

Разработка, запуск и поддержка CRM-системы для гос. застройщика

Через CRM-систему проведено более 20 000 аукционов, заключено порядка 11 000 договоров. Их число продолжает расти.

The screenshot displays the StecPoint CRM system interface. The left sidebar contains a navigation menu with items: Панель мониторинга, Действия, Календарь, Отчеты, Юр. лица, Физ. лица, Объекты застройки, and Настройки. The main content area is divided into several sections:

- Отчеты** (Reports): A section with a search bar and a dropdown menu set to "Неделя". It displays a calendar for December 23, 2018 (Monday), with a table of dates from Monday to Sunday.
- Сформировать отчет "Реестр аукционов"** (Generate report "Registry of auctions"): A task card with a due date of December 23, 2018, assigned to George Fields, and a green "Выполнено" (Completed) button.
- Объекты** (Objects): A section with a dropdown menu set to "Месяц". It features a line chart titled "Кол-во за дату" (Quantity by date) showing data from December 1st to 31st. A data point for December 23rd is highlighted with a value of 146.
- Процент продаж** (Sales percentage): A section with a dropdown menu set to "Месяц".

Задача

Разработать, запустить и обеспечить поддержку IT-системы для автоматизации продаж и управления недвижимостью.

Решение

Создали комплексную систему, которая позволяет автоматизировать продажу помещений через процедуру аукциона и управлять базой объектов недвижимости.

The screenshot shows a web browser window displaying a CMS interface. The browser's address bar shows a URL starting with 'https://'. The CMS interface includes a sidebar with the user's name 'Виктория Наумова' and email 'v.naumova@gmail.com', and a main content area titled 'Общие сведения' (General Information) containing various fields for auction details.

Общие сведения

Объекты Название объекта	Этап Аукцион завершен
Акционный день День публикации, 06.10.2017 - 2	Победитель аукциона Надежда Александровна
Помещение 031 010 000 517	Предложение победителя 1 000
Форма аукциона Электронный	Начальная стоимость 400
Реестровый номер СОМ 132435	Сумма обеспечения 750
Реестровый номер на Torgi.gov.ru	

О проекте

Длительность — 1 год

Технологии

- ✓ MS Dynamics CRM (плагины и веб-ресурсы)
- ✓ ASP.NET MVC
- ✓ XrmServiceToolkit
- ✓ EPPlus и DocX для генерации документов Word и Excel
- ✓ WebSocket
- ✓ SignalR

Команда

- ✓ Руководитель проекта
- ✓ 3 MS Dynamics разработчика
- ✓ Бизнес-аналитик
- ✓ Тестировщик

Проанализировали бизнес-процессы и уточнили требования к системе

- ✔ Посетили каждое подразделение компании и собрали требования сотрудников — будущих пользователей системы.
- ✔ Согласовали протоколы встреч, чтобы исключить недопонимание.
- ✔ Свели требования в единый документ и утвердили его.

