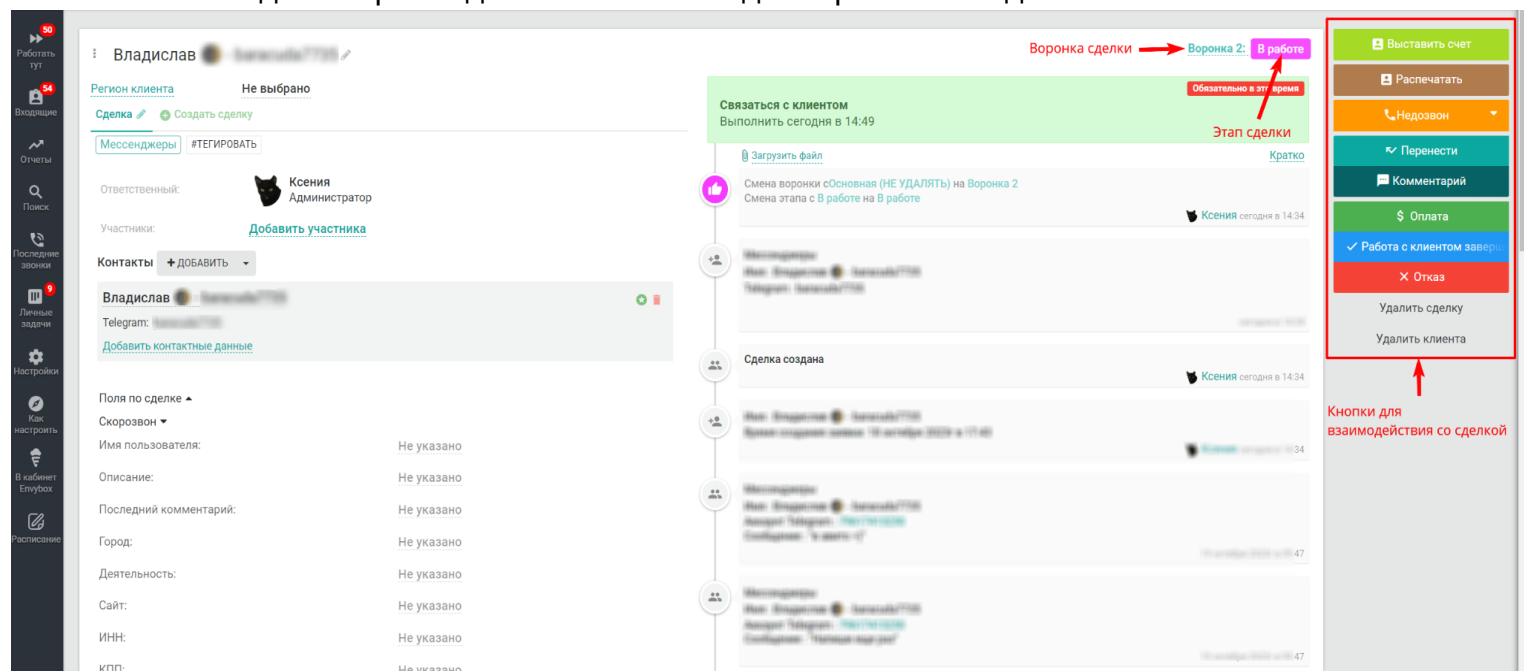


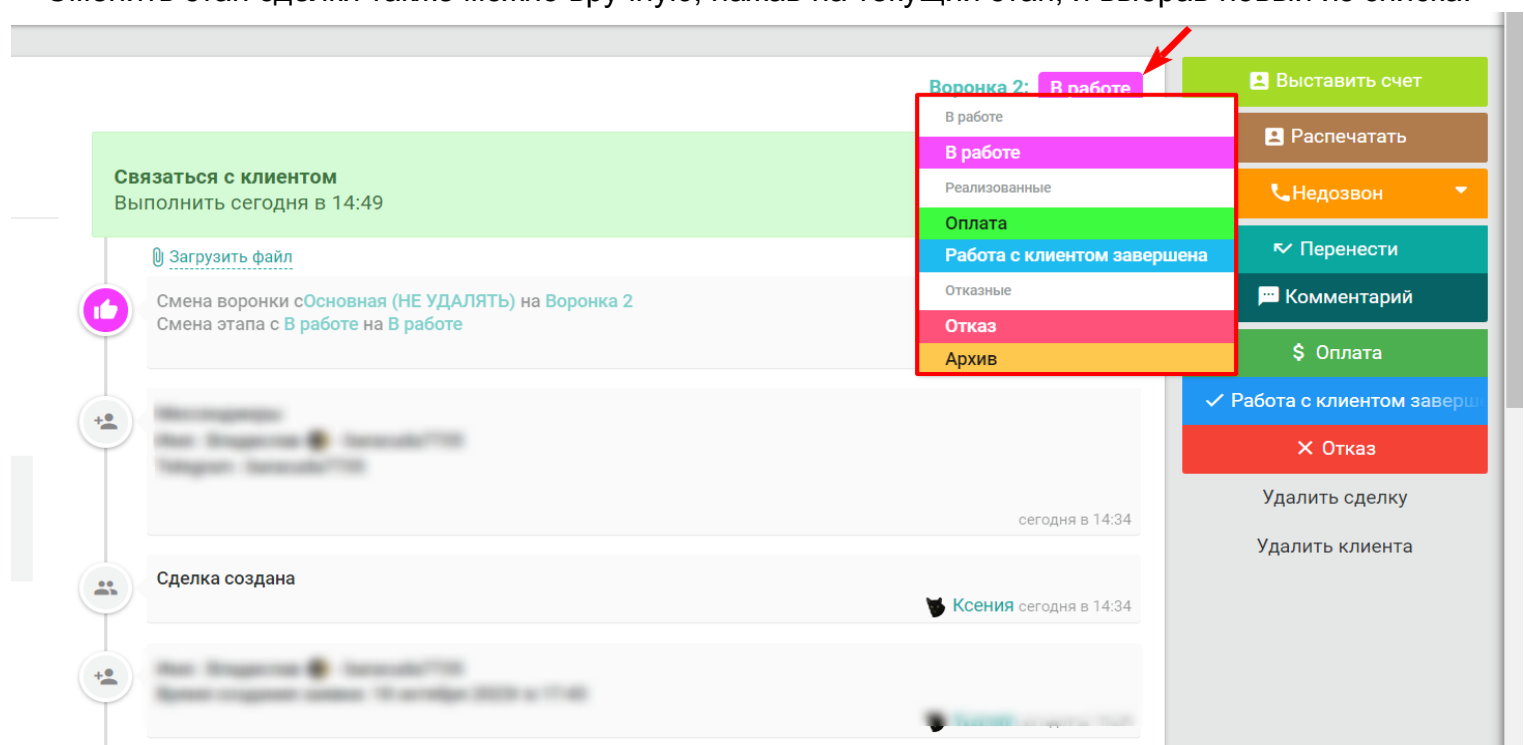
Вводные данные

У вас есть программный продукт, с которым предстоит работать - CRM-система. В CRM-системе для сопровождения клиентов ведется работа со сделками:



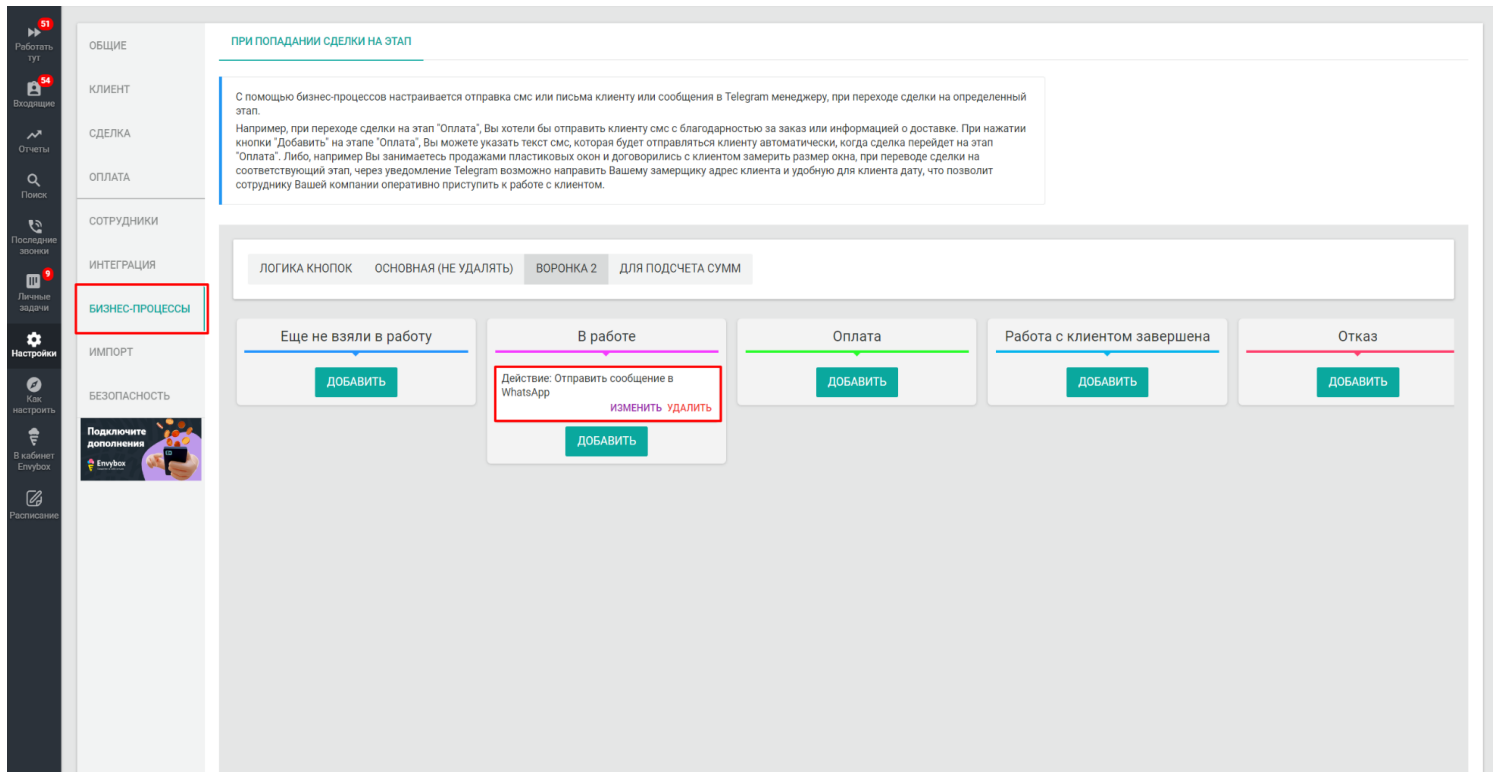
(<https://photo-screen.ru/i/FKu98AJXt>)

В них можно изменить воронку, этап, либо совершить действия по кнопкам (например, при нажатии на кнопку “Оплата” сделка автоматически переводится на завершающий этап “Оплата”). Сменить этап сделки также можно вручную, нажав на текущий этап, и выбрав новый из списка:



(<https://photo-screen.ru/i/RaaJDCfVI>)

Для автоматизации определенных действий со сделками или клиентами существует функция Бизнес-процессы:



(<https://photo-screen.ru/i/U0ulHUAPc>)

Пример:

Настройки бизнес-процесса

Выберите действие [Отправить сообщение в WhatsApp](#) ?

Когда выполнить действие ?

☒ Сразу

☐ С задержкой

Выберите сервис: [I2CRM](#)

Выберите название канала: [+7\(937\)](#)

Выберите на какие контакты отправлять сообщение: [На все контакты и номера](#)

Введите текст сообщения

Здравствуйте, уважаемый клиент. Информировать Вас о том, что с 1 по 20 ноября для Вас действует персональная скидка 25% на весь ассортимент. Для применения скидки свяжитесь с Вашим менеджером [Ответственный#2000] по телефону [телефон кастомный (сделка)#657292].

