



Концепция внедрения
системы

BPMonline CRM

в компании

[Название компании]



Будущее создавать просто

ЗАКАЗЧИК

От {Название компании заказчика из договора}

{ФИО}

{Должность}

(печать и подпись)

ИСПОЛНИТЕЛЬ

От {Название компании исполнителя из договора}

{ФИО}

{Должность}

(печать и подпись)

Лист согласования:

№	Сотрудник	Виза	Дата
1			
2			
3			
4			
5			
6			

Оглавление

Цели и бизнес-задачи проекта	5
Функциональные требования	6
Глоссарий	7
Перечень ролей пользователей в системе	12
Рабочие места	12
{Роль}	12
Процесс работы	13
{Название высокоуровневого процесса}	13
{Название подпроцесса}	13
Права доступа	14
Права доступа на объекты	14
Права доступа на записи	14
Права доступа на операции	14
Интеграции	16
{Название сторонней системы}	16
Работы подрядчиков	16
Первичное наполнение данными системы	17
Печатные формы	18
Аналитика	19
{Название отчета}	19
{Название графика}	19
Функциональные особенности	20
Требования к видам обеспечения	21
Требования к серверу	21
Аппаратные требования к серверу БД MS SQL	21
Аппаратные требования к серверу приложений	21
Требования к каналам связи	22
Программные требования к серверу приложений	22
Программные требования к серверу баз данных	22
Требования к тестовой среде	22
Приложение 1. Стандартная структура системы	24
Главное меню (1)	24
Область реестра (2)	25
Область деталей (3)	26
Боковая панель (4)	27
Область сообщений	29
Навигация по вкладкам раздела	30
Поиск/Фильтрация записей	30
Настройка областей раздела	31
Приложение 2. Список функциональности, требующей детализации в техническом дизайне	32
Требования к интерфейсам разделов системы	32
Главное меню и рабочие места	32
Контрагент	32
Контакт	32
Продажа	32
{Название бизнес-объекта}	32
Автоматизация бизнес-процессов	32
{Название бизнес-процесса}	32
{Требования к новому блоку}	32

1 ЦЕЛИ И БИЗНЕС-ЗАДАЧИ ПРОЕКТА

{В этой главе необходимо дать четкую формулировку цели проекта. Нужно сформулировать, зачем компании клиента этот проект и какую выгоду он ему даст. При прочтении цели не должно остаться вопроса «Зачем?»}

Основными целями проекта являются:

-

2 ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

{В этой главе необходимо дать перечень всех функциональных задач, которые планируется решить в рамках текущего проекта и краткий способ их реализации.

Функциональное требование отвечает на вопрос «**Что нужно сделать?**», а реализация отвечает на вопрос «С помощью чего можно решить бизнес-задачу?».

Для достижения целей проекта, необходимо реализовать в системе следующие функциональные требования:

Функциональное требование	Способ реализации
{Указать функциональное требование. Например, строку из спецификации договора.}	{Кратко описать предлагаемую реализацию: деталь, отчет, график, поля, скрипт, интеграция. Если алгоритм будет детальнее прописан в техническом дизайне – вставляется ссылка на приложение 2 концепции}

3 ГЛОССАРИЙ

{В этой главе необходимо дать перечень всех сокращений, которые встречаются в тексте документа, в алфавитном порядке, и их расшифровку.}

В документе используются следующие термины и определения:

Термин	Описание
{Название термина. Если в документе встречаются синонимы, то перечисление всех синонимов через запятую}	{Краткое описание термина}
CRM	Управление взаимоотношениями с клиентами (Customer Relationship Management). Этот термин характеризует философию ведения бизнеса в клиентоориентированной компании, где грамотные механизмы работы с клиентами пронизывают все процессы организации.
CRM-система, система	Корпоративная информационная система, в которой автоматизированы все этапы работы с клиентами. В частности, CRM-системой является программный продукт BPMonline CRM.
Контрагент	Юридическое лицо, с которым вы взаимодействуете. Это может быть клиент, партнер, поставщик, конкурент и пр. Также к контрагентам обычно относятся филиалы вашей компании и сама ваша компания.
Контакт	Физическое лицо, с которым вы взаимодействуете. Это может быть как самостоятельный контакт, так и представитель определенной компании. Также к контактам относятся сотрудники вашей организации (как пользователи системы, так и нет).
Активность	Единица истории взаимодействия с клиентом. Активности делятся на три типа: Email, Звонок и Задача. Задача — это конкретное однотипное детализированное действие, которое должно быть выполнено в течение определенного срока. Например, задачей может быть подготовка документа, встреча или проведение презентации.
Процесс	Последовательность действий, которые формально описывают, что должно быть сделано для достижения определенного результата. Например, процессом может быть последовательность действий по подписанию контракта или продаже товара.
Продукт	В категорию продуктов включены все товары, продажей которых занимается ваша компания; услуги, которые вы предоставляете, либо работы, которые вы выполняете.
Продажа	Ограниченная во времени деятельность, направленная на совершение продажи.
Документ	Четко заданная совокупность параметров и их значений, однозначно определяющая назначение и содержимое отдельного элемента документооборота в компании. Примерами документов являются договоры, акты выполненных работ, счета, коммерческие предложения, заявки и т.д. Счета в системе выделены в отдельный раздел.
Воздействие	Маркетинговая кампания, направленная на передачу информации о продукте целевой аудитории. К воздействиям можно отнести различные PR-кампании, рекламные мероприятия, выставки, презентации и пр.
Обращение	Любое обращение клиента в службу клиентского сервиса, поддержки или другое подразделение, основная деятельность которого направлена на обработку первичных обращений клиента по телефону, email. Обращения могут быть связаны с проблемами, возникающими у клиента (инциденты), или с запросами на предоставление услуг, расчет стоимости поставки и др. (запросы на обслуживание).
База знаний	Набор записей в базе данных, имеющий тщательно продуманную структуру, разработанный для сбора, хранения, поиска и выдачи информации, предназначенной для поддержки деятельности предприятия. Например, база знаний может содержать типовые решения инцидентов (ответы на часто задаваемые вопросы), специальные данные, необходимые для выполнения должностных обязанностей сотрудников (например, формы типовых документов), информацию общего характера (например, данные о структуре предприятия) и т.д.

Системный администратор	Администратор обладает полным правом доступа ко всем элементам системы; формирует группы пользователей, распределяет права доступа, определяет системные настройки.
Пользователь	Обычный пользователь использует те элементы и функции системы, к которым ему предоставлен доступ администратором.

