

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ОАО «Тюменский научно-учебный
центр по вычислительной технике и
информатике»

_____ С.А. Вахрушев

«__»_____ 2018 г.

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ООО «Медиа Инстанс»

_____ А.В. Кожевников

«__»_____ 2018 г.

**ВНЕДРЕНИЕ
КОРПОРАТИВНОГО ПОРТАЛА
ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

На 36 листах

Действует с _____

СОСТАВИЛИ

Наименование организации, предприятия	Должность исполнителя	Фамилия, имя, отчество	Подпись	Дата
ООО «Медиа Инстанс»				
ООО «Медиа Инстанс»				

СОГЛАСОВАНО

Наименование организации, предприятия	Должность	Фамилия, имя, отчество	Подпись	Дата

Аннотация

Настоящее Техническое задание (ТЗ) определяет назначение, общие и специальные требования к информационной системе (ИС) «Битрикс24», предназначенной для автоматизации организационно-управленческих процессов, эффективного управления и использования информационных ресурсов, создания единого информационного пространства, предоставления необходимой информации в соответствии с потребностями отдельных пользователей и групп пользователей.

Содержание

1 Общие сведения.....	6
1.1 Наименование системы.....	6
1.2 Номер договора.....	6
1.3 Наименования Разработчика и Заказчика работ и их реквизиты.....	6
2 Назначение и цели создания корпоративного портала.....	8
2.1 Назначение корпоративного портала.....	8
2.2 Цели внедрения корпоративного портала.....	8
3 Требования к корпоративному portalу.....	9
3.1 Требования к корпоративному portalу в целом.....	9
3.1.1 Требования к структуре корпоративного портала.....	9
3.1.2 Требования к запуску портала через веб-браузеры.....	9
3.1.3 Требования к совместимости и интеграции со смежными системами.....	9
3.1.4 Требования к режимам функционирования корпоративного портала.....	11
3.1.5 Перспективы развития корпоративного портала.....	11
3.1.6 Требования к численности и квалификации персонала и режиму его работы.....	12
3.1.7 Показатели назначения.....	14
3.1.8 Требования к надежности.....	15
3.1.9 Требования по безопасности.....	15
3.1.10 Требования по эргономике и технической эстетике.....	16
3.1.11 Требования к защите информации от несанкционированного доступа.....	16
3.1.12 Требования по сохранности информации.....	16
3.2 Требования к функциям (задачам).....	17
3.2.1 Требования к функциям модуля «CRM».....	17
3.2.2 Требования к функциям подсистемы обработки телефонных вызовов.....	26
3.2.3 Требования к функциям подсистемы обработки писем.....	26
3.2.4 Требования к функциям модуля «Календарь продаж».....	28
3.2.5 Требования к функциям модуля «Календарь мероприятий».....	29
3.2.6 Требования к функциям модуля «Открытые линии».....	29
3.2.7 Требования к функциям подсистемы учета выполнения работ по уборке.....	30
3.2.8 Требования к функциям подсистемы формирования отчетов.....	32
3.3 Состав и содержание работ по внедрению корпоративного портала.....	33
3.4 Порядок контроля и приёмки системы.....	34
4 Порядок внесения изменений.....	35
Перечень условных обозначений, сокращений и терминов.....	36

1 Общие сведения

1.1 Наименование системы

Полное наименование системы:

Информационная система (ИС) «Битрикс24»

Условное обозначение системы:

Корпоративный портал

1.2 Номер договора

Договор №С-351 от 13.09.2018 г.

1.3 Наименования Разработчика и Заказчика работ и их реквизиты

Разработчик:

ООО «Медиа Инстанс»

Адрес: 625023, г. Тюмень, ул. Харьковская, д. 77, офис 601.

Телефон: 8 (3452) 57-83-75

Реквизиты: ИНН 7203270710, КПП 720301001

ФИЛИАЛ "ЕКАТЕРИНБУРГСКИЙ" АО "АЛЬФА-БАНК"

Р/с: 40702810238290001688

К/с: 30101810100000000964

БИК: 046577964

Заказчик:

Открытое акционерное общество

«Тюменский научно-учебный центр по

вычислительной технике и

информатике»

Адрес: 625022, г. Тюмень, проезд Солнечный, 21

Телефон: 8 (3452) 399-205

Реквизиты: ИНН: 7202071871, КПП: 720301001

Западно-Сибирский банк ПАО

«Сбербанк» г.Тюмень

Р/с: 40702810767100104626

К/с: 30101810800000000651

БИК: 047102651

2 Назначение и цели создания корпоративного портала

2.1 Назначение корпоративного портала

Корпоративный портал предназначен для обеспечения совместной работы пользователей в рамках реализации управленческих и обеспечивающих процессов организации.

2.2 Цели внедрения корпоративного портала

Основными целями внедрения корпоративного портала являются:

- повышение эффективности взаимодействия с клиентами;
- построение единой автоматизированной системы работы, объединяющей все структурные подразделения;
- интеграция с существующими коммуникационными и информационными системами;
- повышение эффективности информационного и документационного обеспечения деятельности.

Задачи, который должны быть решены при внедрении корпоративного портала:

- предоставление единой персонифицированной точки доступа к корпоративной информации, сервисам коллективной работы и прочим информационным ресурсам при обязательном соблюдении условий авторизации и разграничения прав доступа;
- хранение и быстрый поиск всех данных о взаимодействиях с клиентами;
- обеспечение эффективных коммуникаций и обмена информацией между сотрудниками.

