле “Выбор из прайс-листа” влияет на метод внесения позиций заявки в одноимённую подтаблицу. Если поставить в данном поле “Да”, то позиции можно будете выбрать из таблицы “Прайс-лист” (категории “Справочники”):



Иначе наименования позиций можно будет вносить вручную.

2. Заявки могут добавляться через внешнюю форму (анкету), которая есть в таблице Заявки) и которую можно встроить в любой сайт, или ссылку на которую можно отправлять по любому каналу связи. Выглядит она следующим образом:

Заявка с сайта

Дата заявки

18.01.2019

Название Вашей организации

ФИО *

Телефон *

E-mail

Текст заявки *

Файл

Добавить

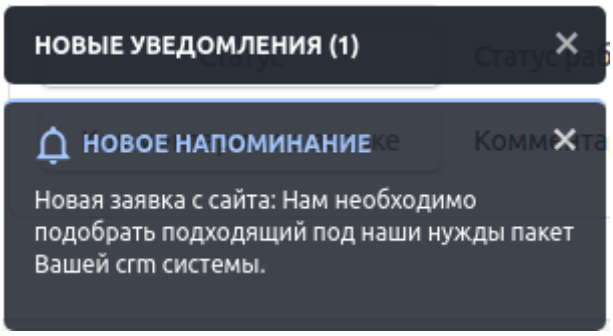
Откуда Вы узнали о нас

* - обязательное для заполнения

Нажимая кнопку «Отправить», я даю свое согласие на обработку моих персональных данных, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», на условиях и для целей, определенных в Согласии на обработку персональных данных

Отправить

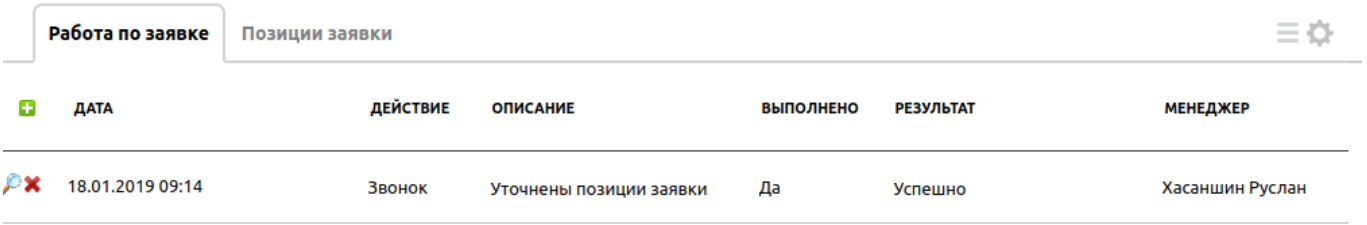
После её заполнения и нажатие на кнопку “Отправить” в системе сработает уведомление (по умолчанию на получение настроены все пользователи групп доступа “Администраторы” и “Менеджеры”):



Подробнее о том, как настроить внешнюю форму, вы можете узнать в курсе конфигуратора, урок 9. Курс доступен по ссылке: https://docs.google.com/document/d/1KvjCVlIR0EIsuH3VTOcDKZKKdZVdFjmJLXfgB1SoE8o/edit

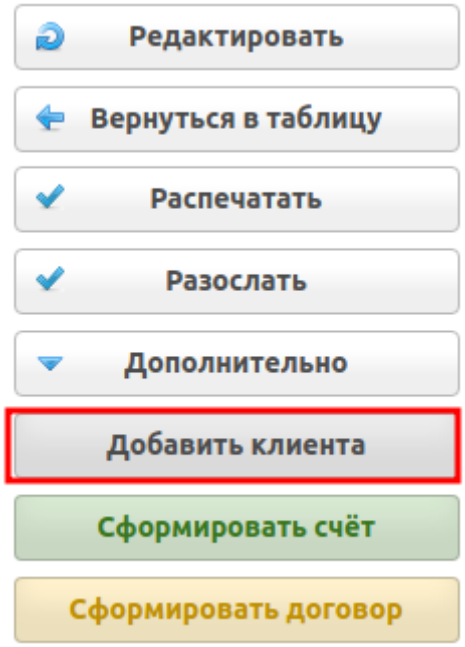
Подтаблица “Работа по заявке”

Данная подтаблица служит для фиксации и дальнейшего мониторинга работ, которые проводят менеджеры по каждой заявке:

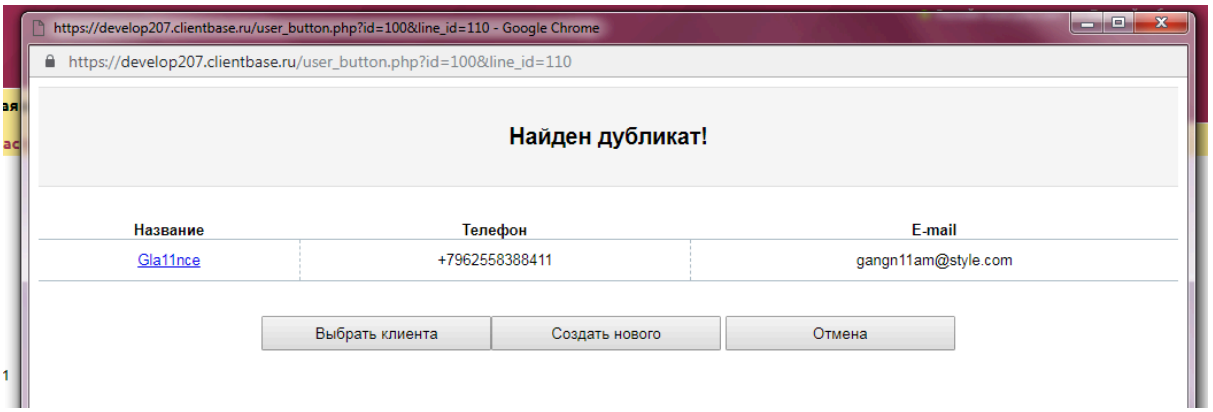


Формирование клиента по заявке

Если в программу поступила заявка от действующего клиента, она автоматически к нему прикрепится.
Также в нашей CRM есть возможность быстрого добавления клиента по заявке (если его еще нет). Для того чтобы это сделать, нужно нажать кнопку “Добавить клиента”:



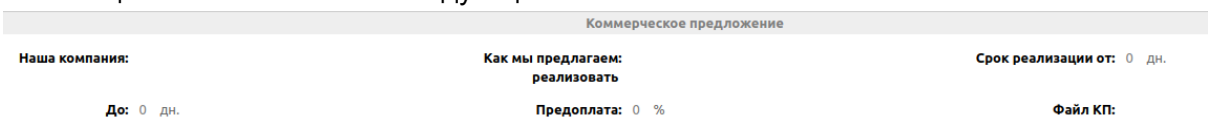
После этого будет создан новый клиент, который автоматически будет привязан к данной заявке.
Если клиент уже существует, вы увидите такое окно:

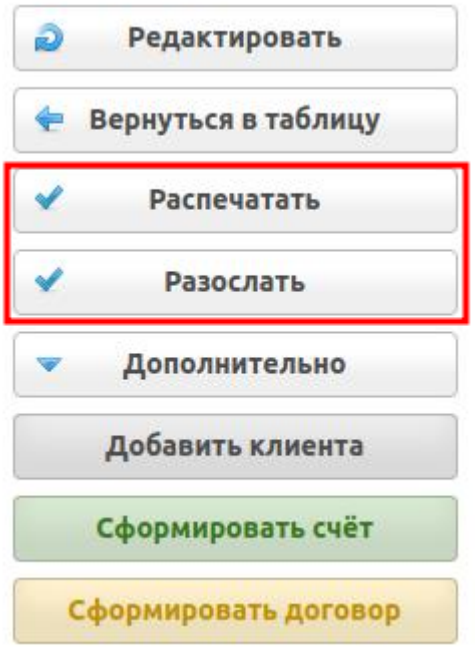


Формирование коммерческого предложения

Создание коммерческого предложения происходит следующим образом.

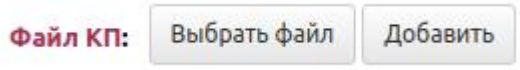
В таблице “Заявки” имеются следующие поля:





После выбора и заполнения всех полей автоматически сформируется файл коммерческого предложения (обновите страницу, чтобы его увидеть в поле “Файл КП”), который можно как распечатать, так и отправить клиенту на e-mail с помощью соответствующих кнопок:

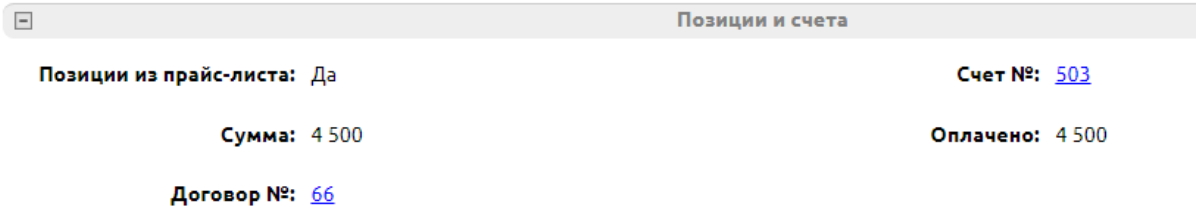
Если вы хотите отправить КП другого вида, можно загрузить свой файл КП в одноимённое поле



И далее отправить его по кнопке “Разослать”.

Формирование счёта по заявке

Для быстрого автоматического формирования счёта по заявке можно использовать ДД “Сформировать счёт”. После его нажатия будет создан новый счёт, в который попадут все позиции из заявки.
Этот счет можно будет увидеть и в карточке заявки в подтаблице “Счета” и в поле “Счет №”.
Автоматически в карточку заявки подтянется сумма счета и оплаченная сумма.



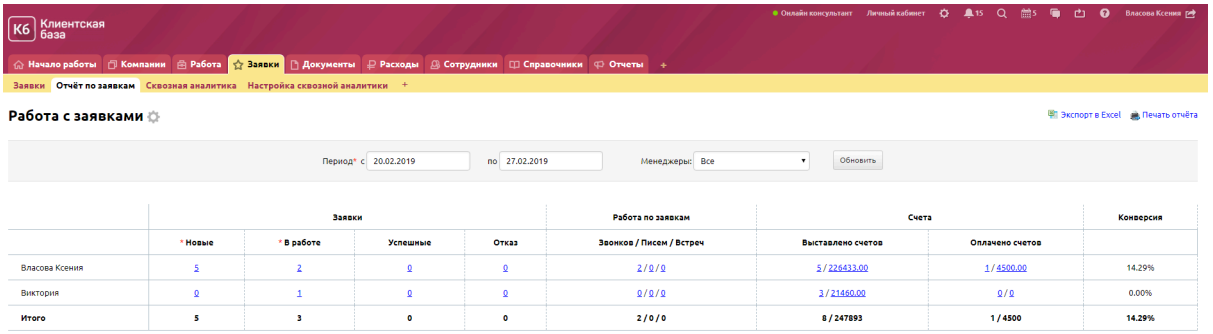
Формирование договора по заявке

Похожим образом происходит формирование договора по заявке с той лишь разницей, что для его формирования должен быть уже созданный счёт по данной заявке, который автоматически привязывается к договору.
Номер договора автоматически отразится в поле “Договор №”.

Отчёт по заявкам

Отчет по заявкам служит для контроля и анализа работы по заявкам, поступающим от ваших клиентов. Данные берутся из категории “Заявки” таблицы “Заявки”, подтаблицы “Работа по заявке”, а также таблицы “Счета” категории “Документы”.

По умолчанию доступ настроен так, что администратор может видеть в отчёте данные по всем сотрудникам, а менеджеры - только по своему пользователю в системе.



	Заявки				Работа по заявкам	Счета		Конверсия
	* Новые	* В работе	Успешные	Отказ	Звонков / Писем / Встреч	Выставлено счетов	Оплачено счетов	
Власова Ксения	5	2	0	0	2 / 0 / 0	5 / 226433.00	1 / 4500.00	14.29%
Виктория	0	1	0	0	0 / 0 / 0	3 / 21460.00	0 / 0	0.00%
Итого	**5**	**3**	**0**	**0**	**2 / 0 / 0**	**8 / 247893**	**1 / 4500**	**14.29%**

Отчет имеет 4 блока: Заявки, Работа по заявкам, Счета, Конверсия.
1. Блок "**Заявки**" отражает текущее состояние заявок:
   - Новые - все заявки со статусом Новаям на данный момент
   - В работе - заявки в статусах В работе, Отправлено КП, Выставлен счет, Подписание договора на данный момент
   - Успешные - заявки, успешно закрытые за отчетный период
   - Отказ - заявки со статусом Отказ за отчетный период

2. Блок "**Работа по заявкам**" отражает количество действий, произведенных менеджерами по их заявкам. Данные содержатся в подтаблице "Работа по заявке".

3. Блок "**Счета**" отражает количество выставленных и оплаченных счетов по заявкам за отчетный период.

4. В столбце "Конверсия" подсчитывается процент конверсии по заявкам, т.е. какой процент заявок оплатили.

UTM-метки

В ссылку внешней формы вы можете добавить UTM-метки, которые будут автоматически записываться при отправке заявки по внешней форме. Это пригодится вам для отслеживания эффективности рекламных источников. Например, в контекстной рекламе вы размещаете одну метку, а в e-mail-рассылке - другую, а затем смотрите, какой канал принес больший результат.

Ссылка будет иметь такой вид:
https://demo.clientbase.ru/questionare.php?id=10&utm_source=google&utm_medium=cpc&utm_campaign=1234546876&utm_content=912469999&utm_term=маникюр

Из заявки UTM-метка копируется в карточку клиента, счет и договор, сформированные по ней.

Работа с UTM-метками происходит следующим образом:

- размещаете ссылку на внешнюю форму с метками
- получаете по ней заявки
- анализируете данные в отчете “Сквозная аналитика”

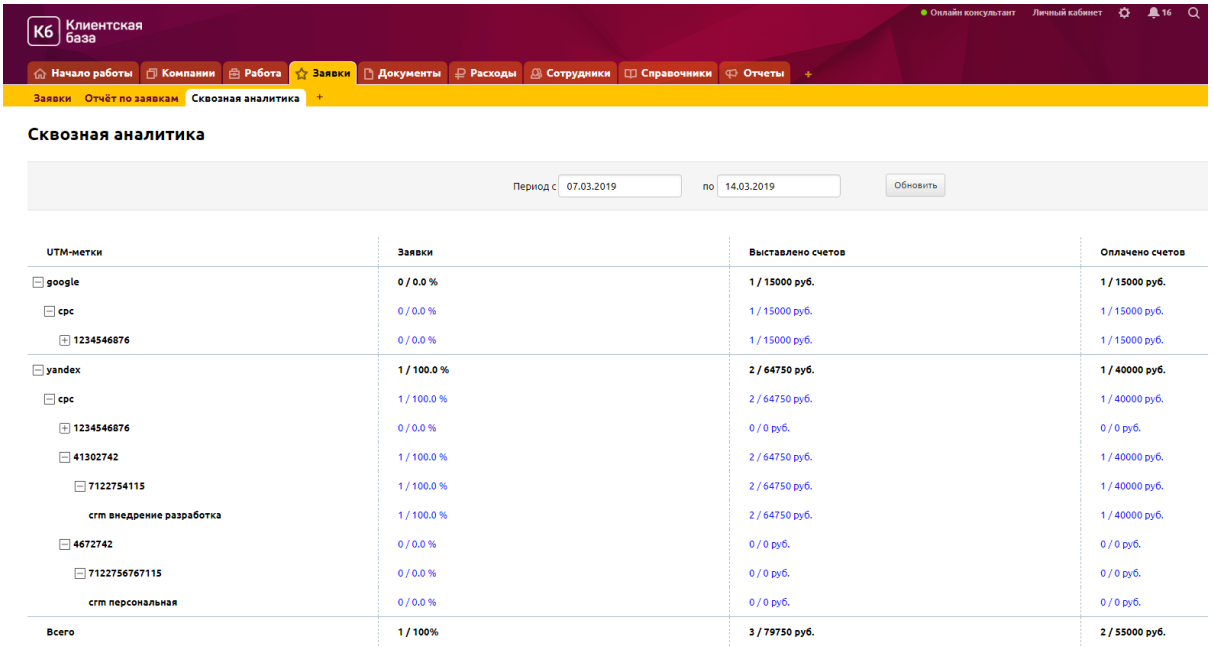
Отчёт по сквозной аналитике

Строится этот отчёт благодаря utm-меткам для отслеживания рекламных источников поступления заявок в систему. Он является одним из главных инструментов в системе для анализа окупаемости ваших ресурсов, затраченных на рекламу, и отражает:

- сколько приходит заявок, клиентов из различных источников и их процентное соотношение,
- сколько выставлено и оплачено счетов из каждого рекламного источника и и на какую сумму.

Также возможность выбора периода увеличивает информативность данного отчёта.

Отслеживать можно как источники размещения ваших ссылок, так и конкретные рекламные компании, объявления в каждом источнике или ключевые слова - для этого нажмите на название источника, чтобы строка развернулась.



UTM-метки	Заявки	Выставлено счетов	Оплачено счетов
google	0 / 0.0 %	1 / 15000 руб.	1 / 15000 руб.
cpc	0 / 0.0 %	1 / 15000 руб.	1 / 15000 руб.
1234546876	0 / 0.0 %	1 / 15000 руб.	1 / 15000 руб.
yandex	1 / 100.0 %	2 / 64750 руб.	1 / 40000 руб.
cpc	1 / 100.0 %	2 / 64750 руб.	1 / 40000 руб.
1234546876	0 / 0.0 %	0 / 0 руб.	0 / 0 руб.
41302742	1 / 100.0 %	2 / 64750 руб.	1 / 40000 руб.
7122754115	1 / 100.0 %	2 / 64750 руб.	1 / 40000 руб.
crm внедрение разработка	1 / 100.0 %	2 / 64750 руб.	1 / 40000 руб.
4672742	0 / 0.0 %	0 / 0 руб.	0 / 0 руб.
7122756767115	0 / 0.0 %	0 / 0 руб.	0 / 0 руб.
crm персональная	0 / 0.0 %	0 / 0 руб.	0 / 0 руб.
Всего	1 / 100%	3 / 79750 руб.	2 / 55000 руб.

Задание. Для успешного прохождения данного урока в системе должна быть создана заявка, заполнено минимум по 1 записи в подтаблицах “Работа по заявке” и “Позиции заявки”, добавлен клиент, выписан счёт и сформирован договор по данной заявке.

