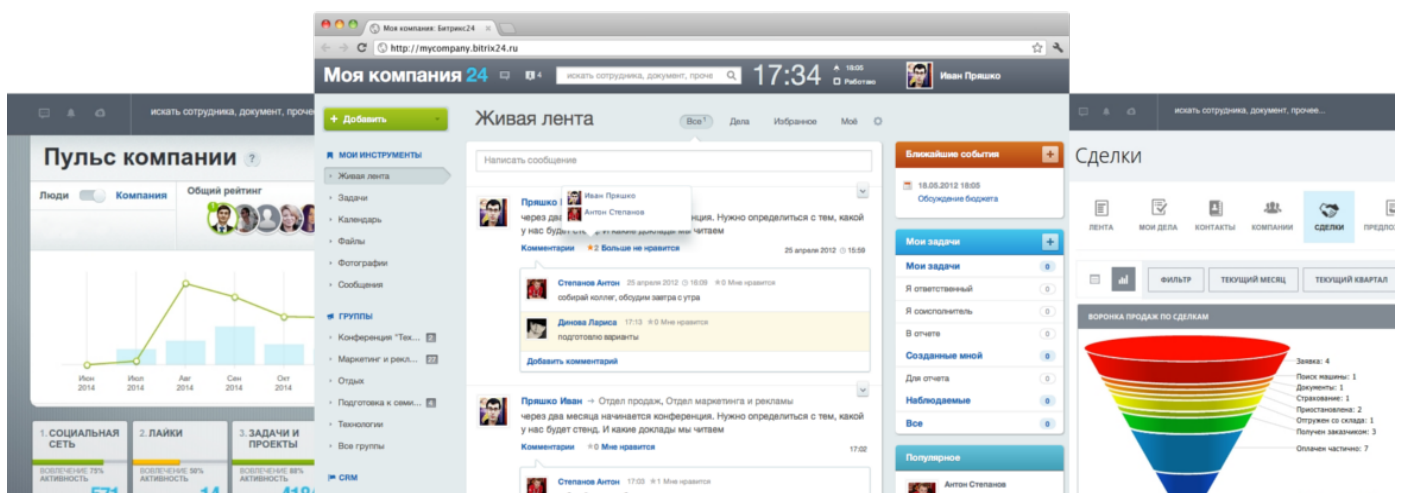


01.05.2016

Приложение № 1 к оферте

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

внедрение Битрикс24
версия 2



Содержание технического задания

1 Права доступа и роли.....	3
2 Справочники.....	9
3 Новые поля в сущностях.....	12
4 Бизнес-процесс в Лиде «Новый клиент».....	12
СТАТУС — НЕ ОБРАБОТАН.....	13
Задача 1.....	13

1 Права доступа и роли

Необходимо распределить коллектив по групповым ролям, которые будут определять доступ сотрудников к справочникам и документам.

Отделы — составляющая часть организационной структуры.

Группы — место для обсуждения рабочих вопросов

Групповая политика — распределение прав исходя из принадлежности к отделам или просто выборочно для конкретных людей.

Значения, которые могут быть в таблице.

Все — доступны все документы и справочники

Свои — доступны только документы и справочники, где менеджер является ответственным

Свои + свое отдела — доступны все справочники и документы, которые относятся к отделу в котором расположен менеджер

Свои + своего отдела и подотделов — доступны справочники и документы, которые относятся к главному отделу и всем его подотделам.

НЕТ — не доступны ни справочники не документы.

Есть отделы, есть группы для обсуждения раб. Вопросов, есть групповая политика. Это все разные термины и значения тоже отличаются по смыслу.

Роль Администратор

СТАТУСЫ ЛИДА	Чтение	Добавление	Изменение	Удаление	Экспорт	Импорт
Контакт	Все	Все	Все	Все	Все	Все
Компания	Все	Все	Все	Все	Все	Все
Лид (документ)						
Не обработан	Все	Все	Все	Все	Все	Все
Поиск клиентов	Все	Все	Все	Все	Все	Все
Контакт с клиентом	Все	Все	Все	Все	Все	Все
КП	Все	Все	Все	Все	Все	Все
Результат КП	Все	Все	Все	Все	Все	Все
Встреча с клиентом	Все	Все	Все	Все	Все	Все
Хотелки	Все	Все	Все	Все	Все	Все
СКОНВЕРТИРОВАН	Все	Все	Все	Все	Все	Все
НЕУСПЕШНЫЕ СТАТУСЫ	Все	Все	Все	Все	Все	Все
Сделки (документ)						
Установка КОДА	Все	Все	Все	Все	Все	Все
Подписание договора	Все	Все	Все	Все	Все	Все
В работе	Все	Все	Все	Все	Все	Все
Доработка	Все	Все	Все	Все	Все	Все
Просадка	Все	Все	Все	Все	Все	Все
СДЕЛКА ЗАКЛЮЧЕНА	Все	Все	Все	Все	Все	Все
НЕУСПЕШНЫЕ СТАДИИ	Все	Все	Все	Все	Все	Все

