

Регламент
менеджера по проверке дублей

Маткласс



Москва, 2021

Вводная часть

Приветствуем вас в команде Маткласс!
Сначала несколько слов о компании.

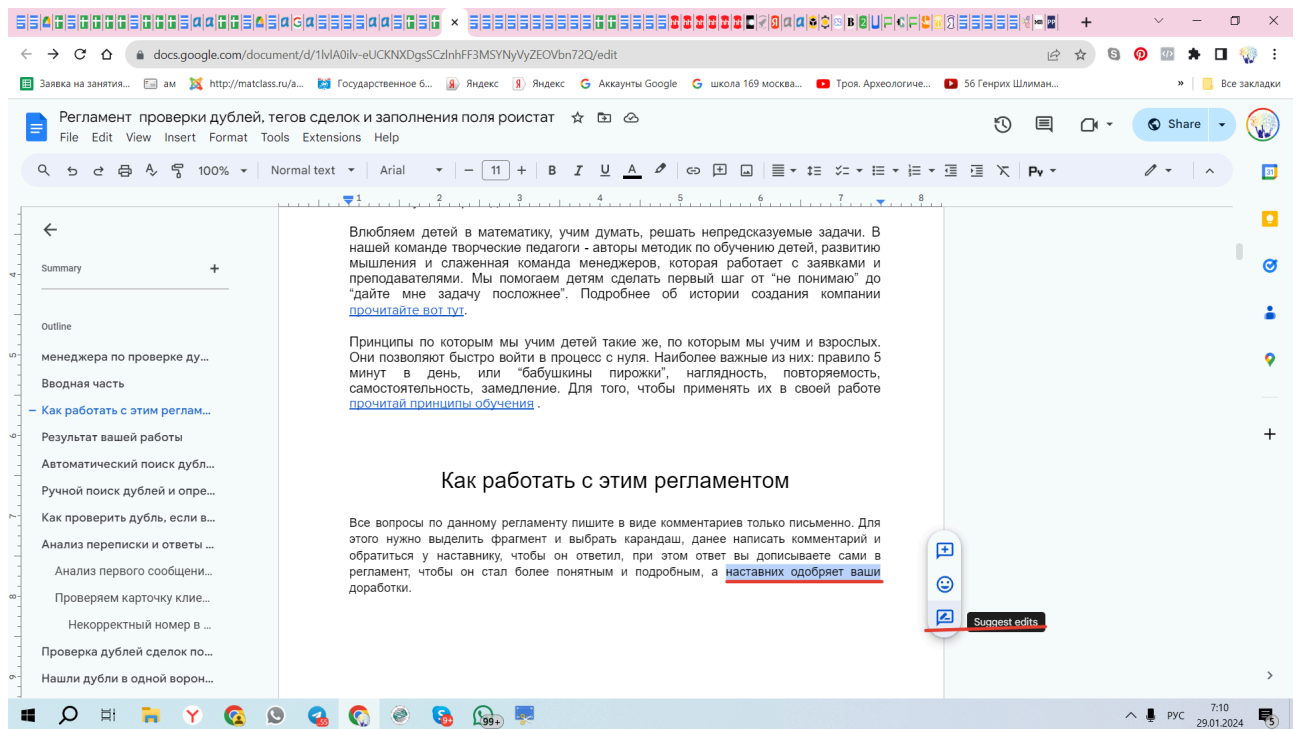
Маткласс - онлайн-школа математики, семейные и детские лагеря, центр подготовки педагогов. Работаем с 2011 года по всему миру, проводим занятия для детей от 5 до 18 лет. Обучаем преподавателей.

Влюбляем детей в математику, учим думать, решать непредсказуемые задачи. В нашей команде творческие педагоги - авторы методик по обучению детей, развитию мышления и слаженная команда менеджеров, которая работает с заявками и преподавателями. Мы помогаем детям сделать первый шаг от “не понимаю” до “дайте мне задачу посложнее”. Подробнее об истории создания компании [прочитайте вот тут](#).

Принципы по которым мы учим детей такие же, по которым мы учим и взрослых. Они позволяют быстро войти в процесс с нуля. Наиболее важные из них: правило 5 минут в день, или “бабушкины пирожки”, наглядность, повторяемость, самостоятельность, замедление. Для того, чтобы применять их в своей работе [прочитай принципы обучения](#).

Как работать с этим регламентом

Все вопросы по данному регламенту пишите в виде комментариев только письменно. Для этого нужно выделить фрагмент и выбрать карандаш, далее написать комментарий и обратиться у наставнику, чтобы он ответил, при этом ответ вы дописываете сами в регламент, чтобы он стал более понятным и подробным, а наставник одобряет ваши доработки.



Мы ищем дубли в сделках в воронке Занятия и в контактах (списках).

Начинаем с поиска дубля сделок. Потому что дубли контактов автоматически отрабатывает бот. Поэтому в раздел Списки, где находятся контакты, для поиска дублей *заходить не надо*.

Но если будет каким-то образом будет обнаружено, что есть дубль контакта, на это можно наткнуться случайно, то мы сообщаем об этом технической поддержке. На ОФС в Кванте

есть для этого функция “Развитие Амосrm” и сообщить надо ее администратору, то есть поставить задачу.

Для начала работы заходите в воронку Занятия. Два способа.

1. Подвести курсор к кружку Сделки. В выпавшем списке выбрать Занятия.
2. Подвести курсор к левому верхнему углу и нажать на надпись. Выбрать в выпадающем списке Занятия.

Результат вашей работы

Результат вашей работы:

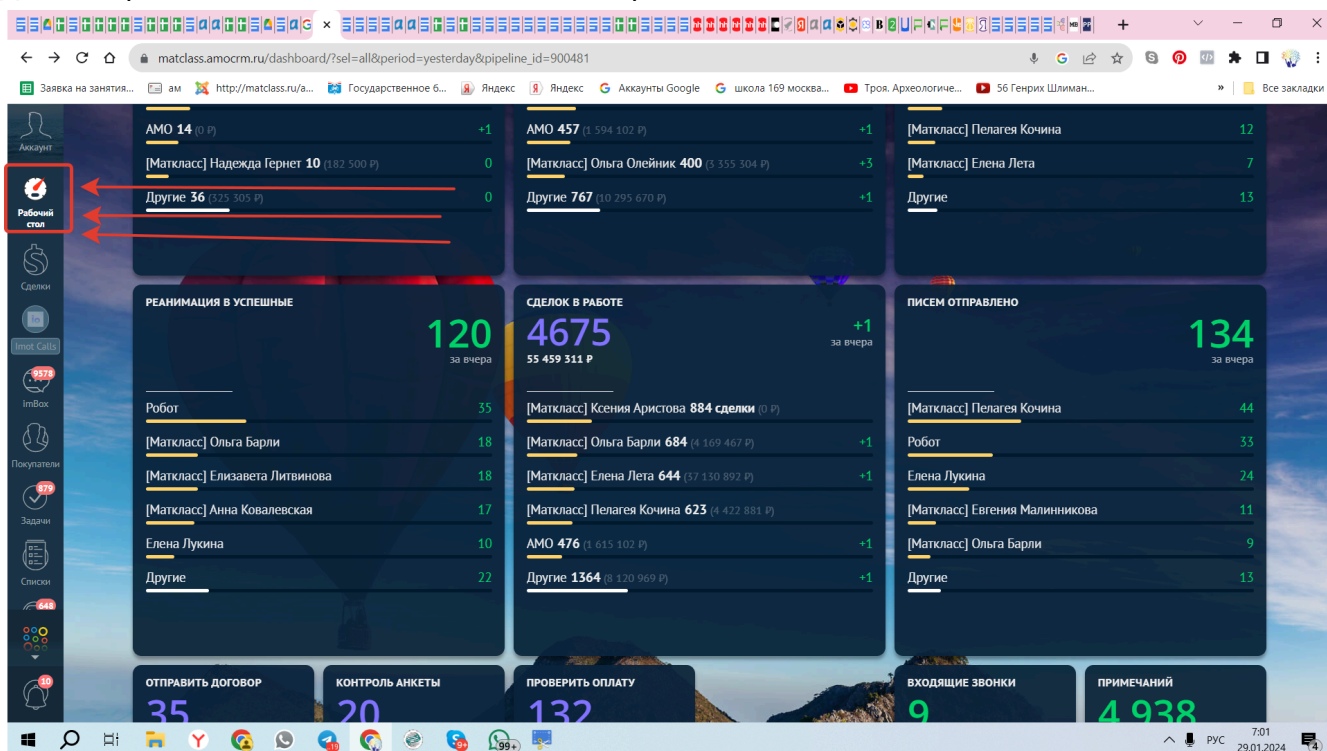
Проверены все дубли на этапе Квалификация сегодня воронки Занятия, т.е. выполнены задачи типа Поиск Дублей.

