

Регламент: Правила заполнения данных CRM. Продажи (Баранов А.Н.)

“ **Контролируемый документ (регламент)**. Разработал и согласовал: зам. ген. директора **Баранов А.Н.**; согласовал: зам. операционного директора по проектированию **Краснов К.** Источник: `rules_1.md` (= `manager_crm_workflow.md`). Это первоисточник под **воронки продаж** (§8), **расчёт премии** (§11) и модель объекта **A7 Потребитель**. На его основе построен процесс в StormBPMN и проиндексирован в Опух. Производная сводка по воронкам — страница «Воронки продаж — 3 типа тендеров» (эта же книга).

1. Цель и основные задачи

Заполнение данных CRM — процесс, поддерживающий организацию и эффективность работы с клиентами. Достоверные данные = основа прогноза продаж, из которого планируется работа всех производственных и вспомогательных подразделений. Основная задача: получить точную, полную и актуальную информацию о планируемых продажах и повысить эффективность отдела продаж.

2. Область распространения

Отдел продаж, Отдел продаж ОСН.

3. Принципы и требования

Точность данных: **достоверные** (соответствуют действительности), **полные** (содержат всю информацию для решений), **актуальные** (отражают текущее состояние объекта).

4. Порядок отражения данных

Данные о сбыте формируют отдел продаж, отдел продаж ОСН и проектный отдел во вкладке «Проекты». Система отражает текущее положение по сбыту и планируемые действия менеджеров с вероятностной оценкой во времени.

Объект

Предприятие/стройка, в адрес которого предполагается поставка оборудования либо услуги. Создание: «Объекты» → «Добавить объект». Адрес копируется из карточки проекта **полностью, без сокращений**. Название — нейминг объекта (не адрес), лаконичное и уникальное. **В названии объекта нельзя указывать название покупателя.**

Проект

Деятельность по созданию продукта/услуги по заявке покупателя с целью заключения договора и исполнения обязательств. Основание создания — наличие зарегистрированного объекта. Создание: «Проекты» → «Добавить проект».

При создании важно:

- Название отражает суть заявки (не только набор цифр/букв).
- Не дублировать название объекта. По одному объекту может быть несколько проектов (несколько заявок одного покупателя).
- Уточнить у клиента **тип тендера**: прескрипция / внешний / внутренний.
- Внести **предполагаемую дату реализации** (интервал, когда планируется покупка/договор).
- Определить **вероятность** перевода в «Реализацию». 4 стандартных типа:
Маловероятно 10% · Вероятно 30% · Высоковоероятно 65% · Определённо 90%.

Новый проект создаётся, если: (1) получена первичная заявка; (2) заявка изменена по количеству (добавлен/исключён раздел); (3) изменена по объёму продукции/услуг (НКУ, АСУ, БКТП, Сервис, СМР); (4) новая первичная заявка по существующему объекту, не относящаяся к предыдущим.

Клиент

Совокупность данных о компании-контрагенте и контактных лицах. Создание: «Контрагенты. Контакты» → «Создать». Ввод ИНН → автозаполнение данных компании. Завершить — внесением контактных лиц.

Типы клиентов (теплота — стадия вовлечённости в воронку)

Отображается на рабочем столе менеджера.

Тип клиента	Определение	Критерий	Способ изменения
Потенциальный	Потенциально может быть заинтересован в оборудовании/услугах	Известны только ИНН и роль компании	Автоматически
Холодный	Установлен первичный контакт, активного интереса (заявки) нет	Есть контактные данные в CRM	Автоматически
Тёплый	Проявил конкретный интерес к продукции/услуге	Есть зарегистрированный проект в CRM	Автоматически
Горячий	Перешёл на стадию переговоров	Совершён повторный расчёт; запрошены уточнения/изменения КП	Автоматически
Покупатель	Совершил покупку	Счёт переведён «в работу»	Автоматически
Спящий	Нет действий (напоминаний/проектов) более 3 месяцев	Отсутствие активности > 3 мес	Автоматически
Потерянный	Прекратил сотрудничество из-за неудовлетворённости	Уход к конкурентам, низкое качество (просрочка/сервис/несоответствие ТУ)	Менеджером
Нулевой потенциал	Неспособен принести прибыль в обозримом будущем	Разовая закупка, банкротство, смена деятельности, не наша ценовая ниша	Менеджером

5. Расчёты

Расчёт — процесс: заказчик = менеджер, исполнитель = инженер проектного отдела / АСУ / СМР / Сервиса; результат = оценка себестоимости оборудования/услуг по заявке. Создание: «Создать заявку на расчёт».

