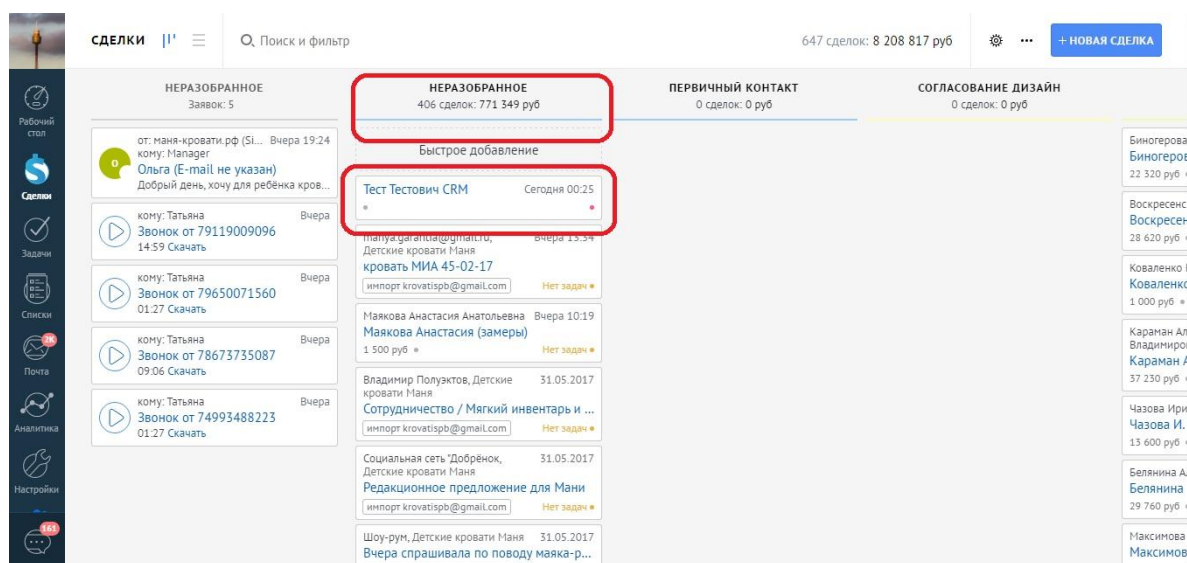


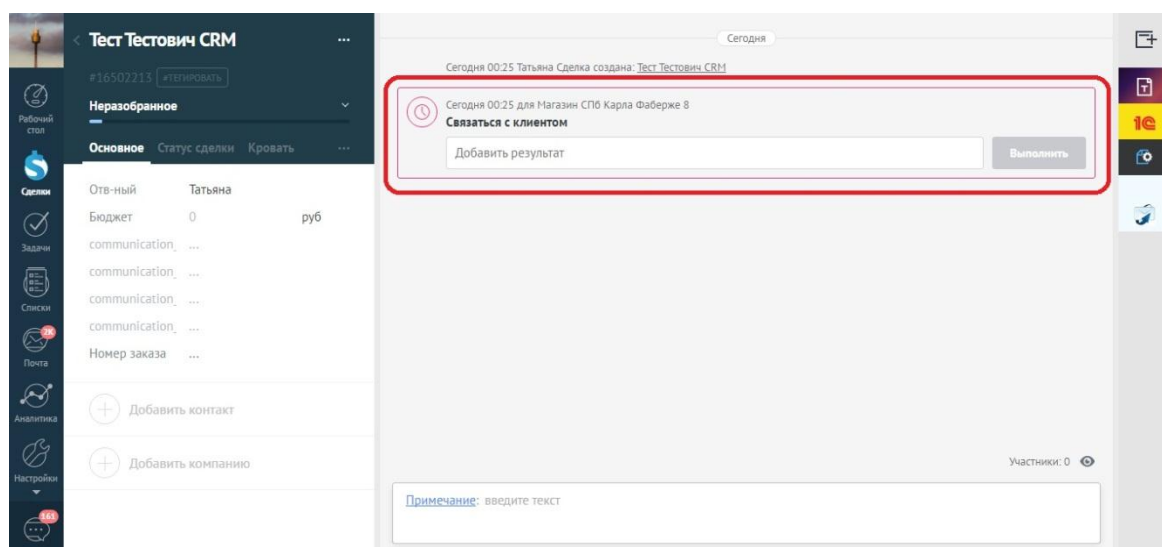
Алгоритм движения клиента по CRM системе при индивидуальном заказе

Неразобранное

На данный статус попадают клиенты, которые были подгружены из различных источников. С данными клиентами ранее не велось диалога.



Основная задача менеджера при работе с клиентом на данном статусе – это ответить клиенту, и произвести с ним первый контакт. Менеджеру ставится **автозадача «Связаться с клиентом»**.

