

ТЗ на настройку amoCRM для автоматизации доставки еды

Задача: собрать обращения от клиентов в Telegram, Viber, WhatsApp, квалифицировать обращения для дальнейшего оформления заказа и контроля передачи заказа на кухню, после чего на доставку для отправки заказа клиенту.

WhatsApp необходимо интегрировать через сервис Wazzup.

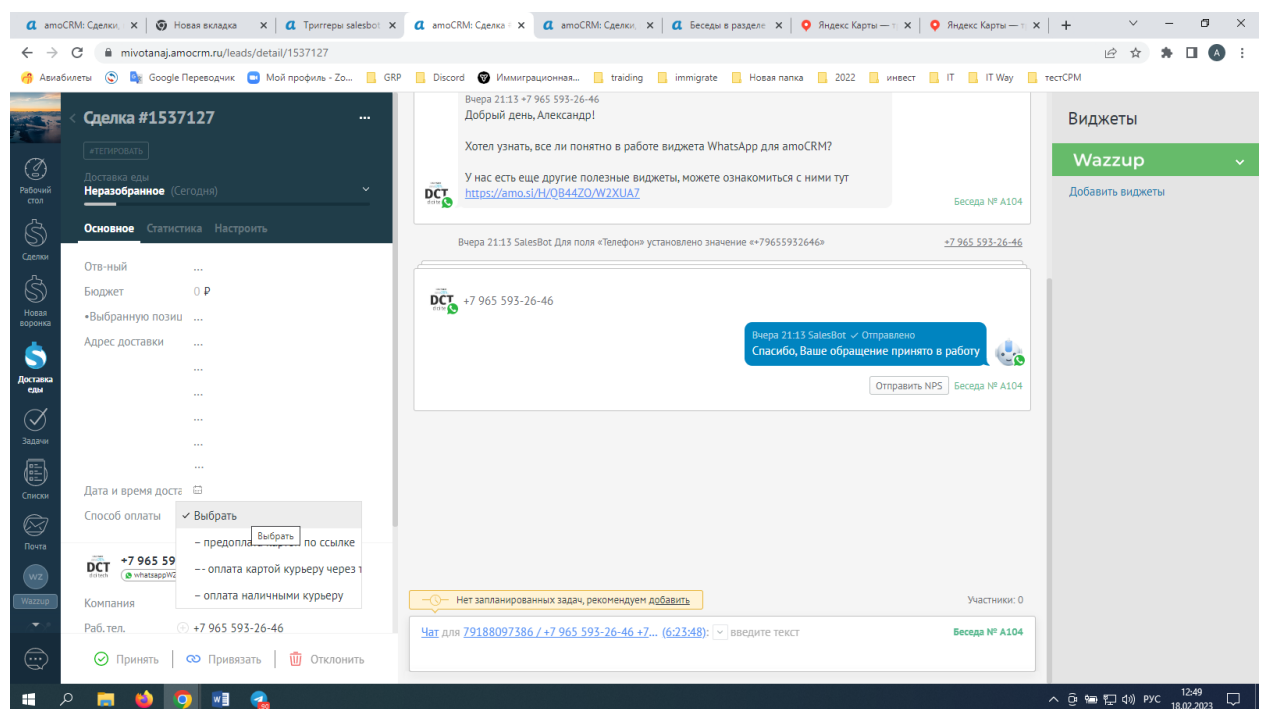
Telegram и Viber необходимо интегрировать в рамках стандартного функционала.

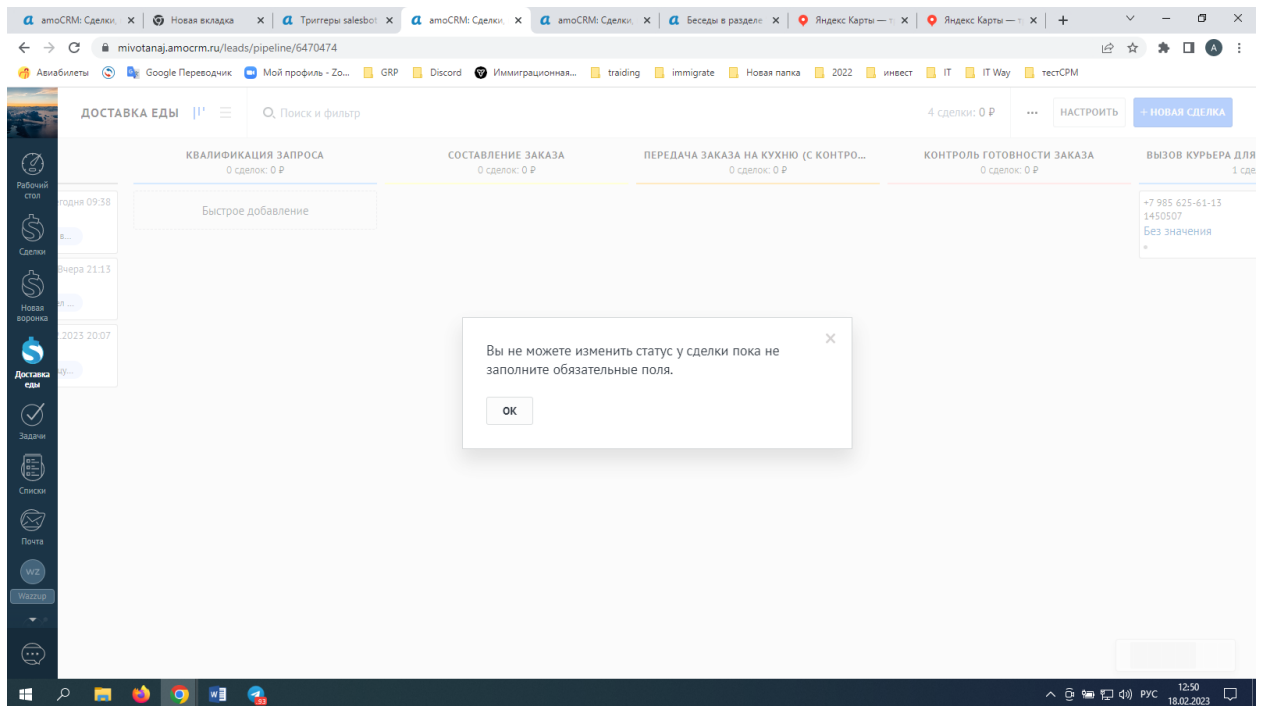
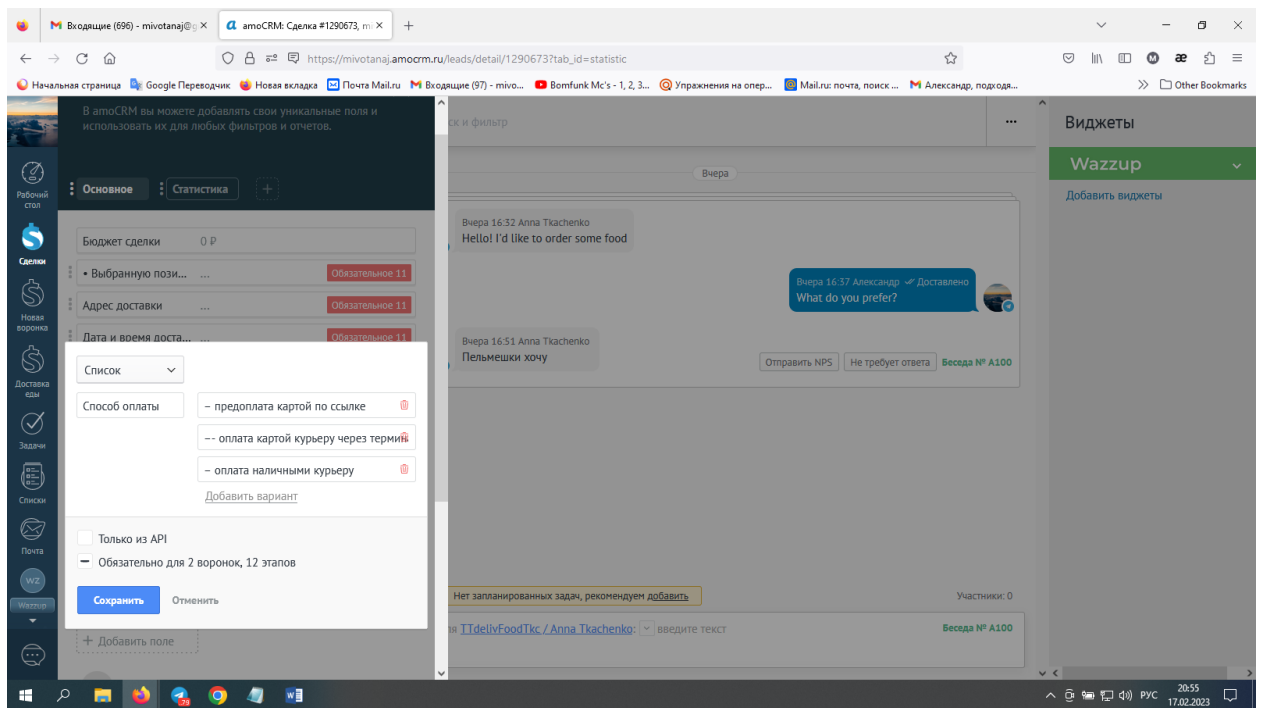
В системе будет работать 3 пользователя:

1. Руководитель отдела продаж (далее РОП);
2. Менеджер дневной смены;
3. Менеджер ночной смены.

