ООО ”Альтера Айти”

Цифровая система “Платформа Альтера”

Документация, содержащая информацию, необходимую для эксплуатации ПО

2025 г.

1. ВВЕДЕНИЕ

Настоящий документ представляет собой руководство пользователя цифровой платформы “Альтера” и содержит информацию, необходимую для эксплуатации приложения

2. УСЛОВИЯ ПРИМЕНЕНИЯ

Для получения доступа к Платформе “Альтера” не требуется специальное оборудование.

Пользователь может воспользоваться ПК, ноутбук, планшет или смартфон с любой операционной системой — Windows, macOS, iOS, Android, Linux и др. с доступом к сети интернет. Отображение информации возможно только при наличии соединения с интернет по каналу связи wi-fi или через сеть передачи данных провайдера мобильной связи.

Инструкция пользователя по работе с платформой Altera — подробное руководство

3. ОПИСАНИЕ РАБОТЫ В СИСТЕМЕ

1. Вход в систему и обзор интерфейса

1.1 Авторизация

- Откройте страницу входа в систему Altera.
- Введите логин и пароль, предоставленные администратором.
- При первом входе рекомендуется сменить пароль на уникальный.
- При необходимости используйте функцию восстановления пароля.

1.2 Основной интерфейс

- После входа откроется главная панель (дашборд) с краткой статистикой: количество клиентов, активных заявок, задач и уведомлений.
- Слева находится главное меню с разделами: Клиенты, Объекты, Заявки, Документы, Задачи, Бизнес-процессы, Мониторинг и др.
- В верхней части экрана — строка поиска и кнопки быстрого доступа (создать клиента, объект, заявку и т.д.).
- В правом верхнем углу — профиль пользователя, настройки и выход из системы.

---

2. Работа с клиентами (фронт-офис)

2.1 Поиск клиента

- Перейдите в раздел «Клиенты».
- Используйте строку поиска для ввода ФИО, телефона.
- При вводе адресных данных система предлагает автозаполнение через DaData, что ускоряет и упрощает ввод.
- Для расширенного поиска применяйте фильтры по типу клиента, статусу, региону и активности.

2.2 Добавление нового клиента

- Нажмите кнопку «Создать клиента».
- Заполните обязательные поля: ФИО (или название компании), контактные данные (телефон, email), тип клиента (физическое или юридическое лицо).
- Для адреса используйте подсказки DaData, чтобы избежать ошибок.
- При необходимости добавьте дополнительные сведения: персональные данные.
- Прикрепите сканы документов (паспорт, доверенность и др.) через кнопку «Прикрепить файл».
- Сохраните карточку клиента.

2.3 Работа с карточкой клиента

- В карточке отображаются: контактные данные, связанные лица, история взаимодействий (звонки, встречи, переписка), документы, заявки и задачи.
- Для редактирования нажмите «Редактировать», внесите изменения и сохраните.
- Для планирования взаимодействий создайте задачи: звонок, встреча, рассылка. Укажите дату, время, ответственного сотрудника и приоритет.

2.4 Связанные лица и контакты

- В карточке клиента можно добавить связанных лиц (например, членов семьи или представителей компании).
- Для каждого связанного лица указывайте ФИО, контактные данные и роль.
- Это позволяет вести коммуникацию с разными контактами в рамках одного клиента.

3. Управление объектами недвижимости

3.1 Поиск и фильтрация объектов

- Перейдите в раздел «Объекты».
- Используйте строку поиска для быстрого поиска по адресу, названию или уникальному номеру объекта.
- Применяйте фильтры по типу недвижимости (квартира, дом, коммерческая недвижимость), статусу (в продаже, продано), цене, площади, этажности, отделке и другим параметрам.
- Сортируйте результаты по цене, дате добавления или другим критериям.

3.2 Добавление нового объекта

- Нажмите кнопку «Создать объект».
- Заполните поля:
    - Тип реализации (продажа, аренда, обмен).
    - Статус объекта (новый, в работе, продан).
    - Адрес — используйте автозаполнение DaData.
    - Основные характеристики: площадь, количество комнат, этаж, материал стен, отделка, наличие парковки и др.
    - Цена и условия оплаты.
- Добавьте фотографии и видео объекта через загрузчик файлов.
- Прикрепите документы: правоустанавливающие, технические паспорта, акты.
- Сохраните объект.

3.3 Редактирование объекта

- Откройте карточку объекта для просмотра полной информации.
- Для изменения данных нажмите «Редактировать».
- Обновляйте информацию по мере изменения статуса или характеристик.
- Добавляйте новые фотографии и документы.
- Сохраняйте изменения.

3.4 Связь с клиентами и заявками

- В карточке объекта отображаются связанные заявки и клиенты, заинтересованные в объекте.
- Это позволяет отслеживать интерес и историю взаимодействий.

