Обращения

Краткий обзор

Обращения – это первая стадия создания отношений с клиентом. Ваша компания может получить Обращения во время маркетинговых действий, таких, как выставки, торговые шоу, реклама или пресс-релизы. На этой стадии вы не знаете, приведет ли этот первичный контакт к сделке.

Vt_important.png Image not found or type unknown Важно

Обычно, или к сожалению, большинство Обращений не приведет к бизнес активности. Система vtiger CRM учитывает это обстоятельство, трактуя Обращения иным образом, чем всю иную контактную информацию, имеющуюся в CRM. Важно предотвратить ненужную загрузку системы vtiger CRM бесполезными данными Обращений. Исходя из этих соображений Обращения не связаны с информацией Контрагентов или Контактов.

Когда вы создаете Обращение, вы можете внести следующую относящуюся к потенциальному клиенту данные:

- Контактную информацию персоны и/или организации
- Стадия работы с обращением
- Источник обращения

Эти данные будут сохранены как основные данные Обращения в системе vtiger CRM. Системный администратор может изменить тип и количество основных данных в соответствии с требованиями бизнеса. Как уже объяснено ранее, скорее всего именно Обращение является наилучшей начальной точкой при вводе клиентских данных в систему. Пользуйтесь копированием Обращений как практическим подспорьем, если необходимо создать несколько Обращений, данные которых отличаются незначительно.

Поскольку *Обращение* еще не является клиентом, то данные об обращении могут содержать сведения как о персоне, так и об организации.

Вид списка Обращений

Список всех Обращений, занесенных в систему Vtiger CRM, доступен в области навигации меню в разделе *[Маркетинг]* → *[Обращения]*. Пример списка показан на рис. 5.1. Элементы окна списков подробно описаны в разделе «Страница списка».

Vt-important.png Image not found or type unknown Важно

Содержание списка может быть настроено в соответствии с требованиями бизнеса. Кроме того, система vtiger CRM может использовать эти списки для автоматического анализа. Обратитесь к разделу «Настройка списков с помощью фильтров» за дальнейшей информацией.

