**Функциональные требования верхнего уровня к CRM системе на базе 1С Риэлтор**

Основными целями проекта являются:

1. Увеличение количества новых клиентов (повышение конверсии)

2. Создание автоматизированной системы дистанционного привлечения и обслуживания клиентов на продукты компании-застройщика

3. Создание единой базы потенциальных и действующих клиентов и их активностей

Основными задачами проекта являются:

1. Оптимизация и автоматизация бизнес-процессов привлечения и сопровождения

2. Увеличение эффективности маркетинговых мероприятий

3. Планирование и анализ взаимодействий с клиентами и их жизненного цикла

4. Создание единого окна сотрудников Call-center и Офисов Продаж

Функциональные требования к системе.

1. Ведение полного цикла жизни клиента:

процесс привлечения и лидогенерации (блок маркетинг и продажи)

процесс управления лидами (блок продажи), процесс сопровождения сделки (блок офисов продаж и КЦ), процесс обслуживания (блок сервисного КЦ и Управляющей компании)

**Обмен 1С с Genesis - телефония**

**Получения из этой системы данных о том откуда получили звонок (площадка + ключевое слово(необязательно))**

**При звонке заполняются телефон и данные по рекламе + запись звонка**

**При звонке создается клиент, заполняются данные по рекламе, создается взаимодействие.**

**До тех пор пока не заключена сделка идет фиксация контактов с клиентами**

**Дальше заключается сделка (3 вида 100% оплата / ипотека / рассрочка)**

**Происходит оплата**

**Должен быть блок отчетов**

**Документ опрос и документ бронирование - все есть**

**Четкие задачи:**

**Сделать 6 ПФ договорые - без печатей**

2. Для блока Маркетинг необходимо наличие следующих возможностей:

2.1. Создание портрета потенциального и действующего клиента на основании:

посещения сайта

профиля в соц.сетях

текущих запросов

каналах общения с застройщиком

**Отчет в котором будет показано благодаря каким ключам / кампаниям / каналам были заявки / сделки / деньги**

2.2. Создание сегментации действующих и потенциальных клиентов

**Должна быть возможность отборов клиентов по шагу воронки и отправка по почте и смс рассылки**

**Нужна сегментация по параметрам:**

**под данным в карточке клиента**

2.3. Сквозной процесс ведения лидогенерации: привлечение, квалификация, распределение для перевода в сделку

**Вначале обсудили**

2.4. Наличие инструмента для создания омниканальных маркетинговых кампаний

**Должна быть возможность отборов клиентов по данным в карточке и отправка им сообщений по почте и смс рассылки**

2.5. Ведение маркетинговых бюджетов с формированием аналитики эффективности

Сколько затратили на каждый канал рекламы / сколько принес каждый канал рекламы заявок / сделок / денег / стоимость /клика /заявки /сделки

3. Для блока Продажи и сопровождение сделки необходимо наличие следующих возможностей:

3.1. Инструмент управления базой объектов застройщика:

ведение единого реестра квартир,

объектов коммерческой недвижимости,

парковки и пр.,

ведение ценовых блоков объектов, управление бронированием, шахматка в режиме on-line

**Таблица в которой указаны квартиры в удобном виде: свободные, бронированные, проданные, не в продаже, в залоге**

**по параметрам (этажей + квартир на этаже)**

**В квадратике номер квартиры, метраж, тип квартиры, стоимость, если не свободна - ФИО клиента.**

**Справочник квартир и домов возможность прицепить фотки (планировка, вид из окон)**

3.2. Сопровождение полученных лидов и наличие инструментов для перевода их в сделку

**Вначале обсудили**

3.3. Система сопровождения взаиморасчетов после заключения договора, ведение дебиторской задолженности

**Неясно что делать**

**Смс менеджеру о задолженности клиента**

4. Для блока сервисного КЦ и Управляющей компании необходимо наличие следующих возможностей:

4.1. Ведение Личного кабинета клиента с обменом информацией с рабочим местом сотрудника УК

Это должно будет на сайте

Обмен с сайтом

Пока не делать

4.2. Ведение единого процесса принятия и обработки консьерж-заявок

Место сотрудника УК

4.3. Контроль уровня удовлетворенности жильцов

4.4. Ведение базы по предложениям и жалобам жильцов

Делать в будущем вторым этапом

5. Общие требования для всех блоков: - делать в битрикс - попробовать

5.1. Наличие ресурса для внутренних коммуникаций компании

5.2. Возможность централизованного электронного документооборота

5.3. Построение шаблонных и индивидуальных аналитических отчетов (наличие конструктора)

Какие отчеты:

**6 отчетов заложить**

5.4. Наличие дружественного пользовательского Web-интерфейса

**Вывесить CRM в облако**

5.5. Размещение системы на собственных серверах - абон плата в месяц

**25-35 пользователей**

5.6. Возможность масштабирования системы

**До 100 пользователей**

5.7. Возможность интеграции с 1С, ПАК КЦ Genesys

Корпоративным сайтом

Выгрузка квартир в наличии - сейчас обмен есть

5.8. Разграничение доступа к информации и выполняемым функциям по ролям на основе настроенной организационной структуры

**Сколько ролей - 5**

**Маркетинг**

**конт центра**

**продажник**

**Администратор**

**Руководитель**

5.9. Русификация системы

5.10. Фиксация ошибок пользователей

5.11. Время отклика системы не более 1 сек при вводе данных и не более 3 сек при выполнении операции сохранения данных

5.12. Возможность защищенного и авторизуемого доступа в сети Интернет

6. Дополнительные требования к единому окну сотрудника КЦ:

6.1. Заведение (заполнение) карточки обращения (входящего, исходящего) в том числе потенциального клиента

6.2. Идентификация существующего клиента для предоставления персональной информации - при звонке

6.3. Возможность создания заданий сотрудникам других подразделений

Как в CRM так и в Битриксе

6.4. Быстрый поиск клиентов по фильтрам или иным параметрам

6.5. Организация отложенных контактов (опция перезвонить позже)

Напоминалки + рабочий стол

6.6. Перевод звонка в процессе разговора, на боле компетентного сотрудника с данными карточки звонка

С помощью Genesis

6.7. Организация массовых и индивидуальных исходящих компаний СМС, е мейл, чат, голос

Обсудили

6.8. Интеграция с Личным кабинетом клиента

6.9. Создание разветвленных скриптов и ведение базы знаний

Хранение файлов в ЦРМ и открытие файла из CRM

Скрипт - открывается при звонке

6.10. Наличие истории взаимоотношений с клиентом