

**ФОРМАТ**

Практикум (онлайн) или
Корпоративный тренинг (онлайн\офлайн)

**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****Возможности:**

- 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**

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

ПРОГРАММА ПРАКТИКУМА

День 1

Тема	Примерная продолжительность
<p>Знакомство:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Приветствие, организационные вопросы. ▪ Знакомство с BPMSoft. 	25 минут
<p>Знакомство с интерфейсом и терминологией системы:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Работа с расписанием (визиты, задачи); ▪ Возможности работы с почтой в системе; ▪ Работа с центром уведомлений; ▪ Настройка и работа с каналами ленты. 	35 минут
<p>Обзор рабочих мест решения Управление Продажами, Маркетингом и Сервисом и особенностей лицензирования BPMSoft.</p>	20 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»; ▪ Действия раздела по поиску и слиянию дублей; ▪ Синхронизация контактов; ▪ Управление информацией о клиентах/партнерах/конкурентах в разделе «Контрагенты». 	50 минут
<p>Сегментация клиентской базы и возможности для поиска данных в платформе:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Виды фильтров: Быстрые, стандартные, расширенные; ▪ Формирование дерева групп и создание тегов для сегментации клиентской базы; ▪ Добавление агрегированных колонок в реестр; ▪ Навигация по системе с помощью командной строки и ее настройка. <p>Возможности настройки общих и персональных dashboards.</p>	40 минут
<p>Управление лидами:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Идеология управления лидами в продуктах BPMSoft; ▪ Способы наполнения базы лидов в системе; ▪ Поиск и слияние дублей; ▪ 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»; ▪ Сводная аналитика по лидам. 	50 минут

День 2

Тема	Примерная продолжительность
УПРАВЛЕНИЕ ПРОДАЖАМИ	
Партнерство. Процесс продаж через партнёров и дилеров. Партнерский портал.	15 минут
Управление каталогом продуктов: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Категоризация продуктов и использование разных единиц измерения; ▪ Единое окно подбора продуктов в заказах и счетах; ▪ Настройка многоуровневого каталога продуктов и фасетного поиска продуктов по каталогу. 	20 минут
Управление продажами – ведение длинных сделок с клиентами в едином разделе: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Назначение стадий продажи; ▪ Формирование команды в продаже, а также списка контактных лиц клиента; ▪ Фиксация и отслеживание истории изменения тактики ведения продажи менеджером. Конкуренты и их продукты; ▪ История продажи (история изменения стадий, активности, счета, заказы, документы); ▪ Ведение продажи по эталонному бизнес-процессу «Корпоративная продажа»; ▪ Анализ эффективности работы менеджеров (воронка продаж). 	40 минут
Управление заказами и счетами клиентов: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Оформление и использование заказов в компаниях как с полным, так и с коротким циклом; ▪ Формирование графика поставок и оплат, использование преднастроенных и настройка новых шаблонов графика. Согласование и визирование условий заказа – встроенный бизнес-процесс визирования.	40 минут
Управление договорами и документами: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Единый реестр договоров, дополнительных соглашений и спецификаций; ▪ Оформление договоров в системе; ▪ Управление подчиненными договорами: дополнительные соглашения и спецификации по договору; ▪ Единый реестр документов. 	20 минут
Планирование и анализ фактического выполнения планов продаж.	30 минут
Управление проектами: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Как настроить лендинг на своем сайте: общие сведения и рекомендации; ▪ Как настроить передачи объектов из лендинга в BPMSoft, на примере лидов. Заполнение полей по умолчанию. 	20 минут

Тема	Примерная продолжительность
УПРАВЛЕНИЕ МАРКЕТИНГОМ	
<p>Лендинги. Назначение и общие принципы работы с лендингами:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Как настроить лендинг на своем сайте: общие сведения и рекомендации; ▪ Как настроить передачи объектов из лендинга в BPMsoft, на примере лидов. Заполнение полей по умолчанию. 	30 минут

