

Вопросы и ответы

Часто задаваемые вопросы по лидам

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 любых значений. 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

Часто задаваемые вопросы по лидам	4
Как устанавливается ответственный по лиду?	4
Для чего используется действие “Продолжить возвращение”?	4
В чем разница между источником и каналом привлечения лида?	4
В чем отличие полей [Контрагент] и [Название контрагента] на странице лида?	4
Какая логика автоматического создания контактов?	5
Какие данные со страницы лида попадают на страницу контакта?	5
Как работает поиск контактов и контрагентов при квалификации лида?	5
Как запускается бизнес-процесс управления лидом?	6
Как отключить базовый подпроцесс?	6
Как изменить стандартный процесс управления лидом? Как добавить или изменить стадии процесса?	7
Как работает поиск дублей лидов?	7

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.

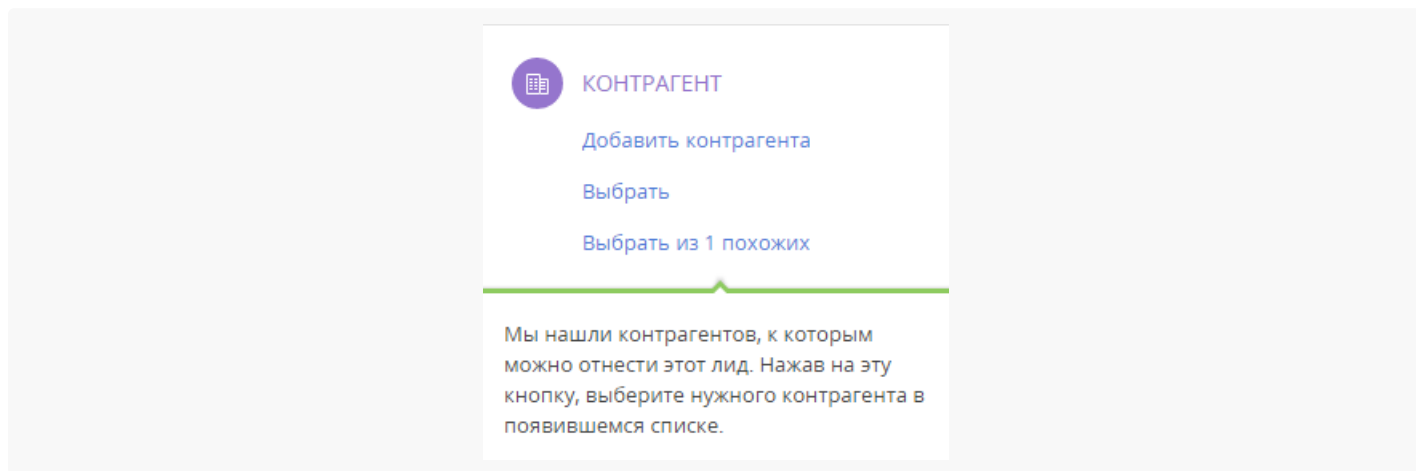
Как работает поиск контактов и контрагентов при квалификации лида?

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 Контакта*] и [*Email*] на странице лида совпадают со значениями полей [*ФИО Контакта*] и [*Email*] на странице контакта.
- Значения полей [*ФИО Контакта*] и [*Мобильный телефон*] на странице лида совпадают со значениями полей [*ФИО Контакта*] 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](#)”.