

## Программа обучения «Функциональные возможности bpm'online marketing»

**Целевая аудитория:** Курс предназначен для конечных пользователей bpm'online marketing, которые только начинают свою работу в системе, а также для клиентов и партнеров Террасофт, которым необходим удобный и мощный инструмент для планирования и проведения маркетинговых воздействий и email рассылок, привлечения и управления лидами.

**Что будет на обучении:** Участники обучения получат базовые знания по всем возможностям платформы bpm'online, идеологии и набору инструментов продукта marketing для управления лидами (от привлечения, определения потребности, возвращения и до момента совершения покупки) для b2b и b2c компаний. Классификация, ведение истории и анализ данных о клиентах – Портрет клиента 3600. Планирование и проведение маркетинговых воздействий в дизайнера кампаний. Управление массовыми email рассылками и мероприятиями. Анализ и работа с аналитикой по клиентской базе, эффективности каналов привлечения лидов и проведенных рекламных кампаний, рассылок и других воздействий.

**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:** 2 дня по 4,5ч

## Программа обучения

Время	Тема
<b>День первый</b>	
<b>10:00 – 10:30</b>	<b>Знакомство с интерфейсом bpm'online и терминологией системы</b>
<b>10:30 – 10:45</b>	<b>Портрет клиента 360: Управление базой контактных лиц в разделе «Контакты»</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Фиксация информации о контакте в системе (назначение полей и групп полей)</li> <li>• Фиксирование и хранения связанной информации</li> </ul>
<b>10:45 – 11:10</b>	<b>Специальные действия системы для эффективной работы с клиентской базой</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Поиск и слияние дублей</li> <li>• Поиск адресов на картах OpenStreetMap.</li> <li>• Настройка и синхронизация контактов с Google contacts (обзор)</li> <li>• Синхронизация с контактами Exchange (обзор)</li> <li>• Настройка внешнего вида реестра</li> </ul>
<b>11:10 – 11:50</b>	<b>Сегментация базы контактов и возможности для поиска и фильтрации данных в системе</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Виды фильтров: Быстрые, стандартные расширенные</li> <li>• Сегментация базы контактов с помощью преднастроенных динамических групп</li> <li>• Добавление пользовательских групп</li> </ul> <b>Получение аналитики по базе контактных лиц</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Добавление агрегированных колонок в реестр</li> <li>• Быстрый экспорт данных из системы</li> </ul> <b>Возможности настройки общих и персональных dashboards.</b>
<b>11:50 – 12:15</b>	<b>Портрет клиента 360. Управление информацией о юридических лицах – клиентах, подрядчиках, конкурентах в разделе «Контрагенты»</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Фиксация информации о контрагенте в системе (назначение полей и групп полей).</li> <li>• Фиксирование и хранения связанной информации.</li> </ul>
<b>12:15 – 12:30</b>	<b>Перерыв</b>
<b>12:30 – 13:30</b>	<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> </ul> <b>Работа с триггерными письмами</b>

	<b>Сплит-тесты</b> <b>Преднастроенная аналитика по рассылкам</b>
<b>13:30 – 13:50</b>	<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 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> <li>• Настройка отписки от ваших Email рассылок</li> <li>• Управление подписками контактов на разные типы рассылок</li> <li>• Настройка правил ограничения количества писем, отправляемых получателям.</li> </ul>
<b>13:50 – 14:30</b>	<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>

По завершению первого дня обучения вы научитесь эффективно использовать инструменты системы для работы с базой контактов, накапливать и использовать данные в системе для выборки данных, 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.

Время	Тема
День второй	
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 заполнение полей по умолчанию</li> <li>• Примеры использования и работы лендингов на сайте Terrasoft.</li> </ul>
11:20 – 12:20	<b>Управление маркетинговыми кампаниями</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Моделирование цепочки коммуникаций с аудиторией компаний 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>
12:20 – 12:30	<b>Перерыв</b>
12:30 – 13:30	<b>Управление коммуникациями и выполнение ежедневных задач в системе</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Планирование задач <ul style="list-style-type: none"> <li>– Синхронизация задач и встреч с Google Calendar и MS Exchange</li> <li>– Статистика и анализ выполнения задач при помощи графиков и других показателей</li> </ul> </li> <li>• Возможности работы с email в системе</li> <li>• Интеграция с телефонией.</li> <li>• Корпоративная социальная сеть компании (ESN)</li> </ul>
13:20 – 13:30	<b>Управление знаниями</b>
13:30 – 14:10	<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> <li>• Управление и администрирование пользователей</li> <li>• Использование бизнес-процессов</li> <li>• Использование и настройка печатных форм MS Word</li> </ul>
14:10 – 14:30	<b>Академия Terrasoft</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Видеокурсы</li> <li>• Работа с документацией по продуктам и платформе</li> <li>• Тестирование и сертификация</li> <li>• Анонс новых обучений и вебинаров</li> </ul>

Знания, полученные во второй день обучения, позволят вам организовать качественную работу по привлечению и развитию новых лидов, выстраивать кампании и цепочки коммуникаций с существующими и потенциальными клиентами. Помимо этого, вы узнаете о различных инструментах платформы bpm'online, позволяющих удобно настраивать и администрировать систему, автоматизировать рутинные операции пользователей.