Руководство пользователя Системы "Go-CRM"

Содержание

Руководство пользователя Системы "Go-CRM" **1**

Содержание **2**

Общие сведения **5**

Вход в систему **6**

Настройки системы **7**

- Общие настройки 7
- Редактирование личного профиля 9
- Компании 9
- Итоговый отчет по тестам 9
- Города 10
- Центры 10
- Абонементы 10
- Справочник предпочитаемых услуг 11
- Справочник причин переноса в архив 11
- Товары на складе 11
- Сотрудники 11
- Заработная плата 11
- Общие источники клиентов 12
- Источники рекламы (скидки) 12
- Абсолютные скидки 12
- Контроль возраста ребёнка 12
- Уведомления 14
- IP-телефония 14
- Управление правами 16
- Автоматизация бизнес-процессов 16
- Справочник типов денежных операций 16
- Программа лояльности 16
- Настройки языков 16
- Контроль роялти 16
- Категории оплаты 16
- Справочник для обратной связи 16
- Успеваемость 17

Роли в системе **17**

- Список ролей 17
- Суперпользователь 17
- Региональный директор 17
- Администратор 17

Инструктор 17
Маркетолог 18
Хозработник 18

Работа с клиентами 18
Новый клиент 18
Карточка клиента 19
Все клиенты 19
Активные клиенты 19
Неактивные клиенты 20
Архивные клиенты 20
Пропущенные занятия 21
Заблокированные абонементы 22
Группы 22
Мои дела 22
Заявки с сайта 23

Продажи 23
Товарный учёт 23
Продажа 23
Движение денег 24
24

Занятия 25
Расписание 25
Электронный журнал 25

Интеграции 26
Настройка интеграций 26
Настройка эквайринга 27

Отчёты 27
Статистика 27
Финансовые показатели 28
Показатели сотрудников 30
Отчёт по рекламе 30
Общий отчёт 31
Отчёт о скидках 32
Отчёт о посещаемости 33
Продажа услуг 35
Клиенты в архиве 35
Одно посещение 36
Показатели pH 37
Денежные обязательства 37

Задачник 37
Центр знаний 38
SMS-рассылка 38
Личный кабинет клиента 38
Инструкция по заполнению базы клиентов 39

Общие сведения

Назначение

Данное руководство пользователя описывает работу и функции Системы "Go-CRM", необходимой для реализации следующих функций:

- Интерактивное расписание.
- Учет клиентов.
- Учет посещений и абонементов.
- Учет доходов и расходов.
- Учет скидок.
- Расчет зарплат.
- Личные кабинеты учеников.
- Онлайн оплата абонементов.
- IP-телефония.
- Смс-рассылки.
- Настройка ролей доступа.
- Отчеты и аналитика.
- Филиальная система.
- Мобильная версия.
- Интеграция с мессенджерами.
- Интеграция с онлайн-кассой.
- Сбор заявок с сайтов и из групп ВКонтакте.
- Эквайринг с банками.

Система «Go-CRM» предназначена для автоматизации работы учреждений дополнительного образования, развития и спорта. Система «Go-CRM» реализована как SaaS-решение, позволяющее конечным пользователям вести учет деятельности учреждения и обеспечивающее:

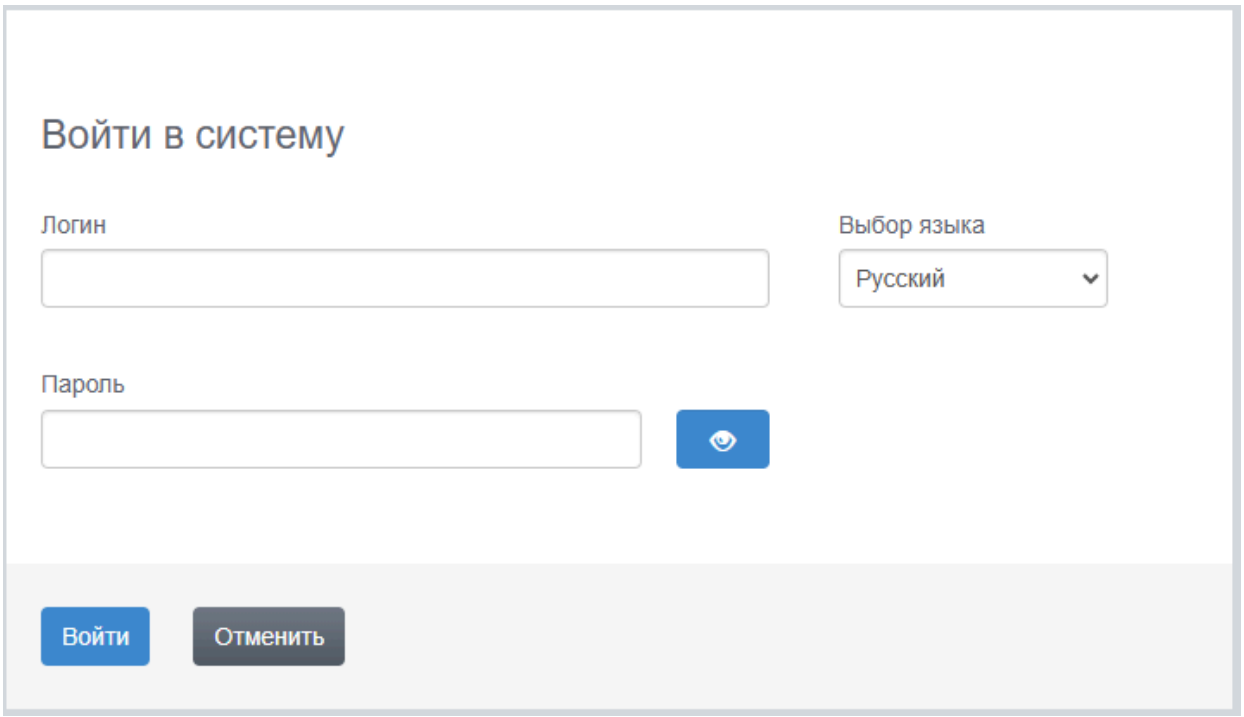
- Круглосуточную и непрерывную работу Системы «Go-CRM» в сети Интернет, за исключением времени проведения профилактических мероприятий, составляющих не более 24 часов в месяц.
- Ежедневное резервное копирование.
- Хранение архива данных конечного пользователя.

- Сохранность данных, имеющих отношение к конечному пользователю, и ни при каких условиях не передавать их третьим лицам, за исключением поступивших в установленном порядке запросов органов государственной власти.

Вход в систему

Для начала работы пользователю необходимо выполнить вход в систему: перейти по адресу https://адрес_системы.go-crm.ru/, ввести логин и пароль на стартовом экране и нажать кнопку [Войти].

После того как вход будет выполнен, пользователь сможет воспользоваться функциями Системы «Go-CRM».



Настройки системы

Перед началом работы необходимо произвести действия по настройки Системы "Go-CRM". Для этого требуется перейти в раздел "Настройки" (шестеренка) и настроить все разделы.

Общие настройки

В общих настройках можно включить / выключить дополнительные функции в рамках всей CRM-системы (то есть изменения распространяются на все города и центры сети в пределах вашей копии Go-CRM).

Список дополнительных настроек и ссылки на описание:

1 Общая информация

2 Установка заголовка и логотипа

3 Установка длины списка поиска

4 Установить длину списка записи на странице

5 Поиск клиента по всем городам

6 Включить pH показатели

7 Включить вывод возраста детей в электронной тетради

8 Переименовать "Инструктор"

9 Показывать всплывающие окошки звонков директору

10 Выключить пустые часы в электронной тетради

11 Уникальные номера телефонов

12 Включить возможность продажи в чужой смене

13 Включить вывод запланированных звонков в центре регистрации клиента

14 Создание запланированного звонка о последнем занятии(об окончании срока абонемента)

15 Количество дней для включения в список потеряшек

16 Количество компенсаций в услуге

17 Количество часов, в течении которых можно отменить отметку о посещении

18 Постановка задачи закупки при остатке товаров

19 Разрешить для инструктора редактировать прошедшие занятия

20 Скрыть от инструктора движение денег

21 Разрешить посещение занятий "в долг"(пропуск занятий "в долг")

22 Разрешить не списывать занятие при пропуске

23 Вкл. терминал из категорий абонементов

24 Вкл. запрещение продажи абонементов полностью в долг и их автоблокировку по долгу

25 Продолжительность автоматической блокировки абонемента до полного отключения

26 Списывать пробные занятия с баланса

27 Не закрывать смену, если у клиента нет предстоящих занятий или запланированных звонков

28 Закрывать не закрытые смены автоматически

29 Авто-контроль возраста ребёнка

30 Переносить необработанные звонки на следующий день

31 Ставить задачу об отсутствии инструкторов на занятиях

32 Автоматически переносить клиентов

33 Автоматически обрабатывать абонементы

34 Включить проверку всех занятий при закрытии смены

35 Включить обязательную двухфакторную авторизацию

36 Включить рейтинги

37 Включить боковую панель

38 Включить пошаговую первоначальную настройку

39 Включить видеоконференции

40 Подключить лист ожидания

41 Подключить лист открытия

42 Подключить обработку неизвестных звонков

43 Подключить пробное занятие

44 Подключить отчёт по работе с заявками

45 Включить отчет "Показатели работы с клиентами"

46 Включить отчет "Эффективность работы администраторов"

47 Включить в отчетах вывод только покупок абонементов с двумя и более занятиями

48 Подключить группы

49 Количество посещенных занятий по групповому абонементу для исключения из НОВИЧОК

50 Разрешить загрузку данных об оплате клиентов из csv-файла

51 Обязательно указывать Дату рождения ребёнка

52 Выключить поле "ФИО родителя"

53 Переименовать поле "Имя ребенка"

54 Включить поле "Адрес проживания"

55 Показывать количество проведенных занятий

56 Создавать заявку, после регистрации из мобильного приложения

57 Выводить название группы в расписании

58 Включить расписание "календарь"

59 Кол-во выводимых дней

Редактирование личного профиля

Любой пользователь CRM-системы может отредактировать персональную информацию в своём профиле, такую как:

- Фотография профиля;
- Имя;
- Пароль.

Подробная информация по настройке профиля в статье "Редактирование личного профиля".

Компании

Go-CRM позволяет управлять сетью центров, которые работают по франшизе: платят роялти в зависимости от объёмов продаж. Для этого в CPM-системе обязательна привязка компании к центру в разделе "Франчайзинг".
Кроме этого, в компании настраивается складской учёт и загружаются шаблоны договоров.

Подробное описание настроек компании в статье "Компании".

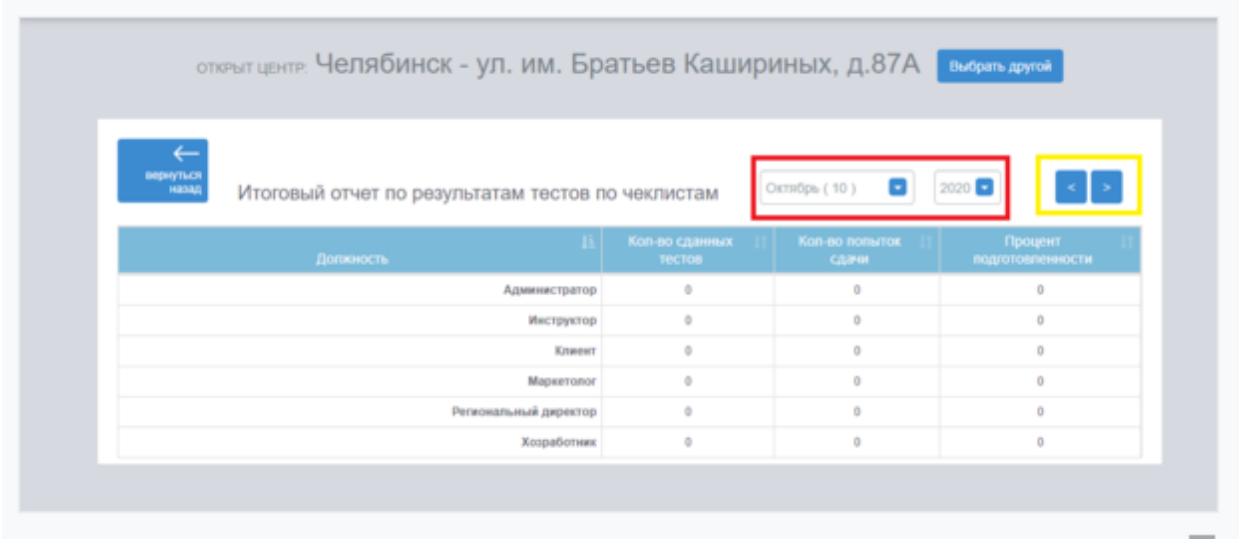
Итоговый отчет по тестам

Итоговый отчет по тестам показывает результаты прохождения тестов, которые сотрудники могут пройти в центре знаний. Директор может создавать тесты к уже имеющимся материалам и контролировать результаты сотрудников. Тесты могут создавать и другие сотрудники (зависит от настроек), директор имеет отчет по всем материалам.

Чтобы увидеть результат прохождения тестов, необходимо в настройках (шестеренка) открыть раздел "Итоговый отчет по тестам", далее выбрать должность и имя сотрудника. Отчет выводит следующие данные:

- Общий список материалов в центре знаний;
- Количество попыток прохождения теста;
- Результат и общий уровень подготовленности сотрудника (рассчитывается исходя из количества пройденных тестов к общему количеству попыток).

Также есть возможность просматривать результат тестирования за конкретный месяц. Можно переключить месяц и год в выпадающих списках(отмечены красным) либо переключаться между месяцами с помощью стрелок(отмечены желтым)



Города

В настройках Города можно создать нужные города, а также внести в систему необходимую информацию о типах занятий и услуг, которые используются в вашей компании.

Подробная информация по настройке профиля в статье "Города".

Центры

Создавать центр может пользователь с ролью "Региональный директор". При внедрении CRM-системы в вашей компании, сотрудники IT-Help создадут и настроят нужные центры в системе. От регионального директора скрыты города и центры, к которым у него нет доступа. Также мы вынесли в отдельный список прав возможность редактировать или создавать центры. Это бывает нужно, когда у вас в городе несколько региональных директоров, но не все должны иметь доступ к данной настройке. Для редактирования данной настройки вы можете обратиться в службу технической поддержки.

Редактировать информацию о созданном центре может региональный директор. Для этого в административном разделе нужно перейти в раздел *"Добавить/отредактировать центр"* и выбрать нужный центр из списка.

Подробнее в статье "Центры".

Абонементы

Система позволяет создавать абонементы на каждый вид занятий. Основные направления по услугам создаются в настройках раздела "Города", далее их можно отредактировать в разделе "Центры". К уже действующим абонементам можно "подключать" новые услуги. Для того, чтобы создать новый абонемент или отредактировать существующий необходимо зайти в настройки (шестерёнка) и выбрать раздел "Абонементы"

Подробная информация по созданию и настройке абонементов в материале

"Абонементы".

Справочник предпочитаемых услуг

Система позволяет формировать список услуг, в которых заинтересован клиент, но в данный момент ваш центр не может их предоставить. Чтобы помочь вам в оценке целесообразности запуска новой услуги, в системе есть специальный справочник услуг клиентов, в который нужно добавить услуги, которые могут появиться в вашем центре.

Процесс создания и редактирования услуги описан в статье "Управление справочником предпочитаемых услуг"

Справочник причин переноса в архив

В данном разделе можно формировать список причин, по которым карточку клиента или заявку убрали в архив.

