

Лиды

Версия 7.18



Эта документация предоставляется с ограничениями на использование и защищена законами об интеллектуальной собственности. За исключением случаев, прямо разрешенных в вашем лицензионном соглашении или разрешенных законом, вы не можете использовать, копировать, воспроизводить, переводить, транслировать, изменять, лицензировать, передавать, распространять, демонстрировать, выполнять, публиковать или отображать любую часть в любой форме или посредством любые значения. Обратный инжиниринг, дизассемблирование или декомпиляция этой документации, если это не требуется по закону для взаимодействия, запрещены.

Информация, содержащаяся в данном документе, может быть изменена без предварительного уведомления и не может гарантировать отсутствие ошибок. Если вы обнаружите какие-либо ошибки, сообщите нам о них в письменной форме.

Содержание

Создать лид	4
Работа по процессу управления лидом	5
Квалификация лида	6
Распределение лида	6
Перевод лида в продажу	7
Ожидание продажи	8
Поиск дублей лидов	8
Предиктивный скоринг лидов	9
Запуск предиктивного скоринга лидов	10
Какие данные учитываются при определении предиктивного рейтинга	11
Часто задаваемые вопросы по лидам	12
Как устанавливается ответственный по лиду?	12
Для чего используется действие “Продолжить возвращение”?	12
В чем разница между источником и каналом привлечения лида?	13
В чем отличие полей [Контрагент] и [Название контрагента] на странице лида?	13
Какая логика автоматического создания контактов?	13
Какие данные со страницы лида попадают на страницу контакта?	14
Как работает поиск контактов и контрагентов при квалификации лида?	14
Как запускается бизнес-процесс управления лидом?	15
Как отключить базовый подпроцесс?	15
Как изменить стандартный процесс управления лидом? Как добавить или изменить стадии процесса?	15
Как работает поиск дублей лидов?	16

Создать лид

ПРОДУКТЫ: [MARKETING](#) [SALES ENTERPRISE](#) [SALES COMMERCE](#) [SALES TEAM](#)

Лид (lead) — это факт потребности клиента в ваших товарах или услугах. Например, основанием для создания лида является регистрация новых посетителей на вашем веб-сайте, получение вами визиток заинтересованных лиц во время проведенной выставки, звонок от контактного лица, ранее интересовавшегося вашими услугами. Работайте как с данными тех клиентов, которые уже готовы к сделке, так и тех, которым потребуется дополнительное время, чтобы решиться на покупку.

В Creatio лид может создаваться несколькими способами:

- вручную в разделе [*Лиды*];
- [импортировать](#) из файла Excel;
- автоматически при посещении [посадочной страницы](#) потенциальным клиентом.

На заметку. Если в Creatio в записи лендинга установлен признак [*Создавать контакт*], то при заполнении клиентом формы этого лендинга в Creatio будет автоматически создаваться не только лид, но и контакт.

В разделе [*Лиды*] вы можете вести весь процесс возвращивания лидов — от первого факта заинтересованности до перевода лида в продажу.

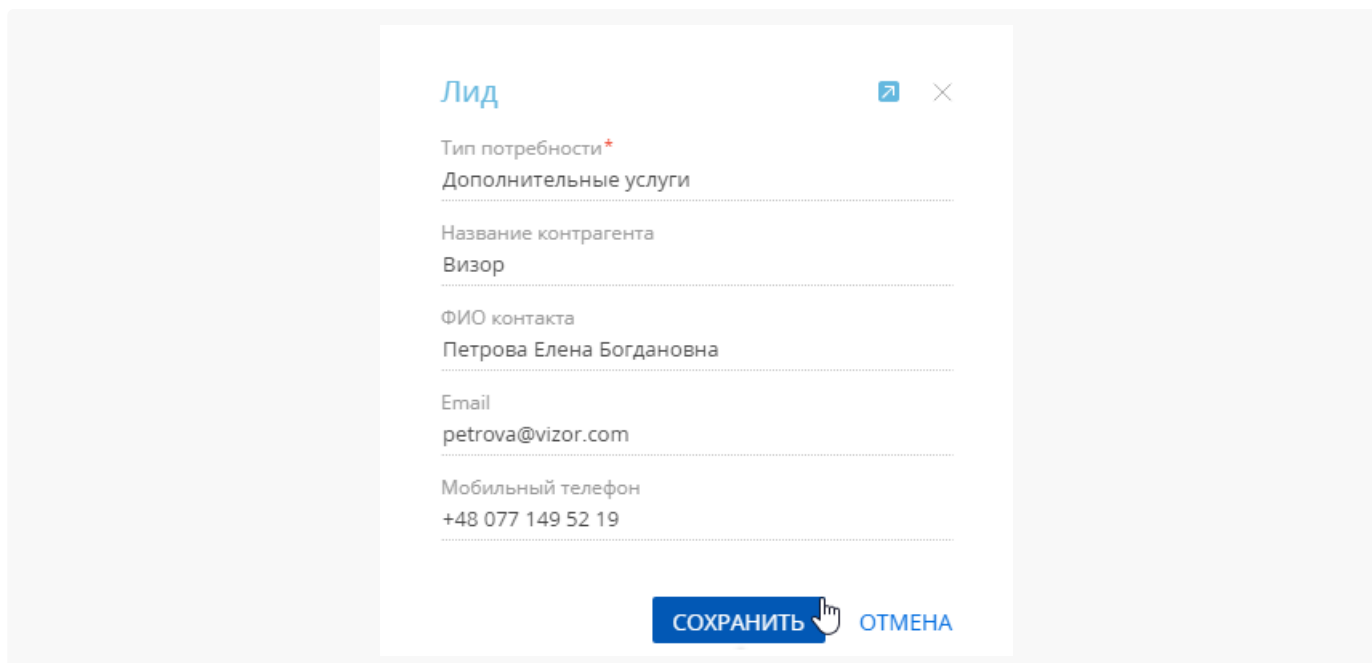
Для создания лида вручную:

1. Перейдите в раздел [*Лиды*].
2. Нажмите кнопку [*Добавить лид*].
3. Заполните поля в мини-карточке:
 - a. [*Тип потребности*]. Поле является обязательным для заполнения.
 - b. [*Название контрагента*].
 - c. [*ФИО контакта*].
 - d. [*Email*].
 - e. [*Мобильный телефон*].

Вы всегда можете добавить информацию о лиде позднее.

4. Нажмите кнопку [*Сохранить*] ([Рис. 1](#)).

Рис. 1 — Прогресс по процессу управления лидом



Лид

Тип потребности*

Дополнительные услуги

Название контрагента

Визор

ФИО контакта

Петрова Елена Богдановна

Email

petrova@vizer.com

Мобильный телефон

+48 077 149 52 19

СОХРАНИТЬ **ОТМЕНА**

В результате новая запись будет добавлена в реестр раздела [*Лиды*].

Работа по процессу управления лидом

ПРОДУКТЫ: **MARKETING** **SALES ENTERPRISE** **SALES COMMERCE** **SALES TEAM**

Используйте лучшие практики и увеличивайте шансы конвертировать лид в продажу, следуя шагам **процесса управления лидом**.

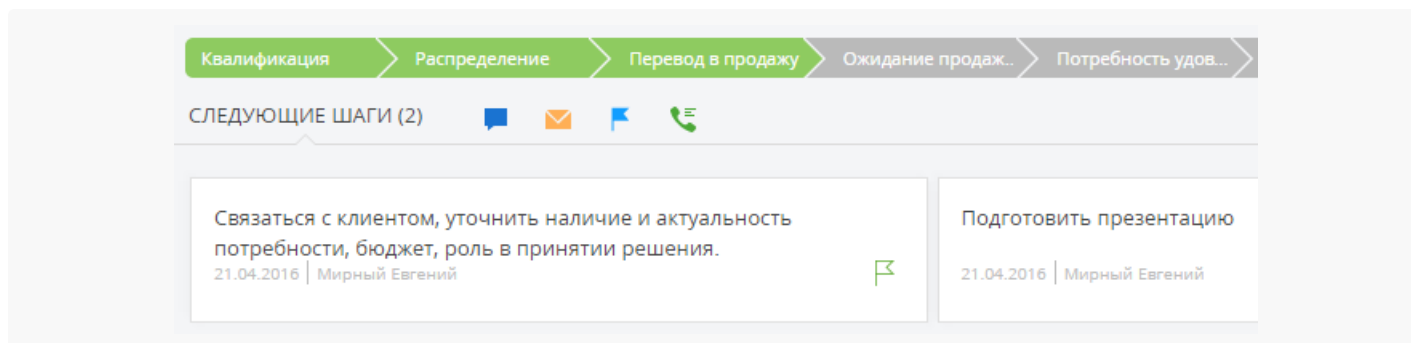
Работа по процессу предполагает ведение лида по стадиям, начиная с квалификации. При этом в системе могут создаваться активности и открываться другие страницы. От результата выполнения активностей зависит, по какому сценарию процесс будет продвигаться далее.

Особенности работы по процессу:

- В ходе работы над процессом система автоматически создаст связанные активности и подскажет следующие действия.
- Для ведения лида по процессу или кейсу используйте **индикатор стадий** и **панель действий**, которые находятся в верхней части страницы лида (Рис. 1).
- С помощью индикатора стадий вы можете перейти к любой стадии кейса, пропустив неактуальную стадию или вернувшись на один из предыдущих этапов работы с лидом.
- Прямо со страницы лида, на панели действий, можно работать с активностями, которые создаются в процессе управления лидом.
- Детали потребности, история работы с лидом и другая необходимая информация доступны в блоке вкладок.
- В ходе работы используйте подсказки, отображаемые при наведении курсора на значок **i**.

