

ООО «ВОСТОК ИННОВАЦИИ»
(ИНН 5404029565; ОГРН 1165476067822)

Альфа CRM

ОПИСАНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ХАРАКТЕРИСТИК ЭКЗЕМПЛЯРА ПО



г. Новосибирск, 2025 г.

Оглавление

1. Наименование и назначение ПО.....	4
2. Краткое описание «Альфа CRM».....	4
3. Технические характеристики устройства для работы с «Альфа CRM».....	4
3.1 Настольные устройства (ПК/ноутбуки):.....	4
3.2 Мобильные устройства (смартфоны/планшеты):.....	4
4. Функциональные возможности «Альфа CRM».....	5
4.1 Раздел «Аналитика».....	5
4.2 Раздел «Уроки».....	5
4.3 Раздел «Задачи».....	6
4.4 Раздел «Клиенты».....	6
4.5 Раздел «Группы».....	7
4.6 Раздел «Педагоги».....	7
4.7 Раздел «Финансы».....	7
4.8 Раздел «Абонементы».....	8
4.9 Раздел «Лиды».....	8
4.10 Раздел «Юр. Лица».....	8
4.11 Раздел «Звонки».....	9
4.12 Раздел «Информер».....	9
4.13 Раздел «Доступ в CRM».....	10
4.14 Раздел «ТМЦ».....	10
4.15 Раздел «SMS сообщения».....	10
4.16 Раздел «E-mail сообщения».....	10
4.17 Раздел «Внутренний чат».....	11
4.18 Раздел «Настройки CRM».....	11
4.18.1 Базовые настройки.....	11
4.18.2 Клиенты.....	11
4.18.3 Продажи.....	12
4.18.4 Уроки.....	12
4.18.5 Педагоги.....	12
4.18.6 Интеграции.....	12
4.18.7 Финансы.....	13
4.18.8 Автодействия и рассылки.....	13
4.18.9 Кастомизация.....	13
4.19 Сервис «Интеграция лидов из VK».....	14
4.20 Сервис «Интеграция SMS и E-mail».....	14

4.21	Сервис "Интеграция IP телефония».....	14
4.22	Сервис «Личные кабинеты учеников»	14
4.23	Сервис «Филиальная система, до 10 филиалов»	14
4.24	Сервис «Триггеры».....	14
4.25	Сервис «Интеграция Telegram»	14
4.26	Сервис «Оплата по СБП (qr кодом)»	14
5.	Категории пользователей Системы	14
5.1	Не авторизованный пользователь	14
5.2	Администратор	14
5.3	Педагог	15
5.4	Клиент.....	15
6.	Для функционирования «Альфа CRM» требуется.....	15
7.	Языки программирования	15

1. Наименование и назначение ПО

Наименование ПО – Программа для ЭВМ «Альфа CRM».

Назначение «Альфа CRM»: Программа предназначена для организации системы управления взаимоотношениями с клиентами. Областью применения программы является культурно-образовательная сфера. Программа может использоваться в учебных центрах, спортивных, детских, образовательных, языковых, музыкальных школах, центрах детского развития. Программа обеспечивает реализацию следующих основных функций: ведение клиентской базы, автоматизация продаж, автоматизация расписания, биллинг по ученикам, расчет остатков, расчет должников, ведение доходов и расходов по компании, ведение юридических лиц, SMS и E-mail рассылки.

2. Краткое описание «Альфа CRM»

«Альфа CRM» представляет собой современное программное решение класса CRM (Customer Relationship Management) для управления клиентскими взаимоотношениями, реализованное по модели SaaS (Software as a Service). Система разработана для комплексной автоматизации бизнес-процессов образовательных учреждений и центров дополнительного обучения.

3. Технические характеристики устройства для работы с «Альфа CRM»

3.1 Настольные устройства (ПК/ноутбуки):

Минимально рекомендуемые параметры для комфортной работы:

- Браузеры не старше 2022 года: Microsoft Edge, Firefox, Safari, Google Chrome, Opera, Яндекс Браузер.
- Процессор: 2-ядерный, 2 ГГц
- ОЗУ: 2 ГБ
- Разрешение экрана: 1280×720 (рекомендуется 1920×1080)
- Постоянное подключение к сети интернет
- **Для работы Системы установка ПО не требуется, так как клиентская часть со всеми процессами настройки выполняется непосредственно в браузере.**

3.2 Мобильные устройства (смартфоны/планшеты):

Операционные системы:

- Android 10 и новее

- iOS/iPadOS 14 и новее
- Поддерживаемы браузеры: Chrome, Safari, Firefox, Opera, Яндекс Браузер.

