

ООО «ДНК РОСТА»

Интеграция Fidelio и CRM Битрикс24

**Руководство пользователя программного обеспечения «Интеграция
Fidelio и CRM Битрикс24»**

ООО «ДНК РОСТА»

Оглавление

1. Инструкция по установке	3
2. Работа со сделками	3
2.1. Стадии Сделок в направлениях «Бронирование», «Группы/МІСЕ/Юрлица» и «Туроператоры»	3
2.2. Новая сделка	3
2.2.1. Направление «Ожидание заезда»	3
2.2.2. Направление «Проживание»	4
3. Правила заполнения CRM-карточки. Сделки. Бронирование	4
3.1. Раздел «О сделке»	4
3.2. Бронирование	6
4 Как создать бронь из Fidelio	6
5 Миграция сделок из Fidelio в Битрикс24	6
6 Действия	7
7 Как правильно заполнять реквизиты компаний в Битрикс24	9
8 Клиент бронирует номер на другого человека	9
9 Механика работы со сделками	10
10 Инструкция по обработке сделки	13
10.1. Возьмите сделку в работу	13
10.2. Озвучьте предложение гостю	14
10.3. Получите оплату от Гостя для подтверждения бронирования.	15
10.4. Отмена бронирования (проигрыш Сделки).	15

1. Инструкция по установке

Установка и настройка выполняется сотрудниками ООО "ДНК РОСТА" согласно утвержденному техническому заданию.

2. Работа со сделками

2.1. Стадии Сделок в направлениях «Бронирование», «Группы/МІСЕ/Юрлица» и «Туроператоры»

Стадии сделок менеджер по бронированию может изменять как вручную, так и стадии могут изменяться автоматически на основании соответствующих изменений брони в Fidelio.

2.2. Новая сделка

В данную стадию Сделки попадают автоматически после конвертации Лида. Сделки, находящиеся в данной стадии, требуют внимания, т.к. являются не обработанными. Эта стадия является своего рода пулом, в который попадают Сделки для последующего распределения между менеджерами. Не задерживайте Сделку в этой стадии. Оперативно обрабатывайте, отправляйте предложение и переводите Сделку в стадию «Предложение отправлено».

Во всех стадиях до «Счет выставлен» интеграцией контролируются только для сопоставления данных из брони.

Счет выставлен — если в Fidelio создана бронь, то она прилетает в Б24 и сопоставляется со сделкой по номеру телефона.

Нет оплаты — сделка переводится в данный статус автоматически через 5 дней.

Отмена брони из Fidelio — если в Fidelio сделали отмену брони.

Бронирование подтверждено - когда в Fidelio проставлена «Гарантия» (гости подтвердили бронирование и внесли предоплату согласно выставленному счёту или др.), Сделка переводится в эту стадию автоматически. Данная стадия означает, что ожидаем заезд гостей.

В Битрикс24 настроена работа «туннеля продаж» таким образом, что при переводе Сделки в стадию «**Бронь подтверждена**» (т. е. Сделка выиграна), она автоматически переносится (копируется) в направление «**Ожидание заезда**». А при поселении гостей (отмечено «Check In» в Fidelio), Сделка автоматически переносится в направление «**Проживание**».

Направления сделок «**Ожидание заезда**» и «**Проживание**» являются "техническими" и предназначены для того, чтобы операторы и менеджеры при коммуникациях с гостями чётко понимали, что мы ожидаем гостей или гости проживают.

2.2.1. Направление «Ожидание заезда»

Гарантирована — в данную стадию сделка попадает автоматически из других направлений при подтверждении брони.

4 дня до заезда — в данную стадию Сделки попадают автоматически при наступлении срока 4 дня до заезда. Менеджеры должны проверять данную стадию. В случае появления в ней Сделки требуется связаться с клиентом и подтвердить дату заезда. Если клиент подтверждает, Сделку требуется перенести руками в стадию «**Бронь подтвердили**».

Отмена брони из Fidelio — при отмене брони в Fidelio, Сделка переводится в эту стадию автоматически.

Бронь подтвердили — в данную стадию Сделка переносится руками. При установке данной стадии, Сделка автоматически переходит в направление «**Проживание**».

2.2.2. Направление «Проживание»

Заезд до 4 дней — в данную стадию Сделки попадают автоматически из направления «Ожидание заезда».

Завтра заезд — в данную стадию Сделки попадают автоматически при наступлении срока 1 день до заезда.

Сегодня заезд — в данную стадию Сделки попадают автоматически при наступлении срока сегодня заезд.

Не заехал — в данную стадию Сделка попадает, если в Fidelio в брони не заполнен «Check In», а дата наступила.

Проживает — в данную стадию Сделка попадает, если в Fidelio в брони «Check In» заполнен.

Выезд завтра — в данную стадию Сделки попадают автоматически при наступлении срока 1 день до выезда.

