

Оглавление

1.	Общие положения	2
1.1.	Термины и сокращения	2
1.2.	Цели и задачи сайта	3
1.3.	Аудитория пользователей	3
1.4.	Объекты сайта.....	4
1.5.	Требования к предложениям.....	4
2.	Сайт	5
2.1.	Общие требования	5
2.2.	Требования к внешнему виду сайта (дизайн)	6
2.3.	Производимые пользователем процедуры.....	7
2.4.	Функционал для сопровождения сайта (административная панель)	10
2.5.	Интеграции.....	11
3.	CRM	12
3.1.	Интеграция с базой сайта	12
3.2.	Данные, вносимые в CRM операторами.....	14
3.3.	Интеграции.....	15
3.4.	Мобильное приложение.....	15
3.5.	Хронометраж действий.....	16
	Приложение №1. E-mail рассылки.....	17
	Приложение №2. Сводный рабочий отчет.....	18
	Приложение №3. Подробный рабочий отчет	19

1. Общие положения

1.1. Термины и сокращения

Термин	Сокращение	Описание
Техническое задание	ТЗ	Документ, описывающий требование к чему-либо
Сайт	Сайт	Информационная система, предоставляющая пользователям сети Интернет доступ к своему содержимому и функционалу в виде упорядоченного набора взаимосвязанных HTML-страниц
World wide web	www	Единое информационное пространство на базе сети Internet, состоящее из совокупности сайтов. Приставка "веб-" может использоваться для обозначения объектов, ориентированных на использование в WWW или использующих типичные для WWW технологии (например, веб-интерфейс - интерфейс на базе веб-страниц)
Пользователь сайта	Пользователь	Зарегистрированный посетитель сайта
Сопровождение сайта	Сопровождение	Коллектив портала "Активы и Проекты", так или иначе связанные с работой сайта, предоставлением услуг, технической поддержкой, продвижением и руководством
Гиперссылка	Ссылка	Активный элемент HTML-страницы, задаваемый специальным тегом. Выделенный фрагмент текста или изображения, позволяющий загрузить другую страницу или выполнить определенное действие
WWW-браузер	Браузер	Клиентская программа, поставляемая третьими сторонами и позволяющая просматривать содержимое HTML-страниц
HTML-форма	Форма	Часть HTML-страницы, предназначенная для взаимодействия с пользователем сайта. Представляет собой набор элементов (текстовых полей, селекторов, выпадающих списков), посредством которых пользователь может ввести какую-либо информацию и отправить ее для обработки на сервере
Поле данных	Поле	Структурный элемент, содержащий однотипную информацию, например, текст, дату, числовые значения и т.п.
Актив	А	Объекты сайта
Проект	П	
Объединение	О	
Личный кабинет	ЛК	Пользовательский раздел сайта, содержит инструменты управления данными и деятельностью для пользователя
Контактные данные пользователя	КД	Контактные данные пользователей, опубликовавших А или П

Администратор сайта	Администратор	Лицо, осуществляющее от имени Заказчика информационную поддержку сайта
Кнопки активных действий	КАД	Кнопки, по нажатию которых происходит пополнение счета, покупка или добавление А/П.
Дизайн веб-сайта и страниц	Дизайн	Уникальные для конкретного веб-сайта структура, графическое оформление и способы представления информации
Landing page, посадочная страница	LP	веб-страница, целью которой является получение контактов новых пользователей и их переадресации на сайт
Наполнение	Контент	Совокупность информационного наполнения веб-сайта. Включает тексты, изображения, файлы и т.п. предназначенные для пользователей системы.
Customer Relationship Management	CRM	прикладное программное обеспечение, предназначенное для автоматизации взаимодействий с клиентами (пользователями)
Административная панель	Админпанель	Система управления функциями и контентом сайта

Прочая техническая терминология понимается в соответствии с действующими стандартами и рекомендациями международных органов, ответственных за вопросы стандартизации в сети Интернет.

1.2. Цели и задачи сайта

Сайт задуман как информационный портал, где пользователи по желанию размещают информацию. Основная цель — объединить активную аудиторию, предоставить возможность целеустремленным пользователям найти партнеров и реализовать свои идеи. Сайт решает задачи по поиску единомышленников, удобной презентации своих идей, общению с другими пользователями самостоятельно, без посредников и вмешательства сотрудников сопровождения сайта.

1.3. Аудитория пользователей

Пользователи сайта делятся на две группы: пользователи портала и сопровождение портала. К пользователям портала относятся посетители и зарегистрированные пользователи сайта, являющиеся клиентами портала. Аудиторию пользователей можно сегментировать на две группы: авторы проектов и владельцы активов.

Авторы проектов:

- «стартаперы», не имеющие своего предприятия и начального капитала и других активов, но владеющие идеей и желанием начать бизнес;
- предприниматели, имеющие свое предприятие и желающие привлечь в него активы для развития, увеличения прибыли и т.д.;
- люди, планирующие приобрести готовую и проверенную модель бизнеса (франшизу);
- просто активные люди, желающие найти партнера и полезные контакты.

Владельцы активов:

- инвесторы, люди желающие вложить финансовые средства в свежую идею или развивающийся бизнес;
- владельцы не денежных материальных активов (транспорт, оборудование, недвижимость и прочее), намеренные найти им эффективное применение;

- специалисты, имеющие опыт и знания в разных сферах, которые могут быть полезны для создания бизнеса;
- просто активные люди, желающие найти партнера и полезные контакты.

