

Методология Synergy Showcase

Ценность: увеличение количества заявок от потенциальных клиентов (лидов)

- Увеличение объема заявок за счет наглядного показа ассортимента услуг и подготовки точных ценностных предложений на сайте.
- Экономия времени клиентов и консультантов на рассказ о каждой услуге за счет подробного паспорта услуги, включающего презентацию, описание, результат, срок оказания и другую информацию.
- Удобное и быстрое получение консультации или заказа услуги.
- Информирование клиента о том, что происходит с заказом в данный момент.

Бизнес-описание

- Витрина с ассортиментом услуг
- Детальный паспорт услуги (маркетинговый материал)
- Оформление заказа (форма ввода mobile, web, social, e-mail)
- Регистрация заказа и информация о клиенте в сервисной системе
- Управление статусами заявок для информирования получателя услуги (личный кабинет с корзиной заказов)
- Аналитика источников и путей движения посетителей

Основные процессы

1. Единое место маркетолога, где он формирует каталог услуг с подробным описанием каждой услуги. Главное в описании - корректно выявить и донести ценность услуги для конечного пользователя.

Данный каталог услуг автоматически попадает на сайт-витрину. Таким образом, поддерживается быстрый вывод до конечного клиента актуальной информации об услугах компании.

2. Сайт-витрина (либо фрейм для уже существующих сайтов заказчика) отображает актуальный список услуг. Данные для отображения хранятся в платформе в реестре услуг. Имеется возможность открыть подробное описание (паспорт) услуги.

Под каждой услугой предоставляется возможность подать заявку на ее получение, которая попадает в платформу в соответствующий реестр заявок. Каждая поданная заявка отправляется по преднастроенному маршруту до ответственного за оказание той или иной услуги.

3. Карточка клиента в системе содержит полную информацию о пользователе услуг: от общей информации (ФИО, e-mail, телефон) до всех активностей с ним (звонки, уведомления, история заказов).
4. Личный кабинет пользователя отображает все услуги, приобретенные пользователем за все время, а также статусы исполнения еще незавершенных заказов.

Как реализовать: платформа Synergy выступает в роли настроек/конструктора для сайта-витрины услуг.

Базовые сущности в платформе:

- реестр услуг, с подробным описанием каждой услуги (каталог услуг)
- реестр контактов, с хранением всей истории обращений клиента
- реестр лидов
- реестр заказа услуги с типовой маршрутизацией до исполнителей
- информационные реестры (о компании, контакты, новости и т.п.)
- прочие настроечные реестры
- аналитика

Базовые модули сайта:

- главная страница (основной контент - это фрейм с отображением каталога услуг, личный кабинет)
- личный кабинет с возможностью:
 - авторизации существующих и регистрации новых пользователей (e-mail, social, mobile)
 - просмотра истории заказов
- блок с ассортиментом услуг с возможностью просмотра детальной информации об услугах
- блок с формой заказа, регистрация пользователя в момент заказа

Золотой маршрут использования продукта:

- Маркетолог заводит услугу, формулирует ее ценность, упаковывает подробным описанием и дополнительной информацией.
- Данная услуга автоматически начинает проигрываться на сайте.
- Произвольный пользователь заходит на сайт, знакомится с ассортиментом услуг компании.
- Открывает подробное описание услуги и заказывает ее.
- При оформлении заявки происходит автоматическая регистрация пользователя в системе.
- Заявка попадает обратно в систему и назначается на исполнение ответственному менеджеру.
- Любое изменение статуса исполнения заявки отображается в сформированном личном кабинете.

Программные продукты на выходе:

- платформа Synergy с настроенными формами, реестрами и маршрутами
- веб-приложение, которое адаптировано под различные размеры экранов (монитор / планшет / смартфон)

Методика подготовки клиента

- Инвентаризировать ассортимент услуг и владельцев услуг
- Подготовить детальный паспорт и стандарт по каждой услуге
- Закрепить людей, ответственных за оказание каждой услуги (владелец, исполнители)

Для кого

- Первый руководитель
- Коммерческий директор
- Директор по маркетингу
- Начальник контакт центра
- PR служба