Выезд сегодня — в данную стадию Сделки попадают автоматически при наступлении срока выезд сегодня.

Отмена брони в Fidelio — в данную стадию Сделки попадают при отмене брони в Fidelio.

Гость выехал — в данную стадию Сделка попадает, если в Fidelio в брони «Check Out» заполнен.

3. Правила заполнения CRM-карточки. Сделки.

Бронирование

3.1. Раздел «О сделке»

Рис. 1 – Раздел «О сделке»

На рисунке 1 выделены основные поля, которые желательно заполнять

все:

- ID Идентификатор Сделки (1). Только для чтения.
- Номер брони (FidelioID) (2). Идентификатор брони в PMS Fidelio (Oracle Suite 8). Заполняется автоматически.
- Сумма и валюта (3). Сумма брони. Заполняется автоматически при обновлении из Fidelio.
- Дата заезда (4). Указывайте дату заезда в моменте разговора/переписки с Гостем. Также, дата заезда будет обновлена автоматически на основании брони Fidelio при синхронизации.
- Дата выезда (5). Указывайте дату выезда в моменте разговора/переписки с Гостем. Также, дата выезда будет обновлена автоматически на основании брони Fidelio при синхронизации.
- Взрослых (6). Количество взрослых гостей. Указывайте количество взрослых гостей в моменте разговора/переписки с Гостем. Также, данное поле будет обновлено автоматически на основании брони Fidelio при синхронизации.
- Количество детей (7). Количество детей от 4-х до 13-и лет включительно. Указывайте количество детей в моменте разговора/переписки с Гостем. Также, данное поле будет обновлено автоматически на основании брони Fidelio при синхронизации.
- Категория номера (9). Укажите категорию номера, которой интересуется гость. Данное поле, также, будет обновлено при

синхронизации с Fidelio.

- Клиент (11). Заполняется автоматически. Все контактные данные доступны для просмотра и редактирования в CRM-карточке Контакта. Нажмите на Контакт для открытия CRM-карточки Контакта.

3.2. Бронирование

Процесс бронирования осуществляется в Fidelio. После создания брони, в Битрикс24 создается или находится и привязывается соответствующая сделка.

4 Как создать бронь из Fidelio

При создании брони в Fidelio система будет искать Контакт в Битрикс24 для сопоставления:

- поиск по номеру телефона контакта, если бронь в Fidelio для контакта;
- поиск по ИНН, ОГРН или телефону компании, если бронь в Fidelio для компании.

Примечание: см. раздел «Как правильно заполнять реквизиты компаний в Битрикс24»

Ситуация, когда клиент бронирует номер на другого человека — см. соответствующий раздел инструкции.

После нахождения Контакта, система будет искать открытую Сделку, которая ещё не связана (не сопоставлена) с Fidelio в соответствующем направлении:

- если бронь делалась на физическое лицо, то система будет искать открытую Сделку в направлении **«Бронирование»**;
- если бронь делалась на компанию, то система будет искать в направлении **«Группы/МІСЕ/Юрлица»**;
- если бронь делалась от туроператора, то система будет искать в направлении **«Туроператоры»**.

Если Сделка не найдена, то она будет автоматически создана (в соответствующем направлении).

5 Миграция сделок из Fidelio в Битрикс24

Все сделки, которые созданы из Fidelio, пройдя нужную воронку (**Бронирование**», **«Группы/МІСЕ/Юрлица»** и **«Туроператоры»**), в итоге попадают в воронку **«Ожидание заезда»**, в первую стадию - **«Гарантирована»**.

Все стадии воронки **«Ожидание заезда»** работают АВТОМАТИЧЕСКИ. Никаких движений по стадиям вручную делать не нужно и более того — бессмысленно, потому что робот вернет сделку в нужную стадию.

В случае, если номер нужно забронировать по указанию руководства, по

контракту или по гарантийному письму и т.д., то используется поле «Гарантия» в Fidelio:

- если будет проставлена гарантия больше, чем «40», сделка автоматически попадет в воронку «Бронирование» в стадию «Подтвержденная бронь» и будет двигаться как подтвержденная бронь.

После того, как гость заехал (отметка в Fidelio), сделка перейдет в воронку «Проживание» и будет двигаться по стадиям автоматически и завершится успехом, когда гость получит в Fidelio отметку, что гость выехал.

В направлении «Проживание» стадия «Не заехал» - означает, что срок заезда вышел, а в Fidelio не отмечено, что гость прибыл.

Примечания:

- 1) После того, как сделки сопоставились, сделка переименовывается и будет иметь вид «F:номер ФИО дата_заезда — номер комнаты» Поля из Fidelio прилетят в Битрикс24.
- 2) Бронировать в Fidelio без номера телефона ЗАПРЕЩЕНО! Иначе не пройдет сопоставление со сделками в Битрикс24.
- 3) Изменение в связи с интеграцией — в предыдущей брони удалять номер телефона не рекомендуем.