При этом один и тот же пользователь может одновременно выступать как молодой предприниматель, так и владельцем ресурсов. География пользователей обширная, портал предполагает работу на территории всей Российской Федерации.

В сопровождение портала входит административный персонал, который управляет функциями сайта, обновляет информацию, осуществляет модерацию и т.д. Пользователями этой группы являются администратор, модератор, редактор и оператор.

1.4. Объекты сайта

- активы (финансы, недвижимость, навыки и прочие активы которые пользователь готов вложить в какой-либо проект);
- проекты (идеи, бизнес-планы, уже работающие предприятия, для создания или развития которых пользователь ищет те или иные активы).

1.5. Требования к предложениям

- Коммерческое предложение представить в виде сметы в разрезе затрат на каждый вид работ, указать сроки соответствующих работ, а также указать всевозможные периодические платежи (за хостинг, телефонию, облачные сервисы, e-mail-сервисы, СМС-сервисы т.д.) и расценки на телефонию, СМС-рассылки, E-mail-рассылки.
- Предпочтение отдается «типовым» модульным решениям (самописные CMS и отдельно настраиваемые CRM не приветствуются, но также будут рассмотрены).

2. Сайт

2.1. Общие требования

Требование к структуре сайта. Сайт представляет собой информационную структуру, доступную в сети Интернет под доменными именами www.a-p.ru и www.a-p.bz. Состоит из взаимосвязанных разделов с четко разделенными функциями. Каждый раздел сайта имеет статические и динамические страницы.

«О портале». Раздел включает страницы: Идея портала, Контакты, Вакансии, FAQ, Совет от авторов. «Идея портала» содержит текст с описанием самой идеи портала, основные цели и задачи.

В «Контакты» помещены все контакты, адреса и реквизиты. Страница должна содержать обозначающие иконки рядом с телефоном, скайпом и адресом электронной почты. При этом по нажатию на иконку или на ник скайпа или адрес e-mail автоматически запускаться звонок или открывается окно отправки сообщения.

На странице «Вакансии» публикуются требования к соискателям. Каждая вакансия должна добавляться отдельно, рядом с опубликованной вакансией должна быть кнопка «Отправить резюме», вызов которой открывает окно. В этом окне вносится текст, есть функция «Прикрепить файл» и кнопка «Отправить», по нажатию кнопки «Отправить» содержимое письма отправляется на наш электронный адрес.

«FAQ» - страница с основными вопросами и ответами на них. Каждый вопрос и ответ к нему добавляется отдельно. Для пользователей сайта нужно предусмотреть возможность добавлять свои вопросы и комментировать ответы.

В страницу «Совет от авторов» добавляются видео и текстовые инструкции по использованию сайта, продвижению идей, построению бизнеса и прочие. Каждая инструкция добавляется отдельно, нажав на заголовок или содержание инструкции из списка всех советов осуществляется переход на инструкцию в новой вкладке.

«Новости». Раздел содержит новостную ленту, при нажатии на какую-либо новость осуществляется переход на эту новость, в том числе в новой вкладке браузера. При добавлении новости необходимо предусмотреть инструменты по оформлению и правке текста, добавления изображений, видео и аудио файлы. Также необходима возможность делать заголовки и изображения в ленте ссылками на эту новость.

«Правовая информация». Раздел предназначен для размещения документов, регламентирующих работу сайта, определяющих права и обязанности пользователей сайта и сопровождающего персонала.

«Услуги». Раздел предназначен для расшифровки платных услуг сайта и обязательно содержит тарифную сетку по пакетам услуг, информацию о стоимости контактных данных. На отдельных страницах информация об аукционе и бонусах (акциях).

«Обратная связь». Отдельно страница обратной связи, где простая форма для возможности отправить вопрос в техническую поддержку сайта. Содержит поля: ФИО, e-mail, вопрос и кнопка "Отправить". Если пользователь авторизован, то ФИО и e-mail подставляется автоматически из данных ЛК пользователя.

«Личный кабинет». Раздел создается, когда пользователь заполняет форму регистрации или форму добавления А/П. Раздел предоставляет пользователю инструменты управления своей деятельностью на портале. Содержит страницы: "Мои активы", "Мои проекты", "Мои контакты", "Диалоги", "Избранное", "Мои данные", "Мой счет".

Каталоги. Каталоги активов, проектов и объединений представляют собой ленту-список всех допущенных к публикации А/П. Имеет сортировку по регионам, по типам А/П, а также расширенный и краткий поиск.

Требования к функционированию сайта. Скорость загрузки страницы не более 1сек. Предусмотрено увеличение количества одновременных визитов свыше 100000.

Требования к безопасности и хранению базы. На сайте предусмотрена система отслеживания и отражения разного рода атак и взлома злоумышленниками. Обязательное резервное копирование, как базы, так и оболочки сайта. База существующего сайта www.a-p.ru должна быть без потерь перенесена на новый сайт.

Требования к автоматическим уведомлениям. Пользователи и персонал сопровождения при работе с порталом получают автоматические уведомления на электронную почту или посредством модальных (всплывающих) окон. Порядок уведомления прилагается к настоящему ТЗ (Приложение №1).

Требования к логированию действий. Любые действия, произведенные пользователями, в т.ч. сотрудниками сопровождения, записываются в отдельный журнал и доступны только Администратору. В журнал заносится дата, время, сотрудник сопровождения, действие.

