

# Лиды

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

<b>Создать лид</b>	<b>4</b>
<b>Работа по процессу управления лидом</b>	<b>5</b>
Квалификация лида	6
Распределение лида	6
Перевод лида в продажу	7
Ожидание продажи	8
<b>Поиск дублей лидов</b>	<b>8</b>
<b>Предиктивный скоринг лидов</b>	<b>9</b>
Запуск предиктивного скоринга лидов	10
Какие данные учитываются при определении предиктивного рейтинга	11
<b>Часто задаваемые вопросы по лидам</b>	<b>12</b>
Как устанавливается ответственный по лиду?	12
Для чего используется действие “Продолжить возвращение”?	12
В чем разница между источником и каналом привлечения лида?	13
В чем отличие полей [Контрагент] и [Название контрагента] на странице лида?	13
Какая логика автоматического создания контактов?	13
Какие данные со страницы лида попадают на страницу контакта?	14
Как работает поиск контактов и контрагентов при квалификации лида?	14
Как запускается бизнес-процесс управления лидом?	15
Как отключить базовый подпроцесс?	15
Как изменить стандартный процесс управления лидом? Как добавить или изменить стадии процесса?	15
Как работает поиск дублей лидов?	16

# Создать лид

ПРОДУКТЫ: [MARKETING](#) [SALES ENTERPRISE](#) [SALES COMMERCE](#) [SALES TEAM](#)

Лид (lead) — это факт потребности клиента в ваших товарах или услугах. Например, основанием для создания лида является регистрация новых посетителей на вашем веб-сайте, получение вами визиток заинтересованных лиц во время проведенной выставки, звонок от контактного лица, ранее интересовавшегося вашими услугами. Работайте как с данными тех клиентов, которые уже готовы к сделке, так и тех, которым потребуется дополнительное время, чтобы решиться на покупку.

В Creatio лид может создаваться несколькими способами:

- вручную в разделе [ *Лиды* ];
- [импортировать](#) из файла Excel;
- автоматически при посещении [посадочной страницы](#) потенциальным клиентом.

**На заметку.** Если в Creatio в записи лендинга установлен признак [ *Создавать контакт* ], то при заполнении клиентом формы этого лендинга в Creatio будет автоматически создаваться не только лид, но и контакт.

В разделе [ *Лиды* ] вы можете вести весь процесс взращивания лидов — от первого факта заинтересованности до перевода лида в продажу.

Для создания лида вручную:

1. Перейдите в раздел [ *Лиды* ].
2. Нажмите кнопку [ *Добавить лид* ].
3. Заполните поля в мини-карточке:
  - a. [ *Тип потребности* ]. Поле является обязательным для заполнения.
  - b. [ *Название контрагента* ].
  - c. [ *ФИО контакта* ].
  - d. [ *Email* ].
  - e. [ *Мобильный телефон* ].

Вы всегда можете добавить информацию о лиде позднее.

4. Нажмите кнопку [ *Сохранить* ] ([Рис. 1](#)).

Рис. 1 — Продвижение по процессу управления лидом

В результате новая запись будет добавлена в реестр раздела [ *Лиды* ].

