



**Абсолют Технологии**  
создаем возможности

**«Система для повышения  
эффективности взаимодействий  
с клиентами»**

**Руководство пользователя.**

г. Москва  
2022 год

## Оглавление

1.	Общие сведения о программном обеспечении .....	5
1.1.	Общие сведения о модуле «Приложение Welcome Office» .....	5
1.2.	Общие сведения о модуле «Интеграция систем 1С с Telegram. Чат-бот для общения с клиентом.....	5
1.3.	Общие сведения о модуле «Чек-лист сотрудников» .....	6
1.4.	Общие сведения о модуле «Ипотечные программы и условия».....	6
1.5.	Общие сведения о модуле «Первичная работа с клиентом. CALL-центр в CRM .....	6
1.6.	Общие сведения о модуле «Расширенная отчетность» .....	6
2.	Приложение Welcome Office .....	7
2.1.	Системные роли и функции .....	7
2.2.	Навигация .....	7
2.3.	Встречи.....	8
2.3.1.	Управление встречами.....	9
2.3.2.	Добавление автомобилей клиентам .....	9
2.3.3.	Выбор даты и времени встречи.....	10
2.3.4.	Бронирование ресурсов для встречи.....	10
2.4.	Клиенты .....	11
2.5.	Парковка.....	11
2.6.	Задачи .....	12
2.7.	Сообщения .....	13
2.8.	Backend .....	14
2.9.	Отчеты.....	15
3.	Интеграция систем 1С с Telegram. Чат-бот для общения с клиентом. ....	17
3.1.	Telegram-бот.....	17
3.1.1.	Описание Telegram-бота .....	17
3.1.2.	Функционал Telegram – бота. ....	17
3.1.3.	Основные операции .....	17
3.2.	Бот автоответов.....	19
3.2.1.	Описание бота автоответов .....	19
3.2.2.	Функционал бота автоответов: .....	19
3.2.3.	Описание функционала.....	19
3.3.	Модуль взаимодействия с клиентом в CRM .....	20
3.3.1.	Описание модуля взаимодействия с клиентом в CRM .....	20
3.3.2.	Функционал модуля взаимодействия с клиентом в CRM .....	20
3.3.3.	Общий вид модуля в CRM.....	21
3.3.4.	Telegram.....	21

3.3.5.	Диалог Telegram.....	26
3.3.6.	Отправить шаблон Telegram .....	29
3.3.7.	ID клиента в Telegram .....	29
3.3.8.	Уникальные идентификаторы для персональных QR-кодов .....	29
3.3.9.	Настройка прав пользователей .....	30
3.3.10.	Настройки шаблонов Telegram .....	33
3.3.11.	Общие настройки.....	35
3.3.12.	Дополнительные блоки.....	39
3.4.	Системные роли и функции .....	44
4.	Чек-лист сотрудников.....	45
4.1.	Основные объекты функционала.....	45
4.2.	Документ "Чек-лист сотрудника" .....	45
4.2.1.	Создание «Чек-листа сотрудника».....	45
4.2.2.	Структура «Чек-листа».....	46
4.2.3.	«Разделы чек-листа» .....	48
4.2.4.	«Виды разделов чек-листа».....	48
4.2.5.	«Вопросы чек-листа».....	49
4.3.	Хранение информации.....	50
4.4.	Заполнение регистров сведений.....	50
5.	Ипотечные программы и условия .....	51
5.1.	Рабочий стол ипотечного специалиста .....	51
5.1.1.	Блок «Задачи на сегодня».....	51
5.1.2.	Блок «Документы».....	51
5.1.3.	Блок «Обработки» .....	52
5.1.4.	Блок «Отчеты».....	52
5.2.	Мультикалькулятор .....	52
5.2.1.	Значения параметров мультикалькулятора .....	53
5.2.2.	Программа кредитования.....	54
5.2.3.	Схемы условий применения ставки кредита .....	56
5.2.4.	Ввод условий ипотечного кредитования.....	57
5.2.5.	Ввод коэффициента платеж/доход ипотечных банков.....	57
5.2.6.	Условия применения ставок .....	58
5.2.7.	Стоп-факторы банков .....	58
5.3.	Интеграция с банками .....	59
6.	Первичная работа с клиентом. CALL-центр в CRM.....	61
6.1.	Клиенты .....	61

6.2.	Запросы.....	61
6.2.1.	Создание запроса клиента.....	61
6.2.2.	Подбор квартир в запрос.....	62
5.2.3.	Отчет «Шахматка».....	63
6.3.	Заявка на сделку.....	64
6.4.	Взаимодействия.....	66
6.5.	Телефония.....	67
6.5.1.	Работа со звонками.....	67
6.5.2.	Обработка звонков.....	67
6.5.3.	Завершение телефонного звонка и планирование взаимодействия.....	68
6.5.4.	Шаблоны СМС сообщений.....	70
6.5.5.	Работа с заявками на звонок.....	71
6.5.6.	Панель управления заявками на звонок.....	73
6.5.7.	Дополнительные разделы.....	74
6.6.	Задачи на сегодня.....	74
6.7.	Электронная очередь.....	75
6.7.1.	Очередь талонов.....	75
6.7.2.	Информация о талоне.....	76
6.7.3.	Кнопки управления талоном.....	77
6.7.4.	Администратор электронной очереди.....	78
6.8.	Бронирование объекта.....	79
6.9.	Отчеты.....	80
7.	Модуль расширенной отчетности.....	82
7.1.	Отчеты.....	82
7.1.1.	Эффективность менеджера (база СРМ).....	82
7.1.2.	Рейтинг ГПТ.....	82
7.1.3.	Отчет по взаимодействиям.....	83
7.1.4.	Отчет Воронка продаж (с группировкой/без группировки).....	83
7.1.5.	Воронка ГПТ.....	84
7.1.6.	Отчет Дневная статистика.....	84
7.1.7.	Ежедневная статистика ГПТ.....	85
7.1.8.	«Первичные взаимодействия (рекламные кампании)».....	85
7.2.	Рассылка отчетов.....	86
7.2.1.	Настройка рассылки отчетов.....	86

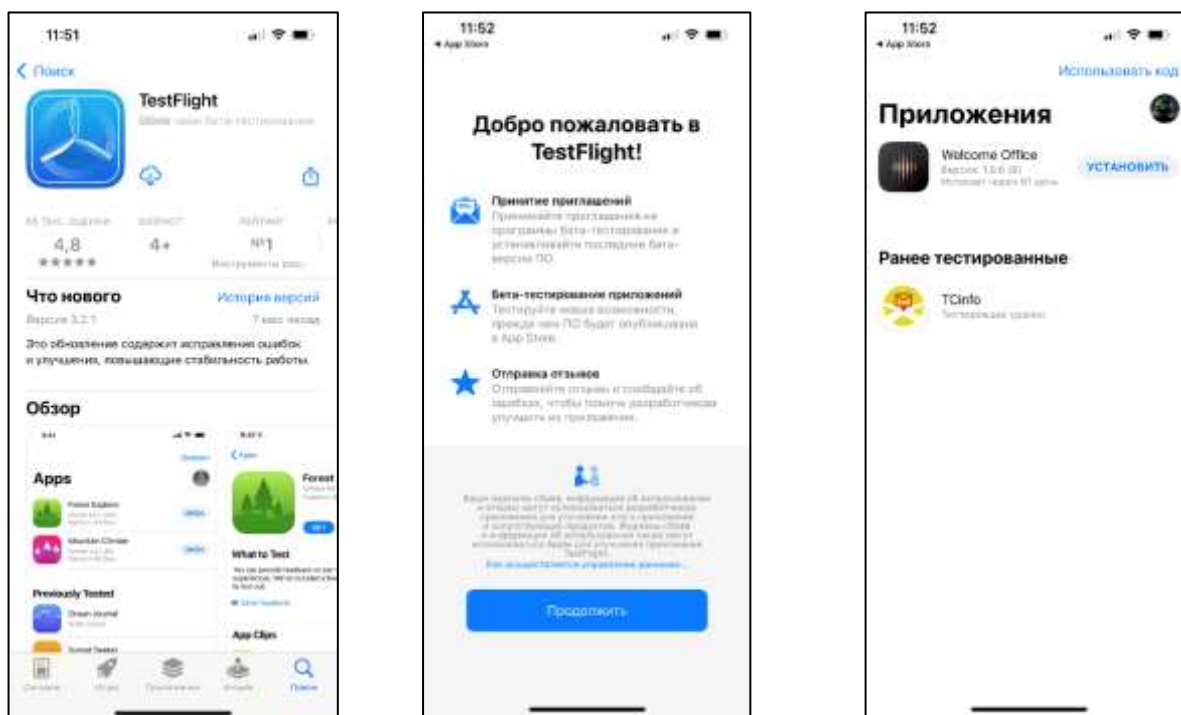
## 1. Общие сведения о программном обеспечении

### 1.1. Общие сведения о модуле «Приложение Welcome Office»

Приложение Welcome Office предназначено для автоматизации бизнес-процессов в части организации и бронирования встреч с клиентами.

Приложение доступно только на устройствах под управлением iOS (iPhone\iPad) и распространяется через приложение TestFlight.

Обязательным условием для авторизации в приложении является использование клиента двухфакторной авторизации ESET Security Authentication.



### 1.2. Общие сведения о модуле «Интеграция систем 1С с Telegram. Чат-бот для общения с клиентом.»

Подсистема Telegram в CRM (модуль интеграции системы 1С: CRM с Telegram) предназначена для автоматизации бизнес-процессов в части организации сервиса взаимодействия с клиентами, коммуникация с которыми происходит с помощью telegram-бота компании.

Telegram – бот выступает первичным каналом связи допродажного и постпродажного общения между клиентом и компанией.

CRM – обеспечивает коммуникацию и распределение потоков диалогов со стороны компании и аккумулирует все активности (диалоги) по клиенту, обогащает имеющиеся данные в системе результатами новых взаимодействий.

В случае, если в Telegram написал пользователь, который уже является клиентом компании информация об этом автоматически попадает в соответствующие регистры и для диалога с данным клиентом предоставляется связь с карточкой клиента и запросам данного клиента.

В рамках подсистемы выделяются 3 основных функциональных блока:

1. [Форма взаимодействия для клиента – Telegram - бот;](#)
2. [Бот автоответов;](#)

### 3. [Интерфейс пользователя в CRM.](#)

Telegram-бот – единое окно взаимодействия клиента с компанией.

Бот автоответов – программируемый модуль, обеспечивающий связь между клиентом и пользователем CRM.

Интерфейс пользователя в CRM – модуль в CRM, с помощью которого пользователь взаимодействует с клиентом.

В CRM реализованы 3 роли:

- ТелеграмAPI – системная роль;
- Оператор Телеграм – сотрудник, осуществляющий взаимодействие с клиентом;
- Супервайзер Телеграм – сотрудник, осуществляющий контроль взаимодействий с клиентами по определённому для него списку операторов.

Существует возможность работы и аккумуляции потоков информации, поступающей из telegram, для большего числа ботов с возможностью их индивидуальной настройки.

#### 1.3. [Общие сведения о модуле «Чек-лист сотрудников»](#)

Функционал подразумевает создание документа с чек-листом сотрудника, который включает в себя вопросы по проведению встречи/телефонного разговора с клиентом.

Цель функционала:

- Оценка качества проведения встреч/телефонных разговоров при помощи заранее подготовленных вопросов;
- Выявление положительных и отрицательных моментов во встрече/телефонном разговоре с клиентом;
- Определение зоны роста для сотрудников;
- Формирование отчета о результате опроса.

#### 1.4. [Общие сведения о модуле «Ипотечные программы и условия»](#)

Данный модуль предназначен для:

- планирования задач ипотечного специалиста и контроля его эффективности;
- расчета условий ипотечных программ с помощью калькуляторов;
- формирования отчетов по реализации ипотечных программ и работе ипотечных специалистов.

#### 1.5. [Общие сведения о модуле «Первичная работа с клиентом. CALL-центр в CRM](#)

Данный модуль предназначен для:

- работы и взаимодействия с клиентом;
- обработки звонков по телефону;
- отражения результатов взаимодействия с клиентом.

#### 1.6. [Общие сведения о модуле «Расширенная отчетность»](#)

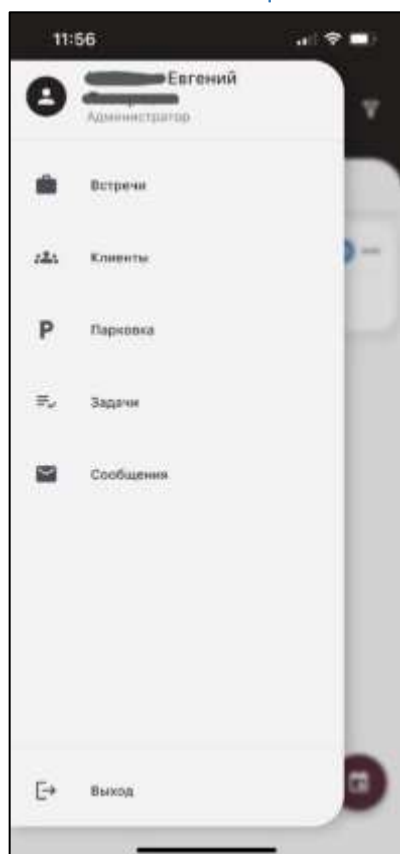
Отчеты предназначены для обработки накопленной информации и получения сводных данных в удобном для просмотра и анализа виде.

## 2. Приложение Welcome Office

### 2.1. Системные роли и функции

Роль	Функции
Администратор	Полный доступ к функциям системы
Менеджер	Встречи Клиенты Задачи Сообщения
Парковщик	Парковка
Официант	Задачи Сообщения
Водитель	Задачи Сообщения
Сервис-менеджер	Встречи Клиенты Парковка Сообщения Задачи

### 2.2. Навигация

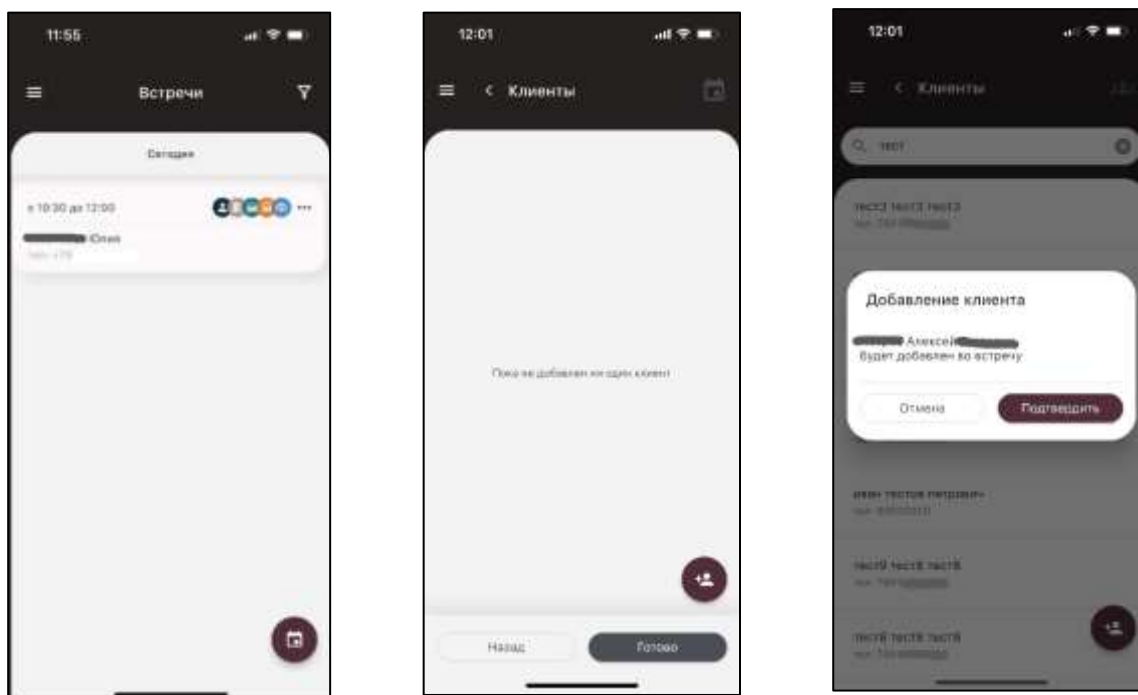


Главное меню приложения содержит разделы:

- Встречи
- Клиенты
- Парковка
- Задачи
- Сообщения.

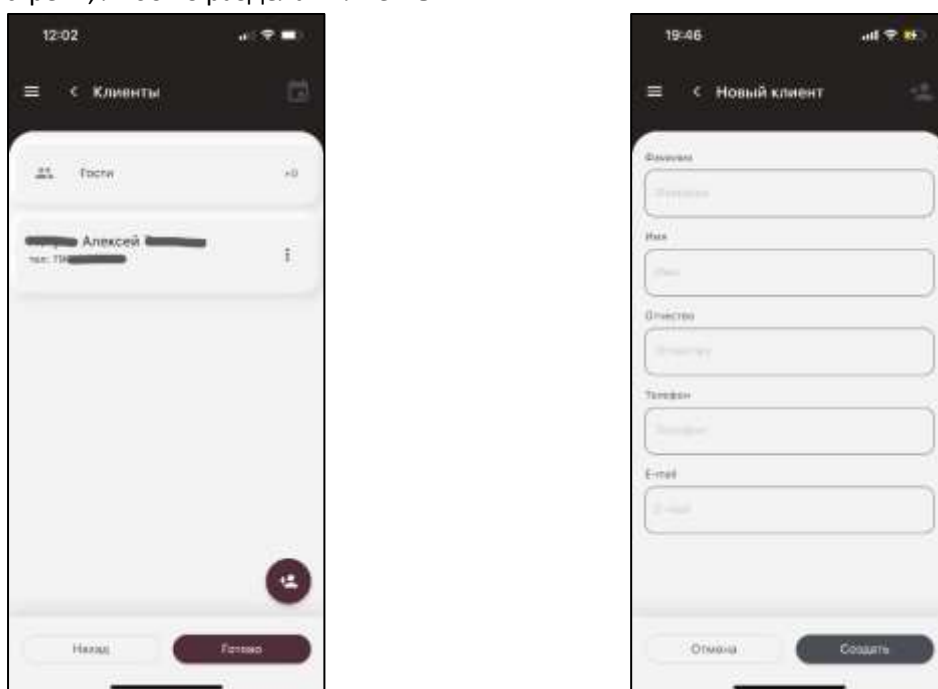
### 2.3. Встречи

В разделе можно увидеть весь список запланированных встреч с клиентами, либо создать новую встречу.



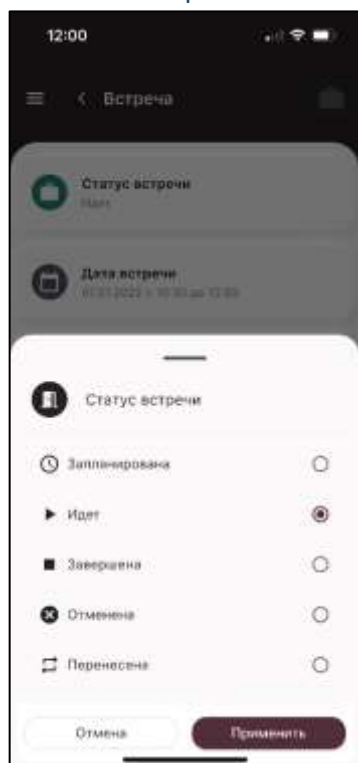
Поиск клиента осуществляется по номеру телефона или ФИО клиента. Есть возможность добавлять неограниченное количество клиентов во встречу. После добавления хотя бы одного клиента, также, есть возможность добавить неограниченное количество гостей – общее количество участников встречи используется для рекомендации выбора переговорных, смотровых, автобусов и других объектов, имеющих ограниченную вместимость.

Если необходимый клиент не найден при поиске, его можно создать непосредственно при создании встречи, либо из раздела «Клиенты».





### 2.3.1. Управление встречами

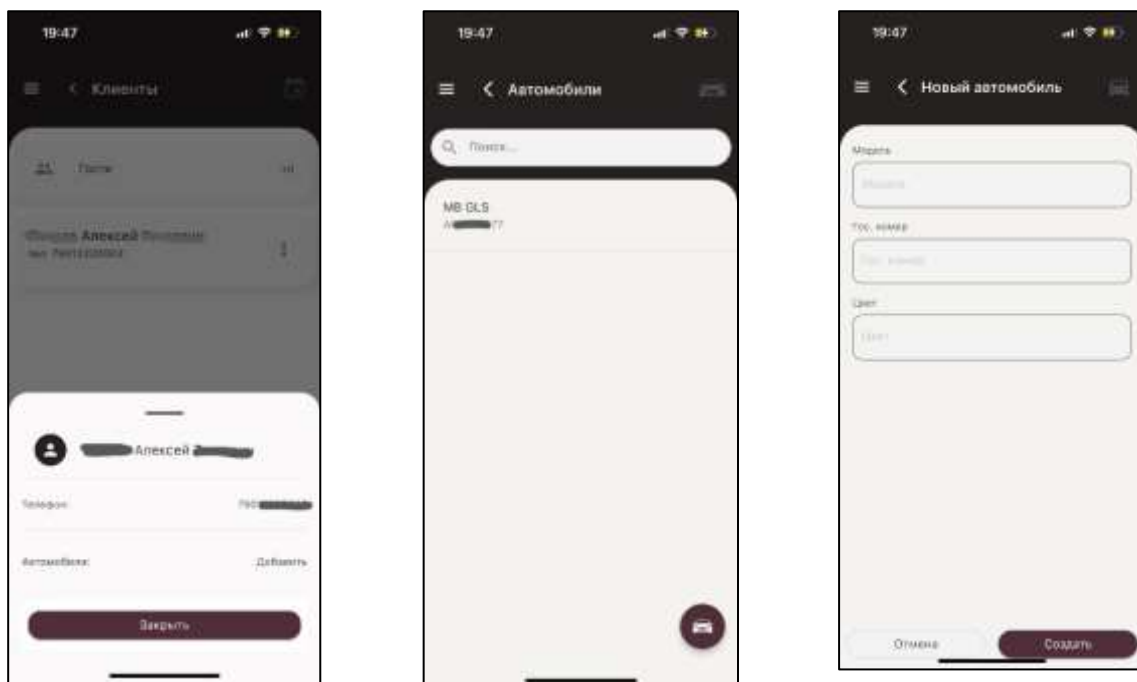


Каждая встреча имеет два типа статусов:

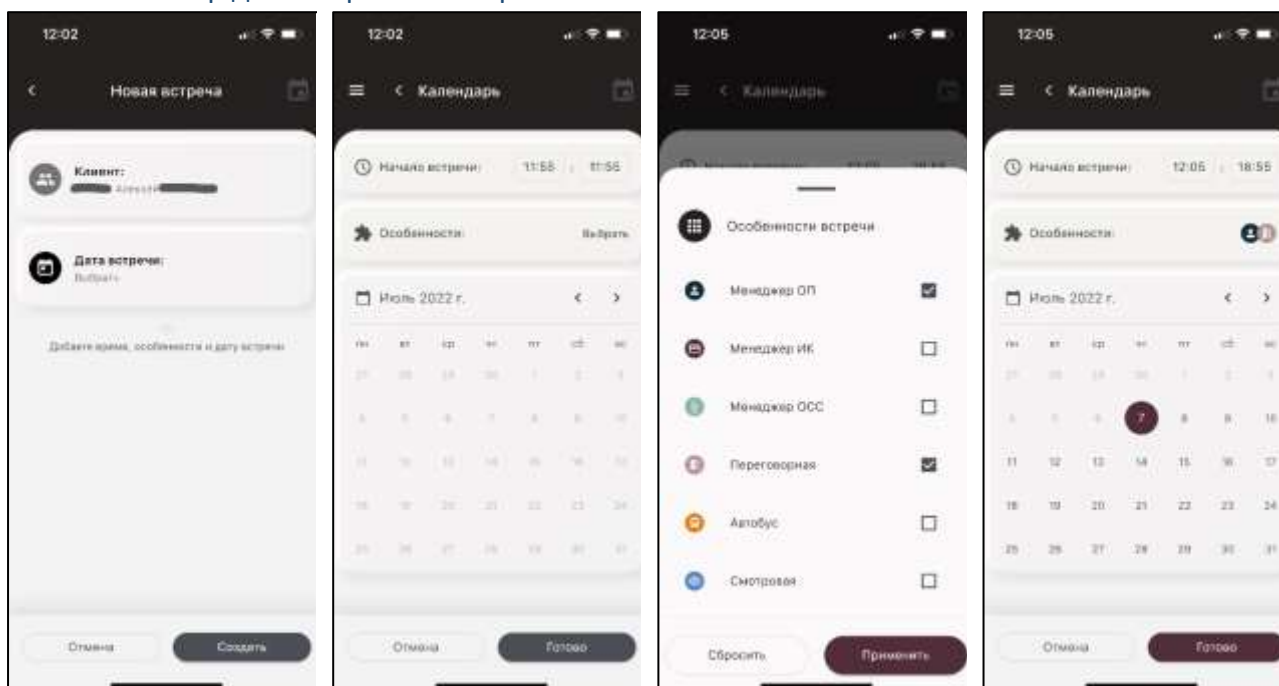
- Общие статусу встречи (скриншот выше, необходимы для информирования, анализа и дальнейшей работы сотрудников с клиентами)
- Индивидуальный статус для менеджера (если на встрече необходимо присутствие менеджеров разных подразделений, у каждого из менеджеров будет назначено индивидуальное время присутствия на данной встрече (фиксация начала и окончания встречи)).

### 2.3.2. Добавление автомобилей клиентам

Если клиенту потребуется парковка на территории офиса на время проведения встречи, в приложении есть возможность добавить неограниченное количество автомобилей клиенту.



### 2.3.3. Выбор даты и времени встречи

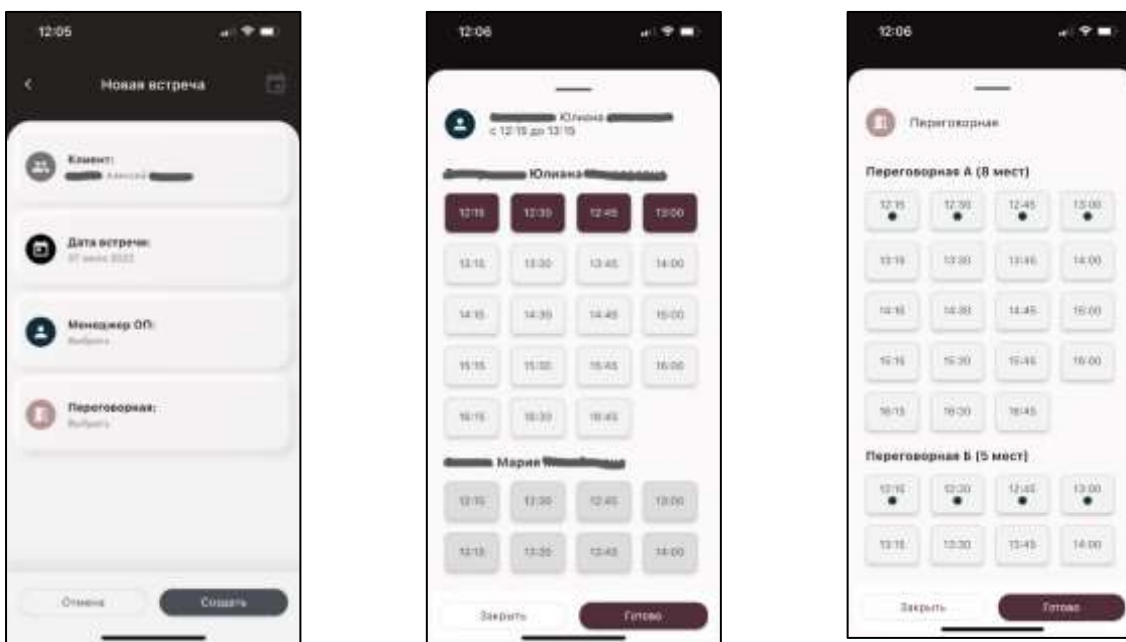


После выбора клиентов и указания количества гостей приложение позволяет выбрать дату и время встречи. Если не получилось подобрать необходимую дату, есть возможность в любой момент изменить интервал начала встречи, ее особенности и повторить поиск.

### 2.3.4. Бронирование ресурсов для встречи

После выбора особенностей встречи, для каждого ресурса приложение предлагает выбор временных слотов для их резервирования. Одновременно можно зарезервировать только одну переговорную, смотровую или менеджера определенного типа. Допускается выбор слотов подряд или в любом произвольном порядке, в т.ч. с временными разрывами.

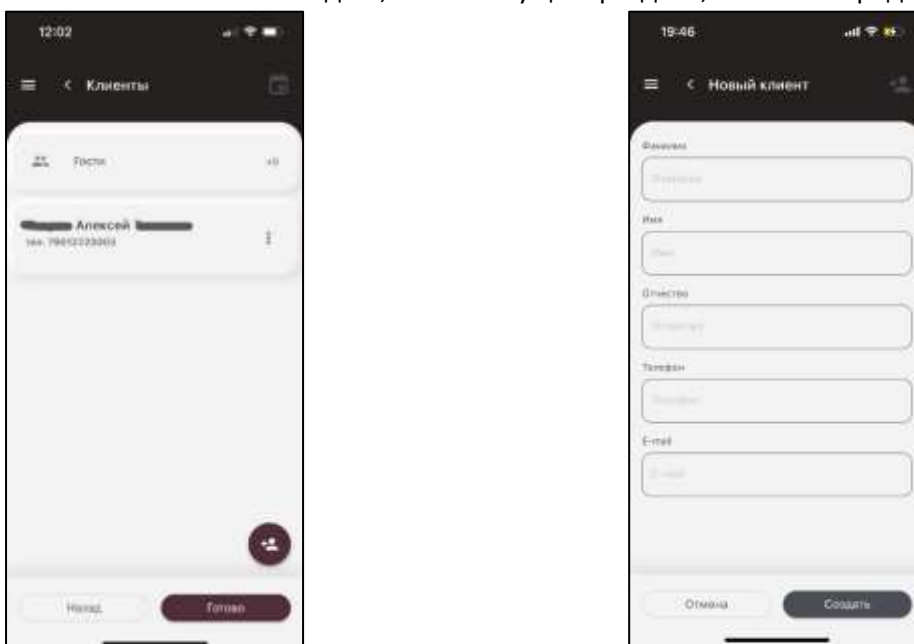
После выбора первого ресурса приложение будет отображать рекомендации при выборе последующих ресурсов, отображая на уже занятых временных слотах пометку соответствующего ресурсу цвета.



## 2.4. Клиенты

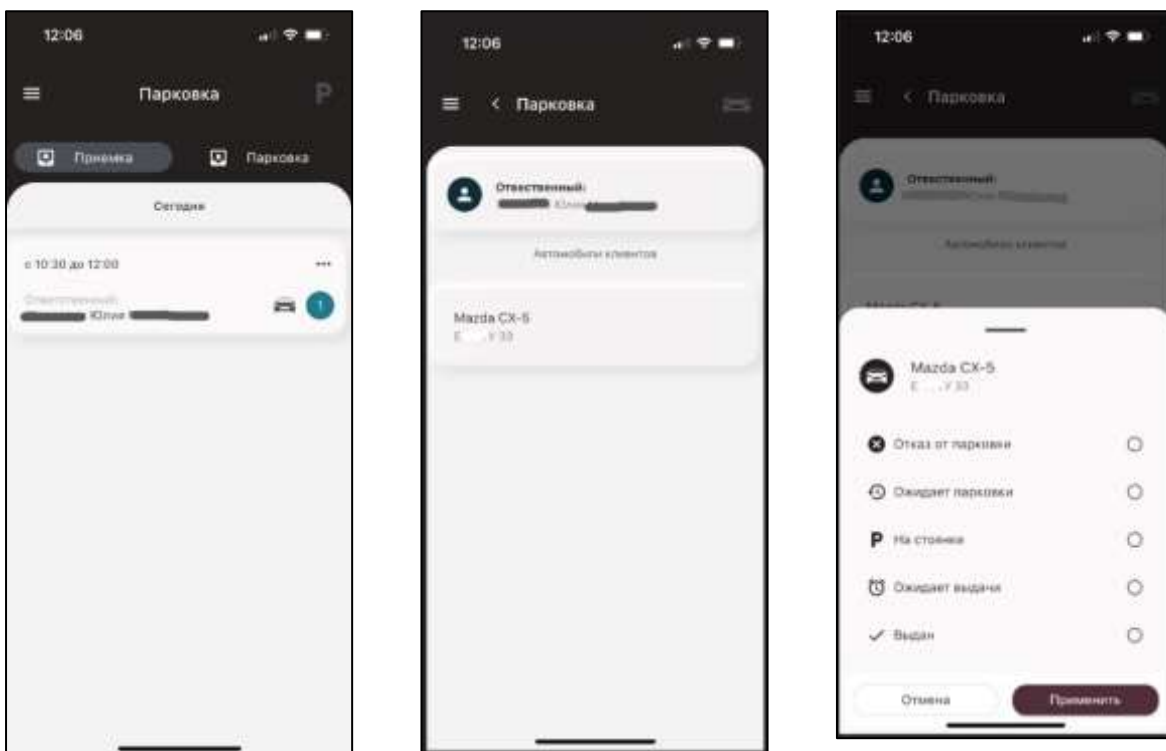
Раздел содержит в себе список всех клиентов, созданных в данном приложении.

