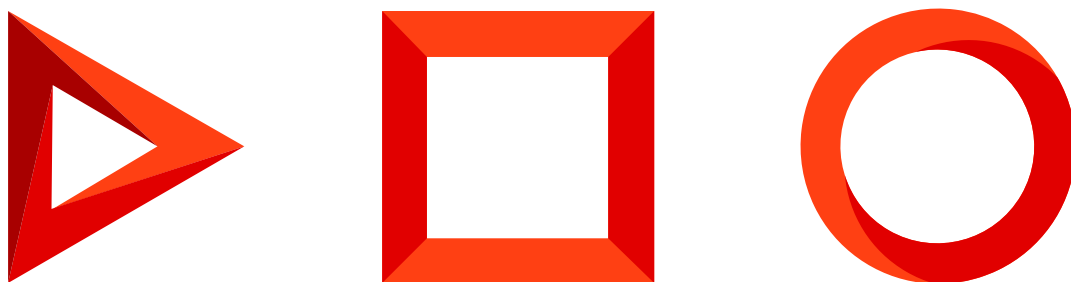


Длинные продажи

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

Создать продажу	4
Добавить продажу вручную	4
Регистрация продажи системой	5
Работа по процессу корпоративных продаж	5
Запустить процесс корпоративных продаж	6
Стадии процесса корпоративных продаж	7
Работа с воронкой продаж	10
Настроить воронку продаж	10
Открыть воронку продаж	11
Читать воронку продаж	11
Сравнить воронки продаж	12
Создать заказ на основании продажи	12
Настроить стадии продаж	12
Часто задаваемые вопросы по продажам	14
Можно ли работать с продажами не по процессу?	14
Как изменить стандартный процесс продаж?	15
Как изменить базовые задачи, которые формируются в процессе корпоративных продаж, на пользовательские?	15
При каких условиях заполняется поле [ЛПР] на странице продажи?	15
Как настроить разные процессы для разных типов продаж?	16
Почему некорректно рассчитывается сумма при смене валюты?	16
Что будет, если не выполнить одну из активностей процесса продаж?	16

Создать продажу

ПРОДУКТЫ: **SALES ENTERPRISE** **SALES TEAM**

В Creatio вы можете управлять всеми продажами из одного раздела системы. Ведите в разделе [*Продажи*] сделку с момента, когда клиент заинтересовался сотрудничеством, и до ее завершения.

В разделе доступны несколько [быстрых фильтров](#).

- **По дате закрытия** (поле [*Дата закрытия*]) — отображает продажи, которые были закрыты в указанный период. Чтобы отобразить продажи за определенный день, необходимо указать его как дату начала и дату завершения периода в фильтре.
- **По ответственному** — (поле [*Ответственный*]) отображает продажи, ответственным по которым является выбранный контакт.

В Creatio вы можете создавать продажи **вручную** либо работать с продажами, которые создаются системой **автоматически** при переводе лида на стадию “Ожидание продажи”.

Добавить продажу вручную

Для добавления продажи достаточно заполнить несколько обязательных полей в мини-карточке. Далее вы можете запустить процесс корпоративных продаж и следовать подсказкам системы, постепенно внося необходимую информацию по продаже на каждом этапе.

Для регистрации продажи:

1. В разделе [*Продажи*] добавьте новую запись.
2. В мини-карточке заполните обязательные для заполнения поля:
 - a. Выберите клиента, по которому создается продажа. В поле [*Клиент*] доступны для выбора все контакты и контрагенты вашей клиентской базы. Начните вводить любой фрагмент ключевого слова для поиска записи.
 - b. В поле [*Название*] введите ключевые слова для идентификации записи, например, имя клиента и тип потребности.
 - c. Заполните поле [*Тип потребности*], указав категорию ваших продуктов или услуг, в которых заинтересован клиент.
 - d. В поле [*Бюджет*] укажите приблизительную сумму, которую готов потратить клиент.
 - e. В поле [*Стадия*] продажи будет указана “Квалификация” — первая стадия, которую продажа проходит в рамках процесса корпоративных продаж. При необходимости вы можете указать другую стадию.
3. Сохраните страницу продажи.