Детальную информацию о выполнении шагов процесса можно просмотреть в библиотеке процессов.

Рис. 1 — Продвижение по процессу управления лидом



Чтобы начать работу по процессу, нажмите на кнопку [*Квалифицировать*], которая отображается в реестре при выборе записи лида либо странице нового лида.

Квалификация лида

Стадия квалификации лида предназначена для проверки полноты информации о контакте и контрагенте, с которыми связан лид. Стадия начинается после [сохранения информации о лиде](#).

- Если вы уверены, что для дальнейшей работы с лидом достаточно информации, то квалифицируйте лид, не переходя на его страницу. Для этого выберите запись в реестре и нажмите на кнопку [*Квалифицировать*].
- Если данные о связанных с лидом контакте и контрагенте требуют проверки и дополнения, то нажмите кнопку [*Открыть*], которая отображается при выборе записи лида в реестре, и заполните информационные блоки — профили контакта и контрагента. В профилях можно как добавить новые записи контрагента или контакта, так и выбрать их из существующих. Дополните информацию, например, данными о номерах телефонов, web-сайте. После проверки и ввода всех необходимых данных на странице нажмите кнопку [*Квалифицировать*].

Если на вкладке [*Исходные данные*] вы ввели ФИО контакта или название контрагента, то на этапе квалификации в системе автоматически будет создана запись нового контакта или контрагента.

- Если информация о клиенте неактуальна, то дисквалифицируйте лид для прекращения дальнейших коммуникаций, нажав на соответствующую кнопку на панели стадий.

Распределение лида

На этой стадии назначается [ответственный](#) по дальнейшей работе с лидом и определяется стратегия возвращения. Поскольку часто ответственный по лиду назначается на стадии квалификации, то после квалификации лид переводится на стадию “Перевод в продажу”, при этом стадия “Распределение” пропускается.

При необходимости вы можете вернуться к этой стадии процесса и указать ответственных за перевод лида в продажу, а также определить дальнейшую стратегию работы с лидом. Для перехода к стадии распределения нажмите кнопку [*Распределение*] на индикаторе стадий, в верхней части страницы лида. В процессе перевода лида на данную стадию будет создана страница “Управление Лидами: Распределение”, которая отобразится на панели действий. Нажав кнопку [*Выполнить*], вы перейдете к странице распределения лида.

- Если интерес клиента подтвержден, то переведите лид на следующую стадию для уточнения потребности. Для этого в меню кнопки [*Распределить*] выберите команду [*Начать перевод в*

продажу]. В результате лид будет переведен на стадию “Перевод в продажу”. Если на странице распределения был установлен признак [*Напоминание ответственному*], то для контакта, назначенного ответственным за перевод лида в продажу, дополнительно будет создано уведомление.

- Если в данный момент общение с клиентом не целесообразно, но у клиента сохранился отложенный интерес, то в меню кнопки [*Распределить*] выберите команду [*Продолжить возвращение*]. В результате лид останется на стадии распределения, в дальнейшем вы сможете продолжить работу по процессу.
- Если же вы получили достоверную информацию об отсутствии у клиента интереса к данной потребности, выберите результат [*Потребность отсутствует*]. Лид будет переведен на стадию “Потребность отсутствует”, работа по процессу с этим лидом будет прекращена.

Перевод лида в продажу

Перевод лида на данную стадию происходит автоматически после его квалификации. На этом этапе необходимо связаться с клиентом и уточнить детали сделки. Оценив потенциал клиента, вы сможете передать его в работу определенному менеджеру по продажам с учетом квалификации и специализации менеджера. В результате можно запустить продажу или оформить заказ по данному клиенту. Если у клиента сохранился отложенный интерес, то вы можете вернуть лид на распределение для продолжения возвращения.

Уточнить параметры лида

В Creatio на этой стадии создается задача с заголовком “Связаться с клиентом, уточнить наличие и актуальность потребности, бюджет, параметры, роль в принятии решения”, которая отображается на панели действий.

Выполните задачу, нажав на ее заголовок либо на кнопку [*Выполнить*] в теле задачи.

После выполнения задачи на вкладке [*Основная информация*] страницы задачи выберите нужный результат и нажмите кнопку [*Сохранить*].

От результата выполнения задачи зависит дальнейший ход процесса. Например, если вы используете приложение Sales Creatio, commerce edition или Sales Creatio, enterprise edition, то в случае готовности клиента к заказу можете установить результат задачи “**Оформить заказ**”. На странице лида в этом случае устанавливается зрелость потребности “**Готов к продаже**”.

Перевести в продажу

Если вы готовы стартовать продажу по клиенту, то установите результат задачи “**Перевести в продажу**”. Система предложит ввести дополнительный комментарий по продаже, после чего сформируется новая задача для внесения информации, необходимой для перевода лида в продажу.