Роль Searcher

СТАТУСЫ ЛИДА	Чтение	Добавлен ие	Изменение	Удаление	Экспорт	Импорт
Контакт	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ
Компания	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ
Лид (документ)						
Не обработан	Свои и своего отдела	Свои	Свои	НЕТ	НЕТ	Свои
Поиск клиентов	Свои и своего отдела	НЕТ	Свои	НЕТ	НЕТ	Свои
Контакт с клиентом	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ
КП	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ
Результат КП	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ
Встреча с клиентом	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ
Хотелки	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ
СКОНВЕРТИРОВАН	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ
НЕУСПЕШНЫЕ СТАТУСЫ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ
Сделки (документ)						
Установка КОДА	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ
Подписание договора	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ
В работе	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ
Доработка	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ
Просадка	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ
СДЕЛКА ЗАКЛЮЧЕНА	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ
НЕУСПЕШНЫЕ СТАДИИ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ

0,72 см

Роль Hunter

СТАТУСЫ ЛИДА	Чтение	Добавление	Изменение	Удаление	Экспорт	Импорт
Контакт	Свои	Свои	Свои	НЕТ	НЕТ	НЕТ
Компания	Свои	Свои	Свои	НЕТ	НЕТ	НЕТ
Лид (документ)						
Не обработан	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ
Поиск клиентов	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ
Контакт с клиентом	Свои и своего отдела	Свои	Свои	НЕТ	НЕТ	НЕТ
КП	Свои и своего отдела	НЕТ	Свои	НЕТ	НЕТ	НЕТ
Результат КП	Свои и своего отдела	НЕТ	Свои	НЕТ	НЕТ	НЕТ
Встреча с клиентом	Свои и своего отдела	НЕТ	Свои	НЕТ	НЕТ	НЕТ
Хотелки	Свои и своего отдела	НЕТ	Свои	НЕТ	НЕТ	НЕТ
СКОНВЕРТИРОВАН	Свои	Свои	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ
НЕУСПЕШНЫЕ СТАТУСЫ	Свои	Свои	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ
Сделки (документ)						
Установка КОДА	Свои	Свои	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ
Подписание договора	Свои	Свои	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ
В работе	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ
Доработка	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ
Просадка	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ
СДЕЛКА ЗАКЛЮЧЕНА	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ
НЕУСПЕШНЫЕ СТАДИИ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ

Роль Account

СТАТУСЫ ЛИДА	Чтение	Добавле ние	Изменение	Удаление	Экспорт	Импорт
Контакт	Свои	Свои	Свои	НЕТ	НЕТ	НЕТ
Компания	Свои	Свои	Свои	НЕТ	НЕТ	НЕТ
Лид (документ)						
Не обработан	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ
Поиск клиентов	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ
Контакт с клиентом	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ
КП	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ
Результат КП	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ
Встреча с клиентом	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ
Хотелки	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ
СКОНВЕРТИРОВАН	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ
НЕУСПЕШНЫЕ СТАТУСЫ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ
Сделки (документ)						
Установка КОДА	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ
Подписание договора	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ
В работе	Свои	Свои	Свои	НЕТ	НЕТ	НЕТ
Доработка	Свои	Свои	Свои	НЕТ	НЕТ	НЕТ
Просадка	Свои	Свои	Свои	НЕТ	НЕТ	НЕТ
СДЕЛКА ЗАКЛЮЧЕНА	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ
НЕУСПЕШНЫЕ СТАДИИ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ

Роль Технический специалист (проверяет просадки)

СТАТУСЫ ЛИДА	Чтение	Добавление	Изменение	Удаление	Экспорт	Импорт
Контакт	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ
Компания	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ
Лид (документ)						
Не обработан	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ
Поиск клиентов	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ
Контакт с клиентом	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ
КП	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ
Результат КП	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ
Встреча с клиентом	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ
Хотелки	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ
СКОНВЕРТИРОВАН	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ
НЕУСПЕШНЫЕ СТАТУСЫ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ
Сделки (документ)						
Установка КОДА	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ
Подписание договора	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ
В работе	Все	НЕТ	Все	НЕТ	НЕТ	НЕТ
Доработка	Все	НЕТ	Все	НЕТ	НЕТ	НЕТ
Просадка	Все	НЕТ	Все	НЕТ	НЕТ	НЕТ
СДЕЛКА ЗАКЛЮЧЕНА	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ
НЕУСПЕШНЫЕ СТАДИИ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ

2 Справочники

Для эффективной работы компании необходимо изменить существующие в системе Битрикс24 справочники под специфику предприятия и создать новые значения для справочников.

