



Webus Studio

Telegram: <https://t.me/webusru>

Телефон: +7 912 211-86-42

Бриф-опросник для подготовки ТЗ на разработку CRM-системы

Инструкция:

На основе данного брифа составьте Техническое Задание на разработку CRM системы.

Бриф создан «на все случаи жизни» как подсказка для написания ТЗ, — **в Техническом задании пишите только те пункты, которые необходимы именно Вам, не добавляйте** в Техническое задание пункты Брифа которые Вам не нужны.

1. Общая информация о компании (**обязательно**)

- 1.1. Название компании
- 1.2. Сфера деятельности (основные продукты/услуги)
- 1.3. Краткое описание бизнес-модели (B2B / B2C / B2G / смешанная)
- 1.4. Количество сотрудников (активных пользователей CRM)
- 1.5. Количество офисов / филиалов
- 1.6. Контактное лицо для проекта (ФИО, должность, телефон, email)

2. Цели и задачи внедрения CRM

2.1. Для чего нужна CRM (отметьте/опишите)

- Управление продажами
- Учет клиентов и контактов
- Автоматизация обслуживания клиентов / техподдержка
- Маркетинг и лидогенерация
- Управление сервисными заявками
- Учет задач и работы сотрудников
- Управление складом и запасами
- Бухгалтерский/финансовый учет

- Другие (опишите)

2.2. Ожидаемые KPI после внедрения (пример)

- Увеличение закрываемости сделок (%)

- Сокращение цикла сделки (дней)

- Снижение времени обработки запросов (часы)

3. Текущий опыт и инструменты (обязательно)

3.1. Ваш опыт использования CRM-систем (отметьте все подходящее):

- Битрикс24

- AmoCRM

- Мегаплан

- SugarCRM

- Excel (файлы/таблицы)

- Другое (указать)

- Никогда не пользовались

3.2. Какие основные проблемы/ограничения текущей системы или процесса?

3.3. Наличие интеграций сейчас (ERP, 1С, почта, телефония, платежи и т.п.)

4. Целевые пользователи системы и роли (обязательно)

4.1. Кто будет пользоваться CRM (список ролей и примерное количество пользователей для каждой роли)

- Руководство

- Менеджеры по продажам

- Менеджеры по работе с клиентами

- Складские сотрудники

- Бухгалтерия

- Маркетологи

- Администраторы/ИТ

- Другие

4.2. Нужно ли разграничение прав доступа между ролями? (да/нет). Если да — опишите, какие данные недоступны для каких ролей.

5. Требуемые функции (чек-лист)

Укажите приоритет для каждой функции: Обязательно / Желательно / По возможности.

5.1. Учет клиентов (контакты, история взаимодействий)

- Примеры полей и карточки клиента (ФИО, телефон, email, организация, теги, доп. поля)

5.2. Учет заказов / сделок (работы, услуги)

- Этапы воронки продаж (опишите этапы и их правила):

5.3. Учет контрагентов (поставщики, партнеры)

5.4. Учет финансов (деньги: поступления, расходы, взаиморасчеты)

- Нужна ли интеграция с бухгалтерией / 1С? (да/нет)

5.5. Учет сотрудников (зарплата, начисления, штатное расписание)

- Нужен ли расчет зарплаты в CRM или интеграция с HR/Payroll? (да/нет)

5.6. Печатные формы документов (договора, акты, счета, накладные)

- Примеры необходимых шаблонов (укажите какие документы):

5.7. Лиды (обработка входящих лидов, распределение)

- Источники лидов (сайт, формы, телефон, почта, реклама):

5.8. Несколько филиалов (сегментация по филиалам)

- Какой уровень согласованности данных между филиалами нужен?

5.9. Складской функционал (товар, остатки, приход/расход, подборки)

- Есть ли штрихкоды и процессы инвентаризации? (да/нет)

5.10. Телефония / журнал звонков / запись разговоров

- Предпочтения по SIP/облачной телефонии (если есть):

5.11. Email-рассылки и интеграция почты

5.12. Планирование задач и календарь

5.13. Автоматизация (роботы, триггеры, сценарии)

- Примеры автоматизаций, которые нужны

5.14. Отчеты и дашборды (стандартные и кастомные)

- Ключевые отчеты/метрики, которые нужны

5.15. Импорт/экспорт данных (CSV, Excel, доступ к базе)

- Ожидаемый объем данных для миграции (кол-во клиентов, сделок, документов)

5.16. Несколько валют / многоязычность

5.17. Система прав и аудит (логи действий пользователей)

5.18. Интеграции с внешними сервисами (укажите какие)

- Бухгалтерия (1С, SAP и т.д.)
- Платежные шлюзы (Яндекс.Касса, Робокасса, Stripe и т.д.)
- CRM API/внешние системы
- Маркетинговые сервисы (FB, Google Ads и т.д.)

6. Регистрация пользователей

6.1. Регистрация сотрудников в системе: нужна / не нужна

- Если нужна, укажите способ регистрации (LDAP, SSO, email-приглашения, ручная регистрация)

6.2. Регистрация клиентов в системе (портал клиентов / личный кабинет): нужна / не нужна

- Если нужна, опишите функционал личного кабинета (просмотр заказов, оплата, поддержка)

7. Бизнес-процессы и сценарии использования

7.1. Опишите ключевые бизнес-процессы, которые должны быть автоматизированы (например: обработка лида до закрытия, возвраты, гарантийные обращения)

7.2. Типовые сценарии работы сотрудника (шаги от получения лида до завершения сделки)

7.3. Какие ручные операции вы хотели бы автоматизировать в первую очередь?

8. Безопасность и соответствие требованиям

8.1. Есть ли требования по защите персональных данных (ФЗ-152 и т.п.)? (да/нет)

8.2. Нужна ли TLS/шифрование, резервное копирование, географическое размещение данных?

9. Не функциональные требования

9.1. Ожидаемая нагрузка (одновременных пользователей)

9.2. Производительность (максимальное время ответа, SLA)

9.3. Платформа: хостинг / облачное решение / локальная установка

10. Внедрение, обучение, поддержка

10.1. Нужны ли услуги внедрения и обучения пользователей? (да/нет). Если да — укажите масштабы и желаемый формат (онлайн/офлайн)

10.2. Требования к поддержке (SLA, время реакции, режим работы поддержки)

11. Бюджет и сроки

11.1. Ожидаемый бюджет на разработку/внедрение (диапазон)

11.2. Желаемые сроки реализации (дата/количество недель)

13. Дополнительные материалы и комментарии

13.1. Прикрепите (или опишите) текущие документы: процессы, справочники, примеры печатных форм, структуры данных, API-спецификации и т.п.