Рекомендации:

- Диагональ экрана: от 5" (для комфортной работы)
- Подключение к Интернету: 4G/LTE или Wi-Fi

4. Функциональные возможности «Альфа CRM»

«Альфа CRM» реализована как облачное SaaS-решение (Software as a Service), предоставляющее комплексный инструментарий для автоматизации и цифровизации ключевых бизнес-процессов образовательного учреждения. Платформа обеспечивает централизованное управление всеми аспектами деятельности организации через веб-интерфейс и доступна на различных устройствах и операционных системах.

Ключевые функциональные компоненты системы для конечного пользователя:

4.1 Раздел «Аналитика»

Предоставляет функциональные возможности для работы с данными о клиентах и деятельности организации через интерфейсы «Рабочий стол» и «Отчеты». В модуле «Отчеты» система отображает полный перечень доступных отчетных форм, которые могут быть сформированы пользователем. Интерфейс «Рабочий стол» включает инструментарий для построения интерактивных графических представлений данных, включая визуализацию воронки продаж, статистику проведенных учебных занятий, показатели эффективности работы менеджерского состава, финансовые результаты деятельности центра, а также данные о реализации образовательных услуг.

4.2 Раздел «Уроки»

Представляет собой функциональный модуль для управления учебным процессом, обеспечивающий комплексное администрирование занятий учебного центра. Система предоставляет инструменты для оперативного управления расписанием, включая возможность переноса, отмены и восстановления занятий. Доступны функции добавления домашних заданий и интеграции ссылок на вебинары к конкретным занятиям. Модуль позволяет осуществлять разовые замены преподавателей, управлять посещаемостью учащихся (добавление, удаление,

изменение статуса присутствия), а также вести учет успеваемости через систему оценивания. Дополнительно реализованы аналитические возможности для мониторинга статистических данных по платежам, проведенным занятиям и статусам посещений.

4.3 Раздел «Задачи»

Представляет собой функциональный модуль для организации рабочего процесса, позволяющий создавать и назначать задания с установкой напоминаний для сотрудников. Система обеспечивает возможность постановки задач, связанных с выполнением различных рабочих действий, включая, но не ограничиваясь, совершение звонков клиентам, обработку запросов или выполнение других операционных процессов. Модуль поддерживает функции управления приоритетами задач, установки сроков выполнения и отслеживания статусов выполнения поручений.

4.4 Раздел «Клиенты»

Представляет собой централизованную систему управления клиентской базой учебного центра, предназначенную для работы с учащимися, осуществившими оплату занятий или заключившими договор на обучение. После перевода потенциального клиента (лида) в соответствующий статус, его данные автоматически переносятся в данный раздел. Функционал модуля включает полный цикл операций по управлению клиентскими профилями: создание и удаление учетных записей, изменение статусов, запись на регулярные занятия, финансовые операции (начисление и списание средств с личного баланса, погашение задолженностей), управление системой скидок (как на отдельные занятия, так и на абонементы), а также расширенные возможности персонализации (добавление фотографий, нескольких контактных номеров). Система предоставляет инструменты для управления доступом к личным кабинетам, организации коммуникации (включая интеграцию с популярными мессенджерами: WhatsApp, Telegram и Viber) и проведения SMS-рассылок. Реализован комплексный поисковый механизм с фильтрацией по широкому спектру параметров: персональные данные (имя, возраст, пол), контактная информация, статус клиента, финансовые показатели (баланс, наличие активных абонементов), принадлежность к группам, дата регистрации, закрепленный преподаватель, а также возможность поиска по пользовательским полям, добавленным администратором системы.

4.5 Раздел «Группы»

Предназначен для системного управления клиентами, участвующими в занятиях по общему расписанию. Модуль предоставляет функциональные возможности для администрирования состава групп, включая добавление и исключение участников, назначение педагогов, привязку к конкретным занятиям. Система обеспечивает просмотр ключевой информации: расписания занятий, состава групп и истории проведенных занятий. Реализованы механизмы изменения статусов занятий и их фильтрации по текущему статусу, что позволяет эффективно организовывать учебный процесс и контролировать его выполнение.

4.6 Раздел «Педагоги»

Представляет собой модуль управления кадровыми ресурсами учебного центра, предназначенный для систематизации данных о педагогических работниках. Функционал включает создание профилей преподавателей с возможностью добавления фотографий, создание и удаление учетных записей, установки и выплаты заработной платы (почасовых ставок). Система предоставляет комплексный доступ к аналитической информации по каждому педагогу: расписание занятий, история проведенных уроков, данные о выплатах и установленных ставках. Реализован механизм поиска преподавателей с фильтрацией по ключевым параметрам: персональные данные (имя, возраст), профессиональные характеристики (квалификация, преподаваемый предмет) и контактная информация, что обеспечивает эффективное кадровое администрирование и оперативный доступ к необходимым данным.