День 3

Тема	Примерная продолжительность
<p>Управление Email рассылками:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Интеграция с сервисом массовых рассылок; ▪ Проведение массовых разовых рассылок; ▪ Добавление новой рассылки, подготовка шаблона рассылки в новом визуальном дизайнера контента; ▪ Подготовка выборки из базы контактов и наполнение аудитории рассылки вручную; ▪ Управление параметрами рассылки и добавление UTM-меток для трекинга переходов из рассылки на сайт; ▪ Анализ результатов рассылки. <p>Работа с триггерными письмами, сплит-тесты, преднастроенная аналитика по рассылкам.</p>	1 час
<p>Рекомендации по подготовке системы и данных для повышения эффективности и качества ваших email-рассылок:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Репутация учетной записи и актуальность клиентской базы и их email-адресов; ▪ Как избежать попадания писем в спам; ▪ Настройка отписки от ваших email-рассылок; ▪ Управление подписками контактов на разные типы рассылок; ▪ Настройка правил ограничения количества писем, отправляемых получателям. 	20 минут
<p>Управление мероприятиями:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Планирование мероприятий, формирование команды и бюджета; ▪ Подбор целевой аудитории и изменение отклика по участникам мероприятия; ▪ Организация совместной работы сотрудников по подготовке и проведению мероприятия. История выполнения задач Аналитика по мероприятиям. 	30 минут
<p>Управление маркетинговыми кампаниями:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Моделирование цепочки коммуникаций с аудиторией кампаний в дизайнера; ▪ Моделирование исходящих (outbound) и входящих (inbound) кампаний; ▪ Запуск и отслеживание хода выполнения кампании. ▪ Аналитика раздела. 	1 час 10 минут

Тема	Примерная продолжительность
УПРАВЛЕНИЕ СЕРВИСОМ	
Каталог предоставляемых услуг. Управление сервисами в разделе «Сервисы».	15 минут
Сервисные договоры. Настройка и работа с календарем, управление командой и перечень предоставляемых сервисов.	20 минут

День 4

Тема	Примерная продолжительность
Процесс создания и обработки обращений по различным каналам: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Обзор раздела и страниц обращения; ▪ Настройка правил регистрации обращения; ▪ Автоматическая регистрация обращений по входящему Email; ▪ Создание обращений по звонку; ▪ Создание обращений на портале самообслуживания; ▪ Обработка обращений. 	1 час
Управление Конфигурациями: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Обзор раздела «Конфигурации» и его назначение; ▪ Взаимосвязи с другими объектами ▪ Сервисно-ресурсная модель 	15 минут
Управление Проблемами: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Обзор раздела «Проблемы» и регистрация проблем; ▪ Взаимосвязь проблем с обращениями; ▪ Управление командой. 	10 минут
Управление Изменениями: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Обзор раздела «Изменения» и его назначение; ▪ Взаимосвязь с конфигурационными единицами и обращениями; ▪ Классификация изменений. 	10 минут
Управление Релизами: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Обзор раздела «Релизы» и его назначение; ▪ Управление ресурсами и формирование команды; ▪ Связанные разделы. 	10 минут

Тема	Примерная продолжительность
<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. 	<p>40 минут</p>
<p>Управление знаниями.</p> <p>Раздел База знаний, как один из инструментов обработки обращений и работы с клиентами.</p>	<p>10 минут</p>
<p>Портал - инструмент для самостоятельной регистрации обращений в службу поддержки:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Настройка главной страницы портала; ▪ Создание пользователей портала; ▪ Лицензирование; ▪ Обзор прав доступа пользователей портала; ▪ Работа пользователя на портале. 	<p>30 минут</p>
<p>Дизайнер системы:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Настройка внешнего вида и корпоративной символики; ▪ Универсальный импорт данных из Excel (импорт клиентской базы, справочников и другой информации); ▪ Добавление новых значений в справочники; ▪ Управление и администрирование пользователей; ▪ Использование бизнес-процессов; ▪ Настройка печатных форм. 	<p>30 минут</p>