ЧТО НУЖНО ОТ ФИРМЫ

Всё присылайте в рабочий чат «Ваша фирма × Floxio». Первая версия кабинета — через неделю после доступа к CRM.

1. ДОСТУП К AMOCRM

- Проще всего: добавьте нашего сотрудника в amoCRM администратором (почту дадим в чате) — интеграцию и ключ создадим сами.
- Или сами: amoМаркет → ⋯ → «Создать интеграцию» → внешняя → вкладка «Ключи и доступы» → долгосрочный токен. Пришлите его в рабочий чат, не в общие группы.
- Кабинет читает сделки и добавляет в них примечания и задачи — для вопросов клиентов. Больше ничего в CRM не меняет.

2. КАКИЕ ДЕЛА ПОКАЗЫВАЕМ

- Воронки, которые видит клиент: обычно «Делопроизводство» и воронки исполнения. Продажи клиенту не показываем.
- Тип дела для клиента: «Взыскание ущерба через суд», «Оценка ущерба после залива» и т. п.
- Этапы, на которых сделку скрываем совсем: «Договор расторгнут», «Отказ» и подобные.

3. ПОЛЯ СДЕЛКИ — ЧТО КЛИЕНТ УВИДИТ В «СУДЕ» И «БЛИЖАЙШЕМ»

ПОЛЕ В CRM	ГДЕ У КЛИЕНТА
Суд, номер дела, судья	Блок «Суд»; номер дела — в шапке рядом с типом дела
Ссылка на дело	Кнопка «Дело на сайте суда»
Дата заседания	«Ближайшее»: дата, «через N дней», «в календарь», напоминание накануне; перенос даты — уведомление
Дата осмотра, отчёт	«Ближайшее» и «Документы» — для оценки ущерба
Файлы, документы	«Документы» — только поля, которые вы отметите
Оплата (по желанию)	Сумма, оплачено, дата и сумма следующего платежа, ссылка на оплату

Названия полей у всех разные — сопоставим сами. Пустое поле — в кабинете нет строки.

4. БРЕНД И СВЯЗЬ

- Логотип (SVG или PNG на прозрачном фоне), основной цвет
- Название фирмы и короткое имя — под иконкой на телефоне
- Адрес кабинета: lk.вашафирма.ru — или наш
- Телефон, WhatsApp, Telegram, MAX — для кнопок связи
- Кто отвечает на вопросы из кабинета — ответственный по сделке или один человек
- Видео к этапам — если есть (ссылки или файлы)

5. КАРТА ЭТАПОВ

Присылаем таблицу с вашими этапами, уже разложенными по шагам клиента. Вы правите тексты — 1–2 часа. Как писать — дальше.

КАК ЗАПОЛНИТЬ КАРТУ ЭТАПОВ

Карта — дорожная карта дела глазами клиента: 6–12 шагов на тип дела. Несколько этапов CRM ведут в один шаг. Служебные этапы («На проверку», «Недозвон») в карту не попадают — клиент их не видит и стоит на последнем пройденном шаге.

КОЛОНКИ ТАБЛИЦЫ

КОЛОНКА	ЧТО ПИСАТЬ
Шаг для клиента	Завершённое действие — то, что уже сделано
Этапы CRM	Какие этапы воронки ведут в этот шаг — каждый с новой строки
Что важно	1–3 мысли — то, о чём клиент позвонил бы спросить. Каждая с новой строки
Что дальше	Следующий шаг и примерный срок
Срок	Сколько обычно до следующего шага: месяцев и/или дней от входа в шаг. Кабинет сам посчитает дату
Необязательный	«да» — шаг виден, только если дело через него прошло: «Без движения», «Экспертиза», «Апелляция»

ПОДСТАНОВКИ — КАБИНЕТ ВСТАВИТ ЗНАЧЕНИЕ ИЗ СДЕЛКИ

{eta} ориентир срока · **{next_hearing}** дата заседания · **{court_name}** суд · **{court_number}** номер дела · **{lawyer}** юрист · **{firm_phone}** телефон фирмы. Запасной текст — через черту: **{next_hearing|дата скоро появится}**. Фраза с пустой подстановкой без запасного текста не показывается целиком: «Ориентировочно — {eta}.» без даты просто исчезнет.

После правок таблица загружается в кабинет одной командой; проверка сразу покажет опечатки в названиях этапов, этапы без шага и шаги, названные не завершённым действием.

ТЕКСТЫ ЭТАПОВ: НЕ ТАК → ТАК

Шаг — завершённое действие. «Что важно» — то, о чём клиент позвонил бы спросить: сообщаем раньше вопроса. «Что дальше» — следующий шаг и честный срок.

