

ОПИСАНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ХАРАКТЕРИСТИК ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

1. Общие сведения

Наименование программного обеспечения: Yoori

Назначение программного обеспечения:

Yoori CRM представляет собой программный комплекс для автоматизации процессов управления взаимоотношениями с клиентами (CRM), организации продаж, учета обращений клиентов, управления услугами, контроля деятельности сотрудников и хранения корпоративной информации.

Система предназначена для использования организациями малого и среднего бизнеса, а также предприятиями сферы услуг с целью повышения эффективности работы с клиентами, автоматизации бизнес-процессов и повышения прозрачности управления компанией.

2. Задачи, решаемые программным обеспечением

- централизованное хранение информации о клиентах и контрагентах;
- ведение истории взаимодействия с клиентами;
- управление продажами и сделками;
- автоматизация обработки входящих обращений;
- организация учета оказываемых услуг;
- управление задачами сотрудников;
- контроль исполнения поручений;
- автоматизация подготовки коммерческих предложений;
- автоматизация документооборота;
- управление клиентской базой;
- анализ эффективности работы сотрудников;
- обеспечение единого информационного пространства компании.

3. Функциональные характеристики программного обеспечения

3.1 Управление клиентской базой

- карточки клиентов;
- хранение контактных данных;
- история взаимодействий;
- поиск и сегментация клиентов.

3.2 Управление обращениями и коммуникациями

- регистрация обращений;
- учет коммуникаций;

- распределение обращений между сотрудниками;
- контроль сроков обработки.

3.3 Управление продажами

- сопровождение сделок;
- контроль стадий продаж;
- управление воронкой продаж;
- прогнозирование результатов.

3.4 Управление услугами

- учет услуг;
- назначение исполнителей;
- контроль статусов;
- хранение истории работ.

3.5 Управление задачами

- постановка задач;
- контроль исполнения;
- управление сроками.

3.6 Формирование коммерческих предложений

- создание КП по шаблонам;
- использование ранее созданных КП;
- хранение истории документов.

3.7 Управление документами

- хранение файлов;
- привязка документов к клиентам и сделкам;
- поиск информации.

3.8 Интеграции

- интеграция с мессенджерами;
- обмен данными через API.

3.9 Управление пользователями

- роли и права доступа;
- контроль действий пользователей.

4. Входные данные

Сведения о клиентах, контактные данные, обращения клиентов, данные о сделках, сведения об услугах, документы и файлы пользователей, данные из интегрированных систем и информация, вводимая пользователями.

5. Выходные данные

Карточки клиентов, история взаимодействий, данные по сделкам, коммерческие предложения, документы по услугам, отчеты по продажам, отчеты по сотрудникам, перечни задач и управленческая информация.

6. Требования к программно-аппаратным ресурсам

Серверная часть:

- Linux;
- Nginx или аналогичный веб-сервер;
- PostgreSQL;
- от 2 процессорных ядер;
- от 4 ГБ оперативной памяти;
- от 20 ГБ дискового пространства.

Клиентская часть:

- современный веб-браузер;
- доступ в Интернет;
- разрешение экрана от 1280×720.

7. Результат внедрения программного обеспечения

Повышение эффективности взаимодействия с клиентами, сокращение времени обработки обращений, прозрачность процессов продаж и оказания услуг, централизация хранения информации и повышение управляемости бизнеса.