

Инструкция по работе в CRM-системе AmoCRM

Руководство для менеджеров АО «Напор»

Вход в систему AmoCRM

Первый шаг к эффективной работе — правильная авторизация в системе. AmoCRM является облачной платформой, доступной через любой современный браузер. Система обеспечивает защищённый доступ к данным компании и позволяет начать работу с клиентской базой в течение нескольких минут после входа.

01	02	03
Откройте браузер Запустите любой интернет-браузер: Google Chrome, Yandex Browser, Mozilla Firefox или другой современный браузер с поддержкой JavaScript.	Найдите AmoCRM В строке поиска введите «AmoCRM» на русском или английском языке. Первый результат поиска будет ссылкой на официальный сайт системы.	Перейдите на сайт Кликните по первой ссылке в результатах поиска. Вы попадёте на официальную страницу входа в систему AmoCRM.
04	05	
Введите учётные данные На странице авторизации введите логин и пароль, выданные вам администратором системы. Данные чувствительны к регистру.	Войдите в систему Нажмите кнопку «Войти». После успешной авторизации вы попадёте в основное рабочее пространство AmoCRM.	

- ❏ **Важно:** Сохраните ваши учётные данные в надёжном месте. Не передавайте логин и пароль третьим лицам. При возникновении проблем со входом немедленно обратитесь к вашему партнёру AmoCRM.

Настройка личного профиля и интерфейса

После первого входа в систему рекомендуется настроить личный профиль и параметры отображения интерфейса. Правильная конфигурация профиля обеспечивает комфортную работу, своевременное получение уведомлений и защиту вашего аккаунта. Персонализация интерфейса позволяет адаптировать систему под индивидуальные предпочтения и повысить производительность работы.



Личный кабинет

В верхнем левом углу экрана находится иконка вашего аккаунта. Нажмите на неё для доступа к меню профиля. Во всплывающем окне отобразится ваше имя и номер клиента. Для перехода к полным настройкам нажмите на иконку карандаша с подписью «Профиль».



Настройка темы

В верхнем правом углу интерфейса расположен переключатель темы оформления. Доступны три режима: Автоматическая тема (адаптируется к системным настройкам), Светлая тема (классический режим) и Тёмная тема (снижает нагрузку на глаза при длительной работе).



Основные параметры

В разделе профиля вы можете изменить язык интерфейса, обновить имя, рабочий телефон и email. Здесь же настраивается новый пароль для входа в систему. Все изменения вступают в силу после нажатия кнопки «Сохранить».



Безопасность

Включите двухэтапную проверку для повышения безопасности аккаунта. При активации этой функции код подтверждения будет отправляться на вашу электронную почту при каждом входе. В разделе «Все сеансы» отображаются активные подключения со всех устройств.

Настройка уведомлений

Система AmoCRM поддерживает гибкую настройку оповещений о важных событиях. Уведомления можно получать по трём каналам:

- **Email-уведомления** — письма на рабочую почту
- **Мобильное приложение** — push-уведомления в приложении AmoCRM для iOS и Android
- **Браузерные уведомления** — всплывающие сообщения в браузере

Настройте оповещения для различных типов событий:

- Входящая электронная почта от клиентов
- Входящие и пропущенные звонки
- Появление новых сделок в разделе «Неразобранное»
- Создание и изменение задач
- Приближение дедлайнов по сделкам

- ☐ **Не забывайте сохранять изменения!** После настройки любых параметров профиля обязательно нажмите кнопку «Сохранить» в правом верхнем углу экрана. Без сохранения все внесённые изменения будут утеряны.