В результате в системе будет зарегистрирована новая продажа. Теперь вы можете запустить по ней [процесс корпоративных продаж](#). Также, если установлена [системная настройка](#) “Создать лид по продаже”, то в системе создастся связанный лид.

Регистрация продажи системой

Продажа регистрируется автоматически при **переводе лида** на стадию “Ожидание продажи”, если в разделе [*Системные настройки*] установлена настройка “Запускать процесс продаж”.

По созданной продаже будет автоматически запущен процесс корпоративных продаж.

На странице созданной продажи будут заполнены поля:

- Название продажи будет сформировано как конкатенация значений: [*Клиент*] / [Количество зарегистрированных по клиенту продаж + 1].
- Со страницы лида в продажу будет скопирован список продуктов.
- В Creatio Sales будут заполнены поля: [*Клиент*], [*Бюджет клиента*], [*Ответственный*], [*Тип потребности*], [*Дата закрытия*] и [*Направление*].
- В Creatio Financial Service будут заполнены поля: [*Клиент*], [*Бизнес-подразделение*], [*Ответственный*] и [*Дата создания*], а также некоторые поля на детали [*Параметры*].

Перейти к созданной продаже вы можете со страницы лида: [*Данные о сделке*] → [*Продажа/Заказ*].

Чтобы отслеживать новые сделки, вы можете настроить динамическую группу, например, настроив фильтр по дате создания продажи.

Работа по процессу корпоративных продаж

ПРОДУКТЫ: **SALES ENTERPRISE** **SALES TEAM**

Используйте лучшие практики и увеличивайте шансы успешно завершить сделку, следуя шагам **процесса корпоративных продаж**.

Работа по процессу предполагает ведение продажи 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:

- Все активности отображаются на панели действий в верхней части страницы продажи. Ответственный сотрудник получит сообщение в центре уведомлений и будет видеть задачи в своем расписании.
- Выполнить задачу можно непосредственно на панели действий через мини-карточку, либо перейдя на страницу задачи.
- Вы можете переходить от одной стадии процесса к другой в произвольном порядке. Каждая стадия может выполняться столько раз, сколько необходимо для ведения продажи.
- При переводе продажи по стадиям все невыполненные активности предыдущей стадии будут отменены, а на текущей стадии будут созданы все необходимые активности независимо от того, проходила ли продажа эту стадию ранее.
- После перехода продажи на конечную стадию вернуться к предыдущим стадиям нет возможности.

