Компания, занимающаяся торговлей мелкими бытовыми товарами для дома, планирует внедрить CRM-систему для управления продажами. Вас назначают прожект менеджером.

Сформируйте общие первоначальные требования к системе от подразделений заказчика (будущих пользователей системы):

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Требование | Описание | Приоритет | Подр-е | Комментарии |
| Управление карточками клиента | Возможность создания карточки с разделением на физ и юр лиц с внесением обязательных полей с возможность добавления дополнительных:  … | Высокий | Дирекция по продажам | При наличии пустого обязательного поля возникает предупреждение с указанием какое поле еще не заполнено. |
| Управление контактами | Возможность создания контактов клиентов с выбором статуса (в работе, отказ, перезвонить), с указанием ответственного менеджера и возможностью добавления комментариев. | Средний | Дирекция по продажам | Функция предусмотрена для потенциальных клиентов. |
| Управление перепиской | Возможность ведения переписки с клиентами в мессенджерах (WhatsApp, Telegram) и по электронной почте внутри системы. | Высокий | Дирекция по продажам | Хранение истории переписки. |
| Управление звонками | Возможность осуществления звонков клиентам в мессенджерах (WhatsApp, Telegram, Skype) внутри системы. | Высокий | Дирекция по продажам | Хранение истории звонков, запись разговора. |
| Аналитика | Аналитические отчеты по продажам и прогнозам, промежуточные результаты и итоги. | Высокий | Дирекция по продажам | Отчеты доступны в любое время для руководства. |
| Отчеты | Еженедельные, ежемесячные и ежеквартальные отчеты. | Высокий | Дирекция по продажам | Отчеты доступны в любое время для руководства. |
| Задачи и напоминания, внутренняя переписка | Возможность постановки задач, периодические напоминания. Возможность осуществления переписки и звонков между сотрудниками дирекции внутри системы. | Высокий | Дирекция по продажам | Хранение истории задач, напоминаний, переписки и звонков, запись разговора. |
| Ведение документации | Возможность создания первичной и закрывающей документации внутри системы. | Высокий | Дирекция по продажам | Хранение документов, их жизненного цикла. |
| Разграничение прав доступа, двухфакторная аутентификация | Права доступа разграничены в зависимости от должности. Осуществляется двухфакторная аутентификация (логин\пароль + код доступа, высылаемый на телефон) | Критический | Дирекция по продажам | История входа, действий в системе и выхода, полное логирование. |
| Складской учет | Осуществление складского учета в режиме он-лайн. Управление остатками и планирование закупок с учетом продаж и планов продаж. | Критический | Дирекция по продажам.  Дирекция по логистике. | Адресное хранение, история перемещения, управление остатками |