2.2. Требования к внешнему виду сайта (дизайн)

Концепт. Стиль сайта можно описать как современный, деловой. В качестве фонового цвета рекомендуется использовать белый или светлые оттенки цветов. Оформление сайта не должно ущемлять информативность: хотя на сайте довольно много графики, он должен быть удобен пользователям в плане навигации и интересен для многократного посещения.

Основную концепцию и цветовую гамму необходимо взять с уже существующего сайта. По примеру существующего сайта, при проектировании макетов, следует учесть на всех страницах логотип, КАД, счетчики (А/П/О и просмотров), рекламные места для баннеров и меню ЛК.

Обязательно применение адаптивной верстки ("резиновый" макет), т.е. страницы и все функциональные объекты сайта одинаково удобно отображаются на любых устройствах (в т.ч. мобильных) и на экранах с любыми параметрами расширения. Также сайт совместим со всеми популярными операционными системами и браузерами.

При проектировании макетов необходимо руководствоваться принципами Web 2.0. В дизайне необходимо предусмотреть места размещения виджетов социальных сетей и онлайн-консультанта.

Каталоги. В страницах со списками и длинными текстами, которые не помещаются в один экран и требуют скроллинга, присутствуют кнопки навигации, например: "В начало", "Наверх". В каталогах страницы четко обозначены и отрисованы кнопки "Следующая" и "Предыдущая". Списки представляют собой следующие друг за другом с верху вниз (по мере добавления новых А/П/О) ячеек, содержащих заголовок, краткую информацию об А/П/О и изображений. Ячейки активные, при нажатии на любое место в поле ячейки осуществляется переход на А/П/О в новой вкладке браузера. Заголовок также является ссылкой и переходит на А/П/О в новой вкладке браузера.

Рекламные площадки. Рекламные места делятся на два вида: баннеры и аукционы и отображаются на всех страницах сайта. Для баннеров отведено три рекламных места, они выделяются на фоне всей страницы, четко отрисована пометка "Проект" или "Актив", допускаются динамические элементы. Для аукционов выделено два рекламных места, одно озаглавлено "Актив/Проект дня", второе "Актив/Проект дня в (регионе или городе)". Под каждым аукционом обязательна подпись с датой, временем следующего аукциона. Места аукционов, должны отличаться от баннеров, при этом быть не менее заметными, также допускаются динамические элементы.

Счетчики. Счетчики А/П/О крупным шрифтом, отображают общее количество А/П/О без учета региона. Если количество меняется, то в момент публикации нового А/П цифры счетчиков должны визуально прокручиваться. Сами счетчики являются ссылками и осуществляют переход на каталоги в новой вкладке браузера.

Виджеты сторонних сервисов. Любые виджеты должны отображаться на всех страницах сайта. Виджеты социальных сетей выполнены в фирменных тонах и стилях самой социальной сети, но подобраны по размеру и располагаются после всех функциональных и информационных элементов сайта. Виджет онлайн-консультанта располагается в сподручном месте, не закрывает собой функциональные кнопки и ссылки и имеет вид ярлычка, который сворачивает и разворачивает форму чата. Прочие виджеты не должны также не должны закрывать функциональных кнопок и ссылок сайта.

Типовые навигационные и информационные элементы. Для разработки дизайна необходимо руководствоваться следующими элементами:

- шапка сайта – содержит логотип и название компании, изображение (коллаж), логотип является ссылкой на главную страницу сайта;
- основное меню – расположено в верхней части окна (под шапкой) и содержать ссылки на все страницы разделов;
- боковое меню – расположено в левой или правой части окна (в зависимости от утвержденного дизайн-макета) и содержать ссылки на ЛК, каталоги А/П/О и счетчики;
- основное поле контента – располагается в центре страницы, в этом поле отображается основное содержание выбранного раздела, стилевое оформление материалов и их элементов (ссылок, заголовков, основного текста, изображений, форм, таблиц и т.п.) должно быть единым для всех страниц веб-сайта;
- подложка сайта – в ней размещаются разделы с информацией о портале и услугах.

КАД. Необходимо разработать универсальный дизайн и html-коды всех КАД с реферальной отметкой, по которым отслеживаются переходы с сайта, с LP и с писем. По переходу из письма пользователь должен быть авторизован.

Перечень КАД:

- Добавить Актив;
- Добавить Проект;
- Подключить MINIMUM;
- Подключить OPTIMUM;
- Подключить MAXIMUM;
- Пополнить баланс;
- Получить контакт;
- Участвовать (в аукционе).

Эскизы страниц сайта утверждаются вместе с дизайнером после просмотра нескольких вариантов.

2.3. Производимые пользователем процедуры

Регистрация, авторизация. Зарегистрироваться пользователь может несколькими способами:

- нажав КАД «Добавить актив» или «Добавить проект» на главной странице сайта;
- введя свой e-mail в форме LP;
- нажав кнопку «Регистрация» под формой авторизации.

В результате регистрации для пользователя создается ЛК и каждый раз, когда пользователь снова заходит на портал (новая сессия), он авторизовывается автоматически по IP или по файлам cookies. Если по какой-то причине автоматически авторизоваться не получилось (погашены cookies, в первый раз выходит с нового устройства или другие причины), то предусмотрена форма авторизации, где пользователь набирает логин и пароль, авторизовавшись пользователь остается на той же странице, с которой пожелал авторизоваться. В случае если пользователь забыл пароль, предусмотрена процедура восстановления пароля.

