

Список функциональных возможностей Модуль «Управление отделом продаж» для 1С:Управление торговлей 8 (ред. 11.4)

Данная версия совместима с конфигурациями:

- 1С:Управление торговлей 8 (ред. 11.4), начиная с подредакции 11.4.7
- 1С:Комплексная автоматизация 2 (ред. 2.4), начиная с подредакции 2.4.7
- 1С:ERP Управление предприятием 2 (ред. 2.4), начиная с подредакции 2.4.7

Для корректной работы Модуля должна быть установлена версия платформы не ниже 1С:Предприятие 8.3.14.

Внимание! Модуль УОП не предназначен для работы в распределенной информационной базе (РИБ) в связи с ограничениями платформы 1С в части работы с расширениями, изменяющими структуру данных, в РИБ.

Внимание! В расширении имеются зашифрованные (недоступные для просмотра и изменения) модули. Зашифрованы следующие процедуры и функции:

- 1) Все процедуры и функции, связанные с регистрацией и проверкой лицензии на Модуль УОП
- 2) Все процедуры и функции, связанные с интеграцией Модуля УОП и сервиса Roistat
- 3) Все процедуры и функции, связанные с функционированием бота Telegram
- 4) Процедура, отвечающая за создание Сделки на основании Заявки
- 5) Процедура, отвечающая за ведение истории изменения статусов Сделки
- 6) Процедура, отвечающая за формирование списков сделок в обработке «Мои сделки»
- 7) Процедура, отвечающая за установку фильтров в обработке «Канбан задач»
- 8) Процедура, создающая служебного пользователя 1С для функционирования интеграции с Jivosite и Wazzup.
- 9) Процедура, отвечающая за вывод пользователю списка изменений при выходе новой версии УОП

1. Расширенная карточка клиента:

- 1.1. Возможность использования типовой или расширенной карточки клиента (настраивается для каждого пользователя)
- 1.2. Возможность вести историю комментариев по клиенту
- 1.3. Отображение истории всех взаимодействий и комментариев по клиенту
- 1.4. Отображение задач по клиенту
- 1.5. Отображение сделок УОП по клиенту
- 1.6. Возможность совершить взаимодействие из карточки клиента: телефонный звонок (при настроенной интеграции), письмо, СМС (при настроенной интеграции), сообщение в WhatsApp (при настроенной интеграции).
- 1.7. Возможность создать задачу или поручение из формы клиента
- 1.8. Возможность перейти в список типовых связанных справочников и документов: договоры, контрагенты, соглашения, присоединенные файлы, отгрузочные документы и заказы.

- 1.9. Расширенная форма списка клиентов отображает для каждого клиента индикатор наличия сделок / задач.
- 1.10. Возможность открыть типовую карточку клиента из расширенной

2. Учет заявок:

- 2.1. Возможность регистрации заявок (обращений) клиентов. Заявки могут быть заведены как вручную, так и в результате работы механизма распаковки заявок из почты.
- 2.2. Если заявка была создана в результате работы механизма распаковки заявок из почты, то на ее форме выводится ссылка на электронное письмо, из которого она распаковалась.
- 2.3. При ручном создании заявки есть возможность указать ответственного на обработку этой заявки. В этом случае ему будет заведена задача и поступит уведомление о наличии задачи на обработку заявки.
- 2.4. В заявке может указываться ФИО клиента и контактная информация (строкой), а также ссылка на клиента и контактное лицо из информационной базы 1С.
- 2.5. В заявке может быть указан канал и источник привлечения клиента.
- 2.6. В заявке отображается исходный текст письма, на основании которого была создана заявка.
- 2.7. Заявка может быть прикреплена к конкретной Сделке.
- 2.8. Возможность включить запрет на принятие или отклонение заявки, если в ней не указан проект.
- 2.9. На основании заявки может быть создана Сделка, либо заявка может быть отклонена.
- 2.10. Ведение справочника «Причины отклонения заявок».
- 2.11. В настройках модуля можно указать заявку как первичный документ в бизнес-процессе продажи. В этом случае менеджер не сможет создать новую «Сделку» при отсутствии документа «Заявка» по тому же партнеру / потенциальному партнеру.
- 2.12. Присутствует механизм автоматического распределения новых заявок по менеджерам.
- 2.13. Возможность просмотреть все необработанные заявки в списке заявок.
- 2.14. Возможность возвращать в работу ошибочно отклоненные заявки (пользователем которому назначены соответствующие права).
- 2.15. Отчет по заявкам: сколько всего поступило заявок, сколько заявок обработано, принято и отклонено. В графическом виде отображается диаграмма по каналам привлечения заявок.
- 2.16. На форме документа заявка выводятся информация по имеющимся сделкам, заявкам, партнерам и потенциальным партнерам согласно контактными данным, указанным в заявке.
- 2.17. Имеется возможность перенаправлять заявки другим пользователям. В этом случае пользователь, которому перенаправлена заявка, будет об этом оповещен.

3. Учет сделок:

- 3.1. Возможность использования Сделок УОП. Возможность использования или Сделок УОП, или типового справочника «Сделки с клиентами». Далее все функциональные возможности в этом разделе приведены для Сделок УОП.

- 3.2. Ведение справочника Видов сделок. Для каждого вида сделки может задаваться свой перечень возможных Статусов сделок. Возможность установить вид сделки по умолчанию.
- 3.3. Возможность задать в карточке статуса сделки ограничение на список пользователей, которые могут переводить сделку в этот статус (ограничения не применяются к пользователям с полными правами).
- 3.4. Цветовая раскраска сделок в зависимости от их статуса.
- 3.5. В сделке можно указать как клиента из информационной базы 1С, так и создать / указать потенциального клиента (отдельный справочник).
- 3.6. Возможность быстрого доступа к контактной информации клиента из формы сделки (в том числе, для создания новых контактных лиц, редактирования контактных данных существующих контактных лиц).
- 3.7. Возможность быстрого совершения взаимодействия из формы сделки (набор телефонного номера, создание исходящего письма, SMS-сообщения, планирование встречи).
- 3.8. Возможность поиска партнера по ИНН организации прямо в поле «Партнер».
- 3.9. В сделку выводятся дополнительные реквизиты клиента.
- 3.10. Возможность указать контрагента в сделке
- 3.11. Выбор основного контактного лица по сделке (с визуальным выделением).
- 3.12. Возможность оставлять комментарии к сделке.
- 3.13. Возможность ставить Задачи по сделке для себя / других пользователей. Возможность использовать шаблоны задач для постановки: в шаблоне задается описание задачи и цвет, которым такая задача будет выделяться в списке задач. Возможность прикрепить к задаче любой файл или взаимодействие, привязанные к сделке.
- 3.14. Возможность ставить Поручения по сделке (после выполнения задачи пользователем, автор поручения получает задачу проверить выполнение, и либо принять выполнение, либо отправить задачу на доработку).
- 3.15. Возможность прикрепления файлов к сделке.
- 3.16. Возможность видеть все присоединенные файлы из взаимодействий, привязанных к сделке.
- 3.17. Привязка типовых взаимодействий (телефонные звонки, входящие и исходящие письма, встречи) к сделкам. При записи взаимодействия сделка определяется автоматически – последняя незавершенная сделка, пользователь может вручную перепривязать взаимодействие к другой сделке, или отвязать от сделки оставив не привязанным.
- 3.18. Возможность включить автоматический периодический поиск подходящей сделки для взаимодействий без сделки.
- 3.19. Возможность отключить автоматическую привязку взаимодействий к сделкам.
- 3.20. Возможность прослушивания записей разговоров из карточки сделки.
- 3.21. Возможность переписки в WhatsApp из карточки сделки.
- 3.22. Просмотр иерархии документов и взаимодействий, присоединённых к сделке.
- 3.23. Ведение истории по сделке: смена статусов, комментарии пользователей, поставленные задачи, созданные документы в рамках работы по сделке.
- 3.24. Возможность в сделке хранить таблицу с товарами, за которыми обратился клиент. Указывается номенклатура, количество и цена. Возможность подбора товаров с отображением текущих остатков и цен.
- 3.25. Возможность настройки действия при записи документа «Заказ клиента»:

- 3.25.1. Создавать сделку автоматически. В этом случае можно включить уведомление менеджера о созданной сделке.
- 3.25.2. Не привязывать заказы к сделкам.
- 3.25.3. Предупреждать об активной сделке при создании заказа клиента
- 3.26. Заполнение таблицы с товарами автоматически при создании сделки из документа «Заказ клиента».
- 3.27. Возможность создать сделку из карточки взаимодействия (Телефонного звонка, Входящего электронного письма и т.д.). В таком случае, необходимые реквизиты заполняются автоматически.
- 3.28. Создание коммерческого предложения, заказа клиента на основании сделки, отображение связи документов в структуре подчиненности и в окне истории по сделке. При отправке печатной формы из этих документов, письмо автоматически привязывается к сделке.
- 3.29. Актуализация реквизитов сделки при записи заказа клиента.
- 3.30. Возможность выбора полей для актуализации сделки при записи заказа клиента.
- 3.31. Учет каналов и источников привлечения клиента (при включенной функциональной опции «Фиксировать первичный интерес»).
- 3.32. Возможность автоматической постановки задач при переходе из одного статуса сделки в другой.
- 3.33. Возможность автоматической постановки задач при застое сделки без движения (нахождении в одном и том же статусе). Количество дней, которое определяется как «застой», задается пользователем.
- 3.34. Возможность учёта вероятности успешности сделки в зависимости от её этапа (возможность включается для каждого типа сделки отдельно).
- 3.35. Возможность отображения в окне сделки «Портрета клиента» для менеджера.
- 3.36. Учет участников сделки (партнеры, конкуренты, влиятели, решатели и т.п.).
- 3.37. Возможность вести сделки в валюте.
- 3.38. Возможность задавать в пользовательском режиме неограниченное количество дополнительных реквизитов к сделкам. Для дополнительных реквизитов можно установить признак обязательности заполнения, а также важности – важные реквизиты отображаются на основной панели сделки. Есть возможность установить порядок вывода реквизитов на форме сделки.
- 3.39. Возможность в карточке клиента / сделке задать часовой пояс клиента.
- 3.40. Отображение в карточке сделки длительности каждого этапа этой сделки.
- 3.41. Отображение сводки по взаимодействиям сделки
- 3.42. Возможность хранения данных по доставке в карточке сделки. При вводе заказа клиента на основании сделки данные по доставке в заказе клиента заполняются автоматически сведениями, указанными в сделке. При изменении заказа / сделки данные по доставке синхронизируются в связанных документах (сделке / заказе).
- 3.43. Возможность загрузки сделок и контактов из файла Excel (например, при переходе из другой CRM-системы). Шаблон файла можно получить из интерфейса обработки загрузки сделок.
- 3.44. Возможность объединения сделок (переноса взаимодействий с одной сделки на другую).
- 3.45. Возможность в списке сделок отобразить только сделки без запланированных задач и в незавершенных статусах.

