



Операционное управление ДПО

Москва 2023

Рекомендации по обработке заявок  
в CRM-системе «Битрикс24»  
для подразделений, реализующих программы ДПО



1. Введение
2. Словарь терминов
3. Работа с лидами: основное
4. Работа с лидами: Маркетплейс основное
5. Работа с лидами: автоматическое поступление из Маркетплейса
6. Работа с лидами: автоматическое поступление с лендинга
7. Работа со сделками: основное

В НИУ ВШЭ развернута CRM-система, призванная максимально упростить и автоматизировать работу по набору слушателей на образовательные программы.

С помощью данной системы можно не только получать сведения о поступивших вопросах и заявках на регистрацию от пользователей онлайн, но и легко выполнять график взаимодействий со всеми контактами.

В отличие от привычных табличек в Word и Excel, с помощью CRM-системы Вы сможете контактировать со своими слушателями, и видеть актуальную картину по набору на программу.

CRM- система «Битрикс 24» имеет понятный пользовательский интерфейс. В НИУ ВШЭ осуществлена интеграция CRM- системы с корпоративной почтой, со сквозной аналитикой Roistat и рассылками электронных писем Unisender, что позволяет максимально автоматизировать маркетинговые процессы.

CRM-система НИУ ВШЭ размещена по адресу <https://bx24.hse.ru/> .

**CRM-система** (от англ. Customer Relationship Management) – система управления взаимоотношениями с клиентами на платформе «Битрикс24»,

система управления взаимоотношениями с клиентами на платформе «Битрикс24»,

**Лид** (от англ. Lead) – один из основных элементов CRM. Под этим термином понимается потенциальный клиент, у которого пока не сформирована окончательная потребность.

**Лендинг** – страница образовательной программы, разработанной в соответствии с новым дизайном карточки ДПО

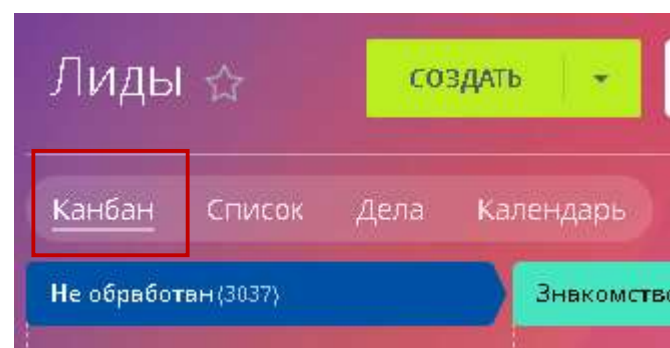
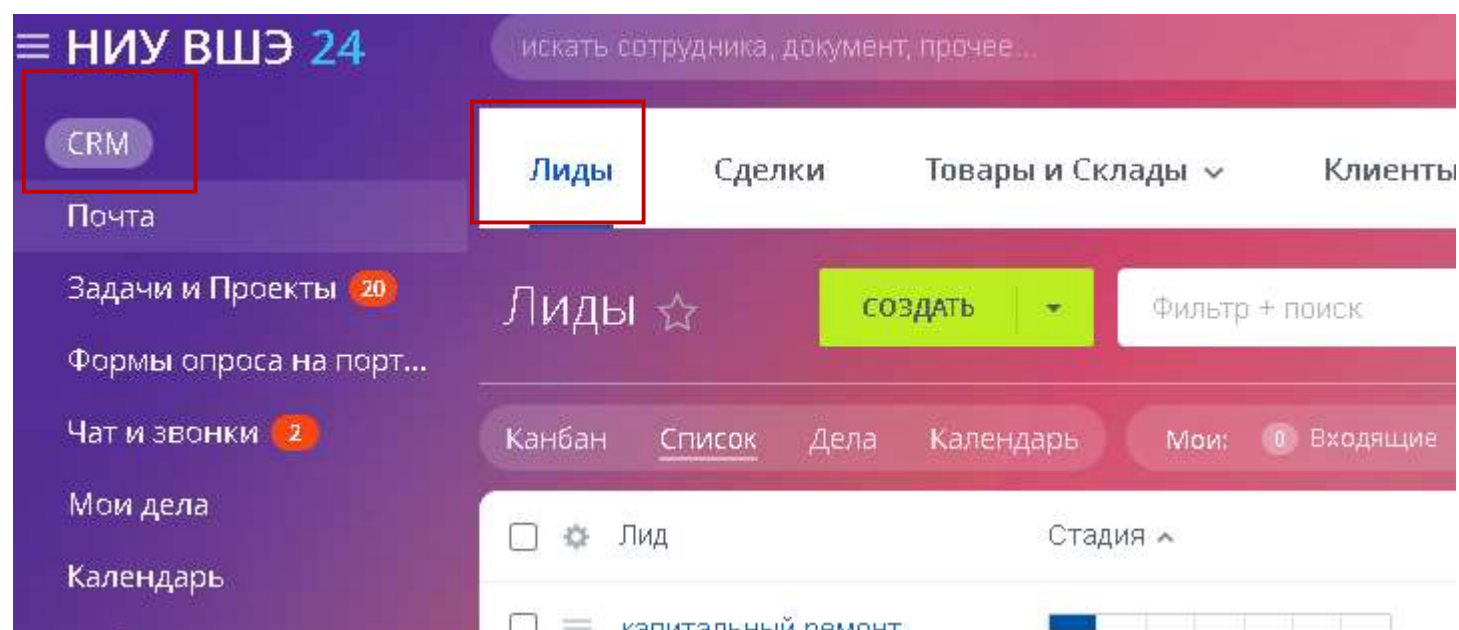
**Интеграция форм обратной связи** – привязка формы «Задать вопрос» , «Подать заявку» на лендинге образовательной программы с CRM таким образом, чтобы заполненные данные автоматически попадали в раздел Лиды и Сделка соответственно.

**Карточка лида/сделки** – это карточка, в которой собрана вся необходимая информация по клиенту и по этапам движения клиента по Воронке

**Сделка** – это главная часть цикла продаж, и конечная цель работы с Лидом.

**Воронка** – это поэтапный путь карточки клиента от первого знакомства до начала обучения

**Маркетплейс** – маркетплейс дополнительного профессионального образования, обеспечивающий возможность: выбора программ и контактов клиентов с менеджерами, онлайн-покупку программ, получение информации об этапах обучения, доступа к оцифрованным сервисам ДПО и многое другое.



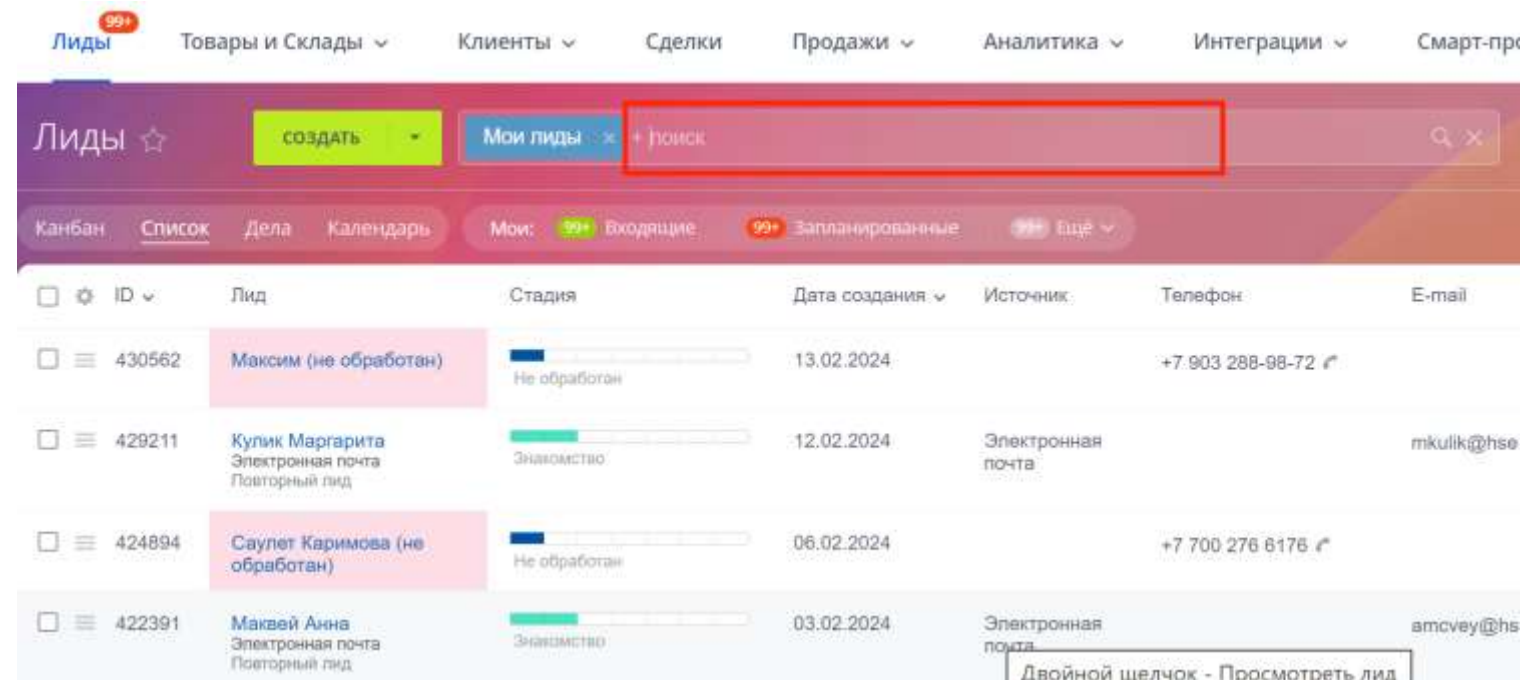
**Лид**— это первое касание клиента с нами.

**Лиды** находятся в разделе **CRM — Лиды**. Контакт попадает в этот раздел Лиды, совершив на витрине Маркетплейса следующие действия: **добавив товар в Избранное или Сравнение**.

Доступны два варианта отображения: **Список** и **Канбан**.