В ходе ее выполнения заполните следующие поля на странице задачи:

1. [*Бюджет, б.в*] — ожидаемый бюджет продажи в базовой валюте.
2. [*Направление в продаже*] — подразделение, которое будет вести продажу. Например, отдел прямых продаж или отдел партнерских продаж.
3. [*Дата и время встречи*] — назначенная дата и время ближайшей встречи с клиентом.
4. [*Дата принятия решения*] — ожидаемая дата и время принятия клиентом решения по продаже.

Поля [*Тип Потребности*], [*Ответственный*] и [*Комментарий*] будут заполнены автоматически. В поле [*Комментарий*] отобразится информация, указанная в поле [*Результат подробно*] задачи по переводу лида в продажу. После сохранения страницы указанный комментарий можно просмотреть в ленте лида.

Введенные данные отобразятся в группе полей [*Перевод в продажу*] на вкладке [*История*] страницы лида. Впоследствии вы сможете их отредактировать.

После сохранения страницы в ленту лида добавляется комментарий по продаже. Лид переводится на стадию “Ожидание продажи”. На странице лида устанавливается зрелость потребности “**Готов к продаже**”.

Вернуть на распределение

Если в данный момент потребность клиента отсутствует, но с ним можно продолжить коммуникации и перспектива заключения сделки сохраняется, то выберите результат выполнения задачи “**Вернуть на распределение**”. При этом лид возвращается на стадию “Распределение”, а на странице лида устанавливается зрелость потребности “Проявлен интерес”.

Отложить работу с лидом

Если требуется отложить выполнение задачи на определенный период, то укажите результат “**Перенесена**”. Лид остается на стадии “Перевод в продажу”. При этом будет создана новая задача по переводу лида в продажу.

Если по результатам общения с клиентом его потребность не подтверждена, то установите результат выполнения задачи “**Интерес отсутствует**”. При этом на странице лида устанавливается зрелость потребности “Отсутствует интерес”. Лид остается на стадии “Перевод в продажу”. В дальнейшем, при возобновлении потребности клиента, вы сможете продолжить работу по процессу.

Ожидание продажи

На данной стадии работа по процессу управления лидом завершается. Если вы используете приложение Sales Creatio, commerce edition или Sales Creatio, enterprise edition, то в разделе [*Продажи*] будет создана продажа на основании лида. По данной продаже стартует [процесс корпоративных продаж](#). В дальнейшем при успешном завершении процесса корпоративных продаж лид переводится на конечную стадию — “**Потребность удовлетворена**”.

Поиск дублей лидов

ПРОДУКТЫ: [MARKETING](#) [SALES ENTERPRISE](#) [SALES COMMERCE](#) [SALES TEAM](#)

Поиск дублей лидов помогает оперативно получить информацию о схожих потребностях ваших клиентов для разработки тактики последующего взращивания лида и вовремя дисквалифицировать дублированные лиды. В отличие от поиска дублей контактов и контрагентов, поиск дублей лидов не запускается вручную, а выполняется автоматически при создании нового лида. Его результаты отображаются автоматически на детали [*Похожие лиды*] страницы лида. Слияние дублей в разделе [*Лиды*] не предусмотрено, так как схожие потребности могут возникнуть у ваших клиентов в разные периоды времени.

Поиск дублей лидов в Creatio выполняется согласно правил поиска дублей, объединенных в группу “Похожие лиды”. Чтобы включить или отключить действие отдельных преднастроенных правил:


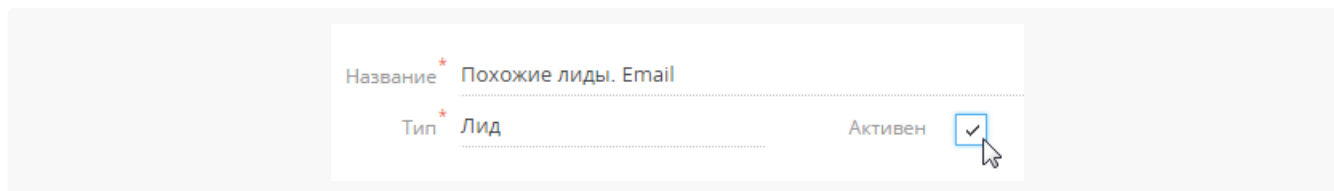
1. Перейдите в дизайнер системы по кнопке .
2. Перейдите по ссылке [[Правила поиска дублей](#)].
3. В меню “Фильтр” выберите [[Показать группы](#)].
4. В списке групп выберите группу “Похожие лиды”. В реестре отобразится перечень преднастроенных правил поиска дублей лидов.
5. Выберите в списке правило, выполнение которого необходимо выключить или включить, и нажмите кнопку [[Открыть](#)].
6. На открывшейся странице настройки правила:
 - a. Чтобы отключить выполнение правила, снимите признак [[Активен](#)].
 - b. Чтобы включить действие правила, установите для него признак [[Активен](#)] ([Рис. 1](#)).