## 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**.

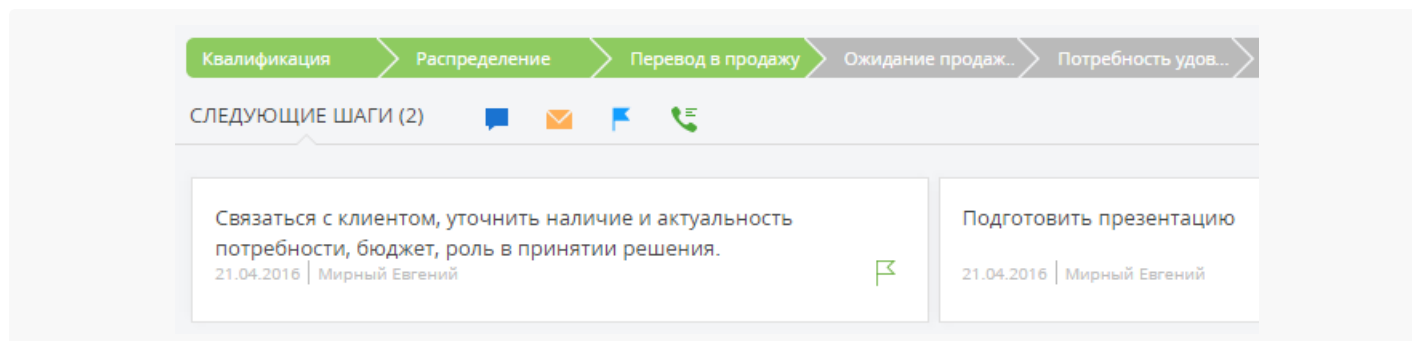
Работа по процессу предполагает ведение лида по стадиям, начиная с квалификации. При этом в системе могут создаваться активности и открываться другие страницы. От результата выполнения активностей зависит, по какому сценарию процесс будет продвигаться далее.

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 возвращения.

## 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**”.

# Поиск дублей лидов

ПРОДУКТЫ: [MARKETING](#) [SALES ENTERPRISE](#) [SALES COMMERCE](#) [SALES TEAM](#)

Поиск дублей лидов помогает оперативно получить информацию о схожих потребностях ваших клиентов для разработки тактики последующего взращивания лида и вовремя дисквалифицировать дублированные лиды. В отличие от поиска дублей контактов и контрагентов, поиск дублей лидов не запускается вручную, а выполняется автоматически при создании нового лида. Его результаты отображаются автоматически на детали [ *Похожие лиды* ] страницы лида. Слияние дублей в разделе [ *Лиды* ] не предусмотрено, так как схожие потребности могут возникнуть у ваших клиентов в разные периоды времени.



Поиск дублей лидов в Creatio выполняется согласно правил поиска дублей, объединенных в группу “Похожие лиды”. Чтобы включить или отключить действие отдельных преднастроенных правил:


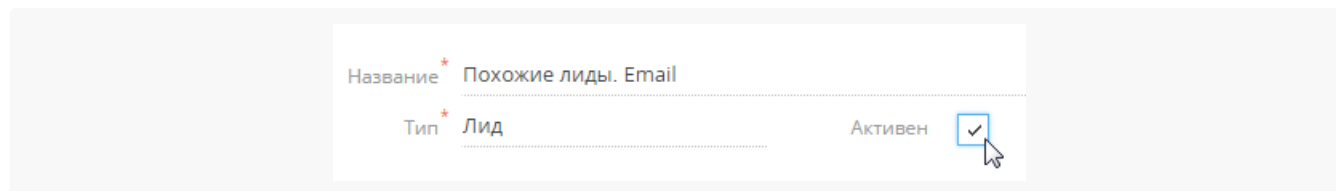
1. Перейдите в дизайнер системы по кнопке .
2. Перейдите по ссылке [ *Правила поиска дублей* ].
3. В меню “Фильтр” выберите [ *Показать группы* ].
4. В списке групп выберите группу “Похожие лиды”. В реестре отобразится перечень преднастроенных правил поиска дублей лидов.
5. Выберите в списке правило, выполнение которого необходимо выключить или включить, и нажмите кнопку [ *Открыть* ].
6. На открывшейся странице настройки правила:
  - a. Чтобы отключить выполнение правила, снимите признак [ *Активен* ].
  - b. Чтобы включить действие правила, установите для него признак [ *Активен* ] ([Рис. 1](#)).

Рис. 1 — Активация правила поиска дублей лидов



7. Нажмите кнопку [ *Сохранить* ].

Поиск дублей лидов будет выполняться с использованием только тех правил, для которых установлен признак [ *Активен* ].