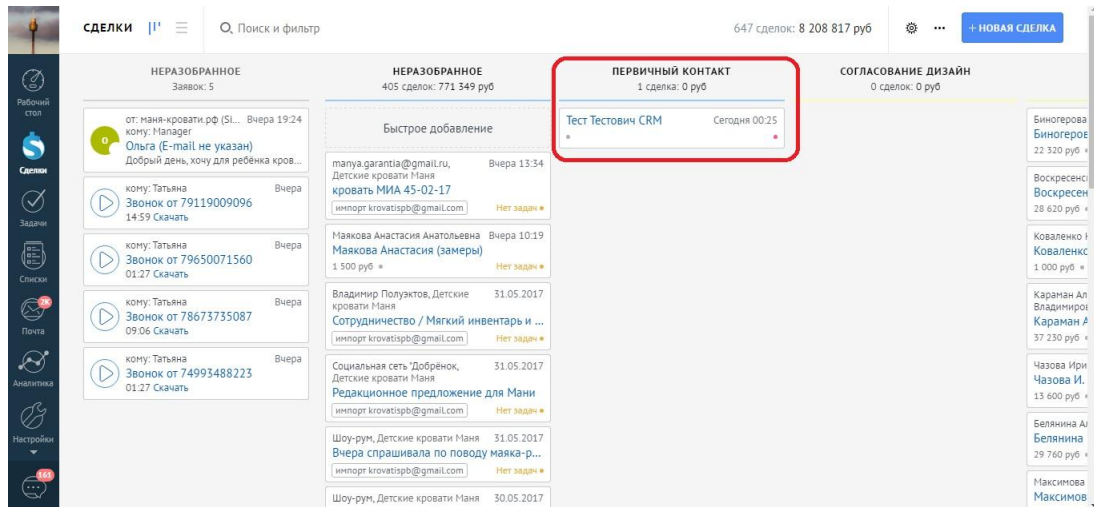


Как только менеджер обработал обращение клиента, то переводит на следующий статус «Первичный контакт»

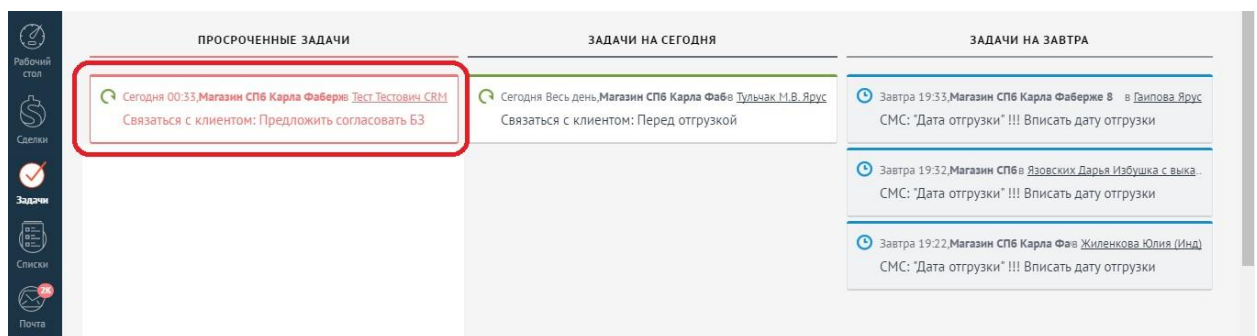


Первичный контакт

На данном статусе находятся все клиенты, с которыми мы ведем первичные переговоры.



Когда клиент попадает на данный этап, система автоматически поставит менеджеру **автозадачу «Предложить согласовать БЗ» (Т.е. сделать предложение о покупке)**



<p>Клиент согласился составить БЗ</p> <p>Задайте клиенту все вопросы, необходимые для формирования БЗ</p>	<p>Клиент отказался от БЗ</p> <p>Клиент может отказаться по разным факторам, возможно, он нам написал из праздного любопытства или наши кровати ему не по карману, а может сейчас просто не время и данный вопрос станет для него актуальным позднее.</p>
<p>После того, как мы выяснили, что клиент хочет заказать индивидуальный дизайн, мы переводим клиента на статус «Согласование дизайна».</p>	<p>Переводим клиента в статус «Закрото и не реализовано»</p> <p>*система автоматически через 2 недели поставит задачу, о том, что нужно проинформировать клиента об акции</p>



Согласование дизайна

Клиент находится на статусе «Согласование дизайна» с момента, когда менеджер выявил, что клиент хочет заказать кровать с индивидуальным дизайном, до того момента пока клиент не проведет оплату за дизайн и не пришлет заполненный бриф для дизайнера

