

Техническое задание

EICRM

Облачная CRM-система для управления продажами, клиентами, сотрудниками, договорами и расходами компании

Редакция документа: обновлённая версия с HR/Contract/Expense блоком

Статус документа: рабочее ТЗ для заказчика и команды разработки

Назначение документа

Документ фиксирует целевую архитектуру и функциональные требования к платформе EICRM. ТЗ объединяет текущую CRM-часть проекта, новый блок управления сотрудниками и договорами, а также описывает состав уже реализованных модулей, оставшиеся этапы разработки и ожидаемую логику работы системы.

1. Общая концепция проекта

EICRM — это SaaS-платформа для малого и среднего бизнеса, которая помогает управлять воронкой продаж, клиентской базой, внутренней командой, кадровыми договорами и операционными расходами в одном интерфейсе. Система строится как мультитенантное решение: каждая компания работает в своём изолированном пространстве данных, но использует единое облачное приложение.

- бизнес видит продажи, потери, активность менеджеров и план/факт по выручке;
- менеджеры работают с клиентами, сделками, задачами и напоминаниями;
- руководитель или администратор управляет сотрудниками, договорами, зарплатами и внутренними расходами;
- входящие обращения из мессенджеров автоматически превращаются в клиентов и сделки;
- система постепенно расширяется от MVP CRM до единой операционной панели компании.

2. Цель и ценность проекта

Главная цель EICRM — превратить разрозненные данные компании в единую рабочую систему, где продажи, сотрудники и затраты видны в одном окне и могут управляться на основе фактов, а не догадок.

Бизнес-задача	Как решается в системе	Ожидаемый результат
1	Контроль продаж и воронки	Руководитель видит реальную картину по сделкам, деньгам и потерям
2	Контроль менеджеров	Видны действия, зависшие сделки, личная эффективность и результаты
3	Управление кадровой частью	Сотрудники, должности, договоры и

		зарплаты хранятся централизованно
4	Контроль расходов	Фиксируются зарплаты, бонусы, обучение и прочие бизнес-расходы
5	Автоматизация входящего потока	Обращения из каналов связи попадают в CRM без ручного переноса

3. Целевая аудитория

- малый и средний бизнес с отделом продаж от 1 до 10 менеджеров;
- руководители, которым нужен быстрый контроль компании за 30 секунд;
- администраторы, операционные менеджеры и HR/офис-менеджеры;
- компании, которые получают обращения через WhatsApp и Instagram;
- бизнесы, которым важно видеть не только доход, но и расходы на команду.

Базовый сценарий использования: компания подключается к SaaS, получает свой поддомен, создаёт сотрудников, ведёт клиентов и сделки, фиксирует договоры и зарплаты, а затем принимает управленческие решения на основе аналитики.

4. Границы системы

Система покрывает CRM-контур, базовый HR/contract контур и финансово-операционный контур. Платформа не является бухгалтерской системой и не заменяет кадровый документооборот государства, но хранит управленческие данные, необходимые компании для ежедневной работы.

- Входит в контур: клиенты, сделки, продукты, сотрудники, договоры, расходы, напоминания, внутренняя аналитика, интеграции каналов обращений.
- Не входит в MVP: полноценная бухгалтерия, расчёт налогов, юридически значимый ЭДО, мультивалютный финмодуль, полноценный двухсторонний чат с мессенджерами, платёжный биллинг SaaS.

5. Роли пользователей

Роль	Назначение	Основные права
Super Admin	Техническое управление платформой	Создание компаний, управление тенантами, сервисные настройки
Director	Руководитель компании	Полный доступ к данным компании, аналитике, сотрудникам, договорам и расходам
Admin	Операционный/офисный администратор	Управление справочниками, сотрудниками, расходами, частью продаж
Manager	Менеджер по продажам	Работа со своими клиентами, сделками, задачами, напоминаниями

HR / Finance (дальнейший этап)	Кадровый или финансовый специалист	Ограниченный доступ к сотрудникам, договорам и расходам
-----------------------------------	------------------------------------	---

6. Общая логика работы платформы

- Платформа работает по мультитенантной модели: у каждой компании свой домен и свой изолированный набор данных.
- После входа пользователь видит только данные своей компании и только те разделы, которые разрешены его ролью.
- Клиенты попадают в систему вручную, через импорт или через входящие каналы интеграций.
- По клиенту создаётся сделка, которая проходит по этапам воронки продаж.
- Когда компания расширяет использование системы, она начинает вести внутри платформы сотрудников, договоры, зарплаты и расходы.
- Аналитика объединяет продажи и расходы, чтобы показывать не только доход, но и управленческую картину по команде.

7. Основные модули системы

Модуль	Назначение	Ключевые сущности	Статус
Core / Tenants	Мультитенантная база	Company, Domain, tenant context	Частично реализован
Users	Пользователи и роли	CustomUser, Membership, auth	Реализован
Clients	Клиентская база	Client, client statuses, external identities	Реализован / расширяется
Deals	Воронка продаж	Stage, Deal, DealItem, LossReason, flags	Реализован
Products	Товары и услуги	Category, Product	Реализован
Reminders	Задачи, напоминания, Today	Reminder, Today logic	Частично реализован
Notifications	Сигналы пользователю	Notification, unread count	Частично реализован / логика есть
Communications	Сообщения и история контактов	Conversation, IncomingMessage, notes	Заготовка / в развитии
Integrations	Внешние каналы	ChannelIntegration, webhooks	В разработке
Employees /teams	Сотрудники компании	Employee, Department, Position	Новый блок

Employees /teams	Кадровые договоры	EmployeeContract, contract terms	Новый блок
Employees /teams	Управленческая зарплата	Salary profile, bonus, accrual	Новый блок
Analytics	Расходы компании	Expense, ExpenseCategory	Новый блок
Analytics	Управленческая аналитика	Dashboard selectors, reports	Частично реализован

8. Модуль Core / Tenants

Назначение модуля: изоляция данных компаний, определение текущего tenant по домену, базовые абстрактные модели и общие правила доступа.

Ключевая логика: каждый запрос попадает в middleware, по hostname определяется компания, контекст tenant передаётся в ORM и права.

Что хранится: Company — карточка компании; Domain — домены компании; базовые timestamps; общие tenant-aware менеджеры и утилиты.

Бизнес-результат: одна кодовая база обслуживает много компаний, при этом данные не смешиваются.

9. Модуль Users

Назначение: аутентификация, роли, принадлежность пользователя к компании.

Ключевые сущности: CustomUser, Membership.

Логика: пользователь может быть привязан к одной или нескольким компаниям; внутри компании роль определяется через Membership.

Права: Director видит и управляет всем контуром компании; Admin управляет операционной частью; Manager работает только со своими клиентами и сделками.

10. Модуль Clients

Назначение: единая база клиентов и лидов.

Клиент может быть создан вручную менеджером, импортирован или автоматически создан из входящего сообщения.

Что хранится: имя, телефон, email, источник, статус, ответственный менеджер, дата последнего контакта, архивный флаг, кастомные поля при необходимости.

Дополнительно: для интеграций нужен внешний идентификатор клиента по каналу (например, WhatsApp sender id или Instagram user id).

11. Модуль Deals

Назначение: управление воронкой продаж.

Сделка проходит по этапам канбан-доски: новый лид, связь установлена, договорённость, продажа, отказ и другие кастомные этапы.

Что хранится: клиент, название сделки, этап, менеджер, сумма, ожидаемая сумма, дедлайн, следующее действие, причина отказа, товары сделки, служебные флаги и история изменений.

Ключевая логика: на этапе успешной продажи сделка должна содержать товары/услуги; на этапе отказа должна быть указана причина; все изменения пишутся в логи.

12. Модуль Products

Назначение: каталог товаров и услуг компании.

Что хранится: категория, название, цена, описание, активность.

Использование: продукты привязываются к сделке, влияют на сумму продажи и на аналитику по конверсии/топ-позициям.

13. Модуль Reminders / Today

Назначение: персональные и системные задачи, напоминания и список дел на сегодня.

Что хранится: пользователь, клиент/сделка, тип напоминания, заголовок, описание, источник (manual/system), дата и время, статус, отметка отправки уведомления.

Логика: менеджер может вручную поставить follow-up; система может автоматически создать задачу по зависшей сделке, просрочке или отсутствию ответа.

Today — это агрегированное представление: просроченные задачи, задачи на сегодня, системные follow-up задачи.

14. Модуль Notifications

Назначение: показать пользователю, что требуется внимание.

Что хранится: получатель, тип уведомления, связанный объект, текст, статус прочтения, дата отправки.

Логика: reminder отвечает на вопрос «что нужно сделать», notification — «как сообщить об этом пользователю». Для MVP достаточно in-app уведомлений и счётчика непрочитанных.

15. Модуль Communications

Назначение: хранение истории контакта с клиентом и база для будущего единого inbox.

Что хранится: conversation, сообщения, служебные заметки, комментарии, сырой payload интеграций.

На MVP модуль нужен не как полный чат, а как слой хранения истории входящих сообщений и внутренних заметок по клиенту/сделке.

16. Модуль Integrations

Назначение: подключение внешних каналов лидогенерации и коммуникаций.

Ближайшая цель: входящие сообщения из WhatsApp и Instagram автоматически создают клиента и сделку.

Что хранится: тип интеграции, идентификаторы канала, verify token, токены доступа, внешний account/page/phone id, путь webhook.

Логика: webhook приходит на технический домен API, сервис определяет tenant по интеграции, нормализует payload и создаёт/обновляет CRM-сущности.

17. Новый модуль Employees / teams

Назначение: учёт сотрудников компании.

Что хранится: ФИО, должность, отдел, контакты, дата выхода, статус работы, руководитель, формат занятости, примечание.

Роль в системе: позволяет видеть структуру команды, привязывать пользователей к реальным сотрудникам, учитывать кадровые данные и использовать их в договорах и зарплатах.

Назначение: хранение информации о договорах сотрудников.

Что хранится: тип договора, номер, дата начала, дата окончания, испытательный срок, ставка, валюта, график, условия оплаты, статус договора, файл/ссылка на документ, комментарии.

Логика: у сотрудника может быть несколько договоров в истории, но только один активный в конкретный момент времени.

Бизнес-польза: руководитель видит, на каких условиях работает сотрудник и какие обязательства у компании.

Назначение: управленческий учёт зарплат, бонусов и компенсаций.

Что хранится: базовая зарплата, тип оплаты (оклад/почасовая/смешанная/процент), премии, штрафы, дата выплаты, период начисления, комментарии.

Важно: модуль не заменяет бухгалтерию и не считает налоги по законодательству. Его задача — дать управленческую картину: сколько стоит команда и из чего состоит оплата.

20. Новые фишки Analytics

Назначение: учёт затрат компании.

Категории расходов: зарплаты, бонусы, обучение, аренда, сервисы, реклама, операционные расходы, прочее.

Что хранится: категория, сумма, дата, ответственное лицо, связанный сотрудник при необходимости, комментарий, подтверждающий файл/ссылка.

Логика: расходы используются в аналитике и позволяют видеть не только доход, но и управленческую нагрузку на бизнес.

21. Модуль Analytics

Назначение: дать руководителю короткий и понятный управленческий срез бизнеса.

Основные блоки аналитики MVP: выручка за день/неделю/месяц, средний чек, топ-менеджеры, топ-товары, зависшие сделки, потерянные деньги, причины отказов, план/факт, воронка по этапам.

После добавления HR/Expense блока аналитика расширяется: фонд оплаты труда, динамика расходов, расходы по категориям, соотношение выручки и расходов.

22. Структура данных системы

Ниже приведён укрупнённый перечень сущностей, которые должны поддерживаться платформой.

Контур	Основные сущности	Что хранится
Tenant	Company, Domain	компания, поддомены, активность, технические настройки
Access	CustomUser, Membership	пользователи, роли, привязка к компании
CRM	Client, Deal, Stage, DealItem, Product	клиенты, сделки, этапы, товары, суммы, причины отказа
Tasks	Reminder, Notification	напоминания, задачи, уведомления, статусы
Comms	Conversation, IncomingMessage	история переписки, внешние идентификаторы, сырые webhook payload
HR	Employee, Department, Position	структура команды, кадровые характеристики
Contracts	EmployeeContract	условия договора, даты, ставка, статус, реквизиты
Payroll	SalaryProfile, PayrollEntry, Bonus	базовая зарплата, выплаты, доплаты, удержания
Expenses	Expense, ExpenseCategory	вид затрат, сумма, дата, связанный объект
Analytics	Report selectors / aggregates	агрегированные показатели для dashboard и отчётов

23. Детализация нового HR/Contract функционала

23.1 Сотрудник

- полное имя;
- должность;
- отдел;
- формат занятости (штат, стажёр, подрядчик, временный сотрудник);
- дата начала работы;
- статус (активен, в отпуске, уволен, на испытательном сроке);
- контакты;

- привязка к системному пользователю, если сотрудник работает в CRM.

23.2 Договор сотрудника

- тип договора;
- номер и название;
- дата начала и окончания;
- базовая ставка по договору;
- валюта;
- режим работы;
- испытательный срок;
- статус договора;
- файл договора или ссылка на документ.

23.3 Зарплата

- базовый оклад или тип формулы оплаты;
- бонусы и премии;
- разовые начисления;
- дата и период выплаты;
- связь с сотрудником и при необходимости с договором.

23.4 Расходы компании

- категория расхода;
- сумма;
- дата;
- ответственный сотрудник;
- связь с зарплатой, бонусом, обучением или общим бизнес-расходом;
- комментарий и вложение/ссылка.

23.5 Использование нового блока

Руководитель может видеть структуру команды, активные договоры, размер фонда оплаты труда и операционные расходы. Это формирует следующий уровень зрелости продукта: CRM перестаёт быть только системой продаж и становится управленческой системой компании.

24. Основные бизнес-сценарии

- Руководитель создаёт компанию и назначает директора. Компания получает свой поддомен и изолированное пространство данных.