## Предиктивный скоринг лидов

ПРОДУКТЫ: [MARKETING](#) [SALES ENTERPRISE](#) [SALES COMMERCE](#) [SALES TEAM](#)

Предиктивный скоринг лидов позволяет сократить трудозатраты менеджеров на обработку неперспективных лидов и увеличить число лидов, переводимых в продажи. Прогноз выполняется для каждого квалифицированного лида и учитывает как параметры самого лида, так и историю работы с клиентом.

Предиктивный рейтинг — это инструмент [машинного обучения](#), который отображает на странице лида вероятность успешной конвертации в продажу по шкале от 1 до 100 баллов ([Рис. 1](#)).

**На заметку.** Если предиктивный рейтинг не отображается в профиле лида, то проверьте в разделе [ *Модели машинного обучения* ], что в системе активирован предиктивный скоринг лидов и есть обученный экземпляр модели.

Рис. 1 — Профиль лида с предиктивным рейтингом

Тип потребности*	Система управления продажами
Как зарегистрирован	Лендинг
Лендинг	Бесплатная версия service enterprise
Бюджет	70 000,00
Дата создания	06.03.2018 8:38
Ответственный	Мирный Евгений
Предиктивный рейтинг	<div> <span>★</span> <span>★</span> <span>★</span> <span>92</span> </div>

В зависимости от вероятности перевода лида в продажу, система различает:

- ★ ★ ★ — высокий предиктивный рейтинг (80–100 баллов);
- ★ ★ ☆ — средний предиктивный рейтинг (50–79 баллов);
- ★ ☆ ☆ — низкий предиктивный рейтинг (1–49 баллов).

Для лидов, которые еще не прошли стадию квалификации, предиктивный скоринг не выполняется, а рейтинг на странице такого лида имеет значение “0” ☆ ☆ ☆.

Предиктивный рейтинг регулярно пересчитывается, так как работа по возвращению лида оказывает постоянное влияние на вероятность его перевода в продажу. Рейтинг может быть пересчитан как в сторону повышения, так и в сторону понижения, если информация по лиду долгое время не обновлялась. Подробнее: [Настроить предиктивный скоринг](#).

## Запуск предиктивного скоринга лидов

Предиктивный скоринг лидов в системе можно запустить как для одной записи, так и для всех лидов, находящихся на стадии возвращения. Он может запускаться автоматически и вручную для выбранной записи.


### Настроить автоматический запуск предиктивного скоринга

Предиктивный скоринг лида запускается **автоматически**:

- При квалификации лида. В этом случае прогноз рейтинга выполняется только для лида, который был квалифицирован.
- Каждый день в период минимальной загрузки системы. В этом случае прогноз выполняется для всех

лидов, находящихся на стадии взращивания.

Чтобы настроить автоматический запуск прогнозирования для всех взращиваемых лидов:

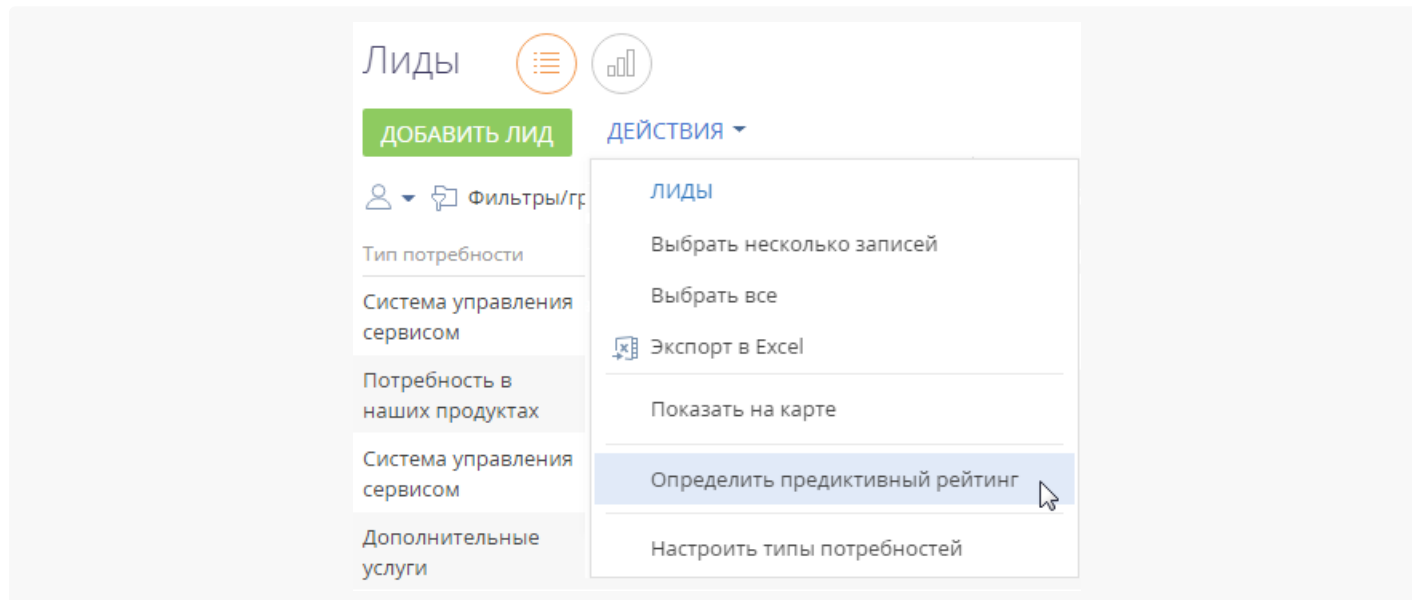
1. Перейдите в дизайнер системы по кнопке .
2. В блоке “Настройка системы” перейдите по ссылке “Модели машинного обучения”.
3. Откройте страницу модели предиктивного скоринга лидов.
4. На вкладке [ *Параметры* ] перейдите к детали [ *Настройка фонового обновления результатов прогнозирования* ] и перетащите вправо ползунок в поле [ *Выполнить фоновое обновление результатов прогнозирования в период окна обслуживания* ].

**На заметку.** Настройка временного интервала, в котором система наименее загружена и может выполнять ресурсоемкие процессы, выполняется в справочнике [ *Окна обслуживания системы* ].

## Запустить предиктивный скоринг вручную

Чтобы запустить определение предиктивного рейтинга для любого лида **вручную**, в реестре раздела [ *Лиды* ] выделите запись, для которой хотите рассчитать прогноз, и выберите действие [ *Определить предиктивный рейтинг* ] ([Рис. 1](#)).

Рис. 1 — Запуск расчета предиктивного рейтинга вручную



## Какие данные учитываются при определении предиктивного рейтинга

Для определения предиктивного рейтинга лида модель машинного обучения анализирует данные лида и связанных записей. Чтобы предиктивный скоринг учитывал всю проделанную работу, рекомендуется максимально подробно вносить в систему информацию о лиде и его взращивании.

При расчете предиктивного рейтинга модель машинного обучения учитывает следующие данные лида и связанных объектов:

- Тип потребности лида.
- Наличие квалифицированного контакта и его характеристики (роль, тип, департамент, должность, наличие мобильного телефона, наличие рабочего телефона).  
При отсутствии характеристик контакта на странице лида, система проверит, заполнены ли они на странице контакта.
- Наличие квалифицированного контрагента и его характеристики (категория, отрасль, тип, количество сотрудников, наличие веб-сайта, страна).  
При отсутствии характеристик контрагента на странице лида, система проверит, заполнены ли они на странице контрагента.
- Данные о привлечении лида (источник, канал привлечения, наличие событий сайта, лендинг).
- Агрегированные показатели лида:
  - количество дней, прошедших после квалификации лида;
  - количество лидов контакта;
  - количество лидов контакта, зарегистрированных за последние 2 недели;
  - количество звонков и email-сообщений по лиду (за месяц, за квартал, всего).
  - количество дней, прошедших с последнего звонка;
  - количество дней, прошедших с последнего email-сообщения.

