

ОСОБЕННОСТИ ПОСТРОЕНИЯ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ВЗАИМООТНОШЕНИЯМИ С КЛИЕНТАМИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БАНКА

В.Ф. АЛЕКСЕЕВ¹, Г.А. ПИСКУН¹, В.А. МИШУТО¹, Е.С. ХАРИТОНЧИК²

¹Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники
ул. П. Бровки, 6, г. Минск, 220013, Республика Беларусь
alexvikt@bsuir.by

²Белорусский государственный экономический университет
пр. Партизанский 26, г. Минск, 220070, Республика Беларусь
katya_kharitonchik@mail.ru

Система управления взаимоотношениями с клиентами (CRM, от англ. *Customer relationship management*) – это модель взаимодействия, полагающая, что центром всей философии бизнеса является клиент, а основным направлением деятельности – меры по поддержанию эффективности выявления потребностей клиента, продаж и оказания услуг. Использование современных CRM-систем позволяют банку существенно улучшить работу с клиентами и увеличить продажи.

Ключевые слова: управление, клиент, CRM-системы, 1С: Предприятие.

При создании оптимальной CRM-системы, направленной на оптимизацию деятельности банка, важным является понимание принципов её работы и структуры. Особое внимание при этом необходимо уделить тому факту, что разрабатываемая полнофункциональная система должна со временем развиваться и масштабироваться.

Существует множество языков программирования, еще большее количество программных продуктов, с помощью которых можно реализовать CRM-систему, однако, использование предметно-ориентированного языка программирования, в отличие от языков программирования общего назначения, существенно облегчит данную задачу. В данном случае, правильно подобранный предметно-ориентированный язык позволит сделать некоторые частные задачи программирования более легкими для понимания, а значит, систему можно будет быстрее написать, легче изменить и она будет менее подвержена ошибкам.

Для реализации такой задачи хорошо подходит язык программирования 1С, используемый в семействе программ «1С: Предприятие». Входящая в пакет программ «1С: Предприятие» визуальная среда разработки (Конфигуратор) позволяет быстрее адаптироваться к особенностям программирования.

На данный момент существует множество различных прикладных решений, внешних компонент, свободно распространяемых модулей, позволяющих реализовать ту или иную задачу. Однако, «1С: Предприятие» является универсальной проблемно-ориентированной системой для автоматизации задач учета, планирования и управления на предприятиях, а также решения персональных задач.

Система программ «1С: Предприятие 8» включает в себя платформу и прикладные решения, разработанные на ее основе для автоматизации деятельности организаций и частных лиц. Сама платформа не является программным продуктом для использования конечными пользователями, которые обычно работают с одним из многих прикладных решений – конфигураций, разработанных на данной платформе. Такой подход

позволяет автоматизировать различные виды деятельности, используя единую технологическую платформу.

«1С: Предприятие 8» это – технологическая платформа, на которой создаются и выполняются конфигурации для решения учетных задач. Особенностью является использование базы собственного формата 1CD – или СУБД Microsoft SQL Server, PostgreSQL, IBM DB2 и Oracle. Имеет свой внутренний язык программирования, обеспечивающий, помимо доступа к данным, возможность взаимодействия с другими программами посредством OLE и COM-соединения.

В системе «1С: Предприятие» существует несколько наборов механизмов, позволяющих обеспечить быструю разработку программы, создание дружественных интерфейсов и осуществление доступа к системе через Internet.

Базовые механизмы системы «1С: Предприятие 8» нацелены на то, чтобы значительно ускорить и унифицировать как саму разработку прикладных решений, так и их сопровождение. Четкое разделение на платформу и прикладное решение, построение прикладного решения на основе метаданных, повышение уровня абстракции – все это позволяет перейти к более содержательным и высокоуровневым понятиям при программировании, а значит приблизить их к языку непосредственных разработчиков. Благодаря тому, что все прикладные решения строятся на основе определенной модели, решаются и традиционные задачи, связанные с производительностью, эргономикой и функциональностью.

Интеграционные механизмы позволяют системе «1С: Предприятие 8» быть открытой системой. С их использованием появляется отличная возможность для интеграции конфигурации практически с любыми внешними программами и оборудованием на основе общепризнанных открытых стандартов и протоколов передачи данных. В системе «1С: Предприятие 8» имеется целый набор средств, с помощью которых можно:

- создавать, обрабатывать и обмениваться данными различных форматов;
- осуществлять доступ ко всем объектам системы «1С: Предприятие 8»;
- реализующим ее функциональные возможности;
- поддерживать различные протоколы обмена;
- поддерживать стандарты взаимодействия с другими подсистемами;
- разрабатывать собственные интернет-решения.

Предметно-ориентированная среда быстрой разработки, существующая в платформе «1С: Предприятия», реализована в составе конфигуратора. Она предоставляет разработчику интегрированный набор инструментов, необходимых для быстрой разработки, распространения и поддержки прикладного решения для автоматизации бизнеса.

Кроме этого есть ряд инструментов, не имеющих непосредственного отношения к конфигуратору, которые также призваны облегчить труд разработчика.

Особое внимание в CRM-системах уделено такой возможности, как анализ клиентской базы. Он позволяет определить отраслевую структуру клиентской базы банка, отрасли, финансирование которых приносит банку наибольшие доходы. Наряду с изучением потенциального рынка это помогает оптимизировать деятельность банка, сориентироваться, в каком направлении необходимо двигаться дальше при привлечении новых клиентов, продвижении новых услуг, расширении зоны влияния.

В заключение стоит отметить, что программы данного типа – это не только единая база данных о клиентах, но и механизм, способный сохранить, а главное, оптимизировать соотношение «80×20» в банке с помощью правильно выстроенных бизнес-процессов, процедур их выполнения и сигналов CRM-системы.