

## ОПИСАНИЕ ПРОЕКТА

Автоматизация бизнес-процессов и управления сделками для Группы компаний «Точки» на базе платформы SberCRM

## АННОТАЦИЯ

**ПОЛНОЕ НАЗВАНИЕ ПРОЕКТА** Автоматизация бизнес процессов и управления сделками для Группы компаний Точки на базе платформы SberCRM

**СРОКИ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОЕКТА** – 4 месяца

**ВАЖНОСТЬ ПРОЕКТА** - стратегическая

**ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ** – сотрудники отдела продаж и смежных подразделений

В рамках долгосрочной стратегии развития компании ГК Точки, собственниками компании было принято стратегическое решение о построении расширенной организационной структуры в части работы с продажей недвижимости, описании связанных бизнес-процессов и их автоматизации. Для выполнения данной задачи было принято решение о внедрении в организацию решения, отвечающего требованиям отраслевого направления деятельности организации с возможностью масштабирования системы в темпах развития организации. Организация обратилась в компанию ООО “СБЕРБИЗНЕССОФТ” для реализации данной задачи.

Описание данного проекта включает в себя описание алгоритма внедрения системы, описание используемых сервисов и итоговой результат внедрения системы подрядчиком ООО “СБЕРБИЗНЕССОФТ”.

## ЦЕЛЬ ПРОЕКТА

Цель проекта: в рамках **одной** платформы внедрить сквозную (*сеть взаимосвязанных бизнес-процессов, когда по завершении или по ходу одного процесса автоматически запускается другой*) автоматизацию бизнес-процессов по управлению продажами компании, за счет чего обеспечить высочайший уровень эффективности работы отдела продаж, ипотечного отдела, юридического отдела, а также качество выполняемых задач при одновременном снижении операционных затрат на их выполнение; создать фундамент для быстрого масштабирования компании.

*Детальное описание целей проекта:*

- Оптимизация бизнес-процессов по ведению сделок
- Автоматизация работы отдела продаж и ипотечного отдела
- Автоматизация работы юридического отдела по ведению договоров и другой документации
- Внедрение процессов по ведению клиентской базы
- Внедрение процессов по ведению агентской базы
- Интеграция всех сотрудников для работы в системе

На основании поставленных целей командой внедрения SberCRM были выделены бизнес-задачи, описанные ниже.

## БИЗНЕС-ЗАДАЧИ

1. Описать в нотации BPMN бизнес-процессы вовлеченных в проект подразделений компании
2. Разработать пространства для работы сотрудников в формате «единого окна»
3. Реализовать сквозную интеграцию связанных бизнес-процессов с целью «бесшовного» движения задач как внутри подразделений, так и между подразделениями
4. Обеспечить мониторинг текущих/завершенных бизнес-процессов
5. Создать инструмент для сбора статистики и как «единое окно» отражать информацию с показателями работы компании для собственников компании, а также руководителей на дашбордах соответствующего отдела
6. Оцифровать объекты недвижимости
7. Осуществить выгрузку доступных лотов квартирограммы на классифайды
8. Обеспечить пространство для работы с агентскими продажами
9. Реализовать личный кабинет покупателя объектов недвижимости

## РЕЗУЛЬТАТЫ

### Итоги реализации проекта:

- Оптимизированы бизнес-процессы по ведению сделок благодаря чему повысилась скорость работы всех служб и всей компании
- Автоматизирована работа отдела продаж и ипотечного отдела
- Автоматизирована работа юридического отдела по ведению договоров и другой документации благодаря чему были сэкономлены средства на внедрение нескольких специализированных систем в рамках компании и взаимоотношений с клиентами
- Внедрены процессы по ведению клиентской базы и базы агентов
- В работу в системе интегрированы все сотрудники за счет интуитивности интерфейса

## ВВЕДЕНИЕ

### О подрядчике:

ООО СБЕРБИЗНЕССОФТ — российский разработчик ИТ- и ИИ-решений для автоматизации бизнес-процессов, развития продаж и клиентского сервиса, которые помогают компаниям успешно масштабироваться в цифровую эпоху.