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

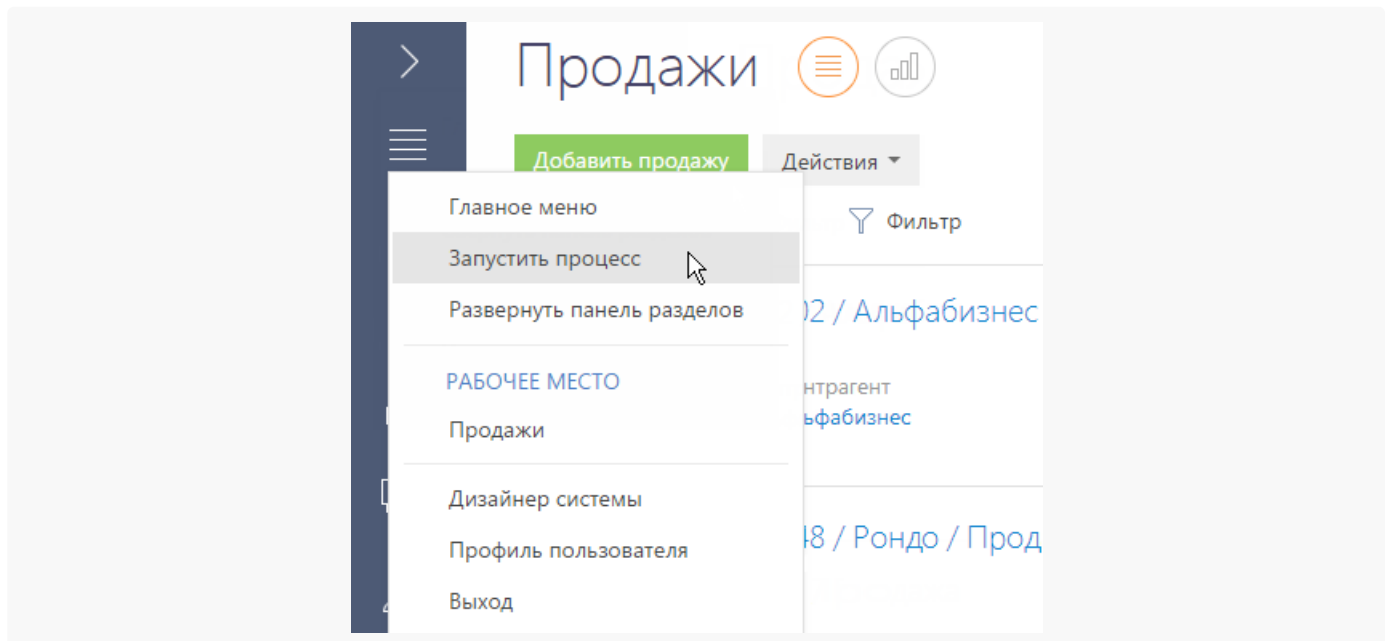
Запустить процесс корпоративных продаж

Вы можете выбрать любой удобный **способ запуска** процесса корпоративных продаж. Например, если вы начинаете работу по новой продаже, рекомендуется запускать процесс из боковой панели либо из командной строки. В этом случае продажа будет создана в ходе выполнения процесса. Если же вы создали продажу вручную, но хотели бы продолжить дальнейшую работу по процессу, используйте действие на странице продажи.

Запустить процесс из боковой панели

1. В меню кнопки  боковой панели выберите действие [*Запустить процесс*] ([Рис. 1](#)).

Рис. 1 — Запуск процесса из боковой панели

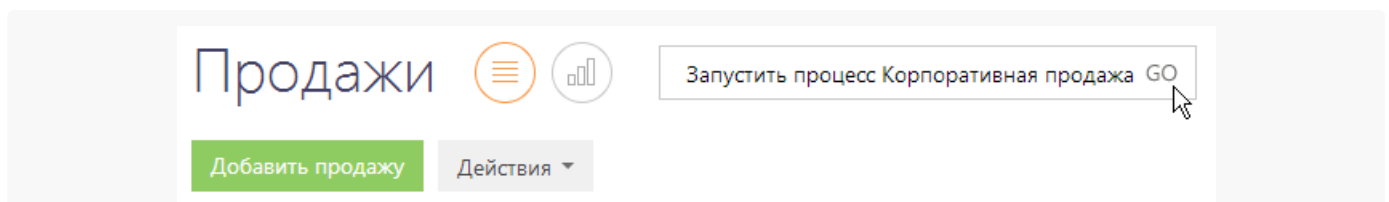


2. В открывшемся окне выделите процесс “Корпоративная продажа” и нажмите на кнопку [*Запустить*].
В результате будет запущен процесс корпоративной продажи. Отобразится страница новой продажи с подсказкой о том, что необходимо заполнить ее данные.

Запустить процесс из командной строки

1. В командной строке введите команду “Запустить процесс”, а затем — название процесса “Корпоративная продажа” ([Рис. 1](#)).
2. Нажмите на клавишу Enter клавиатуры.