СТАТУС	НЕРАЗРАБОТАННОЕ	ПЕРВИЧНЫЙ КОНТАКТ	СОГЛАСОВАНИЕ ДИЗАЙН	СОГЛАСОВАНИЕ БЗ
СТАТУС	405 сделок: 771 349 руб	0 сделок: 0 руб	1 сделка: 32 000 руб	17 сделок: 475 470 руб
Быстрое добавление	<p>malga.gaganita@gmail.ru, Детские кровати Маня кровать МИА 45-02-17 импорт krovatispb@gmail.com Вчера 13:34 Нет задач</p> <p>Маякова Анастасия Анатольевна Маякова Анастасия (замеры) 1 500 руб * Вчера 10:19 Нет задач</p> <p>Владимир Полуэтов, Детские кровати Маня Сотрудничество / Мягкий инвентарь и ... импорт krovatispb@gmail.com 31.05.2017 Нет задач</p> <p>Социальная сеть 'Добрёнок, Детские кровати Маня Редакционное предложение для Мани импорт krovatispb@gmail.com 31.05.2017 Нет задач</p> <p>Шоу-рум, Детские кровати Маня Вчера спрашивала по поводу маяка-р... импорт krovatispb@gmail.com 31.05.2017 Нет задач</p>		<p>Тестов Тест Тестович Тест Тестович CRM 32 000 руб * Сегодня 00:25 Нет задач</p>	<p>Биногерова Фатима Юсуфовна Биногерова Избушка 22 320 руб * Вчера 13:04 Нет задач</p> <p>Воскресенская Мария Юрьевна Воскресенская Ярус 28 620 руб * Вчера 12:11 Нет задач</p> <p>Коваленко Юлия Анатольевна Коваленко дизайн 1 000 руб * 31.05.2017</p> <p>Караман Александр Владимирович Караман Александр - Инд.заказ 37 230 руб * 31.05.2017</p> <p>Чазова Ирина Алексеевна Чазова И. Остров без ящиков 13 600 руб * 31.05.2017</p> <p>Белянина Алина Геннадьевна Белянина Чердак инд проект 29 760 руб * 31.05.2017</p> <p>Максимова Елена Сергеевна 30.05.2017</p>



Дизайн

Клиент переводится на данный статус, когда оплата за Дизайн кровати проведена, а первичный бриф заполнен и прикреплен в сделку.

СТАТУС	СОГЛАСОВАНИЕ ДИЗАЙН	СОГЛАСОВАНИЕ БЗ	ДИЗАЙН	СЧЕТ ВЫСТАВЛЕН
СТАТУС	0 сделок: 0 руб	17 сделок: 475 470 руб	9 сделок: 40 000 руб	32 сделки: 1 041 782 руб
Биногерова Фатима Юсуфовна Биногерова Избушка 22 320 руб * Вчера 13:04 Нет задач	<p>Тестов Тест Тестович Тест Тестович CRM 32 000 руб * Сегодня 00:25</p> <p>Чубуздина Юлия Дмитриевна Чубуздина Юлия (Дизайн) 1 000 руб * в работе 27.05.2017 Нет задач</p> <p>Иванов Евгений Олегович Иванов Евгений дизайн замок 1 000 руб * в работе 26.05.2017 Нет задач</p> <p>Мещерякова Мария Сергеевна Мещерякова Мария (диз) 1 000 руб * в работе 26.05.2017 3 дн</p> <p>Савинова Олеся Сергеевна Савинова дизайн 1 000 руб * в работе 25.05.2017 Нет задач</p> <p>Соболева Елена Юрьевна Соболева Елена (Инд) 1 000 руб * в работе 23.05.2017 Нет задач</p>	<p>Яловенко Олеся Владимировна Яловенко Олеся Владимировна-диз.28 80 200 руб * в работе 29.05.2017 2 дн</p> <p>Дрыга Марина Вячеславовна Дрыга Марина (Ярус) 30 300 руб * в работе 29.05.2017 2 дн</p> <p>Краева Ольга Сергеевна Краева Ольга (МИА) 57 500 руб * в работе 22.05.2017 Нет задач</p> <p>Пономарёва Анна Николаевна Пономарёва Анна (Замок с лестницей-... 72 560 руб * в работе 18.05.2017 Нет задач</p> <p>Рыбакова Регина Александровна Рыбакова Регина (малиночка) 33 500 руб * в работе 17.05.2017 1 дн</p> <p>Печёнкина Юлия Геннадьевна Печёнкина Юлия (Замок с комодом) 52 300 руб * в работе 15.05.2017 2 дн</p>		

При переводе на данный этап, для менеджера установится **автозадача-Подтверждение «Проведена оплата за дизайн? прикреплен бриф?»** если все в порядке и оплата прошла, а бриф прикреплен, то закрывайте задачу.

The screenshot shows the CRM interface for a client named 'Тест Тестович CRM'. The task is in the 'Дизайн' stage. A red-bordered dialog box is overlaid on the right side of the screen, containing the following text:

Сегодня 02:20 для Магазин СПб Карла Фаберже 8
Подтверждение – Проведена оплата за дизайн? прикреплен бриф?
!!! Сменить ответственного на ДИЗАЙНЕР

Below the text is an input field labeled 'Добавить результат' and a 'Выполнить' button.

В случае если оплаты не было или бриф не прикреплен, и Вы по ошибке перевели клиента на данный этап, то верните его на прошлый этап **«Согласование дизайна»**

Потому что, при попадании на этот статус, помимо Вас задача так же ставится Дизайнеру, о том, что ему в работу поступил заказ.

