

Terrasoft

Релиз bpm'online

7.9.0

05.12.2016

Будущее создавать просто

СОДЕРЖАНИЕ

1. Бизнес-процессы.....	2
2. Bpm'online sales	2
3. Bpm'online marketing	3
4. Bpm'online service	5
5. Базовый интерфейс и возможности системы.....	6
6. Инструменты управления клиентской базой.....	8
7. Мобильное приложение.....	11

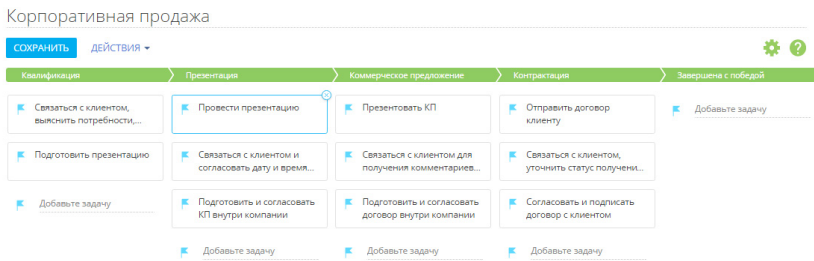
БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ



ДИЗАЙНЕР КЕЙСОВ (DCM)

В bpm'online появился новый инструмент для управления процессами. Технология DCM (Dynamic Case Management) предоставляет возможность автоматизировать неструктурированные процессы — кейсы, а также более гибко выполнять процессы и упростить их настройку. Дизайнер кейсов идеально подходит для тех случаев, когда для достижения цели бизнес-процесса существует множество различных вариантов, и невозможно заранее предусмотреть каждый из них. Вы получаете прозрачную картину процесса с возможностью гибко настраивать его шаги. Новые возможности доступны на всех этапах работы с клиентами — при управлении лидами, продажами и обращениями.

Процесс корпоративных продаж в дизайнера кейсов



BPM'ONLINE SALES



- Добавлена возможность использования поля [Скидка] для указания наценки. Для этого необходимо на детали [Продукты] страницы заказа ввести в поле [Скидка] отрицательное число.
- Исправлена ошибка, из-за которой на странице продажи в некоторых случаях не заполнялось поле [Дата закрытия] при переводе продажи на конечную стадию.

FIELD SALES

- Реализовано отображение на карте фактического местонахождения сотрудника во время визита.
- Добавлена возможность мониторинга изменений ассортимента товара (SKU).

PHARMA

- Реализовано удобное планирование визитов к врачам и в аптеки с функцией "drag & drop".
- Маршруты визитов, а также фактическое местонахождение сотрудника во время визита можно просмотреть на карте.

Планирование визита и отображение маршрута на карте

The screenshot displays the bpm'online interface for visit planning. On the left, there is a sidebar with navigation icons and a list of contacts categorized by status (e.g., VIP clients, all clients). The main area shows a calendar for planning visits, with a date range from 24.10.2016 to 28.10.2016. A map on the right shows a city area with various locations marked, including 'Мирный Евгений' and 'Мидос-Бизнес'.

- Добавлена возможность мониторинга изменений ассортимента товара (SKU).
- Реализована категоризация врачей: расчет потенциала и лояльности врача, ведение истории категоризации.

BPM'ONLINE MARKETING



ИНТЕГРАЦИЯ С НОВЫМ СЕРВИСОМ ОТПРАВКИ РАССЫЛОК ELASTICEMAIL

Клиенты, отправляющие рассылки через bpm'online marketing, теперь могут использовать один из двух провайдеров — UniOne или ElasticEmail (<https://elasticemail.com>). ElasticEmail по результатам тестирования показывает лучшие показатели доставляемости в определенных регионах, а также при отправке на адреса, находящиеся в корпоративных доменах. По умолчанию в bpm'online включена интеграция с UniOne. Для того чтобы перейти на отправку через ElasticEmail, необходимо обратиться в службу поддержки Terrasoft.

По аналогии с UniOne новый провайдер поддерживает такие функциональные возможности:

- Отправка массовых, триггерных, единичных (моментальных) писем;
- Обработка откликов получателей (открытия, клики, отписки, спам, доставка, bounce);
- Информация о переходах по гиперссылкам;
- Управление отписками получателей;
- Управление списком доменов.

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИЕ ИНСТРУМЕНТЫ ДЛЯ МОНИТОРИНГА И АНАЛИЗА ПРОБЛЕМ ПРИ ОТПРАВКЕ ПИСЕМ

Добавлен журнал отправки email-рассылок, позволяющий анализировать историю отправки писем и возможные ошибки в ходе отправки. Журнал доступен пользователям непосредственно из раздела [Email].

