

**Описание функциональных характеристик
ПО "Витязь"**

Аннотация

Настоящий документ содержит описание функциональных характеристик ПО "Витязь", в том числе описание ПО, информацию о назначении ПО, описание основных функциональных характеристик и возможностей ПО, а также задачи, реализуемые при помощи платформы.

Содержание

Описание и назначение ПО	4
Выполнение программы.....	5
Задача: "Поиск заказа"	5
Задача: "Создание платежного поручения и передача контакта на обзвон" ..	5
Задача: "Создание заявки в КОРП отдел"	6
Задача: "Поиск возвратов и редактирование заказа".....	6
Задача: "Создание сертификата"	7
Задача: "Мониторинг заявок, обращений, оплат"	7
Задача: "Мониторинг платежей и возвратов"	8
Задача: "Мониторинг и создание курьерских доставок".....	9
Задача: "Подача заявлений об отсутствии"	10
Задача: "Мониторинг клиентов"	11
Контакты.....	12

Описание и назначение ПО

ПО "Витязь" – программа, представляющая собой CRM-систему, в которой каждый сотрудник в соответствии со своей ролью может обмениваться сообщениями и выполнять поставленные перед ним задачи, включая обработку заявок, заказов, счетов и прочее, а также решать внутренние организационные вопросы, связанные с графиком работы, отпусками, оформлением курьерских доставок документов и тому подобного.

ПО позволяет осуществлять:

- обработку и мониторинг заказов, заявок и платежей;
- обработку и мониторинг возвратов;
- формирование скидочных сертификатов;
- запуск курьерской доставки;
- формирование и отправку визиток по электронной почте или смс;
- корректировку сайтов клиента;
- формирование отчетов;
- мониторинг работы сотрудников;
- взаимодействие с другими работниками посредством сообщений;
- мониторинг статистики компании по финансовым параметрам;

Роль пользователя соответствует должности работника компании и обладает ограниченным функционалом, необходимым исключительно для выполнения профессиональных задач конкретного сотрудника.

Выполнение программы

Задача: "Поиск заказа"

1. Пользователю необходимо перейти в раздел "Заказы и платежи".
2. Во вкладке "Все" для поиска заказа пользователю следует внести необходимые данные для ее идентификации (рис. 1).

Заказы

№ Заказа: Менеджер: Частные заявки: Корп. заявки: Важное

Дата создания: - Дата заезда: - Дата выезда: - Расчётный месяц: -

Туроператор: Тип заказа:

[Расширенный поиск](#)

Рис. 1

3. При необходимости есть возможность нажать на кнопку "Расширенный поиск" и указать дополнительные реквизиты (рис. 2).

Расширенный поиск

Когда оплата: - Дата первой оплаты: - Дата последней оплаты: - Регион отеля: Направление отеля:

Часть имени: Часть названия отеля: Часть E-mail: Часть телефона: Программа:

Сумма от клиента (оплачено): - К оплате оператору (себестоимость): - Прибыль (в процентах): - Пред. прибыль: - Комиссия оплачена:

Кол-во человек (от/до): - Наше юр.лицо: Депозит: Страховка:

Лист ожидания: Снятие комиссии: Кэш бак: Оплата по кэш баку:

Оплатили с кэшбаком сами: Тариф: Юр. лицо клиента:

Заказы без прикрепленного расхода, но указан расходный счет С переплатой оператору Указан расч.счет, но нет файла Активные

Заказы с обещанным платежом Есть ручная оплата туроператору Без оплаты туроператору Архив

Совпадают суммы Есть файлы расч.счетов Заполнено кол-во детей Все заявки

С выставленной ссылкой Возврат Юр. лицо

Рис. 2

4. После указания всех данных необходимо нажать кнопку "Поиск".
5. Далее в нижней части в виде таблицы будет отображен искомый заказ или ряд заказов.

Задача: "Создание платежного поручения и передача контакта на обзвон"

1. Для создания платежного поручения в разделе "Заказы и платежи" после выбора конкретного заказа необходимо нажать кнопку "Создать платежные поручения".
2. Дополнительно ниже пользователь может передать контакт клиента на обзвон менеджеру, указав базу и конкретного менеджера. После следует нажать кнопку "Передать" (рис. 3).

Передать контакты на обзвон

База

Обзвон зима 2025

Менеджер

(-)

Передать

Рис. 3

Задача: "Создание заявки в КОРП отдел"

1. Для создания заявки в КОРП отдел в разделе "Заказы и платежи" во вкладке "Создать заявку в КОРП отдел" на открывшейся странице пользователю необходимо указать необходимые реквизиты и в комментарии сформировать основной запрос (рис. 4).

2. После указания необходимых данных следует нажать кнопку "Создать".

Создать заявку в КОРП отдел

Название компании

ФИО клиента

Телефон клиента*

Email клиента*

* Телефон или Email обязательны для заполнения

Название отеля

Количество гостей

Дата заезда

Дата выезда

Комментарии

Создать

Рис. 4

Задача: "Поиск возвратов и редактирование заказа"

1. В разделе "Отдел возвратов" пользователю необходимо указать необходимые реквизиты и нажать кнопку "Найти" (рис. 5).

№ Заказа: Не выбран

Менеджер заказа: Не выбран

№ партнера: Не выбран

ФИО клиента: Не выбран

Дата заказа: dd.мм.гг - dd.мм.гг

Дата заезда: -

Дата выезда: -

Дата аннуляции: dd.мм.гг - dd.мм.гг

Дата запроса на возврат: dd.мм.гг - dd.мм.гг

Менеджер ОВ: Не выбран

Статус возврата: Не выбрано

Тип возврата: Не выбрано

Способ возврата: Не выбрано

Менеджер ОВ с непрочитанными: Не выбран

Только мои заказы Мои непрочитанные сообщения Непрочитанные сообщения по отделу

Отель: Не выбран

Счет сдан: Не выбрано

Группа: Не выбрано

Статус оплаты: Не выбрано

Статус бронирования: Не выбрано

Туроператор: Не выбран

Оплачено оператору

Найти

Рис. 5

2. Для перехода к редактированию заявки следует нажать на найденный возврат в таблице ниже. Откроется отдельная страница, где пользователь сможет изменить или добавить данные о клиенте и заказе.

Задача: "Создание сертификата"

1. В разделе "Сертификат" во вкладке "Создать сертификат" пользователь может сформировать и выдать сертификат клиенту, указав для этого необходимую информацию и нажать кнопку "Сохранить" (рис. 6).

Создать сертификат

Программа, название: _____

Отель: Не выбрано | Дата: _____ - _____ | | Ночей:

Примечания: _____

ФИО: _____ | Сумма: _____ | Наша фирма: ООО "Центр Гостиничных Решений" |

Телефон: _____ | e-mail: _____

Рис. 6

Задача: "Мониторинг заявок, обращений, оплат"

1. Для мониторинга заявок в разделе "Заявки" пользователю необходимо перейти во вкладку "Просмотр". Для осуществления поиска следует ввести необходимые данные о заявке и нажать кнопку "Поиск". При необходимости пользователь может нажать на кнопку "Показать/Скрыть график", что отобразит или скроет график по заявкам каждого сотрудника.

Просмотр заявок

Поиск:

№:

дата заявки: 02.02.2026 -

дата заезда: -

телефон:

Отель:

Сайт отеля:

Регион отеля: _____

Направление отеля: _____

статус: Не выбран

менеджер: Не выбран

бокп регион: Не выбрано

тип заявки:

цель поездки: Не выбрано

Все заявки Не взятые заявки Взятые заявки Важные заявки

[Показать/Скрыть график](#)

Рис. 6

2. Для мониторинга обращений пользователю необходимо перейти во вкладку "Мониторинг обращений", где можно отфильтровать таблицу с обращениями (рис. 7), либо перейти во вкладку "Обращения" и воспользоваться поиском (рис. 8).

Рис. 7

Рис. 8

3. Для мониторинга оплат следует перейти во вкладку "Оплаты" и отслеживать их согласно обновляющейся таблице, в которой предусмотрена возможность изменять порядок согласно заданным параметрам при нажатии на соответствующий столбик (рис. 9).

Важно	№ заказа	Действия	Стоимость заказа	Оплачено клиентом	Клиент	Комментарий
-------	----------	----------	------------------	-------------------	--------	-------------

Рис. 9

Задача: "Мониторинг платежей и возвратов"

1. Для мониторинга платежей в зависимости от их вида необходимо перейти в раздел "РК", "РП" либо "Банк".

2. На открывшихся страницах можно проводить поиск платежей и просмотр общей таблицы (рис. 10, 11, 12).

Платежи PayKeeper

Поиск:

Дата оплаты -

фирма

Рис. 10

Платежи Rapida

Поиск:

Дата оплаты -

фирма

Рис. 11

Платежи Клиент-Банк

Поиск:

№

№ заказа

дата -

дата реальная 01.07.2025 - 01.10.2025

Дата заказа -

фирма

счет

категория

сумма

фраза Гиперметрика

комментарий

Все платежи Скрыт от менеджеров Показан менеджерам

Все платежи Расход Приход

Корп. менеджер Корп. группа Не выбрано

Тип менеджера Не выбрано

Участие в ДДС Не выбрано

Рис. 12

Задача: "Мониторинг и создание курьерских доставок"

1. Для мониторинга курьерских доставок пользователю необходимо перейти в раздел "Курьеры" во вкладку "Курьерские доставки". В полях останется ввести необходимые данные и перейти в нужную доставку, отобразившуюся в таблице ниже, после чего можно приступить к ее редактированию.

Курьерские доставки

Поиск: № часть адреса , дата создания от до , менеджер , курьер , забрал , результат

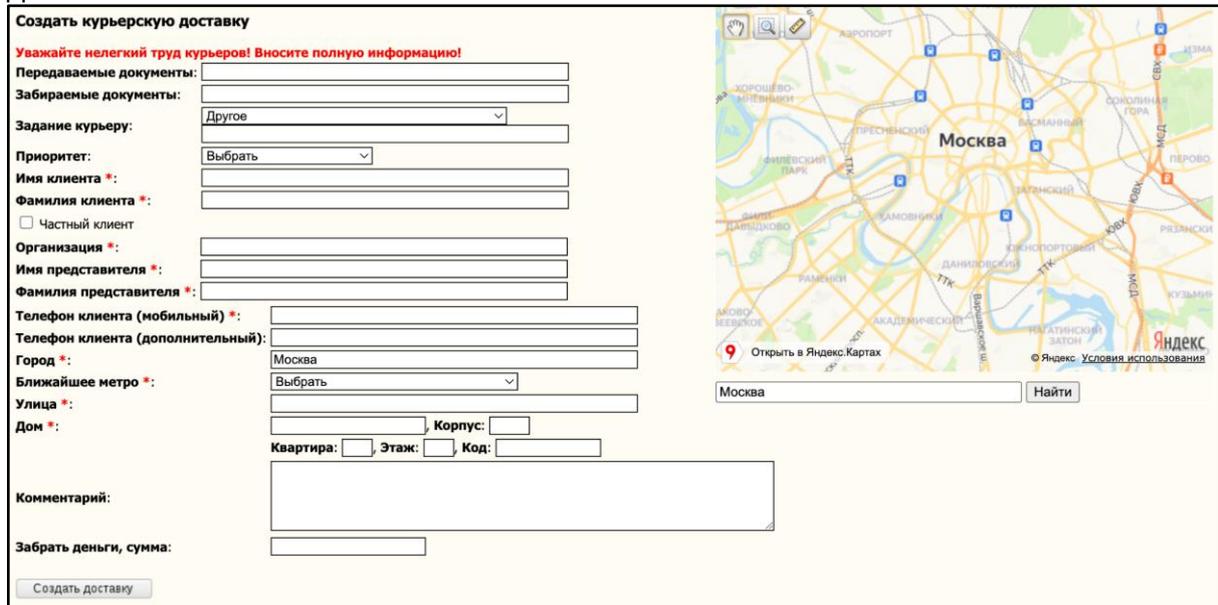
деньги

Рис. 13

2. Для создания курьерской доставки пользователь нужно перейти во вкладку "Создать курьерскую доставку" (рис. 14).

На открывшейся странице понадобится заполнить обязательные поля и нажать кнопку "Создать доставку".

Созданные заявки пользователь сможет отдельно отслеживать во вкладке "Мои доставки".



Создать курьерскую доставку

Уважайте нелегкий труд курьеров! Вносите полную информацию!

Передаваемые документы:

Забираемые документы:

Задание курьеру:

Приоритет:

Имя клиента *:

Фамилия клиента *:

Частный клиент

Организация *:

Имя представителя *:

Фамилия представителя *:

Телефон клиента (мобильный) *:

Телефон клиента (дополнительный):

Город *:

Ближайшее метро *:

Улица *:

Дом *: Корпус:

Квартира: Этаж: Код:

Комментарий:

Забрать деньги, сумма:

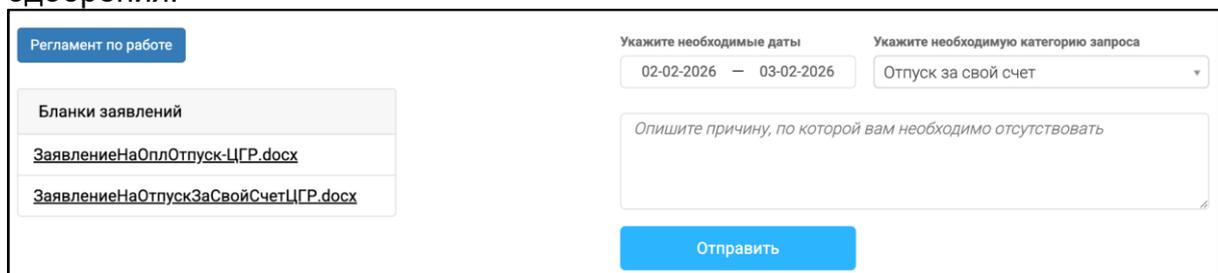
Рис. 14

Задача: "Подача заявлений об отсутствии"

1. Для подачи заявления об отсутствии на рабочем месте пользователю необходимо перейти в раздел "Отсутствие" во вкладку "Мое отсутствие".

2. После он может нажать на кнопку "Регламент по работе" и изучить правила подачи заявок, скачать ниже бланки заявлений и подать саму заявку, описав причину и выбрав нужную категорию в центральной части страницы (рис. 15).

3. В таблице ниже пользователь может отслеживать свои заявки и статус их одобрения.



Регламент по работе

Укажите необходимые даты: —

Укажите необходимую категорию запроса:

[Бланки заявлений](#)

[ЗаявлениеНаОплОтпуск-ЦГР.docx](#)

[ЗаявлениеНаОтпускЗаСвойСчетЦГР.docx](#)

Опишите причину, по которой вам необходимо отсутствовать

Рис. 15

Задача: "Мониторинг клиентов"

1. Для осуществления мониторинга клиентов пользователю необходимо перейти в раздел "Клиенты" вкладку "Мои клиенты".

2. На открывшейся странице ему останется ввести необходимые данные и нажать кнопку "Найти" (рис. 16).

3. В таблице ниже пользователь сможет выбрать нужного клиента и перейти на его страницу во вкладке "Информация по клиенту", открыв для себя возможность редактирования его карточки.

Поиск клиентов:	
Дата	2026-02-02 - 2026-02-02
Даты заезда	
Даты когда перезвонить	
Номер клиента	
Телефон	
Имя	
Email	
Отель	
Цель поездки	Не выбрана
Стоимость	От: 0 До: 0
Прибыль	От: 0 До: 0
Клиент хочет билеты	<input type="checkbox"/>
Менеджер:	Не выбран
Группа:	
Фильтры:	
Статусы:	<input type="checkbox"/> - Перезвонить <input type="checkbox"/> - Заказ <input type="checkbox"/> - Отказ <input type="checkbox"/> - Лист ожидания
Темы расшифровки	Не выбран
<input type="button" value="Найти"/>	

Рис. 16

Контакты

e-mail: support@crmvi.ru