

Пример технического задания на разработку CRM-системы для сети автосалонов. Этого хватит, чтобы начать работу с Tados. Читайте, почему чаще всего не работаем по строгому ТЗ, в [статье](#).

## ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

### I. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Система должна быть реализована в виде следующих компонентов:

1. Ядро системы. Представляет собой службу, инкапсулирующую всю логику работы системы и принимающую на себя всю нагрузку по обработке данных. Также служба будет предоставлять API для возможности работы с ядром любого оконечного ПО.
2. Пользовательская часть. Представляет собой web-приложение, взаимодействующее с ядром. Данное web-приложение должно быть доступно через интернет из любой точки. Web-приложение будет открываться через web-браузер.

### II. ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

В системе должна быть реализована ролевая система разграничения доступа. Должны быть выделены следующие роли:

- администратор системы,
- администратор,
- оператор,
- менеджер,
- руководитель отдела продаж,
- маркетолог,
- руководитель сервиса,
- сервис-менеджер.

Набор ролей пользователя определяет набор доступных ему интерфейсов для работы.

В системе должен существовать набор филиалов. Каждому пользователю может соответствовать набор ролей для нескольких филиалов. Набор ролей для конкретного филиала определяет набор доступных ему интерфейсов для работы в этом филиале.

В системе для каждого филиала должен существовать набор направлений. Каждому пользователю может соответствовать набор направлений для роли. Набор направлений для конкретной роли определяет с данными каких направлений сможет работать пользователь в интерфейсе, соответствующем этой роли.

Каждому пользователю в системе должна соответствовать пара логин-пароль. Все попытки доступа в систему должны логироваться.

Пример технического задания на разработку CRM-системы для сети автосалонов. Этого хватит, чтобы начать работу с Tados. Читайте, почему чаще всего не работаем по строгому ТЗ, в [статье](#).

### **1. Интерфейс администратора системы**

Возможность управления всеми пользователями системы. Возможность фильтрации по филиалу, роли, направлению и возможностью поиска по ФИО, логину. Должна быть возможность редактирования / удаления / создания нового пользователя.

Возможность управления набором филиалов – редактирование / удаление / создание новых филиалов. Для филиалов должна быть возможность управления набором районов – редактирование / удаление / создание новых районов. Значения из этого набора используются в карточках клиентов.

Возможность просмотра списка всех карточек клиентов с фильтрацией и поиском по любому полю. В данном списке должна быть возможность полного удаления карточки клиента со всей его историей.

### **2. Интерфейс администратора**

Возможность указания распределения номеров для менеджеров. Форма должна представлять из себя список менеджеров, их направлений и полей для ввода номера трубки. Возможность фильтрации по направлению и поиску по ФИО и номеру трубки.

Возможность создания карточек клиентов. При создании карточки клиента обязательно необходимо выбрать тип обращения. Тип обращения может быть посещением, звонком, заявкой с сайта, клиентом из 1С. По умолчанию должен быть выбран тип обращения «посещение». Также можно указать ФИО, контактные данные, отдел продаж, модель авто, пол, тип клиента, источник информации. При выборе направления должен загружаться список менеджеров с номерами их трубок, с указанием онлайн они или нет, и с указанием количества обращений к ним за сегодняшний день. Должна быть возможность отметить, что обращение клиента не было обработано, либо что клиент является упущенным. Также при вводе телефона, должен выполняться поиск клиента с таким же номером в фоновом режиме. При нахождении совпадений администратору система должна предлагать администратору создать обращение для найденного клиента.

### **3. Интерфейс оператора**

Возможность добавления клиента (аналогично тому, как это реализовано в интерфейсе администратора). Тип обращения может быть звонком, заявкой с сайта, клиентом из 1С.

Должен быть виден список всех обработанных операторами за сегодня клиентов. В этом списке должна быть возможность фильтрации и поиска по любому полю. При выборе в форме добавления клиента сервис-центра должен отображаться список обработанных клиентов сервис-центров.

В интерфейсе оператора должен быть список клиентов для обзвона. Клиент попадает в список для обзвона через 6 дней после выдачи автомобиля. Должна быть возможность отфильтровать список по отделу продаж. Для каждой записи в списке должна быть возможность начать обзвон.