Перечень основных объектов системы BPMonline CRM представлен в таблице:

Термин	Описание
Права доступа	Перечень записей в системе, которые определяют объем прав пользователей на ознакомление с существующими записями, внесение новых и корректировку существующих записей.
Главное меню	В верхней части интерфейса расположено главное меню, предназначенное для навигации по разделам BPMonline и быстрого доступа к основным действиям, выполняемым на уровне всей системы. Меню навигации является двухуровневым. Вкладки верхнего уровня – это рабочие места, вкладки нижнего уровня – разделы. Например, в рабочее место [Оператор ПЛ] включены разделы [Контрагенты], [Контакты] и т.д., а в рабочее место [Инструменты] – разделы [Конфигурация] и [Журнал изменений].
Главное меню	Стартовая страница системы, которая содержит сгруппированные по группам ссылки на разделы системы, кнопку перехода в интерфейс настройки, кнопку открытия страницы профиля клиента.
Раздел	Отдельный модуль системы, предназначенный для работы с объектами определенного класса и отличающийся особой функциональностью. Примерами раздела являются разделы [Контрагенты], [Контакты] и т.д.
Объект	Какая-либо сущность системы, отражающая бизнес-объект, используемый в вашем бизнесе. Например, контрагент является объектом системы. К объектам также относятся все объекты разделов и деталей (например, адрес контрагента), а также справочники (например, город, страна).
Реестр	Элемент раздела системы, представляющий собой список записей текущего раздела. Примерами реестра являются реестр контрагентов, реестр контактов и т.д.
Запись	Строка реестра, определяющая основные параметры отдельного объекта системы. Записи всех разделов именуются по названию соответствующих объектов системы (например, запись о контрагенте, запись о контакте и т.д.).
Карточка записи	Элемент системы, предназначенный для ввода и редактирования записей реестра. Именуется по названию соответствующих объектов системы (например, карточка контрагента, карточка контакта и т.д.).
Деталь	Элемент системы, предназначенный для хранения дополнительной информации об объекте системы. Например, на отдельных деталях раздела [Контрагенты] сохраняется информация о контактных лицах выбранного контрагента либо информация о договорах, заключенных с этим контрагентом. Перечень деталей каждого раздела системы различен.
Скрипт	Набор программных действий, определяющих функциональность того или иного элемента системы (например, скрипт автоматической нумерации документов, скрипт автоматического пересчета суммы документа и т.д.).
Действие	Логика, выполняемая системой по требованию пользователя. Действия инициируются пользователями системы над определенными записями (например, действие синхронизации с Google Contacts, или действие запуска рассылки).

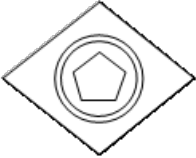
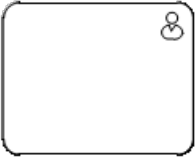
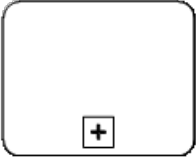
При описании бизнес-процессов используется нотация BPMN 2.0. Перечень основных элементов этой нотации представлен в таблице:

Изображение	Название	Описание
События		
 Начальное событие	Простое начальное событие	Нетипизированное событие, обычно показывающее начало процесса.

 Промежуточное событие	Простое промежуточное событие	Нетипизированное событие, обычно показывающее какое-либо событие в ходе процесса.
 Промежуточное событие, таймер	Промежуточное событие, таймер	Событие «Таймер», обычно обозначающий прохождение какого-то промежутка времени.
 Промежуточное событие, сообщение	Промежуточное событие, входящее сообщение	Событие «Входящее сообщение», обычно показывающее получение сообщения от другого участника БП или извне.
 Промежуточное событие, условие	Промежуточное событие, условие	Событие «Условие», обычно показывающее удовлетворение какого-либо условия.
 Завершающее событие	Простое завершающее событие	Не типизированное событие, обычно показывающее конец процесса.
 Завершающее событие, отмена	Завершающее событие, отмена	Событие «Отмена», обычно показывающее, что процесс завершился преждевременно и не привел к положительному результату.

Логические операторы

 Исключающее ИЛИ	Оператор исключающего ИЛИ, управляемый данными	При ветвлении направляет поток лишь по одной из исходящих ветвей. При синхронизации потоков ожидает завершения одной входящей ветви и активирует исходящий поток управления. Если в подписи к элементу указано «(CRM)», то данный оператор обрабатывается автоматически системой, в противном случае выдается вопрос пользователю.
 ИЛИ	Оператор ИЛИ	При ветвлении активируется одна или более исходящих ветвей. При слиянии все выполняющиеся входящие ветви должны быть завершены.
 И	Оператор И	При разделении на параллельные потоки все ветви активизируются одновременно. При синхронизации параллельных ветвей, оператор ждет завершения всех входящих ветвей и затем активирует исходящий поток.

	Оператор исключающего ИЛИ, событийный	Предшествует только событиям. Поток управления направляется по той ветви, где событие произошло раньше.
Действия		
	Пользователь	Пользователь выполняет определенные действия в системе или за ее пределами. При этом может как создаваться активность (задача, звонок, email) так и другие формы, визуально взаимодействующие с пользователем (вопрос пользователю, страница редактирования, автогенерируемая страница, преднастроенная разработчиком страница).
	Вручную	Действие вне системы (действие, выполняемое пользователем вне системы; например, отнести пакет документов в архив).
	Скрипт	Скрипт – система выполняет определенные действия без участия пользователя. Например, выполнение расчетов и автоматических проверок.
	Сервис	Действия, выполняемые системой автоматически, без участия пользователя, но с участием сторонней системы или сервиса. Например, вызов интеграции с другой системой.
	Подпроцесс	Свернутый подпроцесс, который, как правило, описан отдельно.
Потоки		
	Поток управления	Определяет порядок выполнения действий.
	Условный поток	Связан с условием, определяющим, будет ли выполнен данный поток.
	Поток по умолчанию	Определяет ветвь процесса, выполняемую, когда все условия ветвления не выполнены.



Поток сообщений

Описывает информационный поток между участниками процесса.

4 ПЕРЕЧЕНЬ РОЛЕЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ В СИСТЕМЕ

Сотрудниками компании при работе с системой могут быть выполнены такие роли:

Роль	Описание	Узкие места
{Название роли}	{Краткое бизнес-описание роли, взятое из регламентов клиента или его описания данного пользователя.}	{Указывается список проблем, озвученных пользователями. Необходимо для дальнейшего понимания узких мест}

4.1 РАБОЧИЕ МЕСТА

{В данной главе для каждой роли описываются используемые разделы и функции, выполняемые пользователями с данной ролью в этих разделах}

В данном разделе для каждой роли, которая будет работать в системе, приведены разделы системы, с которыми работают пользователи, с указанием основных действий, выполняемых в этих разделах. Список разделов, настроенных для каждой роли по умолчанию, а также группировка разделов на главной странице системы будут детальнее описаны в техническом дизайне (см. Главное меню и рабочие места).

4.1.1 {Роль}

Раздел системы	Описание выполняемых функций
{Название раздела системы}	{Краткое описание выполняемых ролью действий. В дальнейшем послужит основой для раздачи прав доступа.}

5 ПРОЦЕСС РАБОТЫ

{В этой главе описывается основная часть концепции: предполагаемый процесс работы пользователей, с указанием конкретных действий пользователя в системе или вне ее, а также скриптов, выполняемых системой автоматически.}

Высокоуровневый процесс состоит из подпроцессов и показывает связи между ними. Читателю высокоуровневый процесс позволяет увидеть картину всего проекта в целом, а также помогает в навигации по дальнейшим главам документа: каждая следующая глава описывает конкретный подпроцесс из высокоуровневого процесса. Автор документа использует высокоуровневый процесс для самоконтроля, все ли подпроцессы описаны в документе.}

Ниже описаны процессы работы пользователей в системе.

5.1 {НАЗВАНИЕ ВЫСОКОУРОВНЕВОГО ПРОЦЕССА}

Высокоуровневый процесс обслуживания клиента представлен ниже:

{Схема высокоуровневого процесса}

5.2 {НАЗВАНИЕ ПОДПРОЦЕССА}

{Схема подпроцесса}

Шаг процесса	Ответственный	Описание шага
{Название шага (совпадает с заголовком элемента на схеме)}		{Описание действий системы или пользователя. Может содержать ссылки на главу функциональных особенностей.}

6 ПРАВА ДОСТУПА

{Описываются общие правила раздачи прав доступа}

В рамках системы права доступа регулируются для следующих объектов:

- {Название объекта, на который планируется регулировать права доступа}

Справочники и другие разделы системы доступны на чтение всем пользователям.

