

Общество с ограниченной ответственностью «ПСБ Лаб»

Программа для ЭВМ

CRM КБ

Общее описание

Москва, 2023

Содержание

1	ВВЕДЕНИЕ	4
1.1	НАЗНАЧЕНИЕ ДОКУМЕНТА	4
1.2	НАЗНАЧЕНИЕ СИСТЕМЫ	4
1.3	ОСНОВНЫЕ СВЕДЕНИЯ О СИСТЕМЕ.....	4
1.3.1	<i>Разработчик Системы</i>	4
2	ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ	5
2.1	ВХОД В СИСТЕМУ	5
2.2	РОЛЕВАЯ МОДЕЛЬ	5
2.3	ИНТЕРФЕЙС СИСТЕМЫ.....	5
2.3.1	<i>Поиск существующих Клиентов</i>	5
2.3.2	<i>Поиск существующих Холдингов</i>	6
2.3.3	<i>Создание Клиента</i>	6
2.3.4	<i>Создание Холдинга</i>	7
3	ТРЕБОВАНИЯ К УСТАНОВКЕ И ЭКСПЛУАТАЦИИ СИСТЕМЫ	8
3.1	ТРЕБОВАНИЯ К СЕРВЕРНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЕ.....	8
3.2	ТРЕБОВАНИЯ К РАБОЧЕМУ МЕСТУ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	8
3.3	ТРЕБОВАНИЯ К КВАЛИФИКАЦИИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	8

СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ

Сокращение	Описание
CRM КБ	Прикладное программное обеспечение, предназначенное для автоматизации стратегий взаимодействия с заказчиками (клиентами), в частности, для повышения уровня продаж, оптимизации маркетинга и улучшения обслуживания клиентов путём сохранения информации о клиентах и истории взаимоотношений с ними, установления и улучшения бизнес-процессов и последующего анализа результатов.
ПО	Программное обеспечение
ПСБ Лаб	Общество с ограниченной ответственностью «ПСБ Лаб»
ЭВМ	Электронная вычислительная машина - набор электронных устройств, выполняющий различного рода информационные операции

ПЕРЕЧЕНЬ ИСПОЛЪЗУЕМЫХ ТЕРМИНОВ

Термин	Описание
Администратор	Работник, должностные обязанности которого подразумевают обеспечение штатной работы Программы для ЭВМ «CRM КБ»
Холдинг	Структура коммерческих организаций, включающая в себя материнскую компанию и ряд более мелких дочерних компаний, которые она контролирует.
Клиент	юридическое или физическое лицо, пользующееся услугами, предоставляемыми организацией, использующей Программу для ЭВМ «CRM КБ»
Пользователь	Работник, использующий Систему в рамках её функционала
КБ	Корпоративный Блок

1 ВВЕДЕНИЕ

1.1 Назначение документа

В рамках настоящего документа описаны функциональные характеристики **программного обеспечения (ПО) – программы для ЭВМ (программного комплекса) «CRM КБ»** (далее по тексту - «ПрЭВМ», ПрЭВМ «CRM КБ» или «Система»).

1.2 Назначение Системы

ПрЭВМ является инструментальным средством для выстраивания процессов взаимодействия с клиентами, в целях повышения эффективности продаж и информирования клиентов.

1.3 Основные сведения о Системе

1.3.1 Разработчик Системы

Полное наименование: Общество с ограниченной ответственностью «ПСБ Лаб».

Сокращенное наименование: ПСБ Лаб.

2 ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ

2.1 Вход в Систему

Вход в Систему осуществляется по логину и паролю, которые Пользователю передает Администратор Системы.

После успешного прохождения аутентификации и авторизации, пользователю будет доступен интерфейс Системы.

2.2 Ролевая модель

В Системе для пользователей предусмотрены две роли: Администратор и Пользователь. Роль Администратора позволяет создавать/блокировать/удалять Пользователей в Системе.

2.3 Интерфейс Системы

Интерфейс Системы предоставляет Пользователю возможность использовать функционал Системы, используя графическое представление, путем заполнения требуемых форм и нажатия кнопок.

2.3.1 Поиск существующих Клиентов

На главном экране интерфейса Системы отображается графический раздел «Клиенты».

Во вкладке «Клиенты» отображается список заведенных клиентов. В нижнем левом углу расположена кнопка «Создать клиента», пользователь имеет возможность нажать на данную кнопку, чтобы перейти во вкладку «Создать клиента».