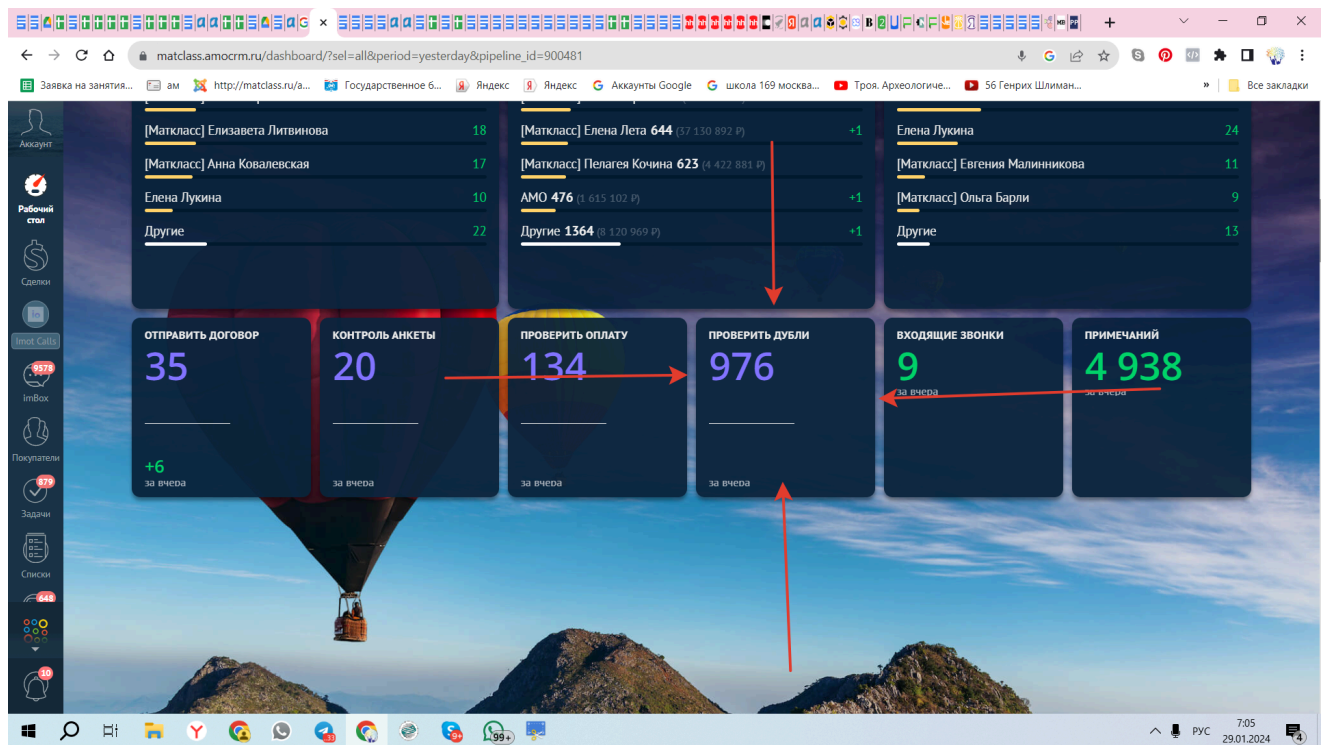
Закрываются все Неквалифицированные лиды в воронке Занятия.

На вашем рабочем столе есть виджеты - они показывают наличие задач и некавалифицированных лидов, на конец рабочего дня они должны быть нулевыми.

Технология работы

Сначала нужно отработать их на этапе Квалификация сегодня воронки Занятия, чтобы предоставить менеджерам квалификации максимально чистую воронку для прозвона. Далее через виджет зайти в список задач и отработать их позадачно.

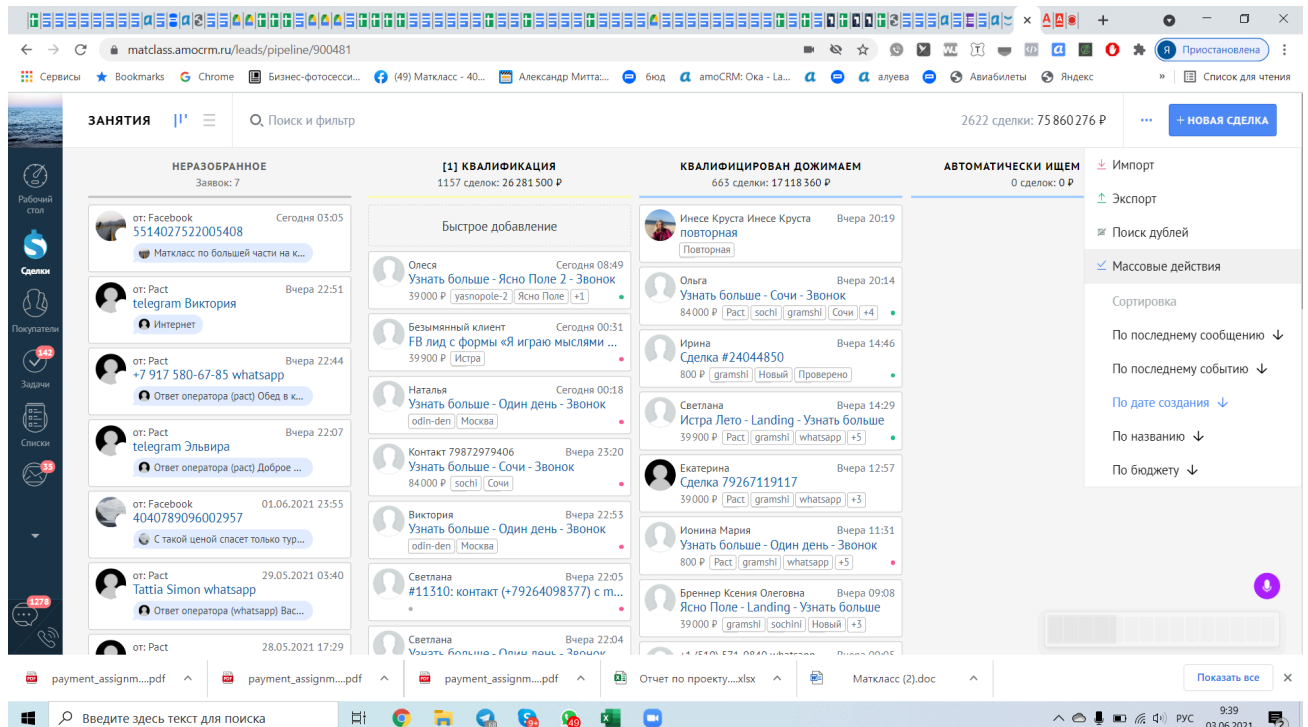




Автоматический поиск дублей.

Сначала делаем автоматический поиск. **Ничего не объединяем. Сейчас эту функцию не используем.**

Заходите в воронку Занятия. В правом верхнем углу три точки - смотрите на скрин. Выбираем Поиск дублей.



Смотрим на этапы и на теги. На сером фоне справа сделка, которая появится если объединить, но мы **объединять их не будем**. Анализируем сделки на светлом поле. Если видим дубли, то есть открытые сделки в одной воронке Занятия, то заходим непосредственно в сделку и рассмотреть ее внутри по существу. Рассматриваем по

существо сделки, если это дубли. Выбираем сделку по правилам и приоритетам, изложенным в данном регламенте в разделе “Если найдены дубли”.

Поиск дублей 1/2

Объединение сделок позволяет сравнивать элементы и объединять их в один. Выберите любые значения полей и они будут записаны в результирующую запись.

Перейти в карточку	Выбрать всё	Перейти в карточку	Выбрать всё	Перейти в карточку
Сделка #22225645	Facebook №407240979923664	Отменить всё	Имя Facebook №2319532951476740	Оптовый Елена Лета [Маткласс]
Лета [Маткласс]	Анна Ковалевская [Маткласс]	Анна Ковалевская [Маткласс]	Дата создания 2019-07-24 15:21:30	Бюджет 490 Р
7-24 15:21:30	2019-08-15 01:52:54	2019-08-20 13:23:05	0 Р	1500 Р
Закрыто и не ре...	Закрыто и не ре...	Прогресс... не подошел район	Франшиза Закрыто и не ре...	Тег занятия
Раст	whatsapp	Маткласс новый +79162210343 whatsapp	занятия школьник	Раст
whatsapp	Маткласс новый +79162210343 whatsapp	занятия школьник	Раст	whatsapp
Маткласс новый +79162210343 whatsapp	занятия школьник	Раст	whatsapp	Маткласс новый +79162210343 whatsapp
занятия школьник	Раст	whatsapp	Маткласс новый +79162210343 whatsapp	занятия в группе
Получить задачи	АвтоРаспределение			