Вы можете использовать параметры: [выберите параметры](#)

Добавить файлы: [Загрузить файл](#)

ОТМЕНА

СОХРАНИТЬ

(<https://photo-screen.ru/i/s0XuCtYyk>)

На примере данного бизнес-процесса при переводе сделки на этап “В работе” клиенту будет отправлено заранее подготовленное сообщение в Whatsapp через выбранный сервис “I2CRM” с выбранного канала (номера телефона).

В бизнес-процессе можно настроить следующие параметры:

1. Какое действие нужно выполнить:

Настройки бизнес-процесса

Выберите действие: [Отправить сообщение в WhatsApp](#)

Когда выполнить действие:

- ☒ Сразу
- ☐ С задержкой

Выберите сервис: [I2CRM](#)

Выберите название:

Выберите на какие контакты отправлять сообщение: [На все контакты и номера](#)

Введите текст сообщения

Здравствуйте, уважаемый клиент. Информировуем Вас о том, что с 1 по 20 ноября для Вас действует персональная скидка 25% на весь ассортимент. Для применения скидки свяжитесь с Вашим

Вы можете использовать параметры: [выберите параметры](#)

Добавить файлы: [Загрузить файл](#)

ОТМЕНА СОХРАНИТЬ

(<https://photo-screen.ru/i/YTjNyZGn0>)

2. Когда нужно выполнить действие: сразу либо с задержкой по минутам/часам/дням:

Настройки бизнес-процесса

Выберите действие: [Отправить сообщение в WhatsApp](#)

Когда выполнить действие:

- ☐ Сразу
- ☒ С задержкой [дни](#)

Проверить, находится ли сделка на выбранном этапе: ☐ [Нет](#)

Выберите сервис: [Wazzup](#)

Выберите название канала: [+7\(937\)](#)

Выберите на какие контакты отправлять сообщение: [На все контакты и номера](#)

Введите текст сообщения

Здравствуйте, уважаемый клиент. Информировуем Вас о том, что с 1 по 20 ноября для Вас действует персональная скидка 25% на весь ассортимент. Для применения скидки свяжитесь с Вашим

Вы можете использовать параметры: [выберите параметры](#)

Добавить файлы: [Загрузить файл](#)

ОТМЕНА СОХРАНИТЬ

(<https://photo-screen.ru/i/tSofUXibX>)

Дополнительно можно настроить проверку того, находится ли сделка на выбранном этапе на момент выполнения бизнес-процесса, если он выполняется с задержкой.

3. Выбор сервиса, через который будет отправлено сообщение в Whatsapp:

Настройки бизнес-процесса

Выберите действие [Отправить сообщение в WhatsApp](#) ?

Когда выполнить действие ?

☒ Сразу

☐ С задержкой

Выберите сервис: **I2CRM**

Выберите название: **Wazzup**

Выберите на какие контакты отправлять сообщение: [На все контакты и номера](#)

Введите текст сообщения

Здравствуйте, уважаемый клиент. Информировуем Вас о том, что с 1 по 20 ноября для Вас действует персональная скидка 25% на весь ассортимент. Для применения скидки свяжитесь с Вашим

Вы можете использовать параметры: [выберите параметры](#)

Добавить файлы: [Загрузить файл](#)

ОТМЕНА СОХРАНИТЬ

(<https://photo-screen.ru/i/A6URSgi3U>)

Для выбранного действия доступны два сервиса отправки: “I2CRM” и “Wazzup”, интеграция с которыми подключается в настройках CRM-системы:

ОБЩИЕ КЛИЕНТ СДЕЛКА ОПЛАТА СОТРУДНИКИ ИНТЕГРАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ ИМПОРТ БЕЗОПАСНОСТЬ

ТЕЛЕФОННАЯ ПОЧТА **СОЦ. СЕТИ И МЕССЕНДЖЕРЫ** ПОЧТОВЫЕ РАССЫЛКИ SMS РАССЫЛКИ СЕРВИСЫ ОБЛАЧНОЕ ХРАНИЛИЩЕ API WEBHOOK РАСШИРЕНИЯ

В нашей CRM есть возможность подключить социальные сети и мессенджеры, чтобы менеджеры могли общаться с клиентами и заключать сделки, не выходя из CRM-системы. Например, если у Вас есть группа ВК, в которую обращаются Ваши клиенты, Вы можете подключить ее и получать сообщения напрямую в CRM.

ВКонтакте
Данная интеграция позволяет получать сообщения, которые пользователи отправляют в вашу группу ВКонтакте.
[Инструкция по подключению](#)
<https://vk.com/> **ПОДКЛЮЧИТЬ**

facebook
Данная интеграция позволяет получать сообщения, которые пользователи отправляют на вашу страницу в Facebook.
[Инструкция по подключению](#)
<https://facebook.com/> **ПОДКЛЮЧИТЬ**

I2CRM
Сервис интеграции Instagram, WhatsApp и CRM-систем.
[Инструкция по подключению](#)
<https://i2crm.ru/> **НАСТРОИТЬ** **ОТКЛЮЧИТЬ**

WAZZUP
Это - «переходник» для WhatsApp, Instagram и Telegram, чтобы подключить их к нашей CRM.
[Инструкция по подключению](#)
<https://wazzup24.com/> **НАСТРОИТЬ** **ОТКЛЮЧИТЬ**

Telegram
Telegram - это облачное приложение для обмена сообщениями между мобильными и настольными системами, ориентированное на безопасность и скорость.
[Инструкция по подключению](#)
<https://telegram.org/> **НАСТРОИТЬ** **ОТКЛЮЧИТЬ**

Viber
Данная интеграция позволяет получать сообщения, которые пользователи отправляют в ваш публичный аккаунт Viber.
[Инструкция по подключению](#)
<https://viber.com/> **ПОДКЛЮЧИТЬ**

Avito
Авито - интернет-сервис для размещения объявлений о товарах, вакансиях и резюме на рынке труда, а также услуг от частных лиц и компаний, занимающий второе место в мире и первое в России среди онлайн-классифайдов.
[Инструкция по подключению](#)
<https://www.avito.ru/> **ПОДКЛЮЧИТЬ**

(<https://photo-screen.ru/i/9xXdYL2kJ>)

Сервис будет доступен для выбора в случае, если интеграция с ним подключена и в нем имеется активный канал.

4. Выбор канала (номера телефона), из которого будет отправлено сообщение клиенту:

Настройки бизнес-процесса

Выберите действие [Отправить сообщение в WhatsApp](#) ?

Когда выполнить действие ?

☒ Сразу

☐ С задержкой

Выберите сервис: [I2CRM](#)

Выберите название канала: [+7\(937\)](#)

Выберите на какие контакты: [На все контакты и номера](#)

Введите текст сообщения

Здравствуйте, уважаемый клиент. Информировем Вас о том, что с 1 по 20 ноября для Вас действует персональная скидка 25% на весь ассортимент. Для применения скидки свяжитесь с Вашим

Вы можете использовать параметры: [выберите параметры](#)

Добавить файлы: [Загрузить файл](#)

ОТМЕНА СОХРАНИТЬ

(<https://photo-screen.ru/i/ia5mnCC4T>)

5. На какие контакты клиентов нужно отправить сообщение (если их добавлено несколько):

Настройки бизнес-процесса

Выберите действие [Отправить сообщение в WhatsApp](#) ?

Когда выполнить действие ?

