

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель управления регионального
развития АО «ПФ «СКБ Контур»


Г.В. Викулов

« 18 » Июня 2020 г

Инструкция о порядке обработки Потенциальных продаж Сервисными центрами (редакция 1)

1. Термины и определения

- 1.1. Потенциальные продажи (далее – сервис ПП) – информационная система, предназначенная для ведения работы с потенциальным клиентом.
- 1.2. Потенциальная продажа (далее – ПП) – запись в сервисе ПП, содержащая информацию о клиенте/потенциальном клиенте, и о взаимодействиях с клиентом/потенциальным клиентом по Продукту/Проекту (далее по Инструкции – Продукт).

2. Общие положения

- 2.1. Инструкция вступает в силу 01 июля 2020 г., а все последующие редакции – через 10 (Десять) календарных дней после публикации на портале Контур.Инфо.
- 2.2. Инструкция определяет общие правила обработки ПП для СЦ, которые работают в сервисе ПП. Подробная информация о работе сервиса ПП расположена на сайте Контур.Инфо по адресу <https://info.kontur.ru> во вкладке «Сервисы для продаж» раздел «Биллинг и Клиент-Сервис».
- 2.3. Особенности бронирования клиента по Продукту установлены в Инструкции о порядке перевода клиентов на обслуживание между Сервисными центрами.
- 2.4. Для целей Инструкции под Сервисными центрами приняты также Продающие подразделения Принципалов Контур.

3. Общая информация по ПП

- 3.1. Под каждое обращение клиента/потенциального клиента по Продукту (продажа нового Продукта, допродажа, обслуживание и т.д.) в сервисе ПП необходимо формировать ПП, в рамках которой отмечаются все этапы (сформировано предложение, согласован счет и т.д.) и история действий при работе с клиентом.
- 3.2. ПП может быть сформирована СЦ самостоятельно либо Принципалы Контур могут централизованно назначить ПП на СЦ, исходя из потребностей клиента/потенциального клиента.
- 3.3. В случае назначения ПП на СЦ в адрес СЦ приходит уведомление, содержащее ссылку на ПП. Информация направляется на адрес для информирования, который указал СЦ в сервисе ПП.
- 3.4. Все даты в сервисе ПП указаны с учетом часового пояса местонахождения СЦ. Основные даты в ПП разделены на следующие:
 - 3.4.1. дата/время создания ПП – это дата/время появления ПП в сервисе ПП;

- 3.4.2. дата/время поступления ПП в СЦ – это дата/время, когда ПП поступила в СЦ;
- 3.4.3. дата/время принятия в работу – это дата/время, до которой нужно связаться с клиентом (звонок, встреча и т.д.) и перевести ПП в статус «в работе». Данный срок установлен разделом 5 Инструкции;
- 3.4.4. дата/время отложенности – это дата/время, на которую отложена процедура обработки ПП (с клиентом уже вышли на связь, но беседу/встречу отложили на определенную дату/время);
- 3.4.5. дата/время закрытия – это дата/время окончания обработки ПП (клиент подключен либо клиент отказался).
- 3.5. ПП в сервисе ПП находится в следующих статусах:
- 3.5.1. «новая» – состояние от момента поступления ПП в СЦ до того, как она взята в работу и по ней провели первое действие (до выполнения процедуры связи с клиентом);
- 3.5.2. «в работе» – состояние от момента, когда ПП взята в работу до перевода ее в одно из финальных состояний (с клиентом вышли на связь);
- 3.5.3. «завершена» – финальное состояние, когда клиенту продан Продукт;
- 3.5.4. «отказ» – финальное состояние, когда клиент отказался от покупки;
- 3.6. «заблокирована» – состояние, при котором закончилось бронирование клиента по Продукту у одного СЦ по ПП и открылось бронирование данного клиента по данному Продукту у другого СЦ.

