

ВРМSOFT

LANSOFT

УЧЕБНЫЙ КУРС

ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ ВРМСOFT

УПРАВЛЕНИЕ ПРОДАЖАМИ, МАРКЕТИНГОМ И
СЕРВИСОМ



ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ BPM SOFT УПРАВЛЕНИЕ ПРОДАЖАМИ, МАРКЕТИНГОМ И СЕРВИСОМ

ФОРМАТ

- Практикум (онлайн)
- Корпоративный тренинг (онлайн или очный)

ДЛИТЕЛЬНОСТЬ

4 дня по 4 часа с перерывами

БУДЕТ ИНТЕРЕСНО

- Пользователям BPMSoft, которые хотят познакомиться с функциональностью, доступной в основных модулях линейки продукта BPMSoft;
- Учебный курс будет полезен для сотрудников клиентов и партнеров BPMSoft, участвующих в проектах по автоматизации полного цикла работы с клиентами от привлечения до сопровождения по проданным товарам и услугам, при помощи использования инструментов:
 1. Планирования и проведения маркетинговых активностей и email-рассылок.
 2. Привлечения лидов и управления ими.
 3. Автоматизации процессов продаж новым и существующим клиентами.
 4. Управления сервисами и правилами обслуживания клиентов.

УЧАСТНИКИ УЗНАЮТ

- О возможностях единого комплексного решения управления Продажами, Маркетингом и Сервисом;
- Управления лидами;
- Ведения продаж по разным циклам;
- Работы с заказами и счетами;
- Управления документооборотом;
- Управления каталогом и подбором продуктов;
- Планирования продаж;
- Управления проектами;
- Проведения рекламных кампаний и массовых рассылок;
- Управления мероприятиями;
- Организации работы службы поддержки;
- Организации работы инженеров сервиса и Контакт-центр.

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

Курс посвящен обзору функциональных возможностей Управление Продажами, Маркетингом и Сервисом BPMSoft. Участникам будут предоставлены демо-стенды для выполнения настроек, проводимых тренером, в специально отведенные паузы.

ПРОГРАММА

День 1.

ТЕМА	ПРИМЕРНАЯ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ
<p>Введение:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Приветствие, организационные вопросы; ▪ Подключение к демо-стендам; ▪ Знакомство с BPMSoft. 	25 минут
<p>Знакомство с интерфейсом и терминологией платформы:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Работа с расписанием (задачи); ▪ Возможности работы с почтой в системе; ▪ Работа с центром уведомлений; ▪ Навигация по системе с помощью командной строки и её настройка; ▪ Настройка и работа с каналами ленты. 	40 минут
<p>Портрет клиента 360. Единая база контактов и контрагентов:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Управление информацией о контактных лицах и сотрудниках в разделе «Контакты»; ▪ Управление информацией о клиентах/партнерах/конкурентах в разделе «Контрагенты»; ▪ Настройка схемы взаимосвязей между контактами и контрагентами; ▪ Управление историей карьеры контакта; ▪ Настройка структуры организации у контрагента; ▪ Настройка канала коммуникации с контактом; ▪ Управление подпиской на рассылки Email; ▪ Отслеживание истории взаимодействия. 	50 минут

ТЕМА	ПРИМЕРНАЯ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ
<p>Сегментация клиентской базы и возможности для поиска данных в платформе:</p> <p>Виды фильтров:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Быстрые; ▪ Стандартные; ▪ Расширенные. <p>Формирование дерева групп.</p>	35 минут
<p>Управление лидами:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Идеология управления лидами в продуктах BPMSoft; ▪ Возможности регистрации лидов из разных источников; ▪ Поиск и слияние дублей в лиде; ▪ Регистрация и внесение исходных данных по лиду; ▪ Внесение данных о потребности лида; ▪ Управление каналом, источником и другими характеристиками лида; ▪ Управление стадиями лида и работа по встроенному референтному бизнес-процессу «Управление лидом»; ▪ Массовое изменение стадии лидов; ▪ Создание заказа или продажи на основании лида. 	50 минут

День 2.

