

ОПИСАНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ХАРАКТЕРИСТИК ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ CRM.МП, А
ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЯ, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ УСТАНОВКИ И ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО
ОБЕСПЕЧЕНИЯ CRM.МП

НА 73 СТРАНИЦАХ

Оглавление

1. Установка и эксплуатация программного обеспечения CRM. МП (далее по тексту – «ПО»).	5
2. Описание функциональных характеристик ПО.	5
2.1 Начало работы в системе.	5
2.2 Рекламные кампании.	5
Как создать рекламную кампанию	6
Как считается аналитика по рекламным кампаниям?	6
Как отредактировать рекламную кампанию	7
Как завершить рекламную кампанию	7
Как удалить рекламную кампанию	8
2.3. Сделки	8
Как создать сделку	8
Как изменить название сделки	9
Как отключить уведомления	9
Как изменить этап сделки	10
Как изменить стоимость сделки	10
Как покинуть сделку	11
Как добавить участников в сделку	12
Как завершить или удалить сделку	13
Как добавить к сделке заметку	14
Как вернуть сделку из архива	15
Как добавить воронку продаж	15
Как добавить поле в карточку сделки	16
Как добавить дополнительный этап	17
Как изменить название этапа	18
Как удалить воронку	18
Как переместить сделку из одной воронки в другую	19
Как поменять валюту для работы со сделками	20
2.4. Обзвоны	21
Как создать обзвон	21
Как совершается обзвон	22
Какие ограничения существуют у обзвонив	23
2.5. Электронная почта	23
Как подключить электронную почту	23
Как подключить почту при двухфакторной аутентификации	23

Как добавить личную почту?	24
Как изменить электронный адрес	25
Как отключить интеграцию с почтой	26
2.6. Аналитика	26
Описание раздела	26
Как считается аналитика воронки продаж	28
Аналитика по сотрудникам	29
Аналитика по входящим звонкам на многоканальные номера	29
2.7. Раздел Помощь	30
Как работает раздел Помощь	30
Чат обратной связи	31
База знаний	31
Последние обновления	32
Перезапуск обучения	32
2.8. Телефония	32
Описание раздела	32
Как распределяются звонки	33
Быстрые действия	34
Что такое карточка контакта	35
Как совершать звонки из CRM-системы	36
Как отсортировать Звонки, используя фильтры	38
Как выбрать только обращения	39
Где и как прослушать разговор в веб-версии	39
2.9. Беседы	40
Описание раздела	40
Как создать беседу 1 на 1	41
Как создать канал	42
Как создать групповую беседу	43
Как скрыть беседу	44
Как архивировать групповую беседу	45
Как покинуть беседу	46
Как добавить участников в групповую беседу	47
Как изменить аватар групповой беседы	48
Как изменить название групповой беседы	48
Как отключить уведомления в беседе	49

Как закрепить беседу	49
2.10. Контакты	49
Как добавить нового клиента	49
Настройка полей в карточке клиента	50
Настройка полей в карточке организации	52
Настройка столбцов в списке клиентов	53
Для чего нужны списки	55
Супер-фильтр	55
Как импортировать базу клиентов	56
Как экспортировать базу клиентов	57
Организации. Описание раздела	58
Как создать новую организацию	59
Как удалить клиента	59
2.11. СМС-рассылки	60
Как активировать услугу	60
Работа с таблицей рассылок	63
Как изменить тариф	64
Как изменить имя отправителя	64
Как приостановить услугу	64
2.12. Задачи	64
Как устроен раздел Задачи	64
Как распределяются задачи	65
Как создать задачу к сделке	68
Как создать задачу по клиенту	68
2.13. Возможность отправки сообщений	69
Что такое сообщение с молнией	69
Как отметить сотрудника в сообщении	70
Как получить публичную ссылку на сообщение	71
Как добавить задачу, используя сообщение	71
Как ответить на определенное сообщение	72
Как отредактировать сообщение	72
Что такое реакции на сообщение	72

1. Установка и эксплуатация программного обеспечения CRM. МП (далее по тексту – «ПО»).

Установка ПО не требуется. Эксплуатация ПО осуществляется по адресу app.staply.co.

ПО представляет из себя CRM-функционал, который позволяет пользователям вести учёт взаимоотношений с клиентами. ПО содержит следующие функции:

Click to dial. Звоните коллегам и клиентам не набирая номер.

Анализ рекламы. Определяйте эффективность рекламных каналов.

Менеджер задач. Ставьте сроки, отслеживайте задачи.

Канбан сделок. Настраивайте воронку под себя и управляйте сделками.

Живая лента. Наблюдайте за всеми событиями компании в реальном времени.

Заметки. Фиксируйте необходимую информацию и уведомляйте других.

Аналитика. Выявите узкие места в своих процессах и исправьте их.

СМС рассылки. Отправляйте массовые рассылки своим клиентам.

2. Описание функциональных характеристик ПО.

2.1 Начало работы в системе.

Для авторизации необходимо ввести электронную почту и пароль по адресу app.staply.co

2.2 Рекламные кампании.

Звонки Многоканальные номера **Рекламные кампании**

Рекламные кампании - это раздел со списком рекламных кампаний, целевым действием которых является — звонок. Рекламные кампании в CRM «Мобильное предприятие» создаются на базе многоканального номера или номеров (можно привязать несколько многоканальных номеров к одной рекламной кампании).

Как работать с рекламными кампаниями?

Выберите многоканальный номер или номера, разместите в рекламе и создайте рекламную кампанию в CRM-системе.

По окончании рекламной кампании, система посчитает среднюю стоимость входящего звонка за указанный период.

Важно: рекламные кампании доступны только менеджерам и администраторам.

Как создать рекламную кампанию

Рекламная кампания содержит следующие данные:

- название;
- многоканальный номер или номера;
- сроки: дата начала и дата окончания*;
- бюджет*;

*дату окончания и бюджет можно указать позже.

Чтобы создать новую кампанию, нажмите на кнопку «Новая рекламная кампания», которая находится в правом верхнем углу экрана, и заполните поля.

The screenshot shows a form titled "Новая рекламная кампания" with a close button (X) in the top right corner. The form contains the following fields and elements:

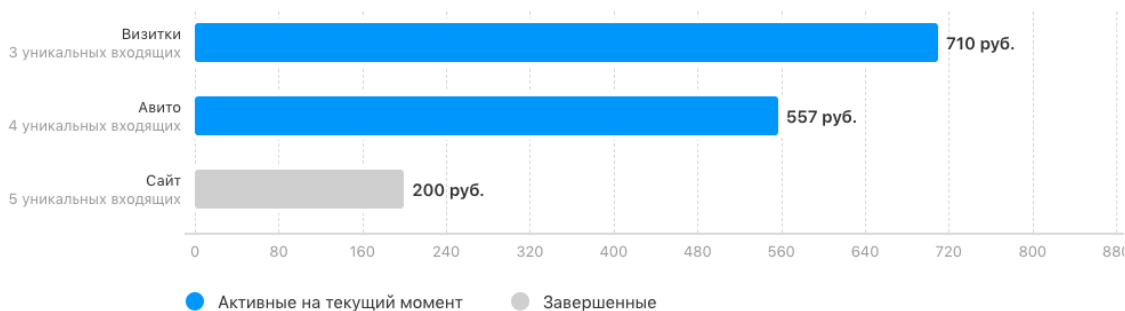
- Название ***: A text input field.
- Начало ***: A date picker showing "21 января 2020" with navigation arrows.
- Окончание**: A button labeled "Указать окончание" with a calendar icon.
- Многоканальные номера ***: A list of numbers. The first entry is "Сайт +79052786874 (Активен в «Сайт»)" with a circular selection icon to its right. A "Добавить..." button is at the top of the list.
- Общий бюджет кампании**: A text input field with a "руб" unit selector on the right.
- At the bottom, there are two buttons: "Отменить" and "Сохранить".

Готово! Теперь вы можете следить за результатами кампаний и эффективно управлять рекламным бюджетом.

Как считается аналитика по рекламным кампаниям?

Рекламные кампании позволяют сравнить результаты разных каналов привлечения: сайта, рекламы или визиток. Система посчитает стоимость новой заявки и поможет выявить каналы привлечения, которые наиболее эффективны или не эффективны совсем.

Рекламные кампании ⓘ



Стоимость новой заявки рассчитывается по следующей формуле:

Стоимость дня рекламной кампании * Кол-во дней рекламной кампании, попавших в выборку / Кол-во уникальных входящих звонков, попавших в выборку

Дополнительные пояснения к формуле:

- 1) Рекламная кампания попадает в выборку, если период между датой создания и датой окончания рекламной кампании пересекается с периодом, выбранном в разделе Аналитика.
- 2) Стоимость дня рекламной кампании = Общий бюджет кампании / Кол-во дней рекламной кампании
- 3) Если рекламная кампания не имеет даты окончания, то она называется Активной на текущий момент. При вычислении стоимости новой заявки по активной кампании считается, что дата её окончания сегодня.

Как отредактировать рекламную кампанию

Наведите на рекламную кампанию и кликните на иконку с тремя точками. Выберите действие — Редактировать и внесите изменения.

БЮДЖЕТ	
5000 руб.	⋮
33666 руб.	⋮

Как завершить рекламную кампанию

Наведите на рекламную кампанию и кликните на иконку с тремя точками. Выберите действие — Завершить.

БЮДЖЕТ	
5000 руб.	...
33666 руб.	...

Датой окончания будет дата, когда рекламную кампанию завершили.

Чтобы восстановить кампанию, измените дату окончания. Рекламная кампания станет активна на весь период с даты начала до даты окончания.

Как удалить рекламную кампанию

Наведите на рекламную кампанию и кликните на иконку с тремя точками.

Выберите действие — Удалить.

БЮДЖЕТ	
5000 руб.	...
33666 руб.	...

Важно: все настройки рекламной кампании удалятся, восстановить рекламную кампанию невозможно.

2.3. Сделки

Как создать сделку

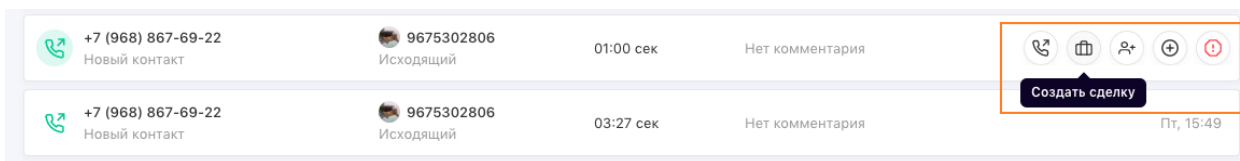
В СДЕЛКАХ

1. Пройдите в раздел «Сделки»
2. Нажмите на кнопку **Добавить сделку**
3. Заполните поля
4. Нажмите на кнопку **Создать сделку**

В ЗВОНКАХ

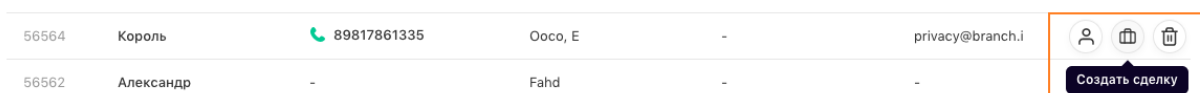
1. Выберите звонок, наведите на него курсор, справа появятся иконки [быстрых действий](#)

2. Кликните по иконке **Создать сделку**



В КАРТОЧКЕ КЛИЕНТА

1. Пройдите в раздел Контакты
2. Выберите клиента из базы и создайте с ним сделку, используя [быстрые действия](#) или открыв карточку клиента — вкладка СДЕЛКИ — **Создать сделку**.



Как изменить название сделки

Изменить название сделки может любой участник сделки.

Для того, чтобы изменить название сделки, откройте карточку сделки и кликните по иконке с тремя точками в правом верхнем углу экрана.



Откроется боковое меню. Кликните по названию сделки и внесите изменения.

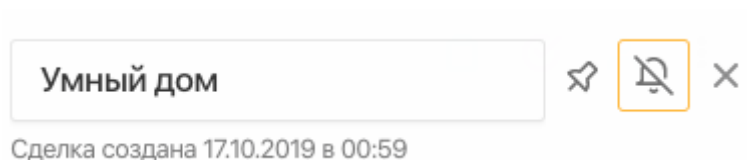


Как отключить уведомления

Пройдите в карточку сделки и кликните по иконке с тремя точками в правом верхнем углу экрана.



В боковом меню кликните по иконке в виде колокольчика.

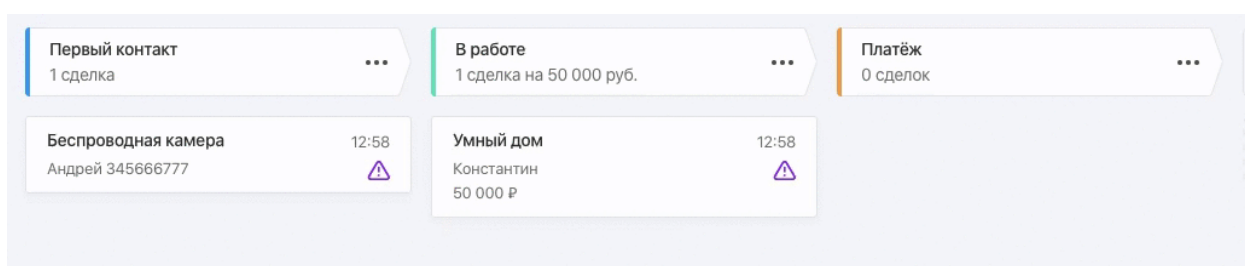


Готово! Теперь вы не будете получать уведомлений из этой сделки, кроме случаев когда вас @упомянут или отправят сообщение с молнией.

Как изменить этап сделки

Этап сделки можно изменить двумя способами:

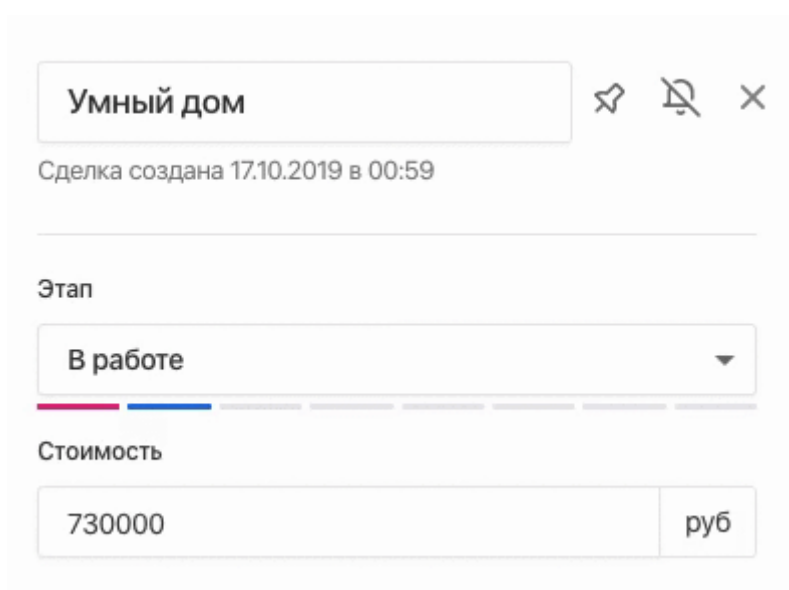
1. На канбан-доске сделок — выберите сделку и переместите в необходимый столбец.



2. Внутри карточки сделки — откройте карточку сделки и кликните по иконке с тремя точками в правом верхнем углу.



В боковом меню внесите изменения в поле **Этап**, выбрав актуальный этап сделки.



Как изменить стоимость сделки

Откройте карточку сделки и кликните по иконке с тремя точками в правом верхнем углу.



Откроется боковое меню. Внесите изменения в поле **Стоимость**.

A screenshot of a transaction interface. At the top, there is a search bar containing the text 'Умный дом' and three icons: a star, a bell, and a close button. Below the search bar, it says 'Сделка создана 06.04.2020 в 12:57'. The main section is titled 'Этап' and contains a dropdown menu with 'Платёж' selected. Below this is a progress bar with three segments: blue, green, and orange. The 'Стоимость' section shows a text input field with '58000' and a unit selector with 'руб'.

Как покинуть сделку

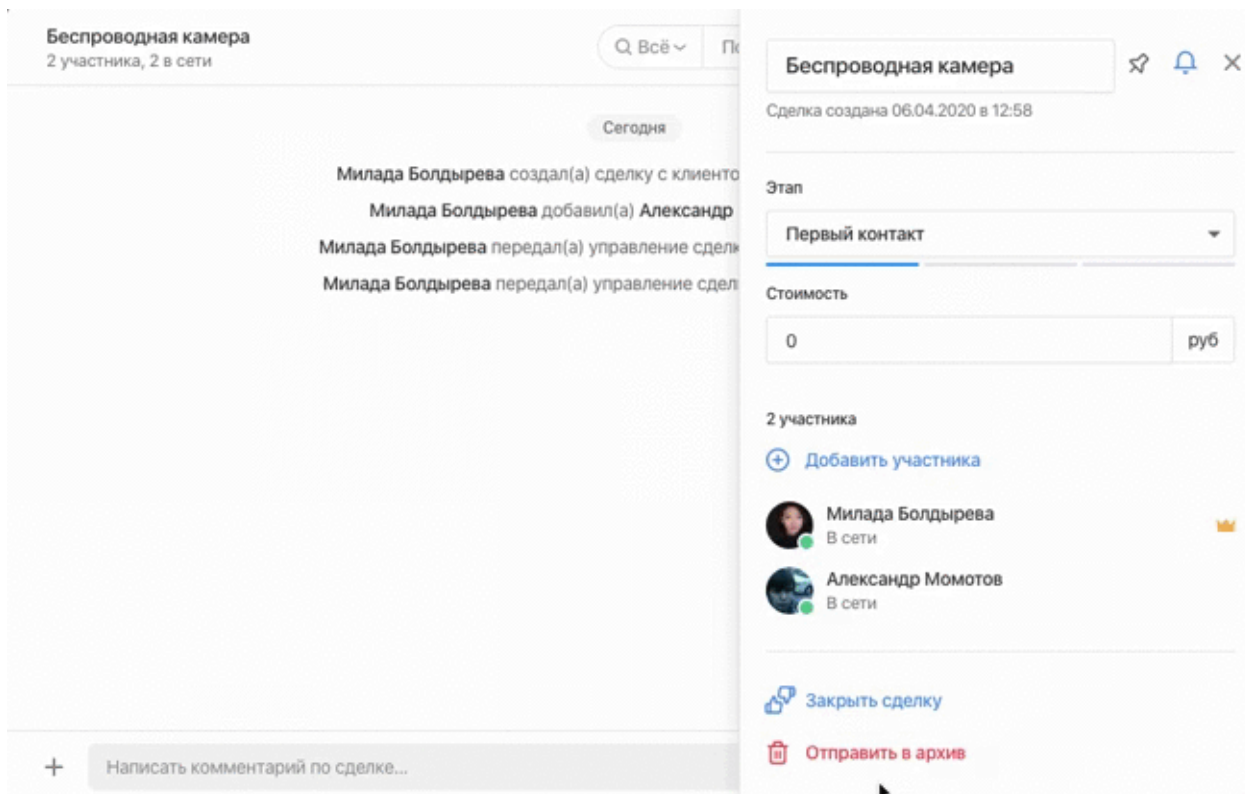
Руководитель сделки (участник с короной) не может покинуть сделку пока не передаст управление.

