

## Программа обучения «Функциональные возможности продуктовой линейки bpm'online»

**Целевая аудитория:** Программа обучения предназначена для конечных пользователей bpm'online, которые только начинают свою работу в системе. Обучение также будет полезно для партнеров и клиентов Террасофт, имеющих потребность в программных продуктах класса CRM для повышения эффективности бизнеса и формализации бизнес процессов компании в плане привлечения новых и организации работы с существующими клиентами.

**Что будет на обучении:** Участники обучения получают ключевые базовые знания по возможностям платформы bpm'online, идеологии продуктов в организации работы с клиентской базой, управления лидами, продажами и сервисами.

**Практические задания:** в ходе курса участники получают ряд практических заданий, которые можно выполнять как по ходу тренинга во время специально отведенных пауз, так и в конце каждого дня. Обратите внимание, что в случае, если вы хотите выполнять практические задания непосредственно во время тренинга, то мы рекомендуем использовать 2 монитора.

**Длительность обучения:** 4 дня по 4 ч.

### Программа обучения

Время	Тема
<b>День первый (Базовая функциональность платформы)</b>	
10:00 – 10:15	<b>Знакомство с линейкой продуктов bpm'online. Управление полным циклом работы с клиентами от лида до обслуживания и развития существующей клиентской базы</b>
10:15 – 10:45	<b>Знакомство с интерфейсом и терминологией системы</b> Академия Террасофт. Как найти ответы на вопросы по системе
10:45 – 11:20	<b>Портрет клиента 360. Единая база контактов и контрагентов</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Управление информацией о клиентах/партнерах/конкурентах в разделе «Контрагенты»</li> <li>• Управление информацией о контактных лицах и сотрудниках в разделе «Контакты»</li> </ul>
11:20 – 12:00	<b>Специальные действия в разделах для эффективной работы с клиентской базой</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Поиск и слияние дублей</li> <li>• Обогащение данными контактов и контрагентов из Facebook</li> <li>• Поиск адресов на картах OpenStreetMap.</li> <li>• Настройка и синхронизация контактов с Google contacts</li> <li>• Синхронизация с контактами Exchange</li> <li>• Быстрый экспорт данных из системы и построение сводных таблиц Excel для углубленного анализа</li> </ul> <b>Настройка внешнего вида реестра</b>
12:00 – 13:00	<b>Сегментация клиентской базы и возможности для поиска данных в системе</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Виды фильтров: Быстрые, стандартные, расширенные.</li> <li>• Формирование дерева групп и создание тегов для сегментации клиентской базы</li> <li>• Добавление агрегированных колонок в реестр</li> <li>• Навигация по системе с помощью командной строки и ее настройка</li> <li>• Возможности настройки общих и персональных dashboards</li> <li>• Drill-down в графиках и выгрузка данных в файл</li> </ul>
13:00 – 13:50	<b>Управление коммуникациями и выполнение ежедневных задач в системе</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Работа с расписанием (визиты, задачи)</li> <li>• Синхронизация задач и встреч с Google Calendar и MS Exchange</li> <li>• Возможности работы с почтой в системе</li> <li>• Интеграция с телефонией</li> <li>• Работа с центром уведомлений</li> </ul> <b>Корпоративная социальная сеть компании (ESN)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Настройка и работа с каналами ленты</li> </ul>
13:50 – 14:30	<b>Дизайнер системы</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Настройка внешнего вида и корпоративной символики</li> <li>• Универсальный импорт данных из Excel (импорт/обновление контактов лидов их средств связи, наполнение справочников и другой информации)</li> <li>• Возможности изменения внешнего вида (структуры) страниц редактирования в существующих разделах и деталях Добавление новых полей и разделов</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Управление и администрирование пользователей</li> <li>• Использование бизнес-процессов</li> <li>• Использование и настройка печатных форм MS Word</li> </ul>
14:30 – 14:40	<b>Мобильное приложение</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Установка приложения и настройка учетной записи</li> <li>• Особенности работы в online/offline режимах</li> <li>• Настройка рабочих мест и контента</li> </ul>
14:40 – 14:50	<b>Управление знаниями</b>
14:50 – 15:00	<b>Академия Террасофт</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Работа со справкой и документацией по продуктам и платформе</li> <li>• Видеокурсы</li> <li>• Тестирование и сертификация</li> <li>• Обучения и вебинары</li> </ul>

По завершению первого дня обучения вы научитесь эффективно использовать инструменты системы для работы с базой контактов, использовать данные в системе для сегментации клиентской базы и получения различного рода аналитики. Также вы научитесь управлять коммуникациями и использовать корпоративную социальную сеть.

