

СИСТЕМА ПОДДЕРЖКИ РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ В ИТ-КОМПАНИИ

В данной работе предлагается создание системы поддержки работы с клиентами в ИТ-компаниях на базе CRM-системы.

ВВЕДЕНИЕ

Для эффективного функционирования компании в условиях жёсткой конкуренции необходимо уделять внимание каждому клиенту. Идеи и методы ориентации деятельности компании на клиентов нашлись в концепции CRM. Главная задача CRM-систем – повышение эффективности бизнес-процессов, направленных на привлечение и удержание клиентов – в маркетинге, продажах, обслуживании – независимо от канала, через который происходит контакт с клиентом [1].

I. СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕМ С КЛИЕНТАМИ

Система управления взаимодействием с клиентами (англ. Customer Relationship Management System – CRM) – корпоративная информационная система, предназначенная для повышения уровня продаж, оптимизации маркетинга и улучшения обслуживания клиентов путём сохранения информации о клиентах и истории взаимоотношений с ними, установления и улучшения бизнес-процедур и последующего анализа результатов (рис.1).

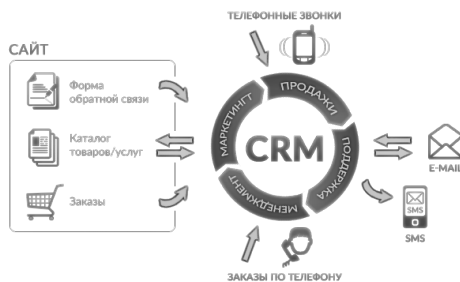


Рис. 1 – Работа CRM-системы

Программные средства CRM представляют собой специализированные системы, разработанные для автоматизации бизнес-процессов, процедур и операций, которые реализованы в виде CRM-стратегии компании. Благодаря применению автоматизированной централизованной обработки данных появляется возможность эффективно и с минимальным участием сотрудни-

ков учитывать индивидуальные потребности заказчиков, а за счёт оперативности обработки – осуществлять раннее выявление рисков и потенциальных возможностей.

II. СИСТЕМА SUGARCRM

В ходе работы была проведена классификация и сравнительный анализ CRM-систем, представленных на рынке. Были определены основные факторы и проблемы, присутствующие в анализируемых системах. По совокупности преимуществ для создания системы поддержки работы с клиентами в ИТ-компаниях была выбрана система SugarCRM.

SugarCRM – коммерческая CRM-система с открытыми исходными кодами, разработанная и распространяемая одноименной компанией. Основными функциями системы SugarCRM являются: управление информацией о клиентах; обмен информацией о клиентах с коллегами; составление информационных отчетов по клиентам.

У этого программного обеспечения очень удобный интерфейс, позволяющий интегрироваться с Microsoft Outlook и Word. Настраиваемая информационная панель предоставляет информацию о результатах деятельности в режиме реального времени. Основное достоинство системы SugarCRM – её доступность, поэтому SugarCRM – отличное решение для компаний с ограниченным бюджетом. Благодаря открытому исходному коду SugarCRM позволяет настраивать, интегрировать и расширять CRM-приложения [2].

III. ВЫВОДЫ

Данная система будет хорошим помощником в сфере электронной коммерции и позволит проанализировать эффективность внедрения CRM-систем.

Список литературы

1. Деше, Д. CRM-навигатор / Д. Деше // Издательство Алексея Капусты – 2006. – №2. – С. 8–14.
2. SugarCRM [Электронный ресурс]. – Электронные данные. – Режим доступа <http://blog.diera.ru/2010/05/05/sugar-crm/>.

Кухлевская Виктория Сергеевна, магистрант кафедры информационных технологий автоматизированных систем УО «БГУИР», nika10by@gmail.com.

Научный руководитель: Севернёв Александр Михайлович, доцент кафедры информационных технологий автоматизированных систем УО «БГУИР», кандидат технических наук, доцент, severnev@bsuir.by.