Рис. 1 — Запуск процесса из командной строки

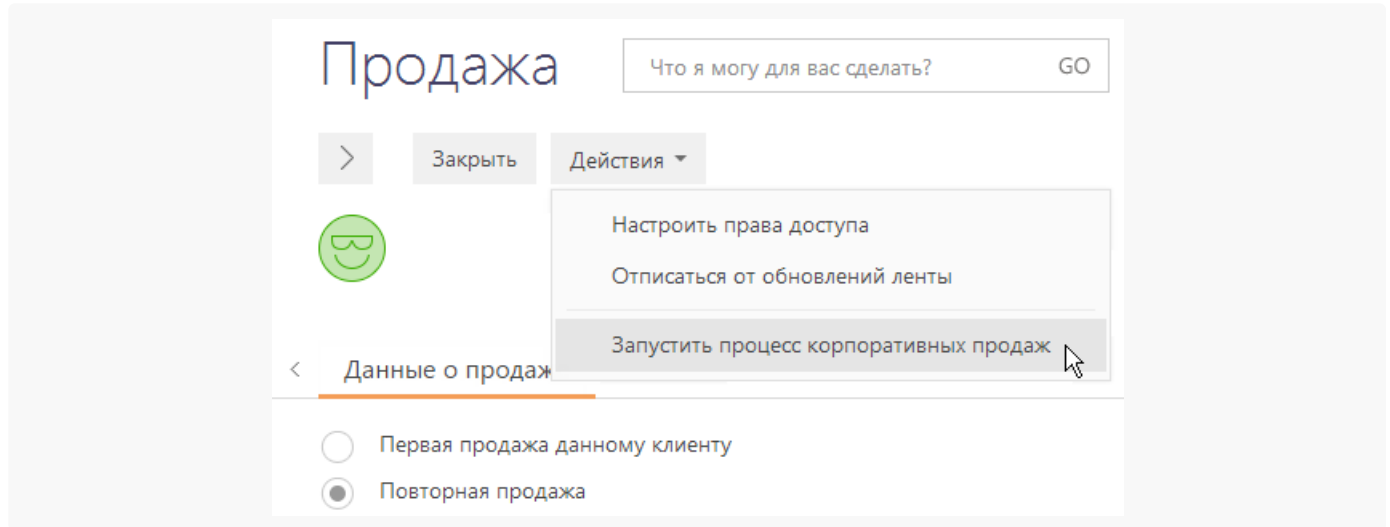


В результате будет запущен процесс корпоративной продажи, начиная с этапа квалификации. Отобразится страница новой продажи с подсказкой о том, что необходимо заполнить ее данные.

Запустить процесс со страницы продажи

1. Откройте страницу продажи, по которой необходимо запустить процесс корпоративных продаж.
2. В меню кнопки [Действия] выберите команду [Запустить процесс корпоративных продаж] ([Рис. 1](#)).

Рис. 1 — Запуск процесса на странице продажи



В результате по выбранной сделке будет запущен процесс корпоративных продаж, начиная со стадии, на которой в данный момент находится продажа.

Автоматический запуск процесса

Процесс корпоративных продаж может запускаться в системе автоматически при переводе лида на стадию “Ожидание продажи”. Для этого должна быть установлена [системная настройка](#) “Запускать процесс продажи”

Стадии процесса корпоративных продаж

Квалификация

Квалификация является первым этапом в процессе корпоративных продаж.

На этой стадии необходимо проанализировать и уточнить потребность клиента, назначить ответственного и внести в систему всю информацию, которую можно получить по данной продаже.

- Определите и внесите в Creatio показатели BANT: Budget (бюджет), Authority (полномочия), Need (потребность), Timeframe (временные рамки).
- Укажите лицо, принимающее решение.
- Сформируйте тактику ведения продажи и корректируйте ее по мере работы.

Цель этапа

Зарегистрировать новую продажу, подтвердить, что у клиента выделен бюджет, назначены ответственные исполнители, сформулирована потребность и определено время принятия решения о покупке. Согласовать дату и время проведения презентации.

Что происходит в системе

Открывается страница продажи и создаются задачи:

- Связаться с клиентом, выяснить потребность, согласовать дату и время презентации.
- Подготовить презентацию.

Следующий этап

Продажа переходит на стадию презентации.

Презентация

Этот этап предназначен для презентации клиенту вашей компании и продуктов, которые вы предлагаете.

- Подготовьтесь к проведению презентации — выберите из базы знаний подходящую презентацию и дополните ее примерами, релевантными для данного клиента. Продумайте ответы на возможные вопросы клиента.
- Соберите список контактных лиц, которые будут присутствовать со стороны клиента, и определите наличие конкурентов.
- По результатам презентации свяжитесь с клиентом для уточнения оставшихся вопросов и получения комментариев.
- Внесите результаты встречи в Creatio и дополняйте данные на странице продажи по мере получения дополнительной информации.

Цель этапа

Заинтересовать клиента презентацией вашей компании и продуктов, которые вы можете предложить. Внести в систему информацию о ее результатах.

