


XVI ежегодная конференция  
пользователей КИС «Восточный экспресс»



**ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС**  
*объединяя **умы** и технологии*

**«Организация телемаркетинга через кампании  
обзвонки в КИС ВЭ»**

Позигунова Дарья  
РИЦ 334, г. Ростов-на-Дону





## План выступления

1. Как было
2. Как стало
  - 2.1. Работа ТМ с кампаниями
  - 2.2. Работа Руководителя сектора ТМ с кампаниями
3. Контроль Руководителя сектора ТМ



ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС





## Как было

Изначально ВЭ подразумевал функционал обзвонки в двух вариациях:

- Либо по «личной» обзвонке, т.е. ТМ звонит только по закрепленным за ним Клиентам (в ВЭ - по работам, в которых ТМ указан исполнителем)
- Либо по группе Клиентов/контактных лиц без указания конкретного ТМ

Для этого Руководителю сектора ТМ нужно было выделить группу Клиентов, вручную распределить Клиентов каждому ТМ и создать для каждого ТМ поручение. Сам ТМ должен вручную установить дату планируемого звонка в каждой работе



ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС





## Как было

Критические неудобства для Руководителя сектора ТМ:

- Ручное распределение Клиентов Руководителем сектора ТМ
- Создание поручений вручную для каждого Клиента
- ТМ имеет возможность не устанавливать результат звонка, тем самым делая отчет некорректным

Критические неудобства для ТМ:

- ТМ сам проставляет даты в каждой работе
- Длительное время подготовки ТМ к звонку, в том числе на изучение информации о Клиенте



## Как стало

Для решения проблемы был сформирован уникальный проект для сектора ТМ РИЦ 334

Новая схема полностью соответствовала технологии работы сектора и помогла модернизировать ряд процессов:

- Значительное сокращение времени на планирование
- Минимальные затраты времени у ТМ при подготовке к звонку
- Руководитель сектора ТМ может контролировать ТМ на разных уровнях работы с Клиентом



# Работа Руководителя сектора ТМ с кампаниями

Руководитель сектора ТМ создает кампанию и сам выбирает ТМ, которые могут работать с ней

Кампания - [Кампания № 495 от 09.01.2024 "Входящие заявки январь 2024"]

№ 495 от 09.01.2024 Черновик

РИЦы: РИЦ334 Действует с 09.01.2024 по ..

Наименование: Входящие заявки январь 2024 Тип: Обзвонка по клиентам (с ГРЦЗами)

Параметры кампании Действия над работами и ГРЦЗ Параметры списка работ Параметры списка ГРЦЗ Звонки по кампании

Очереди: Стандартная настройка очереди Время ожидания ответа (секунды) 40

Линия: РЦ Информ-Групп  Автоматическая смена работы при завершении текущей  Разрешить изменение работы во время звонка

Операторы: [...]

Информационный повод:

Отображаемые вкладки: "Цель и ГРЦЗ (РаботаКонтакт)", "Основная информация (Клиент)", "Контактная информация (Клиент)", "Контактные лица (Клиент)", "Поручения и работы (Клиент)"

Настройка списка контактов

Дополнительный отбор:

Настройка колонок: "Контакты в обзвонке (отображать: Контактное лицо, Должность, Контакт, Результат, Время)"

Сортировка контактов: Это гл. бухгалтер (^), Это руководитель (^), Это сотрудник 3 (^), Это сотрудник 4 (^), Это сотрудник 5 (^)

Автоматический звонок запрещен:

 **ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС**

## Работа Руководителя сектора ТМ с кампаниями

Затем выбирается отборная папка. Всё остальное формируется автоматически

Кампания - [Кампания № 495 от 09.01.2024 "Входящие заявки январь 2024"]

№ 495 от 09.01.2024 Черновик

PRЧЗ: PUC334 Действует с 09.01.2024 по ...

Наименование: Входящие заявки январь 2024 Тип: Обзвонка по клиентам (с ПРЧЗами)

Параметры кампании Действия над работами и ПРЧЗ Параметры списка работ Параметры списка ПРЧЗ Звонки по кампании

Правила автоматического отбора

PRЧЗы: "Входящие заявки январь 2024"

Дополнительный отбор:

Настройка колонок: "Список ПРЧЗов (отображать: Номер, Дата фиксации, Крайний срок, Клиент, Контактное лицо, Приоритет, Приоритет (число), Дата ближайшего зв...