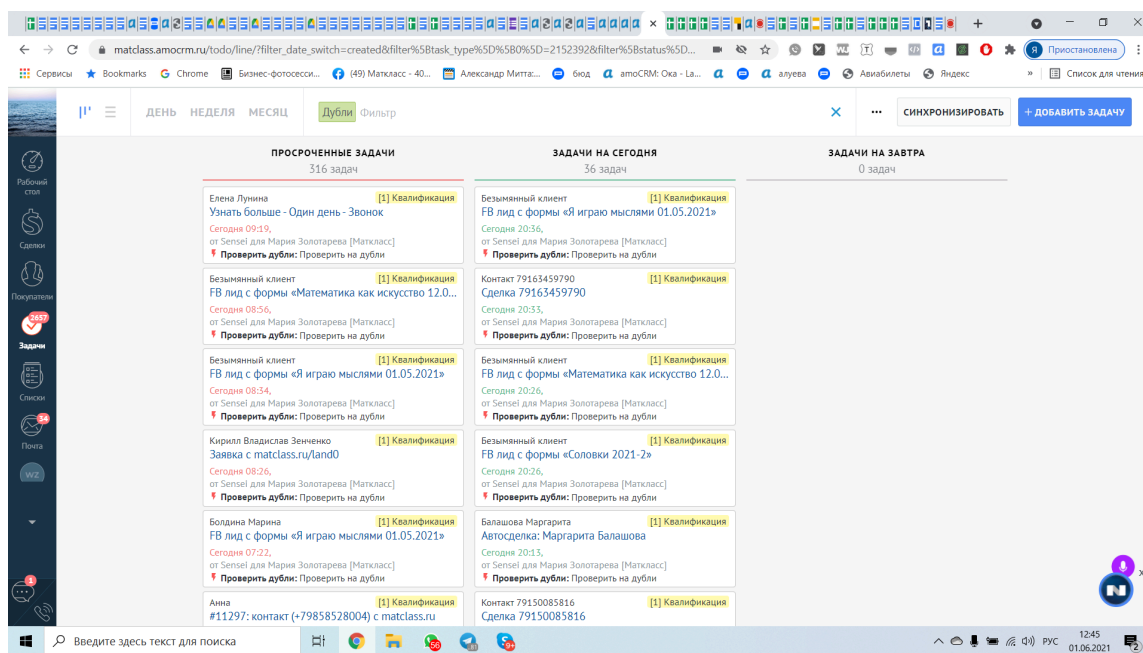
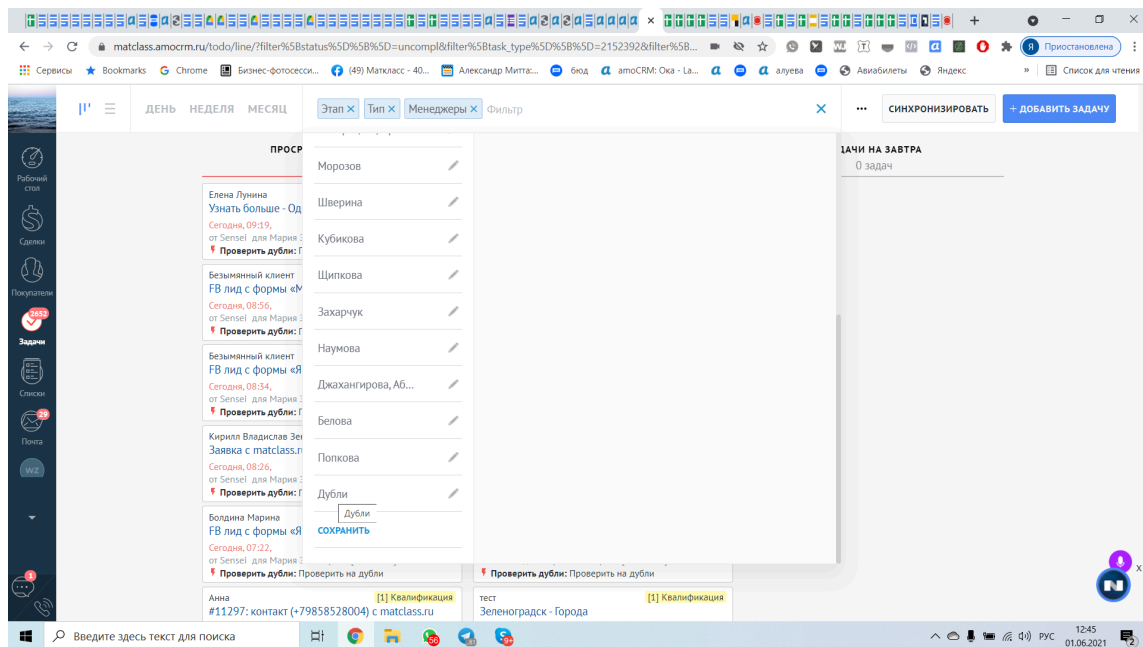
Далее, когда мы уже понимаем, что дублей нет, мы заходим в каждую сделку отдельно и отрабатываем задачу на дубли и отдельно ищем в поисковой строке есть ли покупки в Покупателях, чтобы поставить правильный тег Новый или Повторный.

Ручной поиск дублей и определение новый клиент или повторный.

Сейчас эту функцию не используем.

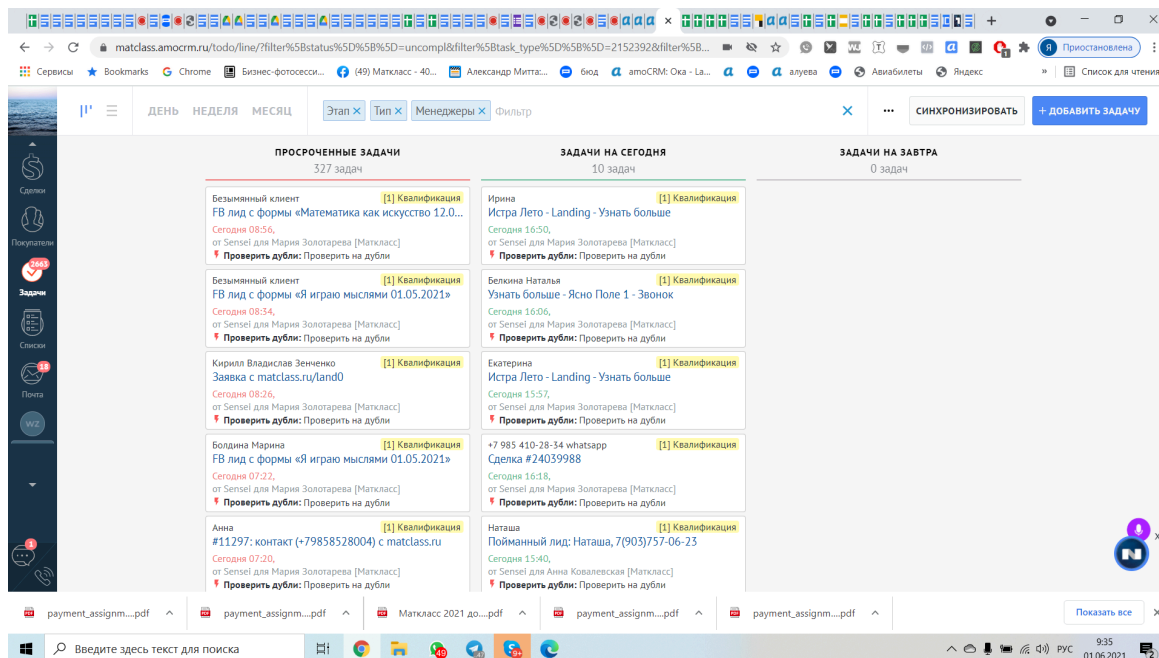
- Зайти в раздел Задачи.
- Поставить фильтр на готовый фильтр на “Дубли”.

Нажимаем на лупу. Спускаетесь вниз с помощью серого движка чтобы левое поле спустилось вниз до Дубли. Нажимаем на Дубли.



Скриним экран с количеством задач для отчета в Кванте. Мы делаем это для того, чтобы зафиксировать сколько задач на начало вашей работы и далее на конец работы.

Видим на экране колонки с просроченными и сегодняшними задачами на проверку дублей.