Подробнее в статье "Справочник причин переноса в архив"

Товары на складе

В системе есть возможность создать единый склад на несколько центров в рамках одной компании. Для этого в "настройках компании" выбираем нужную компанию и проходим во вкладку "номенклатура склада". К созданным в данном разделе товарам можно привязать товары, созданные в отдельном центре, это позволит контролировать склад по всей компании.

Как добавить товары описано в статье "Управление товарами"

Сотрудники

Для создания учётной записи сотрудника необходимо зайти в раздел "Сотрудники" и нажать на ссылку "Добавить/отредактировать учётную запись сотрудника".

Подробная информация по добавлению/редактированию учетной записи сотрудника в статье "Управление сотрудниками"

Заработная плата

В CRM-системе есть функция автоматического расчёта заработной платы для администраторов и инструкторов центра. Система позволяет задавать как глобальные ставки для расчёта зарплаты всем сотрудникам в центре, так и индивидуальные для каждого сотрудника.

Как считается заработная плата
У администраторов в системе устанавливается почасовая ставка, соответственно, заработная плата администратора зависит от количества отработанных часов. Когда директор назначает в расписании администратора, система подсчитывает, сколько часов "отработал" сотрудник и формирует зарплату в соответствии с установленной почасовой ставкой.

Заработная плата инструкторов зависит от нескольких факторов. Начисление окладной части происходит за все часы где сотрудник назначен инструктором. Установленная зарплатная ставка на каждую категорию занятия (индивидуальное или групповое). Количество клиентов на одном занятии. Система будет считать количество проведённых инструктором занятий, и рассчитает зарплату в соответствии с установленными ставками на каждую категорию занятия и количество человек на занятии.

Подробнее в статье "Управление заработной платой"

Общие источники клиентов

Для настройки Общих источников клиентов необходимо перейти в Настройки (шестеренка) - Общие источники клиентов.

Подробное описание в статье "Общие источники клиентов"

Источники рекламы (скидки)

При создании нового клиента в CRM-системе потребуется указать источник этого клиента - откуда он узнал о вашем центре (о том, как создать нового клиента, рассказано в отдельном разделе). Это может быть контекстная реклама, пост в социальной сети или наводка одного из ваших клиентов. Все эти источники создаются и редактируются в разделе "Источники рекламы (скидки)".

Как создавать и редактировать скидки описано в статье "Управление источниками клиентов (скидками)"

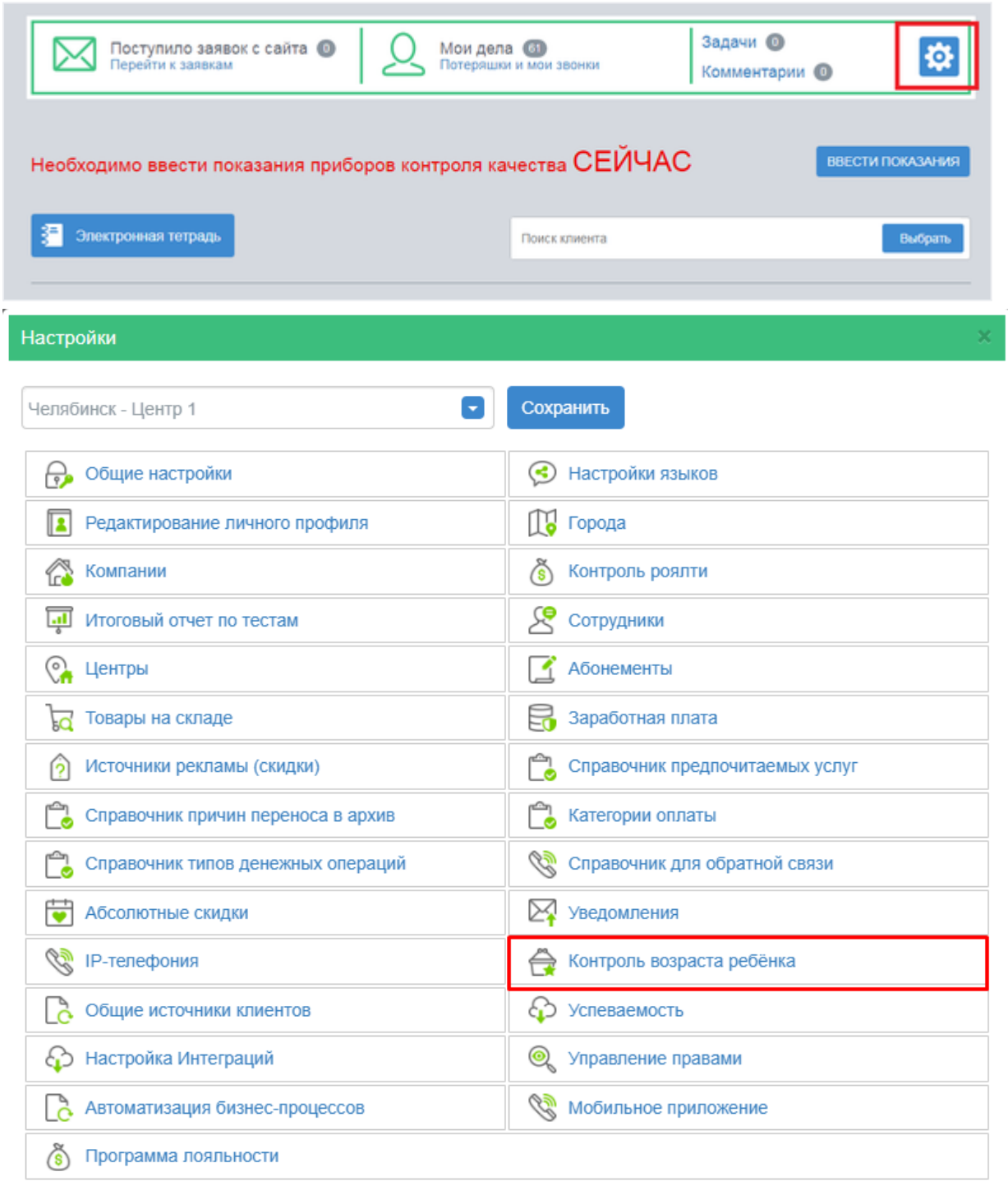
Абсолютные скидки

Абсолютная скидка - скидка, которая действует на все приобретенные клиентом услуги.
Допустим, клиент купил абонемент на 1000 руб.: поскольку у данного клиента действует абсолютная скидка в 10%, то при продаже к оплате будет не 1000 руб., а 900 руб. В движении денег транзакция пройдет с учетом скидки.

Подробнее в статье "Управление абсолютными скидками"

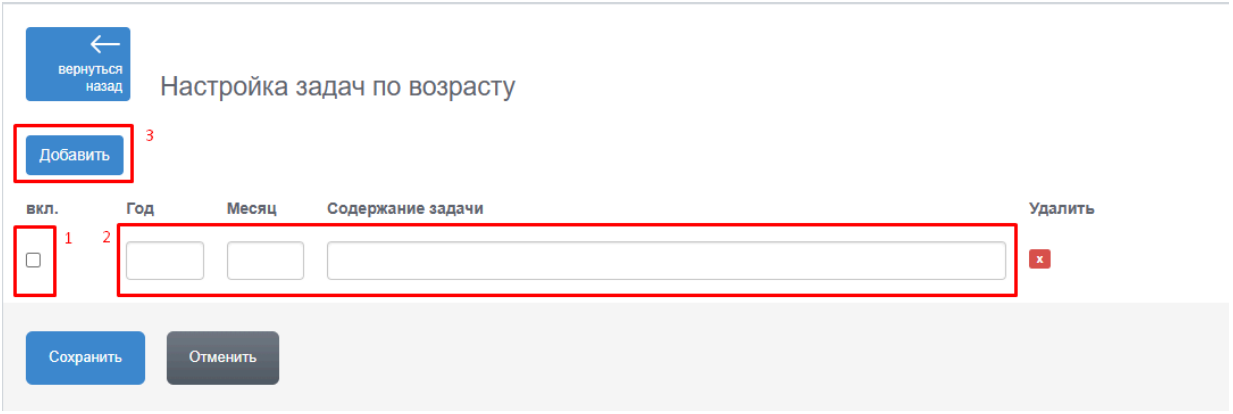
Контроль возраста ребёнка

Для редактирования зайдите в настройки и выберете "Контроль возраста ребенка":



Вам откроется страница с настройками раздела:

1. Чекбокс "Включено" - включает данный функционал в системе;
2. Числовые поля ввода возраста ребёнка "Год" и "Месяц", а также текстовая область для ввода текста задачи, которая будет создаваться по расписанию;
3. Кнопка "Добавить возраст", по нажатию на которую создаётся строка с полями из п.2



Система каждый день в заданное время проверяет возраст всех активных клиентов центра и, если у какого-то клиента возраст совпадает с заданным, то система формирует задачу для регионального директора с указанием клиента и текстом, который указан в настройках. У задачи по умолчанию стоит галочка «Задачу может закрыть один соисполнитель» - т.е., если ее завершит один из ответственных исполнителей, она будет завершена и у всех остальных.

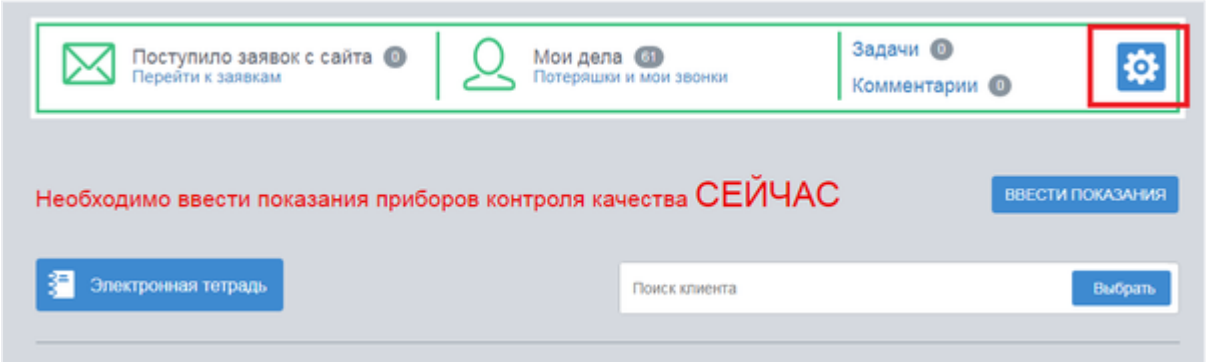
Уведомления

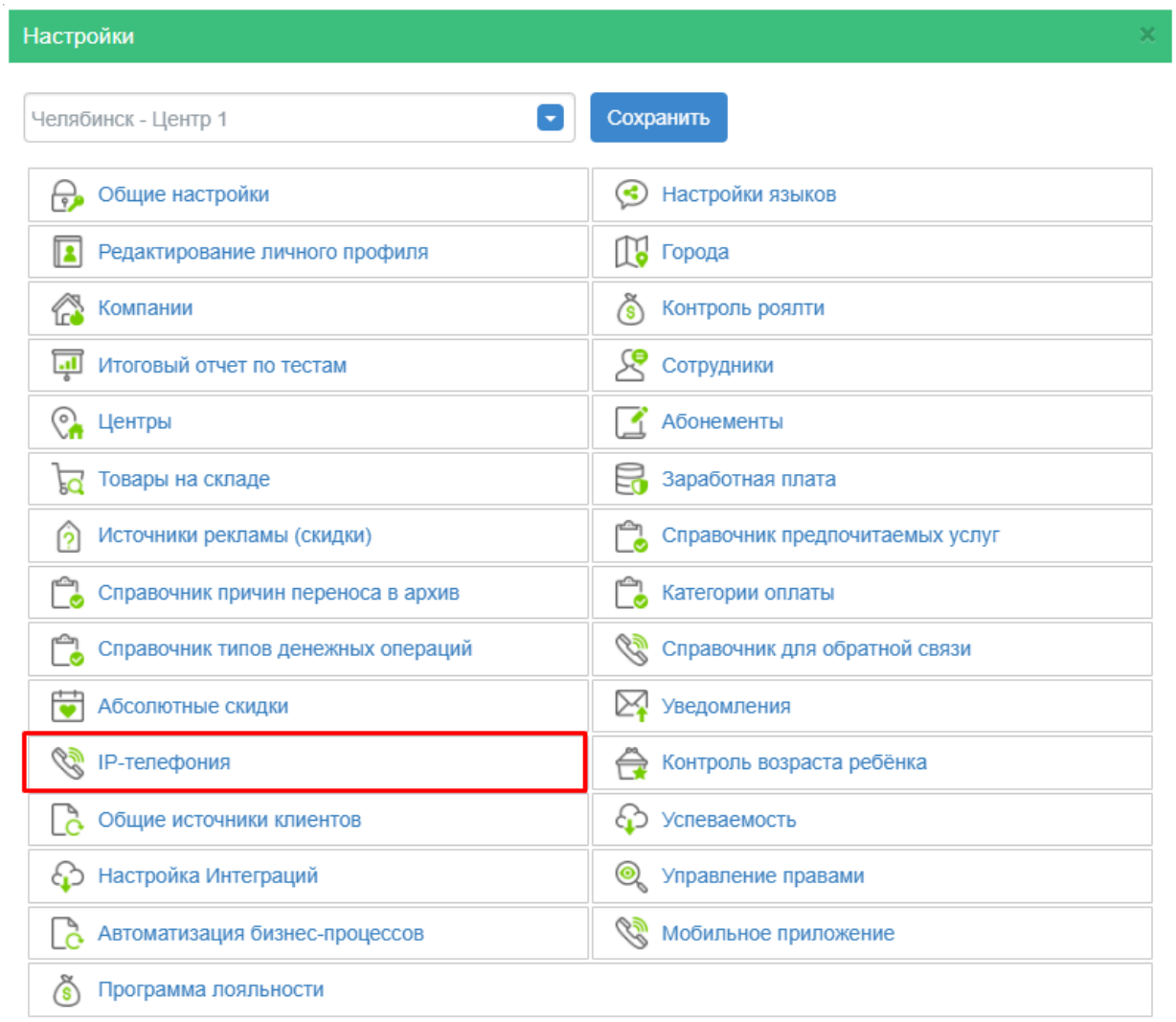
CRM-система позволяет делать рассылку уведомлений (с помощью СМС, Viber, WhatsApp, Telegram, Мобильное приложение и личный кабинет клиента) как в автоматическом, так и в ручном режиме. Автоматически рассылаются уведомления с напоминанием о предстоящем занятии и поздравления с днем рождения.