Нового клиента можно создать, как из текущего раздела, так и непосредственно из самой встречи.



## 2.5. Парковка

В случае, если на этапе создания встречи хотя бы для одного из клиентов был добавлен хотя бы один автомобиль, он будет доступен в разделе «Парковка».



Список заявок на парковку отсортирован аналогично списку встреч – сверху располагаются ближайшие парковочные сессии.

Для каждой парковочной сессии возможно указать следующие статусы:

Статус	Описание
Отказ от парковки	Клиент принял решение не парковать машину
Ожидает парковки	Ожидание прибытия клиента
На стоянке	Машина клиента припаркована
Ожидает выдачи	Машина клиента готова к выдаче
Выдан	Машина выдана клиенту, парковка завершена

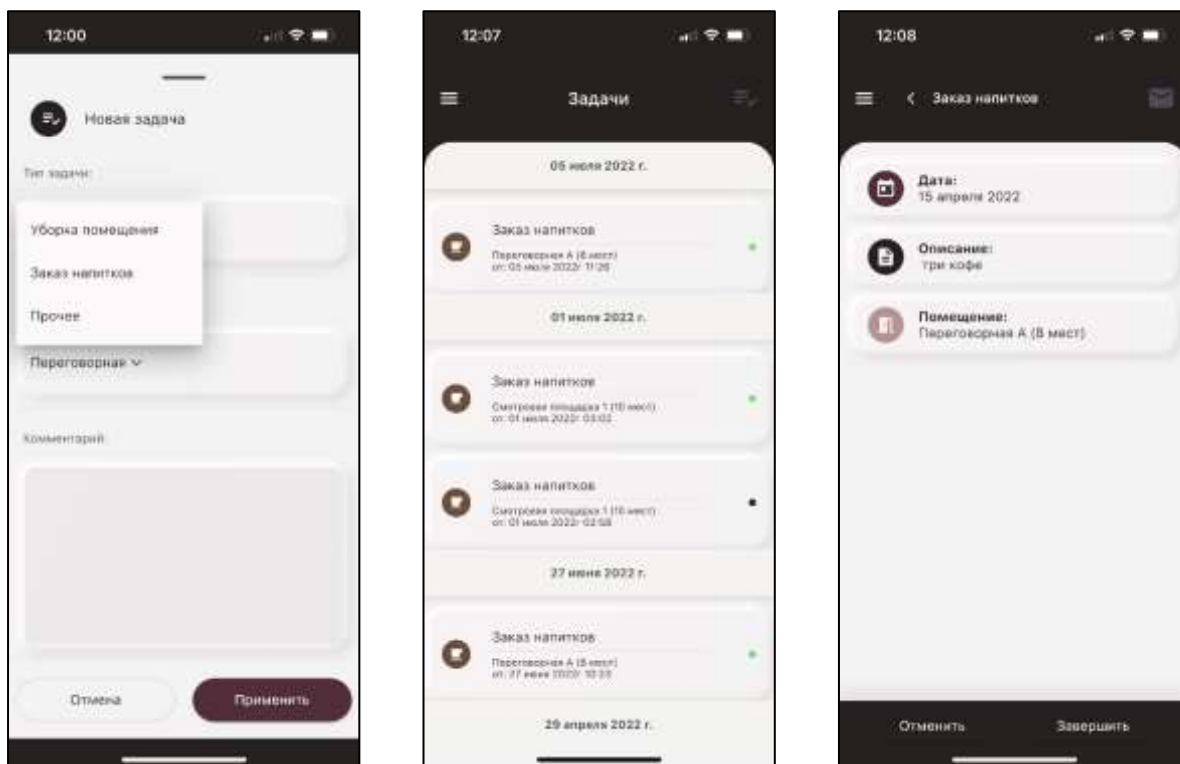
## 2.6. Задачи

В ходе встречи возможно создание задач таких типов, как:

- Уборка помещения
- Заказ напитков
- Прочее

Для каждой задачи в произвольном виде в комментарии возможно указать, что конкретно необходимо сделать, а также указать помещение, в отношении которого должна быть выполнена задача. При создании задачи приложении ограничивает список выбора помещений теми, для которых при создании встречи был оформлен резерв.

Все задачи отображаются в разделе «Задачи», при этом сверху располагаются наиболее новые.



Для каждой задачи предусмотрена цветовая индикация:

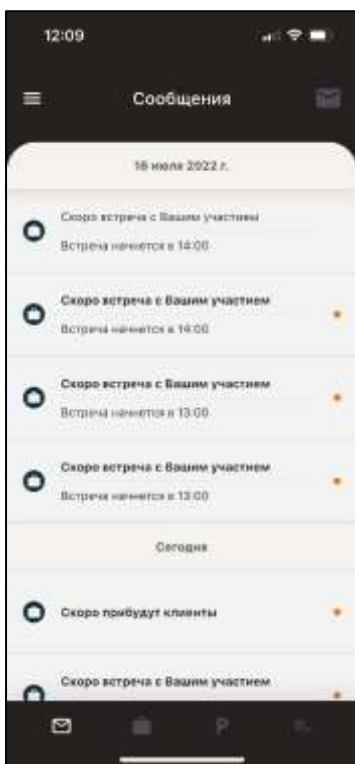
- Зеленый маркер – задача выполнена
- Черный маркер – задача отменена
- Желтый маркер – новая задача, необходимо ее выполнить

## 2.7. Сообщения

Ряд системных событий вызывает создание уведомлений. Данные сообщения служат для напоминания или предупреждения о том или ином событии.

Каждое из таких уведомлений приходит как push-уведомление в онлайн режиме, а также отображается в разделе «Сообщения».

Список уведомлений:



Для каждого уведомления предусмотрены следующие статусы:

- Желтый маркер – новое уведомление
- Отсутствие маркера – прочитанное уведомление

## 2.8. Backend

Между приложением Welcome Office и базой CRM происходит синхронизация.

Бронирование встречи	Заполнение графика работы	Отчеты
Забронировать встречу (Премиум)	Назначить перерыв	Встречи к переносу
Календарь бронирования встреч (Премиум)	Перерыв слотов	Занятость слотов
Карточка поездки	Заполнение графика работы объектов бронирования	
	Изменение графика работы объектов бронирования	
<b>Объекты бронирования</b>	См. также	
Автобусы	Виды задач	
Переговорные	Задача	
<b>Настройки бронирования</b>	Парковочная сессия	
Настройки слотов бронирования встреч	PUSH уведомление	
Роли объектов бронирования CRM		
Роли пользователей Welcome Office		
Настройки подключения мобильного приложения		

В CRM разработана подсистема бронирования встреч с клиентами, которая позволяет обеспечить:

1. Сохранение истории операций в приложении Welcome Office (задачи, парковочные сессии, сообщения):

- Получение информации о всех операциях в приложении;
- Сохранение истории данных операций.

2. Ведение списка объектов бронирования (переговорные, автобусы, смотровые):

- Редактирование списка помещений (добавление, деактивация);
- Редактирование условий доступности для бронирования.

### 3. Ведений графиков работы:

- Создание и редактирование графиков работы объектов бронирования;
- Создание и редактирование графиков работы менеджеров;

### 4. Ведение графика встреч с клиентами;

### 5. Настройка бронирования помещений и менеджеров:

- Типизация помещений и менеджеров;
- Настройка встреч в зависимости от типизации;
- Настройка временных интервалов встреч.

### 6. Настройка прав пользователей приложения Welcome Office:

- Присвоение пользователям прав для работы с модулями в CRM;
- Присвоение прав для работы в приложении Welcome Office.
- Настройка задач:
- Редактирование видов задач.

## 2.9. Отчеты

### Отчет «Встречи к переносу»

Отчет содержит информацию о переносимых встречах за определённый период.

### Отчет «Занятость слотов»

Отчет демонстрирует занятость слотов (менеджеров и мест проведения встреч) в определённые календарные дни.

Тип слота	Итого
Дата календаря	Остаток
Слот	
Итого	

Отчёт формируется с детализацией до объекта или типа слота.

← → ☆ **Основной**

Тип слота: Менеджер ОП

Объект бронирования:

**Сформировать** Н

Отбор:	Тип слота	Объект	Дата ка.
	Тип слота	Итого	

- Менеджер ОП
- Менеджер ИК
- Менеджер ОСС
- Переговорная
- Смотровая площадка
- Автобус
- Экскурсионный автомобиль

**Выбор типа данных** ×

- Автобусы
- Переговорные**
- Пользователь

OK

Отмена

Бронирование встречи	Заполнение графика работы	Отчеты
Забронировать встречу (Премиум)	Назначить перерыв	Встречи к переносу
Календарь бронирования встреч (Премиум)	Перерыв слотов	Занятость слотов
Карточка поездки	Заполнение графика работы объектов бронирования	
	Изменение графика работы объектов бронирования	
<b>Объекты бронирования</b>	См. также	
Автобусы	Виды задач	
Переговорные	Задача	
<b>Настройки бронирования</b>	Парковочная сессия	
Настройки слотов бронирования встреч	PUSH уведомление	
Роли объектов бронирования CRM		
Роли пользователей Welcome Office		
Настройки подключения мобильного приложения		



## 3. Интеграция систем 1С с Telegram. Чат-бот для общения с клиентом.

### 3.1. Telegram-бот

#### 3.1.1. Описание Telegram-бота

Telegram-бот - специальный аккаунт компании в Telegram, созданные для того, чтобы автоматически обрабатывать и отправлять сообщения. Пользователи могут взаимодействовать с ботами при помощи сообщений, отправляемых через обычные чаты. Логика бота контролируется при помощи [Бота автоответов](#).

#### 3.1.2. Функционал Telegram – бота.

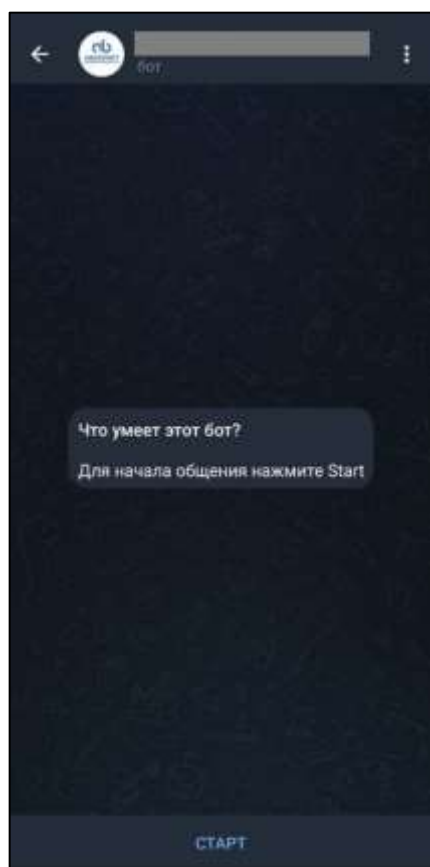
- Фиксация обращений клиента;
- Сведение всех взаимодействий с клиентом в единое окно (беседу);
- Вывод кнопочных меню в зависимости от хода беседы;
- Трансляция сообщений оператора, созданных в CRM;
- Получение и отправка файлов.

Подключение к Telegram осуществляется напрямую через Telegram API.

#### 3.1.3. Основные операции

При запуске telegram –бота появляется кнопка «СТАРТ» с командой запуска коммуникации (/start). Данная команда – единственная обязательная. Наполнение остальными командами – настраиваемое.

Функционал кнопка «СТАРТ» - разрешение клиента взаимодействовать боту с ним.

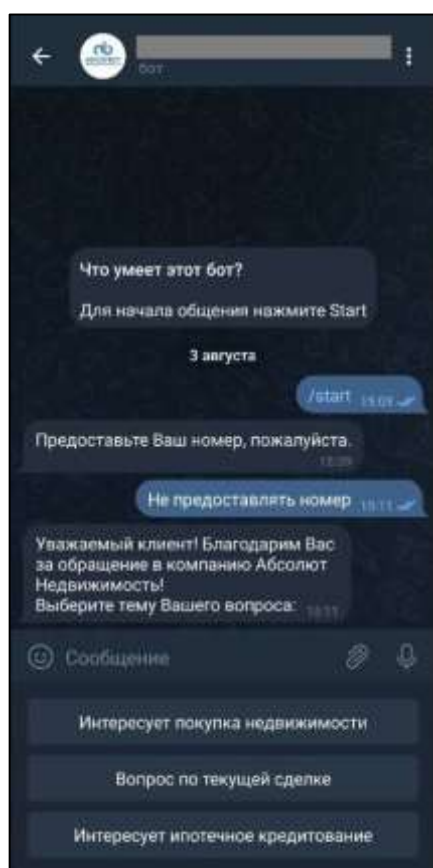


После нажатия, клиенту присваивается ID пользователя и ID диалога.

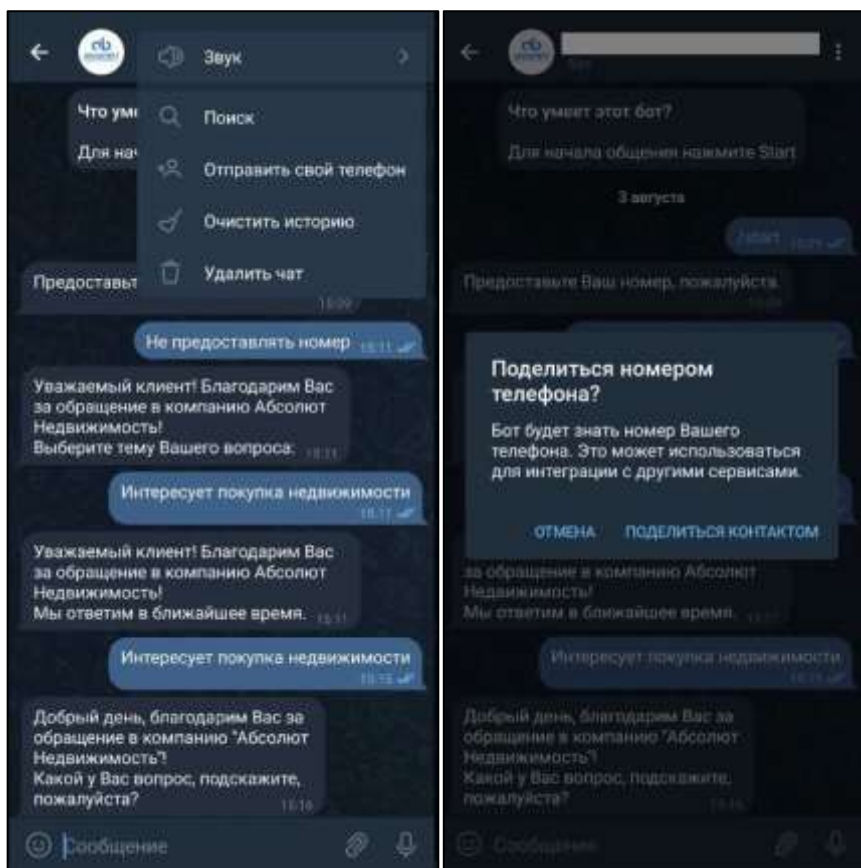
При этом клиент может отозвать разрешение у бота на авторизацию. Но до тех пор, пока разрешение не отозвано – нет ограничения времени и все коммуникации происходят в едином окне.

Перенаправление между операторами CRM по одному диалогу или клиенту происходит на стороне CRM. Для клиента – это по-прежнему один диалог.

В зависимости от дальнейших действий настроено появление кнопочного меню (тип кнопок – в зависимости от процесса) и прописаны сценарии взаимодействия. Существует возможность реализовать любые вариации кнопочных меню по стандарту telegram в соответствии с требуемым бизнес-процессом.



В случае, если клиент не предоставил какой-либо параметр идентификации на этапе его запроса, можно передать его указав в тексте переписки или, если это целевой параметр идентификации клиента для компании, его можно передать через контекстное меню.



Настроен двусторонний обмен сообщениями и файлами между Telegram-ботом и CRM компании.

## 3.2. Бот автоответов

### 3.2.1. Описание бота автоответов

Бот автоответов – программируемый модуль, анализирующий контент, поступающий от клиента и пользователя CRM, и выполняющий различные сценарий взаимодействия на его основе. Параметры настройки бота автоответов и сценарии его работы находится в блоке [«Общие настройки»](#) в CRM.

### 3.2.2. Функционал бота автоответов:

- Анализ текстов;
- Действия с API telegram – бота;
- Вывод меню;
- Стоп-действия;
- Перераспределение диалогов между операторами;
- Выполнение сценариев взаимодействия с пользователями и клиентами.

### 3.2.3. Описание функционала

#### Анализ текстов

Система анализирует сообщения, поступающие от клиента и оператора, и на их основании запускает различные сценарии:

- Перераспределение диалога на другого оператора;
- Вывод кнопок меню;
- Сохранение контактной информации клиента из переписки;
- Закрытие диалога.

#### Действия с API

Основные действия с API Telegram, выполняемые ботом автоответов:

- Просмотр чатов;
- Отправка сообщений;
- Получение сообщений;
- Изменение параметров чат-бота;
- Создание групп меню.

#### **Вывод меню;**

Реализован механизм вывода кнопок меню с фиксацией ответов и перераспределения диалога клиента по результатам этих ответов.

Существует возможность настройки меню под любые запросы.

#### **Стоп-действия;**

В случае, если клиент допустил недопустимый контент в диалоге – запускается процедура закрытия диалога с клиентов и направления информации о клиенте в спам-лист в CRM. В дальнейшем разговор с данным клиентом из спам-листа не будет начат.

Также для бота автоответов установлены временные метки начала и окончания рабочего дня. В случае поступления сообщений вне его рамок – клиенту направляется сообщение об этом.

#### **Перераспределение диалогов между операторами;**

В случае получения определённого ответа на контрольный вопрос, выбора ответа меню или длительного периода ожидания ответа в беседе – блок автоответов может автоматически перенаправить диалог клиента на другого оператора.

#### **Сценарии взаимодействия с клиентом.**

В CRM создаются сценарии операций чат-бота Telegram, на основании которых бот автоответов выполняет различные операции в соответствии с бизнес-процессами компании.

### **3.3. Модуль взаимодействия с клиентом в CRM**

#### **3.3.1. Описание модуля взаимодействия с клиентом в CRM**

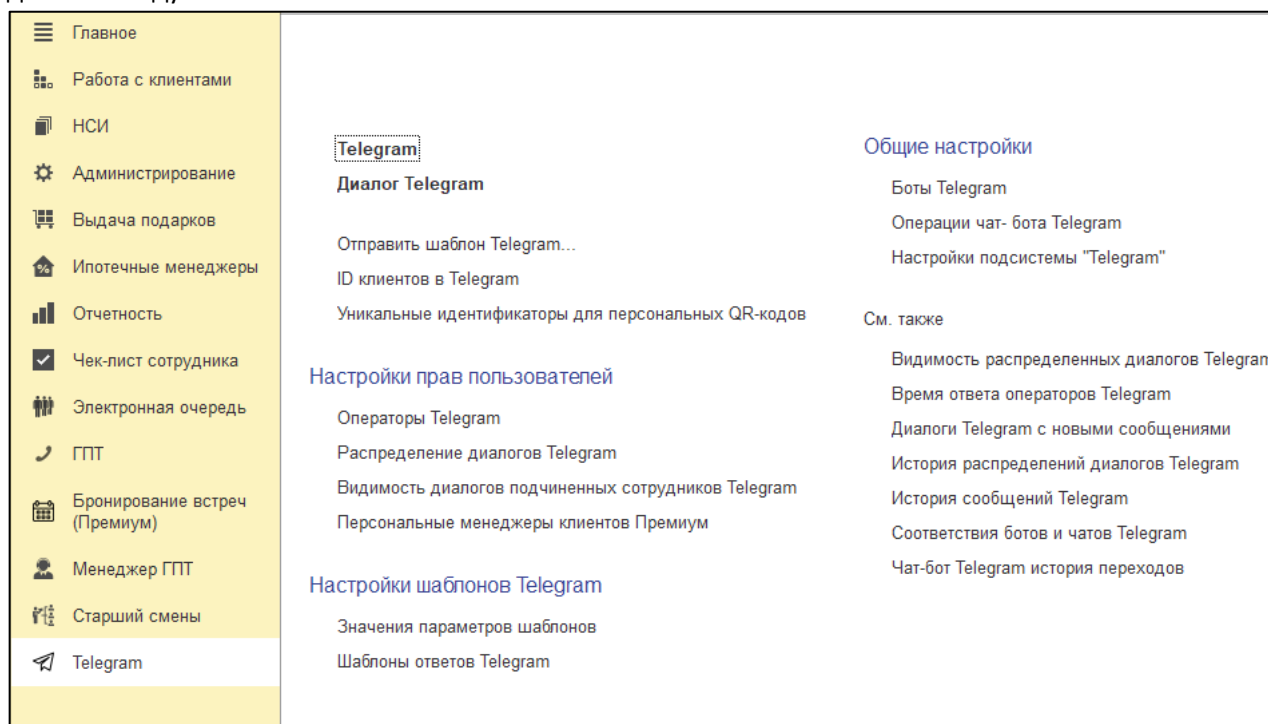
Модуль представляет собой инструмент, с помощью которого осуществляется коммуникация с клиентом, настройка условий и контроль коммуникаций, а также настройка параметров работы telegram-бота и бота автоответов.

#### **3.3.2. Функционал модуля взаимодействия с клиентом в CRM**

- Фиксация диалогов клиента;
- Ответ на обращения клиентов;
- Перенаправление диалогов между пользователями CRM;
- Сведение всех диалогов в единую историю переписки;
- Добавление коммуникаций к карточкам существующих клиентов;
- Отправка шаблонных ответов клиенту;
- Настройка шаблонов ответов клиенту;
- Настройка основных параметров Ботов;
- Настройка сценариев работы бота автоответов.

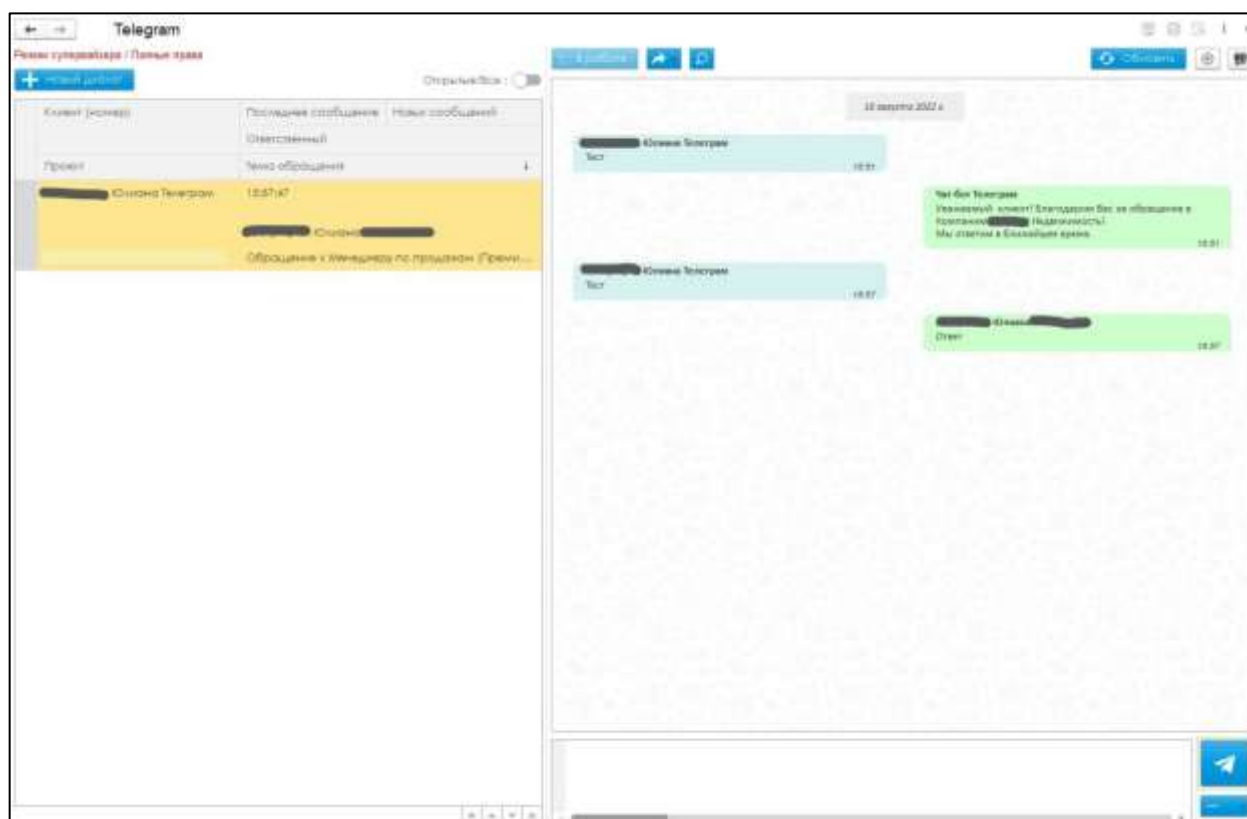
### 3.3.3. Общий вид модуля в CRM

На рабочий стол выведен основные функциональные блоки, справочники, регистры и рабочая панель данного модуля.



### 3.3.4. Telegram

Панель оператора для работы с входящими и исходящими сообщениями клиента.



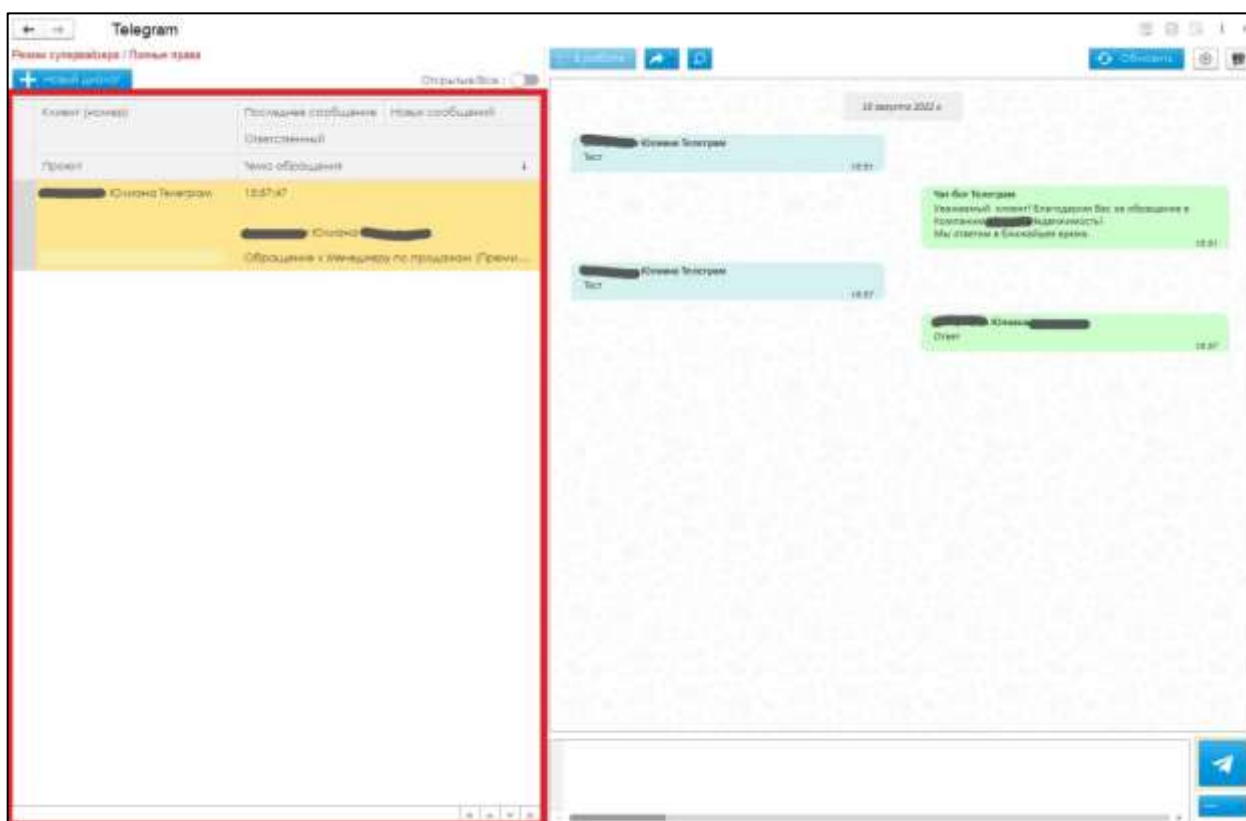
#### Функционал панели

В панели реализован следующий функционал

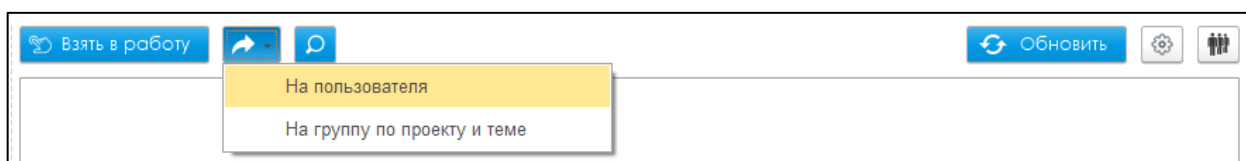
- Взятие в работу диалогов клиента;
- Ответ на обращения клиентов;
- Перенаправление диалогов от между пользователями CRM;
- Отправка шаблонных ответов клиенту;
- Отправка файлов клиенту.

Когда клиент начал общение (диалог) с Telegram-ботом, в панели появляется соответствующий запрос.



У оператора запросы на диалог появляются в списке всех запросов на диалоги в соответствии с настроенными для него правами.

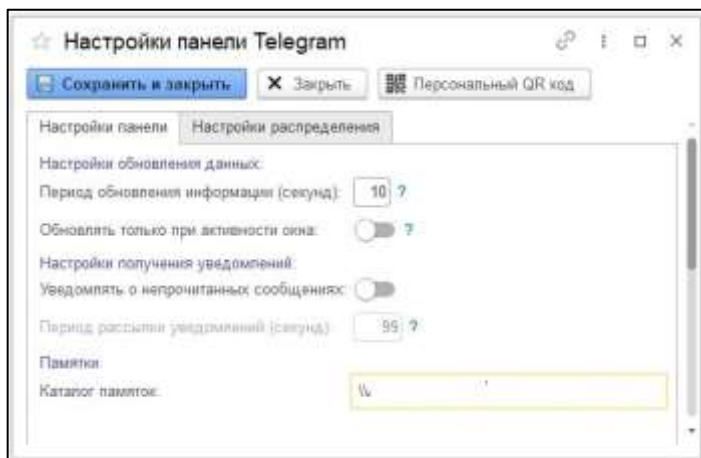


### Функционал кнопок

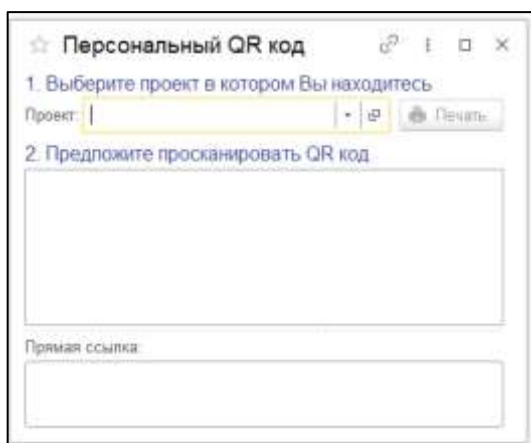



- **Взять в работу** - взять в работу диалог оператором, переключение на себя. Для остальных операторов Телеграм, кроме супервайзера Телеграм по данному оператору, данный диалог становится неактивным.
- **На пользователя** - перенаправление диалога на другого пользователя (оператора) или группу по проекту и теме. Ограничение – переключение возможно в рамках одного бота.
- **Найти клиента** - найти клиента. Открыть карточку клиента, с которым осуществляется диалог. Только для клиентов, которые определены в системе (по которым уже есть запись в справочнике «Клиенты»).

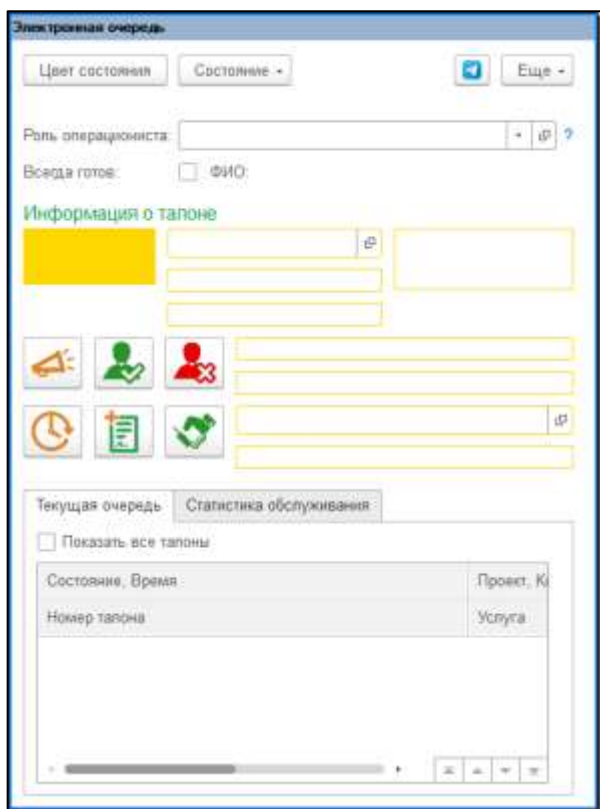
-  Обновить - обновление истории переписки с клиентом.
-  - настройка панели Telegram.
  - Настройка параметров обновления и уведомления о сообщениях в диалогах.