### О Заказчике:

Группа компаний Точки – надежный застройщик Краснодара и Ростовской области. При планировке и строительстве жилых комплексов Точки руководствуются 3 основными принципами:

1. Понимание комфорта — это синергия домашнего уюта и новейших технологий, доступности и безопасности.
2. Улучшение качества жизни. Группа Точки создают современные и продуманные проекты с развитой инфраструктурой, комфортными пространствами для детей и взрослых.

3. Квартиры отвечают всем современным требованиям комфорта и безопасности. Точки предлагает различные варианты планировок и отделки, чтобы клиенты могли выбрать именно то, что им нужно.

## БИЗНЕС-КОНТЕКСТ

Цель внедрения системы в ГК Точки заключается в максимальной цифровизации и автоматизации следующих бизнес-процессов компании:

- **управление сделками** (подготовка коммерческих предложений, договоров)
- **управление доходами и расходами** (контроль дебиторской задолженности, заявка на выделение средств и др.)
- **управление ипотечными сделками**
- **управление клиентской базой**
- **управление коммуникациями**
- **управление базой недвижимости**

**На старте работ уровень процессной зрелости и цифровизации процесса находился на низком уровне.**

Важным аспектом при выборе системы является тот факт, что на старте Проекта выбиралась BPM-система, которая позволила бы:

- a) создавать процессы без специальных навыков программирования для возможности администрирования системы без привлечения подрядчиков
- б) объединить в себе функциональный пул: CRM, ЭДО, HR, Финансовый менеджмент, Управление проектами и т.д, то система может стать единым информационным центром компании
- в) наличие интеграции с системой управления бронированием объектов недвижимости

Также важным аспектом при выборе системы являлась скорость внедрения системы и ее ремонтопригодность, возможность повторного использования функционала, поддерживаемость и концептуальная целостность решения.

По результату мониторинга рынка ИТ-решений была выбрана платформа **SberCRM** как система, наиболее отвечающая критериям обозначенным выше.

SberCRM – это онлайн-сервис, функционал которого позволяет автоматизировать управление процессами компаний. Благодаря простой и адаптивной No-code архитектуре в SberCRM возможно реализовать любой процесс: от автоматизации отдела продаж до документооборота. Кроме того, система позволяет в несколько шагов собирать аналитические данные по ключевым показателям бизнеса.

SberCRM имеет возможность адаптации систем под отраслевое направление в силу наличия интеграции с целым комплексом сервисов для застройщиков и девелоперов, предназначенных автоматизировать процессы продажи недвижимости, ускорить и упростить оформление сделок.

## АЛГОРИТМ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА

Алгоритм реализации Проекта был построен следующим образом:

1. Сбор требований к системе (проведение интервью стейкхолдеров)
2. Документирование требований по обработке входящих обращений в формате схем, описанных в нотации BPMN 2.0
3. Подготовка описания ролевой модели в системе
4. Сбор и описание артефактов для настройки системы (составление логической схемы объектной модели, описание артефактов)
5. Настройка ЛК Profitbase
6. Настройка SberCRM на основании описанного бизнес-процесса
7. Подключение интеграции
8. Тестирование системы

## БИЗНЕС-ПРОЦЕСС

Для реализации проекта было проведено несколько интервью со стейкхолдерами процесса, в проведении встреч по сбору требований принимали участие:

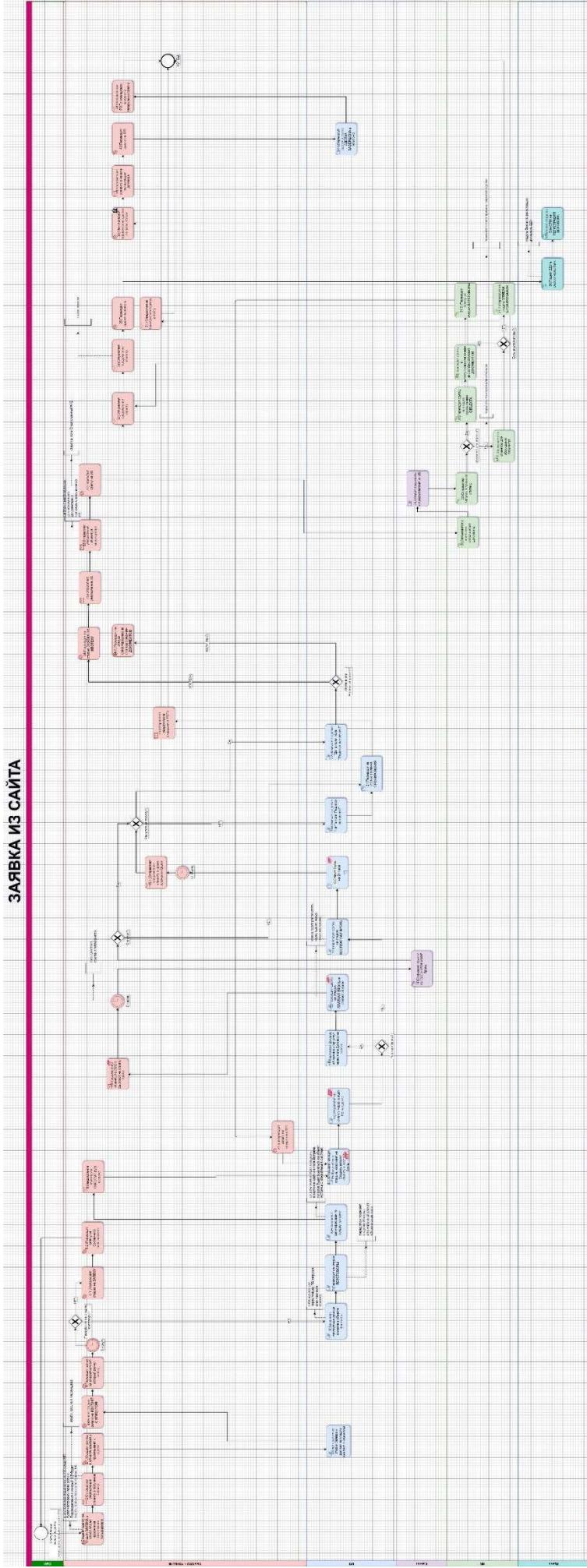
- Руководители отделов продаж
- Юристы
- Менеджеры по продажам
- Сотрудники службы информационной безопасности

По итогам проведения ВКС с Заказчиком были разработаны схемы следующих бизнес-процессов.

## БП Заявка с сайта

Бизнес-процесс описывает логику работы системы при поступлении заявки с сайта застройщика