Список удобнее для поиска информации, например, сделок определённого сотрудника, а **Канбан**— для визуального удобства оценки ситуации с продажами

# 4. РАБОТА С ЛИДАМИ: МАРКЕТПЛЕЙС ОСНОВНОЕ



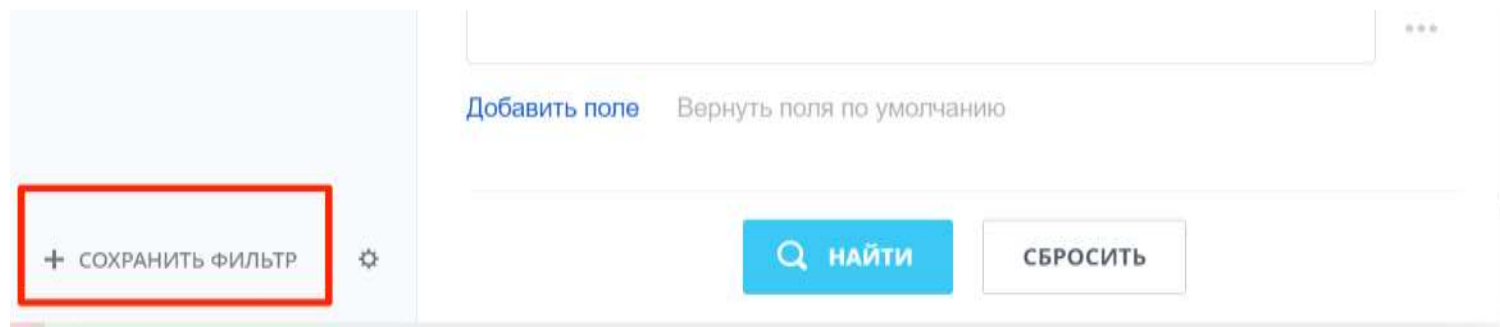
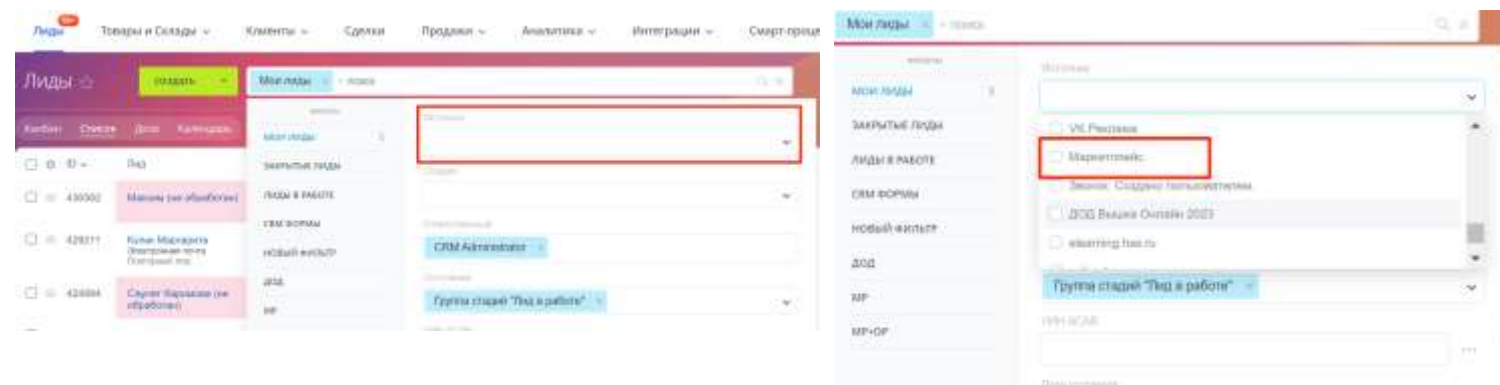
Для отображения только **Лидов**, пришедших из **Маркетплейса**, необходимо применить фильтр.

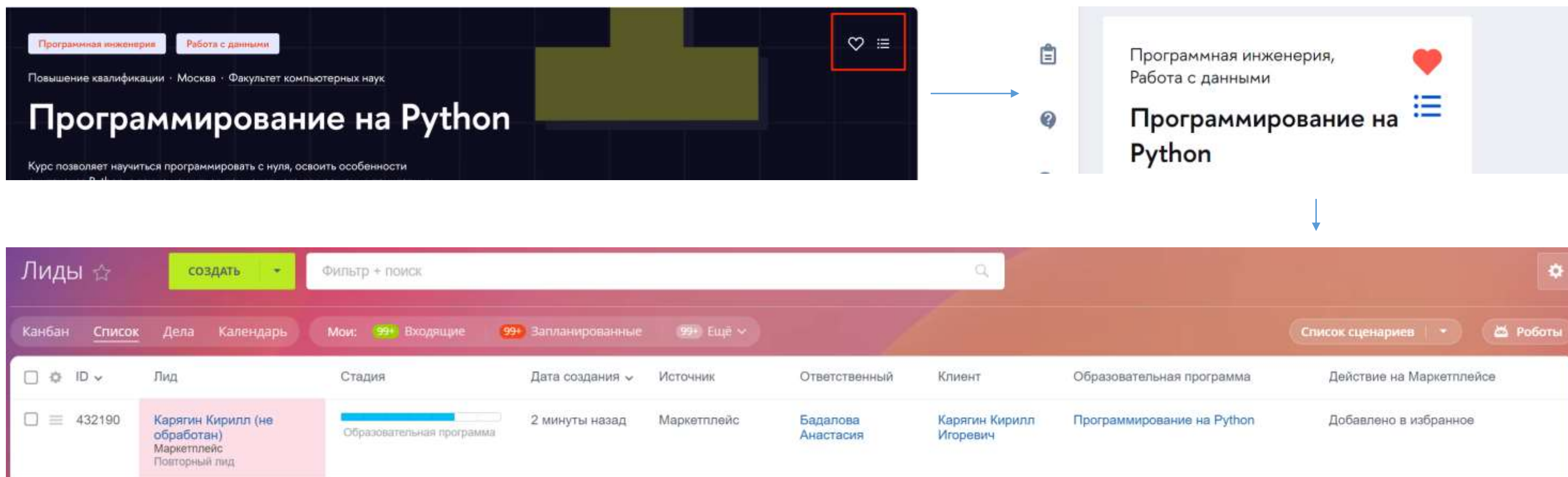
→ Настройки фильтра возникают при нажатии на область **«Поиск»**.

Далее, необходимо выбрать фильтр **«Источник»** и нажать на кнопку **«Маркетплейс»**

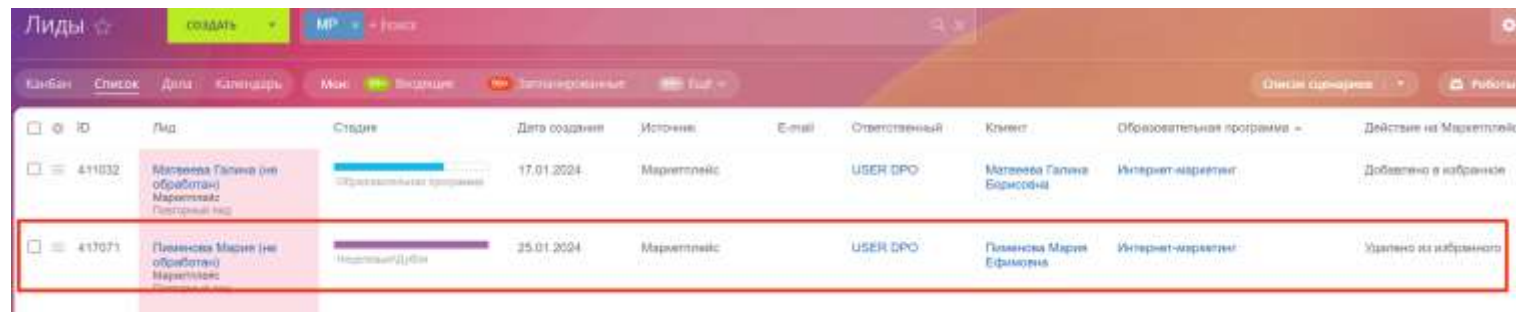
Дополнительно, вы можете выбрать любые необходимые Вам критерии фильтрации и сохранить их для дальнейшего применения.

→ После сохранения, фильтр также можно установить в качестве фильтра по умолчанию, который будет открываться при загрузке страницы **Лиды**.





При совершении на витрине маркетплейса пользователем действий по добавлению программы в **Избранное** или **Сравнение**, данные передаются в **CRM** систему и автоматически создается **Лид**. В таких **Лид**ах будет указан источник **Маркетплейс** и в поле «**Действие на Маркетплейсе**» будут отображено действие клиента, приведшие к созданию формы.



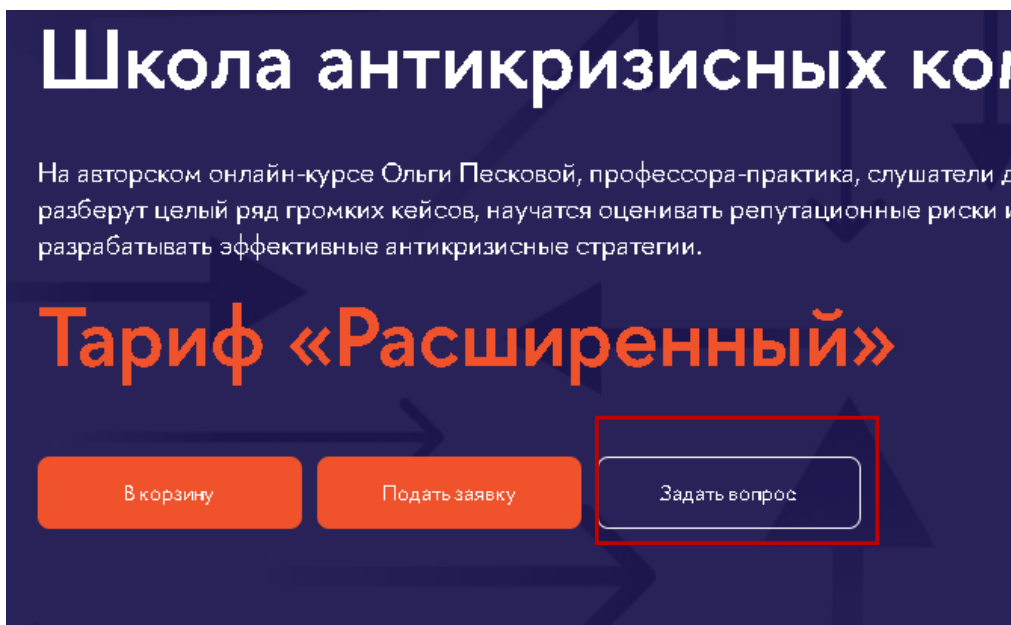
Лиды, созданные на основании данных из **Маркетплейса**, автоматически попадают на этап воронки «**Образовательная программа**»