Урок 6. Знакомимся с основными отчетами

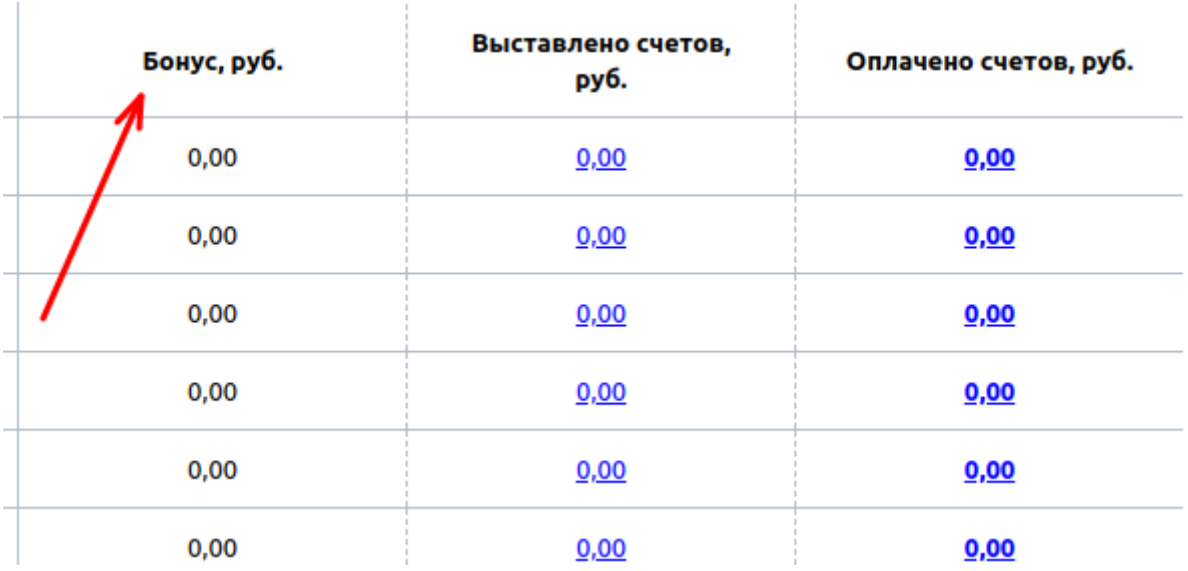
Настал момент познакомиться со стандартными отчётами в нашей программе. По своей сути все они нацелены на упрощение аналитики работы вашей компании по различным критериям.
Практически все отчёты могут быть быстро экспортированы в excel файл или распечатаны. Для этого в них справа вверху есть соответствующие кнопки:



Отчёт “По продажам”

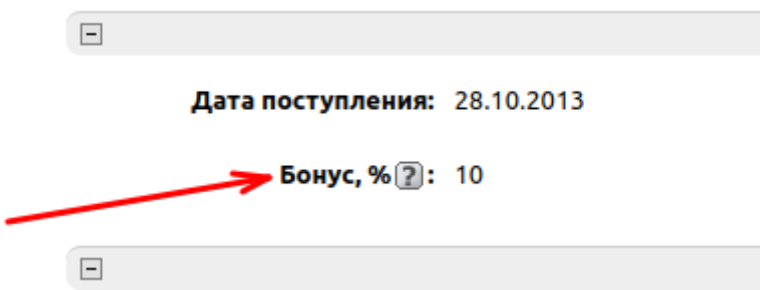
Этот отчёт помогает проанализировать конечный результат работы каждого менеджера за определённый период. В данный отчет попадают данные из таблицы “Счета”.

Колонка “Бонус”:



Бонус, руб.	Выставлено счетов, руб.	Оплачено счетов, руб.
0,00	0,00	0,00
0,00	0,00	0,00
0,00	0,00	0,00
0,00	0,00	0,00
0,00	0,00	0,00
0,00	0,00	0,00

формируется с учётом указанного у каждого сотрудника процента от продаж в поле “Бонус” (категория “Сотрудники”, таблица “Наши сотрудники”):



По умолчанию доступ настроен так, что администратор может видеть в отчёте данные по всем, менеджеры - только по своему пользователю в системе.

Задание. По данному отчёту за текущий период по одному из ваших сотрудников должны быть такие показатели: выставлено счетов на сумму 4000 руб, оплачено на 2750 руб и бонус сотрудника должен составлять 15% от оплаченной суммы.

Отчёт “Прибыль”

Помогает проанализировать данные по финансовому обороту каждой вашей компании за определённый период. В данный отчёт попадают данные из категорий “Документы” (Счета) и “Расходы”.

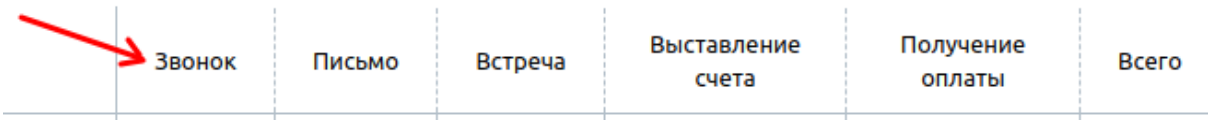
Для добавления расхода необходимо перейти в категорию “Расходы”, таблицу “Расходы” и добавить расход по любому основанию.

Права доступа по умолчанию настроены так, что только администраторы имеют доступ к данному отчёту.

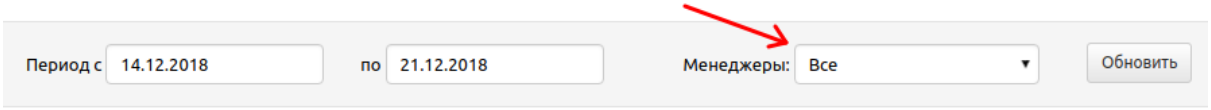
Задание. По данному отчёту за текущий период по одной из ваших компаний должны быть такие показатели: доход 2750 руб, расход 1200 руб.

Отчёт “Работа с клиентами”

Данный отчёт служит для контроля за тем, как менеджер работает со своими клиентами за выбранный вами период. Столбец "Звонков":



содержит информацию о том, сколько звонков осуществил в заданный период менеджер, а кликнув по цифре, вы перейдёте в таблицу "История работы с контрагентом" (категория “Компании”) и сможете увидеть, каким конкретно клиентам он звонил. Точно так же происходит и с остальными столбцами. Вы можете выбрать одного менеджера из списка, если хотите посмотреть эффективность только его работы.



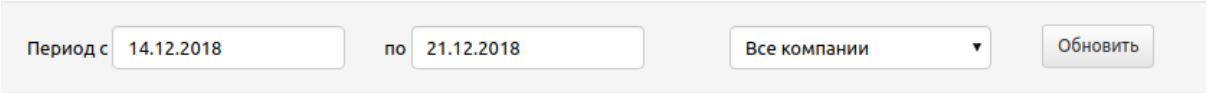
Доступ по умолчанию настроен так: администраторы могут видеть статистику по всем, менеджеры - только свою.

Задание. По данному отчёту за текущий период по одному из ваших сотрудников должны быть выполнены все виды работ минимум 1 раз.

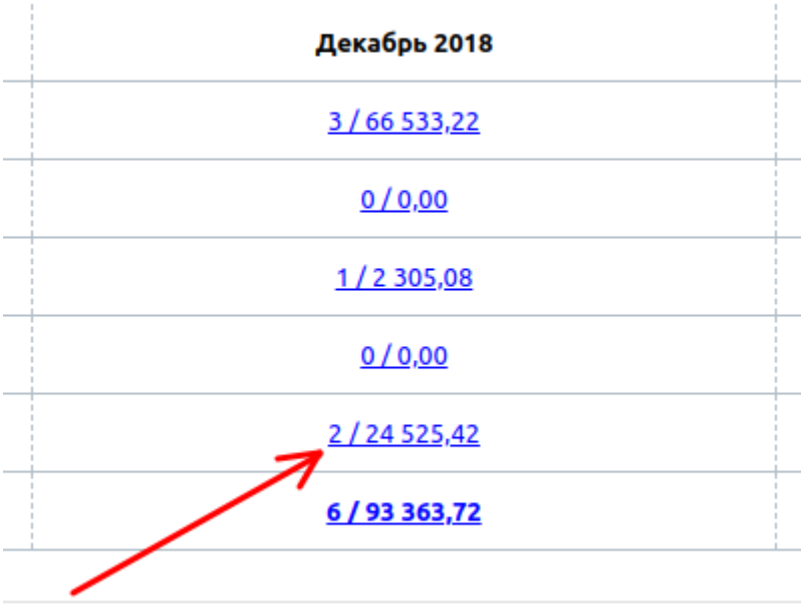
Отчёт “Доходы по контрагентам”

Позволяет проследить, работа с какими компаниями для вас наиболее прибыльна, какие из них делают заказы редко, но на большую сумму, а какие привлекательны своим постоянством.

В данном отчете идёт разбивка по периодам. В первом столбце отображается доход за прошлый месяц, во втором – за текущий месяц. В третьем столбце отображается прибыль за выбранный период. По умолчанию это последние 7 дней. А в последнем столбце выводятся данные за всё время работы компании. Чтобы изменить период, вам необходимо задать дату начала и окончания периода и нажать кнопку Обновить. Также вы можете выбрать интересующую вас компанию.



Кликнув левой кнопкой мыши по цифрам со ссылками в отчёте, вы перейдете в таблицу "Счета" с предустановленным поиском.

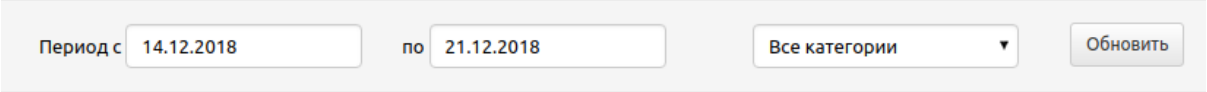


Права доступа по умолчанию настроены так, чтобы только администраторы имели доступ к данному отчёту.

Задание. По данному отчёту за текущий период по одному из ваших контрагентов должен быть доход в 50000 руб.

Отчёт “Доходы по категориям”

Позволяет отслеживать, какие виды услуг или товаров (категория “Справочники”, таблица “Категории”) приносят вам наибольшую прибыль. В первом столбце отображается доход за прошлый месяц, во втором – за текущий месяц. В третьем столбце отображается прибыль за выбранный период. По умолчанию это последние 7 дней. А в последнем выводятся данные за всё время работы компании. Чтобы изменить период, вам необходимо задать дату начала и окончания периода и нажать кнопку обновить. Также вы можете выбрать интересующую вас категорию.



По умолчанию только администраторы имеют доступ к данному отчёту.

Задание. По данному отчёту за текущий период по одной из категорий должен быть доход в 25000 руб.

Отчёт “По видам рекламы”

Данный отчёт нацелен на упрощение анализа источников рекламы. Данные в отчёт поступают из категории “Заявки”, таблицы “Заявки”.

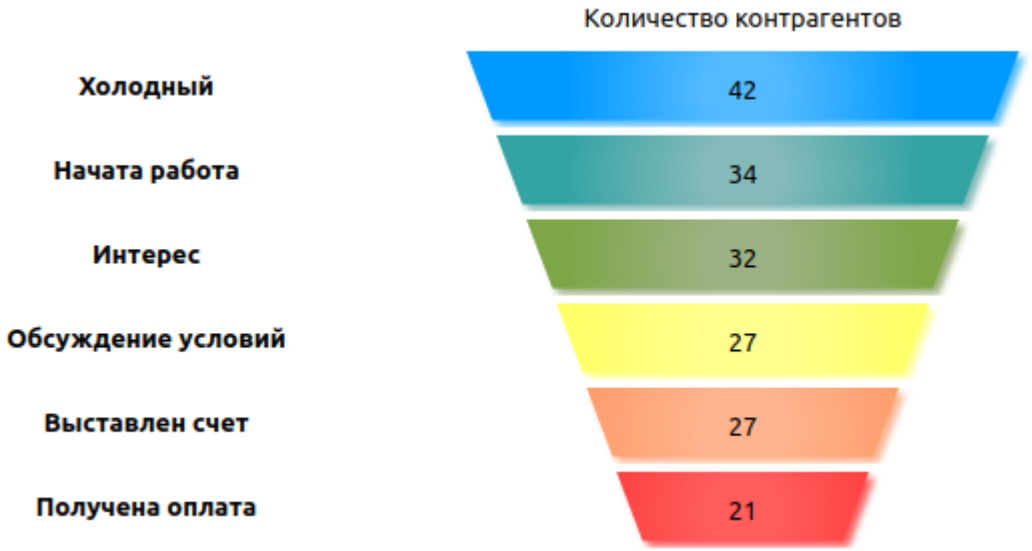
Права доступа по умолчанию настроены так, чтобы только администраторы имели доступ к данному отчёту.

Задание. По данному отчёту за текущий период по трём категориям должно быть минимум по 1 заявке.

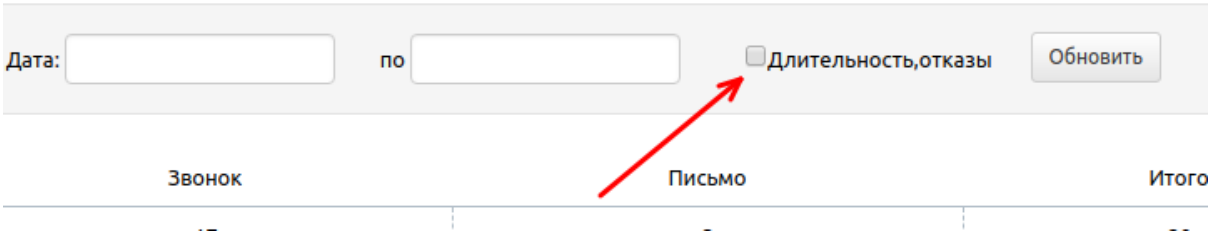
Отчёт “Воронка продаж”

Позволяет оценить эффективность работы менеджеров отдела продаж с потенциальными клиентами. Отчет наглядно показывает, сколько потенциальных клиентов у вас находится в работе, на каком этапе продаж они находятся, а также сколько звонков, писем, переговоров проводят менеджеры на каждом из этих этапов. В верхней строке отчета есть параметры, изменяя которые, вы можете посмотреть данные по всем менеджерам и всем компаниям либо по каждому менеджеру или компании отдельно, а также выбрать период, за который необходимо предоставить данные.

Основной параметр отчета – это "Тип воронки": "Накопительная" или "Текущая". "Накопительная воронка" показывает, сколько потенциальных клиентов прошло через каждый статус за определенный период времени. При формировании "накопительной" воронки считается, что каждый потенциальный клиент проходит последовательно каждый из следующих статусов (этапов продаж): "Холодный", "Начата работа", "Интерес", "Обсуждение условий", "Выставлен счет", "Получена оплата". Воронка наглядно показывает, по скольким "холодным" клиентам начата работа, сколько из них проявили интерес к вашим услугам, со сколькими из заинтересовавшихся дошло до обсуждения условий, сколько по результатам этих обсуждений выписано счетов, сколько компаний оплатили счета и тем самым перешли из типа "Потенциальный" в тип "Клиент".



Таким образом, если потенциальный клиент в данный момент находится в статусе "Выставлен счет", то в накопительной воронке он попадает в каждый из предыдущих статусов.
Рядом с воронкой в таблице показано количество работ, выполненных менеджерами по потенциальным клиентам, по которым строится воронка. Используя эти данные, вы можете определить, сколько в среднем вашим менеджерам нужно сделать холодных звонков, чтобы получить нужный процент заинтересовавшихся контрагентов, и сколько счетов выписать, чтобы получить необходимый процент оплат и т.д. Потенциальный клиент может отказаться от дальнейшего сотрудничества на любом этапе воронки (статус "Отказ"). Чтобы увидеть процент и количество отказов на каждом этапе, нужно включить параметр "Длительность, отказы":



В столбце "Отказы" первое число – процент отказов от общего числа клиентов, перешедших на данный этап. Второе число – количество отказов на этапе. В столбце "Длительность" показано среднее время нахождения потенциального

клиента в каждом статусе (в днях). По этим данным вы можете судить, какой этап работы с клиентом наиболее длительный, а какой проходит без задержек.

Важно: если задан временной интервал построения отчета, в "накопительную" воронку попадут только потенциальные клиенты, добавленные в программу в заданном периоде.

"Текущая воронка" показывает количество потенциальных клиентов в каждом статусе на данный момент. В графе "Получена оплата" отображается количество счетов, оплаченных потенциальными клиентами в заданном периоде, а также их сумма. При этом в таблице работ по клиентам будет показано общее количество работ по потенциальным клиентам в заданном периоде.

Если в вашей компании приняты иные названия этапов-статусов, через которые проходят потенциальные клиенты в процессе продажи, в настройках отчета есть возможность переименовать, добавить или удалить лишние статусы. Об этом более подробно можно узнать в курсе конфигуратора КБ (https://docs.google.com/document/d/1KvjCVllR0ElsuH3VTOcDKZKKdZVdFjmJLXfgB1SoE8o/edit)

Права доступа по умолчанию настроены так, чтобы администраторы могли посмотреть отчёт по всем, а менеджеры только по своему пользователю в системе.

Задание. По данному отчёту должны быть такие показатели: минимум по 1 контрагенту в каждом статусе (холодный, начата работа и т.д.) обоих типов воронок без указания периода и минимум 1 встреча, звонок, письмо на любом из этапов (кроме этапа “Получена оплата”, соответственно).

Отчёт “Системная активность”

Служит для просмотра всех действий, которые производят пользователи в системе.

Права доступа по умолчанию настроены так, чтобы только администраторы имели доступ к данному отчёту.

Урок 7. Работаем со счетами

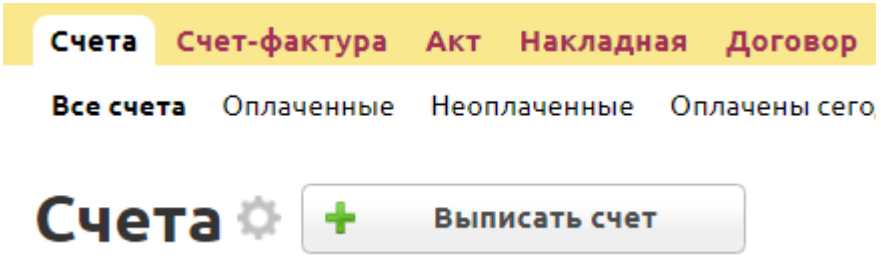
Выписываем счет (печать и отправка)

Во втором уроке мы импортировали клиентов, теперь разберем, как выставить счет. Сделать это можно двумя способами:

- из карточки клиента, нажав кнопку “Выписать счет”



- в таблице Счета категории Документы, нажав кнопку “Выписать счет”



При выписке счета вы можете добавлять его позиции вручную (если в поле “Выбор из прайс-листа” стоит значение “нет”) или же из Справочника (если в поле “Выбор из прайс-листа” стоит значение “да”), если он у вас заполнен. Добавление позиций счета происходит в одноименной подтаблице



После того как все позиции счета добавлены, его можно распечатать (или сохранить) и отправить клиенту на e-mail.