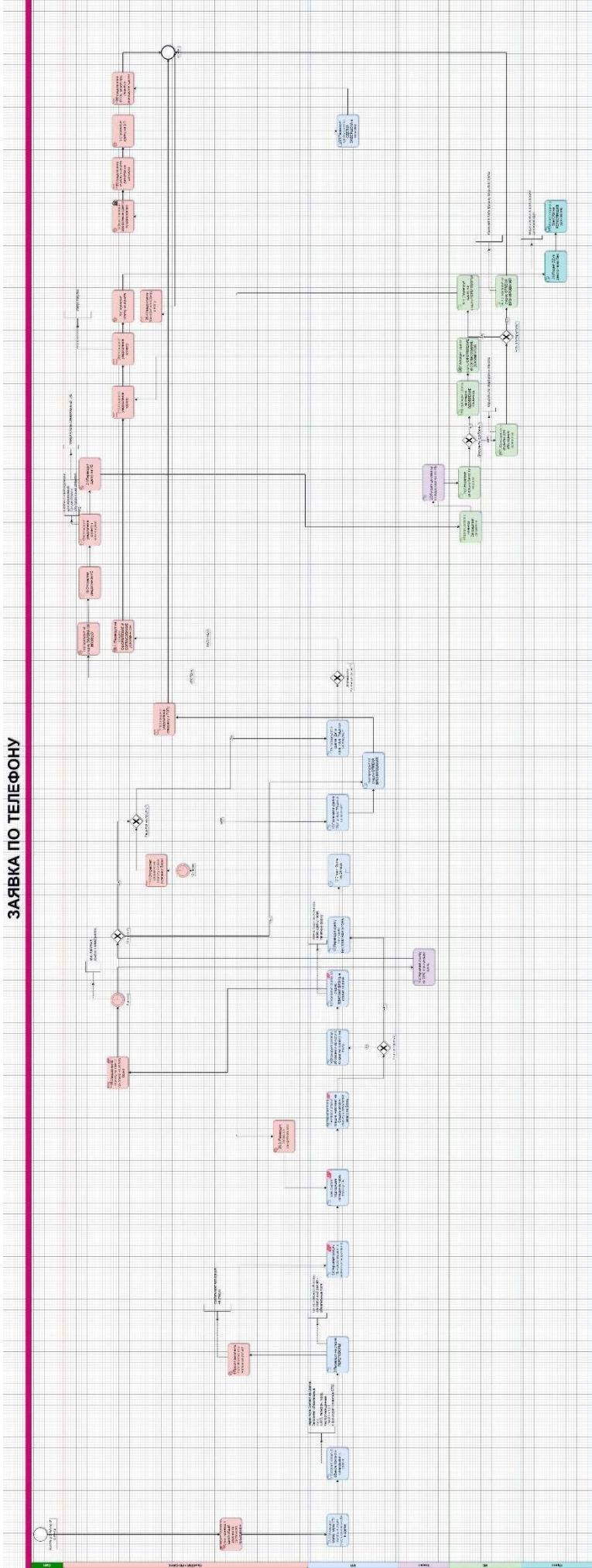
### ЗАЯВКА ИЗ САЙТА



## БП Заявка по телефону

Бизнес-процесс описывает логику работы системы при поступлении входящего звонка

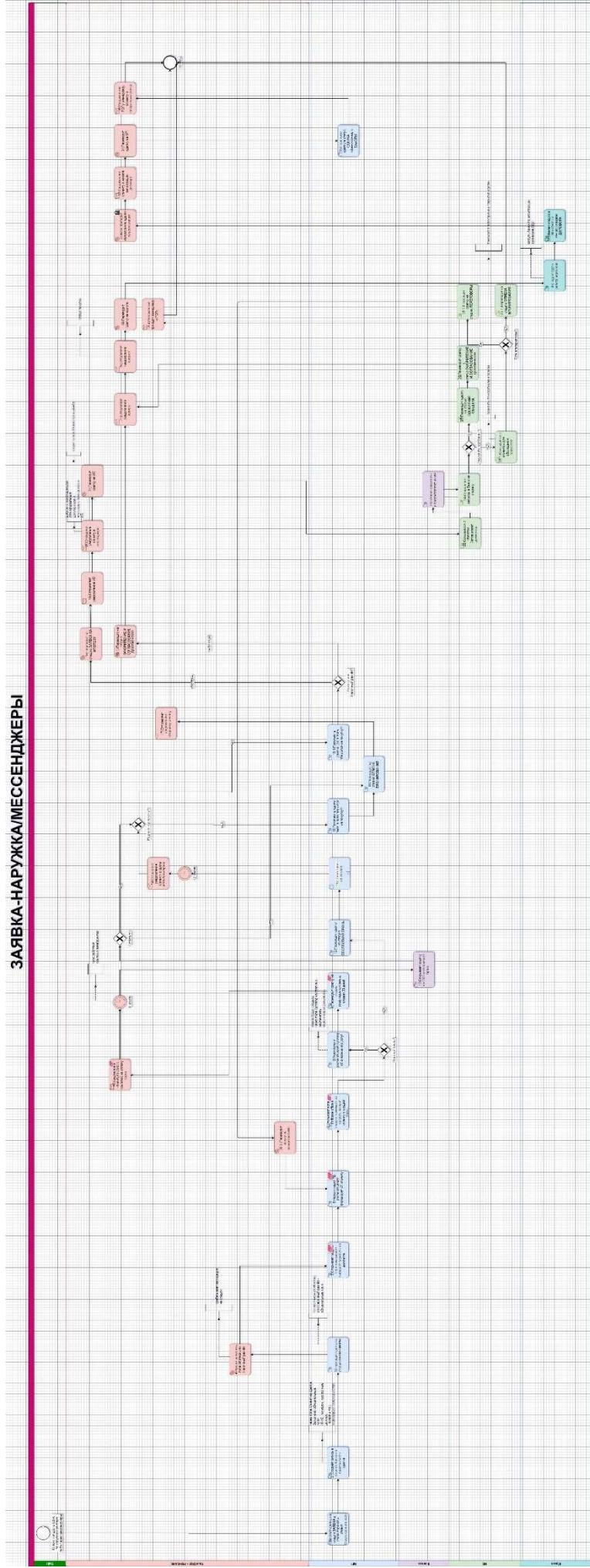
### ЗАЯВКА ПО ТЕЛЕФОНУ



## БП Заявка с внешних источников

Бизнес-процесс описывает логику работы системы при посещении клиентом офиса, при поступлении заявки с наружной рекламы либо через мессенджеры

### ЗАЯВКА НАРУЖКА/МЕССЕНДЖЕРЫ



## Описание модели объектов системы и ролевая модель пользователей SberCRM

Данный раздел содержит состав настроенных бизнес-объектов в системе и описание уровней доступа для каждой функциональной роли

### Роль: Системный администратор

Объекты	Создание	Просмотр	Изменение	Удаление
Акты	Разрешено	Разрешено	Разрешено	Разрешено
Договоры	Разрешено	Разрешено	Разрешено	Разрешено
Соглашение о расторжении	Разрешено	Разрешено	Разрешено	Разрешено
Задачи	Разрешено	Разрешено	Разрешено	Разрешено
Контакты	Разрешено	Разрешено	Разрешено	Разрешено
Организации	Разрешено	Разрешено	Разрешено	Разрешено
Сделки	Разрешено	Разрешено	Разрешено	Разрешено
