

ПРОГРАММНАЯ ПОДДЕРЖКА УПРАВЛЕНИЯ ЗАДАЧАМИ НА БАЗЕ ПЛАТФОРМЫ SAP C4C

Шеремет В.А.

*Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники
г. Минск, Республика Беларусь*

Рысеев М.С. – ст. преп.

Актуальность предлагаемой разработки состоит в том, что предлагается автоматизировать проведение анализа системы SAP C4C и внедрить на этой основе улучшенную систему управления задачами на базе платформы SAP C4C. Программа представляет специфический функционал разработанной системы, созданный при использовании выявленных специфических требований системы SAP C4C. Рассматриваются аналоги системы, выявлены недостатки и достоинства, приводится сравнительный анализ.

SAP – немецкая компания, специализирующаяся на разработке автоматизированных систем управления такими внутренними процессами предприятия, как: бухгалтерский учёт, торговля, производство, финансы, управление персоналом, управления складами и т.д. Приложения обычно можно адаптировать под правовой контекст определённой страны. Кроме поставок программного

обеспечения, фирма предлагает услуги по его внедрению, используя для этого собственную методологию внедрения [1].

SAP состоит из ряда модулей, каждый из которых поддерживает определенный процесс предприятия. К таким модулям относятся системы SAP BI, SAP FI, SAP HR, SAP ERP и множество других систем и подсистем [1].

Одним из самых новых, но при этом популярных на сегодняшний день направлений в SAP является SAP Hybris Cloud, который состоит из ряда подмодулей:

- SAP Cloud for Sales;
- SAP Cloud for Marketing;
- SAP Cloud for Social Engagement;
- SAP Cloud for Service.

Данный программный продукт рассматривает модуль модуле SAP Cloud for Sales (C4C).

C4C – это комплексное решение по управлению продажами, сервисом и маркетингом. Данный модуль является наследником ERP-систем. Решение даёт возможность работать с клиентами по любым каналам, помогает определять его предпочтения, знать, что он делал в прошлом и с большой долей вероятности прогнозировать, что он сделает в будущем.

Оно также содержит набор настраиваемых аналитических инструментов, предоставляющих информацию об эффективности работы конкретного сотрудника и подразделения компании [2].

C4C поможет в решении следующих вопросов:

- повысить уровень продаж, обслуживания и взаимодействия с помощью интегрированного SaaS-решения CRM;
- получить полное представление о клиентах, чтобы понимать их потребности в любой момент времени;
- использовать аналитику и прогнозирование в режиме реального времени, чтобы улучшить взаимодействие с клиентами по всем каналам;
- управлять бизнесом в любое время, в любом месте и на любом устройстве благодаря преимущественному использованию мобильных устройств;
- обеспечит быстрое и экономичное внедрение и ввод в эксплуатацию облачных решений CRM на основе подписки.

Преимущества использования C4C:

- лучшие практики SAP;
- низкая стоимость владения - все затраты по размещению, поддержке, обновлению берёт на себя SAP;
- гибкая настройка, разработка и интеграция - возможность работы без постоянного привлечения ИТ-специалиста;
- удобный интерфейс;
- защита данных - настройка прав доступа и отображения (определённая информация – определённому человеку);
- прозрачная отчетность – актуальные данные по всем показателям коммерческой деятельности (в разрезах объема, сотрудника, проекта) в удобном графическом виде;
- встроенная прогнозная аналитика SAP;
- готовые индустриальные сценарии;
- встроенный мобильный клиент (offline);
- ежеквартальные релизы.

Данная разработка является усовершенствованным приложением управления задачами с поддержкой платформы SAP C4C и уже успела завоевать популярность на рынке для SAP-консультантов и разработчиков (см. рисунок 1).

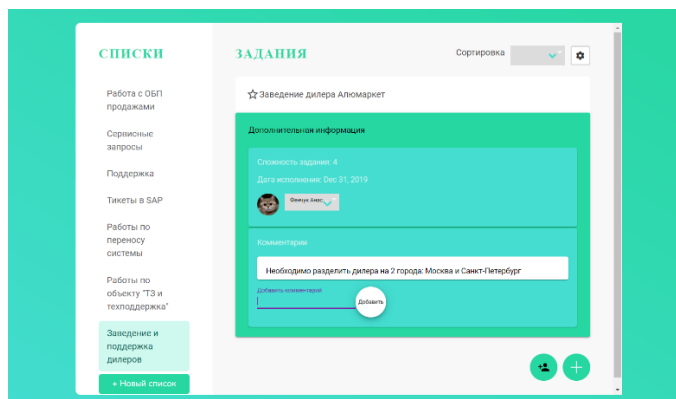


Рисунок 1 – Интерфейс системы управления задачами с поддержкой платформы SAP C4C

56-я научная конференция аспирантов, магистрантов и студентов БГУИР, 2020 г.

Список использованных источников:

1. Настольная книга SAP-консультанта. Книга, которая расскажет, как добиться успеха в мире SAP / Дж. Рид // Ceramics International, 2015. – P. 663-665.
2. SAP Business One Строим эффективный бизнес/Михаил Илашкин. – М. : Изд-во Моск. ун-та : Наука, 2017. – 400с.