

**Документация, содержащая описание  
функциональных характеристик программного  
обеспечения и информацию, необходимую для  
установки и эксплуатации программного обеспечения «Denim CRM»**

## Содержание

<b>1.Функциональные характеристики.....</b>	<b>3</b>
<b>1.1 Назначение и область применения.....</b>	<b>3</b>
<b>1.2 Возможности «Denim CRM» .....</b>	<b>3</b>
<b>1.2.2 Взаимодействие сотрудников в рамках обработки обращения .....</b>	<b>3</b>
<b>1.2.3 Хранение файлов и документов.....</b>	<b>4</b>
<b>1.2.4 Просмотр истории прохождения этапов обработки обращения .....</b>	<b>4</b>
<b>1.2.5 Проведение аналитики денежного потока клиента .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Информация, необходимая для установки и эксплуатации системы.....</b>	<b>4</b>
<b>2.1 Минимальные требования к оборудованию, на котором предполагается     эксплуатация системы .....</b>	<b>4</b>
<b>2.2 Уровень подготовки пользователей .....</b>	<b>4</b>

# 1. Функциональные характеристики

## 1.1 Назначение и область применения

«Denum CRM» - прикладное программное обеспечение, представляющее собой корпоративную информационную систему, предназначенную для учета, обработки и хранения информации о взаимоотношениях с клиентами, для проведения оценки кредитного риска по клиенту и автоматизации принятия решения.

Программное обеспечение устанавливается во внутреннюю сеть организации и даёт возможность удалённо обслуживать клиентов из различных каналов обращений: телефония, веб-сайты, посадочные страницы, API-интеграции.

Программное обеспечение используется в ежедневной работе сотрудников для реализации следующих функций:

- Приём и обработка входящих обращений из удаленных каналов обслуживания;
- Настройка и управление сценариями обслуживания;
- Ведение справочника партнеров – источников обращений;
- Хранение и обработка файлов, прикрепленных к обращениям;
- Просмотр истории и архива обращений;
- Взаимодействие сотрудников разных отделов по вопросам, возникшим в рамках рассматриваемого обращения;
- Проведение обогащения обращения данными и профилирование обращения в заявку;
- Проведение оценки кредитного риска по заявке на специализированных автоматизированных рабочих местах (АРМ);
- Работа сотрудников из любой точки мира без привязки к офису.

Область применения – полная организация совместной работы сотрудников организаций для обработки поступающих обращений.

Примеры компаний, которым подойдет «Denum CRM»: кредитные организации, бизнес на оказание услуг.

## 1.2 Возможности «Denum CRM»

### 1.2.1 Создание обращения

Модуль «Мои Лиды» - позволяет завести обращение в систему, инициировать процедуру обработки обращения в соответствии с заданным сценарием.

### 1.2.2 Взаимодействие сотрудников в рамках обработки обращения

Взаимодействие между сотрудниками в рамках обработки обращения происходит через специальный модуль - «Заметки». Модуль позволяет вести обмен текстовыми сообщениями между сотрудниками внутри компании, не используя сторонние сервисы. Дополнительно модуль используется самой системой для предоставления расширенных информационных сообщений оператору системы при возникновении непредвиденных ошибок в процессе обработки обращения отдельными модулями (например обогащение данными путем вызова сторонних сервисов).

### **1.2.3 Хранение файлов и документов**

Система позволяет прикреплять к обращению документы и осуществлять их хранение и разграниченный по ролям доступ.

### **1.2.4 Просмотр истории прохождения этапов обработки обращения**

Модуль позволяет просмотреть жизненный цикл обращения внутри системы, просмотреть переходы между этапами обработки, комментарии сотрудников и принятые ими решения.

### **1.2.5 Проведение аналитики денежного потока клиента**

Данный модуль позволяет провести аналитику выписки с банковского расчетного счета клиента. Провести проверку выписки на фрод, оценить платёжеспособность клиента, оценить денежный поток и движение денежных средств.

### **1.2.6 Проведение риск-оценки по клиенту**

При наличии согласий от клиента и действующих договоров с бюро кредитных историй данный модуль позволяет провести оценку кредитной истории клиента. Оценить риск дефолта, платёжеспособность клиента, в совокупности с модулем обработки выписки с расчетного счета - кредитную нагрузку.

## **2. Информация, необходимая для установки и эксплуатации системы**

Эксплуатация системы «Denum CRM» происходит посредством специализированного АРМ, доступ к которому осуществляется через графический интерфейс, доступный при переходе по веб-адресу приложения, например <https://denum.crm.<ДоменОрганизации>>.

### **2.1 Минимальные требования к оборудованию, на котором предполагается эксплуатация системы**

Минимальные требования к оборудованию, на котором предполагается эксплуатация АРМ, должно удовлетворять следующим требованиям:

- скорость интернет-соединения 1 Мбит/с и выше;
- процессор с частотой 2.4 ГГц и выше. Количество ядер – 2 и выше;
- оперативная память 4096 Мб и выше;
- жесткий диск 50 Гб и выше;
- поддерживаемые браузеры: Google Chrome >= 100.0; Mozilla Firefox >= 100.0 с выключенной блокировкой всплывающих окон;
- операционная система семейства Linux.

### **2.2 Уровень подготовки пользователей**

Пользователь «Denum CRM» должен иметь навык работы с любым из поддерживаемых интернет-браузеров, а также знать соответствующую предметную область.