Рис. 1 — Активация правила поиска дублей лидов



7. Нажмите кнопку [[Сохранить](#)].

Поиск дублей лидов будет выполняться с использованием только тех правил, для которых установлен признак [[Активен](#)].

Предиктивный скоринг лидов


ПРОДУКТЫ: [MARKETING](#) [SALES ENTERPRISE](#) [SALES COMMERCE](#) [SALES TEAM](#)

Предиктивный скоринг лидов позволяет сократить трудозатраты менеджеров на обработку неперспективных лидов и увеличить число лидов, переводимых в продажи. Прогноз выполняется для каждого квалифицированного лида и учитывает как параметры самого лида, так и историю работы с клиентом.




Предиктивный рейтинг — это инструмент [машинного обучения](#), который отображает на странице лида вероятность успешной конвертации в продажу по шкале от 1 до 100 баллов ([Рис. 1](#)).


На заметку. Если предиктивный рейтинг не отображается в профиле лида, то проверьте в разделе [[Модели машинного обучения](#)], что в системе активирован предиктивный скоринг лидов и есть обученный экземпляр модели.

Рис. 1 — Профиль лида с предиктивным рейтингом

Тип потребности*	Система управления продажами
Как зарегистрирован	Лендинг
Лендинг	Бесплатная версия service enterprise
Бюджет	70 000,00
Дата создания	06.03.2018 8:38
Ответственный	Мирный Евгений
Предиктивный рейтинг	 92

В зависимости от вероятности перевода лида в продажу, система различает:

-  — высокий предиктивный рейтинг (80–100 баллов);
-  — средний предиктивный рейтинг (50–79 баллов);
-  — низкий предиктивный рейтинг (1–49 баллов).

Для лидов, которые еще не прошли стадию квалификации, предиктивный скоринг не выполняется, а рейтинг на странице такого лида имеет значение “0” .

Предиктивный рейтинг регулярно пересчитывается, так как работа по возвращению лида оказывает постоянное влияние на вероятность его перевода в продажу. Рейтинг может быть пересчитан как в сторону повышения, так и в сторону понижения, если информация по лиду долгое время не обновлялась. Подробнее: [Настроить предиктивный скоринг](#).

Запуск предиктивного скоринга лидов

Предиктивный скоринг лидов в системе можно запустить как для одной записи, так и для всех лидов, находящихся на стадии возвращения. Он может запускаться автоматически и вручную для выбранной записи.


Настроить автоматический запуск предиктивного скоринга

Предиктивный скоринг лида запускается **автоматически**:

- При квалификации лида. В этом случае прогноз рейтинга выполняется только для лида, который был квалифицирован.
- Каждый день в период минимальной загрузки системы. В этом случае прогноз выполняется для всех

лидов, находящихся на стадии взращивания.

Чтобы настроить автоматический запуск прогнозирования для всех взращиваемых лидов:

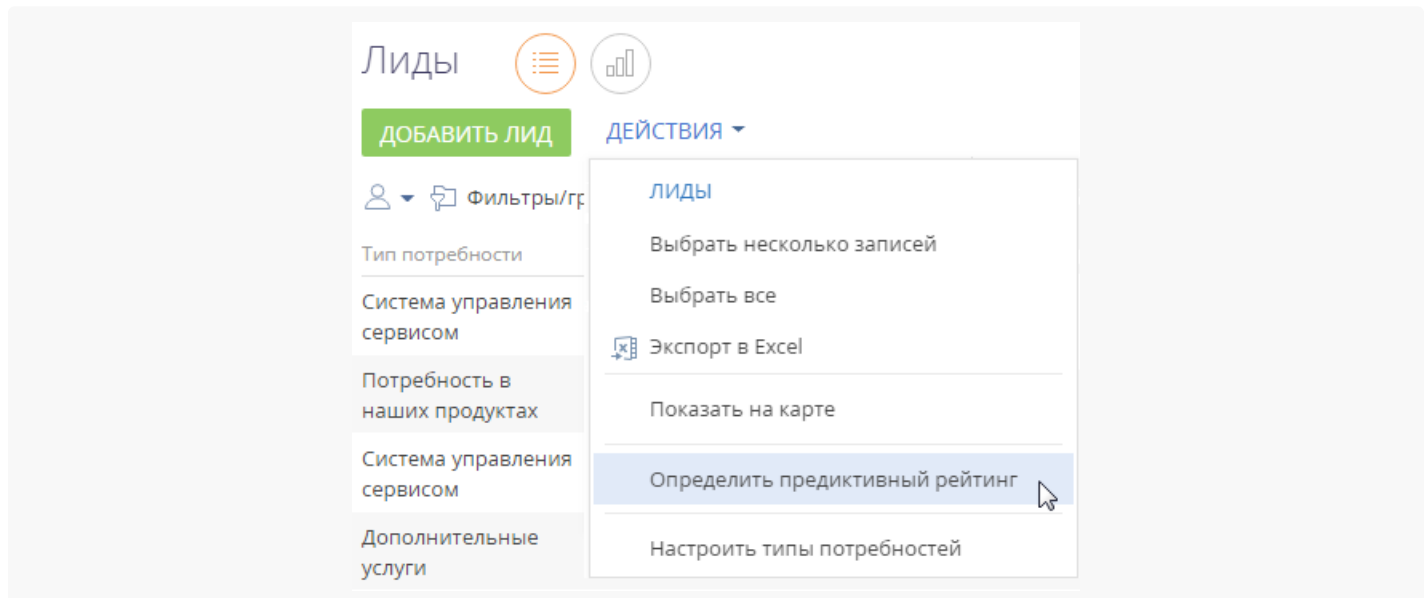
1. Перейдите в дизайнер системы по кнопке .
2. В блоке “Настройка системы” перейдите по ссылке “Модели машинного обучения”.
3. Откройте страницу модели предиктивного скоринга лидов.
4. На вкладке [*Параметры*] перейдите к детали [*Настройка фонового обновления результатов прогнозирования*] и перетащите вправо ползунок в поле [*Выполнить фоновое обновление результатов прогнозирования в период окна обслуживания*].

