

# Sistema CRM – Analisi dei requisiti

## Documento di progetto

### Introduzione

Con questo documento intendiamo illustrare i requisiti di progetto, analizzando i compiti degli attori coinvolti nel problema e illustrandone sinteticamente i goal. Inoltre alleghiamo il *data dictionary* e il *diagramma i\**.

Nel corso dell'analisi del problema abbiamo identificato le seguenti due attori:

- Il **dipendente**, che ha il compito di gestire i clienti attraverso il software;
- Il **manager**, un dipendente che ha lo specifico compito di associare un cliente ad ogni dipendente;

I clienti dei quali i dipendenti hanno il compito di gestire i dati e le relazioni, sono i rappresentanti delle aziende con le quali ci interessa avviare i business.

Come seconda precisazione abbiamo inteso dipendente come sinonimo di account, poiché in relazione al nostro sistema il dipendente svolge solo le azioni che l'account gli permette di compiere.

### Sintesi dei goal

#### Dipendente

##### Gestione clienti:

È il soft goal principale del dipendente. Egli deve innanzitutto autenticarsi attraverso un client RMI con le proprie credenziali. Fatto questo, egli potrà gestire i dati del cliente, creando un profilo oppure modificandone uno già esistente. In secondo luogo deve associare il cliente ad uno stato che rappresenta la probabilità di creare nuovo business. Proprio questo stato permette al dipendente di creare liste di clienti contattabili per cercare nuove opportunità. È un'attività fondamentale, poiché in base alla lista ottenuta verranno avviati contatti che permetteranno o meno di avviare nuovi business, pianificando nel mentre nuovi eventi in relazione ai potenziali clienti (telefonate, meeting, conference call...) e modificando lo stato del cliente a seconda dell'esito del contatto. Al fine di rendere più semplice il proprio lavoro, il dipendente ha la possibilità di raggruppare i clienti in mailing list e associare ad ognuno di essi note, allegati o promemoria. In questo modo sarà più semplice conservare dati in relazione al contatto, facilitando l'avviamento di nuovo business col cliente.

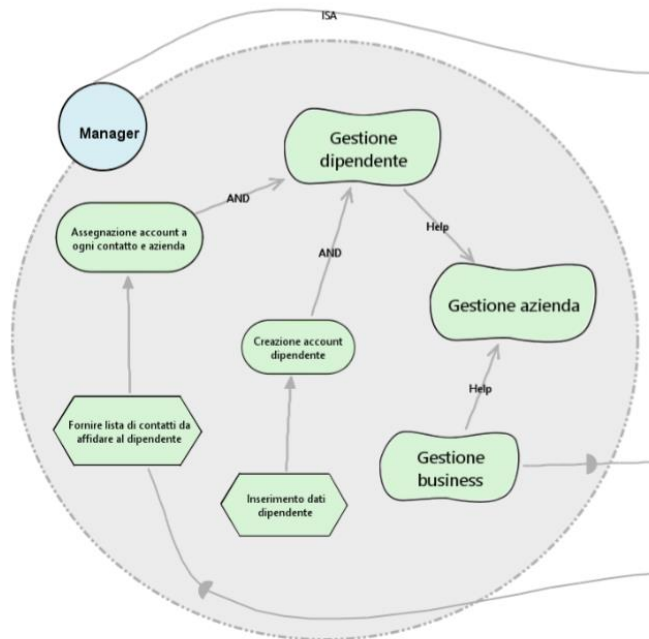


## Manager

### Gestione dipendenti:

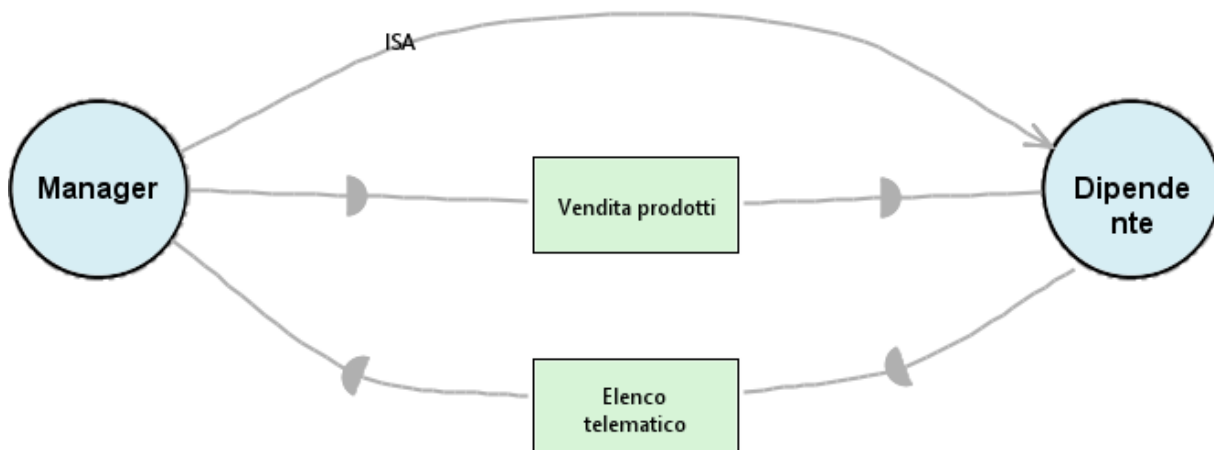
Oltre alle mansioni di un ordinario dipendente, il Manager ha l'importante compito di controllare l'andamento dell'azienda. In particolare, egli si arroga la gestione del dipendente e del business. Ciò si esplica nella creazione di un account da assegnare al dipendente, permettendogli così di gestire i clienti attraverso il sistema CRM, avviare nuovi affari e contribuire quindi al benessere dell'azienda.