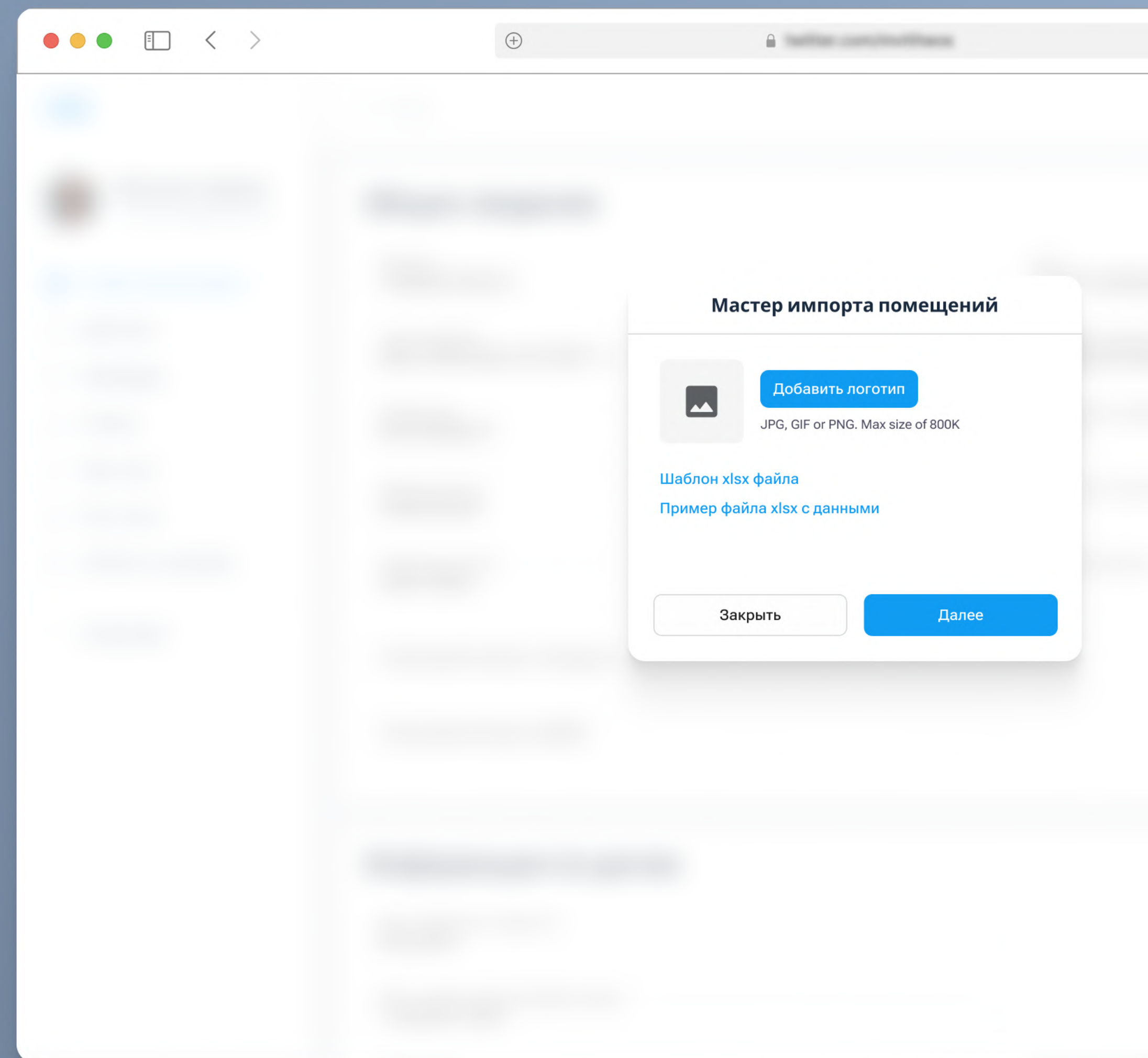


Выбрали платформу и развернули ядро CRM-системы

В качестве платформы выступило решение Microsoft — Dynamics CRM 2011. Чтобы развернуть базовые модули CRM-системы как можно быстрее, мы применили прошлые наработки и накопленный опыт сотрудничества с агентствами недвижимости и застройщиками.

Развернули сервис для пополнения хранилища актуальной информацией

Предусмотрели массовую загрузку данных из Excel таблиц и с помощью подсистемы валидации новых данных и протоколов обновления старых записей. Кроме того, мы защитили справочники от ошибок сотрудников, преднамеренных махинаций и злоупотреблений.



Представили информацию о недвижимости из «словаря» в виде наглядной таблицы — шахматки.

Статистика броней

	1	2	3	4	1	2
1	61 8 129 000.00 3к 73.9 110 004.00	62 4 748 000.00 1к 37.5 126 611.00	63 6 015 000.00 2к 51.1 117 708.00	64 7 149 000.00 2к 60.3 118 550.00	125 8 165 000.00 3к 76.3 102 529.00	126 4 799 000.00 3к 37.9
2	57 8 302 000.00 3к 73.7 112 640.00	58 5 011 000.00 1к 37.5 133 628.00	59 6 309 000.00 2к 51 123 703.00	60 7 343 000.00 2к 60.3 121 776.00	121 8 822 000.00 3к 76.2 115 773.00	122 5 051 000.00 3к 37.8
3	53 8 556 000.00 3к 73.9 115 773.00	54 4 860 000.00 1к 37.5 129 607.00	55 6 309 000.00 2к 51 123 703.00	56 734 300 000.00 2к 60.3 121 776.00	117 8 810 000.00 3к 76.1 115 773.00	118 5 051 000.00 3к 37.8
4	49 8 532 000.00 3к 73.7 112 570.00	50 4 860 000.00 1к 37.5 129 607.00	51 6 309 000.00 2к 51 123 703.00	52 7 331 000.00 2к 60.2 121 776.00	113 8 822 000.00 3к 76.2 115 640.00	114 5 051 000.00 3к 37.8
5	45 8 313 000.00 3к 73.8 112 640.00	46 4 860 000.00 1к 37.5 129 607.00	47 6 321 000.00 2к 51.1 123 703.00	48 7 112 000.00 2к 60.2 121 776.00	109 8 594 000.00 3к 76.3 112 640.00	110 4 912 000.00 3к 37.9
	41 3к 73.8	42 1к 37.5	43 2к 51.1	44 2к 60.2	105 3к 76.3	106 3к 37.9

Интегрировали
в CRM-систему шаблоны
необходимых документов,
от паспорта объекта,
до ипотечного договора

ТЕХНИЧЕСКИЙ ПАСПОРТ

на _____
(вид объекта учета)

_____ (наименование объекта учета)

Адрес (местоположение) объекта учета:

Субъект Российской Федерации	Московская область	
Район		
Муниципальное образование	тип	
	наименование	
Населенный пункт	тип	
	наименование	
Улица (проспект, переулок и т.д.)	тип	проезд
	наименование	
Номер дома	11	
Номер корпуса		
Номер строения		
Литера	А	
Номер помещения (квартиры)	1	
Иное описание местоположения		