В карточке обзвона должна отображаться информация о клиенте, его автомобиле, менеджере, дате выдачи. И вопросы: «С какой долей вероятности Вы будете рекомендовать наш салон друзьям и коллегам?» с возможностью указания оценки от 0 до 10 (либо отсутствием оценки), «Прокомментируйте свою оценку» с возможностью выбора нескольких категорий жалоб и указанием комментариев по каждой из них. Должна быть возможность указать общий комментарий для карточки обзвона.

Пример технического задания на разработку CRM-системы для сети автосалонов. Этого хватит, чтобы начать работу с Tados. Читайте, почему чаще всего не работаем по строгому ТЗ, в [статье](#).

#### 4. Интерфейс руководителя сервиса

В данном интерфейсе должна быть реализована возможность указания распределения номеров для сервис-менеджеров. Форма должна представлять из себя список сервис-менеджеров, их направлений и полей для ввода номера трубки. Возможность фильтрации по направлению и поиску по ФИО и номеру трубки.

Должен отображаться список обращений: таблица со временем обращения, типом обращения, типом клиента, менеджером, сервисом, информацией о клиенте, добавившим сотрудником, статусом. Возможность фильтрации по любому полю, возможность выбора временного интервала, поиска.

#### 5. Интерфейс менеджера

Основная страница данного интерфейса должна содержать следующие элементы:

- Список событий текущего дня. Представляет собой список из даты события, типа события, ФИО клиента, его автомобиля, комментария, номера телефона. Список отсортирован по дате события. Просроченные события выделены красным цветом.
- Список потенциальных клиентов. Представляет список с такими же полями, как и список событий текущего дня. В списке представлены клиенты с этапом потенциальный клиент.
- График продаж. Представляет собой график с осью времени и осью количества проданных автомобилей. На графике представлены 2 кривые – плановый график продаж и реальный план продаж.
- Список клиентов. Представляет собой свернутые списки клиентов, разбитых по этапам с указанием названия этапа и количества клиентов. По нажатию на список – он должен раскрываться. В раскрытом списке по каждому клиенту должна отображаться информация о нем, его автомобиле, следующем этапе, таблица с этапами продаж, датами этих этапов и цветовыми отметками пройденных этапов.

Должна быть страница со всеми клиентами. Возможность поиска и добавления клиентов. Форма добавления клиента аналогична такой же в интерфейсе администратора. В качестве типа обращения можно выбрать звонок, посещение, клиент из 1С. В качестве направления можно выбрать только из тех направлений, менеджером которых является текущий менеджер.

Отчеты: статистика, воронка продаж, отчеты по обзвону – подробный отчет по категориям жалоб, индекс прс. Данные отчеты аналогичны тем, что должны быть реализованы в интерфейсе руководителя отдела продаж. Единственным отличием является то, что менеджер может просматривать данные только по тем направлениям, менеджером которых он является.

#### 6. Интерфейс руководителя отдела продаж

Должна быть возможность просмотра списка обращений по отделам продаж. Список представляет собой таблицу с датой, типом обращения, типом клиента, менеджером, направлением, информацией об автомобиле, информацией о клиенте, этапом, статусом, комментарием. Должна быть возможность фильтрации по любому полю, выбора временного интервала, поиска.

Возможность просмотра списка всех клиентов. Список представляет собой таблицу с информацией о клиенте, его автомобиле, менеджере, текущем и следующем этапах,

*Пример технического задания на разработку CRM-системы для сети автосалонов. Этого хватит, чтобы начать работу с Tados. Читайте, почему чаще всего не работаем по строгому ТЗ, в [статье](#).*

комментарием. Возможность фильтрации по любому полю, выбора временного интервала, поиска. Должна быть возможность выбора клиентов, купивших более 1-го автомобиля.

Задание плановых показателей продаж по направлениям и по отдельным менеджерам. Также должны отображаться графики с 2-мя кривыми – плановыми продажами и реальными продажами. Планы продаж должны задаваться на месяц.

Должен быть отчет по отказам. В отчете должна быть возможность выбора временного интервала, направления, модели автомобиля. Сам отчет представляет собой таблицу с полями – менеджер, количество отказов, количество отказов по звонкам, посещениям, тест-драйвам, предварительным договорам, заявкам с сайта, клиентам из 1С. Также в конце таблицы должна идти строка с суммарными данными.

