

## Краткое описание

### I. Начало работы

Перед началом работы нужно настроить справочную таблицу «Услуги».

The screenshot shows the 'Услуги' (Services) tab selected in the top navigation bar. Below it, there is a toolbar with buttons for Редактировать (Edit), Копировать (Copy), Архивировать (Archive), Удалить (Delete), Разослать (Send), СМС (SMS), Распечатать (Print), Экспорт (Export), and Импорт (Import). The main area displays a table with columns: **НАИМЕНОВАНИЕ** (Name) and **ОПИСАНИЕ** (Description). Two entries are listed:

НАИМЕНОВАНИЕ	ОПИСАНИЕ
<input type="checkbox"/> Уточнение местоположения границ земельного участка	Включает в себя геодезическую съёмку
<input type="checkbox"/> Раздел земельного участка.	
<input type="checkbox"/> Образование земельного участка	Включает в себя геодезическую съёмку

К каждой внесенной записи нужно также добавить минимально необходимое количество входных документов. Вносятся в карточке услуги в подчиненную таблицу «Входящие документы» путем нажатия кнопки «Добавить запись», расположенной в низу страницы. На основании данного списка входящих документов, в дальнейшем при оформлении договора будет автоматически сгенерирован список входящих документов, где можно будет хранить электронные копии.

Также необходимо заполнить таблицу «Наши сотрудники».

The screenshot shows the 'Сотрудники' (Employees) tab selected in the top navigation bar. Below it, there is a toolbar with buttons for Редактировать (Edit), Копировать (Copy), Архивировать (Archive), Удалить (Delete), Разослать (Send), СМС (SMS), Распечатать (Print), Экспорт (Export), and Импорт (Import). The main area displays a table with columns: **ФИО** (Name), **КОНТАКТНЫЙ Е-MAIL** (Contact Email), and **ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ** (User). Two entries are listed:

ФИО	КОНТАКТНЫЙ Е-MAIL	ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ
<input type="checkbox"/> Тестовый Роман Аркадьевич	northpole@yandex.ru	Тестовый Роман Аркадьевич
<input type="checkbox"/> Закопченый Анатолий Францевич	qwerty@yahoo.com	Закопченый Анатолий Францевич

Для формирования договора в печатном виде (его распечатки), нужно в таблице «Моя компания» корректно заполнить все поля. Эти данные будут автоматически подставляться в шаблон печати договора.

The screenshot shows a Firefox browser window displaying the ClientBase.ru software interface. The title bar reads 'Firefox - 2929 - Входя... Trade Intellig... Диалоги КБ Клиентская б... Магазин кон... КБ Клиентска... КБ Клиентская б... КБ Клиентская б...' and the URL 'https://zemlya3.clientbase.ru/fields.php?table=50'. The main header 'ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ / Купить' is visible. Below it is a navigation menu with tabs: 'Начало работы', 'Компании', 'Работа', 'Заявки', 'Документы', 'Сотрудники', 'Справочники', 'Отчеты', and '+'. The 'Моя компания' tab is selected. The main content area is titled 'Наши компании' with a gear icon and a 'Добавить организацию' button. Below this is a table with columns: 'КРАТКОЕ НАЗВАНИЕ КОМПАНИИ', 'ЮРИДИЧЕСКОЕ НАЗВАНИЕ КОМПАНИИ', 'АДРЕС', 'ТЕЛЕФОН', 'ИНН', and 'КПП'. A single row is shown for 'ООО "Огород" Общество с ограниченной ответственностью "Огород" г.Москва, Тверская 23, оф.333 (495)111 22 33 0000000000'. Below the table, there are buttons for 'Редактировать', 'Копировать', 'Архивировать', and 'Удалить'. A search bar 'Поиск' is on the right. At the bottom, it says 'Всего строк: 1' and 'активные | архив | удаленные'. A link 'Справка по таблице "Моя компания"' is also present.

## II. Краткое описание алгоритма работы с программой

### Последовательность работы с программой:

1. Прием и получение заявок на услуги

Заявки могут быть получены с сайта, в результате звонка клиента в фирму, в результате личного визита клиента или путем холодного обзыва потенциальных клиентов.

В том случае, если на сайте компании разместить форму для сбора заявок в программу, то заявки генерируются автоматически. При этом всем сотрудникам будет сформировано уведомление в виде всплывающего окна программы. Заявке автоматически присваивается статус/стадия «Новая».

2. Назначение ответственного менеджера по заявке.

Назначение производится путем выбора нужного пользователя в карточке заявки.

Начало работы | Компании | **Заявки** | Документы | Сотрудники | Справочники | Отчеты | +

**Заявки Работа по заявке +**

Все Моя заявка +

### Заявка № 1

№ : 1

Контактное лицо (ФИО) : Сидоров И.П.

Контактный телефон : 987 - 321 23 44

Контактный E-mail :

Услуга :

Дата заявки : 25.09.2013 13:11

Ответственный менеджер : Тестовый Роман Аркадьевич

Клиент : Закопченый Анатолий Францевич  
Иванов Иван

Стадия/состояние : Тестовый Роман Аркадьевич

Сохранить Вернуться в Оформить д...

Связанные  
Работа по заявке  
Договоры Лог зап...