При удалении пользователем ранее добавленных программ из **Избранного** или **Сравнения** на **Маркетплейсе**, в CRM они будут автоматически переведены на этап «**Нецелевые\Дубли**»

Если подобная программа будет вновь добавлена пользователем в **Избранное** или **Сравнение**, существующий в CRM лид будет вновь переведен на этап «**Образовательная программа**»

При добавлении пользователем программы, ранее добавленной в **Избранное** или **Сравнение** в **Корзину**, будет создана **сделка** и связанный с ней **лид** будет квалифицирован как **Качественный**





## Задать вопрос о программе: Школа антикризисных коммуникаций (Тариф «Расширенный»)

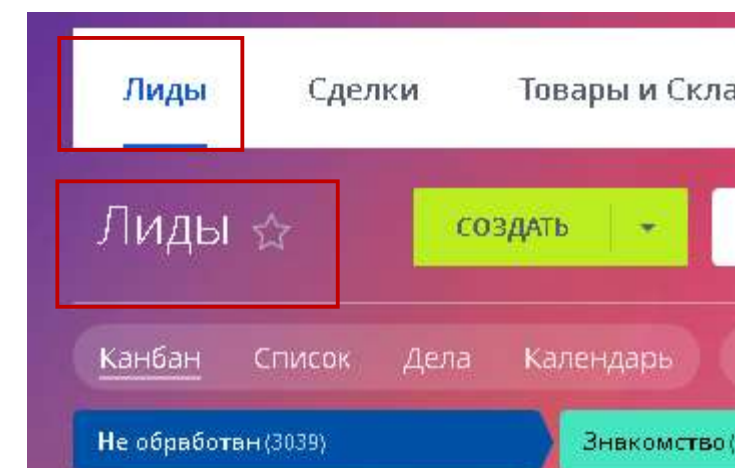
\* - обязательное поле

1. **Фамилия \***

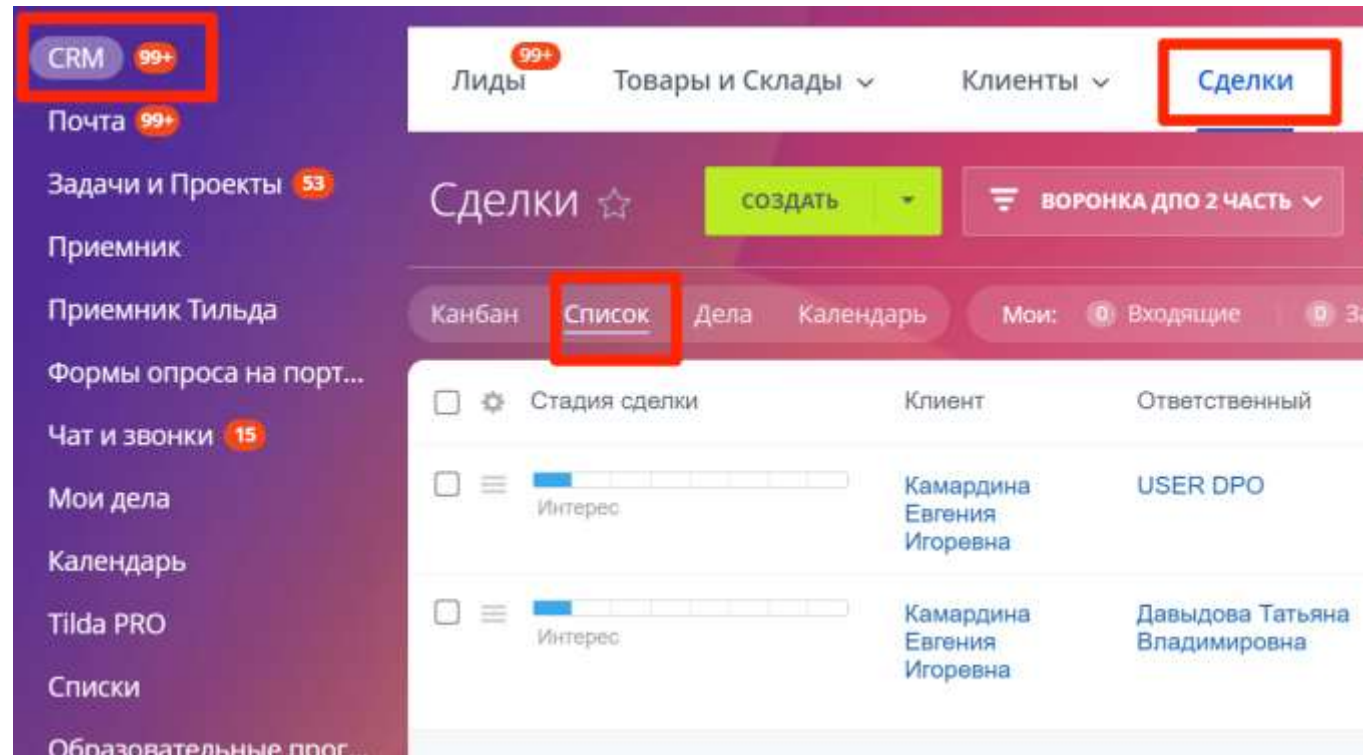
2. **Имя \***

3. **Отчество**

4. **Контактный телефон \***  
Оставьте свой телефон - менеджер перезвонит вам для личной консультации



Настроенная форма «Задать вопрос» **интегрирована с воронкой по Лидам**. Данная воронка не автоматизирована и предполагает ручное передвижение лида по статусам. Ожидая в дальнейшем, что данный лид произведет регистрацию в ЛКС и перейдет в Сделки, последующее движение по воронке будет автоматизировано.

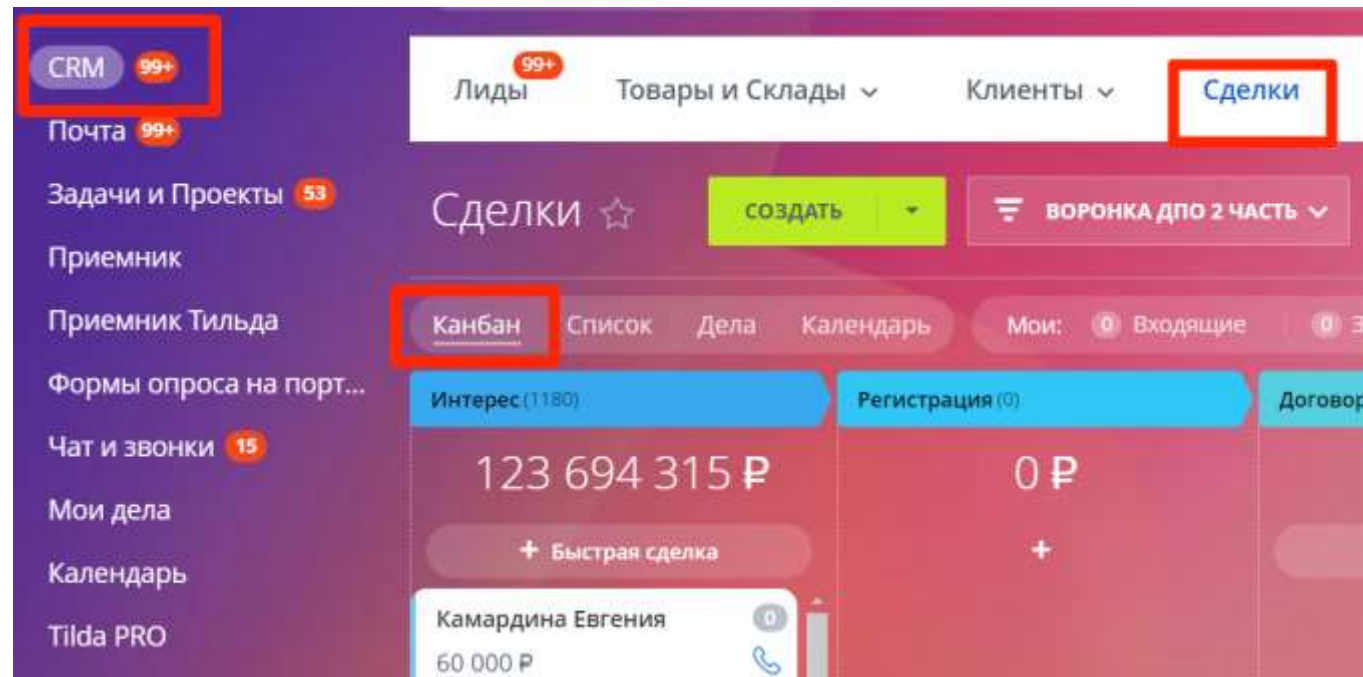


Сделки находятся в разделе CRM — Сделки.

Доступны два варианта отображения: Список и Канбан.

Список удобнее для поиска информации, например, сделок определённого сотрудника, а Канбан — для визуального удобства оценки ситуации с продажами

Для работы со Сделками необходимо выбрать воронку «Воронка ДПО 2 часть»



## Бизнес-аналитика

Программа обучения охватывает все основные аспекты деятельности системному и бизнес-анализу: выявление круга заинтересованных лиц, требований, анализ объекта автоматизации, моделирование и оптимизация процессов, анализ требований к системе, построение моделей, формирование требований к информационной системе, интеллектуальная обработка информации, поддержка принятия управленческих решений в организации с применением современных методов и инструментальных средств.

Соответствие мировым практикам. Нет аналогов на российском рынке образования. Возможность обучения 24 часа 7 дней в неделю из любой точки мира.

