

## **Наименование проекта**

CRM-система с AI-ассистентом для поддержки продаж и аналитики.

## **Назначение проекта**

Система предназначена для подключения к существующим цифровым продуктам с целью учёта клиентской базы и анализа продаж. Система обеспечивает хранение информацию о клиентах, отслеживание истории взаимодействий, построение аналитических отчётов, прогнозирование продаж, рекомендации к продажам.

## **Пользовательские истории**

Как пользователь CRM-системы, я хочу учитывать клиентскую базу, чтобы иметь актуальную информацию о клиентах и истории взаимодействий.

Как пользователь CRM-системы, я хочу отчётность по своему приложению, чтобы иметь актуальную продажах и их тенденциях.

Как пользователь CRM-системы, я хочу, чтобы AI-ассистент анализировал историю покупок клиентов, чтобы выявлять тренды и прогнозировать будущие продажи.

Как пользователь CRM-системы, я хочу, чтобы AI-ассистент давал рекомендации по повышению продаж, исходя из истории взаимодействий с клиентами, чтобы я мог оптимизировать стратегию продаж.

## **Пользовательские сценарии**

*Основной пользовательский сценарий:*

1. Пользователь регистрируется в CRM-системе и авторизуется.
2. Система генерирует уникальный API-ключ для пользователя.
3. Пользователь подключает своё приложение к CRM через полученный API-ключ.

4. Система предоставляет два эндпоинта: Новый пользователь и Покупка.

5. Приложение пользователя отправляет данные о новых пользователях и покупках в CRM.

6. Система отслеживает пользователей и покупки, формируя клиентскую базу и историю покупок.

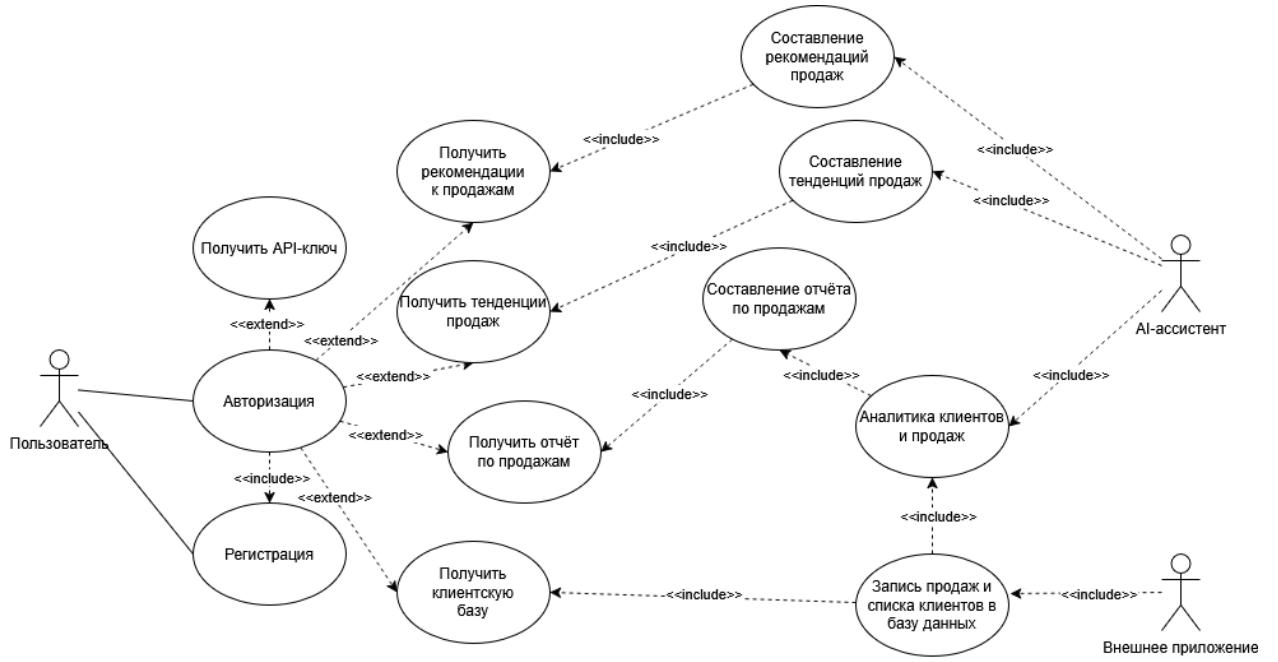
7. AI-ассистент анализирует историю покупок и клиентскую базу.

