

Общество с ограниченной ответственностью «Мионит»



**Функциональные характеристики
«МионитCRM»**

2026 г.

Оглавление

1 Цели и назначение	3
1.1 Практические цели внедрения	3
1.2 Область применения.....	3
2 Функциональное описание продукта.....	4
2.1 Общая логика работы продукта	4
2.2 Основные функциональные блоки.....	5
3 Категории пользователей и ролевые возможности	5
4 Детализированные функциональные возможности	6
4.1 Управление продажами	6
4.2 Работа с клиентами.....	6
4.3 Управление товарами и услугами.....	6
4.4 Работа с обращениями	7
4.5 Планирование деятельности.....	7
4.6 Аналитика и отчётность	7
4.7 Административные функции	7
5 Основные объекты учёта и данных.....	7
6 Типовые сценарии использования.....	8
7 Информация необходимая для установки и эксплуатации системы	9
7.1 Системные требования.....	9
7.2 Требования к рабочему месту пользователя.....	9
7.3 Требования к квалификации пользователя	9
7.4 Требования к серверной инфраструктуре	9
8 Информация о технической поддержке	9

1 Цели и назначение

МионитCRM представляет собой программное обеспечение класса Customer Relationship Management (CRM), предназначенное для автоматизации процессов взаимодействия с клиентами, управления продажами, сопровождения сделок, ведения клиентской базы, учета товаров и услуг, планирования задач, обработки обращений пользователей и формирования аналитической отчетности.

Программное обеспечение обеспечивает единое информационное пространство для хранения сведений о клиентах, потенциальных сделках, продажах, активности сотрудников и сервисных обращениях. Использование системы позволяет централизовать коммерческие процессы организации, повысить прозрачность работы отдела продаж и обеспечить контроль исполнения задач на всех этапах взаимодействия с клиентами.

Основной целью применения МионитCRM является повышение эффективности коммерческой деятельности организации посредством цифровизации процессов привлечения клиентов, сопровождения сделок, анализа продаж и организации взаимодействия между подразделениями компании.

Назначение программного обеспечения заключается в обеспечении полного жизненного цикла работы с клиентом: от регистрации потенциального клиента до заключения сделки, выполнения продажи, сопровождения клиента и последующего сервисного обслуживания.

1.1 Практические цели внедрения

- создание единой базы клиентов, контактов и организаций;
- автоматизация процессов управления продажами и сделками;
- повышение прозрачности коммерческой деятельности;
- сокращение времени обработки клиентских запросов;
- централизованный учет товаров, услуг и поставщиков;
- организация контроля исполнения задач сотрудников;
- автоматизация процессов сервисной поддержки клиентов;
- получение аналитической информации о продажах и эффективности работы сотрудников;
- обеспечение разграничения прав доступа пользователей.

1.2 Область применения

Программное обеспечение может использоваться организациями различных отраслей экономики для автоматизации процессов продаж, обслуживания клиентов и управления взаимоотношениями с контрагентами.

Наиболее типичными областями применения являются торговые организации, сервисные компании, производственные предприятия, поставщики услуг, IT-компании, образовательные учреждения и иные организации, ведущие активную работу с клиентами.

МионитCRM ориентирован на многопользовательскую работу через веб-интерфейс и предоставляет различный функционал в зависимости от роли пользователя.

2 Функциональное описание продукта

МионитCRM реализует функции современной CRM-системы и обеспечивает автоматизацию полного цикла работы с клиентами.

Функциональная модель продукта основана на использовании единой базы данных клиентов, сделок, продаж, товаров, обращений, задач и аналитических инструментов.

Ключевым объектом системы является клиент, вокруг которого организованы процессы регистрации лидов, формирования сделок, проведения продаж, выполнения активностей, постановки задач и оказания сервисной поддержки.

Дополнительно программное обеспечение включает механизмы управления пользователями, каталогами товаров и услуг, системой уведомлений, отчетностью, журналом аудита и административными настройками, обеспечивая комплексную автоматизацию коммерческой деятельности предприятия.

2.1 Общая логика работы продукта

- регистрация потенциального клиента (лида);
- квалификация потенциального клиента;
- создание и сопровождение сделки;
- выполнение коммерческой продажи;
- ведение истории взаимодействия с клиентом;
- планирование звонков, встреч и иных активностей;
- постановка и контроль исполнения задач;
- регистрация сервисных обращений;
- использование аналитических отчетов для оценки эффективности продаж;

- администрирование пользователей и параметров системы.

2.2 Основные функциональные блоки

№	Функциональный блок	Описание
1	Управление продажами	ведение лидов, сделок, продаж и активностей сотрудников
2	Управление клиентами	ведение компаний, контактных лиц и адресов
3	Товары и услуги	ведение номенклатуры товаров, услуг, категорий и поставщиков
4	Поддержка клиентов	регистрация и сопровождение обращений пользователей, коммуникации
5	Управление задачами	постановка задач, контроль исполнения, Канбан-доска
6	Календарь	планирование встреч, задач и мероприятий
7	Отчётность	формирование аналитических отчетов по продажам, сделкам и активностям
8	Инструменты	импорт данных, шаблоны писем
9	Администрирование	управление пользователями, ролями и журналом аудита

3 Категории пользователей и ролевые возможности

Функциональная модель МионитCRM предусматривает использование программного обеспечения несколькими категориями пользователей.

Менеджер по продажам

- ведение лидов;
- сопровождение сделок;
- оформление продаж;
- работа с клиентами;
- создание активностей;
- постановка задач;
- использование календаря.

Специалист службы поддержки

- регистрация обращений;
- обработка запросов клиентов;

- ведение коммуникаций;
- контроль выполнения обращений.

Руководитель

- анализ показателей продаж;
- просмотр отчетности;
- контроль эффективности сотрудников;
- анализ воронки продаж.

Администратор

- управление пользователями;
- изменение ролей;
- ведение справочников;
- просмотр журнала аудита;
- настройка системы.

4 Детализированные функциональные возможности

4.1 Управление продажами

- ведение потенциальных клиентов (лидов);
- создание сделок;
- изменение этапов сделки;
- управление вероятностью закрытия;
- регистрация продаж;
- ведение истории взаимодействия;
- прикрепление файлов;
- использование тегов.

4.2 Работа с клиентами

- регистрация компаний;
- ведение контактных лиц;
- хранение адресов;
- поиск клиентов;
- изменение реквизитов;
- удаление записей.

4.3 Управление товарами и услугами

- ведение каталога товаров;

- ведение каталога услуг;
- использование категорий;
- ведение поставщиков;
- изменение карточек номенклатуры.

4.4 Работа с обращениями

- регистрация обращений пользователей;
- сопровождение обработки;
- ведение коммуникаций;
- изменение статусов;
- хранение истории обработки.

4.5 Планирование деятельности

- создание задач;
- использование Канбан-доски;
- календарное планирование;
- контроль сроков выполнения;
- ведение активностей (звонки, встречи, письма).

4.6 Аналитика и отчётность

- отчет по продажам во времени;
- отчет по этапам продаж;
- отчет по активностям;
- анализ выручки;
- контроль конверсии;
- анализ эффективности работы сотрудников.

4.7 Административные функции

- управление пользователями;
- изменение ролей;
- просмотр журнала аудита;
- импорт данных;
- управление шаблонами писем;
- разграничение прав доступа.

5 Основные объекты учёта и данных

В программном обеспечении используются следующие основные сущности:

- пользователь;
- лид;
- сделка;
- продажа;
- компания;
- контакт;
- адрес;
- товар;
- категория товара;
- услуга;
- категория услуги;
- поставщик;
- обращение;
- коммуникация;
- задача;
- активность;
- бонус;
- тег;
- шаблон письма;
- отчет;
- запись журнала аудита.

6 Типовые сценарии использования

Функциональные возможности программного обеспечения реализуются в рамках следующих сценариев:

- регистрация потенциального клиента и перевод его в сделку;
- сопровождение сделки до успешного завершения;
- оформление продажи;
- создание карточки нового клиента;
- регистрация обращения пользователя;
- планирование встречи или звонка;
- постановка задачи сотруднику;
- формирование аналитических отчетов;

- импорт данных;
- управление пользователями системы.

7 Информация необходимая для установки и эксплуатации системы

7.1 Системные требования

Для функционирования программного обеспечения необходимы:

- современный веб-браузер;
- подключение к сети Интернет;
- серверная инфраструктура, обеспечивающая работу серверной части приложения.

7.2 Требования к рабочему месту пользователя

Рабочее место пользователя должно обеспечивать:

- использование одного из современных веб-браузеров (Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Opera, Safari, Яндекс Браузер);
- стабильное интернет-соединение.

7.3 Требования к квалификации пользователя

Для работы с программным обеспечением пользователю достаточно обладать базовыми навыками работы с персональным компьютером и веб-браузером.

7.4 Требования к серверной инфраструктуре

Для эксплуатации системы используется сервер, обеспечивающий функционирование серверной части программного обеспечения, хранение базы данных и обработку пользовательских запросов.

8 Информация о технической поддержке

Вопросы, возникающие при эксплуатации программного обеспечения МионитCRM, направляются в службу технической поддержки по адресу support@meotech.ru. Все обращения рассматриваются в рабочее время (Europe GMT+3), ответы и оказание поддержки в штатном режиме предоставляются не позднее 48 часов с момента обращения.