[В корзину](#) [Подать заявку](#) [Задать вопрос](#)

Подать заявку на программу: Организация оценки активов недвижимости

\* - обязательное поле

1. ФИО \*

2. Телефон \*

3. E-mail \*

4. Должность

5. Место работы

Я подтверждаю, что лично ознакомился с Положением об обработке персональных данных НИУ ВШЭ, agree предоставлять свои персональные данные и давать согласие на их обработку. Предоставляю свои персональные данные, принимаю условия этого Положения, подтверждаю, что они относятся ко мне, являются точными и актуальными, тем самым свободно, своей волей и в своем интересе распоряжаюсь ими, осознаю последствия их предоставления и выражаю свое согласие на их обработку в соответствии с пунктом 2.7 Положения об обработке



Лиды **Сделки** Товары и Сл

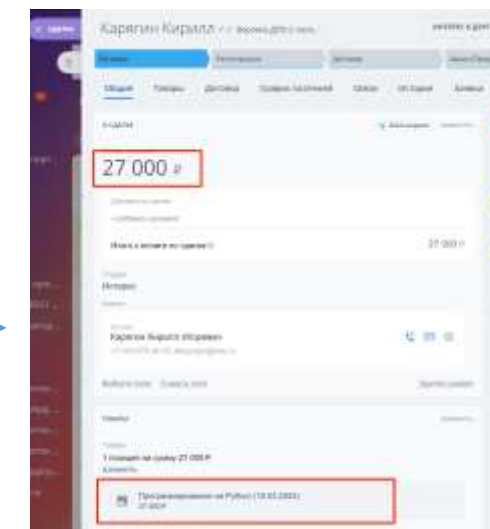
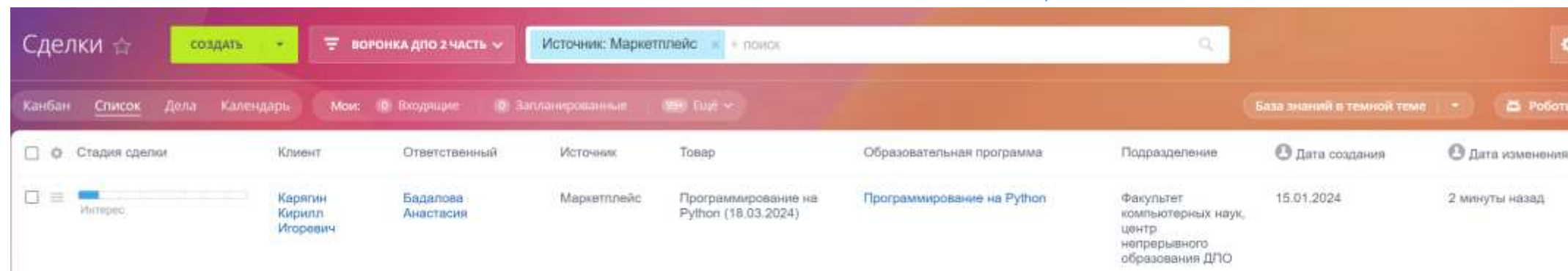
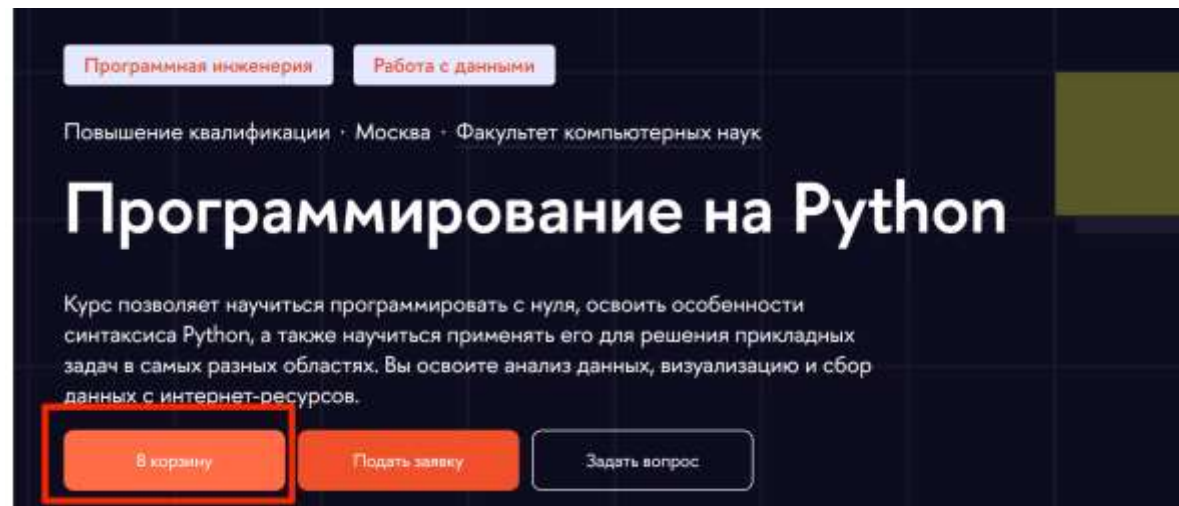
Сделки ☆ [СОЗДАТЬ](#)

[Канбан](#) [Список](#) [Дела](#) [Календарь](#)

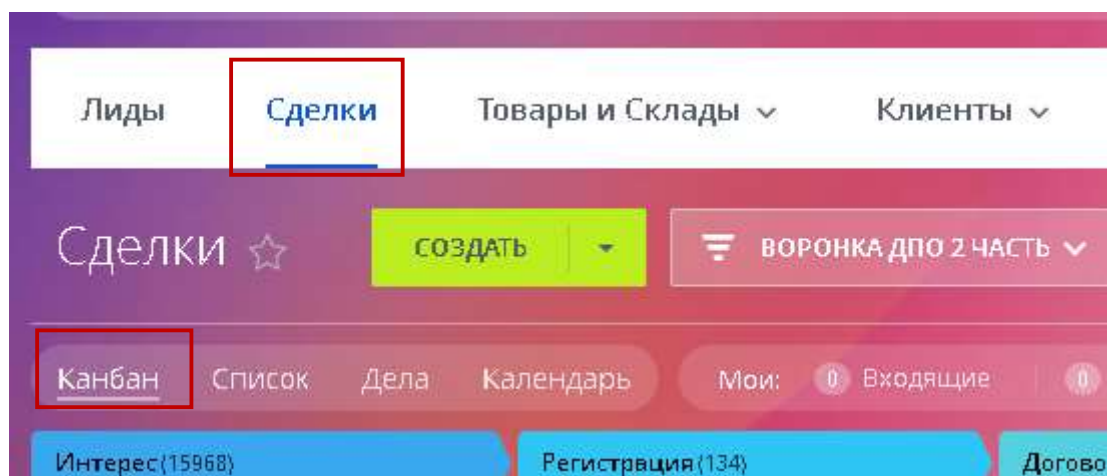
Интерес {15966} [Регистрация](#)



При настройке формы опросника «Подать заявку» нужно указать «Регистрация». Тогда при интеграции формы обратной связи «Подать заявку» с Лендинга программы, все данные автоматически будут попадать в Сделки (и в уже закрытые Лиды).

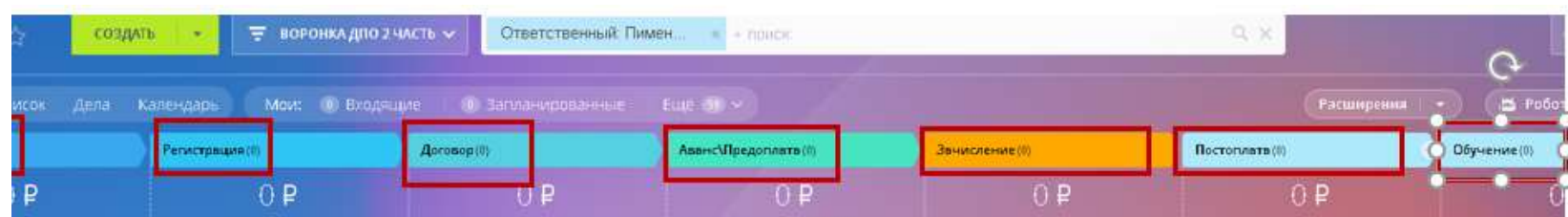


При добавлении пользователем на витрине Маркетплейса программы в **Корзину**, данные передаются в **CRM** систему и автоматически создается **Сделка**. В таких **Сделках** будет указан источник **Маркетплейс**. Также, к **Сделке** будет добавлен **Товар**, с указанием даты начала и стоимости программы, добавленной в **Корзину**. Сделка создается на стадии **«Интерес»**



Для подразделений, реализующих программы ДПО, в CRM-системе НИУ ВШЭ, создана специальная **Воронка (ДПО 2 часть)** или этапность обработки **со Сделкой**.

**Рекомендуем** работать именно в данной вкладке для визуального контроля движения **Сделки** по этапам **Канбан**.

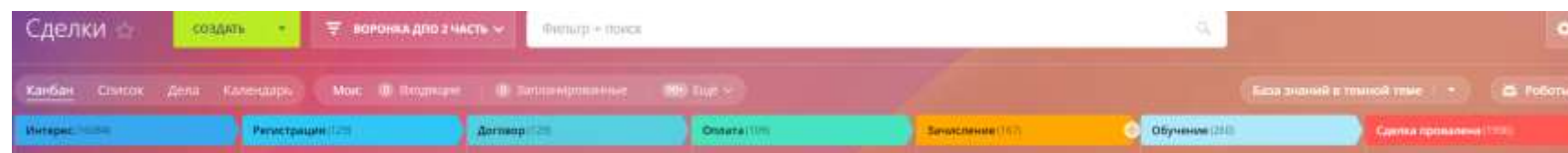


**Сделка** всегда находится на определенной стадии, которая обозначает этап работы с клиентом: «Интерес», «Регистрация», «Договор», «Аванс/предоплата», «Зачисление», «Постоплата», «Обучение».

Обработка **Сделки** заключается в движении по этим этапам.

Изменение статуса **Сделки** происходит автоматически при заполнении соответствующего поля в Карточке контакта или при получении соответствующих данных из УС ДПО.

Для подразделений, реализующих программы ДПО, в CRM-системе НИУ ВШЭ Воронка (ДПО 2 часть) автоматизирована путем интеграции с КИС ДПО.