- 3.46. Возможность в списке сделок отобразить только сделки в незавершенных статусах.
- 3.47. Возможность ограничивать доступ к сделкам с определенным типом по подразделению пользователя
- 3.48. Возможность ограничения доступа к сделкам для менеджеров – менеджеры будут иметь доступ только до тех сделок, в которых они указаны ответственными.
- 3.49. Возможность пометить сделку как важную. Важные сделки выделяются в списке сделок и канбане «Мои сделки».
- 3.50. Возможность автоматической постановки задач менеджерам при образовании просроченной задолженности клиента.
- 3.51. Функционал перечня контролей при переводе сделки в статус. Каждый контроль содержит в себе алгоритм проверки на языке запросов 1С. В карточке статуса сделки можно задать произвольное количество контролей, которые должны быть успешно пройдены для возможности перевести сделку в этот статус.

4. Рабочее место «Мои задачи»:

- 4.1. Возможность вывода списка задач с группировкой по сроку исполнения (просроченные, на сегодня, на завтра, на будущее), автору, исполнителю, типу партнера (существующий или потенциальный), шаблону задач или без группировки.
- 4.2. Визуальное выделение просроченных задач.
- 4.3. Визуальное выделение важных задач.
- 4.4. Выделение цветом задач, созданных по шаблону (цвет задается в шаблоне задачи).
- 4.5. Возможность выводить задачи с определенными шаблонами в отдельную категорию.
- 4.6. Возможность перенаправления задач.
- 4.7. Возможность создать новую задачу из списка.
- 4.8. При создании задачи можно указать шаблон (вид задачи), выбрать предмет (заказ клиента или партнера), открыть календарь выбранного исполнителя.
- 4.9. Возможность из карточки задачи перейти в Сделку.
- 4.10. Возможность из формы задачи создать Заказ клиента.
- 4.11. Возможность создания задач из Заказа клиента и Реализации.
- 4.12. Возможность использования планировщика задач. При постановке задачи указываются плановые трудозатраты, при выполнении – фактические. Фактические трудозатраты могут рассчитываться автоматически (разница во времени между началом работы по задаче и ее завершением).
- 4.13. Возможность указать в качестве исполнителя задачи не только пользователя, но и роль исполнителей.
- 4.14. Возможность указать контролера задачи. Этот пользователь будет видеть задачи, в которых он является контролером, в списке своих задач.
- 4.15. Отображение списка выполненных задач с группировкой по сроку, автору, исполнителю, типу партнера, виду задач или без группировки.
- 4.16. Возможность задать ограничение на максимальное количество невыполненных задач на пользователя. В этом случае при постановке новой задачи пользователю-постановщику будет выдано предупреждение.

- 4.17. Менеджеры видят только свои задачи, Руководитель отдела продаж может просматривать задачи по менеджерам из своего отдела.
- 4.18. Если постановщик задачи отличается от исполнителя, то при постановке задачи исполнитель получит уведомление о новой задаче, а при выполнении задачи – постановщик о ее выполнении.
- 4.19. Возможность при создании новой задачи указать обязательное заполнение текстового поля «Результат» исполнителем при отметке задачи как выполненной.
- 4.20. Возможность в персональных настройках УОП задать автоматическое открытие связанной сделки / заявки при переходе в задачу из окна «Мои задачи».
- 4.21. Возможность прикреплять файлы к выполняемым задачам.
- 4.22. Возможность просмотреть прикрепленные файлы после выполнения задачи.
- 4.23. Возможность указать одного или нескольких пользователей, которые будут контролировать выполнение задачи. У этих пользователей в списке «Мои задачи» такая задача будет помещена в отдельную группировку «На контроле».
- 4.24. Возможность быстрого ввода задачи.

5. Функционал триггеров:

- 5.1. Возможность настройки срабатывания триггеров на различные события:
 - 5.1.1. При изменении статуса заказа
 - 5.1.2. При изменении состояния заказа
 - 5.1.3. При изменении статуса сделки
 - 5.1.4. При возникновении события
 - 5.1.4.1. Встреча
 - 5.1.4.2. Заказ клиента
 - 5.1.4.3. Заказ поставщику
 - 5.1.4.4. Заявка
 - 5.1.4.5. Задача
 - 5.1.4.6. Коммерческое предложение клиенту
 - 5.1.4.7. Поступление оплаты
 - 5.1.4.8. Расходный ордер на товары
 - 5.1.4.9. Реализация
 - 5.1.4.10. Телефонный звонок входящий
 - 5.1.4.11. Телефонный звонок исходящий
 - 5.1.4.12. Электронное письмо входящее
 - 5.1.4.13. Электронное письмо исходящее
 - 5.1.5. При простое статуса сделки
 - 5.1.6. Предварительная проверка (триггер будет выполнен за определенное время до даты, указанной в выбранном реквизите)
- 5.2. Возможность накладывать дополнительные условия на Заказ клиента и Сделку (например, процент оплаты, процент отгрузки, текущий статус сделки, текущее состояние заказа и т.п.). Условия срабатывания триггера могут комбинироваться.
- 5.3. Возможность настройки действия, выполняемого при срабатывании:
 - 5.3.1. Создать задачу
 - 5.3.2. Создать поручение
 - 5.3.3. Отправить SMS

- 5.3.4. Отправить электронное письмо
- 5.3.5. Отправить сообщение WhatsApp
- 5.3.6. Выполнить произвольный алгоритм
- 5.3.7. Создать сделку
- 5.3.8. Сменить статус сделки
- 5.3.9. Создать заявку
- 5.4. Возможность включения и настройки отложенных триггеров. Такие триггеры будут выполняться не сразу, а спустя указанное время.
- 5.5. Возможность шаблона электронного письма в результате срабатывания триггера.
- 5.6. Возможность использовать реквизиты документа «Заказ клиента» при создании шаблона электронного письма, которое будет отправлено при срабатывании триггера

6. Календарь менеджера:

- 6.1. Просмотр текущих дел в виде расписания (наподобие календаря MS Outlook).
- 6.2. В календаре отображаются задачи, поручения и встречи.
- 6.3. Два режима – по дням и по неделям.
- 6.4. Возможность быстро поставить задачу из календаря.
- 6.5. Возможность открыть задачу / встречу из календаря.
- 6.6. Возможность быстро перенести задачу на другое время / день.
- 6.7. Возможность поиска задач по наименованию.
- 6.8. Выполненные задачи закрашиваются.
- 6.9. Менеджеры видят только свои задачи, Руководитель отдела продаж может просматривать задачи по менеджерам из своего отдела.

7. Рабочее место «Канбан задач»:

- 7.1. Выводятся все задачи менеджера в виде «канбана».
- 7.2. Распределение по колонкам в зависимости от срока выполнения задачи:
 - 7.2.1. Просроченные – задачи с истекшим сроком исполнения;
 - 7.2.2. Сегодня – задачи, которые необходимо выполнить сегодня;
 - 7.2.3. Завтра – задачи, которые необходимо выполнить завтра;
 - 7.2.4. На будущее – задачи, которые необходимо выполнить послезавтра и позже.
- 7.3. Отображается общее количество задач и количество важных задач в каждой колонке.
- 7.4. Для каждой задачи выводится срок исполнения, контактное лицо, клиент, шаблон (вид) задачи.
- 7.5. Возможность сортировать сделки по дате сделки, бюджету, а также по важности задач.
- 7.6. Возможность менять направление сортировки.
- 7.7. Возможность поиска по названию задачи.
- 7.8. Выделение цветом задач, созданных по шаблону.
- 7.9. Выделение жирным шрифтом важных задач.
- 7.10. Менеджеры видят свои сделки, Руководитель отдела продаж может просматривать задачи по менеджерам из своего отдела.
- 7.11. В персональных настройках пользователя можно включить видимость заказа клиента, сделки, подробного описания задачи.

8. Рабочее место «Мои сделки»:

- 8.1. Выводятся все сделки менеджера в виде «канбана» (распределение по колонкам в зависимости от статуса сделки).
- 8.2. Отображается общее количество сделок и их суммарный бюджет для каждой колонки.
- 8.3. Для каждой сделки выводится дата, клиент, бюджет, индикатор наличия запланированной задачи, а также просроченных задач.
- 8.4. Возможность выводить новые сделки вверх/вниз.
- 8.5. Возможность поиска по названию сделки, клиенту, номеру телефона или e-mail клиента.
- 8.6. Менеджеры видят свои сделки, Руководитель отдела продаж может просматривать задачи по менеджерам из своего отдела.
- 8.7. Возможность настройки вывода рассчитываемых показателей по каждому статусу сделки (созданных автоматически или вручную).

9. Панель показателей работы менеджера:

- 9.1. Возможность вывести на начальной странице значение показателей работы менеджера.
- 9.2. Для каждого показателя в пользовательском режиме задается алгоритм его расчета (запрос к базе данных, таблица соответствия, или выражение-формула, в которую можно включать значения других рассчитываемых показателей).
- 9.3. Возможность в пользовательском режиме удалять стандартные и добавлять в неограниченном количестве новые рассчитываемые показатели.
- 9.4. При установке модуля автоматически создаются следующие показатели:
 - 9.4.1. Валовая прибыль
 - 9.4.2. Выручка
 - 9.4.3. Количество встреч
 - 9.4.4. Количество договоров
 - 9.4.5. Количество созданных заказов
 - 9.4.6. Количество созданных сделок
 - 9.4.7. Количество добавленных клиентов
 - 9.4.8. Сумма оплат
 - 9.4.9. Средний бюджет сделки
 - 9.4.10. Сумма сделок
 - 9.4.11. Сумма заказов
 - 9.4.12. Успешные исходящие звонки
 - 9.4.13. Оплаты по договорам
- 9.5. Возможность задать произвольный период расчета показателей в настройках пользователя (например, за день, за месяц, с начала года и т.п.)
- 9.6. Возможность отображать информацию только по заданным сегментам клиентов
- 9.7. Возможность отображать разрезы данных:
 - 9.7.1. Факт
 - 9.7.2. Выполнение плана (в %)
 - 9.7.3. График выполнения плана (только для показателя Выручка)
- 9.8. Менеджеры видят данные по своим сделкам, Руководитель отдела продаж может дополнительно выводить данные по своему отделу в целом.

Пользователи с полными правами могут выводить данные по любым подразделениям.

10. Планирование:

- 10.1. Возможность задавать месячные планы по менеджерам и отслеживать их выполнение по рассчитываемым показателям продаж.
- 10.2. При установке модуля автоматически создаются следующие показатели:
 - 10.2.1. Валовая прибыль
 - 10.2.2. Выручка
 - 10.2.3. Количество встреч
 - 10.2.4. Количество договоров
 - 10.2.5. Количество созданных заказов
 - 10.2.6. Количество созданных сделок
 - 10.2.7. Количество добавленных клиентов
 - 10.2.8. Сумма оплат
 - 10.2.9. Средний бюджет сделки
 - 10.2.10. Сумма сделок
 - 10.2.11. Сумма заказов
 - 10.2.12. Успешные исходящие звонки
- 10.3. Возможность расшифровки каждого показателя до документа-регистратора.
- 10.4. Возможность указать периодичность планирования (недельное, месячное, квартальное и т.д.)
- 10.5. Возможность заводить планы продаж по номенклатуре, видам номенклатуры и по партнерам и отслеживать их выполнение.

