

Руководство пользователя CRM DP Reports

Документ предназначен для сотрудников, работающих с веб-порталом DP Reports. В нём описаны доступные разделы интерфейса, способы фильтрации данных, а также система расчёта ключевых показателей, отображаемых на дашбордах и в отчётах.

Роли и навигация

- Администратор видит все разделы, может выгружать отчёты, запускать проверку статусов организаций и просматривать системные журналы.
- Менеджер получает доступ к общему дашборду компании, отчётам и разделам с телефонными звонками и задолженностью по своим клиентам.
- Пользователь без расширенных прав работает с персональным дашбордом и видит только организации, закреплённые за ним как за менеджером или резервным менеджером. Основные разделы доступны из верхнего меню портала и по прямым ссылкам:
 - /portal/ – список организаций (главная страница).
 - /portal/dashboard/ → /portal/dashboard/view/ – загрузочный экран и общий дашборд.
 - /portal/dashboard/manager/ – персональный дашборд менеджера.
 - /portal/reports/... – отчётность.
 - /portal/debts/ – дебиторская задолженность.
 - /portal/calls-history/ – история звонков.
 - /portal/logs/ и /portal/system-logs/ – журнал изменений и системные логи.

Главная страница «Портал организаций»

Фильтры и поиск

Карточка фильтров позволяет сочетать строку поиска, период и набор атрибутов организации. Поддерживаются фильтры по статусам ЕГР и CRM, видам деятельности, менеджерам, наличию отгрузок, а также чекбокс «Показывать все» для включения организаций без активных событий. Все фильтры можно свернуть, а их краткое описание отображается в шапке карточки. Установленные параметры сохраняются в cookie и подставляются при следующем визите. Суперпользователь дополнительно видит кнопки массового обновления статусов и ссылку на выгрузку CSV-отчёта по организациям.

Таблица организаций

Главная таблица поддерживает переключение видимых столбцов через выпадающее меню «Столбцы». Доступны основные поля (УНП, статусы, вид деятельности, дата следующего касания), а также показатели активности: звонки и письма (с модальными окнами детализации), отгрузки, суммы, счётчики документов и менеджеры. Цветовые акценты показывают срочность следующего касания, статус ЕГР и наличие просроченных документов. Счётчик записей выводится в заголовке таблицы.

Действия над организациями

- Кнопка «Скачать отчёт» формирует CSV-файл со сводной статистикой по выбранному периоду. Файл включает статусы, звонки, отгрузки и сгруппированные типы документов.
- Ссылки «Обновить все статусы» и «Обновить устаревшие статусы» запускают фоновые проверки по API ЕГР. Обновление отображает уведомление об успехах и ошибках.
- Действие «Проверить статус» в карточке организации инициирует мгновенную перепроверку конкретного УНП и показывает результат в уведомлении.

Раздел «Организации»

Список организаций

Раздел отображает таблицу всех организаций с учётом прав доступа пользователя. В шапке расположены счётчик записей и кнопка «Добавить организацию» (видна пользователям с правами создания). Ниже доступен поисковый блок, принимающий УНП (в том числе несколько значений через запятую), название компании, телефон или ФИО менеджера. Запрос можно сбросить отдельной кнопкой.

Если пользователь – суперпользователь, под поиском появляется форма массовых действий. Она позволяет:

- назначить основного менеджера выбранным организациям;
- добавить или снять резервного менеджера;
- увидеть счётчик выделенных строк в реальном времени.

Главная таблица поддерживает множественный выбор (чекбоксы видны только суперпользователю), отображает CRM-статус, название и ссылку на карточку организации, УНП, вид деятельности и контактное лицо. При активном поиске или наличии прав администратора показываются отдельные колонки с основным и резервным менеджером. В правом столбце суперпользователь видит кнопки быстрого перехода к редактированию или удалению записи. Список постраничный; пагинация появляется автоматически при превышении лимита строк.

При отсутствии результатов выводится информационное сообщение «Организации не найдены». Все элементы управления работают без перезагрузки страницы и совместимы с аддитивной вёрсткой.