ПРИМЕРЫ

	НЕ ТАК	ТАК
Шаг	~~В работе · Подаём иск · Ожидание~~	Документы собраны · Иск подан в суд · Решение вынесено
Что важно	~~Дело находится на рассмотрении~~	Приходить на заседание не нужно — юрист представит ваши интересы по доверенности.
Что дальше	~~Ожидаем назначения~~	Экспертиза обычно занимает 2–3 месяца. Ориентировочно заключение будет готово `{eta}`. Мы сообщим сразу, как оно поступит в суд.
Срок	~~Скоро · В ближайшее время~~	2 месяца 15 дней от назначения экспертизы — кабинет покажет дату
Слова	~~АЖ, ИЛ, ОКК, «на проверку Денису»~~	Исполнительный лист, решение суда — без внутренних сокращений и имён

ПОЧЕМУ СРОК — ОБЯЗАТЕЛЬНО

«Не „дело в производстве“, а „112 дней с момента подачи иска до заседания“». Ожидание, заданное на старте, снижает тревогу ещё до того, как случится первая задержка.

Константин Новиков · «Создай операционку», глава 8

КАБИНЕТ КЛИЕНТА: 5 ПРАВИЛ ДЛЯ ЮРИСТА

Клиент видит своё дело в личном кабинете. Кабинет берёт всё из CRM — ничего нового делать не нужно, но то, что вы делаете в CRM, клиент теперь видит.

01 ДВИГАЙТЕ СДЕЛКУ СРАЗУ, КАК ДЕЙСТВИЕ СДЕЛАНО

Клиент видит новый шаг в ту же минуту и получает уведомление. Этап, сдвинутый задним числом, для клиента — неделя тишины.

02 ЗАПОЛНЯЙТЕ ПОЛЯ ДЕЛА

Суд, номер дела, судья, дата заседания, ссылка на сайт суда. Пустое поле — пустая строка у клиента. Перенесли заседание — поменяйте дату: клиенту уйдёт уведомление о переносе.

03 ОТВЕТ КЛИЕНТУ — ПРИМЕЧАНИЕ СО СЛОВА «КЛИЕНТУ:»

Клиенту: эксперт позвонит на этой неделе, чтобы согласовать осмотр. Такое примечание появится в кабинете, клиенту придёт уведомление. Без слова «Клиенту:» примечание остаётся внутренним.

04 ВОПРОС ИЗ КАБИНЕТА — ЭТО ЗАДАЧА

Клиент пишет вопрос в кабинете — у ответственного по сделке появляется задача «Ответить на вопрос клиента из кабинета» со сроком до 18:00 следующего рабочего дня. Ответили примечанием «Клиенту:» — закройте задачу.

05 В «КЛИЕНТУ:» — ТОЛЬКО ТО, ЧТО СКАЗАЛИ БЫ В ГЛАЗА

Без внутренних сокращений, имён коллег и оценок шансов. Проверка простая: прочитали бы вы это клиенту вслух?

КЛИЕНТ НЕ ВИДИТ

- служебные этапы («На проверку», «Недозвон») — только понятные ему шаги
- обычные примечания и задачи
- сделки на скрытых этапах

ЗВОНЯТ «КАК ТАМ МОЁ ДЕЛО?»

Отправьте ссылку на кабинет: там этап, что дальше, дата заседания и кнопка «задать вопрос». Со временем звонков станет меньше — для этого кабинет и сделан.

КАК РАССКАЗАТЬ КЛИЕНТАМ

Готовые тексты — подставьте имя, ссылку и название фирмы. Ссылка на кабинет — одна для всех клиентов: вход по номеру телефона из сделки.

СООБЩЕНИЕ О КАБИНЕТЕ — WHATSAPP, TELEGRAM

> Здравствуйте, Имя! Теперь ход вашего дела можно смотреть в личном кабинете: на каком шаге дело, что будет дальше, дата заседания и документы. Вход — по вашему номеру телефона: ссылка Включите уведомления — сообщим о каждом важном шаге сами. Если появится вопрос, его можно задать прямо в кабинете — юрист ответит там же. Фирма

SMS

> Фирма: ход вашего дела теперь в личном кабинете — ссылка. Вход по номеру телефона.

В ДОГОВОР ИЛИ ПРИВЕТСТВЕННОЕ ПИСЬМО

> Ход дела вы можете смотреть в личном кабинете ссылка: этап, следующий шаг, даты заседаний и документы — без звонков и ожидания ответа.

ОТВЕТ НА «КАК ТАМ МОЁ ДЕЛО?»

> Всё идёт по плану — в кабинете видно, на каком шаге дело и что дальше: ссылка. Если останутся вопросы — напишите прямо там, юрист ответит.

КАК ПОСТАВИТЬ КАБИНЕТ НА ЭКРАН ТЕЛЕФОНА

IPHONE · SAFARI

Открыть ссылку → кнопка «Поделиться» → «На экран „Домой“». Появится иконка с логотипом фирмы.

ANDROID · CHROME

Открыть ссылку → меню ⋮ → «Добавить на главный экран».

ПИЛОТ — С КОГО НАЧАТЬ

- 5–10 клиентов, у которых дело в суде и скоро заседание: им кабинет нужнее всего.
- Через неделю спросите, что было непонятно, — и поправим тексты этапов.
- Потом — всем клиентам с открытыми делами, и ссылка в шаблон первого сообщения после договора.