Время	Тема
<b>День второй (Функциональность Marketing)</b>	
10:00 – 10:40	<b>Управление лидами</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Способы наполнения базы лидов в системе</li> <li>• Регистрация и внесение исходных данных по лиду</li> <li>• Внесение данных о потребности лида</li> <li>• Управление каналом, источником и другими характеристиками лида</li> <li>• Управление стадиями лида и работа по встроенному референтному бизнес-процессу «Управление лидом»</li> </ul> <b>Сводная аналитика по лидам</b>
10:40 – 11:20	<b>Лендинги</b> Назначение и общие принципы работы с лендингами в bpm'online <ul style="list-style-type: none"> <li>• Как настроить лендинг на своем сайте: общие сведения и рекомендации</li> <li>• Как настроить передачу лидов из лендинга в bpm'online и автоматическое заполнение полей по умолчанию</li> </ul> Примеры использования и работы лендингов на сайте Террасофт
11:20 – 12:20	<b>Управление Email рассылками</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Интеграция с сервисом массовых рассылок и лицензирование продукта bpm'online marketing</li> <li>• Проведение массовых разовых рассылок</li> <li>• Добавление новой рассылки, подготовка шаблона рассылки в новом визуальном дизайнера контента</li> <li>• Подготовка выборки из базы контактов и наполнение аудитории рассылки вручную</li> <li>• Управление параметрами рассылки и добавление UTM-меток для трекинга переходов из рассылки на сайт</li> <li>• Анализ результатов рассылки</li> <li>• Работа с триггерными письмами</li> <li>• Сплит-тесты</li> </ul> <b>Преднастроенная аналитика по рассылкам</b>
12:20 – 13:00	<b>Управление мероприятиями</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Планирование мероприятий, формирование команды и бюджета</li> <li>• Подбор целевой аудитории и изменение отклика по участникам мероприятия</li> <li>• Организация совместной работы сотрудников по подготовке и проведению мероприятия. История выполнения задач</li> </ul> <b>Аналитика по мероприятиям</b>
13:00 – 14:00	<b>Управление маркетинговыми кампаниями</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Моделирование цепочки коммуникаций с аудиторией кампаний в дизайнера</li> <li>• Моделирование исходящих (outbound) и входящих (inbound) кампаний</li> <li>• Запуск и отслеживание хода выполнения кампании</li> <li>• Аналитика раздела</li> </ul>
14:00 – 14:20	<b>Рекомендации по подготовке системы и данных для повышения эффективности и качества ваших Email рассылок</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Репутация учетной записи Mandrill и актуальность клиентской базы и их Email-адресов</li> <li>• Настройка отправки рассылок от имени вашей компании</li> <li>• Как избежать попадания писем в спам</li> </ul>

- Настройка отписки от ваших Email рассылок
- Управление подписками контактов на разные типы рассылок
- Настройка правил ограничения количества писем, отправляемых получателям

Знания, полученные во второй день обучения, позволят вам эффективно использовать инструменты системы по построению целевой аудитории и получения различного рода аналитики. Также вы сможете настраивать и планировать массовые email-рассылки и маркетинговые мероприятия, анализировать их эффективность и бюджеты, организовать качественную работу по привлечению и развитию новых лидов, выстраивать кампании и цепочки коммуникаций с существующими и потенциальными клиентами.

