

VÝSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V BRNĚ

Fakulta informačních technologií

Úvod do softwarového inženýrství

2015/2016

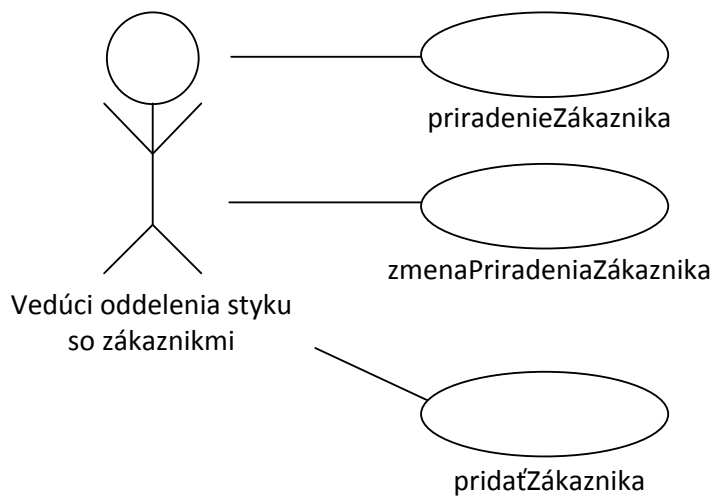
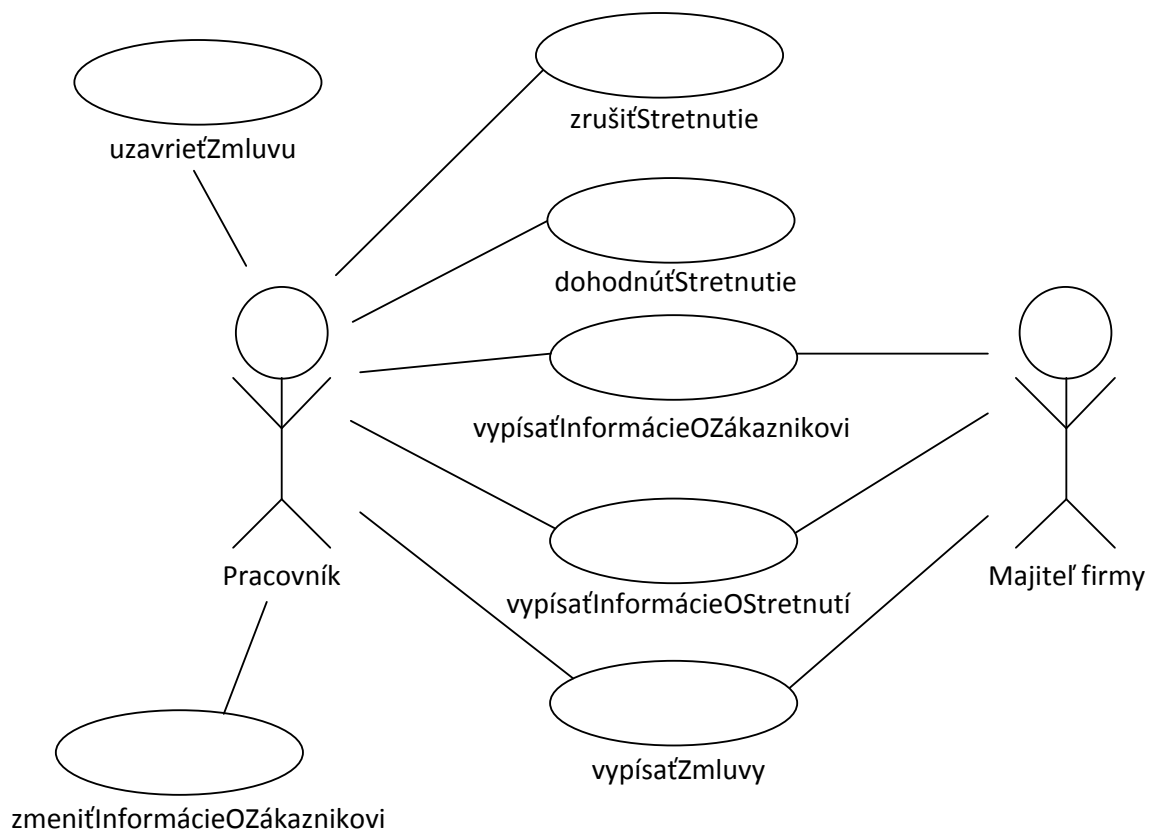
Project č.1 – Model informačního systému

Zadanie č.9 – CRM systém

Zadanie

Vaším úkolem je vývoj jednoduchého systému pro řízení vztahu se zákazníky. Jako příklad můžete uvažovat firmu prodávající luxusní spodní prádlo.

