
Read the Docs Template Documentation

Выпуск 2.1

Read the Docs

окт. 06, 2020

1	Условные обозначения	1
2	Цели и задачи Synergy Customers	3
3	Основные процессы, которые покрывает Synergy Customers	5
4	Требования к ИС «Synergy Customers»	9
4.1	Общие требования к Системе	9
4.2	Требования к модулям Системы	10
4.3	Требования к модулю «Контакты»	10
4.4	Требования к модулю «Аккаунты»	11
4.5	Требования к модулю «Сделки»	12
4.6	Требования к модулю «Договоры»	13
4.7	Требования к модулю «Единое рабочее место»	13
4.8	Требования к модулю «План продаж»	14
4.9	Требования к модулю «Маркетинг»	14

Условные обозначения

В настоящем документе используются следующие определения, сокращения и аббревиатуры:

- **ОС** - операционная система.
- **ИС** - информационная система.
- **Система** - ИС «Synergy Customers».
- **СУБД** - система управления базами данных.
- **Справочник** - перечень заранее определенных значений параметров объектов системы.
- **Документ** - именованный контейнер в Системе, содержащий реквизиты и файлы, а также их версии. Реквизиты содержат: Карточку документа, Ход исполнения, Изменения в документе, Листы подписей.
- **Форма** - тип файла в Системе, предназначенный для сбора и отображения структурированных данных.
- **Реестр** - способ представления данных по Форме в табличном виде.
- **Запись** - Документ на основе Формы в Реестре.
- **Сделка** - Документ (в терминах системы), позволяющий хранить структурированные данные о сотрудничестве с Контактном и Аккаунтом, которое через выполнение задач можно конвертировать в Договор, по утвержденной Форме.
- **Договор** - Документ (в терминах системы), позволяющий хранить структурированные данные о продаже с Контактном и Аккаунтом, по утвержденной Форме.
- **Аккаунт** - Документ (в терминах системы), позволяющий хранить структурированные данные об организации или подразделении организации, с которым имеются деловые отношения, по утвержденной Форме.
- **Контакт** - Документ (в терминах системы), позволяющий хранить структурированные данные о человеке, работающем в Аккаунте, с которым происходят взаимодействия для заключения Сделок, по утвержденной Форме.

- **Активность** - регистрация любого действия с Контактном и Аккаунтом в карточках Сделок и Договоров.
- **Мероприятие** - Документ (в терминах системы), позволяющий хранить структурированные данные о маркетинговом мероприятии.
- **Лид** - Документ (в терминах системы), позволяющий хранить структурированные данные о человеке, либо организации, с которыми происходят взаимодействия для заключения Сделок, по утвержденной Форме.

Цели и задачи Synergy Customers

Основная бизнес-цель Synergy Customers - это своевременное исполнение плана продаж компании за счет набора инструментов для его контроля:

- обеспечение актуальности и полноты базы клиентов;
- фиксирование всей истории взаимодействий с клиентами;
- деление клиентов на однородные сегменты и назначение списков для отработки;
- обеспечение своевременного исполнения активностей с клиентами;
- формирование планов продаж компании;
- фиксирование фактов и отклонений по отношению к плану продаж;
- понимание текущего объема продаж;
- возможность отслеживания статусов сделок;
- выявление «бутылочного горлышка» в процессе продаж.

 Основные процессы, которые покрывает Synergy Customers

1. Сегментирование рынка

Код процесса	Наименование процесса	Ценность
SG01	Импорт/актуализация данных по ассортименту товаров/услуг	Быстрый доступ к информации по ассортименту.
SG02	Импорт данных о клиентах и договорах из файлов в карточки клиентов	Исключение необходимости ручного ввода данных о клиентах и сделках.
SG03	Формирование списка клиентов (сегмента) из базы клиентов	Возможность сделать подходящее предложение для однородного сегмента клиентов.
SG04	Формирование аналитики по клиенту из списка	Понимание поведения и истории отношений с отдельным клиентом.
SG05	Формирование отчета о структуре и объеме продаж: сегмент, ассортимент, подразделение, время	Понимание структуры фактического спроса по фактическим сделкам.
SG06	Выгрузка списка клиентов (сегмента) в файл	Возможность передать списки исполнителям

