1. **Документ «Событие»**

Для документа «Событие» необходимо добавить новый вид события «Входящий звонок».

При создании нового документа сначала пользователь заполняет форму поиска для идентификации клиента в базе данных. Если клиент найден, создается «Событие» с найденным элементом справочника «Контрагенты» или «Потенциальные клиенты». Если не найден, создается новый элемент справочника «Потенциальные клиенты» и «Событие» с ним.

Форма поиска должна быть разделена на три части:

|  |
| --- |
| Тип звонка |
| Данные клиента | Результаты поиска |

*Раздел «Форма поиска»*

Реквизиты документа и формы:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование** | **Тип** | **Комментарий** |
| Тип звонка | Перечисления «Типы звонков» | Переключатель со значениями: целевой, бухгалтерия, тех отдел, прочее |
| *Данные клиента* |  |  |
| Фамилия | Строка (неогр.) |  |
| Имя | Строка (неогр.) |  |
| Отчество | Строка (неогр.) |  |
| Телефон (10 цифр) | Строка (3) + Строка (7) | +7 [\_\_\_] [\_\_\_\_\_\_\_] |
| Телефон (произвольный) | Строка (неогр.) |  |
| Номер заказа | Число (5,0) |  |
| *Результаты поиска* | При изменении каждого реквизита раздела «Данные клиента», кроме кода телефона, должен производиться подбор данных, удовлетворяющих условию поиска. |
| Клиент | Справочники «Контрагенты», «Потенциальные клиенты» |  |
| Заказ | Документы «Заказ клиента» | Если номер заказа в разделе «Данные клиента» не указан, то подбирается последний проведенный заказ клиента. |
|  |  |  |
|  |  |  |

Над табличной частью «Результаты поиска» должны располагаться кнопки «Новый клиент» и «Клиент найден».

При нажатии «Клиент найден» создается новый документ «Событие» с клиентом, выделенным в результатах поиска.

При нажатии «Новый клиент» перед созданием события требуется создать элемент справочника «Потенциальные клиенты».

*Раздел «Основные данные»*

Реквизиты документа «Событие» с видом операции «Входящий звонок».

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование** | **Тип** | **Комментарий** |
| *Стандартные реквизиты* |  |  |
| Номер, Дата, Ответственный, Содержание, Комментарий |  | Реквизиты необходимо оставить без изменений |
| Состояние |  | По умолчанию «Завершено» |
| Тип события |  | По умолчанию «Входящее» |
| Вид объекта |  | Скрыть, по умолчанию «Контрагент» |
| Контактное лицо |  | Скрыть |
| Контрагент | Справочник «Контрагенты», «Потенциальные клиенты» | Заполняется автоматически по результатам поиска |
| Начало, окончание, функционал установки напоминания |  | Перенести на закладку «Дополнительно» |
| Тема |  | Оставить или убрать? Может быть, заполнять автоматически? |
| *Добавленные реквизиты* |  |  |
| Тип клиента | ??? | ??? Что это за реквизит? Не нашла его нигде |
| Заказ | Документ «Заказ покупателя» | Гиперссылка на документ, если при поиске клиента был заполнен номер заказа |
| Телефон | Строка (неогр.) | Заполняется автоматически по данным из формы поиска |
| Емейл | Строка (неогр.) |  |
| Юр/ФизЛицо | Перечисление «Юр/Физ лицо» |  |
| Источник информации | Справочник «Источник информации при обращении» | В справочник необходимо добавить предопределенные группы: Интернет, Радио, Друзья, Реклама на улице, Другое.Реквизит на форме должен быть представлен в виде переключателя с возможностью выбора предопределенного значения. |
| Уточнение источника информации | Справочник «Источник информации при обращении» | Выбор должен быть возможен только из той группы, которая была выбрана на предыдущем этапе |
| Результат обращения | Справочник «Цели обращения» | Необходимо создать справочник с предопределенными значениями: Консультация, Запрос/Расчет, Отправлен, Заказ, Отказ |
| Причина отказа | Справочники «Причины отказа» | Обязателен для заполнения, если результат «Отказ» |
| Стоимость материалов | Число (10,2) |  |
| Монтаж | Число (10,2) |  |
| Итого | Число (10,2) | Реквизит не доступен для редактирования. Рассчитывается автоматически как Стоимость материалов + Монтаж |
| Результат обращения | Справочник «Результаты обращения» | Необходимо создать справочник с тремя предопределенными значениями: Отправлен, Заказ, Отказ |
| Дата следующего контакта | Дата (Дата) |  |