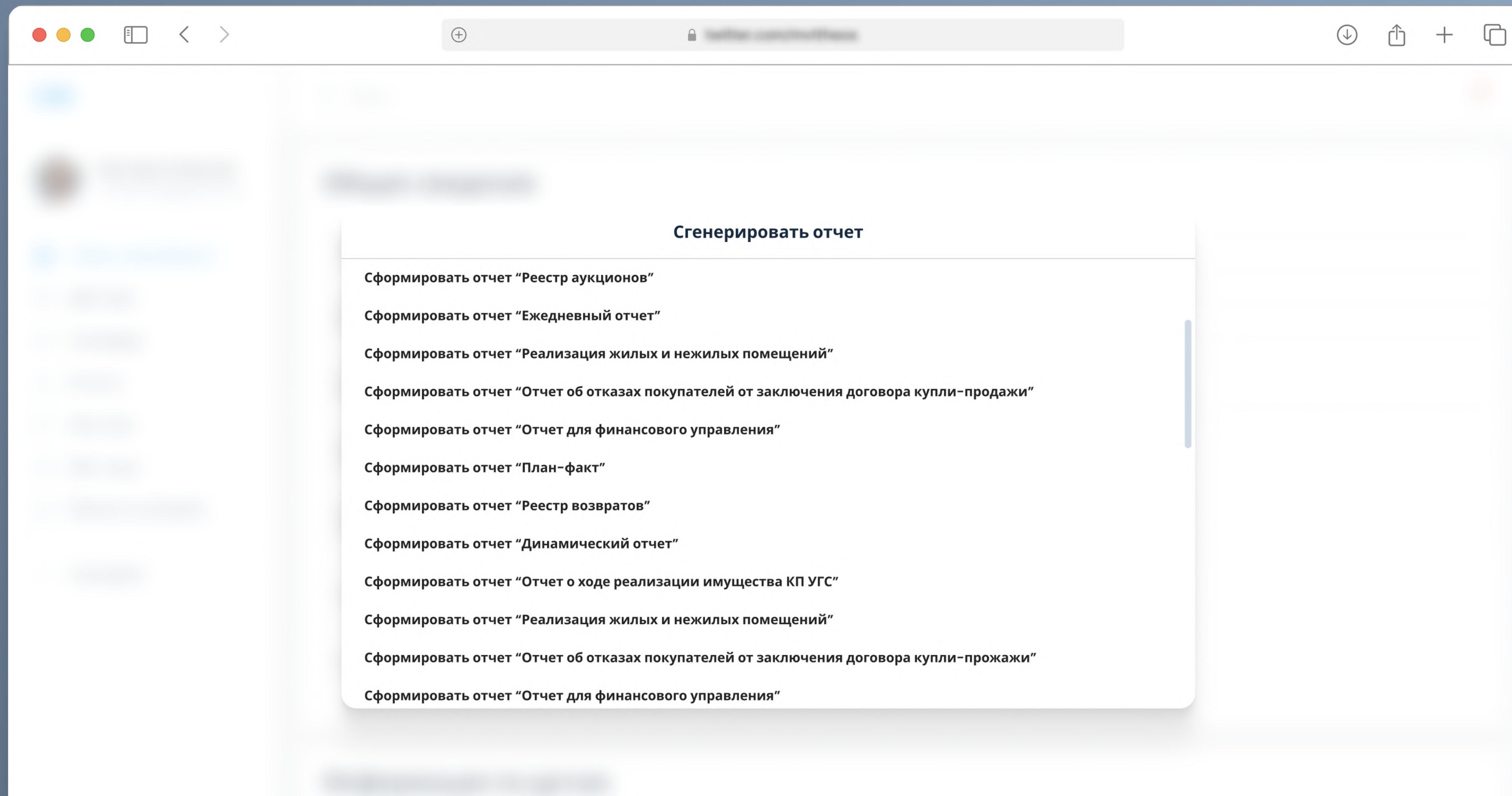
Архивный номер	
Кадастровый номер	

Паспорт составлен _____

Начальник производственного уч-ка _____

М.П.  _____ (Подпись) _____ (Фамилия И.О.)