Что происходит в системе

Создается задача “Презентация”.

Следующий этап

Продажа переходит на стадию коммерческого предложения.

Коммерческое предложение

На этом этапе разрабатывается коммерческое предложение, максимально соответствующее требованиям

клиента.

- Согласуйте дату и время передачи коммерческого предложения.
- Подготовьте коммерческое предложение, учитывая данные, полученные в ходе презентации и общения с клиентом, и утвердите его внутри компании.
- Презентуйте коммерческое предложение клиенту.
- Свяжитесь с клиентом, обсудите результаты презентации обсудите детали и условия сделки с целью достичь договоренностей, которые удовлетворят обе стороны.
- Когда клиент примет условия коммерческого предложения, переходите к оформлению и внутреннему согласованию договора.

Цель этапа

Разработать коммерческое предложение, которое в полной мере удовлетворит потребности клиента, и перевести продажу на контрактацию.

Что происходит в системе

Создаются задачи:

- Презентовать КП.
- Связаться с клиентом для получения комментариев и согласования КП.
- Подготовить и согласовать договор внутри компании.

Следующий этап

Продажа переходит на стадию контрактации.

Контрактация

На этом этапе договор передается клиенту, обсуждаются дополнительные детали и условия. После того как договоренности достигнуты и пакет документов готов, происходит подписание договора с клиентом.

Цель этапа

Подписать договор с клиентом.

Что происходит в системе

Создаются задачи:

- Отправить договор клиенту.
- Связаться с клиентом, уточнить статус получения договора и дату предоставления комментариев.
- Согласовать и подписать договор с клиентом.

После выполнения последней задачи процесс завершается, продажа переходит на стадию “Завершена с

победой". Отключается возможность изменять стадию продаж.

Результат

В результате успешного прохождения стадии продаж завершается победой.

Завершение процесса

Этап завершения является важной составляющей любой продажи, так как именно на этом этапе вы можете определить реальную сумму дохода и количество потраченных часов на работу по продаже. Внесение подробной информации о продаже позволит формировать аналитику выигранных и проигранных продаж и более эффективно планировать деятельность отдела в целом.

Вы можете завершить работу по процессу корпоративных продаж на любом этапе. Для этого достаточно выбрать одну из конечных стадий продаж:

- **Завершена с победой** — выберите в случае, если продажа завершена успешно. Например, вы подписали договор с клиентом. В этом случае проверьте актуальность информации на странице продажи, создайте заказ, запланируйте будущие активности по клиенту. Руководитель ответственного менеджера получит уведомление об успешном закрытии продажи.
- **Завершена с проигрышем** — выберите в случае, если продажа завершена неуспешно. Руководитель ответственного менеджера получит уведомление о неуспешном закрытии продажи.

На заметку. Перечень конечных стадий определяется в справочнике [*Стадии продаж*].

Работа с воронкой продаж

ПРОДУКТЫ: SALES ENTERPRISE SALES TEAM

Воронка продаж помогает анализировать успешность сделок, чтобы своевременно находить узкие места в процессах работы отдела продаж и корректировать их. Вы можете оценивать конверсию между стадиями, полноту воронки, сравнивать воронки отдельных менеджеров или подразделений.

Настроить воронку продаж

По умолчанию в воронке отображаются следующие стадии продаж:


1. Квалификация.
2. Презентация.
3. Коммерческое предложение.
4. Контрактация.
5. Завершена с победой.

На заметку. Стадия “Завершена с проигрышем” по умолчанию не отображается в воронке продаж.


Вы можете включить или исключить отображение определенных стадий в воронке продаж. Настройка отображения стадий продаж выполняется в справочнике [*Стадии продаж*]. Порядок стадий в воронке продаж определяется значением поля [*Порядковый номер*] в справочнике [*Стадии продаж*].

Подробнее: [Настроить стадии продаж](#).

Для настройки отображения стадий продаж в воронке:

1. Откройте дизайнер системы по кнопке .
2. Откройте раздел [*Справочники*].
3. В группе “Продажи” найдите справочник [*Стадии продаж*] и откройте его наполнение.
4. Чтобы стадия продажи отображалась в воронке продаж, поставьте признак [*Да*] в колонке [*Показывать в воронке*]. Чтобы исключить стадию продаж из воронки — снимите данный признак.
5. Сохраните изменения.