Если указана Дата следующего контакта, то при проведении документа должен быть создан новый документ «Событие» с «Датой начала» равной «Дате следующего контакта» текущего документа. Все реквизиты, для заполнения которых есть информация, должны быть заполнены.

*Раздел история переговоров*

История переговоров должна отображаться в правой части формы документа «Событие».

|  |  |
| --- | --- |
| Основная часть документа Событие | Список событий |
| История переговоров |

Раздел должен быть разделен на два части: «Список событий» (список предшествующих событий с клиентом в хронологическом порядке) и «История переговоров» (текстовое поле с изложением основных донных документов «Событие» в хронологическом порядке).

*Пример истории переговоров:*

*01.08.14 – Иванов Б.Ю.*

*Какие данные из События тут должны быть отражены?*

1. **Справочник «Потенциальные клиенты»**

Справочник предназначен для хранения данных о клиентах, которые еще не совершили ни одной покупки.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование** | **Тип** | **Комментарий** |
| Фамилия | Строка (неогр.) |  |
| Имя | Строка (неогр.) |  |
| Отчество | Строка (неогр.) |  |
| Телефон (10 цифр) | Строка (3) + Строка (7) | +7 [\_\_\_] [\_\_\_\_\_\_\_] |
| Телефон (произвольный) | Строка (неогр.) |  |
| Емейл | Строка (неогр.) |  |
| Дата регистрации | Дата(Дата и время) | Заполняется автоматически при первой записи |
| Тип клиента | ??? | ??? |
| Статус | Справочник «Результаты обращения» | Статус должен записываться из реквизита «Результат обращения» наиболее позднего документа «Событие» при проведении документа |
| Контрагент | Справочник «Контрагенты» | Когда контрагент создан, элемент справочника «Потенциальные клиенты» больше не должен отражаться при подборе в результатах поиска. |

1. **Справочник «Контрагенты»**

В справочник «Контрагенты» необходимо добавить реквизит «Статус» (тип - Справочник «Результаты обращения»). Статус должен записываться из реквизита «Результат обращения» наиболее позднего документа «Событие» при проведении документа.

1. **Обработка «Менеджер контактов»**

В разделе «Список событий» обработки «Менеджер контактов» события, запланированные на текущую дату, должны иметь зеленый шрифт.

1. **Отчет «Анализ событий»**

На основании данных документов «Событие» необходимо сформировать отчет для анализа следующих данных на заданный период:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Группировки** | **Статус** | **Стоимость материалов** | **Стоимость монтажа** |
| Тип клиента ??? |  | Итоги по типу клиента | Итоги по типу клиента |
|  Менеджер (ответственный из события) |  | Итоги по менеджеру | Итоги по менеджеру |
|  Клиент | Статус Контрагента и Потенциального клиента | Итоги по клиенту | Итоги по клиенту |
|  Событие | Результат обращения | Стоимость материалов | Стоимость монтажа |
|  Событие | Результат обращения | Стоимость материалов | Стоимость монтажа |
|  Событие | Результат обращения | Стоимость материалов | Стоимость монтажа |
| Итоги |  | Итоги | Итоги |

1. **Отчет «Показатели эффективности менеджеров»**

В отчет должны выводиться следующие данные за заданный период документов «Событие» с группировкой по пользователю:

* Количество новых клиентов (элементов справочника «Потенциальные клиенты»)
* Количество клиентов в каждом из имеющихся статусов
* Конверсия менеджера (или как назвать показатель?) = Количество Заказов по новым клиентам / Количество новых клиентов