Сортировка колонок: Была работа (v), Дата последней работы (^), Приоритет (v), Дата фиксации (^)

Дата истории: 25.06.2024 Весь период

Клиент

Контактные лица

Номер фиксации	Клиент	Контактное лицо	Приоритет
1538756 09.01.2024	9 - ИТМ		
1538778 09.01.2024	29 - ИТГ		
1538786 09.01.2024	617 - М...		



## Преимущества для Руководителя сектора ТМ

- Формирование группы Клиентов по заданным параметрам
- Выбор сотрудника с учетом различных параметров:
  - по количеству - кампания для одного или нескольких ТМ
  - с учетом опыта и навыков того или иного ТМ
- Пропала необходимость ручного создания работ
- Автоматическая выдача Клиентов из общего пула Клиентов для операторов (ТМ не может самостоятельно выбирать организацию)
- Контроль на разных уровнях работы ТМ с Клиентом



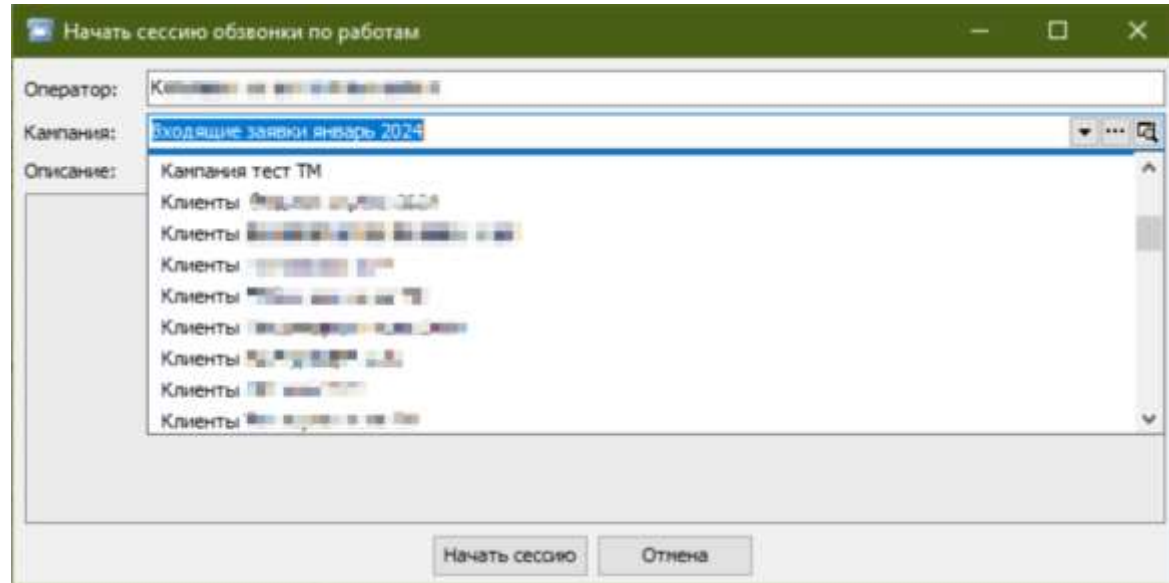
ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС





## Работа ТМ с кампаниями

ТМ самостоятельно выбирает кампанию для обзвонки в течение рабочего дня, исходя из задач, которые поставил Руководитель сектора ТМ



## Работа ТМ с кампаниями

ТМ в течение дня может переключиться между кампаниями, не выходя из прозвонки

The screenshot displays a CRM interface for 'Кампания № 493 от 09.01.2024'. The top bar shows the operator's name, status ('Перезвон'), and a 'Начать звонок' button. A red box highlights the 'Сменить кампанию обзвонки' button. The main area is divided into 'Информация о контакте' and 'Результат звонка'.

