

Техническое задание на разработку CRM-системы для компании АМК

1. Общая информация

Данное техническое задание разработано для создания CRM-системы для компании АМК, занимающейся продажей фасадных материалов. Система предназначена для автоматизации работы менеджеров и упрощения взаимодействия между отделом продаж и складом.

На данный момент учет клиентов в компании не ведется в централизованной форме, а общение осуществляется преимущественно через мессенджер WhatsApp. В среднем компания работает примерно со 100 клиентами в месяц, что увеличивает риск потери информации и затрудняет контроль процессов.

Разрабатываемая CRM-система должна объединить данные о клиентах, сделках и материалах в одном месте и обеспечить удобный доступ к информации для семи менеджеров компании.

2. Цель разработки

Основной целью разработки является создание простой и понятной системы, которая позволит:

- вести учет клиентов
- отслеживать этапы работы с заказами
- планировать встречи и задачи
- контролировать наличие материалов на складе
- улучшить организацию работы сотрудников

Особое внимание должно быть уделено простоте интерфейса, так как система должна быть понятна пользователям без технической подготовки.

3. Основные функции системы

Управление клиентами

Система должна предоставлять возможность создания карточек клиентов с хранением контактных данных, заметок и истории взаимодействия. Это позволит менеджерам быстро получать доступ к информации и не терять заявки.

Воронка продаж

CRM должна поддерживать отображение этапов работы с клиентом. Пользователь сможет изменять статус клиента в зависимости от стадии сделки, что обеспечит прозрачность процесса продаж.

Календарь и планирование

Система должна включать встроенный календарь, позволяющий фиксировать встречи, звонки и другие важные события. Также необходимо предусмотреть напоминания для сотрудников.

Управление задачами

Менеджеры должны иметь возможность создавать задачи, назначать сроки выполнения и отслеживать их статус. Это поможет организовать рабочий процесс и распределить нагрузку.

Учет складских материалов

В системе необходимо реализовать простой учет фасадных материалов, включающий:

- список доступных позиций
- отображение количества
- возможность резервирования под клиента

Это обеспечит взаимодействие отдела продаж со складом и уменьшит вероятность ошибок.

Поиск информации

CRM должна поддерживать быстрый поиск клиентов и материалов, а также фильтрацию данных для ускорения работы сотрудников.

4. Требования к интерфейсу

Интерфейс системы должен быть максимально простым, понятным и логичным. Необходимо использовать минималистичный дизайн, удобную навигацию и четкое расположение элементов. Система должна позволять пользователям быстро освоить основные функции без длительного обучения.

5. Ожидаемый результат

По итогам разработки должна быть создана CRM-система, способствующая оптимизации рабочих процессов компании АМК. Внедрение системы позволит сократить потерю информации, повысить эффективность работы менеджеров и обеспечить контроль складских материалов.

В дальнейшем система может быть расширена дополнительным функционалом при необходимости.