☒ Сразу

☐ С задержкой

Выберите сервис: [I2CRM](#)

Выберите название канала: [+7\(937\)](#)

Выберите на какие контакты отправлять сообщение: [На все контакты и номера](#)

Введите текст сообщения

Здравствуйте, уважаемый клиент. Информировем Вас о том, что с 1 по 20 ноября для Вас действует персональная скидка 25% на весь ассортимент. Для применения скидки свяжитесь с Вашим

Вы можете использовать параметры: [выберите параметры](#)

Добавить файлы: [Загрузить файл](#)

ОТМЕНА СОХРАНИТЬ

(<https://photo-screen.ru/i/N70HoZGRa>)

Контакт может быть основным, если на нём установлена соответствующая отметка. Также в одном контакте может быть добавлено несколько телефонных номеров. В сделке это выглядит следующим образом:

9396

Регион клиента: Не выбрано

Сделка: Сделка Все + Создать сделку

Генератор клиентов #ТЕГИРОВАТЬ

Ответственный: Ксения Администратор

Участники: Добавить участника

Контакты + ДОБАВИТЬ

1 Основной контакт

Мобильный: +7(999)888-55-22

Добавить контактные данные

2 Не основной контакт

Мобильный: +7(999)555-88-22

Мобильный: +7(999)555-88-22

Свернуть список контактов

Основной контакт

(<https://photo-screen.ru/i/cgBvmobzk>)

6. Блок для составления текста сообщения, в котором можно использовать параметры, взятые из сделки, например, ответственный, который в ней установлен:

Настройки бизнес-процесса

Выберите действие: Отправить сообщение в WhatsApp

Когда выполнить действие:

Выберите сервис: I2CRM

Выберите название канала: +7(937)...

Выберите на какие контакты отправлять сообщение: На все контакты и номера

Введите текст сообщения

Здравствуйте, уважаемый клиент. Информировать Вас о том, что с 1 по 20 ноября для Вас действует персональная скидка 25% на весь ассортимент. Для применения скидки свяжитесь с Вашим менеджером [Ответственный#2000] по телефону [телефон кастомный (сделка)#657292].

Вы можете использовать параметры: выберите параметры

Добавить файлы: Загрузить файл

- Имя клиента
- Регион клиента
- Все email адреса основного контакта
- Email основного контакта
- Все номера телефонов основного контакта
- Ссылка на сделку
- Предыдущий ответственный
- Телефон основного контакта
- Имя основного контакта
- Название этапа
- Дата и время задачи
- Ответственный

(<https://photo-screen.ru/i/iTSLA9u41>)

7. В сообщение также можно загрузить вложения:

Настройки бизнес-процесса

Выберите действие: [Отправить сообщение в WhatsApp](#) ?

Когда выполнить действие ?

☒ Сразу

☐ С задержкой

Выберите сервис: [I2CRM](#)

Выберите название канала: [+7\(937\) \[маска\]](#)


Выберите на какие контакты отправлять сообщение: [На все контакты и номера](#)

Введите текст сообщения

Здравствуйте, уважаемый клиент. Информировуем Вас о том, что с 1 по 20 ноября для Вас действует персональная скидка 25% на весь ассортимент. Для применения скидки свяжитесь с Вашим менеджером [Ответственный#2000] по телефону [телефон кастомный (сделка)#657292].

Вы можете использовать параметры: [выберите параметры](#)

Добавить файлы: [Загрузить файл](#)