6.1 ПРАВА ДОСТУПА НА ОБЪЕКТЫ

В системе предусмотрены следующие уровни прав доступа на объекты:

- [Чтение] – доступ на просмотр информации раздела/справочника/детали.
- [Добавление] – дает возможность добавлять в раздел (деталь) новые записи.
- [Изменение] – позволяет изменить и сохранить запись реестра (детали).
- [Удаление] – разрешает удалять записи реестра (детали).

В таблице ниже приведены правила раздачи прав доступа на объекты системы. В ней используются следующие сокращения:

- Ч – только чтение
- Ч/Д – чтение и добавление
- Ч/И – чтение и изменение
- Р – редактирование (чтение, добавление и изменение)
- У – удаление
- П – полные права
- Н/Д – нет доступа

Группа пользователей/Пользователь	Объект 1	Объект 2	⋮	⋮	Справочники
{Название группы пользователей}	{Уровень прав}	{Уровень прав}			{Уровень прав}

Для всех объектов системы, не указанных в таблице, у всех пользователей есть полный доступ.

6.2 ПРАВА ДОСТУПА НА ЗАПИСИ

Для отдельных записей объектов доступ настраивается на детали [Доступ]. Данная деталь может заполняться автоматически при создании новой записи, в зависимости от автора записи. Правила автоматического заполнения детали (права доступа по умолчанию) описаны ниже.

Объект системы	Правила раздачи прав по умолчанию
{Название объекта системы}	{Описание правил раздачи прав. При формулировке стоит оперировать понятиями "автор записи", "руководитель автора записи", "отдел автора" и т.д.}

6.3 ПРАВА ДОСТУПА НА ОПЕРАЦИИ

Для регулирования доступа к действиям в системе, а также управления доступом к нестандартным блокам используются операции.

В системе предусмотрены следующие операции, доступ на которые ограничивается/изменяется в рамках проекта:

Операция	Описание прав доступа
{Название системной операции}	{Список групп и пользователей, имеющих право на операцию}

На операции системы, которые не приведены в таблице, есть права только у системных администраторов.

7 ИНТЕГРАЦИИ

{В этой главе необходимо отразить список всех систем, с которыми планируется реализовать интеграцию в рамках текущего проекта, а также отобразить схему взаимодействия всего комплекса.}

Общая схема интеграций представлена ниже:

7.1 {НАЗВАНИЕ СТОРОННЕЙ СИСТЕМЫ}

Описание основных характеристик синхронизации представлено в таблице ниже. Детальное описание правил интеграции для каждой сущности будет детализировано в техническом дизайне (см.)

Характеристика	Значение
Цель интеграции	{Краткое назначение интеграции: зачем она необходима, какие задачи решает}
Перечень данных	{Список объектов, подлежащих интеграции}
Тип интеграции	{Online/Offline}
Способ интеграции	{API/Web-сервисы/Шлюзовая таблица/COM-объекты или другие технические варианты реализации}
Периодичность	{Как часто проводится интеграция: По требованию/Раз в сутки/неделю/час.}

Список интегрируемых сущностей приведен в таблице:

Объект	Направление интеграции	Мастер-система
{Объект интеграции. Например: Контрагент, Продукт}	Импорт из системы {Название системы} в BPMonline CRM/ Экспорт из BPMonline CRM в {Название системы}/ Двустороннее.	{Указывается название системы (BPMonline или сторонняя система), данные в которой являются первичными по данной сущности. Необходимо для разрешения конфликтов при обнаружении измененных данных в двух системах.}

7.1.1 Работы подрядчиков

Описанные ниже блоки работ будут выполнены силами Заказчика/компании подрядчика.

{Описывается высокоуровневый список работ, которые должен выполнить подрядчик или сам Заказчик, если такие есть, а также риски, которые сработают, если они не выполняют свою часть.}

8 ПЕРВИЧНОЕ НАПОЛНЕНИЕ ДАННЫМИ СИСТЕМЫ

{В данной главе нужно определить, кто и в каком порядке внесет и проверит данные, которые на текущий момент хранятся у клиента в других системах/файлах, а также заполнит справочники.}

Первичное наполнение системы будет произведено *вручную/путём импорта из систем {указать каких}*.

По результатам импорта будет выполнена сверка корректности импорта командой *исполнителя/заказчика*. Для выполнения сверки заказчик предоставляет необходимую для сверки информацию.

Список сущностей первичного наполнения, способ заполнения и параметры сверки корректности приведены в таблице ниже:

Способ наполнения	Данные для импорта	Параметры сверки
<i>{Вручную силами заказчика/Вручную силами исполнителя/Импорт из системы X}</i>	<i>{Название объекта: Контрагенты, Контакты, Заказы}</i>	<i>{Количество записей/Сумма по полю X/Функция от импортируемых данных}</i>

9 ПЕЧАТНЫЕ ФОРМЫ

В системе предполагается настройка печатных форм документов, которые приведены ниже в таблице. Каждая запись в таблице соответствует одной печатной форме, формат которой не изменяется для различных типов документов. Печатная форма состоит из фиксированного текста, который не изменяется для разных документов, и макросов, которые заполняются данными каждой конкретной записи (например, название контрагента, сумма договора и т.д.). Например, договор со спецификацией и без спецификации – это две различных печатных формы.

Список печатных форм, настраиваемых в рамках проекта, приведен в таблице:

Название печатной формы	Раздел использования	Формат	Краткое описание и ссылка на шаблон
{Название отчета}	{Раздел, в котором строится печатная форма}	{Word, Pdf, Excel}	{Указывается краткое описание печатной формы и ссылка на приложение концепции, в котором приведен шаблон печатной формы}

10 АНАЛИТИКА

{В этой главе необходимо представить список всех отчетов, формируемых в текущем проекте. Для отслеживания выполнения каждой цели проекта должна быть какая-то аналитика (пользовательский график, динамические группы и т.д.). На этапе концепции необходимо предусмотреть все БП, которые позволят получить необходимые аналитические показатели.}

10.1 {НАЗВАНИЕ ОТЧЕТА}

Характеристика	Значение
Назначение	{Какую бизнес-задачу решает отчет, что позволяет контролировать}
Запуск отчета	{Из какого раздела, по какому действию вызывается отчет}
Источники данных	{Из каких объектов системы берутся данные для отчета}
Доступ	{Кто из пользователей имеет доступ на построение отчета}
Форма предварительного выбора	{Если перед построением отчета необходимо указать какие-то дополнительные настройки (например, анализируемый период), то в данном пункте описывается страница, содержащая такие настройки}

Пример внешнего вида отчета:

{Пример отчета с данными}

10.2 {НАЗВАНИЕ ГРАФИКА}

Характеристика	Значение
Назначение	{Какую бизнес-задачу решает график, что позволяет контролировать}
Запуск отчета	{Из какого раздела вызывается график}
Анализируемый объект	{Из каких объектов системы берутся данные для отчета}
Вид графика	{Гистограмма горизонтальная/Гистограмма вертикальная/Круговая диаграмма, Линейный график}

Пример внешнего вида графика:

{Пример графика с данными}

11 ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ

{В эту главу необходимо вынести описание особо важных функций, которые используются для решения бизнес-задач. Например: сложные интерфейсные формы, сложные формулы, частоиспользуемый функционал}.}

12 ТРЕБОВАНИЯ К ВИДАМ ОБЕСПЕЧЕНИЯ

{Если вариант развертывания системы On-Site, то в данной главе необходимо описать требования как к аппаратной части, так и к клиентской (СУБД, офис и т.д.).}

Актуальные требования к аппаратному обеспечению и системному программному обеспечению находятся здесь:

<http://tswiki/pages/viewpage.action?pageId=61735396> «Расчёт аппаратных требований»

Обратите внимание на кол-во пользователей.