Если в Fidelio сделать Бронь без номера телефона в профайле, то в Битрикс24 создастся сделка без привязки к контактам. Когда номер телефона в профайле добавят, сделка в Битрикс24 обновится и в нее добавится Контакт, найденный по этому номеру телефона (если это компания, то по ИНН, ОГРН или телефону) или создастся новый.

6 Действия

В карточке сделки есть вкладка «Действия».

При переходе отображается две группы действий: «Отправить ссылку» и «Отправить счет»

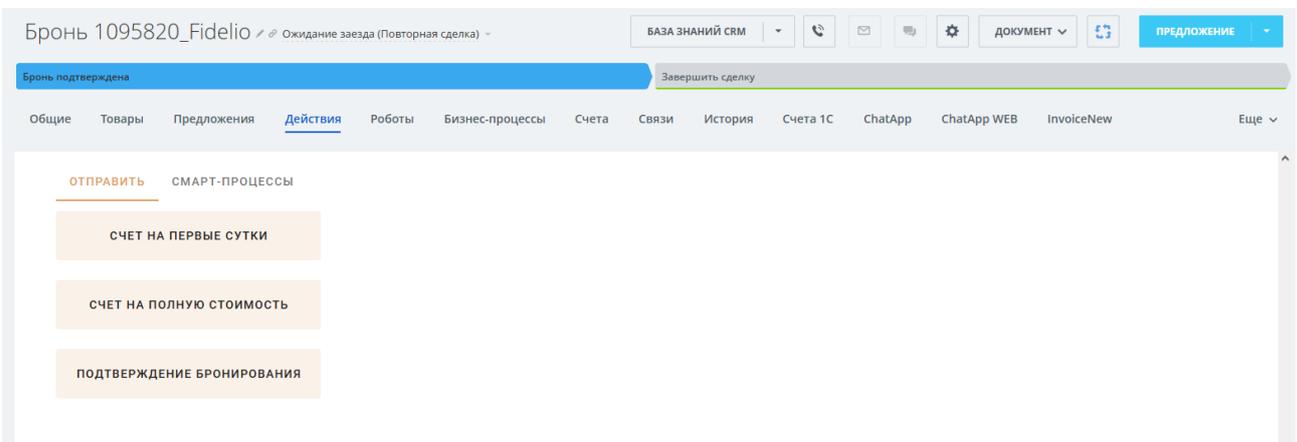


Рис. 2 – Группа действий «Отправить»

В группе действий «Отправить» можно отправить клиенту счет или

подтвердить бронирование.

При клике на кнопки «Счет на первые сутки» или «Счет на полную стоимость» откроется окошко:

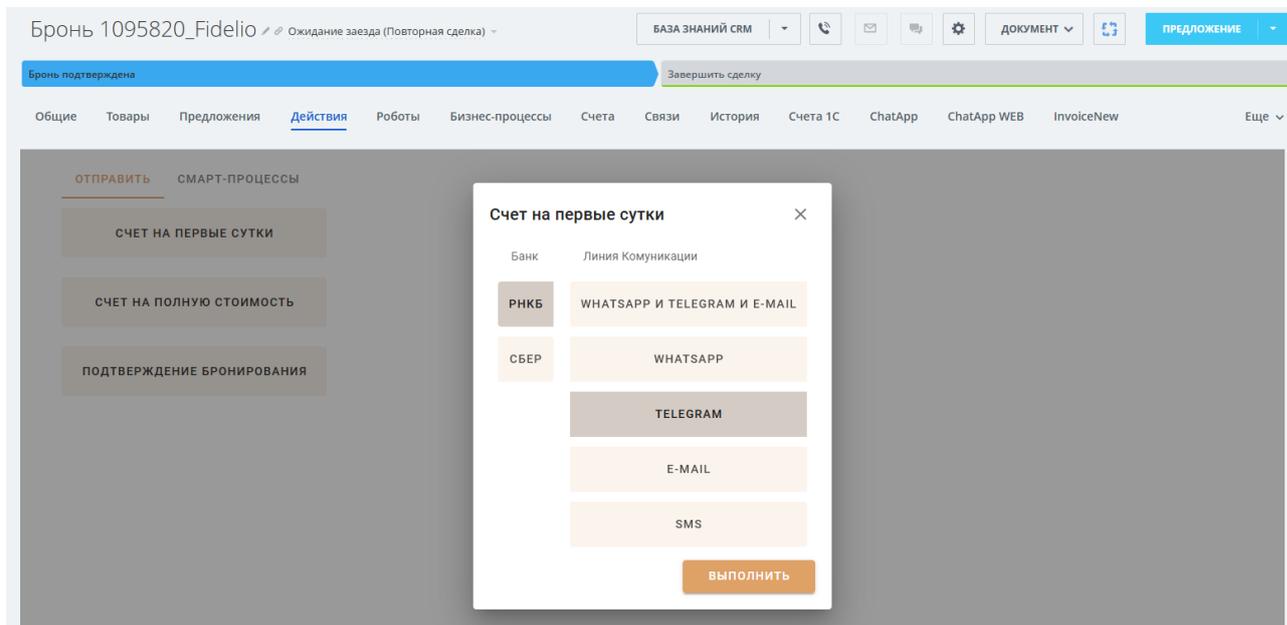
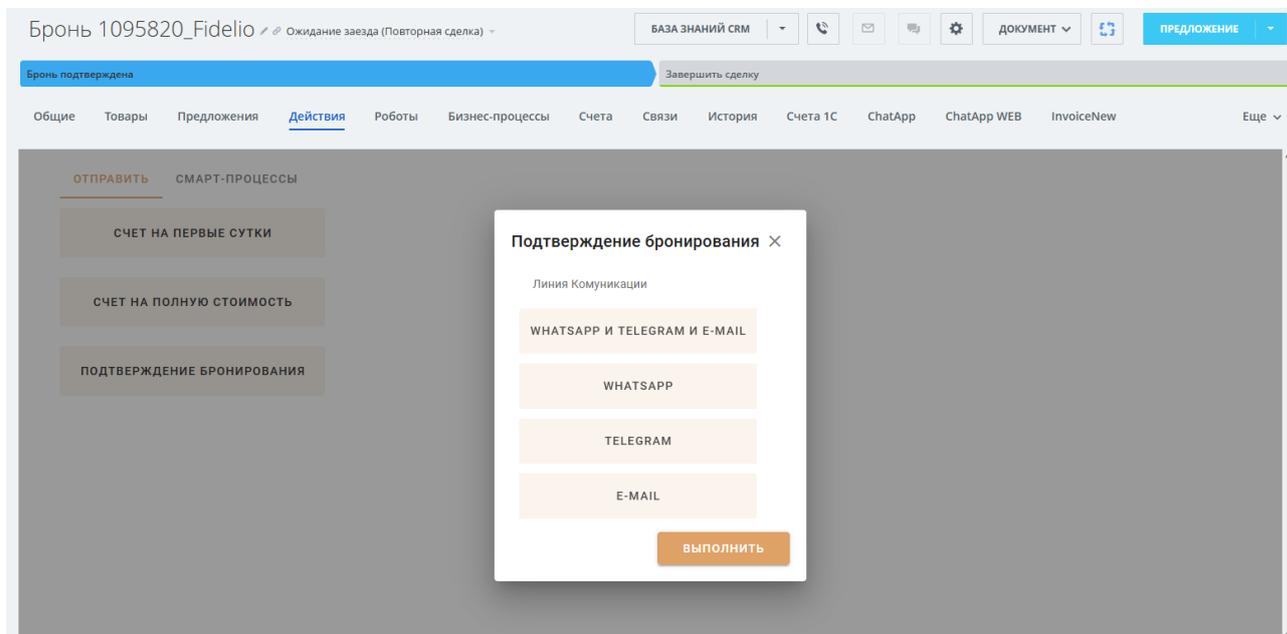


Рис. 3 – Форма отправки счёта клиенту

Выберите банк и каким способом отправить счет. Нажмите «Выполнить» для отправки.



При клике на «Подтверждение бронирования» откроется окошко:

Рис. 4 — Форма подтверждения бронирования

Выберите способ отправки и нажмите «Выполнить». Клиенту отправится подтверждение бронирования.

7 Как правильно заполнять реквизиты компаний в Битрикс24

При создании карточки **Компания** заполните стандартные поля — название, телефон и другие.

Для успешной автоматической связки Компаний со Сделками обязательно заполняйте ИНН.

ИНН нужно заполнять в стандартном поле «Реквизиты»:

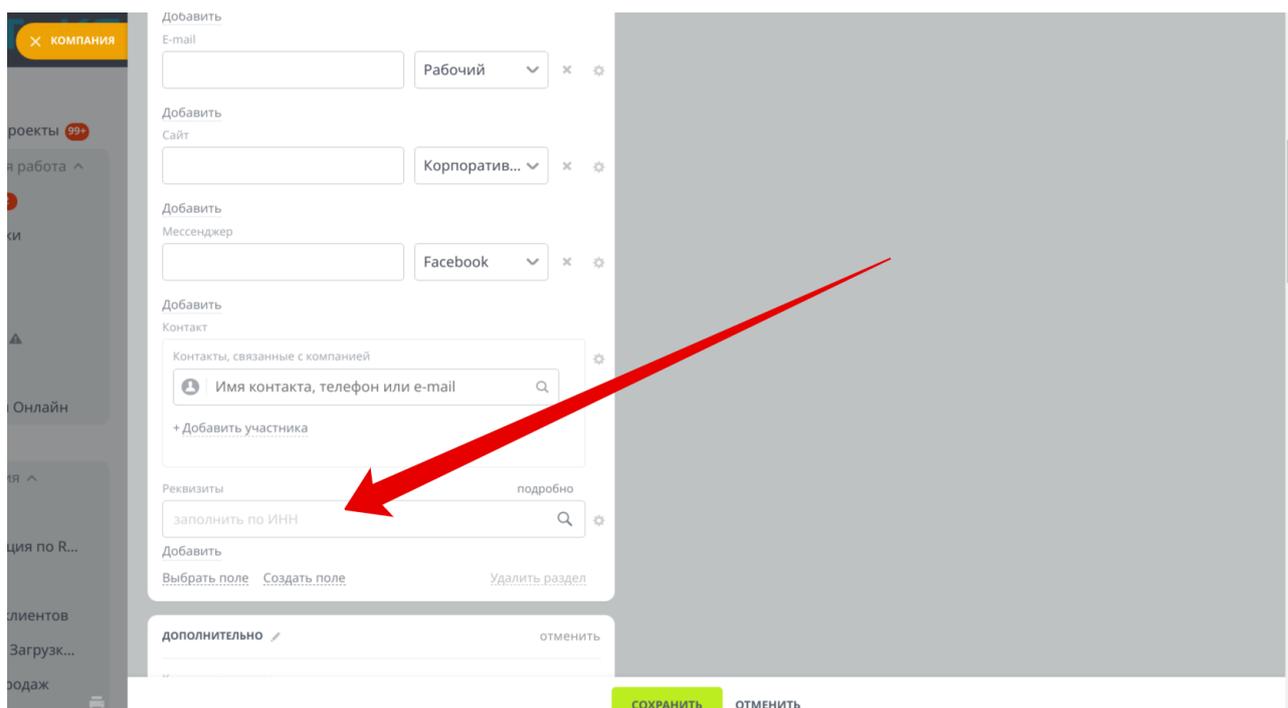


Рис. 5 — Стандартное поле «Реквизиты»

После вставки ИНН в это поле, данные компании подтянутся автоматически. Можно их проверить и добавить данные — для этого нажмите ссылочку «Подробнее» у этого поля.

8 Клиент бронирует номер на другого человека

Ситуация – звонит один клиент и бронирует на другого. Бронь в таком случае можно сделать с помощью двух контактов в сделке.

Пример, звонит некая Ольга и хочет забронировать номер на другого человека, например, на Марию Петровну.

У менеджера на данный момент есть открытая сделка с Ольгой, но бронь нужно сделать на Марию Петровну.

В этом случае менеджеру нужно добавить контакт Марии Петровны в сделку. В Fidelio создать бронь с профайлом Мария Петровна. После сохранения Брони, в Битрикс24 эта бронь синхронизируется со сделкой, где в контактах будет стоять и Ольга и Мария Петровна.

9 Механика работы со сделками

Основной механикой обработки сделок является то, что Сделку необходимо перевести последовательно к выигрышной стадии. Общаясь с гостями, заполняйте поля сделки и переводите статус сделки последовательно.

Ниже приведены требования к работе со сделками **Бронирование**.

Обрабатывайте Сделки и Лиды ежедневно в течение рабочей смены. Приоритет обработки Лидов и Сделок следующий:

- 1. Лид или Сделка в моменте обработки обращения.** При приёме входящего звонка или ответе на сообщение открытой линии, обрабатывайте Лид или Сделку, к которой относится текущее обращение, непосредственно в моменте коммуникации с Гостем.
- 2. Сделки с делами на текущее время.** Активируйте в разделе Сделки счётчик "Сделки с делами на сегодня" и обработайте Сделки в согласованное с Гостем время.
- 3. Сделки с просроченными делами.** Активируйте в разделе Сделки счётчик "Сделки с просроченными делами" и обработайте Сделки в зависимости от их Стадии.
- 4. Лиды в стадии "Не обработан".** Перейдите в раздел Лиды и обработайте новые запросы от Гостей согласно Регламенту Обработки Лидов.
- 5. Сделки с отсутствующими делами.** Активируйте в разделе Сделки счётчик "Сделки без дел" и обработайте Сделки в зависимости от их Стадии.

Работайте со сделкой сразу после конвертации Лида.