Настроили автоматический генератор отчетов с 19 разделами



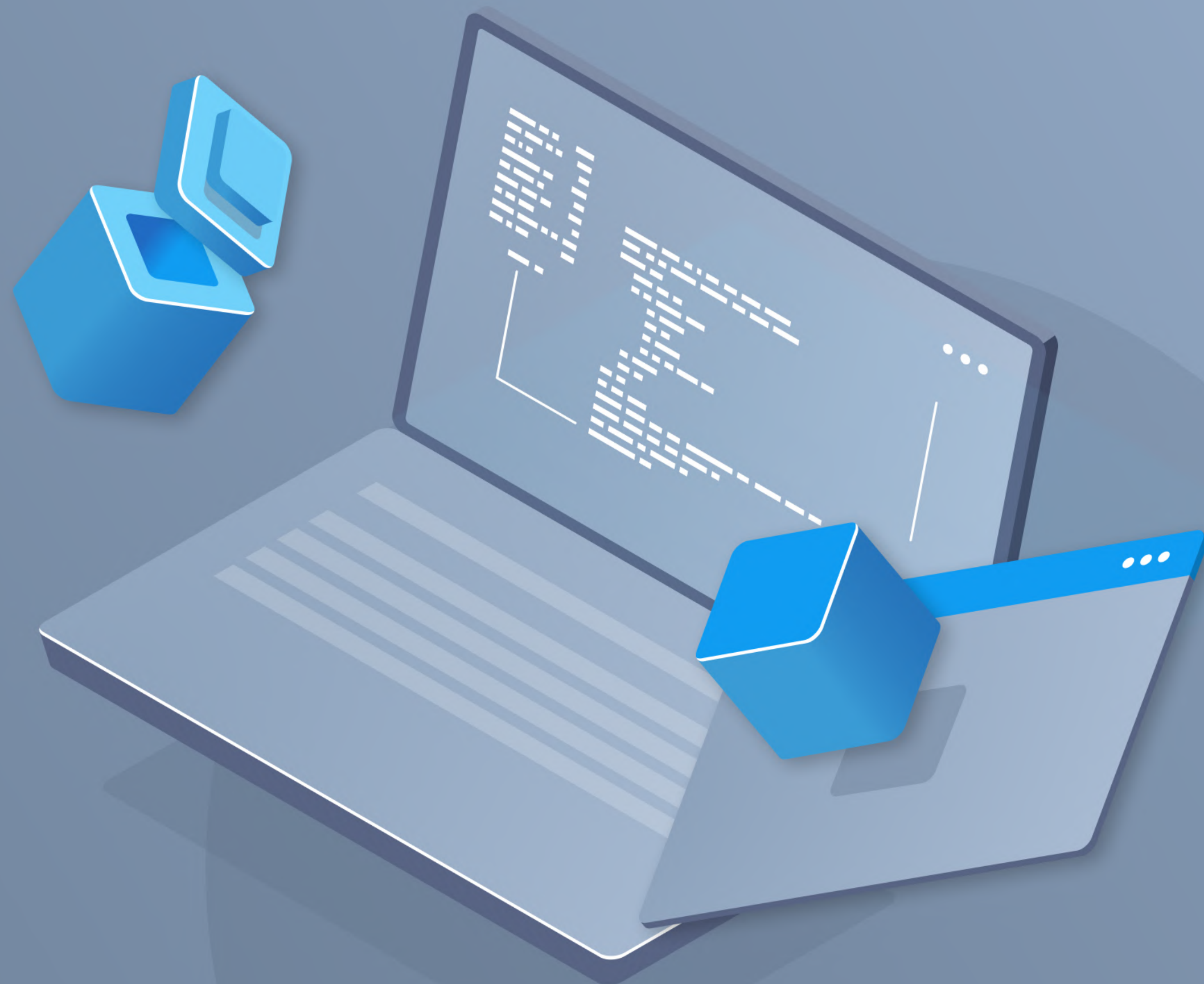
Разработали сервис управления доступом к информации

- ✓ Разделили пользователей не только по группам и ролям, но и по принадлежности к той или иной компании.
- ✓ Разграничили права на доступ к функциям CRM и информации, представляющей коммерческую ценность.
- ✓ Обеспечили ограничение доступа к информации для сотрудников различных застройщиков при помощи динамической фильтрации запросов на основе отдельного плагина-слушателя.



Разработали сервис аукционов

Мы полностью автоматизировали процедуру проведения аукционов, включая сравнительно редкие сценарии, такие, как досрочное прекращение торгов.



Запустили Мастер платежей

Для CRM-системы мы разработали форму для сохранения данных по аукционным платежам. Настроили автоматическое заполнение форм именами участников аукциона, адресами помещений и иной, уже имеющейся в CRM-системе, информацией.



Разработали Мастер «План-факт»

В одном окне объединяются актуальные фактические данные из финансовых документов, загруженных в CRM-систему, и расчетные показатели, предоставленные руководством заказчика.

The screenshot displays a web application interface with a sidebar on the left and a main content area. The sidebar includes a user profile for Виктория Наумова and a menu with items like 'Панель мониторинга', 'Действия', 'Календарь', 'Отчеты', 'Юр. лица', 'Физ. лица', 'Объекты застройки', and 'Настройки'. The main content area features a search bar and two tables. The first table, 'Помещения в продаже', lists 12 items with columns for address, number of units, sum, area, and rooms. The second table, 'Помещения запланированные', lists 8 items with columns for year, month, address, number of units, sum, and area. At the bottom, a 'План факт' table compares planned and actual values for 2018 and 2019 across various categories.