Информацию всегда должен подтвердить ваш РОР.

12.1 ТРЕБОВАНИЯ К СЕРВЕРУ

12.1.1 Аппаратные требования к серверу БД MS SQL

12.1.2 Аппаратные требования к серверу приложений

Примечание

- Для обеспечения отказоустойчивости рекомендуется рассмотреть MS SQL Failover Cluster. В этом случае, необходимо отталкиваться от рекомендаций производителя СУБД по системе хранения и доступа к данным. При этом вышеуказанная конфигурация оборудования по ресурсам процессора и памяти рекомендуется для основных серверов в кластере.
- Рекомендуется использовать 64-х разрядные версии ОС и СУБД.
- Резервное копирование БД рекомендуется выполнять на внешнее устройство хранения данных.
- Сервером приложений должен выступать IIS версии 6.0 или выше.
- Для корректной работы BPMonline на сервере приложений должен быть установлен .Net Framework 4.

12.2 ТРЕБОВАНИЯ К КАНАЛАМ СВЯЗИ

Ниже рассмотрены рекомендуемые требования к пропускной способности локальной сети при работе с приложением BPMonline.

Количество одновременно работающих пользователей, шт.	Пропускная способность сети (Мб/сек)		
	Сервера СУБД	Сервера приложений	Центрального коммутатора (маршрутизатора)
10-50	10 – 100	10 – 100	10 – 100
50-200	100	100	100
200-500	100 – 1000	100 – 1000	100 – 1000
500 и более	1000	1000	1000

12.3 ПРОГРАММНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К СЕРВЕРУ ПРИЛОЖЕНИЙ

Операционная система:

- Windows 7;
- рекомендуется Windows Server 2008 / Windows Server 2008 R2 (начиная с издания Web).
- Web Server:
- Internet Information Services 7.
- Дополнительно:
- .Net Framework 4.

12.4 ПРОГРАММНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К СЕРВЕРУ БАЗ ДАННЫХ

12.5 ТРЕБОВАНИЯ К ТЕСТОВОЙ СРЕДЕ

Тестовая среда заказчика должна содержать полный список сторонних систем, с которыми планируется интеграция в проекте, возможно, с тестовым наполнением. Конфигурация всех систем должна полностью совпадать с промышленными системами клиента. Отличие тестовой среды от production может заключаться в:

- характеристики аппаратного обеспечения;
- наполнение данными сторонних систем.

Структура систем тестовой среды представлена на схеме ниже:

{Приводится визуальная схема систем, Которые должны быть развернуты на тестовой среде}

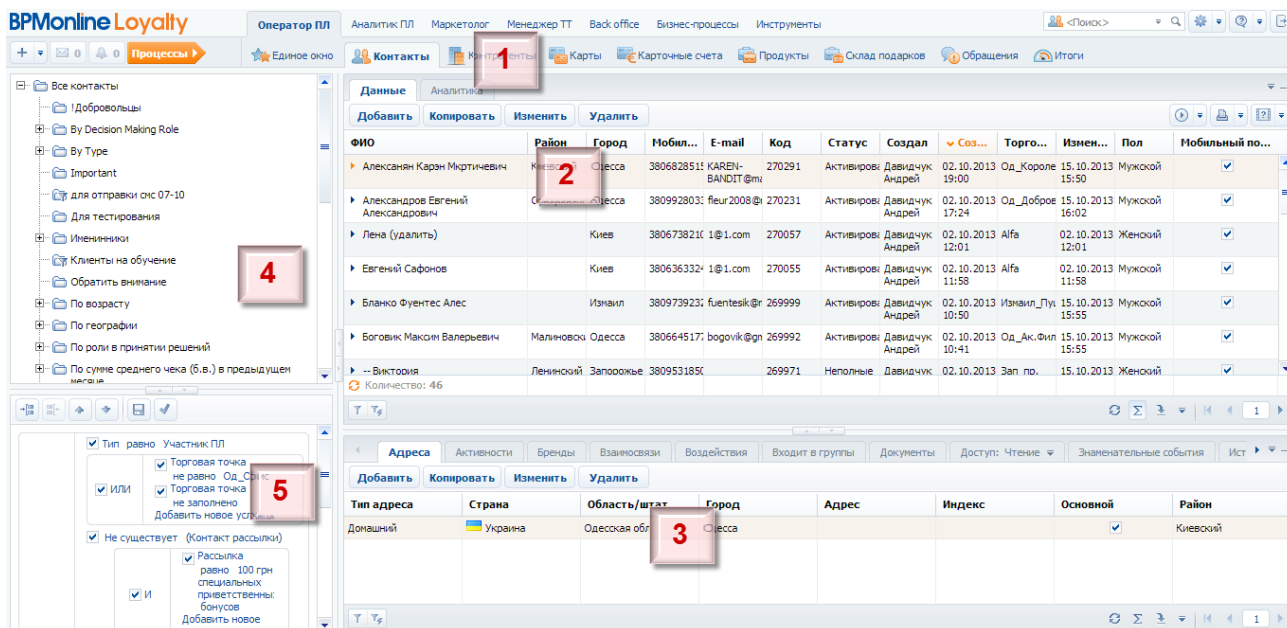
Для возможности корректного тестирования интеграции со всеми системами необходимо, чтобы рабочая группа проекта имела доступ ко всем перечисленным системам для просмотра результата интеграции. Заказчик должен предоставить тестовых пользователей во всех указанных системах.

Помимо указанных систем, для корректной работы команды проекта необходимо предоставить:

Требование	Причина
<i>{Указывается специфическое требование к тестовой среде}</i>	<i>{Указывается зачем необходимо выполнение данного требования. Если есть обходные пути – перечисляются.}</i>
Возможность удаленного доступа на сервер приложений системы	Необходим для возможности отладки и тестирования интеграции без необходимости присутствия на территории заказчика.
Доступ к SQL-серверу с правами администратора	Доступ необходим для возможности самостоятельно сделать backup/restore базы данных, указать дополнительные настройки сервера БД, необходимые для тестирования системы. В случае отсутствия доступа, в связи с политикой безопасности компании заказчика, IT координатор проекта обязан по требованию исполнителя проводить указанные работы самостоятельно.
Наличие Microsoft Visual Studio 2012 Enterprise	Необходима для полноценной отладки системы разработчиками решения при его тестировании.

13 ПРИЛОЖЕНИЕ 1. СТАНДАРТНАЯ СТРУКТУРА СИСТЕМЫ

Рабочее пространство **BPMonline CRM** состоит из нескольких областей, которые являются общими для большинства разделов системы:



13.1 ГЛАВНОЕ МЕНЮ (1)

В верхней части интерфейса расположено главное меню, предназначенное для навигации по разделам BPMonline и быстрого доступа к основным действиям, выполняемым на уровне всей системы.