При поступлении заказа на Дизайн ставится **автоматическая задача для Дизайнера «Дизайн. Связаться с клиентом для уточнения деталей»**

The screenshot shows the CRM interface for the same client. The task is in the 'Дизайн' stage. A green-bordered dialog box is overlaid on the right side of the screen, containing the following text:

Сегодня 03:20 для Дизайнер
Связаться с клиентом – Дизайн. Связаться с клиентом для уточнения деталей

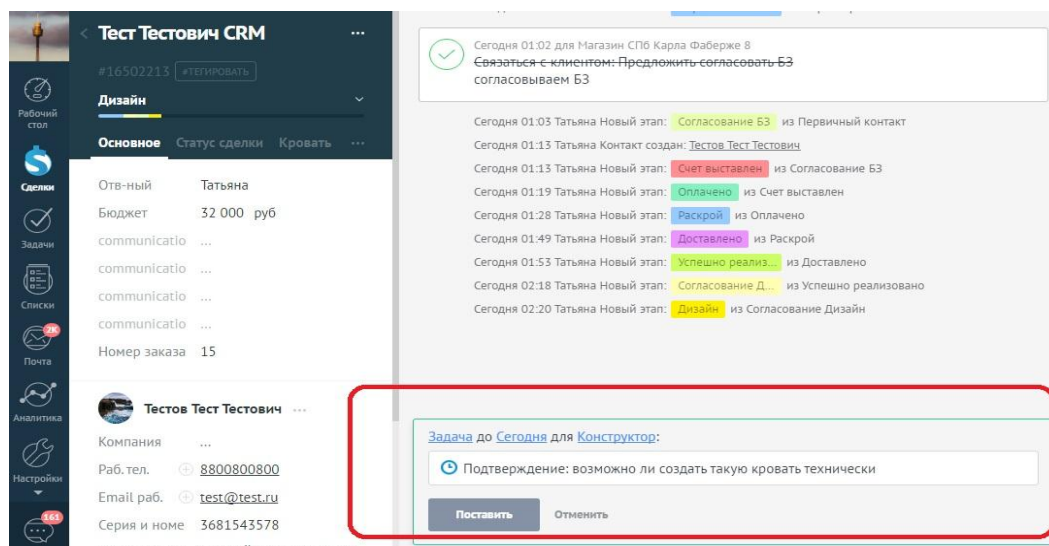
Below the text is a 'Примечание: введите текст' field.

В карточке клиента прикреплен первичный бриф с пожеланиями клиента.

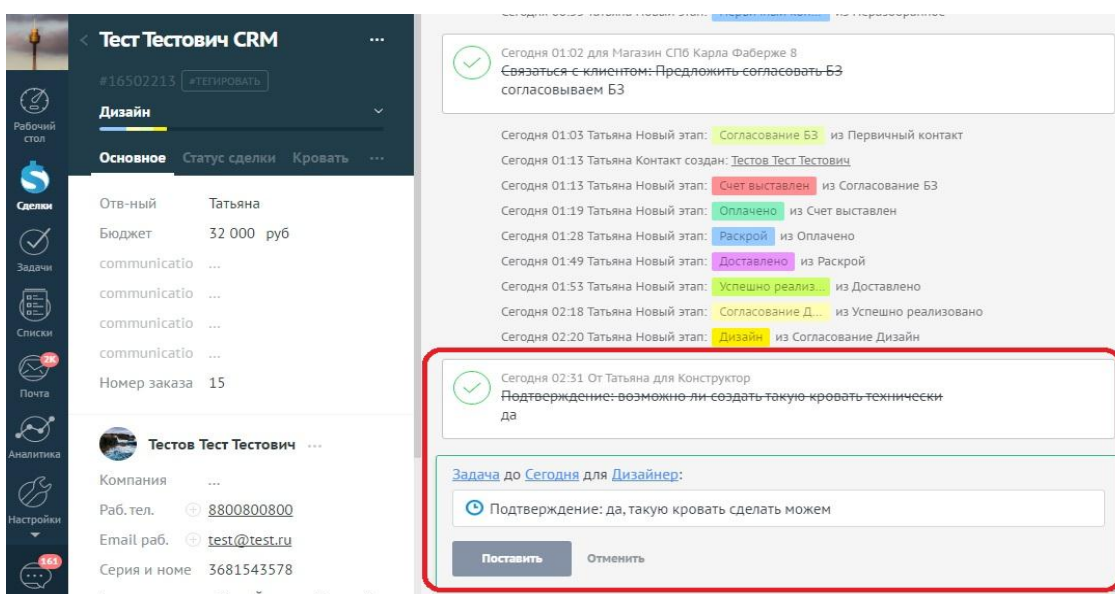
Необходимо связаться с клиентом, уточнить все детали. После того, как вопросов не осталось – создать графическую модель кровати.

Уточнить у конструктора, , для этого нужно прикрепить фотографию в карточку клиента.

Вручную поставить задачу для конструктора.



При любом ответе конструктор закрывает поставленную ему задачу и ставит дизайнеру задачу уведомление с ответом и комментариями при необходимости



Если ответ от конструктора положительный – дизайнер согласовывает с клиентом.

После согласования с клиентом – дизайнер вручную ставит задачу для отдела продаж, с оповещением: **«Связаться с клиентом. Дизайн готов».**

The screenshot displays a CRM interface for a contact named 'Тест Тестович CRM'. The left sidebar contains navigation icons for 'Рабочий стол', 'Связи', 'Задачи', 'Списки', 'Почта', 'Аналитика', and 'Настройки'. The main area shows contact details: 'Отв-ный: Татьяна', 'Бюджет: 32 000 руб', and 'Номер заказа: 15'. A task is being assigned to 'Магазин СПб Карла Фаберж...' with the confirmation text 'Подтверждение: Связаться с клиентом. Дизайн готов'. The task is highlighted with a red border.