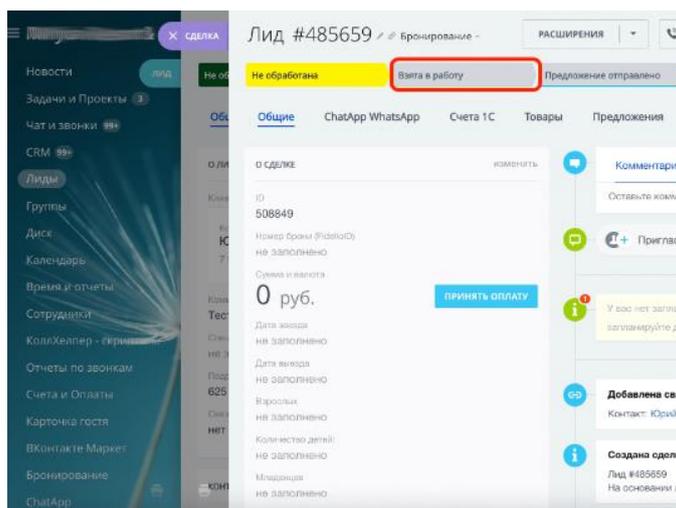


Рис. 6 — Сконвертированный лид

После конвертации Лида у Вас на экране откроется созданная на основании сконвертированного Лида Сделка. Продолжайте обрабатывать сделку непосредственно в моменте общения с клиентом.

Сразу после конвертации Лида, отправьте предложение клиенту и

переведите сделку в стадию "Предложение отправлено". Сделка будет закреплена за Вами и коллеги будут видеть, что сделка уже закреплена за менеджером.

Оставляйте сконвертированные сделки в статусе "Новая сделка" только в том случае, когда Вы обработали Лид и не можете обработать сделку. Сделки в статусе "Новая сделка" будут забирать в работу другие менеджеры, обрабатывающие направление Бронирование.

Работайте со своими сделками, требующими внимания.

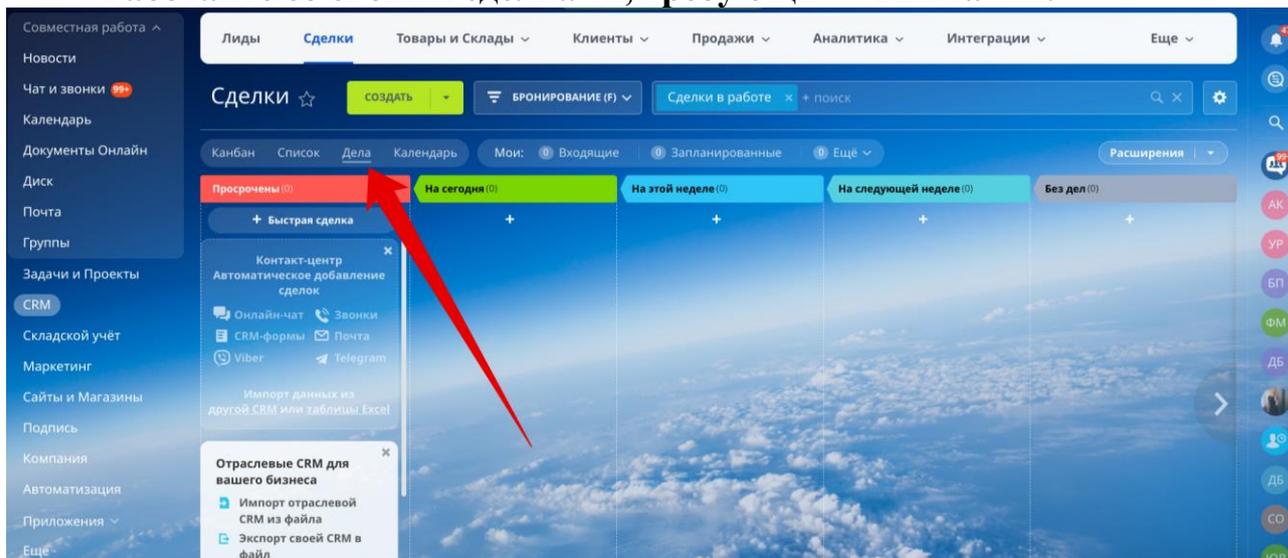


Рис. 7 — Раздел Дела в Сделках

Сделки, требующие внимания — это сделки, у которых есть просроченные дела (пропущенные звонки, незакрытые чаты открытых линий, просроченные задачи и т.д.), а также сделки с запланированными делами на сегодня и сделки, у которых нет запланированных дел.

Перейдите в раздел «Сделки» и переключите отображение на «Дела». Вы увидите сделки, распределенные по колонкам с делами «Просрочены», «На сегодня», «На этой неделе», «На следующей неделе», «Без дел».