Меню навигации является двухуровневым. Вкладки верхнего уровня – это рабочие места, вкладки нижнего уровня – разделы. Например, в рабочее место **[Продажи]** включены разделы [Контрагенты], [Контакты] и т.д., а в рабочее место **[Инструменты]** – разделы [Конфигурация] и [Журнал изменений].

Перечень доступных разделов системы зависит от прав доступа пользователя.

В главном меню пользователю, также доступны следующие кнопки:



– с помощью данной кнопки осуществляется запуск бизнес-процессов **BPMonline CRM**. При выполнении этого действия, откроется дополнительное окно, в котором вы можете выбрать и запустить необходимый бизнес-процесс.



– меню предназначено для добавления записей в систему. Например, используя это меню, вы можете регистрировать в системе новых клиентов, контактных лиц, документы и т.д.



– отображает количество непрочитанных e-mail сообщений текущего пользователя. Нажмите на кнопку, чтобы перейти к просмотру сообщений.



– отображает количество активных напоминаний текущему пользователю. Нажмите на кнопку, чтобы открыть окно уведомлений.



– меню настройки приложения используется администраторами и опытными пользователями.



– меню справки предназначено для работы со справочной информацией BPMonline CRM.



– завершение работы с BPMonline CRM. При нажатии на эту кнопку текущий сеанс работы с системой завершается, и осуществляется переход на страницу авторизации.

В верхней части главного меню отображается панель поиска, предназначенная для быстрого поиска нужной записи в системе.

13.2 ОБЛАСТЬ РЕЕСТРА (2)

Область реестра является основным элементом рабочего пространства. В реестре отображаются данные текущего раздела, например, в реестре контрагентов – список клиентов и партнеров, а в реестре контактов – список контактных лиц клиентов, сотрудников и др. Кроме того, в реестре выполняются основные операции с данными, например, добавление, изменение, удаление, выгрузка в Excel и др.

Реестр состоит из записей, организованных в виде таблицы. Каждая запись состоит из набора полей. Выбранная запись в реестре выделена заливкой, выбранное поле дополнительно выделено пунктирной линией:

Данные												
Аналитика												
Добавить Копировать Изменить Удалить												
ФИО	Район	Город	Мобил...	E-mail	Код	Статус	Создал	▼ Соз...	Торго...	Измен...	Пол	Мобильный по...
Александр Каран Мкртичевич	Киевский	Одесса	3806828515	KAREN-BANDIT@me	270291	Активирован	Давидчук Андрей	02.10.2013 19:00	Од_Короле	15.10.2013 15:50	Мужской	☒
Александр Евгений Александрович	Суворова	Одесса	3809928031	fleur2008@	270231	Активирован	Давидчук Андрей	02.10.2013 17:24	Од_Добров	15.10.2013 16:02	Мужской	☒
Лена (удалить)		Киев	3806738210	1@1.com	270057	Активирован	Давидчук Андрей	02.10.2013 12:01	Alfa	02.10.2013 12:01	Женский	☒
Евгений Сафонов		Киев	3806363324	1@1.com	270055	Активирован	Давидчук Андрей	02.10.2013 11:58	Alfa	02.10.2013 11:58	Мужской	☒
Бланко Фуентес Алес		Измаил	3809739231	fuentesik@r	269999	Активирован	Давидчук Андрей	02.10.2013 10:50	Измаил_Пул	15.10.2013 15:55	Мужской	☒
Боговик Максим Валерьевич	Малиновск	Одесса	3806645171	bogovik@gn	269992	Активирован	Давидчук Андрей	02.10.2013 10:41	Од_Ак.Фил	15.10.2013 15:55	Мужской	☒
... Виктория	Ленинский	Запорожье	3809531850		269971	Неполные	Давидчук	02.10.2013	Зап.по.	15.10.2013	Женский	☒

При помощи кнопки , расположенной слева от записи реестра, Вы можете развернуть область быстрого просмотра, в которой отображается подробная информация по текущей записи.

Данные													Аналитика											
Добавить		Копировать		Изменить		Удалить																		
ФИО		Ра...	Го...	Мобильны...		Е...	Код	Ст...	Со...	▼ С...	То...	Изме...	Пол	Мобильный подтвержд...										
Андреевна								анкетн	Андрей	11:51		11:51												
▼ Вивсюк Анна Ашиковна		Суворова	Одесса	380972717457		saakyan	274750	Неполн	Давидч	17.10.20	Од_За	17.10.2013	Женск											
								анкетн	Андрей	11:51		11:51												

Панель инструментов реестра состоит из двух частей.

1. Верхняя часть панели инструментов реестра:



2. Нижняя часть панели инструментов реестра:



В верхней части содержатся кнопки для добавления, копирования, изменения и удаления записей.

Кроме того, верхняя панель инструментов реестра может содержать следующие элементы:

 – меню дополнительных действий, которые могут быть выполнены в отношении записей раздела, например действие «Синхронизировать с Google Calendar», в результате выполнения которого осуществляется синхронизация задач с календарем Google.



– меню печати, при помощи которого вы можете формировать необходимые печатные формы на основе данных реестра.



– вызов справки по текущему реестру, например, разделу либо детали.



В нижней части расположены кнопки , предназначенные для добавления быстрого фильтра, а также кнопки для выполнения сервисных функций:



– обновление данных текущего реестра. Если пользователем в реестре выполнены какие-либо изменения данных (добавлены, изменены либо удалены записи), то соответствующие изменения для других пользователей будут отображены после обновления текущего реестра.



– отображение/скрытие строки итогов для текущего реестра.



– экспорт данных текущего реестра в файл.

Записи реестра выводятся постранично. На одной странице отображается максимум 40 записей. Навигация по страницам реестра осуществляется при помощи специальных кнопок:



– вернуться на первую страницу реестра.



– вернуться на предыдущую страницу реестра.



– перейти на следующую страницу реестра.

13.3 Область ДЕТАЛЕЙ (3)

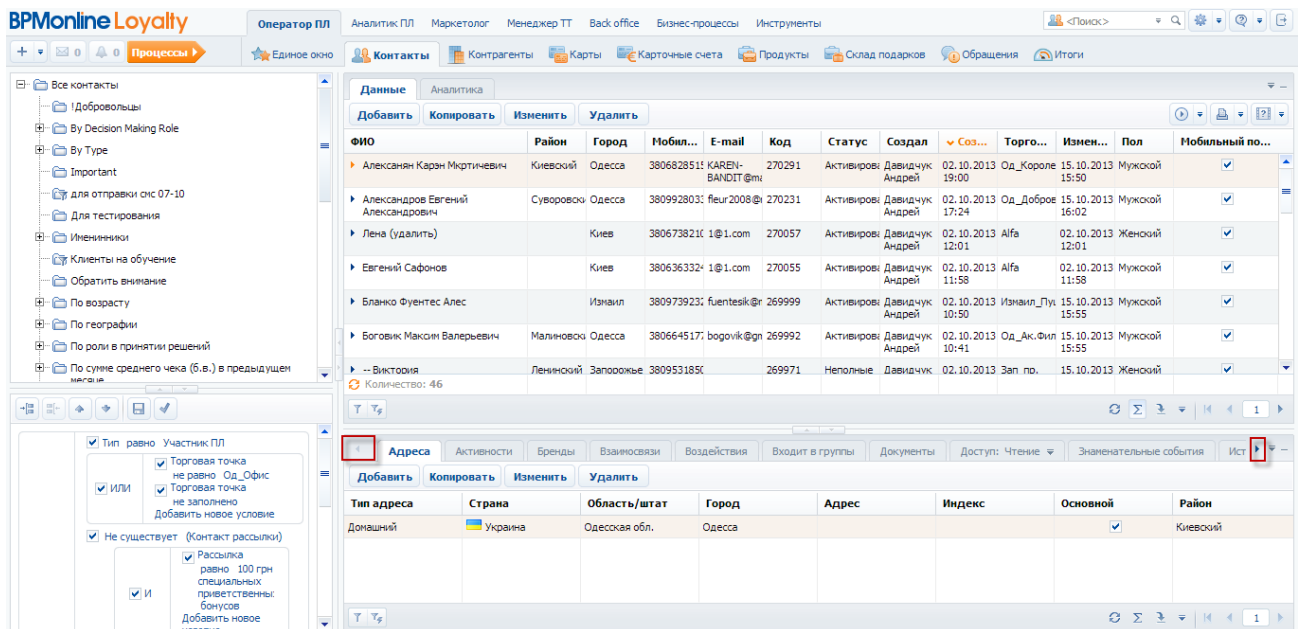
Область деталей состоит из набора вкладок, на которых отображается подробная информация о выбранной записи раздела. Например, в разделе [Контрагенты] на детали [Счета] отображается перечень счетов, выставленных контрагенту, а на детали [Адреса] – список всех адресов, выбранного контрагента. При переходе, в основном реестре раздела, от записи к записи, информация на детали меняется и отображает только ту информацию, которая относится к выбранной записи. Например, при смене контрагента меняется список счетов.