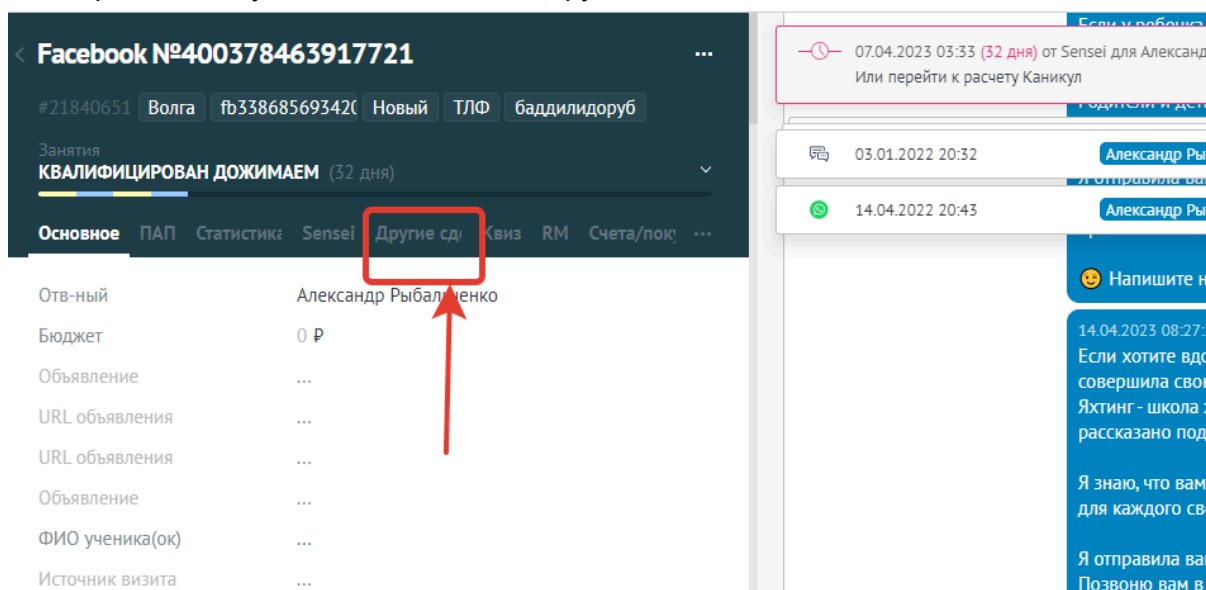


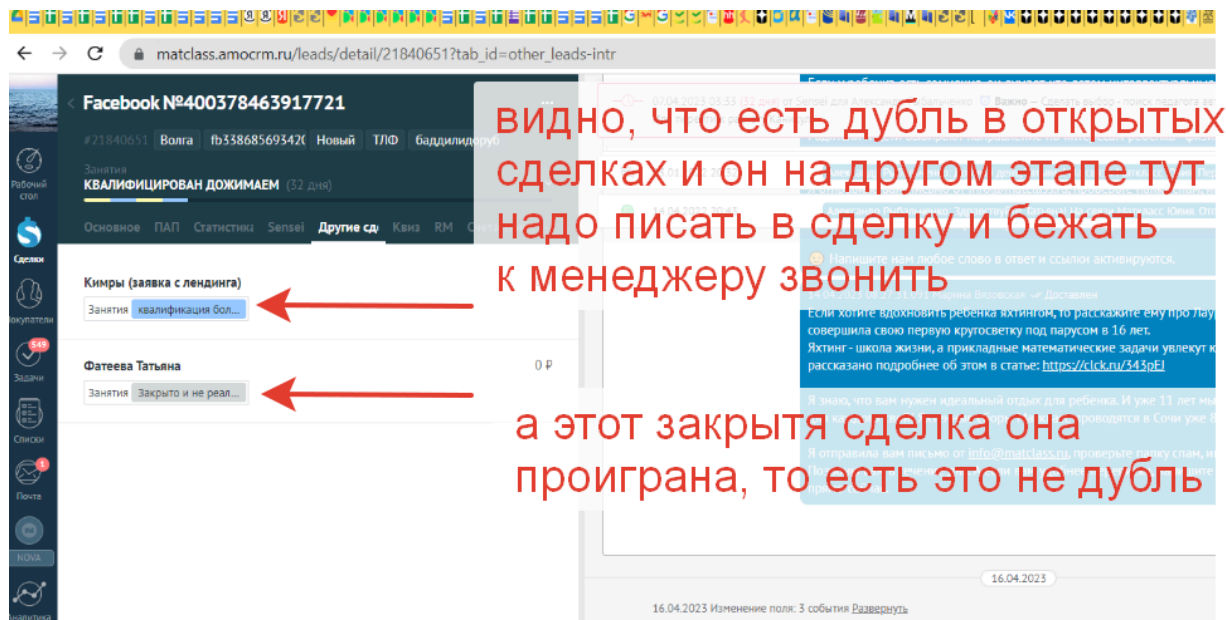
Кликать на название задачи “Проверка дублей” не надо. Кликаем на синее название сделки. Начинаем работать со столбика “Просроченные задачи”.

Как проверить дубль, если вы внутри сделки

Открываем сделки по порядку из этапа Квалификация сегодня.

Вы открыли сделку, в ней есть вкладка Другие сделки. Кликаем на нее.





Смотрим какие еще сделки открытые есть у клиента. Они могут быть на том же этапе, то есть клиент оставил несколько заявок в один день. А могут быть на разных этапах воронки Занятия. То есть клиент раньше заявку оставил, а сейчас еще одну. В этом случае особенно проявите внимание и сообщите менеджеру лично что клиент снова активировался его надо звонить, а сами напишите в чат что-то типа: Вы оставили заявку на... перезвонить вам? Или другое, все зависит от контекста. **Главное общаться с клиентом и продавать** а НЕ вести себя как технический специалист.

Может быть такое, что клиент оставил заявку в воронке Занятия, а у него при этом видны еще открытые сделки в воронке Реанимация, тогда нужно перейти в открытые сделки в воронке Реанимация и закрыть их в Закрыто и нереализовано.

Анализ переписки и ответы по существу.

Далее самая важная часть в сделке - требуется ответ по существу. Наша цель провести опрос и вывести на этап расчета с полными данными и запросом, который менеджер сам помогает сформулировать клиенту. Для этого используется "Регламент процесса отправки письма клиенту с расчетом стоимости программы по выбранному в сделке товару" [ТЕКСТ](#).

● Анализ первого сообщения в сделке

Мы обязательно анализируем первое сообщение в сделке. Если стоит вот такое сообщение начать /start/ то нужно написать сообщение как у нас принято по Книге продаж и запросить мейл, телефон.

● Проверяем карточку клиента имя, телефон мейл и их корректность

Спускаемся вниз в поля контакта, чтобы проверить имя, телефон, мейл.

Если нет никаких контактов, ни в поле, ни в истории ставим задачу в кванте, сделку больше не трогаем.

Автосделка - означает что ее создала система для повторной продажи или для какого-то действия автоматического.

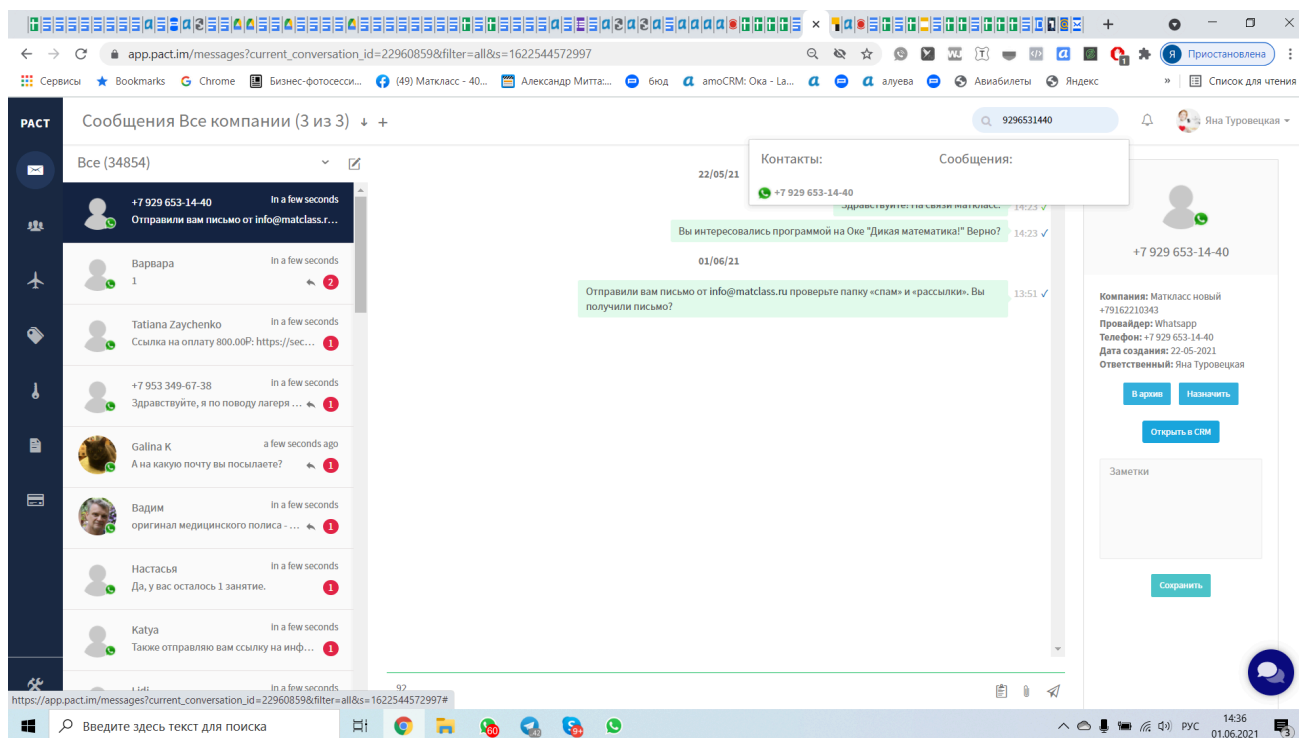
Если нет имени, то ищем имя через мессенджер. Нужно залогиниться в системе пакт:

pact.im

+79162210343

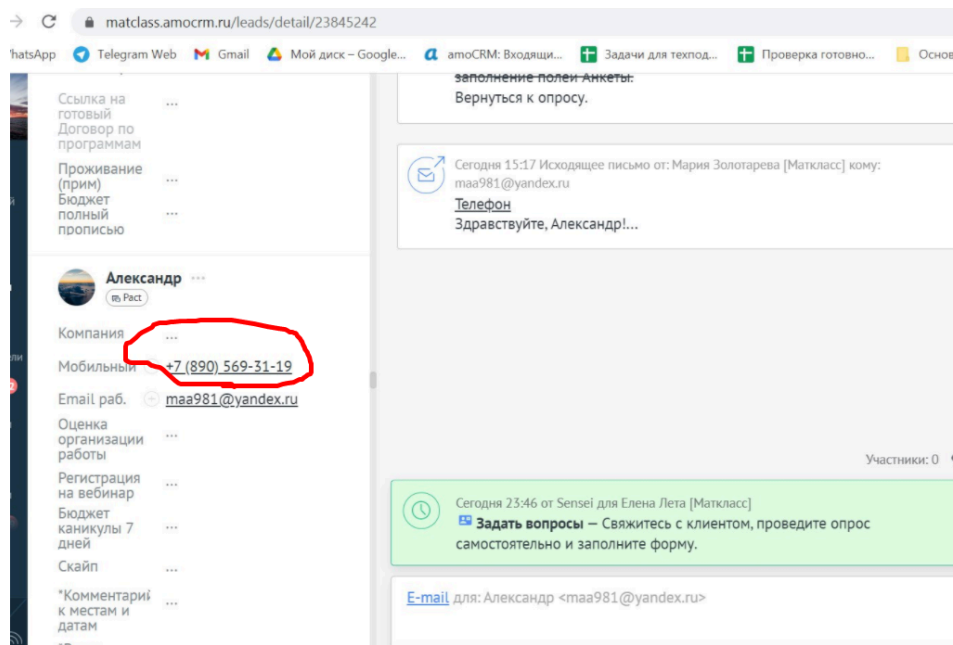
Запросить смс и написать на номер +79859220451