**Информация о контакте:**

- Цель и ГРПД
- Сведения о клиенте
- Контактная информация
- История
- Конкуренция
- Контактные лица
- Группа клиентов
- Поручения и работы

Номер	Направление деятельности	Состояние	Планируемая дата контакта
53600	Продажа	Не удалось выполнить	с 30.09.23 по 09.12.2023
15033	Продажа	Не удалось выполнить	с 11.02.23 по 13.05.2023

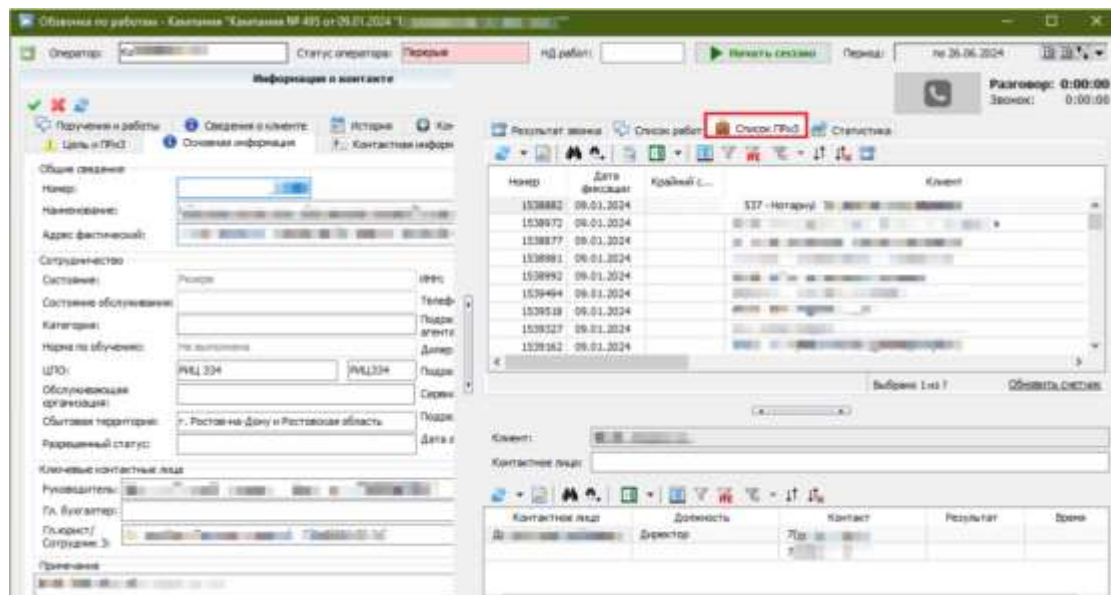
**Результат звонка:**

- Работа: Работа №0317669 на 08.09.2023
- Повторить звонок: 28.06.2024 11:08:16 +15 +30 +60
- Инф. повод:
- Результат проверки: Закон разрешен

Контактные лица	Должность	Контакт	Результат	Время
Дмитрий...	Директор	71-980-1118800		
		71-980-1118800		

## Работа ТМ с кампаниями

ТМ работает с общим пулом Клиентов в рамках конкретной кампании обзвонки. Создается список ПриЗ. ВЭ автоматически выдает ТМ свободного Клиента из этой кампании



The screenshot displays a CRM application window titled "Обработка по работе - Кампания 'Кампания № 493 от 04.01.2024'". The interface includes a top navigation bar with user information (Operator: [redacted], Status: [redacted], ID: [redacted]) and a "Начать сеанс" button. The main area is divided into several sections:

- Информация о контакте:** A form containing fields for "Общие сведения" (Name, Address), "Сотрудничество" (Contract type, status, category), "Нормы по обучению" (Training norms), "Обслуживающая организация" (Service organization), "Область территории" (Territory), and "Ключевые контактные лица" (Key contacts).
- Список ПриЗ:** A table listing clients with columns for "Номер" (Number), "Дата фактзаяв" (Date of fact statement), "Крайний с..." (Deadline), and "Клиент" (Client). The table contains 10 rows of data.
- Клиент:** A section for detailed client information, including "Клиент:" and "Ключевые лица:".
- Ключевые лица:** A table listing key contacts with columns for "Контактное лицо" (Contact person), "Должность" (Position), "Контакт" (Contact), "Результат" (Result), and "Дата" (Date).



ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС



## Работа ТМ с компаниями

ТМ видит все необходимые вкладки для подготовки к звонку, а также для внесения изменений и редактирования данных:

- Основная информация
- Контактные лица
- Сведения о Клиенте
- Поручения и работы
- Контактная информация
- Конкуренты
- История
- Группа Клиентов
- Цель и приз

Отдельно выведено окно с номерами телефонов контактных лиц для совершения звонка. ТМ звонит всем специалистам в карточке организации





## Работа ТМ с кампаниями

ТМ может формировать свой собственный список работ, указывая дату и время для следующего звонка. Работа появляется в списке работ в нужный день

The screenshot displays a CRM interface for campaign management. The main window is titled "Обзорка по работам - Кампания 'Кампания № 120 от 3'". It features a navigation menu with options like "Получены и работы", "Сведения о клиенте", "История", "Контакты", "Группа клиентов", "Цель и (Т/ч)", "Основная информация", "Контактная информация", and "Контактный лист".