Для составления заказа для дальнейшей передачи на кухню менеджерам необходимо выяснить у клиента:

- Выбранную позицию товара(ов);
 - Адрес доставки;
 - Дата и время доставки;
 - Способ оплаты:
- предоплата картой по ссылке;
- оплата картой курьеру через терминал
- оплата наличными курьеру



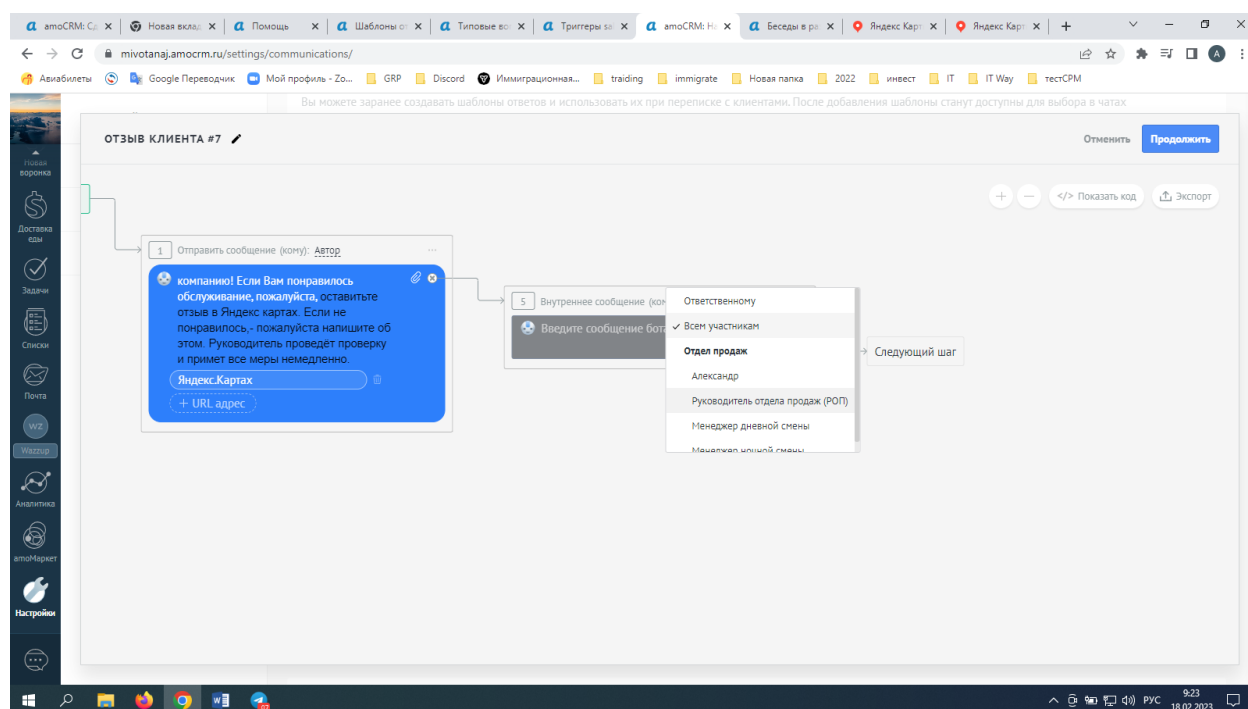


Путь сделки (не является этапами воронки продаж):

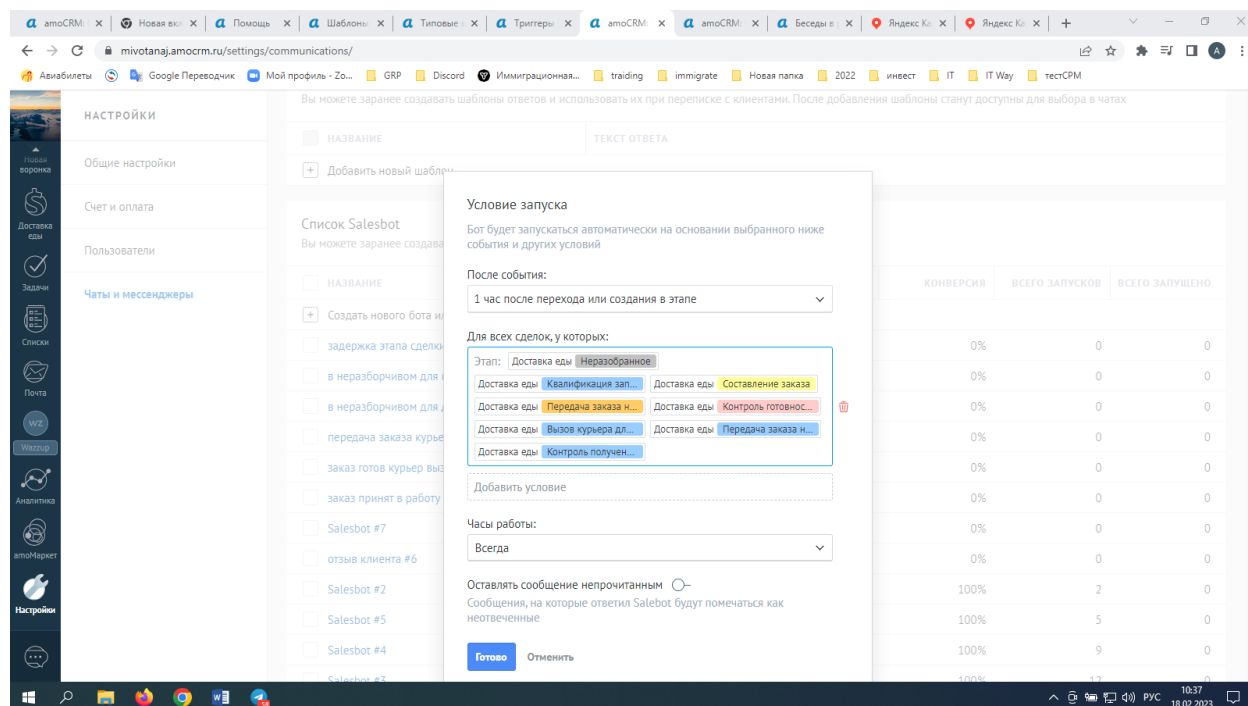
1. Сбор обращений на этапе "Неразобранное"
2. Квалификация запроса
3. Составление заказа
4. Передача заказа на кухню (с контролем принятия кухней заказа и запуском готовки)
5. Контроль готовности заказа
6. Вызов курьера для передачи заказа на доставку
7. Передача заказа на доставку
8. Контроль получения заказа клиентом

После получения заказа клиентом необходимо через час попросить оценить качество обслуживания. Если отзыв будет положительным, то попросить клиента оставить отзыв в

Яндекс.Картах. Если отзыв плохой, то попросить клиента разъяснить ситуацию, после чего передать информацию РОПу для проверки.



Также необходимо настроить сокращение жизненного цикла сделок на этапах, чтобы в случаях, когда сделки будут “зависать” на этапах, информировать РОПа о произошедшем, чтобы он в свою очередь проконтролировал продвижение сделки далее по воронке.