Администратор всегда может взять управление сделкой на себя.

Пройдите в сделку и кликните по иконке с тремя точками в правом верхнем углу.



Откроется боковое меню, в нижней части которой находится кнопка **Выйти из сделки**. Если вы руководитель сделки, то сначала передайте корону другому участнику.



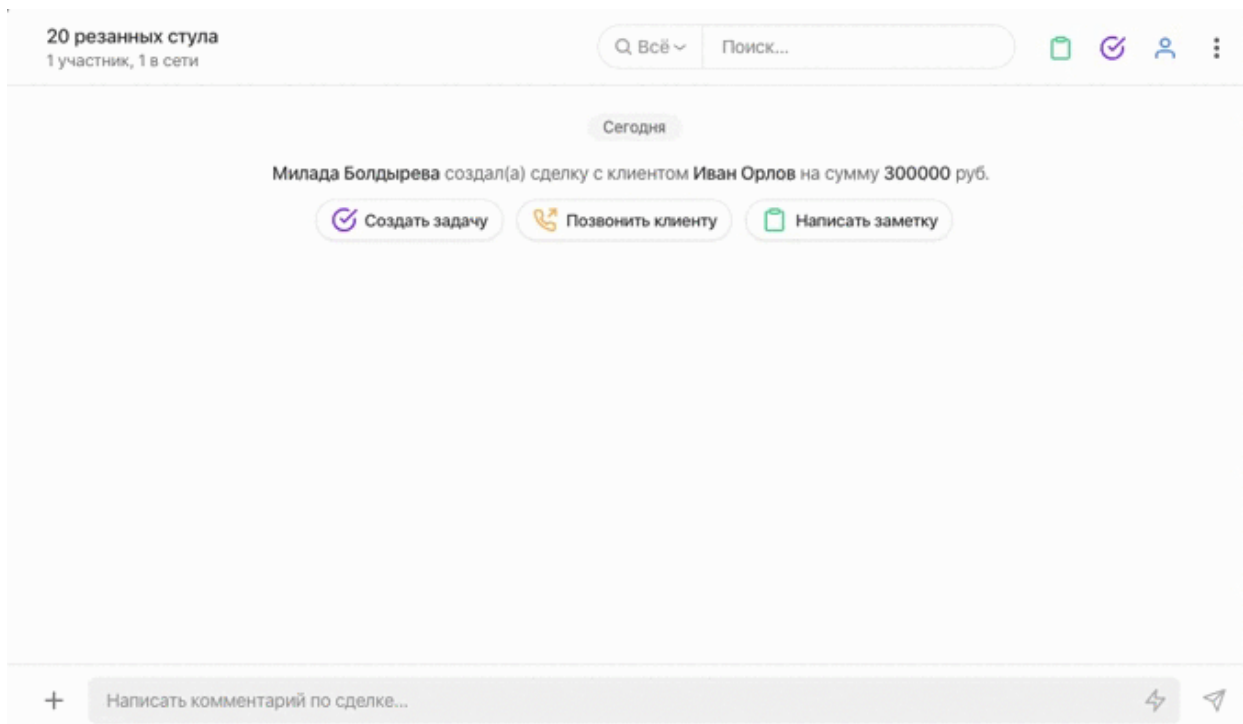
Как добавить участников в сделку

Пройдите в карточку сделки и кликните по иконке с тремя точками в правом верхнем углу экрана.



Откроется боковое меню с информацией о сделке.

Нажмите на кнопку **Добавить участника** и выберите пользователей из списка контактов или пригласите новых пользователей.



Важно: сделки видны только ее участникам, менеджерам и администраторам. Сотрудники видят только свои сделки.

Как завершить или удалить сделку

От того, как завершена сделка зависит Аналитика воронки продаж. Она формируется на базе сделок, которые были завершены со следующими статусами:

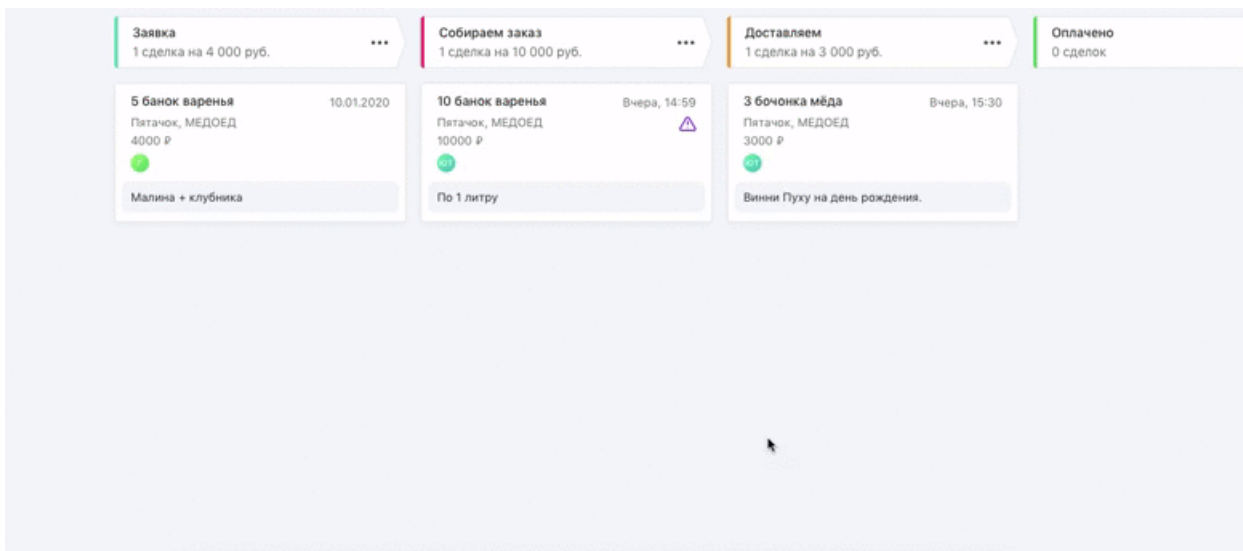
ВЫПОЛНЕНО — сделка успешно завершена

ОТКАЗ — сделка сорвалась

Если сделка создана ошибочно или есть другие причины удалить ее и не учитывать в аналитике, необходимо ее архивировать — статус АРХИВ.

Изменить статус сделки можно двумя способами:

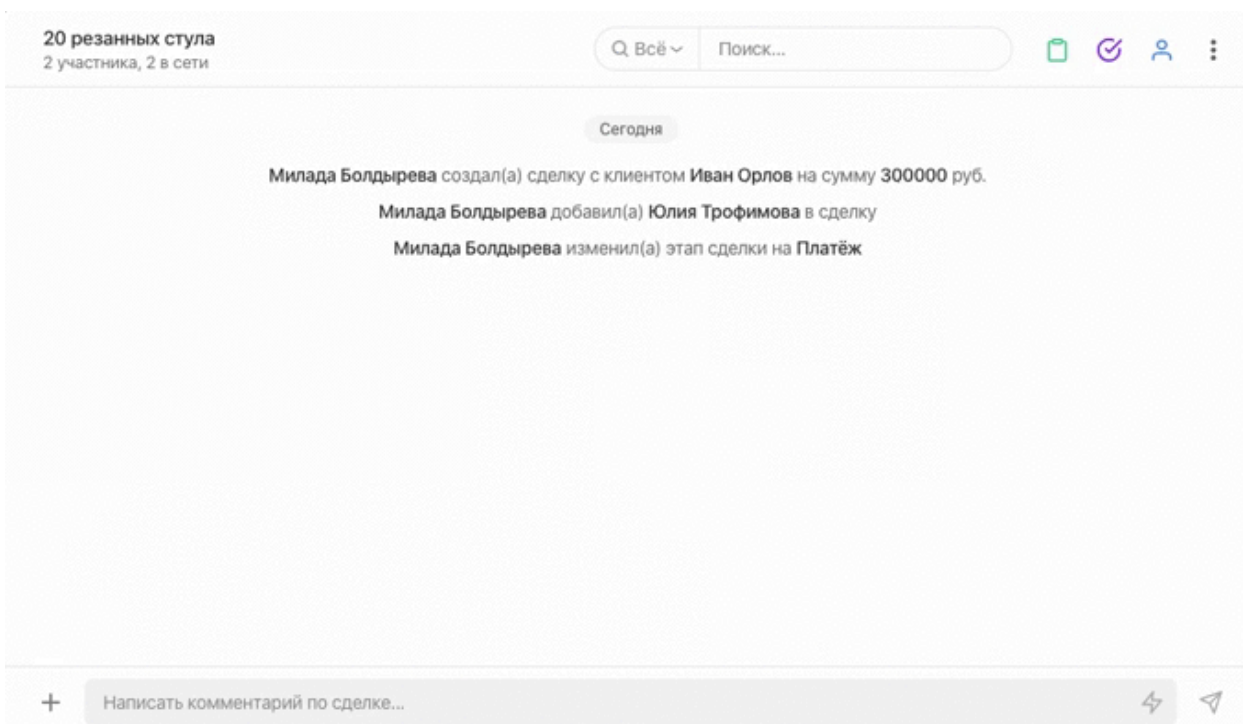
1. На канбан-доске — перетянуть сделку в необходимое окно в нижней части экрана.



2. В карточке сделки — кликните по иконке с тремя точками в правом верхнем углу.



В нижней части бокового меню нажмите по кнопку **Закрывать сделку** и выберите, как хотите завершить сделку.

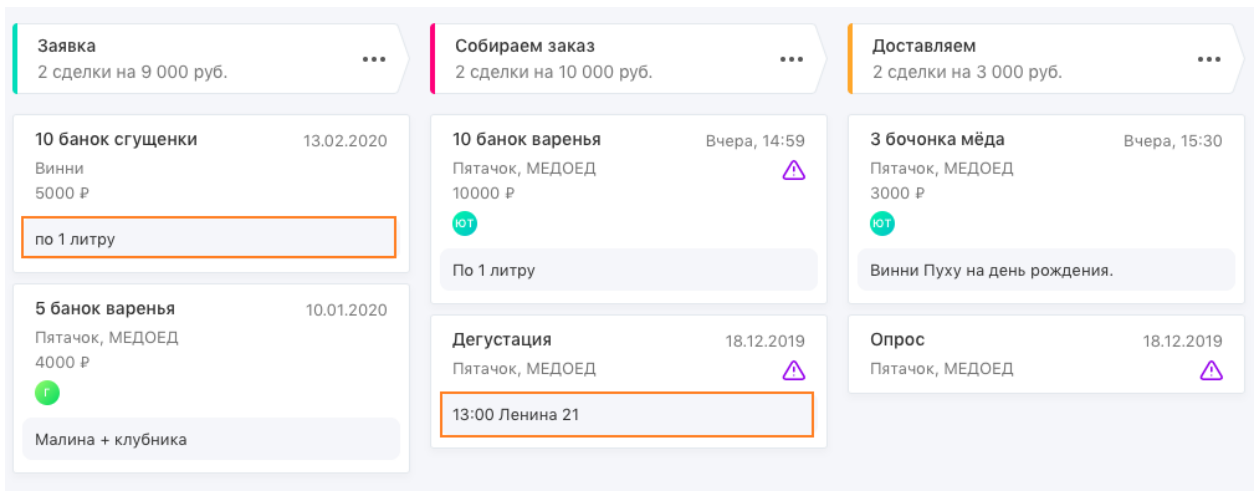


Как добавить к сделке заметку

Заметка — это поле для дополнительной информации по сделке.

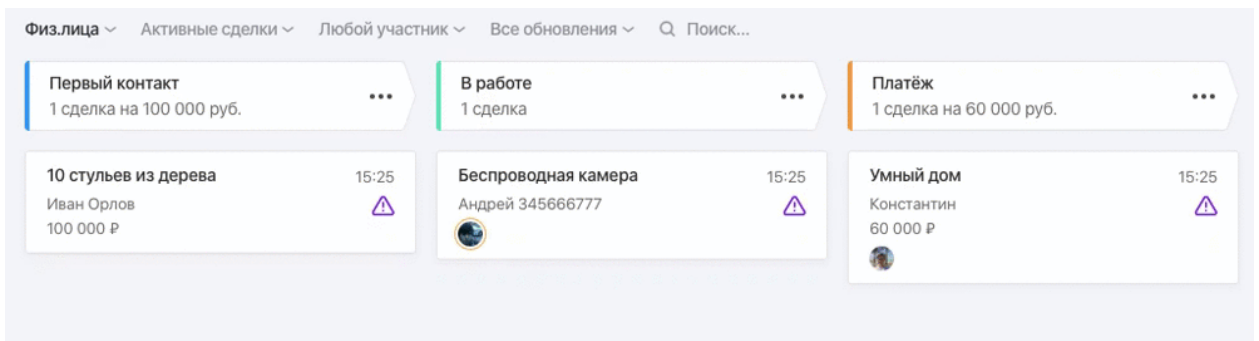
Добавить заметку можно при создании сделки, либо после — в карточке сделки.

Заметка отображается как внутри сделки, так и на канбан-доске.



Как вернуть сделку из архива

Воспользуйтесь фильтром, который расположен в верхней части экрана канбан-доски сделок.



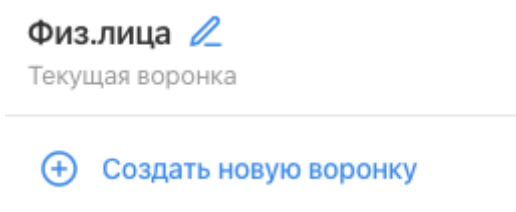
На экране отобразятся все сделки, которые были отправлены в архив. Выберите сделку, которую необходимо восстановить и откройте ее. В нижней части находится кнопка **восстановить работу**. Нажмите на нее и выберите этап, в который ее нужно вернуть.

Важно: сделку невозможно восстановить, если клиент, по которому была создана сделка, был удален. Восстановить карточку клиента невозможно.



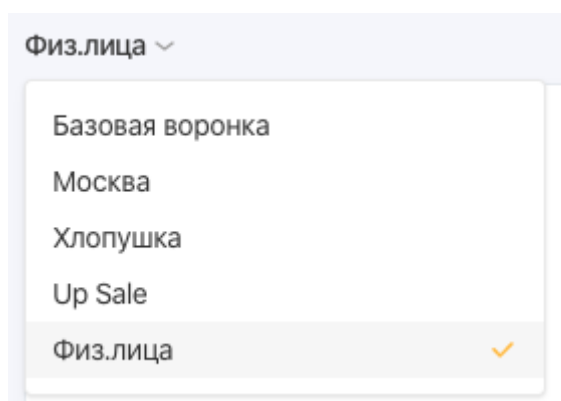
Как добавить воронку продаж

Пройдите в раздел **Сделки**, в правом верхнем углу нажмите на кнопку **Настройки воронки**, далее — Создать новую воронку.



В появившемся окне дайте название новой воронке и нажмите на кнопку **Создать**. Новая воронка будет состоять из трех этапов: «Первый контакт», «В работе» и «Платеж», названия которых можно в любой момент изменить. Также можно добавить новые этапы (максимум в воронке может быть 8 этапов).

Чтобы увидеть результаты работы, перейдите в раздел **Аналитика** и выберите необходимую воронку.



Как добавить поле в карточку сделки

1. Перейдите в раздел **Сделки**
2. В правом верхнем углу нажмите на кнопку **Настройки**, далее — **Настроить поля в сделке**.



3. Нажмите на кнопку **Добавить поле**.
4. Выберите тип поля (тип поля должен соответствовать информации, которую вы планируете вводить в данное поле) и введите название.

Настройка полей в карточке сделки



Настройте карточку сделки под себя: измените порядок полей, добавьте новые или удалите ненужные.

Договор

Текст

Название поля...

Текст

Число

Дата

Файл

Отменить

Сохранить

Важно: после внесения изменений, не забудьте нажать на кнопку **Сохранить** и обязательно обновите страницу.

Чтобы изменить порядок полей, выберите поле, нажмите на иконку с двумя полосками (находится справа от названия) и переместите поле.