4. Типы ПП в сервисе ПП

- 4.1. В сервисе ПП существует 5 (Пять) типов ПП, выбор типа зависит от того, что необходимо выполнить – продать новый Продукт клиенту, продлить Продукт и т.д.
- 4.1.1. «Подключение» – необходимо создавать при любой новой продаже Продукта клиенту, открывает бронирование клиента по Продукту сроком на 30 (Тридцать) календарных дней. Под новой продажей Продукта следует понимать продажу Продукта клиенту, который им никогда не пользовался, либо с момента последнего использования прошло более 6 месяцев. Закрытие данного типа ПП производится привязкой оплаченного счета к ПП либо переводом ПП в статус «отказ».
- 4.1.2. «Продление» – создается у клиента, которому необходимо продлить действие Продукта на новый период. Данный тип ПП не создает бронирования за СЦ. Закрытие данного типа ПП производится привязкой оплаченного счета к ПП либо переводом ПП в статус «отказ».
- 4.1.3. «Допродажа» – создается у клиента, который уже пользуется Продуктом (есть действующий оплаченный период обслуживания), но ему необходимо выполнить продажу дополнительных услуг, например, сертификата и т.д. Данный тип ПП не создает бронирования за СЦ. Закрытие данного типа ПП производится привязкой оплаченного счета к ПП либо переводом ПП в статус «отказ».
- 4.1.4. «Обслуживание» – создается для взаимодействия с клиентом, не подразумевает выставления счета и бронирования за СЦ. Закрывается с комментарием о произведенных с клиентом действиях после решения вопроса клиента по обслуживанию.
- 4.1.5. «Активация» – создается у клиента для временного подключения к Продукту с целью заинтересовать клиента либо используется у клиентов, которые подключили Продукт, но не используют.

Не подразумевает бронирования за СЦ и выставления счета. Данный тип ПП можно закрыть в любой момент с комментарием.

5. Деление ПП в зависимости от температуры

5.1. ПП подразделяются по температуре. Температура определяется по источнику поступления и по тому насколько быстрой должна быть реакция рассмотрения ПП. Зависимость температуры от источников поступления установлена в Приложении 1 Инструкции.

5.2. В сервисе ПП выделяют 3 (Три) вида температур ПП:

5.2.1. Горячая ПП – отличается тем, что клиент сам изъявил желание купить Продукт или просит связаться с ним. Горячая ПП обозначена красным индикатором. При поступлении горячей ПП уведомление в СЦ приходит сразу после ее загрузки в сервис ПП. ПП можно передать в другой СЦ, если клиент не забронирован за СЦ по счету или по оплаченному периоду обслуживания. Горячие ПП необходимо отслеживать каждый час.

5.2.2. Теплая ПП – клиент своими действиями продемонстрировал желание сотрудничать (например, клиент использует демоверсию). Уведомление о назначении теплой ПП приходит в СЦ 1 (Один) раз в сутки. Теплая ПП обозначена желтым индикатором. Теплую ПП можно передать в другой СЦ, если клиент не забронирован за СЦ по счету или по оплаченному периоду обслуживания. Теплые ПП необходимо отслеживать один раз в день.

5.2.3. Холодная ПП – в основном создается на основе сформированных Принципами Контура списков потенциальных клиентов по Продукту по определенным параметрам из разных источников. Уведомление о назначении холодной ПП приходит в СЦ 1 (Один) раз в сутки. Холодная ПП обозначена синим индикатором. ПП с данным типом нельзя передать в другой СЦ. Холодные ПП необходимо отслеживать один раз в день.

5.3. При создании ПП в сервисе ПП выполняется автоматическая проверка всех уже существующих ПП, чтобы исключить дублирование. Если по клиенту уже есть созданная ПП по Продукту, то новая ПП не будет создана, а в существующей ПП может быть обновлена информация, например, температура, добавлены новые контакты и т.д.

6. Массовые действия с ПП

6.1. Сервис ПП позволяет произвести назначение ПП на нескольких менеджеров, с указанием того, сколько ПП нужно обработать каждому менеджеру. Назначить менеджера можно на ПП в статусах «новая» и «в работе». Если ранее на выбранную ПП уже был назначен менеджер, то он сменится.

