**Документ «Событие» с типом «Телефонный звонок»**

*(Телефонный звонок совершается через МИКО)*

1. При исходящем звонке должна быть возможность совершения звонка из документа «Событие».
2. При входящем звонке система должна автоматически создавать и открывать документ «Событие» с типом «Телефонный звонок».
3. При принятии звонка по номеру телефона должен определяться сначала «Контрагент», если он не найден, ищется Сотрудник, и далее уже ЛИД. Если номер не найден, в «Событии» должна быть возможность ручной привязки номера к существующему контрагенту, лиду, сотруднику или же возможность создания нового Контрагента, Лида или Сотрудника.
4. Необходимо разработать обязательное заполнение поля «Описание» в документе «Событие», иначе (Необходимо поле описание сделать обязательным для заполнения).
5. Поля «Начало» и «Окончание» звонка должны автоматически фиксироваться.
6. Разговор должен записываться в документе «Событие» с типом «Телефонный звонок».
7. Поле «Ответственный» должно автоматически заполняться автором документа в документе «Событие».
8. Должна быть возможность отправки документа «Событие» в виде оповещения выбранным пользователям.
9. Необходимо доработать следующие поля в документе «Событие»:
* *«Вид события» со следующими значениями:*
	+ - * 1. Продажа
				2. Запись на консультацию ИТС
				3. Консультация ИТС
				4. Жалоба
				5. Обработка жалобы
				6. Заявка на доработку
				7. Заявка на возврат
				8. Регламентный звонок
				9. Консультация Дидокс
				10. Заявка на работу
				11. Ошибка (номером, не подходит клиент)
				12. Запрос информации
				13. Прочее
1. В документе «Событие» при выборе значения **«Продажа»** в поле «Вид события» должно появляться новое поле «**Категория продажи»**:
* *«Категория продажи» со следующими значениями*
	+ *Установка 1С:Бухгалтерия*
	+ *Установка 1С:ERP*
	+ *Установка Неопределенный 1С*
	+ *Курсы*
	+ *Услуги ИТС*
	+ *Услуги отдела экспресс-внедрений*
	+ *Дидокс*

При создании справочника **«Лид»** на основании документа «Событие» с видами **«Продажа ПП», «Продажа Курсы», «Продажа ИТС», «Продажа Дидокс»** поле «Категория продажи» должно автоматически переноситься в справочник «Лид».

В случае повторной продажи, в системе должна быть возможность связывать справочник **«Лид»** с существующим контрагентом (справочник «Контрагент»). То есть должна быть возможность связывать нового лида с существующим контрагентом. Также, в карточке лида должно быть видно,что этот лид привязан к контрагенту и является повторным. В таком случае, в разделе «Результат» в справочнике «Лид», лид нужно переводить только либо в «Заказ», либо в «Некачественный лид».

После записи справочника **«Лид»** поле «Ответственный» в справочнике «Лид» должно автоматически заполниться менеджером(сотрудником) указанной категории с наименьшим количеством необработанных лидов и система должна его уведомлять о необходимости обработки лида. То есть менеджеры(сотрудники) будут привязаны к категориям продажи, и система должна будет определить к какой категории менеджеров данный лид относится. Например: при выборе “Установка 1С:Бухгалтерия” система должна отправить данный лид менеджерам по продажам ПП 1С:Бухгалтерия.

В случае, если к категории продажи относятся несколько менеджеров, то система должна отправить менеджерам в зависимости от их загрузки. Загрузка менеджеров должна определяться количеством необработанных лидов следующим образом:

* При одинаковом количестве необработанных лидов у менеджеров, система должна перенаправить обращения по установленной очереди менеджеров. Установленная очередь менеджеров будет вводится вручную, то есть должен устанавливаться приоритет менеджеров, кому должно перенаправляться в первую очередь.
* При неодинаковом количестве необработанных лидов у менеджеров, система должна перенаправить лид сначала менеджеру, у которого минимальное количество необработанных лидов.
* Если лид привязывается к существующему контрагенту, то есть, является повторным, то данный лид должен отправиться к менеджеру, который закреплен к существующему контрагенту.

Поле **«Состояние»** в справочнике «Лид» должно автоматически меняться с «Не обработан» на «В работе» при совершении звонка из карточки «Лида».

1. и ***с)*** В документе «Событие» при выборе значения **«Запись на консультацию ИТС»** в поле «Вид события» должны появляться новые поля:
* **«Консультант»** со значением «Сотрудник»
* **«Статус»** со следующими значениями:
	+ - «Записан в очередь»
		- «Проведена»
		- «Нет подписки»

Статус **«Записан в очередь»** должен присваиваться автоматически при создании документа. При указании консультанта в поле «Консультант» данное событие должно автоматически попасть в список всех записей на консультации выбранному консультанту. Если консультант не указан, данная запись на консультацию должна попадать в общий список всех записей на консультацию, который будет доступен консультантам.

При открытии документа «Событие» с видом «Запись на консультацию ИТС» должна быть возможность совершения звонка из данного документа, при котором должен создаться и открыться новый документ «Событие» с типом **«Консультация ИТС»** со статусом **«В работе»**. Событие с видом «Консультация ИТС» должно привязаться к событию с видом «Запись на консультацию ИТС». При проведении документа события с видом **«Консультация ИТС»** статус документа должен перейти в **«Завершена»,** а также статус документа события с видом **«Запись на консультацию ИТС»** должен автоматически перейти на **«Проведена».**

При проведении документа со статусом **«Нет подписки»**, данное событие должно отправиться в виде оповещения на обработку менеджерам отдела продаж.