КАМПАНИИ

- Выполнены оптимизации, которые устраняют возможные проблемы, возникавшие ранее при масштабном использовании кампаний (большое количество одновременных кампаний или большое количество участников кампаний).
- С учетом обратной связи от клиентов изменена логика работы элемента “Мероприятие” в кампании. Теперь участники кампании могут переходить на шаг “Мероприятие” и добавляться в аудиторию соответствующего мероприятия независимо от даты начала мероприятия (раньше могли только после наступления даты начала мероприятия).
- Элемент “Лендинг”, связанный с web-формой для регистрации лида или участника мероприятия, теперь может быть использован не только как стартовый, но и как внутренний элемент кампании. Это позволяет автоматизировать множество кейсов маркетинговых кампаний, которые ведутся по существующей клиентской базе.

В зависимости от того, выполнил участник отправку формы или нет, можно настроить разный ход кампании. Если новый участник регистрируется через лендинг, он добавится в кампанию сразу на этот шаг. Если существующий участник кампании еще не дошел по цепочке до лендинга, но уже выполнил регистрацию (отправку формы) через него, он автоматически переместится на соответствующий шаг, пропустив предыдущие.

- Появилась возможность более гибко настраивать цепочки email-коммуникаций с клиентами. Теперь есть возможность построить разную цепочку коммуникаций в зависимости от того, по какой конкретно ссылке получатель выполнил переход.

АВТОМАТИЧЕСКОЕ СВЯЗЫВАНИЕ ЛИДОВ С СУЩЕСТВУЮЩИМИ КОНТАКТАМИ

Теперь при регистрации лида через лендинг, если его привела на сайт рассылка, сделанная через bpm'online, созданный лид автоматически свяжется с соответствующим контактом системы независимо от того, какие данные клиент укажет в форме. Эта возможность доступна благодаря доработке трекингового кода. Существующие клиенты, у которых на сайте настроен трекинг bpm'online, получают эту возможность автоматически, повторная настройка лендингов и трекинга не требуется.

АВТОЗАПОЛНЕНИЕ ПОЛЕЙ ФОРМЫ ПОСАДОЧНОЙ СТРАНИЦЫ

Реализована возможность предзаполнения веб-формы при переходе из рассылки на страницу лендинга — можно настроить автоматическое заполнение полей данными клиента, которые уже есть в системе (имя, email, телефон и т.д.). Благодаря этому клиентам не нужно многократно вводить свои данные. Это также позволит избежать появления в системе дублирующихся записей (в случае, если клиент вручную повторно вводит свои данные в другом написании или с опечаткой).

ЛЕНДИНГИ ДЛЯ РЕГИСТРАЦИИ УЧАСТНИКОВ МЕРОПРИЯТИЯ

Раздел [Лендинги] теперь является универсальным и позволяет регистрировать в bpm'online не только лиды, но и записи других объектов системы.

В частности, появилась возможность регистрации участников мероприятия. Также пользователи могут самостоятельно настраивать лендинги для создания контактов и других записей.



КАЛЕНДАРИ

Новый механизм работы с календарями позволит организовать работу службы поддержки в разных часовых поясах. При настройке календаря можно будет указывать:

- часовой пояс;
- рабочие и выходные дни;
- праздничные и сокращенные дни;
- время работы.

Настройка календаря

Типовой календарь

ЗАКРЫТЬ ДЕЙСТВИЯ ▾

Название *	Типовой календарь	Часовой пояс *	(GMT) Время в формате UTC
Описание	Календарь с 6-ти дневной рабочей неделей		

< ПАРАМЕТРЫ РАБОЧЕЙ НЕДЕЛИ ПРАЗДНИЧНЫЕ И СОКРАЩЕННЫЕ ДНИ

☑ Рабочая неделя :

День недели	Тип дня	Рабочее время
Понедельник	Рабочий день	9.00-18.00;
Вторник	Рабочий день	9.00-18.00;
Среда	Рабочий день	9.00-18.00;
Четверг	Рабочий день	9.00-18.00;
Пятница	Рабочий день	9.00-18.00;
Суббота	Сокращенный	9.00-17.00;
Воскресенье	Выходной	Установите рабочее время

МЕХАНИЗМ РАСЧЕТА СРОКОВ РЕАКЦИИ И РАЗРЕШЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ

Реализован гибкий расчет сроков реакции и разрешения по обращению. Можно выбрать наиболее подходящую стратегию расчета сроков и настроить ее согласно бизнес-задачам компании.

Система позволяет рассчитывать сроки реакции и разрешения по различным стратегиям, исходя из следующих данных:

- сервис в обращении;
- сервис в сервисном договоре (SLA);
- приоритет обращения;
- приоритет обращения и уровень обслуживания клиента (пакет поддержки);
- приоритет обращения в сервисе, указанном в сервисном договоре (SLA).