2. Управление продажами

Код процесса	Наименование процесса	Ценность
SL01	Формирование плана продаж	Определение ответственных за выполнение плана.
SL02	Назначение списка клиентов исполнителям активных продаж	Целевой список будет проработан активными продажами.
SL03	Поиск карточки клиента со всей известной информацией о нем	Целевой список будет проработан активными продажами.
SL04	Добавление/актуализация карточки клиента	Актуальная база клиентов.
SL06	Планирование и напоминание сотруднику о задачах по сделкам (активности)	Выполнение обещаний и плановых задач.
SL07	Подготовка индивидуального предложения	Дать индивидуальное предложение.
SL08	Регистрация изменения по сделке: статуса, параметров, документов	Актуальная информация по всем сделкам.
SL09	Оформление договора/заказа	Быстрое формирование договора/заказа
SL10	Формирование персонального отчета по продажам (план/факт, анализ воронки)	Понимание исполнения плана продаж исполнителя.
SL11	Формирование отчета по продажам подразделения (план/факт, анализ воронки, по исполнителям, ассортименту)	Понимание исполнения плана продаж подразделения, востребованности ассортимента, структура и причин отказов.

3. Управление маркетингом

Код процесса	Наименование процесса	Ценность
LG01	Формирование маркетингового плана с целевыми показателями	Фокусирование усилий по привлечению потенциальных клиентов
LG02	Регистрация фактических показателей по мероприятиям	Накопление данных о фактических результатах мероприятий
LG03	Формирование аналитического отчета об эффективности исполнения маркетингового плана и каналов лидов	Аналитика для корректировки маркетингового плана
LG04	Регистрация лидов	Не пропустить ни одного обращения

Synergy Customers предоставляет 29 вариантов условий для сегментации клиентов:

Таблица 1: Условия фильтров

Контакты	Аккаунты
полное имя	наименование компании
ИИН	БИН / ИИН
роль в компании	организационно-правовая форма
телефон	телефон
e-mail	e-mail
город	город
адрес	адрес
примечание	примечание
фамилия	выручка
имя	численность штата
отчество	статус
дата рождения	менеджер
возраст	
пол	
статус	
менеджер	

Synergy Customers предоставляет следующие этапы продаж:

Таблица 2: Этапы продаж

Сделки	Договоры
Новая	Проект договора
Уточнение потребности	Согласование
Подготовка предложения	Подписанн
Защита предложения	Счет
В договор - успешное завершение сделки	Оплата
Отказ - неуспешное завершение сделки	Акт
	Закрытие - успешное завершение договора
	Нереализованно - неуспешное завершение договора

Требования к ИС «Synergy Customers»

4.1 Общие требования к Системе

1. Система должна поддерживать работу на следующих серверных ОС: Linux, BSD, Solaris (рекомендуется использовать ОС Debian GNU/Linux версий 8.0 - 9.0 (amd64)).
2. Система должна поддерживать работу на реляционных СУБД и на noSQL СУБД.
3. Система не должна требовать обязательного приобретения дополнительных компонентов (лицензии на ОС, на СУБД и т.п.).
4. Система должна поддерживать шифрование подключений с помощью протокола SSL (HTTPS).
5. Система должна поддерживать работу с распределённым хранилищем данных.
6. Система должна обеспечивать возможность распределенной работы и удаленного доступа к ресурсам и объектам.
7. Система должна поддерживать работу в архитектуре Internet/Intranet.
8. Система должна предоставлять Web-интерфейс, который не требует установки клиентской части. Система должна поддерживать интернет-браузеры Google Chrome, Mozilla Firefox актуальных версий.
9. Система должна предоставлять возможность реализовывать пользовательские интерфейсы, используя HTML и/или JavaScript.
10. Система должна предоставлять комплект средств разработки (Software Development Kit - SDK), включая:
 - REST API;
 - способы авторизации: сессионная, по логину и паролю, по ключам;
 - события, возникающие в различных точках исполняемого кода при выполнении определённых условий;
 - очереди сообщений;

- поддержку плагинов;
 - JavaScript интерпретаторы.
11. Система должна предоставлять возможность регулирования доступа к объектам в соответствии с правами пользователя.
 12. Система должна предоставлять возможность создания, редактирования форм в визуальном редакторе форм.
 13. Система должна предоставлять инструмент управления бизнес-процессами, поддерживающий нотацию BPMN.
 14. Система должна предоставлять дизайнер бизнес-процессов. Создание и редактирование бизнес-процессов должно выполняться в рабочем пространстве дизайнера бизнес-процессов.
 15. Система должна поддерживать версию документов.
 16. Система должна позволять импорт структурированных данных по заданному шаблону из файла формата Excel (.xls) в модули «Контакты», «Аккаунты», «Сделки», «Договоры».
 17. Система должна позволять создание/редактирование/удаление тем сотрудничества.
 18. Система должна позволять редактирование справочника стадий сделки.
 19. Система должна позволять редактирование справочника стадий договора.