В программе предусмотрены несколько шаблонов печати, чтобы вы могли выбрать наиболее подходящий для вас:

- в формате Excel (его можно будет отредактировать, скачав на компьютер)
- в формате pdf
- в формате pdf с подписями и печатью вашей компании, если вы загрузили их в таблице Моя компания (Урок 1).

Также счет можно распечатать при помощи кнопки “Распечатать счет”. При этом откроется документ pdf без печати и подписей.
Также можно **распечатать** счет, нажав кнопку “Распечатать” и выбрав другой нужный шаблон, сформированный счет откроется в новом окне (шаблон Excel сразу сохранится).

Внимание! Оплата данного счета означает согласие с условиями поставки товара. Уведомление об оплате обязательно, в противном случае не гарантируется наличие товара на складе. Товар отпускается по факту прихода денег на р/с Поставщика, самовывозом, при наличии доверенности и паспорта.

Банк ПРР		БИК	4343645645645
Банк получателя		Сч. №	46576576576543543
ИНН 36538579353	КПП 4354375437543	Сч. №	3543645756754645
ООО "Принт-Экспресс" Получатель			

Счет на оплату № 409 от 11 декабря 2018

Поставщик: **ООО "Принт-Экспресс", ИНН 36538579353, КПП 4354375437543, ул. Пушкина, 5, тел.: 123-45-67**

Грузоотправитель: **ООО "Принт-Экспресс", ИНН 36538579353, КПП 4354375437543, ул. Пушкина, 5, тел.: 123-45-67**

Покупатель: **Magnit, ИНН**

Грузополучатель: **Magnit, ИНН**

№	Товары (работы, услуги)	Кол-во	Ед.	Цена	Сумма
1	Дизайн двухсторонней визитной карточки	1	шт	4 500,00	4 500,00
2	Визитки двухсторонние	100	шт	0,95	95,00

Итого: 4 595,00
Итого НДС: 827,10
Всего к оплате: 5 422,10

Всего наименований 2, на сумму 5 422,10 руб.
Пять тысяч четыреста двадцать два рубля 10 копеек

Руководитель **Директор** (должность) _____ (подпись) **Жиглов А.А.** (расшифровка подписи)

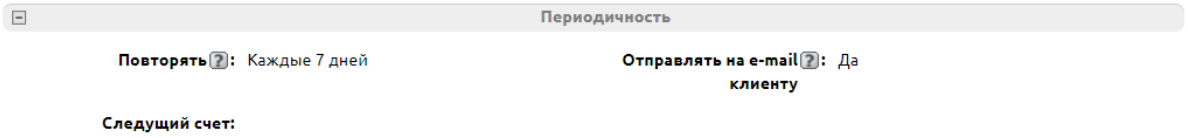
Главный (старший) бухгалтер _____ (подпись) **Николаева О.Р.** (расшифровка подписи)

Вы можете отправить счет на e-mail клиента, для этого нажмите кнопку “Разослать”. В этом случае клиент получит такое письмо:



Автоматические счета

В счетах есть удобная настройка “Повторять”: если выбрать в этом поле нужный интервал, счет будет создаваться автоматически и отправляться клиенту на e-mail (для этого поставьте значение “да” в поле “Отправлять на e-mail клиенту”), это удобно, если у вас есть услуги, которые оплачиваются вашими клиентами с определенной периодичностью. В поле “Следующий счет” вы увидите ссылку на следующий счет, который отправится клиенту указанную здесь же дату (не пугайтесь, если поле заполнится не сразу, это произойдет через час после произведенных вами настроек). Позиции следующих счетов будут в точности такими же.



Распределяем счета по сотрудникам

По умолчанию выписанный счет закрепляется за менеджером, за которым закреплен клиент (в таблице “Контрагенты”). Если же клиент ни за кем не закреплен, то счет закрепится за пользователем, который его выписал. При необходимости поле “Менеджер” в счете можно отредактировать, тем самым закрепив его за другим менеджером.

Смотрим бонусы по сотрудникам за период и управляем процентами

Оплаченные счета попадают в отчет “По продажам” (категория Отчеты). Здесь мы видим, на какую сумму выписаны счета, а на какую оплачены, а также бонусы сотрудников по этим счетам.
Процент бонусов задается в таблице “Сотрудники” в поле “Бонус”. По заданному здесь проценту будут подсчитываться бонусы по оплаченным счетам в отчете “По продажам”.

Урок 8. Задания

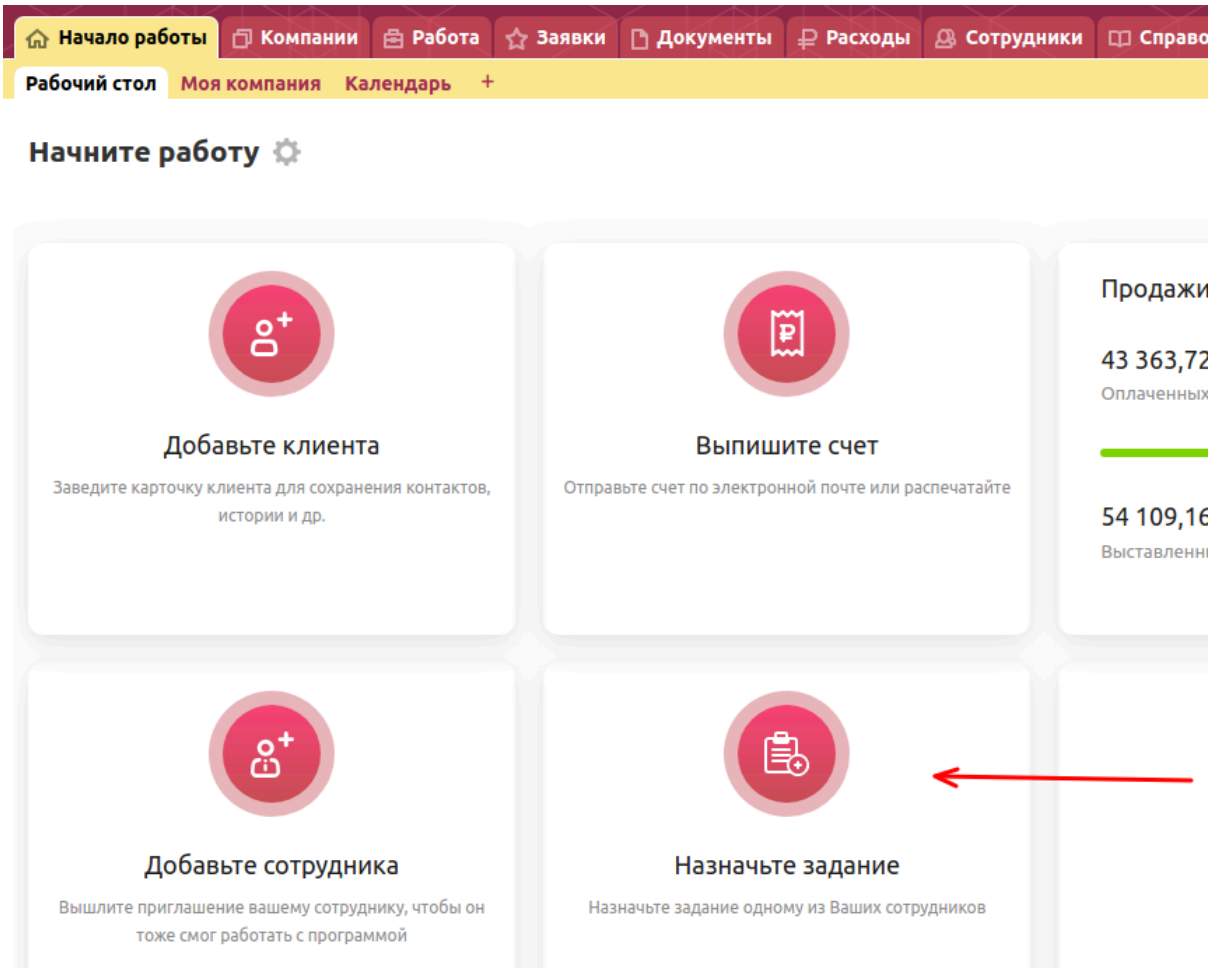
Выставляем задания в КБ

Работа в каждой компании строится на выставлении и выполнении заданий. В нашей CRM данный вопрос был глубоко продуман, и пришло время вам познакомиться с данной категорией Клиентской базы.

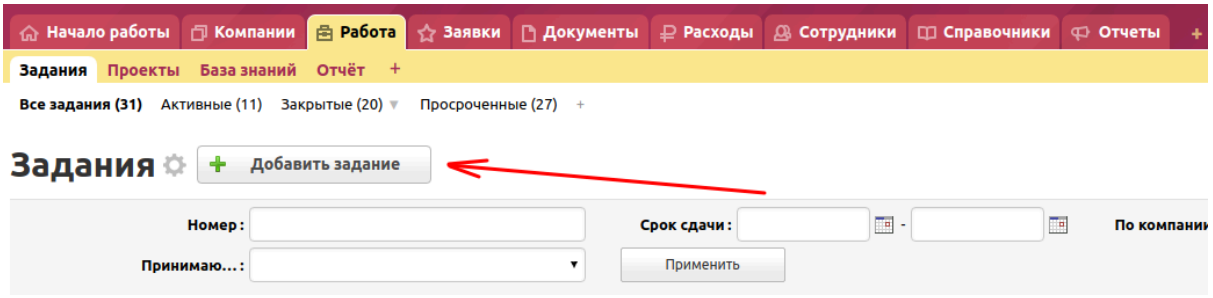
Добавляем первое задание

Создать задание можно тремя способами:

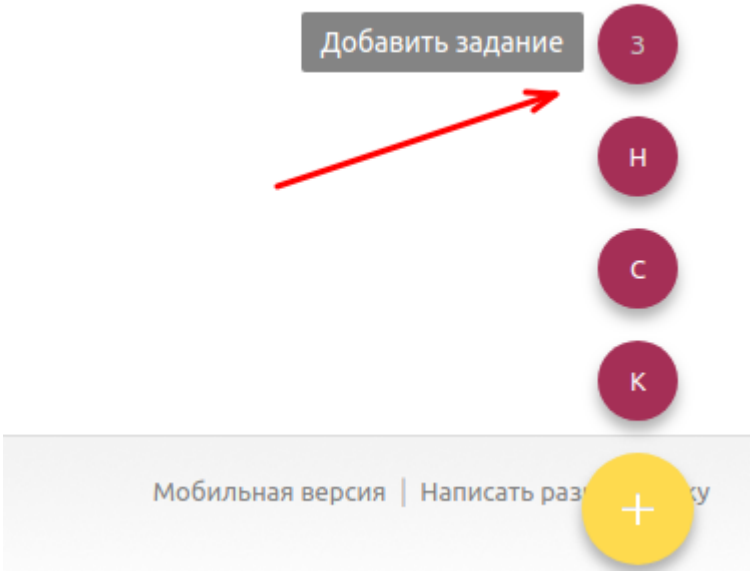
1) Заходим в категорию “Начало работы”, таблицу “Задания” и нажимаем “Назначьте задание”:



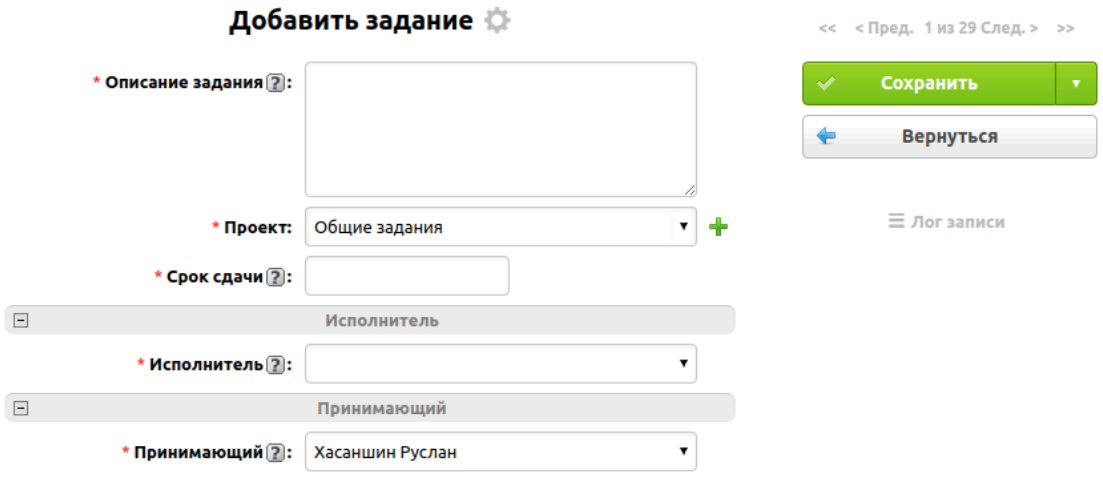
2) Заходим в категорию Работа, здесь в таблицу Задания. Далее нажимаем Добавить задание:



3) Через кнопку быстрого добавления записи в правом нижнем углу. Необходимо навести мышку на плюсик, далее всплывут еще 4 кружочка, вам нужно выбрать “Добавить задание” и кликнуть на ней:



Во всех случаях мы попадаем на страницу добавления задания:



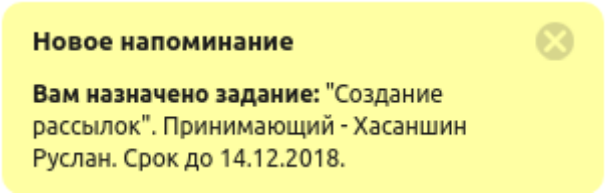
Заполните данные по заданию. Отдельно здесь стоит отметить поле “Проект”. Оно используется для распределения всех заданий в компании по определённым проектам

(саму таблицу Проекты мы рассмотрим ниже). По умолчанию в данном поле будет выставлен проект “Общие задания” (рекомендуется переименовать данный проект в наиболее часто используемый. Как это сделать, разберём ниже). Пока оставляем этот проект. После заполнения всей информации нажмите “Сохранить”.

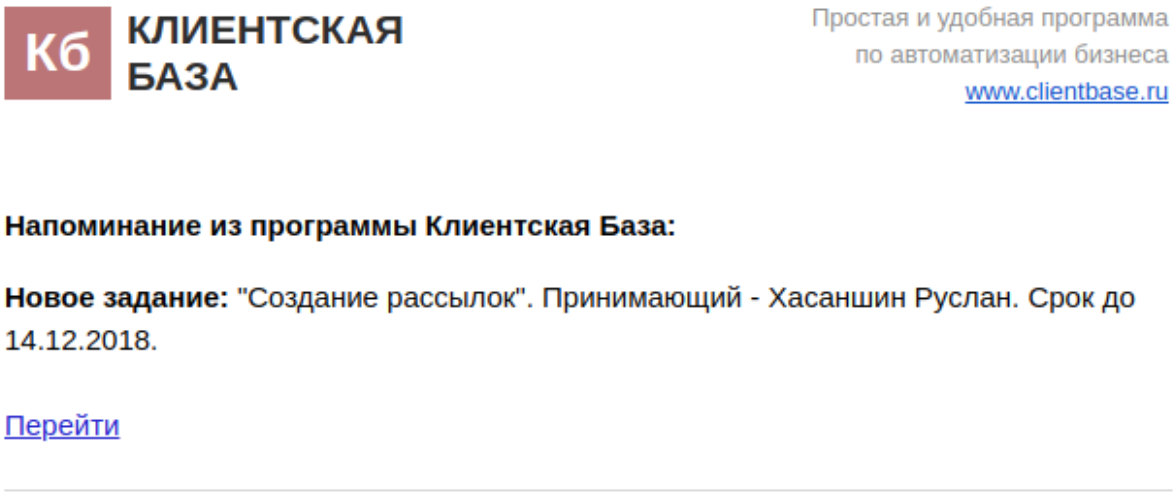
Далее в записи по заданию можно будет заполнить более детальную информацию по заданию, а также отслеживать выполнение этапов по заданию с помощью подтаблицы “Этапы работы по заданию” (о ней будет рассказано ниже).

Автоматически по новому заданию назначается принимающий, который это задание создаёт. В данном случае будете назначены вы. Это можно изменить, выбрав в поле Принимающий другого пользователя.