Тест Тестович CRM

#16502213 #ТЕГИРОВАТЬ

Дизайн

Основное Статус сделки Кровать ...

Отв-ный Татьяна

Бюджет 32 000 руб

communicatio ...

communicatio ...

communicatio ...

communicatio ...

Номер заказа 15

Тестов Тест Тестович

Компания ...

Раб. тел. 8800800800

Email раб. test@test.ru

Серия и номе 3681543578

Адрес клиент: г. Нью-Йорк, ул. Бродвей

Сегодня 01:03 Татьяна Новый этап: **Согласование БЗ** из Первичный контакт

Сегодня 01:13 Татьяна Контакт создан: **Тестов Тест Тестович**

Сегодня 01:13 Татьяна Новый этап: **Счет выставлен** из Согласование БЗ

Сегодня 01:19 Татьяна Новый этап: **Оплачено** из Счет выставлен

Сегодня 01:28 Татьяна Новый этап: **Раскрой** из Оплачено

Сегодня 01:49 Татьяна Новый этап: **Доставлено** из Раскрой

Сегодня 01:53 Татьяна Новый этап: **Успешно реализ...** из Доставлено

Сегодня 02:18 Татьяна Новый этап: **Согласование Д...** из Успешно реализовано

Сегодня 02:20 Татьяна Новый этап: **Дизайн** из Согласование Дизайн

Сегодня 02:31 От Татьяна для Конструктор
Подтверждение: **возможно ли создать такую кровать технически да**

Сегодня 02:34 От Татьяна для Дизайнер
Подтверждение: **да, такую кровать сделать можем**
ок

Задача до **Сегодня** для **Магазин СПб Карла Фаберж...** :

Подтверждение: **Связаться с клиентом. Дизайн готов**

Поставить Отменить

Подробная последовательность действий дизайнера:

1. При поступлении заказа, появится задача «Дизайн. Связаться клиентом для уточнения деталей»
2. Скачать из карточки сделки «Первичный бриф». Прочитать
3. Взять контактный номер телефона из карточки клиента. Связаться с клиентом, уточнить необходимые детали. Взять подтверждение о пожеланиях.
4. Сделать графическую модель по запросу клиента
5. Загрузить jpg-картинку с моделью кровати в сrm в карточку клиента примечанием
6. Поставить задачу для Конструктора на подтверждение дизайна
 - a. Задача, до сегодня, для Конструктор, тип: подтверждение
 - b. *ответом конструктор так же ставит задачу дизайнеру тип: подтверждение да/нет (+уточнения)
7. Получив ответ от конструктора
 - a. Если нет и уточнения, то адаптировать дизайн под технические возможности, учитывая уточнения конструктора
 - b. Если да, то см. следующий пункт
8. Согласовать дизайн с клиентом, оговоренным с клиентом способом
 - a. Если нет, то получить корректировки от клиента и повторить пункты 4-8
 - b. Если согласовано, то см. следующий пункт
9. Поставить задачу отделу продаж, о том, что дизайн завершен
 - a. Задача, до сегодня, для Магазины, тип: связаться с клиентом, текст: дизайн готов.

После того, как Дизайн будет готов и согласован с клиентом, Дизайнер для Менеджера поставит задачу «Связаться с клиентом. Дизайн готов»

Согласование БЗ

Менеджеру нужно перевести клиента в статус «Согласование БЗ» и согласовать с ним окончательный БЗ. После того, как БЗ согласован – выставляем счет.

СТАТУС	СДЕЛОК	СРЕДНЕЕ
НЕРАЗОБРАННОЕ	05 сделок: 771 349 руб	
ПЕРВИЧНЫЙ КОНТАКТ	0 сделок: 0 руб	
СОГЛАСОВАНИЕ ДИЗАЙН	0 сделок: 0 руб	
СОГЛАСОВАНИЕ БЗ	18 сделок: 507 470 руб	
ДИЗАЙН	8 сделок: 8 000 руб	

Имя	Сумма	Дата	Статус
Тест Тестович CRM	32 000 руб	Сегодня 00:25	Нет задач
Биногерова Фатима Юсуфовна	22 320 руб	Вчера 13:04	Нет задач
Воскресенская Мария Юрьевна	28 620 руб	Вчера 12:11	Нет задач
Коваленко Юлия Анатольевна	1 000 руб	31.05.2017	
Караман Александр Владимирович	37 230 руб	31.05.2017	
Чазова Ирина Алексеевна	13 600 руб	31.05.2017	
Белянина Алина Геннадьевна	29 760 руб	31.05.2017	