3 Требования к корпоративному portalу

3.1 Требования к корпоративному portalу в целом

3.1.1 Требования к структуре корпоративного portalа

Функциональная структура корпоративного portalа должна включать основные прикладные подсистемы, выполняющие задачи коммуникации, работы с документами, контроля исполнения, а также обеспечивающие подсистемы, выполняющие задачи поддержки совместной работы всех составляющих корпоративного portalа.

Корпоративный portal должен содержать следующие функциональные подсистемы:

- модуль управления взаимоотношениями с клиентами (модуль CRM);
- модуль «Открытые линии»;
- центр постановки и контроля задач;
- модуль «Календарь мероприятий»;
- модуль «Календарь продаж»;
- модуль интеграции с телефонией;
- модуль учета выполнения работ по уборке;
- модуль учета и управления информацией о сотрудниках компании;
- графический конструктор бизнес-процессов;
- блок коммуникаций;
- блок поиска;
- справочная система.

3.1.2 Требования к запуску portalа через веб-браузеры

Доступ к корпоративному portalу должен обеспечиваться с любых устройств, оснащенных указанной ниже или более поздней версией браузера:

- Internet Explorer 11;
- Firefox 40;
- Safari 5;
- Chrome 40.

3.1.3 Требования к совместимости и интеграции со смежными системами

В корпоративном portalе должна быть обеспечена интеграция и совместимость со следующими системами:

- IP-телефония ЗСХ 15.5 sp3;
- 1С:Отель. Управление отелем, редакция 8.3 (8.3.1.9);
- СКУД ОрионПро;
- Электронная почта;
- Сайт <http://www.alg72.ru/>;
- Сервис отправки SMS;
- Соц. сети и мессенджеры: Viber, VK, Facebook, Instagram.

Интеграция с IP-телефонией должна быть проведена в следующем объеме — передача информации о входящих и исходящих вызовах:

- внешний номер;
- внутренний номер;
- направление вызова;
- время совершения вызова;
- длительность вызова;
- запись разговора.

Обмен данными между корпоративным порталом и IP-телефонией должен происходить в онлайн-режиме.

Интеграция с 1С:Отель должна быть проведена в следующем объеме:

- синхронизация номерного фонда из 1С:Отель в корпоративный портал;
- синхронизация цен на номера и услуги из 1С:Отель в CRM;
- двухсторонняя синхронизация информации о контрагентах и контактах;
- создание брони в 1С:Отель из корпоративного портала;
- загрузка плана работы по уборке – по запросу из портала.

Обмен данными между корпоративным порталом и 1С:Отель должен происходить в асинхронном режиме при помощи обращения к web-сервису на стороне 1С:Отель.

Интеграция с СКУД ОрионПро должна быть проведена в следующем объеме — получение информации о сотрудниках, находящихся в здании – по запросу из портала.

Обмен данными между корпоративным порталом и СКУД ОрионПро должен происходить в асинхронном режиме при помощи обращения к web-сервису на стороне СКУД ОрионПро.

Интеграция с электронной почтой должна быть проведена в следующем объеме:

- информация о количестве непрочитанных писем в почтовом ящике;
- входящие письма;
- отправка письма.

Обмен данными между корпоративным порталом и электронной почтой должен происходить в онлайн-режиме. Для каждого сотрудника может быть настроена интеграция с отдельным почтовым ящиком.

Интеграция с сайтом должна быть проведена в следующем объеме:

- онлайн-чат;
- информация из форм.

Обмен данными между корпоративным порталом и сайтом должен происходить в онлайн-режиме.

Интеграция с сервисом отправки SMS должна быть проведена в следующем объеме:

- создание рассылок;
- отправка одиночных сообщений.

Обмен данными между корпоративным порталом и сервисом отправки SMS должен происходить в асинхронном режиме при помощи обращения к web-сервису на стороне провайдера SMS.

Интеграция с соц. сетями и мессенджерами должна быть проведена в следующем объеме:

- онлайн-чат;
- информация из форм заявок.

Обмен данными между корпоративным порталом и соц. сетями и мессенджерами должен происходить в онлайн-режиме при помощи модуля “Открытые линии”.

3.1.4 Требования к режимам функционирования корпоративного портала

Корпоративный портал должен функционировать в следующих режимах:

- рабочий режим;
- режим администрирования и регламентного обслуживания;
- режим устранения последствий аварийных ситуаций.

В рабочем режиме должно обеспечиваться выполнение всех требований, предъявляемых к системе. В режиме администрирования и регламентного обслуживания должно обеспечиваться бесперебойное выполнение основных функций системы необходимых для выполнения процедур по администрированию. В режиме устранения последствий аварийных ситуаций должна обеспечиваться возможность восстановления информации и проведения профилактических мероприятий.

3.1.5 Перспективы развития корпоративного портала

Корпоративный портал должен иметь длительный жизненный цикл. Для поддержания соответствия характеристик актуальным требованиям на протяжении всего периода эксплуатации, при разработке корпоративного портала необходимо обеспечить возможность его модернизации в процессе эксплуатации за счет выбора соответствующей архитектуры программного обеспечения и технических средств, а также за счет использования стандартизованных и эффективно сопровождаемых решений.

Архитектура программного обеспечения корпоративного портала должна представлять собой модульную конструкцию, имеющую специальные средства для создания и внедрения новой функциональности, которая не могла заранее предполагаться. Модульность конструкции должна предполагать, что каждый модуль независим и не оказывает влияния на функционирование других модулей. Установка новых модулей не должна влиять (не должна ухудшать) функционирование уже работающих модулей. Функциональность продукта должна иметь возможность расширяться силами любых сторонних программистов с соответствующей квалификацией на платформе «1С-Битрикс», используемой для создания независимых модулей.