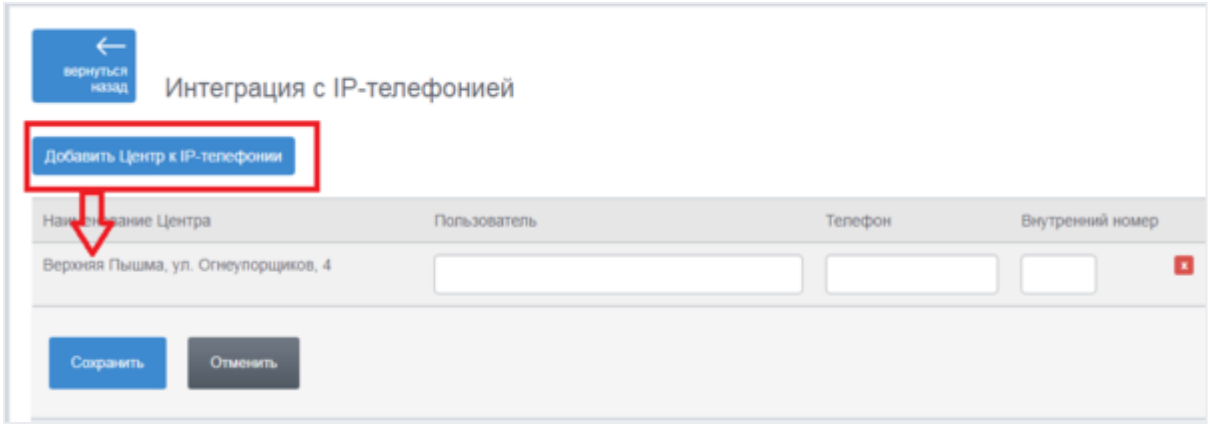
Подробнее в статье "Уведомления"

IP-телефония

Интеграция с IP - телефонией позволяет расширить сервисы, например, подключить обработку звонков или автоматизировать рассылку смс. Предварительно необходимо перейти в Настройки (шестеренка) - Настройка интеграций и подключить необходимую телефонию (Мои звонки, Задарма, Ростелеком). Подробнее в статье "Настройка интеграций".
Для подключения заходим в "Настройки" - "Настройка IP-телефонии"







Чтобы добавить центр нажимаем "Добавить центр к IP-телефонии". Появится список центра. Отмечаем его галочкой и сохраняем - выбранный центр появится в общем списке уже подключенных центров (таким образом можно добавить один центр несколько раз, если вам нужно подключить несколько разных телефонов к одному центру). Вводим имя пользователя, телефон и внутренний номер (это данные из IP-телефонии). И нажимаем "Сохранить".

Управление правами

Управлять правами может сотрудник с ролью Суперпользователь, данные настройки будут распространяться на всю организацию. Для изменения доступа к отдельным

разделам системы откройте настройки (шестеренка) - "Управление правами".

Настройки прав описаны в статье "Управление правами"

Автоматизация бизнес-процессов

В этом разделе можно создавать и редактировать роботов: если клиент посетил указанное количество занятий, то клиенту планируется звонок с указанным текстом. Если добавлено 10 правил, то кнопка "Добавить робота" становится неактивной.

Подробнее в статье "Автоматизация бизнес-процессов"

Справочник типов денежных операций
Программа лояльности
Настройки языков

Контроль роялти

В разделе "Контроль оплаты роялти" суперпользователь может отслеживать оплату роялти, также сделать расчет и выставить задачи директорам (задача ставится всем директорам, которые имеют доступ к центру)

Подробнее в статье "Контроль оплаты роялти-платежей"

Категории оплаты

Для создания новой Категории оплаты переходим в Настройки (шестеренка) - Категория оплаты.

Добавляем необходимые категории и сохраняем изменения. В данном разделе также можно удалить ненужные категории оплаты нажав на "Крестик". Созданная категория оплаты действует только в указанном центре. Для каждого центра в системе вы можете создать отдельные категории.

Добавление оплат описано в статье "Категории оплаты"

Справочник для обратной связи

С помощью Справочника по обратной связи Руководитель может улучшить качество сервиса и контролировать скрипт разговоров сотрудников с клиентами.
Чтобы добавить вопросы Директору необходимо перейти в Настройки - Справочник для обратной связи - Добавить вопрос. Например, это может быть вопрос по звонку Новому клиенту, Потеряшке или Неактивному клиенту.

Подробнее в статье "Справочник для обратной связи"

Успеваемость

Для настройки функционала переходим в Настройки (шестеренка) - Успеваемость

Подробнее по настройке успеваемости описано в статье "Успеваемость (Выставления оценок)"

Роли в системе

Список ролей

В Go-CRM предусмотрены следующие роли пользователей, которые различаются набором прав:

- Суперпользователь;
- Региональный директор;
- Администратор;
- Инструктор;
- Хозработник;
- Маркетолог.

Суперпользователь

Специалист технической поддержки с ролью "Суперпользователь" может просматривать / редактировать / удалять все категории и материалы всех компаний и городов, а также создавать категории и материалы в Центре знаний (Владеет расширенным доступом в системе).

Подробное описание в статье "Суперпользователь"

Региональный директор

Региональный директор имеет доступ к большинству возможностей системы: редактированию услуг, просмотру всех отчетов, созданию новых учетных записей сотрудников и т.д.

Функционал директора описан в статье "Директор"

Администратор

Администратор - это сотрудник центра выполняющий такие задачи как: Запись клиентов на занятия, их обзвон, продажа абонементов, встреча клиентов в центре, напоминания о занятиях и многое другое.

Подробнее о функционале администратора центра в статье "Администратор"

Инструктор (специалист)

Пользователи с правами "Администратор" и "Инструктор" по умолчанию имеют одинаковый набор прав. При необходимости, для инструктора, можно выставить ограничения по категориям прав.

Подробная информация по правам инструктора в статье "Инструктор"

Маркетолог

Пользователь с ролью "Маркетолог" имеет доступ к разделам:

- Карточка клиента
- Расписание
- Отчёт для маркетолога
- Центр знаний

Подробнее в статье "Маркетолог"

Хозработник

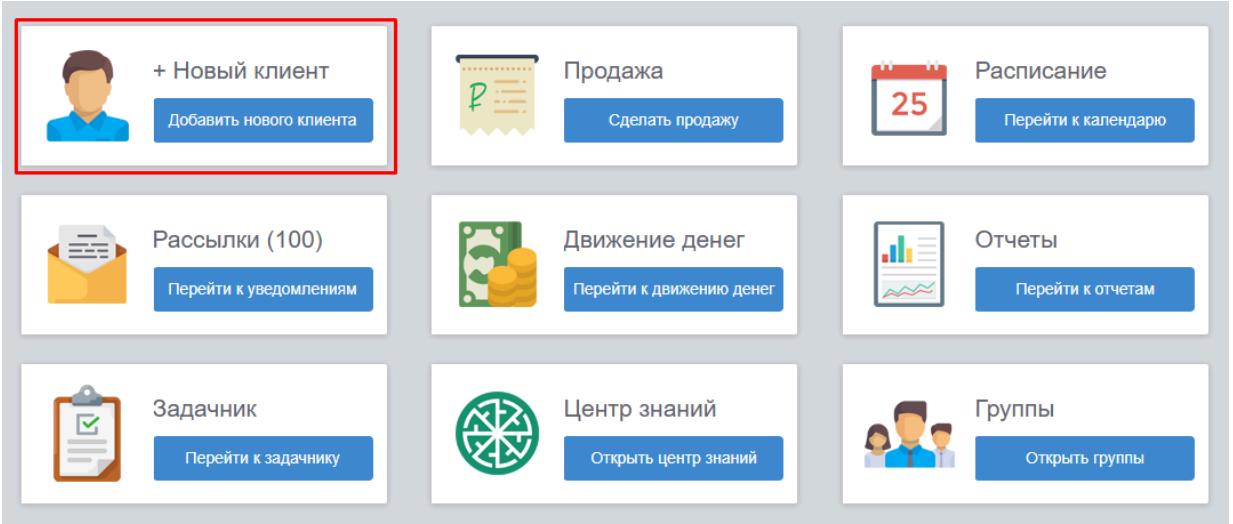
Пользователь с ролью "Хозработник" может просматривать расписание (только просмотр, без возможности управлять занятиями), электронную тетрадь и движение денег (без возможности проводить операции и отмечать посещаемость клиентов), а также имеет полноценный доступ к задачнику (может создавать задачи другим сотрудникам) во всех компаниях.

Хоз. работнику заработная плата не начисляется. Вы можете создать дополнительную транзакцию. Для этого необходимо перейти в Настройки - Справочник типов денежных операций. Например, "Работа в выходной день (уборка помещения)" - с указанием суммы. И также проводить эту транзакцию через Движение денег в конце смены.

Работа с клиентами

Новый клиент

Раздел предназначен для добавления нового клиента в CPM.



При нажатии на "добавить нового клиента" открывается анкета для заполнения личных данных. Здесь необходимо указать ФИО, номер телефона, имя и дату рождения ребенка. Обязательно нужно указать центр, где будут проходить занятия. Можно сразу ввести клиента в расписание занятий. Указать источник информации о центре. Сохранить клиента.

Подробнее по добавлению нового клиента в статье "Новый клиент"

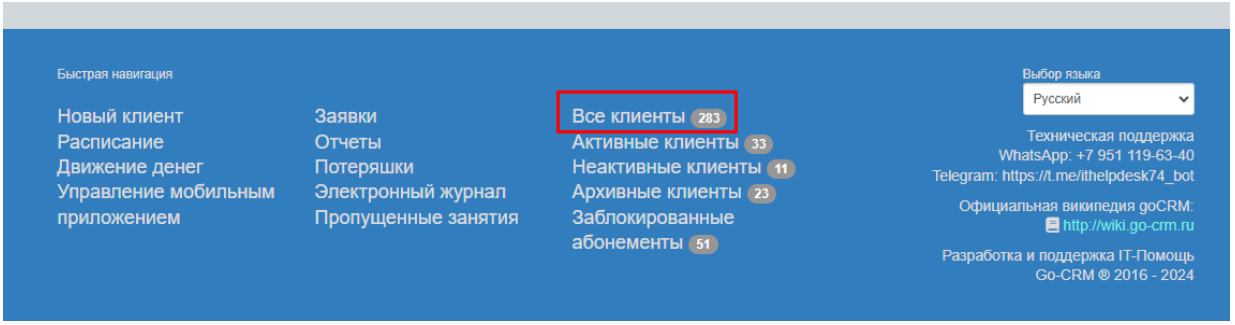
Карточка клиента

Карточку клиента можно найти через поиск на центральной странице (доступен поиск по имени, основному и дополнительному номеру телефону, эл.почте) - поиск доступен по всем клиентам, кроме архивных - их можно найти в специальном отчете Архивные клиенты.

Функционал карточки клиента описан в статье "Карточка клиента"

Все клиенты

В подвале сайта можно просмотреть список всех клиентов в центре.



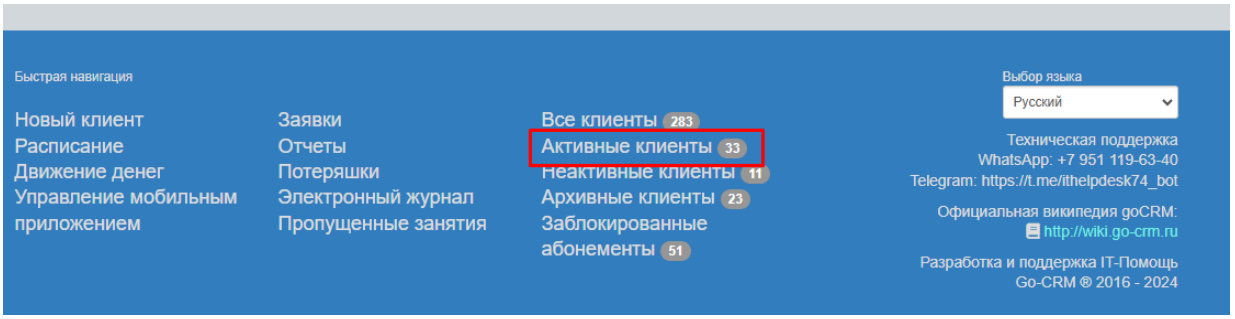
Здесь можно просмотреть всех клиентов, без учета "архивных". В списке отображается:

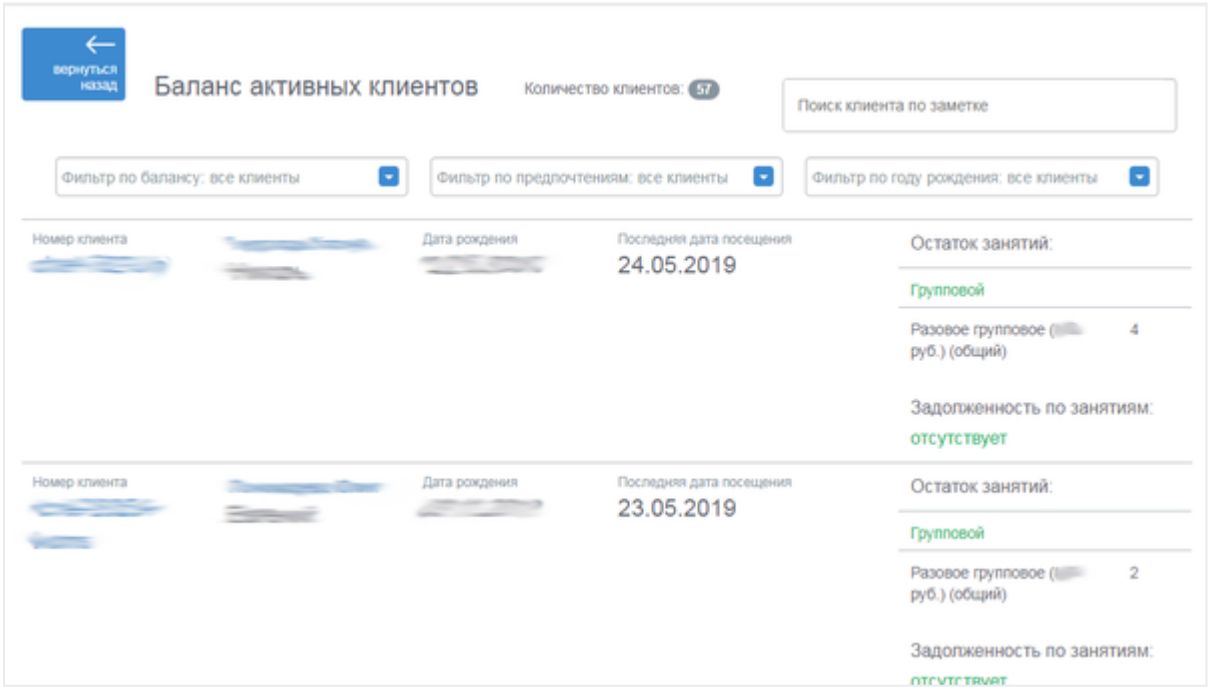
- Номер клиента;
- Имя родителя/ребенка;
- Дата рождения;
- Последняя дата посещения;
- Остаток/долг по занятиям.
-

Подробнее в статье "Все клиенты"