Встречи с клиентами	Разрешено	Разрешено	Разрешено	Разрешено
Звонок	Разрешено	Разрешено	Разрешено	Разрешено
График платежей	Разрешено	Разрешено	Разрешено	Разрешено

### Роль: МП-ЖК Высотка

Объекты	Создание	Просмотр	Изменение	Удаление
Акты	Разрешено	Разрешено	Разрешено	Запрещено
Договоры	Разрешено	Разрешено	Разрешено	Запрещено
Соглашение о расторжении	Разрешено	Разрешено	Разрешено	Запрещено
Задачи	Разрешено	Разрешено	Разрешено	Запрещено
Контакты	Разрешено	Разрешено	Разрешено	Запрещено
Организации	Разрешено	Разрешено	Разрешено	Запрещено
Сделки	Разрешено	Свои и своего отдела	Свои и своего отдела	Запрещено
Встречи с клиентами	Разрешено	Разрешено	Разрешено	Запрещено
Звонок	Разрешено	Разрешено	Разрешено	Запрещено
График платежей	Разрешено	Разрешено	Разрешено	Запрещено

### Роль: Руководитель отдела

Объекты	Создание	Просмотр	Изменение	Удаление



## ИННОВАЦИОННОСТЬ

Уникальность проекта заключалась в том, что нужно было выстроить эффективную модель взаимодействия между отделами внутри компании переведя все действия сотрудников в единую систему для отслеживания результатов и эффективности каждого сотрудника. В связи с этим:

- С нуля были выстроены процессы по управлению сделками и взаимодействию внутри компании
- С нуля были выстроены процессы по работе с клиентами через создание клиентского кабинета
- С нуля были выстроены процессы по работе с агентами через создание агентского кабинета

Также реализована гибкая настройка ответственных. Бизнес-процессы построены таким образом, что исполнителем в каждой зоне ответственности является не должность по оргструктуре, закрепленной в системе, а роль. Таким образом, конкретный сотрудник чаще всего имеет 1 должность, но может быть включен в разные процессы своего департамента или любого другого департамента компании и при этом выполнять соответствующие задачи. Это позволяет не менять должности сотрудника, перемещать его в нужную группу процесса и быть уверенными, что он получит соответствующую задачу.

## ТРУДНОСТИ

Сложность проекта была в том, что в компании отсутствовала структурность в бизнес-процессах по получению входящих лидов и ведению сделок. Это приводило к разрозненной и ручной работе во всех отделах. Также компании приходилось нести большие трудозатраты на работу с документами. Данные факторы стали негативно сказываться на клиентской базе и на работе с агентами. У руководства отсутствовало понимание эффективности работы всех сотрудников..

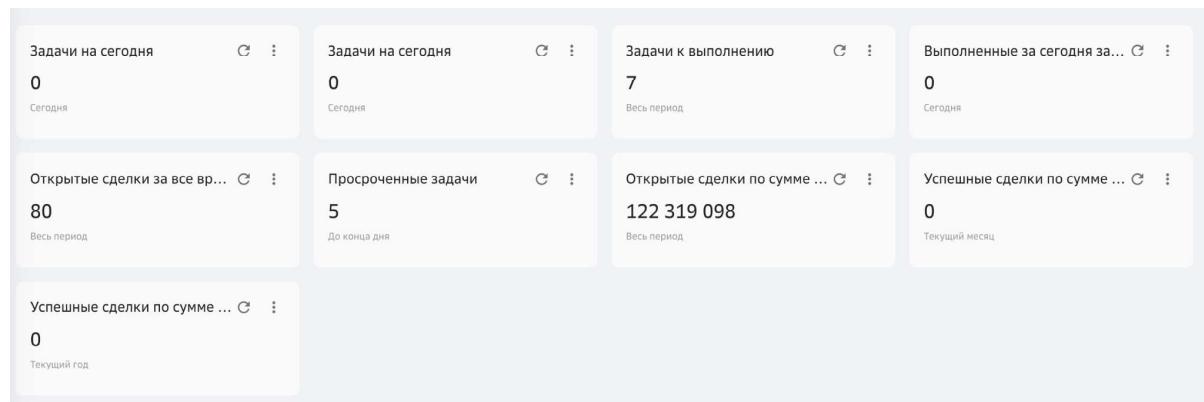
## РЕЗУЛЬТАТЫ

По результатам внедрения была обеспечена абсолютная преемственность качества выполнения бизнес-задач – любой сотрудник компании (новый или действующий, но который получил задачу впервые) выполняет задачи в строгой последовательности.

Реализована аналитика по компании для владельцев и руководителей отделов. В системе созданы дашборды с показателями компании в разрезе различных периодов, типов продаж и т.д.



Реализован рабочий стол сотрудника для отслеживания количества задач



Оцифрован процесс продажи недвижимости в разрезе ключевых этапов бизнес-процесса





## Оцифрованы объекты недвижимости

Квартиры

The screenshot shows the Profitbase platform interface for managing real estate objects. The top navigation bar includes links for Catalog of objects, Catalog of archival objects, Deals, Profitbase Office, Key issuance, and a highlighted 'List of fixations'. A search bar is present, along with filters for room type, room count, price range, and area.

