

## 1.1 Диаграмма вариантов использования

Диаграмма вариантов использования служит фундаментальным инструментом для концептуализации функциональных требований к проектируемой CRM-системе. Она обеспечивает наглядную верификацию того, какие функциональные сервисы предоставляет система и каким образом с ее функционалом взаимодействуют субъекты системы.

В контексте операционной деятельности ИТ-предприятия ИВА IT Park, действующие лица, идентифицированные на этапе анализа, инициируют следующие варианты использования:

1. Менеджер по развитию бизнеса:
  - Ввод и верификация первичных запросов.
  - Управление сделкой (обновление статуса, прикрепление документов).
  - Администрирование записей о клиентах (создание, обновление).
  - Генерация коммерческих предложений.
  - Просмотр персональной отчетности.
  - Вход в систему.
2. Руководитель департамента (руководство):
  - Утверждение стратегических Лидов/сделок.
  - Доступ к агрегированной управленческой отчетности.
  - Аудит действий менеджеров.
  - Вход в систему.
3. Сотрудник департамента качества:
  - Мониторинг соблюдения стандартов взаимодействия с клиентами.
  - Изучение полной хронологии взаимодействия с клиентом.
  - Просмотр метрик и отчетов по качественным показателям.
  - Вход в систему.

В Таблице 1.4 представлено структурированное описание основных вариантов использования CRM-системы с указанием субъектов и характера их взаимосвязи.

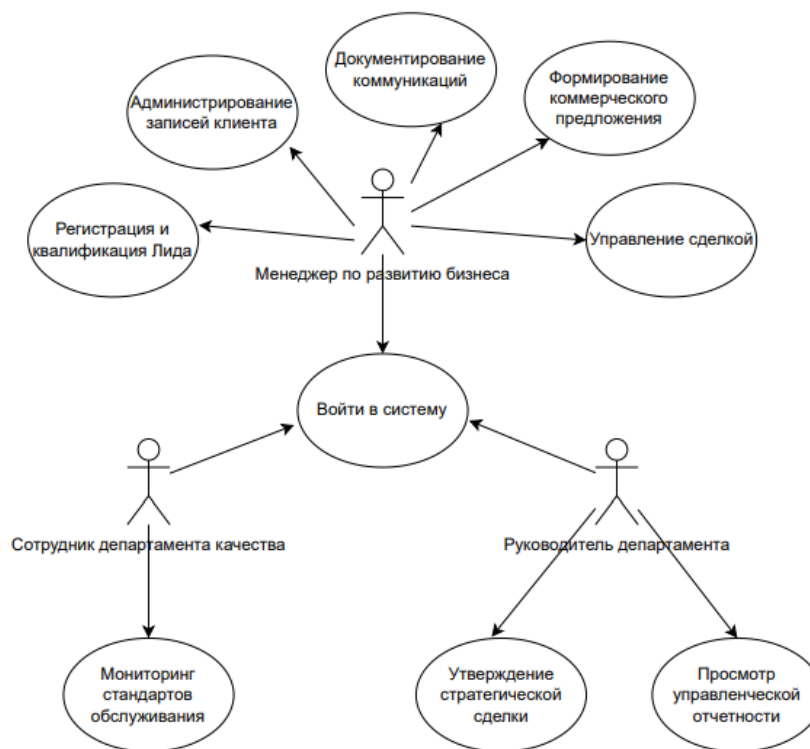
Таблица 1.4 – Список вариантов использования информационной системы управления клиентом

№	Действующее лицо (Вход)	Вариант использования	Вид связи	Назначение
1	Субъект системы	Авторизация	Associate	Предоставление аутентифицированного доступа к функционалу системы

Окончание таблицы 1.4

2	Менеджер по развитию бизнеса	Регистрация и квалификация Лида	Associate	Внесение первичного запроса, проверка на дублирование записей и присвоение необходимого статуса.
3	Менеджер по развитию бизнеса	Управление сделкой	Associate	Отслеживание динамики прогресса, модификация этапа в воронке продаж, фиксация прогнозной вероятности успеха.
4	Менеджер по развитию бизнеса	Администрирование профиля клиента	Associate	Создание/обновление данных контрагента, включая контакты и полную историю.
5	Менеджер по развитию бизнеса	Формирование коммерческого предложения (КП)	Include	Автоматизированное создание документа КП на основе шаблона и данных сделки.
6	Руководитель департамента	Утверждение стратегической сделки	Associate	Согласование/отклонение критически важных Лидов или сделок, требующих административного контроля.
7	Руководитель департамента	Анализ сводной управленческой отчетности	Associate	Доступ к сводным аналитическим срезам по воронке продаж, конверсии и финансовым прогнозам.
8	Сотрудник департамента качества	Мониторинг стандартов обслуживания	Associate	Верификация соответствия зафиксированных утвержденным внутренним регламентам качества.
9	Менеджер по развитию бизнеса	Документирование коммуникаций	Include	Фиксация всех звонков, встреч и переписки в профиле клиента.

На рисунке 1.5 представлена разработанная в соответствии с таблицей диаграмма вариантов использования.



**Рисунок 1.5 – Диаграмма вариантов использования ИС управления клиентами**

Для детальной проработки функционала, соответствующей стандарту UML, выбран критически важный для бизнеса сценарий «Регистрация и квалификация Лида».

Наименование: регистрация и квалификация Лида.

Краткое описание: данный вариант использования автоматизирует процесс ввода первичного запроса потенциального клиента, осуществляет его верификацию и присвоение ему надлежащего квалификационного статуса.

Действующее лицо: менеджер по развитию бизнеса.

Стартовые условия: менеджер успешно прошел аутентификацию в CRM-системе и имеет права на создание новых записей.

Основной сценарий:

1. Инициация. Менеджер по развитию бизнеса получает входящий запрос и переходит в раздел «Лиды», нажимая кнопку «Добавить новый Лид».
2. Ввод данных. Система открывает форму регистрации. Менеджер заполняет обязательные поля: название компании, контактное лицо, описание потребности и источник запроса.
3. Проверка на дублирование. Система автоматически инициирует проверку введенного названия компании и контактных данных на предмет наличия дубликатов в базе клиентов и существующих Лидов.
4. Первичное присвоение статуса. В случае отсутствия дубликатов, CRM-система сохраняет запись и присваивает ей статус «Новый».

5. Квалификация. Менеджер анализирует запрос (по бюджету, срокам и соответствию экспертизе ИВА) и заполняет квалификационные поля, присваивая категорию «Стандартный» или «Стратегический».
6. Системное решение. Если категория «Стратегический»: система автоматически отправляет уведомление руководителю департамента на согласование. Если категория «Стандартный»: система автоматически переводит Лид в статус «Квалифицирован».
7. Завершение. Процесс регистрации и квалификации завершен. Лид готов к дальнейшему переводу в сделку.

Альтернативные пути и исключения:

1. Обнаружение дубликата. В случае обнаружения системой потенциального дубликата клиента система выводит предупреждение и предоставляет менеджеру ссылки на существующие записи. Менеджер может объединить информацию, отклонить создание нового Лида или, продолжить регистрацию.
2. Некорректный ввод данных. Если обязательные поля не заполнены или содержат недопустимый формат, система блокирует сохранение. Система подсвечивает ошибки и выводит сообщение с требованием исправить данные.
3. Сбой интеграции. Если в процессе отправки уведомления руководителю возникает ошибка связи, то система логирует ошибку, сохраняет статус «Требует ручного согласования» и уведомляет менеджера о необходимости эскалации.