# 

# 

# 

# 

# **Функциональные требование к программе для проведения тендора на закупку программного обеспечения**

по направлению

### **“Автоматизация процессов продаж автомобилей и запасных частей компании ООО “АГР””**

### 

### **Выбираемая программа должна обладать следующими разделами с функциональным наполнением:**

### **Дилерские Центры (ДЦ)**

**Основные функции:**

**Хранение и управление информацией:** Система должна обеспечивать структурированное хранение данных о каждом дилерском центре, включая юридическую и контактную информацию, адреса, фотографии, лицензии и сертификаты. Данные должны быть доступны для редактирования и обновления в режиме реального времени.

**Поддержка множества кодов (ID):** Система должна позволять назначать уникальные идентификаторы (ID) для различных функций, таких как продажи, логистика и сервис, чтобы обеспечить четкое отслеживание и управление процессами.

**Объединение в холдинги и группы:** Должна быть возможность группировать несколько дилерских центров в холдинги или группы, что упростит управление, отчетность и анализ данных на уровне более высоких структур.

**Интеграция с веб-страницами и внутренними системами:** Система должна интегрироваться с веб-страницами дилеров и внутренними системами, обеспечивая синхронизацию данных и автоматическое обновление информации о ДЦ.

**Администрирование пользователей**

**Основные функции:**

**Управление правами пользователей:** Необходимо обеспечить гибкое управление правами доступа пользователей на основе их ролей, таких как администраторы, менеджеры и консультанты, с возможностью настройки различных уровней доступа к функционалу системы.

**Интеграция с HelpDesk:** Система должна интегрироваться с системой поддержки (HelpDesk) для оперативного решения проблем пользователей и отслеживания запросов. На стороне подрядчика и иметь разделение на 3 линии поддержки.

**API:** Должен быть предоставлен API для интеграции с внешними системами и приложениями, что обеспечит возможность взаимодействия с другими программными решениями и расширит функционал системы.

### **Новости и база знаний**

**Основные функции:**

**Публикация новостей:** Система должна позволять создание и публикацию новостей, которые могут быть адресованы как внутренним пользователям, так и внешним. Необходимо предусмотреть функции фильтрации и сортировки новостей.

**Избранные и закрепленные новости:** Должна быть возможность отмечать новости как избранные или закрепленные, чтобы важные сообщения были легко доступны и не потерялись среди остальных новостей.

**Предпросмотр и дублирование:** Пользователи должны иметь возможность просматривать новости до публикации, а также дублировать их по email и Telegram для распространения.

**Поиск и фильтрация:** Необходимо реализовать функции поиска и фильтрации новостей по дате, тексту и тегам, чтобы пользователи могли быстро находить нужную информацию.

**Управление файлами:** Система должна поддерживать загрузку, скачивание и управление доступом к файлам, связанным с новостями и статьями в базе знаний.

### **Продажи**

**Основные функции:**

**Сбор данных из DMS:** Система должна автоматически собирать и обрабатывать данные по реализации автомобилей из систем управления дилеров (DMS), что позволит поддерживать актуальность данных по продажам.

**Отчетность:** Необходимо обеспечить создание отчетов по воронке продаж, деталям сделок и анализу источников рекламы для оценки эффективности различных каналов.

**Импорт и управление планами:** Система должна поддерживать импорт планов трафика, продаж и выкупа через Excel, а также управление этими планами и мониторинг их выполнения.

**Прогнозирование:** Необходимо реализовать функции прогнозирования продаж, включая установку и контроль выполнения KPI, для планирования будущих продаж и анализа их эффективности.

### **Склад новых автомобилей на стороне DNM:**

**Основные функции:**

**Управление стоком:** Система должна поддерживать управление стоком новых автомобилей, включая контроль логистических статусов и возможность работы с двумя VIN для одного автомобиля.

**Загрузка/выгрузка данных:** Необходимо предусмотреть возможность загрузки и выгрузки данных о стоке вручную, через файл или API, чтобы обеспечить гибкость в управлении данными.

**Формирование прайс-листов:** Система должна позволять формирование и редактирование прайс-листов, а также управление скидками, наценками и опциями для различных автомобилей.

**Архивирование:** Система должна поддерживать архивирование проданных автомобилей и мониторинг их состояния через телеметрию, чтобы сохранять исторические данные и отслеживать их статус.

### **Склад б/у автомобилей**

**Основные функции:**

**Добавление автомобилей:** Процесс добавления автомобилей на склад должен включать использование чек-листов для проверки состояния и соответствия программы (approve/selected).

**Согласование:** Должен быть предусмотрен процесс согласования автомобилей, чтобы они могли быть включены в продажу только после проверки и одобрения.

**Интеграция с витриной:** Система должна интегрироваться с витриной для выкладки автомобилей на продажу и отслеживания статистики просмотров.

**Рапортование**

**Основные функции:**

**Создание пре-рапортов:** Необходимо автоматическое создание пре-рапортов на основе данных реализации, чтобы подготовить информацию для последующих согласований и проверок.

**Согласование и учет:** Система должна поддерживать процесс согласования рапортов, учет скидок, программ поддержки, кредитов и лизинговых сделок, чтобы обеспечить точность финансовых данных.

**Контроль телематики:** Должен быть предусмотрен контроль подключения телематики и получение сканов согласий на обработку данных для соблюдения нормативных требований.

### **Скидки (программы поддержки)**

**Основные функции:**

**Корпоративные и индивидуальные программы:** Система должна поддерживать настройку и управление программами скидок для корпоративных клиентов и физических лиц, с учетом различных условий и требований.

**Конструирование и согласование:** Необходимо обеспечить возможность конструирования, согласования программ скидок и уведомления участников о статусах для эффективного управления программами.

**Контроль программ:** Система должна поддерживать контроль сочетаемых и взаимно исключающих программ, а также формирование итоговых ведомостей для анализа применения скидок.

### **Тестовые и подменные автомобили**

**Основные функции:**

**Управление статусами:** Система должна позволять управлять переводом автомобилей в статус тест-драйва и подменного автомобиля, с учетом фиксации пробега и других данных.

**Фиксация пробега:** Необходимо фиксировать пробег автомобиля на момент перевода в тест-драйв или подменный статус для точного учета и последующего анализа.

### **Транспортная логистика**

**Основные функции:**

**Отчеты об ущербе:** Система должна поддерживать создание отчетов об ущербе, включая фиксацию повреждений и согласование претензий с перевозчиками или иметь API обмена со специализированными программами логистики. (1С TMS)

**Фотографии и ведомости:** Необходимо предусмотреть возможность добавления фотографий с мобильных устройств и формирование итоговых ведомостей для учета ущерба. Или загружать их по API обмена со специализированными программами логистики. (1С TMS)

**Учет перевозчиков:** Должна быть возможность создания и управления учетными записями для перевозчиков, с возможностью изменения логистических статусов и подгрузки документов. Или загружать их по API обмена со специализированными программами логистики. (1С TMS)

### **Управление лидами**

**Основные функции:**

**Сбор и фильтрация лидов:** Система должна поддерживать сбор лидов из различных источников, фильтрацию некачественных данных и верификацию контактов для улучшения качества базы.

**Обработка и назначение:** Должен быть процесс обработки лидов дилерами с возможностью назначения задач вручную или автоматически, а также уведомления о просрочках.

**KPI и нормативы:** Необходимо настроить KPI и нормативы для оценки эффективности работы с лидами и отслеживать их выполнение для улучшения процессов.

### **Корпоративные продажи**

**Основные функции:**

**База корпоративных клиентов:** Система должна поддерживать создание и управление базой корпоративных клиентов, включая вложенную структуру и множество контактных лиц.

**Коммерческие предложения:** Необходимо обеспечить управление коммерческими предложениями, включая формирование, выгрузку шаблонов и прикрепление документов.

### **Клиентская база и коммуникации**

**Основные функции:**

**Единая база клиентов:** Система должна поддерживать создание "золотой" карты клиента, включающей все данные о юридических и физических лицах, контактных лицах, автомобилях и подписках.

**История взаимодействий:** Должна храниться полная история взаимодействий с клиентом, включая все контакты, транзакции и запросы.

**Дедупликация:** Необходимо обеспечить дедупликацию данных клиентов, ручную обработку коллизий и разграничение доступа к персональным данным.

**Рассылки и триггеры:** Система должна поддерживать отправку рассылок и триггеров по email и SMS, а также создание и управление контактами для проведения опросов и других коммуникаций.

### **Сервис**

**Основные функции:**

**Заказ-наряды:** Система должна поддерживать автоматическое и ручное получение заказ-нарядов, с фиксацией всех данных о ремонте, запчастях и услугах.

**Учет затрат:** Необходимо фиксировать все затраты на ремонт и услуги, включая детали и работу, и генерировать отчеты по этим данным для анализа.

### **Учет запчастей**

**Основные функции:**

**Инвентаризация:** Система должна поддерживать учет запасных частей, их движение и инвентаризацию для обеспечения точного контроля наличия и расходования.

**Документы и возвраты:** Необходимо поддерживать работу с первичными документами, возвратами, рекламациями и ведение отчетности по этим операциям.

**Запросы и оприходование:** Система должна управлять запросами от дилеров, оприходованием и учетными документами, а также поддерживать интеграцию с 1С для учета запасов.

### **Клиенты дистрибьютора**

**Основные функции:**

**База данных:** Система должна обеспечивать структурированное хранение данных о клиентах дистрибьютора, включая информацию о физических и юридических лицах, контактные данные и историю взаимодействий.

**Качество данных:** Необходимо обеспечить мониторинг и улучшение качества данных, включая инструменты для очистки, обновления и проверки данных.

### **Отчеты и аналитика**

**Основные функции:**

**Анализ и отчетность:** Система должна поддерживать создание разнообразных отчетов и аналитических данных по продажам, запасам, клиентам и сервису.

**Визуализация данных:** Необходимо реализовать инструменты визуализации данных для упрощения анализа и принятия решений.

### **Интеграции и API**

**Основные функции:**

**Интеграция с внешними системами:** Система должна обеспечивать интеграцию с внешними системами и сервисами для обмена данными и улучшения функциональности.

**Документация API:** Необходимо предоставить полную документацию для API, чтобы облегчить интеграцию и настройку взаимодействия с другими системами.

### **Аналитика и маркировка клиентов**

**Основные функции:**

**Категоризация и тегирование:** Система должна поддерживать категоризацию клиентов по различным критериям, включая сегментацию по типу, статусу и активности.

**Создание списков:** Должна быть возможность создания статических и динамических списков клиентов для дальнейшего анализа и работы.

**Аналитика:** Необходимо реализовать инструменты для анализа данных о клиентах, включая выявление тенденций и закономерностей.

**Дэшборд клиентов дистрибьютора**

**Основные функции:**

**Управление БД:** Система должна предоставлять инструменты для управления базой данных клиентов дистрибьютора, включая настройку полей и структур.

**Качество данных:** Необходимо обеспечить мониторинг качества данных, включая автоматическое обнаружение и исправление ошибок.

### **Импорт и экспорт клиентов**

**Основные функции:**

**Импорт/экспорт данных:** Система должна поддерживать импорт и экспорт данных о клиентах в различных форматах, таких как CSV, Excel и XML, для обеспечения гибкости в работе с данными.

### **Разграничение доступов**

**Основные функции:**

**Настройка прав доступа:** Должна быть возможность настраивать права доступа к персональным данным на основе ролей пользователей, чтобы гарантировать защиту данных и соблюдение нормативных требований.

### **Хранение и удаление согласий на обработку ПД**

**Основные функции:**

**Настройка справочников:** Система должна поддерживать настройку справочников типов согласий на обработку персональных данных (СОПД) и специальных нужд (СНК).

**Удаление ПД:** Необходимо реализовать автоматическое и ручное удаление персональных данных по истечении срока их обработки, а также поддерживать ведение журнала удалений.

**Журнал удалений:** Система должна вести журнал действий по удалению данных и обеспечивать возможность выгрузки данных для оформления актов об уничтожении.

### **Проверка данных клиента**

**Основные функции:**

**Интеграция с Dadata (как пример):** Система должна интегрироваться с Dadata для проверки и верификации данных клиентов, включая адреса, телефоны и другие контактные данные.

**Обработка ошибок:** Необходимо предусмотреть обработку ошибок и автоматическое исправление некорректных данных на основе информации из Dadata.

### 

### **Чек-листы и планы действий**

**Основные функции:**

**Чек-листы:** Система должна поддерживать создание и использование чек-листов для различных процессов, включая многоуровневую проверку, загрузку файлов и ведение комментариев.

**Планы действий:** Необходимо обеспечить создание планов действий с контролем этапов, сроков и автоматическими уведомлениями для участников.

### **QR-скидки**

**Основные функции:**

**Настройка скидок:** Система должна позволять настройку QR-скидок, включая установку лимитов, условия активации и процесс согласования с дилерами.

**Активация скидок:** Должен быть реализован процесс активации скидок дилерами, включая подтверждение и контроль выполнения условий.

### **Управление персоналом**

**Основные функции:**

**Штатная численность:** Система должна поддерживать управление штатной численностью, включая настройку планов, отчетность по планам и фактическим данным, а также анализ текучести кадров.

**Аналитика по обучению:** Необходимо обеспечить конструирование программ обучения, управление данными по обучению и формирование отчетов по результатам.

### **Модуль сбора сканов СОПД**

**Основные функции:**

**Анкета согласия:** Система должна поддерживать создание анкеты для сбора согласий на обработку данных, включая возможность загрузки, верификации и распознавания сканов документов.

**Управление согласиями:** Необходимо обеспечить управление собранными согласиями, их хранение и учет для соблюдения нормативных требований.

### **Сервисные функции**

**Основные функции:**

**База клиентов и отчеты:** Система должна поддерживать формирование базы клиентов на основе заказ-нарядов, создание списков для опросов и отчетность по сервису.

**Отзывные кампании:** Необходимо обеспечить управление отзывными кампаниями, включая контроль упущенных VIN, генерацию лидов и отчетность по кампаниям.

### **Гарантия и технические запросы**

**Основные функции:**

**Гарантийные отчеты:** Система должна поддерживать создание и согласование гарантийных отчетов, контроль использования запасных частей и ведение справочника кодов работ.

**Технические запросы:** Необходимо обеспечить обработку технических запросов дилеров, контроль сроков ответов и возможность добавления третьих сторон для консультаций и решений.

### **Управление запасными частями**

**Основные функции:**

**Мастер-система ЗЧ:** Система должна интегрироваться с 1С для управления запасными частями, включая формирование и отслеживание заказов, получение первичных документов и претензий.

**Запросы и обработка:** Необходимо предусмотреть обработку запросов от дилеров, управление документами и ведение чата для обмена информацией с дистрибьютором.

### **CRM система для дилеров**

**Основные функции:**

**Работа с клиентами:** Система должна поддерживать фиксацию входящего трафика, работу с клиентской базой и ведение рабочих листов по воронкам продаж и услуг.

**Контроль менеджеров:** Необходимо обеспечить инструменты для контроля работы менеджеров, напоминания о контактах и ведение склада автомобилей.

### **Программа лояльности**

**Основные функции:**

**Бонусные баллы:** Система должна поддерживать начисление и списание бонусных баллов за действия клиентов, учет транзакций и автоматизацию взаимодействия с дилерами.

**Интеграция:** Необходимо обеспечить полную интеграцию программы лояльности с CRM дистрибьютора и другими системами для централизованного управления.

### **Служба поддержки клиентов**

**Основные функции:**

**Интеграция с HelpDesk:** Система должна интегрироваться с системой поддержки для автоматического создания заявок, отслеживания их статуса и управления запросами.

**Чат и коммуникации:** Необходимо реализовать функционал чата для поддержки клиентов, интеграцию с email и другие каналы связи для обеспечения быстрого ответа.

### **Мониторинг и аналитика**

**Основные функции:**

**Сбор данных:** Система должна обеспечивать сбор и анализ данных по всем процессам, включая продажи, сервис и запчасти, для выявления тенденций и оптимизации.

**Визуализация данных:** Необходимо реализовать инструменты для визуализации данных в виде графиков, таблиц и дашбордов для упрощения анализа и принятия решений.

### **Управление договорами**

**Основные функции:**

**Хранение и редактирование:** Система должна поддерживать хранение и редактирование договоров, включая управление сроками, условиями и статусами.

**Интеграция:** Необходимо обеспечить интеграцию с другими модулями системы для автоматического обновления информации и контроля исполнения договорных обязательств.

### **Интеграция с системой обмена электронными паспортами транспортных средств**

**Основные функции:**

**Автоматический обмен данными:** Обмен данными о паспортах транспортных средств (ПТС) в режиме реального времени.

**Обновление информации:** Автоматическое обновление данных о транспортных средствах в системе на основе информации из электронных паспортов.

**Проверка подлинности:** Функционал для проверки подлинности электронных паспортов и выявления подделок.

### **Управление гарантиями и возвратами**

**Основные функции:**

**Создание заявок на возврат:** Возможность создания и управления заявками на возврат автомобилей и запчастей.

**Контроль статуса гарантийных случаев:** Отслеживание статуса гарантийных случаев, от подачи заявки до завершения.

**Управление запасными частями:** Автоматическое списание запасных частей по гарантии и возврат средств.

### **Система уведомлений и оповещений**

**Основные функции:**

**Настройка уведомлений:** Возможность настройки различных типов уведомлений (email, SMS, push-уведомления) для событий в системе.

**Шаблоны уведомлений:** Поддержка шаблонов для автоматизации уведомлений о различных событиях и статусах.

**История уведомлений:** Хранение истории отправленных уведомлений и их статусов.

### **Управление дилерскими акциями**

**Основные функции:**

**Создание акций:** Возможность создания и управления акциями для дилеров, включая скидки, бонусы и специальные предложения.

**Отслеживание эффективности:** Анализ и отчетность по результатам акций, включая количество проданных автомобилей и выручку.

**Интеграция с CRM:** Автоматическое обновление данных о клиентах и продажах в CRM-системе в рамках акций.

### **Обработка рекламаций и претензий**

**Основные функции:**

**Создание рекламаций:** Функционал для подачи и обработки рекламаций от клиентов и дилеров.

**Управление претензиями:** Контроль за решением претензий, включая сроки и результаты рассмотрения.

**Отчетность:** Формирование отчетов по рекламациям и претензиям для анализа причин и устранения проблем.

### **Управление документооборотом (**или интеграция с программами ЭДО)

**Основные функции:**

**Электронные документы:** Поддержка электронного документооборота, включая подписку и хранение документов.

**Контроль версий:** Управление версиями документов и история изменений.

**Интеграция с архивом:** Интеграция с внешними архивами для хранения и поиска документов.

### **Анализ и прогнозирование спроса**

**Основные функции:**

**Сбор данных:** Анализ данных о продажах, трафике и спросе для прогнозирования будущих тенденций.

**Моделирование сценариев:** Возможность создания и анализа различных сценариев спроса.

**Отчеты:** Формирование отчетов и рекомендаций по управлению запасами и планированию.

### **Управление складскими остатками**

**Основные функции:**

**Мониторинг остатков:** Постоянный мониторинг остатков на складе, включая автоматическое оповещение о низком уровне запасов.

**Инвентаризация:** Поддержка регулярной инвентаризации и коррекции остатков.

**Оптимизация:** Инструменты для оптимизации размещения товаров на складе и управления пространством.

### **Управление партнерскими программами**

**Основные функции:**

**Создание программ:** Возможность создания и управления партнерскими программами, включая условия и бонусы.

**Отчетность:** Отчеты по результатам партнерских программ, включая анализ эффективности.

**Интеграция с CRM:** Связывание данных партнерских программ с CRM-системой для управления и аналитики.

**Управление сервисными контрактами**

**Основные функции:**

**Создание контрактов:** Возможность создания и управления сервисными контрактами для клиентов.

**Контроль сроков:** Отслеживание сроков действия контрактов и выполнение обязательств.

**Отчеты:** Анализ и отчетность по выполнению сервисных контрактов.

### **Управление обучением и сертификацией**

**Основные функции:**

**Создание программ:** Возможность создания и управления программами обучения и сертификации для сотрудников.

**Отслеживание прогресса:** Мониторинг прохождения обучения и сертификации.

**Отчеты:** Формирование отчетов по результатам обучения и сертификации.

### **Интеграция с системами мониторинга автомобилей**

**Основные функции:**

**Сбор данных:** Интеграция с системами мониторинга автомобилей для получения данных о состоянии транспортных средств.

**Анализ состояния:** Анализ данных о состоянии автомобилей и предупреждение о потенциальных проблемах.

**Отчеты:** Формирование отчетов по состоянию автомобилей и управлению техническим обслуживанием.