

Процесс управления лидом

Работа по процессу управления лидом

Версия 8.0



Эта документация предоставляется с ограничениями на использование и защищена законами об интеллектуальной собственности. За исключением случаев, прямо разрешенных в вашем лицензионном соглашении или разрешенных законом, вы не можете использовать, копировать, воспроизводить, переводить, транслировать, изменять, лицензировать, передавать, распространять, демонстрировать, выполнять, публиковать или отображать любую часть в любой форме или посредством любые значения. Обратный инжиниринг, дизассемблирование или декомпиляция этой документации, если это не требуется по закону для взаимодействия, запрещены.

Информация, содержащаяся в данном документе, может быть изменена без предварительного уведомления и не может гарантировать отсутствие ошибок. Если вы обнаружите какие-либо ошибки, сообщите нам о них в письменной форме.

Содержание

Работа по процессу управления лидом	4
Квалификация лида	4
Распределение лида	5
Перевод лида в продажу	5
Ожидание продажи	7


Работа по процессу управления лидом

ПРОДУКТЫ: **MARKETING** **SALES ENTERPRISE** **SALES COMMERCE** **SALES TEAM**

Используйте лучшие практики и увеличивайте шансы конвертировать лид в продажу, следуя шагам **процесса управления лидом**.

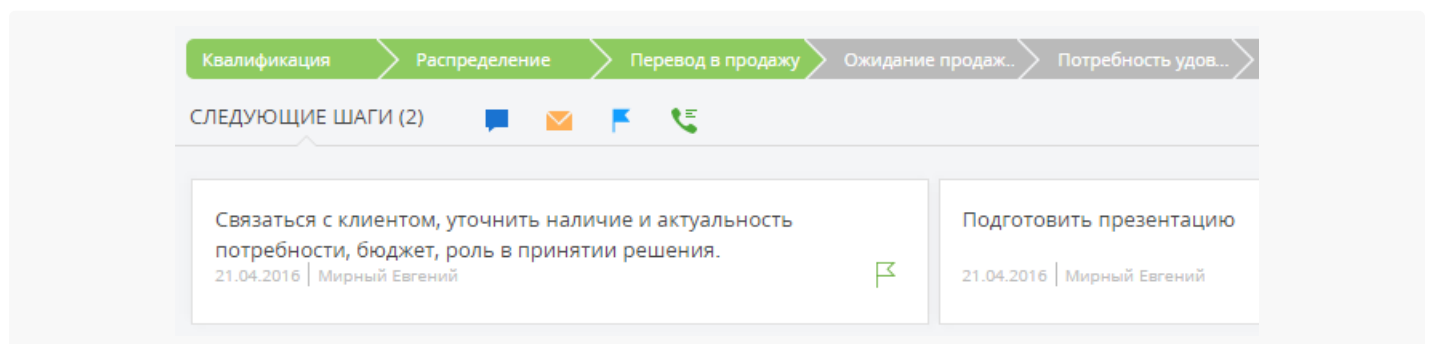
Работа по процессу предполагает ведение лида по стадиям, начиная с квалификации. При этом в системе могут создаваться активности и открываться другие страницы. От результата выполнения активностей зависит, по какому сценарию процесс будет продвигаться далее.

Особенности работы по процессу:

- В ходе работы над процессом система автоматически создаст связанные активности и подскажет следующие действия.
- Для ведения лида по процессу или кейсу используйте **индикатор стадий** и **панель действий**, которые находятся в верхней части страницы лида (Рис. 1).
- С помощью индикатора стадий вы можете перейти к любой стадии кейса, пропустив неактуальную стадию или вернувшись на один из предыдущих этапов работы с лидом.
- Прямо со страницы лида, на панели действий, можно работать с активностями, которые создаются в процессе управления лидом.
- Детали потребности, история работы с лидом и другая необходимая информация доступны в блоке вкладок.
- В ходе работы используйте подсказки, отображаемые при наведении курсора на значок .

Детальную информацию о выполнении шагов процесса можно просмотреть в библиотеке процессов.

Рис. 1 — Продвижение по процессу управления лидом



Чтобы начать работу по процессу, нажмите на кнопку [*Квалифицировать*], которая отображается в реестре при выборе записи лида либо странице нового лида.

Квалификация лида

Стадия квалификации лида предназначена для проверки полноты информации о контакте и контрагенте, с которыми связан лид. Стадия начинается после [сохранения информации о лиде](#).

- Если вы уверены, что для дальнейшей работы с лидом достаточно информации, то квалифицируйте лид, не переходя на его страницу. Для этого выберите запись в реестре и нажмите на кнопку [*Квалифицировать*].
- Если данные о связанных с лидом контакте и контрагенте требуют проверки и дополнения, то нажмите кнопку [*Открыть*], которая отображается при выборе записи лида в реестре, и заполните информационные блоки — профили контакта и контрагента. В профилях можно как добавить новые записи контрагента или контакта, так и выбрать их из существующих. Дополните информацию, например, данными о номерах телефонов, web-сайте. После проверки и ввода всех необходимых данных на странице нажмите кнопку [*Квалифицировать*].

Если на вкладке [*Исходные данные*] вы ввели ФИО контакта или название контрагента, то на этапе квалификации в системе автоматически будет создана запись нового контакта или контрагента.

- Если информация о клиенте неактуальна, то дисквалифицируйте лид для прекращения дальнейших коммуникаций, нажав на соответствующую кнопку на панели стадий.

Распределение лида

На этой стадии назначается [ответственный](#) по дальнейшей работе с лидом и определяется стратегия возвращения. Поскольку часто ответственный по лиду назначается на стадии квалификации, то после квалификации лид переводится на стадию “Перевод в продажу”, при этом стадия “Распределение” пропускается.

