Во главу угла компании нужно поставить 3 отдельных базы данных:

1. Что продаем

a. Часы и фиксированную оплату наших грузчиков

b. Часы и фиксированную оплату сторонних бригадиров

c. Часы и фиксированную оплату диспетчеров

2. Кому продаем:

a. Разовым клиентам

b. Постоянным клиентам

3. Лица, ведущие процессы (пользватели)

a. администратор

b. генеральный директор

c. бухгалтер

d. продажник

e. логист

f. документарист

g. менеджер по работникам

Для этого в 1с нужно завести отдельно базы данных: клиентов ( разовые клиенты и постоянные клиенты) и работников (грузчики, сторонние бригадиры, диспетчера, предусмотреть возможность в будущем добавить базу данных, учет и продажу упаковки), пользователей.

**Процессы**

**Тут нужно подробно описать как пользователи работают с каждым процессом. Я сначала опишу цель каждого процесса, чтобы программист-интегратор смог предолжить свое видение и оптимизацию процессов. И опишу свое видение, какую информацию на каждом процессе пользователи отражают и как, какую информацию пользователи видят. Исполняющие роли процессов, отчеты на основе процессов и их поочередность отображены в ЕКСЕЛЬ. Каждый процесс имеет свою форму для заполнения данных, свою форму для отражения данных, каждая новая инициируемая форма имеет свой порядковый номер. Лучше, если ИНТЕГРАТОР сам предложит систему id, но я предлагаю, если это форма работников, то id равно серии и номеру паспорта, если нет реквизитов у работника и равно ИНН, если реквизиты есть.**