Внешний вид области деталей:

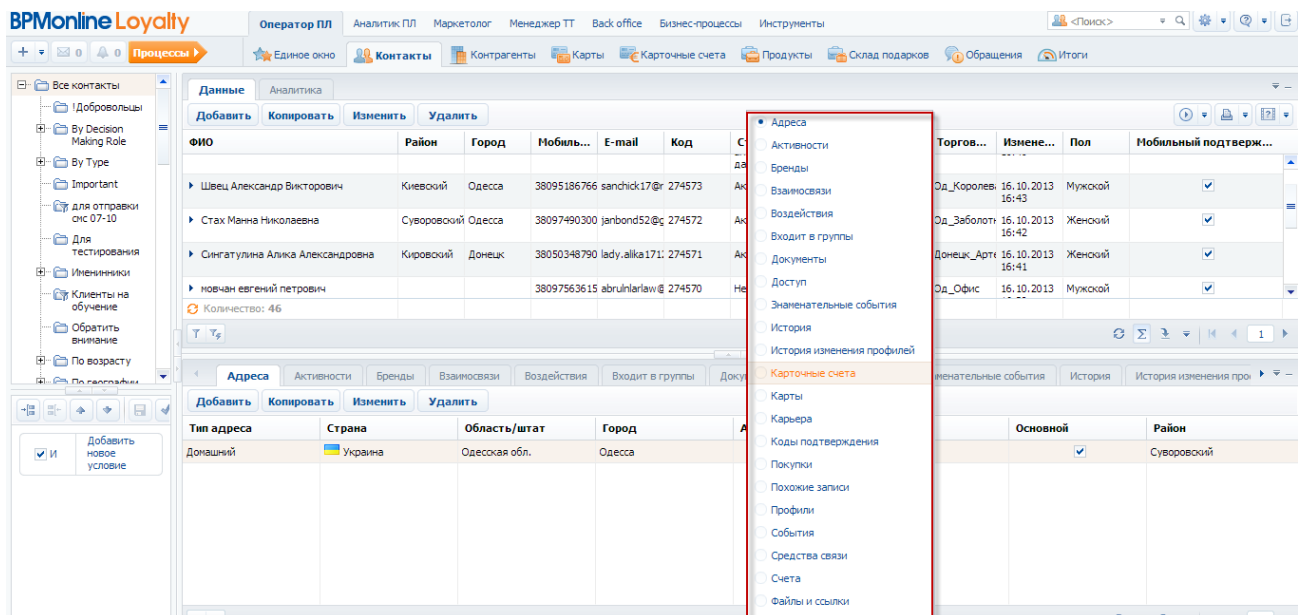
Адреса							
Активности Бренды Взаимосвязи Воздействия Входит в группы Документы Доступ: Чтение Знаменательные события Ист							
Добавить Копировать Изменить Удалить							
Тип адреса	Страна	Область/штат	Город	Адрес	Индекс	Основной	Район
Домашний	 Украина	Одесская обл.	Одесса			☒	Киевский

Навигация между деталями осуществляется двумя способами:

- клавишами навигации:



- переходом к выбранной детали (правой клавишей мыши по названию любой закладки):

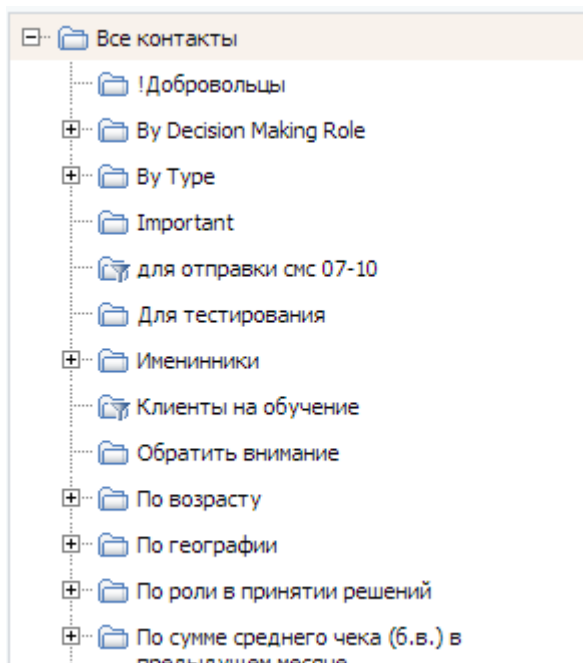


13.4 Боковая панель (4)

Боковая панель расположена в левой части раздела и включает дополнительные инструменты для группировки и фильтрации данных.

Специальный блок фильтрации (отображается в верхней части боковой панели) позволяет упростить фильтрацию записей реестра по основным параметрам, например, отобразить только счета, которые были выставлены в определенный период. Данный блок отображается только в некоторых разделах (например, в разделе [Счета], [Активности] и т.д.).

Дерево групп отображается на боковой панели и используется для объединения записей в разделах, например, для сегментации клиентов по географическим критериям или по уровню годового оборота. Дерево групп стандартно для большинства разделов BPMonline CRM.



При выборе какой-либо группы в разделе отображаются только те записи, которые входят эту группу. При выборе корневой группы отображаются все записи раздела. Например, для работы со списком контактов сотрудников выберите группу «Сотрудники», а для работы со списком всех контактных лиц клиентов, по которым была осуществлена рассылка 04.10.13 г. – группу «Рассылка 04-10».

Одна и та же запись раздела может входить в одну или несколько групп одновременно.