Помещения в продаже					
Адрес	№ кв.	Сумма	Площадь	Комнат	
<input type="checkbox"/> г. Москва, ул. Уличная 12, д. 31	1	3 000 000,00	50	2	
<input type="checkbox"/> г. Москва, ул. Уличная 12, д. 31	2	3 000 000,00	50	2	
<input type="checkbox"/> г. Москва, ул. Уличная 12, д. 31	3	3 000 000,00	50	2	
<input type="checkbox"/> г. Москва, ул. Уличная 12, д. 31	4	3 000 000,00	50	2	
<input type="checkbox"/> г. Москва, ул. Уличная 12, д. 31	5	3 000 000,00	50	2	
<input type="checkbox"/> г. Москва, ул. Уличная 12, д. 31	6	3 000 000,00	50	2	
<input type="checkbox"/> г. Москва, ул. Уличная 12, д. 31	7	3 000 000,00	50	2	
<input type="checkbox"/> г. Москва, ул. Уличная 12, д. 31	8	3 000 000,00	50	2	
<input type="checkbox"/> г. Москва, ул. Уличная 12, д. 31	9	3 000 000,00	50	2	
<input type="checkbox"/> г. Москва, ул. Уличная 12, д. 31	10	3 000 000,00	50	2	
<input type="checkbox"/> г. Москва, ул. Уличная 12, д. 31	11	3 000 000,00	50	2	
<input type="checkbox"/> г. Москва, ул. Уличная 12, д. 31	12	3 000 000,00	50	2	
<input type="checkbox"/> г. Москва, ул. Уличная 12, д. 31		3 000 000,00	50	2	

Помещения запланированные					
Год	Месяц	Адрес	№ кв.	Сумма	Площадь
<input type="checkbox"/> 2019	Октябрь	г. Москва, ул. Уличная 12, д. 31	32	3 000 000,00	5
<input type="checkbox"/> 2019	Октябрь	г. Москва, ул. Уличная 12, д. 31	32	3 000 000,00	5
<input type="checkbox"/> 2019	Октябрь	г. Москва, ул. Уличная 12, д. 31	32	3 000 000,00	5
<input type="checkbox"/> 2019	Октябрь	г. Москва, ул. Уличная 12, д. 31	32	3 000 000,00	5
<input type="checkbox"/> 2019	Октябрь	г. Москва, ул. Уличная 12, д. 31	32	3 000 000,00	5
<input type="checkbox"/> 2019	Октябрь	г. Москва, ул. Уличная 12, д. 31	32	3 000 000,00	5
<input type="checkbox"/> 2019	Октябрь	г. Москва, ул. Уличная 12, д. 31	32	3 000 000,00	5
<input type="checkbox"/> 2019	Октябрь	г. Москва, ул. Уличная 12, д. 31	32	3 000 000,00	5

План факт														
План/Факт (млн/руб)	2018	Январь	Февраль	Март	Апрель	Май	Июнь	Июль	Август	Сентябрь	Октябрь	Ноябрь	Декабрь	2019
<input type="checkbox"/> План	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	27,02	15,00	0,00	0,00	0,00
<input type="checkbox"/> Жилые	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	27,02	15,00	0,00	0,00	0,00
<input type="checkbox"/> Нежилые	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0	0	0,00	0,00	0,00
<input type="checkbox"/> Оптовые продажи	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-27,02	-15,00	0,00	0,00	0,00

Подключили Корпоративный портал и систему ДомКлик

Мы помогли сделать сайт предприятия «лицом» CRM-системы. Связали его со «словарями» и справочниками, реализовали для посетителей динамическую подгрузку актуальных данных о недвижимости и экспорт планировок помещений в наглядном виде.

