Описание юзкейсов CRM системы для туристического агентства в виде полного формата нотации Алистера Коберна

Выполнила: ЗвереваМ.А, 17 БИ-1

Оглавление

[**Обработать входящее сообщение**](#_mjwluhltl52d)  [**4**](#_igt5kowhks44)

[**Осуществить звонок клиенту 6**](#_s7mpijl9wf2u)

[**Запустить рекламу 9**](#_plu22onwk99f)

# (Система) Обработать входящее сообщение (Уровень моря)

**Контекст использования (Context of use):**

Определяет процесс обработки менеджером по продажам сообщения, которое пришло от клиента в систему с канала связи компании.

**Границы рассмотрения (Scope):** CRM система

**Уровень цели юзкейса (Level):** User goal (цель пользователя)

**Основной эктор (Primary Actor)**: Менеджер отдела продаж

**Стейкхолдеры со своими интересами (Stakeholders & Interests)**:

|  |  |
| --- | --- |
| Стейкхолдер | Интересы |
| Менеджер отдела продаж (далее менеджер) | 1. Быстро связываться с клиентами и отвечать на их вопросы 2. Хранить всю информацию о клиентах, турах, сделках в одном месте |
| Клиент | 1. Быстро получать ответы на интересующие вопросы от сотрудников компании |

**Предусловие (Precondition):** Менеджер зарегистрирован в CRM системе как пользователь с разрешенным доступом в разделы системы.

**Постусловия – минимальные гарантии (Minimal Guarantees)**:

Сообщения от клиента из канала связи поступают в систему, менеджер их может увидеть.

**Постусловия – успешные гарантии (Success Guarantees):**

Клиент получает сообщения от менеджера из системы в канал связи.

**Триггер (Trigger):**

Клиент отправил сообщение в канал связи.

**Главный успешный сценарий (Main Success Scenario):**

1. Система обрабатывает сообщение и посылает сигнал о входящем сообщении
2. Менеджер открывает форму входящих сообщений в системе
3. Система отображает текст сообщения от клиента
4. Менеджер обрабатывает сообщение
5. Менеджер записывает и отправляет ответ клиенту в системе
6. Система отправляет ответ клиенту в канал связи

Менеджер повторяет шаги 3–6 до завершения обслуживания клиента.

1. Менеджер закрывает форму входящих сообщений в системе.

# **Расширения (Extensions):**

\*a. Произошел сбой системы, система не реагирует на действия:

\*a1. Менеджер перезапускает систему, вводит логин и пробует открыть сообщения от клиента

\*a2. Система восстанавливает историю сообщений.

\*а2а. Система обнаруживает аномалии, не позволяющие выполнить восстановление:

\*а2а1 Система сообщает об ошибке

5-6a. Система не отправляет ответ клиенту в канал связи:

5-6а1.Система перезапускает соответствующий интеграционный сервис и продолжает работу

5-6а1а. Система обнаруживает, что сервис не стартовал:

5-6а1а1. Система сообщает об ошибке.

**Специальные требования (Special Requirements):**

\*-1. Должна быть обеспечена возможность отображать сообщения в небольшом диалоговом окне в системе, где отображается история переписки, имя клиента, а также само поле ввода текста с функцией отправки

5-6а1 -1 Ответ о работоспособности сервиса должен быть в течение 20 секунд в 90% случаев

# **Список вариаций технологий и данных (Technology and Data Variations List.)**

6–1. Должна быть осуществлена интеграция с Jivosite средствами API системы

**Бизнес-правила (Business rules)**

1–1. Клиенты со статусов VIP имеют приоритет в обслуживании, уведомление об их сообщении приоритетней уведомлений остальных клиентов. Уведомления VIP обрабатываются в порядке очереди от первого поступившего к последнему.

## **Нерешённые вопросы (Open Issues)**

Что делать если ошибка отправки сообщения клиенту не решилась даже после соответствующих действий?

# (Система) Осуществить звонок клиенту (Уровень моря)

**Контекст использования (Context of use):**

Определяет процесс осуществления звонка клиенту менеджером компании.

**Границы рассмотрения (Scope):** CRM система

**Уровень цели юзкейса (Level):** User goal (цель пользователя)

**Основной эктор (Primary Actor)**: Менеджер отдела продаж

**Стейкхолдеры со своими интересами (Stakeholders & Interests)**:

|  |  |
| --- | --- |
| Стейкхолдер | Интересы |
| Менеджер отдела продаж (далее менеджер) | 1.Быстро связываться с клиентами и отвечать на их вопросы  2.Хранить всю информацию о клиентах, турах, сделках в одном месте |
| Клиент | 1.Быстро получать важную информацию от сотрудников компании |

**Предусловие (Precondition):** Менеджер зарегистрирован в CRM системе как пользователь с разрешенным доступом в разделы системы. CRM открыта.

**Постусловия – минимальные гарантии (Minimal Guarantees)**:

Менеджер узнает факт успешного соединения с клиентом или же его отсутствие.