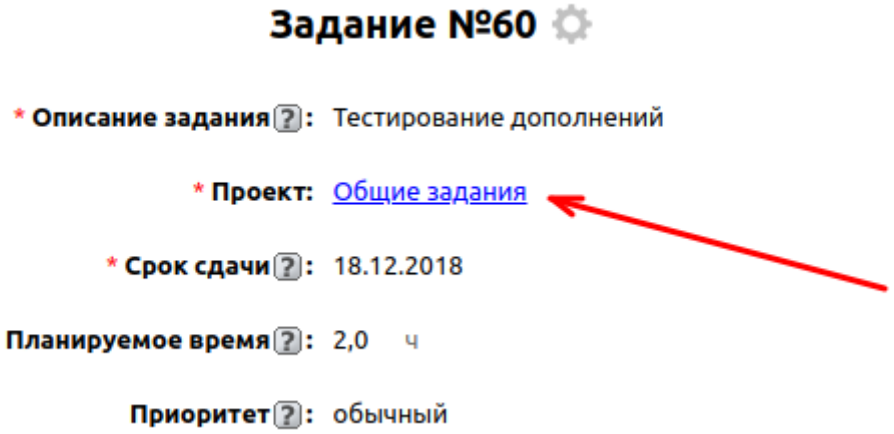
После создания задания исполнитель получит уведомление в системе:



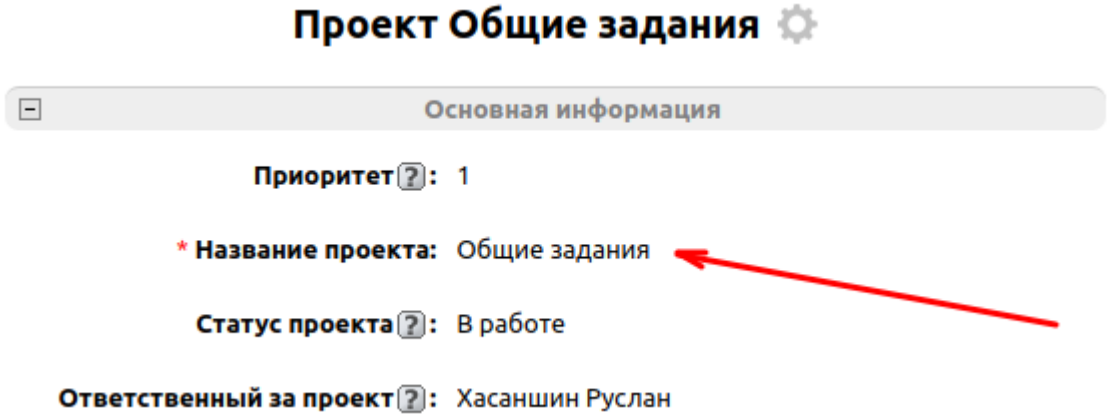
Также данный исполнитель получит сообщение о новой задаче на email:



Чтобы переименовать проект “Общие задания”, необходимо зайти в любую запись с этим проектом. Сейчас мы как раз находимся в только что созданной записи с данным проектом. Далее нужно перейти по ссылке данного проекта:



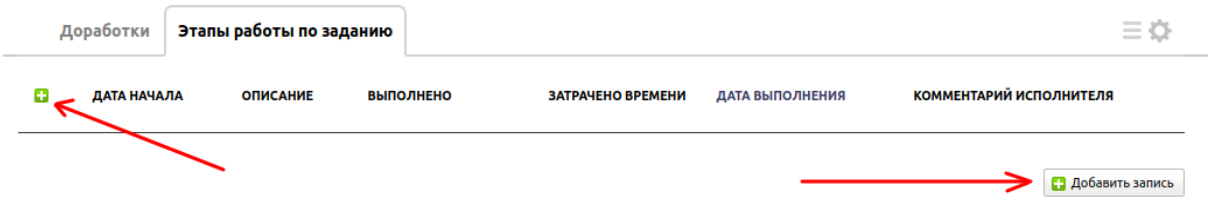
Откроется запись по данному проекту в таблице Проекты (саму таблицу более подробно мы рассмотрим ниже). Здесь необходимо переименовать его в наиболее часто используемый (так как он будет выставляться при создании новых заданий по умолчанию):



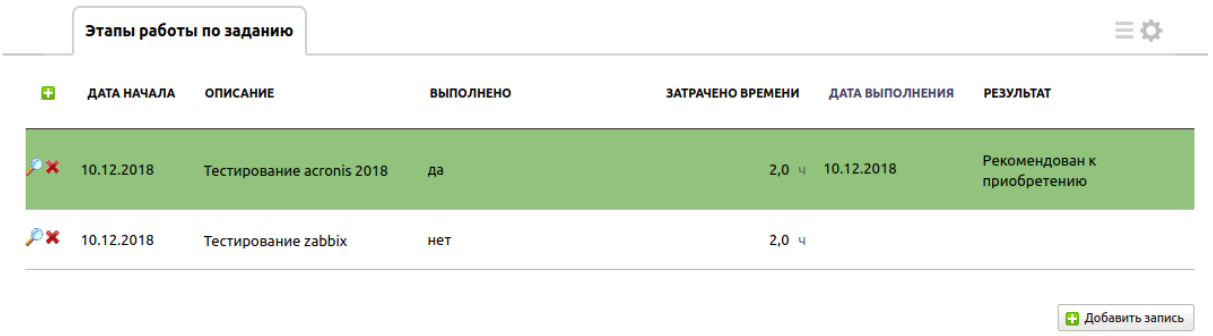
Этапы работы по заданию

Вернёмся в таблицу “Задания” в нашу только что созданную запись. Рассмотрим здесь подтаблицу “Этапы работы по заданию”. Она используется для фиксации и отслеживания процесса работы по заданию, если есть такая необходимость. Внесение данных в данную подтаблицу не является обязательным условием.

Для добавления нового этапа работы по заданию, необходимо нажать на зелёный плюс либо на кнопку “Добавить запись”:



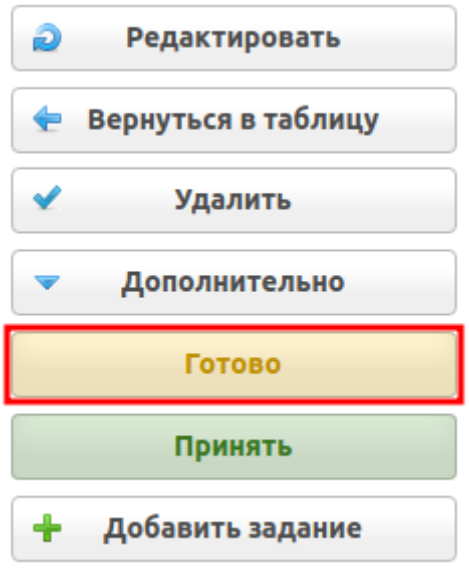
В основном в данной подтаблице будут работать исполнители данных этапов. На примере нашего общего задания “Тестирование ПО” записи в данной таблице могут иметь такой вид:



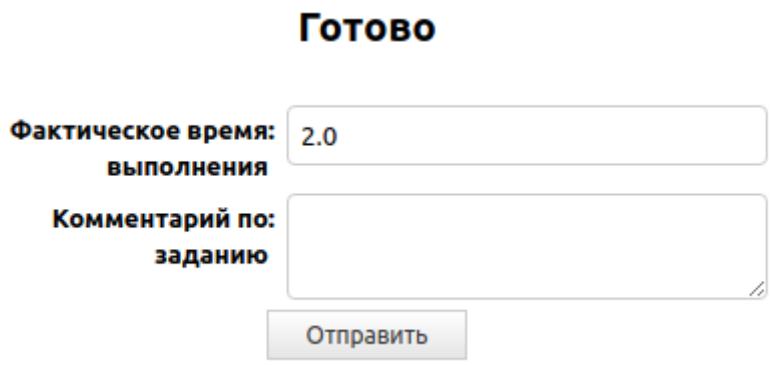
Виден результат работ по каждому этапу.

Выполнение, доработки и принятие задания

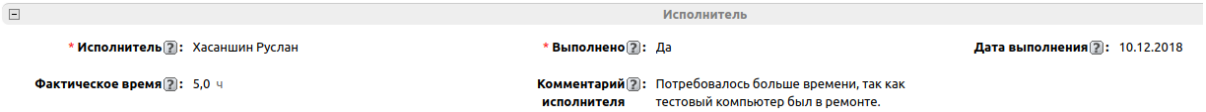
Когда исполнитель выполнил задание, ему необходимо нажать на доп. действие “Готово”:



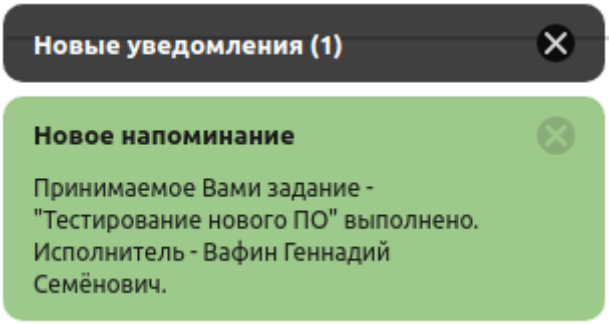
Выйдет такое окно:



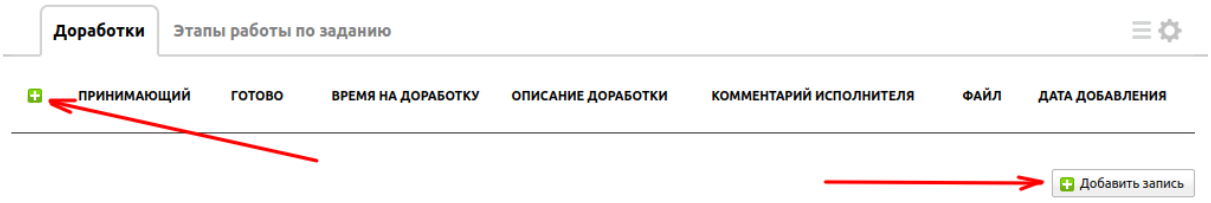
Поле “Комментарий по заданию” не является обязательным для заполнения.
После нажатия на “Отправить” в группе полей “Исполнитель” основной записи по заданию появляются дополнительные поля:



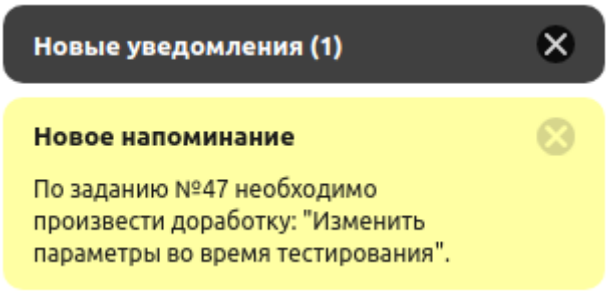
В этот момент принимающий получает уведомление:



Далее у принимающего при необходимости есть возможность отправить задание на доработку. Для этого в подтаблице “Доработки” нажимаем зелёный плюс или кнопку “Добавить запись”:

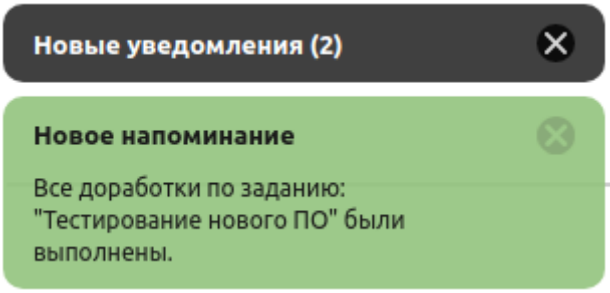


Добавится новая запись в подтаблице, где необходимо будет заполнить основную информацию по доработке или исправлению. Доработок можно добавлять сколько угодно. После внесения всей информации по доработке Исполнитель получит уведомление:



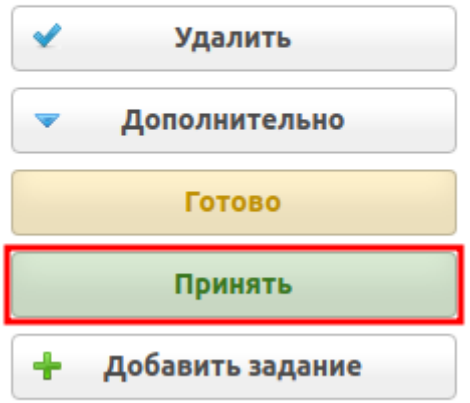
Также исполнитель получит письмо на email. Поле “Выполнено” в задании сбросится в статус “Нет”.

Когда исполнитель завершит все доработки и выставит в подтаблице “Доработки” в поле “Готово” статус “Да” (допдействие “Готово” уже нажимать не нужно), принимающему придёт уведомление:

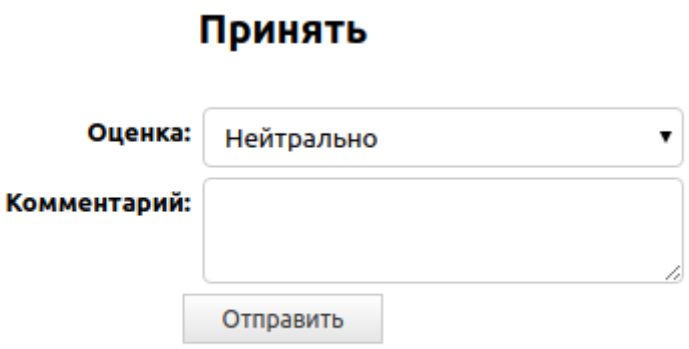


Также принимающий получит письмо на email с аналогичным текстом.
При этом в основной записи по задаче автоматически выставится статус о том, что задание выполнено, также выставится новая дата выполнения задания и к фактическому времени выполнения задания (которое ранее указывал исполнитель) прибавится время, ушедшее на все доработки.

Далее рассмотрим принятие задания принимающим. Для принятия необходимо нажать на доп. действие “Принять”:



Выйдет такое окно:



Оба поля здесь не являются обязательными. После внесения всей необходимой информации и нажатия на кнопку “Отправить” в записи по заданию в группе полей “Принимающий” заполнятся все поля автоматически.

Правила доступа в “Заданиях”

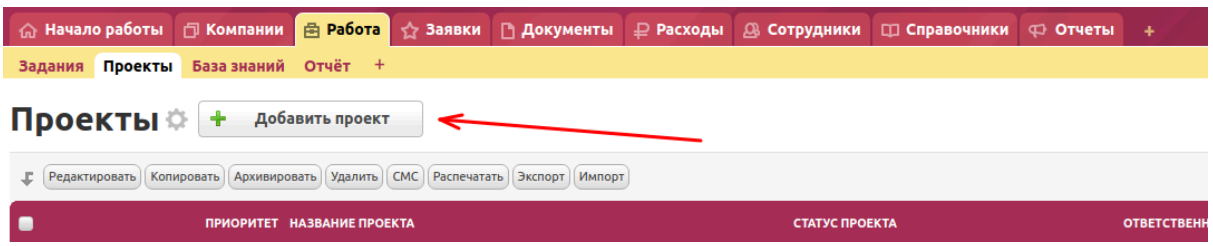
По умолчанию правила доступа настроены следующим образом. Для группы доступа администраторов ограничений нет. Для менеджеров создатель задания может видеть и редактировать все поля (кроме системных и автозаполняемых), исполнитель может видеть свои задачи и работать с ними, принимающий может редактировать все поля (кроме системных, автозаполняемых и поля “Принимающий”). Для узучения подробной настройки прав доступа в Клиентской базе есть возможность пройти курс конфигуратора КБ (https://docs.google.com/document/d/1KvjCVIlR0ElsuH3VTOcDKZKKdZVdFjmJLXfgB1SoE8o/edit).

Работа с таблицей “Проекты”

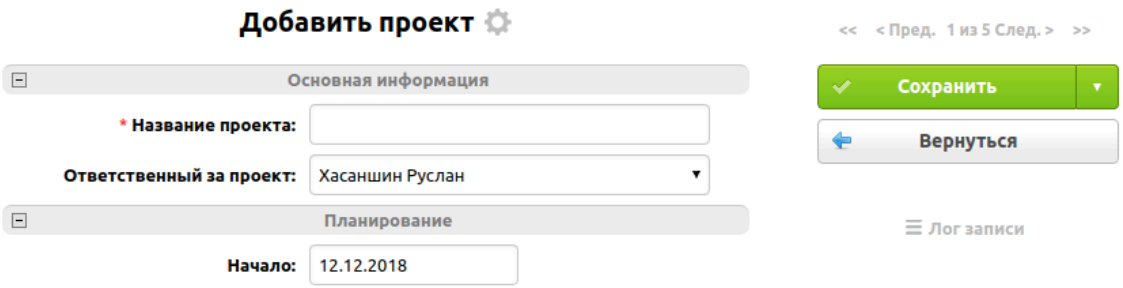
Как упоминалось выше, данная таблица служит для распределения всех заданий по определенным проектам или для их группировки. Пришло время познакомиться с данной таблицей поближе.

Для добавления нового проекта есть два варианта действий:

1) В таблице “Проекты” нажимаем на кнопку “Добавить проект”:

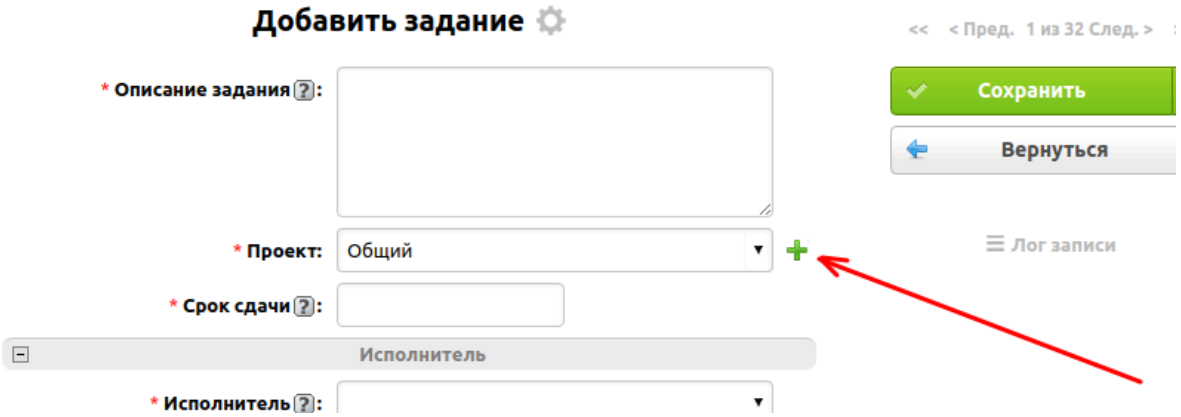


В данном случае выйдет стандартный вариант добавления записи в таблицу:

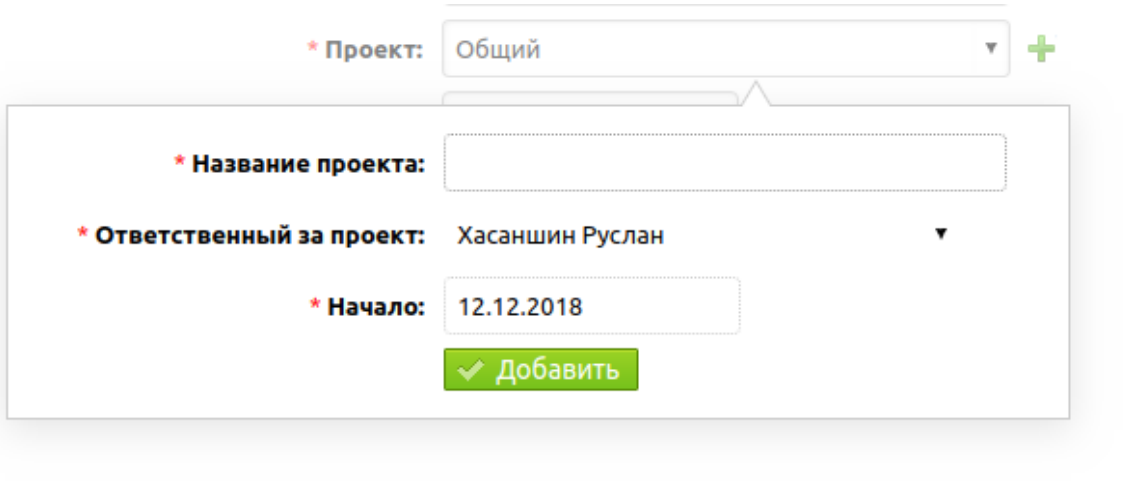


Здесь вам необходимо внести всю необходимую информацию по новому проекту и далее нажать на кнопку “Сохранить”.

