

Systémové požadavky pro CRM

Victoria Savvateeva,

Yevgen Ponomarenko,

Jakhongir Tashpulatov,

Egor Stepanov

Role:

- Administrátor
- Obchodní zástupce
- Manažer prodeje
- Pracovník podpory

FR01 Nastavení prav

Systém bude umožňovat ohraničení prav (Create, Read, Update, Delete, Append) pro jednotlivé uživatele:

- Administrátor má nejvyšší práva, které zahrnují plný přístup ke všem funkcím systému a kontrolu přístupu pro ostatní uživatele. Editace této role není možná.
- Standardní role - obchodní zástupce, manažer, pracovník podpory, mají plný přístup jenom k částem systému, s nimiž musí pracovat.

FR02 Zobrazení metrik

Systém bude umožňovat výpočet a zobrazení následujících byznys metrik:

- Metrika "Sales Cycle Length" - na stránce "Metrics" bude záložka "Sales Cycles" s diagramem obsahujícím osy "Month" a "Number of sales". bude ukázka průměrné délky prodejních cyklu ve dnech za posledních 3/6/12 měsíců.
- Metrika marketingových kampaní (Return On Investment) - na stránce "Metrics" bude záložka "Marketing ROI" s automatickým výpočtem návratnosti investice a vizualizaci.
- Metrika stálých klientů (Customer Retention Rate) - na stránce "Metrics" bude záložka "CRR" s automatickým výpočtem a vizualizaci.

FR03 Vytváření nových e-mailových šablon

Systém bude umožňovat editovat již implementované e-mail šablony.

FR04 Vytváření marketingových kampaní

Systém bude umožňovat vytvářet kampane. Zobrazí se šablona, ve které lze uvést následující údaje:

- název kampaně
- náklady

- přínosy
- typ kampaně
- kod
- datum provedení
- vlastník
- status
- aktivity a poznámky.

FR05 Zobrazení statistiky sociálních sítí a publikace postů

Systém bude umožňovat zobrazení každotýdenní analytiky sociálních sítí firmy a publikaci příspěvků na stránce "Networks". Analytika zahrnuje:

- číslo prohlednutí stránky
- číslo přidáných komentářů

Pod ikonkou každé sítě bude tlačítko publikace nového příspěvku. Zobrazí se okénko, kam je možné přidat text, dokument nebo media soubor.

FR06 Vytváření schůzek s klienty

Systém bude umožňovat přidání nových schůzek s klienty. Zobrazí se šablona, do které je nutné přidat:

- jména stran
- datum schůzky
- prioritu
- poznámky

FR07 Zobrazení budoucích a minulých schůzek

Systém bude umožňovat zobrazení naplanovaných schůzek a historii všech schůzek.

FR08 Oznámení o blížících se aktivitách

Systém bude umožňovat upozornění uživatelů o nadcházejících akcích, schůzkách a deadlinech úkolů. Zobrazí se dropdown panel s textem.

FR09 Vytváření akcí

Systém bude umožňovat vytvářet akce. Na stránce "Events" se zobrazí šablona s obsahem:

- názvu a ID akce
- místa provedení
- rozvrhu
- priority
- poznámek a waitlistu

FR10 Zobrazení budoicích a minulých akcí

Systém bude umožňovat zobrazení naplanovaných akcí a historii všech akcí na stránce "Events".

FR11 Zobrazení profilu zákazníka

Systém bude umožňovat zobrazení detailní informace o firmách v rámci profilů na stránce "Customers". Profil bude obsahovat:

- fotografii (logo) firmy
- název
- ředitele
- obrat
- datum vzniku
- kontakty: telefony, e-maily, fax a adresu

FR12 Zobrazení smluv

Systém bude umožňovat zobrazení tabulky s informacemi o podepsaných smlouvách firmy. Tabulka bude mít pole:

- ID smlouvy
- partner
- datum podepsání
- datum zahájení
- datum ukončení

FR13 Archivace zákazek klienta

Systém bude umožňovat zobrazení historie zakázek konkrétního klienta v rámci jeho profilu. na stránce "Customers" v záložce "Order history" se zobrazí všechny zakázky v textově podobě s obsahem názvu a data zakázky.

FR14 Vytváření nových smluvních šablon

Systém bude umožňovat editovat již implementované šablony na smlouvy. Na stránce "Contract Management" se zobrazí šablona, kterou je možné editovat. Šablona standardně se bude skládat z názvu, data, popisu stran a libovolného textu.