Срок окончания договора

Пакет документов

Маржа

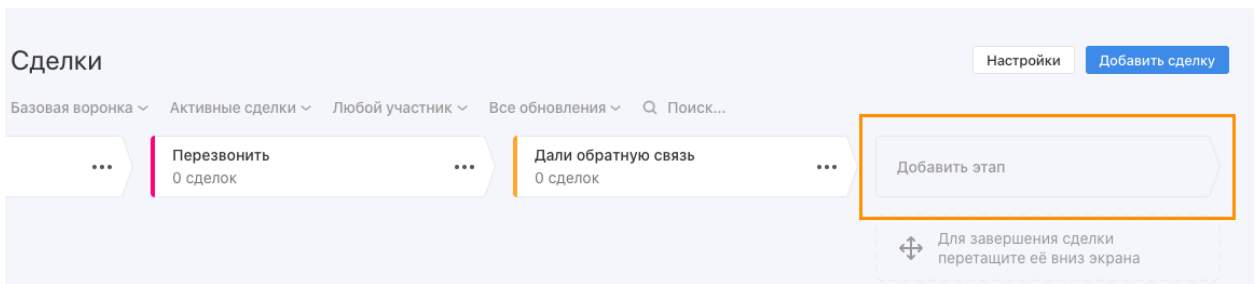
Чтобы скрыть или удалить поле, кликните по названию и выберите действие.

Дата

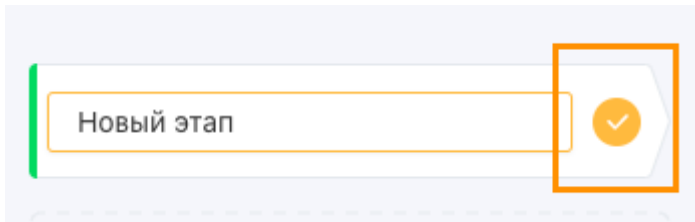
Дата доставки

Как добавить дополнительный этап

Пройдите в раздел Сделки. Около крайнего столбца справа есть кнопка **Добавить этап**.

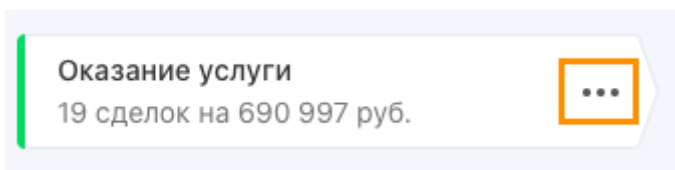


Нажмите на нее, введите название этапа и нажмите на галочку.

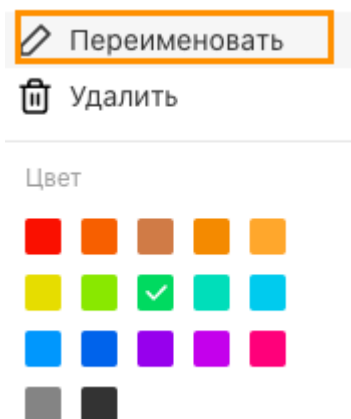


Как изменить название этапа

Наведите на название этапа и нажмите на иконку с тремя точками (находится правее от названия).



Откроется окно, в котором будет кнопка **Переименовать**.



Как удалить воронку

1. Пройдите в раздел **Сделки**.
2. Нажмите на кнопку **Настройки** в правом верхнем углу, далее на иконку "настройки".

Базовая воронка
Текущая воронка



3. Для удаления воронки нажмите на кнопку **Удалить воронку**.

Настройки воронки



Базовая воронка

Название поменяется у всех сотрудников компании.



Удалить воронку

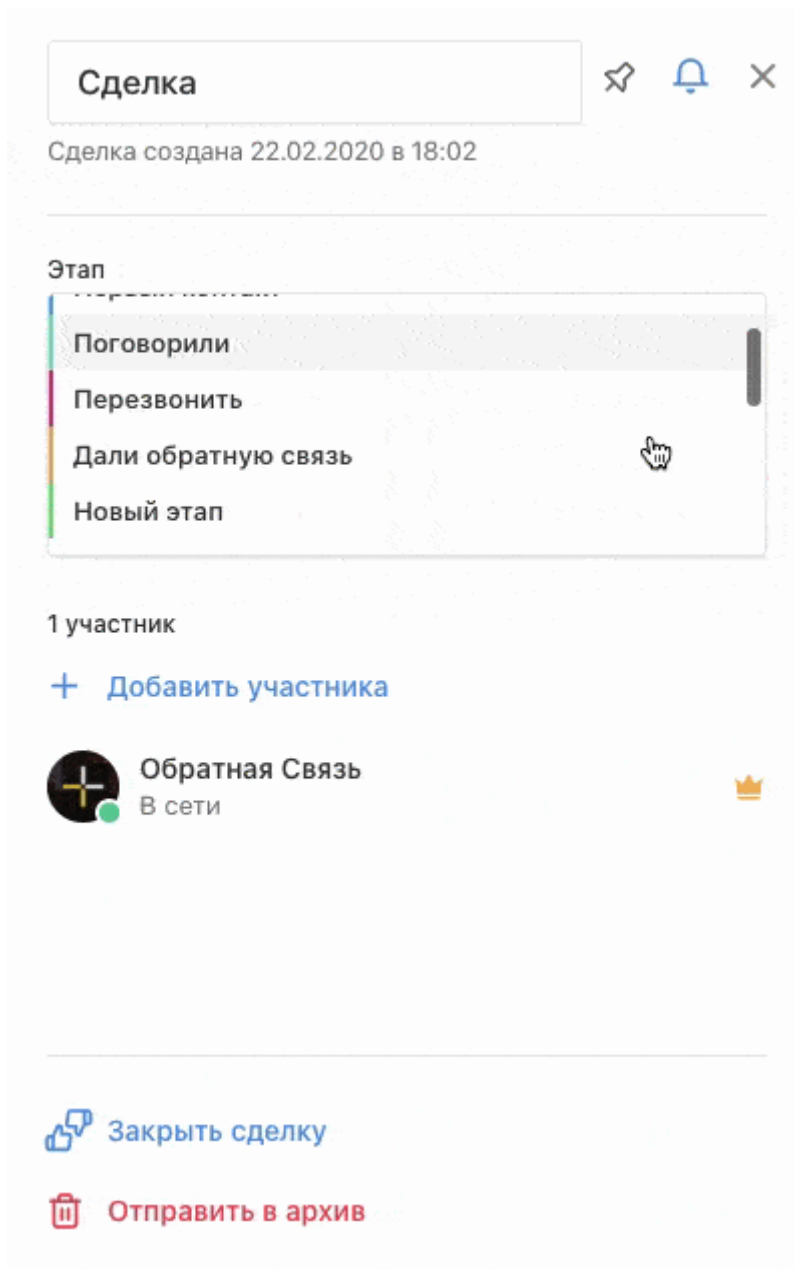
Воронка должна быть пустой, включая архив. Чтобы очистить её вы можете перенести текущие сделки на этап в другой воронке

Как переместить сделку из одной воронки в другую

1. Откройте карточку сделки.
2. Нажмите на иконку с тремя точками в правом верхнем углу.



3. В поле **Этап** выберите воронку и этап.



Как поменять валюту для работы со сделками


1. Пройдите в профиль компании (аватарка в левом верхнем углу)



2. Выберите валюту из списка

Профиль компании

Указанные данные будут отображаться в меню слева и в профилях сотрудников вашей компании


 Название компании без ООО и ИП
 Обратная связь

Валюта компании
 USD (\$)

Сохранить изменения

2.4. Обзвоны

Как создать обзвон

Обзвоны — это услуга, которая помогает совершать вызовы — автоматически один за другим — по заданному списку.

КАК СОЗДАТЬ ОБЗВОН

1. Пройдите в раздел **Контакты** — вкладка **Обзвоны**
2. Нажмите на кнопку **Новый обзвон**.
3. Выберите необходимых клиентов из базы при помощи конструктора запросов

Новый обзвон клиентов ×

Выберите необходимых клиентов из базы при помощи конструктора запросов

Обязательные условия

Телефон не пусто ⓘ

Дополнительные условия

Номер клиента	больше	Введите значение...	×
Номер клиента	больше	Введите значение...	×
Дата создания			
Имя			
Электронная почта			
Название организации			

Отменить **Применить**

4. Выберите длительность паузы и введите название

Новый обзвон клиентов ×

11 клиентов по условиям выборки ⓘ

Длительность паузы (секунд)

0 10 20 30 60 ∞

Название

Промоакция

Назад Создать обзвон

5. Чтобы начать обзванивать клиентов достаточно нажать кнопку **Начать**.

● Обзвон создан сегодня в 17:54 Начать

Пауза между вызовами 20 сек. ⓘ

В разделе есть фильтры, которые помогают найти необходимый список обзвона.

☰ Список Все создатели ▾ Любые клиенты ▾ Все статусы ▾ 🔍 Поиск...

Как совершается обзвон

Как только вы создали Обзвон, можно начать последовательно звонить клиентам из определенного списка.

Процесс выглядит следующим образом:

1. Сотрудник запускает обзвон через веб-интерфейс, нажав на кнопку Начать.
2. На номер сотрудника поступает звонок.
3. После ответа на звонок автоматически набирается первый клиент из списка.
4. После завершения разговора активируется пауза, которую при необходимости можно настроить при создании Обзвона. Как правило, паузу используют для заполнения информации о звонке/клиенте, она подразумевает то, что в это время не будет набран следующий клиент.
5. После завершения паузы на номер сотрудника поступает новый звонок следующему клиенту из списка.

Если пауза не установлена, то после ответа на звонок автоматически набирается следующий клиент из списка.

Соединение происходит, как при обычном звонке — клиенту отображается номер сотрудника, осуществляющего обзвон.

Скорость обзвона зависит от паузы, которую выставит сотрудник.

Какие ограничения существуют у обзвонov

1. Остановить обзвон может Сотрудник, который совершает обзвон, Менеджер или Администратор
2. Исключить клиента из обзвона может сотрудник, который создал обзвон, Менеджер или Администратор
3. Отправить обзвон в архив может сотрудник, который создал обзвон, Менеджер или Администратор
4. Редактировать длительность паузы может только сотрудник, который осуществляет обзвон
5. За каждым обзвоном закреплен только один ответственный сотрудник, который будет осуществлять обзвон. Чтобы открепить сотрудника от обзвона, необходимо остановить обзвон

На что нет ограничений?

- На количество клиентов в выбранном списке
- На возможность создать обзвон — каждый сотрудник может создать обзвон
- На возможность продолжить обзвон, у которого нет ответственного — продолжить обзвоны в статусе Создан и Приостановлен может каждый

2.5. Электронная почта

Как подключить электронную почту

Важно: на данном этапе почту может подключить только Администратор. Входящие письма будут видеть все сотрудники, но настройки (изменить адрес почты, отключить интеграцию) доступны только Администратору.

1. Пройдите в раздел Электронная почта.
2. В правом верхнем углу экрана нажмите на кнопку «Подключить электронную почту».
3. Откроется окно. Введите адрес вашей эл. почты, пароль и нажмите на кнопку «Сохранить». Готово! Теперь все входящие письма на эл. адрес, который вы указали, будут отображаться в CRM.

Как подключить почту при двухфакторной аутентификации

Для Яндекс.Почта:

1. Перейдите на страницу [управления доступом](#)
2. Включите переключатель «Пароли приложений»

Пароли приложений 


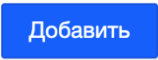


3. Нажмите на кнопку «Получить пароль приложения»

Получить пароль приложения

4. Выберите тип приложения — **почта**
5. Операционная система — **другое** — введите **Linux**
6. Название программы — **Мобильное предприятие** (можно написать что угодно, вы пишете для себя)
7. **Скопируйте** пароль и нажмите на кнопку **Готово**.
8. Пройдите в личный кабинет CRM «Мобильное предприятие» (в раздел Электронная почта), подключите почту, используя данный пароль.

Для Mail.ru:

1. Перейдите  → «Все настройки» → [«Безопасность»](#) → [«Двухфакторная аутентификация»](#) → «Пароли для внешних приложений».
2. Нажмите .
3. Введите название приложения, чтобы не забыть.
4. Скопируйте код.
5. Пройдите в личный кабинет CRM «Мобильное предприятие» (в раздел Электронная почта), подключите почту, используя данный пароль.

Как добавить личную почту?

Пройдите в раздел **Электронная почта**. В правом верхнем углу экрана нажмите на кнопку **Настройки**.

Настройки

Откроется окно со списком электронных адресов, которые уже добавлены, и возможность добавить еще один адрес — **Добавить электронную почту**.

 **Добавить электронную почту**

 **Настроить свой блок-лист**

В открывшемся окне введите эл. адрес, пароль и выберите тип доступа к письмам **Личный**. Все письма — кроме переписок с клиентами из базы компании (определяется по указанной в карточке клиента электронной почте) — будут доступны только вам.

Добавление электронной почты



Адрес электронной почты

inbox@company.ru

Посмотрите как подключить почту при двухфакторной аутентификации [Gmail](#) или [Yandex](#)

Обязательное поле

Пароль

Обязательное поле

Доступ к письмам

Общий

Личный

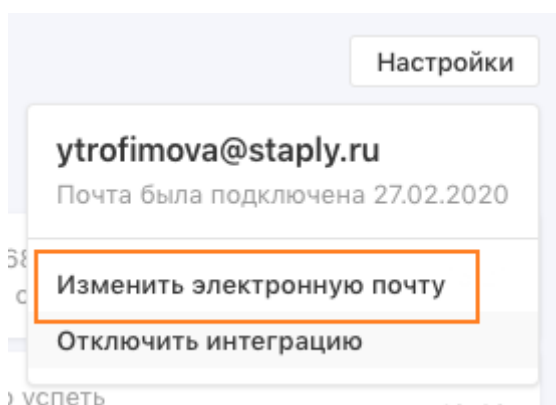
Все письма, кроме переписок с клиентами из базы компании (определяется по указанной в карточке клиента электронной почте), будут доступны только вам.

Подключить

Как изменить электронный адрес

Важно: настройки (изменить адрес почты, отключить интеграцию) доступны только Администратору.

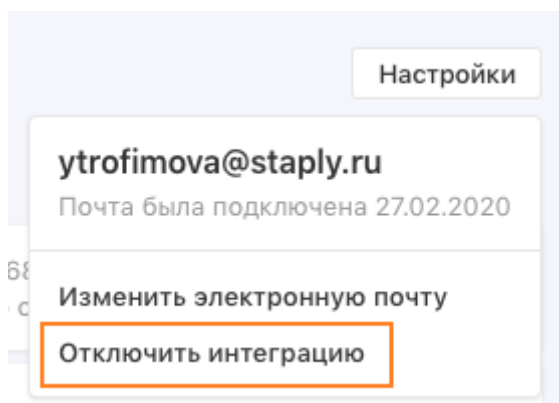
В разделе Электронная почта нажмите на кнопку **Настройки** (в правом верхнем углу экрана) — **Изменить электронный адрес**. Введите новый электронный адрес, пароль и нажмите на кнопку Сохранить. Готово!



Как отключить интеграцию с почтой

Важно: настройки (изменить адрес почты, отключить интеграцию) доступны только Администратору. Все полученные письма останутся в Мобильном предприятии, но новые письма не будут появляться, пока вы снова не подключите интеграцию.

В разделе Электронная почта нажмите на кнопку Настройки (в правом верхнем углу экрана) — Отключить интеграцию. Подтвердите действие, нажав на кнопку Отключить.



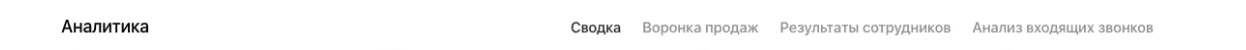
2.6. Аналитика

Описание раздела

Раздел доступен только Администраторам и Менеджерам.

Аналитика показывает данные о звонках, сделках и результаты сотрудников за определенный период. Раздел состоит из 4-х частей:

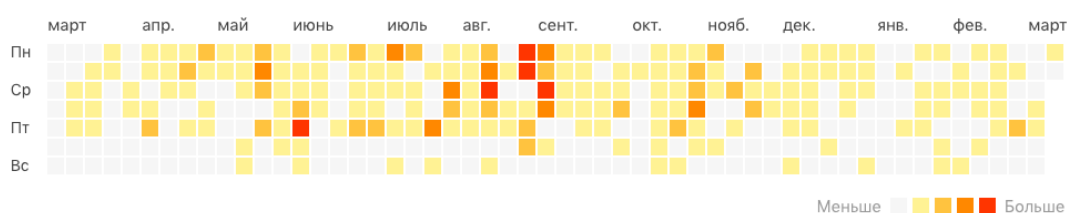
- общей сводки,
- воронки продаж,
- результатов сотрудников,
- анализа входящих звонков.



СВОДКА

Здесь отображаются основные показатели за определенный период: количество новых клиентов, информация по сделкам, по звонкам и [рекламным кампаниям](#). Также, есть график, где отображается входящий поток звонков **на многоканальные номера** за последние 24 часа. И визуализация входящих звонков за последний год.

Визуализация входящих звонков за последний год



ВОРОНКА ПРОДАЖ

Это основной инструмент для анализа процесса продаж. Здесь находится более детальная информация о сделках и их движении. Здесь вы можете изучить историю завершенных сделок и найти эффективные и неэффективные участки процесса.

Важно: текущие и архивные сделки в аналитике не учитываются.

РЕЗУЛЬТАТЫ СОТРУДНИКОВ

Здесь отображается детальная информация о результатах работы сотрудников.

Чтобы посмотреть статистику звонков на личные номера сотрудников, воспользуйтесь фильтром.