Условия смены статусов в воронке при переходе по стадиям:

**Интерес** – пользователь добавил программу «В корзину» или подал заявку с опросной формы лендинга

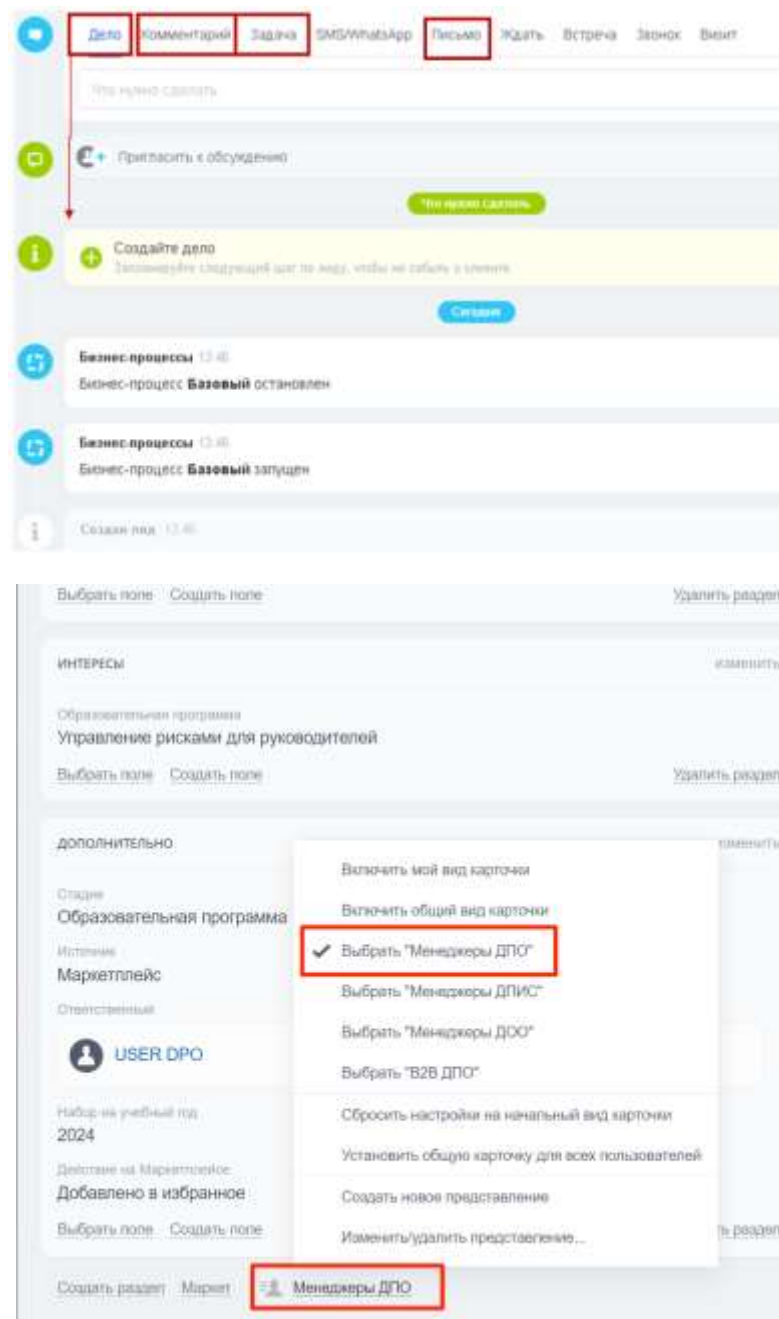
**Регистрация** – пользователь ЛКС оформил заявку на программу «В корзине»

**Договор** – менеджером в УС был создан договор на обучение для пользователя по запрашиваемой программе

**Оплата** – менеджером в УС была создана квитанция на оплату по программе в соответствии с договором

**Зачисление** – в УС получена информация из БГУ о поступлении денежных средств от пользователя

**Обучение** – в УС получен приказ о зачислении



В **Карточке Лида/Сделки** Вы можете заполнить не только все важные сведения, но и использовать расширенный инструментарий для пошагового взаимодействия с клиентом. Особенно важными представляются следующие поля для заполнения:

**Дело** – планирование дела по дальнейшему взаимодействию с клиентом.

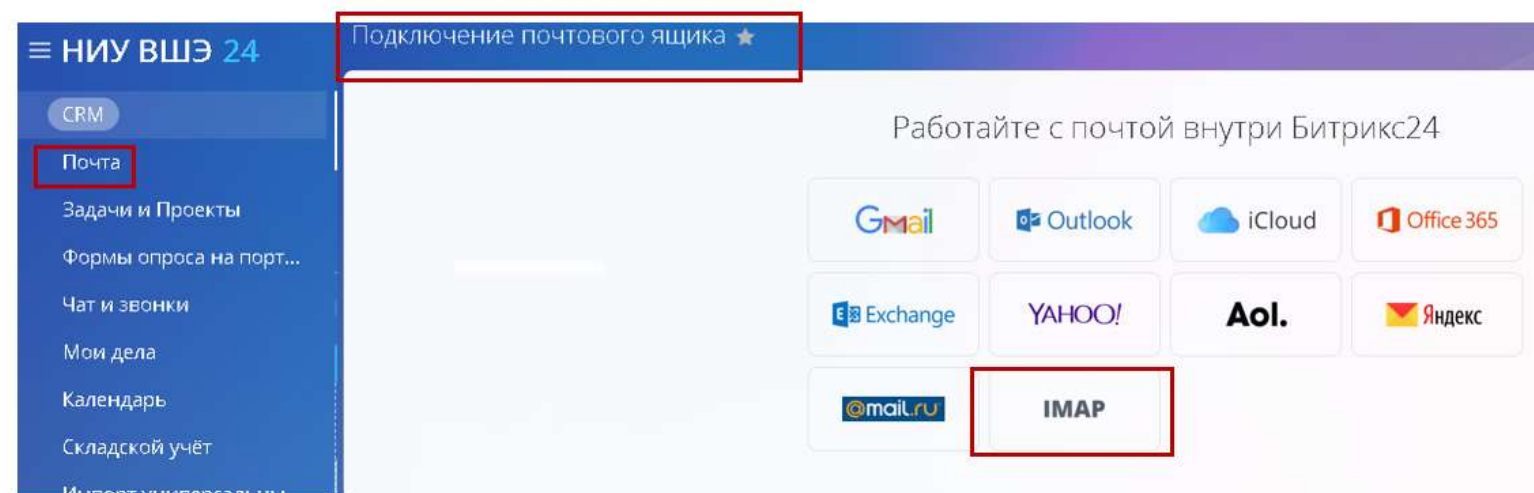
**Комментарий** – дополнительная информация полученная от клиента

**Задача** – возможность вынести задачу по **Сделке/Лиду** в раздел **CRM «Задачи и проекты»**, где отображаются все текущие задачи.

**Письмо** – возможность написать письмо прямо из **CRM-системы** (есть возможность отправить только одному получателю – тому лицу, в Карточке контакта которого Вы работаете)

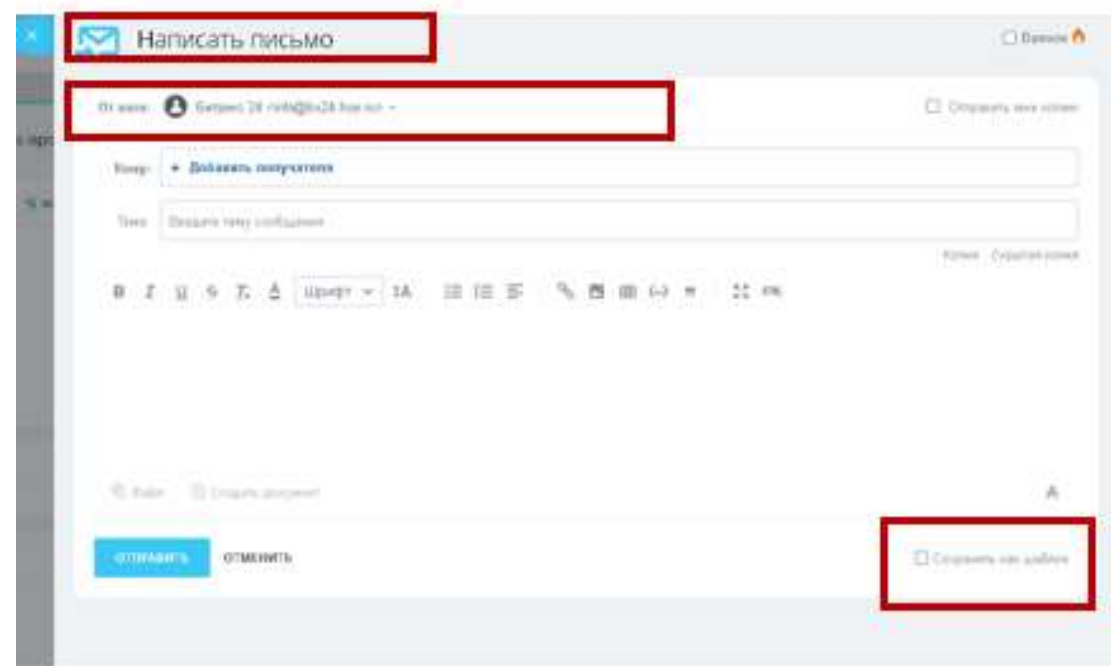
Дополнительно Вы всегда можете выбрать настроенное для всех сотрудников ДПО стандартное представление для **Сделки\Лиды**, которое называется **«Менеджеры ДПО»**

**Рекомендуем** заполнять поля «Дело», «Комментарий», «Задача» и «Письмо» для максимально эффективного взаимодействия с клиентом

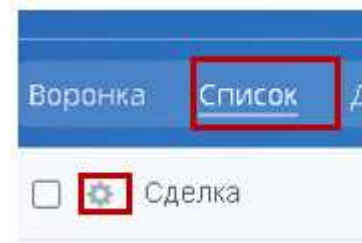


Для того, чтобы написать письмо нужно, чтобы Ваш почтовый адрес был связан с CRM. Настроить такую передачу данных возможно через вкладку «Почта».

После интеграции почтового ящика с CRM, у Вас будет возможность отправлять письма сразу из Карточки контакта, а так же возможность создать и сохранить шаблоны писем для быстрого ответа на запрос.