8. AI-ассистент формирует отчёты по продажам и выявляет тенденции.

9. AI-ассистент генерирует рекомендации для улучшения продаж.

10. Пользователь получает доступ к клиентской базе, отчётам, тенденциям и рекомендациям, используя интерфейс CRM или API.

# UseCase



## **Основной функционал:**

Название функции	Входные параметры	Выходные параметры	Описание функции
Регистрация пользователя	Данные пользователя (имя, email, пароль)	Аккаунт пользователя	Создаёт новый аккаунт в CRM и сохраняет данные для авторизации.
Авторизация пользователя	Логин и пароль	Сессия пользователя	Позволяет пользователю войти в систему и получить доступ к функционалу.
Генерация API-ключа	Аккаунт пользователя	API-ключ	Создаёт уникальный ключ для подключения внешних приложений к CRM через API.
Подключение приложения к CRM	API-ключ	Статус подключения	Обеспечивает интеграцию внешнего приложения с CRM для передачи данных о пользователях и покупках.
Отправка данных о новом пользователе	Информация о клиенте (имя, контакты, параметры)	Подтверждение добавления пользователя	Добавляет нового пользователя в клиентскую базу CRM.
Отправка данных о покупке	Информация о покупке (товар, сумма, дата, ID клиента)	Подтверждение добавления покупки	Добавляет информацию о покупке в историю транзакций клиента.
Отслеживание пользователей и покупок	Данные о пользователях и покупках	Обновлённая база данных	Формирует и поддерживает актуальную клиентскую базу и историю покупок.
Формирование отчётов AI-ассистентом	История покупок и	Отчёты по продажам	Генерирует отчёты о продажах на

	база пользователей		основе собранных данных.
Анализ тенденций продаж AI-ассистентом	История покупок	Список выявленных тенденций	Выявляет динамику продаж и основные тренды на основе анализа данных.
Генерация рекомендаций по продажам AI-ассистентом	История покупок и база пользователей	Список рекомендаций	Формирует рекомендации по повышению эффективности продаж и работе с клиентами.
Доступ к клиентской базе	Запрос пользователя	Список клиентов	Предоставляет пользователю актуальную клиентскую базу для анализа и взаимодействия.
Доступ к отчётам и рекомендациям	Запрос пользователя	Отчёты и рекомендации	Позволяет пользователю просматривать отчёты, тенденции и рекомендации AI-ассистента.

### **Аналоги:**

#### **Аналог №1 – «SuiteCRM»**

SuiteCRM – это открытое (open-source) CRM-решение, которое гибко настраивается под нужды предприятия. Поддерживает базовые функции CRM: управление контактами, сделками, задачами, отчёты. Благодаря открытой архитектуре можно интегрировать собственные модули или кастомные доработки.