Должны быть предусмотрены следующие возможности:

- возможность увеличения функциональных возможностей (например, расширения количества предоставляемых сервисов);
- возможность дальнейшей доработки программного обеспечения и комплекса технических средств;
- возможность беспрепятственного обновления платформы Корпоративного портала.

3.1.6 Требования к численности и квалификации персонала и режиму его работы

Персонал корпоративного портала должен включать следующие категории специалистов:

- пользователи, выполняющие необходимые функции по работе с использованием корпоративного портала;
- администраторы групп корпоративного портала, обеспечивающие настройку библиотек и групп, прав доступа к элементам групп;
- администраторы модулей корпоративного портала, обеспечивающие управление правами доступа к элементам модуля и выполнение расширенных функций модуля;
- администратор корпоративного портала, обеспечивающий сервисную поддержку работы корпоративного портала, управление правами доступа к группам и модулям.

Доступы

Распределение прав и ролей доступа необходимо настроить следующим образом:

Роль: Менеджер отдела продаж

Сущность	Чтение	Добавление	Изменение	Удаление
Лид	Свои + Своего отдела	Свои + Своего отдела	Свои + Своего отдела	Нет доступа
Контакт	Свои + Своего отдела	Свои + Своего отдела	Свои + Своего отдела	Нет доступа
Компания	Свои + Своего отдела	Свои + Своего отдела	Свои + Своего отдела	Нет доступа
Сделка «Отель»	Свои + Своего отдела	Свои + Своего отдела	Свои	Нет доступа
Сделка «Мероприятия»	Свои + Своего отдела	Свои + Своего отдела	Свои	Нет доступа
Сделка «Аренда»	Свои + Своего отдела	Свои + Своего отдела	Свои	Нет доступа

Роль: Руководитель отдела продаж

Сущность	Чтение	Добавление	Изменение	Удаление
Лид	Свои + Своего отдела	Свои + Своего отдела	Свои + Своего отдела	Нет доступа
Контакт	Свои + Своего отдела	Свои + Своего отдела	Свои + Своего отдела	Нет доступа
Компания	Свои + Своего отдела	Свои + Своего отдела	Свои + Своего отдела	Нет доступа
Сделка «Отель»	Свои + Своего отдела	Свои + Своего отдела	Свои + Своего отдела	Нет доступа
Сделка «Мероприятия»	Свои + Своего отдела	Свои + Своего отдела	Свои + Своего отдела	Нет доступа
Сделка «Аренда»	Свои + Своего отдела	Свои + Своего отдела	Свои + Своего отдела	Нет доступа

Роль: Офис-менеджер

Сущность	Чтение	Добавление	Изменение	Удаление
Лид	Свои + Своего отдела	Свои + Своего отдела	Свои + Своего отдела	Нет доступа
Контакт	Свои + Своего отдела	Свои + Своего отдела	Свои + Своего отдела	Нет доступа
Компания	Свои + Своего отдела	Свои + Своего отдела	Свои + Своего отдела	Нет доступа
Сделка «Отель»	Нет доступа	Нет доступа	Нет доступа	Нет доступа
Сделка «Мероприятия»	Нет доступа	Нет доступа	Нет доступа	Нет доступа
Сделка «Аренда»	Все	Все	Все	Нет доступа

Роль: Администратор кафе

Сущность	Чтение	Добавление	Изменение	Удаление
Лид	Свои + Своего отдела	Свои + Своего отдела	Свои + Своего отдела	Нет доступа
Контакт	Свои + Своего отдела	Свои + Своего отдела	Свои + Своего отдела	Нет доступа
Компания	Свои + Своего отдела	Свои + Своего отдела	Свои + Своего отдела	Нет доступа
Сделка «Отель»	Все	Нет доступа	Нет доступа	Нет доступа
Сделка «Мероприятия»	Все	Свои + Своего отдела	Свои + Своего отдела	Нет доступа
Сделка «Аренда»	Нет доступа	Нет доступа	Нет доступа	Нет доступа

Роль: Администратор

Сущность	Чтение	Добавление	Изменение	Удаление
Лид	Свои + Своего отдела	Свои + Своего отдела	Свои + Своего отдела	Нет доступа
Контакт	Свои + Своего отдела	Свои + Своего отдела	Свои + Своего отдела	Нет доступа
Компания	Свои + Своего отдела	Свои + Своего отдела	Свои + Своего отдела	Нет доступа
Сделка «Отель»	Все	Свои + Своего отдела	Все	Нет доступа
Сделка «Мероприятия»	Нет доступа	Нет доступа	Нет доступа	Нет доступа
Сделка «Аренда»	Нет доступа	Нет доступа	Нет доступа	Нет доступа

Роль: Руководитель службы размещения

Сущность	Чтение	Добавление	Изменение	Удаление
Лид	Свои + Своего отдела	Свои + Своего отдела	Свои + Своего отдела	Нет доступа
Контакт	Свои + Своего отдела	Свои + Своего отдела	Свои + Своего отдела	Нет доступа
Компания	Свои + Своего отдела	Свои + Своего отдела	Свои + Своего отдела	Нет доступа
Сделка «Отель»	Все	Все	Все	Нет доступа
Сделка «Мероприятия»	Нет доступа	Нет доступа	Нет доступа	Нет доступа
Сделка «Аренда»	Нет доступа	Нет доступа	Нет доступа	Нет доступа

Роль: Аппарат управления

Сущность	Чтение	Добавление	Изменение	Удаление
Лид	Все	Все	Все	Все
Контакт	Все	Все	Все	Все
Компания	Все	Все	Все	Все
Сделка «Отель»	Все	Все	Все	Все
Сделка «Мероприятия»	Все	Все	Все	Все
Сделка «Аренда»	Все	Все	Все	Все

Каждому сотруднику должна быть создана индивидуальная учётная запись в системе.