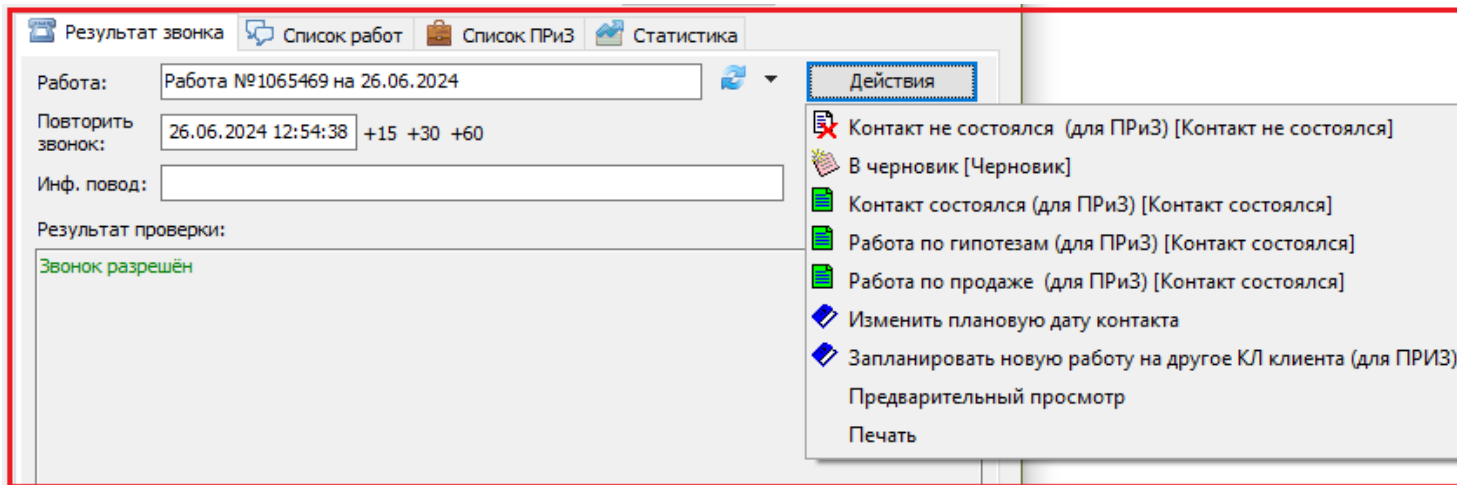
On the right side, there is a "Список работ" (Work List) window. It contains a table with the following data:

Ид...	Номер	Дата план	Клиент	Контактное лицо
104...	1 04...	26.06.2024 10:15		Дир. клиентской...
105...	1 05...	26.06.2024 10:30		
105...	1 05...	26.06.2024 10:30		

The "Список работ" window also includes a "Клиент" section with "Контактное лицо" and "Должность" fields, and a "Расчетный статус" section with a "Расчитать" button.

# Работа ТМ с кампаниями

После звонка ТМ выбирает результат из списка



The screenshot displays a software interface for managing call results. At the top, there are four tabs: "Результат звонка" (Call Result), "Список работ" (List of works), "Список ПРИЗ" (List of prizes), and "Статистика" (Statistics). The "Результат звонка" tab is active, showing a form with the following fields:

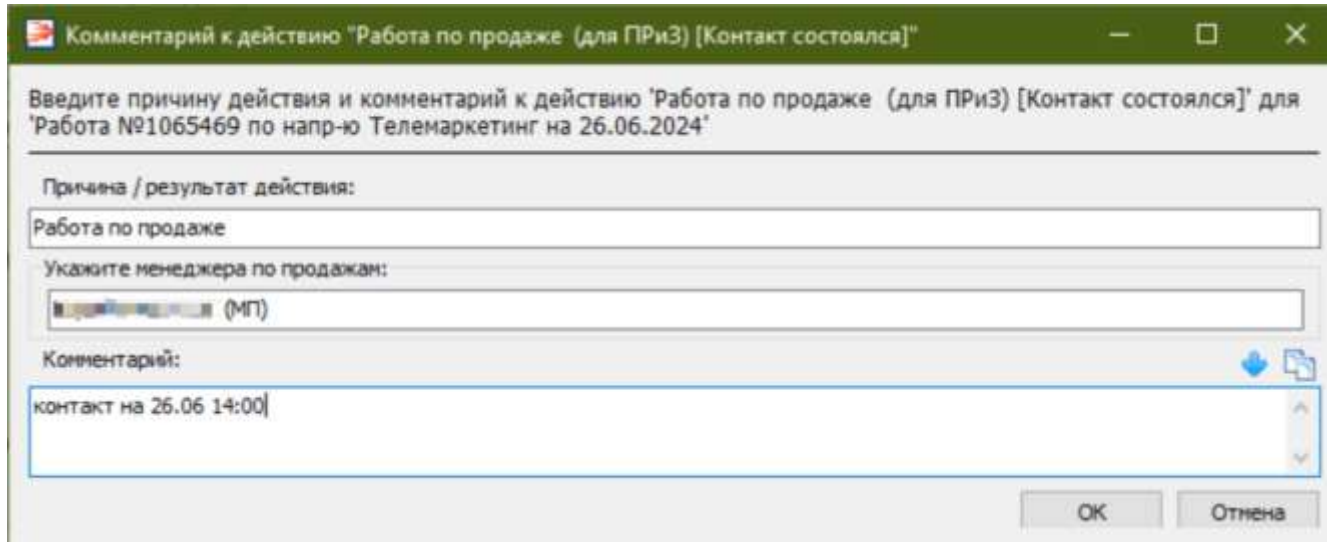
- Работа: Работа №1065469 на 26.06.2024
- Повторить звонок: 26.06.2024 12:54:38 +15 +30 +60
- Инф. повод: [Empty field]
- Результат проверки: Звонок разрешён

A "Действия" (Actions) dropdown menu is open, listing the following options:

- Кontakt не состоялся (для ПРИЗ) [Контакт не состоялся]
- В черновик [Черновик]
- Контакт состоялся (для ПРИЗ) [Контакт состоялся]
- Работа по гипотезам (для ПРИЗ) [Контакт состоялся]
- Работа по продаже (для ПРИЗ) [Контакт состоялся]
- Изменить плановую дату контакта
- Запланировать новую работу на другое КЛ клиента (для ПРИЗ)
- Предварительный просмотр
- Печать

## Работа ТМ с кампаниями

При выборе результата «Работа по продаже» автоматически создается работа ТМ. Комментарий переносится в работу по продаже и автоматически формируется поручение для МП и ТМ



Комментарий к действию "Работа по продаже (для ПРИЗ) [Контакт состоялся]"

Введите причину действия и комментарий к действию 'Работа по продаже (для ПРИЗ) [Контакт состоялся]' для 'Работа №1065469 по напр-ю Телемаркетинг на 26.06.2024'

Причина / результат действия:  
Работа по продаже

Укажите менеджера по продажам:  
[Имя менеджера] (МП)

Комментарий:  
контакт на 26.06 14:00

OK Отмена



## Работа ТМ с кампаниями

В работу по продаже переносится комментарий и контактное лицо. Остается только добавить дату и сохранить

Работа ТМ с кампаниями

№ 1 065 523 | 1065523 | 26.06.2024 13:50:34 | Система | Запланирована

Параметры деятельности

Активность: Продажа | Предмет:

Автор: (Руководитель службы Телемаркетинга)

Исполнитель: (ИТ)

Информация о контакте

Дата контакта глав.: 26.06.2024 14:00:00 | Тип контакта: Телефонный контакт

Основная информация

Клиент | Инструменты | ГИС | Вложения | История звонков

Контактное лицо: Петя | Контактное лицо: (ИТ)

Описание контактного лица

Адрес/почтовый ящик: (Иван, 702)

Тип контакта: Контакт

Готовность к сотрудничеству

Этап

Цель контакта

контакт на 26.06 14:00

Действие | Сохранить | Отмена | Закрыть

 ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС

## Работа ТМ с кампаниями

При создании работы автоматически формируются поручения по направлению «Продажа» и «Телемаркетинг»

The screenshot displays a CRM interface with two tables. The top table, titled 'Поручения', lists tasks with columns for 'Номер', 'Направление деятельности', 'Состояние', 'Планиров. период', 'Фактический период', and 'Исполнитель'. The bottom table, titled 'Работы', lists tasks with columns for 'Номер', 'Напр-е деятельности', 'Состояние', 'Планиров. дата конт...', 'Факт. дата конт...', 'Исполнитель', and 'Способ'. Both tables have a red border around the first row.

