**CRM**

Система должна предоставлять возможность авторизовываться, используя логин и пароль

**1. Управление информацией о клиентах**

1.0 Список клиентов

1.0.1 Система должна предоставлять возможность просматривать список клиентов и информацию о них (\*ФИО, статус, адрес)

1.0.2 Система должна предоставлять возможность искать клиента в списке

1.0.3 Система должна предоставлять возможность сортировать список клиентов

1.0.4 Система должна предоставлять возможность переходить к информации о клиентах из списка

1.1 Общая информация

1.1.1 Система должна предоставлять возможность добавлять информацию о новых клиентах

1.1.2 Система должна предоставлять возможность просматривать информацию о клиентах:

(ФИО, e-mail, баланс, статус, адрес, номер телефона, маркеты, подключенные услуги, заявки от клиента, дата и описание последней активности)

1.1.3 Система должна предоставлять возможность изменять информацию о существующих клиентах

1.2 Информация об услугах, используемых клиентом

1.2.1 Система должна предоставлять возможность просматривать список услуг, подключенных клиентом

1.2.2 Система должна обновлять информацию об услугах клиента после обработки его заявок, связанных с этими услугами

**2. Информация о заявках**

2.1 Общая информация

2.1.1 Система должна предоставлять возможность просматривать информацию о заявках, оставленных клиентами (дата, клиент, тип (действие, которое нужно произвести – подключение\отключение\временная блокировка\переподключение, описание, статус, приоритет, комментарии, менеджер, ответственный за заявку, с какой услугой связана заявка, является ли она заявкой на техподдержку)

2.1.2 Система должна предоставлять возможность изменять информацию о заявках (статус, комментарий, назначение)

2.1.3 Система должна предоставлять возможность добавлять новые заявки

2.1.4 Система должна предоставлять возможность просматривать список заявок (номер, клиент, тип, дата открытия, статус, предполагаемая дата обработки)

2.1.5 Система должна предоставлять возможности искать заявки в списке

2.1.6 Система должна предоставлять возможность просматривать список заявок, обработка которых не укладывается в сроки

2.1.7 Система должна предоставлять возможность фильтровать и сортировать список заявок (по статусу, клиентам, является ли заявкой на техподдержку)

2.2 Шаги обработки заявки

2.2.1 Система должна предоставлять возможность просматривать информацию о текущем шаге обработки заявки (дата начала выполнения, дата завершения (если шаг еще не завершен, то ожидаемая дата завершения, внешний и внутренний сроки), ответственный, комментарии, необходимое оборудование)

2.2.2 Система должна предоставлять возможность просматривать историю шагов обработки заявки (в т.ч. тех, которые еще не осуществлены, для каждой заявки в зависимости от ее типа определяется последовательность шагов)

2.2.3 В случае добавления новой заявки система должна автоматически создавать для нее последовательность шагов

**5. Информация о сотрудниках**

5.1 Общая информация

5.1.1 Система должна предоставлять возможность просматривать информацию о сотрудниках (ФИО, должность, статус – работает/отпуск и т.п., график работы)

5.1.2 Система должна предоставлять возможность изменять информацию о сотрудниках

5.1.3 Система должна предоставлять возможность добавлять новых сотрудников

5.1.4 Система должна предоставлять возможность просматривать список заявок и шагов их выполнения, за которые ответственен данный сотрудник

**6. Информация об оборудовании**

6.1 Общая информация

6.1.1 Система должна предоставлять возможность просматривать информацию об имеющемся оборудовании (наименование, дата приобретения, серийный номер, срок службы, статус – находится на складе/в аренде у клиента, комментарий (опционально))

6.1.2 Система должна предоставлять возможность изменять информацию об оборудовании

6.1.3 Система должна предоставлять возможность добавлять информацию об оборудовании

**7. Телефонные номера**

7.1 Общая информация

7.1.1 Система должна предоставлять возможность просматривать список телефонных номеров, доступных компании

7.1.2 Система должна предоставлять возможность просматривать информацию о телефонных номерах, доступных компании (статус – свободен или используется клиентом, комментарии)

7.1.3 Система должна предоставлять возможность изменять информацию о телефонных номерах, доступных компании

**8. Статические IP-адреса**

8.1 Общая информация

8.1.1 Система должна предоставлять возможность просматривать список статических ip-адресов, доступных компании

8.1.2 Система должна предоставлять возможность просматривать информацию о статических ip-адресах, доступных компании (статус – свободен или используется клиентом, комментарии)

8.1.3 Система должна предоставлять возможность изменять информацию о статических ip-адресах, доступных компании