Настройка сроков реакции и разрешения по обращению

Справочники

ДОБАВИТЬ ЗАКРЫТЬ ДЕЙСТВИЯ ▾

Справочник: "Правила расчета сроков по обращениям"

🔍 Фильтр ▾

Название ▾	По умолчанию
По сервису в сервисном договоре	Нет
По сервису	Да
По приоритету обращения с учетом сервиса в Сервисном договоре	Нет
По приоритету обращения	Нет
По приоритету и Уровню SLA	Нет

БАЗОВЫЙ ИНТЕРФЕЙС И ВОЗМОЖНОСТИ СИСТЕМЫ



РАБОТА В СИСТЕМЕ

- Повышено быстродействие загрузки данных в разделах и на деталях. Также ускорены функции сортировки, поиска, фильтрации и работы с группами (применение простых и агрегированных фильтров, быстрое переключение между группами). В приложениях, развернутых on-site, изменения доступны при использовании версии MS SQL Server 2012 и выше.
- Повышено быстродействие открытия дерева групп при работе с большим количеством записей.

ПОДДЕРЖКА SSO

Для быстрого и безопасного встраивания bpm'online в корпоративную среду предприятия с централизованным управлением пользователями добавлена поддержка WebSSO по SAML2.0 протоколу. Это предполагает:

- Повышение удобства работы пользователей благодаря возможности использовать единый пароль для входа во все системы компании.

- Простое и централизованное управление пользователями благодаря функции “Just-in-Time User Provisioning”, которая позволит создавать новых и актуализировать данные существующих пользователей при каждом входе в систему.
- Снижение затрат на обслуживание. Поддержка распространенного стандарта SAML 2.0 позволит легко подключать наиболее часто используемых провайдеров идентификации.

ФИЛЬТРЫ

- При фильтрации в разделе по справочной колонке появилась возможность выбора значения из списка записей справочника.

Выбор значения из списка записей справочника

Фильтр ▾ Должность X Ter

ФИО ^	Контрагент	Должность	Рабочий телефон
Ульянченко Андрей	Наша компания	Маркетолог	+38 0462 76 46 15
Тепличная Анастасия	Связист		
Мирный Евгений	Наша компания	Руководитель отдела	5205
Макаренко Андрей	ИТ Плюс		
Шевцов Евгений Борисович	Хризантема	Директор	+7 495 455 65 65
Тириллов Сергей Петрович	Наша компания	Менеджер по работе с клиентами	+7 442 550 43 42
Шабин Федор Ильич	ТехноСила		+7 495 841 02 36
Шарков Денис	Наша компания	Менеджер по работе с	5231

- Реализована возможность создания динамической группы по расширенному фильтру, чтобы можно было его повторно использовать при работе с данными раздела.
- Добавлена возможность в модуле фильтрации включать и отключать отдельные условия и группы условий, что упростит работу с данными.

Включение и отключение условий фильтрации

Применить | Сохранить как | X

Ter

ФИО

Олмелин

Должность не заполнено

Контрагент не заполнено

И Ответственный = Текущий контакт

+ Добавить условие

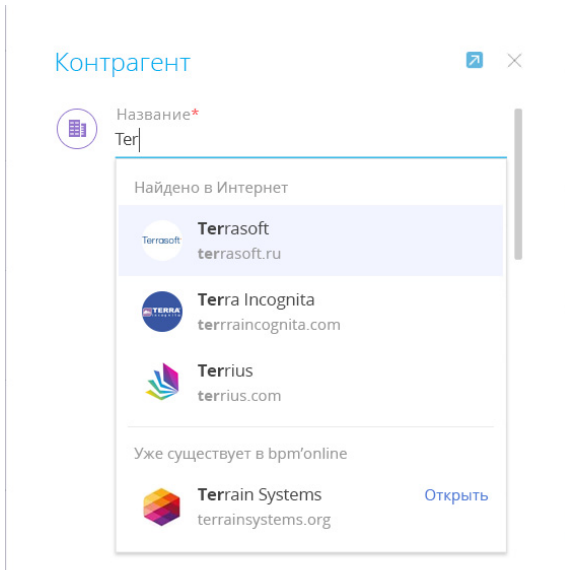
ИНСТРУМЕНТЫ УПРАВЛЕНИЯ КЛИЕНТСКОЙ БАЗОЙ



ОБОГАЩЕНИЕ ДАННЫХ

- Реализовано быстрое добавление нового контрагента и автоматическое заполнение его страницы базовой информацией — логотипом и веб-адресом. При создании нового контрагента и вводе в поле [Название] первых букв система подсказывает возможные варианты компаний, которые были найдены в открытых источниках.

