### 

Список основных юзкейсов CRM системы для туристического агентства в виде краткого описания в нотации Алистера Коберна

Выполнила: Зверева М.А,

17 БИ-1

Оглавление

1. [Список основных юзкейсов](#_3bg29hepsafp)
   1. [Оформление заказа](#_nq9555b5ia1g)
   2. [Обновление базы данных туров](#_cwljmj9pmevy)
   3. [Обработка входящих сообщений](#_mj11dz4zvaoo)
   4. [Совершение звонков клиентам](#_uev5drxxbtza)
   5. [Создание и запуск рекламы](#_tfv8nwo1xelp)
   6. [Контроль работы сотрудников](#_y6utkvqxft04)
   7. [Составление отчетности](#_c49my7o1nb0m)
2. [Модель стейкхолдеры и их интересы](#_c37frqdx7ei0)

### 

# Список основных юзкейсов

### Оформление заказа

**Действующее лицо**: сотрудник отдела продаж

**Цель**: оформить заказ

**Краткое описание**:

Клиент обращается в компанию для покупки тура. Сотрудник отдела продаж вводит данные клиента для осуществления поиска карточки клиента в базе данных. Система ищет карточку клиента. Если данный клиент не занесен в базу данных компании, сотрудник переходит в меню создания карточки клиента, система открывает форму для заполнения. Сотрудник вводит персональные данные клиента и сохраняет карточку. При корректности введенных данных система сохраняет карточку и уведомляет об этом сотрудника.

При оформлении заказа пользователем система открывает форму для заполнения. Сотрудник компании выбирает клиента из базы данных. Система автоматически заполняет личные данные клиента. Сотрудник проверяет корректность заполненных данных, согласует ее с клиентом и при необходимости редактирует. Далее сотрудник вводит другую необходимую для оформления заказа информацию, также согласовав ее с клиентом. При корректности введенных данных система проводит сделку и выводит соответствующее сообщение. После чего система отправляет данные о совершенном заказе на электронную почту клиента.

### Обновление базы данных туров

**Действующее лицо**: начальник коммерческого отдела/начальник отдела продаж/сотрудник отдела продаж/директор (ответственное лицо)

**Цель**: обновить базу данных туров

**Краткое описание**:

Руководство компании приняло решение обновить список актуальных туров. Сотрудник компании запрашивает информацию об актуальных турах у туристического оператора. Тур. оператор предоставляет необходимые данные. В соответствии с полученной информацией, сотрудник компании по очереди вводит данные каждого тура в поисковую строку для его поиска в базе данных. Система производит поиск данного тура. Если данный тур занесен в базу данных, сотрудник сравнивает информацию о туре в базе данных с информацией, предоставленной туроператором. В случае различия данной информации сотрудник компании открывает карточку тура для редактирования и изменяет информацию в карточке. При корректности измененных данных система сохраняет карточку тура и выводит сотруднику сообщение об успешном сохранении.

Если данный тур не занесен в базу данных, сотрудник нажимает на кнопку “создать новый тур”, после чего система открывает форму для введения данных в карточку тура. Сотрудник вводит данные в карточку и нажимает кнопку “сохранить”. При корректности введенных данных система сохраняет данные и выводит пользователю сообщение об успешном сохранении.

Если в базе данных туров находится тур, который относится к данному туроператору, но при этом его нет в актуальном списке туроператора, сотрудник открывает карточку тура и нажимает на кнопку “удалить”. Система спрашивает сотрудника, действительно ли он хочет удалить карточку тура. При согласии сотрудника система удаляет данный тур из базы данных.

### Обработка входящих сообщений

**Действующее лицо**: Менеджер/сотрудник отдела продаж

**Цель**: обработать входящее сообщение

**Краткое описание**:

Клиент отправил сообщение компании. Система распределила чат ответственному сотруднику, статус которого онлайн и отобразило входящее сообщение в новом чате встроенного мессенджера. Сотрудник компании открыл данный чат. Система отразила имя клиента и его сообщение, а также поле для ввода ответа. Сотрудник компании ввел ответ на сообщение клиента и отправил его. Система отправила сообщение клиенту в канал связи, с помощью которого клиент связался с сотрудником компании.

### Осуществление звонка клиенту

**Действующее лицо**: Менеджер/сотрудник отдела продаж

**Цель**: позвонить клиенту

**Краткое описание**:

Сотруднику компании необходимо связаться с клиентом по телефону, для чего он открывает меню телефонии. Система выводит сотруднику форму для заполнения. Для того, чтобы выбрать клиента, которому нужно позвонить, сотрудник вводит в специальное поле поиска данные клиента. Система производит поиск клиентов и отображает в результатах поиска только тех клиентов, у которых указан номер телефона. Среди результатов поиска сотрудник компании выбирает нужного клиента и совершает исходящий звонок. Система звонит клиенту и выводит на экран настройки звонка.

### Создание и запуск рекламы

**Действующее лицо**: Сотрудник маркетингового отдела

**Цель**: создать и запустить рекламу

**Краткое описание**:

Сотрудник маркетингового отдела выбирает тип рекламы. В соответствии с выбранным типом, система открывает форму для заполнения. Сотрудник компании заполняет форму, указывая сегмент рекламы, рекламный кабинет, содержание рекламы, время запуска и другие параметры. В случае отсутствия необходимого сегмента в списке, сотрудник компании создает его. Система открывает форму для создания сегмента. Сотрудник маркетингового отдела вводит ее название, заполняет список клиентов и лидов. При корректности введенных данных система сохраняет сегмент.

Далее система проверяет данные, введенные в параметры рекламы и создает ее.

Система запускает рекламу в указанное время, отражая сотруднику ее статус.

### Составление отчетности

**Действующее лицо**: начальник коммерческого отдела/начальник отдела продаж/сотрудник отдела продаж/директор/менеджер

**Цель**: сформировать отчет

**Краткое описание**:

Сотрудник компании создает отчет, выбрав его тип. Система выводит форму с параметрами отчета в соответствии с выбранным типом. Сотрудник вводит параметры будущего отчета, после чего система выводит отчет на экран, предоставляя также пользователю возможность сохранить данный отчет в формате pdf.

# Модель стейкхолдеры и их интересы

|  |  |
| --- | --- |
| Стейкхолдер | Интересы |
| Менеджер отдела продаж | 1. Быстро и точно оформлять заказы и при этом избегать ошибки в заполнении документов 2. Быстро связываться с клиентами и оперативно отвечать на их вопросы 3. Хранить всю информацию о клиентах, турах, сделках в одном месте 4. Отслеживать эффективность своей работы |
| Сотрудник маркетингового отдела | 1. Удобно создавать и настраивать рекламу для определенных сегментов потребителей 2. Удобно отслеживать эффективность рекламы |
| Начальник отдела продаж | 1. Удобно отслеживать и контролировать работу подчиненных |
| Клиент | 1. Быстро получать ответы на интересующие вопросы от сотрудников компании |