Работа с ЛК. Управление личными данными. В ЛК пользователь может изменять на странице «Мои данные» следующие данные:

№ п/п	Наименование поля	Обязательность	Тип вносимых данных
1	Имя	✓	Текст, с проверкой
2	Отчество		Текст, с проверкой
3	Фамилия		Текст, с проверкой
4	E-mail	✓	С проверкой и подтверждением
5	Телефон		С проверкой и подтверждением
6	Дата рождения		дд.мм.гггг
7	Пол		Вып.список (м / ж)
8	Пароль	✓	текст, с «глазком»
9	Дополнительная информация		Текст

Управление балансом. На странице «Мой счет» пользователь может пополнить баланс своего счета, чтобы пользоваться платными услугами сайта. Страница содержит информацию о текущем балансе, историю операций и кнопку «Пополнить счет». Операции по счету могут быть:

- пополнение баланса на сумму ____ руб.;
- списание ____ руб., покупка КД;
- списание ____ руб., покупка пакета услуг _____;
- списание ____ руб., покупка рекламной площадки на аукционе.

История операций имеет вид следующей таблицы:

№ п/п	Дата операции	Наименование операции	Сумма (руб.)
1	02.02.2015	Пополнение баланса	+ 3 500
2	09.02.2015	Покупка КД	- 150
3	12.02.2015	Покупка пакета услуг OPTIMUM	- 1 500
Итого по счету			1 850

При нажатии кнопки «Пополнить счет» сайт должен перевести пользователя на сервис приема платежей.

Управление А и П. На странице «Мои активы» для добавления А пользователь нажимает кнопку «Добавить актив» и заполняет форму, перечень вносимых данных:

№ п/п	Наименование поля	Обязательность	Тип вносимых данных
1	Наименование	✓	Текст, до 100 символов
2	Тип актива	✓	Выпадающий список (недвижимость, денежные средства, профессиональные навыки, прочие активы)
3	Тип недвижимости (если поле №2 = недвижимость)		Выпадающий список (земля, помещение жилое, помещение нежилое)
	Сумма для инвестирования до ____ руб. (если поле №2 = денежные средства)		Числовое поле с разделением разрядов
	Род деятельности, специализация (если поле №2 = профессиональные навыки)		Выпадающий список (справочник профессий)
4	Регион	✓	Выпадающий список (справочник всех регионов РФ)
5	Город		Выпадающий список (справочник городов РФ)
6	Предпочитительные типы проектов	✓	Выпадающий список (стартап, франшиза, развитие бизнеса)

7	Срок до получения первой прибыли		Выпадающий список (до месяца, до квартала, до полугода, до года, более года)
8	Желаемая месячная прибыль от ____ руб.	✓	Числовое поле с разделением разрядов
9	Предпочтительные условия сотрудничества		Чек-боксы: Доля в бизнесе; Периодические выплаты; Свой вариант (+ текст.поле, до 200 симв.)
10	Описание актива	✓	Текст, до 2000 символов
11	Ваш e-mail (для неавторизованных)	✓	Поле для ввода e-mail'a (с проверкой)

На странице «Мои проекты» для добавления А/П пользователь нажимает кнопку «Добавить проект» и заполняет форму, перечень вносимых данных:

№ п/п	Наименование поля	Обязательность	Тип вносимых данных
1	Наименование	✓	Текст, до 100 символов
2	Тип проекта	✓	Выпадающий список (стартап, франшиза, развитие бизнеса)
3	Регион	✓	Выпадающий список (список всех регионов РФ)
4	Город		Выпадающий список (список городов РФ)
5	Необходимые активы	✓	Выпадающий список (недвижимость, денежные средства, профессиональные навыки, транспорт)
6	Тип недвижимости (если поле №5 = недвижимость)		Выпадающий список (земля, помещение жилое, помещение нежилое)
	Сумма для инвестирования от ____ руб. (если поле №5 = денежные средства)		Числовое поле с разделением разрядов
	Род деятельности, специализация (если поле №5 = профессиональные навыки)		Выпадающий список (список профессий)
7	Срок до получения первой прибыли	✓	Выпадающий список (до месяца, до квартала, до полугода, до года, более года)
8	Планируемая месячная прибыль от ____ руб.		Числовое поле с разделением разрядов
9	Предпочтительные условия сотрудничества		Чек-боксы: Доля в бизнесе; Периодические выплаты; Свой вариант (+ текст.поле, до 200 симв.)
10	Описание актива	✓	Текст, до 2000 символов
11	Ваш e-mail (для неавторизованных)	✓	Поле для ввода e-mail'a (с проверкой)

В форме добавления А/П предусмотрена возможность загружать изображения и видео. После сохранения А/П отправляются на модерацию и А/П присваивается статус «На модерации». Редактировать А/П можно только после модерации и измененный А/П снова отправляется на модерацию.

Управление контактами и диалогами. Все купленные контакты попадают на страницу «Мои контакты» в ЛК. На странице отображаются ячейки со всеми имеющимися контактами авторов А/П и кнопка «Написать сообщение» в каждой ячейке. При нажатии кнопки «Написать сообщение» открывается страница с чатом, где происходит диалог пользователя и автора А/П. Все диалоги хранятся на странице «Диалоги» также отдельными ячейками.