Время	Тема
День третий (Функциональность Sales)	
10:00 – 10:15	<b>Управление лидами в продукте</b>
10:15 – 10:50	<b>Управление каталогом продуктов</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Категоризация продуктов и использование разных единиц измерения</li> <li>• Ведение нескольких прайс-листов</li> <li>• Фиксирование остатков и резервирование продуктов по складам</li> <li>• Единое окно подбора продуктов в заказах и счетах</li> </ul> Настройка многоуровневого каталога продуктов и фасетного поиска продуктов по каталогу
10:50 – 11:50	<b>Управление продажами – ведение длинных сделок с клиентами в едином разделе.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Назначение стадий продажи</li> <li>• Формирование команды в продаже, а также списка контактных лиц клиента</li> <li>• Фиксация и отслеживание истории изменения тактики ведения продажи менеджером. Конкуренция и их продукты</li> <li>• История продажи (история изменения стадий, активности, счета, заказы, документы)</li> <li>• Ведение продажи по эталонному бизнес-процессу «Корпоративная продажа»</li> </ul> <b>Анализ эффективности работы менеджеров</b> <b>Планирование и анализ фактического выполнения планов продаж</b>
11:50 – 12:50	<b>Управление заказами и счетами клиентов</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Оформление и использование заказов в компаниях как с длинным, так и с коротким циклами</li> <li>• Формирование графика поставок и оплат, использование преднастроенных и настройка новых шаблонов графика</li> </ul> Согласование и визирование условий заказа – встроенный бизнес-процесс визирования
12:50 – 13:10	<b>Управление договорами и документами</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Единый реестр договоров, дополнительных соглашений и спецификаций</li> <li>• Оформление договоров в системе</li> <li>• Управление подчиненными договорами: дополнительные соглашения и спецификации по договору</li> <li>• Единый реестр документов</li> </ul>
13:10 – 13:40	<b>Управление полевыми продажами</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Планирование визитов – единое окно field force в bpm'online sales</li> <li>• Настройка правил полевых продаж</li> <li>• Работа в мобильном приложении bpm'online sales</li> </ul>
13:40-14:00	<b>Управление проектами</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Назначение раздела</li> <li>• Структура и специфика использования</li> <li>• Тайминг, управление ресурсами проекта, контроль выполнения</li> </ul>

Знания, полученные в третий день обучения, позволят вам эффективно работать с клиентом по всему циклу продажи от регистрации лида до подписания контракта, работать с каталогом продуктов, а также использовать в работе эталонный бизнес-процесс «Корпоративная продажа».

Время	Тема
День четвертый (Функциональность service enterprise)	
10:00 – 10:20	<b>Управление каталогом услуг - единый справочник предоставляемых услуг для систематизации работы сервисной службы</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Каталог сервисов и их характеристики</li> <li>• Сводная отчетность по оказанным услугам</li> </ul>
10:20 – 10:35	<b>Сервисные договоры</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Работа с Календарем</li> <li>• Управление командой</li> </ul> Перечень сервисов
10:35 – 11:00	<b>Управление обращениями</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Организационная структура центра обслуживания</li> </ul> <b>Обнаружение и регистрация обращений</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Фиксация ключевой информации – заявитель и суть обращения</li> <li>• Автоматическая регистрация обращений по входящему Email</li> <li>• Регистрация обращения по звонку пользователя</li> </ul> <b>Расследование и решение обращений</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Референтный процесс обработки обращения</li> <li>• Работа с базой знаний при решении обращений</li> <li>• <b>Работа с преднастроенной аналитикой по базе обращений</b></li> </ul>
11:00 – 11:15	<b>Управление проблемами</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Регистрация проблем</li> <li>• Управление связанными обращениями</li> </ul> Управление командой
11:15 – 11:30	<b>Управление изменениями</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Назначение раздела</li> <li>• Классификация изменений</li> </ul> Связанные конфигурационные единицы и обращения
11:30 – 11:45	<b>Перерыв</b>
11:45 – 12:00	<b>Управление релизами</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Назначение раздела</li> <li>• Связанные разделы</li> <li>• Формирование команды</li> </ul> Управление ресурсами
12:00 – 12:20	<b>Единое окно оператора – гибкий инструмент организации работы call-центра и специалистов сервисной службы</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Обзор рабочей области оператора – единое окно</li> </ul> Управление очередями - организация работы с потоком обращений
12:20 – 12:40	<b>Портал самообслуживания - инструмент для самостоятельной регистрации обращений в службу поддержки</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Настройка главной страницы портала самообслуживания</li> <li>• Создание пользователей портала самообслуживания</li> <li>• Обзор прав доступа пользователей портала</li> </ul> Работа пользователя на портале
12:40 – 13:00	<b>Управление конфигурациями</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Конфигурационные единицы</li> <li>• Взаимосвязи с другими объектами</li> </ul> Сервисно-ресурсная модель
13:00 – 13:20	<b>Мобильное приложение</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Установка приложения и настройка учетной записи</li> <li>• Особенности работы в online/offline режимах</li> </ul> Настройка рабочих мест и контента
13:20 – 13:40	<b>Управлением знаниями – единое электронное хранилище справочной информации, регламентов и инструкций, шаблонов документов</b>

Знания, полученные на четвертый день обучения, позволят вам организовать эффективную работу специалистов службы поддержки в едином окне оператора, управлять коммуникациями, управлять загрузкой операторов, управлять нормативным временем разрешения задач. Вы узнаете, как работать с каталогом услуг, управлять уровнем сервиса, научитесь работать с обращениями по референтному процессу обработки обращений, а также получать развернутую аналитику по сервисам и коммуникациям.