4.2 Требования к модулям Системы

1. Система должна предоставлять доступ пользователям к модулю «Контакты».
2. Система должна предоставлять доступ пользователям к модулю «Аккаунты».
3. Система должна предоставлять доступ пользователям к модулю «Сделки».
4. Система должна предоставлять доступ пользователям к модулю «Договоры».
5. Система должна предоставлять доступ пользователям к модулю «Единое рабочее место».
6. Система должна предоставлять доступ пользователям к модулю «План продаж».
7. Система должна предоставлять доступ пользователям к модулю «План продаж».

4.3 Требования к модулю «Контакты»

1. Модуль должен отображать все контакты в виде списка.
2. Модуль должен позволять по нажатию на строку списка просмотр полной карточки контакта.
3. Модуль должен позволять создание и редактирование карточки контакта.
4. Модуль должен позволять в описании контакта указывать: полное имя, ИИН, компанию (аккаунт) и роль в ней, контактные и адресные данные, а также дополнительную информацию.
5. Модуль должен отображать подсказки о наличии совпадения по введенному полному имени либо ИИН контакта.
6. Модуль должен отображать все активности внутри карточки, связанные с контактом.
7. Модуль должен позволять добавление активностей внутри карточки с автоматической привязкой к контакту и связанному аккаунту.

8. Модуль должен отображать все сделки внутри карточки, связанные с контактом.
9. Модуль должен позволять добавление сделок внутри карточки с автоматической привязкой к контакту и связанному аккаунту.
10. Модуль должен позволять просмотр связанных карточек аккаунта, активности, сделки.
11. Модуль должен позволять поиск контактов по списку. Поиск должен производиться по всему содержимому карточки контакта, а результаты поиска должны фильтровать список контактов.
12. Модуль должен позволять фильтрацию списка контактов по заданным условиям. В условия фильтров должны попадать все текстовые и числовые поля, компоненты выбора пользователей, даты и справочники из карточки контакта.
13. Модуль должен позволять формирование произвольной выборки из списка контактов.
14. Модуль должен позволять назначение выборки из списка контактов на произвольного пользователя Системы.
15. Модуль должен позволять удаление выборки из списка контактов в соответствии с правами доступа.

4.4 Требования к модулю «Аккаунты»

1. Модуль должен отображать все аккаунты в виде списка.
2. Модуль должен позволять по нажатию на строку списка просмотр полной карточки аккаунта.
3. Модуль должен позволять создание и редактирование карточки аккаунта.
4. Модуль должен позволять в описании аккаунта указывать: наименование, БИН/ИИН, справочные данные о форме организации и секторе экономики, контактные и адресные данные, а также дополнительную информацию.
5. Модуль должен отображать подсказки о наличии совпадения по введенному наименованию либо БИН/ИИН аккаунта.
6. Модуль должен отображать все активности внутри карточки, связанные с аккаунтом.
7. Модуль должен позволять добавление активностей внутри карточки с автоматической привязкой к аккаунту.
8. Модуль должен отображать все сделки внутри карточки, связанные с аккаунтом.
9. Модуль должен позволять добавление сделок внутри карточки с автоматической привязкой к аккаунту.
10. Модуль должен позволять просмотр связанных карточек активности, сделки.
11. Модуль должен позволять поиск аккаунтов по списку. Поиск должен производиться по всему содержимому карточки аккаунта, а результаты поиска должны фильтровать список аккаунтов.
12. Модуль должен позволять фильтрацию списка аккаунтов по заданным условиям. В условия фильтров должны попадать все текстовые и числовые поля, компоненты выбора пользователей, даты и справочники из карточки аккаунта.
13. Модуль должен позволять формирование произвольной выборки из списка аккаунтов.
14. Модуль должен позволять назначение выборки из списка аккаунтов на произвольного пользователя Системы.
15. Модуль должен позволять удаление выборки из списка аккаунтов в соответствии с правами доступа.