Статусы Лида	Обозначение статусов Лида
Не обработан	
Поиск клиентов	
Контакт с клиентом	
КП	
Результат КП	
Встреча с клиентом	
Хотелки	
НЕУСПЕШНЫЕ СТАТУСЫ	
<i>Низкая цена</i>	
<i>Наличие конкурентов</i>	
<i>Нежелание монетизировать сайт</i>	
<i>Нет профильной рекламы</i>	
<i>Нет профильного формата</i>	
<i>Причина неизвестна</i>	
<i>Несоответствие рекламы содержанию сайта</i>	

Источники Лида	Обозначение источников Лида
Вх. звонок	
База данных	
Email	
Wordstat	
Сайт	
Форма на сайте	
Партнёр	

Обращения	Обозначение обращений в Лидах
Установка Реплейсера	
Постановка контент рола	
Постановка VPAID	

Тип контакта (физ)	Обозначение типа контакта
Прочие	
Менеджер	
ЛПР	
Секретарь	

Тип сделок	Обозначение типов сделок
Установка Реплейсера	
Постановка контент рола	
Постановка VPAID	
Установка Реплейсера	

Стадии Сделки	Обозначение стадий Сделки
Установка КОДА	
Подписание договора	
В работе	
Доработка	
Просадка	

ПРИЧИНЫ ЗАКРЫТИЯ СДЕЛКИ

<i>Падение просмотров</i>	
<i>Не устраивает прибыль</i>	
<i>Ушли к конкурентам</i>	
БАГИ	
<i>Раздражает посетителей</i>	
<i>Несоответствие рекламы содержанию сайта</i>	

Тип события	Обозначение типа события
Информация	Необходимо получить информацию
Телефонный звонок	Необходимо совершить звонок
Отправлен email	Необходимо отправить электронное письмо- КП

3 Новые поля в сущностях

Необходимо создать новые поля в сущностях системы Битрикс24 для того, чтобы появилась возможность задействовать их в бизнес-процессах.

Сущность	Название поля	Тип данных	Множественно е	Обязательное	По умолчанию
Лид	Ассортиментная матрица	Список	Да	Нет	
Лид	Качество площадки	Список	Нет	Нет	
Лид	Searcher	Привязка к пользователю	Нет	Нет	
Лид	Huter	Привязка к пользователю	Нет	Нет	
Лид	Accouter	Привязка к пользователю	Нет	Нет	
Лид	Монетизация	Список	Нет	Нет	
Лид	Партнёр	Список	Нет	Нет	
Лид	Объём трафика (тыс.)	Целое число	Нет	Нет	
Лид	Личная встреча	ДА/НЕТ	Нет	Нет	
Лид	Возражения	Список	Да	Нет	
Лид	Счетчик	Целое число	Нет	Нет	0
Сделка	ID клиента	Целое число	Нет	Нет	
Сделка	Техническая проблема	Строка	Нет	Нет	
Сделка	Типы доработок	Список	Нет	Нет	
Сделка	Просадка	Целое число	Нет	Нет	0

4 Бизнес-процесс в лиде «Новый клиент»

Состоит из следующих видов действий:

- Создания Лиды для прохождения бизнес-процесса по статусам
- Выполнения поставленных задач исполнителями.

Сотрудник (searcher) создаёт в CRM Лид и далее действует согласно инструкции, которые поступают по мере переключения статусов Лиды в виде задач и уведомлений в

чат.

Лид создаётся системой самостоятельно, если поступил входящий вызов или пришло письмо на ящик, который привязан к Битрикс24 в других случаях сотрудник его создаёт сам.

СТАТУС — НЕ ОБРАБОТАН

Начало бизнес-процесса «Новый клиент» осуществляет отдел «Searchers».

Все созданные в системе Битрикс24 Лиды, по умолчанию, имеют статус «НЕ ОБРАБОТАН».

Во время создания Лида следует придерживаться четкой логики формирования его названия, чтобы было удобно пользоваться им в других сущностях и другим специалистам.

Предлагается следующая схема (**Название сайта — Название услуги**).

Если в Компанию поступает входящий вызов или приходит электронное письмо от незнакомого адресата, то система автоматически создаёт Лид в данном статусе.

Статус «НЕ ОБРАБОТАН» является начальным и свидетельствует о том, что сотрудник не обратил на Лид своё внимание если он автоматически создан, либо сотрудник создал Лид и забыл о нём.

В статусе «Не обработан» автоматически создается Задача № 1 ответственному за него сотруднику:

Задача 1	Обработать Лид (={Document:TITLE})
----------	------------------------------------

Постановщик задачи	Администратор системы
Ответственный (группа ответственных)	Ответственный за Лид
Соисполнители	
Начало	Текущий момент
Окончание	Текущий момент+ 2 суток
Крайний срок	Текущий момент+ 2 суток
Приоритет (низкий, средний, высокий)	Высокий
Разрешить ответственному менять крайний срок:	Нет
Принять работу после завершения задачи:	Нет
Привязать к текущей сущности CRM	Да
Задача в рамках группы	
Наблюдатели:	Нет
Комментарий:	<p>Необходимо обработать Лид [url={=Variable:domain_printable}/crm/lead/show/{=Document:ID}]/ {=Document:TITLE} [/url]</p> <p>Для корректного оформления Лида нужно, что были заполнены следующие поля:</p> <p>«Ассортиментная матрица»; «Качество площадки»; «Монетизация»; «Сайт»; «Объём трафика»; «Email»;</p> <p>«Комментарий» (краткое описание деятельности) После заполнения данных полей следует передать Лид ответственному сотруднику.</p> <p>В случае превышения времени обработки (2 дня), Лид автоматически будет передан Хантеру и руководитель получит уведомление</p>
Количество напоминаний о задаче и время	Нет