Скопировать номер телефона (email, имя контакта) из той сделки, где хотели найти имя клиента и вставить его в поисковую строку. После того, как вы вставите его в поисковую строку выплывет найденное имя.

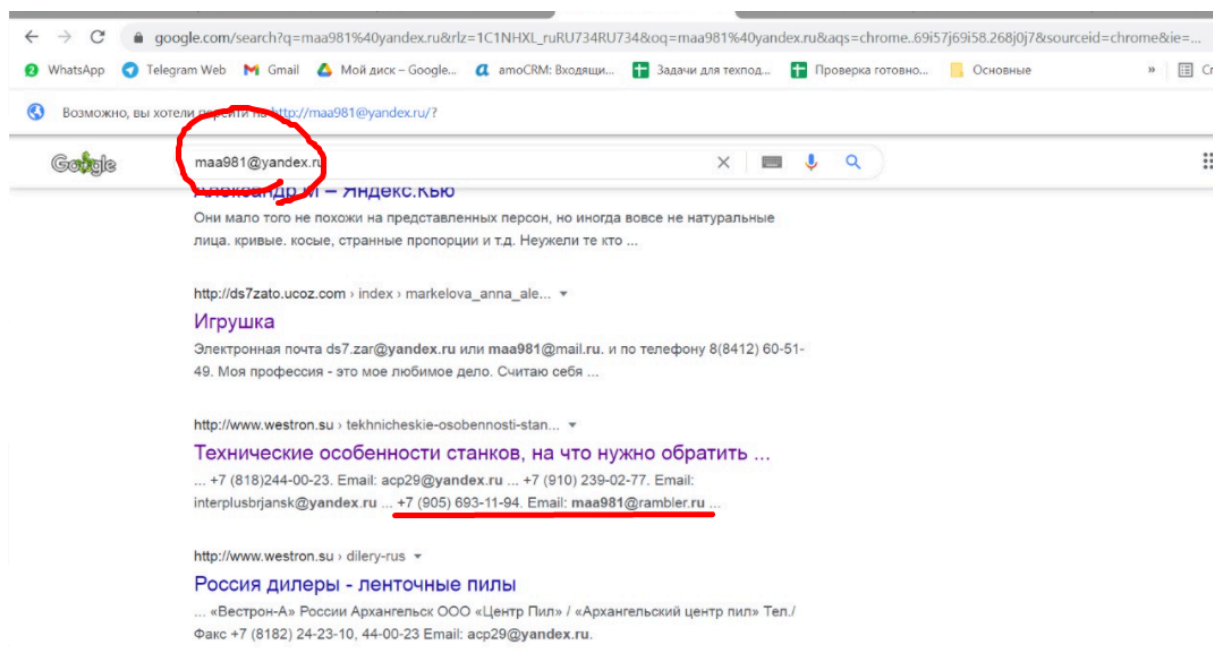


Некорректный номер в сделке.

Бывает так, что клиент на странице сайта вводит номер некорректно, например:



Здесь очевидно, что в маску номера +7... клиент стал вводить полный номер, начиная с 8-ки. И потому “съелась” последняя цифра. В таком и похожих случаях может помочь поиск по имейлу человека в Гугле, например, этого клиента удалось найти легко по имейл:



Номер, как видно, совпадает. Соответственно, берем его.

Проверка дублей сделок по существу

Закрываем дубли сделок через выполнение задачи в сделке.

Обязательно указываем причину - дубль в поле Возражение.

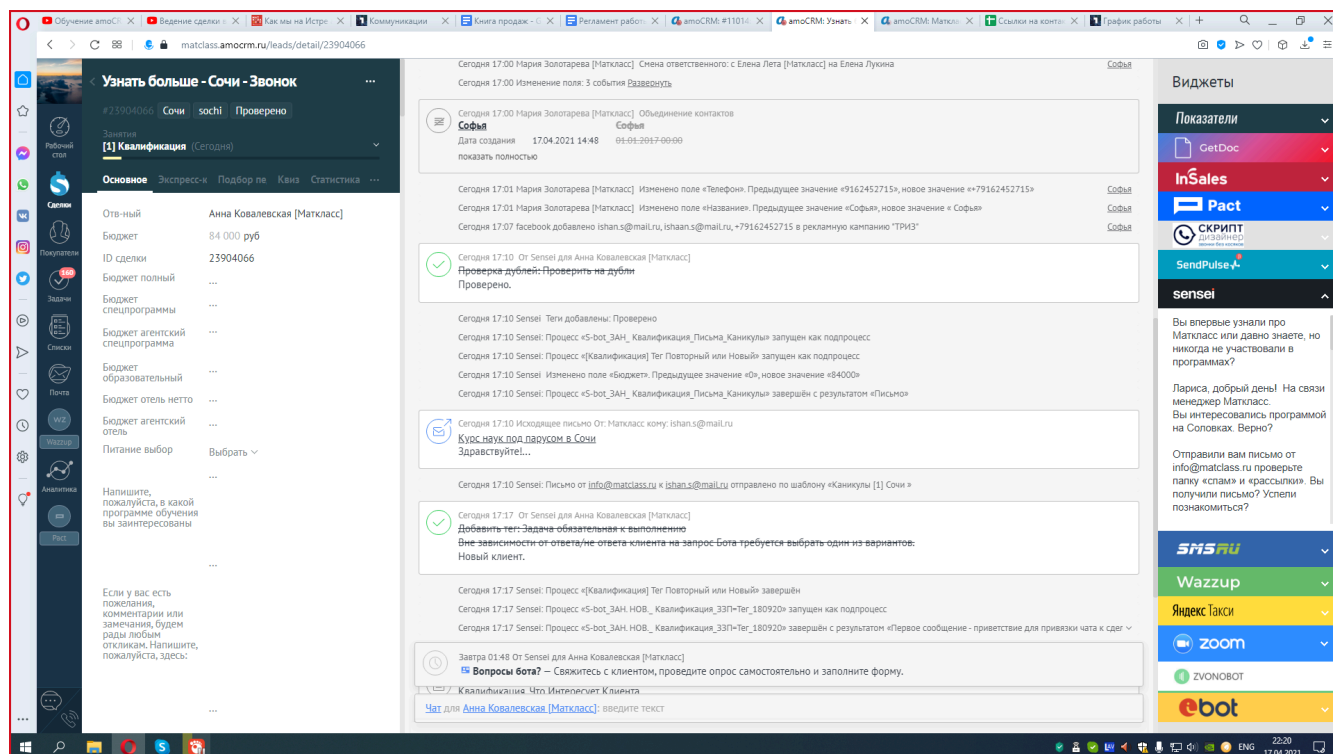
Заходим в сделку.

Начинаем работать по задачно, то есть нам нужно выполнять задачу на **поиск дублей**, которые стоят в сделке. Задачи - это прямоугольники красного или зеленого цвета, у них

кружок с часиками. На картинке вы видите задачу, которая называется Вопросы бота. Она пока не выполнена.

Перечеркнутая задача Проверить дубли означает, что ее уже сделали и она обозначается как кружок с галочкой.

Кружок с конвертом означает отправленное письмо.