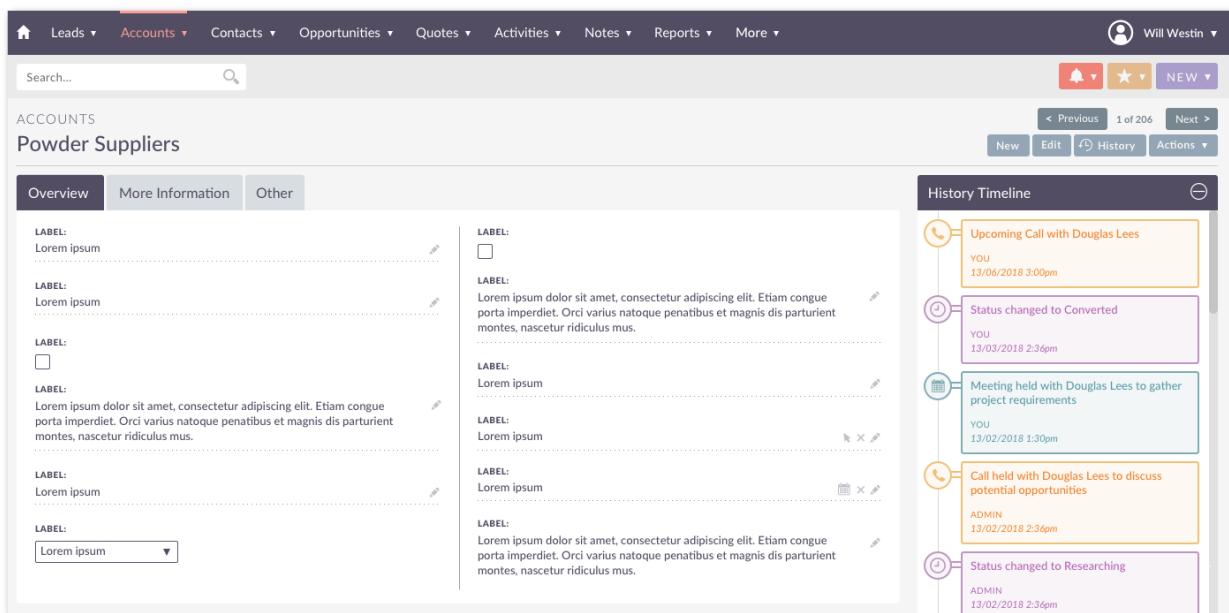


Рисунок 1 – Интерфейс SuiteCRM

### Преимущества:

- открытая архитектура и возможность полной кастомизации под нужды предприятия;
- поддержка базовых функций CRM: контакты, сделки, задачи, отчёты;
- возможность интеграции самостоятельных модулей и кастомных доработок.

### Недостатки:

- отсутствие встроенного интеллектуального помощника и автоматического анализа поведения клиентов;
- больше ручной работы по сегментации, обзору лидов и постановке задач;
- при необходимости «умных» функций потребуются доработки или внешние решения.

## Аналог №2 – «Zoho CRM»

Zoho CRM – популярная CRM-платформа с широким функционалом: управление контактами, сделки, автоматизация процессов, отчёты. Относительно доступна по стоимости и позволяет начать с базового плана без лишних функций.