Исключение составляет сменный персонал. Для сменного персонала предлагается 2 варианта работы:

1 рабочее место — 1 учётная запись

Учётной записи в таком случае даётся общее название (Администратор1, Администратор2 и т. д.). Такой подход применяется для того, чтобы запланированные активности и дела не остались без внимания по причине отсутствия ответственного.

Для персонализации того или иного действия, совершенного сменным персоналом в системе, применяются данные даты и времени действия, пользователя, данных модуля интеграции СКУД ОрионПро (в случае наличия), данные графика работы сменного персонала.

Индивидуальная учётная запись

Для каждого сотрудника смены создаётся индивидуальная учётная запись в системе. Для передачи дел по смене должен быть разработан модуль, позволяющий реализовать смену ответственного у следующих сущностей:

- Контакты;
- Компании;
- Лиды;
- Сделки;
- Задачи;
- Звонки;
- Встречи.

Логика работы модуля следующая: сотрудник при завершении смены выбирает сотрудника, который сменяет его. Выбранный сотрудник, авторизовавшись под своей учётной записью, подтверждает принятие дел, после чего происходит смена ответственного у перечисленных сущностей.

3.1.7 Показатели назначения

Администраторы корпоративного портала должны иметь возможность производить административные настройки портала, администраторы групп — управлять содержимым групп портала, администраторы модулей — управлять содержимым модулей портала, пользователи — использовать портал в рамках функциональности, описанной в настоящем техническом задании без дополнительных разработок.

Правила работы с порталом должны быть едины для всех структурных подразделений. Работа на портале по единым правилам должна обеспечиваться утвержденной инструкцией.

Настройка прав доступа к объектам и функциям портала должна изначально строиться с учетом организационной структуры и обеспечивать гибкое управление распределением прав, как для отдельных пользователей, так и для пользовательских групп.

Окончательные значения показателей уточняются в процессе реализации технического проекта и согласовываются протоколом с Заказчиком.

3.1.8 Требования к надежности

При размещении на технической площадке, удовлетворяющей требованиям эксплуатационной документации, корпоративный портал должен обеспечивать необслуживаемое функционирование в круглосуточном режиме с допустимыми перерывами на профилактику и перенастройку и простоями в связи с неисправностью не более 48 часов в год, при среднем времени устранения неисправности, вызвавшей простой, не более 4 часов.

При возникновении сбоев в аппаратном обеспечении, включая аварийное отключение электропитания, корпоративный портал должен автоматически восстанавливать свою работоспособность после устранения сбоев и корректного перезапуска аппаратного обеспечения (за исключением случаев повреждения рабочих носителей информации с исполняемым программным кодом).

3.1.9 Требования по безопасности

При монтаже, наладке, эксплуатации, обслуживании и ремонте технических средств корпоративного портала должны выполняться меры электробезопасности в соответствии с «Правилами устройства электроустановок» и «Правилами техники безопасности при эксплуатации электроустановок потребителей».

Аппаратное обеспечение корпоративного портала должно соответствовать требованиям пожарной безопасности в производственных помещениях по ГОСТ 12.1.004-91. «ССБТ. Пожарная безопасность. Общие требования».

Должно быть обеспечено соблюдение общих требований безопасности в соответствии с ГОСТ 12.2.003-91. «ССБТ. Оборудование производственное. Общие требования безопасности» при обслуживании корпоративного портала в процессе эксплуатации.

Аппаратная часть корпоративного портала должна быть заземлена в соответствии с требованиями ГОСТ Р 50571.22-2000. «Электроустановки зданий. Часть 7. Требования к специальным электроустановкам. Раздел 707. Заземление оборудования обработки информации».

Значения эквивалентного уровня акустического шума, создаваемого аппаратурой корпоративного портала, должно соответствовать ГОСТ 21552-84 «Средства вычислительной техники. Общие технические требования, приемка, методы испытаний, маркировка, упаковка, транспортирование и хранение», но не превышать следующих величин:

- 50 дБ - при работе технологического оборудования и средств вычислительной техники без печатающего устройства;
- 60 дБ - при их же работе с печатающим устройством.

3.1.10 Требования по эргономике и технической эстетике

Интерфейс корпоративного портала должен отвечать следующим требованиям:

- единый унифицированный интерфейс, реализованный на русском языке;
- однозначность в наименовании пунктов меню;
- наличие справки по работе с системой на русском языке;
- сигнализацию об ошибках системы или выполнении ошибочных действий пользователем в виде индикаций на экране с информацией об ошибке и/или подсказкой о дальнейших действиях на русском языке (некоторые системные ошибки могут выводиться с информацией на английском языке);
- наличие вспомогательной индикации при выполнении длительных процессов

3.1.11 Требования к защите информации от несанкционированного доступа

Доступ сотрудников к работе с корпоративным порталом должен осуществляться на строго регламентированной основе в соответствии с их функциями и полномочиями.

Корпоративный портал должен иметь средства защиты информации от несанкционированного доступа с возможностью задавать соответствующие правила и права доступа, как для отдельных пользователей, так и для их групп.