11. Телемаркетинг:

- 11.1. Возможность создания для менеджера документа со списком клиентов для прозвона.
- 11.2. Возможность заполнения документа вручную или автоматически по сегментам.
- 11.3. Возможность загрузки базы клиентов в документ из файла Excel.
- 11.4. Возможность скачать шаблон файла Excel для загрузки.
- 11.5. Возможность создания задачи/поручения менеджеру на основании документа.
- 11.6. Возможность быстрого набора телефонного номера по выделенной строке документа.
- 11.7. Возможность указать результат звонка клиенту.
- 11.8. Возможность создать сделку на основании каждой строки документа.
- 11.9. Возможность указать статус документа: Черновик, В работе, Завершен.

12. Распаковка заявок:

- 12.1. Возможность автоматического создания документов «Заявка» или «Сделка» (зависит от выставленных настроек) по письму из почты или сообщению из WhatsApp или JivoSite.
- 12.2. Возможность выбрать канал распаковки: электронная почта, WhatsApp или JivoSite

- 12.3. Почтовый ящик с заявками должен быть прописан в справочнике учетных записей почты в 1С. Автоматически определяются контакты и источник лида по письмам в формате:
- Фиксированный формат УОП
 - Marquiz (см. Marquiz.com)
 - LPGenerator (см. lpgenerator.ru)
 - Tilda (см. tilda.cc)
 - EnvyBox (см. envybox.io)
- Письма с ключевыми словами («Имя:», «Телефон:», «E-mail:», «Источник:») в других форматах загружаются «как есть» без определения контактов лида.
- 12.4. Возможность настройки расписания распаковки
- 12.5. При загрузке обращения производится поиск клиента / контактного лица по номеру телефона и email (только для форматированных писем). Если клиент не найден – в заявке заполняется только ФИО и контактные данные строкой, без создания карточки клиента.
- 12.6. При загрузке письма создается документ Заявка или Сделка, в зависимости от выставленных настроек.
- 12.7. Обращение, в результате распаковки которого был создан документ, будет привязано к этому документу автоматически.
- 12.8. Возможность указать дату, с которой начинают распаковываться обращения.
- 12.9. Возможность указать ответственного по умолчанию для созданных в результате распаковки сделок.
- 12.10. Возможность автоматического создания задачи по каждой загруженной «Заявке» с назначением конкретного пользователя или роли исполнителей задач. В таком случае исполнители задачи получают оповещение о наличии новой заявки. Задача может создаваться по указанному в настройках шаблону. При принятии / отклонении заявки пользователем задача выполняется автоматически.
- 12.11. Возможность задать расписание обработки заявок (писем) из почтового ящика.
- 12.12. Возможность настроить доступ к распакованным заявкам по пользователям.
- 12.13. Возможность определять проект, которым интересуется клиент, и заполнять соответствующее поле в заявке, при распаковке письма.
- 12.14. Возможность добавления универсальных дополнительных свойств, которые будут отображаться в документе «Заявка».
- 12.15. Отчет по заявкам: сколько пришло, сколько принято, сколько отклонено.
- 12.16. Возможность автоматического распределения распакованных заявок между менеджерами.
- 12.17. Если в процессе распаковки заявки, будет обнаружено, что клиент уже оставлял сегодня заявку, то новая заявка будет распределена тому же менеджеру что и предыдущая.
- 12.18. Возможность при автоматическом распределении заявок включить приоритет для основного менеджера по клиенту.
- 12.19. Возможность включить поиск клиента по доменному имени, который будет выполняться только в том случае, если в ходе распаковки заявки клиент не был определен.
- 12.20. Возможность задать список исключаемых из поиска доменов для предотвращения некорректного срабатывания механизма.

- 12.21. Возможность указать количество времени, спустя которое заявка будет возвращаться в нераспределённые, если не будет обработана менеджером.
- 12.22. Возможность включить оповещение ответственного, указанного в настройках распаковки заявок, о том, что распакованная заявка в работу не принята.
- 12.23. Возможность распаковки писем от конечных клиентов.
- 12.24. Возможность указать канал привлечения, которым будет заполняться соответствующее поле в новых документах.

13. Распаковка заказов с сайта:

- 13.1. Возможность автоматического создания документов «Заказ клиента» по письму из почты. Почтовый ящик с заявками должен быть прописан в справочнике учетных записей почты. Письмо должно быть в фиксированном формате.
- 13.2. При загрузке письма производится поиск клиента / контактного лица по номеру телефона и e-мэйл.
- 13.3. Возможность автоматического запуска бизнес-процесса «Задание» по каждому загруженному «Заказу» с назначением задачи на конкретного пользователя или роль исполнителей задач.
- 13.4. Возможность задать расписание обработки заказов (писем) из почтового ящика.
- 13.5. Отчет по заказам: менеджер, клиент, заказ клиента, ID заказа, состояние заказа, сумма оплаты, сумма отгрузки по заказу.

14. Интеграция с телефонией:

- 14.1. Поддерживаемые операторы:
 - Mango Office
 - Uiscom
 - Дом.ру
 - Мои звонки
 - Облачная АТС Билайн
 - Облачная АТС Мегафон
 - Zadarma
 - Virgin Connect
 - Sipuni
 - Tele2
 - Telphin
 - Novotels
- 14.2. Периодически загружаются телефонные звонки в документ «Телефонный звонок».
- 14.3. Загружается длительность звонка, автоматически определяется клиент / контактное лицо по номеру телефона, внутренний номер сотрудника.
- 14.4. Возможность задать периодичность и дату начала загрузки данных о звонках.
- 14.5. Возможность прослушать загруженный звонок (аудиозаписи хранятся на сервере оператора).
- 14.6. Возможность скачать загруженный звонок.
- 14.7. Каждый звонок автоматически прикрепляется к последней незавершенной сделке (с возможностью прикрепить вручную к любой другой сделке).

- 14.8. Для АТС Mango Office реализована возможность периодической выгрузки контактных данных в АТС из 1С.
- 14.9. Для АТС Mango Office реализована возможность автоматической загрузки записей телефонных звонков в томе на диске.
- 14.10. Присутствует возможность настройки внешних номеров пользователей для оператора телефонии Uiscom.
- 14.11. Возможность автоматического создания задач на обработку пропущенных звонков. В качестве исполнителя задачи можно указать как отдельного менеджера, так и роль. В описание задачи будет помещена информация о том, кому из менеджеров пытались дозвониться.
- 14.12. Возможность настройки различных внутренних номеров для одного пользователя на разных интеграциях.
- 14.13. Возможность настройки оператора телефонии и внутреннего номера для исходящих звонков в персональных настройках.
- 14.14. Автоматическое заполнение поля контакта в документах в телефонных звонках и электронных письмах

15. Интеграция с WhatsApp:

- 15.1. Возможность включить интеграцию с WhatsApp через сервис <https://chat-api.com>.
- 15.2. Возможность включить интеграцию с WhatsApp через сервис <https://wazzup24.com>.
- 15.3. Возможность подключения нескольких аккаунтов WhatsApp.
- 15.4. Возможность задать аккаунт по умолчанию для менеджера (если аккаунт только один, он будет автоматически использоваться при отправке сообщений).
- 15.5. Возможность отправки текстовых сообщений, изображений, произвольных файлов.
- 15.6. Возможность отправки сообщений клиенту в WhatsApp из формы сделки, формы клиента, контактного лица, потенциального партнера.
- 15.7. Возможность отправить счет на оплату из печатной формы
- 15.8. Сообщения из чата WhatsApp автоматически загружаются в 1С регламентным заданием по расписанию.
- 15.9. При поступлении нового сообщения закрепленный за клиентом менеджер получает уведомление в 1С (либо отдельный ответственный, если клиента нет в базе).
- 15.10. Сообщения автоматически прикрепляются к последней незавершенной сделке и отображаются в окне истории по сделке. При заведении партнера / контактного лица / сделки «задним числом» уже загруженные сообщения автоматически привязываются к этому партнеру / контактному лицу / сделке.
- 15.11. Имеется возможность автоматически создавать сделку при получении сообщения из чата WhatsApp от клиента, которого ещё нет в базе (включается отдельной настройкой).
- 15.12. Имеется возможность вручную перепривязать сообщения к другой сделке, партнеру, контактному лицу, потенциальному партнеру.
- 15.13. Возможность вести переписку из окна онлайн-чатов модуля УОП.
- 15.14. Для каждого чата автоматически создается документ «Онлайн-чат»

16. Интеграция с Jivosite:

- 16.1. Возможность настройки интеграции с Jivosite.
- 16.2. Возможность вести переписку в Jivosite из окна онлайн-чатов модуля УОП.
- 16.3. Возможность создания документа «Сделка» из интерфейса онлайн-чатов на основании сообщения Jivosite.
- 16.4. Для каждого чата автоматически создается документ «Онлайн-чат»
- 16.5. Возможность привязать документ «Онлайн-чат» к документу «Сделка», что даст возможность вести переписку прямо из сделки.
- 16.6. Возможность архивировать чаты и скрывать их из интерфейса.

17. Интеграция с Roistat:

Реализована интеграция с сервисом Roistat. Загрузка идентификаторов Roistat осуществляется через обработку загрузки входящих заявок. Идентификатор изначально загружается в документ «Заявка», а при принятии заявки в работу идентификатор транслируется в «Сделку».

- 17.1. В Roistat выгружаются данные по сделкам: идентификатор Roistat, номер сделки, бюджет, статус.
- 17.2. Себестоимость по сделке считается типовыми средствами и складывается из себестоимости отгрузок всех заказов, привязанных к сделке.
- 17.3. Реализована загрузка данных по обращениям клиентов из Roistat в 1С.
- 17.4. Реализована загрузка E-mail трекинга из Roistat в 1С.
- 17.5. Возможность формировать список выгружаемых статусов.
- 17.6. Возможность загрузки заявок по API

18. «Воронка» продаж:

- 18.1. «Воронка» продаж строится по завершённым сделкам.
- 18.2. Возможно задание отборов: по периоду, по типу сделки, по подразделению, по менеджеру, по каналу и по источнику первичного интереса, по любому реквизиту сделки.
- 18.3. «Воронка» строится как по количеству, так и по сумме сделок.
- 18.4. Помимо графического представления, выводится таблица с показателями: количество сделок на этапе, их бюджет, средний чек, конверсия между этапами, конверсия абсолютная, средняя длительность этапа.
- 18.5. Настроены три варианта отчета:
 - 18.5.1. «Воронка» продаж по компании в целом;
 - 18.5.2. «Воронка» продаж по подразделениям (сравнение показателей по подразделениям);
 - 18.5.3. «Воронка» продаж по менеджерам (сравнение показателей по менеджерам)
- 18.6. Дополнительно выводится диаграмма по причинам неудачного завершения сделок.