На заметку. Настройка временного интервала, в котором система наименее загружена и может выполнять ресурсоемкие процессы, выполняется в справочнике [*Окна обслуживания системы*].

Запустить предиктивный скоринг вручную

Чтобы запустить определение предиктивного рейтинга для любого лида **вручную**, в реестре раздела [*Лиды*] выделите запись, для которой хотите рассчитать прогноз, и выберите действие [*Определить предиктивный рейтинг*] ([Рис. 1](#)).

Рис. 1 — Запуск расчета предиктивного рейтинга вручную



Какие данные учитываются при определении предиктивного рейтинга

Для определения предиктивного рейтинга лида модель машинного обучения анализирует данные лида и связанных записей. Чтобы предиктивный скоринг учитывал всю проделанную работу, рекомендуется максимально подробно вносить в систему информацию о лиде и его взращивании.

При расчете предиктивного рейтинга модель машинного обучения учитывает следующие данные лида и связанных объектов:

- Тип потребности лида.
- Наличие квалифицированного контакта и его характеристики (роль, тип, департамент, должность, наличие мобильного телефона, наличие рабочего телефона).
При отсутствии характеристик контакта на странице лида, система проверит, заполнены ли они на странице контакта.
- Наличие квалифицированного контрагента и его характеристики (категория, отрасль, тип, количество сотрудников, наличие веб-сайта, страна).
При отсутствии характеристик контрагента на странице лида, система проверит, заполнены ли они на странице контрагента.
- Данные о привлечении лида (источник, канал привлечения, наличие событий сайта, лендинг).
- Агрегированные показатели лида:
 - количество дней, прошедших после квалификации лида;
 - количество лидов контакта;
 - количество лидов контакта, зарегистрированных за последние 2 недели;
 - количество звонков и email-сообщений по лиду (за месяц, за квартал, всего).
 - количество дней, прошедших с последнего звонка;
 - количество дней, прошедших с последнего email-сообщения.

Отсутствие одного или нескольких параметров из приведенного списка может оказать значительное влияние на точность предиктивного рейтинга лида.

Часто задаваемые вопросы по лидам

ПРОДУКТЫ: [MARKETING](#) [SALES ENTERPRISE](#) [SALES COMMERCE](#) [SALES TEAM](#)

Как устанавливается ответственный по лиду?

Распределение лида является действием по назначению ответственного за работу с данным лидом: уточнение потребности, принятие решения о необходимости продолжить возвращение или о переводе лида в продажу.

В процессе управления лидом данное действие не является обязательным и может быть выполнено на любом этапе работы с лидом, кроме финальных (“Ожидание продажи” и “Потребность удовлетворена”).

Поскольку назначение ответственного не является обязательным действием, этап “Распределение” пропускается, и после квалификации лид переходит на этап “Перевод в продажу”. При этом вы можете вернуться к распределению лида, нажав на соответствующую стадию на индикаторе стадий (находится в верхней части страницы лида), либо перейти на вкладку [*История*] и указать ответственного контакта на детали [*Распределение лида*].

Для чего используется действие “Продолжить возвращение”?

Решение перевести лид в продажу или продолжить возвращение принимается на основании того, достаточно ли информации для старта продажи и готов ли клиент к оформлению сделки. Если на данном этапе потребность клиента отсутствует, но с ним можно продолжить коммуникации и перспектива заключения сделки сохраняется, то принимается решение продолжить возвращение.