Пользователь получает доступ к объекту непосредственно через назначение роли или косвенно через членство в группе, которой назначена роль. При прямом назначении роли субъект — это пользователь. При назначении роли в группе субъект — это группа.

Проверка подлинности пользователей при доступе к корпоративному portalу осуществляется на основе данных учетной записи (логина и пароля).

При использовании корпоративного портала сотрудники должны строго соблюдать действующие требования информационной безопасности по работе с ключевой информацией и паролями.

3.1.12 Требования по сохранности информации

В случае утраты или искажения данных корпоративного портала, возникшей в результате программно-аппаратных сбоев, должна быть проработана возможность их восстановления на момент последнего резервного копирования.

В ходе работ необходимо разработать и внедрить политику резервного копирования и восстановления корпоративного портала. Резервное копирование должно осуществляться по расписанию в автоматическом режиме. Политика резервного копирования должна включать в себя описание:

- объектов, подлежащих копированию,
- периодичности копирования,
- пути копирования,
- механизма тестирования резервных копий,

- правил управления резервными копиями.

Управление расписанием осуществляется администратором корпоративного портала.

Политика восстановления корпоративного портала должна содержать детальную инструкцию с перечнем действий, необходимых в различных аварийных ситуациях.

3.2 Требования к функциям (задачам)

3.2.1 Требования к функциям модуля «CRM»

Данная подсистема предназначена для управления взаимоотношениями с клиентами и обработки поступающих заявок.

Основные сущности CRM:

- лид,
- контакт,
- компания/группа,
- сделка.

Лиды

Необходимо любые качественные коммуникации с клиентами вести не в лидах, а в сделках. Лиды — это «неразобранные обращения», а сделки — это «подтвержденные, качественные лиды».

Поля лида:

Название поля	Обязательность	Значения
Название	Да	
Фамилия	Нет	
Имя	Нет	
Отчество	Нет	
Телефон	Да	
Email	Нет	
Мессенджер	Нет	
Источник	Нет	Звонок, почта, пешеход, заявка с сайта, агент, заявка из соц. сетей, по рекомендации, повторная продажа, холодный звонок.

Ответственный	Да	
Комментарий	Нет	

Стадии лида:

Стадии	Комментарии
Новое обращение (обработать)	Начальная стадия
2-3 попыток связаться	Стадия для ситуации, когда заказан звонок, либо любой другой вид лида не из входящего звонка.
Успешный статус	
Качественный лид, претендент на сделку	Конвертация лида в сделку+контакт.
Неуспешный статус	
Спам	
Уже не актуально, долго связывались	
В заявке неправильный номер	Лид без контактных данных
Ошиблись номером	
Агент	
Сотрудник компании	
Поставщик/Подрядчик	
Новые контакты у клиента	

Порядок работы с лидами при совершении «холодных» звонков:

- новые клиенты — в CRM загружается Excel-файл, на основании данных которого автоматически создаются лиды,
- существующие клиенты — на основании сформированного при помощи фильтров списка в CRM создаются повторные лиды.

Сделки (отель)

В товарах раздела «Номерной фонд» должно быть дополнительное поле «Себестоимость». Данные в поле заносятся вручную администратором модуля CRM. На основании значения данного поля и количества мест номер автоматически рассчитывается себестоимость. Отображение себестоимости сделки может быть ограничено настройкой прав доступа.

Поля сделки:

Название поля	Обязательность	Значения
Название	Да	
О клиенте	Да	Привязка к контактам, компаниям
Сумма	Нет	
Связь с мероприятием	Да	Да, нет
Мероприятие	Нет	
Дата начала мероприятия	Нет	
Дата окончания мероприятия	Нет	
Информация о гостях	Нет	Привязка к контактам
Дата заезда	Нет	
Дата выезда	Нет	
Информация по дополнительным услугам	Нет	
Тип оплаты	Да (на стадии «Оплата»)	Предоплата 100%, частичная предоплата, оплата при заселении, постоплата, оплата с отсрочкой.
Номера	Нет	Привязка к товарам раздела «Номерной фонд»
Источник	Нет	Звонок, почта, пешеход, заявка с сайта, агент, заявка из соц. сетей, по рекомендации, повторная продажа.
Ответственный	Да	
Комментарий	Нет	

Стадии сделки:

Стадии	Комментарии
Новая	Начальная стадия
Выявление потребностей	Получение дополнительной информации для подготовки предложения
Отправлено КП	Клиенту направлено коммерческое предложение
Согласование доп. услуг	Необходимы нестандартные доп. услуги, требующие согласования
Согласование цены	Клиент назвал свою цену ниже установленной, необходимо согласование с руководителем
Бронирование	Установлена бронь
Клиент готов оплатить счёт	
Оплата	Поле «Тип оплата» обязательно на данной стадии.
Заезд	Заселение гостей
Есть проблемы	Сотруднику необходима помощь в работе со сделкой. Автоматическая отправка уведомления руководителю.
Успешный статус	
Выезд	Выезд гостей, подготовка закрывающих документов
Получена обратная связь	
Неуспешный статус	
Не устроила цена	
Не смогли подобрать подходящий вариант размещения	
Клиент перестал выходить на связь	
Не актуально	Отменилось мероприятие, командировка и т. п.
Заселение в другой отель	
Нет свободных номеров	

Сделки (мероприятия)

В товарах необходимо создать раздел «Меню», в котором будут размещены все актуальные позиции меню. Товары меню должны содержать следующие поля: «Наименование», «Выход, гр.», «Цена», «Примечание». За актуальность меню отвечает шеф-повар — у него должны быть соответствующие права на внесение изменений и добавление новых позиций.