Заполняйте максимально возможное количество полей сделки в моменте общения с Гостем

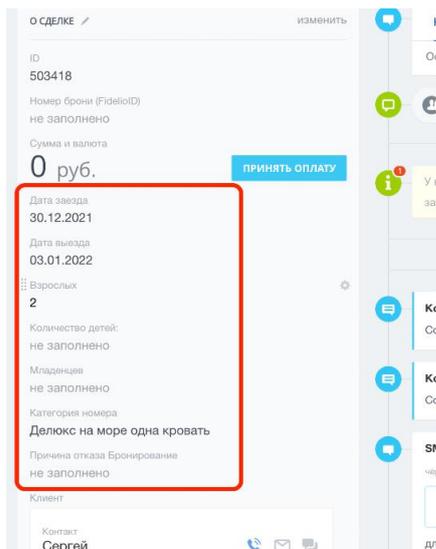


Рис. 8 — Карточка сделки

Непосредственно в моменте разговора заполняйте поля сделки, выявляя потребности Гостя. Вовремя заполненные поля позволят Вам не забыть о потребностях гостя и значительно ускорят скорость обработки сделки.

После общения с клиентом Вам останется только спланировать следующий шаг по сделке.

Используйте комментарии в ленте сделки.

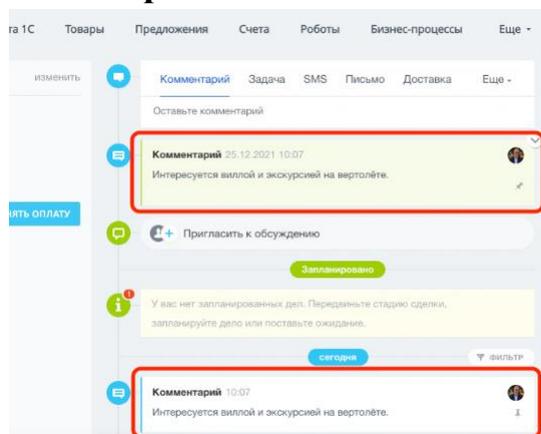


Рис. 9 – Комментарии в ленте сделки

Отмечайте в комментариях всю важную информацию в удобном и читабельном виде.

Актуальные комментарии закрепляйте в верхней части сделки. Для закрепления комментария нажмите на скрепку, расположенную в правом нижнем углу комментария.

При бронировании в Fidelio обязательно проверяйте контактный номер телефона, иначе сделка не сопоставится!

Всегда планируйте следующий шаг по сделке.

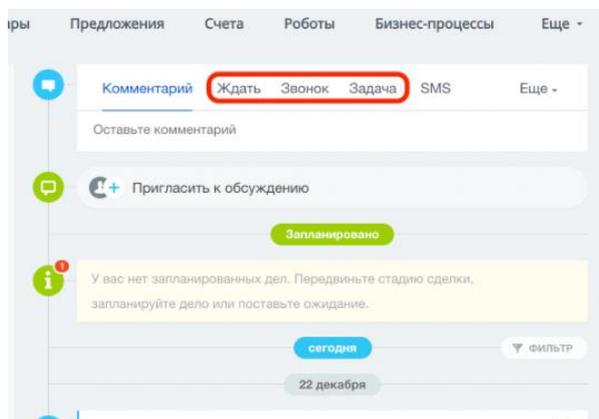


Рис. 10 – Планирование дела по сделке

Перед завершением обработки сделки обязательно спланируйте следующий шаг. Сделки, не содержащие запланированного на будущее время следующего шага, автоматически попадут в список сделок, требующих внимания.

- укажите опцию. Ждать, если Вы ожидаете решения или действия от Гостя.
- запланируйте исходящий звонок, если Вы договорились связаться с Гостем в конкретное время.
- поставьте задачу коллегам, если для продолжения работы со сделкой необходимо выполнение каких-либо задач.

10 Инструкция по обработке сделки

Вы можете взять новую сделку в работу двумя способами:

- Сконвертировав Лид.
- Взяв уже имеющуюся сделку из пула необработанных сделок (сделки в стадии «Новая Сделка»).

В любом случае, у Вас будет сделка в статусе «Новая Сделка».

10.1. Возьмите сделку в работу

Непосредственно перед тем, как работать со сделкой возьмите её в работу — проверьте, что Вы ответственный, свяжитесь с клиентом, уточните потребность и переведите статус в значение «Предложение отправлено».

Сменять статус можно несколькими способами:

1. В списке сделок нажмите на соответствующий статус.

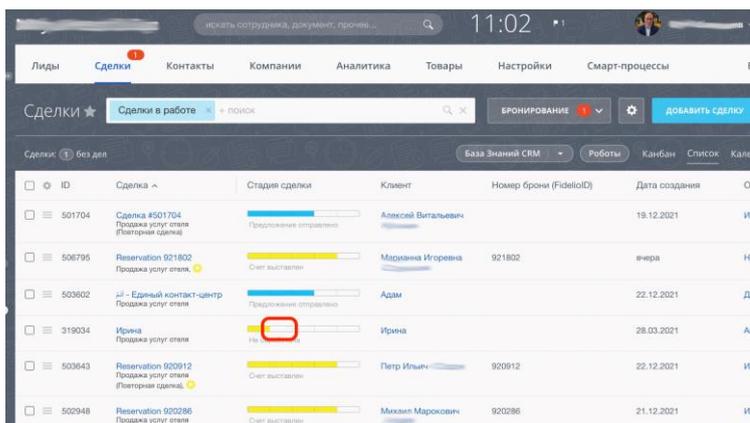


Рис. 11 – Статусы сделок

2. В режиме просмотра сделок Канбан перетащите сделку мышкой.