4.7 Раздел «Финансы»

Представляет собой комплексный модуль финансового учета, предназначенный для систематизации и анализа доходных и расходных операций компании. Система обеспечивает полный цикл финансового менеджмента, включая регистрацию платежей, формирование детализированных отчетов, отслеживание истории изменений финансовых показателей, а также управление скидками. Функционал позволяет осуществлять мониторинг денежных потоков, анализировать финансовую эффективность деятельности и принимать обоснованные управленческие решения на основе актуальных данных.

4.8 Раздел «Абонементы»

Представляет собой функциональный модуль для администрирования системы абонементного обслуживания, обеспечивающий создание, модификацию и архивацию тарифных планов с автоматизированным расчетом стоимости занятий. Система предоставляет инструменты для полного жизненного цикла управления абонементом: от формирования новых предложений и корректировки существующих параметров до перевода неактуальных вариантов в архивное состояние, сохраняя при этом целостность финансовой отчетности и историю использования. Особенностью модуля является встроенный механизм автоматического калькулирования стоимости услуг на основе установленных тарифных правил, что обеспечивает прозрачность ценообразования и минимизирует вероятность ошибок при расчетах с клиентами.

4.9 Раздел «Лиды»

Представляет собой специализированный модуль управления потенциальными клиентами, предназначенный для систематизации и обработки входящих заявок на услуги центра. В данном разделе осуществляется регистрация и классификация лидов с возможностью их последующего преобразования в клиентов при изменении статуса, что автоматически инициирует перенос соответствующих данных в раздел «Клиенты». Функциональные возможности модуля включают комплексное администрирование лидов: создание и удаление записей, ручное или автоматизированное перемещение по этапам воронки продаж, конвертацию в статус клиента, а также настройку и модификацию этапов самой воронки. Система обеспечивает расширенные возможности фильтрации по различным критериям, включая дату добавления, для оперативного поиска и анализа данных. Дополнительно реализованы функции указания источников лидов, постановки задач по работе с потенциальными клиентами, ведения истории коммуникаций и записи на пробные занятия, что формирует полноценную систему управления взаимоотношениями с потенциальными клиентами на всех этапах их вовлечения.

4.10 Раздел «Юр. Лица»

Представляет собой специализированный модуль для управления юридическими лицами, заключившими договорные отношения с учебным центром или осуществившими оплату за предоставляемые образовательные услуги. Система обеспечивает комплексный учет корпоративных клиентов, включая ведение

договорной базы, отслеживание финансовых обязательств и контроль исполнения условий сотрудничества. Модуль интегрирован с основными функциональными разделами системы, что позволяет осуществлять полный цикл взаимодействия с организациями-клиентами - от заключения договоров и формирования счетов до контроля посещаемости сотрудников компаний-партнеров и анализа эффективности корпоративного обучения.

4.11 Раздел «Звонки»

Представляет собой специализированный модуль для обработки и анализа телефонных коммуникаций, обеспечивающий интеграцию с сервисами телефонии для автоматического получения данных о звонках, включая метаинформацию о событиях и доступ к записям разговоров при их наличии у поставщика услуг. Система предоставляет расширенные возможности фильтрации телефонных обращений по ключевым параметрам: направлению звонка (входящие, исходящие, пропущенные), временным характеристикам, а также участникам коммуникации (локальный и удаленный номер). Данный функционал позволяет осуществлять комплексный мониторинг и последующий анализ телефонных взаимодействий с клиентами, обеспечивая прозрачность коммуникационных процессов и контроль качества обслуживания.

4.12 Раздел «Информер»

Представляет собой информационно-коммуникационный модуль, предназначенный для публикации и распространения официальных сообщений, административных распоряжений и анонсирования мероприятий в рамках деятельности учебного центра. Система обеспечивает централизованное управление корпоративными коммуникациями, позволяя осуществлять своевременное информирование клиентской базы о ключевых событиях, изменениях в учебном процессе и предстоящих организационных мероприятиях. Функционал модуля поддерживает публикацию различных типов информационных материалов с возможностью их категоризации, что способствует эффективному доведению сведений до целевой аудитории и поддержанию прозрачности информационной политики учебного заведения.