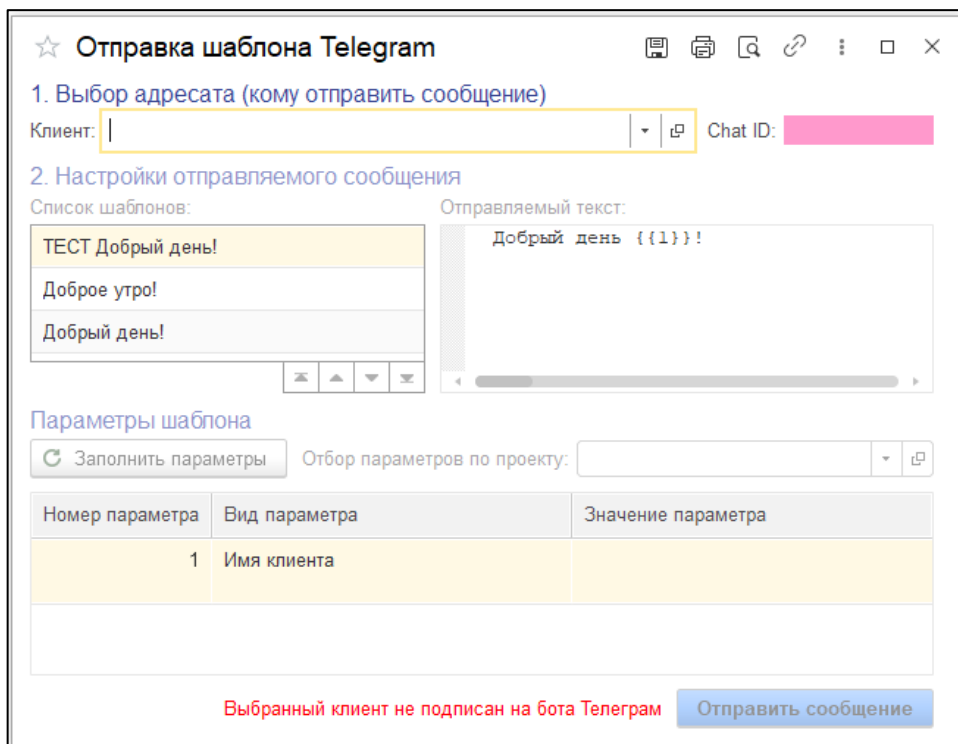
- Добавления персонального QR кода оператора по проекту.




-  - изменение интерфейса панели на «Электронная очередь». Вывод формы «Рабочее место оператора».

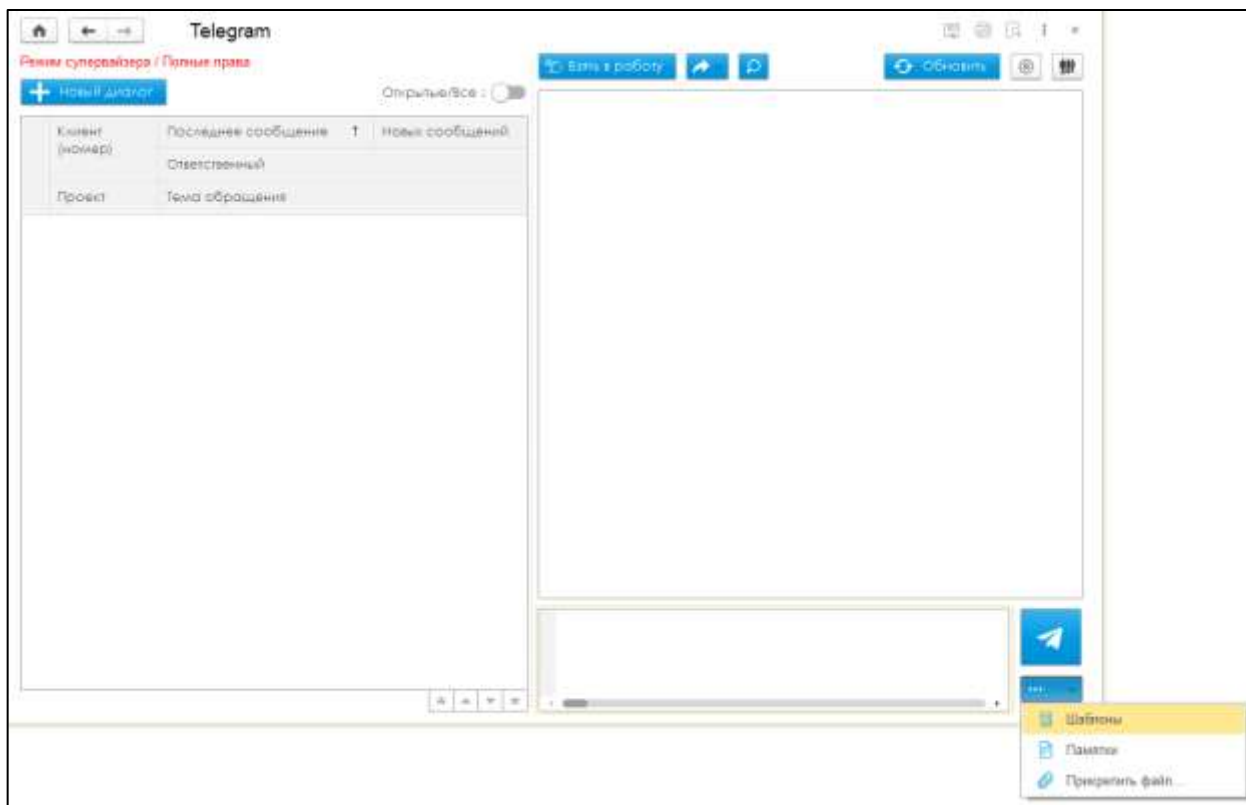




- + **Новый диалог** - запуск формы отправки письма клиенту по подготовленную шаблону. Запуск нового диалога с клиентами, которые уже есть в системе. Механизм направления запрашиваемой или рекламной информации для клиентов.





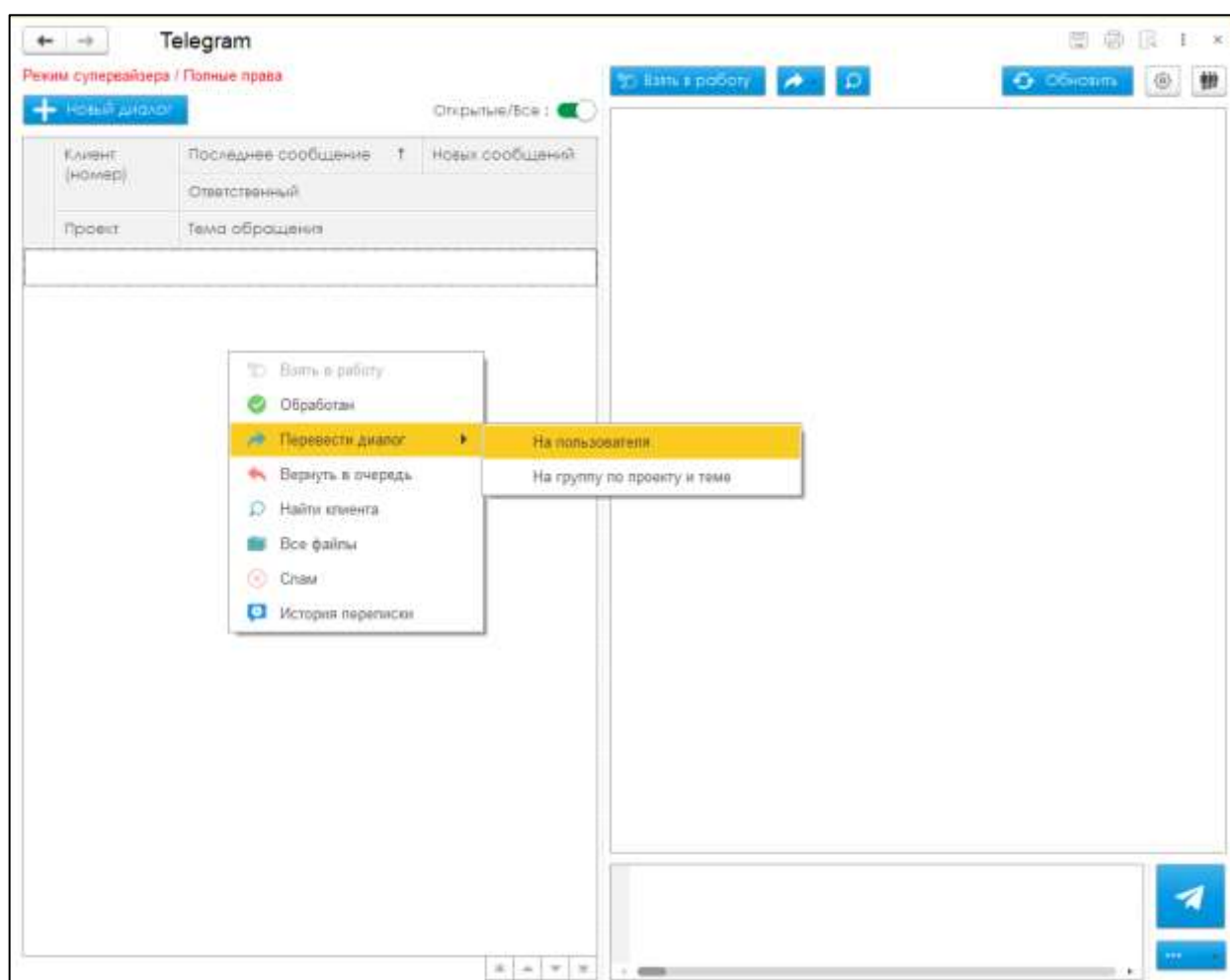
Данный механизм также можно запустить через кнопку подменю  , выбрав Шаблоны, или через рабочий стол модуля Telegram – «[Отправить запрос Telegram...](#)».



-  - вывод подменю типов объектов для отправки клиенту (Шаблоны, Памятки и Файлы).
-  - отправка сообщения клиенту.

- Открытые/Все :  - изменение списка отображаемых диалогов в соответствии с их статусом.
  - Открытые.
    - Диалоги со статусами:
      - В Очереди
      - В Работе
      - Все.
    - Диалоги со статусами:
      - В очереди;
      - В работе;
      - Обработано;
      - Закрыт.

Многие команды дублируются в контекстном меню.



### 3.3.5. Диалог Telegram

#### Функционал блока

В блоке Диалог Telegram реализован следующий функционал:

- Сведение всех диалогов с клиентом в единую историю переписки;
- Добавление коммуникаций к карточкам существующих клиентов.

Блок представляет собой список документов, содержащих информацию о всех осуществлённых диалогах, их параметрах и содержанием.

Дата	Номер	Бот	Панель	Тема обращения	Статус	Закрыт	Категория	Номер телефона	Ответственный	Ссылка
23.07.2022 15:40:31	30000244	Примуси (обфай)		Обращение в ПТТ (Примуси)	Обработано	✓			Алексей Ан.	Диалог Telegram 03
23.07.2022 15:41:31	30000245	Примуси (обфай)		Обращение в ПТТ (Примуси)	Обработано	✓			Алексей Ан.	Диалог Telegram 03
23.07.2022 15:42:43	30000246	Примуси (обфай)		Обращение в ПТТ (Примуси)	Обработано	✓			Алексей Ан.	Диалог Telegram 03
23.07.2022 15:40:30	30000247	Примуси (обфай)		Обращение в ПТТ (Примуси)	Обработано	✓			Алексей Ан.	Диалог Telegram 03
23.07.2022 15:43:04	30000248	Примуси (обфай)		Обращение в ПТТ (Примуси)	Обработано	✓			Алексей Ан.	Диалог Telegram 03
23.07.2022 15:45:24	30000249	Примуси (обфай)		Обращение в ПТТ (Примуси)	Обработано	✓			Алексей Ан.	Диалог Telegram 03
23.07.2022 15:49:09	30000250	Примуси (обфай)		Обращение в ПТТ (Примуси)	Обработано	✓			Алексей Ан.	Диалог Telegram 03
23.07.2022 15:49:18	30000251	Примуси (обфай)		Обращение в ПТТ (Примуси)	Обработано	✓	Алексей Пр.		Алексей Ан.	Диалог Telegram 03
23.07.2022 15:54:54	30000252	Примуси (обфай)		Обращение в ПТТ (Примуси)	Обработано	✓	Алексей Пр.	Т 4	Алексей Ан.	Диалог Telegram 03
23.07.2022 16:00:27	30000253	Примуси (обфай)		Обращение в ПТТ (Примуси)	Закрыт	✓	Алексей Пр.	Т 4	Алексей Ан.	Диалог Telegram 03
24.07.2022 14:03:14	30000254	Примуси (обфай)		Обращение в ПТТ (Примуси)	В очереди	✓				Диалог Telegram 03
24.07.2022 14:05:31	30000255	Примуси (обфай)		Обращение в ПТТ (Примуси)	В очереди	✓				Диалог Telegram 03
27.07.2022 17:32:06	30000256	Основной		Обращение в ПТТ	Закрыт	✓	Алексей Пр.	Т 4		Диалог Telegram 03
28.07.2022 11:57:23	30000257	Основной		Обращение в Менеджер по п...	Закрыт	✓	Павел А.	Т 6		Диалог Telegram 03
28.07.2022 13:58:56	30000258	Примуси (обфай)		Обращение в ПТТ (Примуси)	Обработано	✓			Юлия	Диалог Telegram 03
28.07.2022 13:57:05	30000259	Примуси (обфай)		Обращение в ПТТ (Примуси)	Закрыт	✓			Юлия	Диалог Telegram 03
28.07.2022 13:58:02	30000260	Примуси (обфай)		Обращение в ПТТ (Примуси)	Закрыт	✓				Диалог Telegram 03
03.08.2022 13:01:06	30000261	Примуси (обфай)		Обращение в ПТТ (Примуси)	Закрыт	✓				Диалог Telegram 03
03.08.2022 13:01:30	30000262	Примуси (обфай)		Обращение в ПТТ (Примуси)	Закрыт	✓				Диалог Telegram 03
03.08.2022 13:01:36	30000263	Примуси (обфай)		Обращение в ПТТ (Примуси)	Закрыт	✓				Диалог Telegram 03
03.08.2022 13:01:38	30000264	Примуси (обфай)		Обращение в ПТТ (Примуси)	Закрыт	✓				Диалог Telegram 03
03.08.2022 13:04:17	30000265	Примуси (обфай)		Обращение в ПТТ (Примуси)	Закрыт	✓				Диалог Telegram 03
03.08.2022 13:02:28	30000266	Примуси (обфай)		Обращение в ПТТ (Примуси)	Закрыт	✓				Диалог Telegram 03
03.08.2022 13:36:57	30000267	Примуси (обфай)		Обращение в ПТТ (Примуси)	Закрыт	✓	Михаил А.	Т 4	Михаил А.	Диалог Telegram 03
03.08.2022 13:42:06	30000268	Основной		Обращение в ПТТ	В работе	✓	Михаил А.	Т 4	Михаил А.	Диалог Telegram 03
03.08.2022 15:09:27	30000269	Основной		Обращение в ПТТ	В работе	✓			Михаил Ш.	Диалог Telegram 03
03.08.2022 15:21:42	30000270	Примуси (обфай)		Обращение в ПТТ (Примуси)	В очереди	✓				Диалог Telegram 03
03.08.2022 17:37:38	30000271	Основной		Обращение в ПТТ	Закрыт	✓				Диалог Telegram 03

## Параметры документа Диалог Telegram

Диалог Telegram 000000269 от 03.08.2022 15:09:37

Основное | Присоединенные файлы

Записать и закрыть | Записать | История переписки с клиентом

Номер: 000000269  
Дата: 03.08.2022 15:09:37

Первичная информация

Бот: Основной  
Статус: В работе  
Закрыт:   
Контрагент:   
Номер телефона:   
Проект: АН ЖН  
Тема обращения: Обращение в ПТТ  
Предмет:   
Ответственный: Ермав

Технические данные

Chat id:   
client\_id:

Увайт 15:09

Чат-бот Telegram: Предоставьте Ваш номер, пожалуйста! 15:09

Не предоставлять номер 15:11

Чат-бот Telegram: Уважаемый клиент! Благодарим Вас за обращение в компанию «Абсолют Недвижимость»! Выберите тему Вашего вопроса 15:11

Интересует покупка недвижимости 15:11

Чат-бот Telegram: Уважаемый клиент! Благодарим Вас за обращение в компанию «Абсолют Недвижимость»! Мы отвечаем в ближайшее время. 15:11

Интересует покупка недвижимости 15:15

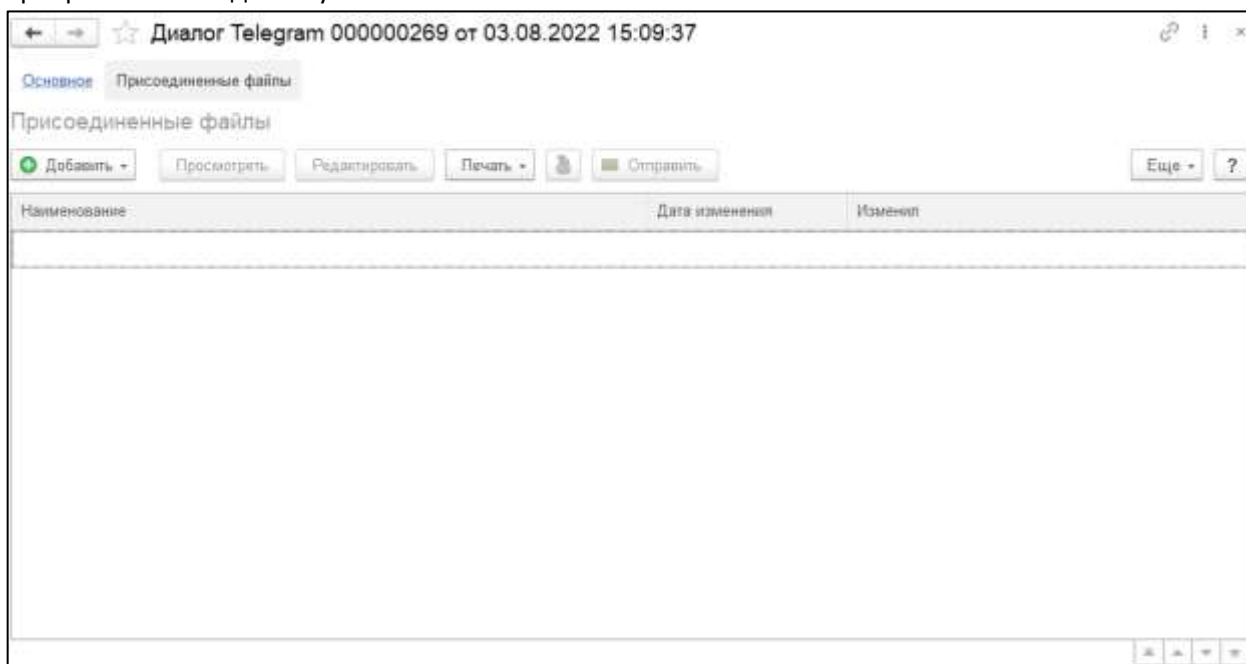
Белов Михаил Владимирович: Добрый день, благодарим Вас за обращение в компанию «Абсолют Недвижимость»! Какой у Вас вопрос, подождемте, пожалуйста! 15:15

По каждому диалогу фиксируется информация:


- Идентификационный номер диалога (Номер). Присваивается автоматически в момент начала диалога.
- Дата и время диалога (Дата). Присваивается автоматически в момент начала диалога.
- Использованный telegram-бот (Бот). Присваивается автоматически на основании того telegram-бота, с помощью которого осуществляется взаимодействие.
- Текущий статус диалога (Статус). Заполняется автоматически по мере бизнес процесса работы с клиентом.

- Идентификатор завершения работы с клиентом (Закрыт). Проставляется оператором в случае завершения работы с клиентом.
- Ссылка на контакт существующего в CRM клиента (Контакт). Данная информация вносится в случае, если контакт, с которым осуществляется взаимодействие, уже является клиентом и внесён в CRM, или в ходе диалога был внесён в список клиентов. Также параметр может определяться автоматически на основании предоставляемого номера телефона клиента.
- Номер телефона клиента (Номер телефона). Данную информацию можно получить либо в период первичной подачи информации о клиенте – на основании запроса телефона telegram-ботом, либо в ходе беседы, когда клиент оставил в переписке свой номер телефона.
- Проект интереса клиента (Проект). Проставляется либо на основании информации по выбранной группе по проекту или теме (из telegram запроса), либо вручную оператор в ходе общения с клиентом.
- Тема обращения (Тема обращения). Заполняется автоматически на основании группы оператора, которому поступил в работу диалог.
- Предмет обращения (Предмет). Проставляется ссылка на запрос по данному клиенту. Информация проставляется в случае, если по данному диалогу было осуществлено взаимодействие и клиент был идентифицирован или внесён в систему.
- Оператор, взявший диалог в работу диалог (Ответственный). Автоматически проставляется на основании информации о том, кто из операторов взял диалог в работу.
- Идентификатор чата Telegram (Chat id). Автоматически присваивается telegram.
- Идентификатор клиента Telegram (client id). Автоматически присваивается telegram. На основании данного параметра можно объединять несколько диалогов по одного клиенту.

На вкладке «Присоединённые файлы» отображается список документов Входящих и исходящих, прикрепленных к диалогу.



#### Функционал кнопок

-  История переписки с клиентом - вывод истории переписки с клиентов в отдельное окно в режиме отображения telegram-бота.

Можно запустить как из документа Диалога Telegram, так и из формы отображения списка документов Диалоги Telegram.

### 3.3.6. Отправить шаблон Telegram

Описание функционала данного модуля представлено в пункте [5.3.2](#) данного документа (Функционал кнопок - «+ Добавить диалог»).

### 3.3.7. ID клиента в Telegram

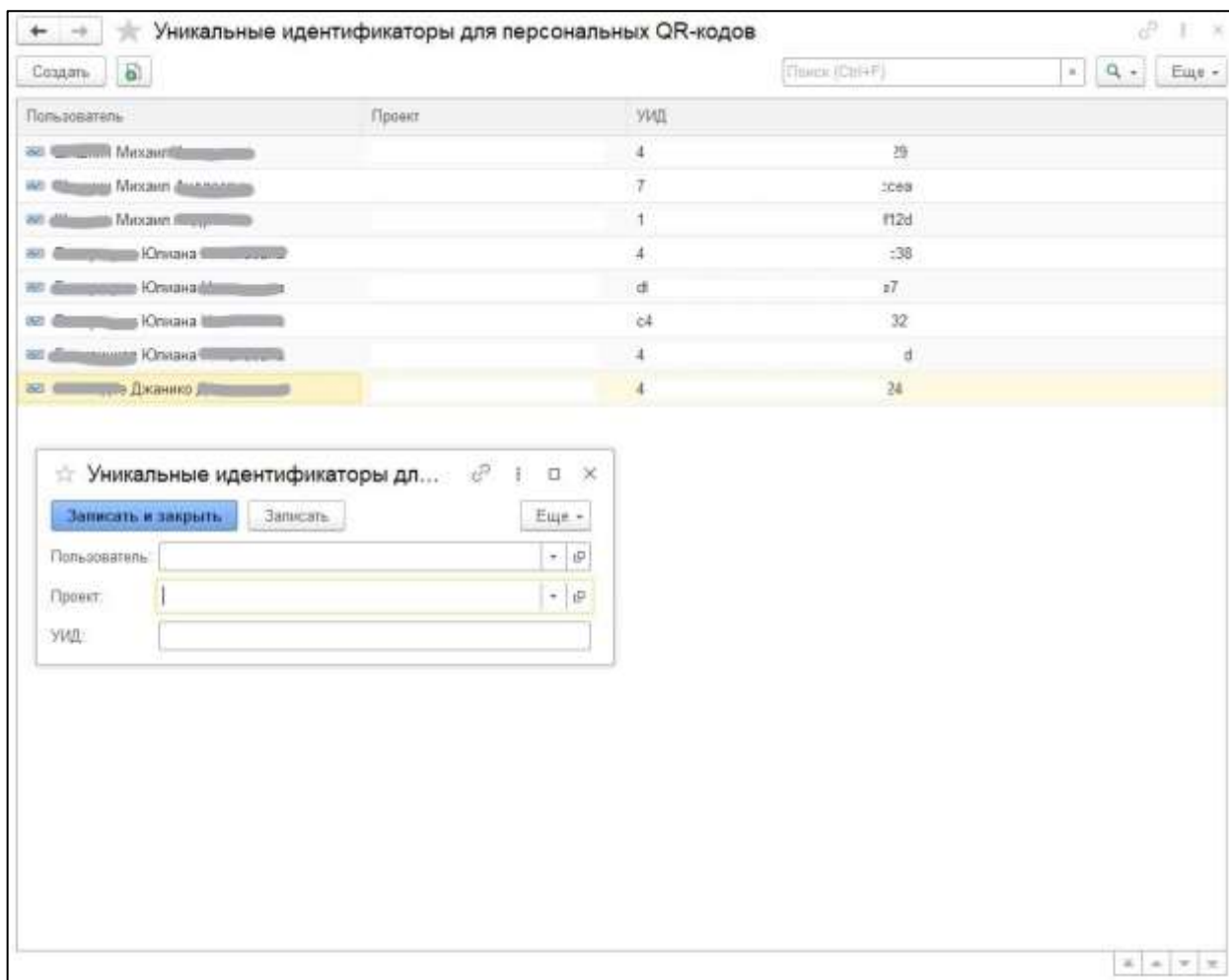
В данном разделе представлен список клиентов (Клиент), с которыми осуществлялось взаимодействие в Telegram-боте, их client\_id (ID) и номер телефона (Номер телефона).

ID	Клиент	Номер телефона
200	Иванов	7 900 123 4567
201	Петров	7 900 123 4568
202	Сидоров	7 900 123 4569
203	Кузнецов	7 900 123 4570
204	Левченко	7 900 123 4571
205	Смирнов	7 900 123 4572
206	Васильев	7 900 123 4573
207	Попов	7 900 123 4574

### 3.3.8. Уникальные идентификаторы для персональных QR-кодов

#### Функционал модуля

Присвоение идентификаторов для формирования QR-кодов операторов по проектам для дальнейшего использования в Telegram.



### 3.3.9. Настройка прав пользователей

#### Общие сведения

В данном разделе собраны настройки доступа операторов и супервайзеров Телеграм к диалогам клиентов.

#### Операторы Telegram

##### Функционал модуля

Присвоение прав операторам для работы с диалогами, поступающими от разных telegram-ботов.

Пользователь	Бот Telegram
Валерия Тагирова	Основной
Никита Алексеевич	Основной
Никита Александрович	Основной
Павел Вячеславович	Основной
Александр Сергеевич	Основной
Анна Александровна	Основной
Алексей Александрович	Основной
Алиса Эдуардовна	Основной
Анна Евгеньевна	Основной
Игорь Андреевич	Основной
Елизавета Алексеевна	Основной
Джанико Джаникоевич	Основной
Ольга Витальевна	Основной
Ольга Витальевна	Премиум (общий)
Нина Николаевна	Основной
Юлия Николаевна	Основной
Андрей Владимирович	Основной
Александр Игоревич	Основной
Александр Игоревич	Премиум (общий)
Яков Владимирович	Основной
Евгений Сергеевич	Основной
Евгений Сергеевич	Премиум (общий)
Анастасия Юрьевна	Основной
Ринат Фаритбакович	Основной

## Распределение диалогов Telegram

### Функционал модуля

Присвоение прав операторам для работы с диалогами, в зависимости от Проекта, Темы обращения и Telegram-бота.



Адресат	Проект	Тема обращения	Бот телеграм
Валерий Александрович		Обращение к Ипотечному специ...	Основной
Валерий Александрович		Обращение к Ипотечному специ...	Основной
Валерий Александрович		Обращение к Ипотечному специ...	Основной
Валерий Александрович		Обращение к Ипотечному специ...	Основной
Александр Сергеевич		Обращение к Ипотечному специ...	Основной
Александр Сергеевич		Обращение к Ипотечному специ...	Основной
Александр Сергеевич		Обращение к Ипотечному специ...	Основной
Александр Сергеевич		Обращение к Ипотечному специ...	Основной
Александр Сергеевич		Обращение к Ипотечному специ...	Основной
Александр Сергеевич		Обращение к Ипотечному специ...	Основной
Александр Сергеевич		Обращение к Ипотечному специ...	Основной
Александр Сергеевич		Обращение к Ипотечному специ...	Основной
Владислав Николаевич		Обращение к Менеджеру по про...	Основной
Владислав Николаевич		Обращение к ОСС	Основной
Владислав Николаевич		Обращение к Менеджеру по про...	Основной
Владислав Николаевич		Обращение к ОСС	Основной
Алексей Вячеславович		Обращение к Ипотечному специ...	Основной
Алексей Вячеславович		Обращение к Ипотечному специ...	Основной
Алексей Вячеславович		Обращение к Ипотечному специ...	Основной
Алексей Вячеславович		Обращение к Ипотечному специ...	Основной
Алексей Вячеславович		Обращение к Ипотечному специ...	Основной
Алексей Вячеславович		Обращение к Ипотечному специ...	Основной
Алексей Вячеславович		Обращение к Ипотечному специ...	Основной
Алексей Вячеславович		Обращение к Ипотечному специ...	Основной
Алексей Вячеславович		Обращение к Ипотечному специ...	Основной

## Видимость диалогов подчинённых сотрудников Telegram

### Функционал модуля

Присвоение прав супервайзерам на просмотр диалогов и контроль работы конкретных операторов, взявших в работу диалоги.



Видимость диалогов подчиненных сотрудников Telegram	
Супервайзер	Оператор
Андрей Владимирович	Мария Витальевна
Андрей Владимирович	Александр Алексеевич
Андрей Владимирович	Наталья Олеговна
Андрей Владимирович	Александр Вадимович
Андрей Владимирович	Анна Александровна
Андрей Владимирович	Алексей Александрович
Андрей Владимирович	Игорь Андреевич
Андрей Владимирович	Яков Владимирович
Андрей Владимирович	Ринат Фаритбекович
Евгений Сергеевич	Валерий Александрович
Евгений Сергеевич	Александр Сергеевич
Евгений Сергеевич	Любовь Михайловна
Евгений Сергеевич	Лейсан Рафилевна
Евгений Сергеевич	Елена Владимировна
Евгений Сергеевич	Андрей Иванович
Евгений Сергеевич	Дмитрий Леонидович
Евгений Сергеевич	Валерия Александровна
Евгений Сергеевич	Виктория Валерьевна
Евгений Сергеевич	Дарья Александровна
Евгений Сергеевич	Александр Алексеевич
Евгений Сергеевич	Марина Эдуардовна
Евгений Сергеевич	Анна Евгеньевна
Евгений Сергеевич	Яков Владимирович
Евгений Сергеевич	Александр Сергеевич

### 3.3.10. Настройки шаблонов Telegram

#### Общие сведения

В данном разделе представлены настройки шаблонов Telegram.

#### Значения параметров шаблонов

##### Функционал модуля

Присвоение значений параметрам шаблонов, используемых в Шаблонах ответов Telegram.

Наименование	Код	Значение не зависит от проекта	Проект	Значения параметра
Значения параметров шаблонов				
+ Адреса проектов	00000018			
+ Вложения медиа-шаблонов	00000018			
+ Время до встречи	00000114			
+ Время до встречи	00000119			
+ Въезд на территорию	00000082			
+ Въезд на территорию	00000083	<input checked="" type="checkbox"/>		Въезд на территорию поселка возможен с 10.0...
+ Въезд на территорию	00000121	<input type="checkbox"/>		
+ Въезд на территорию	00000122	<input type="checkbox"/>		Въезд на территорию поселка возможен с 10.0...
+ Дата взаимодействия	00000017			
+ Доп информация про документ	00000161			
+ Доп информация про документ	00000162	<input type="checkbox"/>		При себе необходимо иметь документ, удосто...
+ Доп информация про документ	00000163	<input type="checkbox"/>		При себе необходимо иметь документ, удосто...
+ Доп информация про документ	00000164	<input type="checkbox"/>		При себе необходимо иметь документ, удосто...
+ Доп информация про документ	00000165	<input type="checkbox"/>		При себе необходимо иметь документ, удосто...
+ Доп информация	00000028			
+ Имя клиента	00000001			
+ Наименование проекта в другом офисе	00000085			
+ Наименования проектов	00000020			
+ Ссылка "На корпоративном шаттле"	00000024			
+ Ссылка "На личном транспорте"	00000023			
+ Ссылка "На общественном транспорте"	00000022			
+ Ссылка pdf на логотип	00000020			
+ Ссылка на промо-сайт	00000084			

## Шаблоны ответов Telegram

### Функционал модуля

- Корректировка текста Шаблонов ответов Telegram.
- Создание новых Шаблонов ответов Telegram.