Открыть воронку продаж

1. В разделе [*Продажи*] откройте представление [*Аналитика*] по кнопке .
2. Перейдите на вкладку [*Воронка продаж*] или [*Сравнение воронок*].

Читать воронку продаж

На вкладке [*Воронка продаж*] отображается аналитическая информация о распределении продаж по стадиям.

Высота элемента диаграммы соответствует количеству продаж, у которых на текущую дату актуальна определенная стадия. Продажи на стадиях “Завершена с проигрышем”, “Отклонена нами”, “Перевод на другой процесс” не учитываются.

Выберите удобный для вас срез, по которому необходимо анализировать воронку:

- **По количеству** — диаграмма отображает распределение продаж, начавшихся в выбранном периоде, по стадиям на дату завершения периода. Например, в воронке продаж на стадии “Квалификация” отображается количество продаж, у которых на детали [*Стадии*] указана стадия “Квалификация” и данная продажа попадает в выбранный для воронки период.
- **По конверсии** — диаграмма отображает, какой процент продаж перешел с той или иной стадии на последующую стадию в течение выбранного периода времени. В диаграмме отображаются все продажи, на детали [*Стадии*] которых есть записи за выбранный период. Значение показателя конверсии рассчитывается как отношение текущей стадии продажи к предыдущей. Например, на стадии “Презентация” в воронке количество продаж равно 10. На стадии “Коммерческое предложение” количество продаж 4. Конверсия стадии рассчитывается как отношение стадии “Коммерческое предложение” к стадии “Презентация”, умноженное на 100%. В нашем примере конверсия стадии “Коммерческое предложение” равна 40%.
- **К первой стадии** — диаграмма отображает процент продаж на определенной стадии по отношению к стадии “Квалификация”. Процент продаж на стадии “Квалификация” всегда равен 100%. Например,

в воронке продаж на стадии “Квалификация” количество продаж равно 10. На стадии “Презентация” количество продаж 5. Конверсия стадии “Презентация” рассчитывается как отношение значения стадии “Презентация” к значению стадии “Квалификация”, умноженное на 100%. В нашем примере конверсия стадии “Презентация” равна 50%.

Сравнить воронки продаж

На вкладке [*Сравнение воронок*] отображаются два блока: “Воронка продаж — фильтр” и “Воронка продаж по компании”. “Воронка продаж — фильтр” учитывает фильтры, установленные в разделе, а “Воронка продаж по компании” строится независимо от этих фильтров. Для каждой из этих воронок вы можете дополнительно настроить фильтр по периоду.

Создать заказ на основании продажи

ПРОДУКТЫ: SALES ENTERPRISE

Вы можете создать один или несколько заказов по продаже на любой из ее стадий.

Для создания заказа по продаже:

1. Откройте продажу, по которой необходимо сформировать заказ.
1. Нажмите кнопку [**Добавить заказ**] вверху страницы.
1. Если в продажу были добавлены продукты, отобразится вопрос о необходимости скопировать их в заказ. Выберите необходимый ответ:
 - a. **Все** — скопировать все продукты со страницы продажи в создаваемый заказ.
 - b. **Выбор** — скопировать только определенные продукты со страницы продажи в заказ. При нажатии на данную кнопку отобразится окно справочника с перечнем продуктов в продаже. Отметьте необходимые продукты и нажмите кнопку [*Выбрать*].
 - c. **Отмена** — отменить создание заказа.
1. Откроется страница заказа для ввода дополнительной информации. К примеру, здесь вы можете сформировать график поставок и оплат или указать информацию для доставки.
После сохранения изменений в Creatio будет зарегистрирован связанный с выбранной продажей заказ. Со страницы продажи вы сможете перейти к созданному заказу на вкладке [*История продажи*].



Настроить стадии продаж

ПРОДУКТЫ: SALES ENTERPRISE SALES TEAM

Перечень возможных стадий продаж формируется в справочнике [*Стадии продаж*]. Здесь можно настроить:

- Общий список всех возможных состояний продажи.
- Будет ли стадия отображаться на индикаторе стадий страницы продажи.
- Будет ли стадия отображаться в воронке продаж.
- Последовательность стадий в воронке продаж.
- Максимальное значение вероятности, которое можно указать для продажи на данной стадии.

