

Регламент проведения замен

Замены клиенту некорректных идентификаций производятся по запросу при достижении остатка 25% тарифа и ниже.

ВАЖНО: необходимо оплачивать Платные идентификации за тариф сразу либо по итогу открутки номеров. На кабинеты с задолженностью по ПИ замены производиться не будут.

Замены могут быть предоставлены только клиенту, который надлежащим образом выполняет условия договора по работе с полученными идентификациями, а именно:

1. Ведет учет клиентов в нашей CRM-системе, после каждого звонка ставит соответствующий комментарий/статус (в случае, если номер нецелевой, клиент обязуется указать в карточке “нецелевой”, либо “недозвон”), также выставляет статус **“на замену”** с **указанием причины замены в комментарии** карточки определения, **если лид некачественный**.
2. Проводит звонки через нашу систему, и данные звонки записываются. У клиента есть 2 варианта на выбор - использование телефонии Манго (<https://www.mango-office.ru/>), либо использование “Мои звонки” (подключается на телефон Android, стоит 200р в месяц, тарификация по условиям сотового оператора).
3. Звонок от менеджера клиента по определившемуся номеру происходит не позднее чем в теч **6 рабочих часов** с момента появления в системе.
4. Проводит **не менее 5 попыток** дозвониться до номера потенциального клиента **в течение 3 рабочих дней** с момента получения (3 раза в первый день - звонки с разницей не менее часа, 1 раз в второй день, 1 раз в третий день)
5. Совершает звонки в соответствии с одним из рекомендованных скриптов.
Шаблоны скриптов - <https://docs.google.com/document/d/1x92VZ6Mstd7s1txEzVTbXSo3ggQ1IW7FCbOilNH2W1I/edit>
6. Прислушивается к обратной связи, реагируют на задачи/изменения, которые нужно сделать с целью получения результата.

Какие номера подлежат замене:

- Те, до которых за 3 рабочих дня ни разу не удалось дозвониться, хотя было более 5 попыток дозвона
- Те, до которых в течение 3 рабочих дней дозвонились и которые по телефону на первый вопрос, указанный в скрипте (Например, *Иван, я правильно понимаю, что на данный момент для вас актуален вопрос _____?*) ответили отрицательно, а также ответили отрицательно на следующие дополнительные вопросы, указанные в скрипте <https://docs.google.com/document/d/1x92VZ6Mstd7s1txEzVTbXSo3ggQ1IW7FCbOilNH2W1I/edit>

Как осуществляется сам процесс замены?

- В конце действия тарифа франчайзи делает запрос на проведение замен на почту zamena@bp-gr.ru с указанием логина клиента в системе и админ. панели, количество запрашиваемых лидов на замену, а также скрипта, согласованного и рекомендованного со стороны ГО, по которому клиент ведет работу.

Запрос должен выглядеть так.

Прошу произвести начисление XXX определений на замену.

Логин клиента XXXXX

Скрипт - ссылка на скрипт для клиента.

Если клиент работает через интеграцию в своей ЦРМ системе, где так же подключена телефония с записью звонков, запрос должен выглядеть так.

Прошу произвести начисление XXX определений на замену.

Логин клиента XXXXX

Скрипт - ссылка на скрипт для клиента.

ЦРМ система клиента - ссылка

Логин для входа

Пароль

Подробная инструкция, как в ЦРМ клиента найти карточки клиента в статусе “на замену” для проверки - ссылка

Где взять логин ЛК клиента (имя пользователя)? Необходимо в ЛК клиента зайти в информацию по аккаунту, как на этом [скрине](#).

- **В течение 3 рабочих дней с момента получения запроса.** Технические специалисты и контроль качества делают выгрузку из CRM-системы и на основе расставленных комментариев “**на замену**” проводит проверку насколько объективно были выставлены комментарии и не было ли попыток дать недостоверную информацию.
- В случае подтверждения - необходимое кол-во идентификаций начисляется на счет клиента

Важные положения:

Ряд клиентов не захочет работать через нашу CRM-систему и следовать определенным правилам. Очевидно, что это возможно, однако, в таком случае расчет замен выйдет по-другому. Мы берем среднее нормированное кол-во замен, которое равно 30% от тарифа и начисляем эти данные самому клиенту изначально (то есть он получает +30% к пополнению), однако, более никаких дополнительных замен клиент не получает. Если клиент хочет замены - нам нужно видеть, как строится работа, и ведется она строго через нашу CRM-систему). Если клиент настаивает на том, что будет использовать свою телефонию и сrm, тогда мы ему начисляем +30% диалогов к тарифу, но замену уже производить не будем.

Замены будут дополнительно проверяться контролем качества. В случае, если клиент напишет некорректный статус/комментарий, то общее кол-во замен будет не более 30%

Повторная замена предусмотрена исключительно при пролонгации тарифа. При этом начисление тарифа производится в 2 захода: первое - начисление замены от предыдущего тарифа с указанием, что это замена, и второе - начисление нового тарифа.

Возможна ситуация, при которой телефония у клиента не будет функционировать (из-за каких-то технических нюансов, которые возникли на стороне нашего поставщика связи). В этом случае мы строим лояльный подход с клиентами и говорим, что пока телефония не функционирует, требовать записи мы не будем, а для замен мы будем руководствоваться комментариями к идентификациям + контроль качества с нашей стороны соответственно. Одобрение клиенту о возможности совершения звонков без записи их возможно только в случае, если технический отдел в тикет-системе подтвердил невозможность подключения телефонии для данного клиента. Для проведения данной операции напишите из своего личного кабинета запрос в тикет.