1. В документе «Событие» при выборе значения **«Жалоба»** в поле «Вид события» должны появляться поля:
* **«Статус обработки»** со следующими значениями:
	+ Принята
	+ В работе
	+ Обработана

При создании документа «Событие» с типом «Жалоба» сотрудником,не относящемуся к «Отделу заботы», данное событие должно отправиться в виде оповещения начальнику отдела заботы.

1. При создании «События» с типом **«Обработка жалобы»** в поле «Вид события» разработка дополнительных полей не требуется.
2. В документе «Событие» при выборе значения **«Заявка на доработку»** необходимо добавить поле **«Подразделение»,** которое будет выбираться из справочника «Подразделение».

При создании документа «Событие» с типом «Заявка на доработку» сотрудником,не относящемуся к «Отделу заботы», данное событие должно отправиться в виде оповещения начальнику отдела заботы.

1. В документе «Событие» при выборе значения **«Заявка на возврат»** необходимо добавить поле **«Подразделение»,** которое будет выбираться из справочника «Подразделение».
2. В документе «Событие» при выборе значения **«Регламентный звонок»** дополнительных полей не требуется.
3. В документе «Событие» при выборе значения **«Консультация Дидокс»** дополнительных полей не требуется.
4. В документе «Событие» при выборе значения **«Заявка на работу»** дополнительных полей не требуется.
5. В документе «Событие» при выборе значения **«Ошибка»** дополнительных полей не требуется.
6. В документе «Событие» при выборе значения **«Запрос информации»** дополнительных полей не требуется.
7. В документе «Событие» при выборе значения **«Прочее»** дополнительных полей не требуется.

**Документ «Событие» с типом «Заявка с сайта»**

1. Необходимо разработать документ «Событие» с типом «Заявка с сайта».
2. Необходимо разработать обмен с сайтом venkon.uz, при котором заявки, отправленные с данного сайта должны автоматически регистрироваться в системе в виде документа «Событие» с типом «Заявка с сайта».
3. Поле «Источник» в автоматически зарегистрированном документе «Событие» с типом «Заявка с сайта» должно автоматически заполниться значением «Наш сайт».
4. Также, должна быть возможность определения категории продажи в документе «Событие» в зависимости от выбранного клиентом типа заявки.

Типами заявок с сайта могут быть:

* 1. Заявка на получение демо-версии VENKON: Бухгалтерия.
	2. Заявка на покупку VENKON: Бухгалтерия.
	3. Заявка на проведение презентации 1С:ERP
	4. Заявка на получение демо-версии 1С:ERP
	5. Заявка на получение расчета стоимости проекта 1С:ERP
	6. Заявка на прохождение курсов

Документ «Событие» должен автоматически зарегистрироваться с категорией продажи следующим образом:

* с типами вариантов i - ii система должна автоматически зарегистрировать данную заявку с категорией “Установка 1С:Бухгалтерия”
* с типами вариантов iii - v система должна автоматически зарегистрировать данную заявку с категорией “Установка 1С:ERP”
* с типом варианта vi система должна автоматически зарегистрировать данную заявку с категорией “Курсы”
1. Заполненные данные клиентом на сайте (имя, электронная почта, телефон и сообщение) должны дублироваться в документ «Событие» с типом «Заявка с сайта».



Система должна автоматически регистрировать справочник «Контакт» на основании заполненных полей: «Ваше имя», «Электронная почта» и «Ваш телефон» на сайте. Далее, дублировать данный контакт в документ «Событие».



Также, поле «Сообщение» в заявке на сайте должно дублироваться в поле «Описание события» в документе «Событие» с типом «Заявка с сайта». На основании данного документа «События» система должна также автоматически создать справочник «Лид».

При создании справочника **«Лид»** на основании документа «Событие» с типом «Завка с сайта» поле «Категория продажи» должно автоматически переноситься в справочник «Лид».

После записи справочника **«Лид»** поле «Ответственный» в справочнике «Лид» должно автоматически заполниться менеджером(сотрудником) указанной категории с наименьшим количеством количеством необработанных лидов и система должна его уведомлять о необходимости обработки лида. То есть менеджеры(сотрудники) будут привязаны к категориям продажи, и система должна будет определить к какой категории менеджеров данный лид относится. Напрмер: при выборе “Установка 1С:Бухгалтерия” система должна отправить данный лид менеджерам по продажам ПП 1С:Бухгалтерия).

В случае, если к категории продажи относятся несколько менеджеров, то система должна отправить менеджерам в зависимости от их загрузки. Загрузка менеджеров должна определяться количеством необработанных лидов следующим образом:

* При одинаковом количестве необработанных лидов у менеджеров, система должна перенаправить обращения по установленной очереди менеджеров. Установленная очередь менеджеров будет вводится вручную, то есть должен устанавливаться приоритет менеджеров, кому должно перенаправляться в первую очередь.
* При неодинаковом количестве необработанных лидов у менеджеров, система должна перенаправить лид сначала менеджеру, у которого минимальное количество необработанных лидов.