Аналитика Сводка [Воронка продаж](#) **Результаты сотрудников** [Анализ входящих звонков](#)

Результаты сотрудников

1 сент. 2020 — 2 сент. 2020

По количеству принятых входящих Входящие на личные номера Исходящие клиентам

Рейтинг	Сотрудник	Входящие на многоканальные номера	Входящие на личные номера	Исходящие	Разговоры	Сделки	Отказ	Выполненные
		0	0	0	Длительность	Комментарии	0	0
1	Обратная Связь	0	0	0	0 мин	0	0	0
2	Обратная Связь	0	0	0	0 мин	0	0	0

Результаты сотрудников

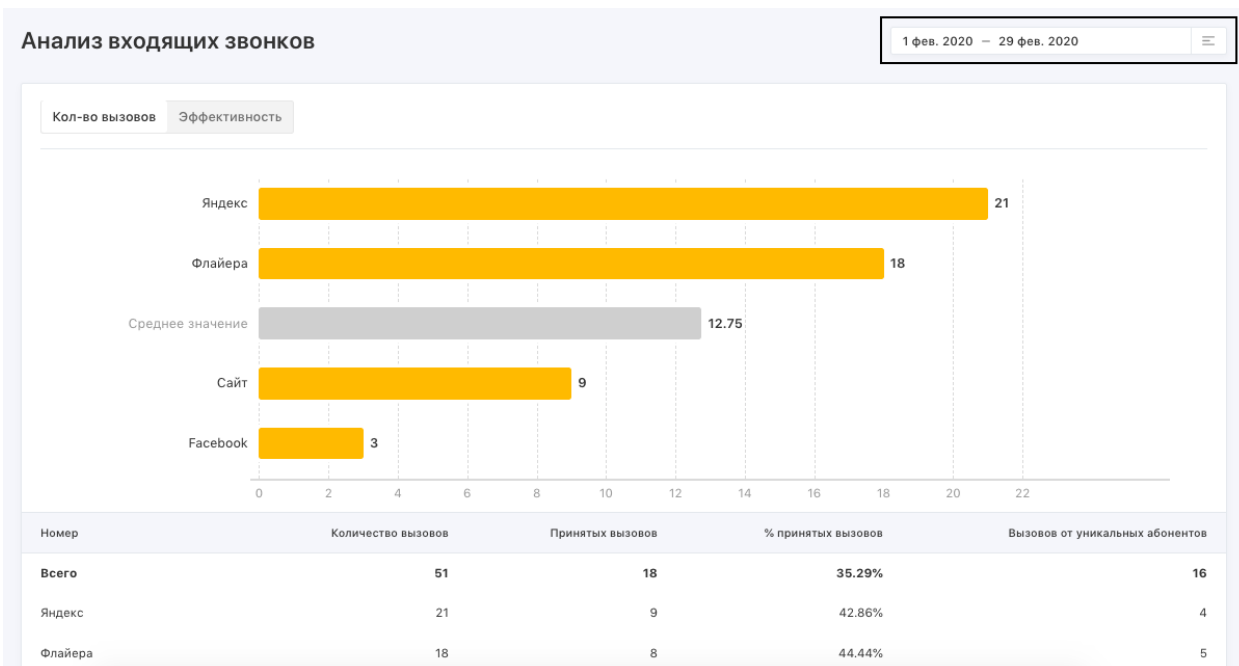
27 дек. 2019 — 3 март 2020

По количеству принятых входящих Входящие на многоканальные номера Исходящие клиентам

Рейтинг	Сотрудник	Звонки	Разговоры	Сделки	Отказ	Выполненные		
		Принятые	Пропущенные	Исходящие	Длительность	Комментарии	0	0
1	Юлия Трофимова 9675302861	20	59	9	10 мин	285	8	7
2	Даниил Демидович 9675302912	11	28	4	0 мин	143	1	1 на 12 123 руб.
3	Евгений Петриков SIP24750U00004	2	8	0	1 мин	0	0	0

АНАЛИТИКА ВХОДЯЩИХ ЗВОНКОВ

В аналитике по звонкам отображаются входящие звонки на многоканальные номера за указанный период.



Как считается аналитика воронки продаж

Сводка **Воронка продаж** Результаты сотрудников Анализ входящих звонков

Аналитика воронки продаж — это Сделки.

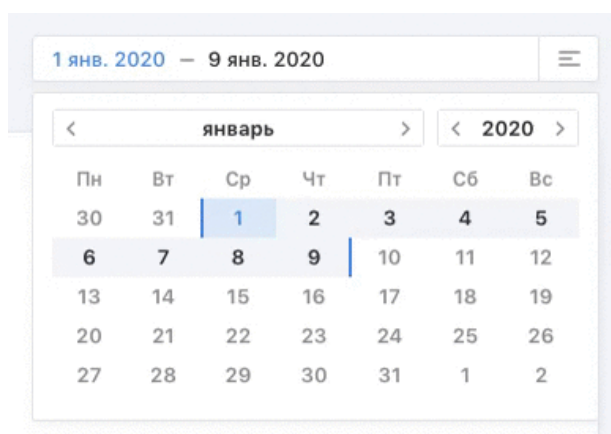
В ней учитываются только те сделки, которые были завершены со следующими статусами:

Выполнено (сделка успешно завершена)

Отказ (сделка сорвалась)

Текущие сделки не учитываются, так как еще не ясен их исход. Архивные сделки также не учитываются.

По умолчанию, аналитика отображается за текущий месяц, но временной диапазон можно настроить, кликнув на даты в правом верхнем углу экрана.



Процент успешно выполненных сделок за период считается следующим образом:

$$\frac{([\text{Все завершенные сделки}] - [\text{сделки завершенные со статусом отказ}])}{[\text{Все завершенные сделки}]}$$



Аналитика по сотрудникам

Сводка Воронка продаж **Результаты сотрудников** Анализ входящих звонков

Здесь отображается статистика:

по звонкам — сколько было принятых, пропущенных и исходящих вызовов + время разговоров.

по сделкам сотрудника — сколько сделок успешных на какую сумму, сколько отказов и комментариев.

Результаты сотрудников		1 фев. 2020 – 29 фев. 2020						
По количеству принятых входящих		Входящие на многоканальные номера			Исходящие клиентам			
Рейтинг	Сотрудник	Звонки Принятые	Пропущенные	Исходящие	Разговоры Длительность	Сделки Комментарии	Отказ	Выполненные
1	 Юлия Трофимова 9675302861	10	22	6	8 мин	137	5	6
2	 Даниил Демидович 9675302912	8	10	4	0 мин	110	0	1 на 12 123 руб.

По умолчанию аналитика отображается за текущий месяц, но временной диапазон можно настроить, кликнув на даты в правом верхнем углу экрана.

Также, в верхней части экрана располагаются фильтры, которые помогут вам отсортировать данные.

Аналитика по входящим звонкам на многоканальные номера

Сводка Воронка продаж Результаты сотрудников **Анализ входящих звонков**

В аналитике по звонкам отображаются входящие звонки на многоканальные номера за указанный период.

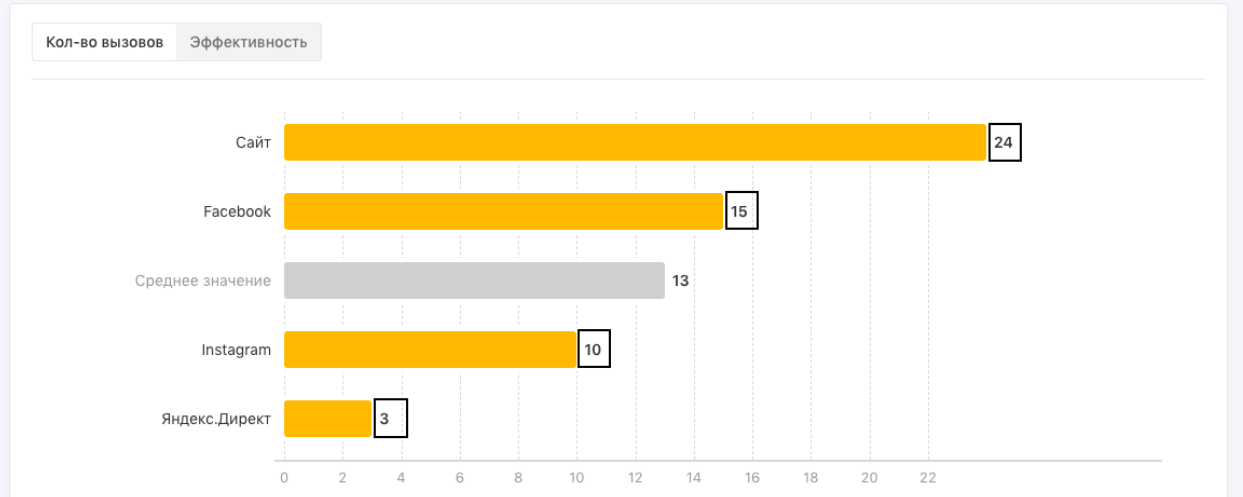


График помогает:

1. Оценить распределение звонков по каналам.

2. Сравнить разные рекламные каналы по эффективности.

Сколько было принято вызовов (в том числе в процентном соотношении), и сколько было вызовов от уникальных абонентов.

Отслеживание	Количество вызовов	Принятых вызовов	% принятых вызовов	Вызовов от уникальных абонентов
Всего	52	20	38.46%	13
Сайт	24	12	50%	6
Facebook	15	6	40%	2
Среднее значение	13	5	27.5%	3.5
Instagram	10	2	20%	5
Яндекс.Директ	3	0	0%	1

2.7. Раздел Помощь

Как работает раздел Помощь

Раздел Помощь создан для того, чтобы у вас всегда была возможность связаться с нами, задать вопросы, дать обратную связь или получить дополнительную информацию по работе системы. Находится раздел в левом нижнем углу экрана (иконка с вопросом).



Состоит раздел из двух блоков:


1. Список чатов: Обратная связь и Поддержка
2. Обучающие материалы: База знаний, Последние обновления, Перезапуск обучения.

Свяжитесь с нами

 Обратная связь

 Поддержка

Полезные материалы

 База знаний

 Последние обновления


 Перезапустить обучение

Чат обратной связи


Чат обратной связи — это беседа, в которой можно пообщаться о CRM-системе: написать о своих пожеланиях, идеях и задать вопросы.

Свяжитесь с нами

 Обратная связь

 Поддержка

Полезные материалы

 База знаний

 Последние обновления

 Перезапустить обучение


Чат Обратной связи онлайн в будние дни с 10:00 до 20:00 по московскому времени. Стараемся отвечать в течение 15-ти минут. В выходные дни мы также на связи, но отвечаем в течение дня.

База знаний


База знаний — это место, где находятся ответы почти на все вопросы, которые связаны с работой CRM «Мобильное предприятие».

Свяжитесь с нами

 Обратная связь

 Поддержка

Полезные материалы

 База знаний

 Последние обновления

 Перезапустить обучение

Последние обновления

Последние обновления — это раздел, где находится важная информация о последних обновлениях CRM-системы. Мы постоянно улучшаемся, и все изменения публикуем [здесь](#).

Свяжитесь с нами

♥ Обратная связь

🔧 Поддержка

Полезные материалы

📖 База знаний

📢 Последние обновления

🔄 Перезапустить обучение

Перезапуск обучения

При первом входе в систему активируется обучение (всплывающие окна с описанием каждого раздела), которое всегда можно перезапустить.

Свяжитесь с нами

♥ Обратная связь

🔧 Поддержка

Полезные материалы

📖 База знаний

📢 Последние обновления

🔄 Перезапустить обучение

2.8. Телефония

Описание раздела

Телефония — это раздел CRM-системы «Мобильное предприятие», который состоит из трех частей:

- список звонков
- многоканальные номера
- рекламные кампании

Звонки

Многоканальные номера

Рекламные кампании

ЗВОНКИ

Здесь отображаются все звонки компании: входящие, исходящие, пропущенные.

Входящие звонки поступают либо на многоканальный номер и распределяются согласно маршрутизации (настраивается в личном кабинете Облачной АТС), либо на напрямую сотруднику (Абоненту).

Примечание: сотрудники видят только свои звонки, администраторы и менеджеры видят все звонки компании.

МНОГОКАНАЛЬНЫЕ НОМЕРА

Это список многоканальных номеров компании. Здесь отображается номер, его название (если номер переименован), и когда номер был добавлен.

Примечание: переименовать номер может только администратор.

РЕКЛАМНЫЕ КАМПАНИИ

доступны менеджерам и администраторам

Это список рекламных кампаний, который формируется на базе многоканальных номеров.

Рекламная кампания содержит следующие данные:

- многоканальный номер/номера (можно выбрать несколько многоканальных номеров для одной рекламной кампании),
- название
- сроки (начало и конец)
- бюджет

Рекламные кампании созданы для того, чтобы понимать и анализировать эффективность рекламы, в которой целевым действием является — звонок.

Чтобы запустить рекламную кампанию, необходимо выбрать многоканальный номер или номера, разместить в рекламе и [создать рекламную кампанию в CRM](#), заполнив данные по кампании (номер, название, сроки, бюджет).

По окончании рекламной кампании, система посчитает среднюю стоимость входящего звонка за указанный период.

Как распределяются звонки

В списке звонков отображаются входящие, исходящие и пропущенные звонки.

ВХОДЯЩИЕ

Поступают либо на многоканальный номер и распределяются согласно маршрутизации (настраивается в личном кабинете Облачной АТС), либо напрямую на номер сотрудника (абонента).

Примечание: если входящий вызов поступил на многоканальный номер, то под именем ответственного сотрудника или сотрудников будет название многоканального номера.



Юлия Трофимова


Facebook


Если входящий вызов поступил на личный номер сотрудника, то будет отображаться только имя сотрудника.

 Юлия Трофимова

ИСХОДЯЩИЕ

Совершаются либо клиентам (номера, которые сохранены), либо контактам (номера, которые не сохранены в базе клиентов).


 **Король**
Сделок: 2, Задач: 2

 Юлия Трофимова
Исходящий

ПРОПУЩЕННЫЕ


Вызовы, на которые не ответили.

Примечание: если пропущенный вызов связан с многоканальным номером, то под именем ответственного сотрудника или сотрудников будет название многоканального номера.

 **Король**
Сделок: 2, Задач: 2


Яндекс.Директ

Если пропущенный вызов связан с личным номером сотрудника, то будет отображаться только имя сотрудника.

 **+7 (958) 473-90-78**
Новый контакт

 Юлия Трофимова

Быстрые действия

Можно совершать действия со звонком, не заходя в карточку клиента/контакта. Для этого наведите на звонок, справа отобразятся иконки с возможными для звонка быстрыми действиями:



- перезвонить
- прослушать разговор
- создать клиента
- добавить номер к имеющемуся клиенту
- создать задачу
- создать сделку
- отметить звонок, как спам

К звонку также можно добавить комментарий.

Король
+7 (981) 786-13-35

Милада Болдырева
Исходящий

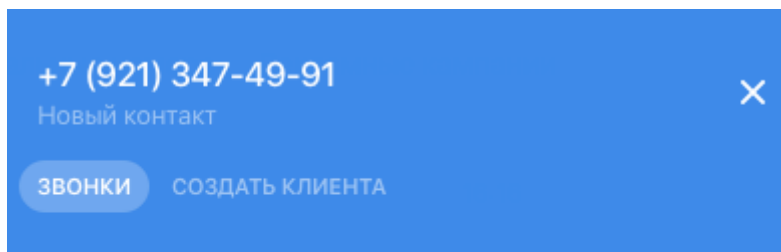
01:02 сек

Нет комментария

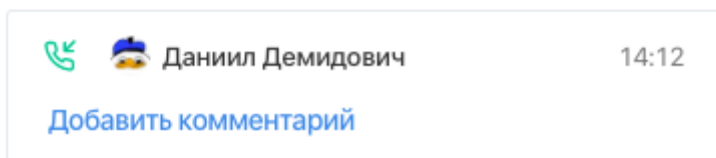
26 июня 2019, 18:04

Что такое карточка контакта

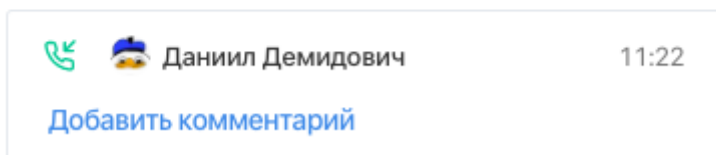
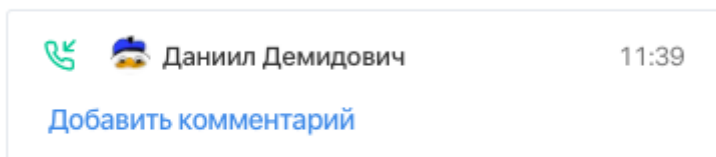
Если позвонит новый номер, система автоматически создаст ему карточку — карточку контакта, в которой будет храниться вся история звонков с этим номером.



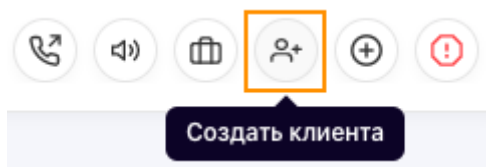
Вчера



26 марта



Сохранить номер можно, используя быстрые действия,



или открыв карточку контакта — вкладка СОЗДАТЬ КЛИЕНТА.