Для настройки:

1. Перейдите в дизайнер системы по кнопке .
2. Откройте раздел [*Справочники*].
3. В группе “Продажи” найдите справочник [*Стадии продаж*] и откройте его наполнение.
4. Отредактируйте настройки стадии в соответствии с вашей задачей. Настройки стадий вы можете изменить в редактируемом реестре или перейдя на страницу стадии по кнопке . Настройки стадий описаны в таблице ниже.

Название	Описание
Порядковый номер	Используется для определения последовательности стадий в воронке продаж. Колонка не отображается в реестре. Вы можете ее добавить самостоятельно. Подробнее: Настроить колонки .
Описание	Здесь можно указать, в каком случае продажа должна быть переведена в следующую стадию. Колонка не отображается в реестре. Вы можете ее добавить самостоятельно. Подробнее: Настроить колонки .
Максимальная вероятность	Максимально допустимый процент вероятности успешного завершения продажи, который можно установить в поле [<i>Вероятность</i>] страницы редактирования продажи на данной стадии. Колонка не отображается в реестре. Вы можете ее добавить самостоятельно. Подробнее: Настроить колонки .
Период планирования следующего шага, дн	Максимальный интервал между активностями, запланированными по продаже на данной стадии. Колонка не отображается в реестре. Вы можете ее добавить самостоятельно. Подробнее: Настроить колонки .
Конечная	Установите признак, если данная стадия является последней стадией продажи.
Успешная	Установите признак для конечных стадий выигранных продаж. Поле недоступно для редактирования, если не установлен признак [<i>Конечная</i>].
Показывать в воронке	Установите признак, чтобы данная стадия учитывалась в блоке итогов "Воронка продаж".
Показывать на индикаторе стадий	Установите признак для отображения данной стадии на индикаторе стадий страницы продажи. Колонка не отображается в реестре. Вы можете ее добавить самостоятельно. Подробнее: Настроить колонки .

Часто задаваемые вопросы по продажам

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

Можно ли работать с продажами не по процессу?

Если в вашей компании подход к ведению продаж отличается от настроенного в Creatio, вы можете работать с разделом [*Продажи*], не используя эталонный процесс.

В этом случае не запускайте процесс корпоративных продаж и просто изменяйте стадию на странице продажи по мере ее продвижения. Заполняйте необходимые поля, фиксируйте информацию на вкладках и деталях.

Чтобы процесс не запускался в системе автоматически при переводе лида на стадию [*Ожидание продажи*], отключите системную настройку “Запускать процесс продаж”.

Как изменить стандартный процесс продаж?

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

Для изменения процесса:

1. Перейдите в раздел [*Библиотека процессов*].
1. Найдите в библиотеке базовый процесс, который вы хотите изменить. Процесс корпоративных продаж состоит из нескольких подпроцессов, каждый из которых относится к соответствующей стадии продаж. При поиске в библиотеке необходимого подпроцесса обращайте внимание на его название и наличие окончания 7.8. Например, если вам необходимо изменить стадию “Квалификация” процесса корпоративных продаж, найдите процесс под названием “Квалификация продажи v7.8.0”.
1. Создайте копию найденного базового процесса корпоративных продаж по кнопке [*Копировать*] записи процесса в реестре.
1. Внесите в копию процесса необходимые изменения: вы можете изменить нужные элементы процесса, удалить элементы или добавить новые.
1. Сохраните отредактированную копию и опубликуйте ее.
1. Перейдите в исходную версию процесса корпоративных продаж и отключите его по кнопке [*Действия*] —> [*Отключить*].

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

После выполнения описанных настроек в системе будет использоваться отредактированный вами процесс корпоративных продаж.

Как изменить базовые задачи, которые формируются в процессе корпоративных продаж, на пользовательские?

Для изменения перечня базовых активностей, которые формируются в ходе работы по процессу, необходимо заместить базовый процесс продаж его отредактированной копией. Детальнее об изменении стандартного процесса: [“Как изменить стандартный процесс продаж?”](#).