Покупка пакета услуг. Для своих А/П пользователи могут подключить пакеты услуг. Перейти на процедуру покупки можно в ЛК, на странице с тарифами (услуги) и из письма, которое пользователь получает на свой электронный ящик. При подключении пакета автоматически (сайт сам производит необходимые манипуляции) предоставляются услуги в соответствии с тарифной таблицей:

Перечень услуг, включенных в пакет	Minimum	Optimum	Maximum
Продвижение в социальных сетях	✓	✓	✓
Рассылка рекламных сообщений	✓	✓	✓
Баннерная реклама	-	✓	✓
Продвижение в каталоге портала	-	✓	✓
Контекстная реклама	-	-	✓
Доступные контактные данные	-	5	10
Стоимость подключения пакета, руб.*:	500	1500	2500
	Подключить Minimum	Подключить Optimum	Подключить Maximum

* срок действия каждого пакета услуг - 30 календарных дней

Покупка КД. Пользователь покупает контакты автора А/П (если автор указал и подтвердил свои e-mail и телефон) на странице А/П в каталогах по кнопке "Получить контактные данные автора", расположенной в верхней части страницы и внизу, после всего текста.

Взаимодействие пользователя с сопровождением сайта. Пользователь может взаимодействовать со службой поддержки через форму обратной связи (п. 1.1.), звонка на скайп или номер телефона, или через онлайн-консультант. Форма онлайн-консультанта имеет вид чата, где четко обозначено: когда отправлено сообщение, доставлено и прочитано ли оно, желательно чтобы был визуализирован процесс написания сообщения собеседником. Также отображается статус состояния оператора (онлайн или оффлайн).

Автоматический поиск. Необходимо продумать механизм поиска и сопоставления А/П. Основная задача этой функции: найти подходящие А/П и предложить их пользователю. Например: если у пользователя П, то система по указанным в его П параметрам находит подходящие А и предлагает обратить на них внимание.

2.4. Функционал для сопровождения сайта (административная панель)

Админпанель содержит все необходимые инструменты для добавления, изменения и удаления разделов, страниц и содержания страниц. Для поддержки сайта и эксплуатации веб-интерфейса админпанели от персонала не требуется специальных технических навыков, знания технологий или программных продуктов, за исключением общих навыков работы с персональным компьютером и стандартным веб-браузером.

Администратор имеет неограниченные права и уровни доступа, определяет для другого персонала сопровождения уровни доступа и права на внесение изменений. Уровни доступа настраиваются гибко, в любых конфигурациях и сочетаниях.

Модерация. Модерировать А/П может модератор и администратор. Если модератор допускает А/П к публикации, то статус А/П поменяется на «Опубликовано» и А/П попадает в каталоги. В случае, если модератор не допускает А/П к публикации, то статус А/П меняется на «Отклонено» и остается доступным только пользователю в его ЛК. При этом обязательно указывается причина отклонения. Пользователь исправляет нарушения и снова отправляет А/П на модерацию.

Управление аукционами. Аукционы могут быть региональными (разыгрываются по часовому поясу региона и рекламное место показывается только для выигранного региона) и федеральный (разыгрывается по московскому времени и показывается для пользователей всей РФ, независимо от их региона). В админпанели раздел «Управление аукционами» выделен отдельно и позволяет назначать дату, время, начальную ставку, шаг ставки. Также позволяет применить настройки для всех регионов, группы регионов или одного региона.

2.5. Интеграции

Сайт должен быть интегрирован со следующими системами:

- платежные сервисы Robokassa и/или Яндекс.Касса, при этом предусмотреть минимальное количество кликов с момента нажатия на КАД до фактического пополнения счета;
- аналитические системы Яндекс.Метрика и Google Analytics;
- с социальными сетями;
- с CRM системой.

2.6. Хронометраж действий

Логистика основных процессов, производимых пользователем, продумана и спланирована таким образом, чтобы пользователь мог совершать следующие действия за определённое время:

- регистрация - не более 3 сек;
- добавление А/П – не более 30 сек;
- пополнение счета – не более 10 сек;

3. CRM

Интерфейс CRM выполнен в спокойных тонах и не вызывает быструю усталость глаз. Расположение и обозначение кнопок интуитивно понятны, выполнение процедур и основных функций CRM не требует от сотрудников специальных технических навыков, знания технологий или языков программирования, за исключением общих навыков работы с персональным компьютером, приложениями и стандартными веб-браузерами.

CRM полностью интегрирована с базой сайта, обмен, перенос и обновление данных происходят в автоматическом режиме, без участия сотрудников сопровождения. Обмен возможен по расписанию или в режиме онлайн.

3.1. Интеграция с базой сайта

Данные, получаемые из базы сайта:

Модуль Пользователи. Данные о пользователях сайта:

№ п/п	Наименование поля	Вид данных	Дополнительные поля	Примечание
1	ID			
2	Фамилия			
3	Имя			
4	Отчество			
5	E-mail			
6	Телефон			
7	Статус пользователя	Предварительный		Занесен в CRM вручную, на сайте отсутствует
		Новый		Нет опубликованных А/П, нет купленных к/д
		Активный		Опубликовал хотя бы 1 А/П
		Пассивный		Нет опубликованных А/П, нет купленных КД
		Наблюдатель		Нет опубликованных А/П, но купил хотя бы одни КД
		Ушедший		Удалил свой аккаунт с сайта (должен остаться в CRM для статистики)
8	Статус адреса эл. почты	Подтвержден		
		Не подтвержден		
9	Статус телефона	Подтвержден		
		Не подтвержден		
10	Источник	Контекст	LP	
			Ключевая фраза	
			Кнопка	
		Соцсети	Facebook	
			Twitter	
			Google+	
			Вконтакте	
			Одноклассники	
		Прямой переход		

		Рассылка		
11	Дата регистрации на сайте			
12	Дата отправки первого А/П на модерацию			
13	Дата рождения			
14	Пол			

Необходимо, чтобы CRM проверяла идентичность данных каждого пользователя в базе сайта с теми данными, что сохранены об этом пользователе в базе самой CRM, и при обнаружении отличий сохраняла старую версию данных в историю. Можно записывать в отдельную базу в CRM с указанием дат получения этих данных, а в текущую базу записывать обновленные данные.