Обогащение информации о контрагенте логотипом и веб-адресом



- Реализовано обогащение страницы контрагента средствами связи. Пользователю не нужно тратить время на поиск и добавление информации вручную — по одному клику система найдет в открытых источниках следующую информацию о компании:
 - Ссылки на профили компании в различных социальных сетях, таких как Facebook, Twitter, LinkedIn, Google+, Youtube, Instagram, SlideShare, Pinterest;
 - Номера телефонов компании;
 - Электронные адреса компании.

Все, что вам нужно сделать, — это вызвать действие по обогащению, убедиться, что всю найденную информацию нужно добавить на страницу контрагента, и сохранить найденные данные.

Найденная информация о контрагенте

Terrasoft

СОХРАНИТЬ ОТМЕНА ДЕЙСТВИЯ

Terrasoft

Найдены новые данные (10)

20%

Название*
Terrasoft

Тип

Web
terrasoft.ru

Основной телефон
+7 (495) 280-16-80

Ответственный
Мирный Евгений

Найдены новые данные контрагента. Выберите из списка только те, которыми нужно обогатить профиль контрагента, остальные будут удалены.

Facebook www.facebook.com/terrasoftglo...

LinkedIn www.linkedin.in/company/ter...

Twitter https://twitter.com/Terrasoft_CIS

Email info@terrasoft.ru

Телефон +7 (495) 419-02-72

Адрес Ул. Ленинская Слобода, д. 19, ...

СОХРАНИТЬ ЗАКРЫТЬ

Адреса +

ПОИСК ДУБЛЕЙ

Реализована возможность включать и отключать правила локального поиска дублей, который выполняется при сохранении записей. Для этого добавлено поле [Использовать при сохранении]. Например, можно отключить в локальном поиске дублей правило по ФИО и электронному адресу, при этом оно будет работать для глобального поиска дублей.

Новый интерфейс правил поиска дублей

Название* Дубли контактов. ФИО контакта

Тип* Контакт

Активен

Использовать правило при сохранении

МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ



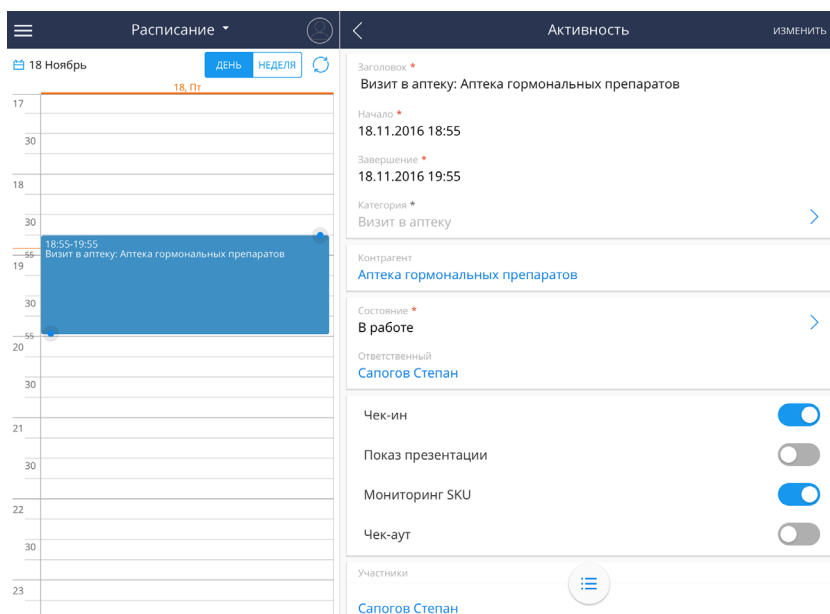
МОБИЛЬНАЯ ВЕРСИЯ FIELD SALES

- Добавлена возможность на мобильном устройстве быстро планировать визиты к контрагентам из расписания.
- На страницу визита добавлена деталь [Мониторинг SKU], позволяющая зафиксировать информацию об остатках продуктов на торговых точках.

МОБИЛЬНАЯ ВЕРСИЯ PHARMA

- Теперь в мобильном приложении можно планировать визиты к врачам и в аптеке. Быстрое действие [Создать визит] доступно на странице контакта, контрагента и в расписании.
- Обновленная страница визита позволяет зафиксировать информацию об остатках продуктов в аптеке (для визитов в аптеку) и о выписках препаратов врачом (для визитов к врачу).

Страница визита в аптеку



- Добавлена возможность быстро отменить визит.
- Потенциал врача можно зафиксировать во время визита на детали [Нозологии].
- Реализована возможность показа презентации во время визита.