|  |
| --- |
| 1. объявление на найм работников  **форма- новая форма процесса 1**    цель:  смотреть эффективность объявлений, считать издержки, отслеживать, кто сделал  что видно:    что заполняет:  -id присваивается автоматически, нельзя спутать с id других процессов  -дата  -сумма  -список изданий, в которых объявление    2. прособеседовать работников  **форма- новая форма привязанная к процессу 1, или форма процесса 1**    цель:  эффективность объявлений, эффективность собеседований  что видно:    что заполняет:  -количество прособеседованных за текущий день  -издание по котрому пришли  3. сформировать грузчиков  **форма- новая форма процесса 3**    цель:  максимально полная информация (перевод денег, надежность, быстрой и качественной организации заказов, один человек- одна карточка, нет повторений)  что видно:  что заполняет:  -фио  -id=  -серия паспорта  -номер паспорта      -телефон1, телефон2  -номер карты  -скрок действия карты  -паспорт (рф регионы, рф москва и мо, белоруссия, снг)  -выдан  -дата рождения  -семейное положение  -судимость (за что)  -дата устройства на работу  -метро1, метро 2  -время до метро  -рост, размер одежды  -комментарий    4. сформировать диспетчеров  **форма- новая форма процесса 4**    цель:  максимально полная информация (перевод денег, надежность, быстрой и качественной организации заказов)  что видно:  что заполняет:  -фио  -телефон1  -телефон2  -номер карты  -срок действия карты  -паспорт диспетчера  -серия  -номер  -выдан  -реквизиты (стандартный набор)  -комментарий    -БАЗА МАШИН ДИСПЕТЧЕРА  цель:  максимально полная информация (быстрой и качественной организации заказов)  что видно:  что заполняет:    форма-новая форма подпроцесса процесса 4  (это отдельная база данных, с карточками в каждой такие данные):  -номер машины  -габариты  -фио водителя  -паспорт водителя  -серия  -номер  -выдан  -телефон  -комментарий    5. сформировать сторонних бригадиров  **форма- новая форма процесса 5**    цель:  максимально полная информация (перевод денег, надежность, быстрой и качественной организации заказов)  что видно:  что заполняет:  -фио  -телефон1  -телефон2  -номер карты  -срок действия карты  -паспорт диспетчера  -серия  -номер  -выдан      6. закупить инструменты (ремни, тележки, шуруповерты, присоски, форму)  **форма-новая форма процесса 6**  цель:  учет издержек фирмы, учет инструментов у работников, наглядно видеть свои возможности  что видно:    что заполняет:  -сколько закупленного типа инструментов  -какие издержки на каждый тип инструментов      7. прозвонить всех бригадиров и работников  **форма- новая форма процесса 7,8 (см «приложение №1»)**    цель:  отслеживать кому и когда были сделаны звонки, связывать со временем работы обзванивающего и его результатов по количеству отмеченных свободных грузчиков и правдоподобности  что видно:  -отдельное окно, вкладка для отображения списка всех работников, чтобы список можно было с сортировкой только бригадиров, старших, пофамильно, по рейтингу и т.п.    что заполняет:  -отмечено количество прозвоненных  -мб отмечены фамилии бригадиров, кому прозвонили  8. вбить наличие работников  **форма- новая форма процесса 7,8 (см «приложение №1»)**    цель:  все грузчики при деле, максимальное количество клиентов обслужили на должном уровне качества    что видно:  что заполняет:  -см «приложение №1» (к нему)  -все работники, которые отказались (факт отказа фиксируется, потом можно подсчитать кол-во отказов, посмотреть детализацию когда именно отказывался)    9. убрать из базы уволившихся работников  **форма- процессов 3, 4, 5**    цель:  не нагромождать ненужными карточками и информацией рабочие формы  что видно:  список всех работников  что заполняет:  -поставить статус уволен    10. принять звонок  **форма- новая форма процесса 10**    цель:  вести учет звонков, результативность звонка смотреть  что видно:  список существующих сформированных заказов с данными об этих заказах, чтобы можно было этот звонок прикрепить к заказу (в одном заказе может быть много звонков от клиентов)  что заполняет:  -факт звонка отмечает система телефонии  -база автоматически присваевает id звонку по порядку  -записывается разговор, он автоматически прикрепляется к звонку  -указать цель звонка (новый заказ, к старому заказу, другое)  -прикрепить к сформированному заказу (можно прикреплять сразу много звонков)  11. посмотреть наличие работников  **форма- поле процесса 8**    цель:  принявший звонок от клиента смог точно рассказать о наших возможностях на интересующую клиента дату и время грузовых услуг  что видно:  только поле процесса 8  что заполняет:  ничего    12. зафиксировать причину отказа клиента  **форма-поле процесса 10**    цель:  отслеживать конверсию клиентов  что видно:  ничего  что заполняет:  поле с id звонка и разговора из процесса 10  -выбирает из нескольких доступных вариантов, до этого специально сформированных (1. Не клиент, 2. Цена 3. Не понятно) данные для выбора можно менять в настройках базы данных    13. сформировать заказ без клиента (или с клиентом, см ниже) на основе звонка  **форма- в новом поле, но прикрепляется к звонку, т.