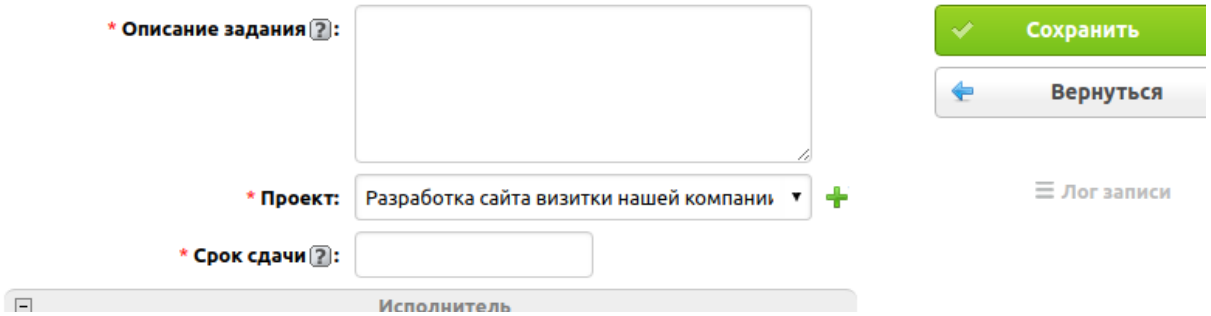
2) В таблице “Задания” при добавлении нового задания нажать на зелёный плюс справа от поля “Проект”:



Выйдет окно добавления нового проекта:

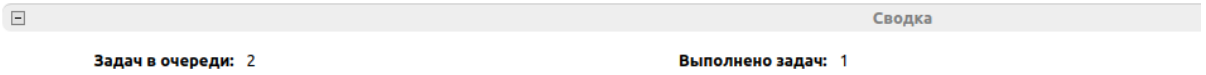


После заполнения всей информации по новому проекту и нажатию на “Добавить” данный проект появится в таблице “Проекты” и сразу будет выбран в поле “Проект” нашей добавляемой задачи. К примеру, мы таким образом создали проект “Разработка сайта визитки нашей компании”:



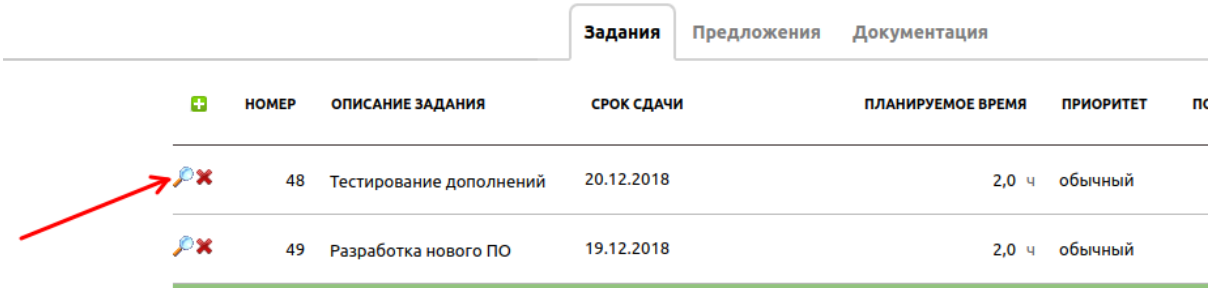
После того как мы нажмём на кнопку “Сохранить”, создастся новое задание и оно будет относиться к только что созданному проекту.

Перейдём в любой проект для более подробного рассмотрения некоторых полей. Есть 2 варианта проектов: с крайним сроком и без него. За это отвечает поле “Есть крайний срок”. Если поставить здесь "Да", то выйдет поле, где можно будет указать срок сдачи по данному проекту или его deadline. Поле “Планируемое время” заполняется автоматически из подтаблицы “Задания” - это сумма по полю “Планируемое время”. Группа полей “Сводка” заполняется автоматически и служит для быстрого анализа:



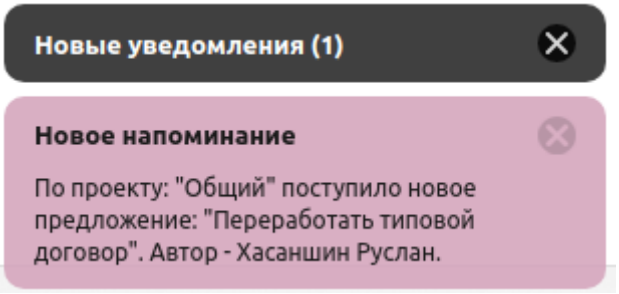
Также здесь есть поле “Фактическое время”, которое также заполняется автоматически из подтаблицы “Задания” - сумма по полю Фактическое время.

Внизу располагаются подтаблицы для работы над проектом. Подтаблица “Задания” - это та же самая таблица “Задания”, она выведена сюда для удобства. Новые задания по проекту можно создавать прямо отсюда. Для этого необходимо нажать на зелёный плюс или на кнопку “Добавить запись”. По кнопке лупы слева от задания можно перейти в него:

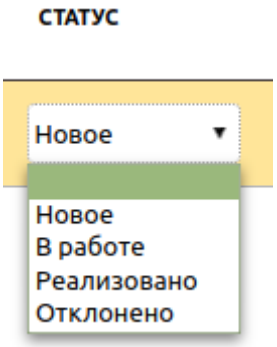


Подтаблица “Предложения” служит для фиксации всех предложений от сотрудников по данному проекту.

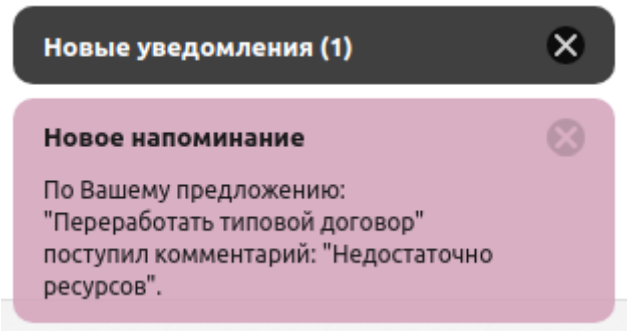
После добавления предложения в данную подтаблицу ответственный по проекту получит уведомление:



Когда предложение рассмотрено, есть возможность выставить определённый статус по данному предложению:



Также можно написать комментарий к данному предложению, и автор получит уведомление:



Подтаблица “Документация” служит для хранения всей документации по проекту.

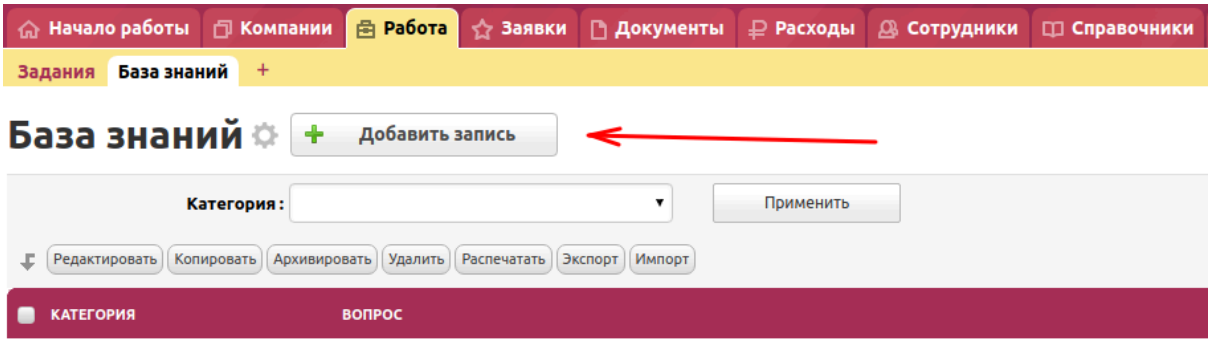
Правила доступа в “Проектах”

По умолчанию правила доступа настроены следующим образом. Для группы доступа администраторов ограничений нет. Для менеджеров создатель проекта может видеть и редактировать все поля (кроме системных и автозаполняемых), участник может видеть проекты, в которых он участвует и работать с ними, ответственный за проект может редактировать все поля (кроме системных, автозаполняемых и поля “Ответственный за проект”).

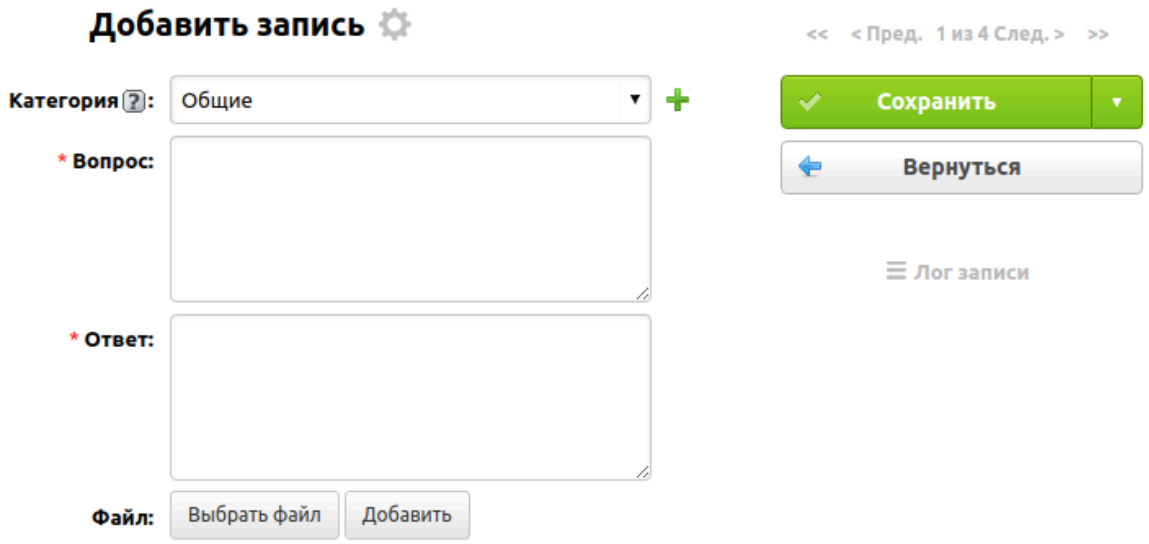
Работа с Базой знаний

Таблица "База знаний" предназначена для хранения любой полезной информации, к которой может обратиться сотрудник компании. Может содержать ответы на часто задаваемые вопросы, помогает новым сотрудникам ознакомиться с политикой компании относительно работы с клиентами, специалистам в области техподдержки, консультирования - с готовыми решениями проблем.

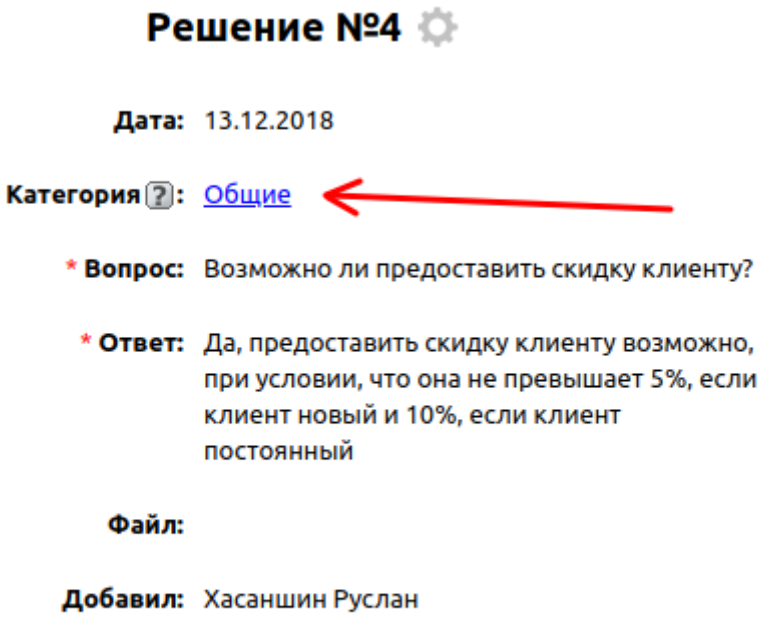
Для внесения новой записи необходимо нажать на кнопку “Добавить запись”:



Выйдет окно добавления новой записи:



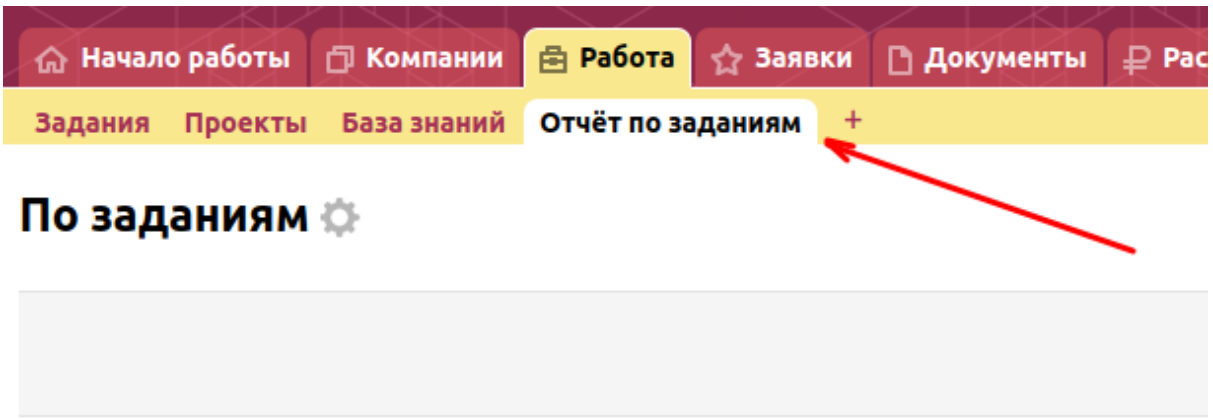
По умолчанию в поле “Категория” выставляется “Общие”. Рекомендуется в дальнейшем переименовать её в наиболее часто используемую категорию, например, “Техподдержка” (как это сделать рассмотрим ниже). Также можно добавить свои категории. Сделать это можно через зелёный плюс справа от поля “Категория” (по аналогии с добавлением новых проектов). Далее в запись вносим всю необходимую информацию и нажимаем “Сохранить”.
Разберёмся, как переименовать категорию “Общие”. Для этого необходимо зайти в любую запись с этой категорией. Например, мы находимся в только что созданной записи. Далее нужно перейти по ссылке данной категории:



Откроется запись по данной категории. Здесь необходимо переименовать её в наиболее часто используемую (так как она будет выставляться при создании новых записей в Базе знаний по умолчанию).

Отчёт по заданиям

В данном отчёте:



Располагается краткая сводка по сотрудникам и их заданиям, которые: выполнены, приняты и в очереди. Она служит для быстрого анализа работы сотрудников компании.

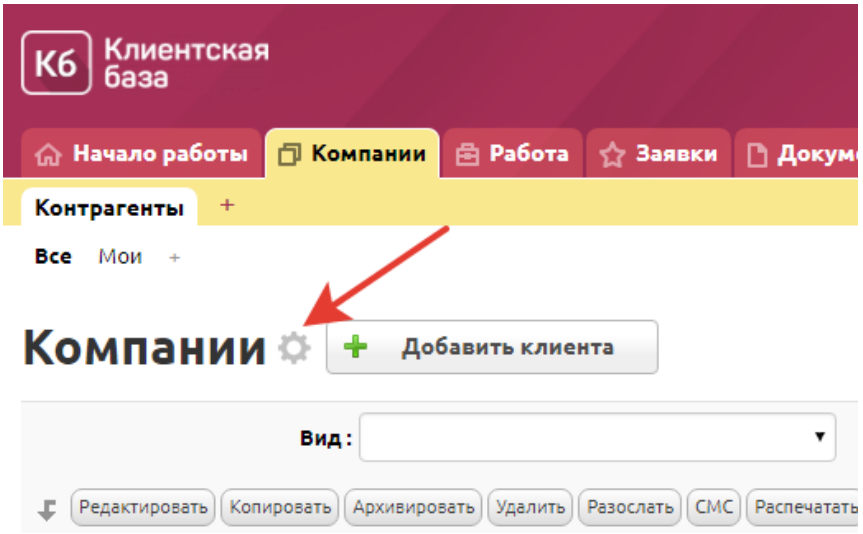
Задание. В результате прохождения данного урока у вас должны быть добавлены проект, несколько заданий к этому проекту с различными статусами выполнения, принятия и доработками, предложение к этому проекту и документация, также добавлено несколько решений в таблицу “База знаний” с разными категориями.

Урок 9. Производим электронную рассылку

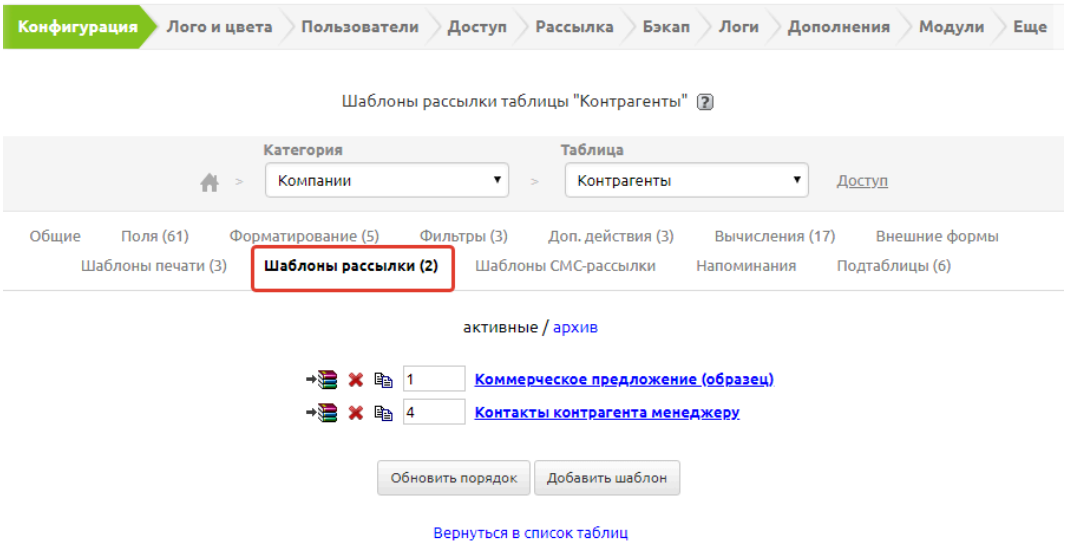
В программе есть возможность совершать e-mail и sms рассылки по вашим клиентам. Это поможет вам постоянно держать контакт с клиентами и освободит от монотонной работы - например, можно в несколько кликов сообщить клиентам об акции или новых товарах или услугах. Вообще, из программы вы можете совершать любые типы рассылок: приветственные, продающие, информационные, треггерные или реанимационные - вы ничем не ограничены.