При необходимости вы можете вернуться к этой стадии процесса и указать ответственных за перевод лида в продажу, а также определить дальнейшую стратегию работы с лидом. Для перехода к стадии распределения нажмите кнопку [*Распределение*] на индикаторе стадий, в верхней части страницы лида. В процессе перевода лида на данную стадию будет создана страница “Управление Лидами: Распределение”, которая отобразится на панели действий. Нажав кнопку [*Выполнить*], вы перейдете к странице распределения лида.

- Если интерес клиента подтвержден, то переведите лид на следующую стадию для уточнения потребности. Для этого в меню кнопки [*Распределить*] выберите команду [*Начать перевод в продажу*]. В результате лид будет переведен на стадию “Перевод в продажу”. Если на странице распределения был установлен признак [*Напоминание ответственному*], то для контакта, назначенного ответственным за перевод лида в продажу, дополнительно будет создано уведомление.
- Если в данный момент общение с клиентом не целесообразно, но у клиента сохранился отложенный интерес, то в меню кнопки [*Распределить*] выберите команду [*Продолжить возвращение*]. В результате лид останется на стадии распределения, в дальнейшем вы сможете продолжить работу по процессу.
- Если же вы получили достоверную информацию об отсутствии у клиента интереса к данной потребности, выберите результат [*Потребность отсутствует*]. Лид будет переведен на стадию “Потребность отсутствует”, работа по процессу с этим лидом будет прекращена.

Перевод лида в продажу

Перевод лида на данную стадию происходит автоматически после его квалификации. На этом этапе необходимо связаться с клиентом и уточнить детали сделки. Оценив потенциал клиента, вы сможете передать его в работу определенному менеджеру по продажам с учетом квалификации и специализации менеджера. В результате можно запустить продажу или оформить заказ по данному клиенту. Если у

клиента сохранился отложенный интерес, то вы можете вернуть лид на распределение для продолжения взращивания.

Уточнить параметры лида

В Creatio на этой стадии создается задача с заголовком “Связаться с клиентом, уточнить наличие и актуальность потребности, бюджет, параметры, роль в принятии решения”, которая отображается на панели действий.

Выполните задачу, нажав на ее заголовок либо на кнопку [*Выполнить*] в теле задачи.

После выполнения задачи на вкладке [*Основная информация*] страницы задачи выберите нужный результат и нажмите кнопку [*Сохранить*].

От результата выполнения задачи зависит дальнейший ход процесса. Например, если вы используете приложение Sales Creatio, commerce edition или Sales Creatio, enterprise edition, то в случае готовности клиента к заказу можете установить результат задачи “**Оформить заказ**”. На странице лида в этом случае устанавливается зрелость потребности “**Готов к продаже**”.

Перевести в продажу

Если вы готовы стартовать продажу по клиенту, то установите результат задачи “**Перевести в продажу**”. Система предложит ввести дополнительный комментарий по продаже, после чего сформируется новая задача для внесения информации, необходимой для перевода лида в продажу.

В ходе ее выполнения заполните следующие поля на странице задачи:

1. [*Бюджет, б.в*] — ожидаемый бюджет продажи в базовой валюте.
2. [*Направление в продаже*] — подразделение, которое будет вести продажу. Например, отдел прямых продаж или отдел партнерских продаж.
3. [*Дата и время встречи*] — назначенная дата и время ближайшей встречи с клиентом.
4. [*Дата принятия решения*] — ожидаемая дата и время принятия клиентом решения по продаже.

Поля [*Тип Потребности*], [*Ответственный*] и [*Комментарий*] будут заполнены автоматически. В поле [*Комментарий*] отобразится информация, указанная в поле [*Результат подробно*] задачи по переводу лида в продажу. После сохранения страницы указанный комментарий можно просмотреть в ленте лида.

Введенные данные отобразятся в группе полей [*Перевод в продажу*] на вкладке [*История*] страницы лида. Впоследствии вы сможете их отредактировать.

После сохранения страницы в ленту лида добавляется комментарий по продаже. Лид переводится на стадию “Ожидание продажи”. На странице лида устанавливается зрелость потребности “**Готов к продаже**”.

Вернуть на распределение

Если в данный момент потребность клиента отсутствует, но с ним можно продолжить коммуникации и перспектива заключения сделки сохраняется, то выберите результат выполнения задачи “**Вернуть на распределение**”. При этом лид возвращается на стадию “Распределение”, а на странице лида устанавливается зрелость потребности “Проявлен интерес”.

Отложить работу с лидом

Если требуется отложить выполнение задачи на определенный период, то укажите результат **“Перенесена”**. Лид остается на стадии “Перевод в продажу”. При этом будет создана новая задача по переводу лида в продажу.

Если по результатам общения с клиентом его потребность не подтверждена, то установите результат выполнения задачи **“Интерес отсутствует”**. При этом на странице лида устанавливается зрелость потребности “Отсутствует интерес”. Лид остается на стадии “Перевод в продажу”. В дальнейшем, при возобновлении потребности клиента, вы сможете продолжить работу по процессу.

Ожидание продажи

На данной стадии работа по процессу управления лидом завершается. Если вы используете приложение Sales Creatio, commerce edition или Sales Creatio, enterprise edition, то в разделе [Продажи] будет создана продажа на основании лида. По данной продаже стартует [процесс корпоративных продаж](#). В дальнейшем при успешном завершении процесса корпоративных продаж лид переводится на конечную стадию — **“Потребность удовлетворена”**.