е. даже создается автоматически на основе звонка клиента, если нет причины отказа, либо создается отдельно, но можно прикрепить звонок, и по ссылке на id звонка перейти на форму звонка, чтобы увидеть**    цель:  максимально полная информация по заказу, чтобы организовывающий пользователь мог на ее основе грамотно подобрать работников, четко организовать  что видно:  что заполняет:  Отсюда будут подтягиваться данные при формировании заказа в поля формирование заказа (в скобках прописано будут правила как подтягиваются данные в формирование заказа)  -новое id заказа  -id звонка прикрепить (прикреплять только из еще не приклепленных звонков и может быть сразу несколько звонков прикреплено)  -"краткое название" головного названия клиента (по этому полю подтягиваются все остальные)  -БД всех полных названий юр лиц по этому клиенту со своими реквизитами (в формировании нужно выбрать одну из этих компаний)  - ставится менеджер по работе с клиентами (продажник), который ведет этого клиента, либо можно оставить клиента без менеджера по работе с клиентами (если менеджер стоит, то автоматически он указывается в формировании заказа, но можно заменить на другого продажника)  - контактные данные (отдельные поля объединенные в свои БД для заказчик, плательщик, конт лицо, бухгалтер) можно выбрать, например, что плательщик=заказчику, либо все поля вбить пустые (имя, телефон, e-mail ) (автоматически в формировании можно выбрать заказчика, либо вбить нового, он тогода в этой БД появится со своими контактными данными, можно выбрать контактно лицо, либо вбить новое контактное лицо, либо не выбирать, тогда считается, что контактное лицо совпадает с заказчиком)  -реквизиты (можно подтянуть из письма) или забить вручную  -к этому клиенту автоматически прикрепляется переписка по e-mail, которые указаны в контактных данных  -выбрать оплату "наличка", "безналичка" , «карточка» (если поле заполнено, то в формировании заказа автоматически подтягивается эта оплата, но продажник может изменить )  -вбить наличие предоплаты: всегда предоплата, иногда предоплата, всегда постоплата (если предоплата, либо иногда предоплата, то еще вбить комментарий к ней, котоырй показывается при формировании счета)  -выбрать, к какому типу клиентов по документации относится клиент (МОСКВА или Регионы)  -выбрать срок оплаты клиентом в днях и вбить комментарий по закрывающим документам по этому клиенту  -вбить физический адрес для документации  -вбить комментарий для документации  -можно запустить процесс подписания договора с этим клиентом, результатом этого процесса будет стоять номер, дата договора и статус, что есть договор  -вбить условия оплаты для клиента(выбрать из базы данных условий, т.е. можно подтянуть)  ·  14. подтвердить заявки  **форма- в поле процесса 13**    цель:  что видно:  что заполняет:  -прикрепляет сканы заявок  15. получить по почте данные нового клиента (реквизиты, заказчик, плательщик, бухгалтер)  16. сформировать клиента  **форма- новое поле процесса 16**    цель:  что видно:  что заполняет:  -автоматически ставится пользователь который вбивает (продажник), а если этот клиент уже существует в БД  -выбирается клиент из списка клиентов  -"краткое название" клиента  - контактные данные, если разовый, то вбивается, если постоянный, то подтягиваются из ранее вбитых (заказчик, плательщик, конт лицо, бухгалтер) можно выбрать, например, что плательщик=заказчику, либо все поля вбить пустые (имя, телефон, e-mail )  -реквизиты (можно подтянуть из письма) или забить вручную  -выбрать оплату "наличка" или "безналичка"  -вбить наличие предоплаты: всегда предоплата, иногда предоплата, всегда постоплата (если предоплата, либо иногда предоплата, то еще вбить комментарий к ней, котоырй показывается при формировании счета)  -выбрать, к какому типу клиентов по документации относится клиент (МОСКВА или Регионы)  -выбрать срок оплаты клиентом в днях и вбить комментарий по закрывающим документам по этому клиенту  -вбить физический адрес для документации  -вбить комментарий для документации  -прикрепить данные из процесса 15  1    18. сформировать счет на предоплату  **форма- стандартная бухглатреская форма, но на основании id заказа и прикрепленная к нему**  **в базе данных видно по скольким сформированным заказам еще не выставлен счет, виден список всех заказов, по которым еще нет предоплаты**      цель:  что видно:  что заполняет:    19. отправить счет на предоплату по электронной почте  **форма- в списке счетов, отмечается галочка, что счет отправлен, мб какая-то форма есть отдельная, где эту галочку можно поставить, а вообще лучше сразу чтобы в списке счетов галочку можно ставить было ))**    цель:  отмечать количество отправок клиенту счета по электронке, отмечать сделанную операцию  что видно:  что заполняет:  -дата отправки счета (причем иногда дата отправки повторно счета №1, №2 и т.п.)  -галочка, что счет отправлен        20. удостовериться, что счет дошел до клиента  **форма списка счетов, про который первый раз упоминается в процессе 19 но в этом списке можно поставить галочку, что счет дошел до клиента**    цель:  что видно:  что заполняет:  -автоматически галочка, что клиент прочитал письмо, если в почте есть такие настройки  -галочка, что счет дошел (вручную)  -дата, когда эта галочка поставлена (автоматически)      21. заключить договор  **форма процесса 16, либо список всех клиентов**  цель:  что видно:  что заполняет:  и в списке клиентов и в форме процесса 16 можно менять и заполнять следующие поля  -номер договора  -дата договора  -стадия договора (можно поставить галочку напротив, далее порядок определяет приоритет, чем далее словосочетание, тем более высокий приоритет: выслана рыба, договор согласован, выслан скан, выслан оригинал, оригинал подписан)      22. формирует предварительный лист старших на заказах (можно и остальных работников)  **новая форма процесса 22 (или статус заказа «организация заказа» см ниже)**  цель:  видеть список всех старших на заказах, всех грузчиков, которые еще вместе с ними едут и всех сторонних бригадиров и диспечтеров в общем листе и чтобы можно было соотносить список этот со списком свободных на данное время из процесса 8    что видно:    что заполняет:  -подтягивает (вбирает из списка доступных работников) старшего на заказе  -подтягивает остальных работников заказа (из грузчиков, сторонних бригадиров, диспетчеров)      23. выслать смс по заказу бригадиру с данными  **форма процесса 22**  цель:  видеть статус заказа, что старший данные получил  что видно:  что заполняет:  -нажать кнопку «выслать смс» (автоматически кнопка стоит напротив поля ввода смс под списком работников, автоматически в этом поле стоят данные «номер заказа», «дата, время заказа», «контактный номер, ФИО», «кол-во работников», «вид каждого работника», «адрес заказа», «характер работ». Но это поле можно редактировать )  -поле информация смс (см выше комментарий к «выслать смс»)  -отмечается автоматически галочка, что смс старшему выслана в форме процесса 22    24. сфотографировать работу сотрудников и выложить на сайте  **нова форма процесса 24**  цель:  отметить операцию фотографирования и вести статус (есть только либо пустое поле, либо статус «выложено на сайт», галочка), отслеживать количество фотосессий в месяц, качество сделанных фотосессий  что видно:  список всех заказов, чтобы можно было по дате отсортировать и увидеть, какой заказ привязать к этой фотосессии  что заполняет:  -привязывает id заказа к фотосессии  -выбирает статус (выложено на сайт)  -автоматически дата статуса формируется  -оценка качества фотосессии (руководитель ставит, т.е. из другого процесса)      25. вбить старшего на заказе и остальных работников заказа  **форма процесса 22, по сути процесс этот дублирует процесс 22**  цель:  заполнить то, что не было заполнено раньше  что видно:  что заполняет:  что и в процессе 22    26. решить возникшие проблемы (еще выслать людей, согласовать ставку)  **форма процесса 22**  цель:  усовершеноствовать систему работы с клиентом, чтобы не было проблем, отслеживать количества проблем, учет временных издержек на решение проблем  что видно:  что заполняет:  -установить галочку «возникла проблема»  -вбить комментарий к проблеме  -потраченное время на проблему (в часах)        27. получить смс с информацией по заказу (фио грузчиков, время работы, ставка)  цель:  что видно:  что заполняет:  форма-      28. начислить каждому работнику заработок по заказу  цель:  что видно:  что заполняет:  форма-      29. зафиксировать оценку клиента по заказу  цель:  что видно:  что заполняет:  форма-      30. запросить благодарность и выслать шаблон благодарности клиенту  цель:  что видно:  что заполняет:  форма-      31. уволить сотрудников, начислить премию и штрафы по этому заказу  цель:  что видно:  что заполняет:  форма-      32. проконтролироваь получение благодарности  цель:  что видно:  что заполняет:  форма-      33. сформировать конечный счет по заказу и закрывающие документы (с учетом бывшей возможной предоплатой)  цель:  что видно:  что заполняет:  форма-      34. сформировать выслать счет и закрыв документы клиенту по эл почте  цель:  что видно:  что заполняет:  форма-      35. удостовериться, что клиент увидел счет и закрыв документы  цель:  что видно:  что заполняет:  форма-      36. поставить оценку качество заполнение инфомрации продавцом при формировании заказа;  цель:  что видно:  что заполняет:  форма-      37. поставить оценку соответствия грузчиков "наличию свободных работников";  цель:  что видно:  что заполняет:  форма-      38. проконтролировать оплату по счетам (регистрация даты звонков и ответов клиента)  цель:  что видно:  что заполняет:  форма-      39. поставить оплату по заказу  цель:  что видно:  что заполняет:  форма-      40. доставить физически закрыв документы курьером  цель:  что видно:  что заполняет:  форма-    41. отправить физически закрыв документы почтой  цель:  что видно:  что заполняет:  форма-      42. позвонить клиенту и напомнить о зак доках, если надо, повторить процедуру с доставкой доков(регистрация звонков и процедур повторения)  цель:  что видно:  что заполняет:  форма-      43. поставить галочку, что доки есть  цель:  что видно:  что заполняет:  форма-      44. начислить зарплату всем пользователям базы данных и работникам не относящимся к заказам  цель:  что видно:  что заполняет:  форма-      **Статусы заказа:** |

