

ШАГИ	Событие (результат действия), состояние запускаемое и останавливающее процесс. Начальное (круг), промежуточное (шестиугольник), конечное (круг).	Условие (и, или)	Функция / Действие процесса	Регламент, инструкция, скрипт под функцию	Показатель шага Время		Автоматизированное действие	Регламент, инструкция, скрипт под систему автоматизации	Артефакт (что-то (продукт, оборудование, материалы, документы), что сделано в ходе выполнения процесса)	Роль исполнитель (должность, подразделения, организация, исполнитель, координатор, учредитель)	Каким образом контролировать шаг	Роль контролер (должность, подразделения, организация, исполнитель, координатор, учредитель)	Роль ответственный (должность, подразделения, организация, исполнитель, координатор, учредитель)	Каким образом корректировать шаг	ЭТАП ВОРОНКИ
					мин	макс									
ШАГ 0	Заявка создана вручную	ИЛИ	Создать Лид в системе		1 минута	2 минуты	Создать Лид в системе	Инструкция по работе с системой	Созданный Лид	Оператор					НОВЫЙ ЛИД
	Поступила заявка с сайта или соцсетей		Взять в работу заявку		1 минута	2 минуты	Автоматически создается ЛИД с прикрепленной информацией		Созданный Лид	Оператор					НОВЫЙ ЛИД
	Поступил входящий звонок		Взять в работу (поднять трубку). Перейти на ШАГ 3		1 минута	2 минуты	Автоматически создается ЛИД с прикрепленной информацией		Созданный Лид	Оператор					НОВЫЙ ЛИД
ШАГ 1	Лид находится в системе		Взять заявку в работу. Провести первичный анализ Лида	Инструкция по обработке ЛИДов	2 минуты	5 минут			Созданный Лид, принятый в работу, с указанным ответственным лицом	Оператор	Все заявки должны быть взяты в работу вовремя. Составление отчета, передача отчета Старшему оператору	ОКК	Старший оператор	Анализ предоставленных отчетов ОКК, корректировка отчетов операторов	НОВЫЙ ЛИД
ШАГ 1.1	Проведен первичный анализ Лида. Лид тест, дубль, спам, контрагенты.		Закрыть Лид как нереализованный с указанием причины закрытия		1 минута	2 минуты	Закрыть Лид как нереализованный с указанием причины закрытия	Инструкция по работе с системой	Закрытый Лид как нереализованос указанием причины закрытия	Оператор	Проверка закрытых ЛИДов, исключение слива ЛИДов. Составление отчета, передача отчета Старшему оператору	ОКК	Старший оператор	Анализ предоставленных отчетов ОКК, корректировка отчетов операторов	НОВЫЙ ЛИД
ШАГ 2	Проведен первичный анализ Лида.Лид квалифицирован		Связаться с Клиентом		1 минута	2 недели			Созданный Лид, принятый в работу, с указанным ответственным лицом находящийся на Стадии Квалификация/ выявление потребностей	Оператор					НОВЫЙ ЛИД
ШАГ 2.1	Не дозвонились		Необходимо отработать Алгоритм связи с Клиентом, поставить задачу на контакт с Клиентом	Алгоритм связи первого контакта с Клиентом	5 минут	2 недели	Перевести Лид на Этап "ПЕРВИЧНЫЙ КОНТАКТ" Поставить задачу связаться с Клиентом по алгоритму связи с Клиентом	Инструкция по работе с системой	Лид с задачей на дозвон	Оператор	Не должно быть карточек ЛИДов без задач и с просроченными задачами. Составление отчета, передача отчета Старшему оператору	ОКК	Старший оператор	Анализ предоставленных отчетов ОКК, корректировка отчетов операторов	ПЕРВИЧНЫЙ КОНТАКТ
ШАГ 2.2	Не смогли дозвонится поле Алгоритма связи		Закрыть Лид с указанием причины закрытия		1 минута	2 минуты	Закрыть Лид с указанием причины закрытия	Инструкция по работе с системой	Закрытый Лид с указанной причиной	Оператор	Проверка закрытых ЛИДов, исключение слива ЛИДов. Составление отчета, передача отчета Старшему оператору	ОКК	Старший оператор	Анализ предоставленных отчетов ОКК, корректировка отчетов операторов	ПЕРВИЧНЫЙ КОНТАКТ
ШАГ 3	С Клиентом связались		Осуществить первичный контакт, квалифицировать Клиента, выявить потребности. Собрать необходимую информацию	Скрипт первичного контакта	15 минут	2 часа	Зафиксировать информацию в карточке ЛИДа		Созданный Лид, принятый в работу, с указанным ответственным лицом	Оператор	Прослушка звонков, заполнение чек-листа контакта с Клиентом. Корректное заполнение карточки ЛИДа.Составление отчета, передача отчета Старшему оператору	ОКК	Старший оператор	Анализ предоставленных отчетов ОКК, корректировка отчетов операторов	ПЕРВИЧНЫЙ КОНТАКТ