В **ВРМonline CRM** существует два вида стандартных групп:

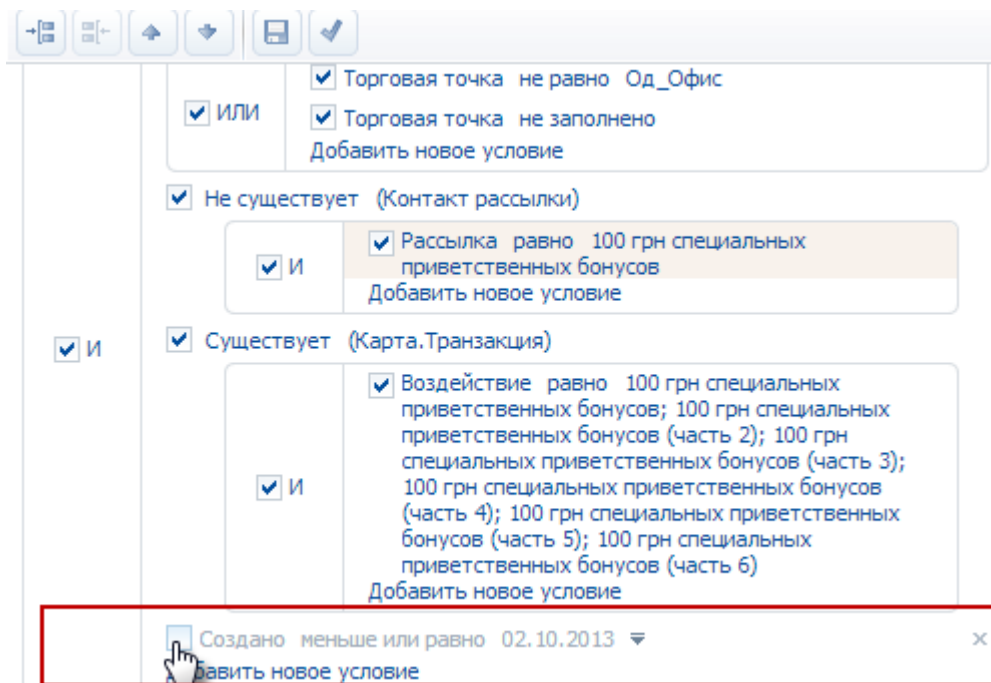
- Статическая группа (иконка ) содержит только те записи раздела, которые были добавлены в нее вручную. Например, группа «!Добровольцы». Включить запись в статическую группу можно, перетянув ее мышью.
- Динамическая группа (иконка ) содержит только те записи раздела, которые соответствуют заданным условиям фильтрации. Например, группа «Клиенты, которые покупали в прошлом месяце». Набор фильтров для динамической группы задается при помощи **Области фильтрации (5)**.

В разделах системы также доступны специальные группы, содержимое которых формируется системой автоматически и не может быть изменено пользователем. В частности:

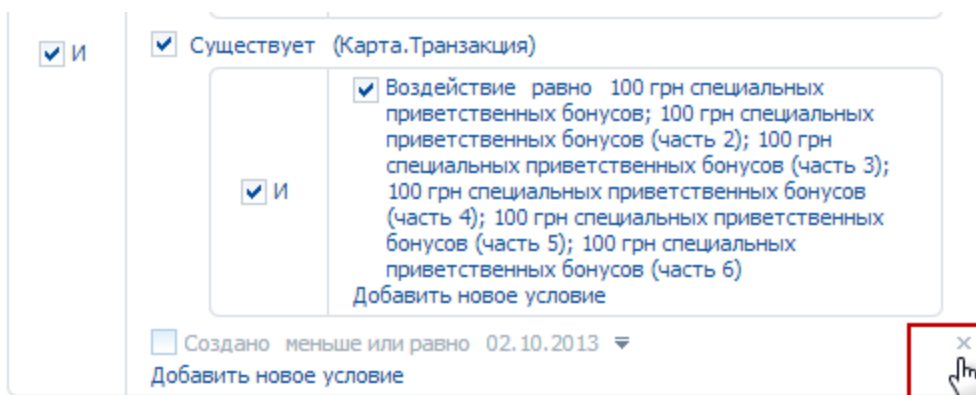
- Группа «Недавние» (иконка ) содержит последние десять записей раздела, с которыми работал текущий пользователь. Например, если вы внесли изменения в карточку или только открыли ее, такая запись автоматически будет помещена в эту группу.
- Группа «Дубли» (иконка ) доступна в разделах [Контрагенты] и [Контакты] и содержит результаты поиска дублей.
- Группа «E-mail» (иконка ) доступна в разделе [Активности] и содержит список активностей с типом «E-mail».

Область фильтрации (отображается в нижней части боковой панели) используется для поиска и фильтрации записей раздела по заданному набору условий, а также для формирования правил построения динамических групп.

Для того чтобы снять условие фильтров, необходимо снять чек-бокс напротив условия. После этого условие фильтра становится неактивным:



Для того чтобы удалить условие фильтра, необходимо нажать по изображению «крестика» напротив условия:



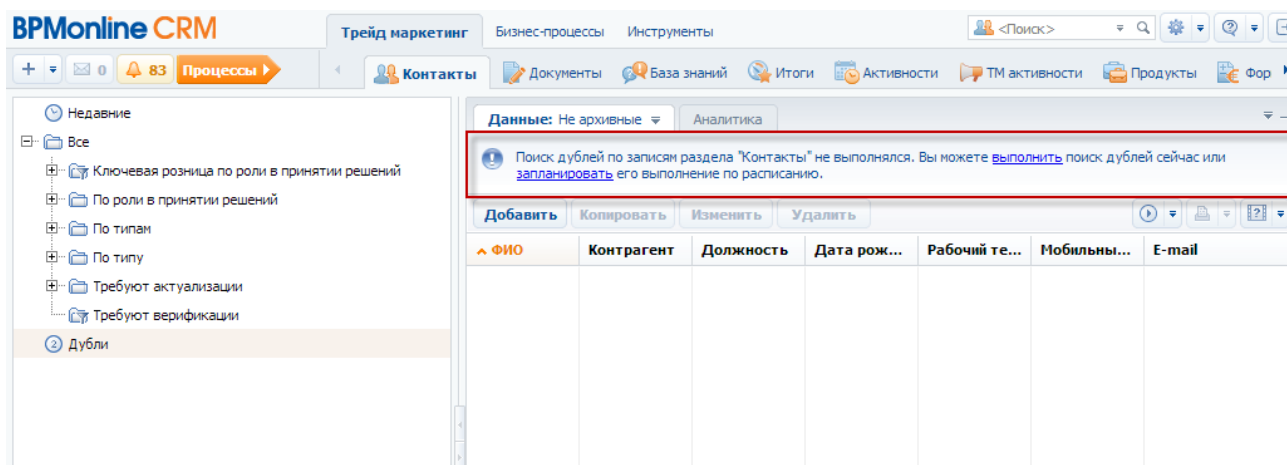
13.5 Область СООБЩЕНИЙ

В области сообщений отображаются системные сообщения, например, предупреждение о том, что браузер блокирует всплывающие окна или сообщение об обнаружении записей, которые задублированы.

Вы можете закрыть сообщение, нажав на кнопку  в правой части области сообщений.

На заметку

В разделах [Контрагенты] и [Контакты] область сообщений может отображаться также и в реестре записей, при выборе группы «Дубли».