Рассылка акции по клиентам

Создадим рассылку, нужную любой компании - рассылку акции.
Для этого заходим в таблицу Контрагенты и переходим в ее настройки, нажав на значок шестеренки.

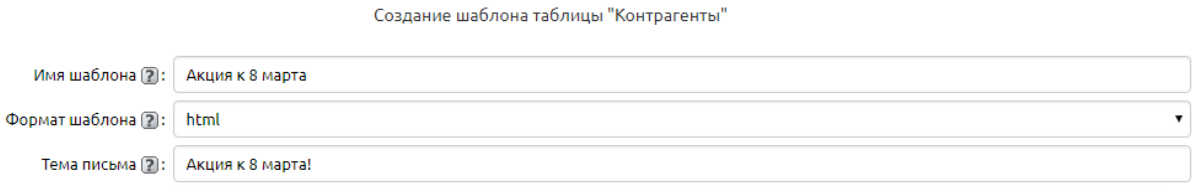


Выбираем вкладку Шаблоны рассылки.

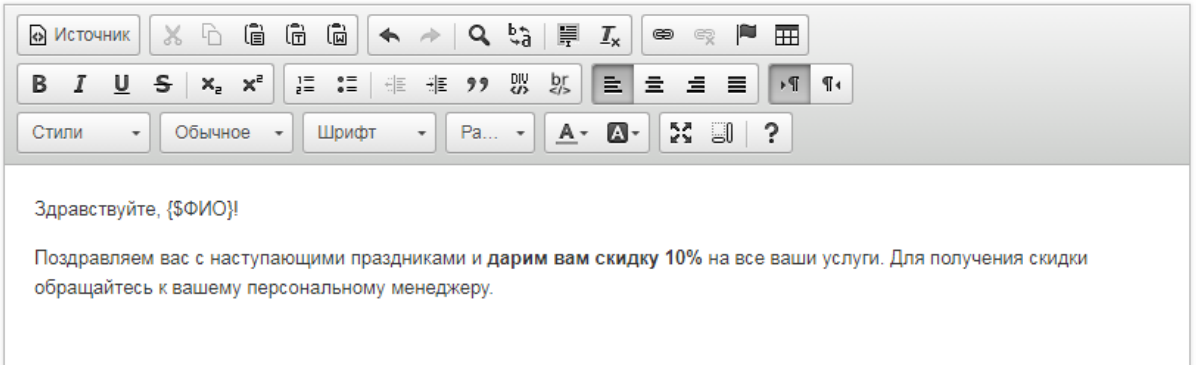


Здесь уже есть 2 стандартных шаблона, мы создадим новый, нажав на кнопку Добавить шаблон.

После этого укажем название шаблона для наших сотрудников, тему письма, которую будут видеть получатели письма а также заполним текст рассылки.



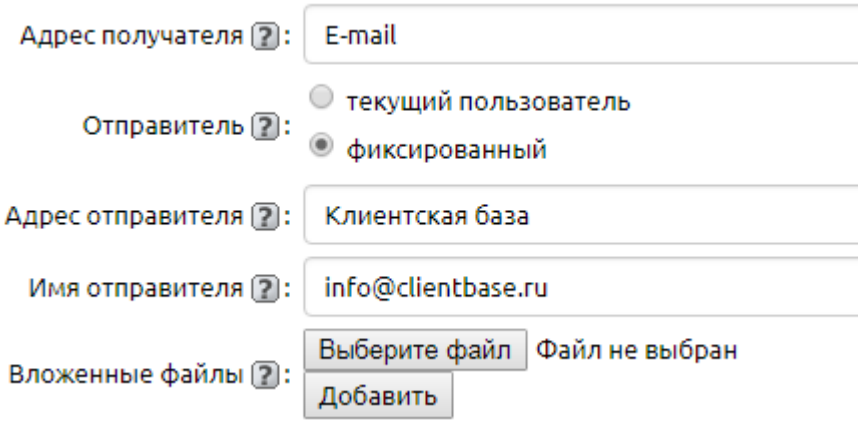
В текст шаблона мы можем добавить информацию из таблицы (настройка “Вставить в шаблон поле”, выбираем нужное поле, ставим курсор в текст и нажимаем ОК). Это позволяет сделать рассылку индивидуальной для каждого клиента. Например, вставим ФИО клиента.



Также при необходимости мы можем добавить в шаблон рассылки картинки, что позволит его приукрасить.

Далее добавляем информацию: из какого поля будет браться e-mail получателей писем (для таблицы "Контрагенты" это поле E-mail), отправитель, а также указываем адрес и имя отправителя, которые будут видеть получатели писем.

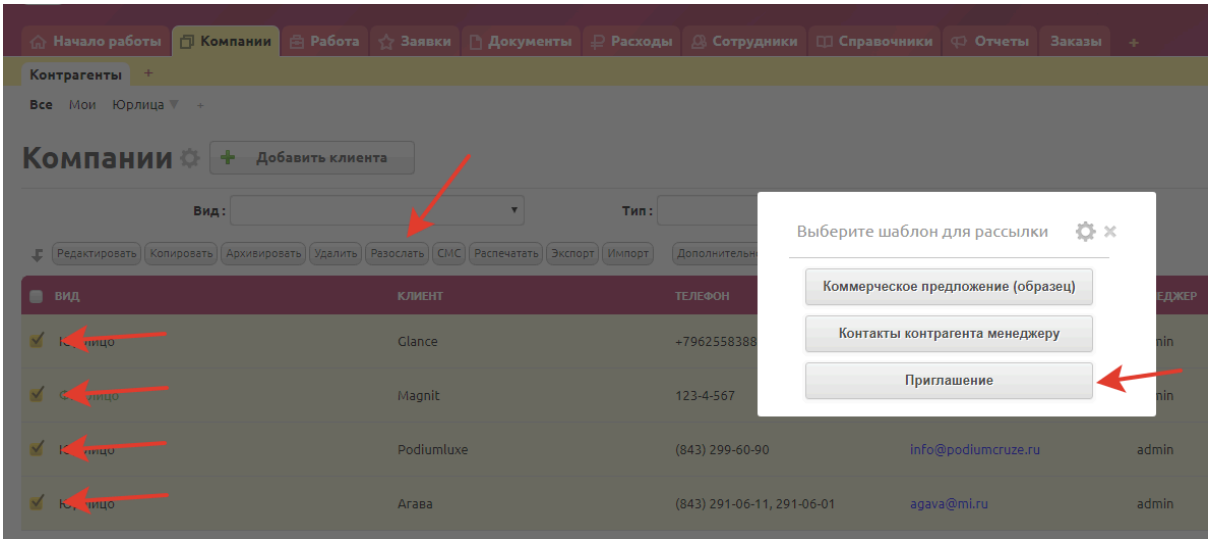
Также к письму можно прикрепить файлы, загрузив их в поле “Вложенные файлы”.



Подробнее о настройках рассылок вы можете прочитать в 9 уроке курса конфигуратора, который доступен по ссылке: https://docs.google.com/document/d/1KvjCVlIR0EIsuH3VTOcDKZKKdZVdFjmJLXfgB1SoE8o/edit

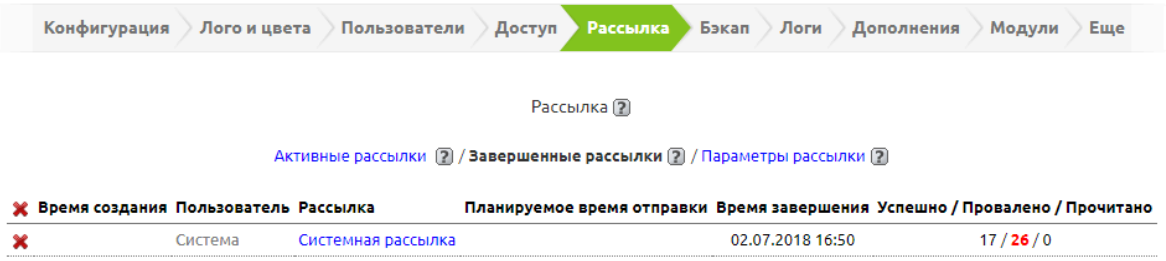
После внесения всех настроек сохраняем шаблон. Теперь перейдем в таблицу “Контрагенты”, отметить галочками контрагентов, по которым мы хотим произвести рассылку (если хотим отправить рассылку по всем клиентам, галочки не ставим, сразу нажимаем Разослаь), нажмем на кнопку "Разослать" и выберем наш шаблон для отправки.

Чтобы рассылка запустилась, нужно нажать на сам шаблон. Также можно нажать на лупу рядом с названием шаблона (появится при наведении курсора, тогда можно будет посмотреть, как будет выглядеть рассылка.

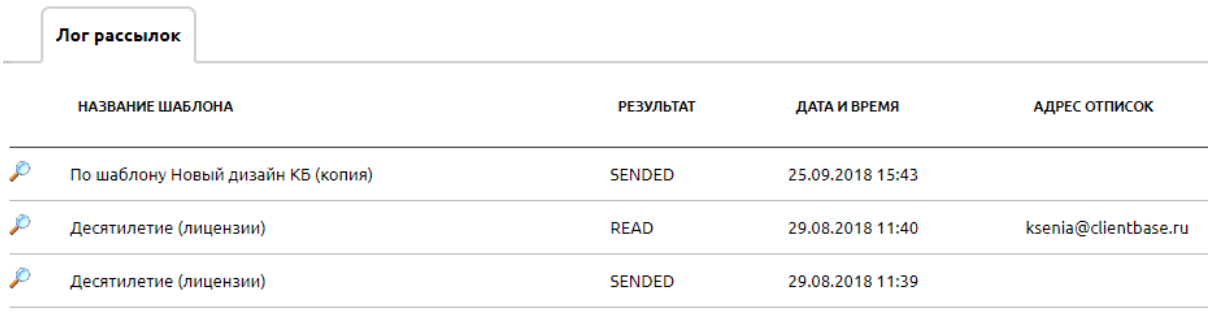


Результаты рассылки

Просмотреть процесс отправки писем можно также в разделе "Рассылка" в настройках программы, во вкладках Активные и Завершенные рассылки. Там же можно проверить, сколько клиентов прочитали ваши письма.

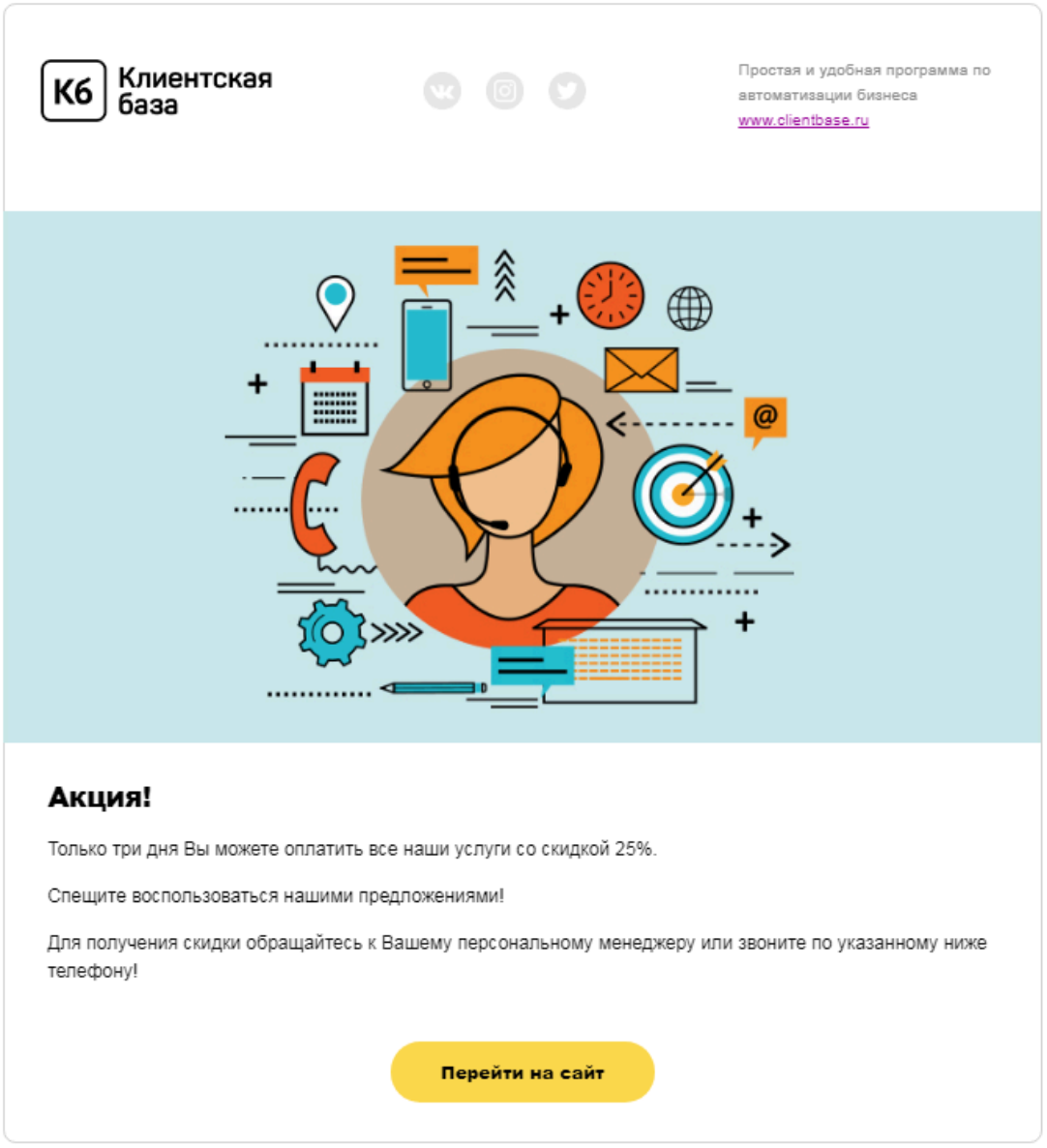


Также в карточке клиента можно видеть статистику по рассылкам в подтаблице Лог рассылок:

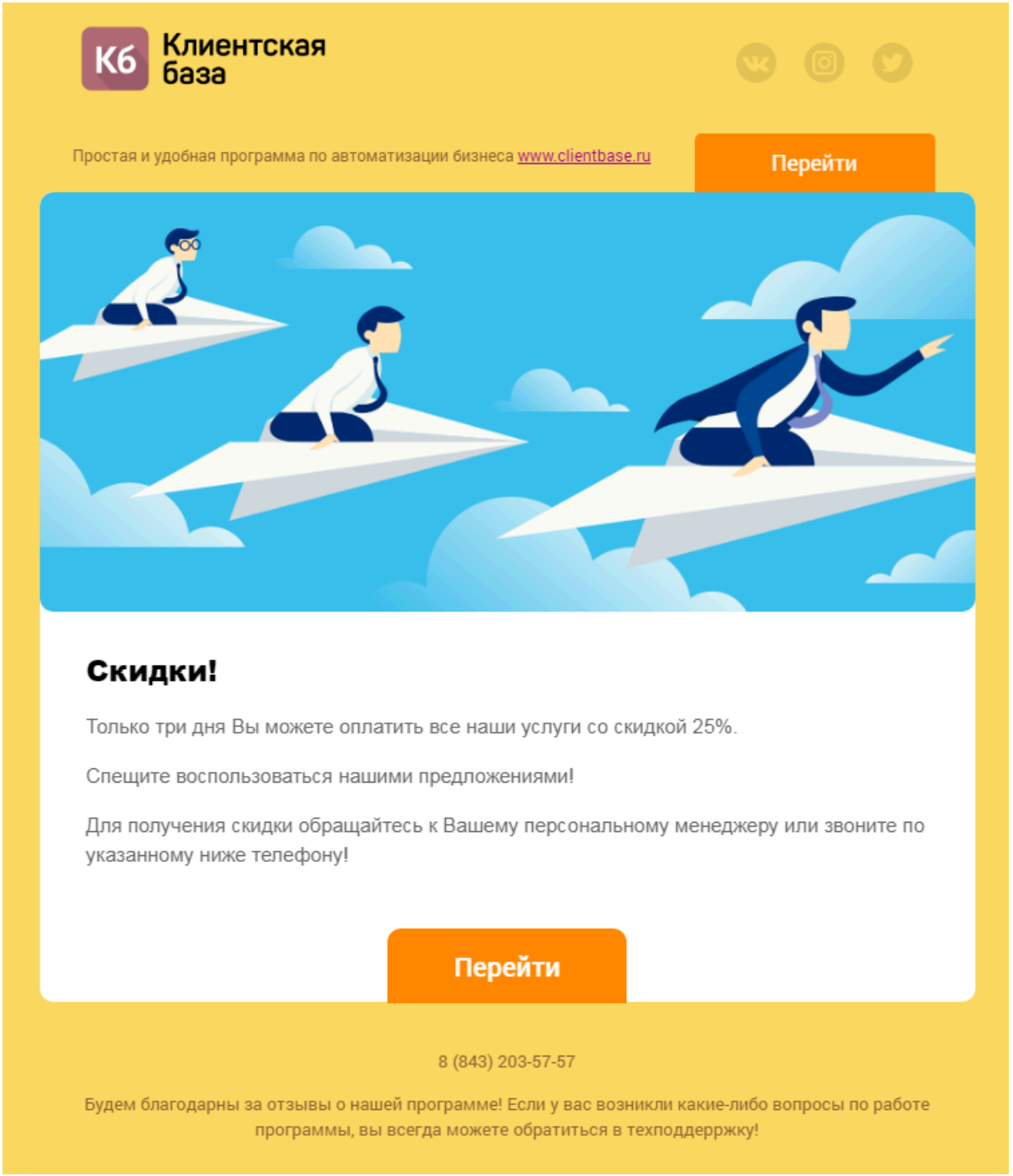


Дополнение “Рассылки”