Основные разделы AmoCRM

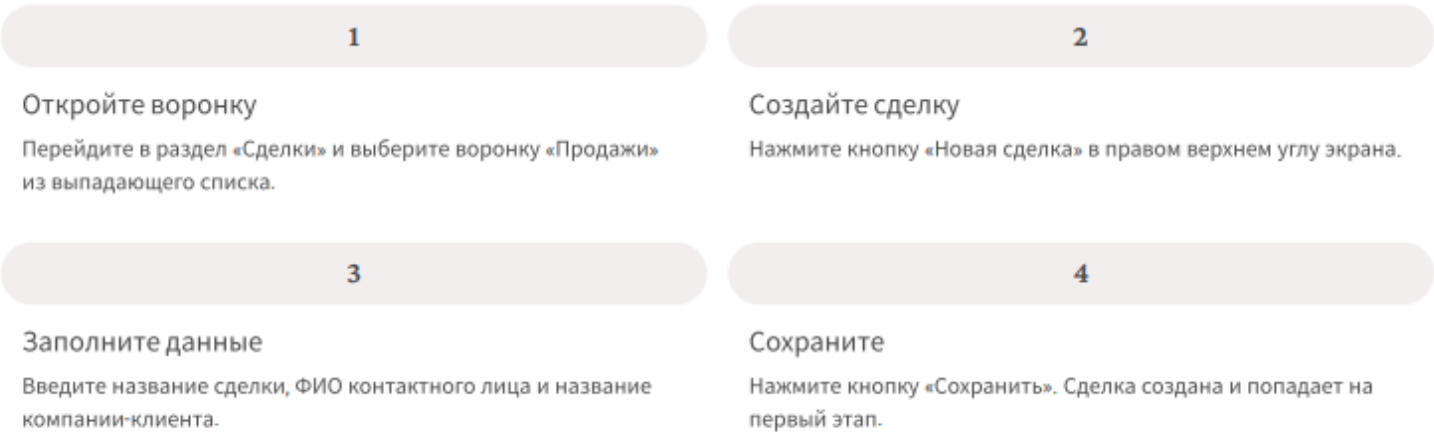
Навигационная структура системы AmoCRM организована через левую вертикальную панель меню, которая обеспечивает быстрый доступ ко всем ключевым функциям платформы. Понимание назначения каждого раздела критически важно для эффективной работы менеджера по продажам.

- | | |
|---|---|
| 1 | Рабочий стол
Центральная аналитическая панель с ключевыми показателями эффективности. Здесь отображаются метрики по сделкам, конверсии, выполнению задач и другим важным параметрам. В верхней части раздела можно выбрать период анализа: «Сегодня», «Вчера», «Неделя», «Месяц» или задать произвольный временной диапазон для детального анализа. |
| 2 | Поисковая строка
В самом верху интерфейса расположена универсальная поисковая строка — мощный инструмент для мгновенного поиска информации. Через неё можно найти клиента или компанию по названию, номеру телефона, ИНН, email или любым другим данным, внесённым в систему. Поиск работает в режиме реального времени. |
| 3 | Сделки
Основной рабочий раздел для управления продажами. В АО «Напор» настроены две воронки продаж: «Продажи» для работы с новыми клиентами и «Быстрые продажи» для обработки повторных заказов от существующих клиентов. Каждая воронка имеет собственную структуру этапов. |
| 4 | Задачи
Агрегированный список всех задач из сделок. Задачи группируются по срокам: Просроченные, Сегодня, Завтра, Следующая неделя. Раздел позволяет управлять задачами, изменять сроки и исполнителей, а также отслеживать общую загрузку. |
| 5 | Списки
Централизованное хранилище всех компаний и контактов, когда-либо созданных в системе. Раздел оснащён мощными фильтрами и инструментами поиска для быстрого доступа к нужной информации по названию, телефону, ИНН и другим параметрам. |
| 6 | Почта
Интегрированный почтовый клиент для работы с электронной перепиской, связанной со сделками. Все входящие и исходящие письма автоматически привязываются к соответствующим сделкам и контактам, обеспечивая полную историю коммуникации с клиентами. |

Воронка «Продажи»: создание и начальные этапы

Воронка «Продажи» предназначена для работы с новыми клиентами и включает полный цикл продаж — от первого контакта до заключения контракта. Процесс включает 17 этапов, каждый из которых имеет чёткие критерии перехода и автоматически генерирует необходимые задачи.

Создание новой сделки



Этапы 1-3: Начало работы с клиентом



☐ **Критически важно:** Без заполнения обязательных полей система не позволит перевести сделку на следующий этап. Всегда проверяйте корректность введённых контактных данных клиента перед переходом.

Воронка «Продажи»: квалификация и подготовка КП

Этапы квалификации клиента и подготовки коммерческого предложения являются критически важными для успешного завершения сделки. На этих стадиях собирается вся необходимая информация о потребностях клиента, объёмах закупки и принимается решение о целесообразности дальнейшей работы.



Этап 4: Квалифицирован

Обязательные поля для заполнения:

- Ориентировочный объём закупки
- Результаты опроса рынка
- Продукт/услуга (точное наименование)
- ФИО руководителя компании
- Должность руководителя

Автоматическая задача: Отправьте коммерческое предложение

Действие менеджера: После заполнения всех обязательных полей подготовьте детализированное КП с учётом выявленных потребностей клиента. Отправьте КП и выполните задачу в системе.

Этап 5: КП отправлено

- Автоматическая задача:** Получите опросный лист и образцы
- Действие менеджера:** Свяжитесь с клиентом для получения технического задания, опросного листа и образцов воды или другого материала для лабораторных исследований. Это критически важный этап, определяющий возможность проведения тестирования продукции.
- Важно:** Убедитесь, что полученные образцы соответствуют требованиям лаборатории и достаточны для проведения полного цикла испытаний.

Переход к лабораторным испытаниям

Этап 6: Опросный лист и образцы получены

Перед переходом на следующий этап необходимо тщательно заполнить ключевые поля в карточке сделки:

- **Дата начала испытаний** — точная дата передачи образцов в лабораторию
- **Дата окончания испытаний** — плановая дата получения результатов (обычно 7-14 дней)
- **Флаг «Получили ТЗ»** — подтверждение наличия технического задания от клиента

После заполнения всех данных нажмите «Сохранить». Система автоматически создаст задачу «Направьте образцы в лабораторию».

Важная особенность: За 20 часов до указанной даты окончания испытаний система автоматически создаст задачу «Уточните данные по проведению испытаний/исследований». Это обеспечивает своевременный контроль процесса.

20

Часов

До окончания испытаний создаётся напоминание

7-14

Дней

Типичный срок проведения лабораторных испытаний

Воронка «Продажи»: лабораторные испытания и подготовка к ОПИ

Этапы лабораторных испытаний и подготовки опытно-промышленных испытаний (ОПИ) требуют тщательного контроля и своевременного предоставления документации клиенту. Качество проведения этих этапов напрямую влияет на вероятность успешного заключения контракта.

Этап 7: Лабораторные испытания проведены

Автоматическая задача: Отправьте результаты лаборатории клиенту

Действие: Получите официальный протокол испытаний из лаборатории. Подготовьте сопроводительное письмо с интерпретацией результатов и рекомендациями. Отправьте полный пакет документов клиенту и выполните задачу в системе.

Результат: Переход на этап «Отчеты по лабораторным испытаниям отправлены»

Этап 8: Отчеты по лабораторным испытаниям отправлены

Автоматическая задача: Подготовьте и отправьте КП и договор

Действие: На основе результатов лабораторных испытаний подготовьте финальный пакет документов для проведения ОПИ:

- Техническое задание на проведение ОПИ
- Уточнённое коммерческое предложение с указанием объёмов и сроков
- Договор на проведение опытно-промышленных испытаний

Отправьте все документы клиенту и выполните задачу.

Этап 9: ТЗ, КП и договор на ОПИ отправлены

Автоматическая задача: Получите подписанные документы

Обязательные поля перед переходом:

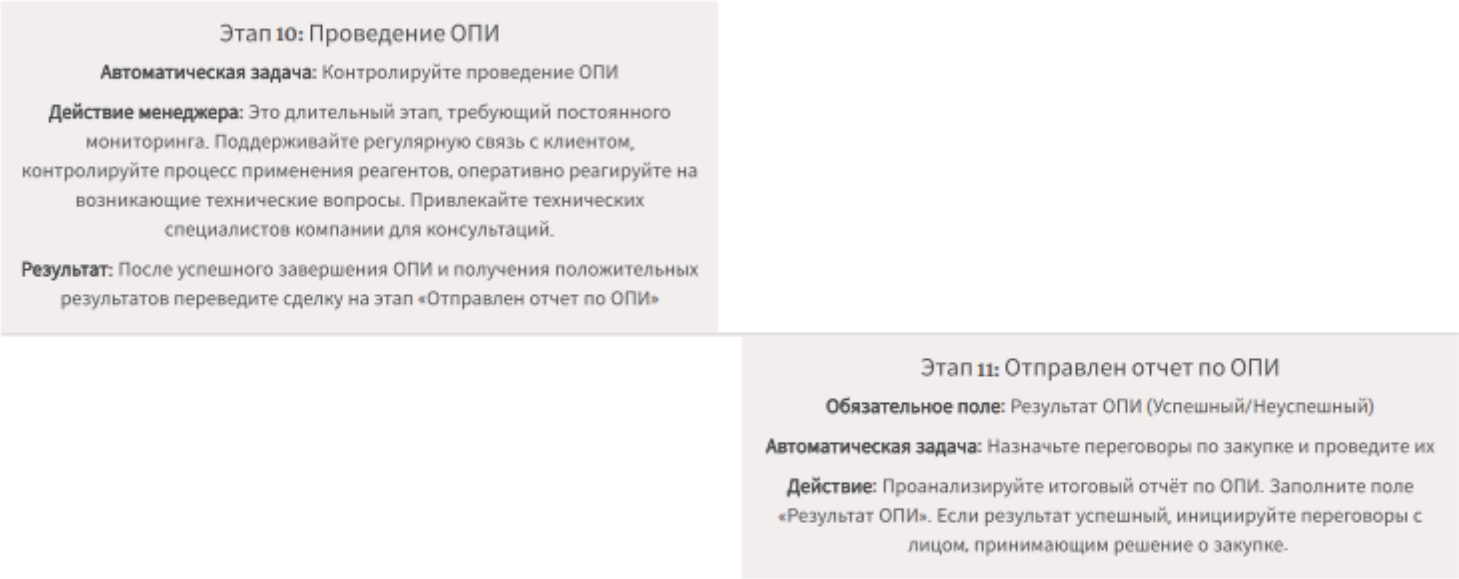
- **Бюджет** — точная стоимость контракта
- **Объем в тоннах** — точный объём поставки реагентов для ОПИ
- **Тип оплаты** — выберите схему: 50/50, 100% предоплата или безвозмездная основа

Действие: Контролируйте процесс согласования и подписания договора со стороны клиента. После получения подписанного пакета документов заполните обязательные поля, сохраните и переведите сделку на следующий этап.

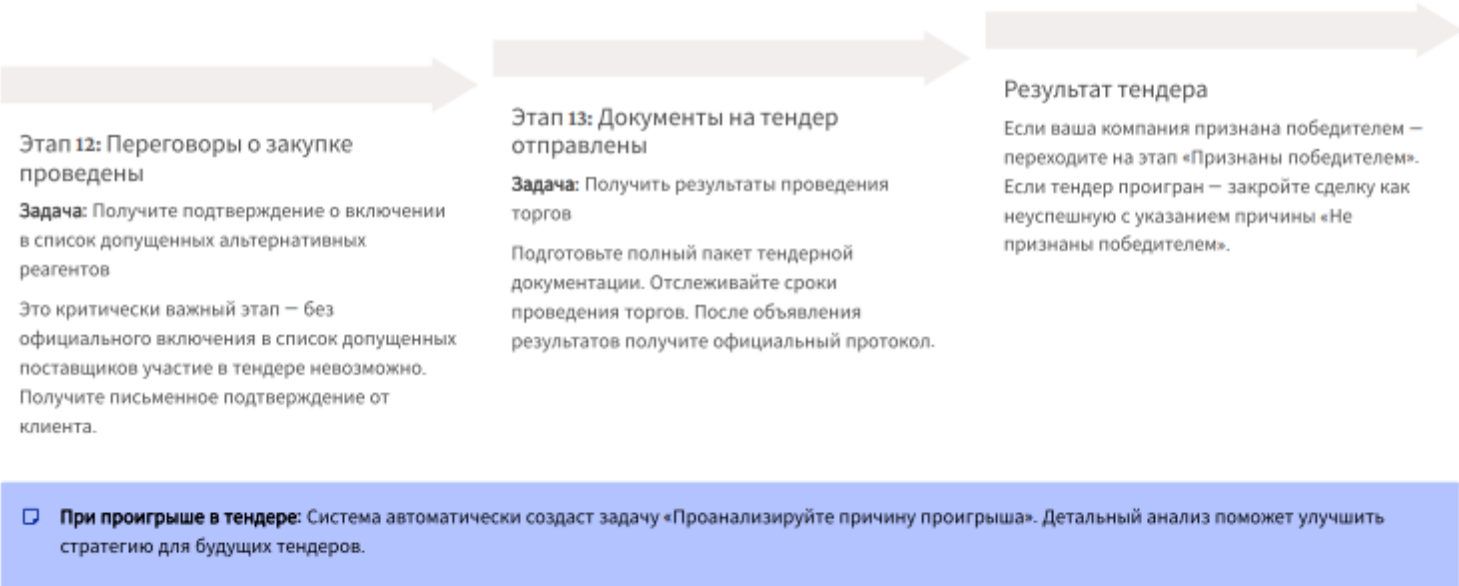
- ☐ **Финансовый контроль:** На этапе получения подписанных документов критически важно точно указать бюджет и условия оплаты. Эти данные используются для финансовой аналитики и планирования производства. Любые изменения условий должны быть внесены в систему немедленно.