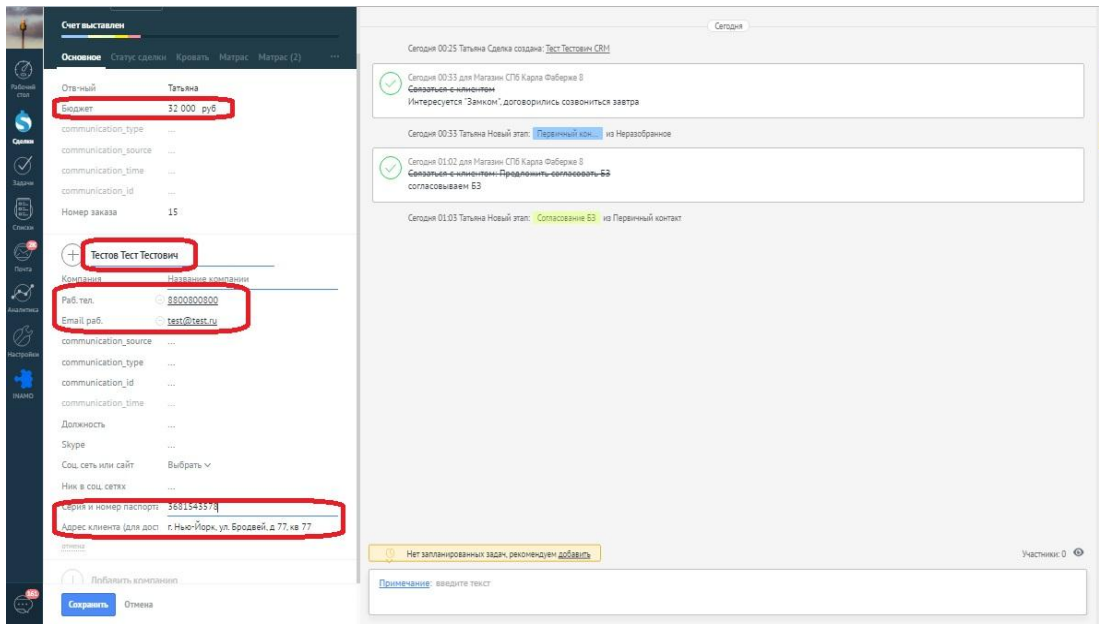
После согласования Менеджер выставляет клиенту счет и переводит сделку на статус **Счет выставлен**



Счет выставлен

На момент выставления счета. В системе обязательно должны быть следующие данные:

- ✓ ФИО
- ✓ e-mail
- ✓ телефон
- ✓ серия и номер паспорта
- ✓ адрес клиента для доставки
- ✓ Бюджет сделки



После того, как мы отправили счет клиенту, переводим его на статус «Счет выставлен». После перевода на данный этап, система автоматически поставит задачу через 3 дня о контроле оплаты счета, т.к. счет актуален в течение 3 дней.

СТАТУС	ДИЗАЙН	СЧЕТ ВЫСТАВЛЕН	ОПЛАЧЕНО	РАСКРОЙ
63 руб	8 сделок: 8 000 руб	33 сделки: 1 073 782 руб	6 сделок: 122 431 руб	6 сделок: 200 000 руб
Вчера 13:04 Нет задач	Чубуздина Юлия Дмитриевна Чубуздина Юлия (Дизайн) 1 000 руб в работе	Тестов Тест Тестович Тест Тестович CRM 32 000 руб *	Королевская Елена Сергеевна Королевская Замок с комодом 47 070 руб *	Антимонова Светлана Игоревна Антимонова Инд. 84 200 руб в работе
Вчера 12:11 Нет задач	Иванов Евгений Олегович Иванов Евгений дизайн замок 1 000 руб в работе	Яловенко Олеся Владимировна Яловенко Олеся Владимировна-диз.28 80 200 руб в работе	Жиленкова Юлия Андреевна Жиленкова Юлия (Инд) 1 000 руб *	Запольских Виталий Олегович Запольских Виталий (РЕКЛ2) в работе
31.05.2017	Мещерякова Мария Сергеевна Мещерякова Мария (диз) 1 000 руб в работе	Дрыга Марина Вячеславовна Дрыга Марина (Ярус) 30 300 руб в работе	Язовских Дарья Олеговна Язовских Дарья Избушка с выкатным 30 960 руб в работе	Иванова (Румянцева) София Леонидовна Иванова (Румянцева) София Стул мале... 1 500 руб в работе
31.05.2017	Савинова Олеся Сергеевна Савинова дизайн 1 000 руб в работе	Краева Олеся Сергеевна Краева Олеся (МИА) 57 500 руб в работе	Гаипова Татьяна Владимировна Гаипова Ярус 43 400 руб в работе	Ружанович Татьяна Анатольевна Ружанович Остров 18 700 руб в работе
31.05.2017	Соболева Елена Юрьевна Соболева Елена (Инд) 1 000 руб в работе	Пономарева Анна Николаевна Пономарева Анна (Замок с лестницей... 72 560 руб в работе	Ярушниковая Татьяна Сергеевна Ярушниковая Рекл 1 руб в работе	Братковская Яна Александровна Братковская Ярус с комодом 46 800 руб в работе
31.05.2017	Белянина Алина Геннадьевна Белянина дизайн 1 000 руб в работе	Рыбакова Регина Александровна Рыбакова Регина (малиночка) 33 500 руб в работе	Фернишь Харисова М.А. Фернишь рекл. в работе	Серегина Олеся (Дарина) Серегина Д.Ярус с комодом в работе

Если счет не был оплачен, свяжитесь с клиентом для уточнения деталей.

Если оплата пройдет раньше этого срока или в срок, то просто завершите задачу и переведите на статус «Оплачено».



