**Функциональные требования верхнего уровня к CRM системе для ГК Новые Кварталы.**

Основными целями проекта являются:

1. Увеличение количества новых клиентов (повышение конверсии)
2. Создание автоматизированной системы дистанционного привлечения и обслуживания клиентов на продукты компании-застройщика
3. Создание единой базы потенциальных и действующих клиентов и их активностей

Основными задачами проекта являются:

1. Оптимизация и автоматизация бизнес-процессов привлечения и сопровождения
2. Увеличение эффективности маркетинговых мероприятий
3. Планирование и анализ взаимодействий с клиентами и их жизненного цикла
4. Создание единого окна сотрудников Call-center и Офисов Продаж

Функциональные требования к системе.

1. Ведение полного цикла жизни клиента: процесс привлечения и лидогенерации (блок маркетинг и продажи), процесс управления лидами (блок продажи), процесс сопровождения сделки (блок офисов продаж и КЦ), процесс обслуживания (блок сервисного КЦ и Управляющей компании)
2. Для блока Маркетинг необходимо наличие следующих возможностей:
   1. Создание портрета потенциального и действующего клиента на основании посещения сайта, профиля в соц.сетях, текущих запросов и каналах общения с застройщиком
   2. Создание сегментации действующих и потенциальных клиентов
   3. Сквозной процесс ведения лидогенерации: привлечение, квалификация, распределение для перевода в сделку
   4. Наличие инструмента для создания омниканальных маркетинговых кампаний
   5. Ведение маркетинговых бюджетов с формированием аналитики эффективности
3. Для блока Продажи и сопровождение сделки необходимо наличие следующих возможностей:
   1. Инструмент управления базой объектов застройщика: ведение единого реестра квартир, объектов коммерческой недвижимости, парковки и пр., ведение ценовых блоков объектов, управление бронированием, шахматка в режиме on-line
   2. Сопровождение полученных лидов и наличие инструментов для перевода их в сделку
   3. Система сопровождения взаиморасчетов после заключения договора, ведение дебиторской задолженности
4. Для блока сервисного КЦ и Управляющей компании необходимо наличие следующих возможностей:
   1. Ведение Личного кабинета клиента с обменом информацией с рабочим местом сотрудника УК
   2. Ведение единого процесса принятия и обработки консьерж-заявок
   3. Контроль уровня удовлетворенности жильцов
   4. Ведение базы по предложениям и жалобам жильцов
5. Общие требования для всех блоков:
   1. Наличие ресурса для внутренних коммуникаций компании
   2. Возможность централизованного электронного документооборота
   3. Построение шаблонных и индивидуальных аналитических отчетов (наличие конструктора)
   4. Наличие дружественного пользовательского Web-интерфейса
   5. Размещение системы на собственных серверах
   6. Возможность масштабирования системы
   7. Возможность интеграции с 1С, ПАК КЦ Genesys, корпоративным сайтом
   8. Разграничение доступа к информации и выполняемым функциям по ролям на основе настроенной организационной структуры
   9. Русификация системы
   10. Фиксация ошибок пользователей
   11. Время отклика системы не более 1 сек при вводе данных и не более 3 сек при выполнении операции сохранения данных
   12. Возможность защищенного и авторизуемого доступа в сети Интернет
6. Дополнительные требования к единому окну сотрудника КЦ:
   1. Заведение (заполнение) карточки обращения (входящего, исходящего) в том числе потенциального клиента
   2. Идентификация существующего клиента для предоставления персональной информации
   3. Возможность создания заданий сотрудникам других подразделений
   4. Быстрый поиск клиентов по фильтрам или иным параметрам
   5. Организация отложенных контактов (опция перезвонить позже)
   6. Перевод звонка в процессе разговора, на боле компетентного сотрудника с данными карточки звонка
   7. Организация массовых и индивидуальных исходящих компаний СМС, е мейл, чат, голос
   8. Интеграция с Личным кабинетом клиента
   9. Создание разветвленных скриптов и ведение базы знаний
   10. Наличие истории взаимоотношений с клиентом