

## **ПРОГРАММНОЕ СРЕДСТВО УПРАВЛЕНИЯ ПРОДАЖАМИ АВТОМОБИЛЕЙ НА БАЗЕ CRM-СИСТЕМЫ**

*Михайловский И.В.*

*Институт информационных технологий БГУИР,  
г. Минск, Республика Беларусь*

*Леванцевич М.А. - вед. науч. сотрудник ОИМ НАН РБ, к.т.н., доцент  
Леванцевич В.А. – старший преподаватель кафедры ПОИТ*

Цель проекта: проектирование и разработка системы управления взаимодействием с клиентами, решающая задачи автоматизации процессов продаж автомобилей. Система позволит автоматизировать процесс управления продажами с помощью встроенного конструктора бизнес-процессов; увеличить объем продаж с помощью интерактивных подсказок и напоминаний для менеджеров по продажам о необходимости связаться с клиентом; сократить время на обучение новых сотрудников посредством автоматизированного каталога товаров, который исключит возможность ошибки в подборе подходящих комплектующих автомобилей; повысить скорость реакции бизнеса на меняющиеся тенденции с помощью быстрого формирования отчетности и динамических отчетов в системе.

Система включает семь ролей пользователей: администратор, руководитель компании, маркетолог, руководитель и менеджер отдела продаж легковых автомобилей, руководитель и менеджер отдела продаж коммерческих автомобилей. Администратор имеет полный контроль над системой, ее данными и пользователями. Руководитель компании имеет неограниченный доступ ко всем данным системы, но не имеет административного контроля. Руководители отделов продаж имеют доступ ко всем записям подчиненных сотрудников, а также могут изменять ответственных по продажам. Менеджеры и маркетологи видят только доступную им информацию о своей деятельности, и имеют ограниченные права на их редактирование, а также полный запрет на удаление.

Возможности взаимодействия пользователей с системой представлены на рисунке 1.

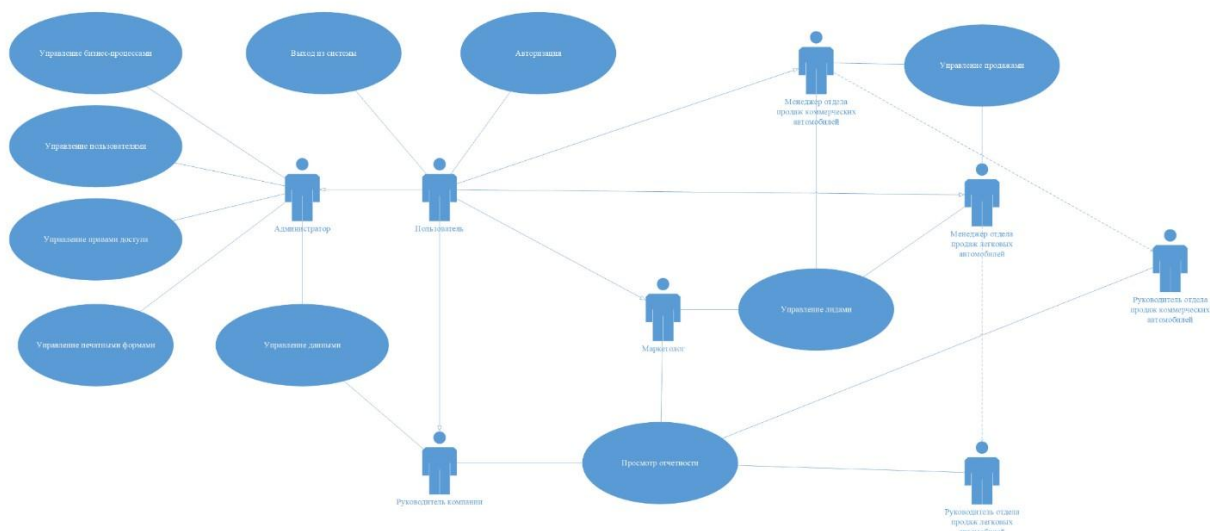


Рисунок 1 – Взаимодействие пользователя с системой.

Для разработки программного средства были выбраны следующие технологии: ASP.NET 4.5, паттерн проектирования web-сервисов MVVM, клиентские фреймворки RequireJS и ExtJS. Взаимодействие серверной и клиентской части проекта представлены на рисунке 2.

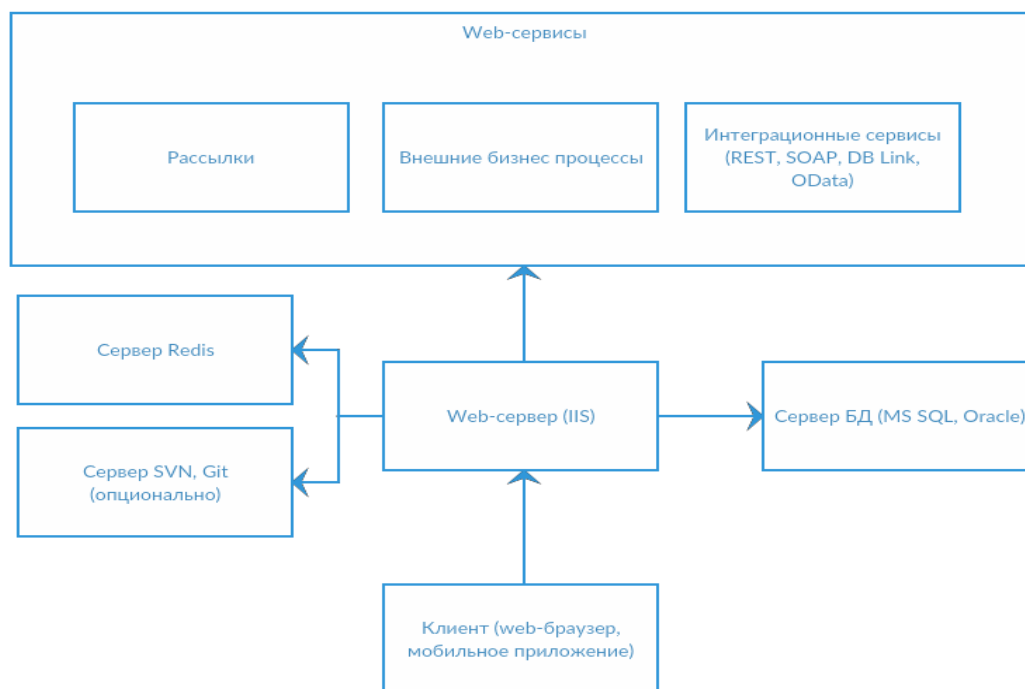


Рисунок 2 – Взаимодействие серверной и клиентской части проекта.

Разработанное программное средство было разработано в целях внедрения в автомобильные дилерские центры для управления продажами автомобилей. Ключевыми результатами являются автоматизация процессов продаж автомобилей и повышение качества работы с клиентами, что приводит к увеличению объема продаж.

Список использованных источников:

- [1] Гринберг, Пол. CRM со скоростью света – CRM at the speed of light. – СПб.: Символ Плюс, 2007. – 528 с.
- [2] Репин, Владимир (2012). Бизнес-процессы. Моделирование, внедрение, управление, 512.
- [3] Троелсен, Эндрю. [Язык программирования C# 5.0 платформа .NET 4.5, 6-е издание](#) = Pro C# 5.0 and the .NET 4.5 Framework, 6th edition. – М.: "Вильямс", 2013. – 1312 с.