- Директор добавляет менеджеров, администратора и при необходимости кадрового/финансового сотрудника.
- Менеджер создаёт клиента вручную или получает его автоматически из интеграции. По клиенту создаётся сделка.
- Сделка перемещается по канбан-этапам, по ней фиксируются товары, заметки, напоминания и причины отказа.
- В разделе Today менеджер видит, кому надо написать или позвонить сегодня, а руководитель — кто завис и кто не активен.
- Администратор или руководитель создаёт карточки сотрудников, назначает им должности и отделы.
- По сотруднику заводится договор, указывается ставка и условия.
- В систему заносятся зарплаты, бонусы, обучение и прочие расходы.
- Руководитель открывает dashboard и видит продажи, потери, активность команды и расходы компании.

25. Что уже реализовано в проекте

Направление	Статус	Комментарий
Мультитенантная база	Сделано	Есть Company, Domain, tenant middleware, изоляция по компании
Аутентификация и роли	Сделано	Есть пользователи, Membership, роли Director/Admin/Manager
Клиенты	Сделано	CRUD клиентской базы реализован
Товары и категории	Сделано	Базовый каталог товаров/услуг реализован
Сделки и канбан	Сделано	Этапы, сделки, товары сделки, причины отказа, движение по воронке
Напоминания / Today	Частично	Есть база логики и сценарии, требуется доведение до полнофункционального блока
Уведомления	Частично	Есть логическая база, нужен полноценный модуль доставки и UI API
Логи/история изменений	Частично	История по сделкам и действиям уже закладывалась
Инфраструктура	Сделано	Docker, сервер, CI/CD, SSL базово настроены
Интеграции каналов	В работе	Начат блок integrations/communications
HR / Contracts / Expenses	Не разработано	Новый блок, входит в обновлённое ТЗ

26. Что ещё нужно разработать

- Полноценный модуль integrations для входящих лидов из WhatsApp и Instagram.
- Унифицированный модуль communications для истории сообщений и последующего inbox.
- Доведение reminders/notifications до завершённого состояния с фоновыми задачами и Today API.
- Модуль сотрудников: Employee, Department, Position, связь с системным пользователем.
- Модуль договоров: EmployeeContract и правила активного договора.
- Модуль зарплат и выплат: SalaryProfile / PayrollEntry / Bonus.
- Модуль расходов с категориями и связью с сотрудниками и выплатами.
- Расширение аналитики до управленческой: продажи + расходы + команда.
- Административные интерфейсы и API для новых сущностей.
- Тесты, покрытие прав доступа, сценарии интеграций и фоновых задач.

27. Этапы дальнейшей разработки

Этап	Состав работ	Результат
Этап 1	Завершение CRM ядра: reminders, notifications, communications	Стабильный CRM-контур без пробелов по задачам и истории
Этап 2	Интеграции WhatsApp/Instagram inbound	Лиды из каналов автоматически попадают в CRM
Этап 3	Employees + Contracts	Учет сотрудников и их договоров внутри системы
Этап 4	Payroll + Expenses	Управленческий учёт зарплат и расходов
Этап 5	Расширенная аналитика	Дашборд директора: продажи, команда, расходы, потери, план/факт
Этап 6	UX и кабинет администратора	Финальная сборка MVP для пилотного внедрения

28. Нефункциональные требования

- Система должна поддерживать изоляцию данных компаний на уровне tenant context.
- Все критичные действия должны быть покрыты ролевыми правами доступа.
- Ключевые сценарии должны поддерживаться через API и быть готовы к frontend-клиенту.
- Система должна быть пригодна для контейнерного деплоя через Docker Compose.

- Интеграционные webhook-эндпоинты должны иметь защиту через verify token и проверку подписи, где это возможно.
- Данные по продажам, сотрудникам и расходам должны быть пригодны для дальнейшей аналитики без дублирования логики в разных местах.

29. Минимальный результат MVP после обновления ТЗ

После реализации MVP система должна позволять компании: создать и настроить свой tenant, завести пользователей и роли, вести клиентов и сделки в канбан-воронке, работать с товарами и напоминаниями, автоматически получать новых лидов из каналов связи, хранить сотрудников и их договоры, фиксировать зарплаты и расходы, а руководителю — видеть управленческую картину бизнеса в одном интерфейсе.

30. Заключение

Обновлённый проект EICRM — это уже не только CRM для отдела продаж, а основа единой операционной системы компании. Новые блоки сотрудников, договоров, зарплат и расходов расширяют ценность продукта: руководитель получает не только контроль над доходом, но и понимание того, как устроена команда и сколько реально стоит бизнес-операция. Такой подход делает платформу заметно сильнее на рынке и даёт понятный маршрут развития от MVP к полноценной SaaS-системе управления компанией.