**Бизнес - требования:**

**Примечания:**

1. Под партнером в данном документе понимается элемент справочника «Партнеры» с установленным в значение «Истина» элементом «Клиент» формы элементы Справочника «Партнеры».
2. Под респондентом понимается анкетируемый человек, человек который отвечает на вопросы по телефону.

**Описание исходного состояния подсистемы ИС УТ 11.1.2.8 и видение доработки[\*]:**

1. В измененную конфигурацию УТ 11.1.2.8 была внедрена подсистема «Анкетирование» (не тесная интеграция) из библиотеки стандартных подсистем версии 2.1.9.\* (для платформы 8.2) для целей реализации функциональности перечисленной в пункте [\*\*] и [\*]. В процессе внедрения и тестирования данной подсистемы были устранены ошибки (недостающие функции подсистемы «Анкетирование») средствами копирования необходимых функций из исходной конфигурации библиотеки стандартных подсистем в конфигурацию УТ 11.1.2.8. В текущей конфигурации УТ 11.1.2.8 на текущий момент используются следующие версии подсистем (информация из регистра сведений «Версии подсистем»).



 Рис. № 1 Регистр сведений «Версии подистем»

1. Внедренная подсистема «Анкетирование», в исходной версии поставщика ориентирована на использование только внешних пользователей – респондентов, то есть имеет взаимосвязь с подсистемой «Внешние пользователи» в части работы внешних пользователей. Реализованный алгоритм функционирования данного процесса в подсистеме «Анкетирования» - нас не удовлетворяет, так как предполагается, что Менеджер по обратной связи будет совершать звонок респонденту и с его слов сам будет заполнять анкету. В предлагаемом варианте – требуемой функциональности не предполагается, что пользователь будет сам заходить в конфигурацию как внешний пользователь, как это реализовано в библиотеке стандартных подсистем в текущей конфигурации.
2. Внедренная подсистема «Анкетирование», в исходной версии поставщика ориентирована на использование механизма назначения опросов. В данном механизме реализовано указание типа респондента, самого респондента, дат начала/окончания опроса и др. параметров. После назначения опроса, в обработке «Список респондентов» для внешних пользователей доступны сформированные анкеты (шаблоны анкет и вопросы создаются в справочнике) по определенным назначениям опросов. После заполнения анкет внешними пользователями все анкеты доступны в форме списка документа «Анкета». Данный механизм привязки нас не устраивает, так как предполагается, что менеджер по обратной связи будет в реализованном отчете [\*\*] делать расшифровку до необходимого партнера (техника Drill down) (до карточки партнера) в которой с помощью механизма на основании можно будет создать необходимую анкету, в которой можно будет выбрать необходимый шаблон анкеты либо этот шаблон будет подставляться автоматически исходя из созданного единственного шаблона[зависит от технический реализации] и другие параметры, которые реализованы в стандартной подсистеме. Также, соответственно в эту анкету будет передаваться ссылочное представление клиента, то есть ФИО клиента. Данный клиент и будет являться респондентом, автоматически подставляемый в анкету. Далее, в созданной анкете менеджер заполняет ответы на анкету от своего имени по указанному респонденту.
3. Нижеописанное видение процесса реализует доработку, которая также затронет функционирование отчетов подсистемы «Анкетирование», которые скорее всего придется доработать. Один из отчетов не использует схему СКД.
4. Пользовательская документация по стандартной подсистеме «Анкетирование» описана на сайте ИТС, где более подробно можно ознакомиться с предназначением каждого объекта по подсистеме.

**Требуемая функциональность для бизнес-процесса «Обратная связь с клиентами» и подсистему «Анкетирование» [\*\*]**

1. Требуется создать отчет, предназначенный для вывода всех контрагентов (партнеров) - покупателей (клиентов), являющимися физическими лицами. (\*) [По функциональности отчет похож на ABC/XYZ анализ стандартная функциональность УТ 11.1]

 1.1 В Отчете необходим вывод следующей информации (по умолчанию):

* ФИО.
* Дата рождения.
* Телефонный номер.
* Сумма (Суммы по Продажам) (Чек+РеализвацияТоваров МИНУС Возврат от клиента (если не трудоемко). При этом по данному полю можно произвести расшифроку отчета и открыть отчет в другом окне, при этом не замещая предыдущее окно - отчет.
* Дата последнего анкетирования
* Самая высокая сумма покупки (чек и/или реализация)
* Количество документов продажи (чек и/или реализация)
* Дата последней покупки
* Количество анкетирований

1.2 Отчет должен формировать исходя из указания пользовательских настроек - полей:

* "Указан телефон". Данное поле будет иметь значения "Да/Нет". При утвердительном значении "Да" отчет должен выводить только тех физ.лиц (\*) у которых в карточке Партнера указан телефон (проверка партнеров - клиентов на заполняемость телефонного номера в карточках партнеров. Предлагаю проверять запыленность телефонных номеров по соответствию телефонных номеров определенным шаблонам). При формировании отчета, при указании значения "Нет" отчет должен отрабатывать по умолчанию, как в пункте № 1.1.
* "Самый высокий чек". Данное поле имеет значения "Да/Нет". При формировании отчета, при указании значения "Да" необходимо выводить в отчет всех физических лиц(\*) отсортированных по убыванию суммы чека. При формировании отчета, при указании значения "Нет" отчет должен отрабатывать по умолчанию, как в пункте № 1.1.
* "Постоянный клиент". Данное поле имеет значения "Да/Нет". При формировании отчета, при указании значения "Да" необходимо выводить в отчет всех физических лиц(\*), кто совершил больше 5 покупок , то есть имеет больше 5 чеков на свое имя либо 5 чеков ровно на свое имя. При формировании отчета, при указании значения "Нет" отчет должен отрабатывать по умолчанию, как в пункте № 1.1.
* "Отсутствие покупки за последние 3 месяца". Данное поле имеет значения "Да/Нет". При формировании отчета, при указании значения "Да" необходимо выводить в отчет всех физических лиц(\*), кто не совершал покупок более трех месяцев. При формировании отчета, при указании значения "Нет" отчет должен отрабатывать по умолчанию, как в пункте № 1.1 .

Запрос, на котором будет строиться данный отчет должен максимально использовать данные регистров и строится на регистрах.

6. Права и Роли:

 6.1 Формирование вопросов - Менеджер по обратной связи + РуководительОтделаМаркетинга.

 6.2 ЗаполнениеОтветов - МенеджерПоОбратнойСвязи.