

Корпоративный тренинг Возможности продуктовой линейки Creatio (Marketing+Sales+Service)

Для кого предназначен курс: Программа обучения предназначена для конечных пользователей Creatio, 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: Участники обучения получат ключевые базовые знания по возможностям платформы Creatio, идеологии продуктов в организации работы с клиентской базой, управления лидами, продажами и сервисами.

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 и формат: 2 дня по 8 часов. Онлайн или очный формат проведения.

Время	Тема
ДЕНЬ 1. ПЛАТФОРМА И MARKETING.	
15 минут	Знакомство с линейкой продуктов Creatio. Управление полным циклом работы с клиентами от лида до обслуживания и развития существующей клиентской базы
30 минут	Знакомство с интерфейсом и терминологией системы Академия Террасофт. Как найти ответы на вопросы по системе
1 час 15 минут	Портрет клиента 360°. Единая база контактов и контрагентов <ul style="list-style-type: none"> Управление информацией о клиентах/партнерах/конкурентах в разделе «Контрагенты» Управление информацией о контактных лицах и сотрудниках в разделе «Контакты» Специальные действия в разделах для эффективной работы с клиентской базой <ul style="list-style-type: none"> Поиск и слияние дублей Обогащение данными контактов и контрагентов из Facebook Экспорт данных из системы и построение сводных таблиц Excel для анализа Настройка внешнего вида реестра
15 минут	Перерыв
1 час	Сегментация клиентской базы и возможности для поиска данных в системе <ul style="list-style-type: none"> Виды фильтров: Быстрые, стандартные, расширенные. Формирование дерева групп и создание тегов для сегментации клиентской базы Добавление агрегированных колонок в реестр Навигация по системе с помощью командной строки и ее настройка Возможности настройки общих и персональных итогов Drill-down в графиках и выгрузка данных в файл
50 минут	Управление коммуникациями и выполнение ежедневных задач в системе <ul style="list-style-type: none"> Работа с расписанием (визиты, задачи) Синхронизация задач и встреч с Google Calendar и MS Exchange Возможности работы с почтой в системе Интеграция с телефонией Работа с центром уведомлений Корпоративная социальная сеть компании (ESN) <ul style="list-style-type: none"> Настройка и работа с каналами ленты
40 минут	Дизайнер системы <ul style="list-style-type: none"> Настройка внешнего вида и корпоративной символики Универсальный импорт данных из Excel (импорт/обновление контактов лидов их средств связи, наполнение справочников и другой информации) Возможности изменения внешнего вида (структуры) страниц редактирования в существующих разделах и деталях Добавление новых полей и разделов Управление и администрирование пользователей Использование бизнес-процессов Использование и настройка печатных форм MS Word
15 минут	Перерыв
10 минут	Мобильное приложение <ul style="list-style-type: none"> Установка приложения и настройка учетной записи Особенности работы в online/offline режимах Настройка рабочих мест и контента

Время	Тема
10 минут	Управление знаниями
1 час	Перерыв на обед
40 минут	Управление лидами <ul style="list-style-type: none"> Способы наполнения базы лидов в системе Регистрация и внесение исходных данных по лиду Внесение данных о потребности лида Управление каналом, источником и другими характеристиками лида Управление стадиями лида и работа по встроенному референтному бизнес-процессу Сводная аналитика по лидам
40 минут	Лендинги Назначение и общие принципы работы с лендингами в Creatio <ul style="list-style-type: none"> Как настроить лендинг на своем сайте: общие сведения и рекомендации Как настроить передачу лидов из лендинга в Creatio и автоматическое заполнение полей по умолчанию
1 час	Управление Email рассылками <ul style="list-style-type: none"> Интеграция с сервисом массовых рассылок и лицензирование продукта Marketing Creatio Проведение массовых разовых рассылок Добавление новой рассылки, подготовка шаблона рассылки в новом визуальном дизайнера контента Подготовка выборки из базы контактов и наполнение аудитории рассылки вручную Управление параметрами рассылки и добавление UTM-меток для трекинга переходов из рассылки на сайт Анализ результатов рассылки Работа с триггерными письмами Сплит-тесты Преднастроенная аналитика по рассылкам
40 минут	Управление мероприятиями <ul style="list-style-type: none"> Планирование мероприятий, формирование команды и бюджета Подбор целевой аудитории и изменение отклика по участникам мероприятия Организация совместной работы сотрудников по подготовке и проведению мероприятия. История выполнения задач Аналитика по мероприятиям
1 час	Управление маркетинговыми кампаниями <ul style="list-style-type: none"> Моделирование цепочки коммуникаций с аудиторией кампаний в дизайнера Моделирование исходящих (outbound) и входящих (inbound) кампаний Запуск и отслеживание хода выполнения кампании Аналитика раздела
20 минут	Рекомендации по подготовке системы и данных для повышения эффективности и качества ваших Email рассылок <ul style="list-style-type: none"> Репутация учетной записи и актуальность клиентской базы и их Email адресов Настройка отправки рассылок от имени вашей компании Как избежать попадания писем в спам Настройка отписки от ваших Email рассылок Управление подписками контактов на разные типы рассылок Настройка правил ограничения количества писем, отправляемых получателям

ДЕНЬ 2. SALES И SERVICE.