Pracovníci firmy, mající na starosti kontakt se zákazníky, získávají informace o potenciálních zákaznících. Domluví si s nimi schůzku, na které podají potřebné informace, zajistí předvedení výrobku/ů apod. Takových schůzek může být celá řada a systém musí pro každého pracovníka evidovat jeho schůzky. Kontakt se zákazníkem je důvěrný v tom smyslu, že informace vidí pouze příslušný pracovník a majitel firmy. Pracovníci firmy jsou specializovaní na vybrané značky prádla od jednotlivých návrhářů a podle toho jsou jim potenciální zákazníci přiřazováni. Pracovníci se mohou specializovat na více značek (stejně tak na danou značku se může specializovat více pracovníků). Má-li zákazník zájem o koupi, mají pracovníci oprávnění uzavřít s ním smlouvu už na konkrétní kus prádla. Přiřazení zákazníků provádí vedoucí oddělení styku se zákazníky, který také může provést případnou změnu přiřazení v průběhu rozběhnutého kontaktu.



Detaily prípadov použitia

Identifikátor	UC1		
Názov	uzavrieťZmluvu		
Popis	Pracovník P ma možnosť uzavrieť zmluvu so zákazníkom		
Priorita	2 = stredná	Frekvancia	niekoľkokrát za mesiac
Vstupné podmienky	Pracovník P je prihlásený do systému		
Výstupne podmienky	Systém pridá zmluvu		
Užívatelia	Pracovník P		
Základna Postupnosť	Krok	Činnosť	
	1	Prípad použitia začína voľbou „Uzavrieť Zmluvu“.	
	2a	Systém zobrazí všetkých zákazníkov	
	2b	P môže zobrazený zoznam obmedziť zadaním osobného čísla zákazníka alebo priezviska.	
	3	P vyberie jedného zo zakanikov Z	
	4	Systém zobrazí všetky stretnutia so zákazníkom Z	
	5	P vyberie jedno zo stretnutí	
	6	P zadá údaje pre uzavretie zmluvy (je možné zadať počet kusov, adresu doručenia a vybrať typ obličenia).	
	7	Systém vyráta celkovú sumu a uzavrie zmluvu.	
Alternatívna postupnosť	Krok	Činnosť	
	2 až 6	P sa môže kedykoľvek vrátiť do hlavného menu programu.	
Poznámky			

Identifikátor	UC7		
Názov	zmeniťInformácieOZákazníkovi		
Popis	Pracovník P ma možnosť zmeniť infromácie o zákazníkovi		
Priorita	1 = vysoká	Frekvancia	niekoľkokrát za týžden
Vstupné podmienky	Pracovník P je prihlásený do systému		
Výstupne podmienky	Systém zmení zadané informácie o danom zákazníkovi		
Užívatelia	Pracovník P		
Základna postupnosť	Krok	Činnosť	
	1	Prípad použitia začína voľbou „Zmeniť Informácie O Zákazníkovi“.	
	2a	Systém zobrazí všetkých zákazníkov.	
	2b	P môže tento zoznam omedziť zadáním osobného čísla alebo priezviska zákazníka	
	3	P vyberie jedného zo zákanikov Z	
	4	Systém zobrazí všetky informácie o zákazníkovi Z ktoré môže pracovník P zmeniť.	
	5	Bol nejaký údaj v kroku 4 zmenení, sytém uloží novo zadané údaje.	
Alternatívna postupnosť	Krok	Činnosť	
	2 až 4	P sa môže kedykoľvek vrátiť do hlavného menu programu.	
Poznámky			

Identifikátor	UC9		
Názov	zmenaPriradeniaZákazníka		
Popis	Vedúci oddelenia styku so zákazníkom V ma možnosť zmeniť pripadeného pracovníka ku zákazníkovi		
Priorita	2 = stredná	Frekvancia	niekoľkokrát za mesiac
Vstupné podmienky	Vedúci oddelenia styku so zákazníkom V je prihlásený do systému		
Výstupne podmienky	Systém zmení pracovníka priradeného ku zákazníkovi		
Užívatelia	Vedúci oddelenia styku so zákazníkom V		
Základna Postupnosť	Krok	Činnosť	
	1	Prípád použitia začína voľbou „Zmena priradenia zákazníka“.	
	2	V zadá údaje pre indentifikáciu zákazníka (je možné zadať ID zákazníka, priezvisko, pohlavie alebo zamestnanie).	
	3a	Ak viac zákazníkou vyhovuje zadaným podmienkam: 3a.1 Systém dá na výber všetkých takychto zákazníkou. 3a.2 V vyberie jedného z nich.	
	3b	Ak zadaným kritériam nevyhovuje žiadny zákazník: 3b.1 Systém upozoní V na to a prípad použitia ukončí.	
	4	Systém vypíše priradeného pracovníka ku danému zákazníkovi a V zadá údaj (značku oblečenia o ktorú má zákazník záujem)	
	5a	Ak viac pracovníkou vyhovuje zadaným podmienkam: 5a.1 Systém dá na výber všetkých takýchto pracovníkou. 5a.2 V vyberie jedného z nich.	
	5b	Ak zadaným kritériam nevyhovuje žiadny pracovník: 5b.1 Systém upozoní V na to a prípad použitia ukončí.	
	6	Systém priradí zákazníkovi nového pracovníka	
Alternatívna postupnosť	Krok	Činnosť	
	2 až 6	V sa môže kedykoľvek vrátiť do hlavného menu programu.	
Poznámky			