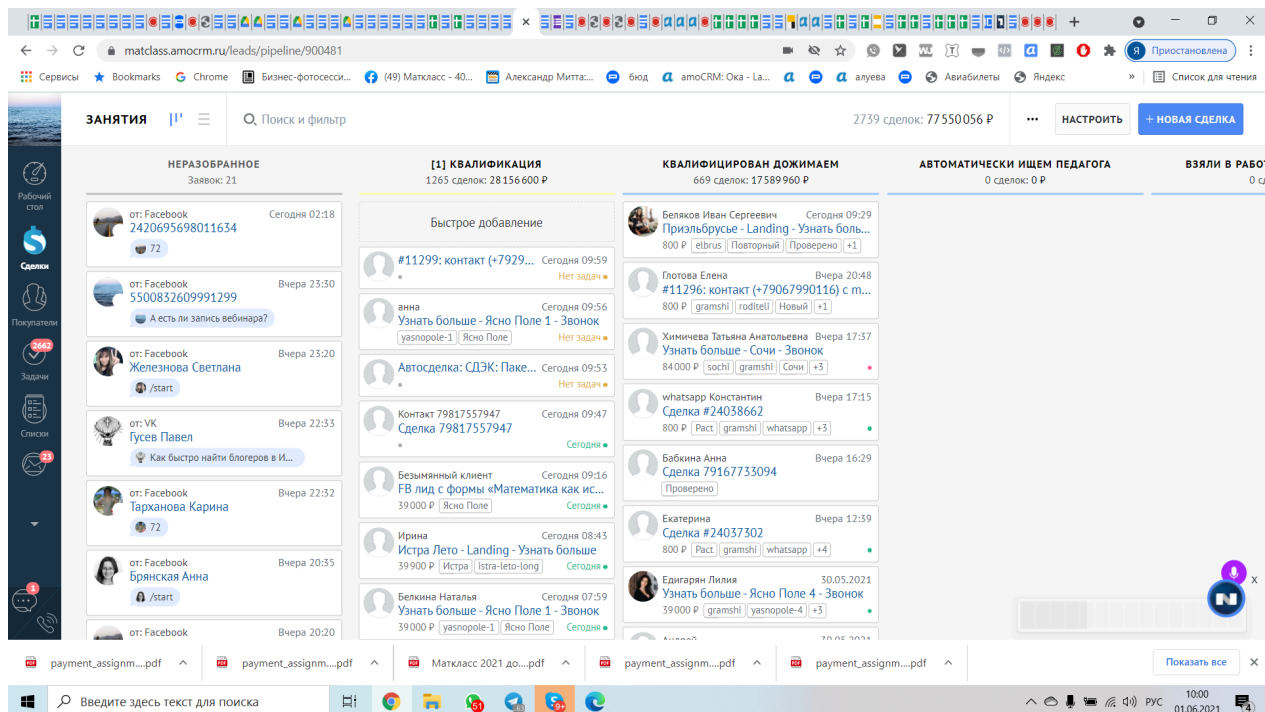


Может быть ситуация, когда задача Поиск дублилей или другая открытая, то есть невыполненная (не перечеркнутая) находится в закрытой сделке. Это означает, что менеджер закрыл сделку не по регламенту. В этом случае мы делаем скрин и отправляем скрин в чат обучения телеграм и пишем фамилию менеджера который совершил ошибку. Ссылка на отправку инцидентов находится в шапке чата телеграмм Отдела продаж. Далее рассматривает служба контроля качества.

Далее наши действия - **выполнить задачу**, проверить на дубли сделок, выбрать вариант и отжать задачу.

Открываем вторую вкладку амо срм с воронкой Занятия на компьютере. Для этого надо подвести курсор к кружку Сделки и выбрать в выпадающем поле Занятия.

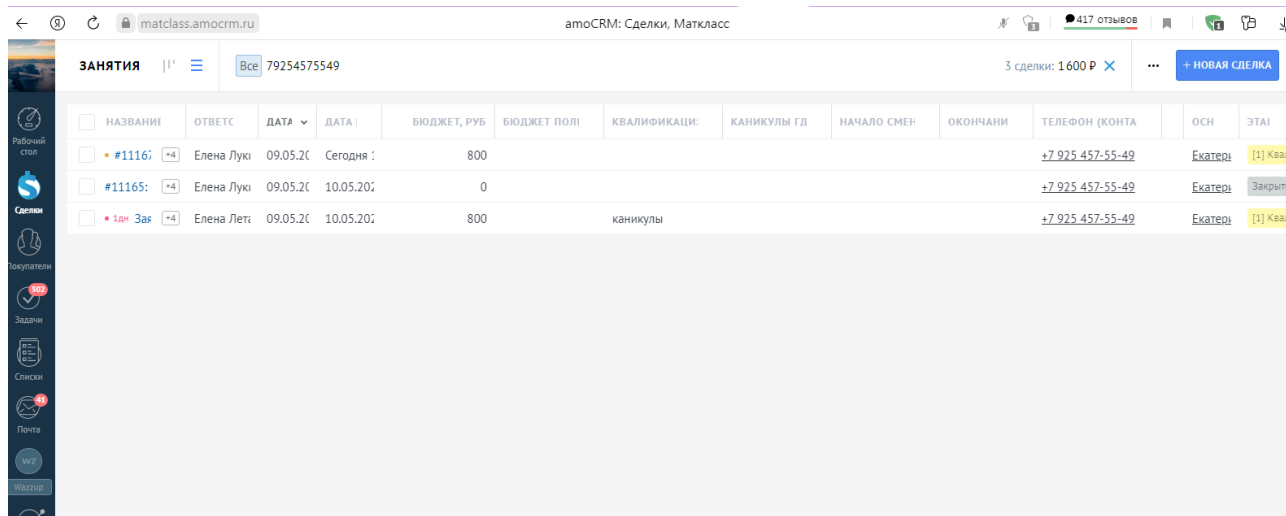
В этой вкладке мы будем делать поиск. Получается, что в одной вкладке вы открыли сделку и она там открытая стоит. А в другой вкладке вы открываете воронку как на скрине ниже. В этой воронке вы делаете поиск. А в той вкладке где открыта сделка работаете со сделкой и задачами на дубли.



Ставим в фильтре воронки телефон той сделки, которую хотите проверить. В левом верхнем углу выбираем режим просмотра бутерброд - три горизонтальные полосы чтобы увидеть телефоны.

Вводим телефон без 7, 8, + - ()

Смотрим только на полностью совпадающие по номеру сделки.



Смотрим только среди открытых.

Дубли - это открытые сделки в воронке занятия.

Закрытые - дублими не являются.

Сделки в разных воронках открытые - дублими не являются. За исключением двух воронок - Занятия и реанимация проигранные.

По успешно закрытым сделкам в воронке Занятия, Товары мы определяем покупал ли ранее у нас клиент что-то. Если у клиента есть успешные сделки в воронке Вебинары и других воронках, то он повторным не является.

Клиент является повторным, если была оплата, т.е. он Покупатель.

Нашли дубли в одной воронке - как выбрать тот, который оставить, а который закрыть

Смотрим какая сделка стоит на более раннем этапе. Начинаем со сделок с более раннего этапа.

Смотрим сделки по одному продукту или по разным.

Смотрим менеджеры одинаковые или разные.

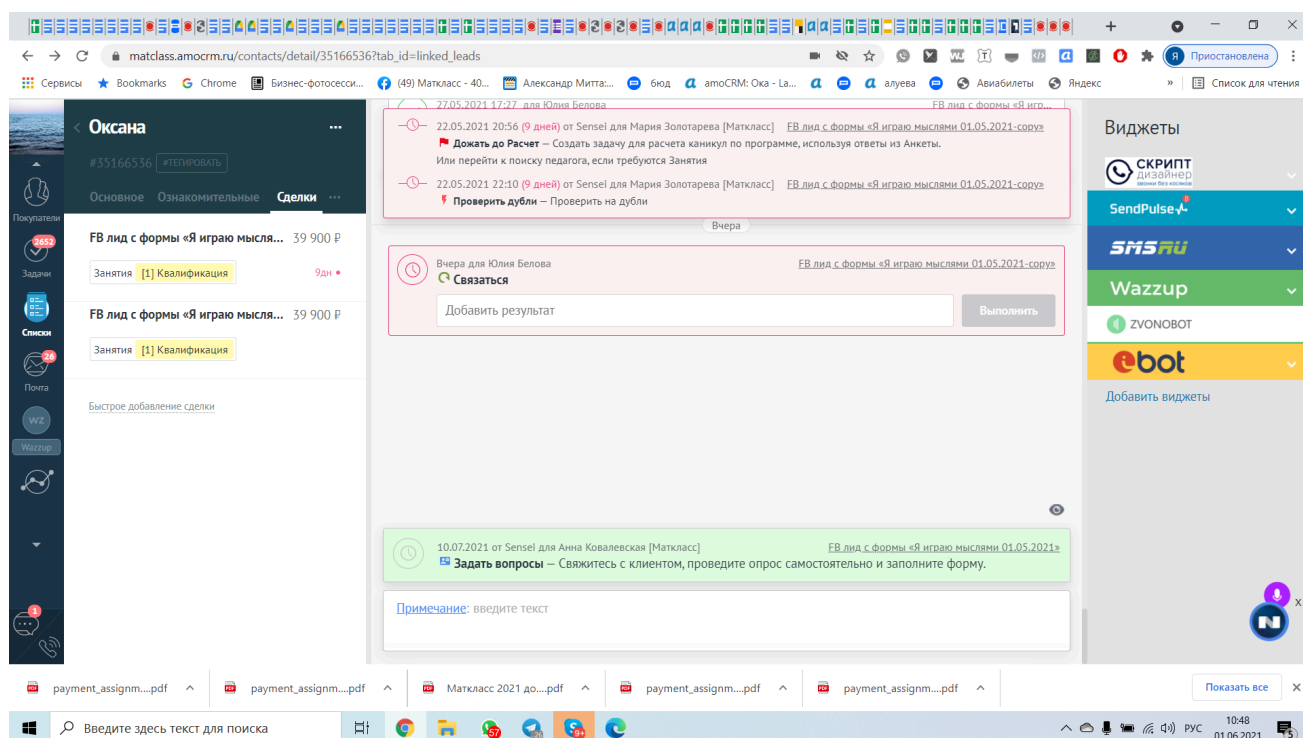
Если сделки по разным продуктам, то берем более раннюю сделку **фиксируем какой продукт** заинтересовал клиента и вносим эти данные в более позднюю сделку.