**Списки из Базы Данных:**

**1.** **список всех грузчиков**

Список грузчиков, поля которого можно редактировать в режиме он-лайн, не переходя для этого в специальные формы для редактирования. Информация, которая выводится, можно настраивать. Но предварительно там должно выводиться: ФИО, телефон, тип паспорта (только что-то одно из: РФ москва, РФ регионы, без разрешения, с разрешением), инструменты (показывается значком, что есть из: ремни, тележки, шуруповерты, присоски, форма. А напротив каждого значка стоит цифра, сколько штук и дата, когда был выдан инструмент), метро, время до метро, заработок за текущий месяц, суммарный балл как бригадира, суммарный балл как грузчика.

Этот список можно отфильтровать по каждому из этих видимых окон. Можно отсортировать по возрастанию и убыванию по заработку на текущий месяц, по баллам.

**2.** **Список актов**

Список актов берется стандартыйз из 1с и к нему добавляется поля со статусом, а также адресом физическим клиента и всеми телефонами, кроме контактного. Физический адрес берется из формы заполненной на процессе 16, оттуда же берутся телефоны.

Статусы актов:

1. «Пустое поле»

2. Отправлено (и число, которое отображает, какой раз отправлено, т.к. акты приходится иногда по нескольку раз отправлять)

3. Дошло

4. Подписан

Каждый статус можно изменить прямо в самом списке актов, например, нажав на текущий статус, пользователь видит всплывающее окно и в нем меняет статус, нажав на одно из полей: отправлено, дошло, подписан. При этом нажимать на поле отправлено можно сколько угодно раз, при этом ставится статус с количеством нажатий на это отправлено. К каждому статусу еще присваивается дата, когда он был изменен и сохраняется. Также сохраняется история изменения статусов. В статистике по статусам можно увидеть по клиенту, к которому относятся эти акты: сколько раз менялся статус по каждому акту, сколько времени акт доходил до статуса «подписан». По каждому клиенту можно эту статистику смотреть.

**3.** **Список заказов**

**4.** **Список клиентов**

**1)** **Пользователи Базы Данных**

a. Администратор имеет все права

b. Генеральный директор имеет все права

c. Бухгалтер имеет все права, кроме изменения состояния заказов.

d. Менеджер по продажам

Может заключать договора, может инициировать бизнес-процесс любого заказа, может подписывать заявки на получение заказа, смотреть отчеты по продажам своего отдела (отдела продаж)

e. Логист

Видеть и менять все, что касается процесса заказа, начиная с формирования и кончая цифрами конкретного заказа. Но не может менять формирование заказа.

Процесс заказа:

Сформировать заказà вбить конкретных работников (грузчиков, сторонних бригадиров, диспетчеров на заказ)à расписать финансы по заказу (кому какая оплата за этот заказ из всех работников заказа, формирование оплаты для клиента для последующей привязки счета)

Видеть и менять, все, что касается процесса заказа.