

ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЕ ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ НА РАЗРАБОТКУ CRM

Задача: разработать CRM систему, далее CRM для учета заявок и взаимодействия сотрудников в компании. CRM должна работать через браузер и на мобильных устройствах, ей будут пользоваться следующие типы пользователей:

1. Администратор – имеет доступ ко всему функционалу в CRM, управляет пользователями, управляет справочниками;
2. Снабженец – видит заявки, может менять их статусы;
3. Мастер – может создавать заявки, видеть свои заявки;
4. Начальник участка – проверяет заявки мастеров и отправляет их на согласование снабженцу;
5. Водитель – принимает и отгружает материалы в заявке;
6. Руководитель проекта – может посмотреть все заявки и смотреть их статусы

Необходимо разделить кабинет на 5 типов пользователей, каждый имеет доступ к функциям CRM согласно назначенным ему правам и протекающим бизнес-процессам в системе, и могут поменяться при процессе реализации и доработкам или изменении бизнес-логики.

В системе требуется предусмотреть возможность ведения справочников (добавление, редактирование, удаление записей):

Справочник пользователей – возможность редактировать, добавлять удалять пользователей (только администратор):

- ФИО
- телефон
- логин
- пароль
- тип пользователя

Справочник групп материалов – необходим для удобного поиска и группировки материалов при формировании заявки.

Справочник объектов – содержит информацию по объектам, на каждый объект назначается Начальник участка (справочник пользователей).

Справочник единиц измерения – необходим для выбора ед.изм. при формировании заявки.

Справочник материалов – содержит справочник материалов, содержит следующие поля:

- Наименование – наименование материала
- Артикул – идентификатор из 1С

Необходимо реализовать возможность ручной выгрузки и обновления справочника материалов из 1С файла, требование к файлу предоставляет исполнитель.

Заявка – содержит информацию по заявке, заявки может создавать только мастер. При создании заявки мастер заполняет следующие поля (или выбирает из списков):

- Номер заявки – автоматически сгенерированный уникальный номер.
- Наименование объекта – из выпадающего списка, но только для тех объектов в которых Начальник участка назначен ответственным

- Дата поставки – дата, когда необходимо выполнить поставку материалов
- Статус заявки – меняется в зависимости от текущего бизнес процесса, меняется каждым пользователем из статуса в статус
- Согласованно – согласовывается администратором, после согласования заявка передается снабженцу на принятие в работу
- Дата добавления заявки – когда создана заявка
- Кем создана заявка (Мастер)
- Назначенный водитель

Состав заявки – содержит информацию по составу заявки (материалы), содержит перечень материалов для поставки на объект.

- Наименование товара – выбирается из справочника материалов или добавляется вручную
- Единицы измерения – (кг, метр и т.д.)
- Кол-во – необходимое для поставки
- Кол-во принятое водителем (заполняется водителем в момент погрузки)
- Кол-во принятое мастером (заполняется мастером в момент принятия товара от водителя)

Комментарии – комментарии пользователей по заявке

- Комментарий
- Дата комментария
- Кто оставил

История по статусам – содержит информацию по всем статусам заявки

- Заявка
- Предыдущий статус
- Установленный статус
- Кем установлен

Необходимо реализовать возможность разграничения прав пользователей и доступа через форму авторизации, логином будет являться email, на него будут приходить различные уведомления по статусам заявок и другие инфо-сообщения в CRM.

Дополнительные функции:

- Печать заявки на каждом этапе (таблица материалов – состав заявки и поля заявки).
- Отправка заявки на Email
- Автоматическое расширение – доп. заявки если на последнем этапе закрытия заявки произошло расхождение по кол-ву материалов на том или ином шаге.
- Комментирование заявки на любом из шагов любым пользователем в цепочке.\
- Возможность прикрепить к заявке файлы – для их дальнейшего просмотра (для всех пользователей кроме водителя)

Статусы заявки:

1. Новая - при создании заявки
2. Ждет подтверждения Начальника участка – проверяет и подтверждает, при отклонении переводиться в статус отклонена, при подтверждении переходит в статус на согласовании менять ее уже нельзя
3. На согласовании снабженцем – обрабатывается снабженцем
4. Принята – водитель может принять погрузку и сверить

5. На уточнении – ждет реакции снабженца
6. Производится доставка – водитель принял груз
7. Доставлено – водитель выполнил выгрузку, рабочий или Начальник участка принял груз
8. Завершено – работы по заявке завершены
9. Отклонена - начальником участка

Схема уведомлений по просрочкам:

Пример:

Мастер создал заявку в 04.04.2017 в 14:00 на привоз материалов на 07.04.2017 на 18:00 (в системе не чувствует)

Общее время заявки составляет: 76 часов на время исполнения

Максимальное время на исполнение заявок: 3 дня с момента

1. Подтверждение бригадиром – 4 часа с момента создания заявки
2. Снабженец просрочил - 1 день с момента подтверждения бригадиром
3. Пророк заявки в целом – с момента подтверждения бригадиром + 3 дня, уведомлять в фиксированное время, например, в 5 вечера

Необходимо учитывать выходные дни и исключать из времени исполнения.

На каждом этапе необходимо уведомлять

В дальнейшем планируется:

- Добавление различных отчетов для администратора
- Уведомления (PUSH или SMS)

БИЗНЕС-СХЕМА РАБОТЫ СИСТЕМЫ