Оплачено

Обязательные поля при переводе сделки на статус оплачено:

- ✓ Дата оплаты
- ✓ Сумма предоплаты
- ✓ Сумма задолженности
- ✓ Крайний срок отгрузки
- ✓ Тип доставки
- ✓ Город доставки

The screenshot displays a CRM interface for a deal titled 'Тест Тестович CRM' with ID #16502213. The deal is in the 'Оплачено' (Paid) status. A red box highlights the deal card details:

Товары	1 значение
Дата оплаты	02.06.2017
Сумма предог.	32000
Сумма задолж.	0
Нет задолжен	Нет
Крайний срок	14.07.2017
Тип доставки	До дома
Город доставк	Нью-Йорк

Below the deal card, a task list is shown. A red box highlights a task: 'Подтверждение – Прикрепить БЗ для производства' (Confirmation – Attach BZ for production), scheduled for 01:19 today. The task includes a 'Добавить результат' (Add result) field and a 'Выполнить' (Execute) button. The task is associated with the deal's status 'Оплачено'.

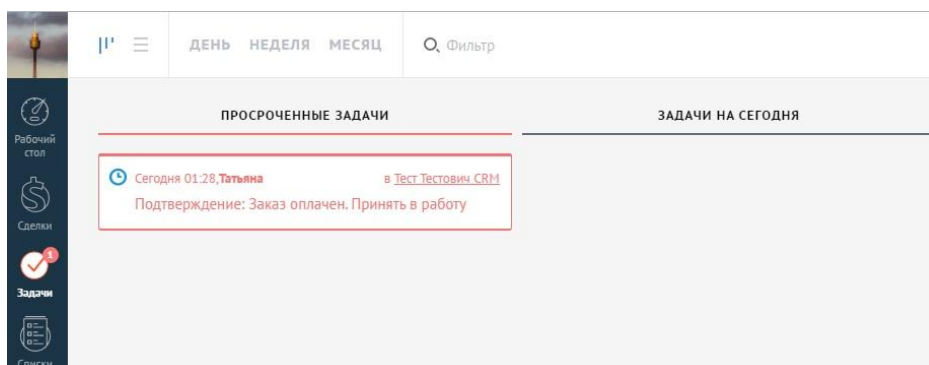
При переводе на статус оплачено система ставит автозадачу Менеджеру о необходимости: **прикрепить БЗ для производства**

Менеджер прикрепляет к сделке БЗ для производства и переводит сделку на этап **Раскрой**

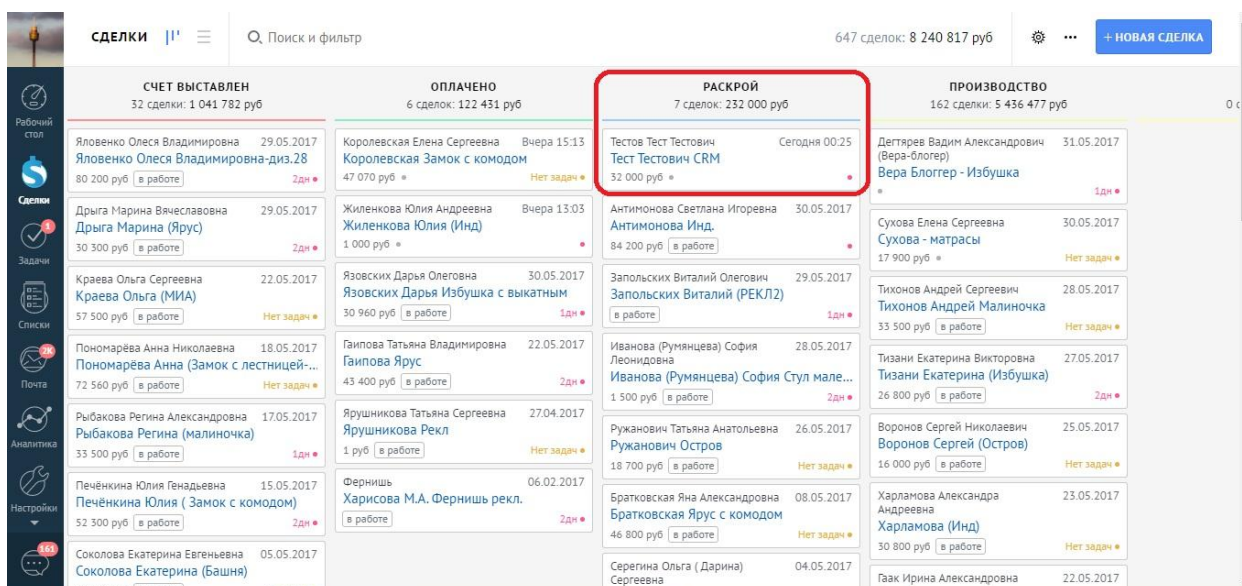


Раскрой

Система при переводе сделки на этап раскрой ставит автозадачу
Конструктору: заказ оплачен, принять в работу



На этапе раскрой располагаются все сделки, которые находятся в работе у конструктора.