Из карточки сделки можно на любой стадии сформировать печатную форму «Лист заказа меню». Шаблон печатной формы необходимо уточнить в процессе внедрения.

Поля сделки:

Название поля	Обязательность	Значения
Название	Да	
О клиенте	Да	Привязка к контактам, компаниям
Сумма	Нет	
Тип мероприятия	Да	Свадьба, юбилей, поминки, корпоратив, фуршет
Дата проведения	Да	
Зал	Да	Выбор из списка
Количество персон	Нет	
Время начала	Нет	
Время окончания	Нет	
Ведущий	Нет	Да, нет
Музыкальное сопровождение	Нет	Да, нет
Украшение зала	Нет	Да, нет
План рассадки гостей	Нет	Да, нет
Схема расстановки столов	Нет	Выбор из списка
Детский стол	Нет	Да, нет
Чайный стол	Нет	Да, нет
Свой алкоголь	Нет	Список с полями: название, количество
Свои продукты	Нет	Список с полями: название, количество
Меню	Нет	Привязка к товарам раздела «Меню»
Источник	Нет	Звонок, почта, пешеход, заявка

		с сайта, агент, заявка из соц. сетей, по рекомендации, повторная продажа.
Ответственный	Да	
Комментарий	Нет	

Стадии сделки:

Стадии	Комментарии
Новая	Начальная стадия
Выявление потребностей	Получение дополнительной информации для подготовки предложения
Отправлено КП	Клиенту направлено коммерческое предложение
Назначена встреча	
Согласовано меню, назначена дата	Состоялась встреча, на которой были согласованы все условия
Внесена предоплата	
Оплачено полностью	
Успешный статус	
Мероприятие проведено	
Получена обратная связь	
Неуспешный статус	
Не устроила цена	
Отказ до встречи	
Клиент перестал выходить на связь	
Не подошёл формат	
Отказ после встречи	

Сделки (аренда)

Поля сделки:

Название поля	Обязательность	Значения
Название	Да	
О клиенте	Да	Привязка к контактам, компаниям
Сумма	Нет	
Необходимая площадь	Нет	
Источник	Нет	Звонок, почта, пешеход, заявка с сайта, агент, заявка из соц. сетей, по рекомендации, повторная продажа.
Ответственный	Да	
Комментарий	Нет	

Стадии сделки:

Стадии	Комментарии
Новая	Начальная стадия
Выявление потребностей	Получение дополнительной информации и переговоры о проведении встречи
Назначена встреча	
Согласование договора	
Договор заключен	
Внесена оплата	
Успешный статус	
Подписан акт приёма-передачи	
Неуспешный статус	
Не устроила цена	
Не смогли подобрать подходящий вариант	
Отказ до встречи	

Отказ после встречи	
Клиент перестал выходить на связь	

Контакт

Поля контакта:

Название поля	Обязательность	Значения
Фамилия	Да	
Имя	Да	
Отчество	Да	
Дата рождения	Да	
Телефон	Да	
Email	Нет	
Должность	Нет	
Компания	Нет	Привязка к компании
Тип контакта	Нет	Клиент, руководитель группы, агент, организатор мероприятия
Реквизиты	Нет	
Источник	Нет	Звонок, почта, пешеход, заявка с сайта, агент, заявка из соц. сетей, по рекомендации, повторная продажа.
Ответственный	Да	
Комментарий	Нет	

Компания

Поля компании:

Название поля	Обязательность	Значения
Название компании	Да	
Тип компании	Да	Контрагент, группа, агент

Телефон	Нет	
Email	Нет	
Сайт	Нет	
Сфера деятельности	Да	Список
Контакт	Нет	Привязка к контакту
Реквизиты	Нет	
Источник	Нет	Звонок, почта, пешеход, заявка с сайта, агент, заявка из соц. сетей, по рекомендации, повторная продажа.
Ответственный	Да	
Комментарий	Нет	

3.2.2 Требования к функциям подсистемы обработки телефонных вызовов

Входящий телефонный вызов должен обрабатываться по следующим правилам:

- если звонок совершен на общий номер телефона отдела продаж, и номер телефона клиента отсутствует в CRM, звонок направляется сотруднику, отвечающему за входящие обращения. При этом в CRM должен автоматически создаваться лид;
- если номер телефона клиента уже присутствует в CRM, звонок направляется ответственному сотруднику;
- по пропущенным звонкам с номеров, отсутствующих в CRM, должны создаваться лиды, ответственным назначается сотрудник, отвечающий за входящие обращения. В дальнейшем он самостоятельно обрабатывает данный лид, либо делегирует его другому сотруднику. Если номер присутствует, ответственному сотруднику назначается Дело «Звонок» с указанием карточки клиента и времени пропущенного звонка.

Запись исходящего или входящего телефонного разговора должна сохраняться и прикрепляться к сущности CRM, которой принадлежит номер телефона.

Вся информация о звонках должна быть представлена в виде отчётов с возможностью фильтрации по номерам, на который поступил звонок, по сотрудникам, дате, типу звонка. Отчёты должны содержать следующую минимальную информацию о каждом звонке: внешний номер, внутренний номер, направление вызова, время совершения вызова, длительность вызова, запись разговора, время ожидания ответа на входящий звонок. Доступ к отчётам может быть ограничен настройками прав доступа администратором модуля.

3.2.3 Требования к функциям подсистемы обработки писем

Все входящие письма, поступающие на электронные почтовые ящики сотрудников, обрабатываются по следующим правилам:

- если e-mail клиента уже присутствует в CRM, ответственному сотруднику назначается дело «Письмо» и приходит уведомление об этом на портале;
- если e-mail клиента отсутствует в CRM, автоматически создается новый лид в CRM, ответственному, которому пришло данное письмо поступает уведомление на портале о создании нового лида.

