

Программа обучения «Функциональные возможности bpm'online bank customer journey»

Целевая аудитория: Программа обучения предназначена для конечных пользователей bpm'online, которые только начинают свою работу в системе. Обучение также будет полезно для партнеров и клиентов Террасофт, имеющих потребность в программных продуктах класса CRM для повышения эффективности бизнеса и формализации бизнес процессов компании в плане привлечения новых и организации работы с существующими клиентами.

Что будет на обучении: Участники обучения получают ключевые базовые знания по возможностям платформы bpm'online, идеологии продукта bank customer journey в организации работы с клиентской базой, управления лидами, ведение сделок, консультирование клиентов, сопровождение продуктового ряда, настройка базовых инструментов для работы с клиентами.

Практические задания: в ходе курса участники получают ряд практических заданий, которые можно выполнять как по ходу тренинга во время специально отведенных пауз, так и в конце каждого дня. Обратите внимание, что в случае, если вы хотите выполнять практические задания непосредственно во время тренинга, то мы рекомендуем использовать 2 монитора.

Длительность обучения: 2 дня по 4,5ч

Программа обучения

Время	Тема
День первый	
10:00 – 10:15	Знакомство с bpm'online bank customer journey. Управление полным циклом продаж от лида до контракта
10:15 – 10:45	Знакомство с интерфейсом и терминологией системы Академия Террасофт. Как найти ответы на вопросы по системе
10:45 – 11:20	Портрет клиента 360. Единая база физических и юридических лиц <ul style="list-style-type: none"> • Управление информацией о клиентах/партнерах/конкурентах в разделе «Юр. лица» • Управление информацией о контактных лицах и сотрудниках в разделе «Физ.лица»
11:20 – 12:00	Специальные действия в разделах для эффективной работы с клиентской базой <ul style="list-style-type: none"> • Поиск и слияние дублей • Обогащение данными контактов и контрагентов из Facebook • Поиск адресов на картах OpenStreetMap. • Настройка и синхронизация контактов с Google contacts • Синхронизация с контактами Exchange • Быстрый экспорт данных из системы и построение сводных таблиц Excel для углубленного анализа Настройка внешнего вида реестра
12:00 – 13:00	Сегментация клиентской базы и возможности для поиска данных в системе <ul style="list-style-type: none"> • Виды фильтров: Быстрые, стандартные, расширенные. • Формирование дерева групп и создание тегов для сегментации клиентской базы • Добавление агрегированных колонок в реестр • Навигация по системе с помощью командной строки и ее настройка • Возможности настройки общих и персональных dashboards • Drill-down в графиках и выгрузка данных в файл
13:00 – 13:50	Управление коммуникациями и выполнение ежедневных задач в системе <ul style="list-style-type: none"> • Работа с расписанием • Синхронизация задач и встреч с Google Calendar и MS Exchange • Возможности работы с почтой в системе • Интеграция с телефонией • Работа с центром уведомлений • Корпоративная социальная сеть компании (ESN) • Настройка и работа с каналами ленты
13:50 – 14:20	Управление каталогом продуктов <ul style="list-style-type: none"> • Категоризация продуктов • Условия продуктов • Пакеты услуг • Работа с каталогом продуктов и услуг
14:20 – 14:50	Управление заявками клиентов <ul style="list-style-type: none"> • Методы регистрации • Управление наполнением • Управление состояниями

По завершению первого дня обучения вы научитесь эффективно использовать инструменты системы для работы с базой физ.лиц, использовать данные в системе для сегментации клиентской базы и получения различного рода аналитики. Также вы научитесь управлять коммуникациями, работать с каталогом продуктов и использовать корпоративную социальную сеть, а также работать с заявками.

Время	Тема
День второй	
10:00 – 10:25	Управление обращениями <ul style="list-style-type: none"> Организационная структура центра обслуживания Обнаружение и регистрация обращений <ul style="list-style-type: none"> Фиксация ключевой информации – заявитель и суть обращения Автоматическая регистрация обращений по входящему Email Регистрация обращения по звонку пользователя Расследование и решение обращений <ul style="list-style-type: none"> Референтный процесс обработки обращения Работа с базой знаний при решении обращений Работа с преднастроенной аналитикой по базе обращений
10:25 – 10:50	Работа с консультационной панелью <ul style="list-style-type: none"> Процесс консультирования Оформление заявок Управление продуктами и услугами для консультирования
10:50 – 11:15	Домашняя страница – гибкий инструмент организации работы менеджеров и операторов <ul style="list-style-type: none"> Обзор рабочей области оператора – единое окно Управление очередями - организация работы с потоком обращений
11:15 – 11:30	Управление лидами <ul style="list-style-type: none"> Идеология управления лидами в продуктах bpm'online Регистрация лидов. Способы наполнения базы лидов в продуктах bpm'online Работа по референтному бизнес-процессу управления лидом
11:30 – 12:00	Управление продажами – ведение длинных сделок с клиентами в едином разделе <ul style="list-style-type: none"> Назначение стадий продажи Формирование команды в продаже, а также списка контактных лиц клиента Фиксация и отслеживание истории изменения тактики ведения продажи менеджером. Конкуренты и их продукты История продажи (история изменения стадий, активности, счета, заказы, документы) Ведение продажи по эталонному бизнес-процессу «Корпоративная продажа» Анализ эффективности работы менеджеров Планирование и анализ фактического выполнения планов продаж
12:00 – 12:40	Управление базовыми инструментами <ul style="list-style-type: none"> Договоры Карты Счета Финансовые показатели
12:40 – 13:40	Дизайнер системы – широкие возможности настройки системы администратором Подготовка системы к работе пользователей (обзор функциональности). <ul style="list-style-type: none"> Настройка внешнего вида и корпоративной символики Изменения наполнения справочников Универсальный импорт данных из Excel (импорт клиентской базы, справочников и другой информации) Добавление новых разделов, полей и деталей Управление и администрирование пользователей Использование бизнес-процессов Настройка печатных форм
13:40 – 14:00	Академия Террасофт <ul style="list-style-type: none"> Видеокурсы Работа с документацией по продуктам и платформе Тестирование и сертификация Анонс новых обучений и вебинаров

Знания, полученные во второй день обучения, позволят вам эффективно работать как с корпоративными, так и розничными клиентами, автоматизировать работу центра обслуживания, работать с договорной базой, клиентскими счетами, эффективно работать с клиентами в специализированном рабочем месте «Домашняя страница», а также использовать дополнительный канал «Портал самообслуживания».