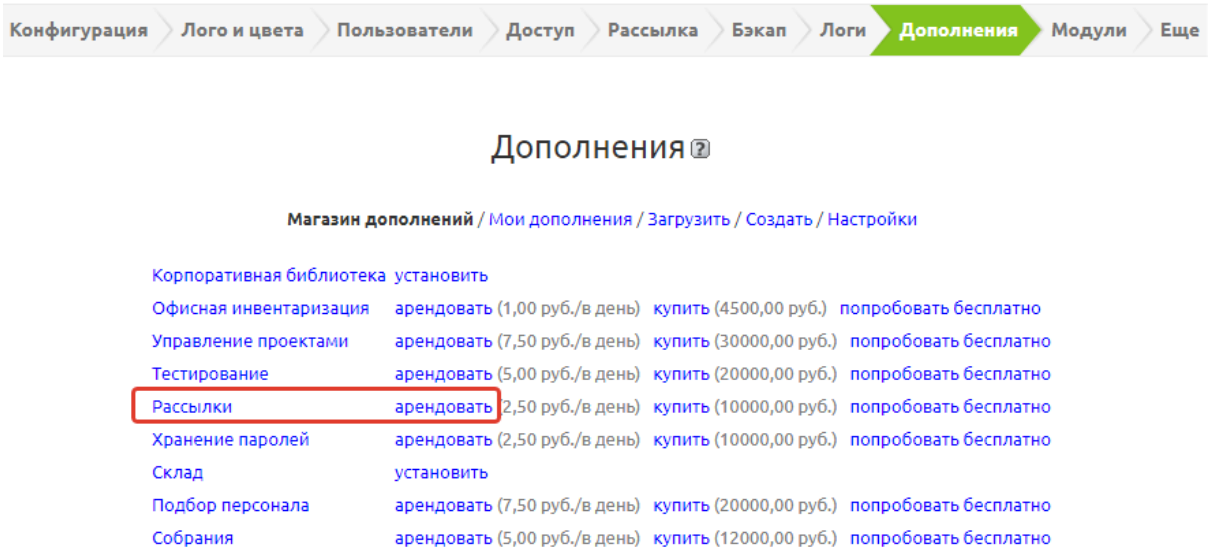
Email — один из самых серьезных и эффективных способов интернет-маркетинга, который используется в малом и крупном бизнесе.
От оформления электронных писем зависит их эффективность и имидж компании. Чтобы письмо при открытии вызывало желание его прочесть, необходимо грамотно составить его структуру и подобрать привлекательное оформление.
И здесь на помощь придет дополнение «Рассылки» — простой инструмент, который позволяет быстро отправлять рассылки, созданные на основе предварительно оформленных шаблонов.
Рассылки из дополнения от стандартных рассылок программы принципиально отличаются тем, что здесь вам не нужно иметь навыки html-форматирования, чтобы создать красивую рассылку с интересным дизайном, за счет готовых настроенных шаблонов. И это большой плюс. Письмо, например, может выглядеть так:



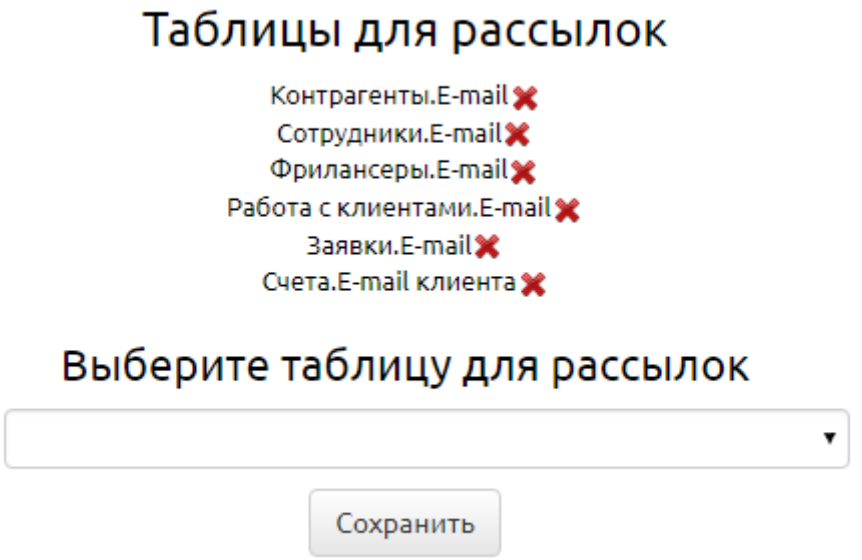
Или так:



Чтобы установить дополнение, зайдите в настройки программы (значок шестеренки) - раздел Дополнения - Рассылки - Арендовать (подробнее о функционале дополнений в уроке 10).



После этого у вас откроется страница с настройками, где вы можете добавить таблицы, по которым хотите проводить рассылки. Мы уже добавили все таблицы, где есть поле e-mail



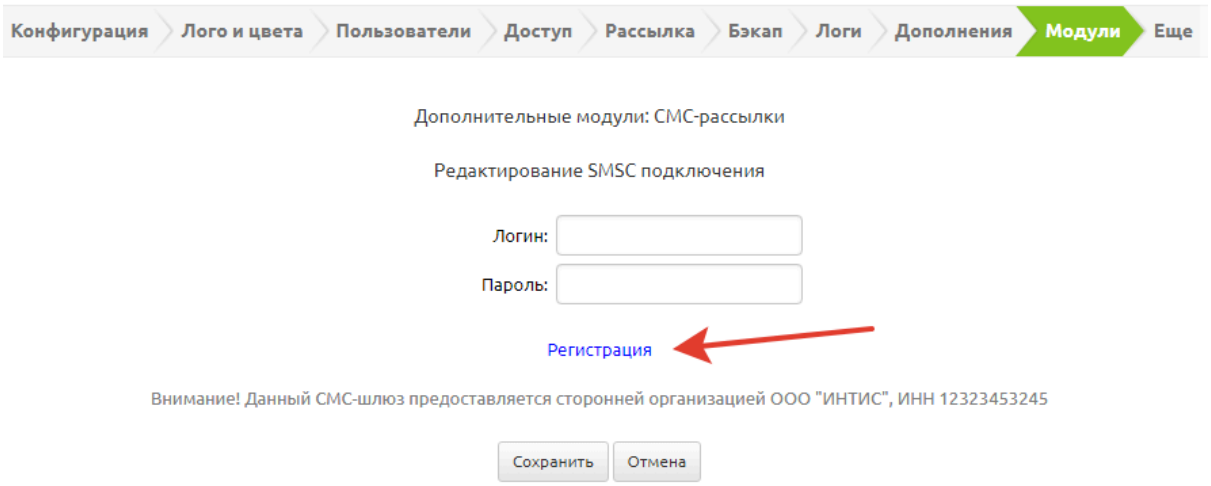
В дополнении 3 таблицы:

- Рассылки - здесь будут храниться созданные вами рассылки. Есть 2 готовые - вы можете изменить текст и отправить клиенту. Или создайте свои
- Шаблоны - здесь хранится оформление рассылок. “ шаблона мы уже создали, вы можете добавить свои
- Каталог баннеров - один раз загружаете свои картинки и используйте их сколько угодно.

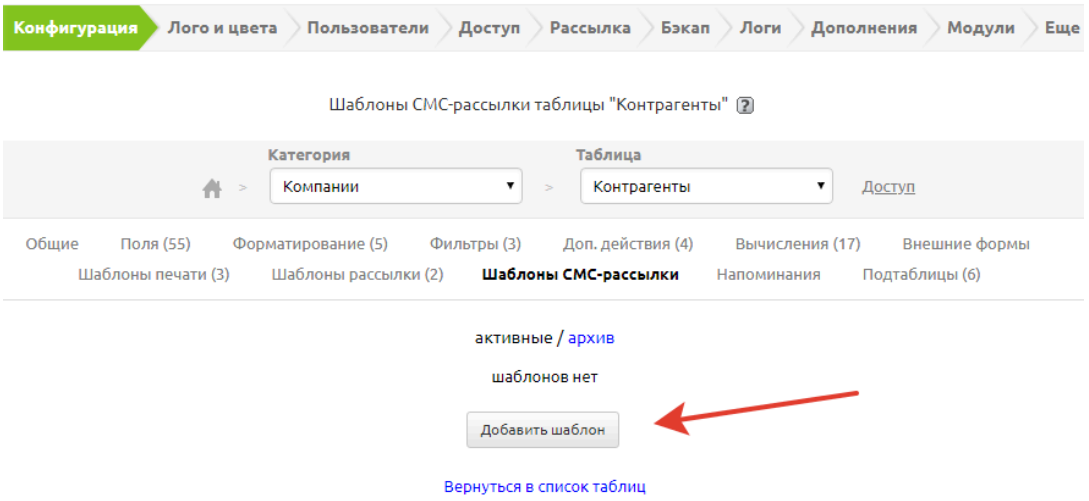
Ваше письмо может содержать шапку, баннер, сам текст письма, кнопку со ссылкой на сайт. Также вы можете добавить ссылки на соцсети, задать цвет фона письма, его границы. Подробнее о настройках дополнения в ролике https://www.youtube.com/watch?v=xKQThX7PHD0

СМС-рассылки

В CRM Клиентская база вы можете отправлять своим клиентам не только письма на e-mail, но и смс-сообщения. Интересно то, что вы не просто можете разослать уведомления о ваших новостях и спецпредложениях вашим клиентам, но и то, что вы можете проводить персонализированные массовые рассылки.
Для того чтобы произвести рассылку по СМС, вам необходимо для начала активировать СМС-модуль. Для этого зайдите в настройки программы - раздел Модули.
Здесь, нажав на уже имеющийся внутренний шлюз «Intis», вам необходимо будет первоначально зарегистрироваться на сайте поставщика смс-услуг. Для этого нужно перейти по ссылки «Регистрация»:



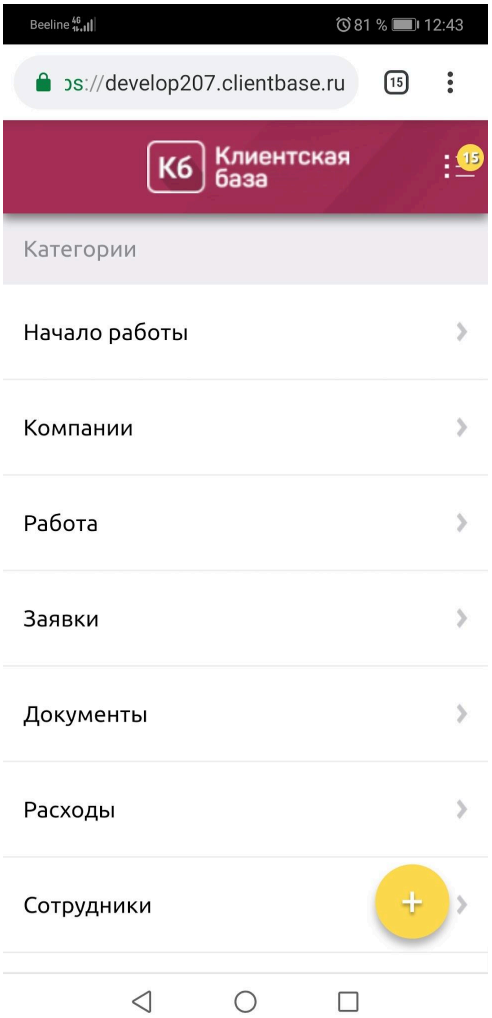
После этого введите логин и пароль. Если данные были введены корректно,то сохранение пройдет успешно и шлюз «Intis» активируется, и вы увидите свой баланс. Теперь можно отправлять сообщения.
Для этого нужно перейти в настройки таблицы, выбрать вкладку "Шаблоны СМС-рассылки" и нажать там "Добавить шаблон".



Принцип создания шаблона рассылки смс такой же, как и у шаблонов рассылки по e-mail, однако здесь стоит учитывать, что вместо поля, откуда будет браться e-mail получателя, необходимо указать поле, откуда будет браться телефон получателя.

Также есть дополнительная опция — это подпись отправителя — это номер телефона или текст небольшой длины, отображаемый в телефоне получателя в поле "От кого". При рассылке через СМС-шлюз Intis в данном поле можно выбрать одну из зарегистрированных вами подписей (регистрация своей подписи осуществляется в личном кабинете на сайте компании Intis). При рассылке через сторонний шлюз подпись в этом поле вводится вручную.

Урок 10. Мобильная версия, модули и дополнения

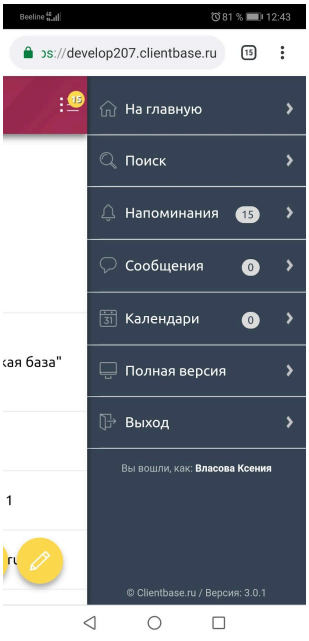


Мобильная версия

Если вы часто работаете с телефона или планшета, на помощь придет мобильная версия программы, доступная с любого устройства с выходом в сеть Интернет.
При переходе в мобильную версию программы в качестве стартовой страницы будут отображены те категории, к которым пользователь имеет доступ.

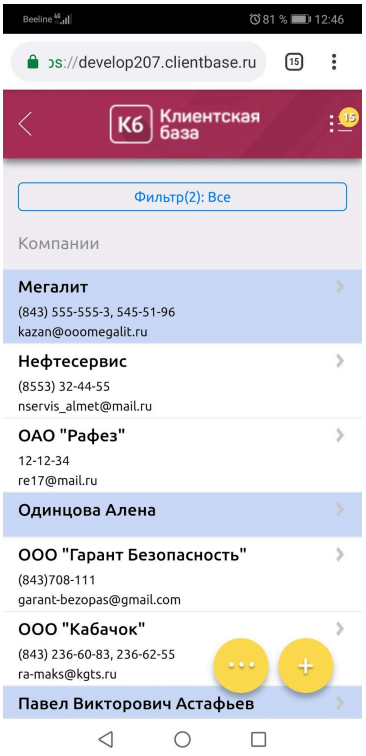
Меню мобильной версии

В правом верхнем углу экрана располагается иконка перехода в меню, над иконкой отображается цифра, которая показывает суммарное количество новых сообщений, напоминаний и событий на текущий день, запланированных в календаре.



При нажатии на нее открывается следующая панель:

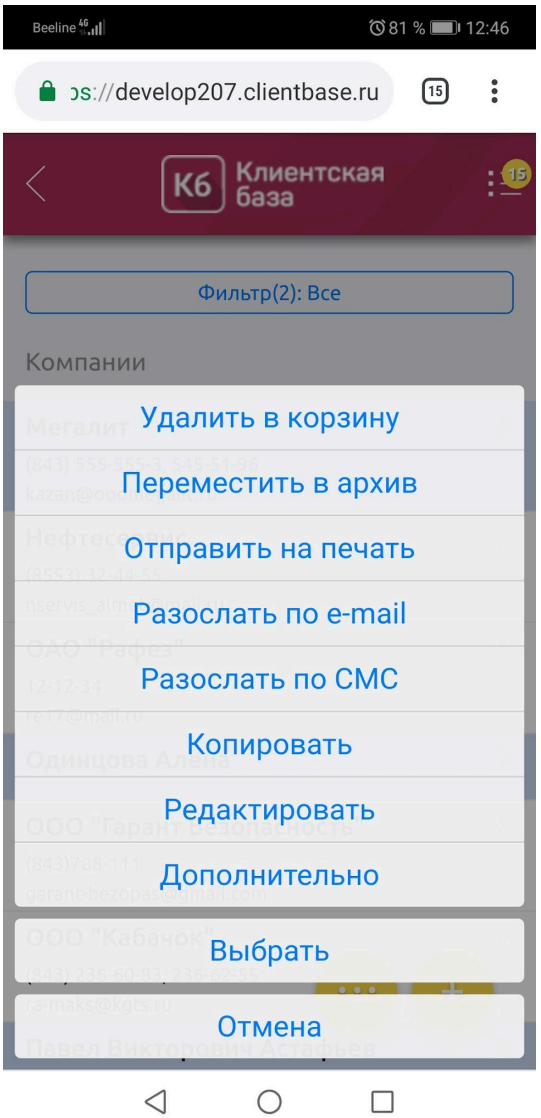
Отсюда возможно перейти к напоминаниям, сообщениям, календарям, а также на страницу быстрого поиска по программе, на главную и к полной версии программы. Здесь же можно сменить пользователя, под которым вы зашли в программу.



В левом нижнем углу расположена кнопка «Еще», при нажатии на которую открывается дополнительное меню со стандартными функциями «Удалить в корзину», «Переместить в архив», «Отправить на печать», «Разослать по e-mail», «Разослать по СМС», «Копировать», «Редактировать», а также «Дополнительно», то есть все те функции, которые в полной версии программы расположены на панели под названием таблицы.

Для того чтобы обновить список записей или просматриваемую запись, достаточно потянуть экран сверху вниз.

Для того чтобы перейти к просмотру записи необходимо нажать на выбранную строку. Расположение кнопок здесь похоже на то, что было в табличном виде, но в правом нижнем углу экрана располагается кнопка «Редакт.», позволяющая быстро перейти в режим редактирования записи.



Внизу после всех полей будет отображен список подтаблиц, с указанием количества строк в каждой. Для того чтобы просмотреть какие записи располагаются в подтаблице необходимо нажать на «плюсик» слева от ее названия или на само название подтаблицы. В подтаблицах также отображаются только первые два поля у записей.

