

1.2 Требования к системе

Требования к информационной системе управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) в ИТ-предприятии «АйБиЭй АйТи Парк» делятся на функциональные и нефункциональные.

Функциональные требования определяют, какие конкретные задачи и возможности должна выполнять система для поддержки бизнес-процессов. Нефункциональные требования описывают ограничения, качественные характеристики и ожидания, касающиеся производительности, надежности, безопасности и удобства использования системы [3, с. 64].

Функциональные требования:

- Управление Лидами. Обеспечение возможности регистрации, проверки на дубликаты и квалификации новых входящих запросов/Лидов с присвоением статуса и категории (стандартный, стратегический). Предоставление функций создания единого профиля контрагента, включая контактные данные, отрасль, историю взаимодействия и финансовую информацию.
- Управление сделками. Реализация воронки продаж с возможностью перемещения Лидов в сделки, отслеживания их текущего статуса и прогнозирования вероятности закрытия.
- Управление коммуникациями. Обеспечение фиксации всех контактов (звонки, встречи, переписка) с клиентом и автоматической привязки их к соответствующему профилю сделки.
- Формирование контрактов. Поддержка процесса генерации коммерческих предложений и контрактов на основе шаблонов с автоматическим подтягиванием данных клиента и условий сделки.
- Управление отчетностью. Разработка модуля для формирования управленческой отчетности по воронке продаж, эффективности менеджеров и анализу удовлетворенности, повторных продаж.
- Интеграция. Обеспечение двусторонней интеграции с существующими внутренними системами (например, системой проектного учета, бухгалтерским ПО).
- Разграничение доступа. Настройка гибкой системы ролевого доступа к информации, соответствующей организационной структуре и должностным обязанностям сотрудников.

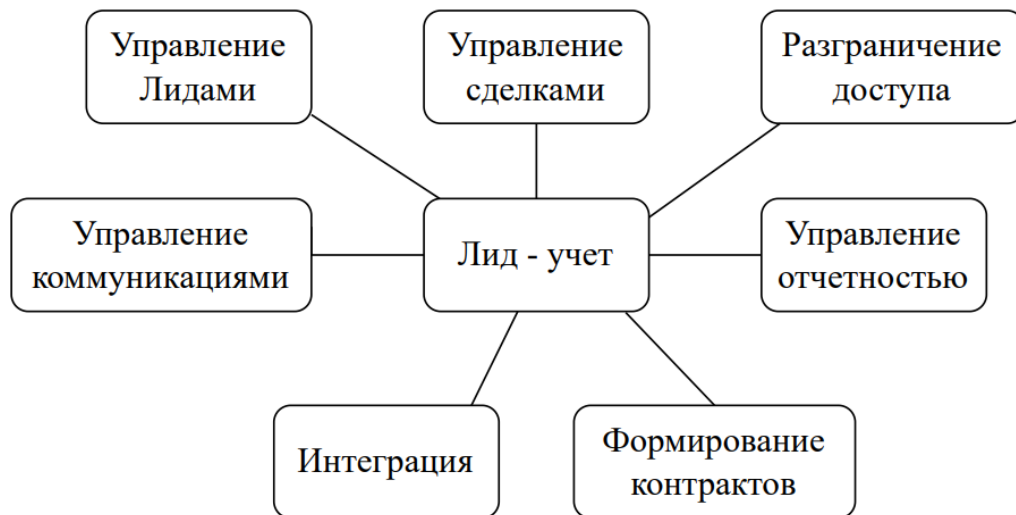


Рисунок 1.3 – Диаграмма функциональных требований

Нефункциональные требования описывают, насколько хорошо система должна функционировать и какие ограничения на нее накладываются:

1. Удобство использования.
 - Пользовательский интерфейс должен быть дружелюбным и интуитивно понятным для менеджеров по развитию бизнеса.
 - Система должна быть совместима с основными современными веб-браузерами (Chrome, Firefox, Edge).
 - Ключевая информация о клиенте и сделке должна быть доступна не более чем в три клика из главного меню.
2. Надежность.
 - Гарантированная доступность системы должна составлять не менее 99% рабочего времени (24/7), с возможностью планового простоя, не превышающего 1% в месяц.
 - Должны быть предусмотрены механизмы регулярного автоматического резервного копирования данных и быстрого восстановления системы после критического сбоя в течение не более 4 часов.
 - Система должна обеспечивать целостность и консистентность данных, исключая риск повреждения информации при одновременной записи или интеграционных операциях.
3. Безопасность.
 - Доступ к системе должен осуществляться только через надежную аутентификацию (включая, при необходимости, двухфакторную аутентификацию) с ограничением по IP-адресам (при работе извне корпоративной сети).

- Система должна применять механизмы шифрования конфиденциальных клиентских данных (особенно при передаче) в соответствии со стандартами ISO/IEC 27001.
 - Необходимо вести подробный журнал аудита всех действий пользователей, связанных с изменением или удалением ключевых клиентских данных и сделок.
4. Производительность.
- Время отклика системы на выполнение стандартных операций (регистрация Лида, просмотр профиля клиента, поиск) не должно превышать 3 секунд при одновременной работе 50 активных пользователей.
 - Система должна корректно обрабатывать и хранить большие объемы данных (до 100 000 клиентских профилей и 500 000 записей о контактах) без деградации производительности.
5. Специальные требования.
- Архитектура системы должна быть модульной и масштабируемой, предусматривая возможность будущего добавления новых функциональных блоков.
 - Разработка должна строго соответствовать внутренним корпоративным стандартам и регламентам качества.
 - Система должна поддерживать как минимум русский и английский языки интерфейса, учитывая международный характер деятельности компании.

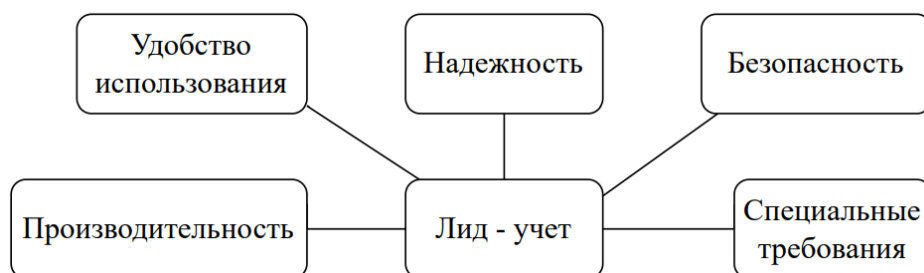


Рисунок 1.4 – Диаграмма нефункциональных требований