На этапе раскрой конструктор готовит всю необходимую документацию (чертеж, спецификация на детали, спецификация на фурнитуру, сборочный чертеж)

При формировании листа раскроя конструктор присваивает индивидуальный номер каждому листу раскроя

В сделку в раздел комментариев конструктор заносит информацию о том, на каком листе раскроя располагается заказ

Далее он передает производству всю необходимую документацию в печатном виде, а именно: пронумерованный лист раскроя на котором указаны фамилии клиентов и номера заказов, а также пакеты документов на каждый номер заказов (чертеж, спецификация на детали, спецификация на фурнитуру, сборочный чертеж и бланк заказа для производства)

После конструктор переводит сделку на статус **Производство**



Производство

На статусе Производство находятся все заказы, которые подготовлены конструктором, но еще не взяты в производственный цикл

При попадании сделки на данный статус Начальнику производства ставится автозадача: **Принять в работу. Документация готова**

Распил

После того как заказ принят в работу Начальником производства, Начальник производства изменяет статус сделки в зависимости от технологического этапа на котором находится данный заказ

Фрезеровка

Присадка

Сборка

Доработка

Шлифовка

Грунтовка

При переводе начальником производства заказа на статус Грунтовка система ставит автозадачу Магазину: контроль задолженности

Покраска

Упаковка

При переводе начальником производства заказа на статус Упаковка система ставит автозадачу Магазины: Связаться с клиентом и согласовать доставку



Отгружено

Начальником производства на данный этап переводятся все заказы, которые уже отгружены

Менеджеру ставится автозадача об отправке смс с данными транспортной компании*

**при необходимости*

Менеджеру ставится автозадача о том, что необходимо связаться с клиентом и согласовать сборку*

**при необходимости*

Менеджер вручную ставит задачу о необходимости связаться с клиентом и (задача ставится на следующий день после плановой даты получения заказа клиентом)

Сумма задолж 0
Нет задолжен
Крайний срок 14.07.2017
Тип доставки До дома
Город доставки Нью-Йорк

19.07.2017 Магазин СПб Карла Фаберж...

Связаться с клиентом: Подтвердить получение заказа

Изменить Отменить Удалить

Примечание: введите текст



Доставлено

На данный этап менеджер переводит все сделки, по которым он получил подтверждение от клиента о получении заказа, но которые еще не собраны сборщиками.

(В случае если сборка не требуется сделка вместо этапа **Доставлено** переводится на этап **Успешно реализовано**)

СТАДИЯ	СДЕЛКИ	СУММА
ПОКРАСКА	3 сделки	5 500 руб
УПАКОВКА	0 сделок	0 руб
ОТГРУЖЕНО	6 сделок	147 807 руб
ДОСТАВЛЕНО	1 сделка	32 000 руб

Имя клиента	Дата	Сумма	Статус
Костомарова Галина Алексеевна	22.05.2017		Нет задач
Костомарова Галина (РЕКЛ)			в работе
Извекова Ангелина	03.05.2017		Нет задач
Извекова Рекламация			в работе
Щецова Ксения Владимировна	17.03.2017		Нет задач
Щецова Бортик		5 500 руб	в работе
Политковская Елена Алексеевна	06.04.2017	17 550 руб	28дн
Политковская Е. Остров			Нет задач
Максименко Максим Анатольевич	01.04.2017	21 520 руб	Нет задач
Максименко Максим (остров)			Нет задач
Добровольская Анна Геннадьевна	31.03.2017	28 620 руб	62дн
Добровольская Ярус			Нет задач
Басова Вера Сергеевна	30.03.2017		Нет задач
Басова В.С. Замок		33 570 руб	Нет задач
Елисеева Ирина Алексеевна	24.03.2017		Нет задач
Елисеева И.А. Остров		15 300 руб	Нет задач
Смирнова Наталья Николаевна	24.03.2017		Нет задач
Смирнова Н.Н. Избушка		31 247 руб	Нет задач



Успешно реализовано

На данный этап попадают все сделки, где клиенты полностью получили свой заказ

Через неделю система ставит автозадачу менеджеру связаться с клиентом, взять отзыв и напомнить об акции

Тест Тестович CRM
#16502213 | #ТЕГИРОВАТЬ

Успешно реализовано

Основное | Статус сделки | Кровать

Отв-ный: Татьяна
Бюджет: 32 000 руб

communicatio ...
communicatio ...
communicatio ...
communicatio ...

Номер заказа: 15

Тестов Тест Тестович

Компания: ...
Раб. тел.: 8800800800
Email раб.: test@test.ru
Серия и номе: 3681543578
Адрес клиент: г Нью-Йорк ул Бродвей

СМС: «Оплачено» (для стандартного заказа) / «Оплачено инд» (для индивидуального заказа) !!! Вписать имя клиента
Отправлено

Сегодня 01:28 Татьяна Новый этап: Раскрой из Оплачено

Сегодня 01:43 для Татьяна
Подтверждение: Заказ оплачен. Принять в работу
Принят в работу

Сегодня 01:49 Татьяна Новый этап: Доставлено из Раскрой
Сегодня 01:53 Татьяна Новый этап: Успешно реализ. из Доставлено

Участники: 0

09.06.2017 для Магази СПб Карла Фаберже 8
Связаться с клиентом – Напомнить об акции. Получить отзыв

Примечание: введите текст