Более ранню сделку закрываем в проигранные строго через задачу. Информацию в более позднюю сделку вносим в зависимости от ситуации: либо в Примечание и его надо закрепить если информация долгосрочная (ребенку 12 лет и плохо с математикой) либо в задачу если информация одномоментная (позвоните мне завтра).

Исключение. Если обе сделки по разным продуктам и в обеих работают разные менеджеры, то возможен источник конфликта. В этом случае мы обращаемся к менеджеру более раннее сделки подробно в примечании пишем, что есть сделка на более позднем этапе с другим менеджером. Закрывать или нет надо решать в этом случае по ситуации. Главное подробно написать.

Пишем менеджеру сделки которую закрываем: Есть более поздняя сделка на этапе Регистрация Проверяем, чтобы в оставшейся сделке все было нормально в сделке, которую оставляем открытой. Задача должна стоять на ответственного.

Если две сделки на одинаковом этапе и с одинаковым продуктом как на картинке.



В этом случае открываем каждую сделку и смотрим закрепленные примечания, комментарии. Ту сделку, в которой есть примечания и комментарии, мы оставляем, а сделку, в которой комментариев и примечаний нет, мы проигрываем, то есть выполняем задачу и выбираем в ней проиграно. В поле Возражения пишем дубль. Если что-то пошло не так, то нажимаем колесико в левом верхнем углу и перезагружаем сделку.

Результат проверки дублей и тегов

Включает в себя следующие данные:

- Проверка дубли.
- Теги.
- Повторный клиент - это Покупатель, т.е. Была оплата.
- Новый клиент.
- Оформление карточки контакта (имя, телефон, мейл) и запрос недостающих данных отправлено письмо базовое и контроль его отправки

Проверка и заполнение поля roistat, roistat мульти.

Каждая сделка имеет свой источник создания. Он показывает откуда появилась заявка. А именно нашел нас клиент в рекламе, какой именно, по какому слову искал, где была эта реклама, в какой поисковой системе, соцсети. Данная информация позволяет нам точно фокусировать свои усилия на поиске нужных клиентов, которые покупают. Мы можем четко знать откуда приходят просто любопытные, а откуда те, кто заинтересован реально и становится покупателем. В этом случае мы увеличиваем хороший источник и отказываемся от плохого. Соответственно менеджер должен точно заполнять данное поле, так как оно непосредственно влияет на то, какого качества заявка придет на следующий день и поможет маркетологам быстро реагировать и менять рекламу, аудиторию и т.п.

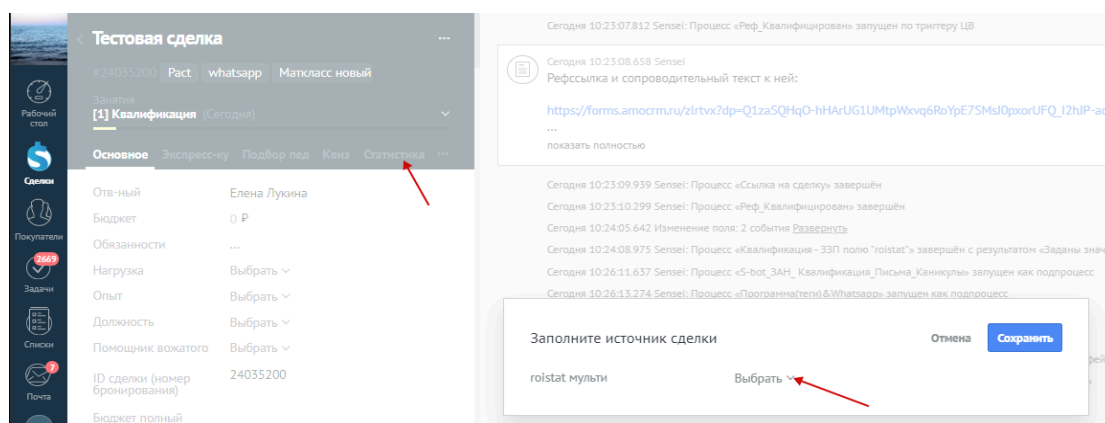
Если поле roistat заполнено автоматически, то данный вопрос не всплывает в задаче. Он всплывает тогда, когда система не может определить источник сделки и тогда это должен сделать менеджер вручную.

Система сохраняет этот источник в поле сделки "roistat мульти"- это обязательное для заполнения поле.

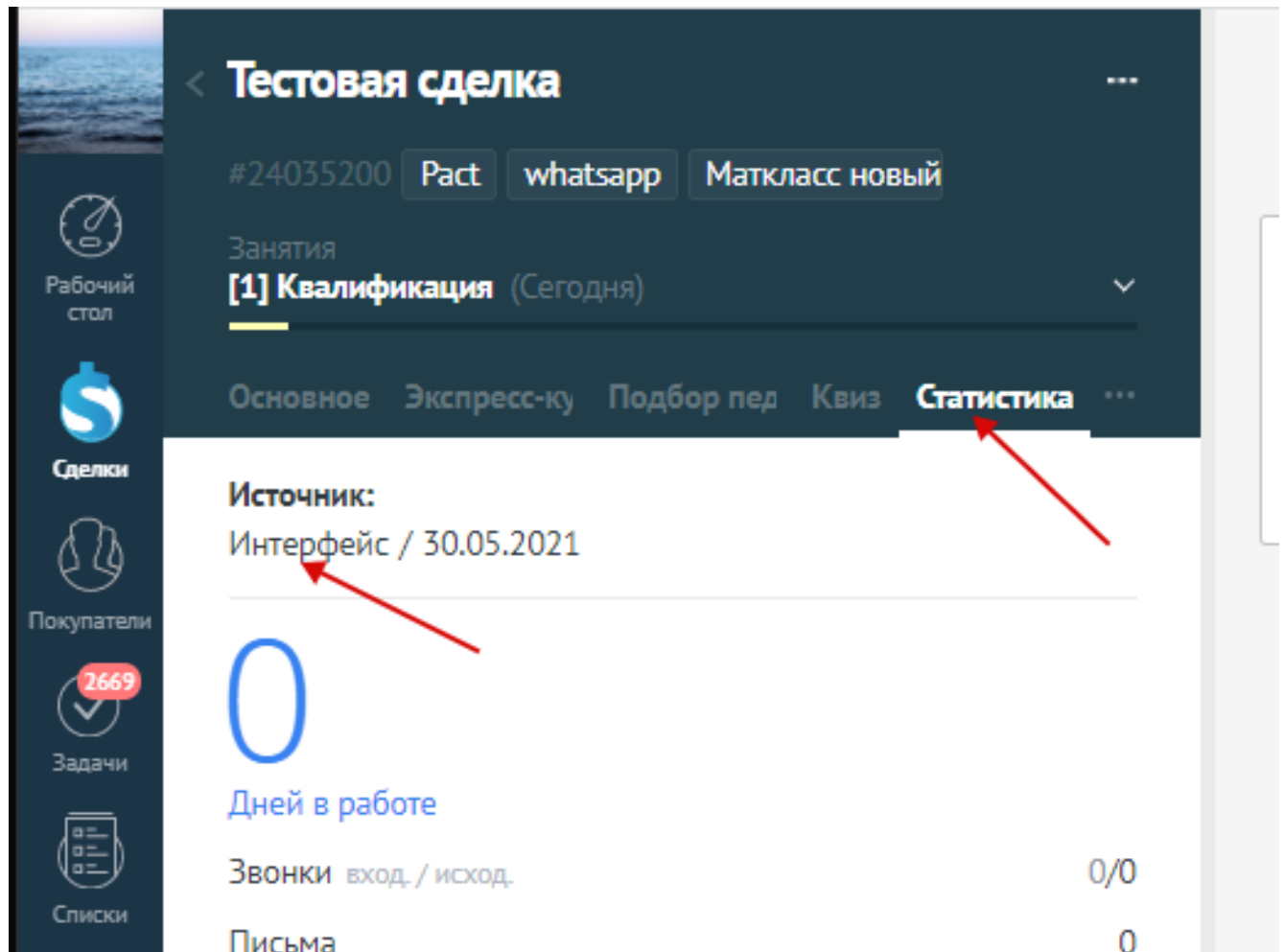
Если поле roistat заполнено, то поле roistat мульти нам не потребуется, так как данные определились автоматически. А если поле roistat не заполнено, то система нас попросит заполнить поле roistat мульти и на его основе сама заполнит поле roistat.

Как определить самостоятельно показано на скринах.

В сделке раскрывается форма Сенсей (всплывающее окно):



Нужно зайти на вкладку статистика.



Необходимо, открыть вкладку сделки “Статистика”, и пользуясь таблицей ниже выбрать значение этого поля.