15 минут	Управление лидами в продукте
35 минут	Управление каталогом продуктов <ul style="list-style-type: none"> Категоризация продуктов и использование разных единиц измерения Ведение нескольких прайс-листов Фиксирование остатков и резервирование продуктов по складам Единое окно подбора продуктов в заказах и счетах Настройка многоуровневого каталога продуктов и фасетного поиска продуктов по каталогу

Время	Тема
15 минут	Перерыв
30 минут	<p>Управление продажами – ведение длинных сделок с клиентами в едином разделе.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Назначение стадий продажи • Формирование команды в продаже, а также списка контактных лиц клиента • Фиксация и отслеживание истории изменения тактики ведения продажи менеджером. Конкуренты и их продукты • История продажи (история изменения стадий, активности, счета, заказы, документы) • Ведение продажи по эталонному бизнес-процессу «Корпоративная продажа» <p>Анализ эффективности работы менеджеров</p> <p>Планирование и анализ фактического выполнения планов продаж</p>
1 час	<p>Управление заказами и счетами клиентов</p> <ul style="list-style-type: none"> • Оформление и использование заказов в компаниях как с длинным, так и с коротким циклами • Формирование графика поставок и оплат, использование преднастроенных и настройка новых шаблонов графика • Согласование и визирование условий заказа – встроенный бизнес-процесс визирования
20 минут	<p>Управление договорами и документами</p> <ul style="list-style-type: none"> • Единый реестр договоров, дополнительных соглашений и спецификаций • Оформление договоров в системе • Управление подчиненными договорами: дополнительные соглашения и спецификации по договору • Единый реестр документов
30 минут	<p>Управление полевыми продажами</p> <ul style="list-style-type: none"> • Планирование визитов – единое окно field force в Sales Creatio • Настройка правил полевых продаж • Работа в мобильном приложении Sales Creatio
20 минут	<p>Управление проектами</p> <ul style="list-style-type: none"> • Назначение раздела • Структура и специфика использования • Тайминг, управление ресурсами проекта, контроль выполнения
1 час	Перерыв на обед
20 минут	<p>Управление каталогом услуг - единый справочник предоставляемых услуг для систематизации работы сервисной службы</p> <ul style="list-style-type: none"> • Каталог сервисов и их характеристики • Сводная отчетность по оказанным услугам
15 минут	<p>Сервисные договоры</p> <ul style="list-style-type: none"> • Работа с Календарем • Управление командой <p>Перечень сервисов</p>
25 минут	<p>Управление обращениями</p> <ul style="list-style-type: none"> • Организационная структура центра обслуживания • Обнаружение и регистрация обращений • Фиксация ключевой информации – заявитель и суть обращения • Автоматическая регистрация обращений по входящему Email • Регистрация обращения по звонку пользователя • Расследование и решение обращений • Референтный процесс обработки обращения • Работа с базой знаний при решении обращений • Работа с преднастроенной аналитикой по базе обращений
15 минут	<p>Управление проблемами</p> <ul style="list-style-type: none"> • Регистрация проблем • Управление связанными обращениями • Управление командой
15 минут	<p>Управление изменениями</p> <ul style="list-style-type: none"> • Назначение раздела • Классификация изменений • Связанные конфигурационные единицы и обращения

Время	Тема
15 минут	Перерыв
15 минут	Управление релизами <ul style="list-style-type: none">• Назначение раздела• Связанные разделы• Формирование команды Управление ресурсами
20 минут	Единое окно оператора – гибкий инструмент организации работы call-центра и специалистов сервисной службы <ul style="list-style-type: none">• Обзор рабочей области оператора – единое окно Управление очередями - организация работы с потоком обращений
20 минут	Портал - инструмент для самостоятельной регистрации обращений в службу поддержки <ul style="list-style-type: none">• Настройка главной страницы портала самообслуживания• Создание пользователей портала самообслуживания• Обзор прав доступа пользователей портала Работа пользователя на портале
20 минут	Управление конфигурациями <ul style="list-style-type: none">• Конфигурационные единицы• Взаимосвязи с другими объектами Сервисно-ресурсная модель
20 минут	Мобильное приложение <ul style="list-style-type: none">• Установка приложения и настройка учетной записи• Особенности работы в online/offline режимах• Настройка рабочих мест и контента
20 минут	Управлениями знаниями – единое электронное хранилище справочной информации, регламентов и инструкций, шаблонов документов