Карточка организации

Карточка состоит из нескольких блоков и вкладок:

- Хлебные крошки и блок действий с кнопками редактирования, удаления (только для суперпользователей), добавления филиала и включения организации в группу компаний.
- Основные атрибуты: УНП, вид деятельности, адрес, CRM-статус (с цветовой меткой), дата следующего касания. Пользователи с правами редактирования могут назначать дату следующего контакта через встроенную форму; перед сохранением система проверяет потенциальные пересечения и выводит предупреждение в модальном окне.

- **Менеджеры:** отображаются основной и резервный менеджеры с иконками статусов. При отсутствии назначений выводится прочерк.
- **Структура группы:** списки филиалов с возможностью удалить связь, а также ссылка на головную организацию, если она задана.
- **Контакты:** раздел с карточками контактных лиц, где показаны должность, email, рабочие и мобильные телефоны. Кнопки с трубкой используются для интеграции с АТС: при нажатии запускается исходящий вызов, а статус соединения выводится в модальном окне.
- **Комментарии:** слева отображается лента последних заметок с пометкой закреплённых. Пользователи с правами редактирования могут добавлять новые комментарии через форму справа.
- **Системная информация:** блок с датой создания и обновления записи. Рядом (если есть данные) выводится история изменений с указанием действия, автора и времени.

Над контентом располагается набор вкладок: «Информация», «Договора», «История звонков», «История писем», «Образцы». При переключении открываются дополнительные страницы с договорами, детализацией звонков и писем, а также образцами продукции. Все вкладки доступны по ролям согласно настройкам прав доступа приложения.

Дашборды

Экран загрузки

При открытии дашборда отображается отдельный экран ожидания с анимацией, который автоматически переадресует пользователя на страницу показателей после готовности данных. Это помогает избежать работы с неполным набором метрик во время фоновой агрегации.

Общий дашборд компании

Общий дашборд доступен администраторам и менеджерам. В верхней части размещён фильтр периода и (при наличии прав) выпадающий список менеджеров. Краткая сводка по выбранным фильтрам отображается рядом с заголовком. Выбор менеджеров ограничивает выборку данных, в противном случае статистика строится для всех сотрудников соответствующей роли.

Сводка по менеджерам

Таблица в блоке «Сводка по менеджерам» выводит числовые KPI по каждому менеджеру и итоги по всем сотрудникам. Основные поля и их значение:

Поле	Что показывает	Как рассчитывается
Звонки (Вх/Исх)	Количество входящих и исходящих звонков за период	Объединённые данные АТС из <code>get_managers_calls_stats</code> по выбранным менеджерам.
Письма (Вх/Исх)	Количество входящих и исходящих писем	Сервис почты агрегирует письма по организациям, привязанным к менеджеру.
Контрагенты в базе (основной / резервный)	Число организаций, где менеджер назначен основным или резервным	Подсчёт выполняется при обходе организаций, связанных с менеджером.
Количество отгруженных контрагентов	Сколько уникальных организаций совершили отгрузки	Используются продажи <code>Sale</code> , агрегированные по ответственным и УНП с учётом фильтров периода.
Сумма реализаций / план	Фактическая сумма продаж и плановое значение	Сумма продаж берётся из <code>SalesRepository</code> , план — из <code>ManagerRevenuePlan</code> , значения нормализуются в рублях; план делится на 100 и сравнивается с продажами для вычисления процента выполнения.
Выполнение плана, %	Отношение суммы продаж к плановому показателю	<code>sales_sum / plan_amount * 100</code> , если план задан и больше нуля.
ЗСЧ / Сумма ЗСЧ	Количество и сумма закрытых счетов	Документы типа «СЧ» со статусом «Закрыт» агрегируются по ответственным.
КП / Сумма КП	Количество и сумма коммерческих предложений	Документы «КП» за период, сгруппированные по ответственным лицам.
СЧ / Сумма СЧ (без ЗСЧ)	Количество и сумма открытых счетов	Документы «СЧ» без статуса «Закрыт», отображающие активные счета к оплате.
Стоимостная оценка базы	Средняя сумма отгрузок за последние 12 месяцев по организациям менеджера	Для каждого УНП рассчитывается средний чек за год и суммируется по менеджеру.