19. Отчет по активности менеджеров:

Выводит план-факт по рассчитываемым показателям продаж менеджеров за период помесечно. Перечень показателей приведен в разделе «Планирование» (см. выше). Возможность задавать отбор по периоду, по подразделению, по менеджеру. Возможность расшифровки каждого показателя до документа-регистратора. Возможность вывести отчет в разрезе подразделений (в этом варианте план-факт рассчитывается по подразделениям в целом). Возможность вывести отчет в разрезе

показателей (показатели выводятся в колонках, а в строках менеджеры и подразделения – для возможности сравнить показатели по разным менеджерам / подразделениям).

20. Отчет по «забытым» клиентам:

Выводит перечень клиентов и их количество в разрезе менеджеров. Выводятся клиенты, для которых последнее взаимодействие было совершено более чем X дней назад (настройка задается пользователем перед формированием отчета). Также выводятся даты последней отгрузки и последней оплаты по клиенту. Есть возможность массово сформировать задачи на обработку всех клиентов, выведенных в отчете. Есть возможность автоматически создать сделки по выбранному в настройках типу для всех клиентов, по которым созданы задачи на проработку.

21. Отчет по клиентам с незаполненными реквизитами:

Выводит перечень клиентов и их количество в разрезе менеджеров. Выводятся клиенты, для которых не заполнены дополнительные реквизиты (есть возможность задать отбор на перечень дополнительных реквизитов, а также по менеджеру).

22. Отчет по сделкам:

Выводит сводную информацию по сделкам в разрезе менеджеров. Выводятся такие показатели, как:

- 22.1. Клиент
- 22.2. Основной контакт
- 22.3. Количество дней в работе
- 22.4. Текущий статус
- 22.5. Количество дней на текущем статусе
- 22.6. Дата последнего взаимодействия
- 22.7. Вид последнего взаимодействия
- 22.8. Состоявшиеся звонки
 - 22.8.1. Всего звонков
 - 22.8.2. Исходящих звонков
 - 22.8.3. Входящих звонков
- 22.9. Несостоявшиеся звонки
 - 22.9.1. Всего звонков
 - 22.9.2. Исходящих звонков
 - 22.9.3. Входящих звонков
- 22.10. Всего писем
- 22.11. Исходящих писем
- 22.12. Входящих писем
- 22.13. Всего встреч
- 22.14. Всего задач
- 22.15. Выполненных задач
- 22.16. невыполненных задач
- 22.17. Просроченных задач
- 22.18. Бюджет
- 22.19. Валюта сделки
- 22.20. Бюджет в рублях
- 22.21. Вероятность сделки

22.22. Вероятная сумма

22.23. Признак «активная» (незавершенная)

Есть возможность выделить «затянувшиеся» сделки. Количество дней, после которых сделка считается «затянувшейся» задается в настройках отчета пользователем и рассчитывается по колонке «Количество дней на текущем статусе».

Есть возможность выводить в отчет дополнительные реквизиты сделки из справочника «Дополнительные реквизиты»

23. Отчет по оплатам и отгрузкам сделок:

Выводит информацию по сделкам за период (с возможностью отбора по виду сделки):

23.1. Количество

23.2. Бюджет

23.3. Сумма оплат

23.4. Сумма отгрузок

23.5. Дебиторская задолженность

24. Отчет по сделкам в разрезе источников привлечения:

Выводится информация по завершенным сделкам за период в разрезе менеджеров и источников привлечения (с возможностью отбора по менеджеру, каналу и источнику привлечения):

24.1. Канал

24.2. Источник

24.3. Сделка

24.4. Текущий статус

24.5. Менеджер

24.6. Количество всего

24.7. Количество успешных

24.8. Конверсия по количеству (количество успешных / количество завершенных)

24.9. Сумма всего

24.10. Сумма успешных

24.11. Конверсия по сумме (сумма успешных / сумма завершенных)

25. Отчет по причинам отказа:

Выводится информация по неудачно завершенным сделкам за период (с возможностью отбора по менеджеру и подразделению). Данные выводятся в графическом виде (круговая диаграмма) и табличном для возможности расшифровки до конкретной сделки:

25.1. Причина отказа

25.2. Количество сделок

25.3. Возможность расшифровки по конкретной причине отказа. В расшифровке выводится следующая информация:

25.3.1. Сделка

25.3.2. Ответственный по сделке

25.3.3. Задача МОП

25.3.4. Последнее взаимодействие по сделке

25.3.5. Дата последнего взаимодействия

25.3.6. Новая сделка

- 25.4. Возможность создать задачу МОП для обработки сделки прямо из отчета и расшифровки отчета.

26. Отчет по звонкам:

Выводится информация по состоявшимся телефонным звонкам за период (с возможностью отбора по минимальной длительности, ответственному, подразделению):

- 26.1. Ссылка на телефонный звонок (документ «Телефонный звонок»)
- 26.2. Номер телефона
- 26.3. Сделка
- 26.4. Количество входящих
- 26.5. Количество исходящих
- 26.6. Количество всего
- 26.7. Длительность входящих (сек.)
- 26.8. Длительность исходящих (сек.)
- 26.9. Длительность всего (сек.)

27. Отчет по звонкам (диаграмма):

Выводится информация по количеству состоявшихся телефонных звонков за период в графическом виде (гистограмма с накоплением) и в табличном виде для возможности расшифровки до конкретного телефонного звонка. Доступно два варианта группировки – по дням или по месяцам. Данные выводятся в разрезе выбранного периода, подразделения и менеджера. Есть возможность отбора по ответственному и подразделению. Выводятся значения: количество входящих, количество исходящих, всего звонков.

28. Отчет по пропущенным звонкам:

Выводится информация по пропущенным звонкам за период (с возможностью выводить только необработанные пропущенные звонки):

- 28.1. Дата звонка
- 28.2. Номер телефона
- 28.3. Контакт
- 28.4. Сделка
- 28.5. Кому звонили
- 28.6. Задача на обработку
- 28.7. Исполнитель задачи
- 28.8. Обработан
- 28.9. Звонок

29. Отчет по телемаркетингу:

Выводит информацию о звонках Ваших менеджеров:

- 29.1. Количество звонков
- 29.2. Успешных звонков
- 29.3. % успешных звонков
- 29.4. Неуспешных звонков
- 29.5. % неуспешных звонков

30. Отчет по заявкам:

Выводит информацию по результатам работы по заявкам. Отчет доступен только пользователям только пользователю с ролью «УОП Руководитель отдела продаж» или с полными правами.

Отчет состоит из пяти частей:

- 30.1. Таблица по статусам заявок – отображает количество заявок по каждому ответственному в каждом статусе.
- 30.2. Таблица по каналам первичного интереса – отображает количество заявок, пришедших с каналов и источников первичного интереса.
- 30.3. Диаграмма распределения количества заявок по статусам.
- 30.4. Диаграмма распределения заявок по статусам с детализацией до ответственного.
- 30.5. Диаграмма распределения заявок по каналам привлечения.
- 30.6. Таблица по отклоненным заявкам – показывает количество заявок в разрезе причин отказа.

31. Отчет по задачам:

Отчет предназначен для анализа выполнения задач менеджерами. Выводит количество выполненных, невыполненных и просроченных задач в разрезе по менеджерам.

32. Отчет по менеджерам:

Выводит информацию по работе менеджеров:

- 32.1. Сделки
 - 32.1.1. Количество активных сделок
 - 32.1.2. Количество успешных сделок
 - 32.1.3. Количество закрытых сделок
- 32.2. Заявки
 - 32.2.1. Количество заявок
 - 32.2.2. Количество обработанных заявок
 - 32.2.3. Количество отклоненных заявок
 - 32.2.4. Конверсия
- 32.3. Телефонные звонки
 - 32.3.1. Количество звонков
 - 32.3.2. Количество входящих звонков
 - 32.3.3. Количество исходящих звонков
- 32.4. Пропущенные телефонные звонки
 - 32.4.1. Количество пропущенных звонков
 - 32.4.2. Количество пропущенных входящих звонков
 - 32.4.3. Количество пропущенных исходящих звонков
- 32.5. Письма
 - 32.5.1. Количество входящих писем
 - 32.5.2. Количество исходящих писем
- 32.6. Задачи
 - 32.6.1. Общее количество задач
 - 32.6.2. Количество выполненных задач
 - 32.6.3. Количество невыполненных задач
 - 32.6.4. Количество просроченных задач
- 32.7. Количество сообщений WhatsApp
- 32.8. Количество встреч

32.9. Оплаты за текущий день

32.10. Оплаты за период

Присутствует возможность отправки отчета по расписанию на указанные адреса электронной почты.

33. Оценка NPS:

- 33.1. Автоматическая постановка задач на проведение опроса клиента.
- 33.2. Возможность настроить расписание постановки задач: при каждом успешном завершении сделки или периодическое (раз в 1, 3, 6, 12 месяцев).
- 33.3. Отчет по оценкам NPS (срез на дату и актуальные за текущий месяц).
- 33.4. Отчет по динамике изменения оценок NPS.
- 33.5. Отчет по средним оценкам за период.
- 33.6. Отчет по ведению документов NPS.

34. Передача дел:

- 34.1. Возможность передать дела от одного менеджера другому. Для передачи могут быть выбраны: партнеры, сделки, заказы клиентов, задачи.
- 34.2. Возможность автоматического возврата переданных ранее дел.

35. Интеграция с UNISENDER:

- 35.1. Выгрузка контактов из 1С в сервис UNISENDER.
- 35.2. Редактирование списка рассылок в 1С и отправка данных в UNISENDER.
- 35.3. Подписка контактов на определенные рассылки в 1С и отправка данных в UNISENDER.

36. Интеграция с сервисом «Графические отчеты»:

Служит для визуализации показателей на TV-панели в отделе продаж. Сервис «Графические отчеты» оплачивается по отдельному договору с ежемесячной оплатой! В сервис выгружаются следующие показатели:

- 36.1. Выручка / себестоимость / валовая прибыль по месяцам.
- 36.2. ТОП-10 клиентов за год по выручке. Дополнительно выводится информация: средний чек, количество заказов, маржа.
- 36.3. Клиентская база по месяцам: количество клиентов, прирост от месяца к месяцу.
- 36.4. План-факт выручки по менеджеру, количество новых сделок за месяц, количество сделок за день, средняя выручка за месяц по отделу продаж в целом.
- 36.5. Выручка по отделу продаж: план-факт («светофор»).
- 36.6. Заказы по менеджеру: план-факт («светофор») за день, с начала месяца.
- 36.7. Поступление оплат по отделу: план-факт («светофор»).
- 36.8. Динамика изменения NPS.