В ходе возвращения вы можете определить стратегию работы с лидом: уточнить потребности клиента, указать недостающие данные.

В результате лид останется на стадии распределения, но в дальнейшем вы сможете продолжить работу по процессу. В ином случае вам бы пришлось перевести лид на этап «Потребность отсутствует» и такой лид был бы недоступен для дальнейшей работы.

В чем разница между источником и каналом привлечения лида?

Канал привлечения лида — это тип информационного ресурса, задействованного для привлечения лида, например, поисковые системы, социальные сети, медиа-ресурсы. А источник лида — это конкретный информационный ресурс, с которого в систему поступил лид, например, поисковая система Google, социальная сеть Facebook.

В чем отличие полей [Контрагент] и [Название контрагента] на странице лида?

Данные о контрагенте встречаются на странице лида дважды:

- В центральной части страницы — на детали [*Регистрационные данные*] вкладки [*Исходные данные*]. Поля на данной детали заполняются автоматически при создании нового лида в системе и исключительно теми данными, которые пользователь указал при регистрации на посадочной странице. Если при регистрации на посадочной странице пользователь не указал название компании, то поле [*Контрагент*] на детали [*Регистрационные данные*] останется незаполненным.
- В левой части страницы лида размещен профиль контрагента. Данный элемент интерфейса позволяет на основании регистрационных данных с вкладки [*Исходные данные*] зарегистрировать в системе нового контрагента либо связать существующего контрагента с данным лидом. Если при регистрации пользователь указал название контрагента, который уже зарегистрирован в разделе [*Контрагенты*] в Creatio, то система подтянет в профиль данные такого контрагента и позволит связать его с зарегистрированным лидом.

Какая логика автоматического создания контактов?

Контакт создается в системе автоматически одновременно с созданием в системе нового лида, поступившего с лендинга, и при условии, что на странице лендинга установлен признак [*Создавать контакт*].

При добавлении лида вручную:

- В случае, если лид создается по существующему контакту, то на этапе квалификации такой контакт подтянется в соответствующий профиль на странице лида, и вы сможете связать записи лида и контакта, воспользовавшись опцией [*Выбрать из похожих*].
- Если контакт, указанный в мини-карточке добавления лида, не существует в системе, то на этапе

квалификации, при нажатии на кнопку [*Квалифицировать*], новый контакт будет добавлен в систему автоматически.

Какие данные со страницы лида попадают на страницу контакта?

Все основные данные, например, ФИО контакта, его средства связи, передаются со страницы лида на страницу контакта при автоматическом создании контакта в системе.

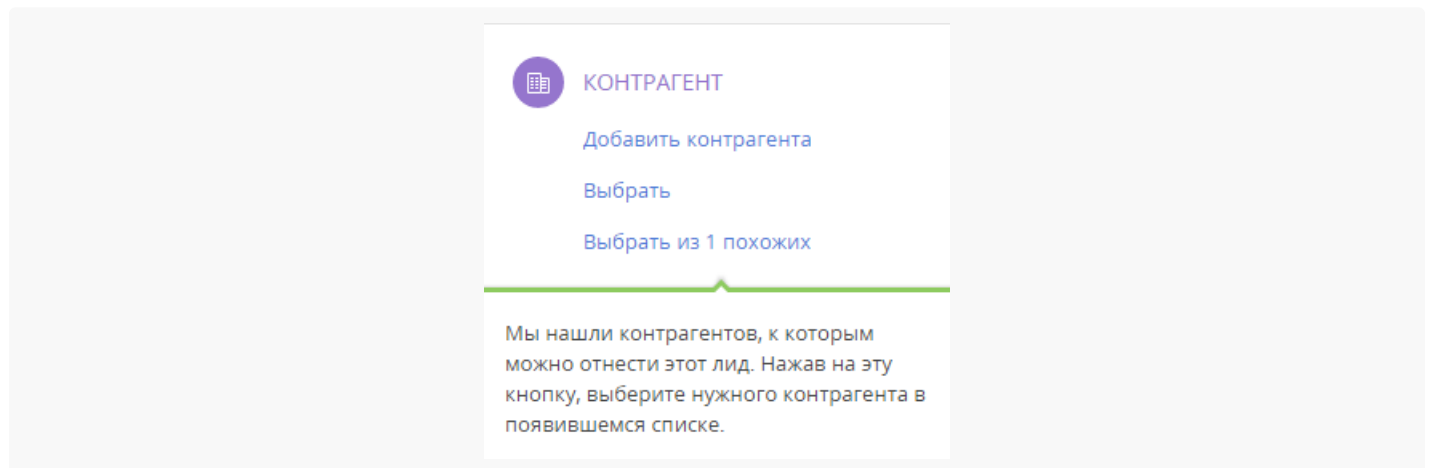
Как работает поиск контактов и контрагентов при квалификации лида?