Должен быть отчет по менеджерам с возможностью выбора временного интервала, направления, менеджера. Отчет представляет собой таблицу с полями – менеджер, клиенты из 1С, звонки, посещения, встречи, тест-драйвы, предварительные договоры, выдачи, отказы, потенциальные клиенты, звонки вежливости, просроченные события, конверсия посещений, подробнее, страница менеджера. Должна быть возможность нажатия на цифру в отчете для просмотра всех клиентов для определенного этапа. В столбце конверсия посещений отображается количество клиентов, которые пришли после звонка. По нажатию на подробнее должны отображаться списки всех клиентов по всем этапам. При нажатии на страницу менеджера должен выполняться переход в интерфейс менеджера без выхода из системы и повторного входа под учетной записью менеджера.

Отчет по воронке продаж с возможностью выбора временного интервала и направления. Отчет представляет собой таблицу с полями – менеджер, среднее время завершения звонков, количество звонков незавершенных в течение суток, всего обращений, клиенты из 1С, заявки с сайта, первичные звонки, повторные звонки, всего звонков, взятые телефоны (для звонков), первичные посещения, повторные посещения, всего посещений, взятые телефоны (для посещений), конверсия посещений, тест-драйвы, выдачи. В ячейках помимо цифр должны указываться также и проценты. Под таблицей должен быть график в виде воронки, состоящей из 4-х уровней – обращения, посещения, тест-драйвы, выдачи.

Отчет по обзвону: гистограмма жалоб, подробный отчет по категориям жалоб, динамика по месяцам, индекс prs. В гистограмме жалоб должна быть возможность выбора временного интервала и направления. Сам отчет представляет собой график из столбцов с категориями жалоб с высотой, отражающей количество жалоб по конкретной категории. В подробном отчете по категориям жалоб должна быть возможность выбора временного интервала, направления и категории жалоб. Сам отчет представляет из себя список категорий жалоб, в каждой из которых – таблица с клиентами, которые при обзвоне выбрали данную категорию. В таблице отображается информация о клиенте, автомобиле и комментарий клиента. В динамике по месяцам должна быть возможность выбора месяца начала, месяца окончания и направления. Отчет представляет из себя график количества жалоб каждой из категорий для каждого из выбранных в интервале месяцев. В индекс prs должна быть возможность выбора временного интервала, направления, менеджера. Сам отчет состоит из 2-х частей. Первая часть – список менеджеров и их prs за выбранный период. Вторая часть – детальный отчет, в котором отображено общее количество опрошенных, количество недозвонов, количество отказов, количество клиентов, которых не учитывали, количество критиков, нейтралов, промоутеров, индекс prs. Также в этой части отчета отображаются показатели в целом по компании.

Пример технического задания на разработку CRM-системы для сети автосалонов. Этого хватит, чтобы начать работу с Tados. Читайте, почему чаще всего не работаем по строгому ТЗ, в [статье](#).

## 7. Интерфейс маркетолога

Должны быть отчеты по обзвону, аналогичные тем, что должны быть реализованы в интерфейсе руководителя отдела продаж.

Должны быть списки обращений для по отделам продаж (аналогично интерфейсу руководителя отдела продаж) и сервису (аналогично интерфейсу руководителя сервиса).

Возможность редактирования/удаления/создания категорий жалоб.

Отчет по источникам информации с возможностью выбора временного интервала и направления. Сам отчет состоит из кругового графика распределения клиентов по источникам информации в процентном соотношении и таблицы с полями – источник информации, количество клиентов, процент.

Должен быть реализован отчет по звонкам с возможностью выбора временного интервала. Сам отчет состоит из 3-х частей. Первая часть – таблица с полями – направление, количество звонков, незавершенных, необработанных, отказов, упущенных. В ячейках помимо цифр должны отображаться проценты. Вторая часть – гистограммы, отображающие данные из строк таблицы для каждого из направлений. Третья часть – гистограмма распределения звонков и посещений по часам.

Сводный отчет с возможностью выбора периода. В самом отчете для каждого направления отображается количество звонков, первичных звонков, повторных звонков, заявок с сайта, клиентов из 1С, посещений, первичных посещений, повторных посещений, упущенных клиентов и отношение к числу обращений, необработанных клиентов, тест-драйвов и отношение к числу обращений, предварительных договоров и отношение к числу обращений, выдач и отношение к числу обращений.