**Департамент образования и науки города**

**Москвы**

**Государственное бюджетное профессиональное**

**образовательное учреждение города Москвы**

**Колледж малого бизнеса №4**

Бычков Пётр Николаевич

Группа ИПО 21.22

Техническое задание

«crm система для входящих заявок товарного бизнеса»

**1. Введение**

**Наименование:** CRM система для управления входящими заявками товарного бизнеса

**Краткая характеристика области применения:** Данная CRM система предназначена для автоматизации и оптимизации процесса управления входящими заявками в товарном бизнесе. Она помогает собирать, обрабатывать и отслеживать заявки от клиентов, а также управлять задачами, связанными с выполнением этих заявок.

**Объект использования:** CRM система будет использоваться в отделе продаж и обслуживания клиентов компании, занимающейся торговлей товарами. Это позволит улучшить качество обслуживания клиентов, сократить время обработки заявок и повысить общую эффективность работы отдела.

**Документ:** Приказ о разработке CRM системы для управления входящими заявками товарного бизнеса

**Организация:** ООО "Торговая Компания"

**Дата утверждения:** 15 мая 2024 года

**Наименование темы разработки:** Разработка и внедрение CRM системы для оптимизации процесса управления входящими заявками и задачами в товарном бизнесе

#### 3. Назначение разработки

**Функциональное назначение:** Разработка CRM системы для управления входящими заявками товарного бизнеса направлена на обеспечение следующих функций:

* Ведение базы данных заявок от клиентов.
* Организация процесса обработки и регистрации входящих заявок.
* Оптимизация взаимодействия с клиентами и контроль качества обслуживания.
* Генерация отчетов и аналитика по обработке заявок.

**Эксплуатационное назначение:** CRM система будет использоваться для повышения эффективности работы отдела продаж и обслуживания клиентов компании. Она обеспечит удобный и структурированный способ управления входящими заявками, улучшит коммуникацию с клиентами и позволит быстрее реагировать на их запросы. Кроме того, система поможет собирать данные для анализа и оптимизации бизнес-процессов.

#### 4. Требования к программе или программному изделию

1. **Требования к функциональным характеристикам:**
   * Осуществление регистрации входящих заявок от клиентов.
   * Возможность просмотра, редактирования и удаления заявок сотрудниками отдела.
   * Создание задач на основе заявок и назначение их исполнителям.
   * Генерация отчетов и статистики по обработке заявок.
   * Интеграция с другими системами компании (например, с учетной системой).
2. **Требования к надежности:**
   * Условия эксплуатации: Программа должна надежно функционировать в условиях стандартного рабочего офисного окружения с доступом к Интернету.
3. **Требования к составу и параметрам технических средств:**
   * Поддержка различных веб-браузеров (Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge и т. д.).
   * Возможность доступа как с компьютеров, так и с мобильных устройств.
4. **Требования к информационной и программной совместимости:**
   * Возможность импорта и экспорта данных для взаимодействия с другими информационными системами компании.
   * Совместимость с существующими базами данных и инфраструктурой информационных технологий.
5. **Требования к маркировке и упаковке:**
   * Не применимо.
6. **Требования к транспортированию и хранению:**
   * Не применимо.
7. **Специальные требования:**
   * Обеспечение безопасности данных и конфиденциальности информации клиентов.
   * Поддержка многоязычности для возможности использования системы сотрудниками на разных языках

**5. Техническо-экономические показатели**

**1 Ориентировочная экономическая эффективность:**

• Расчет затрат на разработку системы, включая затраты на программирование, дизайн, тестирование и внедрение.

• Оценка предполагаемой экономии ресурсов и времени благодаря внедрению системы, таких как сокращение времени обработки заявок, снижение затрат на персонал и т. д.

• Прогнозируемая прибыль от использования системы, учитывая потенциальное увеличение объема заказов и улучшение качества обслуживания клиентов.

**2 Предполагаемая годовая потребность:**

• Оценка количества пользователей, которые будут пользоваться системой, и предполагаемого объема обрабатываемых заявок.

• Прогнозирование увеличения годовой потребности в системе на основе роста бизнеса и увеличения числа клиентов.

**3 Экономические преимущества разработки:**

• Сравнение стоимости разработки системы с затратами на приобретение и поддержку аналогичных систем отечественных и зарубежных производителей.

• Выявление преимуществ собственной разработки, таких как более точное соответствие требованиям бизнеса, возможность быстрой настройки и модификации системы под конкретные потребности компании, сокращение зависимости от сторонних поставщиков и т. д.

**6. Стадии и этапы разработки**

**1. Подготовительный этап:**

• Анализ требований: Сбор и анализ требований к системе входящих заявок от заказчика.

• Формирование ТЗ: Создание технического задания (ТЗ) на разработку системы с описанием функциональных и нефункциональных требований.

**2. Проектировочный этап:**

• Архитектурное проектирование: Разработка архитектуры системы, включая выбор технологий и инструментов.

• Проектирование интерфейса: Создание дизайна пользовательского интерфейса системы.

• Разработка технических спецификаций: Написание технических спецификаций для каждого модуля системы.

**3. Реализационный этап:**

• Написание кода: Программирование функциональности системы в соответствии с разработанными техническими спецификациями.

• Тестирование и отладка: Проведение тестирования разработанных модулей и исправление выявленных ошибок.

**4. Внедрение и тестирование:**

• Установка системы: Установка и настройка системы на серверах заказчика.

• Пользовательское тестирование: Проведение тестирования системы конечными пользователями.

• Обучение персонала: Проведение обучения персонала заказчика работе с системой.

**5. Поддержка и сопровождение:**

• Техническая поддержка: Оказание технической поддержки заказчику после внедрения системы.

• Адаптация и сопровождение: Внесение изменений и доработок в систему по мере необходимости.

**7. Порядок контроля и приемки**

1 Тестирование и проверка: Перед приемкой работы необходимо провести комплексное тестирование всех функций и возможностей системы для проверки их соответствия требованиям заказчика.

2 Согласование с заказчиком: Результаты тестирования и выполненная работа должны быть согласованы с заказчиком или его представителем, чтобы удостовериться, что все требования и ожидания были учтены.

3 Документация и отчетность: После завершения работы необходимо предоставить заказчику полную документацию по системе, включая техническую документацию, инструкции по эксплуатации и другие сопроводительные материалы.

4 Обучение персонала: Перед приемкой работы рекомендуется обучить персонал заказчика работе с системой, чтобы они могли эффективно использовать ее в повседневной деятельности.

5 Согласование соглашений: Приемка работы должна осуществляться на основе заранее согласованных с заказчиком условий и требований, чтобы избежать недопониманий и конфликтов в дальнейшем.

6 Внесение изменений: По результатам приемки работы заказчик имеет право запросить внесение изменений или доработок, если не все требования были удовлетворены или если возникли новые потребности.