Активность пользователя на сайте.

№ п/п	Наименование поля		Примечание
1	Количество публикаций	Активов	Для пользователей со статусом «Активный»
		Проектов	
2	Кол-во просмотров каталогов	Активов	
		Проектов	
3	Кол-во запросов КД	Активов	Нажатий кнопок
		Проектов	
4	Кол-во купленных КД	Активов	Фактических оплат
		Проектов	
5	Кол-во пополнений аккаунта		
6	Сумма (остаток) аккаунта, руб.		
7	Количество посещений сайта		Активных сессий
8	Времени (мм:сс) с последнего действия на сайте		
9	Нажатий КАД	«Подключить MINIMUM»	
		«Подключить OPTIMUM»	
		«Подключить MAXIMUM»	
10	Нажатий «Участвовать в аукционе»		
11	Количество купленных пакетов услуг	MINIMUM	
		OPTIMUM	
		MAXIMUM	
12	Выигрышней в аукционах	Кол-во	
		Цена выигрыша	Блиц (если куплен по блиц-цене)
		Количество ставок	
13	Количество просмотров страниц других разделов	Новости	
		Объединения	
		Правовая информация	

		Услуги	
		О портале	
14	Нажатие КАД из эл.рассылки.		Дата и время

Модули Активы и Проекты. В этих модулях отображаются все данные об А/П, которые вносят пользователи сайта (п. 1.3.) и дополнительные поля:

- Отметка-признак состоит в объединении или нет;
- Дата/время каждой отправки на модерацию;
- Дата/время ответа модератора;
- Комментарий модератора, причины отклонения;
- Статус публикации (на модерации, опубликовано, отклонено);
- История статусов публикации;
- Кол-во «объединений»;
- Подключенные пакеты услуг;
- История пополнений и списаний;
- Активность других пользователей по отношению к данному А/П:

№ п/п	Наименование поля		Примечание
1	Просмотров	Активов	Для пользователей со статусом «Активный»
		Проектов	
2	Кол-во просмотров каталогов	Активов	
		Проектов	
3	Кол-во запросов КД	Активов	Нажатий кнопок
		Проектов	
4	Кол-во купленных КД	Активов	Фактических оплат
		Проектов	

Модуль Задачи. Задачи назначаются сотрудником сопровождения или автоматически самой CRM по определенным правилам, заданным заранее. Для автоматического назначения задач можно создать расписание с любым периодом действия. Задачи назначаются на сотрудника, могут переназначаться на другое ответственное лицо и могут быть четырех видов: Звонок, СМС, E-mail, встреча. Сотрудники сопровождения имеют возможность сами создавать, редактировать и удалять задачи.

Задачи имеют следующие цели:

- Предоставить полезную информацию;
- Побудить к публикации А/П;
- Побудить к участию в аукционе;
- Побудить к покупке пакетов услуг (MINIMUM, OPTIMUM, MAXIMUM);
- Узнать об объединениях;
- Узнать больше о пользователе.

Модуль Отчеты. Обеспечена возможность формирования выборок по полям модулей Пользователи, Активы, Проекты (данные разных модулей связаны между собой) и оперативной выгрузки данных по выборкам.

Отчеты должны быть как в статике, так и в динамике (в разрезе периодов, регионов, ответственных исполнителей, типов Активов и/или Проектов и т.д.). Предусмотрена возможность сотруднику выбирать по каким полям и из каких модулей формировать отчеты. Основные рабочие отчеты приведены в Приложении №2.

3.2. Данные, вносимые в CRM операторами

Информация о пользователе:

№ п/п	Наименование поля	Тип вносимых данных
1	Род занятий пользователя	Выпадающий список (свой бизнес, работа по найму, безработный (студент))
2	E-mail (для пользователей со статусом «Предварительный»)	
3	Сайт (для пользователей со статусом «Предварительный»)	
4	Название организации (для пользователей со статусом «Предварительный»)	
5	Посещаемость в сутки (согласно www.similarweb.com)	
6	B2bsniper	Чекбокс
7	ID А/П партнера (если есть признак – объединение)	

Импорт/экспорт данных. Должна быть возможность импорта/экспорта данных, в т.ч. отфильтрованных списков, в форматах CSV и XLS.

3.3. Интеграции

Сервисы IP-телефонии. В CRM есть встроенный softphone, настраиваемый на SIP-линию заказчика. Звонок осуществляется из любого модуля, где фигурирует поле с телефоном пользователя. Позвонить можно просто кликнув по номеру телефона пользователя, а можно набрав все цифры на клавиатуре softфона.

В CRM хранятся телефонные номера входящих, исходящих и пропущенных звонков, а также записи телефонных разговоров. По каждому пользователю сайта можно просмотреть историю звонков всех типов.

