

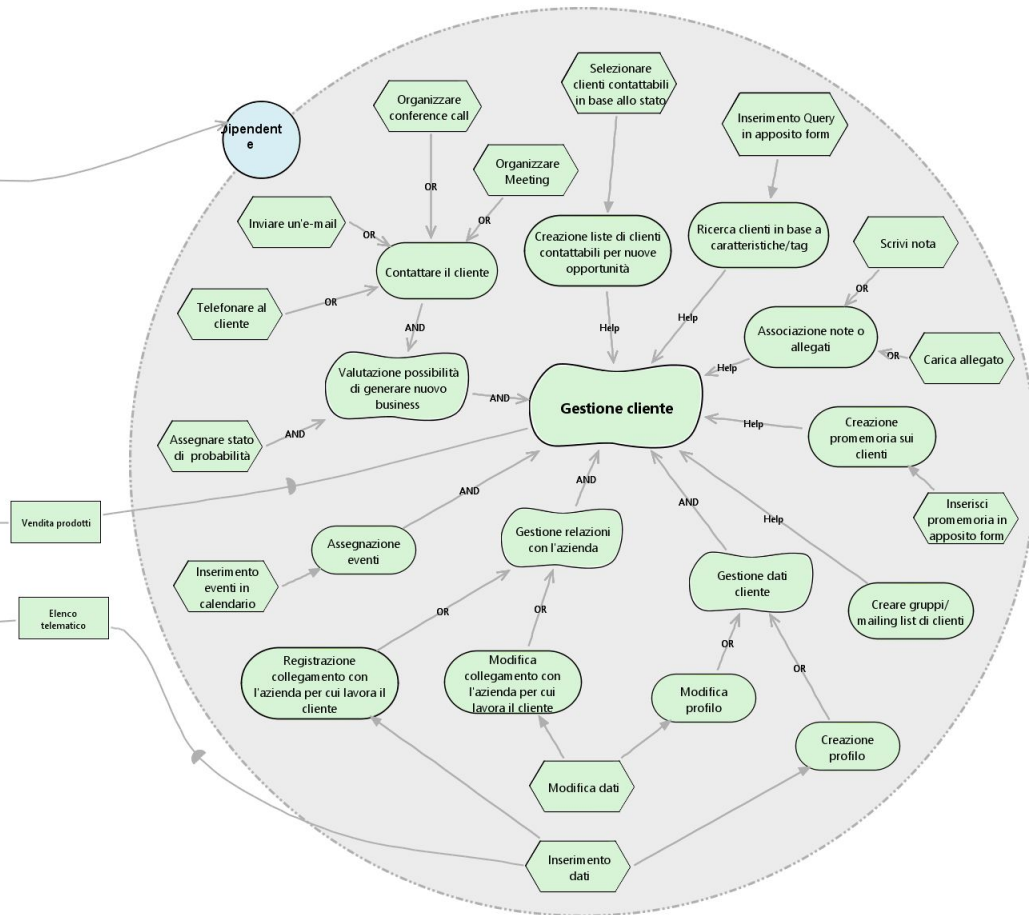
Requisiti di progetto: Sistema di CRM

Luca Maltagliati
Marco Turetta
Sergio Cucinotta

- L'obiettivo è realizzare un sistema CRM che gestisce i clienti di un'azienda
- Ogni cliente è associato a un dipendente dell'azienda che terrà le relazioni con essi
- Il dipendente ha il compito di inserire vari dati del cliente, al fine di stabilirne la probabilità di creare business in futuro

- Esiste un manager che ha il compito di gestire il dipendente, associando ogni cliente a un dipendente
- Egli ha il compito di creare un account tramite il quale il dipendente accede al client RMI
- Cliente e contatto vengono considerati sinonimi. Nel corso della comunicazione tra dipendente e cliente, l'azienda nel suo complesso è rappresentata da quest'ultimo.

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"> • Utente • Account 	<ul style="list-style-type: none"> • Luca Maltagliati • user: malta95 • password: ***** 	Manager		<ul style="list-style-type: none"> • Dati anagrafici • Dati di contatto • Credenziali di accesso 	<ul style="list-style-type: none"> • Inserire dati • Modificare dati • Creare mailing list • Ricercare contatti • Creare promemoria sui clienti • Creare liste di clienti contattabili 	<ul style="list-style-type: none"> • Manager • Cliente
Manager	Persona che assegna ogni cliente a un dipendente e crea per ognuno di essi un profilo	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinatore • Admin 	<ul style="list-style-type: none"> • Marco Turetta 		Dipendente		<ul style="list-style-type: none"> • Creare profilo per ogni dipendente 	<ul style="list-style-type: none"> • Dipendente
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"> • Contatto • Rappresentante 	<ul style="list-style-type: none"> • Sergio Cucinotta • 3481234567 • sergio.c@comprocose.it • Possible new opportunity 			<ul style="list-style-type: none"> • Dati anagrafici • Dati di contatto(mail,telefono, indirizzo) • Stato rispetto alla probabilità di creare business • Elenco aziende per cui ha lavorato 	<ul style="list-style-type: none"> • Inserire dati • Modificare dati • Assegnare stato rispetto alla probabilità di creare nuovo business • Registrare azienda per cui lavora 	<ul style="list-style-type: none"> • Azienda • Dipendente
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"> • Acquirente 	<ul style="list-style-type: none"> • COMPROCOSÉ S.R.L. • Como, Via Valleggio 11 • 031123456 			<ul style="list-style-type: none"> • Nome • Dati di contatto 	<ul style="list-style-type: none"> • Inserire dati • Modificare i dati 	<ul style="list-style-type: none"> • Cliente



La **gestione del cliente** è l'obiettivo principale del Dipendente.

Tale scopo viene raggiunto attraverso:

- La gestione dei dati
- La gestione delle relazioni con l'azienda
- La valutazione della possibilità di generare nuovo business
- L'assegnazione degli eventi

La **gestione dell'azienda** è l'obiettivo principale del manager.

Tale scopo viene anche raggiunto attraverso:

- La gestione del dipendente
- La gestione del business