Активные клиенты

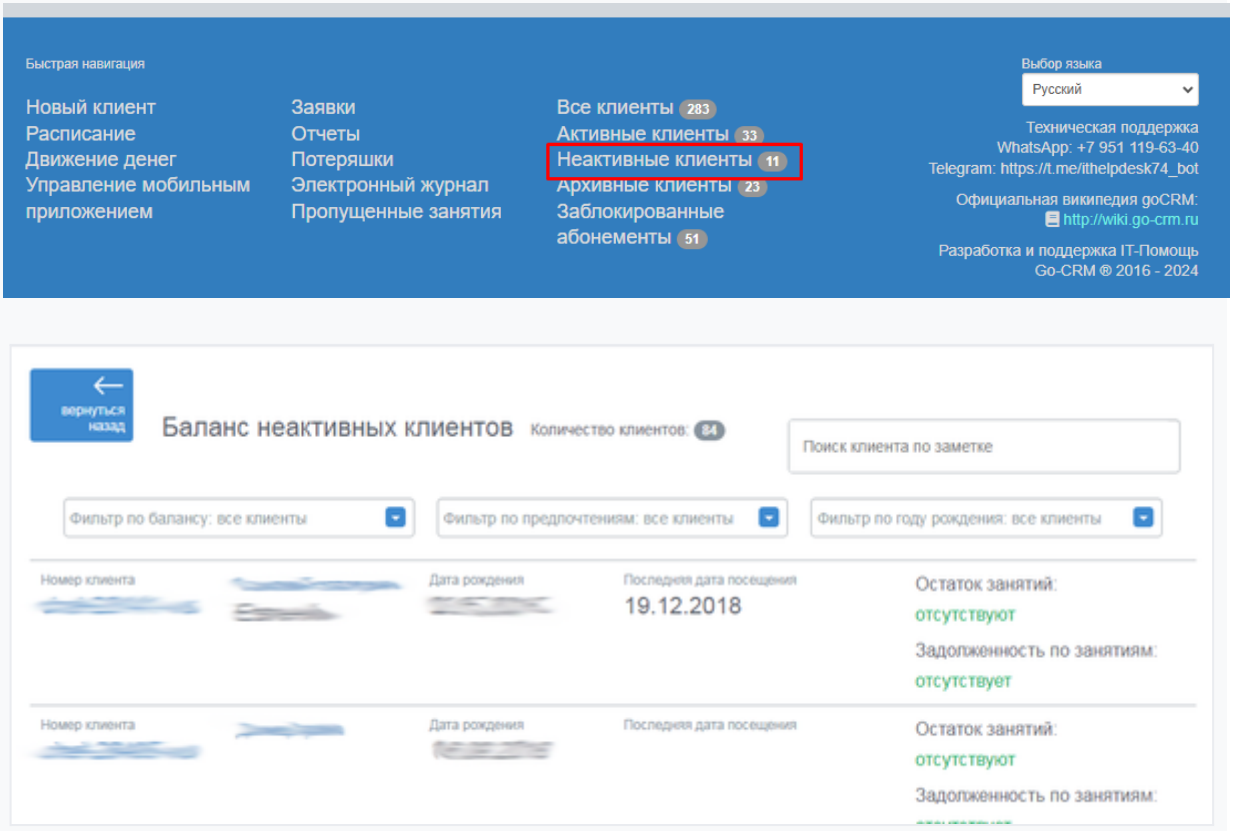
В разделе "Активные клиенты" можно посмотреть список клиентов, которые посещают центр. Их личный номер, ФИО, имя и дату рождения малыша, последнее посещение и остаток по количеству занятий. Для более удобного поиска можно сформировать отчет по балансу, предпочтениям или по году рождения





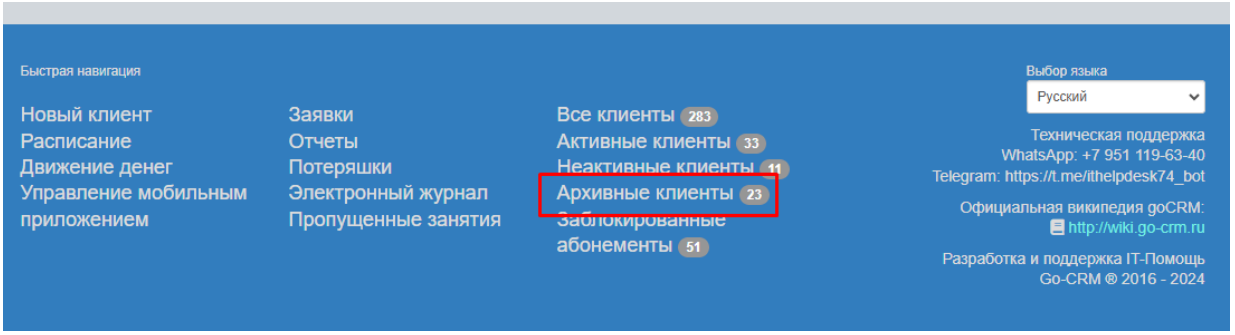
Неактивные клиенты

Здесь выводятся клиенты, которые не записаны на занятие, но ещё не являются «потеряшками». Этот статус будет присваиваться потеряшкам (клиентам со статусом lost), которым запланировали звонок или обработали звонок, но не добавили в расписание



Архивные клиенты

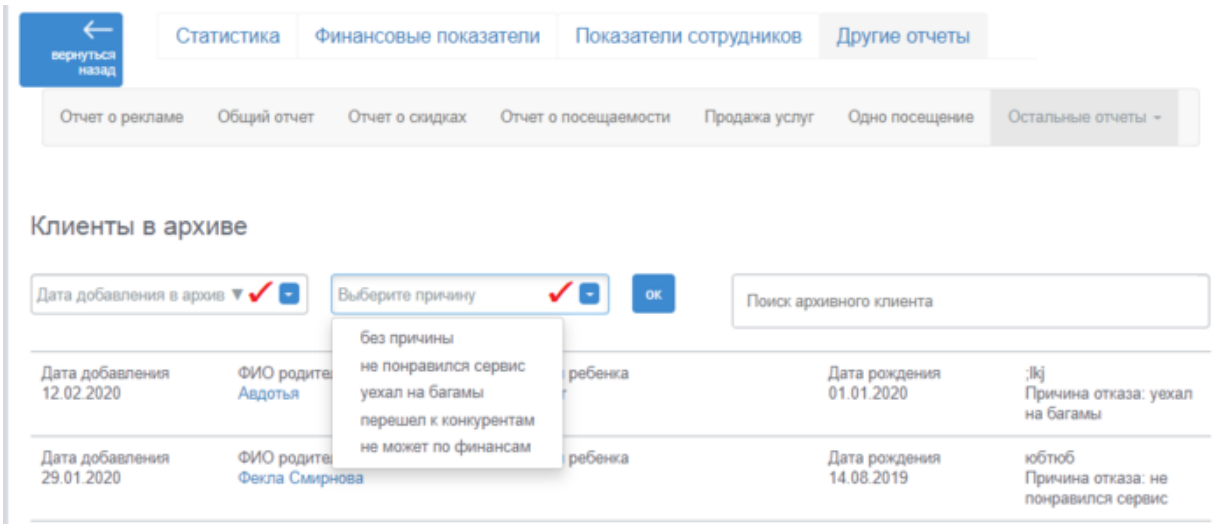
В этом разделе можно просмотреть список клиентов, которые перестали посещать центр.



В отчёте указаны: ФИО родителя, имя малыша, дата рождения малыша, номер телефона, дата добавления в архив, дата звонка с комментарием и причиной переноса в архив.
Поиск среди клиентов осуществляется по ФИО, электронной почте, основному и дополнительному телефону.
Список можно сортировать:

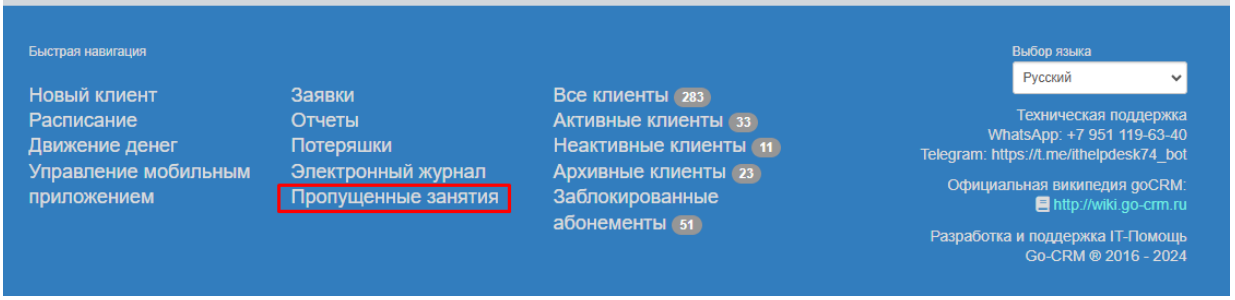
- по дате рождения (↑↓) и дате добавления в архив (↑↓);
- причине отправки карточки клиента в архив.

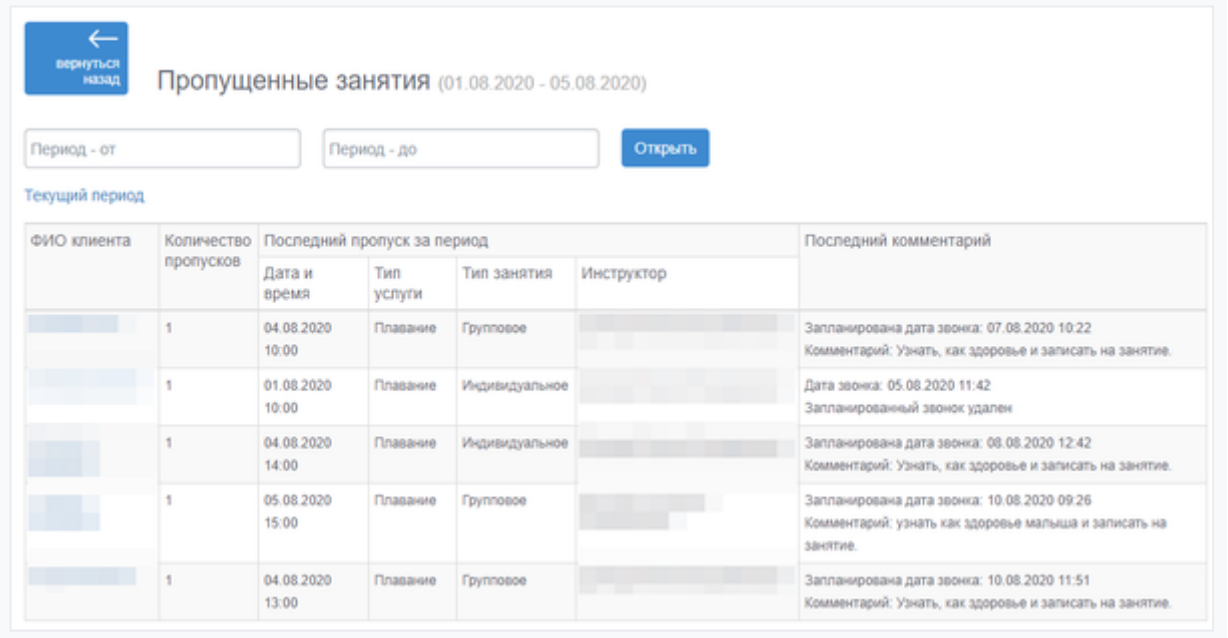
Чтобы сформировать список, настройте фильтр и нажмите "Ок"



Пропущенные занятия

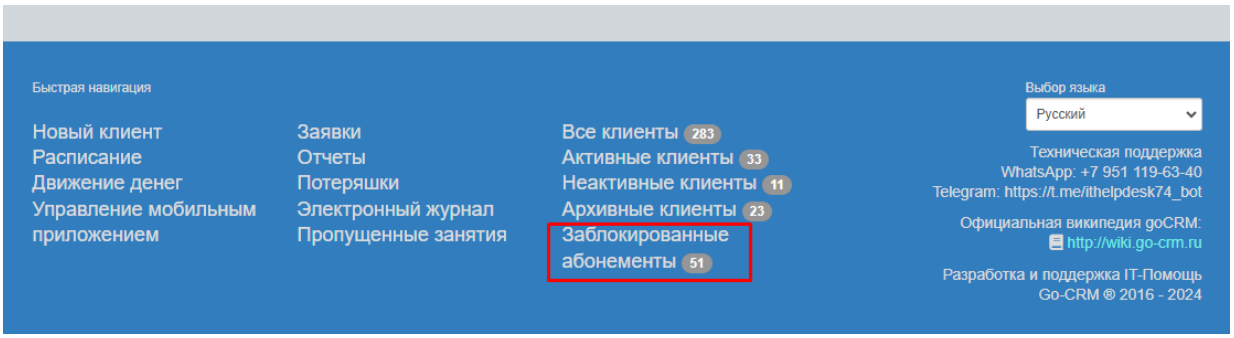
В этом разделе выводится список клиентов, которые пропустили занятия за выбранный период.





Заблокированные абонементы

Найти все абонементы, которые были автоблокированы по долгу, заблокированы, заморожены вручную вы можете в специальном отчете, который находится в нижнем разделе системы.



Отчёт по заблокированным абонементам разделен на вкладки:"Истёк срок действия", "Не оплачен долг", "Заморожен", "Заблокирован".

Подробное описание в статье "Заблокированные абонементы"

Группы

В данном разделе можно просмотреть список групп, отредактировать их или добавить новую группу.

Подробная информация по созданию и редактированию групп в статье "Группы"

Мои дела

В данном разделе можно отслеживать посещения клиентов.

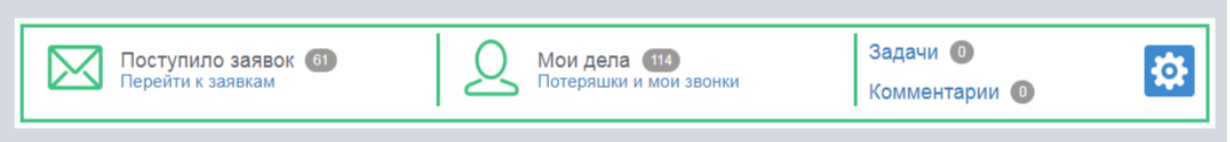
Список вкладок раздела и ссылки на статьи:

- Потеряшки
- Запланированные звонки

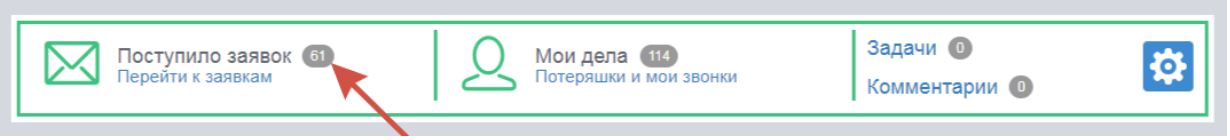
- Пропущенные звонки
- Все звонки
- Лист ожидания
- Лист открытия

Заявки с сайта

Раздел доступен с главной страницы CRM.



Счетчик показывает количество необработанных (новых) заявок на текущий день. По мере обработки заявок, их количество в счетчике будет уменьшаться.



В раздел "Заявки" собираются все заявки, которые пришли в CRM:
- из источников *, по которым в системе настроена интеграция.
- созданные вручную по кнопке "Создать заявку" в разделе Мои дела/ Пропущенные звонки и Все звонки.
- созданные вручную по кнопке "Создать заявку" в разделе "Заявки".

Все заявки отображаются в таблице.