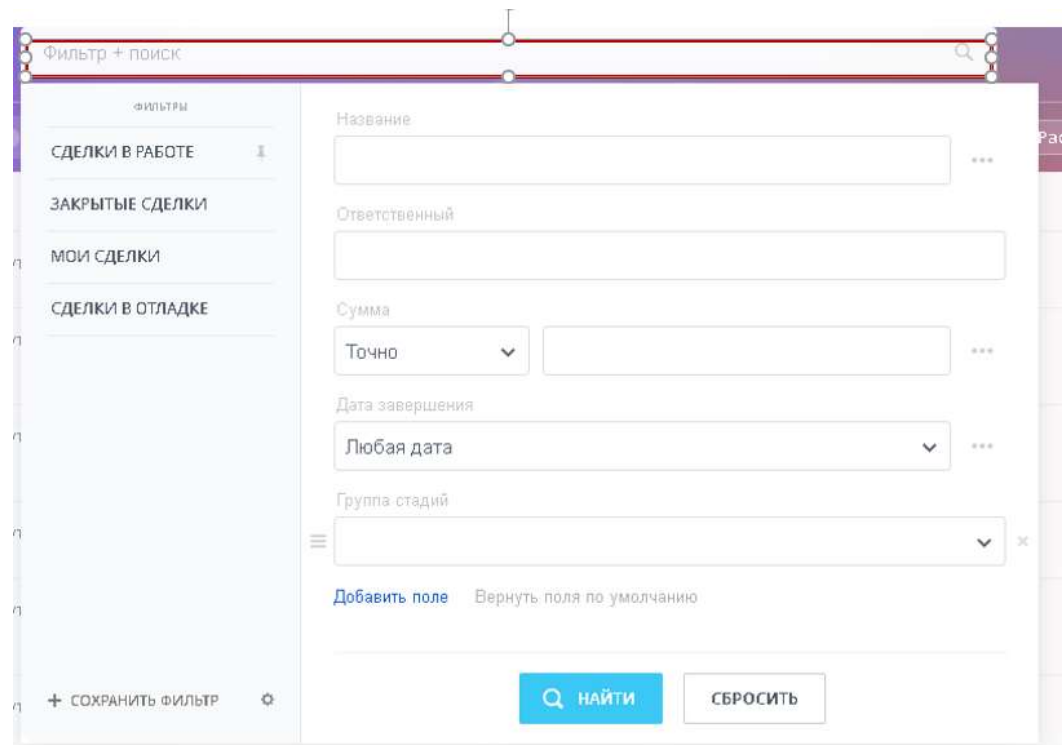




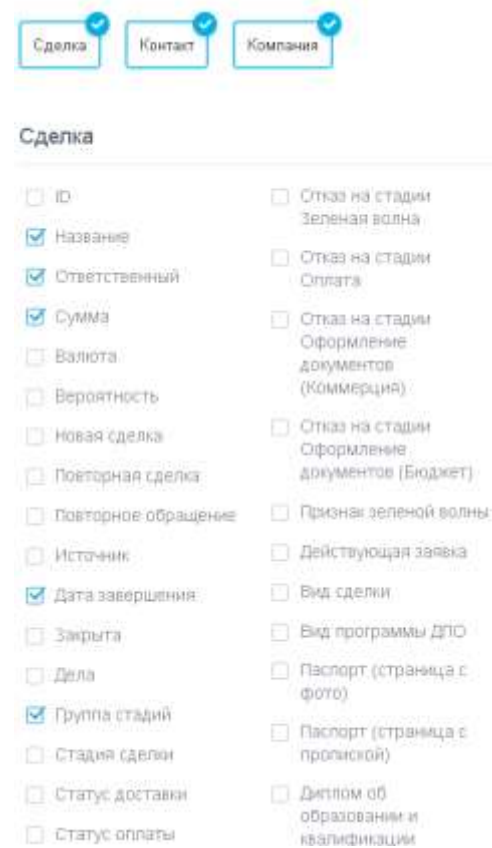
- ID
- Сделка
- Воронка
- Повторная сделка
- Повторное обращение
- Стадия сделки
- Дела
- Клиент
- Вероятность
- Сумма/Валюта
- Статус оплаты
- Статус доставки
- Ответственный
- Привязка
- Название сделки
- Тип
- Источник
- Дополнительно об источнике
- Предыдущее место обучения
- Результат рассмотрения
- Сумма баллов
- Скидка (%) (для проверки 1)
- Сдал все экзамены
- Имеет признание?
- Вид документа об образовании
- Результат признания
- Вид документа (предварительное признание)
- Документы готовы?
- Договор направлен?
- Визовое приглашение
- Номер приглашения
- Дата получения приглашения
- Дата добавления приглашения

Вы можете самостоятельно настроить список полей, отображаемых на панели **Лидов** и **Сделок**:  
Для этого необходимо нажать на знак «шестеренки» в меню списка.

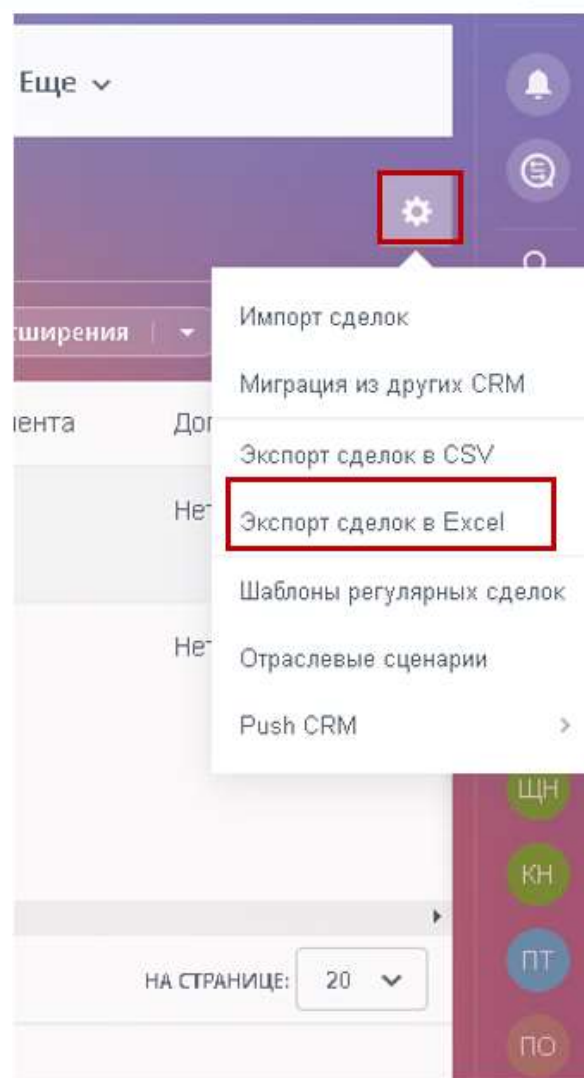
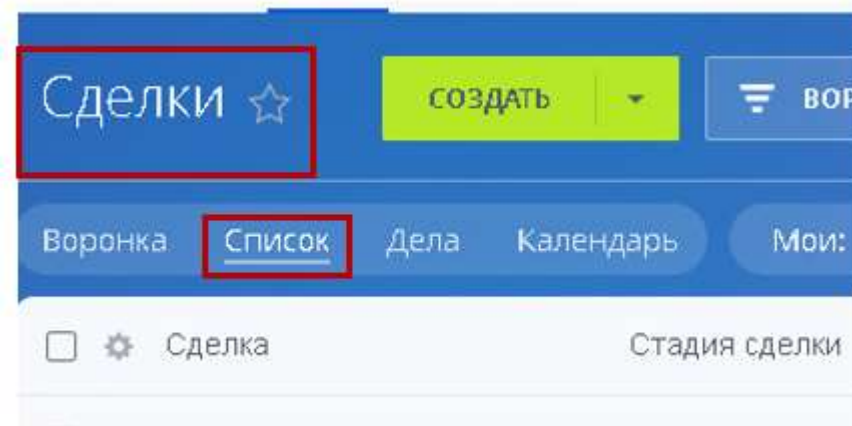
Выбрать необходимые к отображению поля в открывшемся меню, и нажать кнопку «Применить»



Фильтр позволяет быстро найти нужные **Лиды/Сделки**, произвести сортировку по необходимым вам критериям. Для вызова фильтра необходимо кликнуть по соответствующему полю. Откроется выпадающее меню с разными вариантами фильтров. Через данное стандартное меню можно найти необходимую вам сделку по ключевому слову или его части.