- Желаемое время — по сроку от покупателя; типовая очередь заявок **2-4 дня**; срок рассмотрения заявки **до 8 рабочих часов** → затем прогнозируемая дата окончания.
- Заявок на проект может быть несколько (делить по типу НКУ / СН / АСУ).
- При создании расчёта автоматически создаётся папка документации (пример «1 - 12.07.2024 - НКУ»); если задача простая и без новой документации — папку не создавать (снять галочку).
- Любая корректировка объёма → всегда **новый расчёт** (если предыдущий уже в работе/рассчитан).
- Общий расчётный файл со всеми версиями хранится в корне папки проекта; крайняя версия = последней заявке. Нумерация версий в файле может не совпадать с номерами заявок.

6. Коммерческое предложение

Результат расчёта — расчётный файл Excel. КП формируется кнопкой **«Выгрузить» именно из расчётного файла** — тогда автоматически формируются «сумма расчётов» и «объём часов» в окне «Проект». Версии КП содержат номер версии расчёта (например, КП № 17795 v.2(2)).

7. Регистрация объектов у вендоров

Официальное оформление у вендора проектов, разрабатываемых с его продуктами, для совместной реализации. Создание: «Регистрация объекта» → «Создать регистрацию объекта». **Обязательна** загрузка документа, подтверждающего регистрацию (скрин/письмо) в поле «документы, подтверждающие регистрацию».

8. Статус проектов (3 типа тендера)

Статус — текущее состояние проекта; основа анализа и отчётности по прогнозу продаж. Набор статусов зависит от **типа тендера**.

Тип тендера	Статус	Определение	Кто фиксирует
-------------	--------	-------------	---------------

Прескрипция	Регистрация проекта	Внесение данных о проекте согласно форме карточки объекта/проекта	Менеджер/Ассистент
	Работа по стадии «П»	Формирование спроса на продукт на стадии проектирования объекта	Менеджер/Ассистент
	Работа по стадии «Р»	Формирование/закрепление спроса на стадии рабочей документации	Менеджер/Ассистент
	Работа выполнена	Сформирована потребность путём прескрипции продукта в проекте	Менеджер/Ассистент
	Выход из проекта	Сформировать потребность на этапе прескрипции не удалось	Менеджер/Ассистент
Внешний тендер	Регистрация проекта	Внесение данных о проекте согласно форме карточки	Менеджер/Ассистент
	Заявка на расчёт	Требование о технико-коммерческих расчётах по ТЗ из CRM	Автоматически (при заведении заявки)
	Расчёт выполнен	Предоставление результата технико-коммерческого расчёта	Инженер
	Отправлено КП	Фиксация факта отправки КП на основе расчёта	Автоматически (при формировании КП из расчётного файла)
	Приостановлено	Временная приостановка активности; возможно возобновление	Менеджер/Ассистент
	Покупатель вышел из тендера	Фиксация выхода покупателя из тендерной процедуры	Менеджер/Ассистент
	Отказ от участия	Решение прекратить участие в тендерной процедуре	Менеджер/Ассистент
Внутренний тендер	Регистрация проекта	Внесение данных о проекте согласно форме карточки	Менеджер/Ассистент
	Заявка на расчёт	Требование о технико-коммерческих расчётах по ТЗ из CRM	Автоматически (при заведении заявки)

	Расчёт выполнен	Предоставление результата технико-коммерческого расчёта	Инженер
	Отправлено КП	Фиксация факта отправки КП на основе расчёта	Автоматически (при формировании КП)
	Согласование договора	Начало процедуры согласования договора/спецификации	Автоматически (при заведении договора на согласование)
	Реализация	Акцепт договора, начало исполнения. Авто — при переводе счёта «в работу»	Бухгалтерия
	Закрытие сделки	Исполнение обязательств поставщика/подрядчика. Авто — после регистрации отгрузочных документов	Автоматически (бухгалтерия)
	Приостановлено	Временная приостановка активности; возможно возобновление	Менеджер/Ассистент
	Отказ покупателя	Решение покупателя об отказе в заключении договора	Менеджер/Ассистент

“ Статуса «**Работа с возражениями**» в регламенте нет — переговоры идут этапом №8 (§11), фиксируются переводом клиента в «Горячий» + комментарии/напоминания, а не отдельным статусом проекта.