Список Клиентов в таблице, имеет следующее наименование граф:

- Краткое наименование;
- ИНН;
- Статус;
- ДБО;
- Дата создания;
- Холдинг.

Пользователь имеет возможность осуществить поиск по наименованию клиента «Поиск по наименованию» и поиск по ИНН «Поиск по ИНН».

Кроме того, имеется возможность применения фильтров для поиска и отображения необходимой информации.

Предусмотрены следующие фильтры: Статус клиента;

- Клиентский сегмент;
- Дата обновления сведений;
- Клиентский менеджер (ФИО клиентского менеджера);
- Нерезидент;
- ДБО;
- Головная компания.

Для получения данных о клиенте пользователю необходимо нажать на выбранного клиента, после чего откроются следующие данные:

- Общие данные:
 - Регистрационные данные;
 - Данные об отрасли;
 - Клиентские данные.
- Дополнительно:
 - Данные в CRM;
 - Прочие данные.

В правом верхнем углу расположена иконка ручки, пользователь имеет возможность нажать на нее для перехода на редактирование клиента

2.3.2 Поиск существующих Холдингов

Во вкладке «Клиенты» отображается список заведенных холдингов. Пользователь может увидеть все заведенные холдинги или только заведенные пользователем. Для этого слева на панели расположены закладки «Мои» и «Все».

Слева от наименования холдинга находится стрелка, раскрывающая список, пользователь, нажав на нее открывает снизу список состав холдинга, справа выводится Общая информация по холдингу.

Под названием холдинга размещены две закладки «Общая информация» и «Состав холдинга». Пользователь может выбрать закладку «Общая информация» отображаются:

- Общие данные:
 - Регистрационные данные;
 - Данные об отрасли;
 - Прочие данные.
 - Контактные лица.

При выборе пользователем закладки «Состав холдинга» отображается список клиентов, входящих в холдинг.

Список Клиентов в таблице, имеет следующее наименование граф:

- Наименование;
- ИНН;
- Статус;
- ДБО;
- Дата пересмотра.

Пользователь имеет возможность осуществить поиск по наименованию клиента «Поиск по наименованию».

В правом верхнем углу расположена иконка ручки, пользователь имеет возможность нажать на нее для перехода на редактирование холдинга.

2.3.3 Создание Клиента

На главном экране интерфейса Системы отображается графический раздел «Создать Клиента».

Структурно карточка клиента состоит из четырех последовательных интерфейсов:

- Общие данные (Базовые данные Юридического лица);
- Контактное лицо;
- Информация о Холдинге;
- Сводная информация.

Для создания клиента, пользователю необходимо заполнить все обязательные поля с данными юридического лица.

Более подробную информацию о содержании полей к заполнению можно получить из документа «Руководство Пользователя»

При не заполнении пользователем обязательного поля, поле подсвечивается другим цветом и снизу появляется надпись: «Обязательное поле».

2.3.4 Создание Холдинга

На главном экране интерфейса Системы отображается графический раздел «Холдинг».

Структурно карточка клиента состоит из четырех последовательных интерфейсов:

- Общие данные (Базовые данные Холдинга);
- Сводная информация.

Для создания Холдинга, пользователю необходимо заполнить все обязательные поля с данными юридического лица.

Более подробную информацию о содержании полей к заполнению можно получить из документа «Руководство Пользователя».

При не заполнении пользователем обязательного поля, поле подсвечивается другим цветом и снизу появляется надпись: «Обязательное поле».

3 ТРЕБОВАНИЯ К УСТАНОВКЕ И ЭКСПЛУАТАЦИИ СИСТЕМЫ

3.1 Требования к серверной инфраструктуре

Для разворачивания Системы в минимальной конфигурации необходим сервер, обладающий следующими характеристиками:

- CPU – 16;
- RAM – 32GB;
- HDD – 800 MB.

3.2 Требования к рабочему месту пользователя

Автоматизированное рабочее место (АРМ) пользователей системы может быть развернуто на любых станциях, операционная система которых поддерживает работу браузера Google Chrome, Яндекс.Браузер последних версий.

Требования к оперативной памяти: RAM от 4 GB.

3.3 Требования к квалификации пользователя

Пользователь ПрЭВМ должен обладать следующими компетенциями:

- навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя;
- изучить руководство пользователя ПрЭВМ.