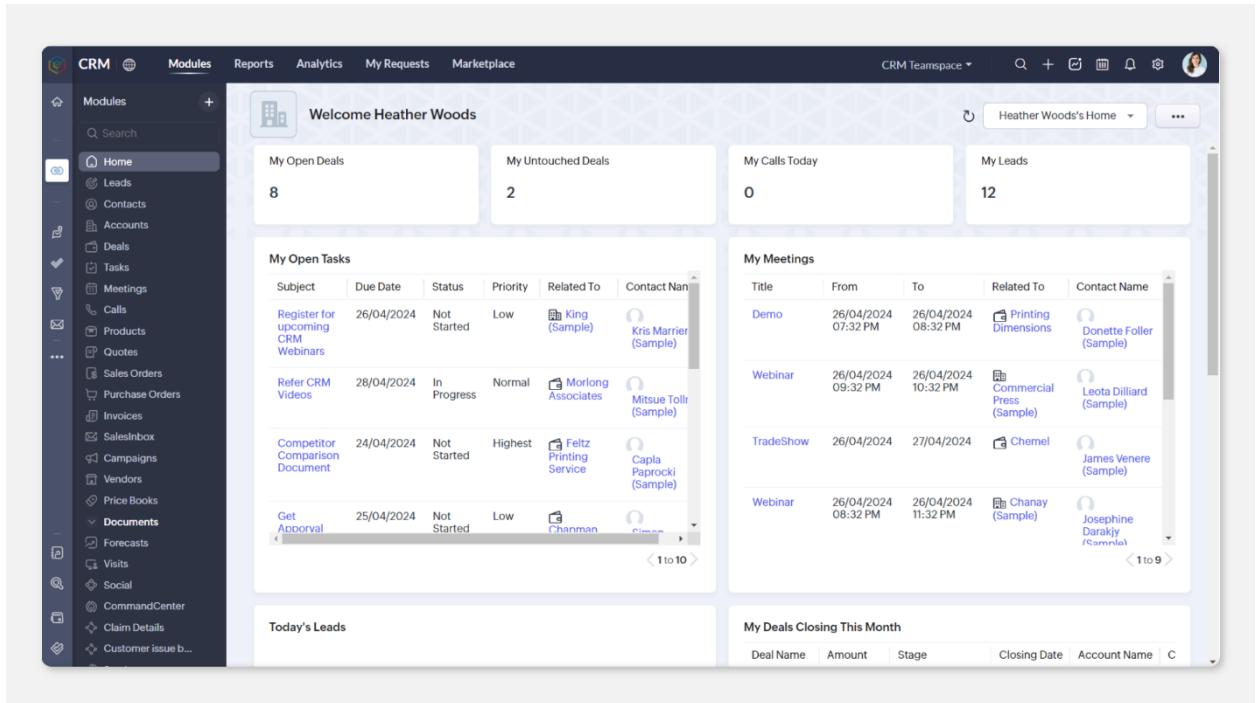


Рисунок 2 – Интерфейс Zoho CRM

Преимущества:

- широкий функционал для управления контактами, сделками и задачами;
- доступность базового плана для старта;
- хорошая экосистема интеграций с другими сервисами.

Недостатки:

- AI-ассистент Zia доступен только в дорогих планах;

- без Zia нет автоматического анализа данных, прогнозов и рекомендаций;
- при росте требований к аналитике или автоматике потребуется переход на платный план с AI-функциями или подключение внешних решений.

### Аналог №3 – «Microsoft Dynamics 365 CRM»

Microsoft Dynamics 365 CRM – надёжная корпоративная CRM-платформа, подходящая для крупных организаций и сложных бизнес-процессов. Можно использовать без включения AI-модулей, работая в традиционном режиме.

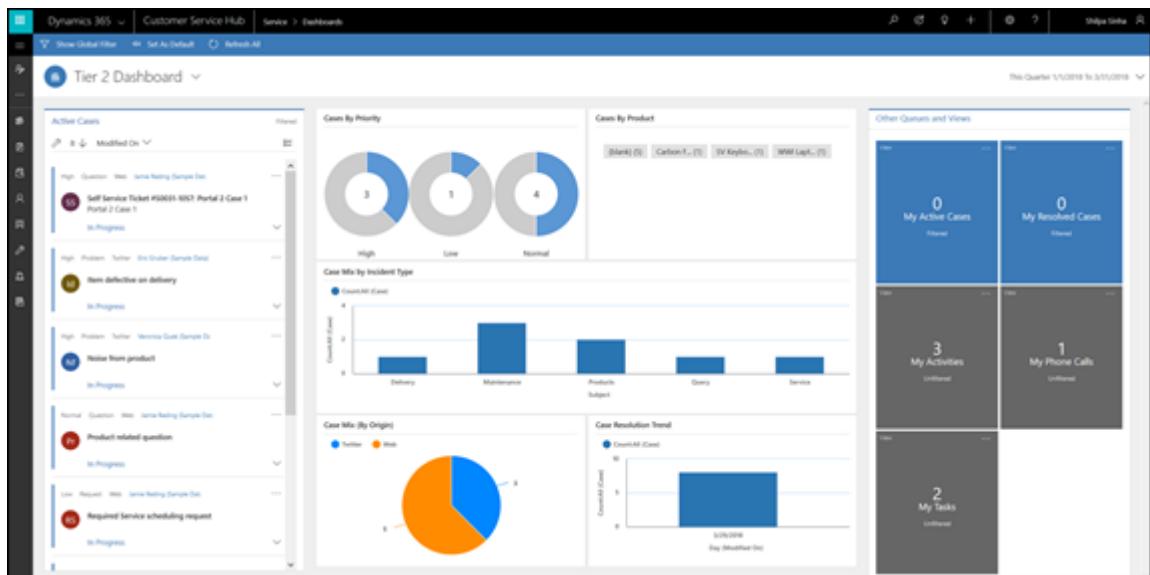


Рисунок 3 – Интерфейс Microsoft Dynamics 365 CRM

#### Преимущества:

- подходит для крупных организаций и сложных процессов;
- широкие возможности настройки и интеграций;
- поддержка продаж, обслуживания клиентов и маркетинга.

#### Недостатки:

- без AI-модулей отсутствует автоматический анализ, подсказки и рекомендации;
- высокая стоимость и сложность внедрения;
- требует значительных настроек и обучения пользователей.