При этом все входящие письма закрепляются в карточку соответствующего лида или клиента.

3.2.3.1 Требования к функциям подсистемы информации о сотрудниках компании

В корпоративном портале компании должны быть предусмотрены отчеты о рабочем времени сотрудников (рисунок 1), сотрудников находящихся на рабочих местах в данный момент (рисунок 2). Исходная информация загружается из системы СКУД ОрионПро (необходим модуль интеграции со стороны системы СКУД ОрионПро) и обрабатывается подсистемой информации о сотрудниках компании. Доступ к отчётам может быть ограничен администратором модуля.

В случае отсутствия интеграции с СКУД ОрионПро учет рабочего времени сотрудников должен вестись при помощи встроенного модуля корпоративного портала «Учет рабочего времени».

< Ноябрь 2018 > 📅							
Сотрудник	Рабочих дней	Рабочих часов	<	1 Чт	2 Пт	3 Сб	4 Вс
▶ Петров А.В.	2	23ч 33м		12ч 45м	10ч 47м		
Иванова А.А.	0	0ч 0м					
Сидоров В.В.	3	25ч 50м		8ч 59м	8ч 16м		

Рисунок 1 — Отчёт о рабочем времени сотрудников

Сотрудники на смене

Сотрудник	Время входа
Петров А.В.	07:20
Иванова А.А.	11:00
Сидоров В.В.	07:59

Данные обновлены: 06.11.2018 15:44

Обновить

Рисунок 2 — Отчёт о сотрудниках на рабочем месте

3.2.3.2 Требования к подсистеме отправки SMS

Необходимо реализовать возможность создания рассылок клиентам и сотрудникам. В рассылку могут быть включены контакты из CRM или сотрудники — пользователи корпоративного портала. Все отправленные рассылки фиксируются в журнале. Доступ к формированию рассылок и просмотру журнала ограничивается настройкой прав доступа администратором модуля.

Подсистема позволяет настроить отправку поздравлений клиентам в День рождения: настраивается персонализированный (имя, отчество, фамилия) текст уведомления и количество дней до даты Дня рождения, за которое осуществляется автоматическая отправка сообщения.

Дополнительно настраиваются уведомления с целью контроля качества: персонализированный (имя, отчество, фамилия) текст уведомления; условия отправки, при выполнении которых осуществляется отправка, — сумма сделки, количество гостей; количество дней после выезда, через которое осуществляется автоматическая отправка сообщения.

3.2.4 Требования к функциям модуля «Календарь продаж»

Модуль представляет из себя календарь, в котором отмечаются периоды проведения различных мероприятий, участники которых могут быть потенциальными гостями отеля. Календарь формируется на основании данных из сделок CRM типа «отель» (название мероприятия, даты). Успешные, неуспешные и продажи в работе отмечаются различными цветами с целью визуально оценить загруженность или незагруженность различных периодов времени.

Дополнительно модуль позволяет осуществлять функцию планирования — добавлять информацию о будущих мероприятиях без создания сделки. Мероприятия без сделки отмечаются цветом отличающимся от сделок в работе, успешных и неуспешных сделок.

3.2.5 Требования к функциям модуля «Календарь мероприятий»

Модуль представляет из себя календарь, в котором отмечаются забронированные даты для мероприятий. Календарь формируется на основании данных из сделок CRM типа «мероприятие» (тип мероприятия, дата и время). В зависимости от зала мероприятия отмечаются различными цветами с целью визуально оценить какой зал свободен в ту или иную дату. Дополнительно в календаре выводится тип мероприятия (свадьба, поминки и т. д.) для удобства выбора свободной даты при бронировании зала для мероприятия.

Календарь также отражает информацию по сделкам направления отель в случае, если по сделке предусмотрены дополнительные услуги — питание. В календаре автоматически формируется отметка согласно датам заезда и выезда с информацией из поля «Дополнительные услуги»,

3.2.6 Требования к функциям модуля «Открытые линии»

Распределение обращений (лидов) должно происходить по стандартному сценарию: очередь ответственных сотрудников. Одновременно всем, не отправлять, если не начат день, проверять онлайн. Состав очереди — редактируется и актуализируется администратором модуля.

Группа «Вконтакте»

Доступ к аккаунту с правами администратора предоставляет Заказчик

Ответственный за обработку обращений: отдел продаж, администратор отеля.

Тип распределения: Одновременно всем

Группа «Facebook»

Доступ к аккаунту с правами администратора предоставляет Заказчик

Ответственный за обработку обращений: отдел продаж, администратор отеля.

Тип распределения: Одновременно всем

Чат Бот Viber

Доступ к аккаунту с правами администратора предоставляет Заказчик

Ответственный за обработку обращений: отдел продаж, администратор отеля.

Тип распределения: Одновременно всем

Чат Бот Telegram

Доступ к аккаунту с правами администратора предоставляет Заказчик

Ответственный за обработку обращений: отдел продаж, администратор отеля.

Тип распределения: Одновременно всем

Настройка рабочего времени открытых линий

Режим работы: круглосуточно

Автоответ на первое сообщение

Текст автоматического ответа — Спасибо за обращение, мы обязательно Вам ответим и очень быстро!