После выполнения необходимых настроек на каждом из этапов обновленного процесса продаж в системе будут формироваться те активности, которые вы добавили/изменили.

При каких условиях заполняется поле [ЛПР] на странице продажи?

Поле [*ЛПР*] в профиле “BANT” страницы продажи содержит ФИО контакта, который является лицом,

принимающим решения по данной продаже. Это поле заполняется автоматически. Для указания ЛПР на странице продажи, на детали [*Контакты*] вкладки [*Данные о продаже*] добавьте контакт и в поле [*Роль*] укажите “ЛПР”.

Обратите внимание, что в поле [*ЛПР*] профиля продажи данные подтягиваются именно со страницы продажи, но не со страницы контакта, которая также содержит поле [*Роль*]. На странице контакта данное поле предназначено для обозначения роли контакта в принятии решений в целом по компании. При этом принимать решения по поводу конкретной продажи может другой человек.

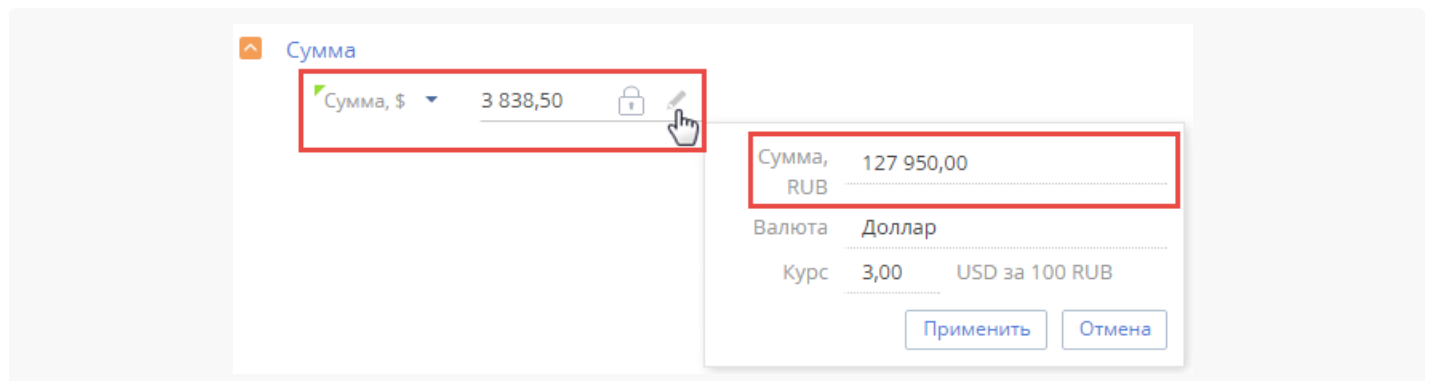
Как настроить разные процессы для разных типов продаж?

Подобная функциональность может быть реализована средствами разработки.

Почему некорректно рассчитывается сумма при смене валюты?

При изменении валюты значения в мультивалютном поле [*Сумма*] и в таком же поле дополнительного окна для редактирования отличаются ([Рис. 1](#)).

Рис. 1 — Разница значений сумм в мультивалютном поле и в дополнительном окне для редактирования



После изменения валюты в заполненном мультивалютном поле, указанная в нем сумма будет автоматически конвертирована в денежные знаки валюты конвертации в соответствии с курсом. При этом в поле [*Сумма*], доступном в дополнительном окне для редактирования, отображается не сумма в валюте конвертации, а ее эквивалент в базовой валюте. Поле заполняется автоматически и недоступно для редактирования. Подробнее читайте в статье [“Работа с валютами”](#).

Что будет, если не выполнить одну из активностей процесса продаж?

Если продажа ведется по процессу или кейсу и одна или несколько активностей стадии не были выполнены, а при переводе продажи на следующий этап такие активности будут автоматически отменены. При этом система сформирует новый список активностей, соответствующих текущей стадии продажи.

Невыполненные задачи, которые были созданы вами вручную, при переводе продажи на другую стадию

отменены не будут. Наличие невыполненных задач не влияет на переход к следующей стадии.