ШАГ 4.1	Клиент не целевой		Закреть Лид с указанием причины закрытия		1 минута	2 минуты	Закреть Лид с указанием причины закрытия	Инструкция по работе с системой	Закрывать Лид с указанной причиной	Оператор	Проверка закрытых ЛИДов, исключение слива ЛИДов. Составление отчета, передача отчета Старшему оператору	ОКК	Старший оператор	Анализ предоставленных отчетов ОКК, корректировка отчетов операторов	ПЕРВИЧНЫЙ КОНТАКТ
ШАГ 5	Клиент целевой. Информация не собрана	ИЛИ	Связаться с Клиентом, собрать информацию		1 минута	2 недели	Перевести Лид на Этап "КВАЛИФИКАЦИЯ ВЬЯСНЕНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ" Поставить задачу связаться с Клиентом	Инструкция по работе с системой	Лид с измененным ответственным	Оператор	Не должно быть карточек ЛИДов без задач и с просроченными задачами. Составление отчета, передача отчета Старшему оператору	ОКК	Старший оператор	Анализ предоставленных отчетов ОКК, корректировка отчетов операторов	КВАЛИФИКАЦИЯ/ ВЬЯВЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ
	Клиент целевой. Информация собрана		Перейти на ШАГ 7												КВАЛИФИКАЦИЯ/ ВЬЯВЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ
ШАГ 5.1	Не дозвонились		Необходимо отработать Алгоритм связи с Клиентом, поставить задачу на контакт с Клиентом	Алгоритм связи второго контакта с Клиентом	5 минут	2 недели	Поставить задачу связаться с Клиентом по алгоритму связи с Клиентом	Инструкция по работе с системой	Лид с задачей на дозвон	Оператор	Не должно быть карточек ЛИДов без задач и с просроченными задачами. Составление отчета, передача отчета Старшему оператору	ОКК	Старший оператор	Анализ предоставленных отчетов ОКК, корректировка отчетов операторов	КВАЛИФИКАЦИЯ/ ВЬЯВЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ
ШАГ 5.2	Не смогли дозвонится поле Алгоритма связи		Закреть Лид с указанием причины закрытия		1 минута	2 минуты	Закреть Лид с указанием причины закрытия	Инструкция по работе с системой	Закрывать Лид с указанной причиной	Оператор	Проверка закрытых ЛИДов, исключение слива ЛИДов. Составление отчета, передача отчета Старшему оператору	ОКК	Старший оператор	Анализ предоставленных отчетов ОКК, корректировка отчетов операторов	КВАЛИФИКАЦИЯ/ ВЬЯВЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ
ШАГ 6	С Клиентом связались		Осуществить второй контакт с Клиентом, собрать информацию	Скрипт второго контакта с Клиентом	15 минут	2 часа	Зафиксировать информацию в карточке ЛИДа		Созданный Лид, принятый в работу, с указанным ответственным лицом	Оператор	Прослушка звонков, заполнение чек-листа контакта с Клиентом. Корректное заполнение карточки ЛИДа. Составление отчета, передача отчета Старшему оператору	ОКК	Старший оператор	Анализ предоставленных отчетов ОКК, корректировка отчетов операторов	КВАЛИФИКАЦИЯ/ ВЬЯВЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ
ШАГ 7	Информация не собрана	ИЛИ	Перейти на ШАГ 5							Оператор					КВАЛИФИКАЦИЯ/ ВЬЯВЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ
	Информация собрана		Заполнить карточку ЛИДа		2 минуты	5 минут	Перевести ЛИД в воронку Сделок	Инструкция по работе с системой	Обработанный ЛИД	Оператор					КВАЛИФИКАЦИЯ/ ВЬЯВЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ
ШАГ 7.1	Клиент не целевой		Закреть Лид с указанием причины закрытия		1 минута	2 минуты	Закреть Лид с указанием причины закрытия	Инструкция по работе с системой	Закрывать Лид с указанной причиной	Оператор	Проверка закрытых ЛИДов, исключение слива ЛИДов. Составление отчета, передача отчета Старшему оператору	ОКК	Старший оператор	Анализ предоставленных отчетов ОКК, корректировка отчетов операторов	КВАЛИФИКАЦИЯ/ ВЬЯВЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