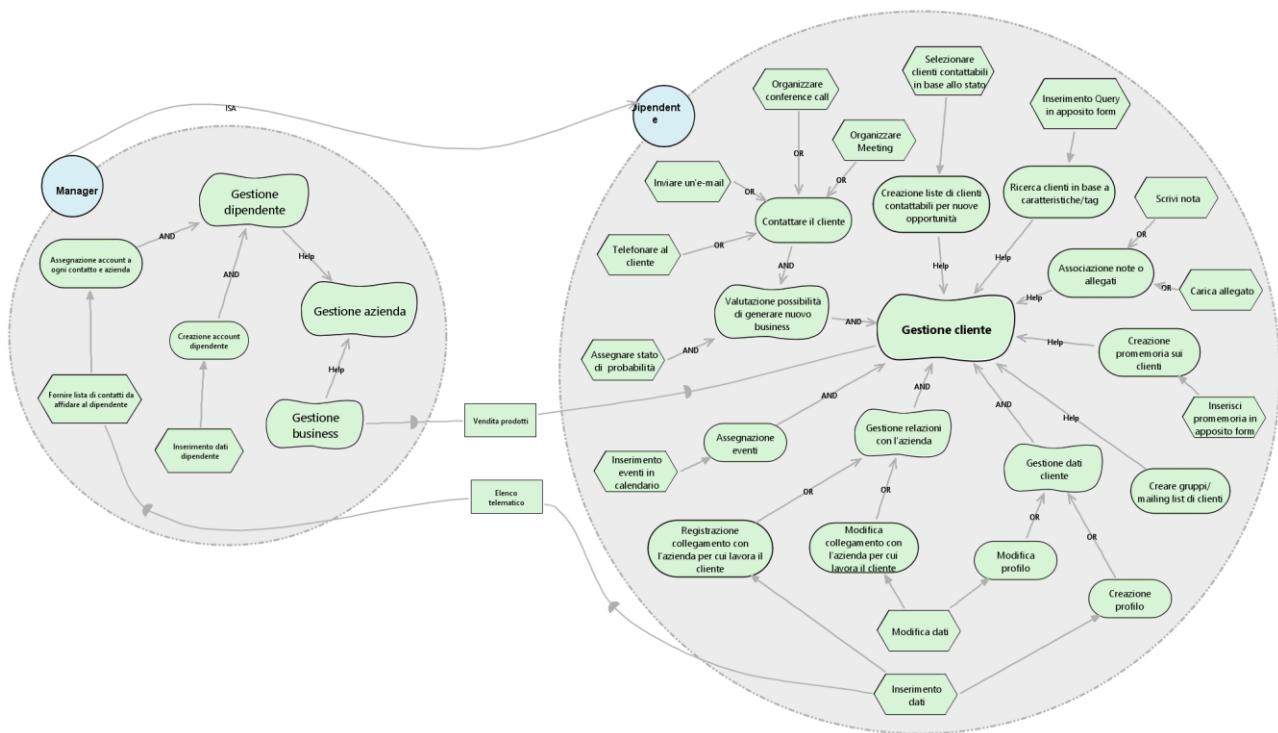
Il manager stesso redige una lista iniziale di clienti potenziali da comunicare al dipendente, affidandogli la gestione di essi.



## Diagrammi i star

### SDM





## Data Dictionary

Name	Description	Synonyms	Example	Subtypes	Supertypes	Attributes	Components	Relations
Dipendente	Persona che si occupa della gestione dei clienti con lo specifico intento di creare nuovo business che porti profitti all'azienda	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utente</li> <li>• Account</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Luca Maltagliati</li> <li>• user: malta95</li> <li>• password: *****</li> </ul>	Manager		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dati anagrafici</li> <li>• Dati di contatto</li> <li>• Credenziali di accesso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inserire dati</li> <li>• Modificare dati</li> <li>• Creare mailing list</li> <li>• Ricercare contatti</li> <li>• Creare promemoria sui clienti</li> <li>• Creare liste di clienti contattabili</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manager</li> <li>• Cliente</li> </ul>
Manager	Persona che assegna ogni cliente a un dipendente e crea per ognuno di essi un profilo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinatore</li> <li>• Admin</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marco Turetta</li> </ul>		Dipendente		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creare profilo per ogni dipendente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dipendente</li> </ul>
Cliente	Persona della quale i dipendenti gestiscono i dati; rappresentante dell'azienda della quale si valuta la possibilità di creare business (possono essere clienti passati, attuali o potenziali)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contatto</li> <li>• Rappresentante</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sergio Cucinotta</li> <li>• 3481234567</li> <li>• sergio.c@comprocose.it</li> <li>• Possible new opportunity</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dati anagrafici</li> <li>• Dati di contatto(mail,telefono, indirizzo)</li> <li>• Stato rispetto alla probabilità di creare business</li> <li>• Elenco aziende per cui ha lavorato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inserire dati</li> <li>• Modificare dati</li> <li>• Assegnare stato rispetto alla probabilità di creare nuovo business</li> <li>• Registrare azienda per cui lavora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Azienda</li> <li>• Dipendente</li> </ul>
Azienda	Entità commerciale per la quale il cliente lavora e della quale egli si fa rappresentante comunicando col dipendente e cercando nuovi opportunità di business	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquirente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• COMPROCOSÉ S.R.L.</li> <li>• Como, Via Valleggio 11</li> <li>• 031123456</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nome</li> <li>• Dati di contatto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inserire dati</li> <li>• Modificare i dati</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cliente</li> </ul>