Графики и виджеты

- **Проработано/Прогружено контрагентов** — показывают процент организаций, с которыми за период была активность (звонки, письма, документы) и долю клиентов с фактическими отгрузками. Проработка считает любое исходящее взаимодействие, а прогрузка — наличие продаж `Sale` за период.
- **Дебиторская задолженность** — суммарная текущая и просроченная задолженность по выбранным менеджерам или всем пользователям. Данные

собираются через `DebtorDebtService` с фильтрацией по менеджерам при необходимости.

- **Звонки по менеджерам и Среднее/общее количество звонков** – визуализируют результаты `ManagerCallsService` по каждому сотруднику, включая входящие и исходящие линии.
- **Воронка продаж** – отражает путь клиента от первого касания до отгрузки: общее количество организаций, число контактированных (исходящие звонки/письма), количество организаций с документами (КП/СЧ) и тех, кто перешёл к отгрузкам. Сумма документов рассчитывается по Doc с типами «СЧ» и «КП».
- **Динамика реализаций по дням и Динамика отгрузок по менеджерам** – строятся по продажам `Sale` за период, с разбивкой по датам и менеджерам-ответственным. Для супервизоров показывается дополнительный график топ-10 менеджеров по сумме продаж.

Кэширование и обновление

Большинство вычислений кэшируется на 10–15 минут: менеджерские KPI и графики обращаются к Redis/памяти через `django.core.cache`, что исключает повторную нагрузку при частых переходах между вкладками.

Персональный дашборд менеджера

Персональный дашборд автоматически подставляет текущего пользователя как единственного менеджера, отключает сравнительные графики и пересчитывает показатели отгрузок строго по его продажам. Это обеспечивает корректное выполнение плана и исключает доступ к чужим данным.

Отчёты

Прогруженные клиенты

Раздел отображает уникальные организации, по которым за период были отгрузки. Фильтр периода дополнен быстрыми кнопками (7, 30, 90 дней). Таблица содержит УНП, название, номер последнего документа, дату реализации, количество реализаций и менеджера. Клик по строке с несколькими реализациями открывает модальное окно с детализацией по документам за выбранный период.

Отгрузки по дням

Позволяет найти организацию по УНП или части названия и посмотреть распределение отгрузок по датам. Если найдено несколько совпадений, система предлагает список для уточнения. Таблица включает дату, количество отгрузок и сумму; внизу отображается итог. Нажатие на строку открывает модальное окно с деталями по каждой реализации (номер, документ, дата, сумма, ответственный).

Дебиторская задолженность

Страница содержит сводную панель с основными метриками: общий остаток, просроченная задолженность, прогноз на три дня (остаток-3 и просрочка-3), долю просрочки и средний долг. Далее располагается таблица с разбивкой по организациям, фильтрами по УНП, менеджеру и сортировкой по показателям. Цвет строк помогает быстро выделить просроченные счета. Клик по УНП открывает модальное окно с деталями по каждому документу (договор, сделка, суммы остатка и просрочки).

История звонков

Раздел предоставляет фильтр по периоду и строку поиска (менеджер, контрагент, номер телефона). Вкладки разделяют общую историю входящих/исходящих звонков и список пропущенных. Для каждого звонка отображаются дата, тип, менеджер, длительность разговора, организация, номер телефона и ссылка на прослушивание записи (если файл доступен). Пропущенные звонки показывают дату, номер и организацию с автоматическим сопоставлением по телефону.

Журналы и сервисные страницы

- **История изменений организаций** – таблица аудита с датой, пользователем, действием и описанием изменений. Доступна постраничная навигация.
- **Системные логи** – файловый браузер по директории `/var/log`. Поддерживаются хлебные крошки, просмотр содержимого и переключение на полный вывод файла.

