

ОП-10. Источники заявок и как их правильно указывать в лиде

Цель: каждый сотрудник понимает что такое источник и как корректно их указывать

Идеальный результат: источники в карточках лидов указаны верно

Пользователи: Менеджер КЦ

Редактор: РОП, Руководитель call-центра, Маркетолог

Дата последней редакции: 17.08.23

Источники заявок и как их правильно указывать в карточке лида

Лиды, т.е. заявки, падают в систему CRM Битрикс 24 в результате рекламных активностей. Источники в карточке лида указаны слева, где находится вся информация (имя, номер телефона и т.д.)

Виды

Источник 

VK



Не выбрано

Рекомендация

2Гис

MyTarget

VK

Сайт

Инстаграм

ТВ

Одноклассники

Баннер

Salebot.pro - Линия для подключения Salebot.pro

VK личная страница

Мир Без Долгов

Neuro Agency

0

Лид

0



Источник

VK



LBG

Whatsapp Новый канал WA 79377731077

Whatsapp Новый канал WA 79673750792

Форма обратной связи действующие клиенты

Форма обратной связи клиенты из базы

Telegram

Авито

Сервис Звонок

Яндекс.Директ (ИП Лавров.Г)

Гагарин.Групп

Яна.Органика

Яна.Директ

Whatsapp 79911906578

Скоринг.ГагаринГрупп

 Whatsapp Новый канал WA 79656216640

ИСКЛЮЧЕНИЯ:

Есть заявки, где автоматически установлен неправильный источник. В Поле "Источник" и "Название лида" будет написано "Заявка от Salebot".

Такой источник нужно изменить на верный. Чтобы это сделать, необходимо:

- посмотреть в поле "Комментарий" корректный источник



Получен заказ №239310909-163301411

Поля ввода:

развернуть



Получен заказ №239310909-163301411

Поля ввода:

Имя: Марина Колоусова

bdate: 3.5.1990

cmid: 31

domain: id759346505

sex: 1

custom_status_code: 200

phone: +79783167645

Заявка поступила:

С группы вк <http://vk.com/club175515634>

Ссылка на профиль: <http://vk.com/id759346505>

Тег клиента: 1864261

свернуть

- заменить на верный источник получения лида

ДОПОЛНИТЕЛЬНО

Источник

Salebot.pro - Линия для подключения Salebot.pro

Доступ

Да

Ответственный



Наталия Ч

ЗДЕСЬ НУЖНО УКАЗАТЬ ИСТОЧНИК ТЕЛЕГРАММ,

потому что комментарий :

Заявка поступила: С телеграм бота

Комментарий

Получен заказ №207996325-142682573

Поля ввода:

tg_username: @tsa_AI1434

callback_query_id: 6561194450791982727

custom_status_code: 200

phone: 79670379366

Заявка поступила:

С телеграм бота @myaklovandpartner_bot

свернуть

**

ДОПОЛНИТЕЛЬНО

Источник

Инстаграм

Доступен для всех

Нет

Ответственный



Ильмира Абзалова

Комментарий

Получен заказ №34243528-28224707

Поля ввода:

instagram_media_url: <https://www.instagram.com/p/CW-ZXr1gkAQ/>

instagram_last_comment_id: 17890373273439532

instagram_user_id: 4545385545542484

follow: True

verified: False

followers: 196

Телефон: 89853069695

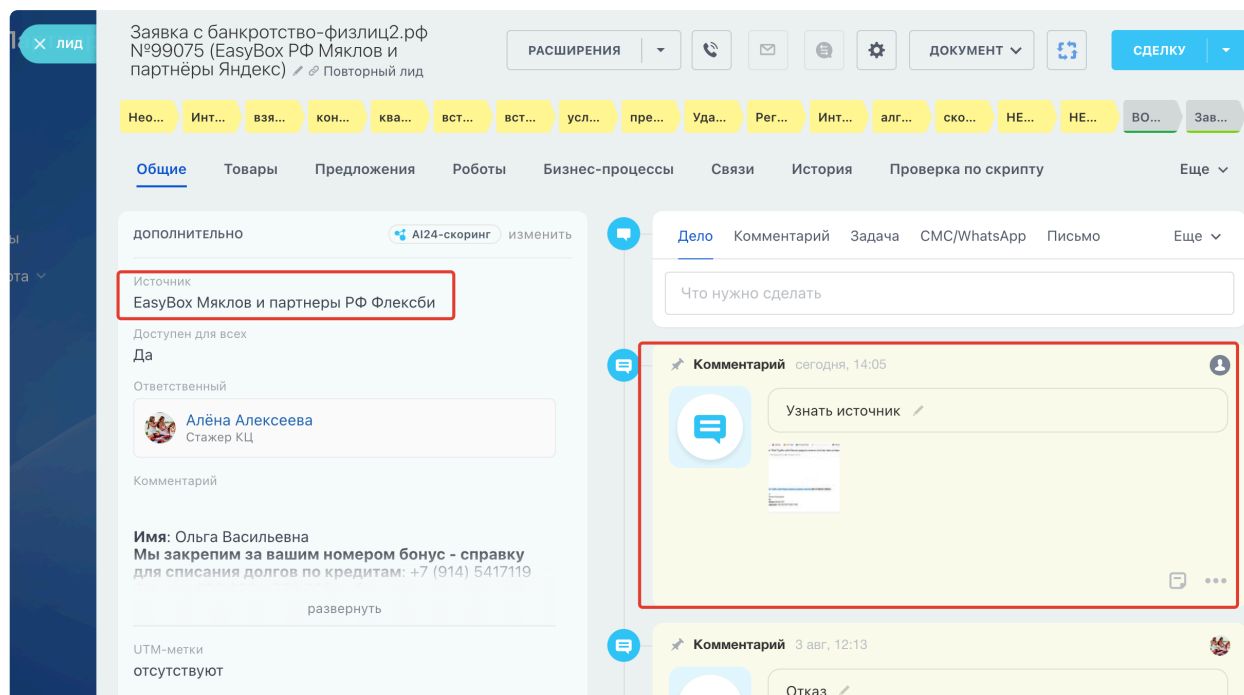
Заявка поступила с:

С Instagram на аккаунт: vikysik_knopochka

свернуть

НЕИЗВЕСТНЫЙ ИСТОЧНИК

Если лид добавляется в Битрикс 24 вручную, в таких случаях Менеджер КЦ закрепляет скриншот заявки в поле "Комментарий" и прописывает, что необходимо узнать источник.



Автоматически при создании нового лида проставляется источник "Рекомендация". Менеджер КЦ меняет его на верный после того, как созвонился с Клиентом и выяснил источник (на скриншоте указан верный источник "EasyBox").

В случае если выяснить Источник в разговоре не удалось или не понятно какой верный, Менеджеру КЦ необходимо обратиться к [Мякова Ангелина Михайловна](#), что бы указать верный Источник

ХОД ДЕЙСТВИЙ ПРИ ОБЗВОНЕ ПОДОБНЫХ ЛИДОВ:

1. Уточнить у Клиента откуда он узнал о нашей компании.
2. Если Клиент обратился к нам по рекомендации другого Клиента, то Менеджер КЦ уточняет ФИО порекомендовавшего Клиента, чтобы компания перечислила ему бонус за рекомендацию в размере 5000 рублей. Оставить источник "Рекомендация".
3. Если Клиент по рекомендации пришел от действующего Клиента, то необходимо узнать ФИО Менеджера по продажам, который заключал договор с этим действующим Клиентом и назначить консультацию тому же Менеджеру.

4. Если данный Менеджер по продажам уже не работает в компании, то консультация назначается в соответствии с очередью.

При назначении встречи обязательно записывать в таблицу консультаций источник лида:

день назначения	ссылка на лид(назначен)	СТАТУС: назначено/проведено /перенесено/в браке/зв 3р в день	время(+ дата)	на кого назначили	источник	доп.коммент
	https://sodeystvieko.bitrix24.ru/crm/lead/details/110255/	назначено	05.06 в 17.00	Денис	вк	вебинар
	https://sodeystvieko.bitrix24.ru/crm/lead/details/110237/	назначено	06.06 в 09.30	Денис	вк	вебинар
	https://sodeystvieko.bitrix24.ru/crm/lead/details/108319/	назначено	05.06 в 13.30	Андрей	вк	