9. Календарь и напоминания

Функция напоминаний/календаря **обязательна**. Используется для: напоминаний о встречах/звонках; следующих шагов по сделке; контроля работ по запросам клиента (КП, ТЗ, договор на согласование). Каналы: e-mail, уведомление в ЛК, Telegram.

10. Комментарии

Функция комментариев по проекту позволяет: оповещать участников о событии/действии; ставить задачи внутри команды; задавать вопросы. Обеспечивает коммуникацию между участниками, поддержание актуальности действий и фиксацию выполненного для

последующих решений.

11. Этапы продаж и управление в CRM

Регламентирование сквозного процесса продаж с интеграцией в CRM — для контроля, прозрачности и эффективности на всех этапах. Колонка «Термин в расчёте премии» связывает этап с мотивацией.

№	Термин в премии	Этап	Действия	Ответственный	Фиксация в CRM
1	Поиск	Поиск контакта	Работа с базами, поиск заказчиков, сбор данных	Менеджер	ИНН, роль, тип «Потенциальный клиент»
2	Установление контакта	Первичные переговоры, презентации, встречи	Менеджер	Результат установления контакта, следующий шаг	
3	—	Квалификация клиента	Анализ текущего/перспективного потребления (финансы, масштаб, репутация, сроки)	Менеджер	Контактные лица, анкета клиента, тип «Холодный клиент»
4	—	Выявление потребности	Потребности, боли, сроки появления потребности	Менеджер	Потребность, желаемые результаты, сроки
5	Продвижение	Получение запроса	ТЗ на разработку ТКП/проектного решения, сбор данных	Менеджер	Создание проекта («Регистрация проекта»), заявка на расчёт («Заявка на расчёт»), переход в «Тёплый клиент»

№	Термин в премии	Этап	Действия	Ответственный	Фиксация в CRM
6	—	Обработка техотчёта	Проверка соответствия расчёта ожиданиям клиента	Менеджер / коммерческий инженер	Расчёт себестоимости («Расчёт выполнен»)
7	Формирование КП	Формирование КП	Формирование стоимости на основе плановой цены, бюджетирование	Менеджер	Предоставление КП («Отправлено КП»)
8	—	Переговоры и возражения	Обсуждение стоимости/условий, снятие возражений, поиск решений	Менеджер	Переход в «Горячий клиент» при повторном расчёте; комментарии/напоминания
9	Заклучение договора	Заклучение договора	Запуск подписания, контроль, оценка рисков	Менеджер / бухгалтер / юрист	Заявка на проверку договора («Согласование договора»); условия, номера, сканы
10	Контроль исполнения	Управление проектом	Контроль бюджета/ТУ/условий, планирование, прогресс, коммуникация с проектной группой	Менеджер / производственный инженер / снабжение / склад / производство / ОТК	Акцепт договора («Реализация»); комментарии/напоминания
11	Заккрытие сделки	Заккрытие сделки	Контроль отгрузки и дебиторки, подписание актов, удовлетворённость клиента	Менеджер	Заметка об удовлетворённости (в разработке)
12	Продвижение	Генерация повторных продаж	Мониторинг и выявление новых потребностей	Менеджер	Комментарии/напоминания о работе с клиентом

Регламент обновления данных в CRM

Запись данных	Момент обновления
Объект	при создании
Клиент	при заведении нового клиента; при появлении новых контактов
Вероятность реализации	при создании; при создании заявки на расчёт; при появлении актуальной информации; 25 числа каждого месяца при отсутствии данных в течение месяца
Планируемая дата реализации	при создании; при создании заявки на расчёт; при появлении актуальной информации; 25 числа каждого месяца при отсутствии данных
Статус	при появлении актуальной информации; 25 числа каждого месяца при отсутствии данных
Напоминание	при планировании встреч/звонков/действий
Комментарии	оповещение участников, постановка задач, получение информации
Регистрация проекта	при регистрации/снятии регистрации проекта у вендора

Разработано / Согласовано

- **Разработал:** зам. ген. директора Баранов А.Н.
- **Согласовали:** зам. ген. директора Баранов А.Н.; зам. операционного директора по проектированию и разработке продукции Краснов К.
- Лист ознакомления: Пересунько П., Авдеев С., Лобашов А., Горбунов Г., Дроздов Д., Стегнина М., Шварц Д., Левина Ю., Щербак В., Комарова Е., Рябухов Л., Славнин А., Филимонов А.