

## Программа практикума «Продукты bpm`online»

**Целевая аудитория:** Практикум предназначен 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:** в ходе курса участники рассмотрят решение ряда практических кейсов. До прохождения практикума, участнику необходимо пройти соответствующие онлайн-курсы.

Время	Тема	Необходимые онлайн-курсы
<b>День 1. Практикум bpm`online marketing</b>		
1,5 часа	<b>Лендинг</b> Создание лендинга, который затем будет использован в качестве посадочной страницы, ссылка на которую будет размещена в письме	<a href="#">УПРАВЛЕНИЕ ЛИДАМИ</a>
20 минут	<b>Сегментация базы контактов и возможности для поиска и фильтрации данных в системе</b> Задача: сделать выборку контактов, которым будем делать рассылку (зависит от кейса).	<a href="#">ДААННЫЕ В BPM'ONLINE. НАСТРОЙКА ФИЛЬТРОВ И ГРУПП</a>

Время	Тема	Необходимые онлайн-курсы
<b>День 2. Практикум bpm`online marketing</b>		
2 часа	<p><b>Управление Email рассылками</b> Добавление новой рассылки Наполнение аудитории рассылки. Управление параметрами рассылки и добавление UTM-меток для трекинга переходов из рассылки на сайт.</p> <p><b>Дизайнер контента</b> Основы Работа с текстовыми блоками. Динамический контент Работа с блоками (кнопки, изображения и т.д)</p> <p><b>Сплит-тесты</b></p> <p><b>Выполнение рассылки</b> Проведение рассылки Анализ результатов рассылки</p>	<a href="#">EMAIL-МАРКЕТИНГ</a>

## Программа практикума «Продукты bpm`online»

Время	Тема	Необходимые онлайн-курсы
<b>День 3. Практикум bpm`online sales</b>		
1 час	<b>Продуктовый каталог</b> Выполнить настройку валют Импорт продуктов	
20 минут	<b>Управление лидами</b> Провести лид по циклу	<a href="#">УПРАВЛЕНИЕ ЛИДАМИ</a>
2 часа	<b>Управление длинными продажами</b> Провести продажу по циклу	<a href="#">УПРАВЛЕНИЕ ПРОДАЖАМИ. ДЛИННЫЕ ПРОДАЖИ</a>
30 минут	<b>Управление короткими продажами</b> Настроить свои графики поставок и оплат Создание счетов на каждый шаг оплаты Создание договора по заказу Провести продажу по короткому циклу	<a href="#">УПРАВЛЕНИЕ ЗАКАЗАМИ И СЧЕТАМИ</a>

Время	Тема	Необходимые онлайн-курсы
<b>День 4. Практикум bpm`online service</b>		
1 час	<b>Сервисы и сервисные договоры</b> Настройка календаря Создание своего сервиса Создание сервисного договора	<a href="#">ITSM В BPM`ONLINE</a>
1 час	<b>Каналы получения обращений</b> Настройка email Настройка портала Уникальные действия по СТИ панели Лендинг	<a href="#">ПРОЦЕСС ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ</a>
40 минут	<b>Маршрутизация обращений</b> Настройка очередей. Создание закрытой очереди Добавление новых объектов Использование разных процессов	<a href="#">КОНТАКТ-ЦЕНТР. ОЧЕРЕДИ И ЕДИНОЕ ОКНО ОПЕРАТОРА</a>
40 минут	<b>Правила расчета сроков</b> Задачи для правила расчета сроков	
20 минут	<b>Жизненный цикл обращения</b> Основные кейсы референтного жизненного цикла	
20 минут	<b>Обратная связь</b> Настройка уникальной шкалы и вопроса	<a href="#">УПРАВЛЕНИЕ ОБРАТНОЙ СВЯЗЬЮ</a>