Подробная информация по разделу описана в статье "Заявки"

Продажи

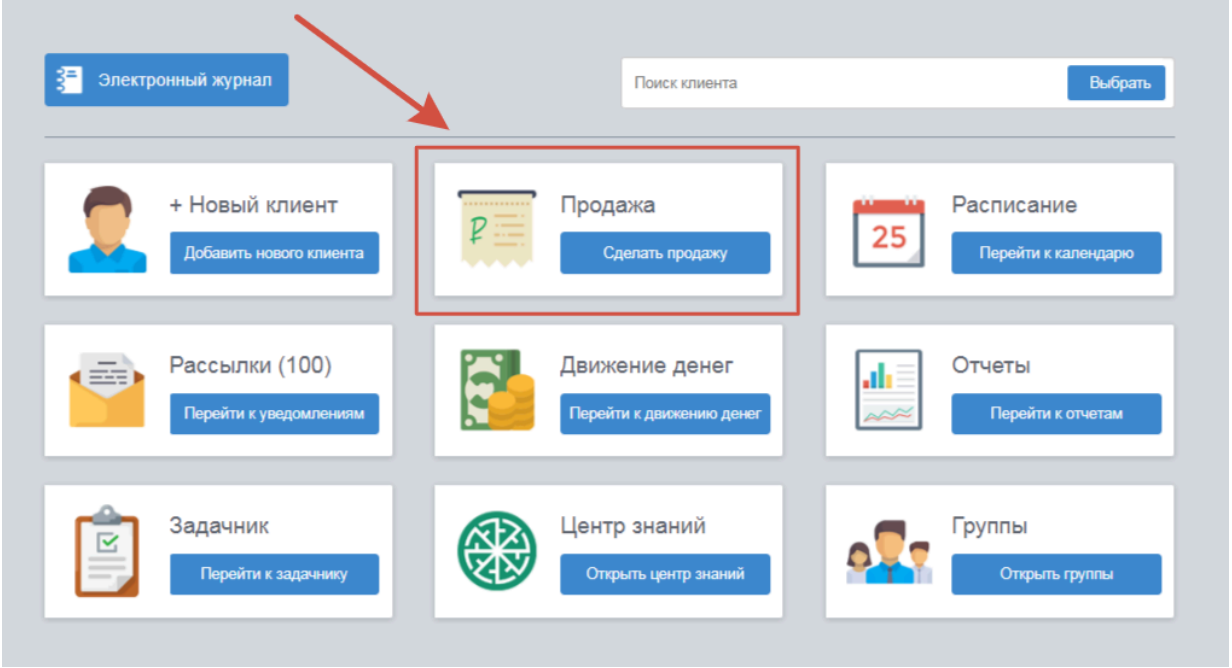
Товарный учёт

В системе "Go-CRM" можно настроить товарный учет.

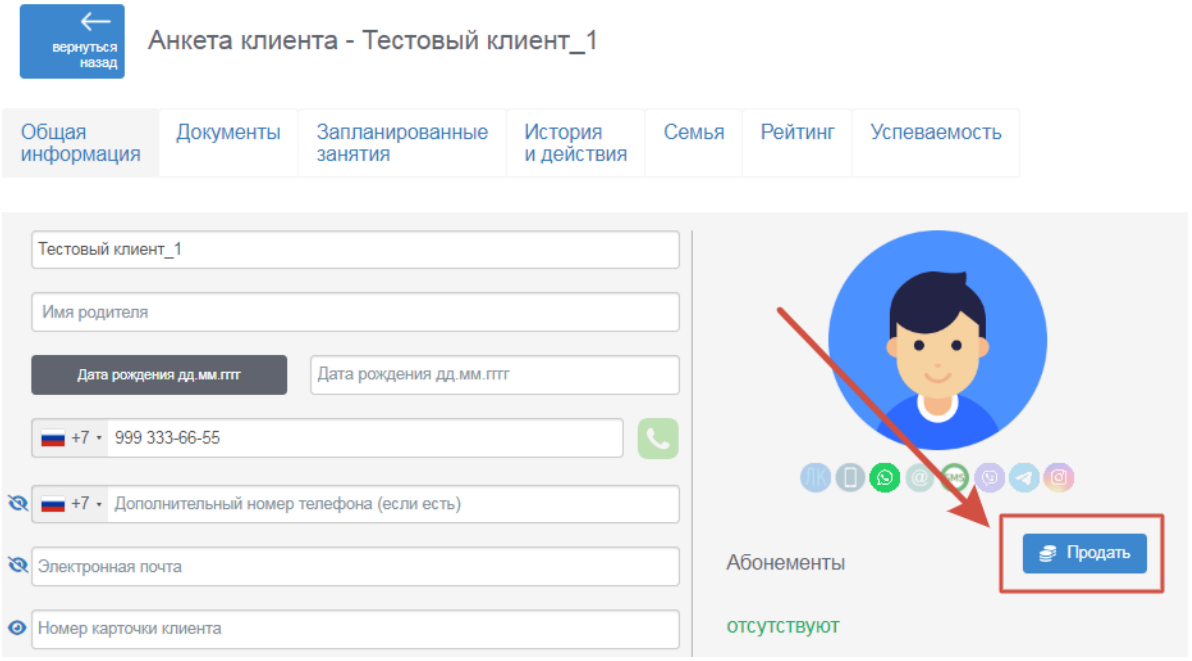
Более подробно о создании и закупке товаров вы можете прочитать в статьях: "Управление товарами" и "Товарный учёт"

Продажа

Продажи клиентам доступны через раздел "Продажа" на главной странице системы.



Так же продажа абонементов и товаров доступна из карточки клиента.



Подробнее о проведении продаж в статье "Продажи"

Движение денег

Данный раздел нужен для отображения всех финансовых операций в системе. Обращаем ваше внимание, без Открытой смены совершение финансовых операций в центре невозможно. Информация об открытии/закрытии смены и ответственном сотруднике будет в записи операций. В разделе сохраняются записи о всех совершенных операциях, в том числе из раздела Продажа.
Права доступа:

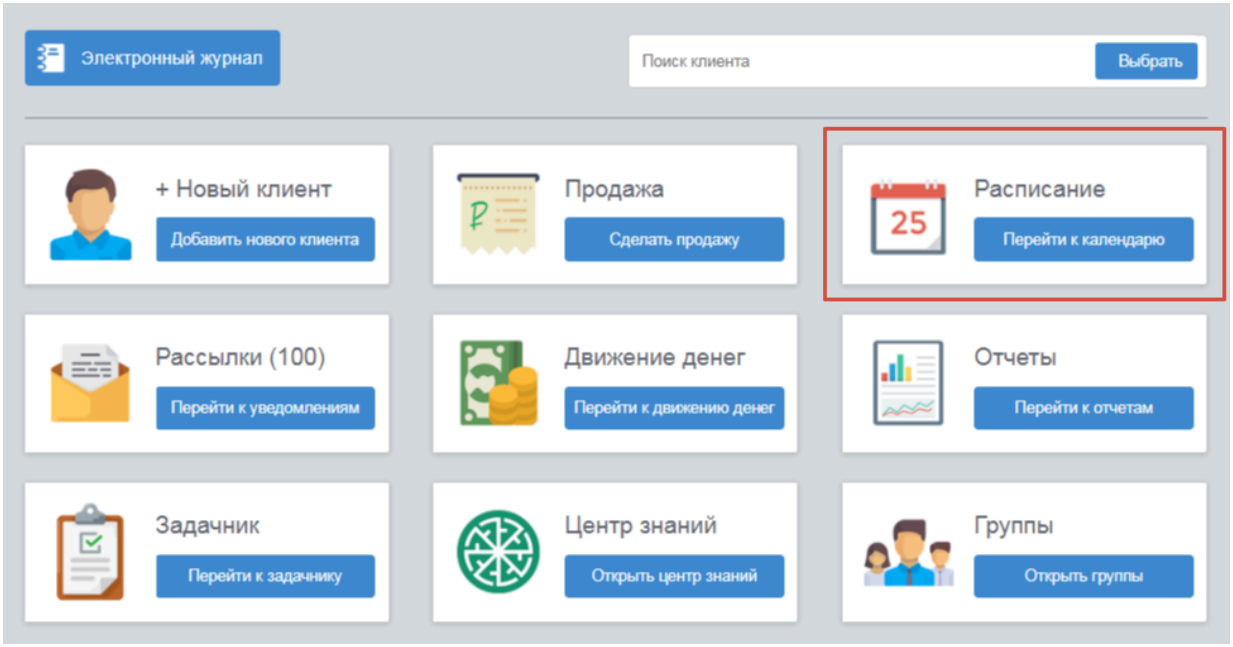
- Возможно отключить доступ к Движению Денег можно для инструктора в общих настройках
- Возможно отключить доступ к отдельным транзакциям (в том числе и проведенных) для Инструктора и Администратора.

Подробнее в статье "Движение денег"

Занятия

Расписание

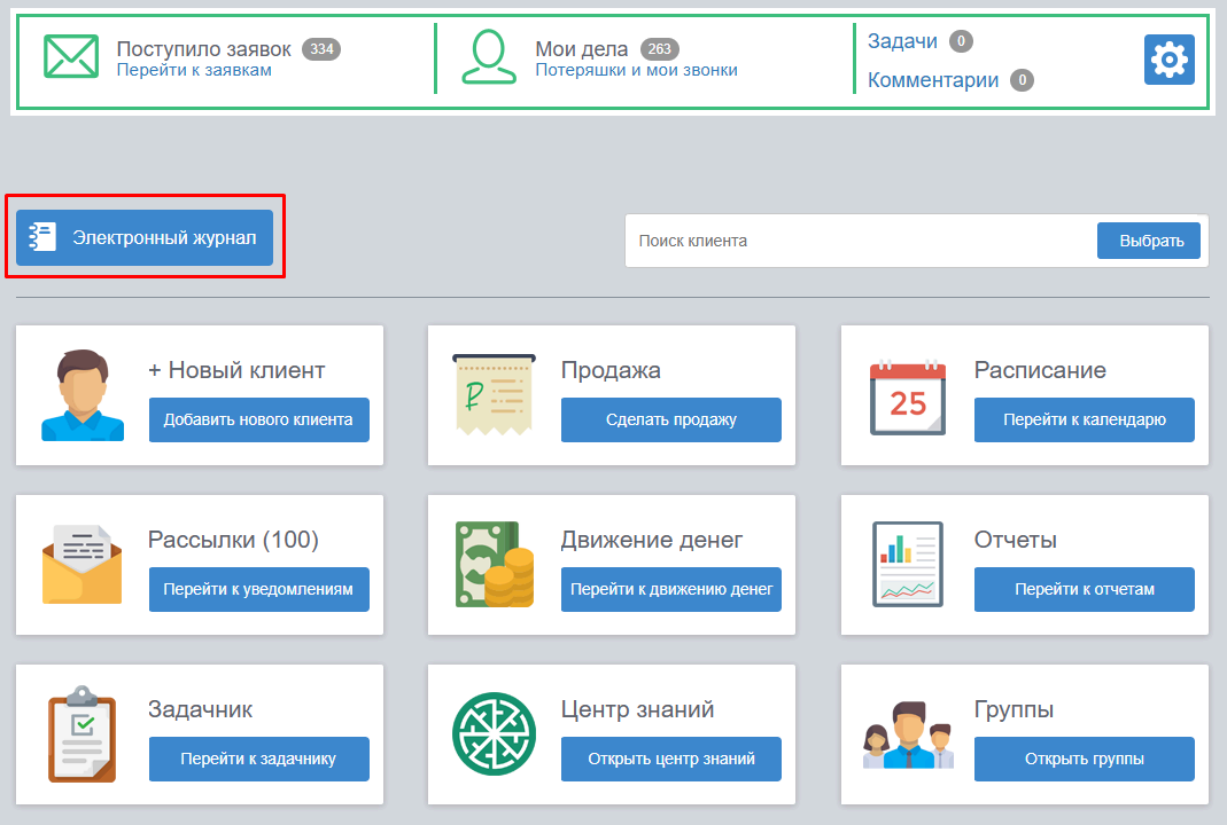
Для перехода в раздел Расписание необходимо нажать на кнопку Расписание на главном экране системы.



Подробное описание функционала расписание в статье "Расписание"

Электронный журнал

Электронный журнал является ежедневным автоматизированным отчетом о клиентах, занятиях и денежном обороте. На странице выводятся клиенты, которые внесены в расписание на указанное время и сгруппированы по помещениям.



Подробнее в статье "Электронный журнал"

Интеграции

Настройка интеграций

В системе есть возможность интеграции с разными сервисами: телефонией, мессенджерами, а также смс-рассылкой.

Список возможных интеграций и ссылки на описание:

- СМС (https://ithelp.sms.ru/)
- Мои звонки
- Zadarma
- Novofon
- Sipuni
- Ростелеком
- Мегафон
- ВКонтакте
- Facebook
- Tilda
- Viber-бот
- Инструкция по работе с Viber-бот для клиентов
- Telegram-бот
- WhatsApp, Instagram
- КОМТЕТ Касса
- Marquiz

Настройка эквайринга

Доступны настройки эквайринга с банками Тинькофф, ЮKassa, Сбер.

Подробная информация по настройке в статьях:

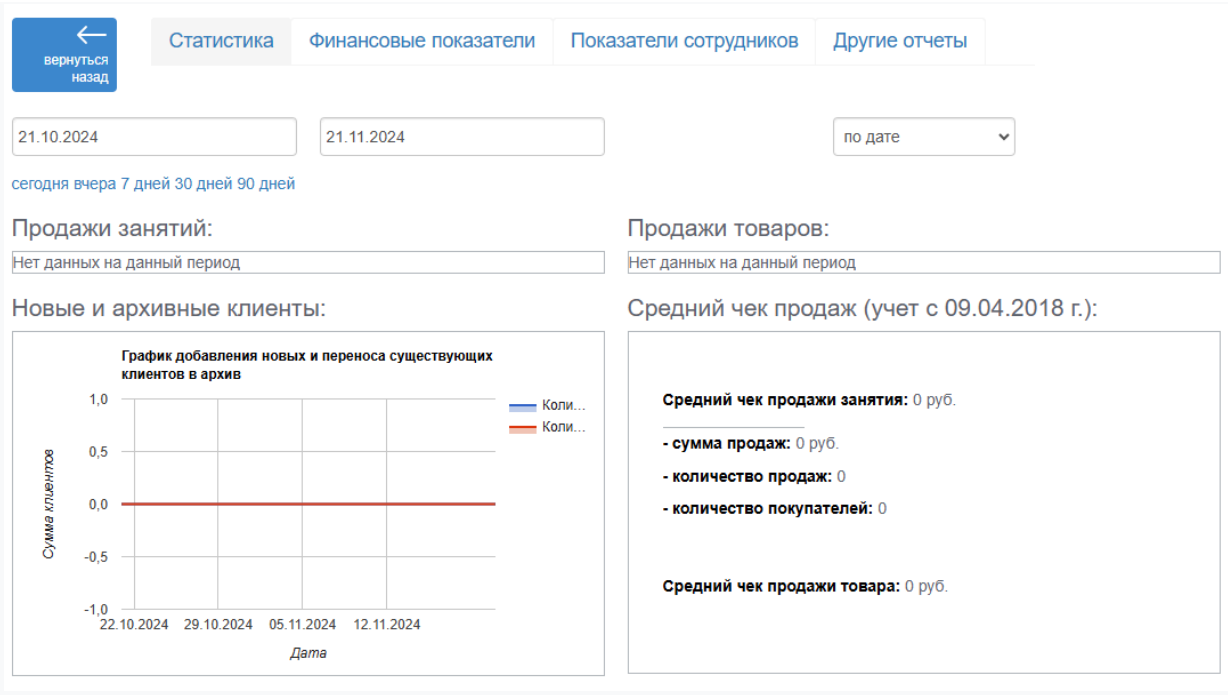
- Тинькофф
- СберБанк
- ЮKassa

Отчёты

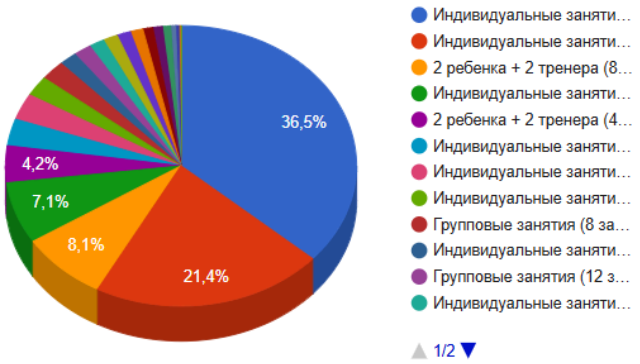
Статистика

Для начала работы необходимо выбрать период с делением по датам, неделям, месяцам, кварталам или годам. В статистике показаны данные за выбранный период в виде диаграмм:

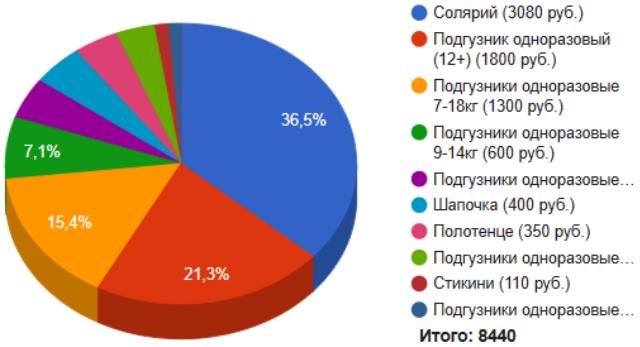
- График продаж занятий;
- График продаж товаров;
- График новых клиентов;
- График среднего чека продаж (услуги и товары за выбранный период);
- Сумма среднего чека продаж абонементов;
- Сумма продаж за период;
- Количество покупателей;
- Количество продаж;
- Продажи занятий;
- Продажи товаров;
- Источники рекламы;
- Расходы (перенос, убавление, добавление, закупка товаров);
- Клиенты в архиве



Продажа занятий:

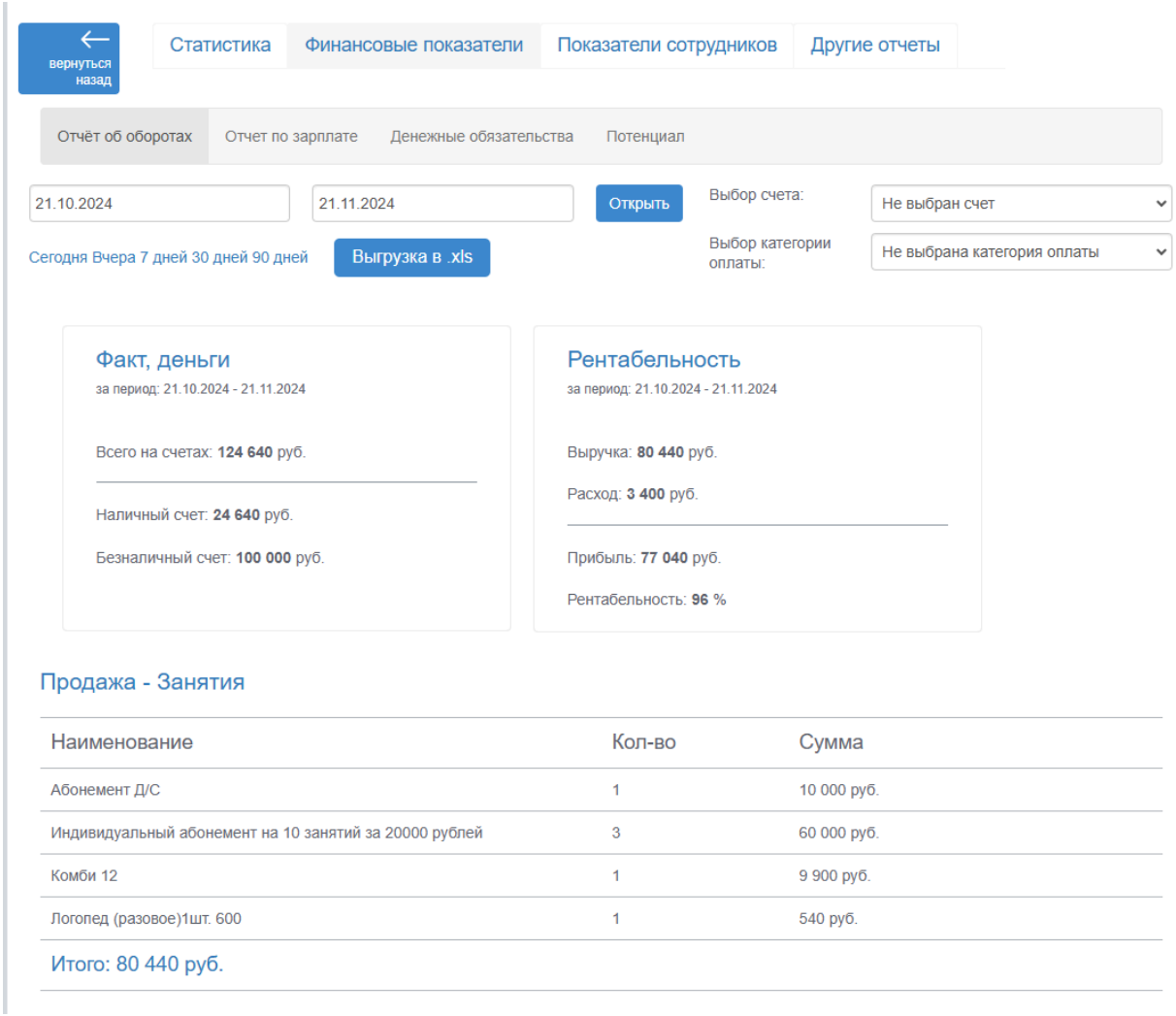


Продажа товаров:

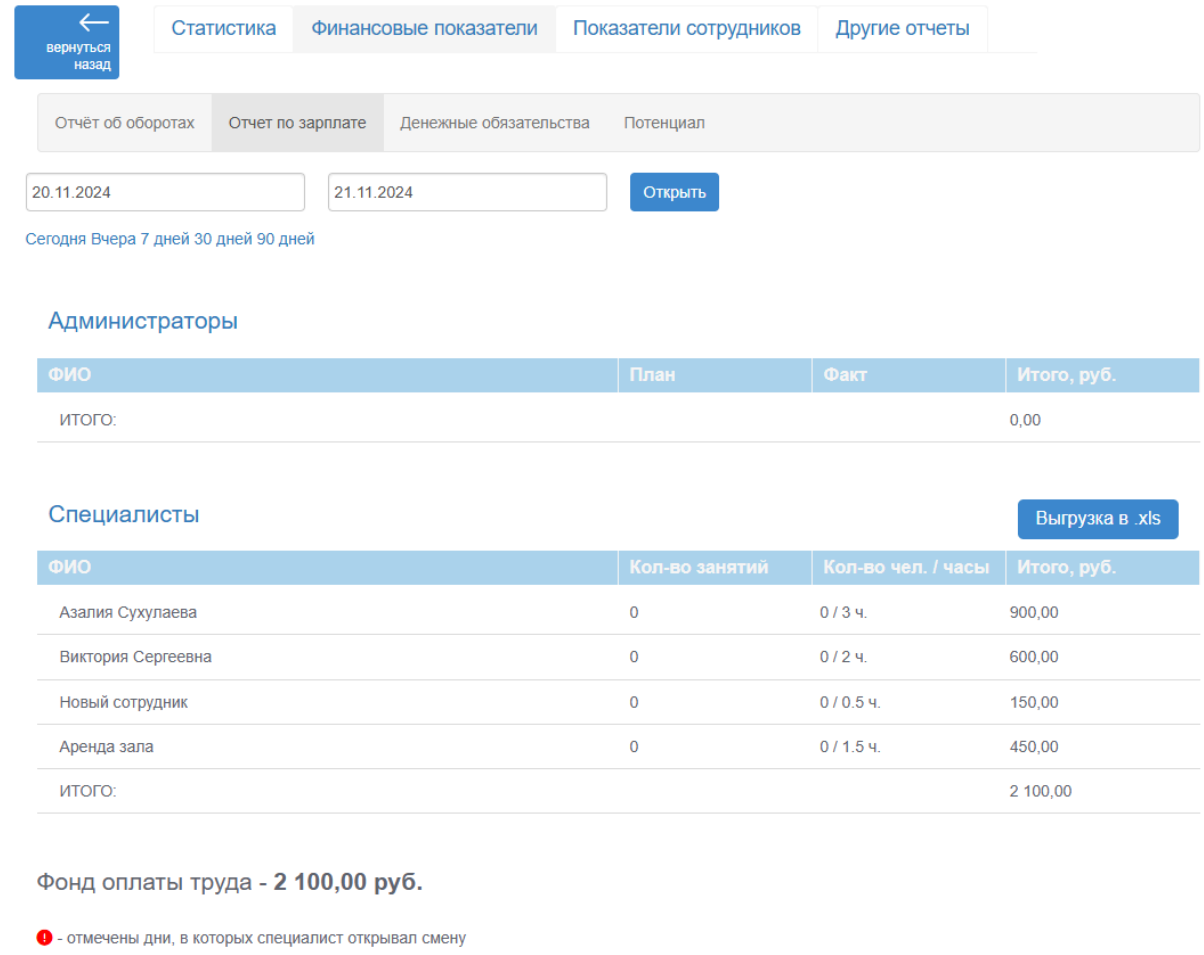


Финансовые показатели

Здесь вы можете выбрать отчет, задать период и система сформирует необходимый отчет.
Отчет об оборотах показывает: продажи товаров и услуг, прочие доходы (например, доход от аренды) и фактический приход денег (то есть доходы с учётом продаж клиентам в долг).



Отчет по зарплате показывает: зарплаты администраторов, инструкторов и сводную ведомость по зарплатам.



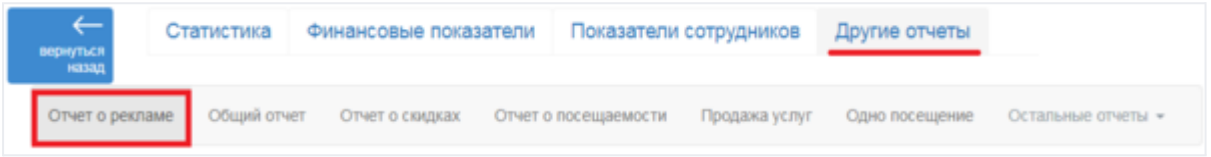
Показатели сотрудников

Раздел содержит несколько отчетов:

- Отчет по работе с новыми клиентами
- Эффективность работы администраторов
- Показатели работы с клиентами
- Отчет о действиях сотрудников

Отчёт по рекламе

Отчет по рекламе находится в разделе "Другие отчеты":



Отчет по рекламе предоставляет общие данные в виде таблицы за определенный период, где указаны:

- Город;
- Лиды, состоящий из колонок "Всего" (сколько всего заявок было получено за выбранный период), "Не обработано" (сколько заявок из полученных за период ещё не обработали - то есть не перенесли в архив и не создали клиента), "В архив" (сколько заявок из полученных за период было перенесено в архив), "Регистрация" (из скольких

заявок за полученный за период было создано клиентов);

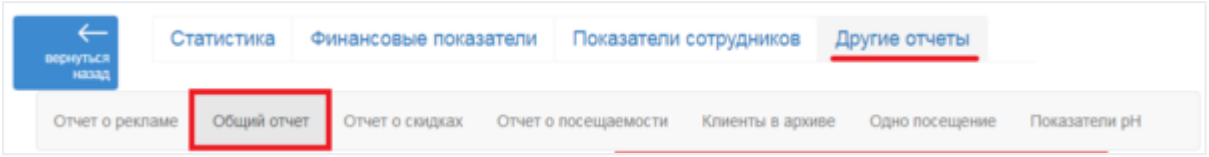
- Созданы в ручную - раздел, в котором выводится количество клиентов, которые администратор создал самостоятельно (то есть клиенты, созданные не из заявок);
- Регистрация (всего, минус, записались);
- Посещение 1 занятия (не пришли, пришли);
- Покупка абонемента (не купили, купили)

Отдельно показывается конверсия, т.е. эффективность источника рекламы на каждом этапе: "Регистрация" - "Посещение 1 занятия" - "Покупка абонемента".

Подробнее в статье "Отчет по рекламе"

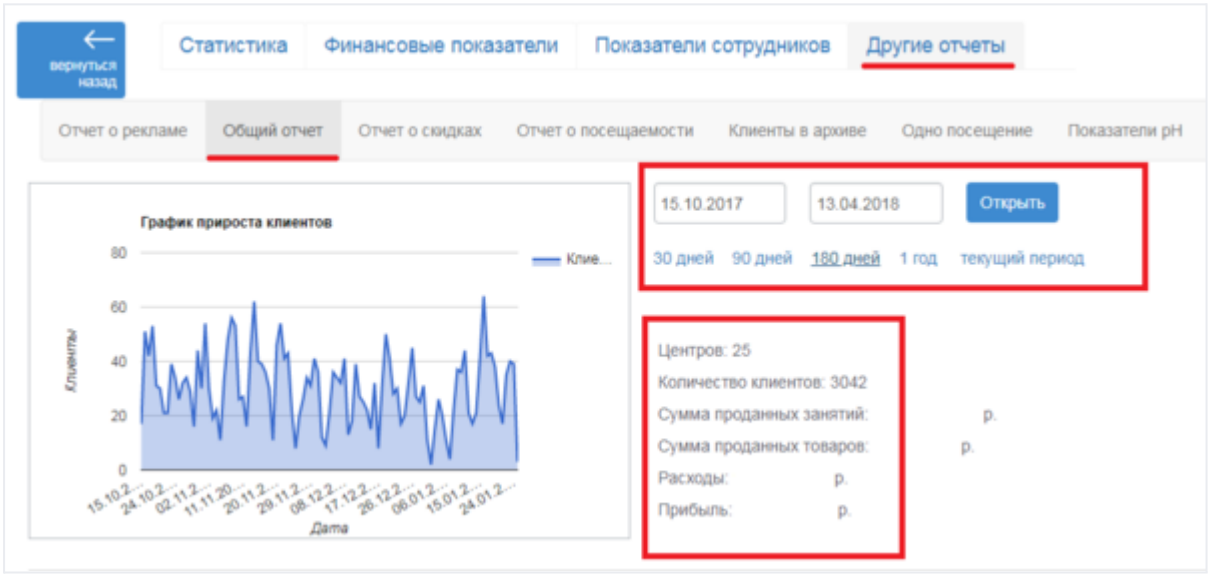
Общий отчёт

Общий отчет находится в разделе "Другие отчеты":