Для операторов предусмотрены скрипты звонков, для руководителей возможность прослушивать и оценивать звонки, а также создавать, править и удалять скрипты звонков.

Сервисы СМС-рассылок. В CRM имеется встроенный смс-сервис или настроена интеграция с внешними сервисами рассылок смс. Должна быть возможность делать СМС-рассылки на номера всех мобильных операторов. В CRM можно создавать, изменять, удалять и хранить шаблоны смс-сообщений. Есть возможность рассылать смс пользователям, сгруппированным по параметрам фильтра, одной кнопкой. По каждому пользователю можно просмотреть историю всех отправленных ему смс.

Сервисы e-mail рассылок. CRM имеет свой встроенный сервер исходящей почты или интегрируется с сервисами массовых рассылок. В CRM можно создавать, изменять, удалять и хранить шаблоны писем с подстановкой тегов (ФИО, обращение с учетом пола, и прочие данные из модулей Пользователи / Активы /Проекты) и транзакционных кнопок (купить пакет услуг, добавить А/П). Есть возможность рассылать письма пользователям, сгруппированным по параметрам фильтра, одной кнопкой. По каждому пользователю можно просмотреть историю всех отправленных ему писем.

3.4. Мобильное приложение

Мобильное приложение CRM дает возможность сотруднику получать задачи о срочных звонках и совершать их моментально с softфона, а не с сим-карты мобильного телефона, при этом вся информация о звонке и запись звонка сохраняется в CRM аналогично пункту «Сервисы IP-телефонии».

3.5. Хронометраж действий

Все основные действия производятся операторами не дольше указанного времени с учетом непосредственно физических действий оператора и времени отклика системы.

3.5.1. Подготовка шаблона отчета. Предварительное формирование выборки для последующего получения отчетов и задание дополнительных параметров (напр., начало и конец периода.)

Пример1: пользователи, опубликовавшие Активы типа Стартап, заходившие на сайт более 3 раз за последние 2 недели,

Пример2: пассивные пользователи, пришедшие на сайт с LP№7 по кнопке №2 и проигнорировавшие последнее касание (письмо или звонок)

Пример3: пользователи, нажавшие одну из КАД, но не оплатившие услугу и находившиеся на сайте xxx минут назад

Пример4: активные пользователи, заявившие об объединении

Пример5: активные пользователи, оплатившие услуги после определенного касания (письмо или звонок).

Пример6: пассивные пользователи, подтвердившие телефоны и просмотревшие более 5 страниц с проектами за последние 7 дней.

Количество шаблонов может быть бесконечным. Шаблоны формируются администратором на основании имеющихся данных (Приложение3, а также всех справочников, которые задаются в модулях CRM, например, типы звонков и рассылок).

Хронометраж: не более 01 мин.

3.5.2. Формирование отчета по шаблону.

Хронометраж: не более 15 сек с учетом выбора шаблона и ввода дополнительных параметров (напр., начало и конец периода.)

3.5.3. Рассылка. По определенному отчету проводится рассылка заранее подготовленного шаблона письма с подстановкой всевозможных тегов (ФИО, Кнопка, Изображение из LP, ключевая фраза, Название А/П и т.д.).

Хронометраж: не более 10 сек на запуск каждой рассылки.

3.5.4. Постановка задачи (звонки). Сотруднику (или сотрудникам) ставится задача по определенной выборке (отчету) совершить обзвон.

Хронометраж: не более 05 сек на постановку задачи (звонки) с учетом задания дополнительных параметров (целей звонка и соответствующего скрипта). Сотрудник должен узнать о постановке задачи мгновенно (оповещение на моб.приложение, SMS)

3.5.5. Исполнение задачи (звонки). Сотрудник, получив задачу (звонок), совершает набор номера и дозвон до пользователя.

Хронометраж: не более 1 сек на переход от задачи к звонку

Приложение №1. E-mail рассылки

№ п/п	Категория получателей, ситуация	Триггер	Цель
1.	Пассивным пользователям	Через 5 дней после регистрации	Сделать активным
2.	Всем, кто не завершил регистрацию	Через 5 дней после ввода e-mail'a	Завершить регистрацию (подтвердить e-mail)
3.	Активным пользователям	Через 7 дней после публикации первого А/П	Продажа ПУ
4.	При вводе эл.почты на посадочных страницах и нажатии кнопки ПОЛУЧИТЬ (Если этот адрес эл.почты еще не подтвержден)	Моментально	Ссылка для подтверждения e-mail'a
5.	Если пользователь перешел по ссылке в письме п.4 и/или 6	Моментально	Уведомление (логин – пароль)
6.	При нажатии кнопки СОХРАНИТЬ после добавления А/П (Если все обязательные поля заполнены и пользователь НЕ авторизован)	Моментально	Уведомление о сохранении А/П + Ссылка для подтверждения e-mail'a
7.	При отказе модератора	Моментально	Уведомление о причине + совет
8.	При допуске модератора (если все поля в л/к заполнены)	Моментально	Уведомление
9.	При допуске модератором (если в л/к заполнены НЕ все обяз. поля)	Моментально	Уведомление + предложение ДОзаполнить все обязат. поля
10.	Активным, если не подключен ни один ПУ	через 7 дней после публикации А/П	Обратная связь об объединении + предложение участия в Аукц.
11.	Активным, если (все условия): не отметил на п.10, срок публикации не менее 2 дней, среднее кол-во ежедневных просмотров не менее 0,3	через 2 дня после п.10	Предложение ПУ
12.	Активным, подключившим ПУ	Каждую неделю с момента подключения ПУ	Информирование о статистике просмотров + Обратная связь об объединении
13.	Активным, если не отметил в п.12	через 2 дня после п.12	Предложение ПУ
14.	Подключившим ПУ, если на момент отправки нет оплаты	В течение 1 дня с подключения	Предложение оплатить (пополнить баланс)
15.	Новым	Каждую неделю (по «накопленным» новым)	Предложение зарегистрироваться + полезный контент
16.	Активным, если (все условия): опубликовался ранее, чем за два дня до данной рассылки, еще не получал в рассылке данный А/П	Каждую неделю в течение срока действия ПУ	Рассылки сформированных списков А / П, подключивших ПУ (с к/д пользователей) + Предложение Аукц.
17.	Пассивным и наблюдателям, если (все условия): зарегистрился ранее, чем за 2 дня до данной рассылки, еще не получал в рассылке данный А/П	Каждую неделю в течение срока действия ПУ	Рассылки сформированных списков А / П, подключивших ПУ (без к/д пользователей) + Предложение опубликовать А / П
18.	Активным, если их А/П кто-то заинтересовался	Моментально	Уведомление
19.	Активным, победившим в аукционе	После завершения аукциона	Информирование о статистике просмотров