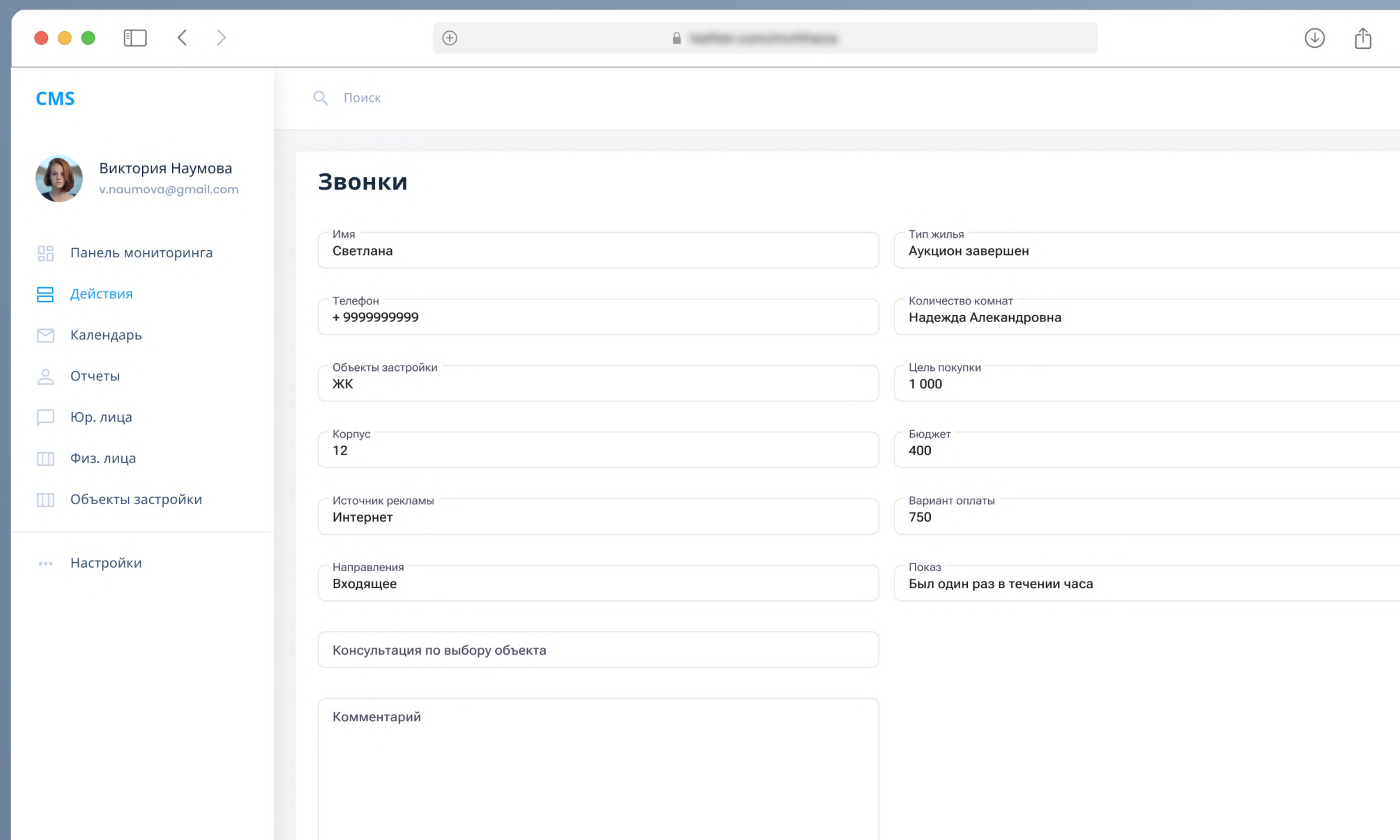
The screenshot displays a corporate portal interface for a real estate project. On the left is a CMS sidebar with a user profile for Виктория Наумова and a menu with items like 'Панель мониторинга', 'Действия', 'Календарь', 'Отчеты', 'Юр. лица', 'Физ. лица', 'Объекты застройки', and 'Настройки'. The main content area features a search bar, the title 'Дом 2А, корпус 1', and a date '13.09.2019'. Below this is a floor plan with room numbers and areas (14.2, 11.2, 16.8, 13.8, 71.1, 42.2) and a red circle with the number 60. To the right of the floor plan is a summary table:

№ квартиры	Этаж
60	13
Площадь, м2	Комнат
71.1	3
Начальная стоимость, руб	
7 000 000	

Below the table are two buttons: 'Ипотечный калькулятор' and 'Оставить заявку'.

Подключили Виртуальную АТС

Чтобы сотрудникам колл-центра было проще общаться с потенциальными клиентами, мы направили звонки через виртуальную телефонную станцию и интегрировали с ней CRM-систему.



The screenshot shows a web browser window displaying a CRM system interface. The browser's address bar shows a URL starting with 'https://'. The interface has a left sidebar with a 'CMS' header and a user profile for 'Виктория Наумова' (v.naumova@gmail.com). The sidebar contains navigation items: 'Панель мониторинга', 'Действия', 'Календарь', 'Отчеты', 'Юр. лица', 'Физ. лица', 'Объекты застройки', and 'Настройки'. The main content area is titled 'Звонки' (Calls) and features a search bar. Below the title, there are several input fields for call details: 'Имя' (Name) with value 'Светлана', 'Телефон' (Phone) with value '+9999999999', 'Объекты застройки' (Construction objects) with value 'ЖК', 'Корпус' (Building) with value '12', 'Источник рекламы' (Advertising source) with value 'Интернет', and 'Направления' (Directions) with value 'Входящее'. To the right of these fields are other fields: 'Тип жилья' (Type of housing) with value 'Аукцион завершен', 'Количество комнат' (Number of rooms) with value 'Надежда Александровна', 'Цель покупки' (Purchase goal) with value '1 000', 'Бюджет' (Budget) with value '400', 'Вариант оплаты' (Payment option) with value '750', and 'Показ' (View) with value 'Был один раз в течении часа'. At the bottom, there is a 'Консультация по выбору объекта' (Consultation on object selection) field and a 'Комментарий' (Comment) field.

Подключили СМС-рассылки

Мы подключили к CRM-системе СМС-провайдера и разработали гибкую систему фильтров, позволяющую отправлять сообщения различным группам клиентов из базы компании. Эта функция полезна, например, когда необходимо сообщить владельцам квартир в определенном районе об открытии нового паркинга.