Стандартными полями, которые содержатся в веб-форме на посадочной странице, являются поля [*ФИО*] и [*Компания*]. Заполняя их, потенциальный клиент обеспечивает заполнение полей [*ФИО контакта*] и [*Название контрагента*] на вкладке [*Основная информация*] страницы лида в Creatio.

Слева на странице лида расположены профили контакта и контрагента — блоки, содержащие основную информацию о контакте и контрагенте связанными с лидом. Кроме наличия основной информации о контакте и контрагенте удобство профилей заключается в том, что при совпадении нескольких условий, система “подбросит” нужного контакта и/или контрагента в профиль и у вас появится возможность одним действием, нажав на кнопку [*Выбрать из похожих*], связать их с квалифицируемым лидом.

([Рис. 1](#)):

Рис. 1 — Связывание лида с контрагентом



Ниже приведены условия, при выполнении которых в профиль контакта или контрагента на странице лида подтянутся похожие записи.

Похожим считается контакт у которого:

- Значения полей [*ФИО Контакта*] и [*Email*] на странице лида совпадают со значениями полей [*ФИО Контакта*] и [*Email*] на странице контакта.
- Значения полей [*ФИО Контакта*] и [*Мобильный телефон*] на странице лида совпадают со значениями полей [*ФИО Контакта*] и [*Мобильный телефон*] на странице контакта.

Похожим считается контрагент, у которого:

- Значение поля [*Название контрагента*] на странице лида совпало со значением поля [*Название контрагента*] на странице контрагента.
- Значения полей [*Название контрагента*] и [*Страна*] на странице лида совпадают со значениями полей [*Название контрагента*] и [*Страна*] на странице контрагента.

Как запускается бизнес-процесс управления лидом?

Квалифицируя лид, вы начинаете работать по процессу. Т.е. процесс управления лидом запускается автоматически после нажатия на кнопку [*Квалифицировать*] и продолжает выполняться по мере работы с лидом.

Также вы можете настроить бизнес-процесс управления лидом в соответствии с вашими потребностями. Для этого необходимо создать новый бизнес-процесс или скопировать существующий процесс управления лидом и соответствующим образом его изменить, а затем указать его название в системной настройке “Бизнес-процесс управления лидом”. Детальнее возможности бизнес-процессов рассмотрены документации по настройке процессов.

Как отключить базовый подпроцесс?

Для отключения базового подпроцесса необходимо скопировать существующий бизнес-процесс и дать ему новое название. Затем — отключить в нем необходимый подпроцесс и указать название нового процесса в системной настройке “Бизнес-процесс управления лидом”. Детальнее способы настройки и работы с бизнес-процессами рассмотрены в документации по настройке процессов.

Как изменить стандартный процесс управления лидом? Как добавить или изменить стадии процесса?

Вы можете удалять, изменять или добавлять стадии процесса, а также менять перечень активностей в рамках стадии, в соответствии с вашими потребностями.

Для изменения набора стадий и условий переходов между ними используйте системные справочники [*Стадии лида*] и [*Допустимые переходы между стадиями лида*].

Если же изменить необходимо логику процесса, например, активности, которые создаются в рамках каждой из стадий, то необходимо отредактировать базовый процесс.

Для этого:

1. Перейдите в раздел [*Библиотека процессов*].
2. Найдите в библиотеке базовый процесс, который вы хотите изменить. Процесс управления лидом состоит из нескольких подпроцессов, каждый из которых относится к соответствующей стадии. При поиске в библиотеке необходимого подпроцесса обращайте внимание на его название и наличие приставки. Например, если вам необходимо изменить стадию “Квалификация” процесса управления лидом в продукте Financial Services Creatio, sales edition, то ищите процесс под названием “Квалификация лида v7.8.0(lead finance)”.
3. Создайте копию базового процесса управления лидом по кнопке [*Копировать*] записи процесса в реестре.
4. Внесите в копию процесса необходимые изменения: вы можете изменить нужные элементы процесса, удалить элементы или добавить новые.

5. Сохраните отредактированную копию и опубликуйте ее.
6. В системной настройке “Процесс управления лидом” в поле [*Значение по умолчанию*] укажите название отредактированной копии.
7. Перейдите в исходную версию процесса корпоративных продаж и отключите его по кнопке [*Действия*] —> Отключить.

Детальнее инструменты управления процессами рассмотрены в документации по бизнес-процессам Creatio.

После выполнения описанных настроек в системе будет использоваться отредактированный вами процесс управления лидом.

Как работает поиск дублей лидов?

Поиск дублей лидов помогает оперативно получить информацию о схожих потребностях ваших клиентов для разработки тактики последующего возвращения лида. Вы сможете вовремя дисквалифицировать и исключить из обработки продублированные лиды. Лиды, которые похожи на дублирующиеся, отображаются на детали [*Похожие лиды*] страницы лида. Детальная информация о данной функциональности представлена в статье “[Поиск дублей лидов](#)”.