37. Подсистема Зарплата:

- 37.1. Возможность включить блок зарплат в настройках. При включении этой настройки в типовых документах выплаты зарплаты (Расходный кассовый

- ордер, списание безналичных денежных средств) появляется возможность указать сотрудника и месяц начисления зарплаты.
- 37.2. Ведение справочника сотрудников (из пользователей базы 1С): ФИО, оклад, дата приема, дата увольнения.
- 37.3. Ведение справочника видов начислений и списаний.
- 37.3.1. Для каждого вида начисления / списания можно задать алгоритм формирования: фиксированный, рассчитываемый (с указанием рассчитываемого показателя) или процент от основания (с указанием основания и процента расчета).
- 37.3.2. В качестве рассчитываемых показателей можно указывать любой показатель продаж (например, выручку, оплаты, сумму заказов и т.п. – см. описание раздела Планирование).
- 37.4. Возможность регистрировать КРІ сотрудников. Может вводиться несколько видов КРІ. Для каждого менеджера по каждому виду КРІ может вводиться значение КРІ (число от 0 до 1) за каждый месяц.
- 37.5. Возможность ручного начисления премий.
- 37.6. Возможность ручного начисления штрафов.
- 37.7. Возможность автоматического и ручного начисления зарплаты. Автоматически рассчитываются начисления, указанные в карточке сотрудника. Рассчитанные суммы могут быть скорректированы вручную, а также добавлены другие начисления и списания.
- 37.8. Выплата зарплаты регистрируется типовыми кассовыми документами.
- 37.9. Отчет по начисленной зарплате. Выводит в разрезе каждого сотрудника сумму начисленной зарплаты с детализацией до вида начисления / списания, а также общий фонд оплаты труда (ФОТ) по компании.
- 37.10. Отчет по начисленной и выплаченной зарплате. Выводит по каждому менеджеру сумму начисленной, выплаченной зарплаты и сумму остатка к выплате.

38. Загрузка сделок из Excel:

Предоставляет возможность загрузить сделки из фиксированного формата файла Excel (например, при переходе из другой CRM-системы). В процессе загрузки сделок создаются клиенты, контактные лица и документ Сделка.

39. Персональные настройки:

Предоставляет возможность пользователям задавать собственные настройки работы с Модулем. Пользователь-администратор может устанавливать персональные настройки других пользователей. Доступны следующие персональные настройки:

- 39.1. Открывать при запуске (Канбан, Список сделок или ничего);
- 39.2. Основной вид сделки (при создании новой сделки);
- 39.3. Отображение номеров в сделках (отображать или не отображать);
- 39.4. Порядок комментариев в ленте сделки (от новых к старым или наоборот);
- 39.5. Раскрашивать комментарии цветом этапа (раскрашивать или нет);
- 39.6. Использовать группы по статусам в сделке (группировать события или нет);
- 39.7. Группировать задачи в сделке (группировать или нет);
- 39.8. Раскрашивать сделки в канбане (да или нет);
- 39.9. Период обновления канбана.

40. Права доступа:

При установке модуля автоматически создаются необходимые профили и группы доступа. Администратору необходимо только добавить пользователей 1С в соответствующие группы доступа.

41. Панель администрирования заявок

- 41.1. Контроль работы менеджеров с заявками
- 41.2. Возможность вручную удалить менеджера из очереди
- 41.3. Просмотр истории заявок и очереди на получение заявок
- 41.4. В истории отображаются следующие события:
 - 41.4.1. Менеджер встал в очередь
 - 41.4.2. Менеджер вышел из очереди
 - 41.4.3. Менеджер получил заявку
 - 41.4.4. Менеджер обработал заявку
 - 41.4.5. Заявка была возвращена в нераспределенные
 - 41.4.6. Менеджер удален из очереди вручную
 - 41.4.7. Менеджер удален из очереди автоматически
 - 41.4.8. Перенаправление заявки

42. База знаний:

- 42.1. Предоставляет возможность хранить справочную информацию для менеджеров, которая может понадобиться на каком-либо из этапов продаж
- 42.2. Возможность прикрепить файл к элементу справочника
- 42.3. Возможность настроить фильтр по типу и статусу сделки
- 42.4. Возможность открыть базу знаний прямо из документа «Сделка» с фильтром по типу и этапу сделки

43. Техническая поддержка:

- 43.1. Возможность скачать из интерфейса Модуля актуальную версию Руководства пользователя.
- 43.2. Возможность написать обращение в техническую поддержку из интерфейса Модуля с приложением скриншотов.
- 43.3. Возможность открыть из интерфейса Модуля описание изменений по релизам

44. Работа с почтой:

- 44.1. Использование встроенного в типовую конфигурацию почтового клиента.
- 44.2. Возможность ограничить загрузку вложений для входящих писем.
- 44.3. Возможность удалить вложения у уже загруженных электронных писем.

Список функциональных возможностей Модуль «Управление отделом продаж» для 1С:Управление нашей фирмой 8 (ред. 1.6)

Данная версия совместима с конфигурациями:

- 1С:Управление нашей фирмой 8 (ред. 1.6), начиная с подредакции 1.6.18

Для корректной работы Модуля должна быть установлена версия платформы не ниже 1С:Предприятие 8.3.14.

1. Учет заявок:

- 1.1. Возможность регистрации заявок (обращений) клиентов. Заявки могут быть заведены как вручную, так и в результате работы механизма распаковки заявок из почты.
- 1.2. В заявке может указываться ФИО клиента и контактная информация (строкой), а также ссылка на контрагента, контактное лицо и потенциального клиента из информационной базы 1С.
- 1.3. В заявке может быть указан канал и источник привлечения клиента.
- 1.4. В заявке отображается исходный текст письма, на основании которого была создана заявка.
- 1.5. Заявка может быть прикреплена к конкретной Сделке.
- 1.6. На основании заявки может быть создана Сделка, либо заявка может быть отклонена.
- 1.7. Возможность просмотреть все необработанные заявки в списке заявок.
- 1.8. Отчет по заявкам: сколько всего поступило заявок, сколько заявок обработано, принято и отклонено. В графическом виде отображается диаграмма по статусам заявок, по ответственным и по источникам привлечения.

2. Учет сделок:

- 2.1. Возможность ведения сделок с клиентами. Сделки могут быть заведены как вручную, так и в результате обработки различных событий (принятие заявки, поступление телефонного звонка, электронного письма, сообщения WhatsApp).
- 2.2. Ведение справочника Видов сделок. Для каждого вида сделки может задаваться свой перечень возможных Статусов сделок. Возможность установить вид сделки по умолчанию.
- 2.3. Возможность задать в карточке статуса сделки ограничение на список пользователей, которые могут переводить сделку в этот статус (ограничения не применяются к пользователям с полными правами).
- 2.4. Цветовая раскраска сделок в зависимости от их статуса.
- 2.5. В сделке можно указать как контрагента из информационной базы 1С, так и создать / указать потенциального клиента (отдельный справочник).
- 2.6. Возможность быстрого доступа к контактной информации клиента из формы сделки (в том числе, для создания новых контактных лиц, редактирования контактных данных существующих контактных лиц).

- 2.7. Возможность быстрого совершения взаимодействия из формы сделки (набор телефонного номера, создание исходящего письма и т.д.).
- 2.8. Выбор основного контактного лица по сделке (с визуальным выделением).
- 2.9. Возможность оставлять комментарии к сделке.
- 2.10. Возможность ставить Задачи по сделке для себя / других пользователей. Возможность использовать шаблоны задач для постановки: в шаблоне задается описание задачи и цвет, которым такая задача будет выделяться в списке задач.
- 2.11. Возможность прикрепления файлов к сделке.
- 2.12. Привязка типовых взаимодействий (встречи, события с различными типами: телефонные звонки, входящие и исходящие письма) к сделкам. При записи взаимодействия сделка определяется автоматически – последняя незавершенная сделка, пользователь может вручную перепривязать взаимодействие к другой сделке, или отвязать от сделки оставив не привязанным.
- 2.13. Возможность переписки в WhatsApp из карточки сделки.
- 2.14. Просмотр иерархии документов и взаимодействий, присоединённых к сделке.
- 2.15. Ведение истории по сделке: смена статусов, комментарии пользователей, поставленные задачи, созданные документы в рамках работы по сделке.
- 2.16. Возможность в сделке хранить таблицу с товарами, за которыми обратился клиент. Указывается номенклатура, количество и цена. Возможность подбора товаров с отображением текущих остатков и цен.
- 2.17. Заполнение таблицы с товарами автоматически при создании сделки из документа «Заказ покупателя».
- 2.18. Возможность создать сделку из карточки события. В таком случае, необходимые реквизиты заполняются автоматически.
- 2.19. Создание заказа покупателя на основании сделки, отображение связи документов в структуре подчиненности и в окне истории по сделке.
- 2.20. Учет каналов и источников привлечения клиента.
- 2.21. Возможность автоматической постановки задач при переходе из одного статуса сделки в другой (настраивается в карточке статуса сделки).
- 2.22. Возможность автоматической постановки задач при застое сделки без движения (нахождении в одном и том же статусе). Количество дней, которое определяется как «застой», задается пользователем.
- 2.23. Возможность вести сделки в валюте.
- 2.24. Возможность задавать в пользовательском режиме неограниченное количество дополнительных реквизитов к сделкам. Для дополнительных реквизитов можно установить признак обязательности заполнения, а также важности – важные реквизиты отображаются на основной панели сделки. Есть возможность установить порядок вывода реквизитов на форме сделки.
- 2.25. Возможность в карточке контрагента / сделке задать часовой пояс клиента.
- 2.26. Возможность загрузки сделок и контактов из файла Excel (например, при переходе из другой CRM-системы). Шаблон файла можно получить из интерфейса обработки загрузки сделок.
- 2.27. Возможность объединения сделок (переноса взаимодействий с одной сделки на другую).
- 2.28. Функционал перечня контролей при переводе сделки в статус. Каждый контроль содержит в себе алгоритм проверки на языке запросов 1С. В карточке статуса сделки можно задать произвольное количество контролей,

которые должны быть успешно пройдены для возможности перевести сделку в этот статус.

- 2.29. Возможность объединить сделки, если она задублировалась. В таком случае, все события присоединяемой сделки будут перенесены на конечную, а сама сделка будет помечена на удаление.

3. Рабочее место «Мои задачи»:

- 3.1. Возможность вывода списка задач с группировкой по сроку исполнения (просроченные, на сегодня, на завтра, на будущее), автору, исполнителю, типу партнера (существующий или потенциальный) или без группировки.
- 3.2. Визуальное выделение просроченных задач.
- 3.3. Визуальное выделение важных задач.
- 3.4. При создании задачи можно указать шаблон (вид задачи).
- 3.5. Выделение цветом задач, созданных по шаблону (цвет задается в шаблоне задачи).
- 3.6. Возможность из карточки задачи перейти в Сделку.
- 3.7. Отображение списка выполненных задач.
- 3.8. Менеджеры видят только свои задачи, Руководитель отдела продаж может просматривать задачи по менеджерам.
- 3.9. Если постановщик задачи отличается от исполнителя, то при постановке задачи исполнитель получит уведомление о новой задаче, а при выполнении задачи – постановщик о ее выполнении.
- 3.10. Возможность при создании новой задачи указать обязательное заполнение текстового поля «Результат» исполнителем при отметке задачи как выполненной.