Наименование	Код	Тип рассылки	Тип встречи	Текст шаблона	Разметка шаблона с пара...	Приложение
Доброе утро!	00000002				Доброе утро!	
Добрый вечер!	00000004				Добрый вечер!	
Добрый день!	00000003				Добрый день!	
Общий сайт absreality.ru	00000023				Уважаемый клиент!	
Онлайн ПЗ_ЖН без ЗП(нап.)	00000017	Напоминание о в...	Онлайн ПЗ		Уважаемый клиент!	
Онлайн ПЗ_ЖН, кроме ЗП	00000011	Создание встречи	Онлайн ПЗ		Уважаемый клиент!	
Онлайн ПЗ_ЗП	00000012	Создание встречи	Онлайн ПЗ		Уважаемый клиент!	
Онлайн ПЗ_ЗП (напом.)	00000022	Напоминание о в...	Онлайн ПЗ		Уважаемый клиент!	
Отправка памяток (текст)	00000005				Уважаемый клиент, благо...	
Офлайн без ПЗ_без ЛБ,РС	00000020	Напоминание о в...	Офлайн без ПЗ		Уважаемый клиент!	
Офлайн без ПЗ_ЗП_НК	00000014	Создание встречи	Офлайн без ПЗ		Уважаемый клиент!	
Офлайн без ПЗ_ЛБ	00000015	Создание встречи	Офлайн без ПЗ		Уважаемый клиент!	
Офлайн без ПЗ_ЛБ (напом.)	00000021	Напоминание о в...	Офлайн без ПЗ		Уважаемый клиент!	
Офлайн без ПЗ_НП	00000016	Создание встречи	Офлайн без ПЗ		Уважаемый клиент!	
Офлайн без ПЗ_ЛБ,ПМ	00000013	Создание встречи	Офлайн без ПЗ		Уважаемый клиент!	
Офлайн ПЗ_ЖН без ЛБ(нап.)	00000018	Напоминание о в...	Офлайн ПЗ		Уважаемый клиент!	
Офлайн ПЗ_ЗП_НК,РС	00000007	Создание встречи	Офлайн ПЗ		Уважаемый клиент!	
Офлайн ПЗ_ЛБ	00000009	Создание встречи	Офлайн ПЗ		Уважаемый клиент!	
Офлайн ПЗ_ЛБ (напом.)	00000019	Напоминание о в...	Офлайн ПЗ		Уважаемый клиент!	
Офлайн ПЗ_НП	00000010	Создание встречи	Офлайн ПЗ		Уважаемый клиент!	
Офлайн ПЗ_ЛБ,ПМ	00000008	Создание встречи	Офлайн ПЗ		Уважаемый клиент!	
Прово-сайт	00000006				Уважаемый клиент!	
ТЕСТ Добрый день!	00000001				Добрый день {{1}}!	

### Онлайн ПЗ\_ЖН без ЗП(нап.) (Шаблоны ответов Telegram)

Код: 00000017    Наименование: Онлайн ПЗ\_ЖН без ЗП(нап.)

Разметка шаблона:

Уважаемый клиент!

Напоминаем, что для Вас назначена онлайн-встреча по {{1}}

За 10 минут до встречи наш менеджер свяжется с Вами для по

С уважением, Александр П...

{{3}}

{{4}}

Тип рассылки:

Тип встречи:

Приложение:

N	Номер параметра	Вид параметра
1	1	Наименования проектов
2	2	Дата взаимодействия
3	3	Телефоны проектов
4	4	Ссылка на раздел сайта absr...

### 3.3.11. Общие настройки

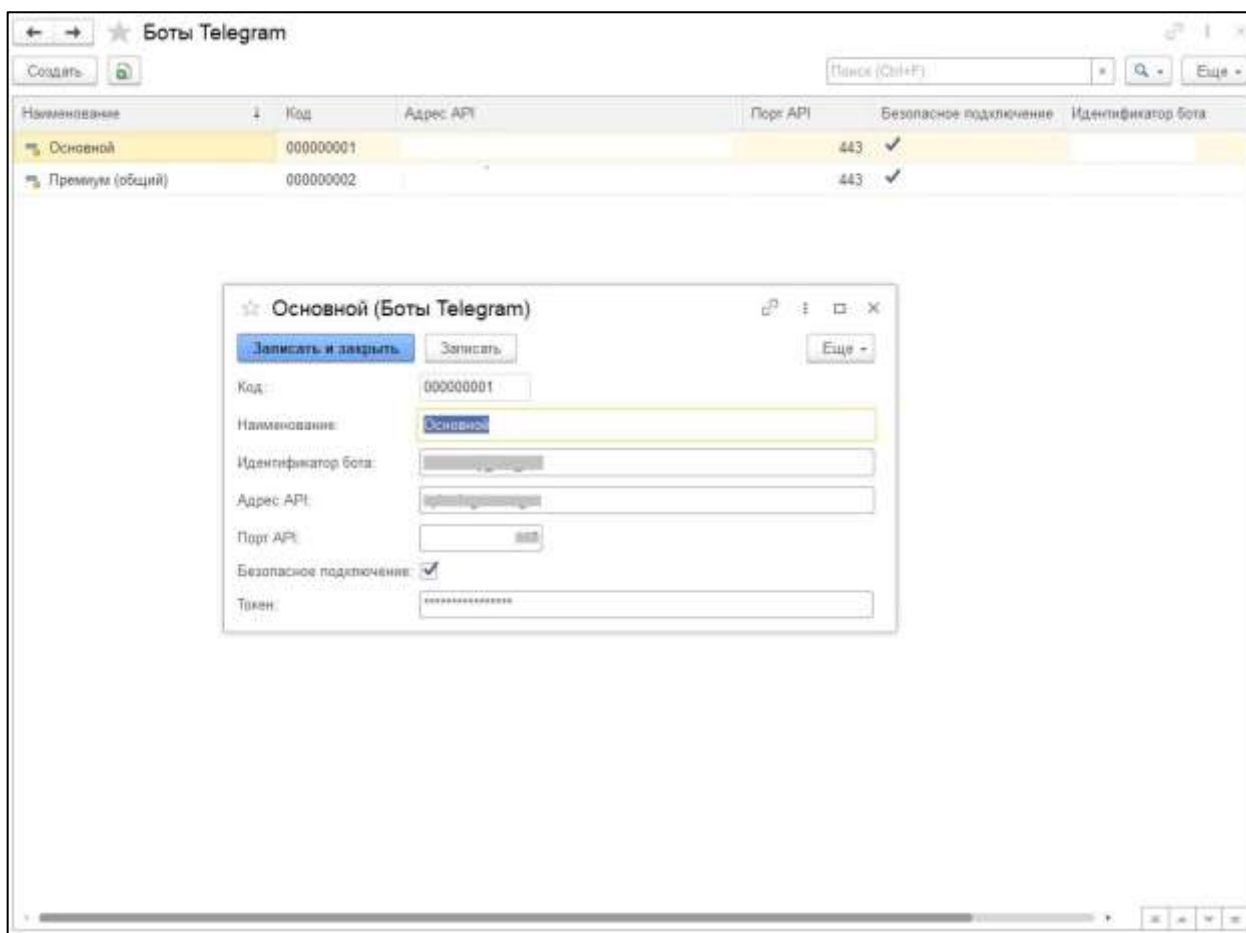
#### Общие сведения

В данном разделе представлены настройки telegram-ботов и логики работы бота автоответов.

#### Боты Telegram

## Функционал модуля

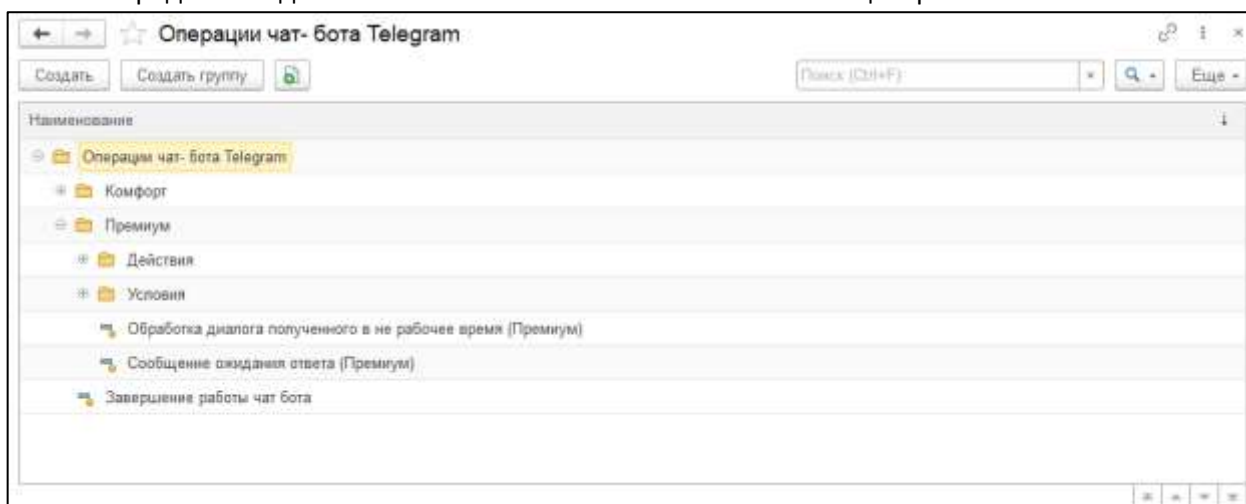
Добавление информации о текущих telegram-ботах, с которыми связывается CRM.



## Операции чат-бота Telegram

### Функционал модуля

- Создание новых сценариев поведения бота автоответов;
- Определение действий бота автоответов в зависимости от сценариев.



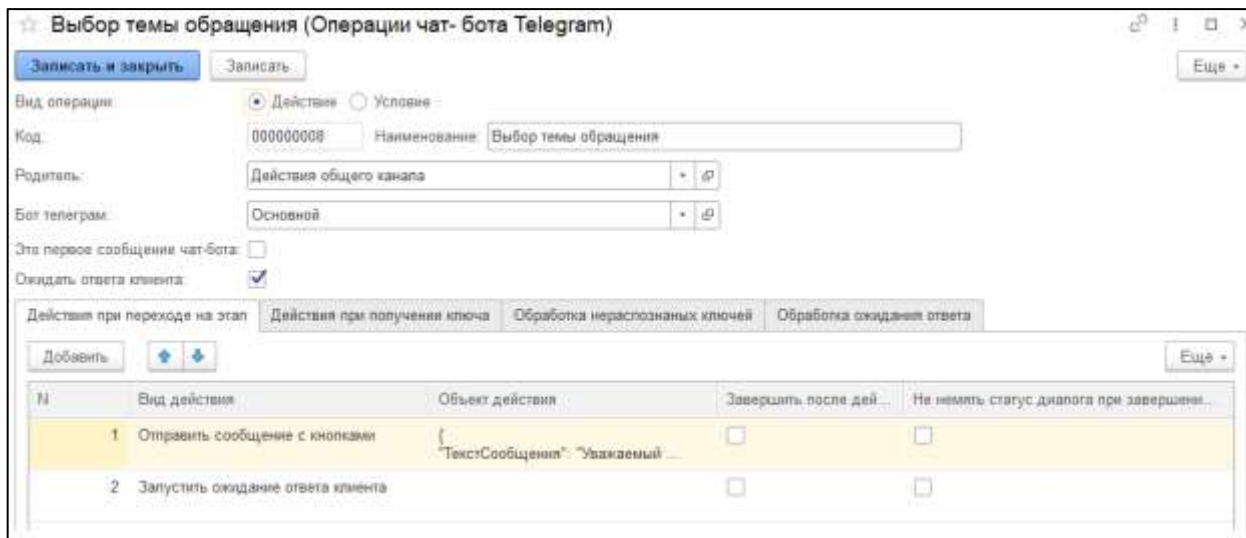
### Описание функционала

Создание сценария поведения бота автоответов – определение списка команд, которые должен выполнять бот автоответов в случае наступления контрольного события.

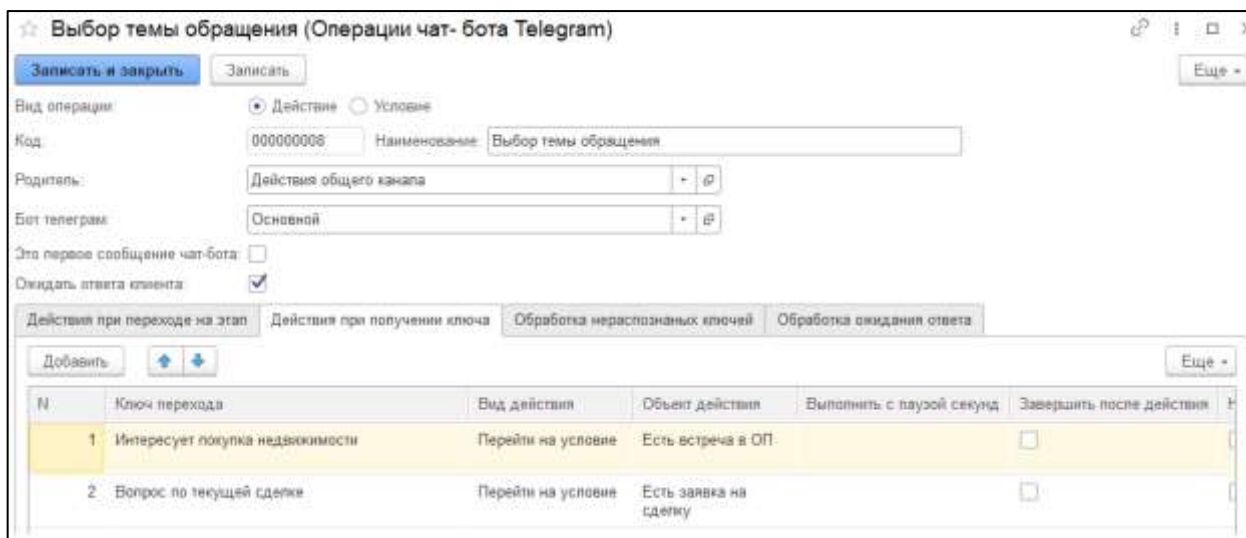
Контрольным событием может быть ответ клиента на ранее поступивший запрос или информация в тексте диалога.

В зависимости от типа контрольного события происходит настройка:

- Действий при переходе на этап;



- Действий при получении ключа;



- Обработка нераспределённых ключей;

☆ Выбор темы обращения (Операции чат-бота Telegram)

Записать и закрыть Записать Еще -

Вид операции:  Действие  Условие

Код: 000000008 Наименование: Выбор темы обращения

Родитель: Действия общего канала

Бот телеграм: Основной

Это первое сообщение чат-бота:

Ожидать ответа клиента:

Действия при переходе на этап: Действия при получении ключа | **Обработка нераспознанных ключей** | Обработка ожидания ответа

Вид действия при отсутствии ключа: Отправить текст с эмодзи

Объект действия при отсутствии ключа: ТекстСообщения: "Не смогли направить Ваш вопрос специ..."

Количество неудачных попыток ввода: 1

Закрыть при окончании неудачных попыток:

Список действий при окончании неудачных попыток ввода:

Добавить Еще -

N	Вид действия	Объект действия	Выполнить с паузой секунд
1	Установить тему в диалог	Обращения к ГПП	
2	Распределить диалог по проекту и теме		
3	Перейти на следующий этап чат-бота	Сообщение ожидания ответа	

- Обработка ожидания ответа.

☆ Выбор темы обращения (Операции чат-бота Telegram)

Записать и закрыть Записать Еще -

Вид операции:  Действие  Условие

Код: 000000008 Наименование: Выбор темы обращения

Родитель: Действия общего канала

Бот телеграм: Основной

Это первое сообщение чат-бота:

Ожидать ответа клиента:

Действия при переходе на этап: Действия при получении ключа | Обработка нераспознанных ключей | **Обработка ожидания ответа**

Период ожидания ответа: 30

Добавить Еще -

N	Вид действия	Объект действия	Завершить после действия	Не менять статус диалога при завершении работы
1	Установить тему в диалог	Обращения к ГПП	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Распределить диалог по проекту...		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Перейти на следующий этап чат...	Сообщение ожидания ответа	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Для каждого из сценариев в обязательном порядке указывается Telegram-бот, на который распространяется данная логика.

## Настройки подсистемы «Telegram»

### Функционал модуля

Общие настройки подсистемы Telegram в CRM: время обновления сообщения и периоды работы чат-ботов Telegram.



### Настройки подсистемы "Telegram"

Пользователь-бот Telegram:

Использовать механизм рассылки Telegram:

Период ожидания всех вложений, секунд:

**Общий Бот** | **Премиум аккаунт**

Время начала рабочего дня (организации):  | Период ожидания ответа оператора (Премиум):

Время окончания рабочего дня (организации):

Период ожидания ответа оператора, минут:

**Сохранить**

### 3.3.12. Дополнительные блоки

#### Видимость распределения диалогов Telegram

##### Функционал модуля

Отображение заявок на диалог взятых в работу (указан Адресат) и не взятых в работу.

Видимость распределенных диалогов Telegram

Создать

Поиск (Ctrl+F)

Взаимодействие	Адресат	Проект	Тема обращения	Бот telegram	Адресат определен однозначно
Диалог Telegram 000000249	Алексей Алексе...				
Диалог Telegram 000000250	Алексей Алексе...				
Диалог Telegram 000000251	Алексей Алексе...				
Диалог Telegram 000000252	Алексей Алексе...				
Диалог Telegram 000000253	Алексей Алексе...				
Диалог Telegram 000000254			Обращение « ГПП (Пре...	Премиум (общий)	
Диалог Telegram 000000255			Обращение « ГПП (Пре...	Премиум (общий)	
Диалог Telegram 000000256			Обращение « ГПП	Основной	
Диалог Telegram 000000257			Обращение « Менедже...	Основной	
Диалог Telegram 000000258	Юлиана Н...				
Диалог Telegram 000000259	Юлиана Н...				
Диалог Telegram 000000260	Мария Михайл...				
Диалог Telegram 000000261			Обращение « ГПП (Пре...	Премиум (общий)	
Диалог Telegram 000000262			Обращение « ГПП (Пре...	Премиум (общий)	
Диалог Telegram 000000263			Обращение « ГПП (Пре...	Премиум (общий)	
Диалог Telegram 000000264			Обращение « ГПП (Пре...	Премиум (общий)	
Диалог Telegram 000000265			Обращение « ГПП (Пре...	Премиум (общий)	
Диалог Telegram 000000266			Обращение « ГПП (Пре...	Премиум (общий)	
Диалог Telegram 000000267	Михаил Андре...				
Диалог Telegram 000000268	Юлиана Н...				
Диалог Telegram 000000269	Евгений Алек...				
Диалог Telegram 000000270			Обращение « ГПП (Пре...	Премиум (общий)	
Диалог Telegram 000000272	Юлиана Н...				
Диалог Telegram 000000275	Мария Михайл...				

#### Время ответа оператора Telegram

##### Функционал модуля

Отображение значений временной метрики ответа оператором на сообщение клиента в диалоге.

Взаимодействие	Дата создания	Дата приема в работу	Дата первого ответа оператора
Диалог Telegram 000000132 от 23.06.2022 11:55:45	23.06.2022 11:55:45	23.06.2022 12:04:03	
Диалог Telegram 000000001 от 12.05.2022 10:58:33	12.05.2022 10:58:28	12.05.2022 11:00:19	
Диалог Telegram 000000001 от 12.05.2022 10:58:33	12.05.2022 10:58:28	12.05.2022 11:54:14	
Диалог Telegram 000000001 от 12.05.2022 10:58:33	12.05.2022 10:58:28	12.05.2022 13:14:59	
Диалог Telegram 000000002 от 12.05.2022 11:03:38	12.05.2022 11:03:27	13.05.2022 17:27:47	
Диалог Telegram 000000003 от 12.05.2022 12:16:35	12.05.2022 12:18:19	12.05.2022 12:20:13	
Диалог Telegram 000000004 от 12.05.2022 12:33:07	12.05.2022 12:33:13	12.05.2022 12:37:08	
Диалог Telegram 000000005 от 12.05.2022 12:47:09	12.05.2022 12:46:58	12.05.2022 12:49:13	
Диалог Telegram 000000005 от 12.05.2022 12:52:09	12.05.2022 12:52:31	12.05.2022 12:55:09	
Диалог Telegram 000000007 от 12.05.2022 13:37:18	12.05.2022 13:36:55	12.05.2022 13:38:00	
Диалог Telegram 000000008 от 12.05.2022 13:41:33	12.05.2022 13:41:08	12.05.2022 13:41:16	
Диалог Telegram 000000009 от 12.05.2022 13:42:42	12.05.2022 13:42:19	12.05.2022 13:42:44	
Диалог Telegram 000000010 от 12.05.2022 13:54:01	12.05.2022 13:53:36	12.05.2022 13:57:57	
Диалог Telegram 000000011 от 12.05.2022 13:59:17	12.05.2022 13:58:54	12.05.2022 14:01:14	
Диалог Telegram 000000012 от 12.05.2022 14:03:20	12.05.2022 14:02:55	12.05.2022 14:05:18	
Диалог Telegram 000000013 от 12.05.2022 14:06:16	12.05.2022 14:05:51	12.05.2022 14:05:59	
Диалог Telegram 000000014 от 12.05.2022 14:13:37	12.05.2022 14:13:14	12.05.2022 14:13:33	
Диалог Telegram 000000015 от 12.05.2022 14:15:02	12.05.2022 14:14:48	12.05.2022 14:15:48	
Диалог Telegram 000000016 от 12.05.2022 15:32:25	12.05.2022 15:32:00	12.05.2022 15:34:30	
Диалог Telegram 000000016 от 12.05.2022 15:32:25	12.05.2022 15:32:00	12.05.2022 15:36:47	
Диалог Telegram 000000016 от 12.05.2022 15:32:25	12.05.2022 15:32:00	12.05.2022 15:44:53	
Диалог Telegram 000000016 от 12.05.2022 15:32:25	12.05.2022 15:32:00	12.05.2022 15:46:09	
Диалог Telegram 000000016 от 12.05.2022 15:32:25	12.05.2022 15:32:00	12.05.2022 15:47:37	
Диалог Telegram 000000016 от 12.05.2022 15:32:25	12.05.2022 15:32:00	12.05.2022 15:55:09	

## Диалоги Telegram с новыми сообщениями

### Функционал модуля

Отображение количество новых сообщений от клиента и списка операторов, которым пришли уведомления об этих сообщениях.



Взаимодействие	Пользователь	Количество новых сообщений
Диалог Telegram 000000274 от 04.08.2022 11:39:44	Баранце Никита Алексеевич	1
Диалог Telegram 000000274 от 04.08.2022 11:39:44	Иванн Никита Александрович	1
Диалог Telegram 000000274 от 04.08.2022 11:39:44	Грищан Павел Вячеславович	1
Диалог Telegram 000000274 от 04.08.2022 11:39:44	Промзельв Александр Сергеевич	1
Диалог Telegram 000000274 от 04.08.2022 11:39:44	Швецов Илья Владимирович	1
Диалог Telegram 000000274 от 04.08.2022 11:39:44	Генчарова Анна Александровна	1
Диалог Telegram 000000274 от 04.08.2022 11:39:44	Иванов Алексей Александрович	1
Диалог Telegram 000000274 от 04.08.2022 11:39:44	Баско Алиса Эдуардовна	1
Диалог Telegram 000000274 от 04.08.2022 11:39:44	Мещерякова Анна Евгеньевна	1
Диалог Telegram 000000274 от 04.08.2022 11:39:44	Левин Игорь Андреевич	1
Диалог Telegram 000000274 от 04.08.2022 11:39:44	Мерчук Елизавета Алексеевна	1
Диалог Telegram 000000274 от 04.08.2022 11:39:44	Абашидзе Давидко Давидкович	1
Диалог Telegram 000000274 от 04.08.2022 11:39:44	Иванова Ольга Витальевна	1
Диалог Telegram 000000274 от 04.08.2022 11:39:44	Беликова Нина Николаевна	1
Диалог Telegram 000000274 от 04.08.2022 11:39:44	Герасимова Юлия Николаевна	1
Диалог Telegram 000000274 от 04.08.2022 11:39:44	Лобачев Андрей Владимирович	1
Диалог Telegram 000000274 от 04.08.2022 11:39:44	Дамин Александр Игоревич	1
Диалог Telegram 000000274 от 04.08.2022 11:39:44	Игнатов Яков Владимирович	1
Диалог Telegram 000000274 от 04.08.2022 11:39:44	Щербинин Евгений Сергеевич	1
Диалог Telegram 000000274 от 04.08.2022 11:39:44	Момот Анастасия Юрьевна	1
Диалог Telegram 000000274 от 04.08.2022 11:39:44	Оракиев Ринат Фаритбекович	1
Диалог Telegram 000000274 от 04.08.2022 11:39:44	Кузнецов Александр Сергеевич	1
Диалог Telegram 000000274 от 04.08.2022 11:39:44	Жадыкова Полина Викторовна	1
Диалог Telegram 000000274 от 04.08.2022 11:39:44	Власова Виктория Валерьевна	1

## История распределения диалогов Telegram

### Функционал модуля

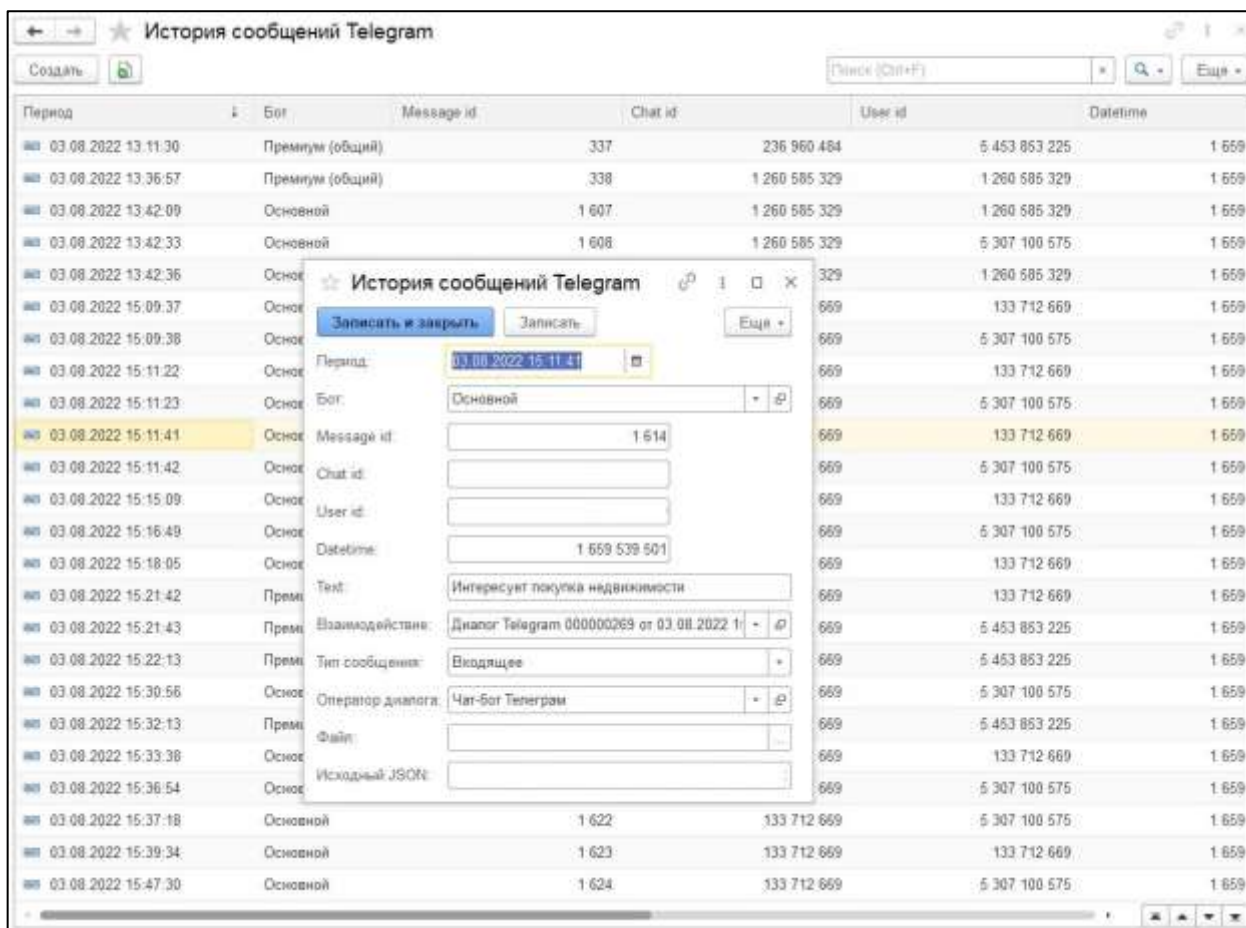
Отображение перенаправления коммуникации в рамках одного диалога между разными операторами.

Период	Взаимодействие	Адресат
28.07.2022 14:02:08	Диалог Telegram 000000260 от 28.07.2022 13:58:02	
28.07.2022 14:02:39	Диалог Telegram 000000259 от 28.07.2022 13:57:50	
28.07.2022 14:05:06	Диалог Telegram 000000259 от 28.07.2022 13:57:50	Юлиана Николаевна
03.08.2022 13:01:32	Диалог Telegram 000000261 от 03.08.2022 13:01:26	
03.08.2022 13:01:36	Диалог Telegram 000000261 от 03.08.2022 13:01:26	
03.08.2022 13:01:39	Диалог Telegram 000000261 от 03.08.2022 13:01:26	
03.08.2022 13:03:39	Диалог Telegram 000000261 от 03.08.2022 13:01:26	
03.08.2022 13:36:58	Диалог Telegram 000000267 от 03.08.2022 13:36:57	
03.08.2022 13:42:10	Диалог Telegram 000000268 от 03.08.2022 13:42:09	
03.08.2022 13:42:31	Диалог Telegram 000000268 от 03.08.2022 13:42:09	Михаил Андреевич
03.08.2022 15:15:09	Диалог Telegram 000000269 от 03.08.2022 15:09:37	
03.08.2022 15:15:49	Диалог Telegram 000000269 от 03.08.2022 15:09:37	Максим Владимирович
04.08.2022 9:00:44	Диалог Telegram 000000269 от 03.08.2022 15:09:37	
04.08.2022 9:00:46	Диалог Telegram 000000269 от 03.08.2022 15:09:37	Андрей Валерьевич
04.08.2022 9:00:54	Диалог Telegram 000000268 от 03.08.2022 13:42:09	
04.08.2022 9:00:56	Диалог Telegram 000000268 от 03.08.2022 13:42:09	Андрей Валерьевич
04.08.2022 9:00:59	Диалог Telegram 000000268 от 03.08.2022 13:42:09	
04.08.2022 9:01:02	Диалог Telegram 000000268 от 03.08.2022 13:42:09	Андрей Валерьевич
04.08.2022 10:18:48	Диалог Telegram 000000268 от 03.08.2022 13:42:09	
04.08.2022 10:33:56	Диалог Telegram 000000272 от 04.08.2022 10:33:55	
04.08.2022 11:22:38	Диалог Telegram 000000272 от 04.08.2022 10:33:55	Юлиана Николаевна
04.08.2022 15:10:45	Диалог Telegram 000000275 от 04.08.2022 14:57:48	Мария Михайловна
04.08.2022 18:21:00	Диалог Telegram 000000269 от 03.08.2022 15:09:37	
04.08.2022 18:25:15	Диалог Telegram 000000269 от 03.08.2022 15:09:37	Евгения Александровна

## История сообщений Telegram

### Функционал модуля

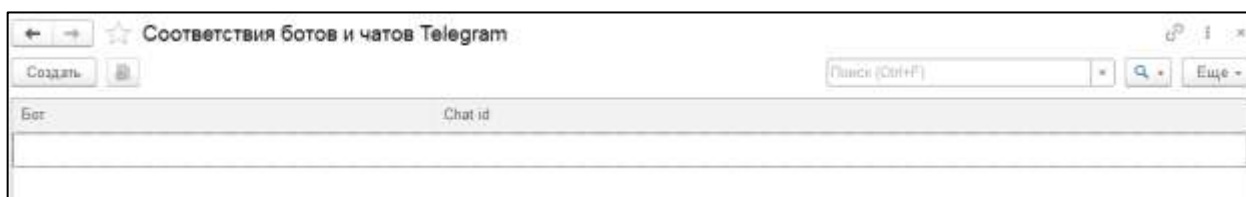
Отображение всей истории и параметров поступивших сообщений из Telegram-бота.



## Соответствие ботов и чатов Telegram

### Функционал модуля

Создание и отображение соответствия между Telegram–ботом и чатом. Используется в случае, если есть необходимость разведения клиентов по разным чатам в рамках одного чат-бота в Telegram.



## Чат-бот Telegram история переходов

### Функционал модуля

Отслеживание истории действий чат-бота в рамках настроенных сценариев.

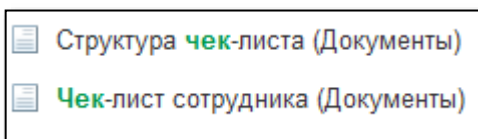
Период	Взаимодействие	Текущая дата в мс	Текущий этап	Количество неудачных попыток ввода
07.08.2022 11:25:03	Диалог Telegra...	63 795 457 503 587	Начало работы ...	
07.08.2022 11:25:03	Диалог Telegra...	63 795 457 503 603	Клиент предост...	
07.08.2022 11:25:03	Диалог Telegra...	63 795 457 503 868	Ожидание полу...	
07.08.2022 11:40:17	Диалог Telegra...	63 795 458 417 672	Клиент предост...	
07.08.2022 11:40:17	Диалог Telegra...	63 795 458 417 953	Выбор темы об...	
07.08.2022 11:41:48	Диалог Telegra...	63 795 458 508 296	Завершение ра...	
07.08.2022 15:11:24	Диалог Telegra...	63 795 471 084 226	Начало работы ...	
07.08.2022 15:11:24	Диалог Telegra...	63 795 471 084 256	Клиент предост...	
07.08.2022 15:11:24	Диалог Telegra...	63 795 471 084 475	Ожидание полу...	
07.08.2022 15:11:30	Диалог Telegra...	63 795 471 090 710	Клиент предост...	