4.13 Раздел «Доступ в CRM»

Представляет собой модуль администрирования системы, обеспечивающий управление правами доступа и функциональными возможностями пользователей. Модуль включает два ключевых компонента: систему управления учетными записями пользователей, позволяющую создавать, редактировать и деактивировать профили сотрудников, а также механизм распределения ролей, который определяет уровень доступа и набор доступных операций для каждой категории пользователей. Данный функционал обеспечивает безопасность и целостность данных за счет реализации принципа минимальных привилегий, при этом поддерживая гибкость в настройке прав доступа в соответствии с должностными обязанностями сотрудников и структурой организации.

4.14 Раздел «ТМЦ»

Раздел «ТМЦ» представляет собой комплексный модуль управления товарно-материальными ценностями учебного центра, обеспечивающий полный цикл учета материальных активов.

- Ведение реестра материальных ценностей
- Учет движения (поступление/списание/перемещение)
- Контроль остатков
- Формирование отчетов

4.15 Раздел «SMS сообщения»

Представляет собой инструмент отображения истории коммуникаций с клиентами и сотрудниками, путем отправки SMS сообщений и сообщений в мессенджеры.

Из раздела доступна отправка сообщения одному получателю.

Содержит список отправленных сообщений из системы с возможностью фильтрации по тексту сообщения, дате отправки и отправителю.

4.16 Раздел «E-mail сообщения»

Представляет собой инструмент отображения истории коммуникаций клиентами и сотрудниками, путем отправки электронных писем.

Из раздела доступна отправка письма одному получателю.

Содержит список отправленных писем из системы с возможность фильтрации по тексту письма, теме письма, дате отправки и электронному адресу.

4.17 Раздел «Внутренний чат»

Представляет собой интегрированную систему корпоративных коммуникаций, предназначенную для обеспечения оперативного взаимодействия между пользователями системы с различными функциональными ролями. Данный модуль поддерживает многоуровневую систему обмена сообщениями, включая следующие типы коммуникационных каналов: административный персонал - клиенты, административный персонал - педагогический состав, внутриадминистративные коммуникации, а также взаимодействие между преподавателями и клиентами. Реализованная система чатов способствует повышению эффективности рабочих процессов за счет оперативного решения текущих вопросов, координации действий сотрудников и своевременного реагирования на запросы клиентов. Функционал модуля обеспечивает защищенный обмен информацией с сохранением истории переписки.

4.18 Раздел «Настройки CRM»

Представляет собой централизованный модуль конфигурации системы, обеспечивающий детальную настройку всех аспектов работы CRM-платформы. Модуль включает девять ключевых направлений настройки, позволяющих адаптировать систему под специфические бизнес-процессы учебного центра.

4.18.1 Базовые настройки

Обеспечивает управление фундаментальными параметрами системы, включая:

- Основные настройки (конфигурация базовых параметров платформы)
- Филиалы (создание, изменение и управление статусом филиалов)
- Уведомления (настройка уведомлений в системе)
- Авторизация пользователей (интеграция с сервисом Ucaller для аутентификации по номеру телефона)
- Двухфакторная аутентификация (настройка и управление методами 2FA)

4.18.2 Клиенты

Система управления клиентскими параметрами:

- Статусы клиентов (управление клиентскими статусами в системе)

- Уровни знаний (классификация учащихся по уровням подготовки)
- Причины пропуска уроков (создание, изменение и удаление причин пропуска уроков)
- Кабинет клиента (персонализация доступов в интерфейсе для учащихся)
- Причины отказов (создание, изменение и удаление причин отказов от услуг)
- Система лояльности (настройка начислений бонусов)

4.18.3 Продажи

Инструменты конфигурации воронки продаж:

- Воронки продаж – Этапы воронки продаж (настройка конверсионного пути)
- Группы источников (группировка каналов привлечения)
- Источники лидов (классификация каналов привлечения)
- Виджеты захвата лидов (интеграционные решения для сайтов и соцсетей)
- Виджет формы записи (интерактивная форма записи на занятия)
- Виджет онлайн-расписания (интеграция расписания на внешних ресурсах)

4.18.4 Уроки

Управление учебным процессом:

- Предметы (словарь предметов/преподаваемых дисциплин)
- Типы уроков (настройка типов уроков в системе)
- Онлайн-стримы (размещение ссылок на внешние сервисы видеотрансляций)
- Статусы групп (управление статусами групп)
- Статус участия в группе (управление статусом участия в группе)
- Локации и аудитории (планирование учебных помещений)
- Система оценивания (настройка критериев успеваемости)

4.18.5 Педагоги

Управление преподавательским составом:

- Квалификации (добавление информации о квалификации сотрудника в систему)
- Кабинет педагога (персонализация доступов в рабочем пространстве педагога)