4. Функционал триггеров:

- 4.1. Возможность настройки срабатывания триггеров на различные события:
 - 4.1.1. При изменении состояния заказа
 - 4.1.2. При изменении статуса сделки
 - 4.1.3. При возникновении события
 - 4.1.4. При простое статуса сделки
- 4.2. Возможность накладывать дополнительные условия на Заказ покупателя и Сделку (например, процент оплаты, процент отгрузки, текущий статус сделки и т.п.). Условия срабатывания триггера могут комбинироваться.
- 4.3. Возможность настройки действия, выполняемого при срабатывании:
 - 4.3.1. Создать задачу
 - 4.3.2. Отправить SMS
 - 4.3.3. Отправить электронное письмо
 - 4.3.4. Отправить сообщение WhatsApp
 - 4.3.5. Создать сделку
 - 4.3.6. Сменить статус сделки
- 4.4. Возможность включения и настройки отложенных триггеров. Такие триггеры будут выполняться не сразу, а спустя указанное время.

5. Рабочее место «Мои сделки»:

- 5.1. Выводятся все сделки менеджера в виде «канбана» (распределение по колонкам в зависимости от статуса сделки).

- 5.2. Отображается общее количество сделок и их суммарный бюджет для каждой колонки.
- 5.3. Для каждой сделки выводится дата, контрагент, бюджет.
- 5.4. Возможность выводить новые сделки вверх/вниз.
- 5.5. Возможность поиска по названию сделки, контрагенту, номеру телефона или e-mail клиента.
- 5.6. Менеджеры видят свои сделки, Руководитель отдела продаж может просматривать задачи по менеджерам из своего отдела.

6. Панель показателей работы менеджера:

- 6.1. Возможность вывести на начальной странице значение показателей работы менеджера.
- 6.2. Для каждого показателя в пользовательском режиме задается алгоритм его расчета (запрос к базе данных, таблица соответствия, или выражение-формула, в которую можно включать значения других рассчитываемых показателей).
- 6.3. Возможность в пользовательском режиме удалять стандартные и добавлять в неограниченном количестве новые рассчитываемые показатели.
- 6.4. При установке модуля автоматически создаются следующие показатели:
 - 6.4.1. Выручка
 - 6.4.2. Валовая прибыль
 - 6.4.3. Оплаты
 - 6.4.4. Количество сделок
 - 6.4.5. Суммы сделок
 - 6.4.6. Успешные исходящие звонки
 - 6.4.7. Количество встреч
 - 6.4.8. Количество заказов
 - 6.4.9. Суммы заказов
 - 6.4.10. Новые клиенты
 - 6.4.11. Количество договоров
 - 6.4.12. Средний бюджет сделки
- 6.5. Возможность задать произвольный период расчета показателей в настройках пользователя (например, за день, за месяц, с начала года и т.п.)
- 6.6. Возможность отображать разрезы данных:
 - 6.6.1. Факт
 - 6.6.2. Выполнение плана (в %)
- 6.7. Менеджеры видят данные по своим сделкам, Руководитель отдела продаж может дополнительно выводить данные по своему отделу в целом. Пользователи с полными правами могут выводить данные по любым подразделениям.

7. Планирование:

- 7.1. Возможность задавать месячные планы по менеджерам и отслеживать их выполнение по рассчитываемым показателям продаж.
- 7.2. При установке модуля автоматически создаются следующие показатели:
 - 7.2.1. Выручка
 - 7.2.2. Валовая прибыль
 - 7.2.3. Оплаты
 - 7.2.4. Количество сделок

- 7.2.5. Суммы сделок
- 7.2.6. Успешные исходящие звонки
- 7.2.7. Количество встреч
- 7.2.8. Количество заказов
- 7.2.9. Суммы заказов
- 7.2.10. Новые клиенты
- 7.2.11. Количество договоров
- 7.2.12. Средний бюджет сделки
- 7.3. Возможность расшифровки каждого показателя до документа-регистратора.
- 7.4. Возможность заводить планы продаж по номенклатуре и видам номенклатуры и отслеживать их выполнение.

8. Распаковка заявок из почты:

8.1. Возможность автоматического создания документов «Заявка» по письму из почты. Почтовый ящик с заявками должен быть прописан в справочнике учетных записей почты в 1С. Автоматически определяются контакты и источник лида по письмам в формате:

- фиксированный формат УОП
- Marquiz (см. Marquiz.com)
- LPGenerator (см. lpgenerator.ru)
- Tilda (см. tilda.cc)
- EnvyBox (см. envybox.io)
- Письма с ключевыми словами («Имя:», «Телефон:», «E-mail:», «Источник:»)

Письма в других форматах загружаются «как есть» без определения контактов лида.

- 8.2. При загрузке письма производится поиск контрагента / контактного лица по номеру телефона и e-мэйл (только для форматированных писем). Если контрагент не найден – в заявке заполняется только ФИО и контактные данные строкой, без создания карточки контрагента.
- 8.3. При загрузке письма создается документ Заявка.
- 8.4. Возможность автоматического создания задачи по каждой загруженной «Заявке» с назначением конкретного пользователя или роли исполнителей задач. В таком случае исполнители задачи получают оповещение о наличии новой заявки. Задача может создаваться по указанному в настройках шаблону. При принятии / отклонении заявки пользователем задача выполняется автоматически.
- 8.5. Возможность задать расписание обработки заявок (писем) из почтового ящика.
- 8.6. Отчет по заявкам: сколько пришло, сколько принято, сколько отклонено.

9. Интеграция с телефонией:

- 9.1. Поддерживаемые операторы:
 - Mango Office
 - Uiscom
 - Zadarma
 - Krasterisk

- 9.2. Периодически загружаются телефонные звонки в документ «Телефонный звонок».
- 9.3. Загружается длительность звонка, автоматически определяется контрагент / контактное лицо по номеру телефона.
- 9.4. Возможность задать периодичность и дату начала загрузки данных о звонках.
- 9.5. Возможность прослушать загруженный звонок (аудиозаписи хранятся на сервере оператора).
- 9.6. Каждый звонок автоматически прикрепляется к последней незавершенной сделке (с возможностью прикрепить вручную к любой другой сделке).

10. Интеграция с WhatsApp:

- 10.1. Возможность включить интеграцию с WhatsApp через сервис <https://chat-api.com>.
- 10.2. Возможность подключения нескольких аккаунтов WhatsApp.
- 10.3. Возможность задать аккаунт по умолчанию для менеджера (если аккаунт только один, он будет автоматически использоваться при отправке сообщений).
- 10.4. Возможность отправки текстовых сообщений, изображений, произвольных файлов.
- 10.5. Возможность отправки сообщений контрагенту в WhatsApp из формы сделки, формы контрагент, контактного лица, потенциального партнера.
- 10.6. Сообщения из чата WhatsApp автоматически загружаются в 1С регламентным заданием по расписанию.
- 10.7. При поступлении нового сообщения закрепленный за контрагентом менеджер получает уведомление в 1С (либо отдельный ответственный, если контрагента нет в базе).
- 10.8. Сообщения автоматически прикрепляются к последней незавершенной сделке и отображаются в окне истории по сделке. При заведении партнера / контактного лица / сделки «задним числом» уже загруженные сообщения автоматически привязываются к этому партнеру / контактному лицу / сделке.
- 10.9. Имеется возможность автоматически создавать сделку при получении сообщения из чата WhatsApp от контрагента, которого ещё нет в базе.
- 10.10. Имеется возможность вручную перепривязать сообщения к другой сделке, партнеру, контактному лицу, потенциальному партнеру.

11. «Воронка» продаж

- 11.1. «Воронка» продаж строится по завершенным сделкам.
- 11.2. Возможно задание отборов: по периоду, по типу сделки, по подразделению, по менеджеру, по каналу и по источнику первичного интереса, по любому реквизиту сделки.
- 11.3. «Воронка» строится как по количеству, так и по сумме сделок.
- 11.4. Помимо графического представления, выводится таблица с показателями: количество сделок на этапе, их бюджет, средний чек, конверсия между этапами, конверсия абсолютная, средняя длительность этапа.
- 11.5. Настроены три варианта отчета:
 - 11.5.1. «Воронка» продаж по компании в целом;
 - 11.5.2. «Воронка» продаж по подразделениям (сравнение показателей по подразделениям);

- 11.5.3. «Воронка» продаж по менеджерам (сравнение показателей по менеджерам)
- 11.6. Дополнительно выводится диаграмма по причинам неудачного завершения сделок.

12. Отчет по активности менеджеров:

Выводит план-факт по рассчитываемым показателям продаж менеджеров за период помесечно. Перечень показателей приведен в разделе «Планирование» (см.выше). Возможность задавать отбор по периоду, по подразделению, по менеджеру и по показателю. Возможность расшифровки каждого показателя до документа-регистратора. Возможность вывести отчет в разрезе подразделений (в этом варианте план-факт рассчитывается по подразделениям в целом).

13. Отчет по «забытым» клиентам:

Выводит перечень контрагентов и их количество в разрезе менеджеров. Выводятся контрагенты, для которых последнее взаимодействие было совершено более чем X дней назад (настройка задается пользователем перед формированием отчета). Есть возможность массово сформировать задачи на обработку всех контрагентов, выведенных в отчете. Есть возможность автоматически создать сделки по выбранному в настройках типу для всех контрагентов, по которым созданы задачи на проработку.

14. Отчет по клиентам с незаполненными реквизитами:

Выводит перечень контрагентов и их количество в разрезе менеджеров. Выводятся контрагенты, для которых не заполнены дополнительные реквизиты (есть возможность задать отбор на перечень дополнительных реквизитов, а также по менеджеру).

15. Отчет по сделкам:

Выводит сводную информацию по сделкам в разрезе менеджеров. Выводятся такие показатели, как:

- 15.1. Клиент
- 15.2. Основной контакт
- 15.3. Количество дней в работе
- 15.4. Текущий статус
- 15.5. Состоявшиеся звонки
 - 15.5.1. Всего звонков
 - 15.5.2. Исходящих звонков
 - 15.5.3. Входящих звонков
- 15.6. Несостоявшиеся звонки
 - 15.6.1. Всего звонков
 - 15.6.2. Исходящих звонков
 - 15.6.3. Входящих звонков
- 15.7. Всего писем
- 15.8. Исходящих писем
- 15.9. Входящих писем
- 15.10. Всего задач
- 15.11. Выполненных задач
- 15.12. невыполненных задач

- 15.13. Просроченных задач
- 15.14. Бюджет
- 15.15. Количество сделок
- 15.16. Количество активных сделок

16. Отчет по оплатам и отгрузкам сделок:

Выводит информацию по сделкам за период (с возможностью отбора по виду сделки):

- 16.1. Количество
- 16.2. Сумма
- 16.3. Сумма оплат
- 16.4. Сумма отгрузок

17. Отчет по сделкам в разрезе источников привлечения:

Выводит информацию по завершенным сделкам за период в разрезе менеджеров и источников привлечения (с возможностью отбора по менеджеру, каналу и источнику привлечения):

- 17.1. Канал
- 17.2. Источник
- 17.3. Сделка
- 17.4. Текущий статус
- 17.5. Менеджер
- 17.6. Количество всего
- 17.7. Количество успешных
- 17.8. Конверсия по количеству (количество успешных / количество завершенных)
- 17.9. Сумма всего
- 17.10. Сумма успешных
- 17.11. Конверсия по сумме (сумма успешных / сумма завершенных)

18. Отчет по причинам отказа:

Выводит информацию по неудачно завершенным сделкам за период (с возможностью отбора по менеджеру и подразделению). Данные выводятся в виде таблицы:

- 18.1. Причина отказа
- 18.2. Количество сделок
- 18.3. Бюджет

19. Отчет по звонкам:

Выводит информацию по состоявшимся телефонным звонкам за период (с возможностью отбора по минимальной длительности, ответственному, подразделению):

- 19.1. Ссылка на телефонный звонок (документ «Событие» с типом «Телефонный звонок»)
- 19.2. Контакт
- 19.3. Сделка
- 19.4. Количество входящих
- 19.5. Количество исходящих
- 19.6. Количество всего
- 19.7. Длительность входящих (сек.)

