

# ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ

ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ BPM SOFT  
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;
- Сотрудникам 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

Обучение посвящено обзору функциональных возможностей «BPMSoft Управление Продажами, Маркетингом и Сервисом». Во время занятий участники будут выполнять практические задания на выделенных демо-стендах. Чтобы одновременно работать с заданиями и следить за демонстрацией, рекомендуем использовать два монитора.

## ПРОГРАММА

### День 1.

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

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

## День 2.

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

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

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

## День 3.

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

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

#### День 4.

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



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

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