## 1. Холодные звонки (ЮЛ)

### 1.1. Загрузка данных для холодных звонков

**Цель:**

Загрузить базу для прозвона

**Участники:**

1. Руководство (?)

**Триггер:**

Появилась база для загрузки в систему

**Шаги бизнес-процесса:**

1. Руководитель в модуле для загрузки загружает базу в формате xls.
2. Система анализирует базу и создает новых контрагентов и заполняет им соответствующие поля.
3. Система ставит данным контрагентам статус “Холодный звонок”

**Результат:**

База контактов загружена в 1С.

### 1.2. Обработка холодной базы

**Цель:**

Обеспечить быстрый и удобный прозвон базы холодных клиентов.

**Участники:**

1. МОР

**Триггер:**

МОР нажимает на кнопку “Получить клиента” в модуле холодного прозвона.

**Шаги бизнес-процесса:**

1. Система по внутреннему алгоритму выбирает контрагента для прозвона
2. Система назначает ответственным за прозвон текущего МОР
3. Система сохраняет текущее время в поле “Время начала обработки ХЗ”
4. Система открывает карточку контрагента
5. МОР звонит клиенту
6. Если клиент отказывается общаться / запрашивать КП:
   1. МОР нажимает кнопку “Отказ”
   2. Система запрашивает дату следующего контакта.
   3. МОР вводит дату следующего контакта.
   4. Статус контрагента = Отказник
   5. Время конца обработки ХЗ = текущее время
   6. Система ставит задачу: “Повторный звонок холодному клиенту” на МОР (прикрепляется к контрагенту). Крайний срок - дата указанная МОРом.
   7. Переход к БП 3.4.
7. Если клиент мертвый или совсем не закупает продукцию компании:
   1. МОР нажимает кнопку “Полный отказ”
   2. Система запрашивает причину отказа.
   3. МОР вводит информацию по отказу.
   4. Статус контрагента = Мертвый клиент
   5. Время конца обработки ХЗ = текущее время
8. Если клиент готов получить КП или сразу готов купить:
   1. МОР уточняет e-mail у клиента и заполняет при необходимости.
   2. МОР нажимает кнопку “Запрос КП / Заказ”
   3. Статус контрагента = Активный
   4. Время конца обработки ХЗ = текущее время
   5. Система создает Заказ покупателя в стадии “Отправлено КП”:
      1. Ответственный МОР: текущий МОР
      2. Тип обращения = Холодный звонок
   6. Автоматически отправляется стандартное КП (презентация компании на e-mail контрагента)
   7. Время отправки КП (t9) = текущее время
   8. Система ставит задачу к заказу на МОР: “Договориться на встречу с клиентом”. Крайний срок: текущее время +1 день.
   9. Система автоматически переносит МОР в созданный заказ покупателя.

**Результат:**

Холодный клиент обработан.

### 1.3. Встреча

**Цель:**

Договориться на встречу

**Участники:**

1. МОР

**Триггер:**

На МОР назначена задача: “Договориться на встречу с клиентом”. Подошел крайний срок.

**Шаги бизнес-процесса:**

1. МОР открывает заказ покупателя и звонит клиенту
2. Если клиент готов встретится:
   1. МОР нажимает на кнопку “Договорились на встречу”
   2. Система предлагает внести дату встречи
   3. МОР вносит дату встречи
   4. Система ставит задачу к заказу на МОР: “Встреча с клиентом”. Крайний срок: дата указанная МОРом.
   5. Стадия заказа покупателя: “Встреча назначена”
   6. Время договора на встречу (t10) = текущее время
   7. За день до встречи система отправляет уведомление МОРу: Завтра встреча с клиентом <ссылка на заказ покупателя>.
3. Если клиент готов заказать:
   1. МОР нажимает на кнопку “Заказ”
   2. Стадия заказа: “Оформление заказа”
   3. Переход к БП 2.3
4. Если клиент переносит встречу:
   1. МОР переходит в задачу и меняет крайний срок на новую дату и сохраняет задачу
5. Если клиент отказывается:
   1. МОР нажимает кнопку “Отказ”
   2. Переход к БП 2.8.

**Результат:**

Назначена встреча / Создался заказ покупателя / Заказ переведен в отказ / Встреча перенесена.

### 1.4. Внесение результатов после встречи

**Цель:**

Внести результаты встречи

**Участники:**

1. МОР

**Триггер:**

На МОР назначена задача: “Встреча с клиентом”. Подошел крайний срок.

**Шаги бизнес-процесса:**

1. МОР открывает заказ покупателя
2. Если клиент будет согласовывать работу с компанией после встречи:
   1. МОР нажимает на кнопку “Согласование”
   2. Система ставит задачу к заказу на МОР: “Добиться согласования сделки”. Крайний срок: текущая дата +1 день.
   3. Стадия заказа покупателя: “Согласование”
   4. Время перехода в согласование (t11) = текущее время
3. Если клиент готов заказать:
   1. МОР нажимает на кнопку “Заказ”
   2. Стадия заказа: “Оформление заказа”
   3. Переход к БП 2.3
4. Если клиент отказывается:
   1. МОР нажимает кнопку “Отказ”
   2. Переход к БП 2.8.

**Результат:**

Поставлена задача на следующую дату контакта / Создался заказ покупателя / Заказ переведен в отказ.

### 1.4. Согласование

**Цель:**

Согласовать условия

**Участники:**

1. МОР

**Триггер:**

На МОР назначена задача: “Добиться согласования сделки”. Подошел крайний срок.

**Шаги бизнес-процесса:**

1. МОР открывает заказ покупателя
2. Если клиент не готов согласовывать / тянет:
   1. МОР переносит крайний срок задачи “Добиться согласования сделки”
3. Если клиент готов заказать:
   1. МОР нажимает на кнопку “Заказ”
   2. Стадия заказа: “Оформление заказа”
   3. Переход к БП 2.3
4. Если клиент отказывается:
   1. МОР нажимает кнопку “Отказ”
   2. Переход к БП 2.8.

**Результат:**

Поставлена задача на следующую дату контакта / Создался заказ покупателя / Заказ переведен в отказ.