3.2.7 Требования к функциям подсистемы учета выполнения работ по уборке

Данная подсистема позволяет в автоматическом режиме загрузить план работ по уборке из 1С:Отель на указанную даты и на основе этих данных составить отчёт о фактически проведённых работах. При этом по итогам месяца автоматически будут рассчитаны баллы по каждому сотруднику.

Администратор подсистемы задаёт количество баллов по каждому номеру в зависимости от типа работ (рисунок 3). При этом при формировании отчёта баллы могут быть скорректированы. Список номеров загружается из 1С:Отель.

При наличии интеграции с СКУД ОрионПро информация, загружаемая из 1С:Отель, сверяется с фактическим списком сотрудников на указанную дату по данным ОрионПро. В отчете фиксируются только те сотрудники, которые присутствовали на рабочем месте по данным ОрионПро.

Настройка баллов

	Генеральная уборка	Текущая уборка
601:	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="0,5"/>
602:	<input type="text"/>	<input type="text"/>
603:	<input type="text"/>	<input type="text"/>
604:	<input type="text"/>	<input type="text"/>
605:	<input type="text"/>	<input type="text"/>
606:	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Сохранить

Рисунок 3 — Интерфейс настройки количества баллов

При формировании отчёта пользователь выбирает дату и нажимает кнопку «Загрузить» для получения плановых работ из 1С:Отель (рисунок 4). Полученные данные автоматически группируются по сотрудникам и выводятся. Также на основании настроек подсистемы заполняются баллы по каждому номеру, но могут быть скорректированы вручную. Для каждого сотрудника можно добавить работы, которые не были включены в план (кнопка «Добавить»).

06.11.2018	Загрузить	
Петрова А.А.		
601:	Генеральная уборка	1
602:	Генеральная уборка	1
603:	Текущая уборка	0,5
604:	Генеральная уборка	1
Добавить		
Иванов В.В.		
501:	Генеральная уборка	0,5
502:	Текущая уборка	1
503:	Текущая уборка	0,5
504:	Генеральная уборка	1
Добавить		

Рисунок 4 — Формирование отчёта

3.2.8 Требования к функциям подсистемы формирования отчетов

Подсистема формирования отчетов при помощи аналитических отчетов позволяет оценивать работу менеджеров, прогнозировать доход и находить проблемные места.

Отчеты по лидам:

- распределение лидов по менеджерам;
- распределение лидов по источникам;
- распределение лидов по статусам (воронка).

Воронка продаж — этот блок отображает информация по сделкам, которые прошли каждую стадию за выбранный отчетный период. Дополнительно необходимо реализовать возможность сравнения показателей в динамике — за различные выбранные периоды времени. По каждому направлению (продукту) строится отдельная воронка.

Информация отображаемая в воронке:

- количество сделок на каждом этапе;
- сумма сделок на каждом этапе;
- общая конверсия;
- конверсия между этапами;
- средняя продолжительность каждого этапа;
- средняя продолжительность прохождения всей воронки.

К каждой воронке дополнительно может быть применен фильтр:

- новые клиенты — 1 сделка в истории;
- текущие клиенты — 2 и более сделок в истории;
- по выбранному источнику;
- по ответственным менеджерам;

- по региону.

Ежедневный отчет менеджера содержит следующую информацию:

- совершенные звонки;
- отправленные КП;
- выполненные задачи;
- план оплат на следующий день;
- факт оплат на текущую дату;
- план оплат на неделю;
- просроченные дела.

Доска руководителя — данный блок отображает информацию на текущую дату, необходимую для контроля деятельности менеджеров и оценки ситуации в целом:

- лиды в работе;
- сделки в работе;
- план оплат;
- факт оплат;
- просроченные дела менеджеров;
- динамика роста клиентской базы.

3.3 Состав и содержание работ по внедрению корпоративного портала

Порядок выполнения работ по внедрению корпоративного портала:

- настройка сущностей CRM, направлений и стадий сделок, импорт данных по текущим клиентам в CRM, обучение сотрудников, разработка инструкции по работе с корпоративным порталом;
- интеграция с телефонией, email, сайтом, социальными сетями и мессенджерами, обучение сотрудников, разработка инструкции;
- интеграция с 1С:Отель;
- интеграция с SMS-сервисом, автоматизация действий в CRM, разработка модулей «Календарь продаж», «Календарь мероприятий», обучение сотрудников, разработка инструкции;
- разработка подсистемы учета выполнения работ по уборке, обучение сотрудников, разработка инструкции;
- интеграция СКУД ОрионПро, обучение сотрудников, разработка инструкции;
- настройка отчетов, обучение сотрудников, разработка инструкции.

3.4 Порядок контроля и приёмки системы

Сдача-приёмка работ производится поэтапно согласно разделу 3.3. Приемка этапа заключается в рассмотрении и оценке проведенного объема работ и предъявленной технической документации в соответствии с требованиями настоящего технического задания.

Ответственность за организацию и проведение приемки системы должен нести Заказчик. Приемка системы должна производиться по завершению приемки всех задач системы. При этом необходимо предоставить обеспечение проектной документацией и специально выделенным персоналом.

Завершающим этапом при приемке системы должен быть запуск системы в опытную эксплуатацию, после завершения которой составляется акт приемки.

4 Порядок внесения изменений

Настоящее ТЗ может дополняться и изменяться в процессе разработки и приемочных испытаний в установленном порядке по взаимному согласению Заказчика и Разработчика.

Перечень условных обозначений, сокращений и терминов

ПО	–	программное обеспечение
ТЗ	–	Техническое задание
CRM	–	Customer Relationship Management (система управления взаимоотношениями с клиентами)
Лид	–	Необработанная заявка, потенциальный клиент