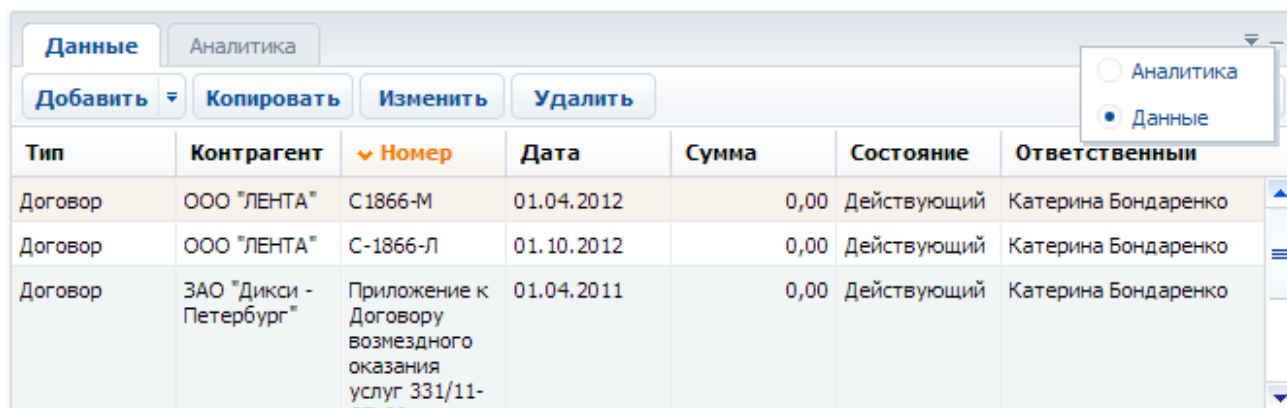
13.6 НАВИГАЦИЯ ПО ВКЛАДКАМ РАЗДЕЛА

Отдельные области раздела могут состоять из нескольких вкладок. Например, область реестра большинства разделов содержит вкладки [Данные] (в которой содержится реестр записей) и [Аналитика], а раздел [Активности] – дополнительную вкладку [Расписание].

Для открытия нужной вкладки щелкните мышью по ее заголовку. Если заголовок вкладки выходит за пределы видимой части области, используйте кнопки и для прокрутки.

Для навигации по вкладкам Вы можете также использовать контекстное меню, которое можно открыть двумя способами:

- Нажать на кнопку заголовка области.
- Нажать правой клавишей мыши в любом месте заголовка.



Меню содержит перечень всех вкладок области. Для перехода к нужной вкладке щелкните по ее названию мышью.

13.7 Поиск/Фильтрация ЗАПИСЕЙ

Быстрый фильтр используется для поиска записей в реестре по значениям одной или нескольких колонок, например, если необходимо найти все транзакции начисления или все покупки, которые совершены на определенной торговой точке.

Элементы управления быстрым фильтром отображаются в левой части панели инструментов реестра.

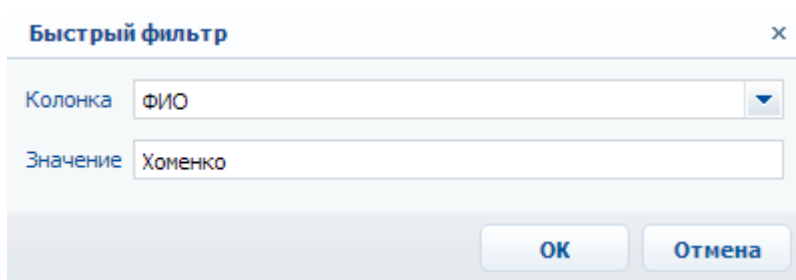
Элементы управления быстрым фильтром на панели инструментов реестра:



Установка быстрого фильтра:

1. Щелкните в реестре на любом поле колонки, по которой нужно произвести поиск.

2. Нажмите на кнопку  панели инструментов реестра. Также Вы можете использовать комбинацию клавиш [Ctrl]+[Q] клавиатуры.
3. В открывшемся окне быстрого фильтра в поле [Значение] введите искомое значение или его фрагмент.
4. Нажмите на кнопку [OK].



Окно быстрого фильтра с заголовком «Быстрый фильтр». В нем есть выпадающий список «Колонка» со значением «ФИО» и текстовое поле «Значение» со значением «Хоменко». Внизу расположены кнопки «OK» и «Отмена».

В результате, в реестре будут отображены только те записи, которые соответствуют примененному фильтру.

Вы можете воспользоваться функцией автофильтра, чтобы отфильтровать записи по определенному значению колонки реестра без использования окна быстрого фильтра. Например, если Вам необходимо отобразить в реестре всех УПЛ из города Москва, в реестре контактов выделите поле со значением «Москва» в колонке [Город] и

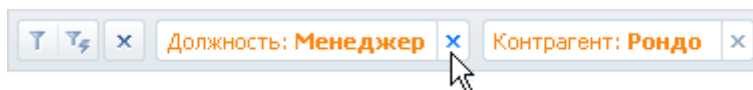
нажмите на кнопку  (или на клавишу [Q] клавиатуры). В результате, в реестре будут отображены только те контакты, поле «Город» которых заполнено значением «Москва».

Установка нескольких быстрых фильтров.

К одному и тому же реестру записей могут быть применены сразу несколько быстрых или автофильтров. После установки первого фильтра, еще раз нажмите на кнопку  или  панели инструментов реестра и укажите новые условия фильтрации. После установки нескольких быстрых фильтров, в реестре останутся только те записи, которые соответствуют всем указанным условиям.

Вы можете изменить параметры установленного быстрого фильтра, щелкнув по нему мышью и изменив нужные поля в карточке.

Для отмены одного быстрого фильтра нажмите на кнопку  в правой его части.



Для отмены всех быстрых фильтров нажмите на кнопку  панели инструментов реестра.



На заметку

В быстром фильтре могут быть использованы только отображенные в реестре колонки. Изменить перечень отображенных колонок можно при помощи окна настройки колонок.

13.8 НАСТРОЙКА ОБЛАСТЕЙ РАЗДЕЛА

На границе между областями раздела отображается разделитель, при помощи которого Вы можете изменить размеры соседних областей. Например, Вы можете передвинуть границу между боковой панелью и реестром либо между реестром и областью деталей.

Нажав на кнопку  разделителя, Вы можете свернуть либо развернуть область в указанном направлении. Например, можно свернуть область деталей и боковую панель, оставив в разделе только область реестра. Также для сворачивания и разворачивания отдельных областей предназначены кнопки  и  в правой части заголовка области.

14 ПРИЛОЖЕНИЕ 2. СПИСОК ФУНКЦИОНАЛЬНОСТИ, ТРЕБУЮЩЕЙ ДЕТАЛИЗАЦИИ В ТЕХНИЧЕСКОМ ДИЗАЙНЕ

{В данной главе приводится список функциональности, которая будет детализирована в документе технического дизайна системы. Указывается только те блоки, на которые есть ссылки в концепции. Например, если в процессе обслуживания клиента есть шаг добавления нового контрагента, то в концепции вставляется ссылка: см. Контрагент. В данной главе не указывается список печатных форм и отчетов, список бизнес-процессов, которые предполагается автоматизировать, а также интеграции. Эти списки приведены в отдельных главах концепции.}

14.1 ТРЕБОВАНИЯ К ИНТЕРФЕЙСАМ РАЗДЕЛОВ СИСТЕМЫ

14.1.1 Главное меню и рабочие места

{Указывается группировка разделов на главной странице системы. Для версии 3.X, 5.X, а также версии системы 7.1 и выше – список разделов для каждой роли пользователя}

14.1.2 Контрагент

14.1.3 Контакт

14.1.4 Продажа

14.1.5 {Название бизнес-объекта}

14.2 АВТОМАТИЗАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

{Указывается только список тех процессов, которые будут автоматизированы в системе как бизнес-процессы}

В процессе адаптации системы предполагается автоматизация нижеследующих бизнес-процессов.

14.2.1 {Название бизнес-процесса}

14.3 {ТРЕБОВАНИЯ К НОВОМУ БЛОКУ}