19.8. Длительность исходящих (сек.)

19.9. Длительность всего (сек.)

20. Отчет по звонкам (диаграмма):

Выводит информацию по количеству состоявшихся телефонных звонков за период в графическом виде (гистограмма с накоплением) и в табличном виде для возможности расшифровки до конкретного телефонного звонка. Доступно два варианта группировки – по дням или по месяцам. Данные выводятся в разрезе выбранного периода, подразделения и менеджера. Есть возможность отбора по ответственному и подразделению. Выводятся значения: количество входящих, количество исходящих, всего звонков.

21. Оценка NPS:

21.1. Возможность ведения документов «Оценка NPS», предназначенных для учета степени удовлетворенности контрагентов (доступен для создания и редактирования только пользователям с ролью «УОП Добавление изменение оценок NPS»).

21.2. Отчет по оценкам NPS (срез на дату и актуальные за текущий месяц).

21.3. Отчет по динамике изменения оценок NPS

22. Передача дел:

Предоставляет возможность передать дела от одного менеджера другому. Для передачи могут быть выбраны: партнеры, сделки, заказы покупателей, задачи.

23. Подсистема «Зарплата»:

23.1. Ведение справочника сотрудников (из пользователей базы 1С): ФИО, оклад, дата приема, дата увольнения.

23.2. Ведение справочника видов начислений и списаний.

23.2.1. Для каждого вида начисления / списания можно задать алгоритм формирования: фиксированный, рассчитываемый (с указанием рассчитываемого показателя) или процент от основания (с указанием основания и процента расчета).

23.2.2. В качестве рассчитываемых показателей можно указывать любой показатель продаж (например, выручку, оплаты, сумму заказов и т.п. – см. описание раздела Планирование).

23.3. Возможность регистрировать KPI сотрудников. Может вводиться несколько видов KPI. Для каждого менеджера по каждому виду KPI может вводиться значение KPI (число от 0 до 1) за каждый месяц.

23.4. Возможность ручного начисления премий.

23.5. Возможность ручного начисления штрафов.

23.6. Возможность автоматического и ручного начисления зарплаты. Автоматически рассчитываются начисления, указанные в карточке сотрудника. Рассчитанные суммы могут быть скорректированы вручную, а также добавлены другие начисления и списания.

23.7. Отчет по начисленной зарплате. Выводит в разрезе каждого сотрудника сумму начисленной зарплаты с детализацией до вида начисления / списания.

- 23.8. Отчет по начисленной и выплаченной зарплате. Выводит по каждому менеджеру сумму начисленной, выплаченной зарплаты и сумму остатка к выплате.

24. Загрузка сделок из Excel:

Предоставляет возможность загрузить сделки из фиксированного формата файла Excel (например, при переходе из другой CRM-системы). В процессе загрузки сделок создаются контрагенты, контактные лица и документ Сделка.

25. Персональные настройки:

Предоставляют возможность пользователям задавать собственные настройки работы с Модулем. Пользователь-администратор может устанавливать персональные настройки других пользователей. Доступны следующие персональные настройки:

- 25.1. Открывать при запуске (Канбан, Список сделок или ничего);
- 25.2. Основной аккаунт WhatsApp;
- 25.3. Канал первичного интереса по умолчанию;
- 25.4. Источник первичного интереса по умолчанию;
- 25.5. Автоматическое определение повторных продаж;
- 25.6. Оператор исходящих вызовов;

26. Права доступа:

При установке модуля автоматически создаются необходимые профили и группы доступа. Администратору необходимо только добавить пользователей 1С в соответствующие группы доступа.

Список функциональных возможностей Модуль «Управление отделом продаж» для 1С:Управление торговлей 10.3 (начиная с версии 10.3.19.3)

Данная версия совместима с конфигурациями:

- 1С:Управление торговлей 10.3 (начиная с версии 10.3.19.3)
- 1С:Управление производственным предприятием 1.3 (начиная с версии 1.3.124.2)

Для корректной работы Модуля должна быть установлена версия платформы не ниже 1С:Предприятие 8.3.13.

1. Учет заявок:

- 1.1. Возможность регистрации заявок (обращений) клиентов.
- 1.2. В заявке может указываться ФИО клиента и контактная информация (строкой), а также ссылка на клиента и контактное лицо из информационной базы 1С.
- 1.3. В заявке может быть указан канал и источник привлечения клиента.
- 1.4. Заявка может быть прикреплена к конкретной Сделке.
- 1.5. На основании заявки может быть создана Сделка, либо заявка может быть отклонена.
- 1.6. Возможность просмотреть все необработанные заявки в списке заявок.
- 1.7. Возможность возвращать в работу ошибочно отклонённые заявки (пользователем которому назначены соответствующие права).
- 1.8. Отчет по заявкам: сколько всего поступило заявок, сколько заявок обработано, принято и отклонено. В графическом виде отображается диаграмма по каналам привлечения заявок.

2. Учет сделок:

- 2.1. Возможность использования Сделок УОП.
- 2.2. Ведение справочника Видов сделок. Для каждого вида сделки может задаваться свой перечень возможных Статусов сделок. Возможность установить вид сделки по умолчанию.
- 2.3. Цветовая раскраска сделок в зависимости от их статуса.
- 2.4. В сделке можно указать как клиента из информационной базы 1С, так и создать / указать потенциального клиента (отдельный справочник).
- 2.5. Возможность быстрого доступа к контактной информации клиента из формы сделки (в том числе, для создания новых контактных лиц, редактирования контактных данных существующих контактных лиц).
- 2.6. Возможность быстрого совершения взаимодействия из формы сделки (набор телефонного номера, создание исходящего письма, планирование встречи).
- 2.7. Выбор основного контактного лица по сделке (с визуальным выделением).
- 2.8. Возможность оставлять комментарии к сделке.
- 2.9. Возможность ставить Задачи по сделке для себя / других пользователей.
- 2.10. Возможность прикрепления файлов к сделке.

- 2.11. Привязка типовых взаимодействий (телефонные звонки, входящие и исходящие письма, встречи) к сделкам. При записи взаимодействия сделка определяется автоматически – последняя незавершенная сделка, пользователь может вручную перепривязать взаимодействие к другой сделке, или отвязать от сделки оставив не привязанным.
- 2.12. Просмотр иерархии документов и взаимодействий, присоединённых к сделке.
- 2.13. Ведение истории по сделке: смена статусов, комментарии пользователей, поставленные задачи, созданные документы в рамках работы по сделке.
- 2.14. Возможность в сделке хранить таблицу с товарами, за которыми обратился клиент. Указывается номенклатура, количество и цена. Возможность подбора товаров с отображением текущих остатков и цен.
- 2.15. Возможность переписки в WhatsApp из карточки сделки.
- 2.16. Создание заказа клиента на основании сделки, отображение связи документов в структуре подчиненности и в окне истории по сделке.
- 2.17. Учет каналов и источников привлечения клиента.
- 2.18. Возможность автоматической постановки задач при переходе из одного статуса сделки в другой.
- 2.19. Возможность автоматической смены статуса при наступлении определенных условий (зарегистрировано взаимодействие, оформлен заказ клиента, проведена оплата, проведена отгрузка).
- 2.20. Функционал триггеров. Возможность автоматической смены статуса сделки, постановки задач, отправки писем при наступлении определенных условий (изменен статус заказа клиента, изменено состояние заказа клиента, изменен статус сделки, введен документ по сделке). Возможность накладывать дополнительные условия на Заказ клиента и Сделку (например, процент оплаты, процент отгрузки, текущий статус сделки, текущее состояние заказа и т.п.). Условия срабатывания триггера могут комбинироваться.
- 2.21. Возможность вести сделки в валюте.
- 2.22. Возможность учёта вероятности успешности сделки в зависимости от её этапа (возможность включается для каждого типа сделки отдельно).
- 2.23. Возможность отображения в окне сделки «Скрипта» для менеджера.
- 2.24. Отображение в карточке сделки длительности каждого этапа этой сделки.

3. Рабочее место «Мои задачи»:

- 3.1. Возможность вывода списка задач с группировкой по сроку исполнения (просроченные, на сегодня, на завтра, на будущее), автору, исполнителю, типу партнера (существующий или потенциальный) или без группировки.
- 3.2. Визуальное выделение просроченных задач.
- 3.3. Возможность создать новую задачу из списка.
- 3.4. При создании задачи можно указать выбрать предмет
- 3.5. Возможность из карточки задачи перейти в Сделку.
- 3.6. Возможность из формы задачи создать Заказ клиента.
- 3.7. Возможность создания задач из Заказа клиента.
- 3.8. Отображение списка выполненных задач с группировкой по автору или исполнителю, или без группировки.
- 3.9. Менеджеры видят только свои задачи, Руководитель отдела продаж может просматривать задачи по менеджерам из своего отдела.

- 3.10. Если постановщик задачи отличается от исполнителя, то при постановке задачи исполнитель получит уведомление о новой задаче, а при выполнении задачи – постановщик о ее выполнении.

4. Рабочее место «Мои сделки»:

- 4.1. Выводятся все сделки менеджера в виде «канбана» (распределение по колонкам в зависимости от статуса сделки).
- 4.2. Отображается общее количество сделок и их суммарный бюджет для каждой колонки.
- 4.3. Для сделки выводится дата, клиент, бюджет.
- 4.4. Возможность выводить новые сделки вверх/вниз.
- 4.5. Менеджеры видят свои сделки, Руководитель отдела продаж может просматривать задачи по менеджерам из своего отдела.

5. Панель показателей работы менеджера:

Предоставляет возможность вывести на начальной странице значение показателей работы менеджера. Доступны для вывода следующие показатели:

- 5.1. Выручка за месяц
- 5.2. Количество созданных сделок за месяц
- 5.3. Выполнение плана по выручке за месяц
- 5.4. Валовая прибыль
- 5.5. Выручка за месяц в виде графика

6. Работа с почтой:

В 1С хранятся входящие и исходящие письма. Предполагается, что пользователи используют почтовый клиент операционной системы или web-клиент. Силами Заказчика на почтовом сервере должно быть настроено автоматическое создание в служебном почтовом ящике копии для каждого исходящего письма в виде входящего письма (с сохранением адреса отправителя и адреса получателя). В 1С такие письма загружаются как исходящие письма и помещаются в папку «Исходящие» соответствующей учетной записи почты менеджера.

