

# РЕГЛАМЕНТ РАБОЧИХ ПРОЦЕССОВ В CRM

Порядок действий сотрудников, автоматических правил и условий контроля

## Этап 1. Новый лид

SLA этапа: до 15 минут | Главная цель: Первичный контакт и подтверждение интереса

|  Обязанности сотрудника                                                    |  Действия роботов CRM                                                                                                                     |  Условия перехода                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>Взять в работу</li><li>Связаться с клиентом</li><li>Проверить контакты</li><li>Зафиксировать суть обращения</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Создаёт карточку</li><li>Отправляет уведомление менеджеру</li><li>Ставит контрольную задачу с таймером</li><li>Автоматический вывод зависших лидов на дашборд руководителя</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Обязательный контакт</li><li>Обязательный источник обращения</li><li>Закрепленный ответственный сотрудник</li><li>Защита от дублей</li></ul> |

## Этап 2. Квалификация лида

SLA этапа: до 24 часов | Главная цель: Выявить реальную потребность, бюджет и ЛПР, отсеять спам и перевести лид в сделку

|  Обязанности сотрудника                                                                                                                                                          |  Действия роботов CRM                                       |  Условия перехода                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>Созвониться с клиентом и задать квалификационные вопросы</li><li>Определить лицо, принимающее решения (ЛПР)</li><li>Уточнить реквизиты</li><li>Выбрать категорию потребности</li><li>Принять решение по судьбе лида</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Автоматический перенос данных</li><li>Контроль зависания (таймер)</li><li>Письмо при недозвоне</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Запрещена конвертация в сделку без заполнения контактного лица и названия компании (или ИНН)</li><li>Поле «Категория потребности» обязательно для заполнения</li><li>При переводе в отказ обязательно указание причины</li></ul> |

## Этап 3. Переговоры

SLA этапа: до 48 часов | Главная цель: Рассчитать смету, отправить коммерческое предложение (КП) и получить от клиента согласие

|  Обязанности сотрудника                                                                                                                             |  Действия роботов CRM                                           |  Условия перехода             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>Собрать спецификацию</li><li>Сгенерировать коммерческое предложение (КП)</li><li>Отправить КП клиенту и созвониться</li><li>Отработать замечания</li><li>Зафиксировать финальную сумму</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Автоматический расчет вероятности</li><li>Автоматическая фиксация истории</li><li>Авто-напоминание</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Заполнено поле «Сумма сделки»</li><li>Прикреплен файл КП или сметы</li></ul> |

## Этап 4. Согласование договора

SLA этапа: до 3 дней | Главная цель: Согласовать условия, подписать договор и выставить счет

|  Обязанности сотрудника                                                                                                                                                      |  Действия роботов CRM                                  |  Условия перехода                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>Проверить реквизиты</li><li>Подготовить проект договора и счёт на оплату</li><li>Отправить договор и счёт клиенту</li><li>Урегулировать правки</li><li>Организовать подписание</li><li>Заполнить данные в CRM</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Автоматический рост вероятности</li><li>Таймер зависания договора</li><li>Фиксация даты</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Прикреплен скан подписанного договора с обеих сторон</li><li>Прикреплён файл счёта</li><li>Заполнены поля «Номер договора» и «Дата подписания»</li><li>Заполнены полные реквизиты компании</li></ul> |

## Этап 5. Ожидание оплаты

SLA этапа: до 5 рабочих дней | Главная цель: Проконтролировать, чтобы деньги по счету поступили на расчетный счет компании

|  Обязанности сотрудника                                                                                                              |  Действия роботов CRM                                        |  Условия перехода                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>Подтвердить получение счета</li><li>Контрольный контакт за день до срока</li><li>Запросить платежку и сверить с бухгалтерией</li><li>Зафиксировать приход денег в CRM</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Таймер срока оплаты</li><li>Подсветка зависших сделок</li><li>Автоматический рост вероятности</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Запрет закрытия без подтверждения денег</li><li>Заполнены обязательные поля прихода денег</li><li>Проверка суммы (полная оплата или аванс)</li></ul> |

## Этап 6. Сделка успешно закрыта

SLA этапа: до 24 часов | Главная цель: Зафиксировать получение денег и собрать полный пакет документов для передачи заказа в работу

|  Обязанности сотрудника                                                                                                                                                       |  Действия роботов CRM                                     |  Условия перехода              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>Отправить клиенту подтверждение</li><li>Убедиться, что в сделке лежат все 3 главных документа: подписанный договор, спецификация (ТЗ) и подтверждение оплаты</li><li>Перевести сделку в статус «Успешно закрыта»</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Фиксация статуса «Успех»</li><li>Блокировка редактирования</li><li>Фиксация в отчете выручки</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Сделку можно закрыть только, если на расчётный счёт поступил платёж</li></ul> |

## Этап 7. Передача в проект

SLA этапа: до 48 часов | Главная цель: Сдать оплаченный заказ руководителю проекта

|  Обязанности сотрудника                                                                                                                                                |  Действия роботов CRM                                                                       |  Условия перехода                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>Заполнить данные объекта и контактного лица</li><li>Убедиться, что к заказу прикреплены финальные схемы, чертежи, утвержденная смета</li><li>Выбрать руководителя проекта</li><li>Провести сдачу заказа</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Автоматический запуск сущности «Проект»</li><li>Внутреннее оповещение назначенному сотруднику</li><li>Финальный архив сделки</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Запрет передачи без адреса и контактов на объекте</li><li>Запрет передачи без технического задания (ТЗ)</li><li>Запрет «ничейных» проектов</li></ul> |