Номер	Направление деятельности	Состояние	Планиров. период	Фактический период	Исполнитель
209440	Продажа	Действует	с 26.06.2024 до 25.09.2024		(ИТ)
209441	Телемаркетинг	Действует	с 26.06.2024 до не задано		Руководитель службы Телемаркетинга

Номер	Напр-е деятельности	Состояние	Планиров. дата конт...	Факт. дата конт...	Исполнитель	Способ
1065...	Продажа	Запланирована	26.06.2024 14:00:00		(ИТ)	Телефонный

## Работа ТМ с кампаниями

При назначении контакта ТМ заполняет информацию в карточке Клиента, проверяет данные на актуальность и передает в отдел продаж. ТМ сам назначает ответственного МП, исходя из планирования (занятости) МП на конкретные время и дату

Отчет по поручениям (OLAP)

настройка (Продажи, Распределение контактов по МП (РС ТМ) - изменена)

Признаки Показатели Доп. колонки

Свернуть с разреза: Исполнитель работы

Разрез	Значение
Исполнитель работы	
Источник информа...	Заказ прайс-листа
Автор работы	Екатерина Алексеевна,Б...
Клиент	
Работа поручения	
Плановая дата кон...	с 12.02.2024 по 12.02.2024
Состояние работы ...	Отменена
Плановое время ко...	с 08.07.2024 по 08.07.2024
Дата создания кон...	с 08.07.2024 по 08.07.2024
Цель контакта	

Описание	Источник информации поручения	Клиент	Работа поручения	Плановая дата контакта (без времени)	Плановое время контакта
Итого: (11)					
Олеся	Теленаркетинг			12.02.2024	
Олеся (3)	Теленаркетинг				
Екатерина	Теленаркетинг		Работа 957319 Продажа на 12.02.2024	12.02.2024	14:30
Дарья	Теленаркетинг		Работа 957579 Продажа на 12.02.2024	12.02.2024	12:00
Анастасия	Теленаркетинг		Работа 956557 Продажа на 12.02.2024	12.02.2024	15:00
Валентина (2)	Теленаркетинг			12.02.2024	



## Преимущества для ТМ

- Сокращение времени ТМ на изучение информации о Клиенте
- Увеличение качества подготовки ТМ к звонку
- ТМ совершает звонок из сессии и сразу закрывает отчет по результату звонка
- Вся работа ТМ в «одном окне»
- Пропала необходимость создания работы вплоть до момента контакта

# Контроль Руководителя сектора ТМ

Отчет по кампаниям обзвонки ТМ позволяет увидеть полный анализ работы с кампанией

Отчет по кампаниям обзвонки (OLAP)

2022гг

Настройка [Отчет по кампаниям обзвонки (РС ТМ) - именовка]