7. Распаковка заявок из почты:

- 7.1. Возможность автоматического создания документов «Заявка» по письму из почты. Почтовый ящик с заявками должен быть прописан в справочнике учетных записей почты. Письмо должно быть в фиксированном формате.
- 7.2. При загрузке письма производится поиск клиента / контактного лица по номеру телефона и e-мэйл. Если клиент не найден – в заявке заполняется только ФИО и контактные данные строкой, без создания карточки клиента.
- 7.3. Возможность автоматического создания задачи по каждой загруженной «Заявке» с назначением задачи на конкретного пользователя.
- 7.4. Возможность задать расписание обработки заявок (писем) из почтового ящика.
- 7.5. Возможность настроить доступ к распакованным заявкам по пользователям.
- 7.6. Отчет по заявкам: сколько пришло, сколько принято, сколько отклонено.

8. Распаковка заказов с сайта:

- 8.1. Возможность автоматического создания документов «Заказ клиента» по письму из почты. Почтовый ящик с заявками должен быть прописан в справочнике учетных записей почты. Письмо должно быть в фиксированном формате.
- 8.2. При загрузке письма производится поиск клиента / контактного лица по номеру телефона и e-мэйл.
- 8.3. Возможность задать расписание обработки заказов (писем) из почтового ящика.

9. Интеграция с телефонией:

- 9.1. Поддерживаемые операторы:
 - Mango Office
 - Uiscom
 - Дом.ру
 - Мои звонки
 - Облачная АТС Билайн
 - Облачная АТС Мегафон
 - Zadarma
 - Virgin Connect
 - Sipuni
- 9.2. Периодически загружаются телефонные звонки в документ «Телефонный звонок».
- 9.3. Возможность задать периодичность и дату начала загрузки данных о звонках.
- 9.4. Возможность прослушать загруженный звонок (аудиозаписи хранятся на сервере оператора).
- 9.5. Каждый звонок автоматически прикрепляется к последней незавершенной сделке (с возможностью прикрепить вручную к любой другой сделке).

10. Планирование:

- 10.1. Возможность задавать месячные планы по менеджерам и отслеживать их выполнение по следующим показателям:
 - 10.1.1. Количество клиентов
 - 10.1.2. Количество договоров
 - 10.1.3. Количество сделок
 - 10.1.4. Количество звонков
 - 10.1.5. Количество встреч
 - 10.1.6. Количество заказов
 - 10.1.7. Сумма заказов
 - 10.1.8. Сумма оплат
 - 10.1.9. Сумма сделок
 - 10.1.10. Средний чек сделки
 - 10.1.11. Сумма валовой прибыли
 - 10.1.12. Выручка
- 10.2. Возможность расшифровки каждого показателя до документа-регистратора

11. Интеграция с WhatsApp:

- 11.1. Возможность включить интеграцию с WhatsApp через сервис <https://chat-api.com>.
- 11.2. Возможность подключения нескольких аккаунтов WhatsApp.
- 11.3. Возможность отправки текстовых сообщений, изображений, произвольных файлов.
- 11.4. Возможность отправки сообщений клиенту в WhatsApp из формы сделки, формы клиента, контактного лица, потенциального партнера.
- 11.5. Сообщения из чата WhatsApp автоматически загружаются в 1С регламентным заданием по расписанию.
- 11.6. Сообщения автоматически прикрепляются к последней незавершенной сделке и отображаются в окне истории по сделке. При заведении партнера / контактного лица / сделки «задним числом» уже загруженные сообщения автоматически привязываются к этому партнеру / контактному лицу / сделке.
- 11.7. Имеется возможность автоматически создавать сделку при получении сообщения из чата WhatsApp от клиента, которого ещё нет в базе (включается отдельной настройкой).
- 11.8. Имеется возможность вручную перепривязать сообщения к другой сделке, партнеру, контактному лицу, потенциальному партнеру.

12. «Воронка» продаж:

- 12.1. «Воронка» продаж строится по завершенным сделкам.
- 12.2. Возможно задание отборов: по периоду, по типу сделки, по подразделению, по менеджеру, по каналу и по источнику первичного интереса, по любому реквизиту сделки.
- 12.3. «Воронка» строится как по количеству, так и по сумме сделок.
- 12.4. Помимо графического представления, выводится таблица с показателями: количество сделок на этапе, их бюджет, средний чек, конверсия между этапами, конверсия абсолютная, средняя длительность этапа.
- 12.5. Настроены три варианта отчета:
 - 12.5.1. «Воронка» продаж по компании в целом;
 - 12.5.2. «Воронка» продаж по подразделениям (сравнение показателей по подразделениям);
 - 12.5.3. «Воронка» продаж по менеджерам (сравнение показателей по менеджерам)
- 12.6. Дополнительно выводится диаграмма по причинам неудачного завершения сделок.

13. Отчет по активности менеджеров:

Выводит план-факт по показателям менеджеров за период ежемесячно. Перечень показателей приведен в разделе «Планирование» (см. выше). Возможность задавать отбор по периоду, по подразделению, по менеджеру. Возможность расшифровки каждого показателя до документа-регистратора.

14. Отчет по «забытым» клиентам:

Выводит перечень клиентов и их количество в разрезе менеджеров. Выводятся клиенты, для которых последнее взаимодействие было совершено более чем X дней

назад (настройка задается пользователем перед формированием отчета). Также выводятся даты последней отгрузки и последней оплаты по клиенту.

15. Отчет по сделкам:

Выводит сводную информацию по сделкам в разрезе менеджеров. Выводятся такие показатели, как:

- 15.1. Клиент
- 15.2. Основной контакт
- 15.3. Количество дней в работе
- 15.4. Текущий статус
- 15.5. Всего звонков
- 15.6. Исходящих звонков
- 15.7. Входящих звонков
- 15.8. Всего писем
- 15.9. Исходящих писем
- 15.10. Входящих писем
- 15.11. Всего задач
- 15.12. Выполненных задач
- 15.13. невыполненных задач
- 15.14. Просроченных задач
- 15.15. Бюджет
- 15.16. Признак «активная» (незавершенная)
- 15.17. Валюта сделки
- 15.18. Вероятность сделки
- 15.19. Вероятная сумма

16. Отчет по оплатам и отгрузкам сделок:

Выводится информация по сделкам за период (с возможностью отбора по виду сделки):

- 16.1. Количество
- 16.2. Бюджет
- 16.3. Сумма оплат
- 16.4. Сумма отгрузок

17. Отчет по сделкам в разрезе источников привлечения:

Выводится информация по сделкам за период в разрезе менеджеров и источников привлечения (с возможностью отбора по виду сделки):

- 17.1. Источник
- 17.2. Сделка
- 17.3. Текущий статус
- 17.4. Менеджер
- 17.5. Количество всего
- 17.6. Количество успешных
- 17.7. Конверсия по количеству (количество успешных / количество завершенных)
- 17.8. Сумма всего
- 17.9. Сумма успешных
- 17.10. Конверсия по сумме (сумма успешных / сумма завершенных)

18. Подсистема Зарплата:

- 18.1. Ведение справочника сотрудников (из пользователей базы 1С): ФИО, оклад, дата приема, дата увольнения.
- 18.2. Ведение справочника видов начислений и списаний.
 - 18.2.1. Для каждого вида начисления / списания можно задать алгоритм формирования: фиксированный, рассчитываемый (с указанием рассчитываемого показателя) или процент от основания (с указанием основания и процента расчета).
 - 18.2.2. В качестве рассчитываемых показателей можно указывать любой показатель продаж (например, выручку, оплаты, сумму заказов и т.п. – см. описание раздела Планирование).
- 18.3. Возможность регистрировать KPI сотрудников. Для каждого менеджера вводится значение KPI (число от 0 до 1) за каждый месяц.
- 18.4. Возможность ручного начисления премий.
- 18.5. Возможность ручного начисления штрафов.
- 18.6. Возможность автоматического и ручного начисления зарплаты. Автоматически рассчитываются начисления, указанные в карточке сотрудника. Рассчитанные суммы могут быть скорректированы вручную, а также добавлены другие начисления и списания.
- 18.7. Выплата зарплаты регистрируется типовыми кассовыми документами.
- 18.8. Отчет по начисленной зарплате. Выводит в разрезе каждого сотрудника сумму начисленной зарплаты с детализацией до вида начисления / списания, а также общий фонд оплаты труда (ФОТ) по компании.
- 18.9. Отчет по начисленной и выплаченной зарплате. Выводит по каждому менеджеру сумму начисленной, выплаченной зарплаты и сумму остатка к выплате.

19. Оценка NPS:

- 19.1. Автоматическая постановка задач на проведение опроса клиента.
- 19.2. Возможность настроить расписание постановки задач: при каждом успешном завершении сделки или периодическое (раз в 1, 3, 6, 12 месяцев).

20. Интеграция с сервисом «Графические отчеты»:

Служит для визуализации показателей на TV-панели в отделе продаж. Сервис «Графические отчеты» оплачивается по отдельному договору с ежемесячной оплатой!

В сервис выгружаются следующие показатели:

- 20.1. Выручка / себестоимость / валовая прибыль по месяцам.
- 20.2. ТОП-10 клиентов за год по выручке. Дополнительно выводится информация: средний чек, количество заказов, маржа.
- 20.3. Клиентская база по месяцам: количество клиентов, прирост от месяца к месяцу.
- 20.4. План-факт выручки по менеджеру, количество новых сделок за месяц, количество сделок за день, средняя выручка за месяц по отделу продаж в целом.
- 20.5. Выручка по отделу продаж: план-факт («светофор»).
- 20.6. Заказы по менеджеру: план-факт («светофор») за день, с начала месяца.
- 20.7. Поступление оплат по отделу: план-факт («светофор»).
- 20.8. Динамика изменения NPS.

21. Интеграция с Roistat:

Реализована интеграция с сервисом Roistat. Загрузка идентификаторов Roistat осуществляется через обработку загрузки входящих заявок. Идентификатор изначально загружается в документ «Заявка», а при принятии заявки в работу идентификатор транслируется в «Сделку». В Roistat выгружаются данные по сделкам: идентификатор Roistat, номер сделки, бюджет, статус. Себестоимость по сделке считается типовыми средствами и складывается из себестоимости отгрузок всех заказов, привязанных к сделке.

22. Передача дел:

Предоставляет возможность передать дела от одного менеджера другому. Для передачи могут быть выбраны: партнеры, сделки, заказы клиентов, задачи.

23. Загрузка сделок из Excel:

Предоставляет возможность загрузить сделки из фиксированного формата файла Excel (например, при переходе из другой CRM-системы). В процессе загрузки сделок создаются клиенты, контактные лица и документ Сделка.