+7 (921) 347-49-91 ✕
Новый контакт
ЗВОНКИ **СОЗДАТЬ КЛИЕНТА**

Добавить собственные поля вы можете в [настройках информации клиентов](#) ✕

Имя

Фамилия

Дата рождения

Телефон

[+ еще один](#)

+7 (921) 347-49-91 

Менеджер

Организация

 [Выбрать из базы](#)

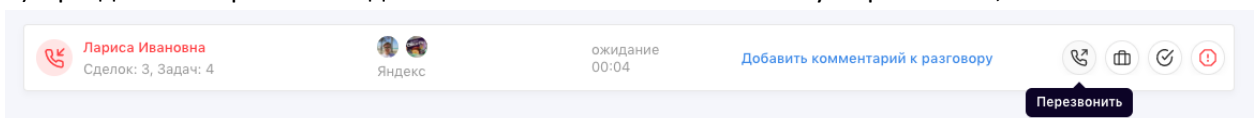
 [Создать новую](#)





 [Создать клиента](#)

Как совершать звонки из CRM-системы

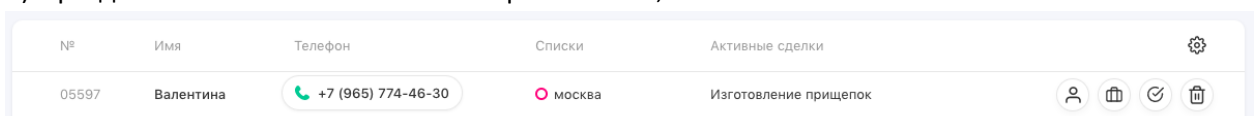
Позвонить клиенту из CRM-системы можно несколькими путями:







1) в разделе Телефония наведите на звонок и нажмите на кнопку **Перезвонить**;



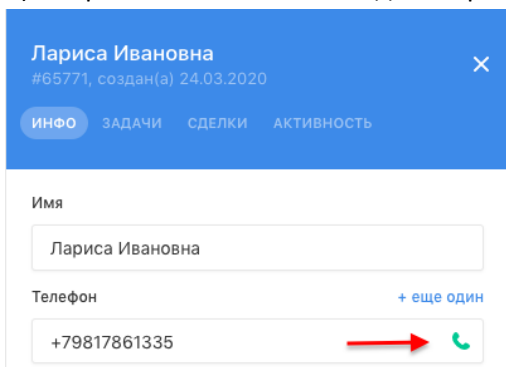
Лариса Ивановна
Сделок: 3, Задач: 4
Яндекс
ожидание 00:04
Добавить комментарий к разговору
   
Перезвонить

2) в разделе Контакты нажмите на телефон клиента;

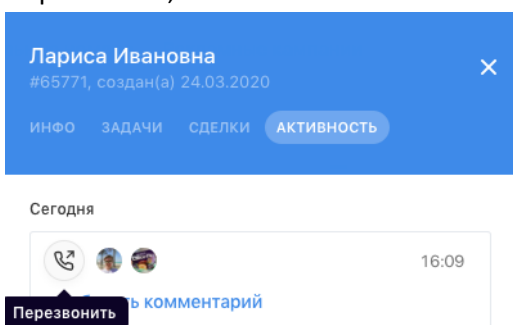


№	Имя	Телефон	Списки	Активные сделки	
05597	Валентина	 +7 (965) 774-46-30	 москва	Изготовление прицепок	   

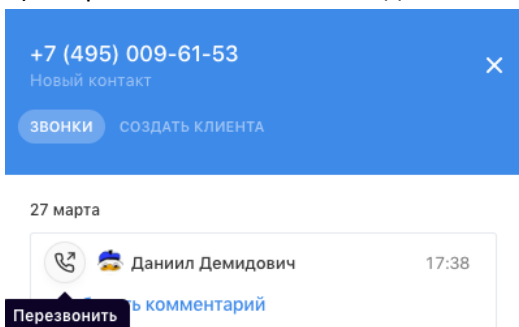
3) в карточке клиента на вкладке Инфо нажмите на иконку в виде трубки;



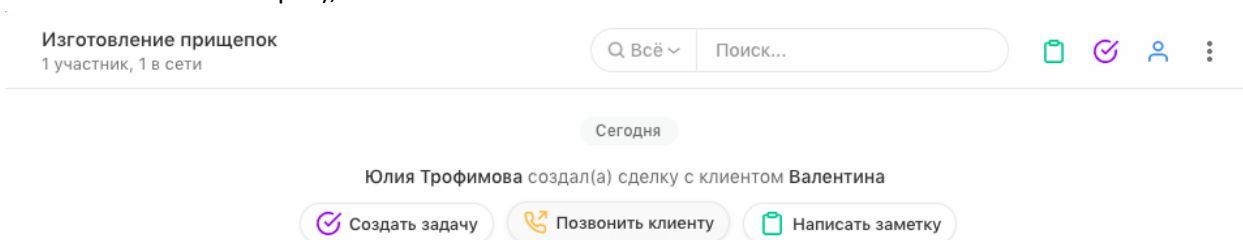
4) в карточке клиента на вкладке Активность наведите на звонок и нажмите на кнопку Перезвонить;



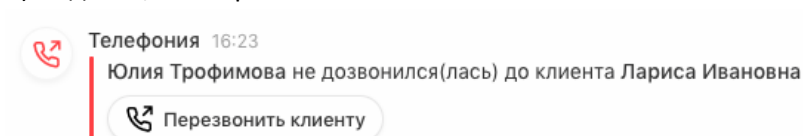
5) в карточке контакта на вкладке Звонки наведите на звонок и нажмите на кнопку Перезвонить;



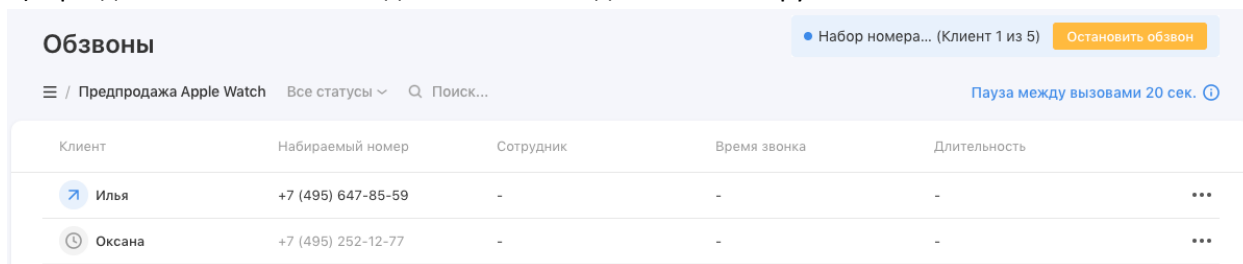
6) в новой сделке нажмите на кнопку Позвонить клиенту (кнопка активна, если у клиента заполнено поле Телефон);



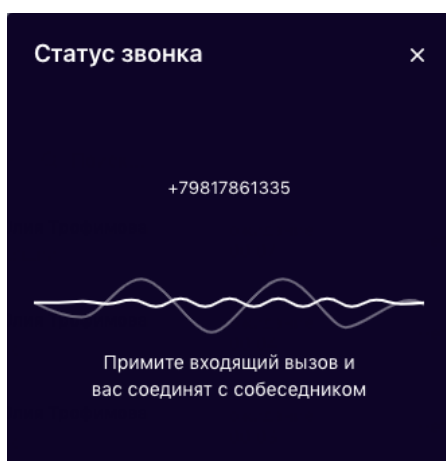
7) в сделке, в которой есть событие о звонке и нажмите на кнопку Перезвонить клиенту;



8) в разделе Контакты на вкладке Обзвоны создайте обзвон группы клиентов и нажмите Начать.



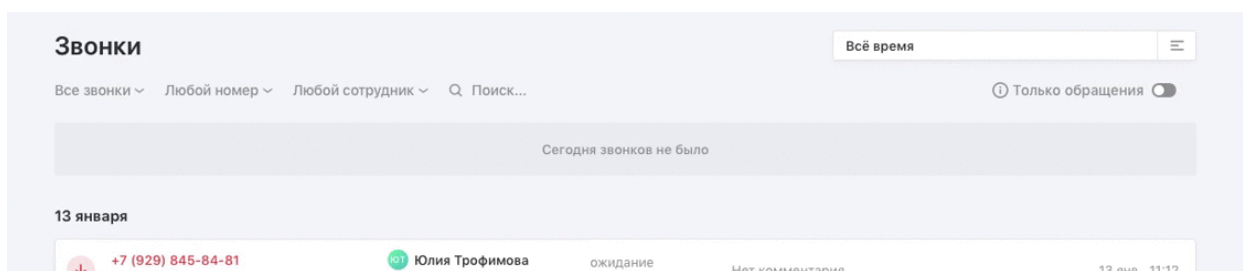
Система создаст звонок, который сначала поступит на телефон сотрудника (SIP или мобильный номер, который привязан к учётной записи). После того, как сотрудник примет звонок, система начнет соединение с клиентом/контактом.



Важно: если у вас SIP аккаунт, то необходимо скачать и установить софтфон. Подробная инструкция по установке софтфона находится в личном кабинете Облачной АТС — раздел Помощь cloudpbx.beeline.ru/#Помощь — Настройка оборудования

Как отсортировать Звонки, используя фильтры

Фильтры (включая фильтр по дате) и поисковая строка располагаются в верхней части экрана.



1. Фильтр по типу звонка:

- принятые входящие,
- пропущенные входящие,
- исходящие,
- спам.

2. Фильтр по многоканальному номеру.

3. Фильтр по сотрудникам. Данный фильтр отличается тем, что здесь можно выбрать несколько сотрудников сразу.

4. Фильтр по дате.

Помимо фильтров и поисковой строки, есть возможность выделить только обращения. Что такое обращения, мы рассказали [здесь](#).

Как выбрать только обращения

Обращения — это звонки, с которыми нет сделок. В обращениях отображаются только последние звонки с конкретным номером.

В остальном обращения имеют те же возможности и функции что и раздел Звонки.

Чтобы выделить обращения, нажмите на кнопку «Только обращения» в правом верхнем углу.

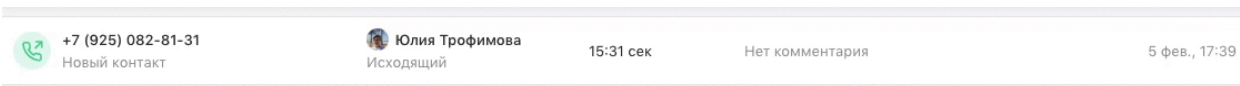


Где и как прослушать разговор в веб-версии

Администратор и менеджер могут прослушать все звонки, сотрудники — только свои.

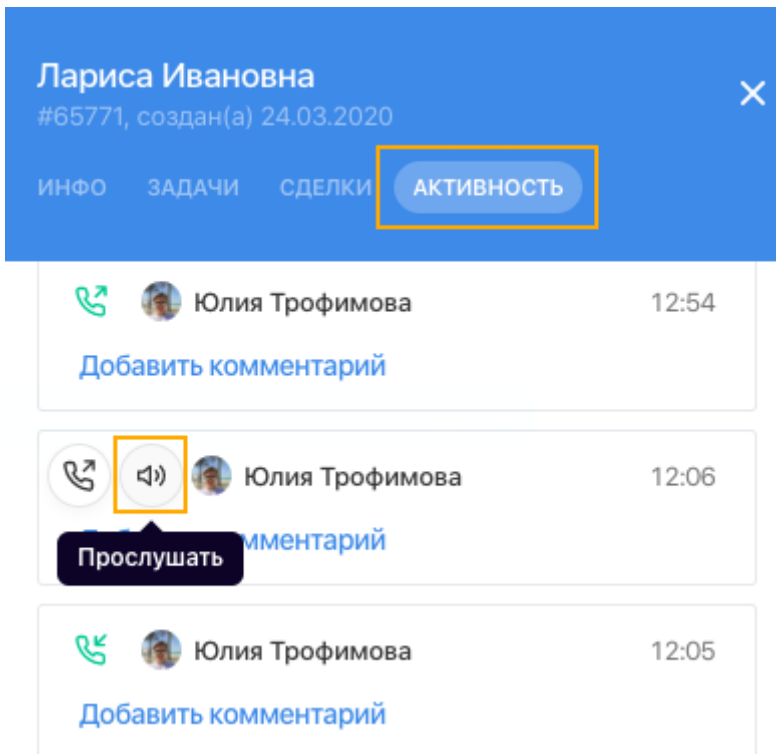
1. Разговор можно прослушать, используя быстрые действия.

Для этого, наведите на звонок и нажмите на иконку **Прослушать разговор**. Чтобы прослушать все звонки с клиентом/контактом, откройте карточку.



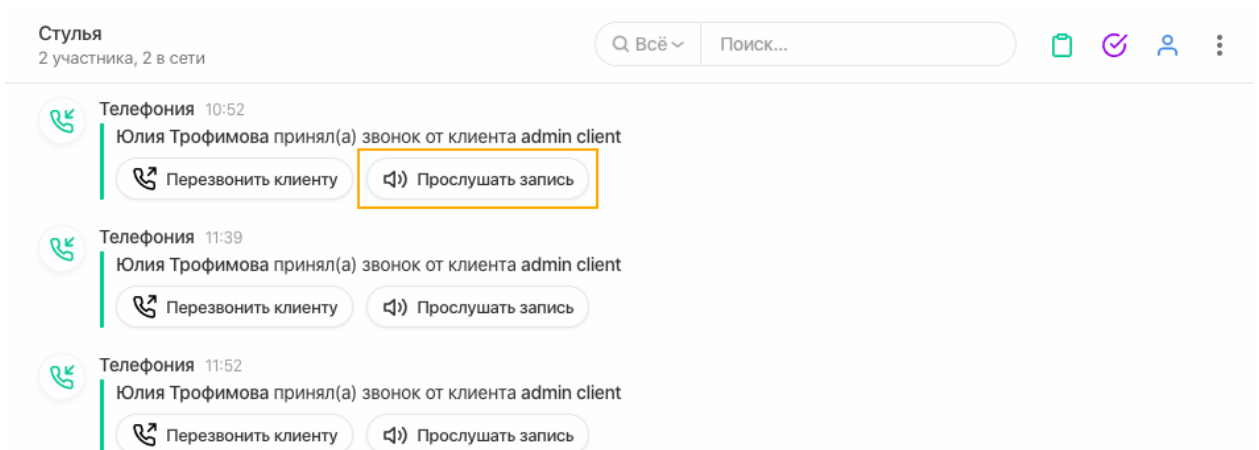
2. Внутри карточки клиента.

Откройте карточку клиента и перейдите во вкладку АКТИВНОСТЬ.



3. В карточке сделки.

Важно: все разговоры с клиентом, которые были совершены после создания сделки, отображаются в карточке сделки до тех пор, пока статус сделки не изменится на Выполнено/Отказ/Архив.



2.9. Беседы

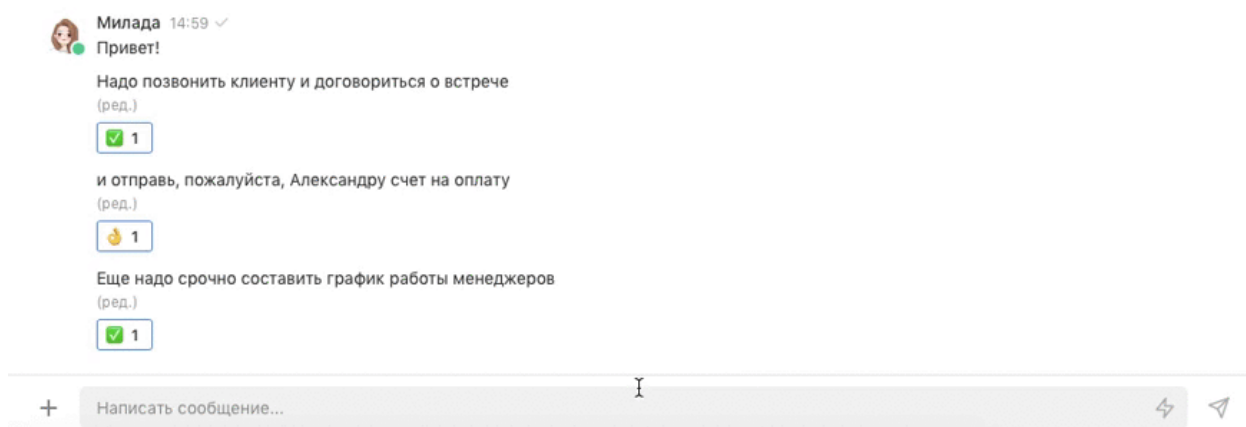
Описание раздела

Беседы — это раздел для общения с коллегами. Здесь можно общаться 1 на 1, создавать групповые чаты и можно создавать каналы.

Возможности отправки сообщений:

Можно обмениваться файлами и изображениями, выделять самое важное, делать сообщение

общедоступным по ссылке, можно создавать задачу и реагировать на сообщения, используя эмодзи.



Важное — сообщение попадает в Важные сообщения.

Создать задачу — откроется окно задачи, где описание задачи будет соответствовать тексту сообщения.

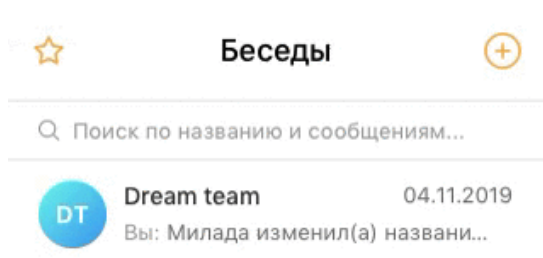
Получить ссылку — предоставляется ссылка на сообщение, которую можно скопировать и отправить вне чата. Важно: сообщение по ссылке будет доступно всем, у кого есть ссылка.

Ответить — чтобы ответить на конкретное сообщение.

Редактировать — возможность внести изменения в сообщении, доступна только в течение 5-ти минут после отправки сообщения.

Как создать беседу 1 на 1

Нажмите на иконку со знаком плюс.



Выберите пользователя и нажмите на кнопку Перейти к диалогу

Новая беседа ×

Название

Например, "Улучшение сервиса"

Участники

Введите имя или электронную почту...

А	Андрей "Примавера" runpez@yandex.ru	<input type="radio"/>
ЮТ	Юлия Трофимова "Примавера" Эл. почта не указана	<input type="radio"/>

Отменить Создать беседу

Как создать канал

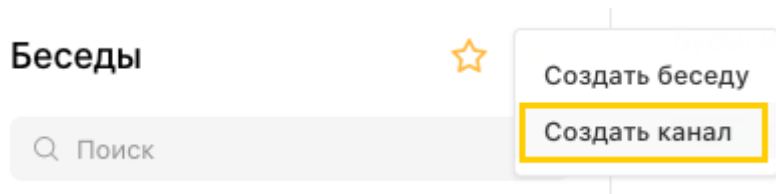
Канал — это беседы, позволяющие отправлять сообщения неограниченному числу сотрудников. Канал представляет собой что-то среднее между новостной лентой и блогом на определенную тему.

