

1.2 Требования к системе

Требования к системе – это совокупность утверждений относительно атрибутов, свойств или качеств системы, подлежащей реализации. Требования нуждаются в тщательном анализе, поэтому в практике сложился и достаточно успешно используется системный подход[3]. Требования к системе учета заказчиков в ИТ-компании можно разделить на функциональные и нефункциональные. Функциональные требования определяют, какие операции должна поддерживать система для эффективного управления клиентской базой. Нефункциональные требования описывают ограничения, качественные характеристики и ожидания от системы – надежность, безопасность, удобство и производительность.

Функциональные требования:

- Регистрация новых заказчиков в базе компании.
- Просмотр, поиск и фильтрация информации о заказчиках по заданным критериям (имя компании, ответственный менеджер, тип услуги, статус льда, стадия сделки и др.).
- Создание и обновление карточки заказчика, включая контактные данные, историю взаимодействий, потребности и комментарии менеджеров.
- Ведение базы leadов и управление стадиями обработки:
 - Первая регистрация льда.
 - Проверка уникальности.
 - Квалификация.
 - Назначение ответственного менеджера.
 - Изменение статуса льда.
- Формирование и хранение истории взаимодействий с заказчиком (встречи, звонки, письма, текущее состояние проекта).
- Генерация отчетов для руководства по:
 - Количество новых leadов.
 - Динамике сделок.
 - Эффективности менеджеров.
 - Повторным продажам.
- Напоминания и уведомления о важных событиях (контрольные сроки, этапы сделки, запросы клиентов).



Рисунок 1.3 – Диаграмма функциональных требований

Нефункциональные требования:

- Удобство использования:
 - Пользовательский интерфейс должен быть интуитивно понятным и простым в освоении, даже для новых сотрудников.
 - Система должна корректно работать в распространённых браузерах (Chrome, Firefox, Edge).
- Надёжность:
 - Гарантируется бесперебойная доступность системы 24/7, за исключением регламентных работ.
 - Должна быть реализована возможность автоматического резервного копирования данных.
 - Система должна обеспечивать быстрое восстановление данных в случае сбоев.
 - При обработке больших объемов информации система должна оставаться стабильной, без задержек и ошибок.
- Безопасность:
 - Доступ к системе должен предоставляться только авторизованным сотрудникам.
 - Все данные о клиентах должны защищаться от несанкционированного просмотра.
 - Система должна соответствовать требованиям локального законодательства о персональных данных.
 - Все действия пользователей должны логироваться (ведомость событий безопасности).
- Специальные требования:

- Интерфейс должен быть удобен для сотрудников разных ролей – менеджеров, аналитиков, руководителей.
- Система должна выдерживать рост объёмов данных и количество пользователей без падения производительности.
- Все данные должны храниться в структурированном виде, обеспечивая быстрый доступ и полноту клиентской информации.

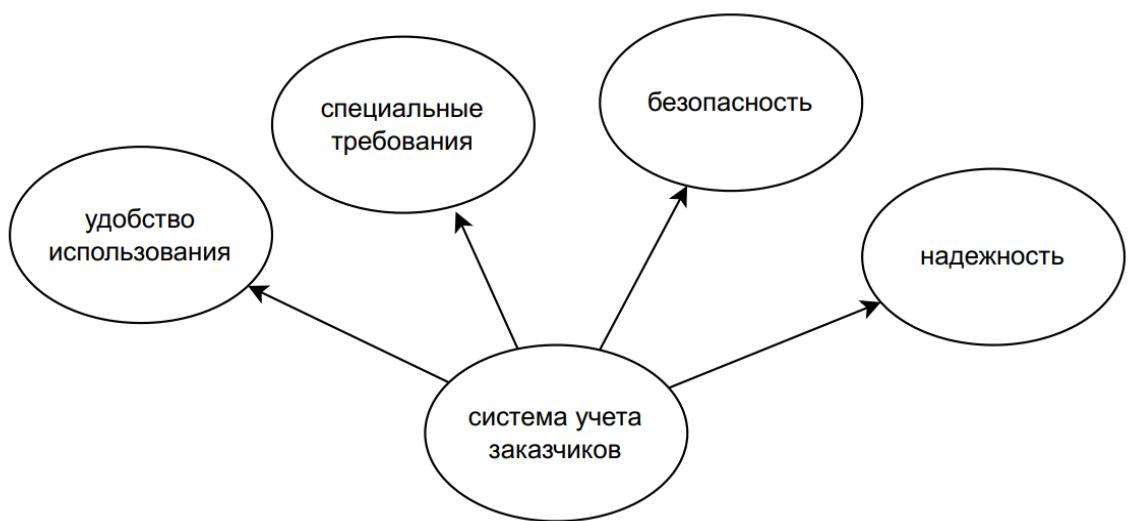


Рисунок 1.4 – Диаграмма нефункциональных требований