### 3.4. Системные роли и функции

Роль	Функции
Клиент	Отправка и получение сообщений в Telegram Отправка и получение вложенных объектов в Telegram
Telegram API	Просмотр всех элементов подсистемы Telegram Подгрузка диалогов из Telegram Работа с вложенными объектами диалогов (файлы) из Telegram Внесение информации в регистры Фиксация изменений в диалогах Telegram Формирование взаимодействий на основе диалогов Формирование рассылок Назначение задач исполнителям Изменение операций чат бота Telegram
Оператор Телеграм	Обработка Telegram запросов Отправка Шаблон-ответов Добавление номеров в Спам Добавление и изменение присоединённых документов Добавление идентификатора персонального QR-кода
Супервайзер Телеграм	Обработка Telegram запросов Отправка Шаблон-ответов Добавление номеров в Спам Добавление и изменение присоединённых документов Добавление идентификатора персонального QR-кода Изменение временных параметров диалогов Редактирование Шаблонов ответов Telegram Назначение операторов Telegram Контроль работы операторов

## 4. Чек-лист сотрудников

### 4.1. Основные объекты функционала

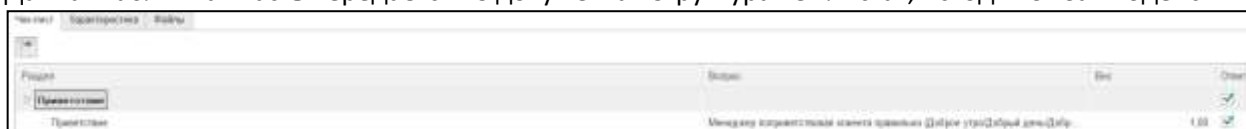


### 4.2. Документ "Чек-лист сотрудника"

В данном документе производится работа по оценке качества проведения взаимодействий сотрудника с клиентом. Заполняется сам чек-лист сотрудника, исходя из его взаимодействия по конкретной дате. Документ состоит из табличной части, которая содержит в себе:

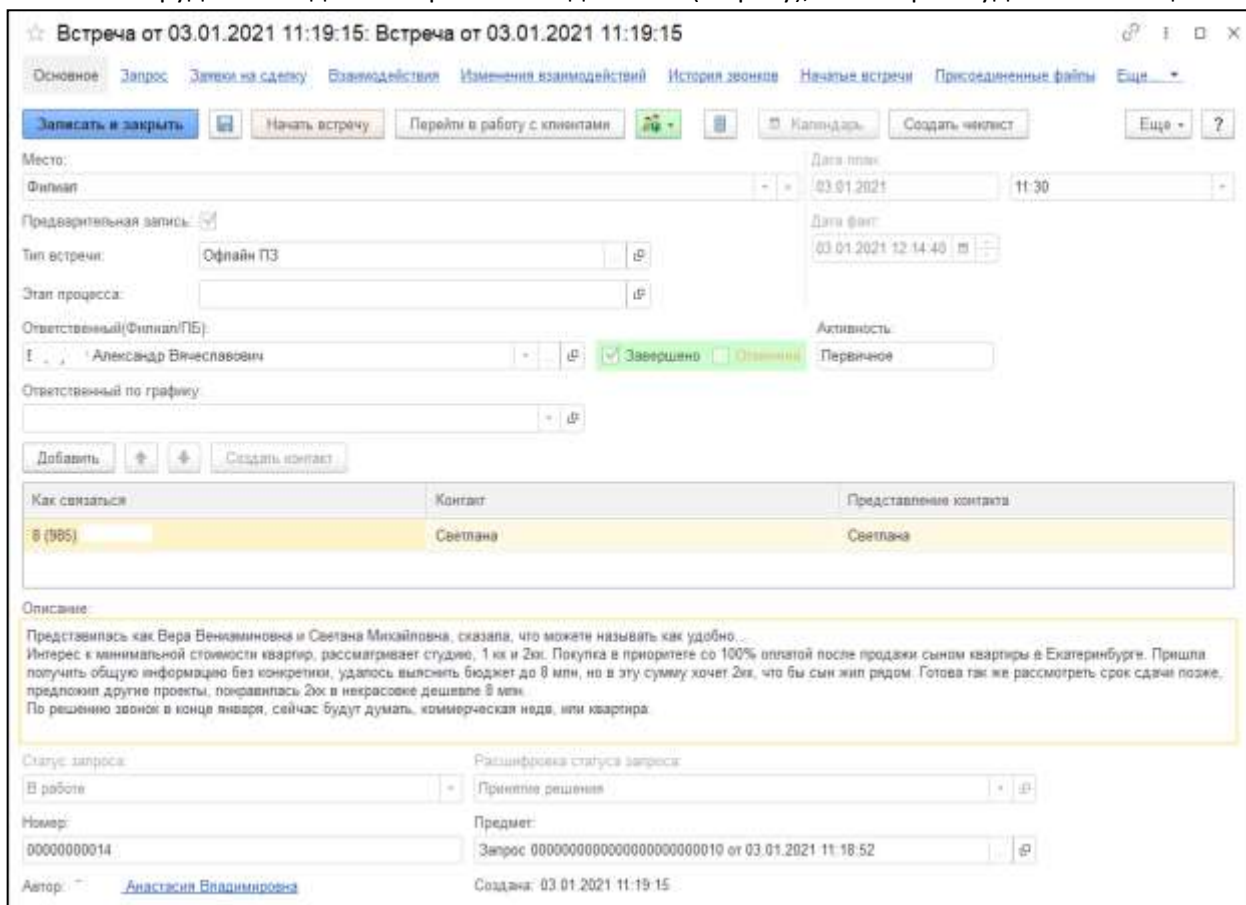
- Раздел
- Вопрос
- Вес вопроса
- Ответ

Данная табличная часть передается из документа "Структура чек листа", исходя из взаимодействия.



#### 4.2.1. Создание «Чек-листа сотрудника»

Чек-лист сотрудника создается через взаимодействие (встречу), по которой будет вестись оценка.



В данном документе ведется оценка сотрудника. В таблице проставляется ответ по каждому вопросу при помощи галок.

После завершения оценки необходимо сформировать отчет.

Рядок	Вопрос	Вес	Оцен
Приветствие	Менеджер приветствует и идентифицирует клиента	1.00	<input type="checkbox"/>
Приветствие	Менеджер сразу обращается по имени/фамилии или имени	1.00	<input type="checkbox"/>
Приветствие	Менеджер использует технику программирования встречи (получил имя встречи)	2.00	<input type="checkbox"/>
Выявление потребностей	Менеджер подхватывает запрос клиента на CRM в случае если был звонок в ГТТТ	2.00	<input type="checkbox"/>
Выявление потребностей	Менеджер выдает бюджет и варианты оплаты (поклад, количество ставок)	3.00	<input type="checkbox"/>
Выявление потребностей	Менеджер выдает информацию о текущих и планируемых записях клиента (услуга)	3.00	<input type="checkbox"/>
Выявление потребностей	Менеджер рекомендует выключить потребности клиента	2.00	<input type="checkbox"/>
Презентация и демонстрация предложений для клиента			
Работа с возражениями и фидбеком договоренностей			
Закрытие сделки, работа с базой CRM			
Культура взаимодействия, и развитие навыков сотрудничества			

Исходя из заполненных данных в документе "Чек-лист сотрудника" система будет находить нужную структуру чек листа и автоматически сформирует вопросы.

Необходимы поля для заполнения и поиска нужной структуры:

При выборе взаимодействия, поля "Отдел" и "Проект" заполняются автоматически исходя из взаимодействия.

#### 4.2.2. Структура «Чек-листа»

В данном документе сотрудник отдела качества добавляет разделы, вопросы по ним и вес вопроса. Так же заполняются необходимы данные, такие как:

- Тип взаимодействия
- Тип встречи
- Отдел
- Проекты оценки

Имя раздела	Раздел	Вес раздела	Вопрос	Вес
1	Обсуждение	16.00	1 - Нужно ли работать для клиента в 0:30 в 0:31 - Сед	2.00
2	Организация рабочего процесса	21.00	2 - Общее время подготовки на встречу 1 час. об.	3.00

При помощи документа «Структура чек-листа» формируется структура чек-листа для конкретных проектов и отделов.



← → ☆ Структура чек-листа

Создать

Дата	↓	Номер	Отдел
30.04.2021 0:00:00		000000083	Сервис-менеджеры
30.04.2021 0:00:00		000000084	Сервис-менеджеры
30.04.2021 0:00:00		000000085	Сервис-менеджеры
30.04.2021 0:00:00		000000090	Сервис-менеджеры
30.04.2021 12:00:00		000000081	Филиал
30.04.2021 12:00:01		000000082	Филиал
29.06.2021 0:00:00		000000086	ГПТ

Структура чек листа состоит из двух блоков: «Проекты оценки» и «Вопросы по разделам».

← → ☆ Структура чек-листа 000000083 от 30.04.2021 0:00:00 \*

Основное [Структуры чек-листов](#) [История изменений](#)

**Провести и закрыть** Записать Провести

Номер:

Дата:

Тип взаимодействия:

Отдел:

Автор:

Проекты оценки **Вопросы по разделам**

N	Проект
1	ПБ
2	ПМ

← → Структура чек-листа 000000083 от 30.04.2021 0:00:00 \*

Основное [Структуры чек-листов](#) [История изменений](#)

**Провести и закрыть** Записать Провести Есть

Номер:

Дата:

Тип взаимодействия:

Отдел:

Автор:

Проекты оценки **Вопросы по разделам**

Разделы:				Вопросы:			
Номер раздела	Раздел	Вид раздела	Вопросы	Номер вопроса	Вопрос	Вид	Время
1	Дисциплина	Подшка, мониторингованность	10,00	1	Начало рабочего дня сотрудника в 8:30 и в 8:30 Сер...	2,00	
2	Организация рабочего процесса	Подшка, мониторингованность	21,00	2	Объемы работ персонала не превышают 1 часа, об...	3,00	
3	Взаимодействие с сотрудниками ДПН	Подшка, мониторингованность	5,00	3	Внешний вид сотрудников соответствует dress-co...	2,00	
4	Обслуживание Клиента в зоне ресепшн	Подшка, мониторингованность	23,00	4	В начале рабочего дня Сервис-менеджер провер...	2,00	
5	Обслуживание Клиента в зоне ожидания	Подшка, мониторингованность	19,00	5	В конце рабочего дня Сервис-менеджер провер...	2,00	
6	Обслуживание клиента во время ожидания	Подшка, мониторингованность	4,00	6	Сервис-менеджер не использует личный мобильн...	4,00	
7	Восприимчивость к клиентам	Подшка, мониторингованность	7,00	7	Сервис-менеджер не ищет посторонних работников...	4,00	
8	Мониторингованность	Подшка, мониторингованность	11,00				

Если вносить изменения в наименования «Вопросов», «Разделов», «Видов разделов», которые были привязаны к структуре чек-листа, тогда изменения произойдут во всех документах «Структура чек-листа», где присутствовали данные справочники. Если меняется наименование, желательно создавать новый вопрос, раздел или вид раздела и добавлять его, непосредственно, в нужную структуру чек-листа.

### 4.2.3. «Разделы чек-листа»

В разделах чек-листа группируются вопросы для дальнейшего расчета показателей по ним. Каждый «Раздел» привязан к «Виду раздела».

Отдельная оценка	Код	Наименование	Вид раздела
<input checked="" type="checkbox"/>	00000008	CRM	CRM
<input type="checkbox"/>	00000004	CRM ГПП	CRM
<input type="checkbox"/>	00000019	Взаимодействие с сотрудниками ДПН	Продажа, клиентоориентированность
<input type="checkbox"/>	00000027	Встречи	Продажа, клиентоориентированность
<input type="checkbox"/>	00000020	Встреча Клиента	Продажа, клиентоориентированность
<input type="checkbox"/>	00000021	Встреча клиента с ребенком	Продажа, клиентоориентированность
<input type="checkbox"/>	00000026	Выход из клиента	Продажа, клиентоориентированность
<input type="checkbox"/>	00000002	Выявление потребностей	Продажа, клиентоориентированность
<input type="checkbox"/>	00000016	Демонстрация планирования решений	Продажа, клиентоориентированность
<input type="checkbox"/>	00000017	Дисциплина	Продажа, клиентоориентированность
<input type="checkbox"/>	00000007	Дополнительные консультации	Продажа, клиентоориентированность
<input type="checkbox"/>	00000005	Закрытие контакта	Продажа, клиентоориентированность
<input type="checkbox"/>	00000042	Закрытие контакта, работа с базой CRM	Продажа, клиентоориентированность
<input type="checkbox"/>	00000006	Клиентоориентированность	Продажа, клиентоориентированность
<input type="checkbox"/>	00000043	Клиентоориентированность и дополнительные консультации	Продажа, клиентоориентированность
<input type="checkbox"/>	00000039	Навигация Клиента	Продажа, клиентоориентированность
<input type="checkbox"/>	00000014	Напоминание презентации в проекте	Продажа, клиентоориентированность
<input type="checkbox"/>	00000023	Обслуживание Клиента в зоне продаж	Продажа, клиентоориентированность
<input type="checkbox"/>	00000022	Обслуживание Клиента в зоне реселлинга	Продажа, клиентоориентированность
<input type="checkbox"/>	00000038	Обслуживание клиентов во время ожидания в зоне реселлинга	Продажа, клиентоориентированность
<input type="checkbox"/>	00000029	Общие показатели	Продажа, клиентоориентированность
<input type="checkbox"/>	00000018	Организация рабочего процесса	Продажа, клиентоориентированность
<input type="checkbox"/>	00000040	Подпись клиента	Продажа, клиентоориентированность
<input type="checkbox"/>	00000013	Презентация	Продажа, клиентоориентированность
<input type="checkbox"/>	00000041	Презентация и формирование предложений для клиента	Продажа, клиентоориентированность
<input type="checkbox"/>	00000003	Презентация и формирование предложений для клиента	Продажа, клиентоориентированность
<input type="checkbox"/>	00000001	Приветствие	Продажа, клиентоориентированность
<input type="checkbox"/>	00000012	Продажа подлин заявки в банке, работа с решением и оформлением договоров	Продажа, клиентоориентированность

☆ Приветствие (Разделы чек-листа)

Записать и закрыть    Записать    Еще ▾

Код:

Наименование:

Вид раздела:  ▾

Отдельная оценка:

При создании раздела чек-листа указывается его «Наименование», «Вид раздела» к которому он будет привязан, а также можно указать признак «Отдельной оценки» раздела.

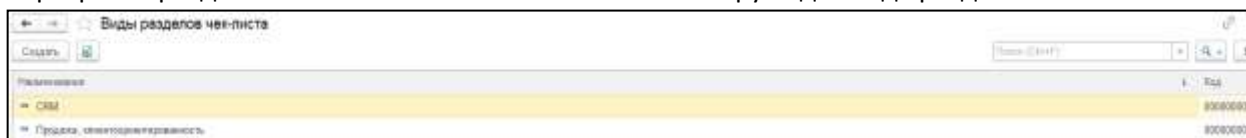
### 4.2.4. «Виды разделов чек-листа»

Чек-лист состоит из видов разделов, по которым в отчетности группируются разделы и вопросы. Для текущих (согласованных) форм чек-листов используется два раздела:

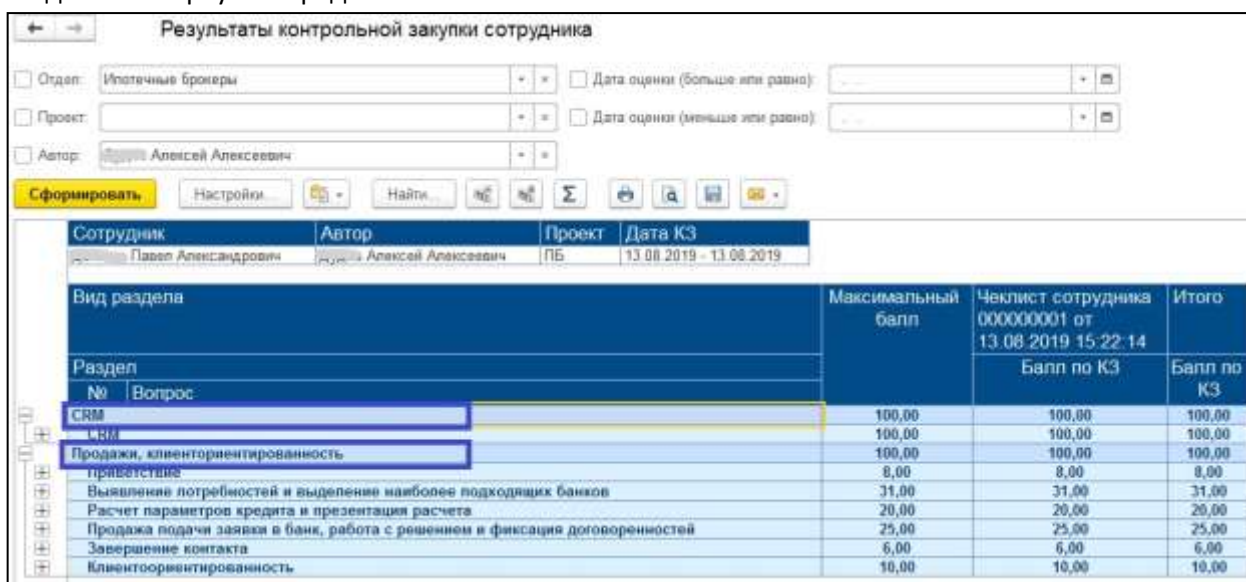
- CRM;
- Продажи, клиентоориентированность.



Сортировка разделов в отчетности выполняется по «Номеру кода» вида раздела.

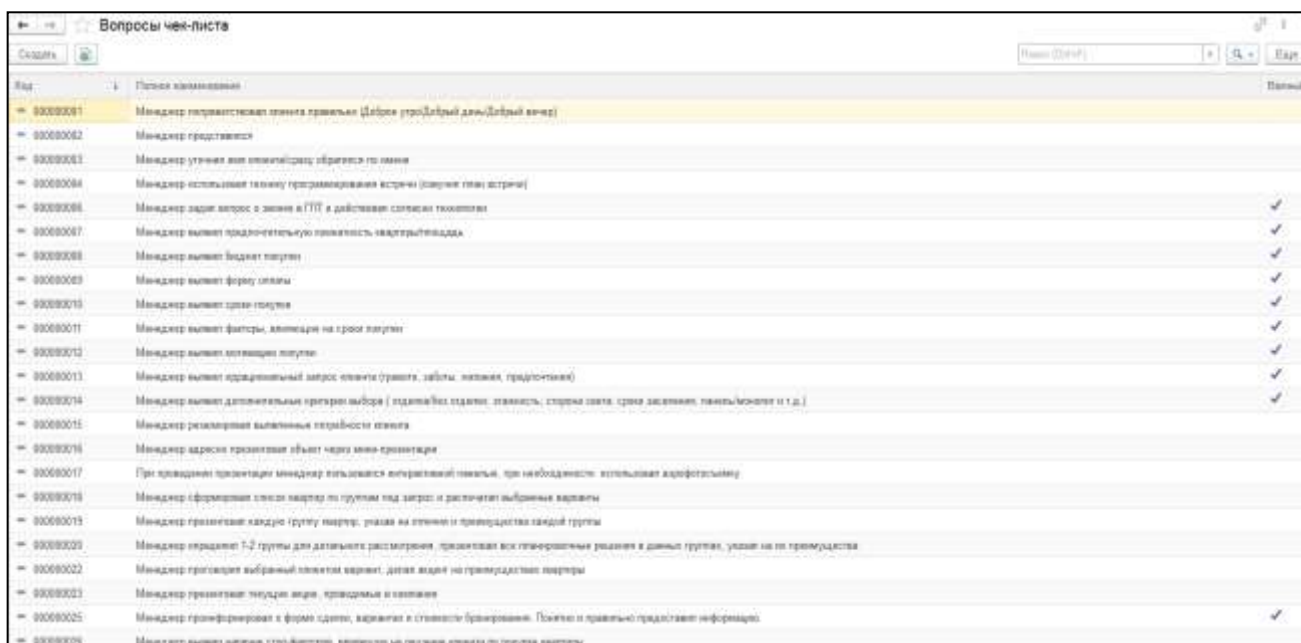


Номер кода отображает в каком порядке будут отображаться виды разделов при формировании отчета. Если необходимо, что бы один из видов разделов находился в отчете выше других, то его необходимо создавать в первую очередь.



#### 4.2.5. «Вопросы чек-листа»

Новый вопрос создается в справочнике «Вопросы чек-листа», также может быть указан признак «Важный» для выделения вопроса в отчетности жирным шрифтом.



Вопросы из CRM не удаляются, они должны сохраняться в системе, в случае изменения наименования, создается новый вопрос.

### 4.3. Хранение информации

- Виды разделов **чек-листа** (Справочники)
- Вопросы **чек-листа** (Справочники)
- Присоединенные файлы (**Чек-лист сотрудника**) (Справочники)
- Разделы **чек-листа** (Справочники)

- Справочники "Вопросы чек листа", Разделы чек листа", "Виды разделов чека-листа". Информация из этих справочников передается в документ "Структура чек листа";
- Справочник "Присоединенные файлы (Чек-лист сотрудника), находится в документе "Чек лист сотрудника".

### 4.4. Заполнение регистров сведений

Регистр сведений "Структура чек-листов" заполняется при проведении документа "Структура чек-листа". Сколько вопросов было добавлено в документ, столько записей по нему будет в регистре. Табличная часть регистра:

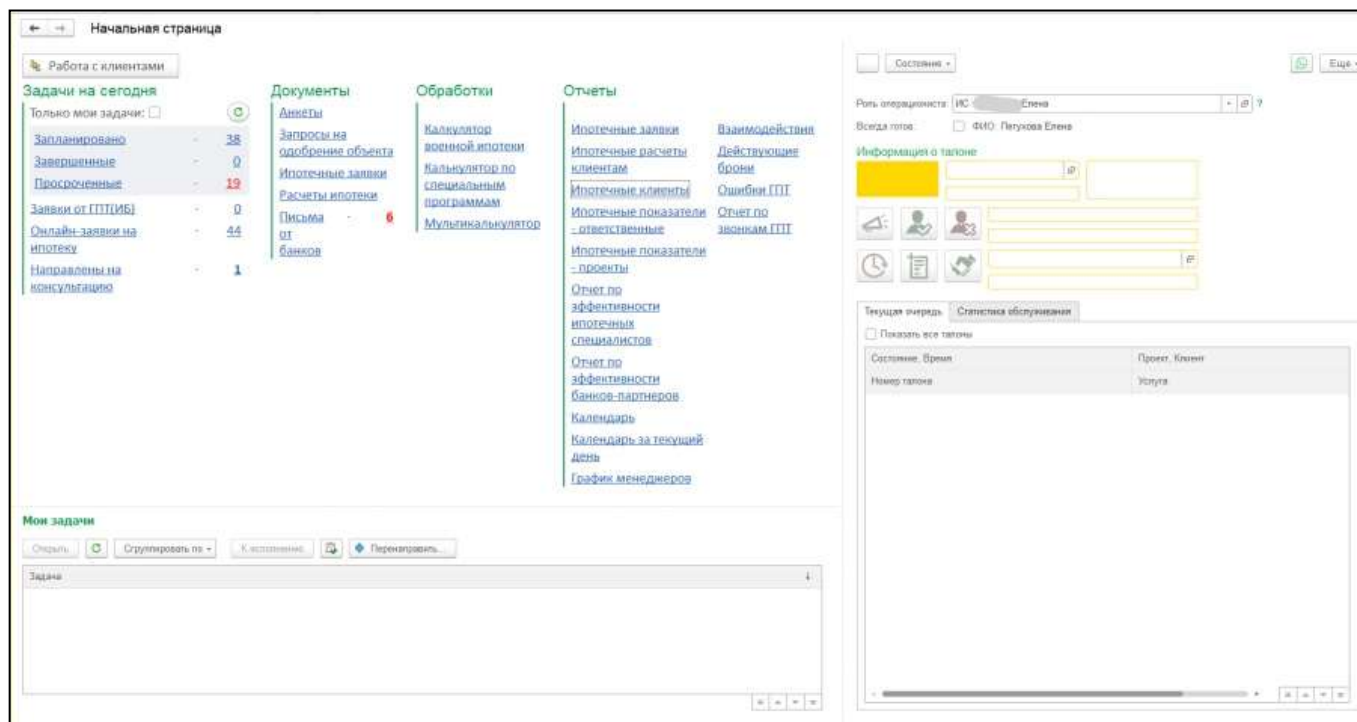
Период	А	Регистры	Имя документа	Вид документа	Раздел	Имя документа	Пользователь	Создан	Обновлен	Актив	Имя документа	Имя документа	Создан	Обновлен	Актив
№ 30.11.2020 0:00:00		Структура чек-листа	116	CRM	CRM	Сложившаяся информация	ИТ	Михайлов Вал.	0000000000	Анна Владим.	4.00	7.00	10	Ирина	Здравый смысл

Регистр сведений "Результаты контрольных закупок" заполняется при проведении документа "Чек-лист сотрудника". Количество записей зависит от количества вопросов в документе "Чек-лист сотрудника". Табличная часть регистра:

Регистры	И	Имя документа	Дата документа	Дата КС	Актив	Имя документа	Создан	Обновлен	Актив	Имя документа	Имя документа	Создан	Обновлен	Актив
№ Чек-лист сотрудник	0	25.12.2020 9:00:00	21.12.2020	Чек-лист Анна	Вопросы от 11.12.2020 16:00:03	0000000000	Анна	Филипп	100	Предварит. ак.	Выполнено по	Мандатная выд.	3.00	2.00

## 5. Ипотечные программы и условия

### 5.1. Рабочий стол ипотечного специалиста



#### 5.1.1. Блок «Задачи на сегодня»

- «Запланировано»/ «Завершенные»/ «Просроченные» - показывает телефонные звонки и встречи запланированные, завершенные и просроченные;
- При проставлении Галочки «Только мои задачи» ипотечный специалист будет видеть только свои задачи;

Только мои задачи:

- Заявки от ГПТ (ИБ) – заявки на звонок для ипотечных специалистов (создаются менеджерами группы продаж по телефону);
- Онлайн-заявки на ипотеку – заявки на звонок с Типом «Заявка на ипотеку», созданные клиентами с сайта компании;
- Направлены на консультацию – когда менеджер по продажам создает Запрос по клиенту и указывает «Форму оплаты» Ипотека – у ипотечного специалиста в задачи «Направлены на консультацию» появляется отметка.

#### 5.1.2. Блок «Документы»

- Анкеты – универсальные анкеты на ипотеку по клиентам;
- Запросы на одобрение объекта – создается запрос в банк на определенный объект недвижимости. В запрос прикладываются документы по объекту;
- Ипотечные заявки – список ипотечных заявок клиентов по всем банкам;
- Расчеты ипотеки – список расчетов ипотеки по клиентам;
- Письма от банков – входящие электронные письма от банков с решениями по ипотечным заявкам.

### 5.1.3. Блок «Обработки»

- Калькулятор военной ипотеки – предназначен для расчета по военной ипотеке;
- Калькулятор по специальным программам – предназначен для расчета по ипотеке по специальным программам;
- Мультикалькулятор – описан ниже.

### 5.1.4. Блок «Отчеты»

Отчет «Ипотечные заявки» - отчет по ипотечным заявкам за период. Формирует ипотечные заявки за определенный период, по выбранному проекту и банку.

Отчет «Ипотечные расчеты клиентам» - показывают расчеты ипотеки клиентов на выбранную дату и проект;

Отчет «Ипотечные клиенты» - показывает количество первичных/вторичных взаимодействий за период, направленные ипотечные заявки, кол-во ипотечных сделок, соотношения сделок с первичными консультациями, ипотечными заявками и т.д.

Отчет «Ипотечные показатели - ответственные» - показывает кол-во взаимодействий (звонки, встречи, письма, ипотечные заявки, кол-во одобрений) по сотрудникам;

Отчет «Ипотечные показатели - проекты» - показывает количество взаимодействий (звонки, встречи, письма, ипотечные заявки, количество одобрений) по проектам;

Отчет «Эффективность ипотечных специалистов» - предназначен для самостоятельного анализа своей эффективности и отслеживания ее динамики ипотечными менеджерами;

Отчет «Эффективность банков-партнеров» - показывает процент одобрения/отказов по ипотечным заявкам по всем банкам;

«Календарь» - показывает взаимодействия в календаре (запись клиентов на встречи в офисы продаж на время и дату);

«Календарь за текущий день» - календарь планируемых взаимодействий за текущий день показывает менеджеров, работающих в филиале на выбранную дату, временные слоты и назначенные встречи клиентам на определенное время;

«График менеджеров» - график менеджеров за период, по проекту и группе пользователей;

Отчет «Взаимодействия» - показывает первичные встречи менеджеров филиалов за период и по проекту;

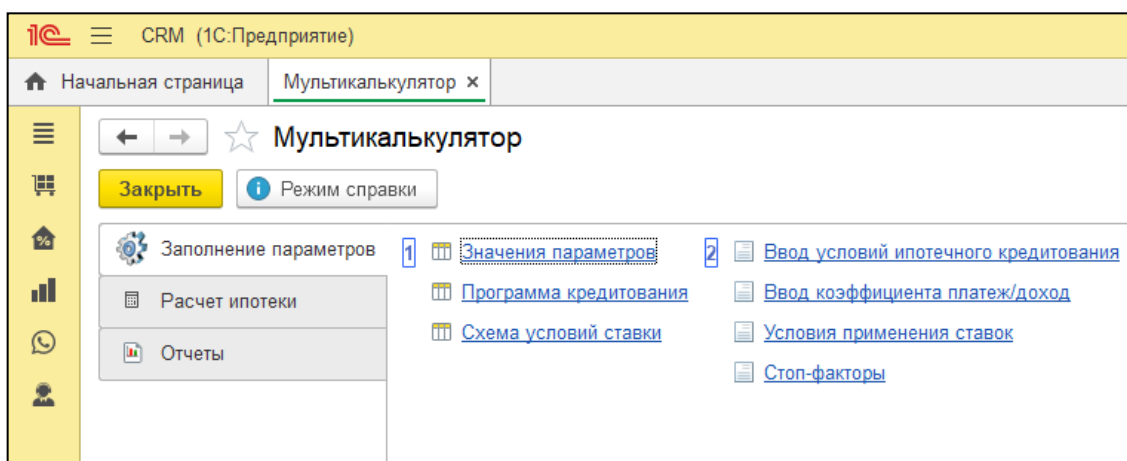
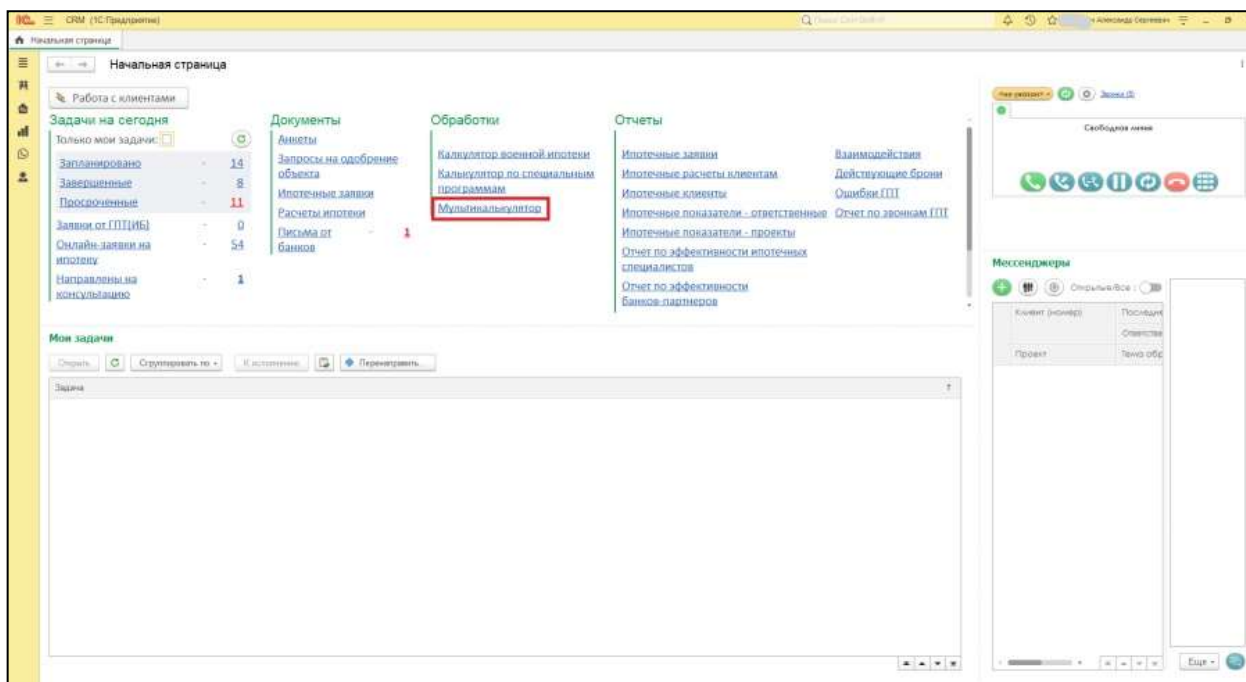
Отчет «Действующие брони» - отчет показывает действующие брони на объекты недвижимости по проектам;

Отчет «Ошибки ГПТ» - отчет показывает ошибки по взаимодействиям, необработанные звонки менеджеров группы телефонных продаж;

Отчет «По звонкам ГПТ» - отчет выгружает звонки за определенный период (показывает статус звонка, клиентов, ответственного, описание и т.д.)