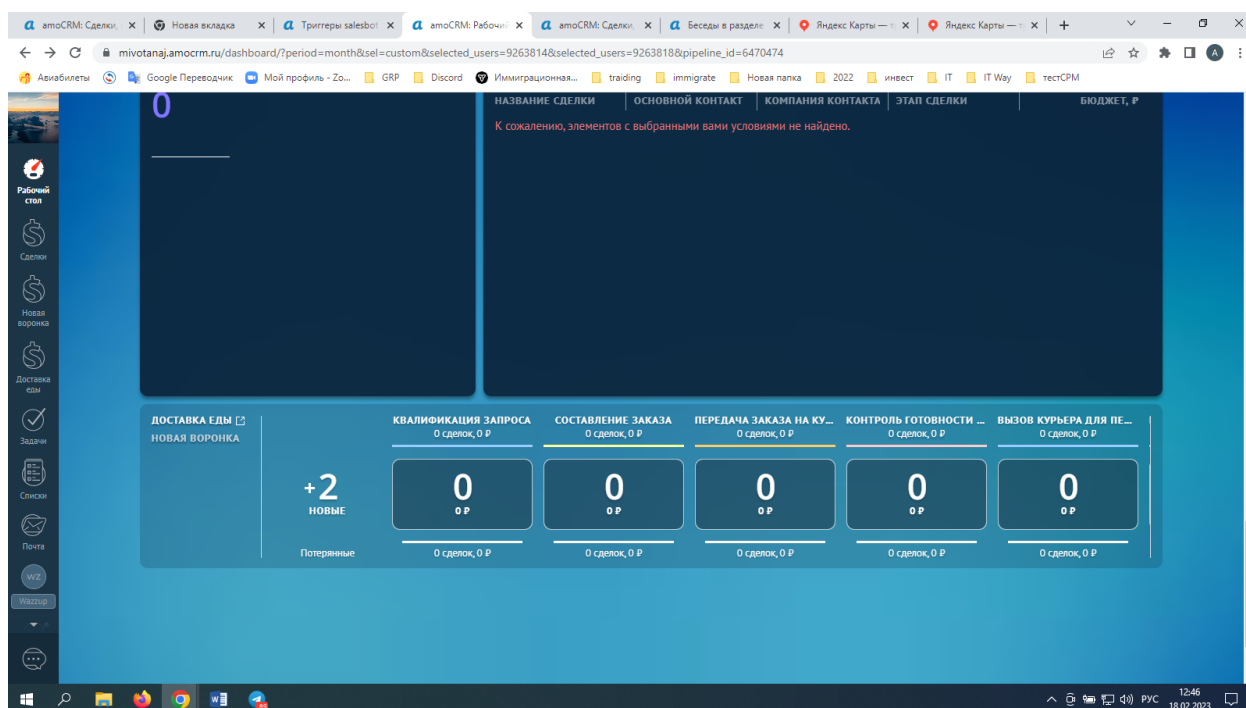
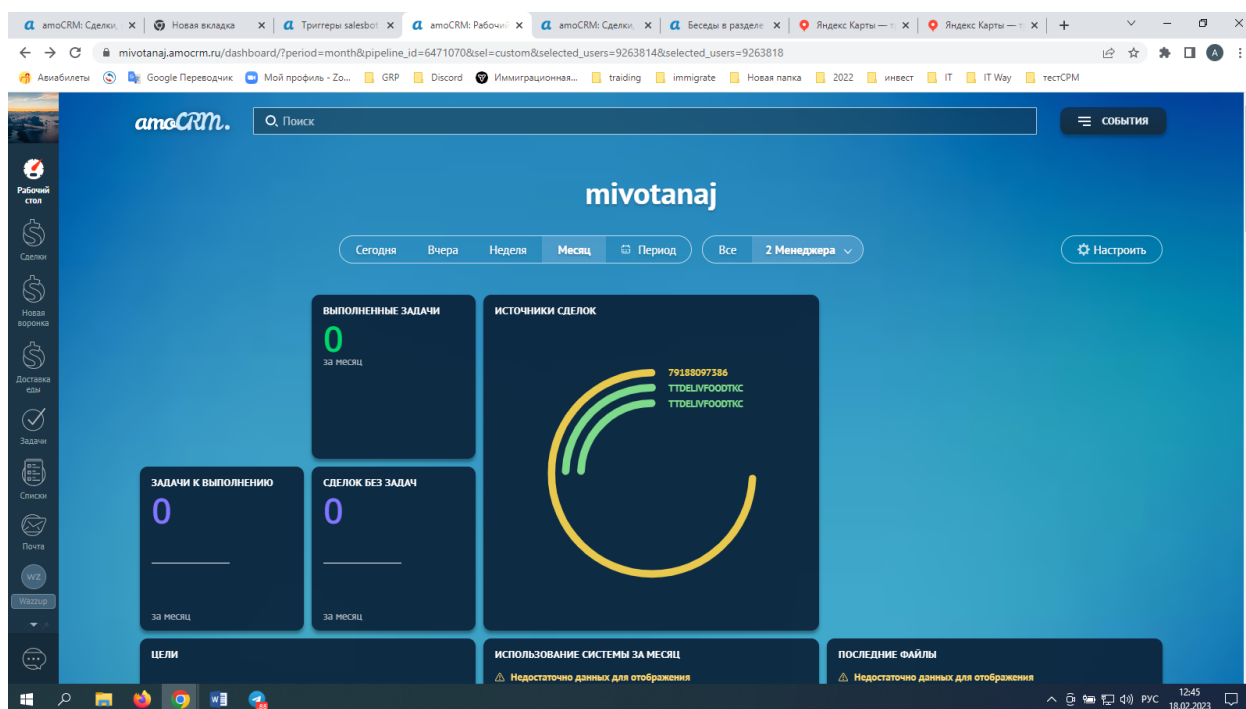


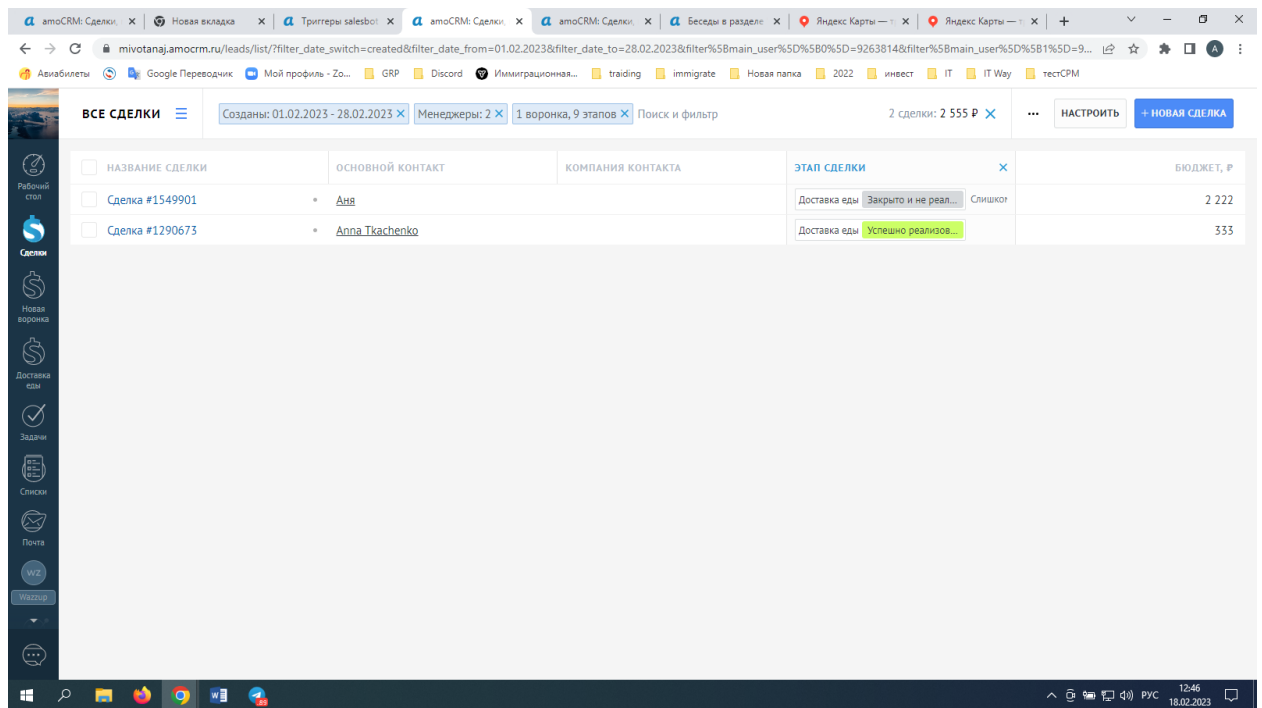
Также необходимо информировать менеджера задачей о поступлении нового обращения на этап “Неразобранное” (необходимо учесть, что в дневное время работает “Менеджер 1”, а в ночное “Менеджер 2”).

Также необходимо настроить обязательно заполнения полей согласно продвижению сделки по воронке продаж (логику выявления информации можешь продумать самостоятельно).

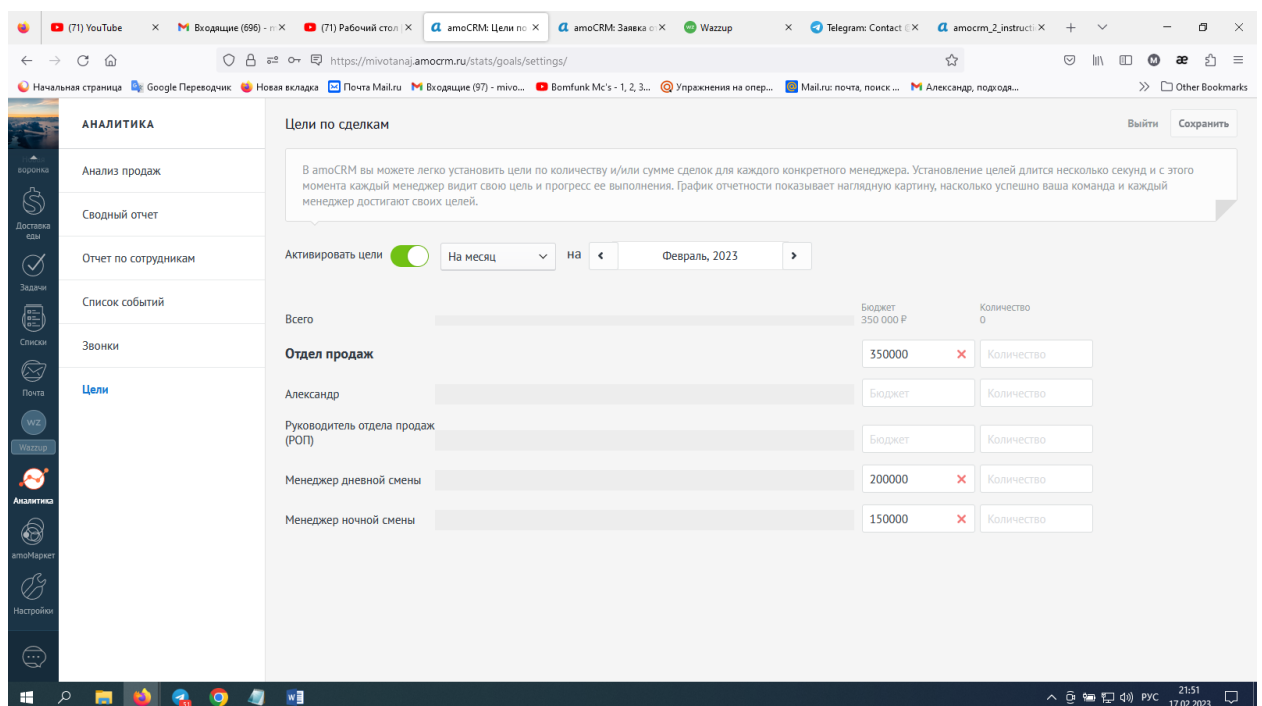
Также необходимо вывести в раздел “Рабочий стол” отчёты:

1. Кол-во обращений за месяц у “Менеджера 1” и “Менеджера 2”;
 2. Кол-во “Успешно реализованных” сделок у “Менеджера 1” и “Менеджера 2”
 3. Кол-во “Закрытых и не реализованных” сделок у “Менеджера 1” и “Менеджера 2”
- таким образом, чтобы было понятно, в каком количестве какие “Причины отказа” были указаны в данных сделках.



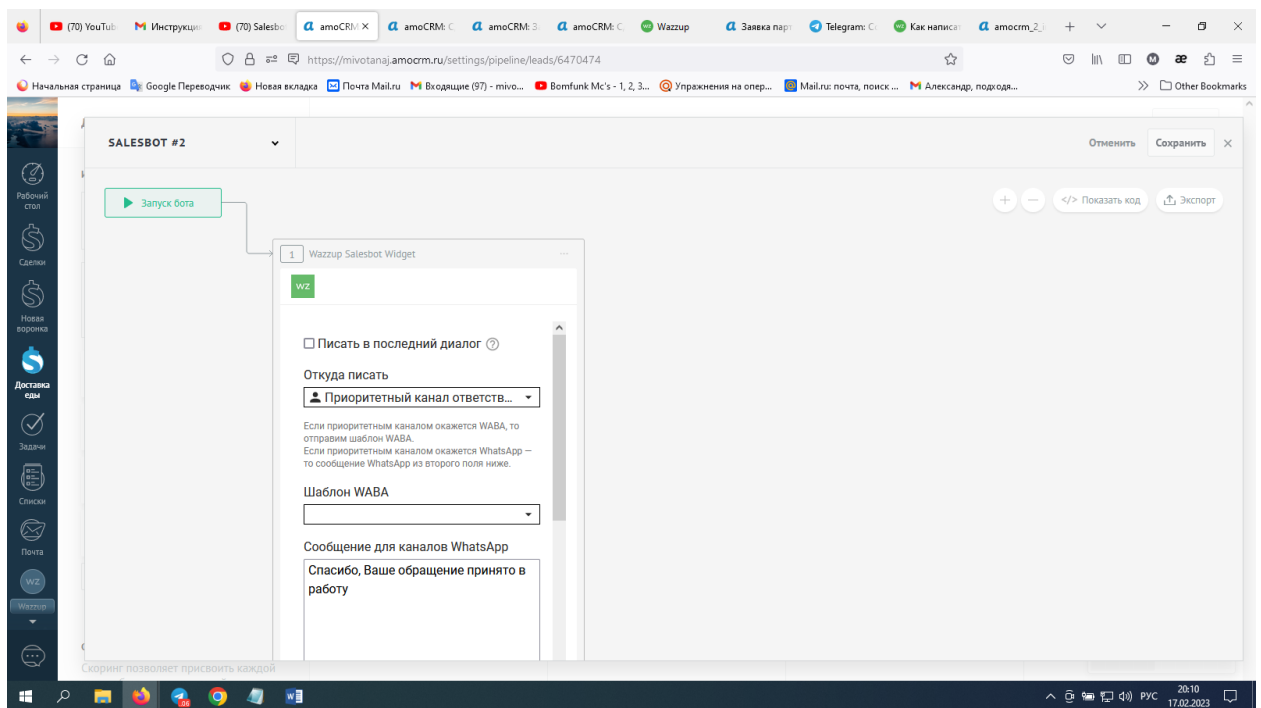
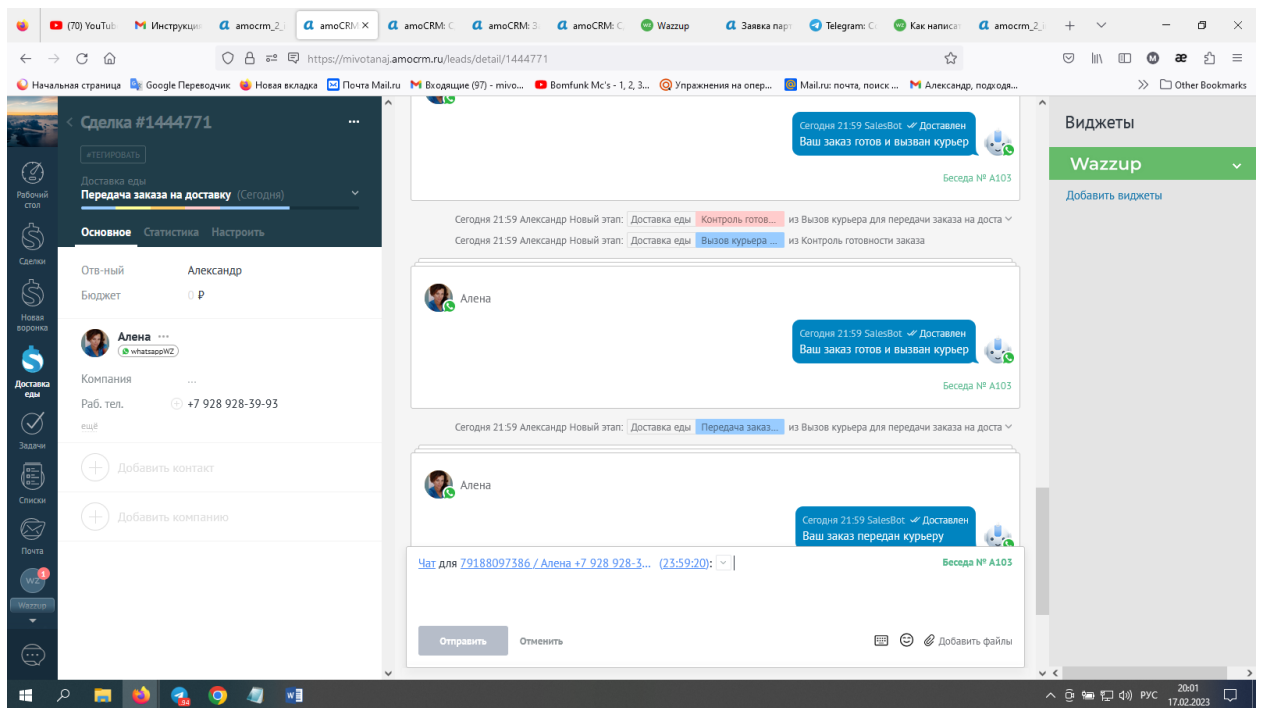


Также необходимо настроить “Цели” для “Менеджера 1” и “Менеджера 2”. “Менеджер 1” должен за месяц продавать на сумму 200 тыс. руб., а “Менеджер 2” на сумму 150 тыс. руб.



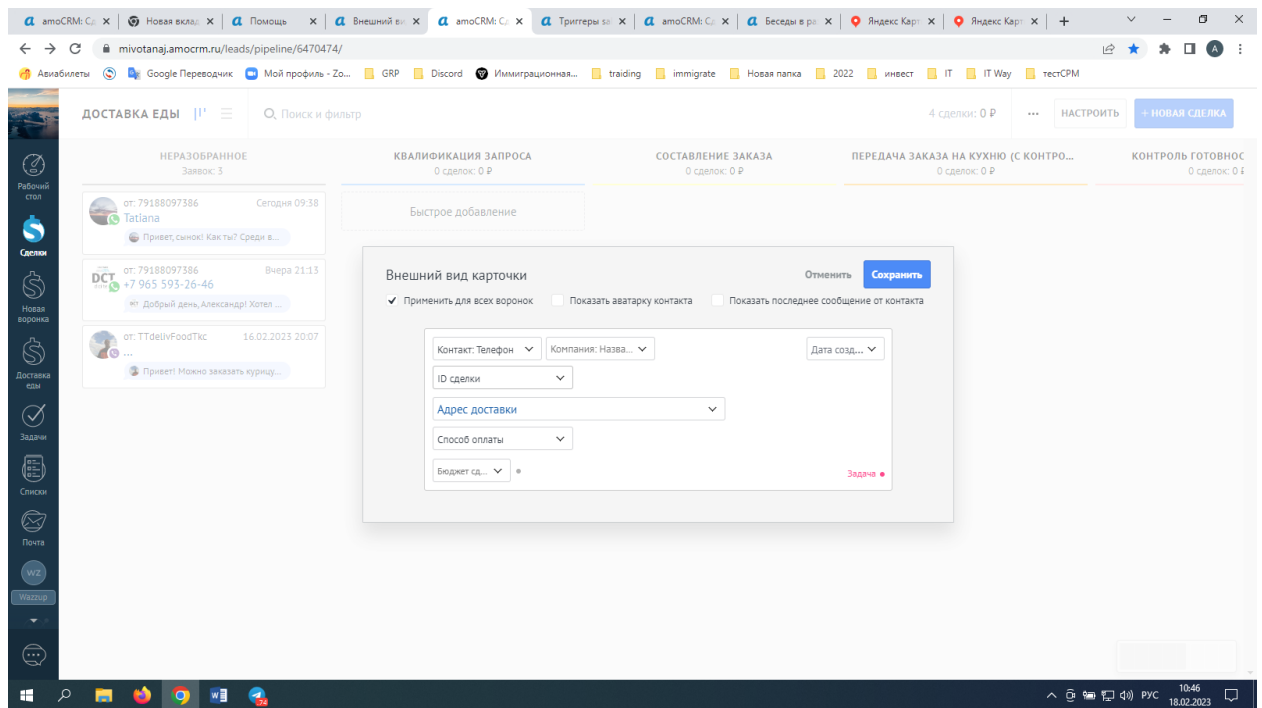
Также необходимо информировать клиента (только в WhatsApp) о:

- принятии его (нового) обращения (которое попало на этап “Неразобранное” в работу
- передаче заказа на кухню
- готовности заказа и вызове курьера
- передаче заказа курьеру

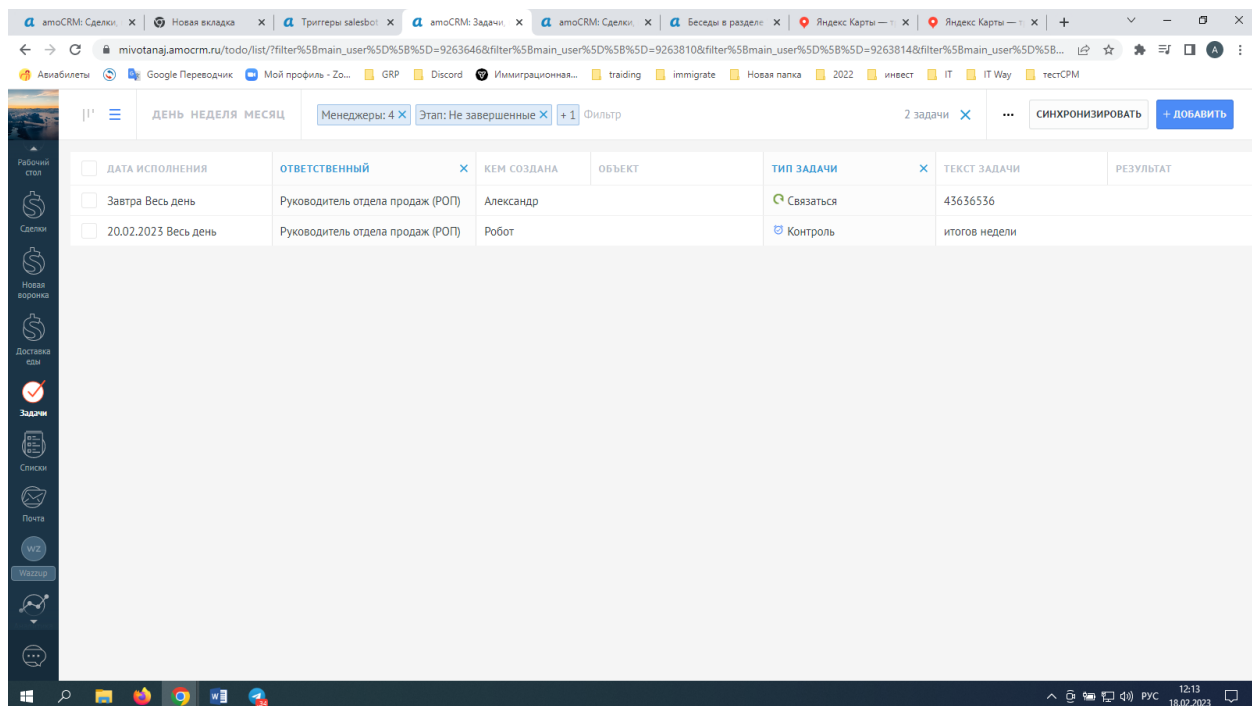


Также необходимо настроить:

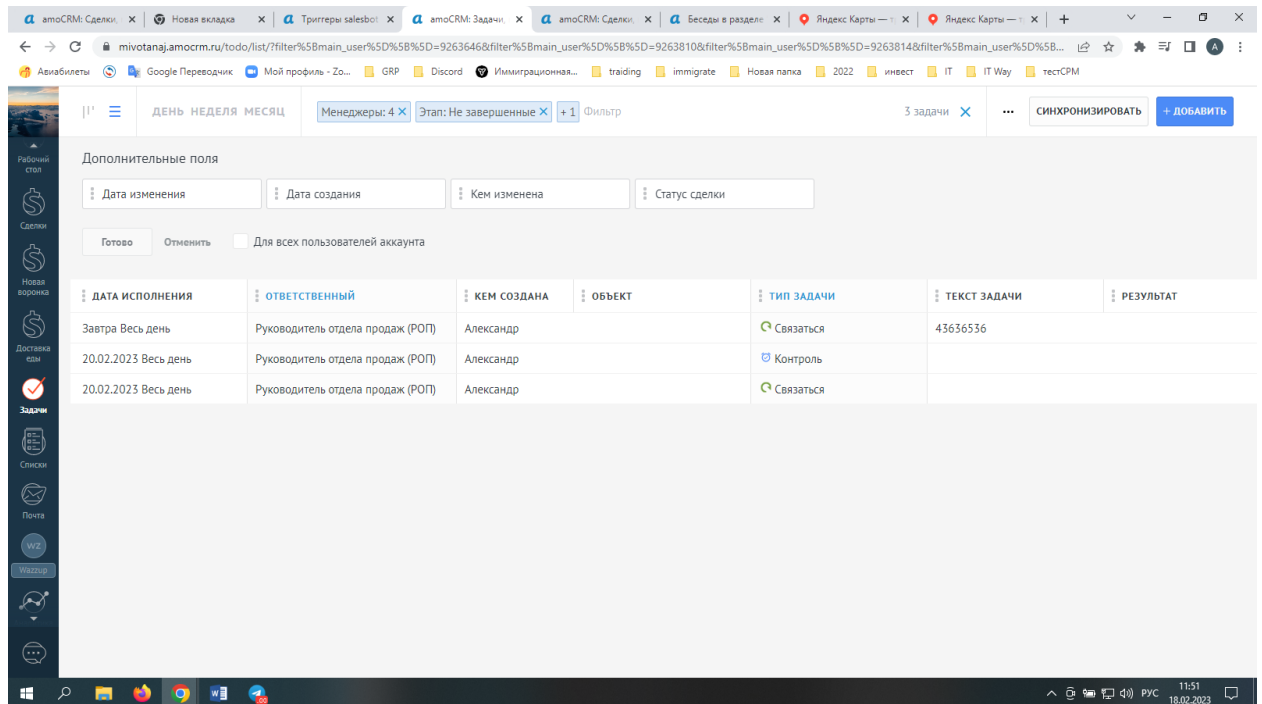
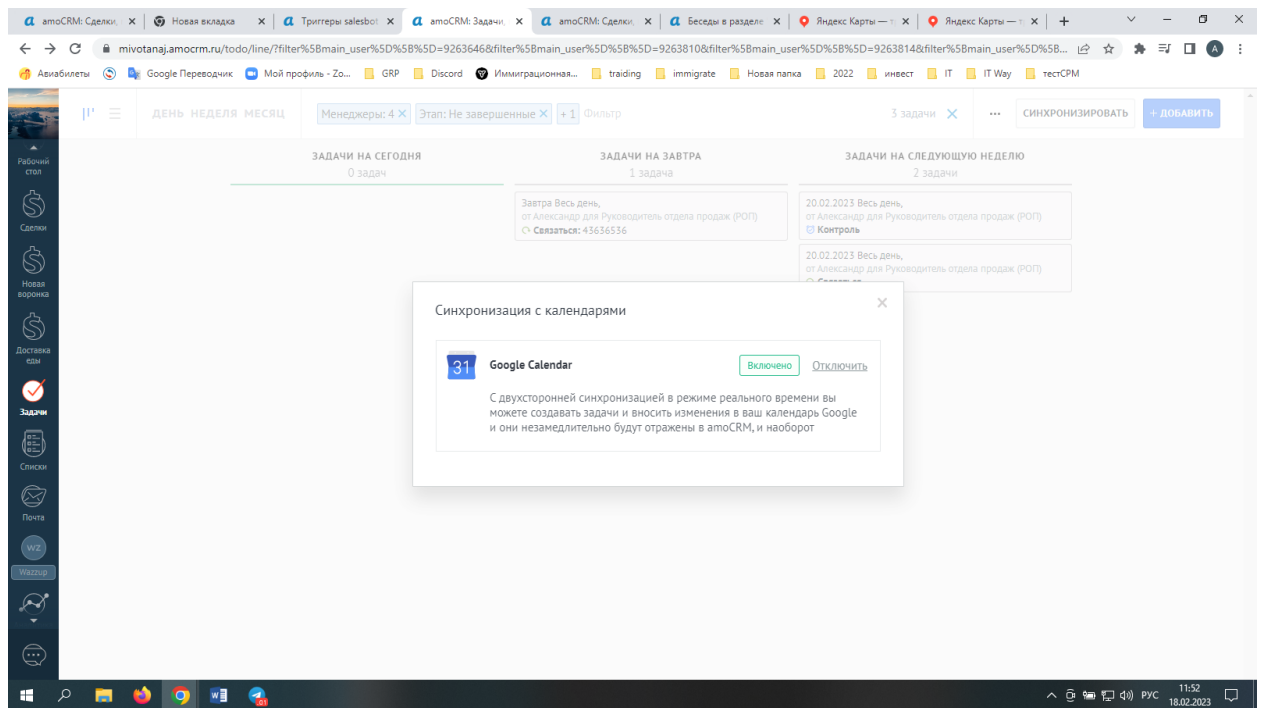
1. Внешний вид карточки сделки



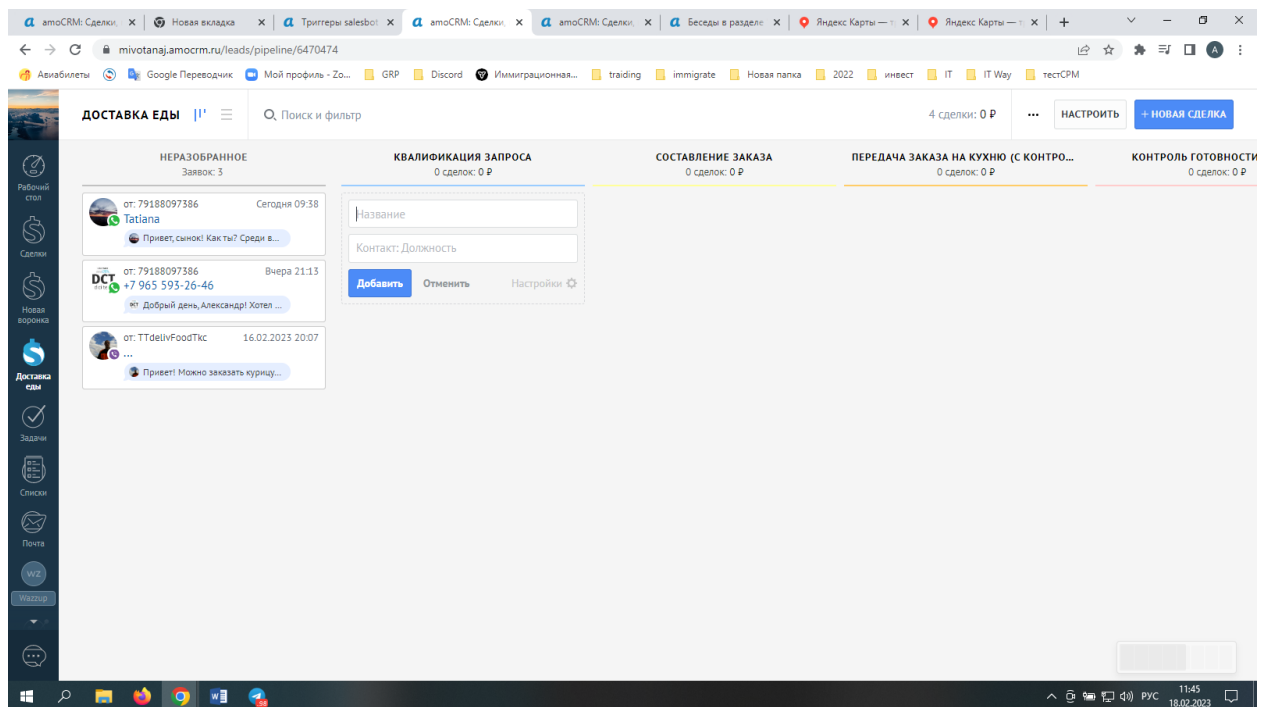
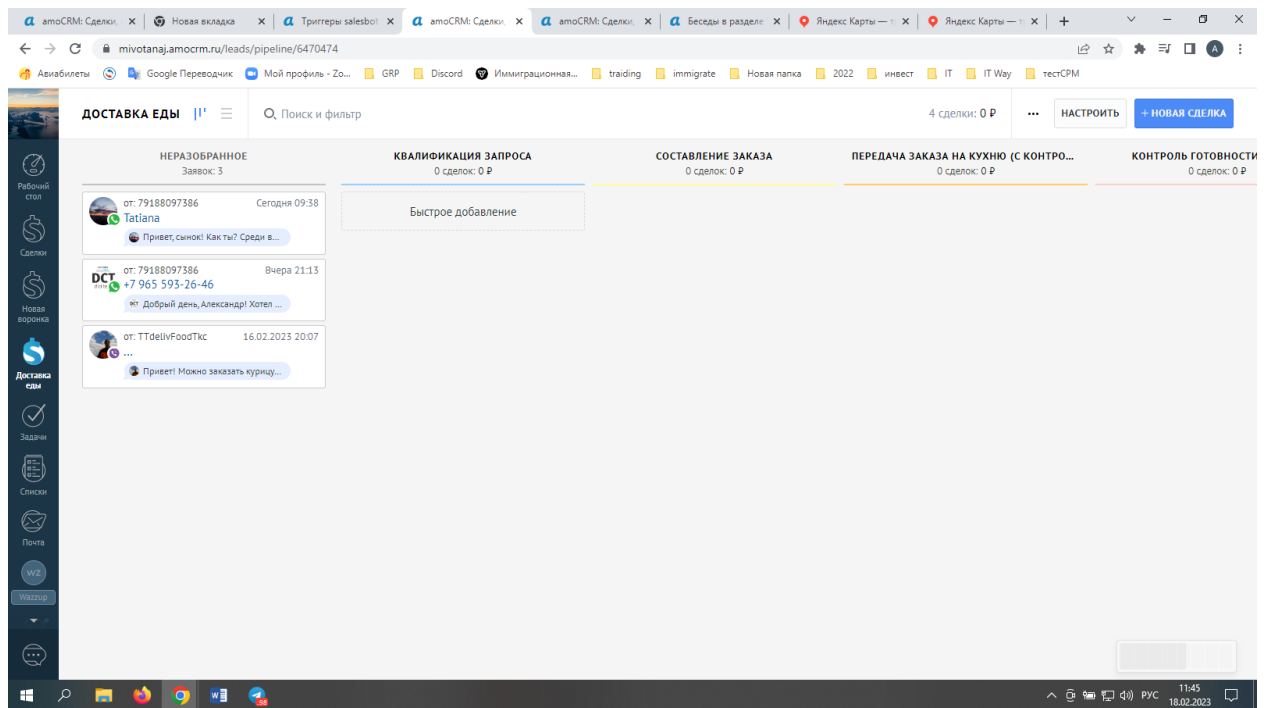
2. Внешний вид карточки задачи