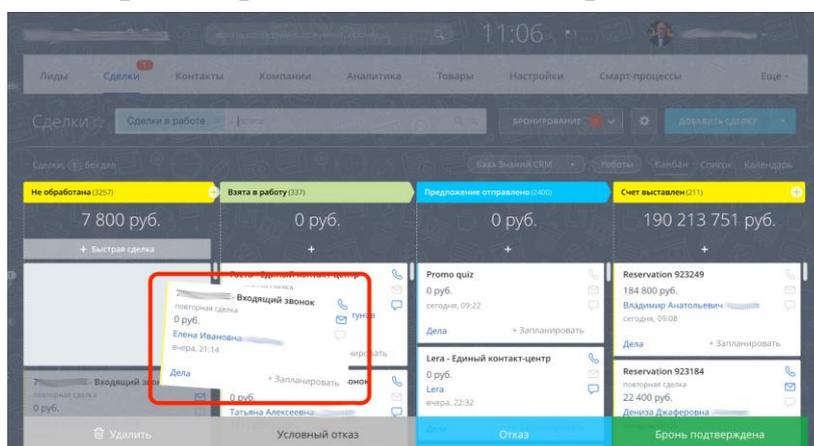
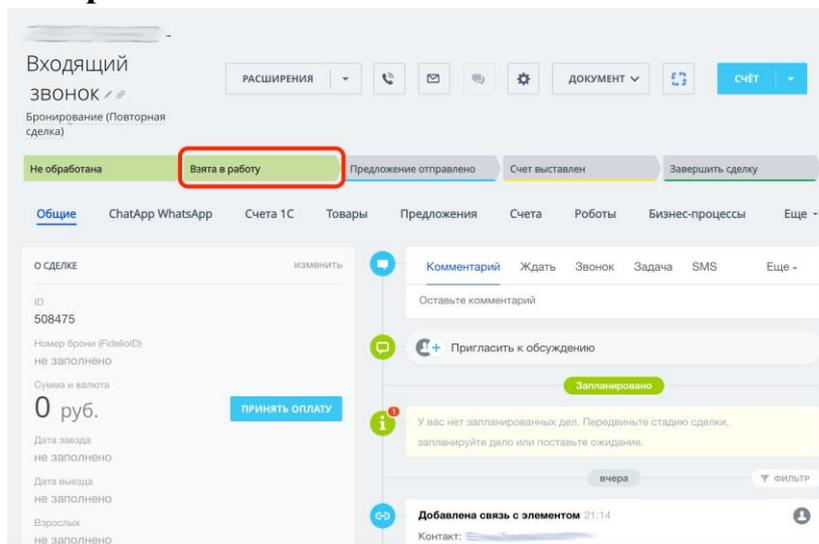


Рис. 12 – Канбан в сделках

3. В CRM-карточке сделки нажмите на необходимый статус в верхней части карточки.



10.2. Озвучьте предложение гостю

Если после озвучивания предложения Гость принял решение и готов бронировать, то необходимо создать бронь в Fidelio. Выставьте счёт на оплату

гостю и отправьте удобным для него способом.

Если после озвучивания предложения Гость не принял решения и попросил дать ему некоторое время на принятие решения, необходимо поинтересоваться сколько ему необходимо времени и когда удобно будет, чтобы ему перезвонили. В зависимости от ответа гостя необходимо спланировать следующий шаг: запланировать исходящий звонок на указанное гостем точное время или установить опцию «Ждать» и указать количество дней ожидания. Битрикс24 отработает планирование следующего шага по сделке так, что данная сделка попадёт в список Сделок, требующих внимания именно тогда, когда необходимо контактировать с гостем.

10.3. Получите оплату от Гостя для подтверждения бронирования.

Если гость не оплатил в отведённое для этого время, свяжитесь с ним и получите от него оплату согласно стандарту общения с Гостями. При этом Гость может попросить дополнительное время для оплаты. В таком случае, укажите опцию «Ждать» с указанием необходимого количества дней.

В случае поступления оплаты, сделка автоматически перейдёт в статус Бронь подтверждена на основании синхронизации с соответствующей бронью Fidelio. Также, автоматически будет создана сделка в направлении «Ожидание заезда».

10.4. Отмена бронирования (проигрыш Сделки).

Проигрыш Сделки возможен на любой стадии. Как только Гость отказался от бронирования, необходимо перевести Сделку в стадию Отказ и указать Причину отмены Бронирования.