

Пример технического задания на доработку 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

Необходимо реализовать функциональный блок «Trade-in».

В рабочий лист оператора, наряду с вариантами «Отдел продаж» и «Сервисный центр», необходимо добавить вариант – «Trade-in». При выборе данного варианта в выпадающий список «Менеджер» подгружаются все менеджеры Trade-in, а список клиентов за сегодня меняется на список клиентов, обратившихся именно по вопросу Trade-in. При создании (сохранении) клиента – создается карточка клиента Trade-in с возможностью редактирования.

Карточка клиента Trade-in должна состоять из следующих полей:

- Блок «Данные клиента» (такой же, как и у клиента отдела продаж).
- Потребности клиента: автомобиль (текстовое поле), цвет (текстовое поле), год выпуска (текстовое поле с проверкой на корректность числа), пробег (текстовое поле с проверкой на корректность числа), стоимость (текстовое поле с проверкой на корректность числа)
- Цели клиента: обмен, реализация, обмен б/у на б/у, покупка.
- Этапы продаж: «Звонок», «Посещение», «Тест-драйв», «Заявка на кредит», «Договор залога», «Выдача», «Звонок вежливости». При планировании или завершении того или иного этапа не существует ограничений на обязательность заполнения тех или иных полей. Этап «Звонок вежливости» должен назначаться автоматически через 3 дня после завершения этапа «Выдача», а через 6 дней клиент должен попадать в список на обзвон.

Необходимо, чтобы операторы, проводящие обзвон клиентов отделов продаж таким же образом обзванивали клиентов Trade-in. В поле «Направление» у операторов вместо названия отдела продаж должно отображаться «Trade-in». Должна быть возможность задать для Trade-in свой список категорий жалоб.

Необходимо добавить новые интерфейсы – «Менеджер Trade-in» и «Руководитель Trade-in». В интерфейсе должны быть следующие страницы:

- список обращений,
- список клиентов,
- статистика,
- воронка продаж,
- план по менеджерам,
- обзвон,
- гистограмма жалоб,
- подробный отчет по категориям жалоб,
- динамика по месяцам,
- индекс nps.

Необходимо добавить в интерфейс маркетолога возможность просмотра отчетов по обзвону для Trade-in.