В том случае, если ответственным выбран пользователь, отличный от менеджера, назначающего ответственного, то выбранному пользователю автоматически ставится первое задание («Вы назначены менеджером по заявке №... Приступить.») в качестве уведомления.

### 3. Уточнения заявки

Если заявка получена дистанционным способом (по телефонному звонку, с сайта и т.д.), для того, чтобы окончательно выяснить потребности клиента в услугах, менеджер должен постараться записать заявителя на консультацию. Это действие оформляется в базе с помощью кнопки «Записать на консульт.» в карточке заявки. При этом формируется первая услуга «Консультация» в списке услуг по данной заявке (подчиненная таблица «Список услуг» в карточке заявки) и формируется напоминание менеджеру о дате консультации. В ходе консультации нужно выяснить и заполнить список услуг по каждой конкретной заявке.

**Важно:** сумма договора автоматически складывается из стоимости услуг по данной, конкретной заявке. Не стоит пренебрегать заполнением списка услуг.

Для того, чтобы можно было работать с заявкой, она должна быть уточнена и полностью заполнена. Для этого ответственный ставит задания соответствующим менеджерам (или себе) путем внесения записи в таблицу «Работа по заявке».

Обычно первым заданием является уточнение потребностей и выбор соответствующей услуги, а также заполнение карточки клиента в том случае, если данных на него нет в базе. Для возможности контроля за исполнением задания, необходимо указать срок / дату, на которую задание должно быть выполнено.

Текст заявки :

Файл :

Комментарии по заявке :

Источник : Сайт

Следующее действие :

Откуда Вы узнали о нас : Интернет

Архивировать

Удалить

**Оформить договор**

**+ Добавить Заявку**

Связанные таблицы

Работа по заявке  
Договоры

[Лог записи](#)

**Заявка по заявке** Договоры

ЧАСТЬ	ДЕЙСТВИЕ	ОПИСАНИЕ	СРОК СДАЧИ	ВЫПОЛНЕНО	РЕЗУЛЬТАТ	МЕНЕДЖЕР	СОСТОЯНИЕ ЗАЯВКИ
25.09.2013 09:00		Проверка добавления	27.09.2013 14:00	Нет		Тестовый Роман Аркадьевич	

[Добавить запись](#)

#### 4. Оформление договора

После выполнения всех поставленных предварительных заданий, список которых определяется внутренним регламентом компании и списком услуг, оформляется договор с клиентом по данной заявке. В интерфейсе программы для этого служит кнопка «**Оформить договор**». Эта кнопка находится в карточке заявки.

**Заявка № 1**

№ : 1

Контактное лицо (ФИО) : Сидоров И.П.

Контактный телефон : 987 - 321 23 44

Контактный E-mail :

Услуга :

Дата заявки : 25.09.2013 13:11

Ответственный менеджер : Тестовый Роман Аркадьевич

Клиент :

Стадия/составление : Новая

Текст заявки :

Файл :

Комментарии по заявке :

Источник : Сайт

Следующее действие :

Откуда Вы узнали о нас : Интернет

[Редактировать](#)

[Вернуться в таблицу](#)

[Дополнительно](#)

Распечатать

Разослать

Разослать СМС

Копировать

Архивировать

Удалить

**Оформить договор**

В результате этого действия формируется карточка договора, а также список всех потребных входных документов к нему. Кроме автоматически сгенерированного списка документов, в карточке договора можно хранить все документы по договору в электронном виде. Как входящие, так и исходящие. Статус заявки меняется автоматически на «Договор оформлен».

После формирования договора, все действия по данной заявке также нужно оформлять в виде заданий путем внесения в таблицу «Работа по заявке». При этом по каждой задаче будет автоматически формироваться уведомление / напоминание для менеджера, кому была поставлена задача.

## 5. Формирование карточки участка

Карточка на участок формируется путем внесения записи в таблицу «Участки» (в категории «Справочники»). Может формироваться как во время оформления договора, так и после. В карточке в поле «Адрес» желательно указывать полный адрес. Иначе при нажатии на кнопку «Показать на карте», сервис Яндекс – карты может некорректно отобразить участок.

## 6. Контроль за сроками

Контроль за сроками исполнения заданий осуществляется путем просмотра соответствующих таблиц, а также, в случае использования расширенной версии, с помощью календаря / органайзера, где в графической форме отображены все задания из таблицы «Работа по заявке». При этом можно не только просматривать задачу (по щелчку на нужной), но и ставить задачи как себе(для памяти, например), но и любому пользователю (права администратора). Кроме этого за 1 день до срока сдачи, автоматически формируется напоминание.

## III. Результаты от внедрения.

Главным результатом от использования является организация строгого контроля за ходом работ по заданиям и заявкам клиентов. Будет значительно меньше не обоснованных срывов. Кроме этого создается база клиентов, участков и договоров, благодаря которым значительно сократятся трудозатраты в дальнейшем.

В качестве бонуса – электронное хранилище всех документов, загруженных в виде сканов с бумажных документов, фотографий и компьютерных файлов, хранящихся в отведенных для этого местах в базе. Будет имеется полная информация о клиентах, их участках.

Например, можно будет просмотреть какие участки и в каком количестве имеются у нужного клиента с помощью кнопки «Показать участки» в карточке клиента. Также всегда можно узнать сколько и кто именно является владельцем выбранного участка. Это достигается с помощью кнопки «Список владельцев» в карточке участка.