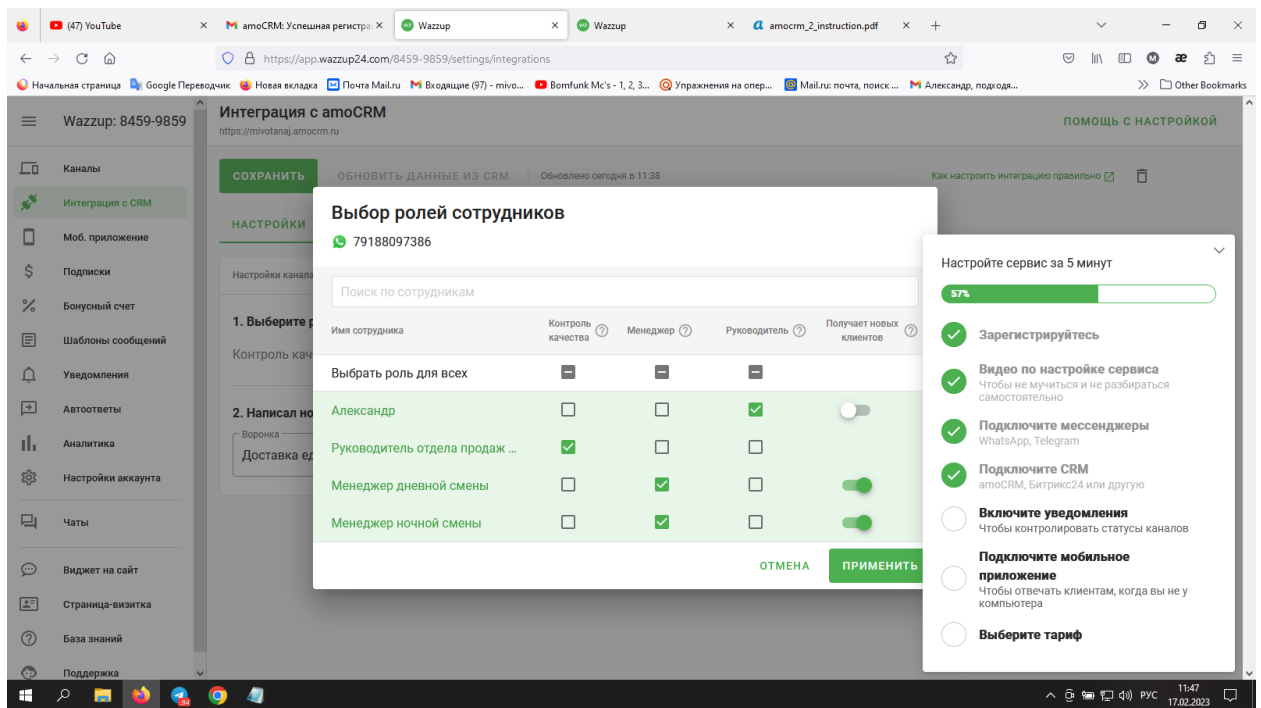
3. Автообновление сделок и задач



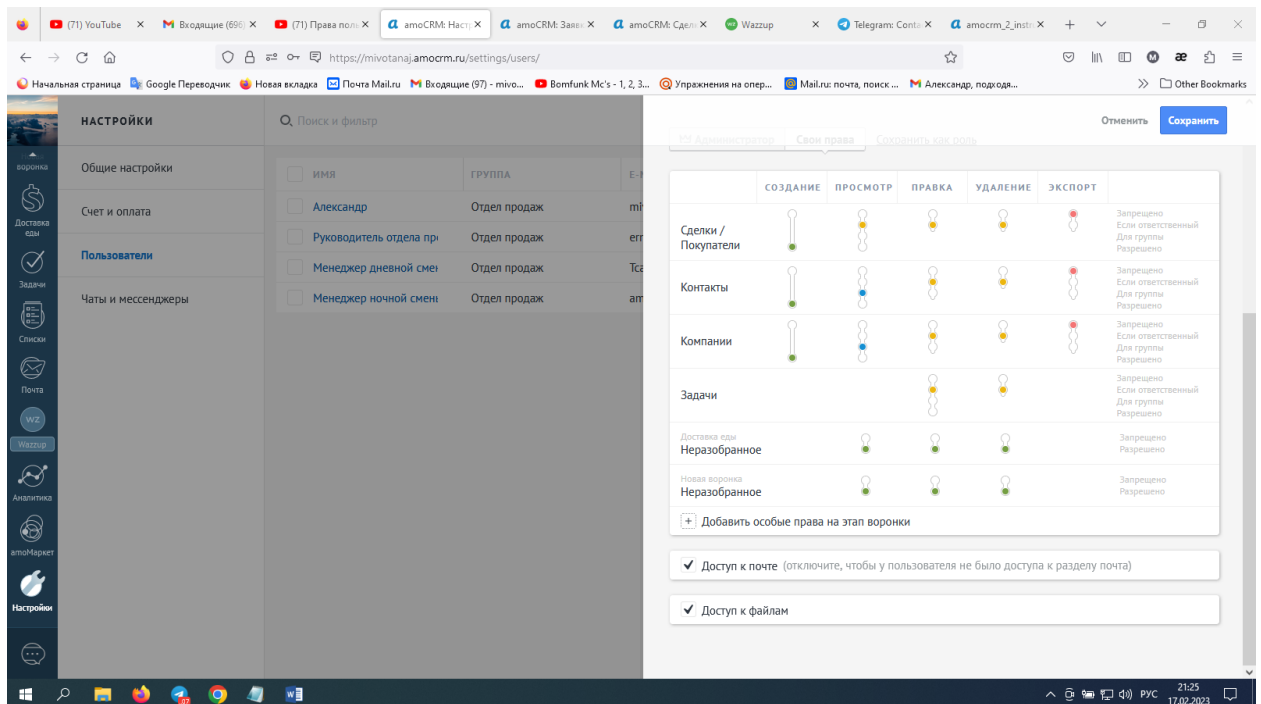
4. Быстрое добавление сделки таким образом, чтобы при ручном создании сделки менеджеру необходимо было заполнять:
- имя клиента
 - номер телефона



5. Таблицу (при визуализации воронки списком) таким образом, чтобы РОП (и никто кроме него) сразу видел:

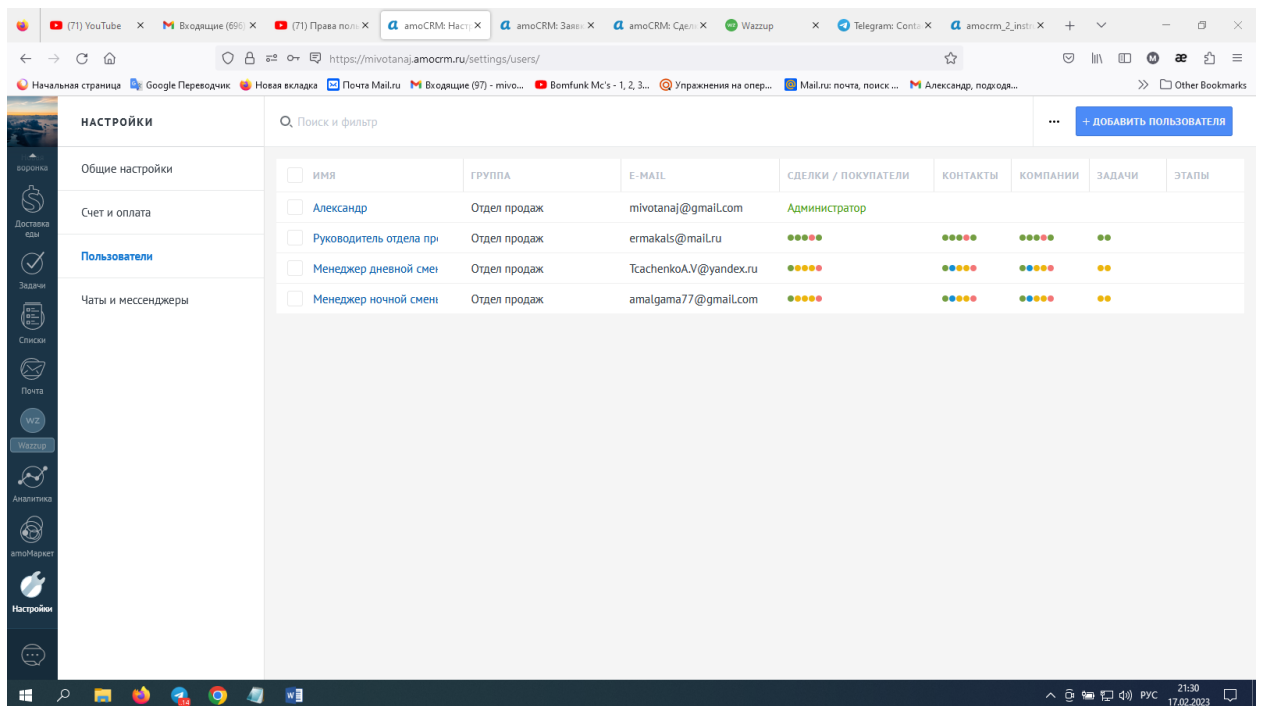


- название сделки
- имя контакта
- дату создания сделки
- статус сделки
- ответственного
- бюджет
- дату и время доставки
- способ оплаты
- адрес доставки



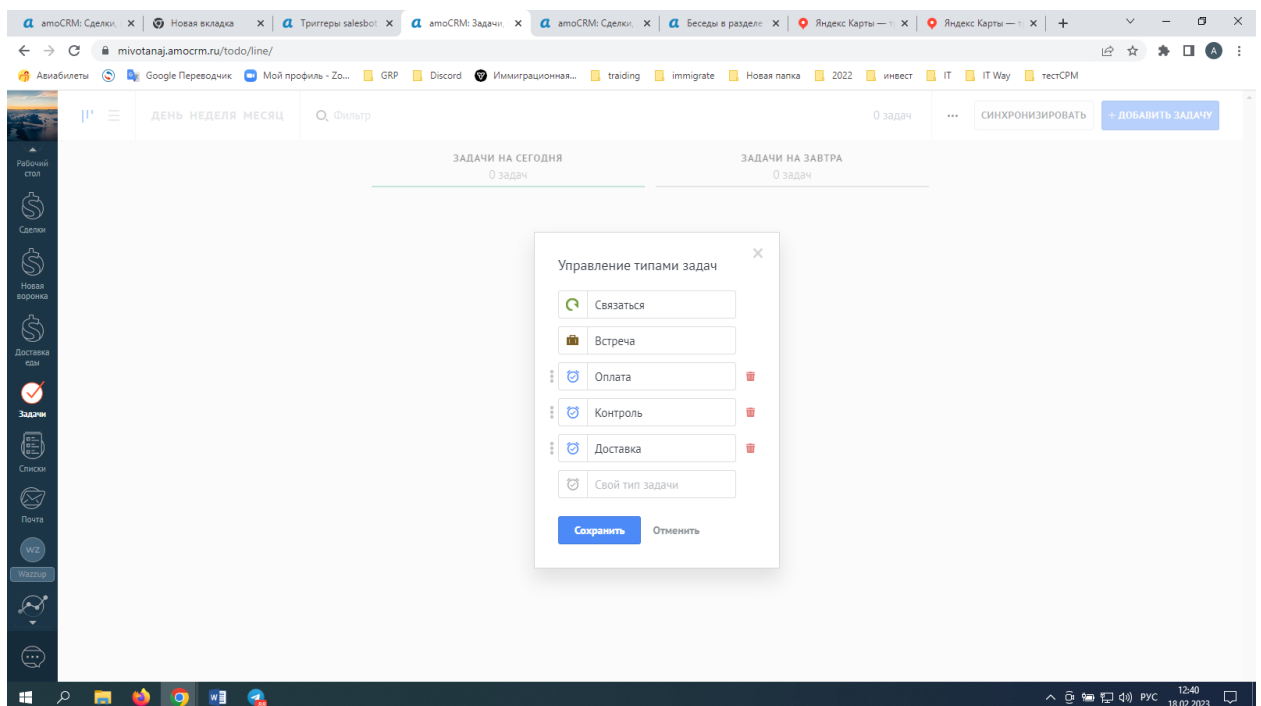
6. Отображение левого (бокового меню) для менеджеров таким образом, чтобы они видели только:
- раздел сделки

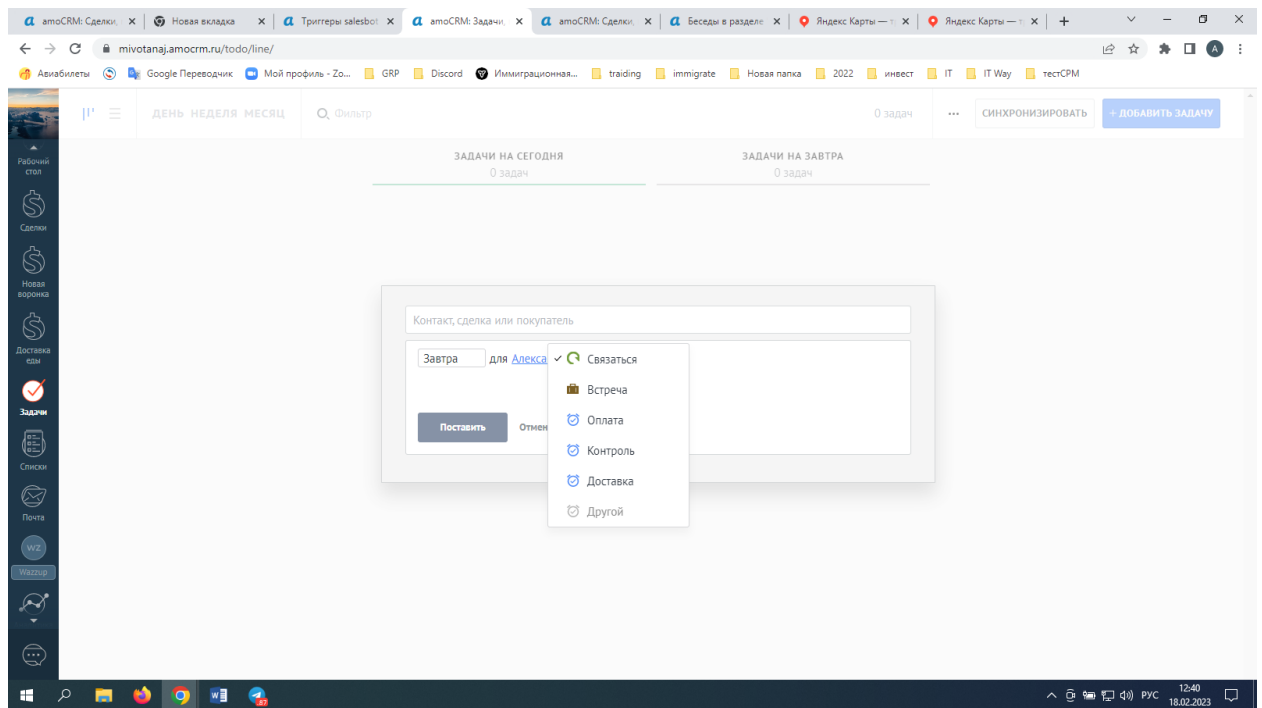
- раздел задачи
- раздел “Контакты”



7. Типы задач

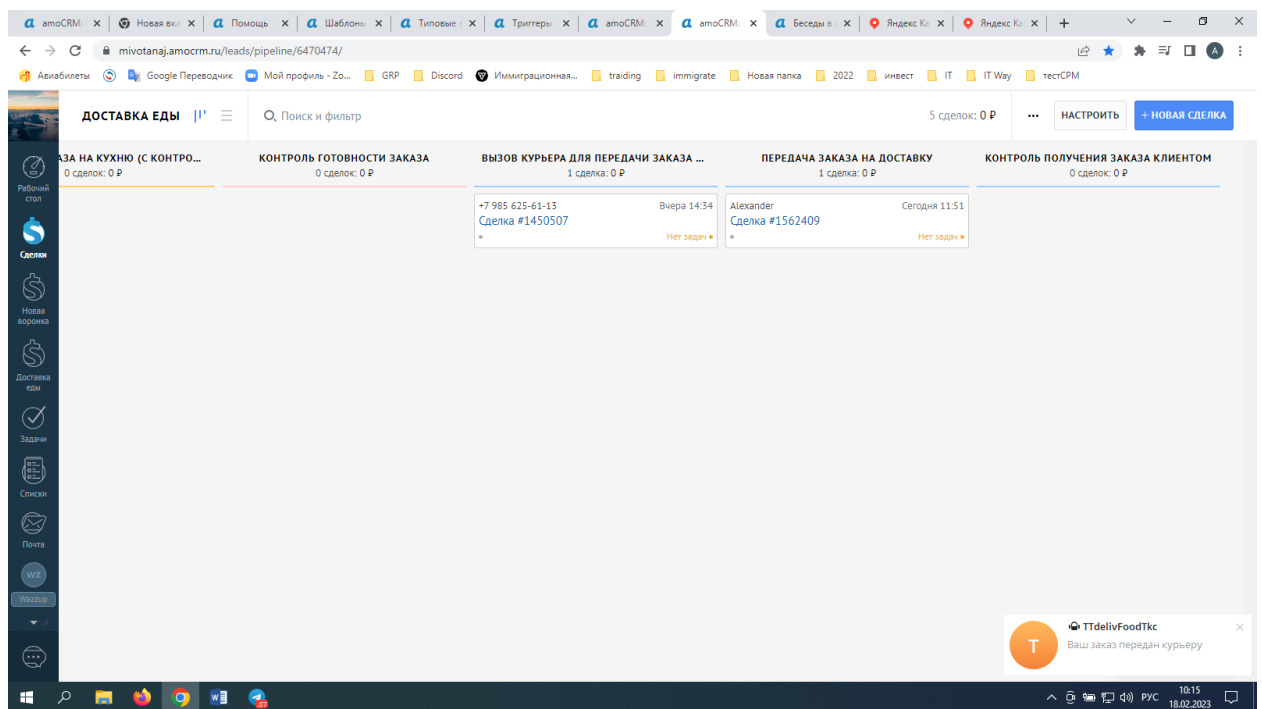
- Оплата
- Контроль
- Доставка





Больше чем требовалось в задании:

Написал ботов которые информируют клиентов в других мессенджерах:



АмoCRM: x

Новая вк: x

Помощь: x

Шаблоны: x

Типовые: x

Триггеры: x

АмoCRM: x

АмoCRM: x

Беседы в: x

Яндекс Ки: x

Яндекс Ки: x

+

← →

mivotanaj.amocrm.ru/settings/pipeline/leads/6470474

Авиабилеты Google Переводчик Мой профиль - Zo... GRP Discord Иммиграционная... trading immigrate Новая папка 2022 инвест IT IT Way тестCRM

ДОСТАВКА ЕДЫ

ИСТОЧНИКИ СДЕЛОК

Неразобранное

Поступившие запросы в виде заявок в статус "Неразобранное"

Контроль дублей

Установите параметры проверки входящей заявки на дубль

Настроить правила

Форма #1676548835

Конструктор форм

TtdelivFoodTkc

Мессенджер

TtdelivFoodTkc

Мессенджер

WZ 79188097386

Виджет

+ Добавить

СКОРИНГ

Скоринг позволяет присвоить каждой сделке балл, показывающий

Выйти Сохранить

НЕРАЗОБРАННОЕ

После создания в этапе

Запуск Salesbot: Salesbot #2

После перехода или создания в этапе

Запуск Salesbot: заказ принят в работу

Пн - Вс с 10:00 до 23:30

После перехода или создания в этапе

Запуск Salesbot: в нерабочем для дневно

Для всех сделок, у которых:

Добавить условие

Выполнить: После перехода или создания в этапе

Сообщение будет отправлено контакту, если у него есть социальный профиль

Работает: Пн - Вс с 10:00 до 23:30;

Оставлять сообщение непрочитанным

Сообщения, на которые ответил Salebot будут помечаться как неотвеченные

Salesbot Изменить

в нерабочем для дневно или + Создать нового бота

КВАЛИФИКАЦИЯ ЗАПРОСА

СОСТАВЛЕНИЕ ЗАКАЗА

ПЕРЕДАЧА ЗАКАЗА НА КУХНЮ (С КОНТРО.

После создания в этапе

Запуск Salesbot: Salesbot #3

После перехода или создания в этапе

Запуск Salesbot: Salesbot #7

+ Добавить триггер

Рабочий стол

Ссылки

Новая версия

Доставка еды

Задачи

Списки

Почта

WZ

Настройка

10:33

18.02.2023

РУС

11:16 | 1,2 КБ/с

78



TTdelivFoodTkc
бот



18 февраля

/start 09:51 ✓✓

Еду хочу 09:51 ✓✓

Ваш заказ передан на кухню 10:07

Ваш заказ готов, курьер вызван 10:12

Ваш заказ передан курьеру 10:15



Сообщение



mivotanaj