Источник в вкладке сделки "Статистика"	Значения поля "roistat мульти"	Информация про источник
Интерфейс	S- Интерфейс	Сделка созданная в атоCRM менеджером вручную
Курс ТРИЗ с вебинара (807130)	S- Курс ТРИЗ с вебинара (807130)	
Форма Facebook (Дикая математика-сору)	S- Форма Facebook (Дикая математика-сору)	
API (4024216)	S- API (4024216)	
Комментарии Facebook (Маткласс) (4103470)	S- Facebook (Маткласс)	Сделка из Facebook
Messenger (Маткласс) (3977026)	S- Facebook (Маткласс)	Сделка из Facebook
Sipuni (4050628)	S- Sipuni (4050628)	Сделка созданная телефонией Sipuni
Telegram (TLGmatclassbot) (4086739)	S- Telegram (TLGmatclassbot) (4086739)	Сделка из Telegram
Vkontakte (Маткласс — математические кружки) (3586188)	S- Vkontakte (Маткласс)	Сделка из Vkontakte

WhatsApp, WABA и Instagram от Пакт (4023886)	S- WhatsApp, WABA и Instagram от Пакт (4023886)	Сделка созданная входящим или исходящим сообщением из Пакта
Sensei (4723626)	S- Sensei (4723626) - автосделка воронки Квалификация	Автосделка созданная из успешной сделки воронки Квалификация
Sensei (4723626)	S- Sensei (4723626) - автосделка воронки Отзывы	Автосделка созданная из успешной сделки воронки Отзывы
UIS (4377532)	S- UIS (4377532)	Новая сделка по звонку с +XXXXXXXXXXXX из UIS
	S- В списке нет источника данной сделки	Выбираем это значение если в списке выше нет источника данной сделки
	Сделка создана сервисом Roistat	Выбрать это значение поля запрещено.
Instagram и WhatsApp (i2crm.ru) (5974497)	S- Instagram и WhatsApp (i2crm.ru) (5974497)	
Calldog to amoCRM (6473688)	S - Calldog to amoCRM	Заявка из автообзвона
	S- Агрегатор	Сделка созданная из агрегаторов лагерей с тегами incamp vlagere kidincamp

Дубли контакта

Небольшое отступление про дубли контактов. Сначала проверяем каждую сделку на наличие дубля контакта (если видите что отработал робот, то не надо, об этом написано выше)

Если отработал бот, то в сделке есть сообщение об объединении об объединении дублей. И по умолчанию мы считаем что на дубли контактов проверено, потому что работает робот.

Ниже описана ситуация на случай если всем известно, что поломка процесса робота.

Для этого заходим в раздел Списки

При поиске набираем без +7, 8 только основной номер

Объединяем дубли контактов. Следим, чтобы в результате сохранялось верное имя клиента, а не номер ватса в виде имени.

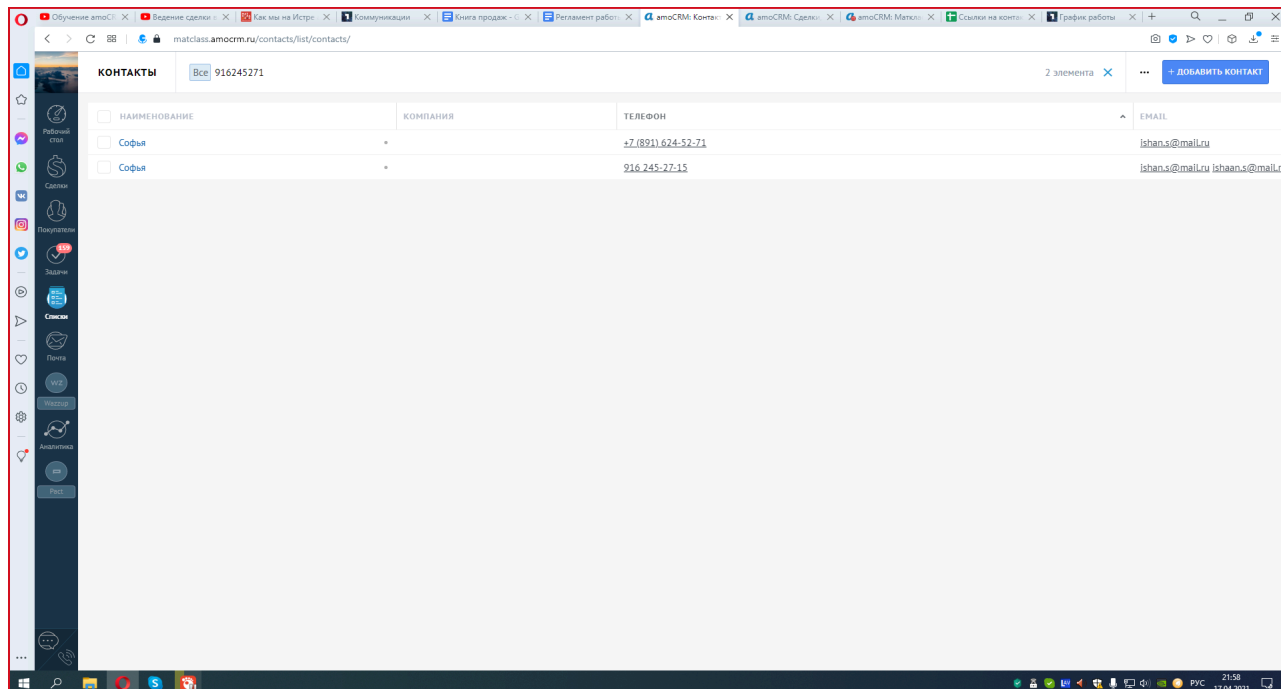
Дооформляем его если нужно, вносим правильное.

Проверяем телефоны и лечим если надо - ниже описано как это делать.

Если есть дубли контактов, то сначала убираем их. Проверить корректные данные в контактах-мейлы и телефоны. Проанализируйте как записаны 7, 8 в номерах. Особенно аккуратно, когда видим, что клиент написал +7 далее лишнюю 8 и у него исчезла последняя цифра так как для нее не хватило места.

В этом случае нужно добавить все номера с недостающей последней цифрой от 0 до 9 в карточку контакта и каждому номеру написать ватсап. Здравствуйте, на связи Маткласс, кружки нестандартной математики. Вы интересовались программой на Оке. Верно? Кто ответит, тот номер оставляем остальные удаляем.

Для объединения дублей контактов. Зайти в раздел Списки. Набрать в фильтре номер телефона по которому ищем. Нажать галочку в квадратиках и выбрать объединить.



Отжать галочку с некорректных данных. Справа на сером фоне показывают то, что будет после того, как вы нажмете сохранить, нужно проверить, чтобы эти данные были корректными и ничего не потерялось при объединении.

В результате нужно выполнить 3 задачи подряд:

- Проверить дубли
- Новый педагог
- Теги

Варианты технических неисправностей: если после выполнения задачи “Проверка дублей” не встала следующая задача, то нужно скинуть ссылку на сделку в службу техподдержки (перед этим контрольная проверка через полчаса).

Примеры отработки сделки по существу

Сюда нужно вставить скрины всех случаев отработки сделки по существу когда ее нужно переносить в другую воронку, невалифицированные и т.п.

Тестовые вопросы

1. На каком этапе воронки Занятия нужно искать дубли?
2. Что нужно сделать, если обнаружен дубль контакта?
3. Показать как происходит автоматический поиск дублей
4. На что нужно обращать внимание при автоматическом поиске дублей?

5. На каком фоне анализируем сделки при автоматическом поиске дублей?
6. Что нужно проделать в сделках, когда проработали поиск на дубли?
7. Где найти готовый фильтр “Дубли”?
8. После того, как процесс проверки на дубли завершен нужно дать клиенту ответ по существу. Опишите и покажите в сделке как это делается. Чем нужно руководствоваться при написании ответа клиенту?
9. Что делать, если в карточке клиента нет имени? Если нет никакой информации?
10. Что делать, если в карточке клиента “съелась” последняя цифра в номере телефона?
11. Как закрыть дубли сделок?
12. Что нужно написать в поле “Возражения” после закрытия такой сделки?
13. Что делать, если обнаруживалась не закрытая задача в закрытой сделке?
14. Продемонстрировать на экране ручной поиск на дубли
15. На что нужно обратить внимание, когда нашли дубли сделок в одной воронке?
16. Что нужно сделать, если нашли дубли сделок в одной воронке?
17. Как нужно вносить информацию в более позднюю сделку?
18. Исключение, когда дубли сделок закрывать не нужно?
19. Что нужно написать менеджеру сделки, которую закрываем?
20. Что нужно сделать, если обнаружились сделки на одинаковом этапе и с одинаковым продуктом?
21. Когда ставится тег “Повторный”?
22. Для чего нужно точно и верно заполнять поля roistat, roistat мульти?
23. Продемонстрировать на экране заполнение полей roistat, roistat мульти.
24. Как понять отработал ли бот поиск на дубли контакта?
25. Продемонстрировать на экране объединения контактов.
26. Если у клиента в конце номера телефона “съелась”, то каким способом можно его восстановить (без помощи емейла)?
27. Нужно ли объединять дубли сделок (из одной воронки или из разных воронок)?
28. Нужно ли объединять дубли контактов?