FR15 Vytváření a zobrazení telefonních hovorů

Systém bude umožňovat zápis a následné zobrazení telefonních hovorů na stránce "Calls" dle šablony:

- klient
- konkrétní osoba
- datum
- obsah hovoru
- poznámky

Šablonu není možné editovat. Po vytváření nového hovoru se zobrazí seznam všech hovorů v příslušných sekcích: záložka "Made" bude obsahovat proběhnuté hovory, záložka "Planned" - planované.

FR16 Vytváření poznámek o klientovi

Systém bude umožňovat vytvářet poznámky v profilu klienta. Zobrazí se okno, kde bude možné přidat text. Poznámky jsou editovatelné.

FR17 Vytváření úkolů

Systém bude umožňovat vytvářet úkoly na stránce "Tasks". Zobrazí se šablona s:

- jménem zodpovědného
- názvem úkolu
- datem splatnosti
- prioritou (Low, Medium, High)

Vytvořený úkol je možné editovat.

FR18 Zobrazení profilů partnerů

Systém bude umožňovat zobrazení profilů firemních partnerů. Zobrazí se stránka s daty. Obsahem každého profilu je:

- fotografie firmy (logo)
- název firmy
- datum vzniku
- ředitel
- obrat
- poznámky
- historie vztahů
- telefony, e-maily, fax, webové stránky a sociální síť
- stručné zápisky z medií.

FR19 Vkládání příloh

Systém bude umožňovat vkládat soubory do e-mailů, schůzek a poznámek.

FR20 Filtrace úkolů

Systém bude umožňovat filtrovat úkoly dle priority. Při výběru požadované priority se zobrazí seznam všech úkolů s touto prioritou.

FR21 Zobrazení připravovaných produktů

Systém bude umožňovat zobrazení produktů, které zatím v prodeji nejsou. Každý produkt bude statickou stránkou s názvem a popisem.

FR22 Filtrace e-mailů

Systém bude umožňovat vyhledání e-mailů od konkrétního odesílatele. Bude možné napsat jméno v poli a systém dle tohoto jména vyhledá všechny jeho e-maily. Zobrazí se seznam e-mailů jenom od zvoleného odesílatele.

FR23 Zobrazení statistiky aktivit

Systém bude umožňovat zobrazení statistiky všech aktivit za poslední týden na stránce "Activities" v záložce "Overview". Zobrazí se automatický vypočtený počet všech provedených aktivit včetně akcí, schůzek a hovorů a jejich seznam s názvy.

FR24 Zobrazení statistiky úkolů

Systém bude umožňovat zobrazení statistiky všech úkolů za poslední týden na stránce "Tasks" v záložce "Overview". Zobrazí se automatický vypočtený počet:

- všech úkolů za poslední týden
- z nich úspěšně splněných

FR25 Import tabulek

Systém bude umožňovat importovat tabulky ve formátech .XLS, .XLSX a .XML do stránek se smlouvami a stížnostmi klientů.

FR26 Export souborů

Systém bude umožňovat exportovat data a soubory vytvořené v rámci systému v příslušném formátu:

- pro tabulky: .XLS, .XLSX, .ODS
- pro šablony s akcí, úkoly, reporty a smluvní šablony: .TXT, .ODT, .PDF

FR27 Zobrazení faktur

Systém bude umožňovat zobrazovat stav faktur na stránce "Invoices". Zobrazí se tabulka s polí:

- číslo faktury
- kam a odkud je provedená platba
- datum
- zaplaceno/ne

FR28 Filtrace zákazníků

Systém bude umožňovat vyhledání konkrétního zákazníka dle skupiny: "Regular" (stálé) a "New" (nedávné) na stránce "Customers".

FR29 Zobrazení telefonních čísel klientů

Systém bude umožňovat rychlé zobrazení všech zakazníků s jejich jmény a telefonními čísly tabulkou.

FR30 Zobrazení stížností a potřeb klientů (TIKETY)

Systém bude umožňovat zobrazení tiketů. Zobrazí se tabulka s polí:

- jméno klienta
- popis údalosti

- telefonní číslo a e-mail
- datum sdílení

FR31 Vytváření průzkumů

System bude umožňovat vytvářet průzkumy pro klienty. Zobrazí se šablona s obsahem:

- jména příjemce
- názvu průzkumu
- prostoru na otázky a odpovědi

Šablonu je možné editovat.