6.2. Для планирования распределения нагрузки по дням, ПП можно распределить на выбранный период. Распределить можно только теплые или холодные ПП в статусе «новая», горячую ПП распределить нельзя, так как она должна быть обработана в течение 3 (Трех) часов. При распределении температура ПП не изменится. Распределение происходит с учетом температуры ПП, теплые распределяются на ближайшие даты выбранного периода, холодные – ближе к концу периода.

6.3. Обработку ПП можно отложить на определенную дату, при этом ее статус автоматически изменится с «новой» на «в работе». Подразумевается, что с клиентом уже вышли на связь, но беседа/встречу отложили на определенное число.

7. Регламентные сроки обработки ПП

7.1. Для целей контроля рабочее время СЦ условно принято с 9:00 до 18:00, при контроле горячих ПП также исключаются выходные и праздничные дни.

7.2. Регламентные сроки определяют время нахождения ПП в статусе «новая» с момента поступления ее в СЦ и до момента перехода в статус «в работе»:

7.2.1. для горячих ПП этот срок равен 3 (Трем) часам;

7.2.2. для теплых ПП – 7 (Семь) календарных дней;

7.2.3. для холодных ПП – 30 (Тридцать) календарных дней.

8. Обязанности СЦ

8.1. На СЦ возлагается обязанность:

8.1.1. в регламентные сроки в соответствии с п. 7.2. Инструкции обрабатывать ПП;

8.1.2. заполнять в ПП все этапы работы с клиентом;

8.1.3. правильно выбирать температуру и тип ПП при самостоятельном формировании ПП.

8.2. СЦ запрещается:

8.2.1. создание ПП с типом Подключение, не планируя продавать что-либо клиенту;

8.2.2. откладывать ПП, не планируя продавать что-либо клиенту;

8.2.3. изменять статус ПП с «новая» на «в работе», не выйдя на контакт с клиентом;

8.2.4. оставлять незаполненным раздел «контакты» в ПП или вносить фиктивные данные.

9. Ответственность СЦ

9.1. За несоблюдение сроков, указанных в п. 7.2., Принципалы Контура могут применять следующие меры:

9.1.1. ПП может быть переведена в другой СЦ;

9.1.2. СЦ может быть исключен из распределения ПП до окончания календарного квартала;

9.1.3. СЦ может быть исключен из распределения ПП навсегда;

9.1.4. клиент по Продукту может быть передан в другой СЦ;

9.1.5. у СЦ может быть закрыта возможность продавать Продукт.

9.2. В случае нарушения пп. 8.2.1. и 8.2.4. Инструкции ПП будет удалена, а СЦ может быть исключен из распределения ПП или отключен от сервиса ПП. Дополнительно, в случае нарушения п. 8.2.1. Инструкции предусмотрен штраф, размеры которого установлены п. 9.2.1. Инструкции о порядке перевода клиентов на обслуживание между Сервисными центрами.

9.3. В случае нарушения пп. 8.2.2. и 8.2.3 Инструкции ПП может быть переведена в другой СЦ.

9.4. Контроль исполнения Инструкции и принятие решение о применении тех или иных мер воздействия к СЦ наделена Служба сопровождения продаж Управления регионального развития СКБ Контур.

10. Порядок решения спорных и неурегулированных ситуаций

10.1. Все вопросы и спорные ситуации решаются в инцидентном порядке через Контур.WIC

Основные источники поступления ПП и их температура

Источники	Основание для создания ПП	Температура ПП
Внешние источники (инициатор клиент)	Регистрация клиента в Продукте	теплая
	Отправка заявки на подключение	горячая
	Заказ демоверсии	теплая
	Заказ консультации	горячая
	Заказ презентации по Продукту	теплая
	Заказ звонка клиентом	горячая
	Заказ тест-драйва	теплая
Внутренние источники (инициатор СЦПринципалы Кон- тура)	Загрузка базы для обзвона	холодная
	Загрузка базы на продление	холодная
	Загрузка контактов клиентов, полученных на семинарах и иных маркетинговых мероприятиях	теплая
	Создание ПП Принципалами Контура	теплая
	Загрузка базы на допродажи	холодная