Система расчёта показателей

Общие источники

- **Организации** – модель `organizations.Organization`, фильтруемая по ответственным менеджерам и резервным назначениями.
- **Продажи** – модель `api.Sale`, связанная с документами для определения ответственных и сумм по УНП.
- **Документы** – модель `api.Doc`, используемая для счётчиков счетов и коммерческих предложений, а также для уточнения ответственного в отгрузках.
- **Звонки и письма** – сервисы `ats_services` и `mail_services`, возвращающие агрегацию входящих/исходящих взаимодействий по организациям и менеджерам.

Менеджерские KPI

1. **Звонки** – считаются по каждому менеджеру, включая длительность и количество пропущенных звонков. Итоги агрегируются в таблице и графиках. Источник: `ManagerCallsService + get_managers_calls_stats` (ATC).
2. **Письма** – почтовая статистика подсчитывает входящие и исходящие письма по организациям из выборки. Результат суммируется для каждого менеджера и позволяет оценить активность в коммуникациях.
3. **Продажи и планы** – данные `Sale` преобразуются в количество отгруженных контрагентов и суммы, затем сравниваются с планом из

- `ManagerRevenuePlan`. План хранится в копейках и делится на 100 при расчёте рублёвого значения.
4. **Документы** – счётчики «ЗСЧ», «КП» и «СЧ» строятся по документам типа «СЧ» и «КП», что позволяет контролировать стадии сделки (выставленные счета и предложения).
 5. **Оценка базы** – средний чек за 12 месяцев по организациям менеджера помогает прогнозировать потенциал портфеля клиентов.

Проработка базы

Процент проработанных организаций = `processed / total * 100`. Организация считается проработанной, если за период был исходящий звонок, исходящее письмо или оформленный документ/отгрузка. Анализ выполняет `ProcessedBaseService`, который также возвращает расшифровку по каналам и время обработки для диагностики производительности.

Прогрузка базы

Процент прогруженных клиентов = `loaded / total * 100`, где `loaded` – количество организаций с продажами `Sale` за период. Сервис `LoadedBaseService` поддерживает как ORM-запрос, так и raw SQL или кэширование, однако в пользовательском интерфейсе используется оптимизированная ORM-версия. Дополнительно рассчитывается количество непрогруженных организаций и процент без отгрузок.

Воронка продаж

Стадии строятся на основании:

1. `total` – количество организаций, закреплённых за выбранными менеджерами.
2. `touched` – организации с исходящими звонками или письмами за период.
3. `docs` – организации, по которым созданы документы «СЧ» или «КП».
4. `docs_amount` – суммарная сумма документов (в рублях).
5. `shipped` – организации с подтверждёнными отгрузками (продажами), для которых найден связанный документ. Так формируется классическая воронка от касаний до успешной сделки.

Отчёты по отгрузкам

- **Прогруженные клиенты** используют агрегированную статистику `LoadedBaseService`, которая связывает организации с последними продажами и подсчитывает количество реализаций. Это помогает оценить, насколько активно менеджеры загружают новых контрагентов в CRM.
- **Отгрузки по дням** опираются на `ShipmentReportService`: агрегирует продажи по датам, вычисляет суммы и формирует детализацию с уточнением ответственного. Дополнительно реализован поиск организаций с подсказками для предотвращения ошибок в УНП.

Дебиторская задолженность

Показатели рассчитывают `DebtorDebtService` на основе модели `DebtorDebt`. Агрегация по УНП возвращает текущий долг, просрочку и прогноз на три дня, а также ФИО основного и резервного менеджеров. Для дашборда дополнительно считается общий и просроченный долг с процентом просрочки. Все суммы конвертируются из копеек в рубли при помощи `Polars` для повышения производительности.

Рекомендации по работе

1. Перед сменой фильтров на дашборде дождитесь завершения загрузки и обновления графиков, чтобы избежать устаревших данных.
2. При подготовке отчётов используйте быстрые кнопки выбора периода или указывайте точные даты – они подставляются в модальные окна и CSV-выгрузки.
3. Для контроля дебиторской задолженности обращайте внимание на цветовую подсветку строк и используйте модальное окно для анализа конкретных документов.
4. Используйте вкладку «Пропущенные звонки» для оперативной обработки входящих обращений и восстановления контакта с клиентом.