Должна быть предусмотрена возможность дублирования рассылки через заданное время при условии, если цель не достигнута.

Приложение №2. Сводный рабочий отчет

СЕЙЧАС

19.02.15 21:35

Данные за период (с - по)

12.01.15 0:00

19.02.15 21:35

	Категория	Количество	Относительно прошлого периода	
1	Всего количество ID	10 848		
2	Неподтвержденные e-mail'ы	2 300		
3	Пассивные пользователи	7 345		
3.1	потенциальные Активы (кнопка1)		0,00%	0,00%
3.2	потенциальные Проекты (кнопка2)		0,00%	0,00%
3.3	неизвестно		0,00%	0,00%
4	Активные пользователи	1 203		
4.1	опубликовавшие Активы		0,00%	0,00%
4.2	опубликовавшие Проекты		0,00%	0,00%
4.3	опубликовавшие Активы и Проекты		0,00%	0,00%
5	Опубликованные активы	323		
5.1	Финансы		0,00%	0,00%
5.2	Недвижимость		0,00%	0,00%
5.3	Навыки		0,00%	0,00%
5.4	Транспорт		0,00%	0,00%
5.5	Прочее		0,00%	0,00%
6	Опубликованные проекты	980		
6.1	Стартапы		0,00%	0,00%
6.2	Франшизы		0,00%	0,00%
6.3	Развитие бизнеса		0,00%	0,00%
6.4	Прочее		0,00%	0,00%

Приложение №3. Подробный рабочий отчет

		Тип данных	ИТОГО	Макс. значение	Сред. значение
	Пользователи (ID)	число			
	Статус	Огр. список			
	Подтвержден E-mail	Да / нет			
	Подтвержден телефон	Да / нет			
Кол-во публикаций	Всего	число			
	А	число			
	П	число			
Активность пользователя	Кол-во просмотренных Активов	число			
	Кол-во просмотренных Проектов	число			
	Кол-во запросов к/д Активов	число			
	Кол-во запросов к/д Проектов	число			
	Покупок к/д Активов	число			
	Покупок к/д Проектов	число			
Количество просмотров страниц других разделов	Новости	число			
	Объединения	число			
	Правовая информация	число			
	Услуги	число			
	О портале	число			
	Просмотр ролика	число			
Активность других по отношению к А/П пользователя	Просмотров Активов	число			
	Просмотров Проектов	число			
	Запросов к/д Активов	число			
	Запросов к/д Проектов	число			
	Покупок к/д Активов	число			
	Покупок к/д Проектов	число			
Аукцион	Количество участий	число			
	Количество побед	число			
	Блиц (если выиграла блиц-ставка)	число			
Пакеты услуг	Кол-во купленных MINIMUM'ов	число			
	Кол-во купленных OPTIMUM'ов	число			
	Кол-во купленных MAXIMUM'ов	число			
Прочие данные	Количество рассылок	число			
	Количество звонков	число			
	Источник	Текст			
	Поисковая фраза	Произв.текст			
	Кнопка	1 / 2 / неизв.			
Оплаты	Итого оплат, сумма (руб.)	число			
	В т.ч. покупки к/д	число			
	за аукционы	число			
	за MINIMUM'ы	число			
	за OPTIMUM'ы	число			
	за MAXIMUM'ы	число			

4. Наименование и реквизиты заказчика

Общество с ограниченной ответственностью «Активы и Проекты»

Адрес: Россия, 664081, Россия, г.Иркутск, ул.Красноказачья, 133/5

Тел.: +7(3952) 64-07-04 (Иркутск), +7(499) 677-16-43 (Москва), +7(924)53-01-999

Skype: a-p.tel

E-mail: adv@a-p.bz

Web-сайт: www.a-p.ru, www.a-p.bz

ИНН 3811178576

КПП 381101001

ОГРН 1143850016760

ОКПО 27246982

ОКАТО 25401373000

Расчетный счет 40702810918350030260 в Байкальском банке Сбербанка России

К/с 3010181090000000607; БИК 042520607