Задание

Используемая версия Битрикс24 + 1с:

- Битрикс24 коробочная версия
- 1с предприятие

О компании:
Компания занимается проектной дистрибуцией и B2B продажами контрактных интерьерных материалов высокого качества, используемых в отделке коммерческих помещений: офисов, бизнес центров, отелей, транспортных, медицинских, коммерческих и спортивных сооружениях.

О бизнесе:
Типовая упрощенная схема проекта отображена на Схеме 1: для того чтобы осуществить продажу нашей компании как правило приходится работать одновременно со всеми участниками проекта: Самим бизнес заказчиком, его генподрядчиком, архитектурным бюро и управляющей компанией (менеджер проекта). То есть в сделке порой могут быть сразу 3+ клиента/участника, и только работа и коммуникация с каждым позволяет в итоге попасть в проект.
Например компания **A** (например, Сбербанк) делает себе офис в башне федерации на 22-23 этажах. Генподрядчиком выступает компания **B**. Архитектурный проект со спецификацией материалов и дизайн-проектов формирует компания **C**. Контролирует весь проект и соблюдение сроков и бюджета - управляющая компания **D**

О взаимодействии:
Существует внутренняя конкуренция. Например данный проект офиса в башне федерации на 22-23 этажах могут пытаться вести 2 разных менеджера общаясь каждый со своим архитектором и подрядчиком, которые находятся в стаде тендера. Выиграть может каждый и наша задача сделать так, чтобы мы знали максимально много о проекте - а значит в данном примере мы должны мочь а) вести все записи в CRM б) легко идентифицировать что 2 наших менеджера занимаются одним и тем же объектом/проектом в) консолидировать информацию по различных участником в результирующий "паспорт"

(!) CRM процесс:
Допустим одновременно о проекте спросящется нового офиса Сбербанка узнали 3 наших менеджера: **Менеджер 1, Менеджер 2 и Менеджер 3.**
Все трое создали в CRM "сделки" и начали коммуницировать со своим набором контактов (сотрудников различных архитектурных бюро и генподрядчиков которые потенциально участвуют в тендере на дизайн-проект и строительство данного офиса Сбербанка), параллельно заполняя данные о проекте: его объеме, площади, адресе, требуемых материалах, лицах принимающих решения и так далее (все то что поможет в итоге нам продать свои материалы).
Каждый из 3-их менеджеров в определенный момент хочет "зарегистрировать сделку" - то есть "забить за собой" данный проект и получить в случае успеха % с продаж - в такой момент он отправляет сделку на регистрацию 'модератору'.
'Модератор' старает выявить сделки-дубликаты, и в итоге на основании степени проработки - регистрирует сделки за определенными лицами: допустим, тендер на архитектуру выигрывает контакт **Менеджера 1,** а тендер на строительство **(подряд)** выигрывает контакт Менеджера 2. В таком случае сделки 'регистрируются' за Менеджером 1 и менеджером 2 и в данном случае он делит проект и мотивацию по нему 50%/50%. Однако сейчас **НЕ** существует механизма, который бы автоматически консолидировал все информацию из 3-ёх сделок в итоговую 'зарегистрированную сделку' но при этом сохранил бы права на просмотр уязвимой информации (ФИО и контакты клиентов и историю переписок с ними) только за своими владельцами и администраторами. См схему 7 и макет паспорта проект на схеме 5

О безопасности:
Так как главным активом наших менеджеров является информация и контакты - критичным является сделать так, чтобы соблюдалась строгая безопасность данных

Используемые интерфейсы CRM:
веб версия + мобильная версия

(!) ЧТО мы уже сделали сами:
Мы создали с помощью смарт-процессов допонительные сущности:

- **"Здание"** - означает реестр зданий с привязкой к адресу. Например здание 'Башня Федерация' по адресу улю Бережнюсная набережная д.1. Здание присущи различные атрибуты такие как этажность, площадь и другие полезные для нас данные
- **"Объекты"** - это часть здания, означает конкретное помещение или набор помещений, объединенных по какому то логическому признаку. Например объект "Офис Ооо0" часть здания 'Башня Федерация'), которые также имеют свои особые атрибуты такие как занимаемые этажи, площадь и так далее. Однако сегодняшнее сейчас Обжекты не привязаны к Зданиям, т.к. реализованы через смарт-процессы.
- **"Участники"** - это попытка создать отдельную от компаний и контактов сущность которая означает РОЛЬ определенного контакта и компании в определенном проекте в определенное время. Например для сделки мы планируем создавать несколько участников с ролями архитектор/генподрядчик/заказчик - причем один и тот же человек может выполнять одну роль в одном проекте (например быть подрядчиком), и другую роль в другом проекте (например быть и архитектором и подрядчиком). Таким образом, имея эту сущность, мы получаем возможность привязать к сделке несколько компаний/контактов с указанием их уникальной роли именно на данном проекте.
- **"Регистрация"** - это попытка создать журнал заявок на регистрацию сделок - фактически это означает согласие менеджера/модератора на то что за данным менеджером закрепляется данная сделка (влияет на KPI). Регистрация в идеале должна быть реализована по принципу журнала когда создав заявку на регистрацию - фиксируется владелец с рядом ключевых параметров сделки на момент заявки
- **"Проект"** - это попытка создать объединяющий признак для нескольких сделок, которые теоретически (за счет связанных сделок) смог бы консолидировать информацию из них в единый "паспорт проекта" (макет паспорта проект на схеме 5). Сейчас к сожалению нет возможности связать несколько сделок в один проект

ЗАДАЧА:

CRM Битрикс 24 у нас уже внедрен, команда с ним работает. В рамках кастомизации мы многое уже сделали с помощью смарт-процессов (low-coding-a). Но нам нужна допонительная помощь.