Уведомление

Напоминание о встрече с клиентом

Заккрыть

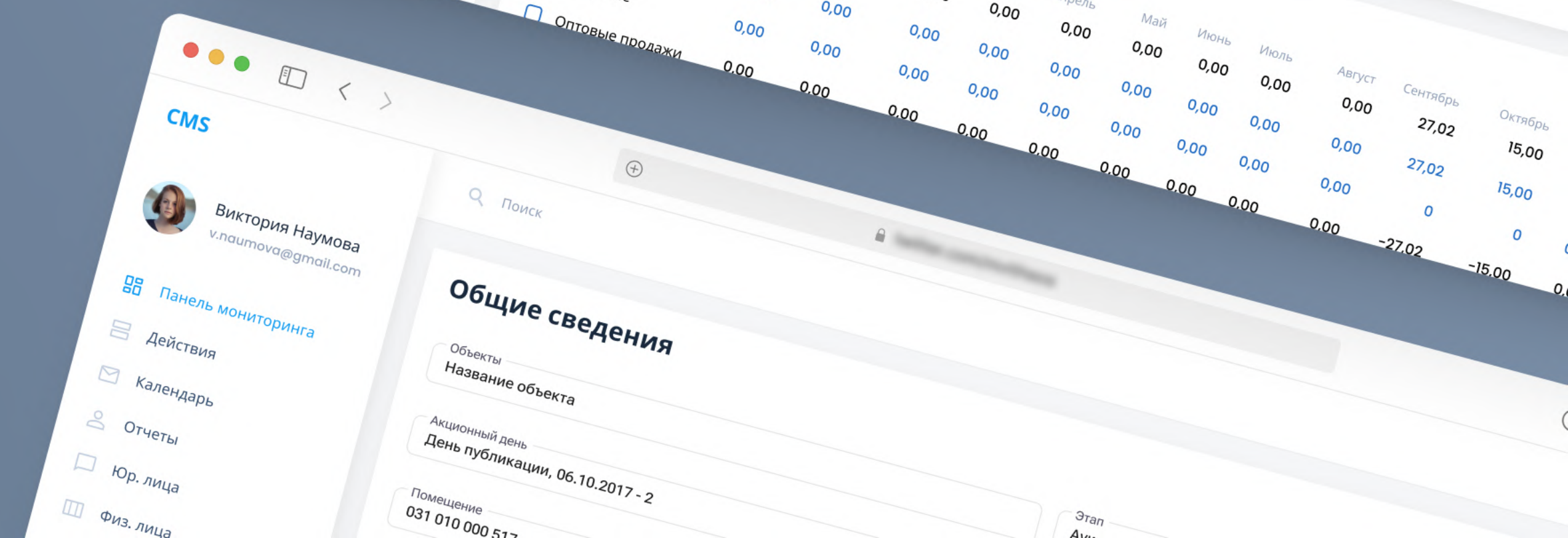
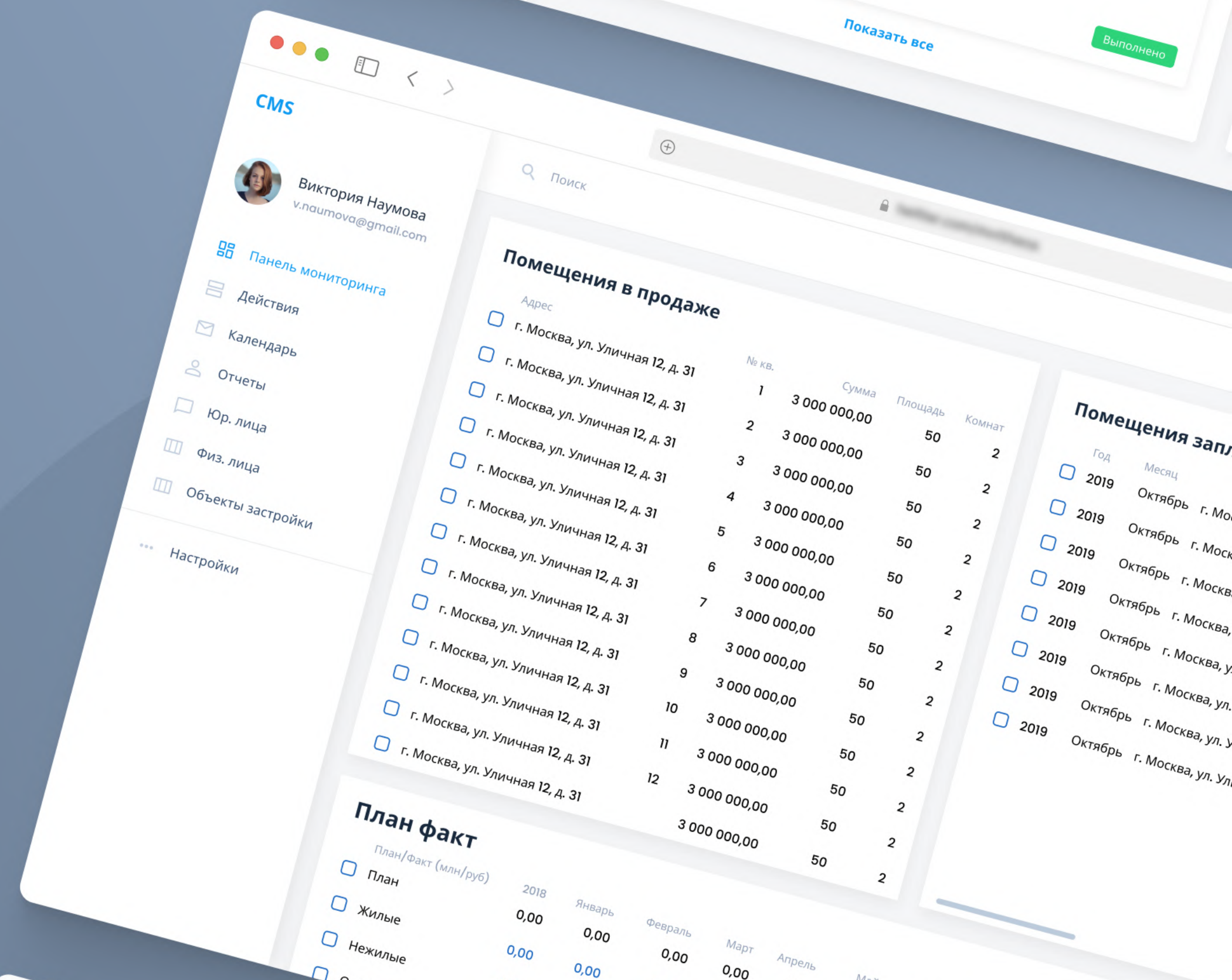
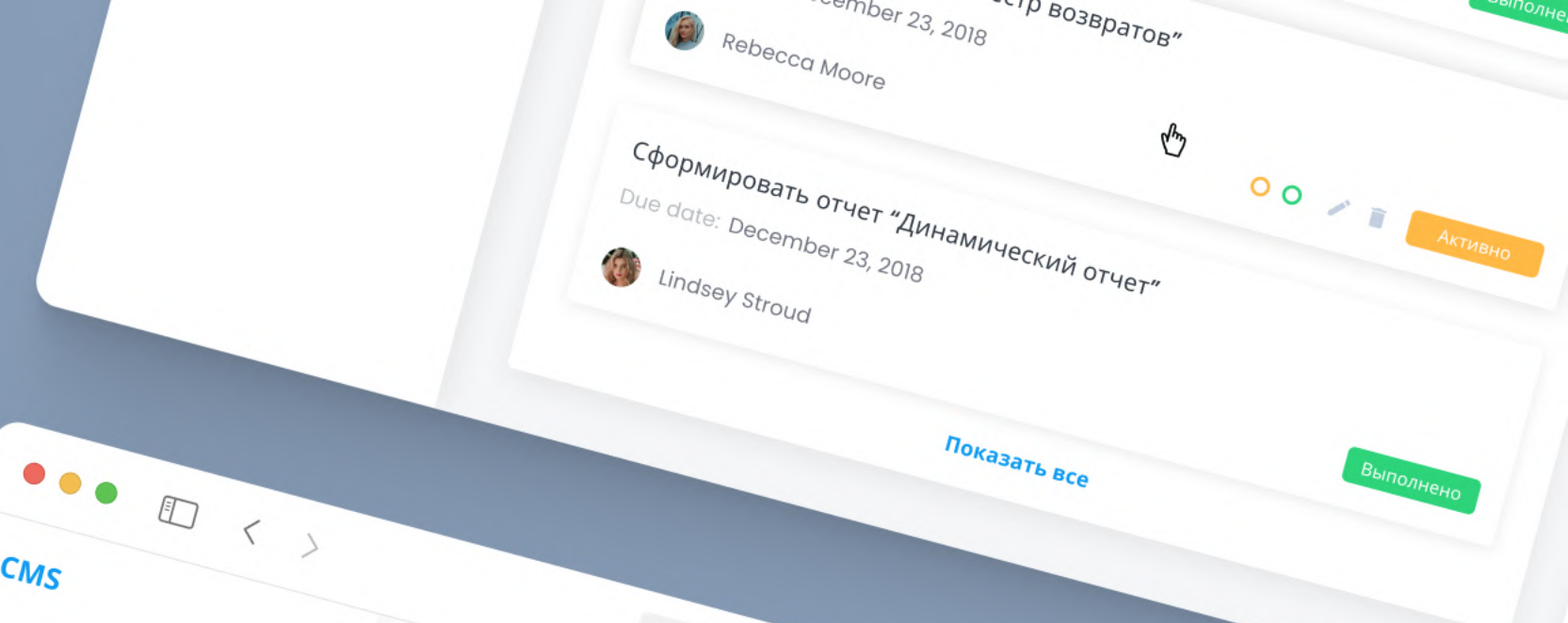
Посмотреть

Обновили ядро CRM-системы

Изначально наше решение базировалось на платформе MS Dynamics CRM 2011. Чтобы сохранить актуальность и совместимость системы с новыми версиями фреймворков, мы перевели ее на MS Dynamics CRM 2016. Благодаря этому увеличилось быстродействие отчетов и CRM-системы в целом, сократился риск технических проблем при будущих обновлениях.

Результат

Задействовав стандартные возможности MS Dynamics CRM и 10 дополнительных фреймворков, мы создали комплексную CRM-систему, которая охватывает все бизнес-процессы «Управления гражданского строительства» города Москвы.



Расскажите о своём проекте



Иван Сивирин
Управляющий партнер



+7 (499) 706-80-32



sivirin@stecpoint.ru



stecpoint.ru

stecpoint