КАК СОЗДАТЬ КАНАЛ

1. Пройдите в раздел Беседы и нажмите на иконку с плюсом



2. Выберите — **Создать канал** и введите название канала



3. Для того, чтобы внести изменения: например, переименовать канал или добавить участников, нажмите на иконку с тремя точками в правом верхнем углу экрана



4. Добавьте участников, нажав на иконку с тремя точками в правом верхнем углу экрана



Обновления в системе



Канал создан 19.10.2020 в 12:39

1 участник

+ Добавить участника

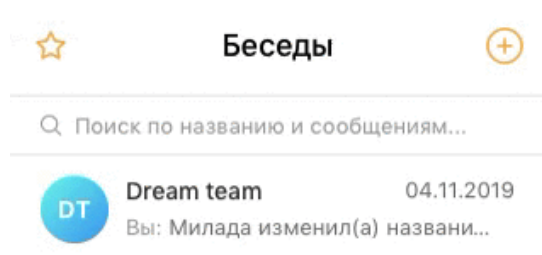


Обратная Связь
В сети



Как создать групповую беседу

Нажмите на иконку со знаком плюс



Дайте беседе название, выберите несколько пользователей из списка контактов и нажмите на кнопку Создать беседу.

Новая беседа



Название

Например, "Улучшение сервиса"

Участники

Введите имя или электронную почту...



Андрей "Примавера"
runpez@yandex.ru



Юлия Трофимова "Примавера"
Эл. почта не указана



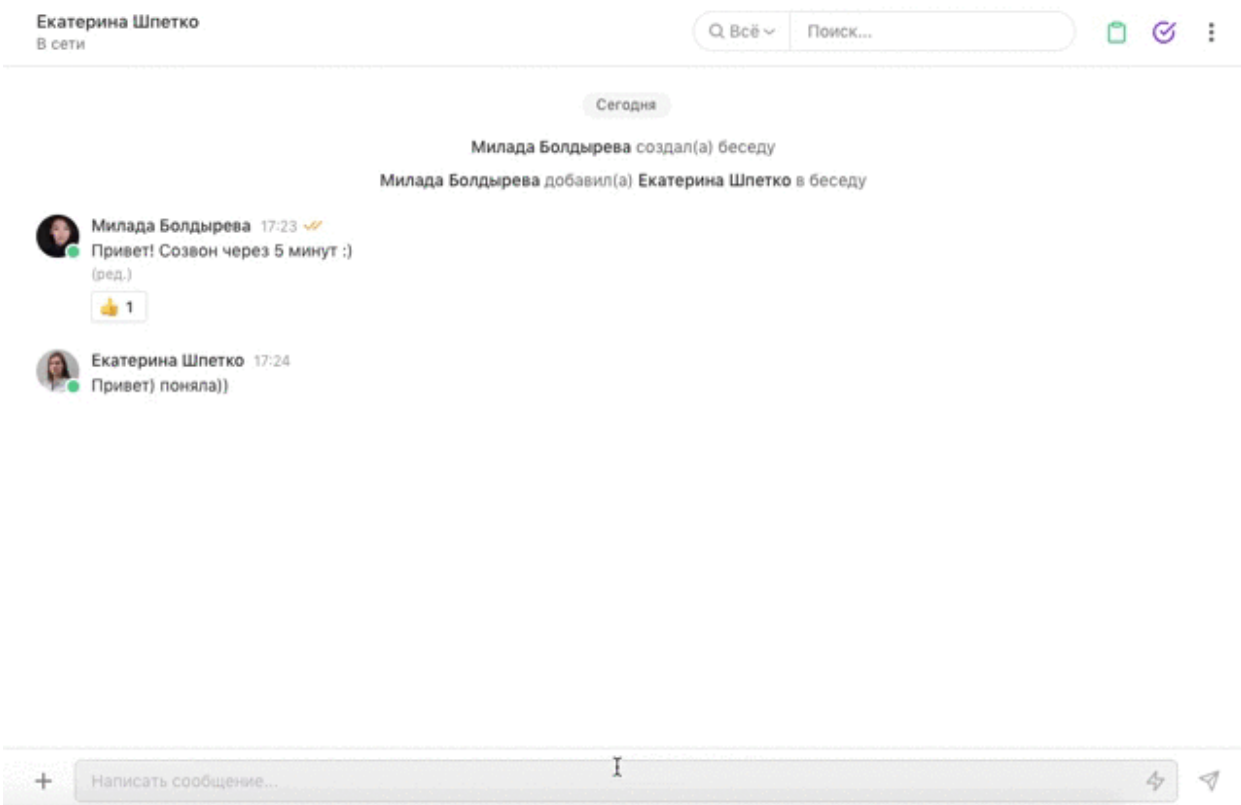
Отменить

Создать беседу

После того, как информация будет заполнена, нажмите на кнопку **Создать**, и вы автоматически перейдете в чат новой групповой беседы.

Как скрыть беседу

Пройдите в беседу и нажмите на иконку с тремя точками в правом верхнем углу. В боковом меню с информацией о беседе выберите действие — **Скрыть беседу**.



Важно: беседа будет скрыта только для вас, а вся история переписки будет сохранена. Вы увидите эту беседу вновь, когда вам напишет ваш собеседник или вы захотите написать ему личное сообщение.

Как архивировать групповую беседу

Групповую беседу архивировать может только главный участник (с короной).

Пройдите в необходимую беседу, кликните на иконку с тремя точками в правом верхнем углу. Выберите действие — Отправить в архив.

Сегодня

Милада создал(а) беседу

Милада добавил(а) в беседу: Андрей, Юлия Трофимова



Написать сообщение...

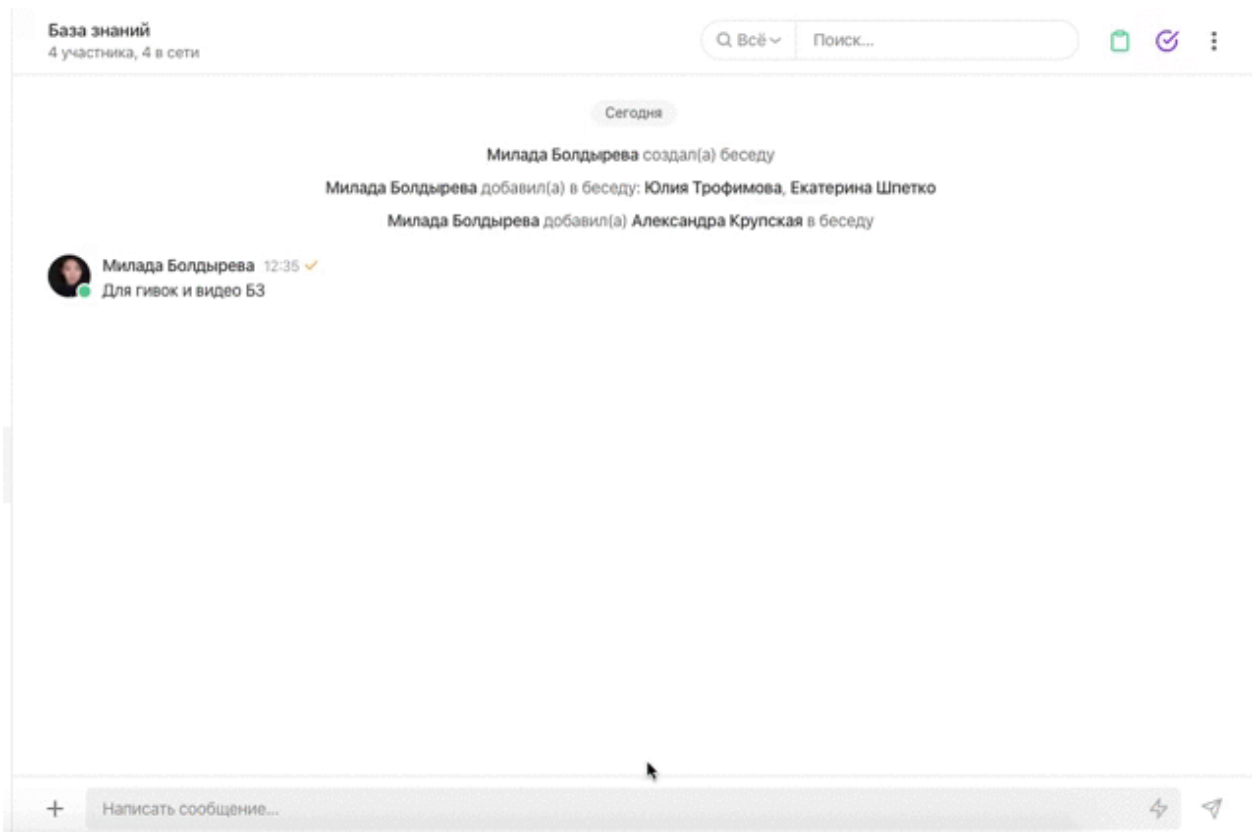


Как покинуть беседу

Главный участник (с короной) не может выйти из беседы — только архивировать.

Беседу 1 на 1 можно только [скрыть](#).

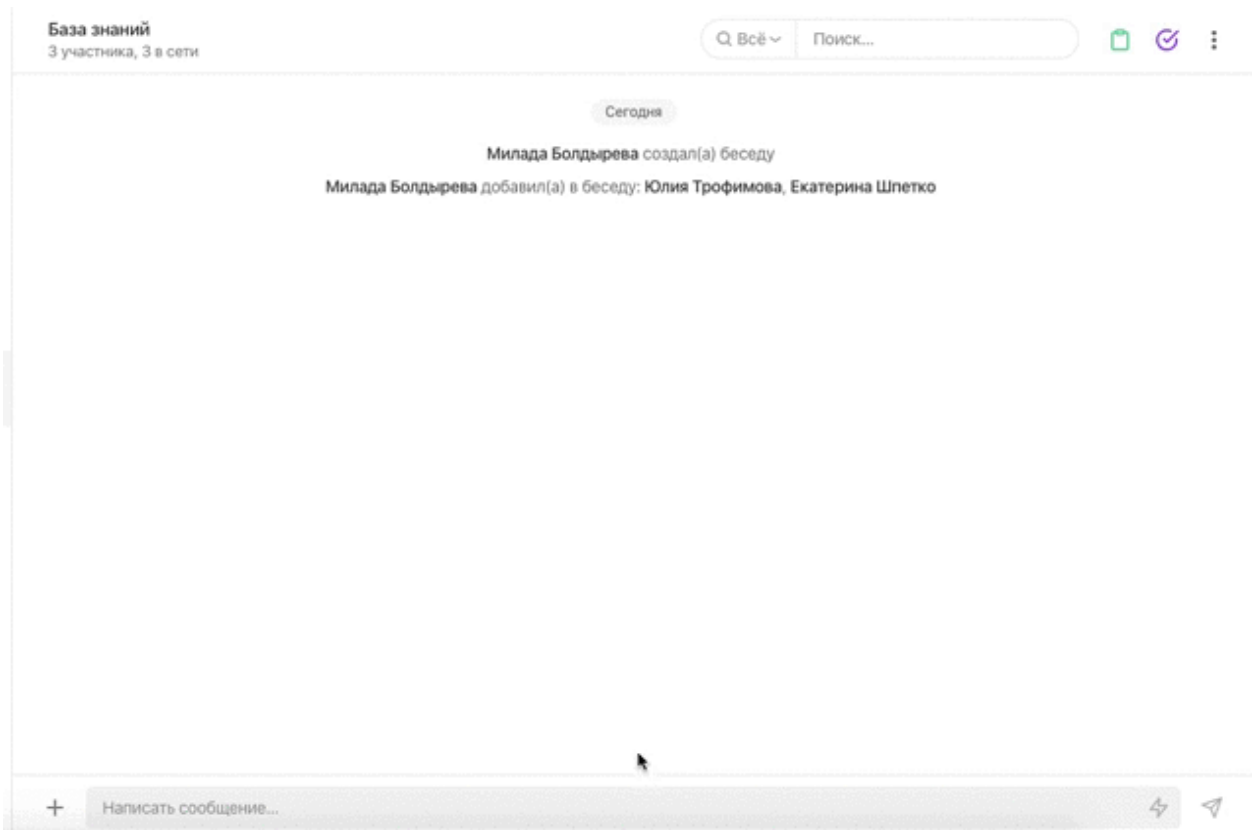
Нажмите на иконку с тремя точками в правом верхнем углу. В боковом меню с информацией о беседе выберите действие — **Выйти из беседы**.



Как добавить участников в групповую беседу

Добавить участников может любой участник беседы, исключить из беседы может только главный участник — с короной.

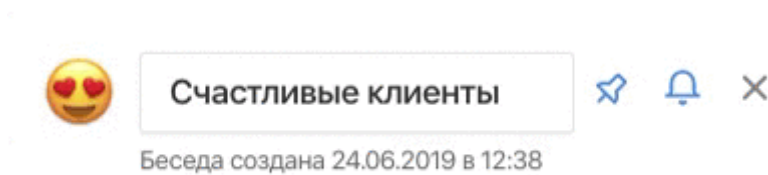
Пройдите в беседу и нажмите на иконку с тремя точками в правом верхнем углу. В боковом меню с информацией о беседе кликните на кнопку **Добавить участников**.



Как изменить аватар групповой беседы

Аватар групповой беседы может изменить любой участник беседы.

Пройдите в беседу и нажмите на иконку с тремя точками в правом верхнем углу. В боковом меню кликните на аватар и загрузите файл.



Как изменить название групповой беседы

Изменить название беседы может любой участник беседы.

Пройдите в беседу и нажмите на иконку с тремя точками в правом верхнем углу экрана.

В боковом меню кликните по названию беседы и внесите изменения.



Счастливые клиенты +



Беседа создана 24.06.2019 в 12:38

Как отключить уведомления в беседе

Пройдите в беседу и нажмите на иконку с тремя точками в правом верхнем углу экрана. В боковом меню нажмите на иконку в виде колокольчика.



Счастливые клиенты +



Беседа создана 24.06.2019 в 12:38

Как закрепить беседу

Пройдите в беседу и нажмите на иконку с тремя точками в правом верхнем углу экрана. В боковом меню кликните на иконку в виде скрепки.



Счастливые клиенты +



Беседа создана 24.06.2019 в 12:38

2.10. Контакты

Как добавить нового клиента

1. Пройдите в раздел **Контакты**
2. Кликните на кнопку **Добавить клиента**.
3. Заполните необходимые поля (как добавить дополнительные поля написали [здесь](#)) и после ввода данных нажмите на кнопку **Создать клиента**.

Карточка клиента



Создание

Добавить собственные поля вы можете в [настройках информации клиентов](#)

Имя

Телефон

Организация


 [Выбрать из базы](#)  [Создать новую](#)

Менеджер

Адрес

Электронная почта

Дополнительно

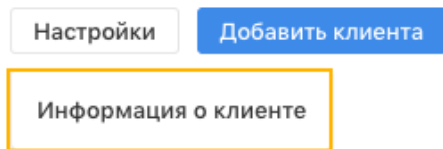
 [Создать клиента](#)

Настройка полей в карточке клиента

В карточке клиента есть базовые поля, которые добавлены по умолчанию. Базовое поле нельзя удалить или переименовать — только скрыть.

КАК ДОБАВИТЬ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ПОЛЕ

1. Пройдите в разделе Контакты.
2. Нажмите на кнопку **Настройки** (в правом верхнем углу экрана) — Информация о клиенте.

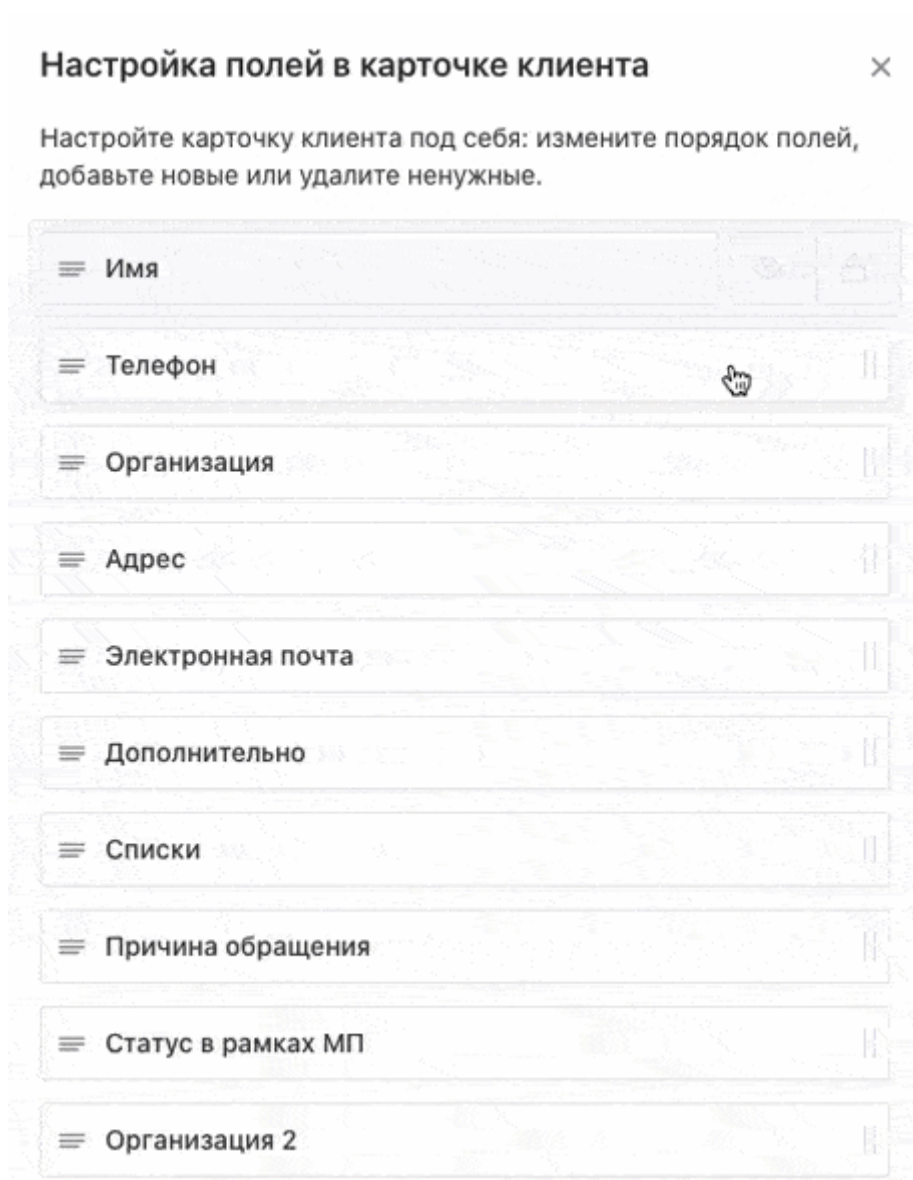


Откроется окно с полями из карточки клиента.