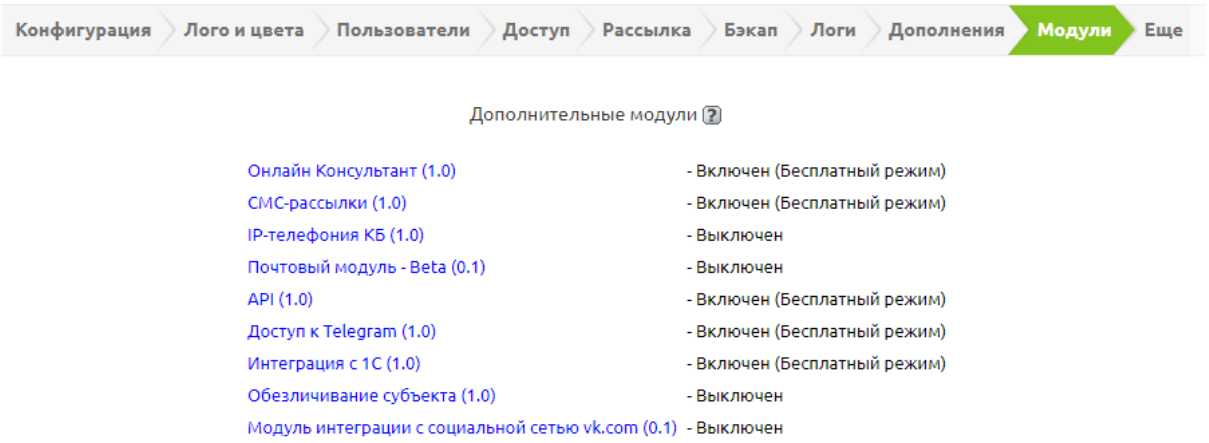
Для того чтобы воспользоваться дополнительными действиями в таблице, необходимо нажать на кнопку «Еще», затем выбрать «Дополнительно» и в открывшемся окне нажать на название нужного доп.действия или выйти из меню, нажав на кнопку дополнительно.
Для того чтобы вернуться обратно из просмотра записи к списку записей или таблиц достаточно нажать на кнопку, расположенную слева от названия программы, а при необходимости вернуться к списку категорий можно нажать на само название программы или пункт меню «На главную».

Модули

В программе «Клиентская база» доступны модули, отвечающие за специфический функционал – звонки из программы, получение и отправление писем, смс-рассылки и так далее.
Некоторые модули доступны в двух версиях – полной и тестовой (ограниченной). Тестовой версией можно воспользоваться на любом тарифе SAAS. Платные версии модуля можно приобрести отдельно либо выбрать тариф, включающий нужный модуль.

Доступные модули программы «Клиентская база»

На данный момент в программе доступны 9 модулей. Для того чтобы открыть их, перейдите в настройки аккаунта (значок шестеренки в правом верхнем углу, раздел Модули).



Онлайн-консультант – модуль программы «Клиентская база», который позволяет общаться через сайт с клиентами в режиме онлайн. Доступен на всех платных тарифных планах в полной версии. На тарифе Free на стороне клиента появляется сообщение об использовании бесплатной версии. В остальном функционал бесплатной версии неограничен. Для того чтобы убрать сообщение, необходимо перейти на платный тариф.

СМС-рассылки – модуль, позволяющий осуществлять рассылки смс-сообщений непосредственно из программы. Доступен в полной версии на Тарифе 3 и выше.
Ограничения в бесплатном режиме:

- нельзя добавлять свой шлюз,
- доступна отправка 3 сообщений в день,
- рассылки хранятся только в течение 10 дней.

IP-телефония – модуль, позволяющий совершать и принимать звонки непосредственно из самой программы. Дает возможность решить многие вопросы, связанные с ведением работы на основе телефонных переговоров, фиксировать этапы и результаты работы с клиентом, а также вести записи и отчетность разговоров в рамках самой системы. Модуль IP-телефонии доступен в полной версии на Тарифе 7 и выше.
Ограничения в бесплатном режиме:

- 1 SIP-аккаунт,
- 1 таблица для звонков,

- совершение 3 звонков в день.

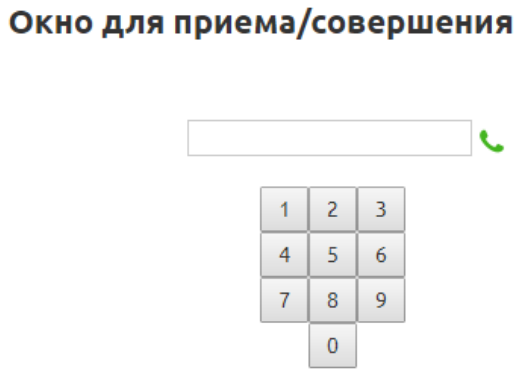


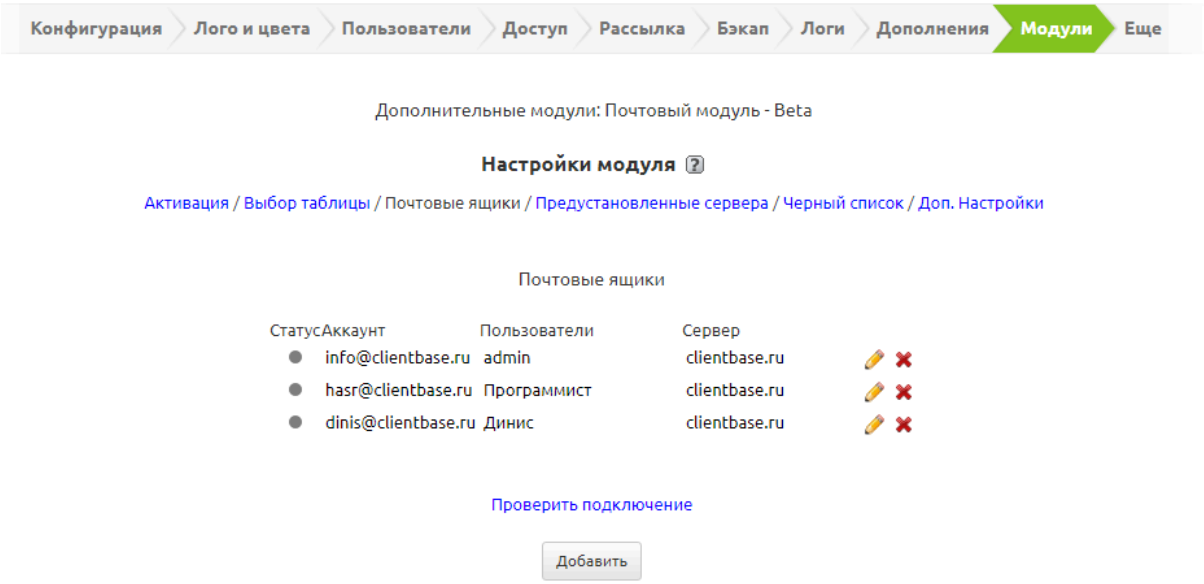
Таблица записи разговоров

Обезличивание – модуль, позволяющий обезличивать данные субъектов, хранящиеся в текстовых полях «ФИО» и «Фамилия». Полная версия модуля доступна начиная с Тарифа 7 и выше.
Ограничения в бесплатном режиме:

- 1 таблица для обезличивания,
- обезличивание первых 100 записей.

Почтовый клиент – модуль программы, позволяющий подключить почтовый ящик и работать с письмами прямо в программе. В полной версии доступен начиная с Тарифа 12.
Ограничения в бесплатном режиме:

- 1 почтовый ящик,
- 3 входящих сообщения в день,
- 3 исходящих сообщения в день.



Интеграция с ВКонтакте – модуль, позволяющий из Клиентской базы вести переписку с пользователями соцсети ВКонтакте как с личной страницы, так и посредством сообщений группы/сообщества, а также на основе переписки создавать заявки и

контрагентов в CRM. Полная версия модуля доступна начиная с тарифа 12.
Ограничения бесплатной версии:

API – интерфейс программирования приложений, с помощью которого возможно как считывать, так и записывать и редактировать данные в «Клиентской базе» из любого другого приложения, а также создавать собственные приложения, используя «Клиентскую базу» в качестве платформы, посредством любого языка программирования и HTTP-запросов. Доступен только в полной версии на Тарифе 25, Premium и Maximum.>

Доступ к Telegram – модуль, с помощью которого стало возможным быстро добавлять новые и управлять уже существующими записями в ваших таблицах, используя популярный мессенджер Telegram. Доступен на Тарифе 25, Premium и Maximum. Ограничения в бесплатном режиме: доступ для 1 пользователя (администратора).

Интеграция с 1С – модуль, позволяющий проводить одно- или двустороннюю синхронизацию в режиме реального времени по специально разработанному нами протоколу. Синхронизация может осуществляться по любым полям и таблицам как со стороны «Клиентской базы», так и со стороны 1С. Доступен только в полной версии на тарифах Premium и Maximum.

Дополнения

Что такое дополнения

Дополнение – это набор таблиц с уже настроенными полями, фильтрами, доп.действиями и вычислениями под определенные задачи. То есть это абсолютно готовая категория, которую вы можете добавить в свою программу и сразу начать ей пользоваться.

Преимущества использования дополнений

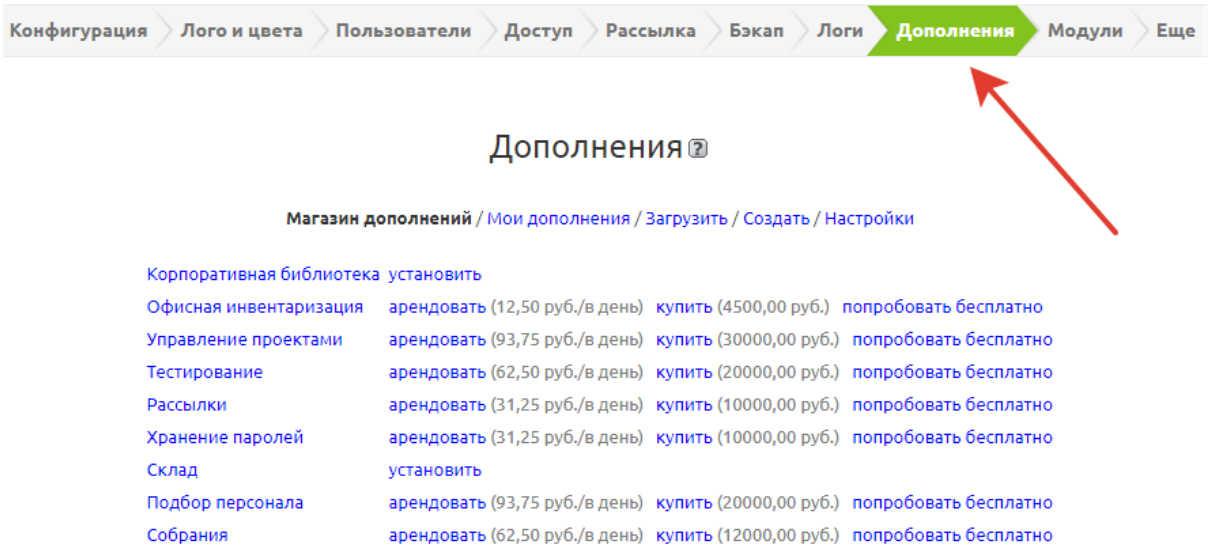
Что вы получаете, используя дополнения:

- **универсальность**: любое дополнение вы можете установить на любую конфигурацию – как стандартную, так и специализированную,
- **быстрота и легкость установки**: дополнения загружаются в один клик прямо в настройках программы,
- **готовые настройки доступа:** при установке дополнения нет необходимости самостоятельно настраивать группы доступа, достаточно просто совместить группы доступа вашей программы с предустановленными,
- **уникальность**: выбирайте нужное вам дополнение из нашего списка, который будет постоянно расширяться,
- **регулярные обновления и помощь техподдержки**: все обновления будут совершенствоваться, причем по вашему запросу мы можем расширить функционал дополнения или добавить в него что-то новое и полезное,
- **простота оплаты**: арендная плата списывается вместе с платой за пользование программой, причем отключить дополнение вы можете в любой момент (есть и бесплатные дополнения!)

- **экономия вашего бюджета:** покупка готового дополнения обходится в несколько раз дешевле, чем разработка новой категории с таблицами, фильтрами, отчетами и шаблонами рассылки и печати.

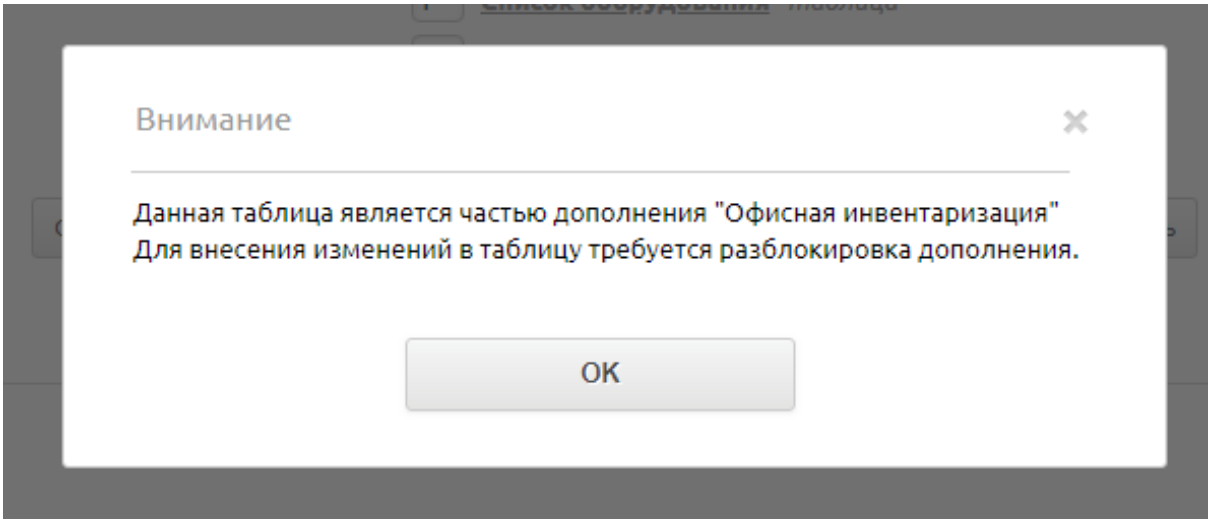
Как приступить к работе с дополнением

1. Перейдите в настройки программы (значок шестеренки), раздел «Дополнения».
2. Нажмите на кнопку «Магазин дополнений». Здесь вы найдете список доступных дополнений.

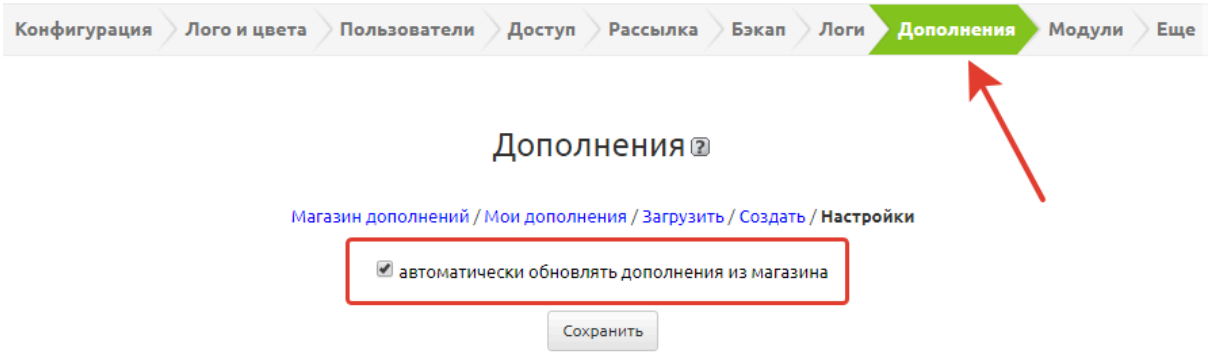


3. Рядом с названием дополнения вы увидите следующие варианты использования:
   - **установить -** дополнения, имеющие такую кнопку, являются бесплатными,
   - **арендовать** (только на платных аккаунтах SAAS) - сразу после нажатия на кнопку «Арендовать» дополнение будет установлено в вашей программе и вы сможете приступить к работе. Нет необходимости оплачивать аренду дополнения отдельно (автоматически пересчитается оставшийся срок аренды аккаунта в соответствии со стоимостью дополнения).
   - **попробовать бесплатно** (на SAAS-аккаунтах - и бесплатных, и платных) в течение 3 дней вы будете использовать дополнение бесплатно, затем оно переходит в платный режим, все внесенные вами данные сохранятся для дальнейшей работы (если вы используете бесплатную версию, дополнение удалится автоматически)
   - **купить** (вариант для пользователей лицензий и для тех, кто хочет вносить изменения в настройки дополнения). Если вы хотите выкупить дополнение, необходимо заполнить заявку на сайте, и наши менеджеры свяжутся с вами. При покупке дополнения вы сможете разблокировать дополнение и вносить свои изменения в его настройки.

В разделе “Мои дополнения” будут содержаться все ранее загруженные и установленные вами дополнения. Все дополнения можно удалить, а бесплатные дополнения можно еще и разблокировать. Когда вы устанавливаете какое-либо дополнение, загруженное вручную или добавленное из магазина, оно по умолчанию ограничено в доступе к настройкам его элементов (таблиц, полей и т. п.). То есть если вы попытаетесь перейти к настройкам неразблокированного дополнения, то увидите предупреждение:



Это сделано для того чтобы дополнение могло корректно **обновится**, когда мы выпустим обновления для него (обновление происходит автоматически, если у вас стоит соответствующая галочка в настройках дополнения: Дополнения - Настройки - автоматически обновлять дополнения из магазина).



После разблокировки дополнения **обновления для него уже не будут действовать**, оно будет являться частью вашей конфигурации, которую вы сможете редактировать и вносить свои доработки. При этом вы всегда сможете заново установить это дополнение из «Магазина».
Но настройки **доступа** для всех дополнений открыты, и вы можете использовать их по своему усмотрению.

Заключение

Благодарим Вас за прохождение курса предпринимателя КБ. Мы очень надеемся, что данный курс был вам полезен и поможет в дальнейшем в автоматизации и повышении эффективности вашей компании.

В завершение мы просим Вас заполнить анкету о прохождении курса **https://shkb.clientbase.ru/questionare.php?id=21**

После проверки ваших заданий Вам на почту будет выслан сертификат от компании Клиентская база о прохождении курса разработчика.

Вы можете смело писать что вам понравилось, и главное что не понравилось, либо не хватило в данном курсе. Мы постараемся учитывать ваши замечания и улучшать данный курс в соответствии с вашими запросами.

В случае, если вы хотите связаться с нами, пишите нам на info@clientbase.ru и мы постараемся Вам помочь.

Еще раз спасибо, и желаем успехов!