The main content area displays a grid of apartment units for the 'ЖК К24 Литер А' building, located at 'ул. Им. Генерала Корнилов...'. The grid is organized by floor (1, 2, 3) and unit number (1 through 29). Units are color-coded: green for available (Свободно), orange for reserved (Бронь), and grey for sold (Продано).

At the bottom left, there is a copyright notice: © 2025 Profitbase.

Создан кабинет агента

https://agent-sber.profitbase.ru/cabinet/clients

ПАСТЕРНАК SBER CRM

Ромашков Роман Романович  
Ромашка и ко

Главная < Клиенты

Витрина объектов

Для клиентов

Заявки

Обзор ЖК

Сайт застройщика

Описание проекта

Инструкции

Настройки

Выход

Клиенты

Поиск по ФИО или номеру телефона

Статус

ФИО Контакты Объект интереса Агент Статус

Оксана	+7 (950) 562-58-95	Счастье	Ромашков Роман Романович	Зафиксирован до 20.12.2024 осталось дней: 1
Оксана	+7 (950) 562-54-55	Счастье	Ромашков Роман Романович	Зафиксирован до 20.12.2024 осталось дней: 1
Оксана	+7 (950) 561-92-80	Счастье	Ромашков Роман Романович	Фиксация просрочена 11.12.2024
Оксана	+7 (950) 525-54-54	Счастье	Ромашков Роман Романович	Фиксация просрочена 11.12.2024
Оксана	+7 (950) 259-84-54	Счастье	Ромашков Роман Романович	Фиксация просрочена 11.12.2024
Иван	+7 (948) 734-67-86	Счастье	Ромашков Роман Романович	Фиксация просрочена 28.11.2024
Петрова Мария Олеговна	+7 (931) 878-70-35	Счастье	Ромашков Роман Романович	Фиксация просрочена 21.11.2024
Маша	+7 (982) 515-35-37	Счастье	Ромашков Роман Романович	Фиксация просрочена 13.11.2024
Оксана	+7 (950) 554-85-54	Счастье	ромашков Роман Романович	Фиксация просрочена 12.11.2024
Оксана	+7 (950) 285-45-45	Счастье	Ромашков Роман Романович	Фиксация просрочена 12.11.2024
Иван	+7 (943) 734-38-97	Счастье	Ромашков Роман Романович	Фиксация просрочена 25.10.2024

+ Фиксация клиента

## Создан кабинет покупателя

Поиск

Свяжитесь с менеджером по телефону... Вернуться на сайт

Тип помещения ЖК, земельный участок, адрес Комната

Найти

Объекты Планировки Помещения

ЖК Высотка  
Высотка - IV кв. 2025  
Ростов на Дону, ул. Шахтерского, 24/2  
22 этажа 1 подземный этаж Отделка: предчист

Старт продаж

323 квартиры от 5 940 000 ₽ от 132 000 ₽/м²

ЖК K24 Литер А - IV кв. 2025  
Краснодар, ул. Им. Генерала Корнилова, 24 Литер А  
9 этажей Отделка: whitebox

Старт продаж

168 квартир от 6 625 440 ₽ от 161 400 ₽/м²

Б53  
ЖК Б53 - Строится  
Батайск, ул. Воровского, 53  
16 этажей Отделка: whitebox

223 квартиры от 4 342 450 ₽ 1 офис Цены по запросу

## ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

### Использованное ПО:

Реестровая запись №13026 от 21.03.2022 09.09 Средства управления отношениями с клиентами (CRM) «SberCRM»

Реестровая запись №13958 от 14.06.2022 02.03 Средства обеспечения облачных и распределенных вычислений «Platform V Kubernetes» (SberCloud Managed Kubernetes)

Реестровая запись №10121 от 08.04.2021 Программа для ЭВМ «Profitbase» («Профитбейс»)



## ПАРТНЕР

Проект реализован силами команды внедрения SberCRM без привлечения дополнительных ресурсов.

Точки