3. Чтобы **добавить** дополнительное поле, нажмите на пустое поле и введите название. Обязательно нажмите на галочку справа от названия и только после этого сохраните изменения.

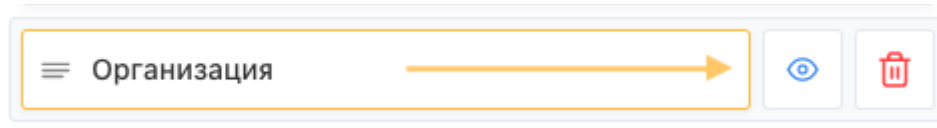
КАК ПОМЕНЯТЬ ПОЛЯ МЕСТАМИ

1. Нажмите на кнопку **Настройки** (в правом верхнем углу экрана) — Информация о клиенте.
2. Нажмите на иконку с двумя полосками (справа от названия поля) и переместите поле.



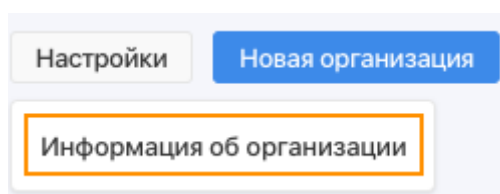
КАК СКРЫТЬ ИЛИ УДАЛИТЬ ПОЛЕ

1. Нажмите на кнопку **Настройки** (в правом верхнем углу экрана) — Информация о клиенте.
2. Кликните по полю и выберите действие



Настройка полей в карточке организации

1. Пройдите в раздел Контакты — вкладка Организации
2. В правом верхнем углу нажмите на кнопку **Настройки** — Информация об организации.

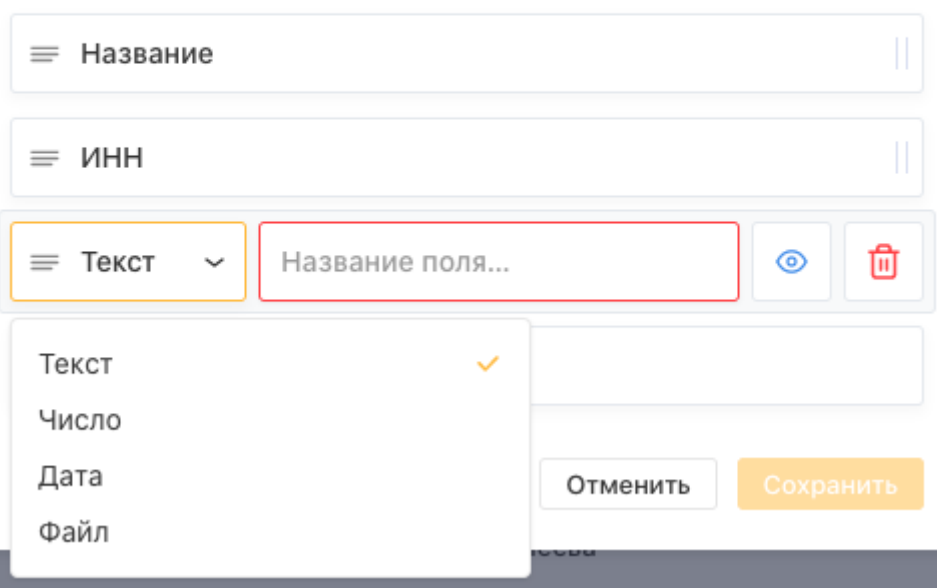


3. Чтобы **добавить** поле, в нижней части карточки (в пустой графе) введите название и выберите тип поля. Тип поля должен соответствовать информации, которую вы планируете вводить в дополнительное поле.

Настройка полей в карточке организации



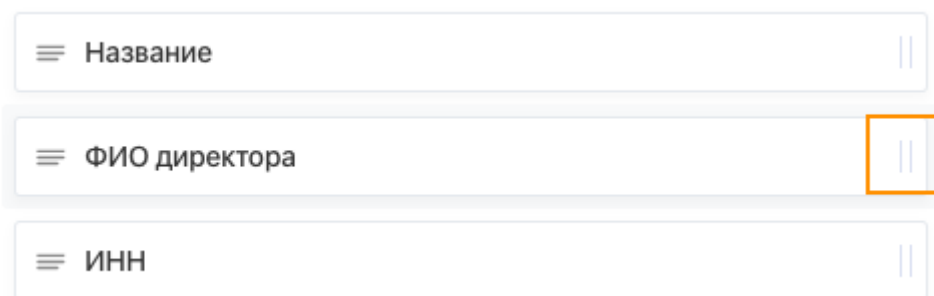
Настройте карточку организации под себя: измените порядок полей, добавьте новые или удалите ненужные.



Важно: после внесения изменений, не забудьте нажать на кнопку **Сохранить** и обязательно обновите страницу.

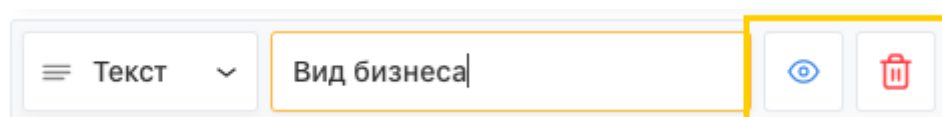
4. Чтобы **изменить порядок полей**, выберите поле, нажмите на иконку с двумя полосками (справа

от названия поля) и переместите.



5. Чтобы **скрыть** или **удалить** поле, кликните по названию поля и выберите действие.

Поля Название и ИНН скрыть нельзя.



Настройка столбцов в списке клиентов

Столбцы на экране списка соответствуют полям из карточки клиента.

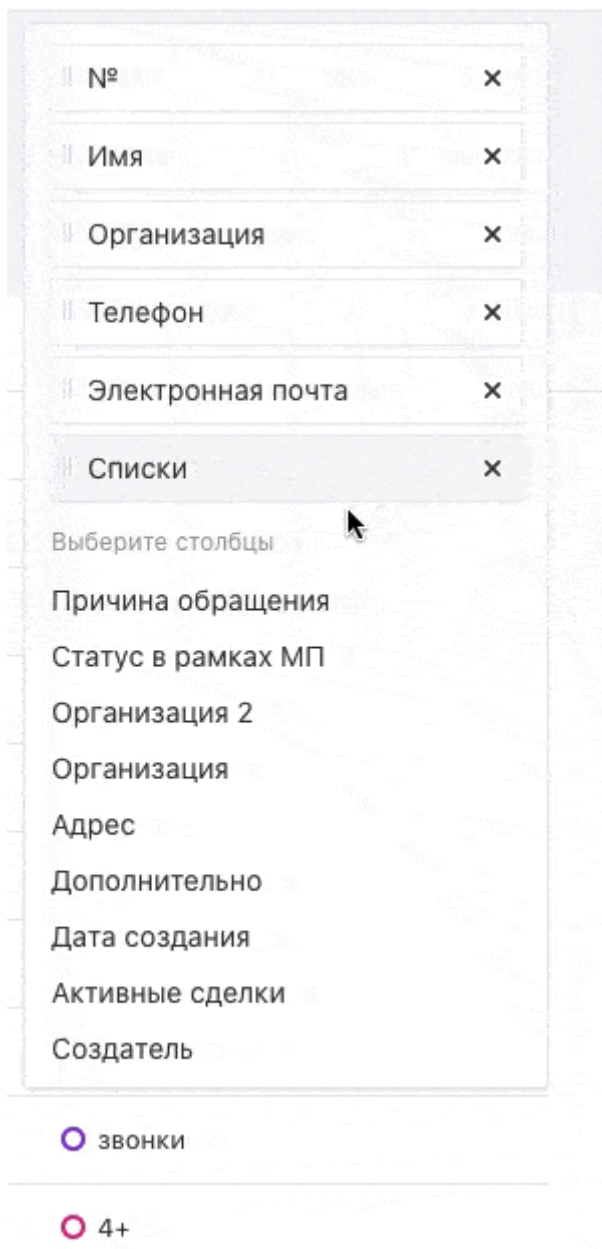
Максимальное количество столбцов в таблице — 6.

КАК ВЫВЕСТИ ПОЛЯ НА ОСНОВНОЙ ЭКРАН ТАБЛИЦЫ

1. Нажмите на иконку «настройки» (находится в правом углу таблицы).



2. Выберите поля и расположите в необходимом порядке.



КАК ИЗМЕНИТЬ ШИРИНУ СТОЛБЦА ТАБЛИЦЫ

1. Наведите на таблицу.
Появятся пунктирные линии границ таблицы.
2. Наведите и измените ширину столбца.

Имя	Телефон	+	Адрес	Организация	Электронная поч...	Причина обрац...	Списки
п	+7 (999) 999-99-99		-	-	-	-	-
Клиент (имя)	-		-	-	-	-	-
89637296589	-		-	-	-	-	-
Иван	5888		-	-	-	-	-
гугл	-		-	AAAA	no-reply...	-	-
Ленар Садыков	-		-	ЛАЙТ АВТО	-	Предложение-ж...	4+
Ирина Веденева	-		-	Юг-Строй	-	Вопрос — предл...	3
Александр Корн...	-		-	*СМАРТСЛОН*	-	Запрос-предлож...	5+
9031303737	-		-	РЕСТАРТ	-	Вопрос по телеф...	звонки
Олеса 90507207...	-		-	Райх	-	Предложение — ...	4+

Всего: 232, адаптивно

← 1 из 24 стр. →

Импорт Экспорт

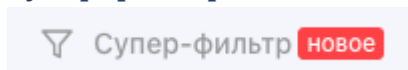
Для чего нужны списки

Список — это группа клиентов, которых объединяют общие признаки (параметры).

В карточке клиента есть базовое поле, где можно создать список и, тем самым, добавить клиента в этот список. Клиент может состоять в нескольких списках одновременно. Чтобы отсортировать клиентов, воспользуйтесь фильтром.

Клиенты		
Активная база	Все списки	Поиск...
№	ИМЯ	ОРГАНИЗАЦИЯ
04540	Винни Пух	МЕДОЕД
00002	Пяточек	МЕДОЕД

Супер-фильтр



Супер-фильтр — это возможность найти клиентов из базы при помощи конструктора запросов. Супер-фильтр также используется при создании смс-рассылки и обзвона.

КАК ПРИМЕНИТЬ ФИЛЬТР

1. Нажмите на кнопку **Супер-фильтр**.

2. Выберите поле, введите параметры запроса (запросов) и нажмите на кнопку **Применить**.

Супер-фильтр



Выберите необходимых клиентов из базы при помощи конструктора запросов

Список ▾ равно ▾ москва ▾ ×

и ▾ Организация ▾ содержит ▾ ГАРНЕЦ ▾ ×

+ Добавить условие

Отменить

Применить

Чтобы отменить заданные параметры фильтра, нажмите на супер-фильтр и нажмите на кнопку **Сбросить фильтр**.

Сбросить фильтр

Применить

Как импортировать базу клиентов

Прежде чем загрузить базу клиентов, рекомендуем проверить какие поля есть в карточке клиента и, при необходимости, добавить дополнительные поля. Как добавить поля в карточку, написали [здесь](#).

Важно: смс-рассылка формируется на базе [списков](#) (отдельное базовое поле в карточке клиента). В одной рассылке может быть не больше 1000 номеров. Поэтому, если вы планируете активировать смс-рассылку, загрузите файл, в котором не больше 1000 клиентов, и, при загрузке, сразу добавьте клиентов в список.

Вы добавили поля, файл содержит не больше 1000 клиентов (если смс-рассылка не планируется, то это не имеет значения), теперь можно импортировать базу клиентов.

Перейдите в раздел **Контакты**, в нижнем правом углу кликните на кнопку **Импорт** и загрузите файл.

Импорт

Экспорт

Важно:

- максимальный размер файла: 50 МБ или 5000 строк.
- файл должен быть в одном из следующих форматов: csv, .xls, .xlsx.
- в первой строке должны находиться заголовки столбцов (заголовки должны идти подряд без пустых полей).
- импортировать можно только первый лист.

После загрузки файла, система предложит **соотнести заголовки столбцов**.

Импорт клиентов ✕

Сопоставьте поля из файла с полями карточек в системе.
Поле «Имя» в карточке является обязательным.

Поле в вашем файле		Поле в карточке клиента
Имя	→	Не выбрано ▼
Фамилия	→	Не выбрано ▼
Адрес	→	Не выбрано ▼
Менеджер	→	Не выбрано ▼

Также вы можете указать название списка, который будет присвоен всем добавленным записям

Название списка - опционально

Если два заголовка из файла будут соотнесены с одним из системы, то данные будут записаны в одну ячейку через пробел.

Примечание: в случае обнаружения ошибки или несоответствия, импорт можно отменить в течение 24 часов.

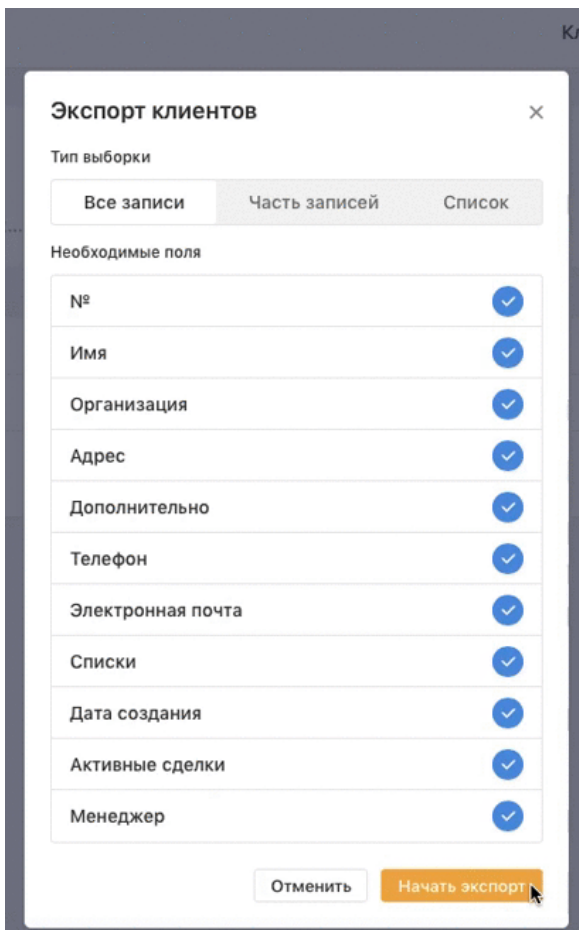
Как экспортировать базу клиентов

Экспорт базы клиентов доступен только администраторам компании.

Перейдите в раздел Контакты, нажмите на кнопку Экспорт.



Выберите поля, которые необходимо выгрузить и нажмите на кнопку Начать экспорт.



Для выбора записей предусмотрено 3 варианта:

1. Все записи. Выгрузится вся база клиентов целиком.
2. Часть записей. После того, как вы укажете количество записей и начало диапазона, при экспорте выгрузится указанное количество клиентов. Например, указав количество записей: 100 и начало диапазона: 101, при экспорте вы получите список клиентов 101-200.
3. Список. Выгрузятся все клиенты, которые относятся к выбранному списку.

Организации. Описание раздела

Клиенты **Организации** Обзвоны СМС рассылки

Это раздел со списком организаций. Организация объединяет клиентов, которые относятся к одной компании.

Например, вы работаете с компанией Бинго. В списке клиентов у вас сохранен менеджер компании Бинго — Андрей Петров. Также, в списке клиентов у вас сохранен директор компании Бинго — Григорий. Если открыть карточку организации, то можно увидеть список всех клиентов этой компании.

Организации

[Новая организация](#)

☰ Список 🔍 Поиск...

НАЗВАНИЕ	ИНН	КОНТАКТЫ	
Рога и копыта	7719483550	Супрунь Е.А., Мелешина Анна, Елизавета	...
-	7723474823	Владимир, Евгений	...
-	7731443850	Ладо, Геннадий, Наталья	...
-	7729470350	Нуруллин Динар, Андрей, Евгения	...
-	7719311541	Федосов Валерий, Михайлов Павел, Александр	...

Как создать новую организацию

Пройдите в раздел Контакты — вкладка Организации

Клиенты **Организации** Обзвоны СМС рассылки

Нажмите на кнопку «Новая организация»

Новая организация

Появится окно, в котором необходимо внести данные: название организации и ИНН. Чтобы сохранить организацию, достаточно внести либо название, либо ИНН.

Добавление организации

×

Название

Рога и Копыта

ИНН

0123456789

Отменить

Добавить

После ввода данных, нажмите на кнопку **Добавить**.

Как удалить клиента

Важно: архив клиентов всегда доступен, но восстановить карточку клиента невозможно. Также, будут удалены все сделки с клиентом без возможности восстановить.