Воронка «Продажи»: проведение ОПИ и участие в тендере

Этапы проведения опытно-промышленных испытаний и участия в тендерных процедурах являются решающими для получения статуса основного поставщика клиента. На этих стадиях требуется максимальная вовлечённость менеджера и тесное взаимодействие с техническими специалистами компании.

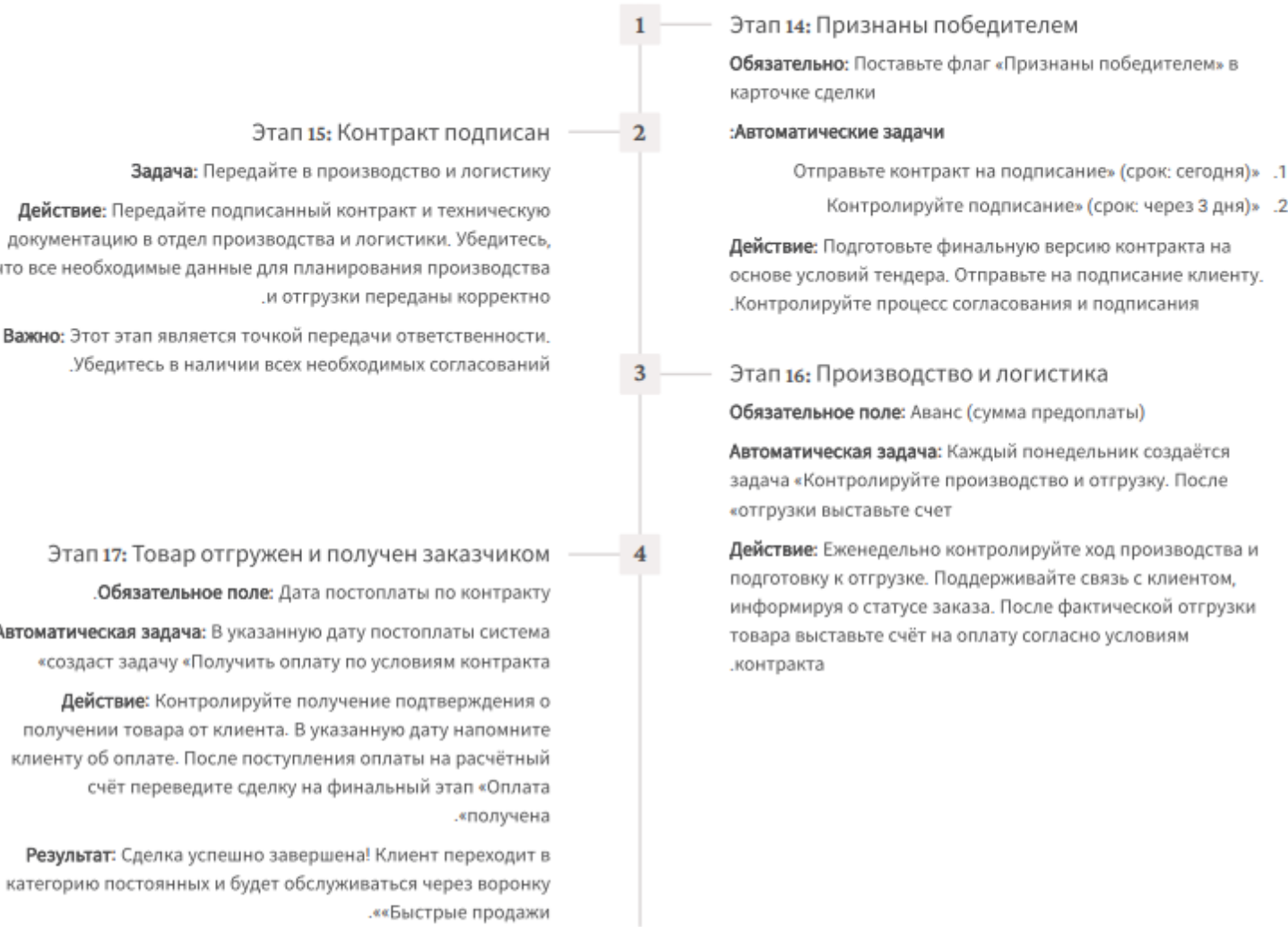


Тендерная процедура



Воронка «Продажи»: заключение контракта и исполнение

Финальные этапы воронки связаны с юридическим оформлением контракта, контролем производства и логистики, а также получением оплаты. Эти стадии требуют чёткого соблюдения сроков и координации действий между отделами продаж, производства, логистики и финансов



100%

Автоматизация

Создания задач на каждом этапе

+50

Полей данных

Для полной квалификации сделки

17

Этапов

В полном цикле продаж новому клиенту

Воронка «Быстрые продажи» и дополнительные функции

Воронка «Быстрые продажи» предназначена для обработки повторных заказов от существующих клиентов. Процесс значительно упрощён и оптимизирован для скорости, так как этап квалификации и лабораторных испытаний уже пройден ранее.

«Работа с воронкой «Быстрые продажи»

Дополнительные возможности

01

Создание сделки

Нажмите «Новая сделка» в воронке «Быстрые продажи». Начните вводить название компании — система предложит варианты из существующей базы. Выберите нужную компанию и контакт.



Быстрая отправка писем

Кликните на email-адрес компании или контакта в карточке сделки для мгновенной отправки письма без выхода из AmoCRM.

02

Новая заявка

Задача: «Уточните параметры заказа». Свяжитесь с клиентом, уточните объём, сроки поставки и особые требования.



