

Эталонная CRM

version 1.3



Что входит в эталонную CRM-систему

- Разработанный бизнес процесс
- Описание бизнес процесса (схема + список автоматизаций)
- Триггеры – 25 шт
- Валидации – 8 шт
- Шаблоны sms – 11 шт
- Шаблоны email – 11 шт
- Настройка автобронирования
- Настройка автооформления доставок
- Настройка соответствия статусов
- Настройка временных ограничений
- Пользовательские поля
- Быстрые ответы для чатов – 5 шт

Шаблоны sms / email:

- Создание заказа
- Оплата заказа
- Заказ отправлен - трек номер (для ТК)
- Заказ отправлен - назначен курьер
- Заказ отправлен - самовывоз
- Заказ прибыл в ПВЗ
- Отзыв
- Не забрали из ТК
- Не забрали самовывоз
- Заказ выполнен
- Возврат

Валидации:

- Запрет на перевод заказа в статус комплектации без оплаты
- Запрет на редактирование заказа в статусе Выполнен
- Запрет на внесение изменений в заказ не ответственному менеджеру
- Запрет на изменение клиента
- Запрет на изменение пользовательского поля
- Проверка заполнения типа доставки
- Проверка заполнения комментария оператора при отмене и возврате
- Проверка оплаты перед переводом заказа в статус Выполнен

Триггеры:

Триггеры на пропущенные и входящие звонки

Триггеры на этапе «Согласование»:

- уведомление клиенту: заказ в работе
- задача менеджеру: согласование заказа
- задача менеджеру: предложить замену (при неудачном автобронировании)
- триггер для проверки наличия товара при неудачном бронировании
- цепочка триггеров для повторного бронирования товара
- триггер для уведомления о просроченном заказе
- уведомление клиенту: отправка ссылки на оплату
- триггер для перевода в комплектацию при оплате заказа

Триггеры на этапе «Комплектация»:

- триггер для перевода заказов из статуса комплектации в статус доставки

Триггеры на этапе «Доставка»:

- уведомление клиенту: на заказ назначен курьер
- уведомление клиенту: отправка трек-номера для отслеживания
- уведомление клиенту: заказ готов к самовывозу
- уведомление клиенту: заказ прибыл в ПВЗ
- задача менеджеру: уточнить причину неудачной доставки
- уведомление клиенту: заказ не выкуплен из ПВЗ
- уведомление клиенту: заканчивается срок хранения
- задача менеджеру: уточнить причину невыкупа

Триггеры на этапе «Выполнен» / «Отменен»:

- уведомление клиенту: письмо с благодарностью
- уведомление клиенту: просьба оставить отзыв
- уведомление клиенту: подтверждение отмены заказа

Статусы для БП эталонной системы

Группа «Новый»

- Новый

Группа «Согласование»

- Наличие подтверждено
- Предложить замену
- Готов ждать

Ожидается поступление

- Согласовано с клиентом

Группа «Комплектация»

- Передано в комплектацию
- Комплектуется
- Укомплектован

Группа «Доставка»

- Передан в доставку
- Готов к самовывозу
- Доставляется
- Доставка перенесена *(для курьеров и ТК)*
- Прибыл в ПВЗ

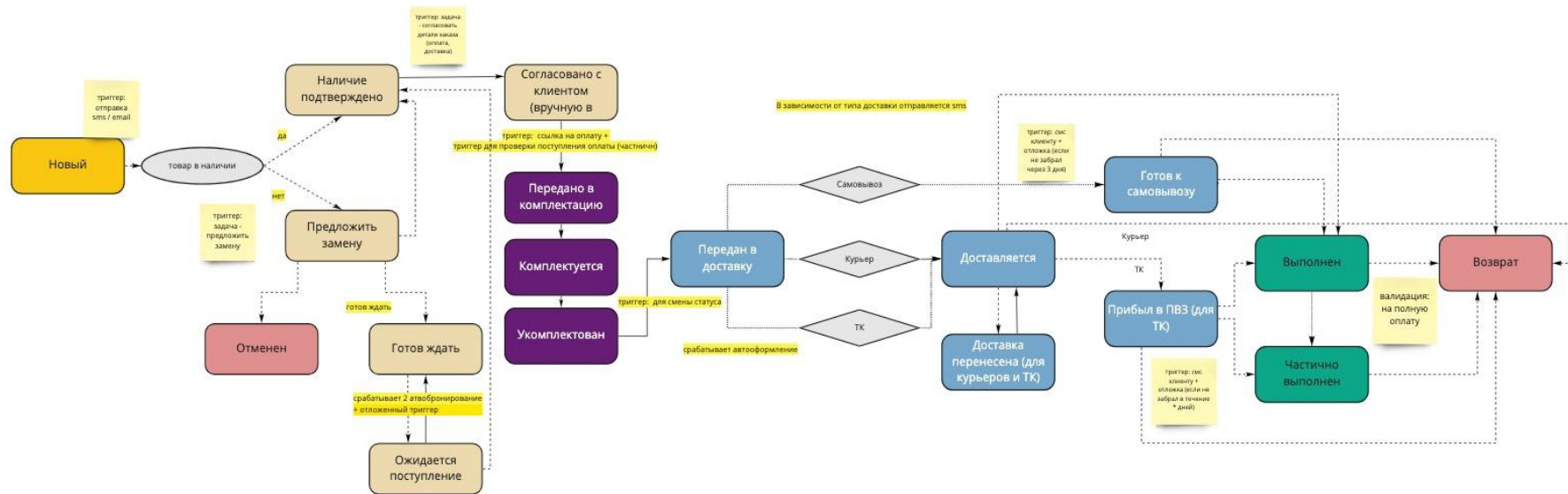
Группа «Выполнен»

- Выполнен
- Выполнен частично

Группа «Отменен»

- Отменен
- Возврат

Путь заказа



Описание Бизнес процессов



Статусы: «Новый», «Наличие подтверждено»

Новый: На этом этапе заказ поступает в систему и распределяется на менеджера. Срабатывает автобронирование на статус заказа «Новый».

а) При успешном бронировании заказ переводится в статус «*Наличие подтверждено*» статус товара «*в резерве*».

б) Если товар недоступен для бронирования, срабатывает триггер, который ставит задачу **Связаться с клиентом** ответственному менеджеру и переводит заказ в статус «*Предложить замену*»

Наличие подтверждено: На этом этапе срабатывает триггер, который ставит задачу ответственному менеджеру для согласования деталей заказа – оплата, доставка

Добавлены временные ограничения на нахождение в статусе - 15 минут. Если заказ не был обработан, то менеджеру придет оповещение о просроченности обработки заказа.

Статусы: «Предложить замену», «Готов ждать»

Предложить замену: На этом этапе менеджер выполняя задачу предлагает клиенту аналог товара или уточняет готов ли он ждать поступление товара.

Если клиент готов ждать, то менеджер вручную переводит заказ в статус «Готов ждать»

Готов ждать: На этом этапе срабатывает первый триггер, от которого начнет отсчет отложенный триггер, который через указанное время переведет заказ снова в статус для автобронирования (статус «Ожидается поступление»)

а) При успешном бронировании заказ переводится в статус «Наличие подтверждено» статус товара «в резерве»

б) Если товар недоступен для бронирования, срабатывает триггер, который заново переводит заказ в статус «Готов ждать»

Статусы: «Согласовано с клиентом»

Согласовано с клиентом: Перевод в этот статус осуществляется вручную в момент связи с клиентом. На этом этапе менеджер согласовывает детали заказа – оплата, доставка и заполняет карточку заказа.

Если у вас подключена интеграционная оплата, то после выбора соответствующего типа оплаты срабатывает триггер, который проверяет тип оплаты и отправляет sms / email шаблон с ссылкой на оплату

Валидация: *запрещает перевести заказ в статус группы комплектации пока не внесена частичная оплата*

Клиент оплачивает заказ (в этот момент меняется статус оплаты). Срабатывает триггер, который переводит заказ в статус **«Передано в комплектацию»** и ставит задачу на кладовщика с текстом: *«Необходимо собрать заказ!»*

Статусы: «Передано в комплектацию», «Комплектуется», «Укомплектован»

Передано в комплектацию: На этом этапе сотрудник склада берет заказ на комплектацию и переводит заказ в статус «Комплектуется»

Комплектуется: На этом этапе сотрудник склада комплектует заказ. После успешного сбора заказа кладовщик переводит заказ в статус «Укомплектован».

Укомплектован: На данный статус срабатывает триггер, который переводит заказ в статус **«Передано в доставку»**.

Статусы: «Передано в доставку»

«Передано в доставку»:

Для ТК:

на данный статус срабатывает автооформление доставки и в случае, если автооформление не сработало, то статус заказа изменится на **«Доставка перенесена»** и на менеджера будет поставлена задача, узнать в чем причина.

При успешном оформлении ТК передает в систему трек номер для отслеживания заказа. На получение трек номера настроен триггер, который отправляет клиенту письмо по шаблону

Для курьера:

Менеджер назначает курьера и вручную переводит заказ в статус «Доставляется»

Статусы: «Доставка перенесена», «Доставляется»

«Доставка перенесена»: Перевод в этот статус осуществляется вручную или автоматически при неудачном автооформлении.

При переводе в данный статус срабатывает триггер и ставит задачу ответственному менеджеру **Выяснить причину переноса доставки**

«Доставляется»:

а) если доставка осуществляется ТК в момент отправки клиенту отправляется email или sms с трекномером отслеживания, то происходит смена статусов, указанных в настройках подключенного модуля, на «Прибыл в ПВЗ»

б) В зависимости от способа доставки клиенту отправляется sms / email уведомление по шаблону j назначении курьера на заказ.

Если заказ доставляет курьер, то по завершению заказ должен быть заполнен и переведен в статус **«Выполнен»**, **«Частично выполнен»** или **«Возврат»**

Статусы: «Прибыл в ПВЗ»

Прибыл в ПВЗ (для ТК): Когда заказ переходит в статус «Прибыл в ПВЗ» клиенту отправляется уведомление по шаблону
+ отложенный триггер с sms сообщением с напоминанием, если заказ не забрали в течение 5 дней

На данный статус настроена цепочка триггеров, которые будут проверять, забрал ли клиент заказ из ПВЗ. Например, если течение 5х дней ТК не сообщил нам, что клиент забрал заказ, то клиенту будет направлено sms с напоминанием, если еще через сутки заказ все еще на ПВЗ – будет поставлена задача на менеджера о звонке клиенту.

Если ТК передает нам информацию, что клиент забрал заказ – статус заказа меняется на «Выполнен» (на стороне модуля интеграции), клиенту отправляется sms / email с просьбой оставить отзыв.

Если клиент не выкупил заказ, то ТК передает нам статус заказа **«Возврат»** (п. «Возврат»)

Статусы: «Готов к самовывозу»

Готов к самовывозу: В этот статус менеджер переводит заказ вручную

На этом этапе срабатывает триггер, который отправляет sms и email клиенту о том что нужно забрать заказ + отложка смс (если клиент не забрал заказ в течение 2 дней)

Заказ может быть переведен в статус **«Выполнен»**, **«Частично выполнен»** или **«Возврат»**

Валидация: заказ не может быть переведен в статус «Выполнен» или «Частично выполнен» если отсутствует полная оплата

Статусы: «Выполнен», «Частично выполнен»

Выполнен: Это финальный статус, в который переводится заказ при успешном выкупе товара.

Для ТК смена происходит автоматически (соответствие задается в настройках модуля интеграции).

В случае выбора типа доставки “Самовывоз” или “Доставка курьером” перевод осуществляется вручную.

Частично выполнен: в эти статусы заказ переводится вручную менеджером.

Если ТК поддерживает функцию частичного выкупа, то смена происходит автоматически (соответствие задается в настройках модуля интеграции).

Статусы: «Возврат», «Отменен»

Возврат: переход в этот статус происходит в том случае, когда клиент отказывается от заказа.

Для ТК смена происходит автоматически (соответствие задается в настройках модуля интеграции).

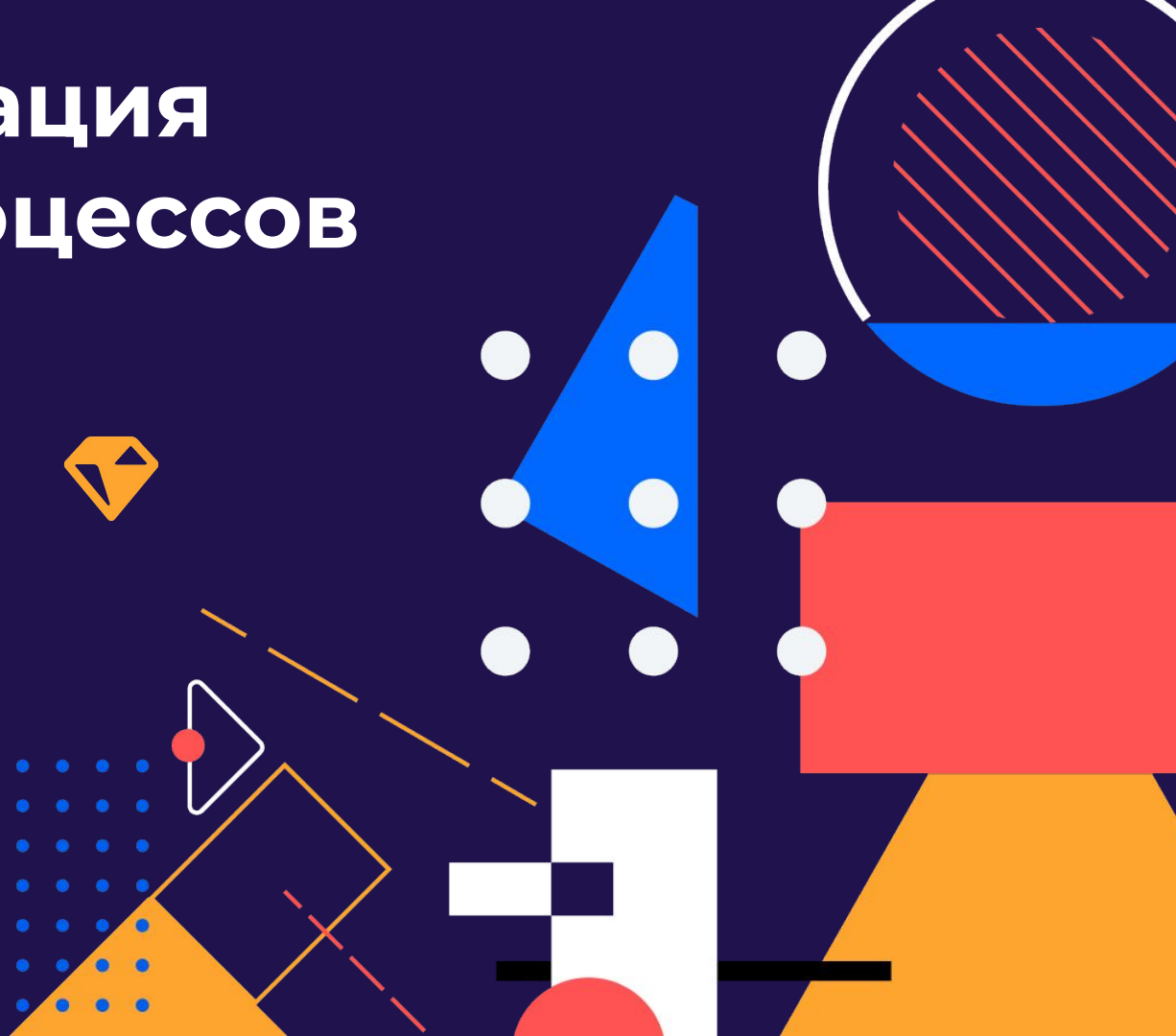
В случае выбора типа доставки «Самовывоз» или «Доставка курьером» перевод осуществляется вручную.

При переводе в статус «Возврат» срабатывает триггер, который отправляет sms / email клиенту.

На статус «Возврат» настроено соответствие статусов заказ-товар, которое изменит статус товара на «Отказ клиента» (при котором система автоматически вернет товар на остаток)

Отменен / Возврат: При переводе в данные статусы заказа срабатывает обязательная проверка заполнения поля «Комментарий оператора» в карточке заказа.

Автоматизация Бизнес процессов



Автоматизация

| | |
|----------------------|--|
| Новый | <ol style="list-style-type: none">1. Срабатывает автобронирование2. При постановке статуса заказа клиенту отправляется sms / email уведомление с номером заказа |
| Наличие подтверждено | <p>Триггер ставит задачу менеджеру Необходимо связаться с клиентом</p> <p>Временное ограничение: 15 минут на обработку</p> <p>Уведомление менеджеру “Заказ просрочен”</p> |
| Предложить замену | <p>Триггер ставит задачу менеджеру Предложить замену</p> |

Автоматизация

| | |
|------------------------|--|
| Готов ждать | Автобронирование на статус заказа «Ожидается поступление» + цепочка триггеров |
| Ожидается поступление | |
| Согласовано с клиентом | <p><i>*перевод в этот статус осуществляется вручную в момент связи с клиентом</i></p> <p>Триггер: отправляет email / sms по шаблону, в котором генерируется ссылка на оплату + триггер для проверки поступления оплаты (учитывается частичная оплата) Триггер - меняет статус заказа на «Передано в комплектацию» и ставит задачу Необходимо собрать заказ!</p> <p>Валидация: <i>Запрет на перевод в Комплектацию без оплаты</i></p> |

Автоматизация

| | |
|-------------------------|--|
| Передано в комплектацию | <p><i>*перевод в этот статус осуществляется триггером при смене статуса оплаты и наличии частичной оплаты</i></p> <p>Триггер переводит заказ в статус «Передано в комплектацию» и ставит задачу Необходимо собрать заказ!</p> |
| Комплектуется | <p><i>*перевод в этот статус осуществляется вручную</i></p> |
| Укомплектован | <p><i>*перевод в этот статус осуществляется вручную</i></p> <p>Триггер переводит заказ в статус «Передано в доставку»:</p> |
| Передан в доставку | <p>1. Срабатывает автооформление: 2. Триггер отправляет клиенту трек номер для отслеживания</p> <p>Шаблоны sms/email</p> <p>(если автооформление не сработало, то происходит смена статуса заказа «Доставка перенесена»)</p> |

Автоматизация

| | |
|---------------------|--|
| Доставляется | <p>Для ТК - происходит автоматическая смена статусов (указывается в настройках модуля) При получении трек номера отправляется уведомление клиенту.</p> <p>Шаблоны с трек номером email sms</p> <p><i>*Для курьеров - смена статусов осуществляется вручную.</i></p> <p>Триггер для отправки уведомления о назначении курьера:</p> <p>Шаблоны sms/email</p> |
| Доставка перенесена | Срабатывает триггер и ставит задачу Выяснить причину переноса доставки |

Прибыл в ПВЗ

Смена статусов происходит автоматически (указывается в настройках модуля).

При изменении статуса заказа срабатывает триггер, который отправляет уведомление клиенту

Шаблоны Email/sms

Отложенный триггер, если **заказ не выкуплен из ПВЗ 5 дней**

Шаблоны: Email/sms

Если не выкуплен на 6й день, триггер ставить задачу менеджеру для уточнения причины невыкупа заказа

Автоматизация

| | |
|--------------------|--|
| Готов к самовывозу | Срабатывает триггер и отправляет уведомление клиенту Шаблоны:Email/sms Отложенный триггер если не забрали заказ: Шаблоны:Email/sms |
| Выполнен | Срабатывает триггер и отправляет клиенту уведомление с благодарностью Шаблоны Email/sms |
| Выполнен частично | Валидация: проверка полной оплаты |

Автоматизация

| | |
|---------|--|
| Отменен | Валидация: Проверка заполнения комментария оператора при отмене и возврате |
| Возврат | Триггер отправляет sms / email клиенту Шаблоны: Email/sms Настройка статуса автовозврата остатков товара Валидация: Проверка заполнения комментария оператора при отмене и возврате |