Для архивации карточки клиента воспользуйтесь быстрыми действиями — наведите на клиента и нажмите на иконку **Отправить в архив**

2.11. СМС-рассылки

Как активировать услугу

Клиенты

Организации

Обзвоны

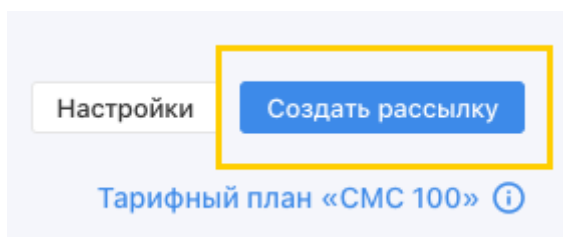
СМС рассылки

Пройдите в раздел Контакты — вкладка СМС-рассылки — Активировать услугу. Откроется окно с выбором тарифа, далее — выберите подходящий тариф и кликните по кнопке Активировать.

Готово, услуга активирована!

Как отправить первую рассылку

После активации услуги в правом верхнем углу экрана появится кнопка **Создать рассылку**.



1. Выберите необходимых клиентов из базы при помощи конструктора запросов и нажмите на кнопку **Применить**

Новая СМС рассылка



Выберите необходимых клиентов из базы при помощи конструктора запросов

Обязательные условия

Телефон не пусто ⓘ

Дополнительные условия

Этап активной сделки равно Базовая воронка - Пер... ×

и Номер клиента больше Введите значение... ×

+ Добавить

- Дополнительно
- Список
- Название активной сделки
- Этап активной сделки

Отменить Применить

2. Введите дату и время рассылки.

Новая СМС рассылка



104 клиента по условиям выборки ⓘ

Имя отправителя

Mobidelo

Дата и время

19 октября 2020



15:34



Обратите внимание на предупреждение об имени получателя

СМС-сообщения будут отправлены от имени Mobidelo. Если вы хотите изменить имя отправителя, подключите индивидуальное Имя отправителя в настройках услуги. Индивидуальное Имя отправителя будет доступно после проверки. Сроки проверки - от 3 рабочих дней до 2 недель.

3. Введите текст сообщения:

Обратите внимание:

если ввести текст, используя **кириллицу**, кол-во символов для одного сообщения = **70**,

если ввести текст, используя **латиницу**, кол-во символов для одного сообщения = **160**.

Новая СМС рассылка ×

Текст сообщения	1 сообщение (54/70)
-----------------	---------------------

Магазин Электроника.
Скидка 30% на всё до 1 декабря!

Назад Продолжить

4. Введите название рассылки (для себя — чтобы понимать, что это за рассылка).

Новая СМС рассылка



Параметры рассылки

Текст рассылки	
Специальное предложение до 10 ноября	
Имя отправителя	Mobidelo
Дата и время	19.10.2020, 15:43
Выбрано клиентов	104
Найдено тел. номеров	104
Количество СМС для отправки текста	1

104 SMS, 19 октября в 15:43
будет отправлено

Назовите эту рассылку, чтобы потом вы смогли быстро её найти в списке рассылок.

Название рассылки

Назад

Создать рассылку

Готово!

Справа от названия рассылки будет отображаться дата и статус рассылки.

05.07.2019, 12:44

● отправлена



Работа с таблицей рассылок

Все созданные рассылки попадают в таблицу СМС-рассылок. В таблице выводится название рассылки, дата и время совершения рассылки, получатели и статус.

Чтобы узнать подробнее о рассылке (посмотреть текст рассылки, кто ее отправил, сколько было отправлено сообщений), наведите на рассылку и кликните на иконку с тремя точками и нажмите на кнопку Подробнее.

В системе предусмотрено отображение двух статусов СМС-рассылки:

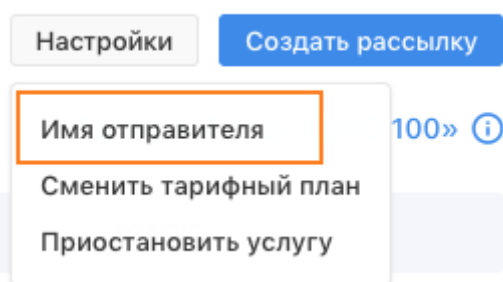
- Отправлена, если рассылка была выполнена
- Запланирована, если время рассылки ещё не наступило

Как изменить тариф

Нажмите на кнопку Настройки, которая находится в правом верхнем углу экрана, и выберите действие — Сменить тарифный план. Выбираете тарифный план и нажимаете на кнопку Активировать.

Как изменить имя отправителя

Это дополнительная услуга, которая позволяет использовать собственное имя отправителя. Для подключения услуги, нажмите на кнопку Настройки



введите новое имя отправителя и нажмите на — Подключить.

Как приостановить услугу

Нажмите на кнопку Настройки, которая находится в правом верхнем углу экрана, и выберите действие — Приостановить услугу. В появившемся окне подтвердите действие, нажав на кнопку Продолжить.

2.12. Задачи

Как устроен раздел Задачи

Раздел **Задачи** — это раздел со списком всех задач, которые были созданы в системе.

Задачи отображаются в виде списка и группируются:

по дням — ближайшие **7 дней**,

по просроченным задачам — отображаются в верхней части списка,

другие задачи — задачи со сроком исполнения больше недели или без срока исполнения.

Задачи можно создавать почти в любом месте системы:

в беседах,

в карточке сделки,

в разделе Контакты и в карточке клиента,

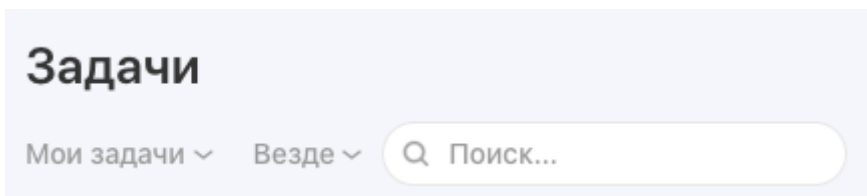
в разделе Задачи.

Понять, где была создана задача и кем, вам укажут столбцы правее от описания задачи.

Чтобы открыть карточку сделки/клиента, кликните по названию сделки/имени клиента.

<input type="radio"/> Позвонить	30 стульев	
<input type="radio"/> новая задача	20 стульев >	
<input type="radio"/> Задача	Андрей Болдырев	

Для сортировки задач используйте фильтры и поисковую строку.



Примечание: администратор видит все задачи, которые были созданы к клиенту или к сделке, но редактировать может только те, в которых он участник.

Задачи, которые были созданы в разделе **Задачи** видят только создатели задач и добавленные в задачу ответственные. Подробнее о ролях написали [здесь](#).

Как распределяются задачи

Все задачи, которые были созданы в системе, можно найти в разделе Список задач.

Распределение задач зависит от того, где задача была создана:

– Если создать задачу в карточке клиента, то она отобразится в карточке клиента и в списке задач.



– Если создать задачу в сделке, то задача отобразится в сделке, в карточке клиента и в списке задач.



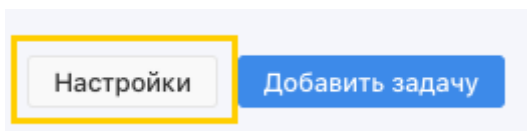
– Если поставить задачу в списке задач, то задача отобразится только в списке задач.



Как добавить дополнительное поле в карточку задачи

КАК ДОБАВИТЬ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ПОЛЕ

1. В правом верхнем углу нажмите на кнопку «Настройки».



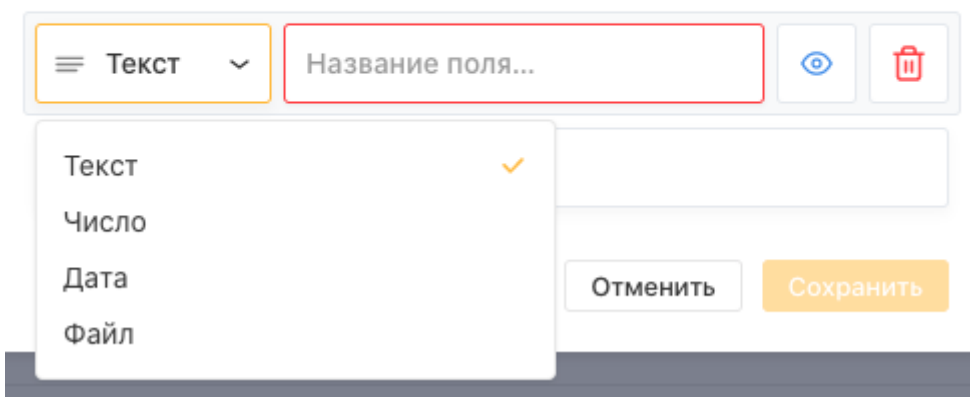
2. Введите название нового поля

3. Выберите тип поля (тип поля должен соответствовать информации, которую вы планируете вносить).

Настройка полей в карточке задачи



Настройте карточку задачи под себя: измените порядок полей, добавьте новые или удалите ненужные.



4. Сохраните изменения и обновите страницу.

КАК ИЗМЕНИТЬ ПОРЯДОК ПОЛЕЙ

1. Нажмите на кнопку **Настройки** в правом верхнем углу.

2. Выберите поле, нажмите на иконку с двумя полосками (справа от названия поля) и переместите.

Настройка полей в карточке задачи



Настройте карточку задачи под себя: измените порядок полей, добавьте новые или удалите ненужные.

комментарий к задаче

Файл

+ Добавить поле

Отменить Сохранить

3. Сохраните изменения и обновите страницу.

КАК СКРЫТЬ ПОЛЕ

1. Нажмите на кнопку **Настройки**.
2. Нажмите на поле и кликните на иконку в виде глаза.

Настройка полей в карточке задачи



Настройте карточку задачи под себя: измените порядок полей, добавьте новые или удалите ненужные.

комментарий к задаче

Файл

+ Добавить поле

Отменить Сохранить

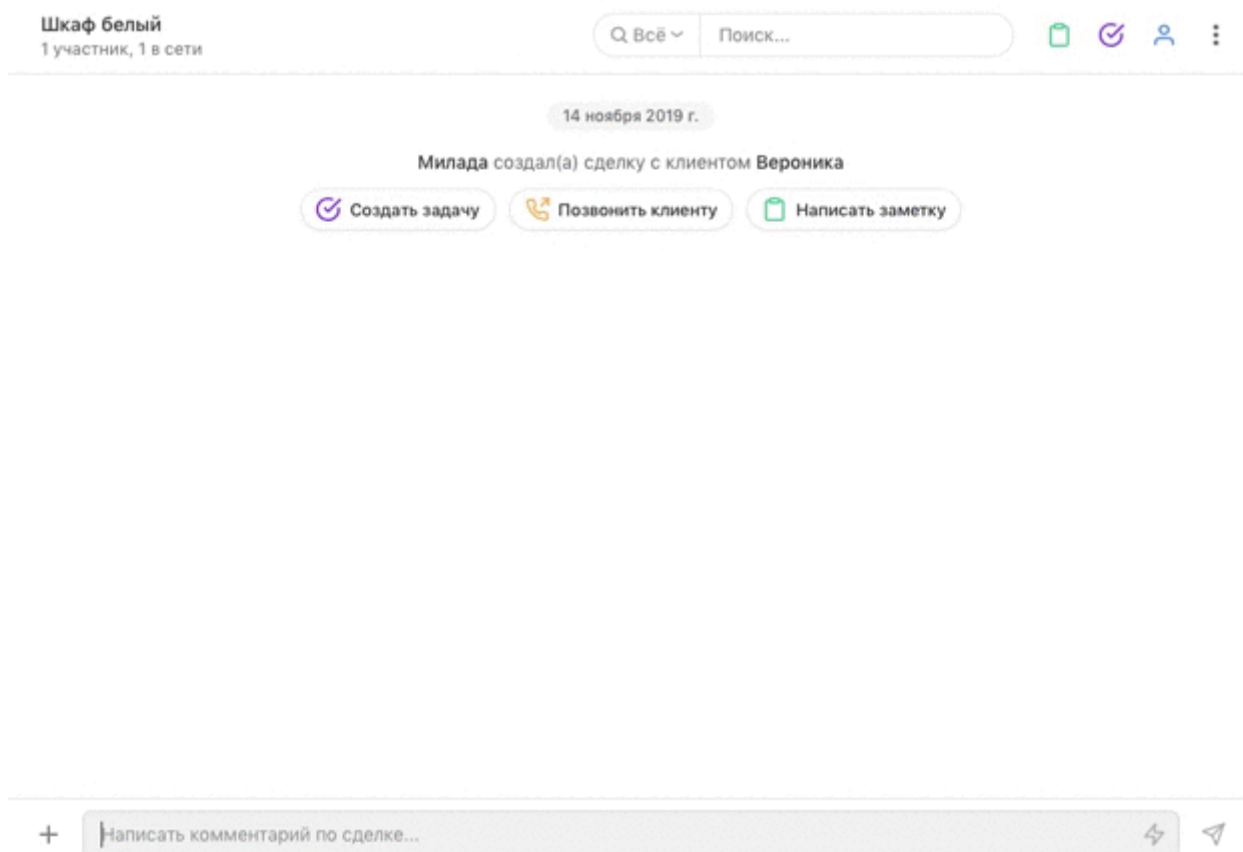
3. Сохраните изменения и обновите страницу.

Как создать задачу к сделке

Откройте карточку сделки и кликните на фиолетовую иконку



Справа откроется окно задачи. В нижней части кликните на кнопку Добавить задачу. После ввода всех параметров, нажмите на Создать задачу.



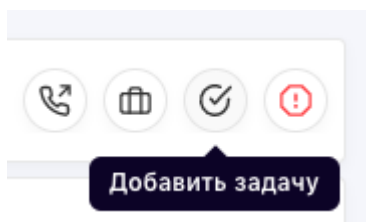
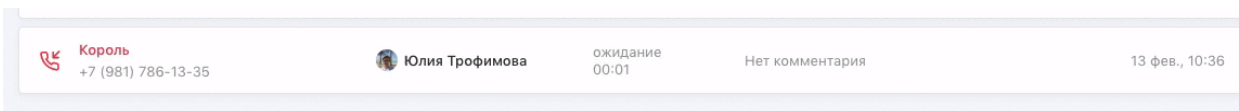
Важно: сделка всегда относится к клиенту, соответственно, все созданные задачи в сделке, будут отображаться и в карточке клиента.

Как создать задачу по клиенту

Задачу по клиенту можно создать в карточке клиента — раздел Контакты.

Также можно создать, используя звонок с клиентом — в разделе Телефония.

Для этого выберите клиента или звонок с ним, наведите на него. Справа отобразятся иконки быстрых действий — нажмите на действие Создать задачу.



2.13. Возможность отправки сообщений

Что такое сообщение с молнией

Сообщения с молнией — это возможность уведомить всех участников беседы о новом сообщении, даже если они отключили уведомления. Всем участникам придет push-уведомление (если есть скаченное мобильное приложение) и сообщение на эл.адрес.

Чтобы отметить сообщение молнией, кликните на иконку в виде молнии. Она находится в правой части поля ввода сообщения.

Стол круглый белый
1 участник, 1 в сети

Q Всё ▾ Поиск...

Публичная заметка
Высота стола пока под вопросом.

5 ноября 2019 г.
Милада создал(а) сделку с клиентом Юлия на сумму 40000 руб.

21 ноября 2019 г.
Милада создал(а) задачу Перезвонить завтра

+ | Написать комментарий по сделке... ↻ ↗

Как отметить сотрудника в сообщении

Чтобы адресовать сообщение конкретному сотруднику, можно воспользоваться @упоминанием. Он получит уведомление на эл.адрес и push-уведомление на телефон (если у него установлено приложение), несмотря на отключенные уведомления. Чтобы @упомянуть пользователя, напишите @имя пользователя в сообщении. Как только вы введете @, появится подсказка, в которой будет список участников сделки/беседы.

Стол круглый белый
3 участника, 1 в сети

Q Всё Поиск...

Публичная заметка
Высота стола пока под вопросом.

5 ноября 2019 г.

Милада создал(а) сделку с клиентом Юлия на сумму 40000 руб.

21 ноября 2019 г.

Милада создал(а) задачу Перезвонить завтра

Сегодня

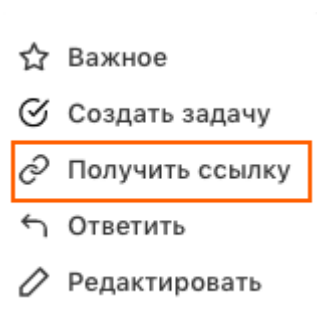
Милада 15:25
Отправить счет на оплату
Перезвонить

Милада добавил(а) в сделку: Андрей, Юлия Трофимова

Написать комментарий по сделке...

Как получить публичную ссылку на сообщение

Наведите курсор на сообщение. Справа появится иконка с тремя точками. Кликните на нее и выберите пункт Получить ссылку, скопируйте ее. Сообщение по ссылке — включая все вложения — могут видеть все, кому вы его отправите.



Важно: сообщение можно отредактировать в течение 5 минут после отправки.

Как добавить задачу, используя сообщение

Наведите на сообщение и кликните по иконке с тремя точками. В открывшемся окне выберите действие — Создать задачу.

- ☆ Важное
- ✔ Создать задачу
- 🔗 Получить ссылку
- ↩ Ответить

Текст сообщения будет автоматически перенесено в поле Описание задачи.

Задача будет отображаться внутри беседы или сделки (это зависит от того, где была создана задача) и в списке задач.

Как ответить на определенное сообщение

Наведите курсор на сообщение. Справа появится иконка с тремя точками. Кликните на нее и выберите пункт Ответить.

- ☆ Важное
- ✔ Создать задачу
- 🔗 Получить ссылку
- ↩ Ответить
- ✎ Редактировать

Как отредактировать сообщение

Важно: сообщение можно отредактировать только в течение 5 минут с момента отправки.

Наведите курсор на сообщение. Справа появится иконка с тремя точками. Кликните на нее и выберите пункт Редактировать.

- ☆ Важное
- ✔ Создать задачу
- 🔗 Получить ссылку
- ↩ Ответить
- ✎ Редактировать

Что такое реакции на сообщение

Это набор эмодзи, которые можно использовать для реакции на сообщение.

Как отреагировать на сообщение, используя эмодзи?

Наведите на сообщение и кликните по иконке со смайликом