4.18.6 Интеграции

Настройка внешних подключений:

- SMS (интеграция с поставщиками SMS-рассылок и рассылок в мессенджеры (WhatsApp, Telegram))
- E-mail (интеграция с почтовыми серверами)
- Телефония (интеграция с поставщиками IP телефонии)
- Интернет-эквайринг (интеграция с поставщиками интернет-эквайринга)
- Онлайн-кассы (интеграция с поставщиками онлайн-касс)
- Telegram (прямая интеграция с Telegram-ботом для автоматизации коммуникаций)
- Электронный документооборот (Podpison)
- Прочие сервисы (интеграция с сервисами Moclients или Битрикс24)

4.18.7 Финансы

Управление финансовыми процессами:

- Кассы и счета (учет денежных потоков)
- Статьи (добавление, изменение и удаление статей доходов/расходов)
- Категории статей (группировка созданных статей)
- Закрытые периоды (блокировка изменений в отчетных периодах)

4.18.8 Автодействия и рассылки

Настройка автоматизации:

- Автоматические рассылки (настройка отправки автоматических рассылок, способа отправки и условий их отправки)
- Триггеры и вебхуки (автоматизация процессов)
- Настройки подложки email (настройки фона отправляемого из системы письма)
- Шаблоны сообщений (управление шаблонами для SMS сообщений и сообщений в мессенджеры)
- Шаблоны E-mail (управление шаблонами для электронных писем)
- Шаблоны задач (управление шаблонами для задач)

4.18.9 Кастомизация

Адаптация интерфейса:

- Дополнительные поля (добавление собственных полей в системные разделы)

- Обязательные поля (Настройки обязательности заполнения системных полей для карточек Клиентов, Лидов, Групп)
- Печатные формы (для документооборота)
- Информер (настройка названий блоков для раздела «Информер»)

4.19 Сервис «Интеграция лидов из VK»

Предоставляет возможность интеграции с сообществом Вконтакте для захвата лидов.

4.20 Сервис «Интеграция SMS и E-mail»

Предоставляет возможность интеграции с поставщиками SMS-рассылок, а также возможность интеграции с почтовыми серверами для E-mail рассылок.

4.21 Сервис «Интеграция IP телефония»

Предоставляет возможность интеграции с поставщиками IP телефонии.

4.22 Сервис «Личные кабинеты учеников»

Предоставляет возможность доступа учеников и их родителей к персональным личным кабинетам.

4.23 Сервис «Филиальная система, до 10 филиалов»

Предоставляет возможность создавать в системе до 10 филиалов.

4.24 Сервис «Триггеры»

Предоставляет возможность работы с триггерами.

4.25 Сервис «Интеграция Telegram»

Предоставляет возможность прямой интеграции с Telegram-ботом.

4.26 Сервис «Оплата по СБП (qr кодом) через Т-банк, Альфа-банк, Точка банк, Юкасса»

Предоставляет возможность принимать оплату через СБП (систему быстрых платежей) на стороне платежной платформы.

5. Категории пользователей Системы

5.1 Не авторизованный пользователь

Доступ к ограниченному функционалу, если не введен логин и пароль пользователя в форме авторизации:

- Авторизация в Системе
- Просмотр общей информации о центре (услуги, расписание)
- Заполнение форм обратной связи (при наличии ссылки на форму)
- Использование публичных виджетов (запись на пробный урок, при наличии ссылки на виджет)
- Оплата по сформированной в системе ссылке на счет на оплату (при наличии ссылки на оплату)

5.2 Администратор

Полный доступ ко всем разделам CRM:

- Управление пользователями и настройками Системы

- Контроль финансовых операций и отчетности
- Настройка интеграций и автоматизации процессов
- Аналитика и мониторинг работы компании

5.3 Педагог

Доступ к функциям, связанным с учебным процессом:

- Просмотр расписания и ведение занятий
- Внесение оценок и замечаний об учениках
- Доступ к учебным материалам и кабинету педагога
- Фиксация посещаемости и прогресса студентов

5.4 Клиент

Доступ к персональному кабинету:

- Просмотр расписания и запись на занятия
- Оплата услуг и контроль баланса
- Доступ к учебным материалам и истории посещений
- Коммуникация с педагогами и администрацией через «Внутренний чат»

6. Для функционирования «Альфа CRM» требуется

- Постоянное подключение к сети интернет
- Современный браузер не старше 2022 года: Microsoft Edge, Firefox, Safari, Google Chrome, Opera, Яндекс Браузер
- ОЗУ: не менее 2гб

7. Языки программирования

Языками программирования для Системы являются JavaScript (Node.js), PHP (Yii2).