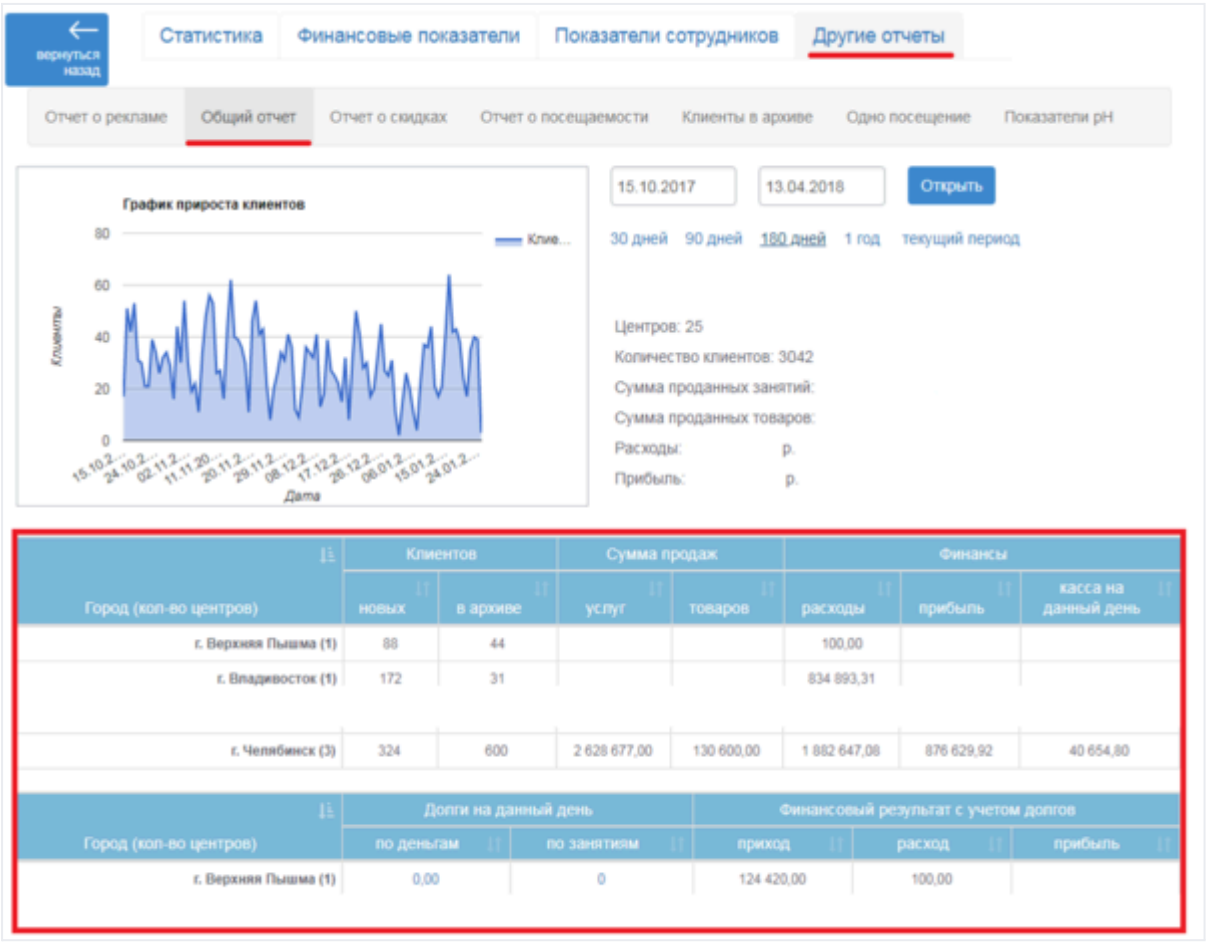
Общий отчет показывает общие данные по всем центрам и городам за выбранный период в виде диаграммы:

- Центры (количество);
- Количество клиентов;
- Сумма проданных занятий;
- Сумма проданных товаров;
- Приход (поступления от продаж товаров, услуг и прочие доходы, например, доходы от сдачи помещения в аренду);
- Расход;
- Прибыль



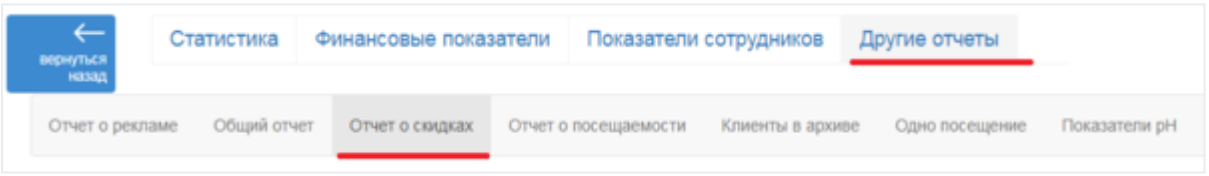
И также отчет показан в виде таблицы:

- Город (количество центров);
- Клиенты (новых, в архиве);
- Сумма продаж (услуг, товаров);
- Финансы (расходы, прибыль, касса на данный день);
- Долги на данный день(по деньгам, по занятиям);
- Финансовый результат с учетом долгов (приход, расход, прибыль)



Отчёт о скидках

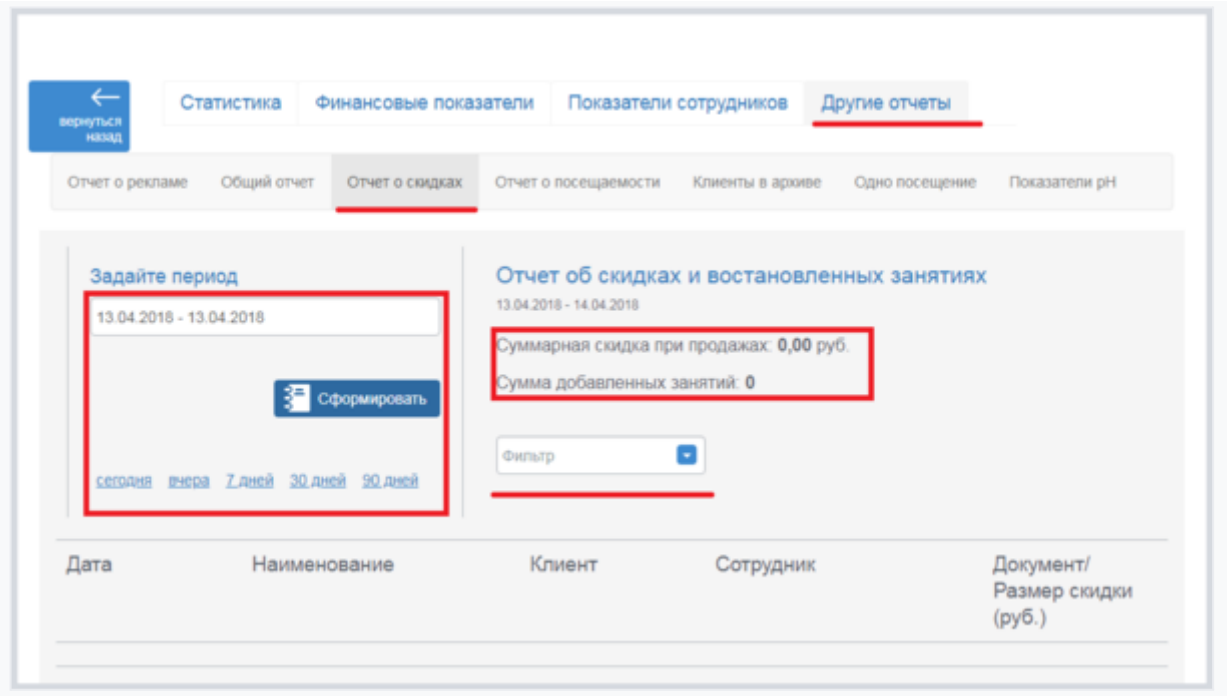
Отчет о скидках находится в разделе "Другие отчеты":



Отчет о скидках показывает данные о суммарных скидках при продаже занятий за выбранный период, а также общую сумму добавленных занятий. Данные выводятся в виде списка, где показаны:

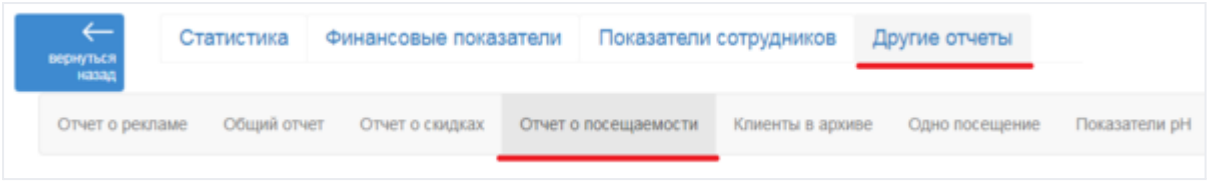
- Дата;
- Наименование скидки;
- Клиент, которому предоставлена скидка;
- Сотрудник, который предоставил скидку;
- Документ/размер скидки (руб.)

При помощи фильтра можно сузить поиск, указав только скидки, занятия или продажи:



Отчёт о посещаемости

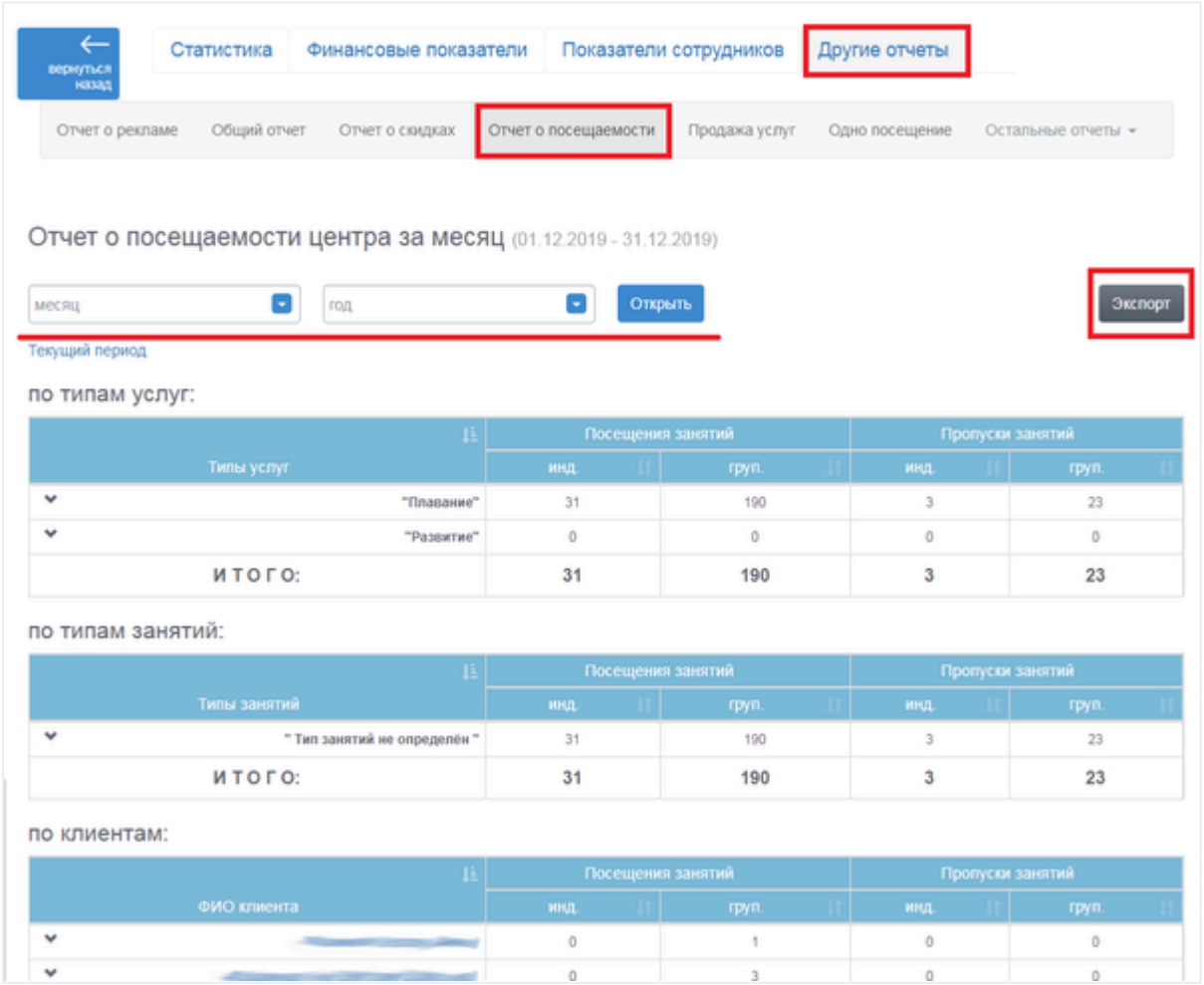
Отчет о посещаемости находится в разделе "Другие отчеты":



Для формирования отчета о посещаемости задайте необходимый временной период. После этого в отчете будет показано:

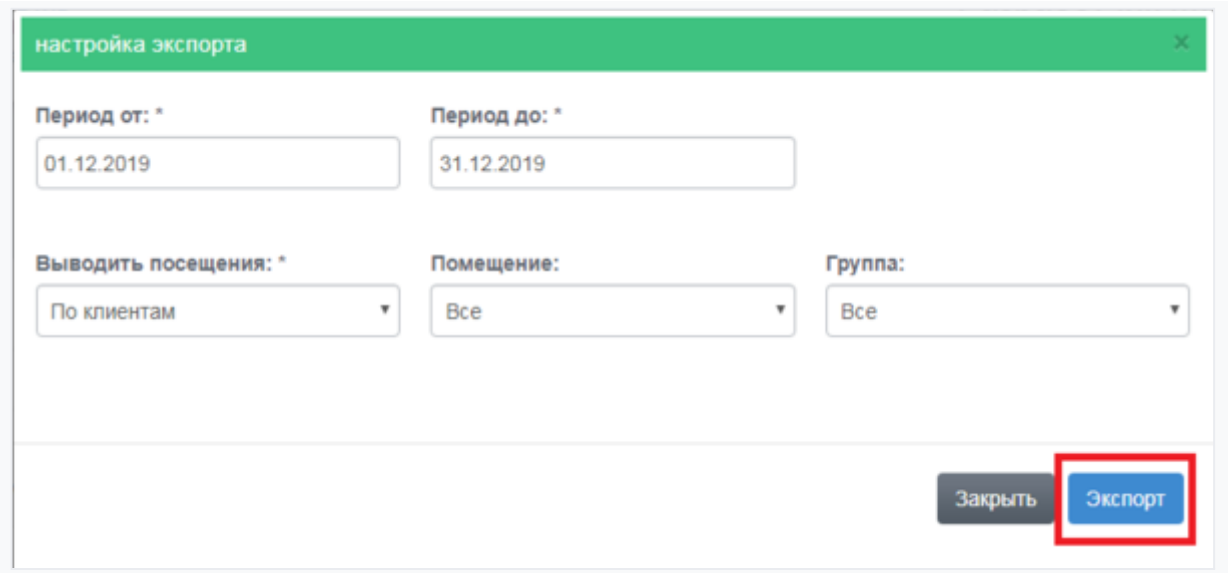
- ФИО клиента;
- Покупку занятий (индивидуальных, групповых) в рублях;
- Посещение занятий (индивидуальных, групповых);
- Пропуск занятий (индивидуальных, групповых)
- Телефон

Формируется 3 таблицы: по типу услуг, по типу занятий и со списком клиентов (ФИО)



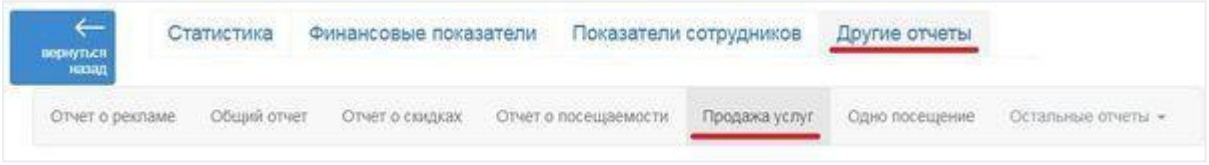
В отчёте о посещаемости есть возможность выгрузки в Эксель. Для этого нужно нажать на кнопку "Экспорт" и выбрать:

- Период, за который выгружаются данные;
- Группировку по услугам или клиентам;
- Помещение;
- Группу.



Продажа услуг

Отчет о продажах услуг находится в разделе "Другие отчеты":

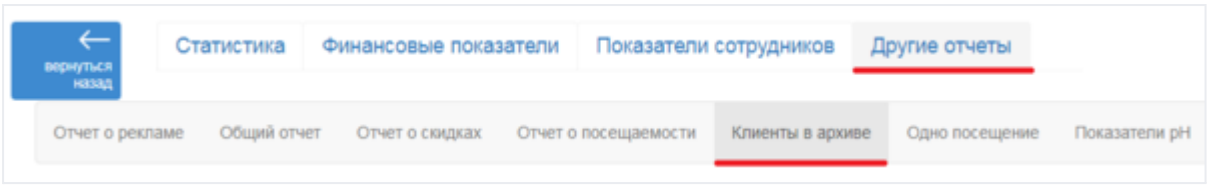


Отчет о продажах услуг центра за месяц выводит информацию по каждому клиенту: количество проданных индивидуальных и групповых занятий. Можно задать период.

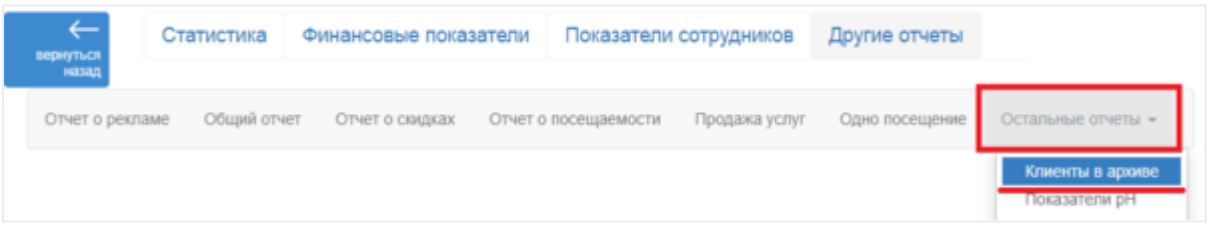
Подробнее в статье "Продажа услуг"

Клиенты в архиве

Отчет об архивных клиентах находится в разделе "Другие отчеты":



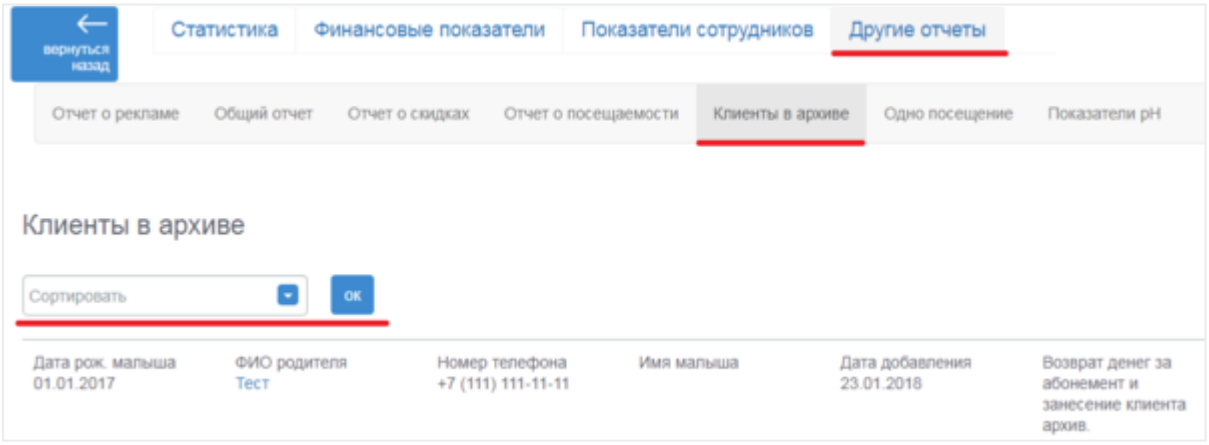
Также отчет может отображаться в разделе "Другие отчеты" - "Остальные отчеты"



Клиенты показываются в архиве в виде списка, который можно сортировать по дате рождения ▲▼ и по дате добавления в архив ▲▼

В отчете показываются:

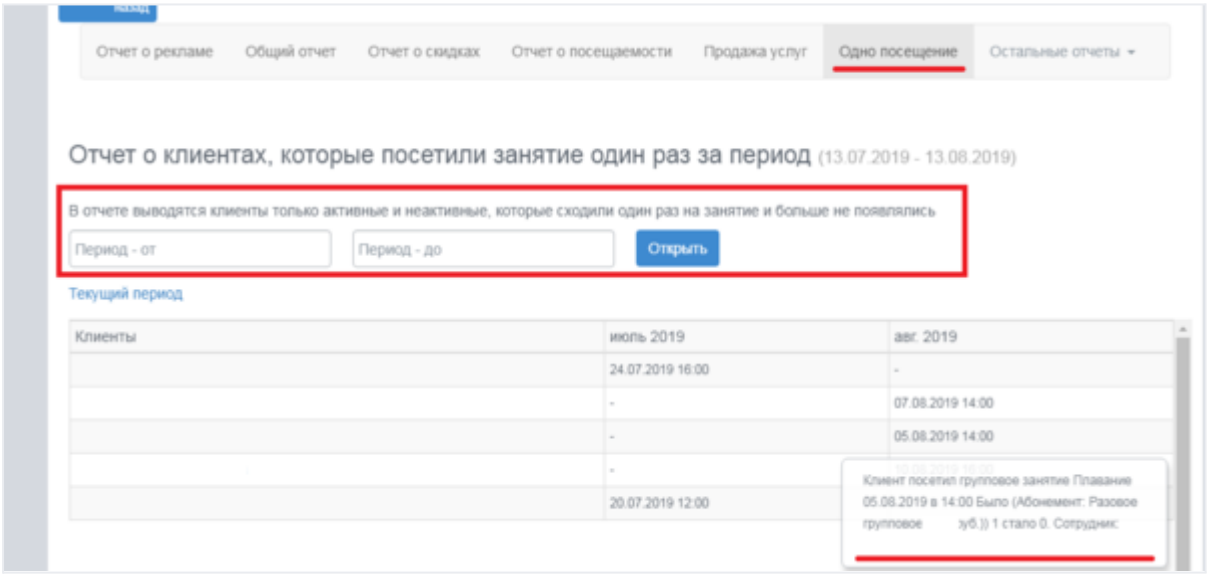
- Дата рождения малыша;
- ФИО рождения;
- Номер телефона;
- Имя малыша;
- Дата добавления;
- Комментарий о причине добавления в архив (например, отказался от посещения)



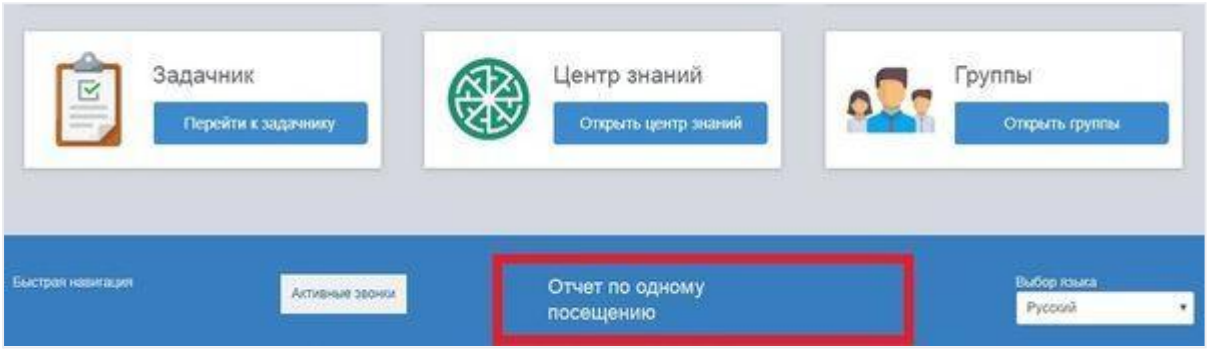
Одно посещение

Отчет об одном посещении находится в разделе "Другие отчеты":

"Одно посещение" - это отчет о клиентах, которые посетили занятия только один раз и больше не появлялись (отчёт формируется по активным и неактивных клиентам). В отчете возможен выбор произвольного периода. При наведении на дату посещения во всплывающем окне выводится последний комментарий из карточки клиента. Если клиент в просматриваемом периоде был переведён в архив, то он не показывается. По нажатию на ФИО в новом окне открывается карточка клиента.

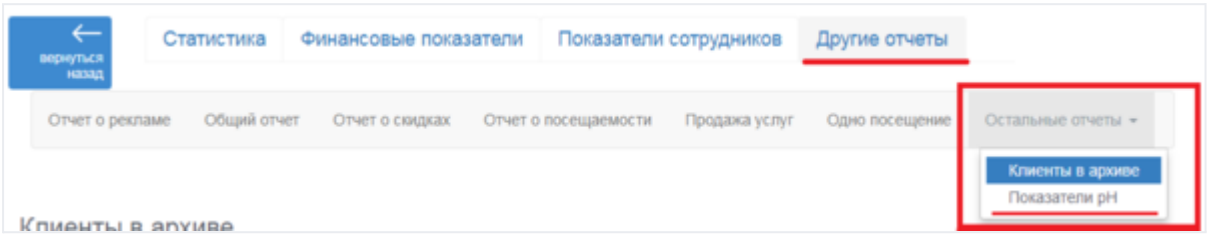


Отчет доступен для администратора через раздел "Отчет по одному посещению" внизу основной страницы системы:



Показатели pH

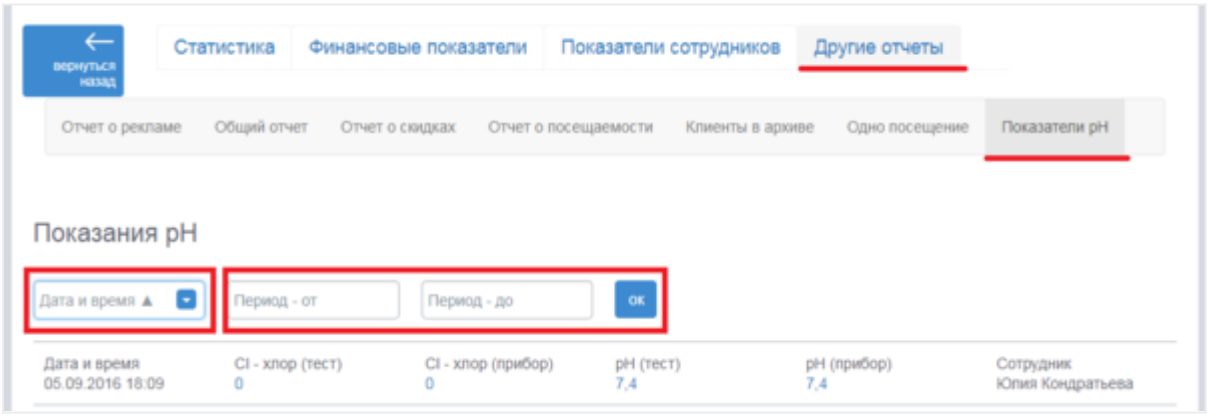
Водородный показатель (pH) - показатель кислотности воды, который необходим для определения пригодности воды для купания - вода, в данном случае, должна быть максимально приближена к питьевой.
Отчет по показателям pH находится в разделе "Другие отчеты" - "Остальные отчеты":



Отчет можно сортировать по дате и времени ▲▼ и выбирать временной период.

В отчеты показаны:

- Дата и время;
- Показатели - хлор(тест);
- Показатели - хлор(прибор);
- Показатели - pH(тест);
- Показатели - pH(прибор);
- ФИО сотрудника, который ввел данные



Денежные обязательства

Данный отчет необходим для предотвращения кассового разрыва. С его помощью можно понять, сколько полученных средств центр уже может использовать для покрытия текущих расходов, а сколько нет, т.к. на них еще не оказаны полностью все услуги.

Подробнее об отчете в статье "Денежные обязательства"

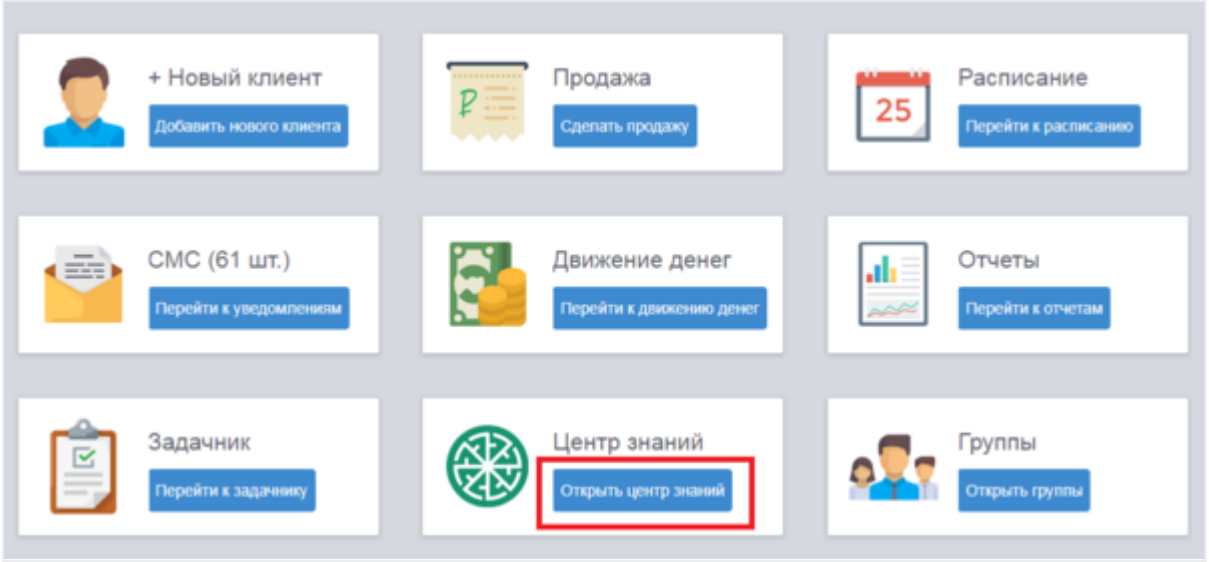
Задачник

Задачник - это раздел, в котором можно создавать и выполнять задачи, назначать ответственного сотрудника.

Подробнее в статье "Задачник"

Центр знаний

В Центре знаний можно читать и добавлять информацию по использованию программы, инструкции для работы, мастер-классы и презентации, проходить тесты для проверки знаний.



Все категории и материалы в центре знаний при их создании привязываются к компании пользователя, который их создаёт. Если у материала нет привязки к компании (например, материалы, которые добавляются при развёртывании системы или вручную создаются суперпользователем), то редактировать и удалять его может только суперпользователь. Администратор и инструктор могут редактировать материалы, если выданы соответствующие права (это делают сотрудники IT-Help).

Подробнее в статье "Центр знаний"

SMS-рассылка

В данном разделе вы можете отправлять сообщения клиентам (если подключена интеграция с смс-сервисом). Сообщение может быть отправлено, как одному клиенту, так и нескольким, также доступна массовая рассылка. После отправки - клиенту/клиентам придет смс. Если у клиента подключен Viber-бот, то вместо смс - сообщение будет отправлено в Viber.

Подробности в статье "Групповая рассылка уведомлений клиентам"

Личный кабинет клиента

Личный кабинет пользователя - это отдельная система, предназначенная для ваших клиентов, которая позволяет просматривать материалы из центра знаний системы Go-CRM, просматривать список будущих занятий, а также покупать абонементы.

Подробнее в статье "Личный кабинет клиента"

Инструкция по заполнению базы клиентов

В Системе "Go-CRM" можно импортировать пользовательскую базу клиентов. Для этого пользователю нужно отправить шаблон с базой клиентов в техническую поддержку.

Шаблон для импорта и инструкцию по заполнению шаблона можно посмотреть в статье "Инструкция по заполнению базы клиентов"