- 1 этап/приоритет: помочь понять и доработать созданные на смарт-процессах сущности (здания, обьекты, участники, проект/регистрация) и связи между ними (предполагаемые сущности и связи между ними см. на схеме 2 и схеме 3 с учетом возможности настройки гибкой системы доступов по схеме 4 **таким образом чтобы выйти на создание консолидирующего паспорта проекта** (см макет на главной схеме 5) + доработать UX экранов каждой сущности совместно с менеджером проекта так чтобы с этим было удобно работать менеджерам
- 2 этап/приоритет: помощь в интеграции почты, мессенджеров и телефонии
- 3 этап/приоритет: интеграция с 1с (подтягиванием остатков) и наоборот, передача созданных сделок на определенном этапе в 1с
- 4 этап/приоритет: прочие менее важные процессы: регистрация коммандировок, образцов, регистрация товаров у поставщиков, договора и счета и т.п.

Справочники:
https://docs.google.com/spreadsheets/d/1icuyZ7mlkBxwl11qArEzOvdxS_NKYnSu2XIPBSX5NBc/edit#gid=109774091

Схема 1: Жизненный цикл проекта (as is)

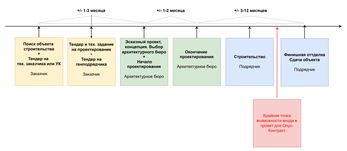
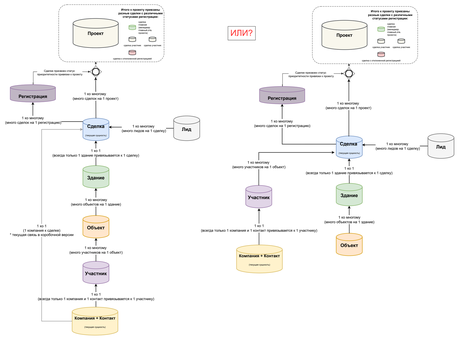


Схема 2: физический смысл CRM сущностей (наши текущие мысли 'to be')

Схема 3: Связи между CRM сущностями (наши текущие мысли 'to be')



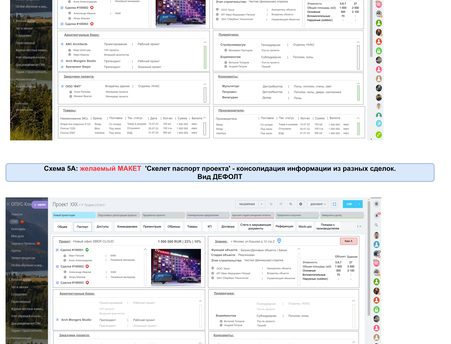


Схема 6: Стадии сделки

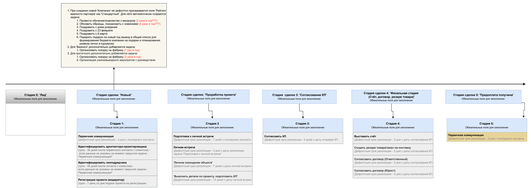


Схема 4: Схема доступов (безопасность)

Схема 5: желаемый МАКЕТ "Паспорт проекта" - консолидация информации из разных сделок . Вид для директора

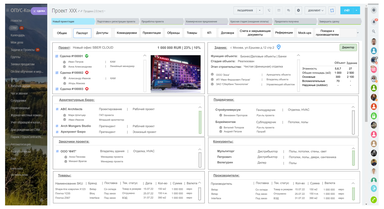


Схема 5А: желаемый МАКЕТ "Скелет паспорт проекта" - консолидация информации из разных сделок. Вид ДЕФОЛТ

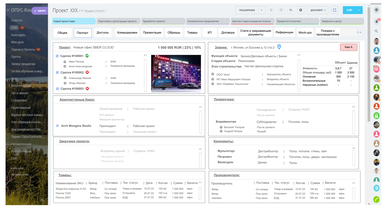


Схема 5В: желаемый МАКЕТ "Интерфейс прав доступа для проекта" (КАМ 1 решает к чему дать доступ КАМУ2 и его команде- линейным менеджерам)

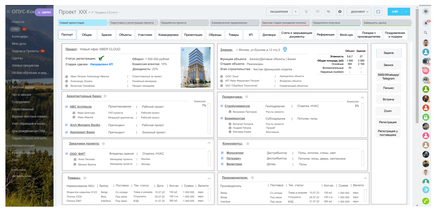



Схема 5: желаемый МАКЕТ "Скелет паспорт проекта" - СТАРАЯ ВЕРСИЯ (OLD)