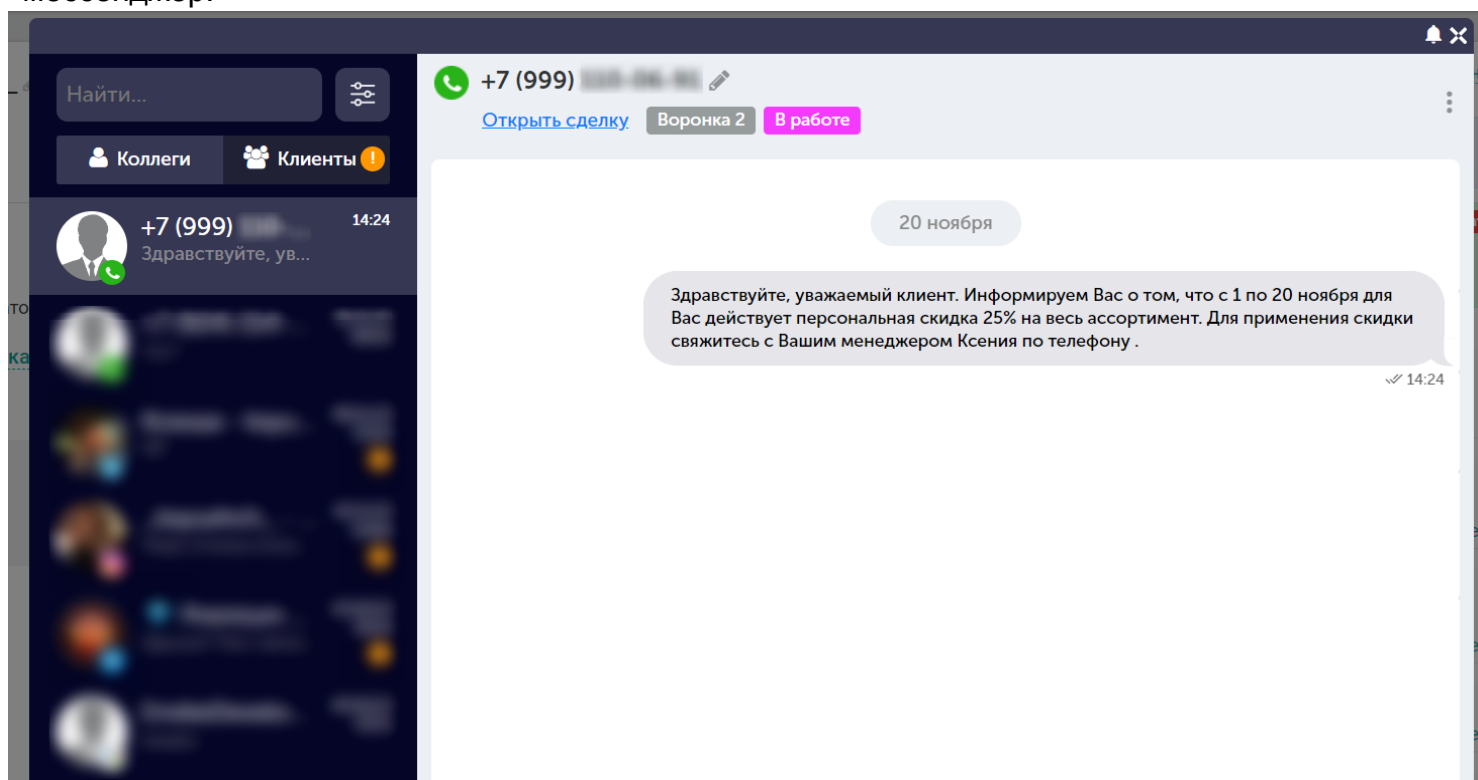
 X

photo_2023-0...

ОТМЕНА СОХРАНИТЬ

(<https://photo-screen.ru/i/bbdY6KuR9>)


После выполнения бизнес-процесса клиенту отправляется сообщение через встроенный мессенджер:



(<https://photo-screen.ru/i/nkmYcB51R>)

А в сделке отображается лог данного события:

Воронка 2: В работе

Диалоги: 

Связаться с клиентом
Выполнить сегодня в 14:38

Обязательно в это время

Загрузить файл

Детально

Отправка сообщения в WhatsApp из бизнес процесса
Статус: Отправлено

сегодня в 14:24

Смена воронки **логики кнопок** на Воронка 2
Смена этапа с В работе на В работе

Ксения сегодня в 14:23

Телефон : +7(999) **111-111-111**
Время создания заявки: сегодня в 14:23

Ксения сегодня в 14:23

Сделка создана

Ксения сегодня в 14:23

Лид создан вручную

Ксения сегодня в 14:23

(<https://photo-screen.ru/i/7JGpFyT9t>)

Ситуация

Вам поступила задача для тестирования функционала со следующим техническим заданием:

Отправка сообщения клиенту в Whatsapp с помощью бизнес-процесса через новый сервис "Default". Логика отправки аналогична текущим сервисам "I2CRM" и "Wazzup". Изменения в коде также затронули общий метод отправки бизнес-процессов по действию "Отправить сообщение в Whatsapp".

Задание

Составьте подробный чек-лист проверок по данной задаче.