Отсутствие одного или нескольких параметров из приведенного списка может оказать значительное влияние на точность предиктивного рейтинга лида.

## Часто задаваемые вопросы по лидам

ПРОДУКТЫ: [MARKETING](#) [SALES ENTERPRISE](#) [SALES COMMERCE](#) [SALES TEAM](#)

### Как устанавливается ответственный по лиду?

Распределение лида является действием по назначению ответственного за работу с данным лидом: уточнение потребности, принятие решения о необходимости продолжить возвращение или о переводе лида в продажу.

В процессе управления лидом данное действие не является обязательным и может быть выполнено на любом этапе работы с лидом, кроме финальных (“Ожидание продажи” и “Потребность удовлетворена”).

Поскольку назначение ответственного не является обязательным действием, этап “Распределение” пропускается, и после квалификации лид переходит на этап “Перевод в продажу”. При этом вы можете вернуться к распределению лида, нажав на соответствующую стадию на индикаторе стадий (находится в верхней части страницы лида), либо перейти на вкладку [ *История* ] и указать ответственного контакта на детали [ *Распределение лида* ].

### Для чего используется действие “Продолжить возвращение”?

Решение перевести лид в продажу или продолжить возвращение принимается на основании того, достаточно ли информации для старта продажи и готов ли клиент к оформлению сделки. Если на данном этапе потребность клиента отсутствует, но с ним можно продолжить коммуникации и перспектива заключения сделки сохраняется, то принимается решение продолжить возвращение.

В ходе возвращения вы можете определить стратегию работы с лидом: уточнить потребности клиента, указать недостающие данные.

В результате лид останется на стадии распределения, но в дальнейшем вы сможете продолжить работу по процессу. В ином случае вам бы пришлось перевести лид на этап «Потребность отсутствует» и такой лид был бы недоступен для дальнейшей работы.

## В чем разница между источником и каналом привлечения лида?

Канал привлечения лида — это тип информационного ресурса, задействованного для привлечения лида, например, поисковые системы, социальные сети, медиа-ресурсы. А источник лида — это конкретный информационный ресурс, с которого в систему поступил лид, например, поисковая система Google, социальная сеть Facebook.

## В чем отличие полей [Контрагент] и [Название контрагента] на странице лида?

Данные о контрагенте встречаются на странице лида дважды:

- В центральной части страницы — на детали [ *Регистрационные данные* ] вкладки [ *Исходные данные* ]. Поля на данной детали заполняются автоматически при создании нового лида в системе и исключительно теми данными, которые пользователь указал при регистрации на посадочной странице. Если при регистрации на посадочной странице пользователь не указал название компании, то поле [ *Контрагент* ] на детали [ *Регистрационные данные* ] останется незаполненным.
- В левой части страницы лида размещен профиль контрагента. Данный элемент интерфейса позволяет на основании регистрационных данных с вкладки [ *Исходные данные* ] зарегистрировать в системе нового контрагента либо связать существующего контрагента с данным лидом. Если при регистрации пользователь указал название контрагента, который уже зарегистрирован в разделе [ *Контрагенты* ] в Creatio, то система подтянет в профиль данные такого контрагента и позволит связать его с зарегистрированным лидом.

## Какая логика автоматического создания контактов?

Контакт создается в системе автоматически одновременно с созданием в системе нового лида, поступившего с лендинга, и при условии, что на странице лендинга установлен признак [ *Создавать контакт* ].

При добавлении лида вручную:

- В случае, если лид создается по существующему контакту, то на этапе квалификации такой контакт подтянется в соответствующий профиль на странице лида, и вы сможете связать записи лида и контакта, воспользовавшись опцией [ *Выбрать из похожих* ].
- Если контакт, указанный в мини-карточке добавления лида, не существует в системе, то на этапе

квалификации, при нажатии на кнопку [ *Квалифицировать* ], новый контакт будет добавлен в систему автоматически.