Работа с карточкой компании

Нажмите «...» напротив названия компании для доступа к полной информации, истории сделок и файлам.

03

Заявка взята в работу

Заполните: Бюджет, Объём в тоннах, Продукт/услуга, Оплата. Сохраните и переходите к производству.



Примечания и задачи

В нижней части карточки добавляйте личные заметки или создавайте задачи с указанием срока и исполнителя.

04

Производство и логистика

Задача: «Передайте заказ в производство». Заполните поле «Аванс». Еженедельный контроль производства.



Раздел «Почта»

Централизованный inbox для всей переписки. Создавайте сделки напрямую из входящих писем кнопкой «Создать сделку».

05

Товар отгружен

Укажите дату постоплаты. Контролируйте получение оплаты. Завершите сделку на этапе «Оплата получена».

Заккрытие неуспешных сделок

Когда закрывать сделку как неуспешную

- Клиент прекратил коммуникацию
- Проиграли в тендере
- Клиент выбрал конкурента
- Не сошлись в цене
- Изменились требования или приоритеты клиента

Процедура закрытия

1. В карточке сделки нажмите на название текущего этапа (вверху слева)
2. В выпадающем списке выберите «Закрыто и не реализовано»
3. Нажмите «Сохранить»
4. Заполните обязательное поле «Причина отказа»
5. При проигрыше в тендере выполните задачу «Проанализируйте причину проигрыша»

Данная инструкция является основным руководством для начала работы в AmoCRM в АО «Напор».

По всем техническим и процессным вопросам обращайтесь к руководителю отдела продаж или партнёру AmoCRM. Регулярно обновляйте свои знания системы и следите за появлением новых функций и возможностей платформы.