**Форма описания планируемого к внедрению решения**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Ключевая функциональность | **Какие задачи стоят перед системой?** *(Маршрутизация согласования, Бюджетный контроль, Управление качеством услуг, Отслеживание статуса проектов, Генерирование документов и т.п.)* | 1 | Создание и оптимизация БП (бизнес-процессов) по получению и выполнению заказов на оказание бытовых, строительных и прочих услуг физическим и юридическим лицам. Множество разнообразных  |
| 2 | Формирование CRM под специфику деятельности. |
| 3 | Возможностью завести все коммуникации (телефон, мессенджеры, почта) в СРМ-систему |
| 4 | Возможность самостоятельной (обычными пользователями без участия программистов или специально обученных людей) настройки ролей пользователей для разграничения доступа к информации. |
| 5 | Возможность без лишних хлопот и специалистов перенести данные разных форматов (таблицы, аудио и пр.) в справочники системы |
| 6 | Необходимы функции планировщика – возможность планировать и контролировать проекты, задачи, подзадачи |
| 7 | Возможность расширения/углубления функциональности системы создания новых форм, введения новых БП |
| 8 | Позволяющая масштабирование (увеличение числа пользователей, контактов, сделок, БП без ограничений) |
| 9 | Возможность выкупа лицензий для разворачивания на собственном сервере, с сохранением возможности обновления платформы. |
| 10 |  |
| **Требуются ли специфические функции?** *(Электронная подпись, Формы карточек / задач / документов, Личный кабинет для внешних пользователей, Уведомления по sms / мессенджеру, Мобильный интерфейс и т.д.)* | 1 | Заполнение типовых форм (договор, акт выполненных работ, заключение по результатам обследования оборудования) с последующим выводом на печать через блютуз. |
| 2 | Мобильный интерфейс для исполнителей заказов. |
| 3 |  |
| 4 |  |
| 5 |  |
| 6 |  |
| 7 |  |
| 8 |  |
| 9 |  |
| 10 |  |
| **С какими системами и по каким бизнес-сценариям планируются интеграции?** *(СЭД, 1C или SAP, Active Directory / LDAP, RPA, Облачный сервис распознавания речи / документов, мессенджеры и др.)* | 1 | С IP-телефонией |
| 2 | WhatsApp, Viber  |
| 3 | Платформой для чат-ботов |
| 4 | Почтовый агент |
| 5 |  |
| 6 |  |
| 7 |  |
| 8 |  |
| 9 |  |
| 10 |  |
| Бизнес-процессы | **Бизнес-процесс —** п**оследовательность шагов, выполняемых различными пользователями при решении какой-либо задачи, от ее начала до логического завершения** *(Проверка и регистрация поставщика, Согласование и оплата счета, Утверждение документов, Предоставление / отзыв прав доступа, Проверка и регистрация клиента, Найм работника, Согласование командировки, Заявка на закупку товара, Проведение тендера и т.п.)* | 1 | Поверка газовых счетчиков |
| 2 |  |
| 3 |  |
| 4 |  |
| 5 |  |
| 6 |  |
| 7 |  |
| 8 |  |
| 9 |  |
| 10 |  |
| 11 |  |
| 12 |  |
| 13 |  |
| 14 |  |
| 15 |  |
| 16 |  |
| 17 |  |
| 18 |  |
| 19 |  |
| 20 |  |
| Бизнес-объекты  | **Справочники и данные**, *их атрибуты и происхождение – вводятся вручную / импортируются из других систем / генерируются по скрипту* | 1 | Контакты - импортируются из excel |
| 2 | Заказы - создаются при исполнении БП |
| 3 | Исполнители - вручную |
| 4 | Оборудование для исполнения заказа - вручную |
| 5 | Обслуживаемое оборудование - импортируются из excel |
| 6 | Маршруты - создаются при исполнении БП |
| 7 |  |
| 8 |  |
| 9 |  |
| 10 |  |
| 11 |  |
| 12 |  |
| 13 |  |
| 14 |  |
| 15 |  |
| 16 |  |
| 17 |  |
| 18 |  |
| 19 |  |
| 20 |  |
| Роли | **Список ролей**, *их права доступа / ограничения, количество пользовательских лицензий*  | 1 | Оператор – собирает и обрабатывает заявки (внутренний) |
| 2 | Исполнитель услуги (внутренний) |
| 3 | Бухгалтер (внутренний) – начисляет оплату за услугу Горгазу |
| 4 | Специалист Горгаза (внешний) |
| 5 | Клиент – владелец/жилец жилого помещения, в котором используется счетчик газа (внешний) |
|  |   |
|  |   |