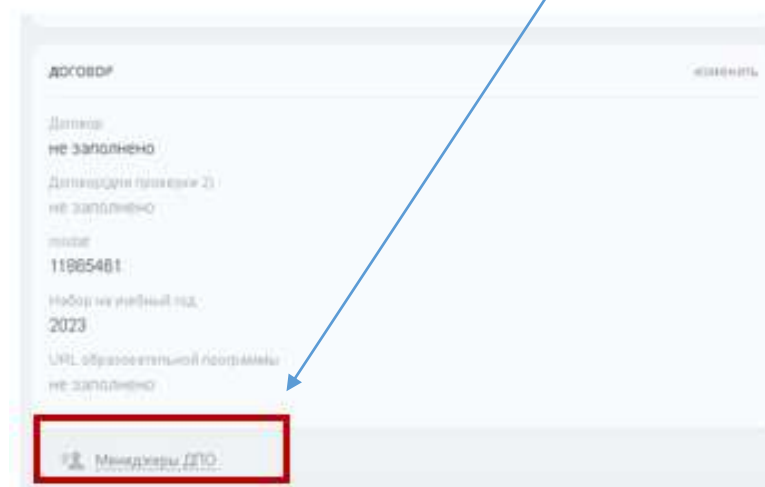
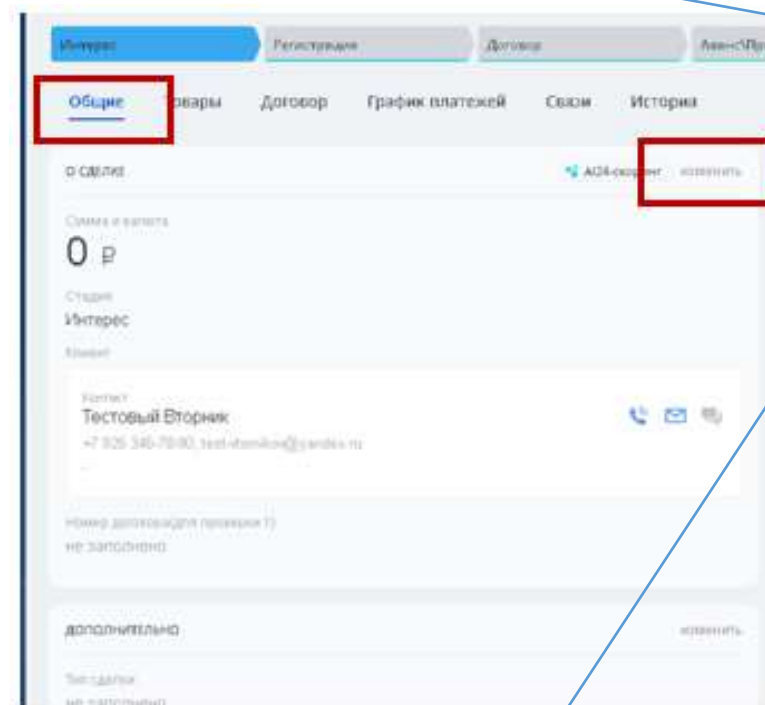
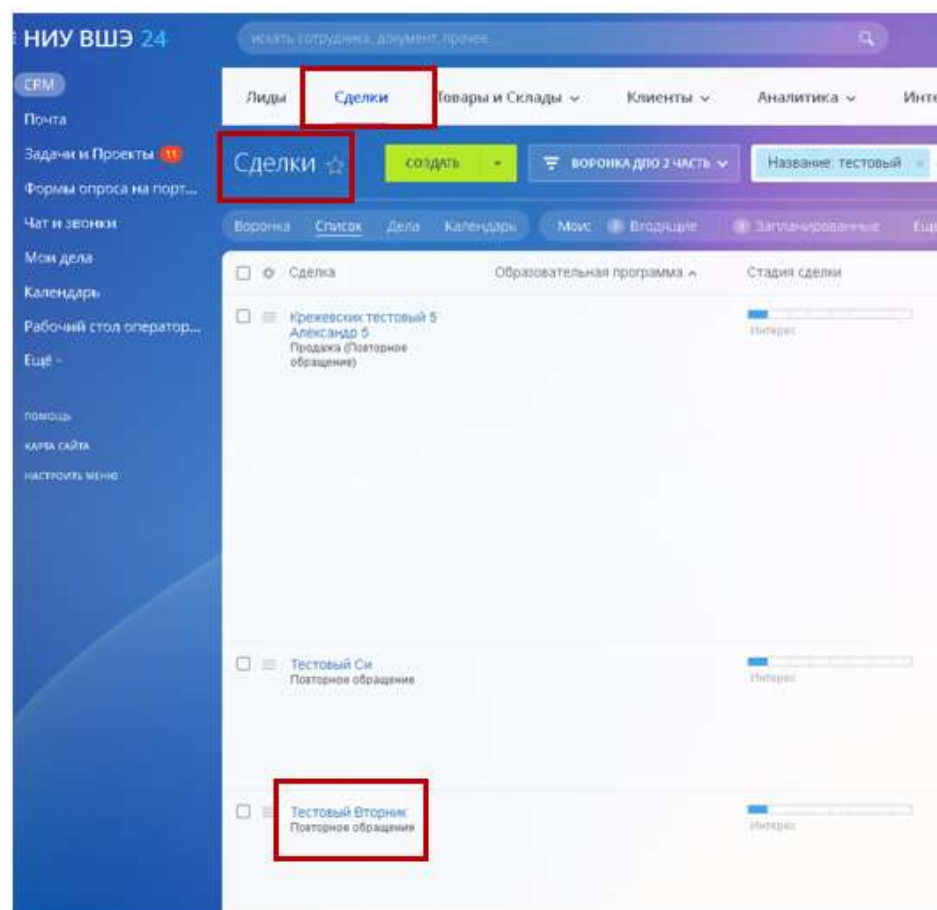
Вы можете использовать дополнительные поля, чтобы создать фильтр, необходимый именно вам. Чтобы выбрать нужный вариант, нажмите «Добавить поле». Отметьте необходимые поля галочками, и они появятся в меню фильтра.



Сделки можно экспортировать в Excel. Для этого надо переключиться в вид **Сделки** «Список». Для запуска экспорта необходимо нажать «шестеренку» в правой стороне экрана.

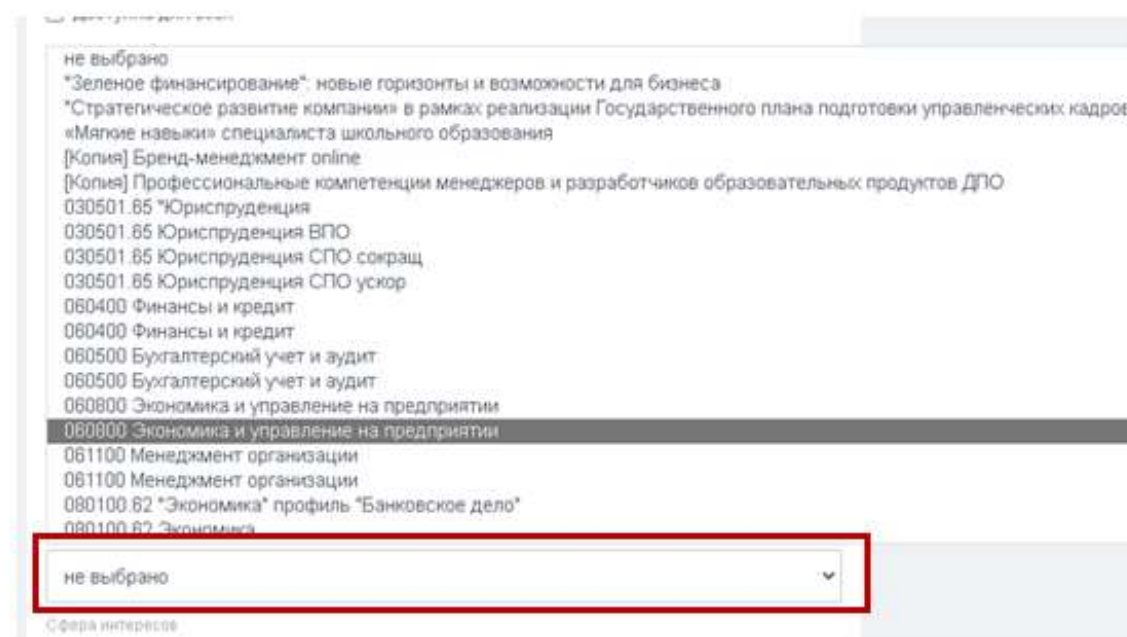


## 18. РАБОТА СО СДЕЛКАМИ: ДОБАВЛЕНИЕ НАЗВАНИЯ ПРОГРАММЫ

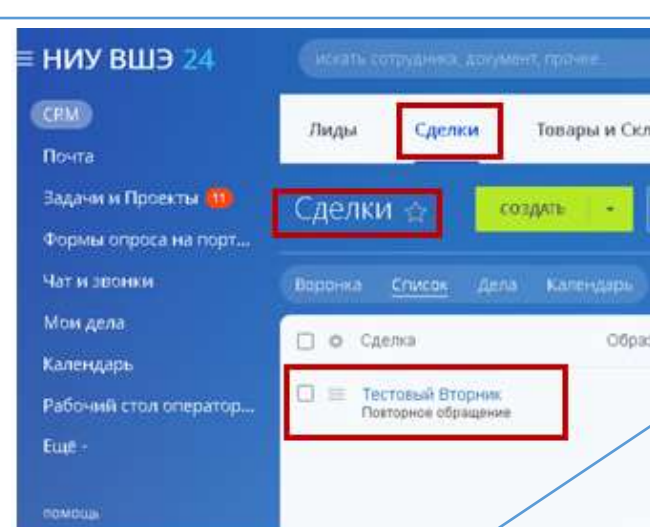
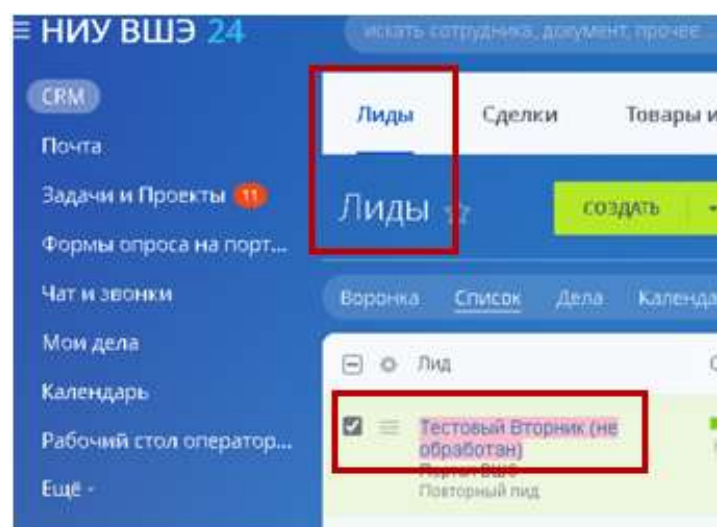


Процедура добавления названия программы ДПО происходит автоматически. Однако, при ручном внесении контакта программу нужно также добавить вручную в карточку **Сделки**:

1. Выбрать нужную карточку Сделки;
2. В Общих характеристиках для редактирования информации нужно выбрать «Изменить». Обратите внимание, что вид карточки должен называться «Менеджеры ДПО»;
3. Выбрать программу по названию из перечня.

