Технология обработки запросов = CLIENT MANAGER (CRM 1С)

Оценка релевантности КП происходит так:

1. Ответственный за формирование КП при наступлении даты контроля релевантности получает мэйл от CRM с просьбой оценить релевантность (10). Если оценка не введена, то на следующий день письмо должно повториться и так до бесконечности.
2. Ответственный вводит в CRM оценку релевантности КП: «НЕ КУПИЛ / КУПИЛ». Если НЕ КУПИЛ, то должен быть выбран комментарий: «НЕ УСТРАИВАЕТ ЦЕНА, НЕ УСТРАИВАЕТ СРОКИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ, НЕ УСТРАИВАЕТ ГЕОГРАФИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ, НЕ УСТРАИВАЕТ ПРОЧЕЕ».
3. Если ответственным введена оценка релевантности КП = «НЕ КУПИЛ», то Маркетологу отправляется формализованное сообщение об этом (11).

(10,11) – см. ниже состав сведений.

Формирование КП

Оценка релевантности КП

Формирование запроса в CRM происходит так:

1. На основании формализованного письма с сайта (на [crm@unitrade.su](mailto:crm@unitrade.su)) – автоматически
2. На основании ручного ввода в интерфейс «Секретарь». (1)
3. Состав сведений заявки в CRM определен набором значений (2)
4. После введения заявки CRM забирает по ключу - идентификатору из Bitrix «реферы» об обращающемся клиенте (3)
5. СRM декодирует сведения из Bitrix по специальному алгоритму (4) и декодированные сведения записывает в заявку
6. По факту создания заявки генерится уведомление (e-mail) ответственному за оценку релевантности (5)

(1,2,3,4,5) – см. ниже состав сведений.

Введение заявки

Оценка релевантности запроса происходит так:

1. Ответственный за оценку релевантности запроса проводит отсев запросов по принципу «готовим КП / не готовим КП». Если «не готовим КП», то уведомление маркетинга об этом (6)
2. Если готовим КП, то назначить ответственного сотрудника АУТ или ТБ за подготовку КП по запросу – неизбежно введение доп. сведений в запрос = Вид требуемой услуги, Обслуживающий офис, Ответственный за КП, Ожидаемая регулярность
3. Автоматическое уведомление ответственного за подготовку КП передаче в работу заявки (7)

(6,7) – см. ниже состав сведений.

Оценка релевантности заявки

Формирование КП происходит так:

1. Ответственный заполняет в CRM форму КП (8);
2. КП отправляется по электронной почте клиенту (9) – начальник ответственного в копии;
3. Ответственный вводит планируемую дату «контроля релевантности КП»

(8,9) – см. ниже состав сведений.

1. Интерфейс «Секретарь»

Отображается перечень запросов без возможности их редактирования, если статус старше, чем «Введение заявки». Клик по запросу открывает форму запроса для редактирования.

Над перечнем запросов кнопка «Ввести запрос». При ее нажатии создается новый запрос с неизбежным заполнением следующих полей (кроме помеченных как опция):

А) Клиентский номер

Б) Фамилия (опция)

В) Имя

Г) Отчество (опция)

Д) Тип контакта: Входящий звонок, Просьба о звонке, Заявка с сайта, Входящая почта

Е) Суть заявки

Ж) Контактный телефон

З) Электронный адрес (опция)

И) Название компании (опция)

Для опций – Секретарь не задает этот вопрос, но если клиент сказал сам эти данные, то они подлежат обязательному заполнению.

Внизу формы заявки кнопка «ОК» - при ее нажатии заявка сохраняется, и закрывается.

1. Состав сведений запроса в CRM
2. Клиентский номер
3. Фамилия
4. Имя
5. Отчество
6. Тип контакта
7. Суть запроса
8. Контактный телефон
9. Электронный адрес
10. Название компании
11. Вид требуемой услуги
12. Обслуживающий офис
13. Ответственный за КП
14. Оценка релевантности заявки
15. Оценка релевантности КП
16. Формализованный текст КП
17. Ожидаемая регулярность
18. Структура себестоимости (Подрядчики, ставки подрядчиков)
19. История обработки запроса (время и дата присвоения этапов, отправки сообщений)
20. История посещения сайта заказчиком
21. Перечень и структура реферов, выгружаемых их Bitrix в 1С:CRM

В поле id\_count храниться id посещения

В поле user\_cookie храниться клиентский номер

В поле datatime храниться дата и время посещения

В поле refer храниться реферальная ссылка в виде

<http://fishnews.ru/rubrics/brakonerstvo?page=6>

В поле point храниться точка входа на сайт в текущую сессию клиента

В поле ip храниться преобразованный IP адрес клиента в

<http://dev.mysql.com/doc/refman/5.6/en/miscellaneous-functions.html#function_inet-aton>

В поле user\_agent храниться содержимое являющаяся частью [HTTP](http://ru.wikipedia.org/wiki/HTTP) запроса

<http://ru.wikipedia.org/wiki/User_Agent>

В поле os храниться содержимое вычисляемое после разбора USER\_AGENT

Смотри class.counter.php - function os\_info()

В поле browser храниться содержимое вычисляемое после разбора USER\_AGENT

Смотри class.counter.php - function browser\_info()

В поле robot храниться содержимое вычисляемое после разбора USER\_AGENT

Смотри class.counter.php - function bot\_info () и function \_\_construct()

В поле keyword храниться ключевая фраза по которой пришёл пользователь вычисляется из рефера (refer)

Смотри class.counter.php - function parse\_refer ()

--

-- Структура таблицы `counter\_unitrade\_su`

--

CREATE TABLE IF NOT EXISTS `counter\_unitrade\_su` (

`id\_count` int(11) NOT NULL AUTO\_INCREMENT,

`user\_cookie` int(11) DEFAULT NULL,

`datatime` datetime DEFAULT NULL,

`refer` text,

`point` tinytext,

`ip` bigint(20) unsigned DEFAULT NULL,

`user\_agent` tinytext,

`os` tinytext,

`browser` tinytext,

`robot` tinytext,

`keyword` varchar(256) DEFAULT NULL,

PRIMARY KEY (`id\_count`),

KEY `keyword` (`keyword`)

) ENGINE=MyISAM

Дам 5000 записей counter\_unitrade\_su (1).sql

1. Правила де-кодирования реферов Bitrix

Заполнить правила декодирования реферов на основании данных от Дмитрия Завражнова. Результаты декодирования должны содержать: История посещения сайта данным клиентом в виде таблицы: дата, время, ключевой запрос, поисковая система, признак SEO/PPC, донор.

Смотри отчет

<http://www.unitrade.su/clients-manager/>

Признаки РРС можно определить по реферу

<http://www.unitrade.su/oknonagranitse.html?_openstat=ZGlyZWN0LnlhbmRleC5ydTszNjYwMzQ1OzgwNTI1NTg0O3lhbmRleC5ydTpwcmVtaXVt>

Такой рефер скорее всего является переходом с Яндекс.директа

1. Электронное сообщение ответственному за оценку релевантности запроса.

….

Тема: Оценить целесообразность запроса № [….]

«В компанию поступил запрос на подготовку коммерческого предложения № [….]. Прошу Вас в кратчайшие сроки оценить целесообразность подготовки ответа на данный запрос и назначить ответственного при необходимости.

Доступные сведения по запросу:

[Клиентский номер]

[Фамилия]

[Имя]

[Отчество]

[Тип контакта]

[Суть запроса]

[Контактный телефон]

[Электронный адрес]

[Название компании]»

….

1. Уведомление Маркетолога о нерелевантности запроса

….

Тема: Запрос от клиента № {….} не релевантен.

«Запрос не релевантен:

[Клиентский номер]

[Дата запроса]

[Номер запроса]

[Тип контакта]

[Суть запроса]

[История посещения сайта (таблица)]»

…..

1. Электронное сообщение ответственному за подготовку КП.

….

Тема: Подготовить коммерческое предложение по запросу № […]

«В компании принято решение подготовить коммерческое предложение на запрос №[….]. Вы назначены ответственным за выполнение этой задачи. Просим Вас в установленный срок подготовить КП и отправить его через CRM заказчику

Доступные сведения по запросу:

[Клиентский номер]

[Фамилия]

[Имя ]

[Отчество]

[Тип контакта]

[Суть запроса]

[Контактный телефон]

[Электронный адрес]

[Название компании]

[Вид требуемой услуги]

[Обслуживающий офис]

[Ответственный за КП]

[Ожидаемая регулярность]»

1. Форма коммерческого предложения

Уточнить у Потапова и Самсонова у каждого свой стандартную форму КП. Утвердить у меня.

1. Запрос подготовившему КП об оценке его релевантности.

Тема: Оценить релевантность КП по запросу № […]

«Необходимо связаться с клиентом и узнать его реакцию на коммерческое предложение по запросу № […]. Результат внести в CRM.

Доступные сведения по запросу:

[Клиентский номер]

[Фамилия]

[Имя ]

[Отчество]

[Контактный телефон]

[Электронный адрес]

[Название компании]

[Вид требуемой услуги]

[Ожидаемая регулярность]

[Формализованный текст КП]»

1. Уведомление Маркетолога о нерелевантности КП

….

Тема: КП по запросу от клиента № {….} не релевантен.

«КП на запрос не релевантно:

[Дата запроса]

[Номер запроса]

[Тип контакта]

[Суть запроса]

[История посещения сайта (таблица)]

[Клиентский номер]

[Фамилия]

[Имя ]

[Отчество]

[Контактный телефон]

[Электронный адрес]

[Название компании]

[Вид требуемой услуги]

[Ожидаемая регулярность]

[Формализованный текст КП]

[Оценка релевантности КП]

[История обработки запроса]

»