---

4. Работа с заявками клиентов

4.1 Создание заявки

- Перейдите в раздел «Заявки».
- Нажмите «Создать заявку».
- Выберите клиента из списка или создайте нового.
- Укажите параметры запроса: тип недвижимости, бюджет, желаемое расположение, площадь, дополнительные требования.
- Система предложит объекты, удовлетворяющие критериям. Выберите подходящие и добавьте их в заявку.
- Укажите предпочтительные способы связи и сроки.
- Сохраните заявку.

4.2 Управление заявками

- В списке заявок отображается статус каждой (новая, в работе, закрыта).
- Откройте заявку для просмотра деталей, истории изменений и связанных задач.
- Добавляйте комментарии, прикрепляйте файлы и документы.
- Назначайте ответственных сотрудников и планируйте дальнейшие действия.
- Используйте уведомления для контроля сроков и статусов.

4.3 Закрытие заявки

- После выполнения всех условий и завершения сделки измените статус заявки на «Закрыта».
- Внесите итоговые комментарии и результаты.

---

5. Управление задачами и бизнес-процессами

5.1 Просмотр и фильтрация задач

- Раздел «Задачи» отображает все текущие задачи с возможностью фильтрации по исполнителю, статусу, приоритету, дате создания и сроку выполнения.
- Используйте поиск для быстрого нахождения конкретной задачи.

5.2 Создание задачи

- Нажмите «Создать задачу».
- Укажите тему, описание, дату и время выполнения.
- Назначьте исполнителя и приоритет (низкий, средний, высокий).
- Свяжите задачу с клиентом, объектом или заявкой, если необходимо.
- Сохраните задачу.

5.3 Работа с задачей

- Открывайте задачи для просмотра подробностей.
- Добавляйте комментарии и прикрепляйте файлы.
- Меняйте статус (в работе, на контроле, выполнена, отменена).
- Используйте напоминания и уведомления для контроля сроков.
- Отмечайте выполнение и закрывайте задачи.

5.4 Конструктор бизнес-процессов

- Для создания или редактирования бизнес-процессов перейдите в раздел «Бизнес-процессы» (доступно администраторам и менеджерам с правами).
- Используйте визуальный редактор: перетаскивайте блоки, задавайте условия переходов, автоматические действия и уведомления.
- Настраивайте этапы согласования, проверки и исполнения.
- Сохраняйте и активируйте процессы для автоматизации работы отдела.

---

6. Автоматизация уведомлений и интеграции

6.1 Настройка уведомлений

- В личных настройках пользователя активируйте уведомления по email, или в интерфейсе системы.

- Настройте триггеры для уведомлений о новых заявках, изменениях статусов, приближении сроков задач и др.

7.2 Интеграция с виртуальной АТС

- При входящем звонке система автоматически создает лид и отображает всплывающую карточку клиента, если номер известен.
- Звонки и их результаты сохраняются в истории взаимодействий.

7.3 Встроенный почтовый клиент

- Используйте встроенный почтовый клиент для отправки писем, связанных с клиентами и сделками.
- Письма автоматически привязываются к соответствующим карточкам.

---

7. Импорт и экспорт данных

7.1 Импорт данных

- Для загрузки клиентов, объектов или заявок из других систем используйте функцию импорта.
- Подготовьте файлы в формате CSV или Excel согласно шаблонам.
- Проверьте корректность данных и запустите импорт.
- После загрузки проверьте результаты и исправьте ошибки.

8.2 Экспорт данных

- В нужном разделе (Клиенты, Объекты, Заявки) выберите фильтры и нажмите «Экспорт».
- Выберите формат файла (Excel, PDF).
- Скачайте отчет для анализа или передачи.

---

9. Мониторинг и контроль

9.1 Мониторинг ИТ-инфраструктуры

- В разделе «Мониторинг» отображаются статусы серверов, баз данных и других компонентов системы.
- При обнаружении сбоев система уведомляет администраторов.

9.2 Мониторинг бизнес-процессов

- Отслеживайте эффективность процессов, время прохождения этапов, количество просроченных задач.
- Используйте отчеты для оптимизации работы.

Рекомендации по эффективной работе с Altera

- Регулярно обновляйте данные клиентов и объектов, чтобы информация была актуальной.
- Используйте автозаполнение DaData для снижения ошибок при вводе адресов и контактов.
- Планируйте задачи и встречи заранее, используя систему уведомлений и напоминаний.
- Настраивайте бизнес-процессы под особенности вашего агентства для автоматизации рутинных операций.
- Используйте интеграции с АТС и почтой для централизованного управления коммуникациями.
- Периодически проводите анализ работы через отчеты и мониторинг для повышения эффективности.