

GAP анализ

Выполнено командой Трезубец: Ившин, Колесниченко, Мищенко

Отклонение	Эталон	Суть мероприятия по оптимизации процесса
Входящие лиды на секретаря	Входящие звонки на автомат, а при необходимости на менеджера	Уменьшение обязанностей (времени) работы секретаря, экономия в ФОТ
Если менеджер не на месте, то внести в ПФ-CRM Необработанные лиды	Автоопределение клиента и соотнесение его к закрепленному за ним менеджеру если менеджер работает. Если не работает, то к любому свободному (по загруженности). Если менеджер работает, то не на рабочем месте в данный момент, - ему приходит уведомление. Создается новая Задача для этого менеджера до её обработки.	Для исключения необработанных/несовременно обработанных лидов от клиентов
Выяснить информацию о клиенте из интернета	Автоматически подтягивать данные о клиентах из ЕГРЮЛ/ЕГРИП	Для актуализации данных. Для исключения ошибок при ручном вводе данных.
Цена для клиента "дорого", но предложением студии не заинтересован, то передача в базу "отказ по цене"	Если цена для клиента "дорого", предложением студии не заинтересован, то подобрать промо-акции, программы рассрочки и т.п.	Исключение потери потенциального клиента