4.5 Требования к модулю «Сделки»

1. Модуль должен предоставлять витрину продаж (в виде канбан-таблицы) в разрезе стадий сделок в соответствии с правами доступа. Руководителю доступны сделки всех подчиненных, подчиненному - только собственные сделки.
2. Модуль должен отображать сделки в виде списка в соответствии с правами доступа.
3. Модуль должен отображать сделку на витрине продаж в виде плашки с детализацией следующих сведений: название, бюджет и менеджер сделки, контакт и аккаунт.
4. Модуль должен позволять по нажатию на заголовок плашки либо строку списка просмотр полной карточки сделки.
5. Модуль должен позволять создание и редактирование карточки сделки.
6. Модуль должен позволять в описании сделки указывать: название, тему сотрудничества и бюджет сделки, связанные карточки контакта и аккаунта, файлы документов, а также дополнительную информацию.
7. Модуль должен предоставлять возможность указания текущей стадии сделки в соответствии с предварительно настроенными значениями справочника.
8. Модуль должен предоставлять возможность автоматической смены стадии сделки при её перемещении между столбцами витрины продаж.
9. Модуль должен предоставлять возможность успешного завершения сделки - конвертацию сделки в договор с сопоставлением общих полей карточек.
10. Модуль должен предоставлять возможность неуспешного завершения сделки - перевод в соответствующую стадию с обязательным указанием причины отказа.
11. Модуль должен отображать все активности внутри карточки, связанные со сделкой.
12. Модуль должен позволять добавление активностей внутри карточки с автоматической привязкой к сделке и связанным контакту, аккаунту.
13. Модуль должен автоматически фиксировать активности о создании сделки, смены её стадии, а также завершения сделки.
14. Модуль должен позволять просмотр связанных карточек контакта, аккаунта, активности, договора.
15. Модуль должен позволять поиск сделок. Поиск должен производиться по всему содержимому карточки сделки, а результаты поиска должны фильтровать витрину и список сделок.
16. Модуль должен позволять фильтрацию витрины и списка сделок по заданным условиям. В условия фильтров должны попадать все текстовые и числовые поля, компоненты выбора пользователей, даты и справочники из карточки сделки.
17. Модуль должен позволять формирование произвольной выборки из витрины продаж и списка сделок.
18. Модуль должен позволять назначение выборки из витрины и списка сделок на произвольного пользователя Системы.
19. Модуль должен позволять удаление выборки из витрины и списка сделок в соответствии с правами доступа.
20. Модуль должен позволять добавление задач и напоминаний с автоматической привязкой к сделке и связанным контакту, аккаунту.

21. Модуль должен предоставлять визуализацию воронки продаж в разрезе стадий сделок в соответствии с правами доступа.
22. Модуль должен предоставлять информацию о количестве сделок в воронке.
23. Модуль должен предоставлять информацию о суммарной стоимости продаж в воронке.
24. Модуль должен позволять формирование шаблона Коммерческого предложения.

4.6 Требования к модулю «Договоры»

1. Модуль должен отображать договоры в виде списка в соответствии с правами доступа.
2. Модуль должен позволять по нажатию на строку списка просмотр полной карточки договора.
3. Модуль должен позволять создание и редактирование карточки договора.
4. Модуль должен позволять в описании договора указывать: предмет, тему сотрудничества, срок и сумму договора, связанные карточки контакта и аккаунта, файлы документов, а также дополнительную информацию.
5. Модуль должен предоставлять возможность указания текущей стадии договора в соответствии с предварительно настроенными значениями справочника.
6. Модуль должен позволять формировать Транзакции для отслеживания фактических денежных поступлений.
7. Модуль должен отображать все активности внутри карточки, связанные с договором.
8. Модуль должен позволять добавление активностей внутри карточки с автоматической привязкой к договору и связанным контакту, аккаунту.
9. Модуль должен автоматически фиксировать связь договора с карточкой сделки, если он был создан конвертацией из сделки.
10. Модуль должен позволять просмотр связанных карточек контакта, аккаунта, активности, сделки.
11. Модуль должен позволять поиск договоров по списку. Поиск должен производиться по всему содержимому карточки договора, а результаты поиска должны фильтровать список договоров.
12. Модуль должен позволять фильтрацию списка договоров по заданным условиям. В условия фильтров должны попадать все текстовые и числовые поля, компоненты выбора пользователей, даты и справочники из карточки договора.
13. Модуль должен позволять формирование произвольной выборки из списка договоров.
14. Модуль должен позволять формирование шаблона Договора.