**Постусловия – успешные гарантии (Success Guarantees):**

Менеджер связывается с клиентом через телефонию. Запись звонка сохраняется в систему

**Триггер (Trigger):**

Менеджер начинает работу с системой, так как необходимо связаться с клиентом по телефону

**Главный успешный сценарий (Main Success Scenario):**

1. Система отображает форму ввода данных для поиска записи о клиенте в системе
2. Менеджер заполняет данные клиента в форму и отправляет на поиск системе
3. Система производит поиск по базе данных и отображает результаты поиска
4. Менеджер выбирает наиболее подходящий результат и начинает звонить клиенту из системы
5. Система устанавливает соединение с клиентом и начинает запись разговора
6. Менеджер проводит и завершает звонок из системы
7. Система сохраняет запись с привязкой к данным клиента
8. Система обновляет историю звонков

# **Расширения (Extensions):**

\*a. Произошел сбой системы, система не реагирует на действия:

\*a1. Менеджер перезапускает систему, вводит логин и пробует снова выполнить действия по звонку

\*а2. Система восстанавливает свою работоспособность

\*а2а. Система обнаруживает аномалии, не позволяющие выполнить восстановление:

\*а2а1 Система сообщает об ошибке

2-3а. Система не нашла результата по указанным данным:

2-3a1. Система сообщает об отсутствии результатов поиска

5а. Система не установила связь с клиентом:

5а1. Система сообщает об отсутствии связи и причину отсутствия

5б. Система обнаружила проблему с коннектом с внешним устройством ввода и вывода (Гарнитура)

5б1. Система обновляет коннект с внешним устройством

5б1а: Система обнаруживает, что коннект с внешним устройство не доступен:

5б1а1. Система сообщает об ошибке коннекта.

5б1а2. Система блокирует возможность звонков.

5-8а. Сбой системы, сбой связи, вылет программы:

5-8а1. Система сохраняет последнюю историю звонка

5-8а1а. История не сохранилась:

5-8а1а1. Отображать историю без последнего звонка

5-8а2.Система сохраняет запись звонка

5-8а2.Запись последнего звонка не сохранилась

5-8а1а1. Отображать записи звонков без последнего звонка

5-8а3 Менеджер перезапускает систему, вводит логин и проверяет информацию по звонку

5-8а4 Система восстанавливает свою работоспособность

6а. Клиент завершает звонок первее менеджера:

6а1. Система прекращает звонок

6а2. Система выводит сообщение что клиент прекратил звонок

7а. Запись разговора не сохранилась:

7а1. Сообщение системы о неуспехе сохранения записи разговора

**Специальные требования (Special Requirements):**

4–1. Должна быть обеспечена возможность подключать внешние устройства ввода (Гарнитура)

5б1 -1. Ответ о возобновлении коннекта должен быть в течение 10 секунд в 90% случаев

# **Список вариаций технологий и данных (Technology and Data Variations List.)**

5–1. Используется IP-телефония с протоколом SIP (Session Initiary protocol)

**Бизнес-правила (Business rules)**

4–1. Запретить звонки клиентам отказываются от этого способа связи

# (Система) Запустить рекламу (Уровень моря)

**Контекст использования (Context of use):**

Определяет процесс отправки рекламы туров клиенту менеджером компании.

**Границы рассмотрения (Scope):** CRM система

**Уровень цели юзкейса (Level):** User goal (цель пользователя)

**Основной эктор (Primary Actor)**: Менеджер отдела продаж

**Стейкхолдеры со своими интересами (Stakeholders & Interests)**:

|  |  |
| --- | --- |
| Стейкхолдер | Интересы |
| Менеджер отдела продаж (далее менеджер) | 1.Быстро и просто рассылать рекламу клиентам  2.Повысить продажи |
| Клиент | 1.Быть в курсе актуальным туров и цен |
| Туроператор | 1.Быстро продать свои туры |

**Предусловие (Precondition):** Менеджер зарегистрирован в CRM системе как пользователь с разрешенным доступом в разделы системы. CRM открыта.

**Постусловия – минимальные гарантии (Minimal Guarantees)**:

Менеджер узнает факт успешной рассылки рекламы или ее отсутствия.

**Постусловия – успешные гарантии (Success Guarantees):**

Менеджер отправляет рекламу из системы. Система рассылает рекламу клиентам

**Триггер (Trigger):**

Туроператор объявляет о необходимости рекламы тура.

**Главный успешный сценарий (Main Success Scenario):**

1. Менеджер начинает работать с системой для запуска рекламы
2. Система отображает форму для заполнения данных для запуска рекламы
3. Менеджер вводит данные по рекламе и участникам рассылки
4. Менеджер запускает рекламу в системе
5. Система рассылает рекламу участникам рассылки
6. Система отображает сообщение о успешной рассылке

# **Расширения (Extensions):**

\*a. Произошел сбой системы, система не реагирует на действия:

\*a1. Менеджер перезапускает систему, вводит логин и пробует снова выполнить действия запуску рекламы

\*а2. Система восстанавливает свою работоспособность

\*а2а. Система обнаруживает аномалии, не позволяющие выполнить восстановление:

\*а2а1 Система сообщает об ошибке

3а. Менеджер обнаруживает ошибку во вводе данных:

3а1. Система дает возможность изменить данные после ввода.

4а. Менеджер хочет отложить запуск рекламы:

4а1.Система дает выбрать время рассылки

4-5а. Система не разослала рекламу участникам:

4-5a1. Система проверяет коннект с интеграционным сервисом отправки.

4-5а1а. Системе не удается восстановить коннект:

4-5а1а. Система выдает ошибку отправки и причину.

4-5а2. Система восстанавливает коннект и отправляет еще раз

**Специальные требования (Special Requirements):**

3–1. Должна быть обеспечена возможность создавать шаблоны рекламы для разных типов

3–2. Должна быть обеспечена возможность выбирать группы участников рассылки

4–1 Должна быть обеспечена возможность откладывать запуск рекламы

# **Список вариаций технологий и данных (Technology and Data Variations List.)**

5–1. Используется интеграционная система для рассылок Unisender

**Бизнес-правила (Business rules)**

5–1. Клиенты, отказавшиеся от рассылки, не получают рекламу