Image not found or type unknown

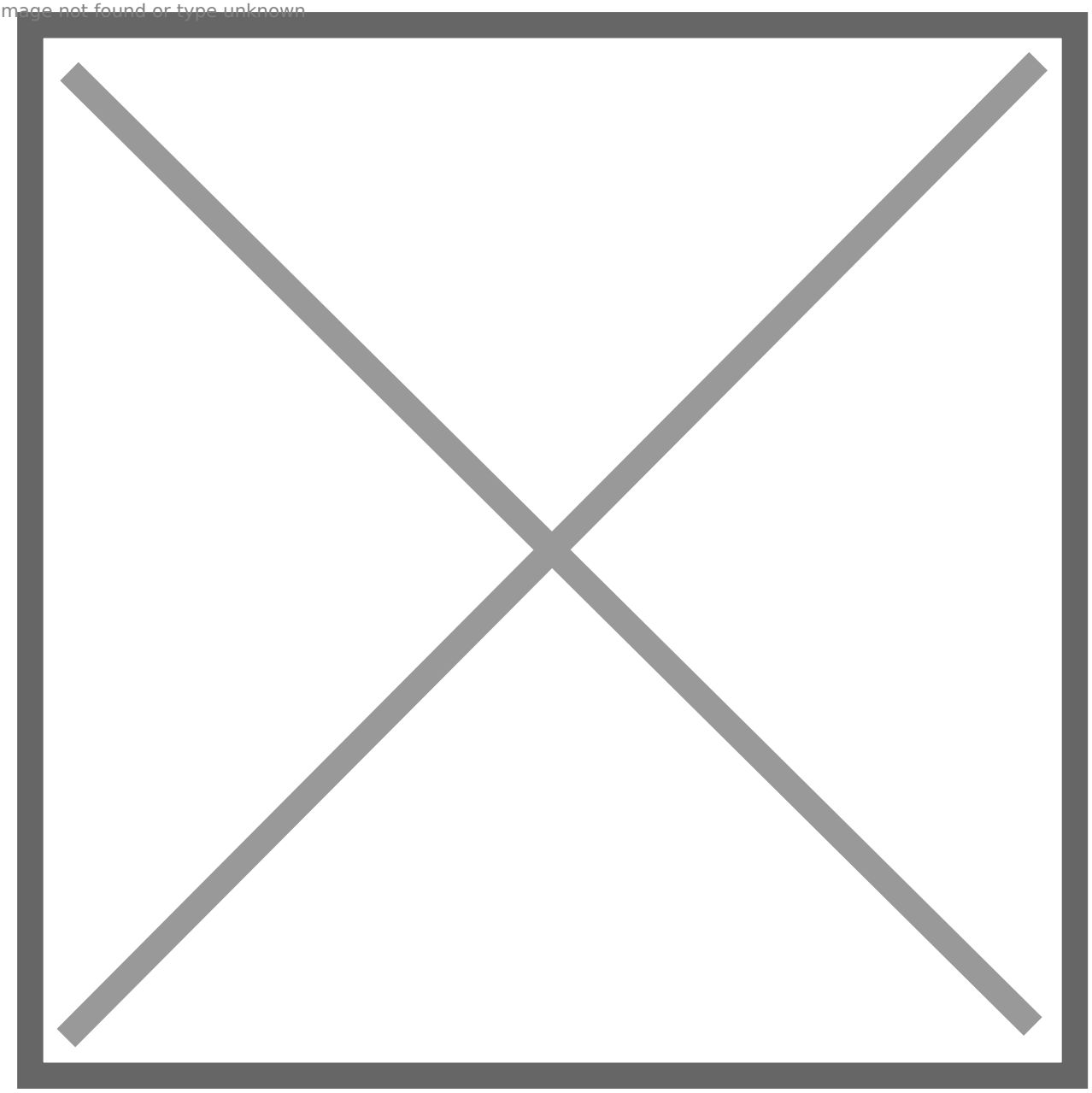


Image not found or type unknown

Рис. 5.1: Вид списка Обращений

По умолчанию, в списке обращений показаны следующие поля: Имя, Фамилия, Организация, Основной телефон, Веб-сайт, Основной адрес электронной почты, Ответственный.

Действия

На странице списка Обращений доступны следующие действия над выбранными записями (см раздел «Действия над выбранными записями») :

Удалить Обращения
: Отметьте записи Обращений, которые требуется удалить, и нажмите на кнопку *[Удалить]* с изображением корзины.

Отправить E-mail Обращениям
: Отметьте обращения, которым вы хотите отправить сообщение, нажмите на кнопку *[Другое]* и выберите действие *[Отправить E-mail]*. Обратитесь к материалам раздела «Отправка сообщений E-mail» для дальнейшей информации.

Изменить Обращения
: Выберите нужные записи отметив их в списке и нажмите на кнопку *[Изменить]* с изображением карандаша. В появившемся окне выберите поля для массового изменения.

Отправить SMS Обращениям
: Отметьте обращения, которым вы хотите отправить SMS и нажмите *[Другое]* → *[Отправить SMS]*

Добавить комментарий к Обращениям
: Отметьте требуемые обращения, для которых необходимо оставить комментарий.

Экспорт и *Импорт* обращений
: Переход на страницы экспорта и импорта обращений. Подробнее эти операции описаны в разделе «Экспорт и импорт данных»

Карточка Обращения

Карточка Обращения имеет вид, показанный на рис 5.2:

Image not found or type unknown

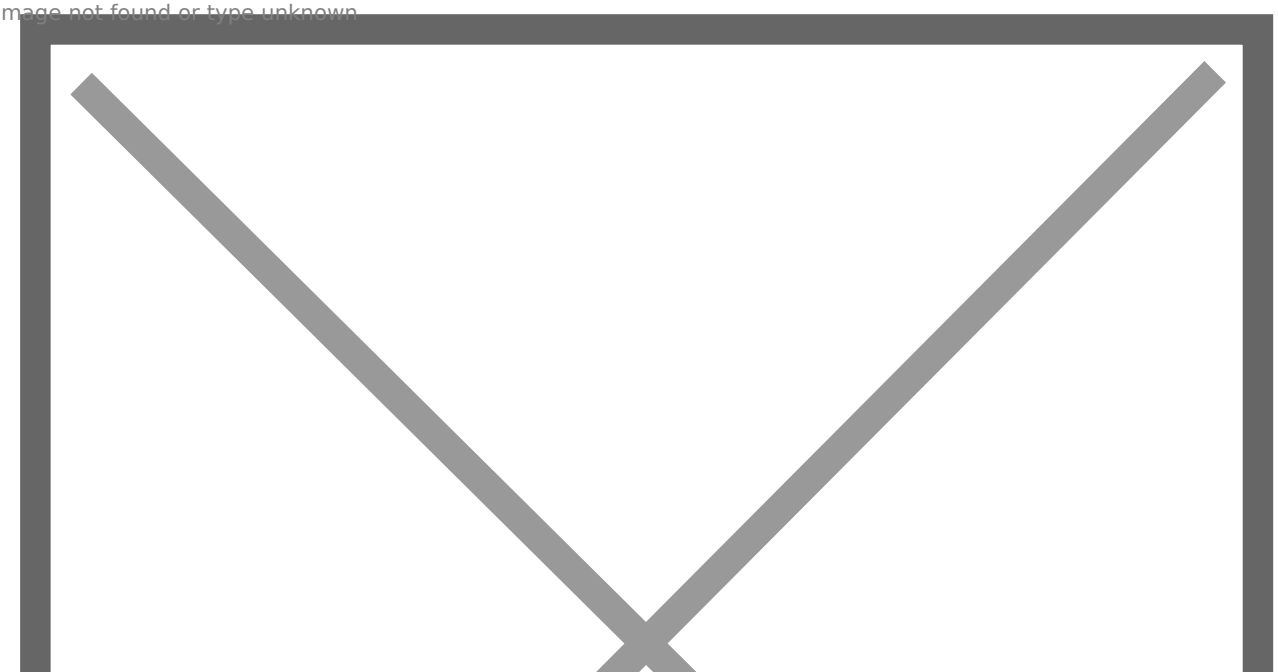


Image not found or type unknown
Рис. 5.2: Карточка Обращения

Таблица 5.1: Поля карточки Обращения

Поле	Назначение
Имя	Имя персоны, представляющего обращение.
Фамилия	Фамилия персоны. Обязательное поле, которое является ссылкой на Обращение
Телефон	Контактный телефон
Организация	Название организации, если Обращение представляет организацию
Источник Обращения	Списочное поле, для указания источника Обращения. Используется в дальнейшем, для аналитики эффективности каналов привлечения клиентов.
E-mail	Контактная электронная почта.
Веб-сайт	Ссылка на сайт организации, или персональный сайт, представляющий данное Обращение
Ответственный	Менеджер или группа, работающая с этим клиентом.
Город	
Страна	

Детальный вид Обращений

При переходе в детальный вид карточки обращения, к основным полям добавляются следующие:

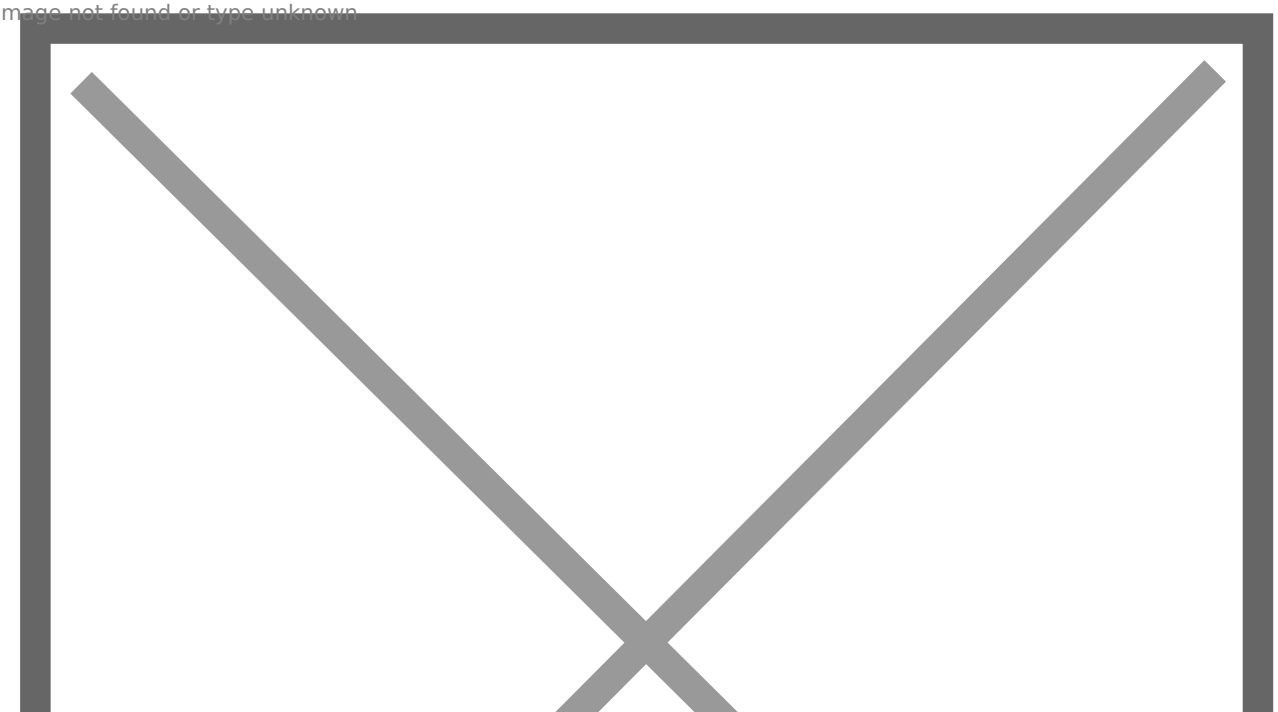
Image not found or type unknown


Image not found or type unknown
Рис. 5.3: Детальный вид Обращения

Таблица 5.2: Дополнительные поля Обращения

Поле	Назначение
Обращение №	Нумератор записи. Формируется автоматически
Отрасль	Списочное поле. Указывает отрасль организации.
Должность	Должность контактного лица, представляющего Обращение.
Годовой доход	Примерная сумма годового оборота организации.
Кол-во сотрудников	Численность персонала организации.
Второй E-mail, Веб-сайт, Факс, Моб.	Дополнительные контактные данные.
Рейтинг	Списочное поле. Показывает перспективность Обращения для сотрудничества.
Статус	Списочное поле. Определяет стадию работы с Обращением
Vkontakte URL, Twitter URL, Facebook URL	Контакты в социальных сетях.
Создано, Изменено, Дата последнего SMS, Кем создано	Автоматически формируемые поля. Не редактируются.
Не отправлять E-mail	Флажок, исключающий Обращение из списка рассылки.
Адрес	Блок адресной информации.
Описание	Текстовое описание Обращения в свободной форме

Связанные объекты

Каждое Обращение может быть связано со многими другими объектами в системе Vtiger CRM. Подробнее о связях между объектами см Просмотр и добавление связанных объектов.

С *Обращением* могут быть связаны следующие объекты:

Таблица 5.3: Объекты, связанные с Обращениями

Объект	Вид связи
Комментарии	Комментарии, относящиеся к этому Обращению. Имеется возможность создать новый комментарий.
Действия	Задачи и события Календаря, связанные с этим Обращением. Имеется возможность создать новую задачу или новое событие.

Сообщения E-mail	Электронные письма посланные и принятые от Обращения через Vtiger CRM. Имеется возможность создать новое письмо.
Документы	Файлы и документы, привязанные к этому Обращению. Имеется возможность создать новый *Документ*, и связать уже существующий.
Товары	Товары, связанные с этим Обращением. Имеется возможность связать уже существующий *Товар*.
Услуги	Услуги, связанные с обращением. Имеется возможность связать уже существующую *Услугу*
Сообщения	Сообщения принятые из аккаунтов социальных сетей Обращения. Имеется возможность только просмотра.
Кампании	Маркетинговые кампании, связанные с этим обращением. Имеется возможность связать уже существующую *Кампанию*
Звонки	Звонки от/к Обращению, принятые через CRM. Имеется возможность только просмотра звонков.
Детали звонков	Более детальная информация о звонке.

Revision #1
Created 22 October 2023 08:03:29 by Admin
Updated 22 October 2023 08:04:02 by Admin