## Какие данные со страницы лида попадают на страницу контакта?

Все основные данные, например, ФИО контакта, его средства связи, передаются со страницы лида на страницу контакта при автоматическом создании контакта в системе.

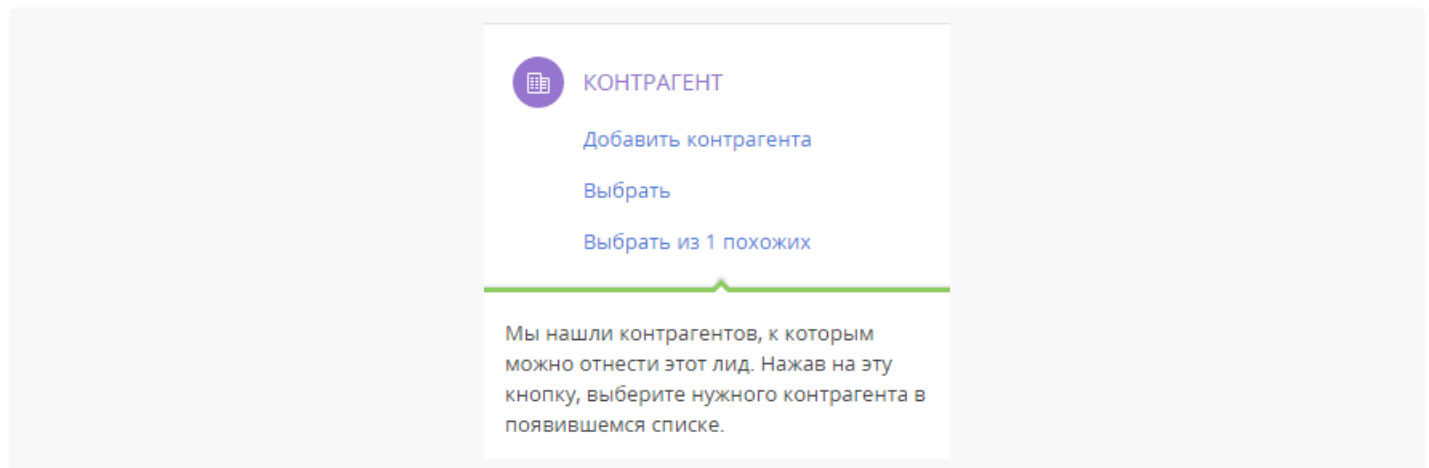
## Как работает поиск контактов и контрагентов при квалификации лида?

Стандартными полями, которые содержатся в веб-форме на посадочной странице, являются поля [ *ФИО* ] и [ *Компания* ]. Заполняя их, потенциальный клиент обеспечивает заполнение полей [ *ФИО контакта* ] и [ *Название контрагента* ] на вкладке [ *Основная информация* ] страницы лида в Creatio.

Слева на странице лида расположены профили контакта и контрагента — блоки, содержащие основную информацию о контакте и контрагенте связанными с лидом. Кроме наличия основной информации о контакте и контрагенте удобство профилей заключается в том, что при совпадении нескольких условий, система “подбросит” нужного контакта и/или контрагента в профиль и у вас появится возможность одним действием, нажав на кнопку [ *Выбрать из похожих* ], связать их с квалифицируемым лидом.

([Рис. 1](#)):

Рис. 1 — Связывание лида с контрагентом



Ниже приведены условия, при выполнении которых в профиль контакта или контрагента на странице лида подтянутся похожие записи.

**Похожим считается контакт** у которого:

- Значения полей [ *ФИО Kontakta* ] и [ *Email* ] на странице лида совпадают со значениями полей [ *ФИО Kontakta* ] и [ *Email* ] на странице контакта.
- Значения полей [ *ФИО Kontakta* ] и [ *Мобильный телефон* ] на странице лида совпадают со значениями полей [ *ФИО Kontakta* ] и [ *Мобильный телефон* ] на странице контакта.

**Похожим считается контрагент**, у которого:

- Значение поля [ *Название контрагента* ] на странице лида совпало со значением поля [ *Название контрагента* ] на странице контрагента.
- Значения полей [ *Название контрагента* ] и [ *Страна* ] на странице лида совпадают со значениями полей [ *Название контрагента* ] и [ *Страна* ] на странице контрагента.

## Как запускается бизнес-процесс управления лидом?

Квалифицируя лид, вы начинаете работать по процессу. Т.е. процесс управления лидом запускается автоматически после нажатия на кнопку [ *Квалифицировать* ] и продолжает выполняться по мере работы с лидом.

Также вы можете настроить бизнес-процесс управления лидом в соответствии с вашими потребностями. Для этого необходимо создать новый бизнес-процесс или скопировать существующий процесс управления лидом и соответствующим образом его изменить, а затем указать его название в системной настройке “Бизнес-процесс управления лидом”. Детальнее возможности бизнес-процессов рассмотрены документации по настройке процессов.

## Как отключить базовый подпроцесс?

Для отключения базового подпроцесса необходимо скопировать существующий бизнес-процесс и дать ему новое название. Затем — отключить в нем необходимый подпроцесс и указать название нового процесса в системной настройке “Бизнес-процесс управления лидом”. Детальнее способы настройки и работы с бизнес-процессами рассмотрены в документации по настройке процессов.

## Как изменить стандартный процесс управления лидом? Как добавить или изменить стадии процесса?

Вы можете удалять, изменять или добавлять стадии процесса, а также менять перечень активностей в рамках стадии, в соответствии с вашими потребностями.

Для изменения набора стадий и условий переходов между ними используйте системные справочники [ *Стадии лида* ] и [ *Допустимые переходы между стадиями лида* ].

Если же изменить необходимо логику процесса, например, активности, которые создаются в рамках каждой из стадий, то необходимо отредактировать базовый процесс.

Для этого:

1. Перейдите в раздел [ *Библиотека процессов* ].
2. Найдите в библиотеке базовый процесс, который вы хотите изменить. Процесс управления лидом состоит из нескольких подпроцессов, каждый из которых относится к соответствующей стадии. При поиске в библиотеке необходимого подпроцесса обращайте внимание на его название и наличие приставки. Например, если вам необходимо изменить стадию “Квалификация” процесса управления лидом в продукте Financial Services Creatio, sales edition, то ищите процесс под названием “Квалификация лида v7.8.0(lead finance)”.
3. Создайте копию базового процесса управления лидом по кнопке [ *Копировать* ] записи процесса в реестре.
4. Внесите в копию процесса необходимые изменения: вы можете изменить нужные элементы процесса, удалить элементы или добавить новые.

5. Сохраните отредактированную копию и опубликуйте ее.
6. В системной настройке “Процесс управления лидом” в поле [ *Значение по умолчанию* ] укажите название отредактированной копии.
7. Перейдите в исходную версию процесса корпоративных продаж и отключите его по кнопке [ *Действия* ] —> Отключить.

Детальнее инструменты управления процессами рассмотрены в документации по бизнес-процессам Creatio.

После выполнения описанных настроек в системе будет использоваться отредактированный вами процесс управления лидом.

## Как работает поиск дублей лидов?

Поиск дублей лидов помогает оперативно получить информацию о схожих потребностях ваших клиентов для разработки тактики последующего взращивания лида. Вы сможете вовремя дисквалифицировать и исключить из обработки продублированные лиды. Лиды, которые похожи на дублирующиеся, отображаются на детали [ *Похожие лиды* ] страницы лида. Детальная информация о данной функциональности представлена в статье “[Поиск дублей лидов](#)”.