ТЕМА	ПРИМЕРНАЯ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ
УПРАВЛЕНИЕ ПРОДАЖАМИ	
Ответы на вопросы	10 минут
Партнерство. Процесс продаж через партнеров и дилеров. Партнерский портал	15 минут
<p>Управление каталогом продуктов:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Способы создания продуктов; ▪ Категоризация продуктов и использование разных единиц измерения; ▪ Настройка характеристик продукта; 	20 минут

ТЕМА	ПРИМЕРНАЯ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Настройка дерева продукта; ▪ Возможности отслеживания остатка на складах; ▪ Настройка многоуровневого каталога продуктов и фасетного поиска продуктов по каталогу; ▪ Настройка индивидуального прайс-листа. 	
<p>Управление продажами:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Способы создания продажи: <ul style="list-style-type: none"> ○ Создание продажи на основании существующего Лида; ○ Создание продажи вручную в разделе «Продажи»; ○ Формирование команды в продаже и списка контактных лиц клиента. ▪ Референтный процесс корпоративных продаж; ▪ Ведение данных о продаже; ▪ Ведение тактики продажи; ▪ Возможности отслеживания продолжительности нахождения продажи на каждой стадии; ▪ Воронка продаж; ▪ Сравнение воронки продаж. Анализ эффективности работы менеджеров (воронка продаж). 	30 минут
<p>Управление заказами:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Способы создания заказа: <ul style="list-style-type: none"> ○ Создание заказа на основании Лида; ○ Создание заказа вручную в разделе «Заказы»; ○ Добавление заказа из раздела «Продажи». ▪ Добавление продуктов в заказ при помощи каталога продуктов; ▪ Формирование графика поставок и оплат, использование преднастроенных и настройка новых шаблонов графика; ▪ Ведение данных о доставке заказа клиенту; ▪ Визирование условий заказа – встроенный бизнес-процесс визирования. 	30 минут
<p>Управление счетами:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Способы создания счета: <ul style="list-style-type: none"> ○ Создание счета вручную в разделе «Счета»; ○ Создание счета на основании существующего Заказа. 	25 минут

ТЕМА	ПРИМЕРНАЯ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ведение данных о состоянии оплаты; ▪ Возможности отображения связанных данных по счету; ▪ Добавление продуктов в счет при помощи каталога продуктов; ▪ Визирование счета – встроенный бизнес-процесс визирования. 	
<p>Управление договорами и документами:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Способы создания договора: <ul style="list-style-type: none"> ○ Создание договора на основании существующего Заказа; ○ Создание договора вручную в разделе «Договор». ▪ Обзор возможностей договора, дополнительных соглашений и спецификаций; ▪ Управление подчиненными договорами; ▪ Паспорт договора; ▪ Обзор раздела «Документы». 	20 минут
<p>Планирование продаж:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Создание плана продаж в разделе «Планирование»; ▪ Уровни иерархии плана; ▪ Настройка колонок плана; ▪ Настройка отображения колонок периода плана; ▪ Анализ фактического выполнения плана продаж. 	35 минут
<p>Обзор возможностей раздела «Проекты»:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Способы создания проекта; ▪ Управление ресурсами проекта; ▪ Структура и специфика использования проектов; ▪ Финансовые показатели проекта. 	35 минут

День 3.