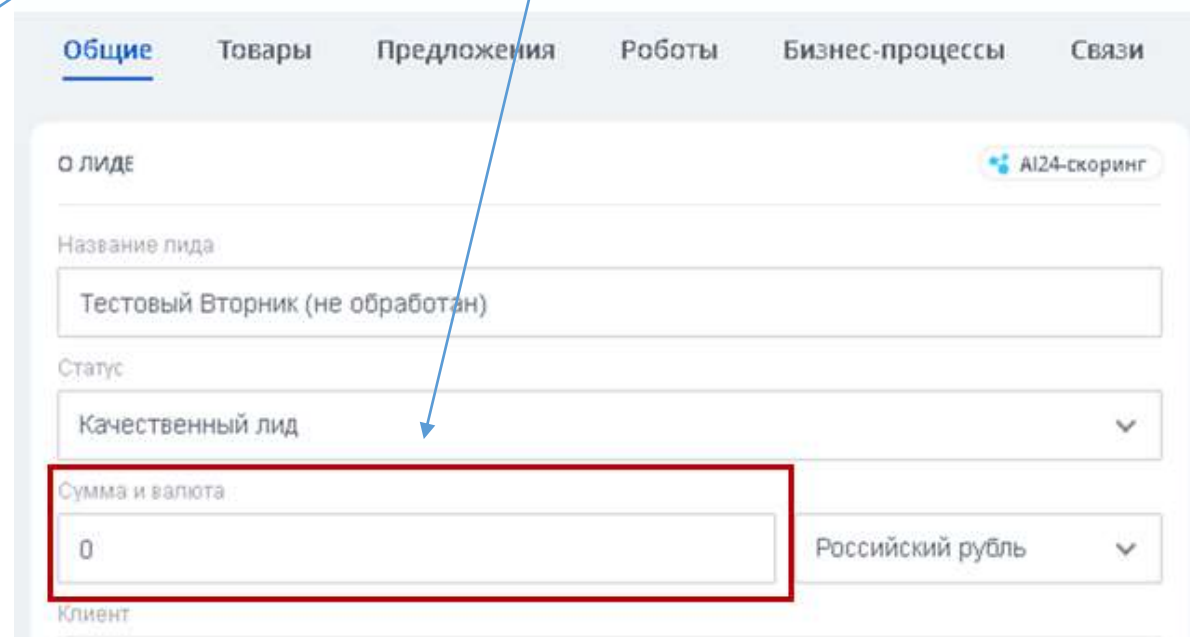
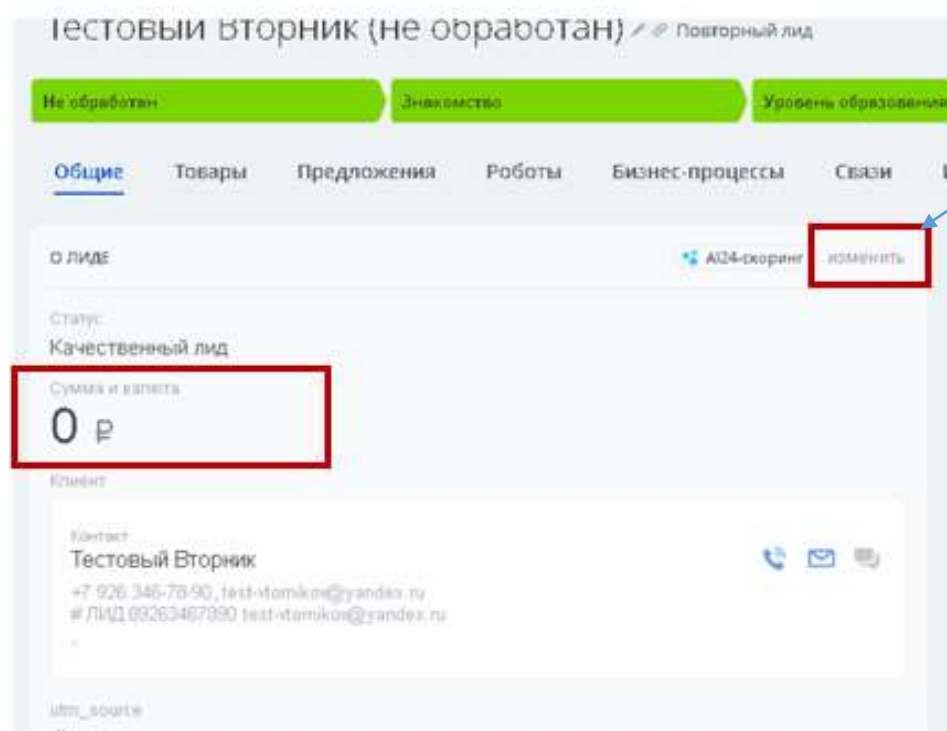


## 19. РАБОТА С ЛИДАМИ И СДЕЛКАМИ: РУЧНОЕ ДОБАВЛЕНИЕ СТОИМОСТИ В ПРОГРАММУ



Процедура добавление стоимости в **Лид** или в **Сделку** одинакова и включает в себя следующие этапы:

1. Выбор нужной карточки Лида/Сделки;
2. В Общих характеристиках для редактирования информации нужно выбрать «Изменить»;
3. Добавить стоимость программы вручную.

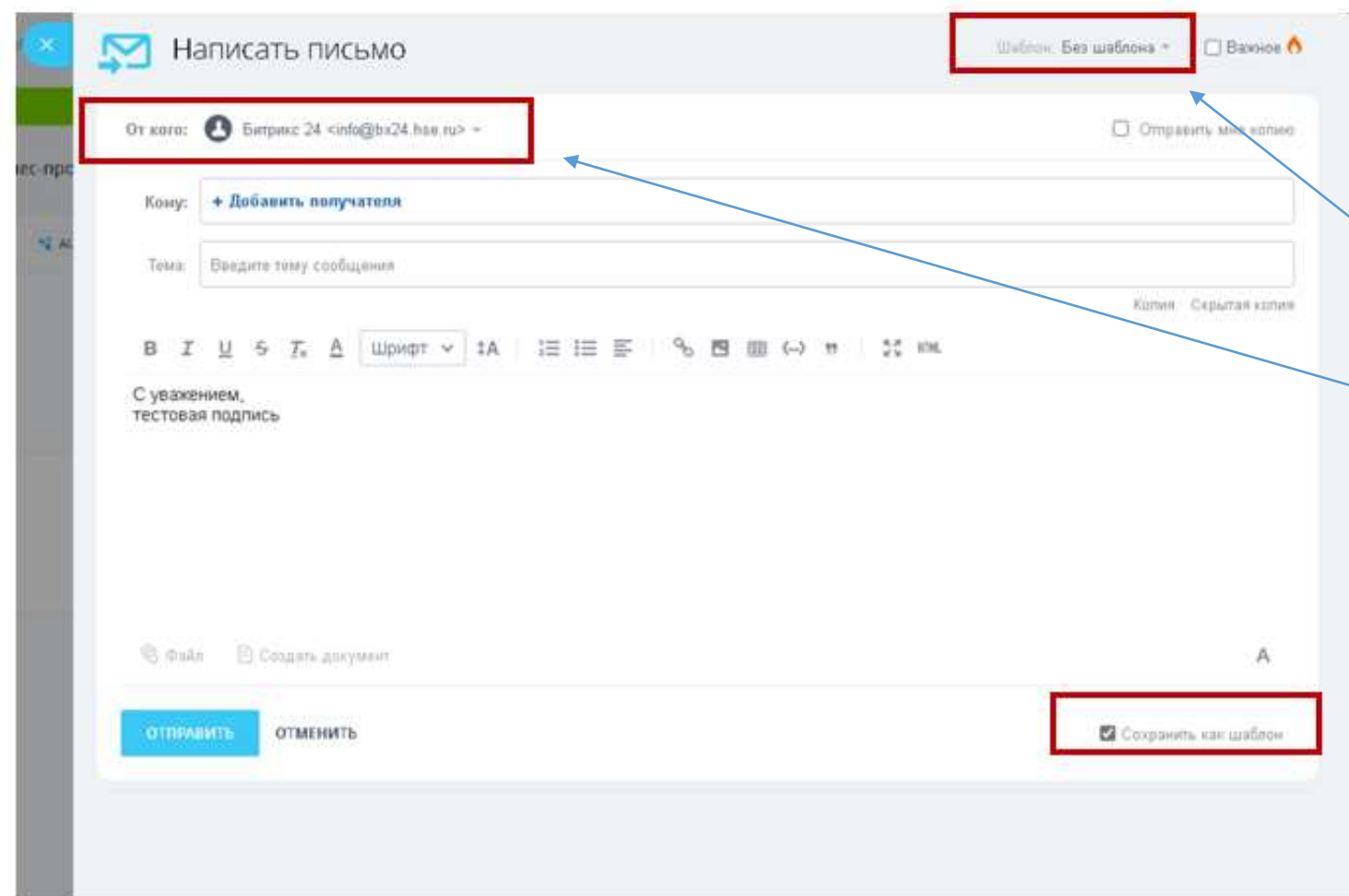
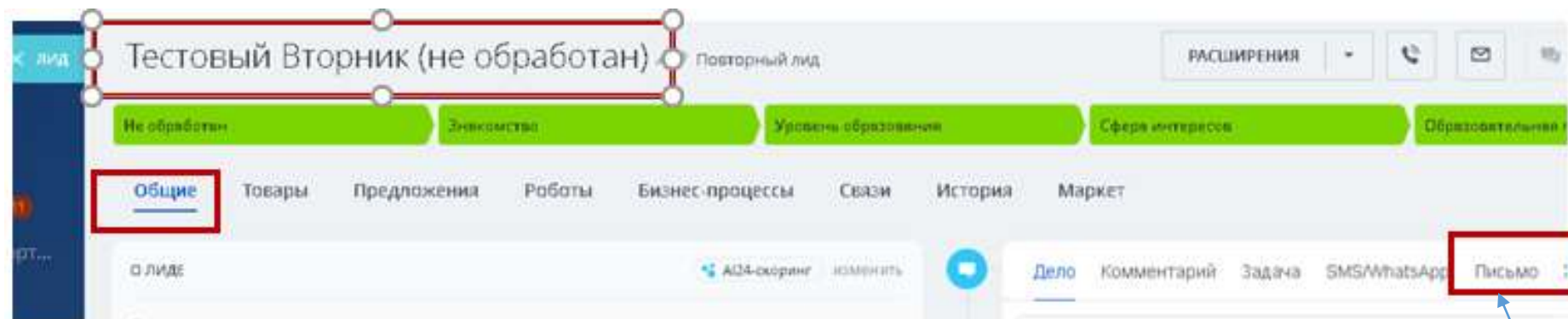


Добавление стоимости программы позволит достроить сквозную аналитику по RoiStat до продажи.

Подключить RoiStat - <https://pmo.hse.ru/servicedesk/customer/portal/125/create/1118>



## 20. РАБОТА С ЛИДАМИ И СДЕЛКАМИ: ШАБЛОНЫ ПИСЬМА



Процедура добавления шаблона письма в **Лид** или в **Сделку** одинакова и включает в себя следующие этапы:

1. Выбор нужной карточки Лида/Сделки;
2. В Общих характеристиках для редактирования информации нужно выбрать «Письмо».
3. Выбрать отправителя, ввести текст и сохранить как шаблон для дальнейшего использования.



## 21. ПОЛЕЗНЫЕ ССЫЛКИ

Для того, чтобы создать/отредактировать лэндинг в соответствии с новым дизайном карточки

[https://portal.hse.ru/dpo\\_new/](https://portal.hse.ru/dpo_new/)

Для подключения к CRM «Битрикс24»

<https://pmo.hse.ru/servicedesk/customer/portal/45/create/354>

Для интеграции форм обратной связи

<https://pmo.hse.ru/servicedesk/customer/portal/52/create/1047>

Для подключения почты к к CRM «Битрикс24»

<https://www.hse.ru/web/crm/bitrix24>

Техническая поддержка

<https://pmo.hse.ru/servicedesk/customer/portal/45/create/353>