4.7 Требования к модулю «Единое рабочее место»

1. Модуль должен предоставлять возможность в едином рабочем месте выполнять базовые операции, включая:
 - единообразный поиск по всем карточкам;
 - просмотр подробной информации из карточек;
 - фиксирование активностей;
 - создание и редактирование карточек;

- ведение расписания задач.
- 2. Модуль должен предоставлять возможность поиска по всем карточкам Системы (контакт, аккаунт, сделка, договор).
- 3. Модуль должен группировать результаты поиска по карточкам.
- 4. Модуль должен отображать в результатах поиска основную информацию из карточки, не открывая её.
- 5. Модуль должен позволять по нажатию на результат поиска просмотр и редактирование полной карточки с соответствующими возможностями.
- 6. Модуль должен позволять создание карточек контакта, аккаунта, сделки.
- 7. Модуль должен отображать расписание задач пользователя в соответствии с правами доступа.
- 8. Модуль должен позволять добавление новых задач в расписание.
- 9. Модуль должен позволять в описании задачи указывать: даты и время начала, завершения задачи, тип действия, комментарий, файлы документов, связанные карточки контакта и аккаунта, сделки и договора.
- 10. Модуль должен напоминать пользователю о наступлении задачи.
- 11. Модуль должен отображать напоминание поверх любого модуля Системы.
- 12. Модуль должен предоставлять возможность завершения задачи.
- 13. Модуль должен автоматически фиксировать новую активность в момент завершения задачи.

4.8 Требования к модулю «План продаж»

1. Модуль должен позволять создание плана продаж в разрезе суммы и количества продаж услуг или продуктов.
2. Модуль должен позволять в описании плана продаж указывать: период, подразделение, сотрудника и руководителя.
3. Модуль должен позволять автоматическое сопоставление целевых и установленных показателей.
4. Модуль должен отображать созданные планы в виде списка.
5. Модуль должен позволять по нажатию на строку списка просмотр карточки плана продаж.
6. Модуль должен позволять редактирование карточки плана продаж.
7. Модуль должен позволять удаление выборки из списка в соответствии с правами доступа.
8. Модуль должен позволять формирование аналитического отчета о структуре и объеме продаж: план/факт, ассортимент, подразделения, исполнители, время.
9. Модуль должен позволять выгрузку аналитического отчета в файл формата Excel (.xlsx).

4.9 Требования к модулю «Маркетинг»

1. Модуль должен позволять создание и редактирование маркетинговых мероприятий.
2. Модуль должен отображать созданные мероприятия в виде списка.
3. Модуль должен отображать созданные мероприятия в виде календаря.

4. Модуль должен позволять фильтрацию мероприятий в календаре по следующим критериям: период, мероприятие, подразделение и услуга.
5. Модуль должен позволять поиск мероприятий по списку.
6. Модуль должен позволять формирование произвольной выборки из списка мероприятий.
7. Модуль должен позволять назначение выборки из списка мероприятий на произвольного пользователя Системы.
8. Модуль должен позволять удаление выборки из списка мероприятий в соответствии с правами доступа.
9. Модуль должен отображать все лиды в виде списка.
10. Модуль должен позволять по нажатию на строку списка просмотр полной карточки лида.
11. Модуль должен позволять создание и редактирование карточки лида.
12. Модуль должен позволять поиск лидов по списку. Поиск должен производиться по всему содержанию карточки контакта, а результаты поиска должны фильтровать список контактов.
13. Модуль должен позволять фильтрацию списка лидов по заданным условиям. В условия фильтров должны попадать все текстовые и числовые поля, компоненты выбора пользователей, даты и справочники из карточки лида.
14. Модуль должен позволять формирование произвольной выборки из списка лидов.
15. Модуль должен позволять назначение выборки из списка лидов на произвольного пользователя Системы.
16. Модуль должен позволять удаление выборки из списка лидов в соответствии с правами доступа.
17. Модуль должен позволять создание маркетинговых списков, состоящих из аккаунтов.
18. Модуль должен позволять выгрузку маркетинговых списков в файл в формате Excel (.xlsx).
19. Модуль должен позволять формирование аналитического отчета о структуре лидов, об эффективности маркетинговых мероприятий и источников лидов.
20. Модуль должен позволять выгрузку аналитического отчета в файл формата Excel (.xlsx).