## 5.2. Мультикалькулятор

Все условия по ипотечным программам вносятся/изменяются в кредитном калькуляторе (мультикалькулятор) на основании условий, присылаемых из банка.



### 5.2.1. Значения параметров мультикалькулятора

Общие параметры по всем банкам (возраст, гражданство, трудовой стаж и т.д.)

Мультикалькулятор | Значения параметров мультикалькулятора | Расчет ипотеки | Расчет ипотеки 0017968 от 11.08.2021 21:30:06 ж

### Значения параметров мультикалькулятора

Вводный	Код	Наименование	Минимум	Максимум	Сортировка
<input type="checkbox"/> Возраст	= 00000076	<=18			17
<input type="checkbox"/> Возраст на момент получения кредита	= 00000140	<20			20
<input type="checkbox"/> Гражданство РФ	= 00000070	<21			20
<input type="checkbox"/> Длн удаленки	= 00000195	<24			23
<input type="checkbox"/> Длнчд члстй	= 00000180	<37		21	36
<input type="checkbox"/> Есть айфон?	= 00000003	>18		18	399
<input type="checkbox"/> Категория занятости	= 00000001	>21		21	399
<input type="checkbox"/> Интеренский капитал в ПБ	= 00000002	>25		25	399
<input type="checkbox"/> Наличие детей до 18 лет	= 00000064	>65		65	399
<input type="checkbox"/> Наличие ЭП карты банка	= 00000055	>70		60	399
<input type="checkbox"/> Наличие регистрации на территории РФ	= 00000057	>70		55	399
<input type="checkbox"/> Наличие финансовых обещ	= 00000073	>70		70	399
<input type="checkbox"/> Общий трудовой стаж	= 00000068	>75		75	399
<input type="checkbox"/> Первоначальный взнос	= 00000070	>85		85	399
<input type="checkbox"/> Платида	= 00000063	0-17			17
<input type="checkbox"/> План	= 00000054	0-21			21
<input type="checkbox"/> Правообладатель					
<input type="checkbox"/> Правообладатель					
<input type="checkbox"/> Семейное положение					
<input type="checkbox"/> Срок кредита					
<input type="checkbox"/> Стаж на текущем месте раб. (мес.)					
<input type="checkbox"/> Страхование					
<input type="checkbox"/> Сумма кредита					
<input type="checkbox"/> Тип объекта					
<input type="checkbox"/> Форма подтверждения дохода					

### 5.2.2. Программа кредитования

Ипотечные программы по каждому банку. В каждой программе прописана схема по ипотеке.

Мультикалькулятор | Расчет ипотеки | Расчет ипотеки 0017968 от 11.08.2021 21:30:06 ж | Программы кредитования

### Программы кредитования

Поиск удаленки:  Нет

Код	Наименование	Банк	Название для сайта
00000026	Уралсиб	УРАЛСИБ	
00000018	ТранскапиталБанк	ТранскапиталБанк	
00000030	СургутнефтегазБанк	СургутнефтегазБанк	
00000029	СловоБанк	СловоБанк	
00000022	СМП банк	СМП банк	
00000052	Связь Банк	Связь Банк	
00000014	Сбербанк	СБЕРБАНК	
00000048	Россельхозбанк	Россельхозбанк	
00000032	РОСБАНК.ДОМ	РОСБАНК.ДОМ	
00000019	Райффайзенбанк	Райффайзен Банк	
00000182	Промсвязьбанк	Промсвязьбанк	
00000020	Открытие	Банк Открытие	
00000177	МНБ	МНБ	
00000017	МагистральБанк	МагистральБанк	
00000048	ЛОКО-Банк	ЛОКО Банк	
00000023	Глобас	Глобас банк	
00000139	Газпромбанк	Газпромбанк	
00000015	ВТБ	ВТБ	
00000016	Возрождение	Возрождение	
00000187	Банк СГБ	Банк "Санкт-Петербург"	
00000060	Банк Россия	Банк РОССИЯ	
00000153	Банк ЗЕНИТ	Банк ЗЕНИТ	
00000072	Банк ДОМ.РФ	Банк ДОМ.РФ	
00000069	Альфа-Банк	Альфа-Банк	
00000055	Абсолют Банк	Абсолют Банк	

Код	Наименование	Банк	Название для сайта
00000014	Сбербанк	СБЕРБАНК	
000000193	Квартира в новостройке. Субсидированная ставка.	СБЕРБАНК	
000000003	Квартира в новостройке. 2 документа	СБЕРБАНК	Строящееся жилье
000000194	Квартира в новостройке. Субсидированная ставка.	СБЕРБАНК	Строящееся жилье
000000123	Квартира в новостройке. Семейная ипотека	СБЕРБАНК	Строящееся жилье
000000039	Квартира в новостройке. Классическая ипотека	СБЕРБАНК	Строящееся жилье
000000162	Квартира в новостройке. Господдержка	СБЕРБАНК	Строящееся жилье
000000152	Квартира в новостройке. Военная ипотека	СБЕРБАНК	Строящееся жилье
000000045	Загородная недвижимость	СБЕРБАНК	Загородная недвижимость
000000024	Готовая квартира. Классическая ипотека. Молодая семья	СБЕРБАНК	Готовое жилье
000000109	Готовая квартира. Классическая ипотека	СБЕРБАНК	Готовое жилье
000000065	Готовая квартира. Военная ипотека	СБЕРБАНК	Готовое жилье
000000111	Готовая квартира. 2 документа	СБЕРБАНК	Готовое жилье

Для создания новой схемы по определенной Программе кредитования необходимо зайти в нужную программу и действующую схему) отменить, пометить на удаление и создать новую схему.

Потребительский кредит (Программы кредитования)

Основное | Ссылки, условия, временные ставки кредита

Закрыть и закрыть | Закрыть | Еще

Наименование: Потребительский кредит | Код: 000000049

Банк: АО КБ ЛОКО-БАНК

Название для сайта: Потребительский кредит

Тип объекта: | Вид программы для сайта: |

Схемы: | Доплаты/выплаты | Запрещенные характеристики объектов | Условия получения мин. ставки

Схемы:

Создать | Обновить | Еще | Изменить | Отменить

Схема: | Схема отменена

Дата срока: 15.08.2022 | Начало действия: 18.08.2017 | Без срока | Досрочное погашение:

Срок кредита

Первоначальный взнос <7

>0 %

Отборы

Предоставление

Отбор

Прогноз | В группе из списка | АЛ, ПЛ, Пинки | Цветной, Цветной 2

С помощью «Помощника заполнения» добавляется необходимый параметр. Для некоторых схем необходимо прописать отборы (например, для семейной ипотеки).



☆ тест (Схемы условий применения ставки кредита)

Код: 000001381    Наименование: тест    Программа: Потребительский кредит ▾

Тип квартиры:

Колонки: |    Строки:   

N	Сортировка	N	Сортировка

Результат:

☆ тест (Схемы условий применения ставки кредита)

Код: 000001381    Наименование: тест    Программа: Потребительский кредит ▾

Тип квартиры:

### Отборы

Представление
Отбор

Для внесения ставки по новой схеме необходимо выбрать схему и в документе «Условия применения ставок» прописать ставку. Также можно отменить ставку в действующей схеме и создать новый документ с видом операции «Установка».

← → Условия применения ставок (создание)

Номер:    Банк: АО КБ ЛОКО-БАНК    Вид операции: Установка  
 Дата: 19.08.2022 12:21:56    Программа: Потребительский кредит  
 Дата регистрации: 19.08.2022    Схема: Схема потреб.

**Срок кредита**    Первоначальный взнос <7  
 >0 %

### 5.2.3. Схемы условий применения ставки кредита

В справочнике «Схемы условий применения ставки кредита» отображаются все схемы по Программам кредитования всех банков.





← → ☆ Ввод коэффициента платеж/доход ипотечны

Провести и закрыть    Записать    Провести

Номер: 000000001

Дата: 25.08.2017 9:32:10    Дата регистрации: 25.08.2017

Добавить    ↑    ↓

N	Банк	Коэффициент
1	ПАО Сбербанк	0,80
2	АО КБ Глобэкс	0,80
3	АО БАНК СНГБ	0,80

### 5.2.6. Условия применения ставок

Документы Установка/Отмена ставок. Дублируются из программ кредитования.

Условия применения ставок

Дата	N	Дата регистрации	Вид операции	Смысл условия применения ставок	Банк	Программа
25.07.2022 17:31:25	80004586	25.07.2022	Установка	ИП Банки	АО АЛЬФА-БАНК	Квартира в новостройке. Классический
25.07.2022 17:32:00	80004587	25.07.2022	Установка	ИП Банки	АО АЛЬФА-БАНК	Глобал лидер. Классический
25.07.2022 17:32:00	80004588	25.07.2022	Установка	ИП Банки	АО АЛЬФА-БАНК	Глобал лидер. Классический

### 5.2.7. Стоп-факторы банков

Стоп-факторы по всем банкам (например, возраст заемщика не должен быть больше 65 лет). Эти факторы учитываются при подборе программ кредитования.

← → ☆ Стоп- факторы банков 000000025 от 29.04.2022 17:14:52 \*

Основное    [Стоп факторы банков](#)

Провести и закрыть    Записать    Провести    Создать на основании ▾

Номер: 000000025    Дата: 29.04.2022 17:14:52    Дата регистрации: 29.04.2022

Вид операции: Установка ▾

Банк:

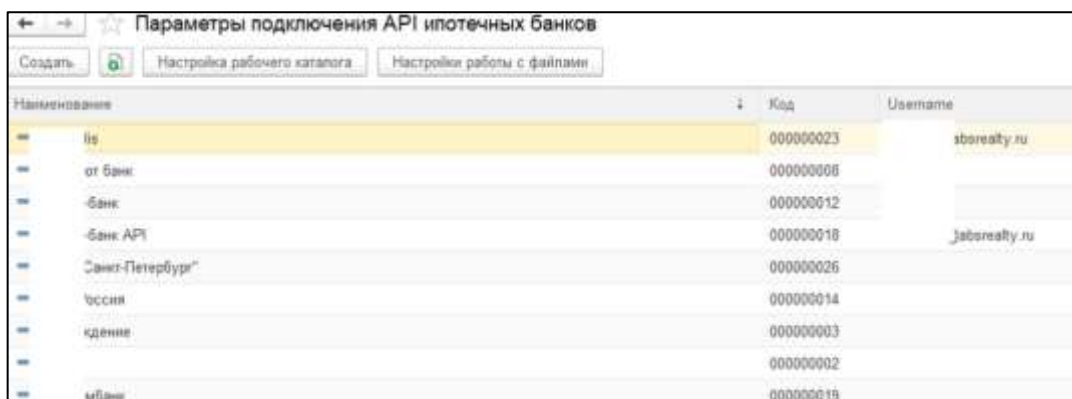
Группа    Элемент    Удалить

Стоп-фактор	Значение
– Возраст	<20
– Возраст	>70
– Сумма кредита	<100000
– Общий трудовой стаж	Менее 1 года
– Срок кредита	<1
– Срок кредита	>30
– Стаж на текущем месте раб. (мес.)	0-2

### 5.3. Интеграция с банками

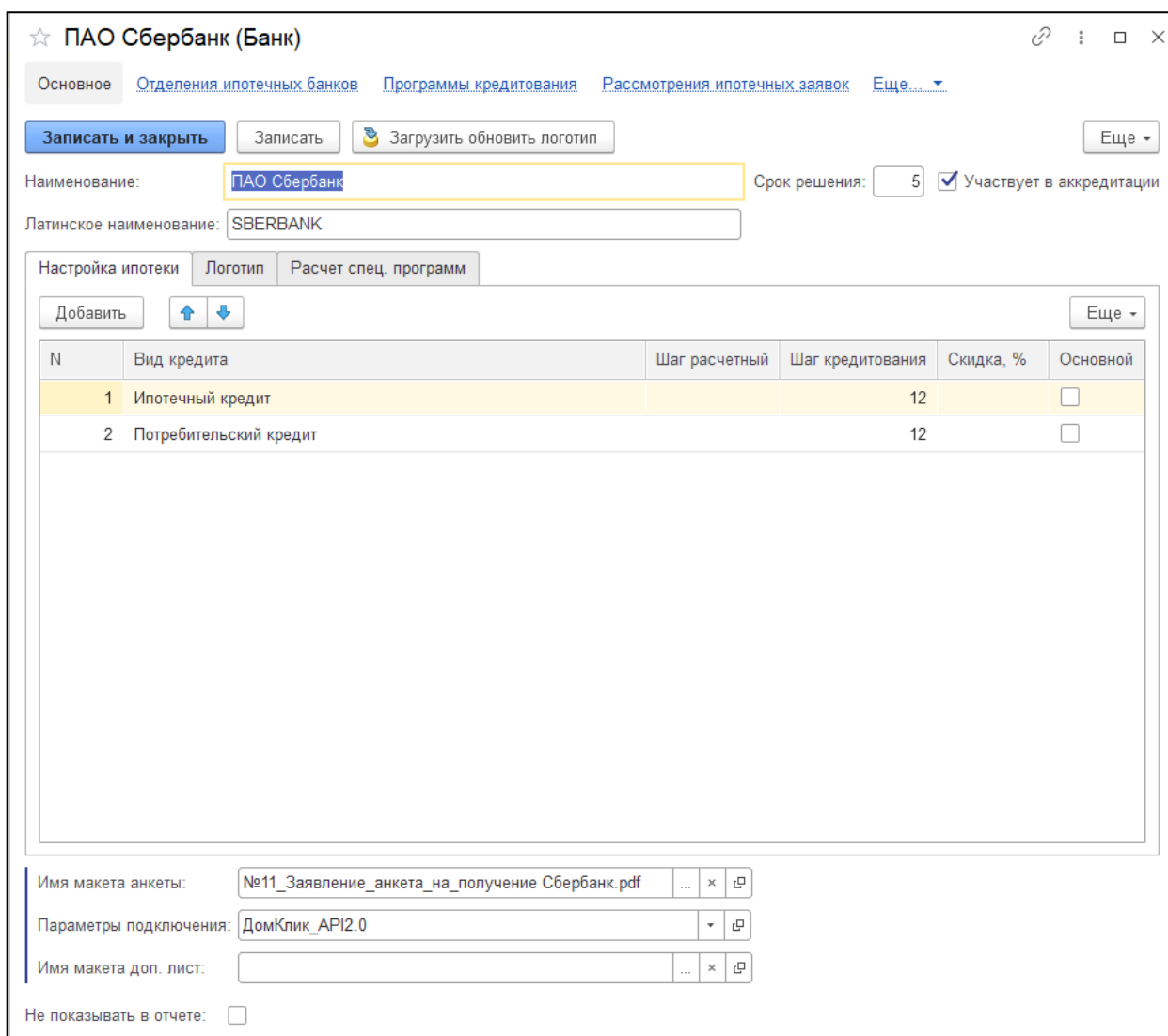
В CRM настроена интеграция со СберБанком и АльфаБанком, ипотечные заявки по клиентам отправляются через CRM.

Данные по подключению банков можно посмотреть в Справочнике «Параметры подключения API ипотечных банков».



Наименование	Код	Username
ib	000000023	sbsrealty.ru
от банк	000000006	
-банк	000000012	
-банк API	000000018	_sbsrealty.ru
Санкт-Петербург	000000026	
Россия	000000014	
кденне	000000003	
ыбанк	000000002	
	000000019	

Параметры подключения указываются в карточке банка в Справочнике «Банки».



☆ ПАО Сбербанк (Банк)

Основное [Отделения ипотечных банков](#) [Программы кредитования](#) [Рассмотрения ипотечных заявок](#) [Еще...](#)

**Записать и закрыть**

Наименование:  Срок решения:   Участвует в аккредитации

Латинское наименование:

Настройка ипотеки

N	Вид кредита	Шаг расчетный	Шаг кредитования	Скидка, %	Основной
1	Ипотечный кредит		12		<input type="checkbox"/>
2	Потребительский кредит		12		<input type="checkbox"/>

Имя макета анкеты:

Параметры подключения:

Имя макета доп. лист:

Не показывать в отчете:

Банк API (Параметры подключения API ипотечных банков)

Действия: [Добавить](#) [Детали](#) [Еще](#)

Ид: 8080016 Наименование: [Сбербанк](#) Только отправка писем:

Общие [Правки](#)

Имя:   
 Разрешен:   
 Подключенный сервис:   
 Тестовый сервис:   
 Подключенный сервис тестов:   Получить файл приложения  
 Тестовый сервис тестов:   Получить файл приложения  
 Ошибки:   
 Ошибки:   
 Настройка адреса на файл:   
 API ключ:   
 Серверный ключ:   
 Использовать API стандартное:   
 Страница API:   
 Движок:  + API 1.0   
 Вкл:   
 Движок:

Адрес для рассылки:   
 Максимальный размер прикрепления к письму (байт):   
 Источники писем:  +

Имя файла:

Настройка прав доступа

И	Группа пользователей	Объем доступа	Имя файла	Разрешен	Использовать сервис	Протокол письма	Протокол сервиса
1	Ипотечные Брокеры	ВС	api.balans.ru	.....	<input checked="" type="checkbox"/>	HTTP	1.Мобильный
2	Ипотечные Брокеры (ИТ)	ИТ	api.balans.ru	.....	<input checked="" type="checkbox"/>	HTTP	1.Мобильный
3	Ипотечные Брокеры	Получен	api.balans.ru	.....	<input checked="" type="checkbox"/>	HTTP	1.Мобильный

По остальным банкам в CRM из ипотечной заявки отправляется «Исходящее письмо» с приложенными документами на электронные адреса, прописанные в карточке банка (электронные адреса банка прописаны во вкладке «Получатели заявок» в карточке банка в Справочнике «Банки»).

итБанк (Параметры подключения API ипотечных банков)

Действия: [Добавить](#) [Детали](#) [Еще](#)

Ид: 8080016 Наименование: [Сбербанк](#) Только отправка писем:

Адрес для рассылки:   
 Максимальный размер прикрепления к письму (байт):   
 Источники писем:  +

Имя файла:

Получатели писем

И	Группа получателя писем	Имя файла	Правки
1	итБ.ИТ	api.ru	
2	итБ.ИТ	api.ru	

Настройка прав доступа

И	Группа пользователей	Объем доступа	Имя файла	Разрешен	Использовать сервис	Протокол письма	Протокол сервиса
---	----------------------	---------------	-----------	----------	---------------------	-----------------	------------------

## 6. Первичная работа с клиентом. CALL-центр в CRM

### 6.1. Клиенты

Блок предназначен для поиска клиента.

В данном окне отображаются все клиенты по «ФИО», «Номеру телефона» и «Email», которые были указаны в графе    или по номеру, который подгрузился при входящем звонке. К одному номеру телефона могут быть привязаны сразу несколько клиентов.

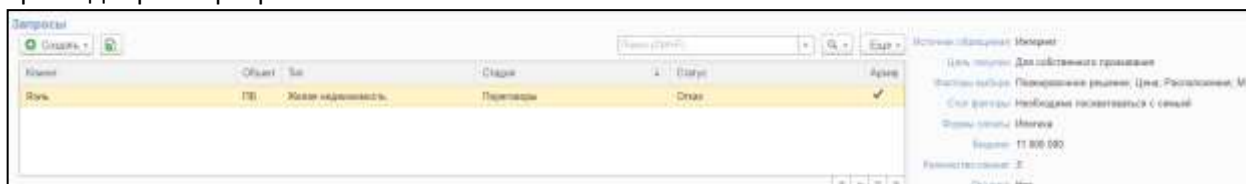


На рабочем столе менеджера есть возможность создать нового клиента.

После создания карточки клиента, при следующем звонке, он будет отображаться в CRM.

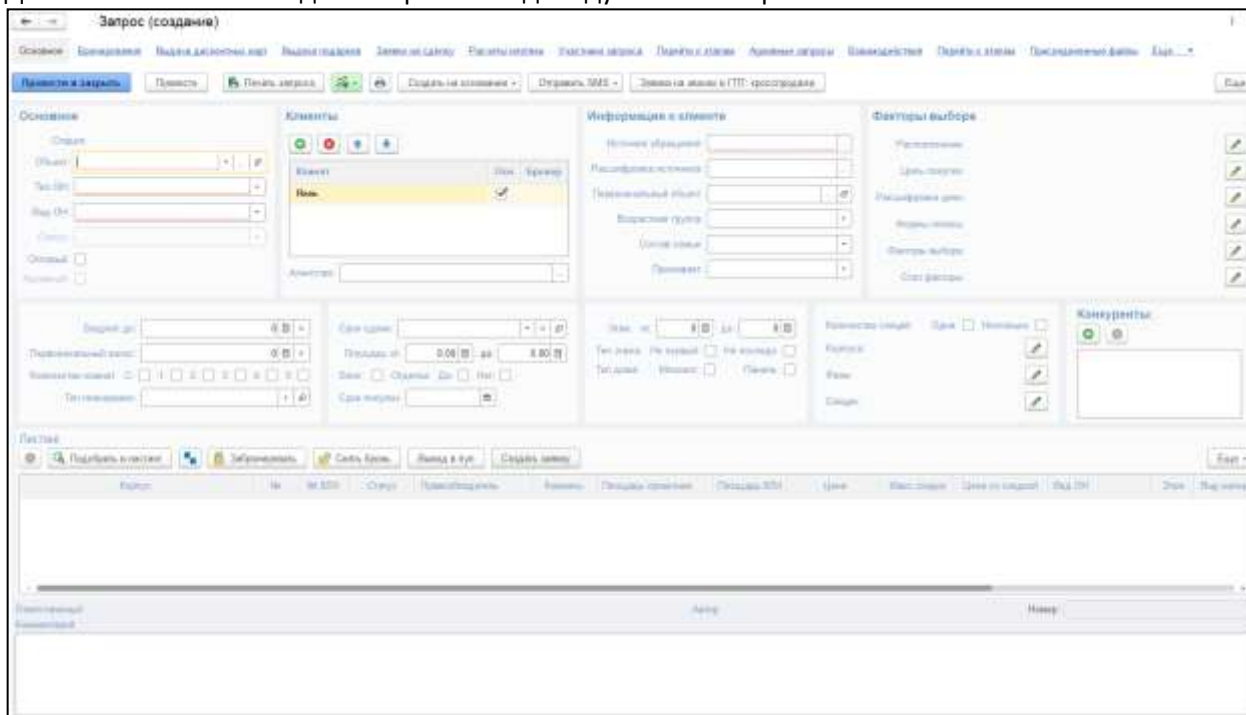
### 6.2. Запросы

Данный блок отображает основные критерии поиска клиента по объекту, которые заполняются в анкете при подборе квартиры.



#### 6.2.1. Создание запроса клиента

Для клиента можно создать запрос по индивидуальным потребностям.



Заполнить поля:

- объект;
- вид ОН;

- клиент, если ранее не был добавлен при создании клиента;
- источник обращения;
- факторы выбора;
- бюджет до;
- площадь от и до;
- комментарий.

В поля, недоступные для редактирования, информация будет подтягиваться автоматически из созданного далее взаимодействия.

Стадия запроса определяется системой автоматически, исходя из завершенных взаимодействий.

## 6.2.2. Подбор квартир в запрос

Есть возможность подобрать квартиру в запрос клиента.

Проект										Номер кв.	Назначение ОН	Вид ОН	Площадь, кв.м/кв.м	Тип оплаты	Стоимость, руб. кв.м/кв.м	Масштабная ставка кв.м/кв.м	Скидка субсидия кв.м/кв.м
№	Тип дома	Фаса	Корпус	Секция	Этаж	№ кв. по плану	Клп-во комнат	Клп-во комнат	Клп-во комнат								
ГМ										Возв. 1	многокомн.	Многокомн.	15,1 - 15,5	Нет			
Бок оадам										Возв. 1	многокомн.	Многокомн.	15,1 - 15,3	Нет			
Град Московский служебная фаза										Возв. 1	многокомн.	Многокомн.	15,1 - 15,3	Нет			
										Возв. 1	многокомн.	Многокомн.	15,1 - 15,3	Нет			
3П										Возв. 254	квартира	Новое поколение	3 - 140,1	Нет. Да			
3Б										Возв. 634	квартира	Квартира	3.47 - 213,75	Нет. Да			
3В										Возв. 113	квартира	Квартира	25.4 - 236,75	Да. Нет			
3П										Возв. 253	квартира	Квартира	25.3 - 80	Нет. Да			
3В										Возв. 053	квартира	Квартира	2.4 - 97.4	Нет. Да			
3В										Возв. 185	квартира	Квартира	3 - 193,2	Нет. Да			
3С										Возв. 054	многокомн.	Многокомн.	2.5 - 179.8	Нет			

Отчет «Подбор ОН» позволяет посмотреть:

- актуальную информация по квартирам (корпус, этаж, количество комнат, стоимость и т.д.);
- действующие скидки на конкретную квартиру;
- идентифицировать квартиры по правообладателям;
- идентифицировать квартиры по «Спецпредложению»;
- идентифицировать квартиры со статусом «Забронировано»;
- идентифицировать квартиры без собственности, но переданные застройщику.

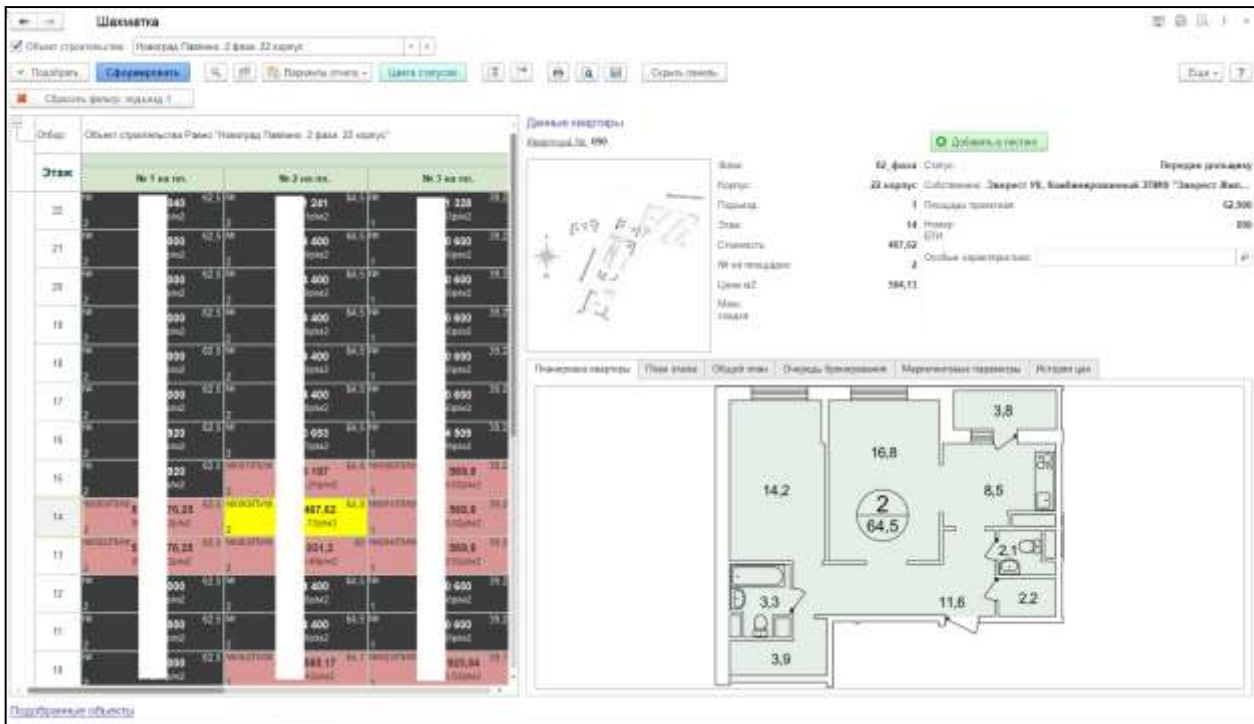
Отчет формируется по тем параметрам, которые были указаны в запросе клиента. Ранее выбранные параметры можно изменить с помощью дополнительных отборов.

### 5.2.3. Отчет «Шахматка»

Отчет позволяет просмотреть дополнительные данные по помещению:

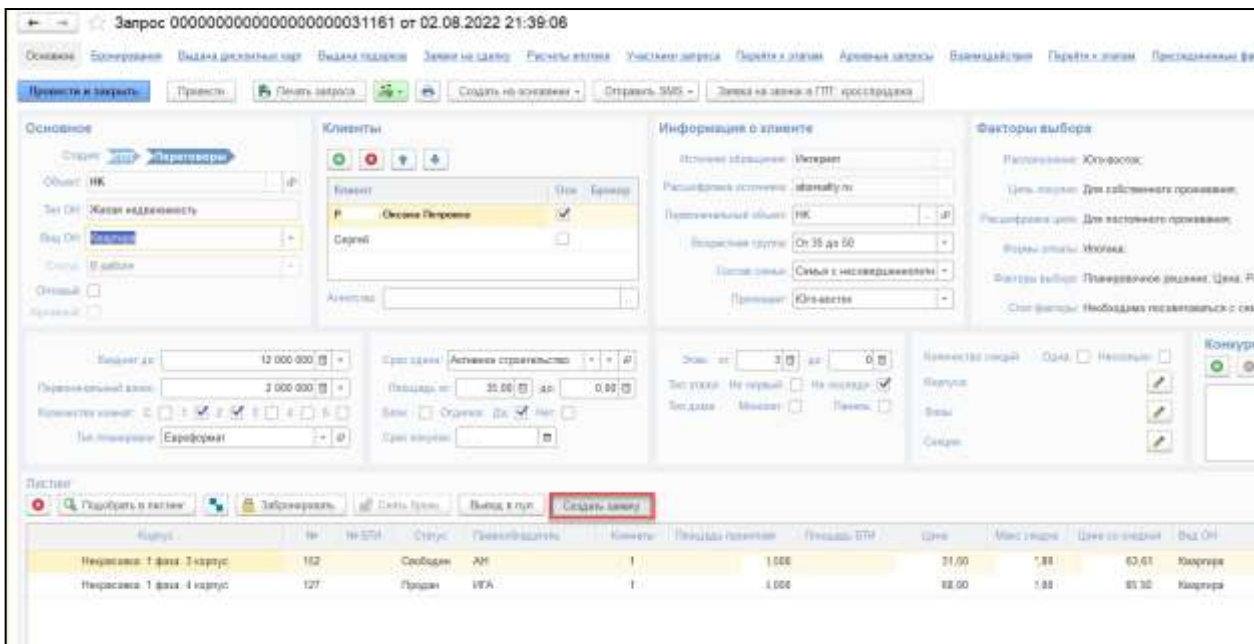
- планировка квартиры
- статус
- стоимость
- площадь
- расположение квартиры
- история цен
- проверить бронирование квартиры и т.д.



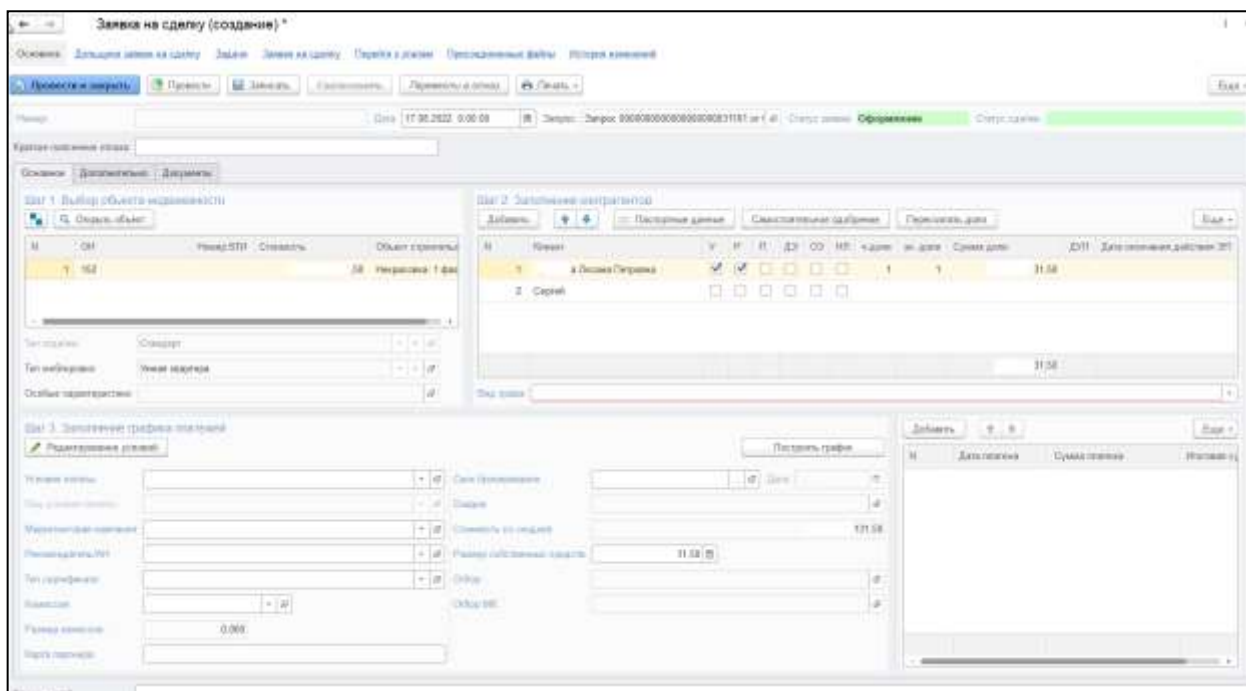


### 6.3. Заявка на сделку

Заявка на сделку создается из «Запроса».







