

Программа обучения

для ООО "ТОРГОВАЯ КОМПАНИЯ "КОММАШ - ГРАЗ"

Программа для менеджеров

Курс позволит слушателям изучить и освоить функционал корпоративного портала на примере настроенного бизнес процесса организации.

Для кого курс:

Подойдет всем, кто планирует использовать в работе корпоративный портал Битрикс24.

1 ДЕНЬ: ОБЗОР «БИТРИКС24», ИНТРАНЕТ

Занятие рассчитано на 2 академических часа

1.1. Живая лента

- Сообщения
- Фильтры
- Задачи
- События
- Файлы
- Опросы
- Задачи

1.2. Структура компании

- Функционал раздела
- Поиск сотрудника
- Структура компании
- Эффективность

1.3. Диск. Работы с документами (на примере)

- Функционал раздела
- Библиотека и загрузка документов
- Коллективная работа с документами

1.4. Задачи и Проекты /группы (на примере тестовых группы и задачи)

- Мои группы
- Функционал группы
- Работа с группой
- Поиск групп
- Управление группой
- Постановка задачи
- Создание тестовых групп и задач

1.5. Календарь (на примере тестового события)

- Планирование событий
- Подписка на календари сотрудников

1.6 Учет рабочего времени

- Инструменты управления
- Инструмент Рабочий день
- Отчет по рабочему времени

1.7. Инструменты внешних коммуникаций

- Почта (на примере входящего/исходящего писем)
- Чат и звонки (на примере тестовых сообщений и звонка)

2 ДЕНЬ: ОБЗОР «БИТРИКС24», CRM

демонстрация возможностей типового функционала.

Занятие рассчитано на 2 академических часа

2.1. Контакт центр - обработка входящего запроса

- Заполнение crm-формы
- Телефония: распределение и обработка входящих звонков, осуществление исходящих звонков

2.2. Процесс обработки запроса (вход/исход)

2.2.1. Работа с фильтрами в CRM + глобальный поиск

2.2.2. Списки

- Работа с полями
- Массовая обработка

2.2.3. Канбан

- Расширение стадий
- Множественная обработка

2.2.4. Лиды

- Демонстрация сконвертированного из звонка лида
- Создание вручную
- Заполнение полей
- Передвижение по стадиям
- Конвертация

2.2.5. Контакты

- Особенности сущности
- Конвертация из лида
- Создание вручную
- Заполнение полей



2.2.6. Компании

- Особенности сущности
- Реквизиты
- Конвертация из лида
- Создание вручную
- Заполнение полей

2.2.7. Сделки

- Направления
- Конвертация из лида
- Добавление тестовой сделки вручную
- Заполнение полей
- Добавление событий
- Передвижение сделки по стадиям
- Связь с компаниями и контактами
- Регулярные сделки
- Туннели продаж



Программа для руководителей

1 день – обзор управленческого функционала, отчеты

Занятие рассчитано на 2 академических часа

1. Компания

- Работа со структурой компании.
- Добавление или увольнение персонала.
- Отчеты по рабочему времени сотрудников

2. CRM

- Настройка прав доступа в CRM.
- Настройка стадий обработки лидов, сделок.
- Настройка пользовательских полей CRM.

3. Отчеты CRM

3. 1. Воронка продаж:

- назначение отчета по воронке
- виды отчета: конверсионная/классическая
- значение показателей: стадия, доля, сделка, сумма
- фильтры: по типам сделки, датам создания и изменениям, ответственным

3. 2. Отчеты на странице "Старт"

- назначение
- контроль коммуникаций по подключенным каналам
- динамики нагрузки по коммуникациям и по менеджерам
- блок "новые клиенты"
- счетчики по менеджерам
- план продаж
- вклад менеджеров в продажи
- добавление отчета

3.3. Отчет по контактам

- назначение
- особенности настройки
- способы использования - согласно выбранным данным полей /формы

3. 4. Отчет распределения сделок по стадиям

- назначение
- особенности настройки
- способы использования - согласно выбранным данным полей /формы

3. 5. Отчет по делам

- назначение
- особенности настройки
- способы использования - согласно выбранным данным полей /формы

3. 6. Отчет распределения лидов по стадиям

- назначение
- особенности настройки
- способы использования - согласно выбранным данным полей /формы

3. 7. Отчет светофор

- назначение
- отображение данных

2 день. Практика

Занятие рассчитано на 2 академических часа

1. Ответы на вопросы по предыдущему уроку.

2. **Практика.** Создание 1 отчета на основе сущностей в разделе CRM. Назначение Отчета предварительно согласовывается с Заказчиком.

- определение сущности
- добавление колонок
- настройка фильтров
- создание диаграммы

Формат обучения:

- онлайн общение с нашим специалистом (Skype/Zoom) с записью обучения;
- Общая продолжительность – 4 дня по 2 академ часа, и 2 дня на проверку дом. Задания;

№	Описание	Кол-во	Стоимость/руб
1	Демонстрационное обучение -Для менеджеров -Для руководителей	4 дня	25 000
2	Организация и проверка домашнего задания (29 человек) по 2 дням демонстрационного обучения	2 -3 дня	40 000
3	Подготовка инструкций по использованию функционала Битрикс24 - Для менеджеров. Создание и заполнение сущностей CRM (лиды, сделки, контакты, компании), задачи, работа с календарем и использование Диска - Для руководителей. Настройка шаблонов отчета: воронка продаж, диаграммы раздела старт, отчеты в СРМ. Настройка структуры Компании, Время и отчеты сотрудников. Раздел CRM: настройка прав доступа по ролям, стадий обработки сущностей (Лид и Сделка), пользовательских полей.	2 шт	16 000
Итого:			81 000