Принтеры: Пасхотин Дит. Иванов

Свойства с диаграм: Оператор

Описание	Комментарий к работе	Звонок	Сельцо почта-филиал											
			Кол-во ПИИ (план)	Кол-во ПИИ (факт)	Успешные (PII)	Кол-во проведенных работ по ПИИ	Кол-во потерянных работ по ПИИ	Неуспешные (PII)	Кол-во ПИИ без успешной работы	Кол-во работ (факт)	Кол-во потерянных звонков (по КЛ)	Кол-во потерянных звонков (по клиенту)	Кол-во проведенных звонков (по клиенту)	Кол-во проведенных звонков (по клиенту)
Итого: (2)			828	126	301	686	204	318	386	0	108	301	304	831
Бюджетная (1)			-	-	42	310	129	163	190	0	28	46	307	289
Клиенты: (15)			828	126	42	310	129	163	190	0	28	46	307	289
Всего трубки (5)			-	-	0	3	2	1	3	-	0	0	4	4
В группе (1)	нет по звонку		-	-	0	1	0	1	0	-	0	0	0	0
Клиент не идентифицирован (2)			-	-	0	2	0	2	2	-	0	0	0	0
Контактного лица нет на месте (30)			-	-	11	77	15	24	36	-	10	14	67	83
Не соединил секретаря (17)			-	-	0	14	3	17	17	-	2	3	14	13
Нет необходимости в СЛС (12)			-	-	0	23	9	32	8	-	2	4	28	26
Не удалось образовать звонок в настоящее время (3)			-	-	0	3	0	3	0	-	0	0	0	0
Не удалось образовать звонок в настоящее время (4)			-	-	0	42	2	44	43	-	2	2	8	8
Отказ использовать К+ другого ПИИ (11)			-	-	0	6	8	11	0	-	2	2	6	6
Отказ использовать СЛС конкурента (14)			-	-	0	18	4	14	0	-	1	2	11	10
Отказ нет времени (10)			-	-	0	7	3	10	0	-	0	0	8	8
Перезвонит (26)			-	-	11	25	18	14	8	-	3	7	31	27
Работа по продаже (40)			-	-	42	24	28	0	0	-	1	4	28	25
Телефон не отвечает (36)			-	-	0	30	9	1	38	-	3	4	45	44
Телефон недоступен (24)			-	-	0	23	1	24	23	-	2	4	37	35
Телефончик (1)			-	-	59	376	75	153	196	0	80	155	617	542



ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС



## Контроль Руководителя сектора ТМ

Для контроля равномерного распределения заявок от ТМ на МП руководитель сектора ТМ использует «Отчет по поручениям» (OLAP) с настройкой «Распределение контактов по МП», где может откорректировать их распределение

Отчет по поручениям (OLAP)

настройка [Продажа. Распределение контактов по МП (РС ТМ) - изменить]

Панель: Показатели Доп. колонки

Свернуть с разреза: Исполнитель работы

Разрез	Значение
Исполнитель работы	Бабичев Алексей Сергеевич...
Агент работы	Телеракетив
Источник информации пору...	Телеракетив
Плановая дата контакта (Б...	с 12.02.2024 по 12.02.2024
Состояние работы (по ЖЛ)	Отменена
Направление деятельности	Продажа
Плановое время контакта	с 08.07.2024 по 08.07.2024
Дата создания контакта	с 06.07.2024 по 06.07.2024

Описание	Источник информации поручения	Плановая дата контакта (без времени)	Плановое время контакта	Дата создания контакта	Работа поручения	Клиент	Должность контактного лица
Итого: (11)							
Бабичев Алексей Сергеевич (3)	Телеракетив	12.02.2024					
Александр Александрович	Телеракетив	12.02.2024	14:30	09.02.2024 9:34:29	Работа 957319 Продажа на 12.02.2024		Исполняющий обязанности заведующего
Владимир...	Телеракетив	12.02.2024	12:00	09.02.2024 11:55:45	Работа 557576 Продажа на 12.02.2024		Заведующий
Владимир...	Телеракетив	12.02.2024	15:00	09.02.2024	Работа 956557 Продажа на 12.02.2024		гл.бук/адровк

# Контроль Руководителя сектора ТМ

Отчет «История звонков» позволяет отслеживать по каждому ТМ эфирное время и количество успешных и неуспешных звонков

История звонков (OLAP)

13.02.2024


**Настройка [Звонки ТМ (РС ТМ) - изменена]**

Признаки Показатели Доп. колонки

Свернуть с разреза: Пользователь

Разрез	Значение
Пользователь	(Мн...)
Сотрудник	Екатерина, А...
Подразделение со...	Сектор теленаркетологов
Направление	Исходящий
Статус	Успешно

Описание	Кол-во звонков	Оборот	
		Продолжительность разговора	Средняя продолжительность разговора
Итого: (5)	267	4:29:24	0:01:00
НатальяВикторовна (23)	24	0:43:16	0:01:48
ЕкатеринаАлексеевна (46)	52	0:56:23	0:01:05
ЛюдмилаГеннадьевна (40)	52	1:00:23	0:01:09
АнгеликаАлександровна (50)	63	0:57:14	0:00:54
АнастасияВладимировна (59)	76	0:52:08	0:00:41



XVI ежегодная конференция  
пользователей КИС «Восточный экспресс»

**СПАСИБО  
ЗА ВНИМАНИЕ!**

Позигунова Дарья Валерьевна  
Руководитель подразделения Интернет-маркетинга  
+7-999-699-04-00, [d.pozigunova@yandex.ru](mailto:d.pozigunova@yandex.ru)