Заявка на сделку разделена на 3 блока:

- В первом блоке указан выбранный объект недвижимости и строительства (номера квартиры, фазы и корпуса);
- Во втором блоке участвующие в сделке клиенты (контрагенты);
- В третьем блоке вид условия оплаты, банк, маркетинговая компания и указанный размер собственных средств.
- В табличную часть заполнения контрагентов автоматически подтягиваются клиенты из запроса. Список можно редактировать – добавлять/удалять контрагентов. Есть возможность посмотреть паспортные данные клиента.

Обозначение галочек в блоке «Клиент»:

- У – Условный (если несколько клиентов, то «условный» проставляется одному клиенту в сделке). Например, покупатель юр. лицо, но в сделке должно быть указано физ. лицо, тогда галочку проставляется физ. лицу;
- Р – Реальный (проставляется всем физ. лицам в сделке);
- П – подписант (проставляется лицу, подписывающему документы);
- ДЭ – договор Эскроу устанавливается, когда квартира продается по Договору эскроу;
- НЛ – несовершеннолетнее лицо – галочка проставляется автоматически, если клиент несовершеннолетний;
- ДУЛ – документ удостоверяющий личность (когда паспорт заполнен в карточке клиента – галочка проставится автоматически).

N	Клиент	У	Р	П	ДЭ	НЛ	ч.доли	зн. доли	Сумма доли	ДУЛ	Дата окончания действия ЭП
1	Тестов Тест Тестович	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	1	26 984 568,84	<input checked="" type="checkbox"/>	

Если у клиента одобрена ипотека, тогда ипотечный менеджер в заявке на сделку должен создать ипотечную заявку.

«Пересчитать доли» применяется, когда необходимо пересчитать доли при изменении Вида собственности.

Необходимо заполнить график платежей и выбор маркетинговой компании.



## 6.5. Телефония

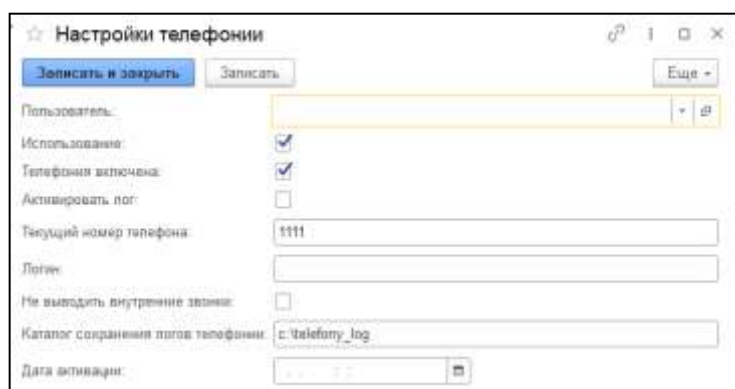
Данный блок предназначен для осуществления управления и последующей обработки звонков и заявок.

- Ключевыми возможностями модуля являются:
- автоматическое определение клиента при поступлении звонка;
- внесение клиента в базу;
- просмотр истории звонков;
- автоматический набор номера клиента.

### 6.5.1. Работа со звонками

Настройка телефонии необходима в том случае, если пользователь работал за другим компьютером. Для авторизации в панели «Телефонии» необходимо проверить корректность установленных основных параметров:

- галки «Использование» и «Телефония включена»;
- текущий номер телефона;
- галка «Активировать лог»;
- путь к «Каталогу сохранения логов телефонии».



В модуле «Телефония» есть возможность управлять звонком:

- позвонить на номер;
- произвести поиск клиента;
- перевести разговор на другого менеджера;
- соединить звонок, который находится на удержании с активным звонком;
- поставить звонок на удержание;
- скрыть панель управления разговором;
- обновить состояние линии;
- завершить разговор.

Исходящие звонки клиенту позволяют:

- проводить оценку качества встреч/телефонных разговоров при помощи заранее заготовленных вопросов;
- выявлять положительные и отрицательные моменты во встрече/телефонном разговоре с клиентом;
- определять зоны роста для сотрудников;
- формировать отчет о результате опроса.

### 6.5.2. Обработка звонков

Клиент может быть «Вторичный»:

- Клиент уже обращался в компанию, он есть в базе CRM и он обращается по проекту, по которому у него уже есть запрос.

«Первичный»:

- Клиент еще не обращался в компанию и его нет в базе CRM;
- Клиент обращался в компанию, он есть в базе CRM, но в данный момент он обращается уже по другому проекту, по которому еще нет запроса.

Если клиента нет в базе, его необходимо создать.

### 6.5.3. Завершение телефонного звонка и планирование взаимодействия

После проведения запроса необходимо указать актуальный статус запроса, расшифровку, описание, записать взаимодействие.

Доступно два статуса:

- в работе;
- отказ.

Если выбрать «Отказ», то после проведения телефонного звонка не будет планирования последующего взаимодействия.

После записи завершеного телефонного звонка, в зависимости от выбора «Расшифровки статуса запроса», в завершеном взаимодействии открывается окно «Создание Телефонного звонка» или «Планирование встречи».

Если в расшифровке указано «Принятие решение» или «Анализ рынка» - открывается окно «Планируемого телефонного звонка».

Если в расшифровке указано «Назначена встреча» - открывается окно создания «Планируемой встречи».

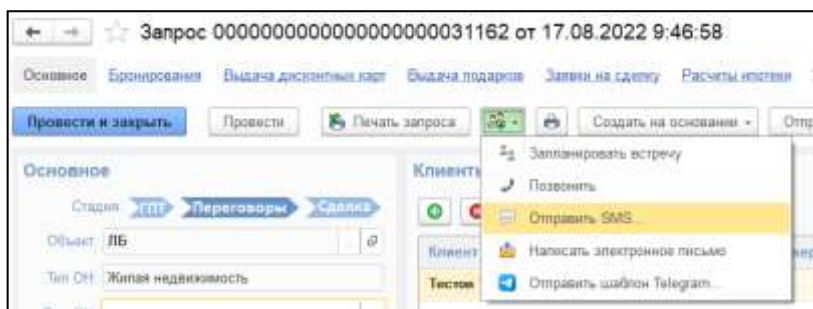
Если во встрече выбрано время, то автоматически проставляется признак «Предварительная запись» и такая встреча отображается в календаре.

При нажатии на кнопку «Календарь» открывается форма календаря, где видно на какое время есть уже запланированные встречи.

20.12.2021 - 09.01.2022		
ПОНЕДЕЛЬНИК	ВТОРНИК	СРЕДА
20	21	22
09:00 - (0/2) 10:00 - (0/2) 11:00 - (0/2) 12:00 - (0/2) 13:00 - (0/2) 14:00 - (1/2)(Онлайн ПЗ:Юлия) 15:00 - (0/2) 16:00 - (0/2) 17:00 - (0/2) 18:00 - (0/2) 19:00 - (0/2) 20:00 - (0/2)	09:00 - (0/2) 10:00 - (0/2) 11:00 - (0/2) 12:00 - (0/2) 13:00 - (0/2) 14:00 - (0/2) 15:00 - (0/2) 16:00 - (0/2) 17:00 - (0/2) 18:00 - (0/2) 19:00 - (0/2) 20:00 - (0/2)	09:00 - (0/2) 10:00 - (1/2)(Онлайн ПЗ:Зита) 11:00 - (0/2) 12:00 - (0/2) 13:00 - (0/2) 14:00 - (0/2) 15:00 - (0/2) 16:00 - (0/2) 17:00 - (0/2) 18:00 - (0/2) 19:00 - (0/2) 20:00 - (0/2)
27	28	29
09:00 - (0/2) 10:00 - (0/2) 11:00 - (0/2) 12:00 - (0/2) 13:00 - (0/2) 14:00 - (0/2) 15:00 - (0/2) 16:00 - (1/2)(Онлайн ПЗ:Кристина) 17:00 - (1/2)(Онлайн ПЗ:Заира) 18:00 - (0/2) 19:00 - (0/2) 20:00 - (0/2)	09:00 - (0/2) 10:00 - (0/2) 11:00 - (0/2) 12:00 - (0/2) 13:00 - (0/2) 14:00 - (0/2) 15:00 - (0/2) 16:00 - (0/2) 17:00 - (0/2) 18:00 - (0/2) 19:00 - (0/2) 20:00 - (0/2)	09:00 - (0/2) 10:00 - (0/2) 11:00 - (0/2) 12:00 - (0/2) 13:00 - (0/2) 14:00 - (0/2) 15:00 - (0/2) 16:00 - (0/2) 17:00 - (0/2) 18:00 - (0/2) 19:00 - (0/2) 20:00 - (0/2)

Также для планирования встречи с клиентом можно создать встречу из запроса.





### 6.5.5. Работа с заявками на звонок

Панель для работы с заявками на звонок.



С помощью данной панели есть возможность:

- устанавливать статус вручную (распределяется заявка, которая отображается в разделе "Заявка" в блоке "Основное" и запускается таймер. У пользователя есть 35 секунд на то, чтобы начать работу по заявке (позвонить/вернуть в очередь/отправить в спам). Таймер отображается на панели);
- использовать кнопку «Авто-готов» (позволяет поступать заявкам без перерыва, распределяется заявка, которая отображается в разделе "Заявка" в блоке "Основное" и запускается таймер. У пользователя есть 35 секунд на то, чтобы начать работу по заявке (позвонить/вернуть в очередь/отправить в спам). Таймер отображается на панели);
- создать заявку;
- обновить форму телефонии;
- выйти из сеанса.

Если по распределенной заявке уже есть клиент в базе CRM, то его данные по "ФИО", "Телефон" и "Email" подтянутся в блок "Основное". Так же есть возможность быстро перейти в карточку клиента.



Заявка | Звонки (2) | Статистика

**Основное**

Клиент:   Без клиента

Телефон:  ...

Email:  ...

Статус:

Тип заявки:

Приоритет:

Пл. ответственный:

Если по распределенной заявке нет клиента, то необходимо создать карточку клиента.

В разделе "Заявка", по мимо блока "Основное" есть также:

- Доп. информация.

Отображается вся дополнительная информация по заявке на звонок.

Так же здесь находится поле "Дата план звонка" для переноса заявки на другую дату.

**Доп. информация**

Вид ОН:	<input type="text"/>	<input type="button" value="copy"/>	Проект:	<input type="text"/>	<input type="button" value="copy"/>
ОС:	<input type="text"/>	<input type="button" value="copy"/>	ОН:	<input type="text"/>	<input type="button" value="copy"/>
Запрос:	<input type="text"/>	<input type="button" value="copy"/>	Взаимодействие:	<input type="text"/>	
Дата создания:	<input type="text" value="18.03.2021 21:45"/>		Желаемая дата встречи:	<input type="text" value=".. :."/>	
Дата план. звонка:	<input type="text" value=".. :."/>	<input type="button" value="calendar"/>	Плановое время:	<input type="text" value=".. :."/>	

- Связанные заявки.

Отображаются все дублированные заявки, в которых присутствует клиент или номер телефона из основной заявки.

**Связанные заявки(1)**

Связанные заявки необходимо обработать до завершения работы по текущей заявке:

- вернуть в очередь - если по этой заявке с клиентом нужно связаться позже;
- обработано - если вопрос решен в рамках текущего диалога с клиентом;
- автоответчик - если при звонке был автоответчик;
- спам - если заявка дубль открытой заявки.

← → ☆ Заявка на звонок 00000493528 от 02.08.2022 23:55:08

Основное Изменил звонок на звонок Письма заявки(входящие) Письма заявки(исходящие) Присвоенные файлы Статистика обработки заявок История изменений

Провести и закрыть Записать Провести Обработать заявку Вернуть в очередь Автоответчик Установить спам Ответить в письме

Номер 00000493528 Дата 02.08.2022 23:55:08

Заявка Дополнительно

Дата заявки: 02.08.2022 23:53:47  
 Номер телефона: 79  
 Клиент: [ ] IP: [ ]  
 Email: [ ]  
 Тема: Заявка на обратный звонок  
 Статус: Не обработано  
 Плановое время: [ ]  
 Желаемая дата встречи: [ ]

Приоритет заявки: Приоритет 1 (Заявки из Актуа и с плановым вре  
 Вид заявки: Заказ звонка  
 Тип заявки: Заявка по пропущенным  
 Тип поступления: Ночная  
 Этап работы: Начальный  
 Дата загрузки: 02.08.2022 23:55:08  
 Дата распределения: 02.08.2022 23:55:08  
 Дата назначения: [ ]

Единица измерения  
 Предмет планирования  
 Заявка на сделку  
 Группа распределения  
 Тип распределения  
 Статус планирования  
 Сайт  
 Проект  
 Вид недвижимости  
 Объект строительства

Спам

- История попыток.

Здесь отображаются все звонки по текущей заявке за все время.

История попыток(1)

Дата звонка	Номер
06.04.2021 11:48:40	79[ ]

- Письма.

Здесь отображается переписка с клиентом по почте.

Диалог истории писем по заявке на звонок

Клиент: Алексей Алексеевич [ ] [ ]

2021 20 02 18  
 Добрый день! Пришли, пожалуйста, Ваш номер для связи. Спасибо!  
 С уважением, [ ]

2021 20 02 18  
 Добрый день! Пришли, пожалуйста, Ваш номер для связи. Спасибо!  
 С уважением, [ ]  
 Адрес: Фрунзенская набережная [ ]  
 Тел. +7 [ ]  
 Сайт: www [ ]

Леша Д [ ]@list.ru 12.09.2021 20:04:03  
 Добрый день!  
 воскресенье, 12 сентября 2021 г., 20:02 +0300 с [ ]

Леша Д [ ]@list.ru 12.09.2021 20:07:06  
 Вложение  
 воскресенье, 12 сентября 2021 г., 20:02 +0300 от [ ]

Ваш ответ

Ответить (0)

### 6.5.6. Панель управления заявками на звонок

С помощью панели управления заявками на звонок можно:

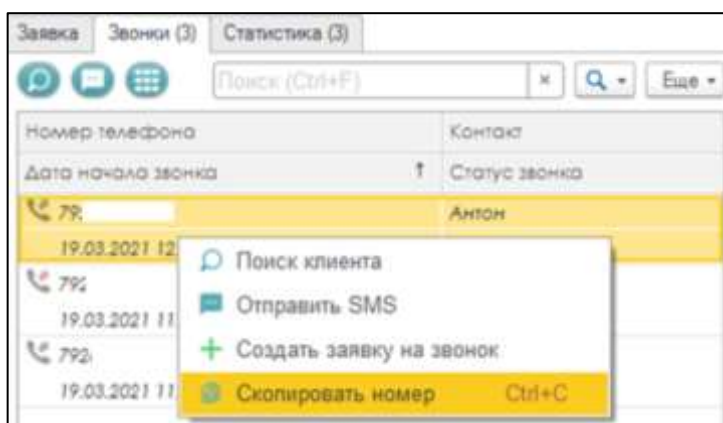
- позвонить по заявке;

- перейти к поиску клиента и запросов;
- вернуть заявку в очередь;
- назначить заявке время для следующего звонка;
- обработать заявку;
- -отметить заявку как спам;
- отметить заявку как ранее обработанную;
- ответить клиенту в письме.



### 6.5.7. Дополнительные разделы

В разделе «Звонки» отображаются все звонки, совершенные в рамках текущего дня.

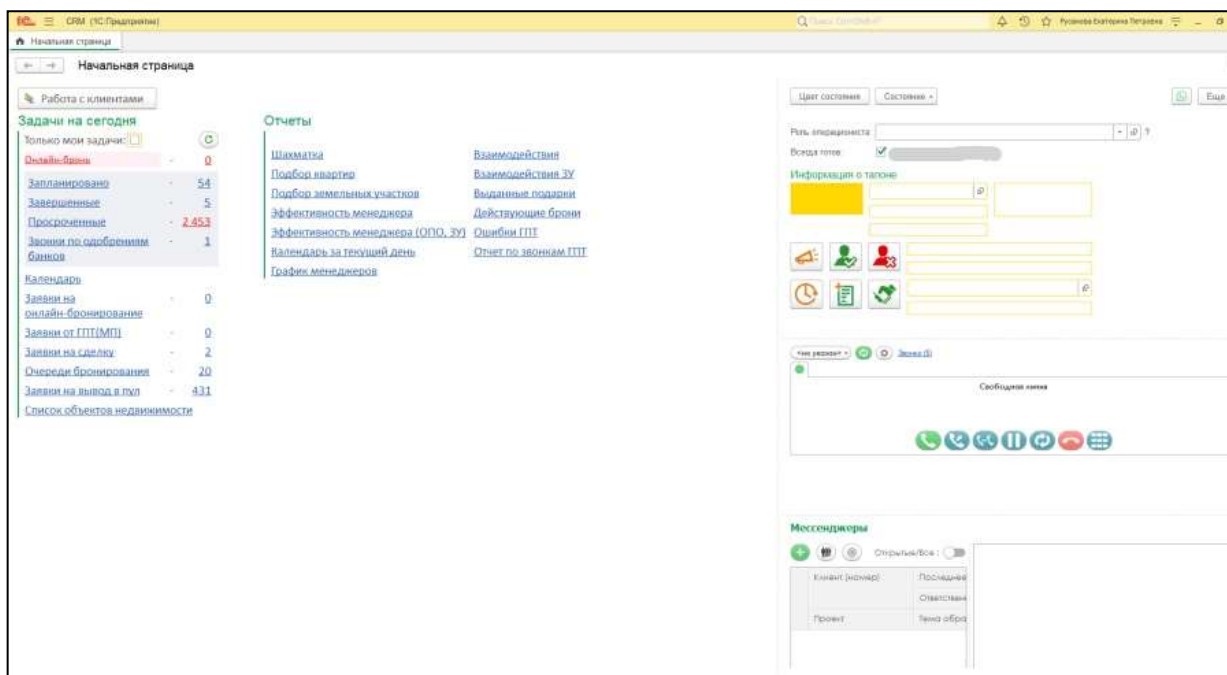


В разделе «Статистика» отображаются все действия по заявкам за текущий день.

Заявка на звонок	Состояние за...	Дата обработки	Дата ра...
Заявка на звонок...	Отменено	19.03.2021 10:07:57	19.03.202
Заявка на звонок...	Пропущено	19.03.2021 10:00:24	19.03.202
Заявка на звонок...	Пропущено	19.03.2021 10:01:05	19.03.202

### 6.6. Задачи на сегодня

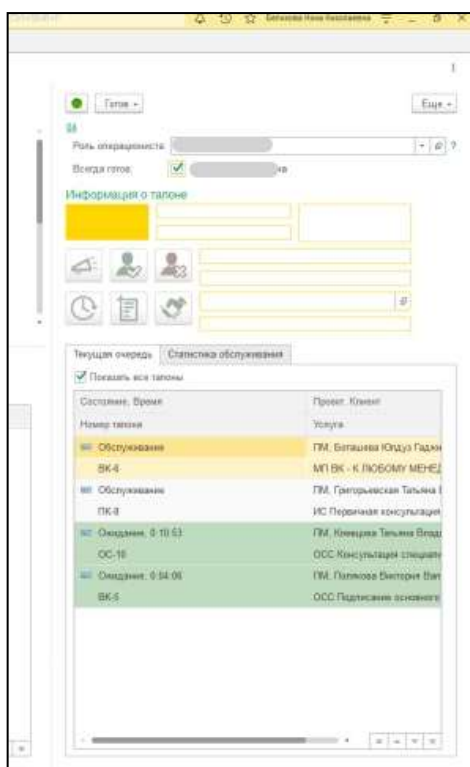
Блок показывает телефонные звонки и встречи по клиентам запланированные на текущий день, завершённые и просроченные. В запланированных событиях отображаются все взаимодействия, которые запланированы по проекту/проектам, на просмотр которых есть права у сервис-менеджеров (телефонные звонки и встречи).



## 6.7. Электронная очередь

### 6.7.1. Очередь талонов

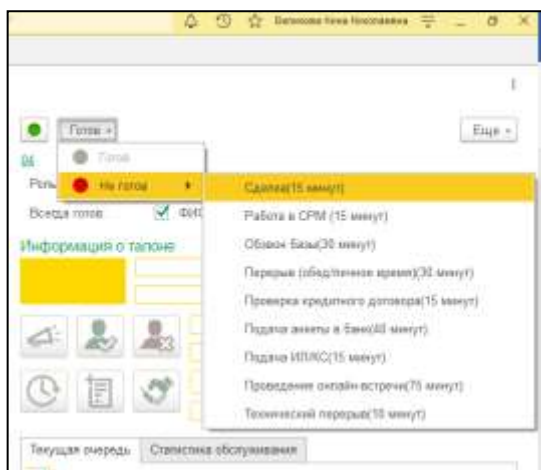
По умолчанию здесь отображаются талоны с услугами, которые соответствуют роли сотрудника. Для отображения всех талонов необходимо установить чек-бок «Показать все талоны».



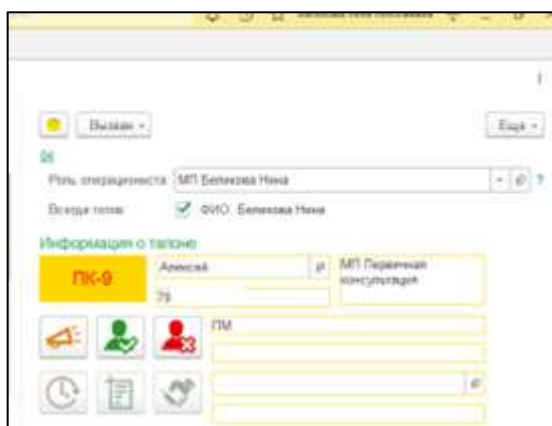
Красным цветом подсвечиваются клиенты без документов.

При смене статуса на «Готов» система направляет Клиента.

Если сотруднику необходимо пойти на перерыв требуется установить статус «Не готов» и указать причину отсутствия.

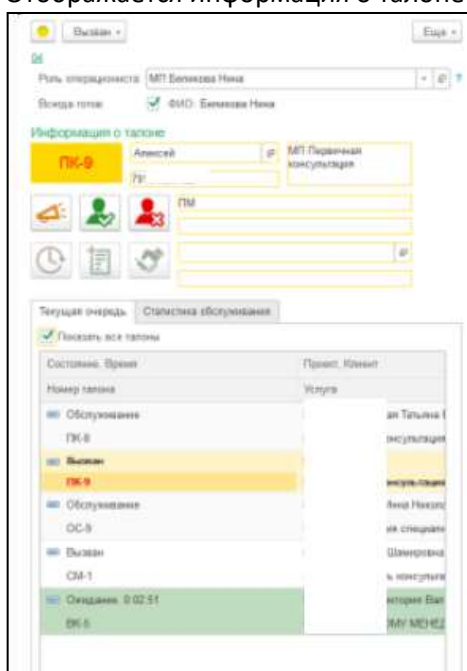


При назначении клиента блок «Информация о талоне» заполняется автоматически, а статус меняется на «Вызван».



### 6.7.2. Информация о талоне

Отображается информация о талоне и кнопки управления талоном:



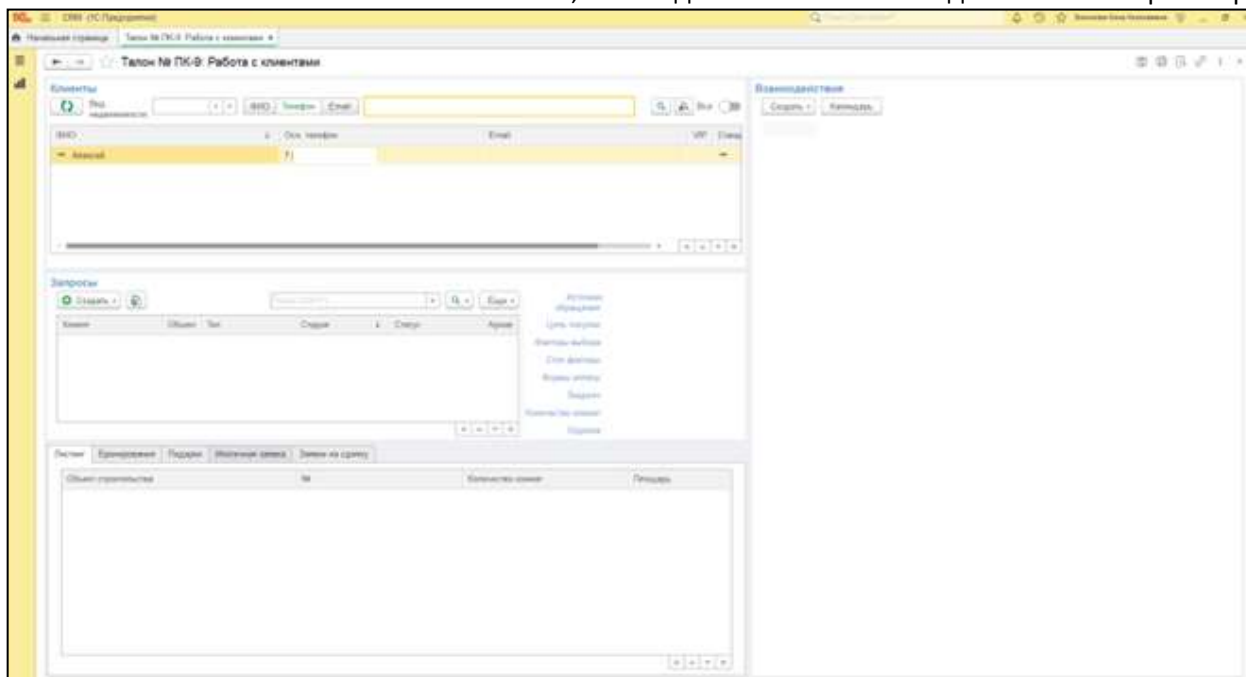
- номер окна

- номер талона
- ФИО клиента
- номер телефона
- услуга клиенту
- проект
- запланированная встреча у клиента
- дата и время встречи

### 6.7.3. Кнопки управления талоном



Кнопка «Клиент явился», когда Клиент входит в переговорную.



Кнопка «Клиент не явился», если Клиент не пришел.



Кнопка «Вызов клиента», если нужно повторно вызвать клиента.



Кнопка «Отложить», если нужно временно прекратить обслуживание Клиента, но вернуться к нему позже.



Кнопка «Добавить услугу», если нужно направить клиента к другому специалисту.



Кнопка «Клиент обслужен», если встреча завершена.

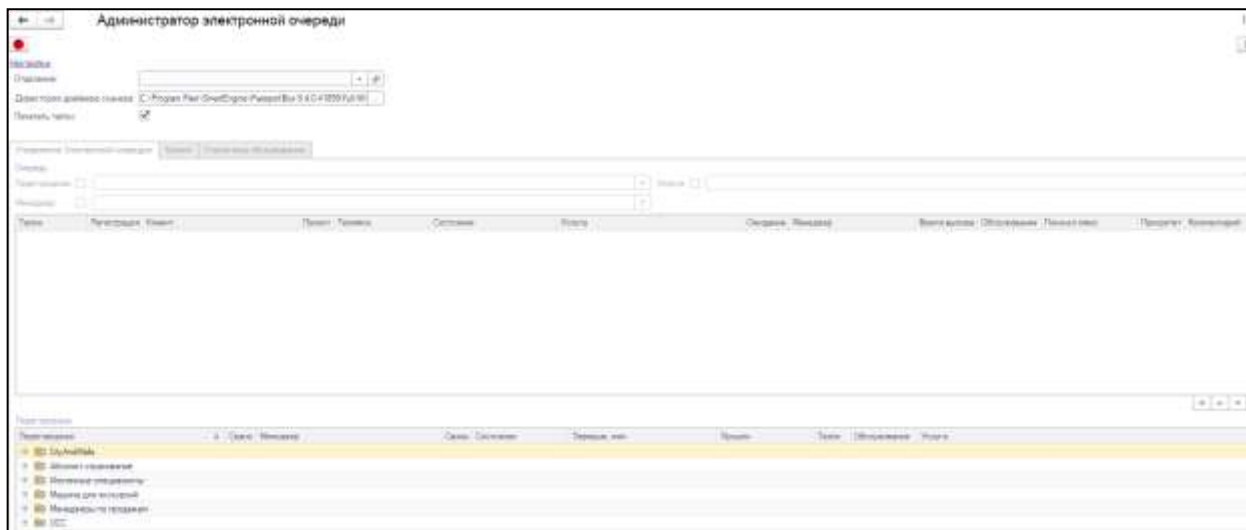
Завершать встречу необходимо через талон.

Если талон отсутствует во вкладке «Текущая очередь», необходимо закрыть встречу через вкладку «Статистика обслуживания».

#### 6.7.4. Администратор электронной очереди

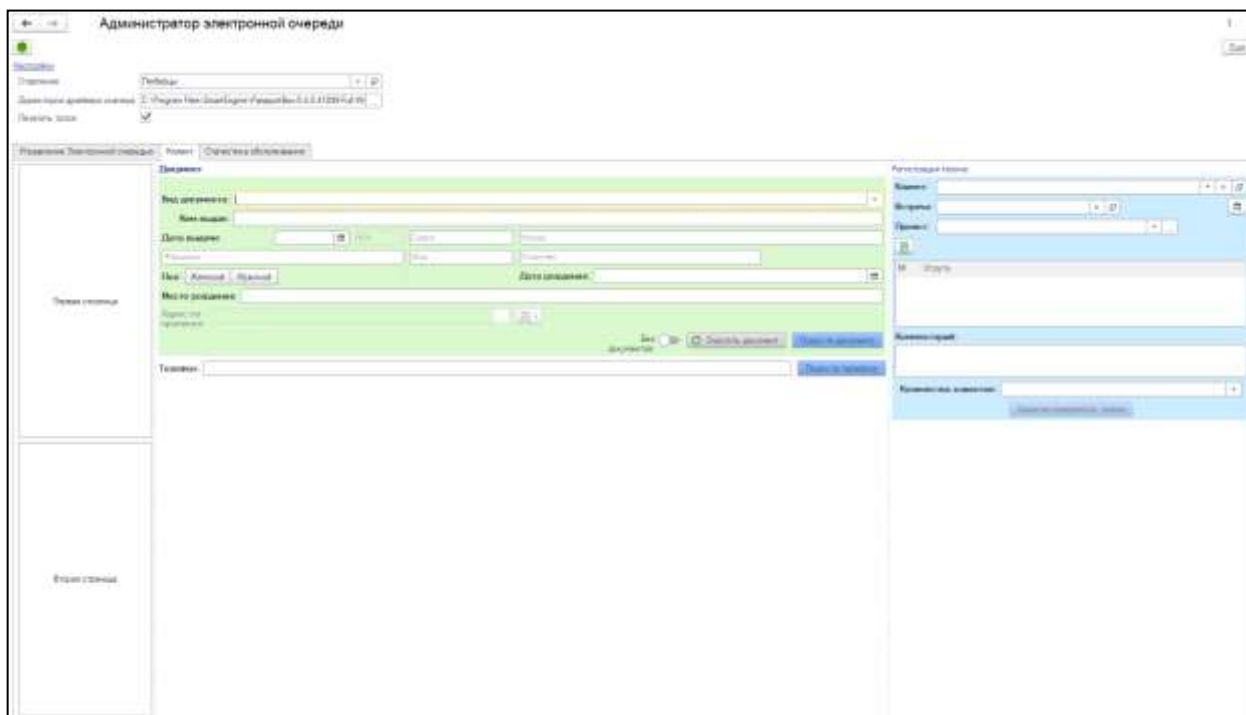
На вкладке Электронной очереди «Управление Электронной очередью» показаны все талоны клиентов, ФИО, телефон, вид услуги, время ожидания/обслуживания клиентов, которые в очереди или обслуживаются.

В блоке «Переговорные» указаны все переговорные проекта, номера переговорных, какие менеджеры за ними закреплены.



При сканировании паспорта клиента с помощью сканера документов сканы паспорта появляются на вкладке «Клиент» и подтягиваются все данные по клиенту в CRM. Если данные паспорта не подтягиваются нужно найти клиента с помощью номера телефона.