ТЕМА	ПРИМЕРНАЯ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ
УПРАВЛЕНИЕ МАРКЕТИНГОМ	
Ответы на вопросы	10 минут
Лендинг и веб-форма: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Виды стандартных форм для создания лендинга или веб-формы; ▪ Обзор страницы лендинга и веб-формы. 	15 минут
Управление Email рассылками: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Категории Email: <ul style="list-style-type: none"> ○ Рассылка; ○ Триггерное письмо. ▪ Подготовка шаблона рассылки в дизайнера контента; ▪ Тестовое письмо; ▪ Способы наполнения аудитории рассылки; ▪ Настройка параметров рассылки; ▪ Обзор UTM-меток. ▪ Анализ результатов рассылки. ▪ Анализ результатов рассылки; ▪ Сплит-тестирование (A/B-тестирование); ▪ Репутация учетной записи при рассылках; ▪ Рекомендации по подготовке рассылки. 	1 час 25 минут
Управление мероприятиями: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Планирование мероприятий; ▪ Формирование команды; ▪ Формирование и отслеживание финансовых показателей мероприятия; ▪ Способы наполнения аудитории мероприятия: <ul style="list-style-type: none"> ○ При помощи кампании; ○ Вручную. ▪ Отклики по участникам мероприятия. 	15 минут
Управление маркетинговыми кампаниями: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Создание новой кампании в дизайнера кампании; ▪ Обзор элементов дизайнера кампании; ▪ Мониторинг хода выполнения кампании; 	1 час

ТЕМА	ПРИМЕРНАЯ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Журнал кампании. 	
<p>Управление маркетинговыми планами:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Планирование маркетинговых планов и активностей; ▪ Формирование и отслеживание финансовых показателей маркетингового плана и активностей; ▪ Оценка нагрузки сотрудников. 	15 минут

День 4.

ТЕМА	ПРИМЕРНАЯ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ
УПРАВЛЕНИЕ СЕРВИСОМ	
Ответы на вопросы	10 минут
<p>Управление каталогом услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Создание и настройка сервиса; ▪ Настройка категории сервиса; ▪ Настройка приоритетности предоставления сервиса; ▪ Управление сроками рассмотрения инцидентов и запросов на обслуживание. 	25 минут
<p>Настройка каталога сервисов:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Создание вкладки каталога; ▪ Настройка дочерних групп; ▪ Распределение сервисов по группам. 	20 минут
<p>Управление уровнем обслуживания:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Создание сервисного договора; ▪ Управление объектами обслуживания; ▪ Настройка и работа с календарем; ▪ Управление командой и перечень предоставляемых сервисов. 	25 минут

ТЕМА	ПРИМЕРНАЯ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ
<p>Процесс создания и обработки обращений по различным каналам:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Обзор раздела и страниц обращения; ▪ Способы создания обращения: <ul style="list-style-type: none"> ○ Вручную в разделе «Обращения»; ○ Автоматически при получении email-сообщения на адрес поддержки; ○ На портале самообслуживания; ○ На основании полученного звонка; ○ С внешних сайтов и форм обратной связи. ▪ Настройка правил регистрации обращения; ▪ Возможности настройки правил расчета сроков реакции по обращению; ▪ Возможности порталного пользователя при работе с обращением; ▪ Жизненный цикл обращения. 	55 минут
<p>Единое окно оператора – инструмент организации работы операторов Контакт-центра и специалистов службы поддержки:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Обзор рабочей области оператора – Единое окно; ▪ Управление очередями - организация работы с потоком обращений: <ul style="list-style-type: none"> ○ Настройки динамической и статической очереди; ○ Настройки открытой и закрытой очереди. 	25 минут
<p>Управление Конфигурациями</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Обзор раздела «Конфигурации» и его назначение; ▪ Взаимосвязи с другими объектами; ▪ Сервисно-ресурсная модель. 	10 минут
<p>Управление Проблемами и Изменениями:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Обзор раздела «Проблемы» и регистрация проблем; ▪ Взаимосвязь проблем с обращениями; ▪ Управление командой; ▪ Обзор раздела «Изменения» и его назначение; ▪ Взаимосвязь с конфигурационными единицами и обращениями; ▪ Классификация изменений. 	10 минут

ТЕМА	ПРИМЕРНАЯ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ
Управление Релизами: <ul style="list-style-type: none">▪ Обзор раздела «Релизы» и его назначение;▪ Управление ресурсами и формирование команды; Связанные разделы.	10 минут
Управление знаниями: <ul style="list-style-type: none">▪ Обзор раздела «База знаний» и его назначение;▪ Использование Базы знаний при решении обращения.	10 минут