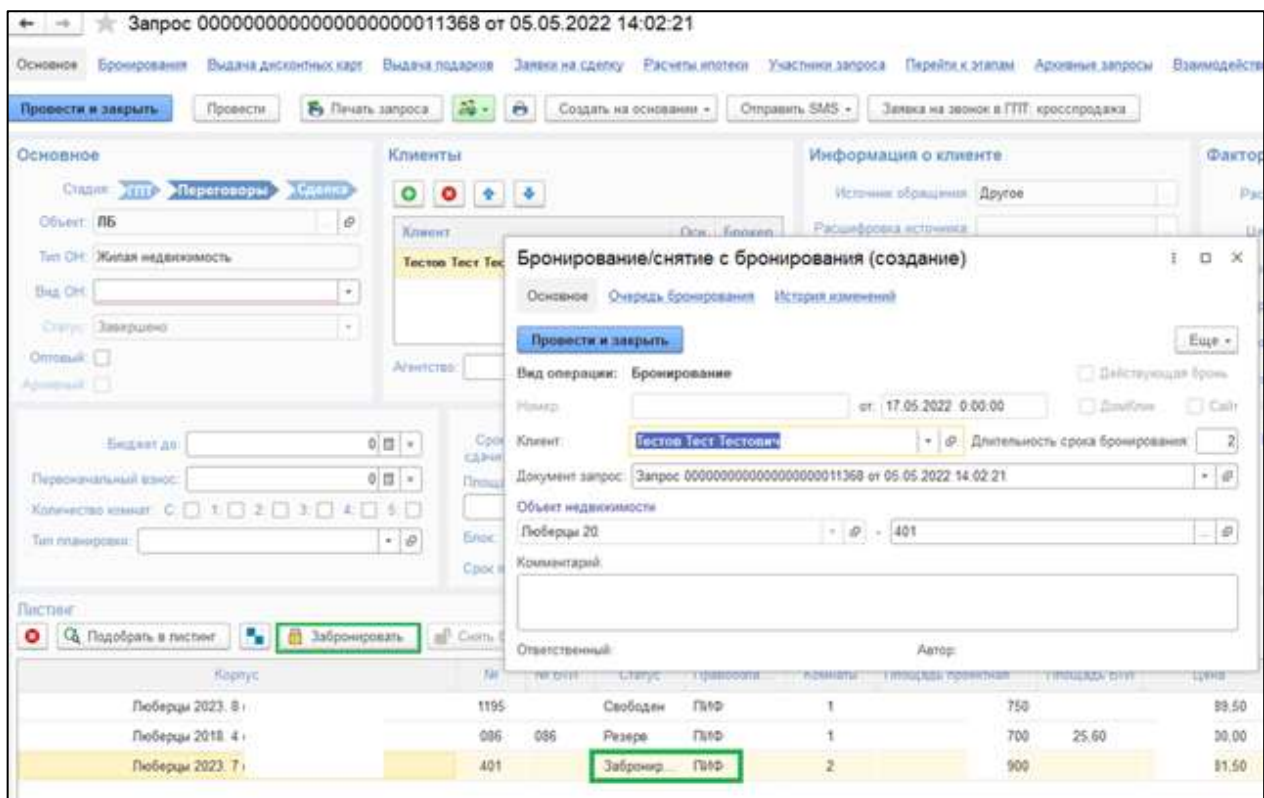
Если у клиента нет документа необходимо нажать на флажок «Без документов» и найти клиента в базе CRM.



После нахождения клиента в базе его данные подтянутся в окно «Регистрация талона». Если у клиента назначена встреча на определенная время, данные по ней подтянутся в поле «Встреча».

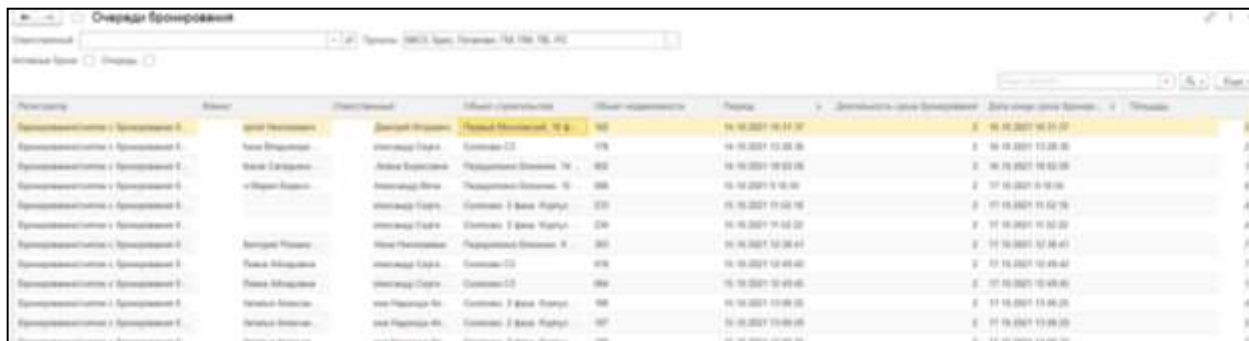






Документы по очереди бронирования можно открыть на рабочем столе менеджера в Блоке «Задачи».

[Очереди бронирования](#) - 23



Снятие квартиры с бронирования происходит из документа «Бронирование/снятие с бронирования».

Для клиентов, реализовано платное бронирование на 15 рабочих дней с фиксацией квартиры и цены на нее.

## 6.9. Отчеты

Список отчетов, используемых в работе:

- Звонки по одобрениям банков – запланированные заявки на звонок по полученным одобрениям от банков;
- Календарь - планируемые взаимодействия в календаре (временные слоты и назначенные встречи клиентам на определенное время);
- Календарь за текущий день (планируемых взаимодействий) показывает менеджеров, работающих в филиале на выбранную дату, временные слоты и назначенные встречи клиентам на определенное время;

- Заявка на онлайн бронирование – заявки на звонок с Типом «Заявка на онлайн-бронирование», созданные клиентами с сайта компании;
- Заявки от ГПТ (МП) – заявки на звонок для менеджеров по продажам (создаются менеджерами группы продаж по телефону);
- Заявки на сделку – список заявок на сделку (можно посмотреть по проекту, дате, ответственному);
- Очереди бронирования – список бронирования объектов недвижимости (можно посмотреть по ответственному, по проекту, проверить активные брони);
- Заявки на вывод в пул – список заявок на вывод объектов недвижимости в продажу;
- Список объектов недвижимости (квартирограмма) - список ОН с указанием Статусов, площади, стоимости, скидок (отбор по объекту строительства, кол-ву комнат, статусу ОН);
- График менеджеров - график менеджеров за период, по проекту и группе пользователей;
- Взаимодействия - отчет показывает первичные встречи менеджеров филиалов за период и по проекту;
- Выданные подарки - отчет показывает выданные подарки клиентам (ФИО клиента, проект, вид подарка);
- Действующие брони - отчет показывает действующие брони на ОН по проектам.

## 7. Модуль расширенной отчетности

### 7.1. Отчеты

#### 7.1.1. Эффективность менеджера (база CRM)

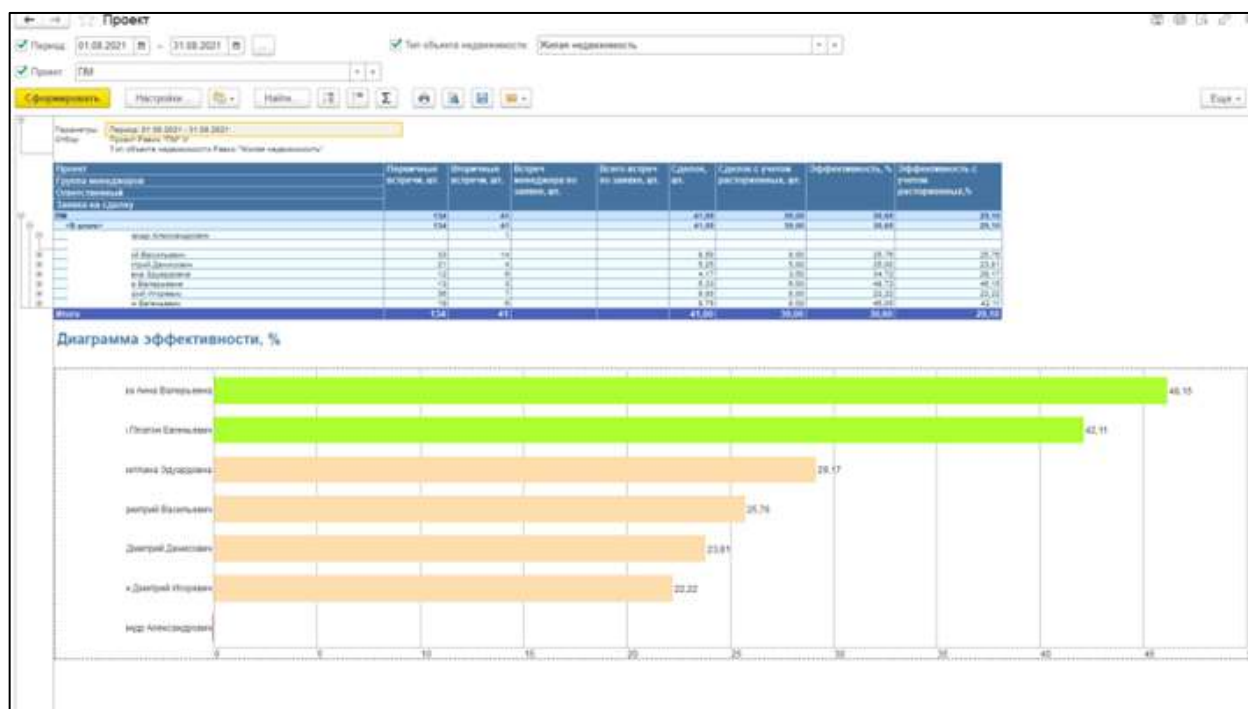
Данный отчет предназначен для самостоятельного анализа своей эффективности и отслеживания ее динамики менеджерами.

##### Принцип формирования:

Заявки на сделку распределяются равномерно между сотрудниками, участвовавшими во взаимодействиях с клиентом. Берутся все завершенные звонки по запросу. Эффективность распределяется между менеджерами по количеству завершенных звонков. Если менеджер создал встречу по клиенту, оформил сделку, но у него с клиентом нет взаимодействий (звонков), тогда распределение эффективности на него не будет.

##### Отборы отчета:

- Отбор по периоду отчета с нужным шагом (день, неделя, месяц, квартал, полугодие, год)
- Отбор по проекту
- Отбор по типу недвижимости



#### 7.1.2. Рейтинг ГПТ

Отчет показывает коэффициент полезного участия сотрудников группы продаж по телефону. В отчете отображается количество совершенных звонков, назначенные встречи, общую загрузку сотрудников.

##### Принцип формирования:

Все звонки, назначенные встречи, % завершенных встреч.

##### Отборы отчета:

- Отбор по периоду отчета с нужным шагом (день, неделя, месяц, квартал, полугодие, год)
- Отбор по проекту
- Отбор по типу недвижимости.

Группа менеджеров	Поток, шт.	Входящие		Исходящие		Коэффициент полезного участия				Статистика по встречам	Общая нагрузка	Взаимодействие: F	
		Всего, шт.	Успешные попытки, шт.	Успешные договоры, шт.	Первичные консы, шт.	Назначенные встречи, шт.	Назначенных встреч от первичных, %	Завершенные встречи, шт.	Завершенных встреч от первичных, %				
ГПТ	304	189	115	7	108	86,0	43,0	50,0	5,0	5,8	20	25,5	404
Синяя 1	40	18	25	2	23	14,5	0,0	41,4	5,0	5,8	1	25,3	50
Александр Владимирович	40	18	25	2	23	14,5	0,0	41,4	5,0	5,8	1	25,3	50
Синяя 2	259	169	86	5	85	89,5	37,0	53,2	5,0	7,0	29	28,2	340
Иван Михайлович	52	26	16	2	13	14,0	0,0	57,1	2,0	14,0	1	27,6	55
Иван Евгеньевич	50	27	23	1	22	14,0	0,0	57,1	1,0	7,1	2	31,1	64
Иван Владимирович	45	31	15	1	14	10,0	0,0	60,0	2,0	22,2	1	22,2	50
Иван Александрович	50	37	13	1	15	20,0	10,0	44,4	2,0	14,3	2	34,6	50
Иван Александрович	54	37	17	1	17	9,0	5,0	55,6	2,0	22,2	1	19,3	57
Синяя Синяя ГПТ	8	6	2	0	2	2,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0	2,0	3
Александр Олегович	8	6	2	0	2	2,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0	2,0	3
Итого	304	189	115	7	108	86,0	43,0	50,0	5,0	5,8	20	25,5	404

### 7.1.3. Отчет по взаимодействиям

Отчет многофункциональный.

Можно настроить выгрузку:

- по звонкам группы продаж по телефону (первичные/вторичные)
- по встречам
- экскурсиям.

Отчет показывает:

- Проекты
- Ответственных
- Запросы
- Клиентов
- Стадии сделок
- Расшифровки и т.д.

Отборы отчета:

- Отбор по периоду отчета с нужным шагом (день, неделя, месяц, квартал, полугодие, год)
- Отбор по проекту
- Отбор по типу взаимодействия
- Отбор по группе ответственного
- Отбор по статусу запроса
- Отбор по ответственному и т.д.

Можно выбрать один из сохраненных вариантов отчета или создать новый.

### 7.1.4. Отчет Воронка продаж (с группировкой/без группировки)

Отчет показывает по всем проектам количество:

- Сделок (проданных квартир)
- Резервов
- Звонков

- Встреч.

Так же есть несколько вариантов отчета, которые можно выбрать.

### Принцип формирования:

Формирует количество сделок на определенный день.

### Отборы отчета:

- Отбор по периоду отчета с нужным шагом (день, неделя, месяц, квартал, полугодие, год)
- Отбор по проекту
- Отбор по типу объекта недвижимости.

### 7.1.5. Воронка ГПТ

Отчет показывает конверсию в процентном соотношении (количество звонков, встреч) с предыдущим периодом.

### Принцип формирования:

Формирует количество назначенных/завершенных встреч, количество совершенных звонков и сравнивает с предыдущим периодом.

### Отборы отчета:

- -Отбор по периоду отчета с нужным шагом (день, неделя, месяц, квартал, полугодие, год)
- Отбор по проекту
- -Отбор по типу недвижимости.

### 7.1.6. Отчет Дневная статистика

Отчет показывает количество сделок, встреч, звонков и сравнивает их с планом продаж.



## Отборы отчета:

- -Отбор по периоду отчета с нужным шагом (день, неделя, месяц, квартал, полугодие, год)
- Отбор по проекту.

Тип объекта недвижимости	Общее кол-во звонков, шт.	Первичных звонков, шт.	Кол-во звонков от ипотечных клиентов, шт.	Количество встреч, шт.	Количество Оффлайн встреч, шт.	В т.ч. первичных встреч, шт.	Количество сделок, шт.	Забронировано, шт.	Сделки за месяц, шт.	План продаж, шт./мес.
<b>Жилая недвижимость</b>										
ГБ	53	14		5	5	2		1	66	100
ГМ	38	3		2	2	2			36	45
ГБ	41	16					1		46	40
НП	16	3							29	20
НК	13	3							15	20
РС	3								7	11
ЭП	3	1					1		20	8
АН ЖН	2	1								
<b>Нежилая недвижимость</b>										
ГБ	1									
ГМ	4	2						1	12	25
ГБ	1	1							12	1
<b>Земельный участок</b>										
АП	16	2							11	3
Полево	2									
<b>Машинистом</b>										
ГБ	4			1	1				7	15
ГМ	3	1								
<b>Итого</b>	<b>200</b>	<b>47</b>		<b>8</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>261</b>	<b>288</b>

### 7.1.7. Ежедневная статистика ГПТ

Отчет показывает сводную по звонкам, встречам (назначенным/завершенным), а также долю отказов.

## Отборы отчета:

- Отбор по периоду отчета с нужным шагом (день, неделя, месяц, квартал, полугодие, год).

№ п/п	Показатель	24.08.2021	Накопительно за месяц
		Основание	Основание
1	Всего поток, шт	615	24 521
2	Входящие, шт	161	8 623
3	Исходящие, шт	454	15 898
4	Пропущенные, шт	11	1 059
5	Доля пропущенных, %	6,83	12,28
6	Первичные взаимодействия, шт	49	2 691
7	Вторичные взаимодействия, шт	165	5 260
8	Входящие вторичные взаимодействия, шт	63	2 743
9	Отказы по первичным, шт	3	152
10	Отказы по вторичным, шт	43	770
11	Доля отказов по первичным, %	6	6
12	Доля отказов по вторичным, %	26	15
13	Назначено по первичным оффлайн, шт	28	782
14	Назначено по первичным онлайн, шт	4	209
15	Назначено по вторичным оффлайн, шт	11	355
16	Назначено по вторичным онлайн, шт	3	65
17	Завершено оффлайн, шт	9	1 333
18	Завершено онлайн, шт		166

### 7.1.8. «Первичные взаимодействия (рекламные кампании)»

Отчет показывает с какого сайта пришел клиент, с какой рекламной кампании.

## Отборы отчета:

- Отбор по периоду отчета с нужным шагом (день, неделя, месяц, квартал, полугодие, год)
- Отбор по проекту
- Отбор по типу недвижимости.



Основной

Период: 17.08.2022 - 17.08.2022

Проект: ТБ

### Первичные взаимодействия (рекламные кампании)

Область: Проект Равно ТБ

№ п/п	Дата взаимодействия	Надлежа	День Месяца	Номер	Звонок	Клиент	Номер телефона	Активность звонка	Ответственный
1	17.08.2022 10:14:57	ТТ	Июль	05189442372	Телефонный звонок от 17.08.2022 10:14:57		81805	Парковка	Данил Сидорокин
2	17.08.2022 10:24:25	ТТ	Июль	05189442302	Телефонный звонок от 17.08.2022 10:24:25	г. Селецкий Александр	86558	Парковка	Ульяна Сидорокина
3	17.08.2022 10:28:44	ТТ	Июль	05189442391	Телефонный звонок от 17.08.2022 10:28:44	г. Данил Сидорокин	02011	Парковка	Александр Сидорокин
4	17.08.2022 10:34:11	ТТ	Июль	05189442396	Телефонный звонок от 17.08.2022 10:34:11	г. Максим Михайлович	81214	Парковка	г. Данил Сидорокин
5	17.08.2022 10:37:22	ТТ	Июль	05189442398	Телефонный звонок от 17.08.2022 10:37:22	г. Данил Сидорокин	81424	Парковка	Ульяна Сидорокина
6	17.08.2022 10:44:22	ТТ	Июль	05189442402	Телефонный звонок от 17.08.2022 10:44:22	Артем Дмитриевич	82989	Парковка	на Парковке Александров
7	17.08.2022 10:54:07	ТТ	Июль	05189442317	Телефонный звонок от 17.08.2022 10:54:07	Александра	86558	Парковка	Данил Сидорокин
8	17.08.2022 11:25:30	ТТ	Июль	05189442452	Телефонный звонок от 17.08.2022 11:25:30	г. Данил Сидорокин	02769	Парковка	Данил Сидорокин
9	17.08.2022 11:29:36	ТТ	Июль	05189442458	Телефонный звонок от 17.08.2022 11:29:36	г. Данил Сидорокин	86111	Парковка	на Парковке Александров
10	17.08.2022 11:34:58	ТТ	Июль	05189442407	Телефонный звонок от 17.08.2022 11:34:58	г. Данил Сидорокин	02814	Парковка	Ульяна Сидорокина
11	17.08.2022 11:44:01	ТТ	Июль	05189442594	Телефонный звонок от 17.08.2022 11:44:01	Дмитрий	02071	Парковка	г. Данил Сидорокин
12	17.08.2022 11:44:52	ТТ	Июль	05189442548	Телефонный звонок от 17.08.2022 11:44:52	г. Мария Викторовна	81841	Парковка	Мария Михайловна
13	17.08.2022 12:28:09	ТТ	Июль	05189442573	Телефонный звонок от 17.08.2022 12:28:09	г. Руслан Игоревич	89962	Парковка	г. Данил Сидорокин
14	17.08.2022 12:58:06	ТТ	Июль	05189442098	Телефонный звонок от 17.08.2022 12:58:06	г. Александров	94298	Парковка	на Парковке Александров
15	17.08.2022 13:06:59	ТТ	Июль	05189442546	Телефонный звонок от 17.08.2022 13:06:59	г. Данил Сидорокин	02654	Парковка	г. Данил Сидорокин
16	17.08.2022 13:39:24	ТТ	Июль	0518944264	Телефонный звонок от 17.08.2022 13:39:24	г. Данил Сидорокин	02724	Парковка	на Парковке Александров
17	17.08.2022 13:55:14	ТТ	Июль	05189442657	Телефонный звонок от 17.08.2022 13:55:14	г. Данил Сидорокин	02848	Парковка	Ульяна Сидорокина
18	17.08.2022 14:18:26	ТТ	Июль	05189442699	Телефонный звонок от 17.08.2022 14:18:26	г. Данил Сидорокин	04620	Парковка	г. Данил Сидорокин
19	17.08.2022 14:26:41	ТТ	Июль	05189442699	Телефонный звонок от 17.08.2022 14:26:41	г. Данил Сидорокин	76514	Парковка	Данил Сидорокин
20	17.08.2022 14:31:37	ТТ	Июль	05189442714	Телефонный звонок от 17.08.2022 14:31:37	г. Данил Сидорокин	86588	Парковка	на Парковке Александров
21	17.08.2022 14:36:15	ТТ	Июль	05189442731	Телефонный звонок от 17.08.2022 14:36:15	г. Данил Сидорокин	02011	Парковка	г. Данил Сидорокин
22	17.08.2022 14:43:52	ТТ	Июль	05189442731	Телефонный звонок от 17.08.2022 14:43:52	г. Данил Сидорокин	86558	Парковка	Мария Михайловна
23	17.08.2022 14:51:27	ТТ	Июль	05189442736	Телефонный звонок от 17.08.2022 14:51:27	г. Данил Сидорокин	81959	Парковка	г. Данил Сидорокин
24	17.08.2022 14:52:28	ТТ	Июль	05189442736	Телефонный звонок от 17.08.2022 14:52:28	г. Данил Сидорокин	81881	Парковка	на Парковке Александров

## 7.2. Рассылка отчетов

Если Рассылка отчетов не прошла в назначенное время – необходимо запустить отчеты вручную. Ошибки при отправке отчетов можно посмотреть по кнопке «События рассылки».

Рассылка отчетов

Область: Основной ТБ

Создать Создать группу Выставить рейтинг Объявления рассылки

Наименование: Вывести отчеты

Наименование	Статус	Дата	Событие	Исполненный отчет
Вывести отчеты	✓	02.08.2022	Свердлов	02.08.2022
Вывести ГТТ	✓	01.08.2022	Свердлов	01.08.2022
Данные по клиентам, получившим сертификаты АС	✓	01.08.2022	Свердлов	01.08.2022

В панели Администрирование - «Печатные формы, отчеты и обработки» - «Отчеты» расположены все варианты отчетов. Отчеты можно формировать и изменять.

Отчеты

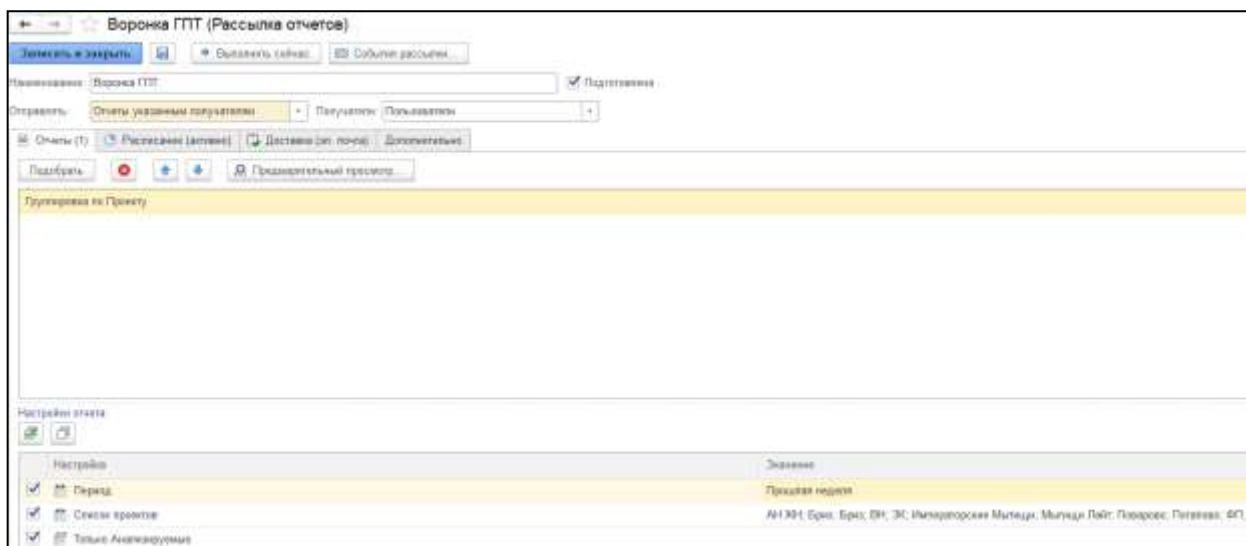
Поиск: [Наименование, поле или автор отчета] Найти

Открыть... Изменить... Разместить в разделах...

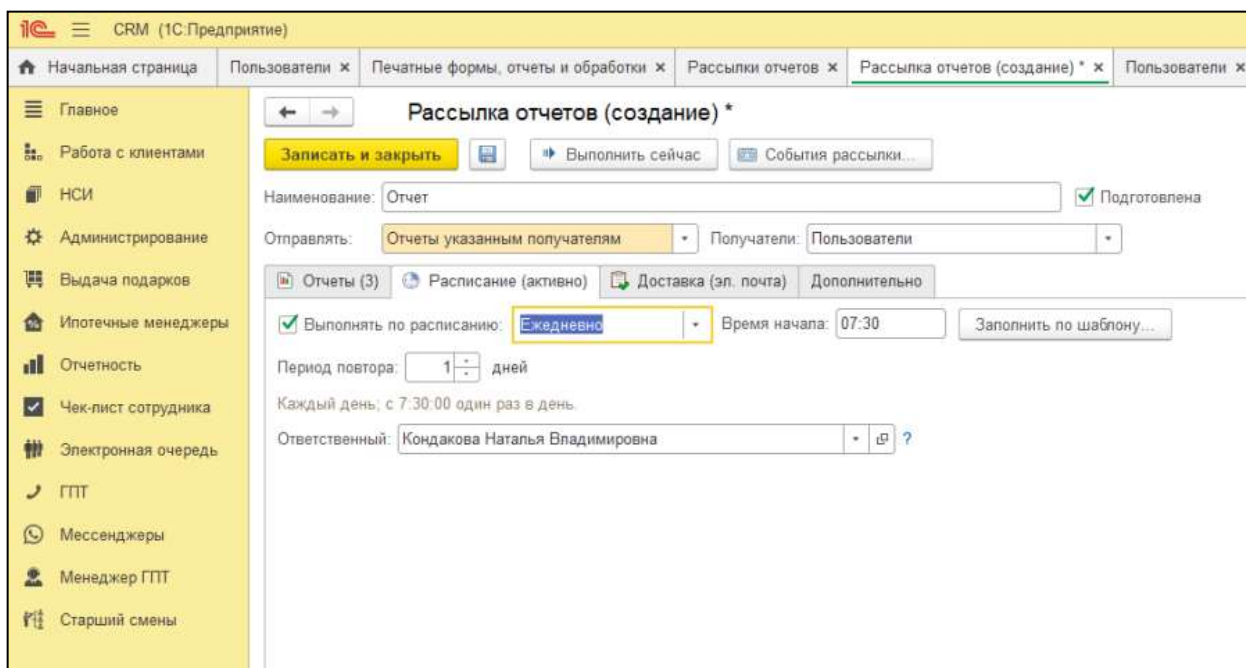
Наименование	Описание
Группировка по Проекту	
Группировка по складу	
Группировка по Типу Недвижимости	
Данные по клиентам, получившим сертификаты АС	
Даты запрета изменения данных по пользователям	Выводит даты запрета изменения, сгруппированные по пользователям.
Даты запрета изменения данных по разделам	Выводит даты запрета изменения, сгруппированные по разделам.
Действующие брони	
Ежедневная сводка по закупкам	

### 7.2.1. Настройка рассылки отчетов

Панель Администрирование - «Печатные формы, отчеты и обработки» - «Рассылки отчетов».

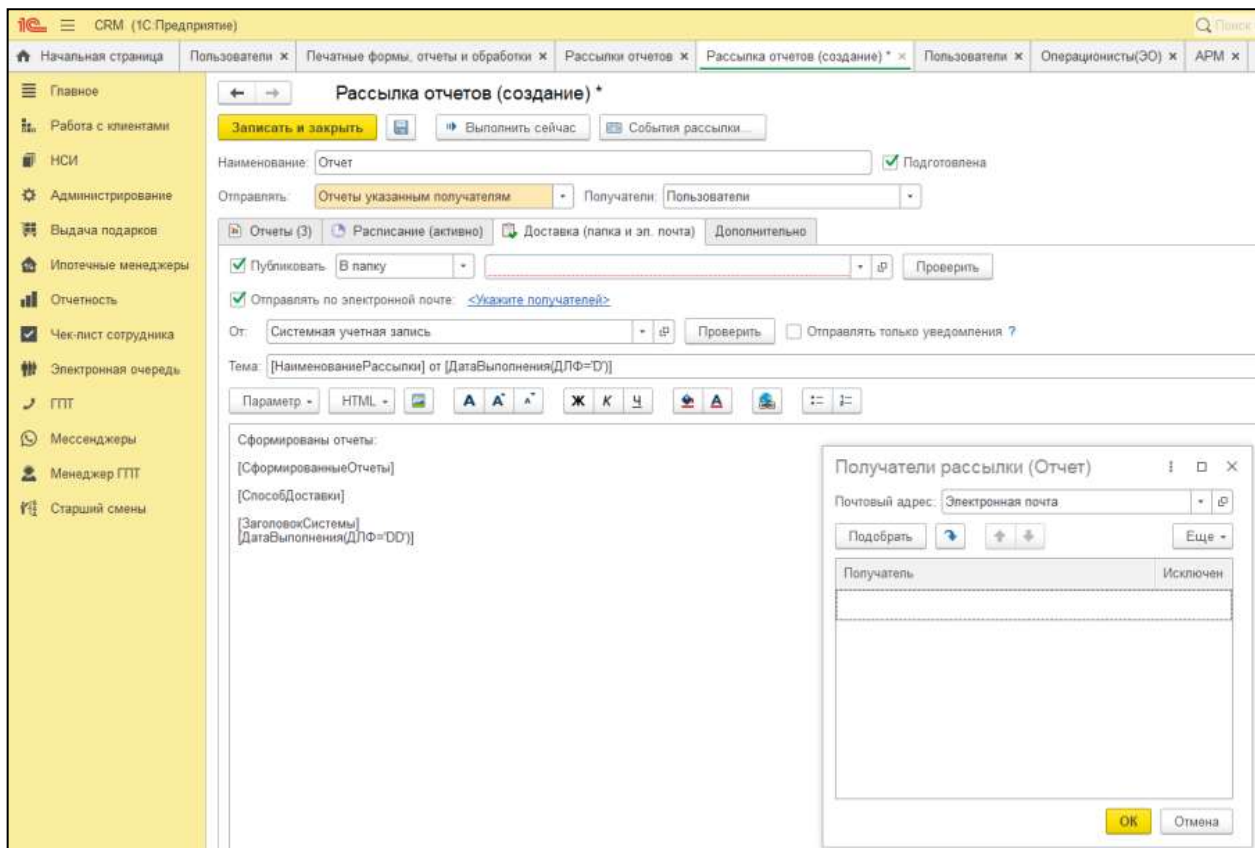


Требуется заполнить все необходимые поля, добавить отчеты для рассылки, задать параметры (Период, Проект и т.д.), на вкладке «Расписание» выполнить настройку расписания (можно выбрать дни, недели и т.д.).



На вкладке «Доставка (папка и эл.почта)» необходимо выбрать, куда будет сохраняться отчет.

Можно выбрать сразу оба варианта.



Во вкладке «Дополнительно» необходимо выбрать форматы отчетов.  
Также отчеты, если их несколько, можно заархивировать или отправить отдельными файлами.

CRM (1С.Предприятие)

Начальная страница | Пользователи x | Печатные формы, отчеты и обработки x | Рассылки отчетов x | **Рассылка отчетов (создание) \* x** | Пользователи x | Операции

**Рассылка отчетов (создание) \***

Записать и закрыть | Выполнить сейчас | События рассылки...

Наименование: Отчет  Подготовлена

Отправлять: **Отчеты указанным получателям** | Получатели: Пользователи

Отчеты (3) | Расписание (активно) | Доставка (папка и эл. почта) | Дополнительно

Форматы сохранения отчетов (по умолчанию): **Веб-страница версии 4 (.html)**

Отчет	Форматы
Вторичные звонки ГТП с комментарием	по умолчанию
Ежедневная сводка по закупкам	по умолчанию
Основной	по умолчанию

Выберите форматы по умолчанию

- Веб-страница версии 4 (.html)
- Документ Adobe PDF (.pdf)
- Лист Microsoft Excel 2007 (.xlsx)
- Лист Microsoft Excel 97-2003 (.xls)
- Электронная таблица Open Document...
- Табличный документ (.mxd)
- Документ Word 2007 (.docx)
- Текстовый документ UTF-8 (.txt)
- Текстовый документ ANSI (.txt)

OK | Отмена

Транслитерировать имена файлов ?

Архивировать в ZIP: [НаименованиеРассылки]\_[ДатаВыполнения(ДФ=yyyy-MM-dd)] | Пароль: Пароль архива

**Параметры доставки по электронной почте**

Адрес ответа:   Отправлять письма через скрытые копии ?

**Дополнительные параметры**

Группа: