

АВТОМАТИЗИРОВАННОЕ РАБОЧЕЕ МЕСТО МЕНЕДЖЕРА КОМПАНИИ РЕСЕЛЛЕРА НА ПРЕДПРИЯТИИ «РЕЛАНС-М» С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ КЛИЕНТ-СЕРВЕРНОЙ ТЕХНОЛОГИИ

Иванов А.С.

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

Савенко А.Г. – м.т.н., старший преподаватель

Цель проекта – осуществить модернизацию и внедрить CRM систему на платформе «BPM online» на предприятие «Реланс-М».

В наши дни увеличивается конкуренция среди предприятий, которые занимаются продажами. Каждое из них развивается и старается предложить все больше различных услуг клиентам в условиях неопределенности рынка. Для удовлетворения большего спроса без снижения качества обслуживания клиентов требуется единая система, позволяющая контролировать работу менеджерами так, чтобы удовлетворить потребности, индивидуальные вкусы каждого клиента и упростить процесс работы с ними. CRM система предприятия может хранить и обрабатывать большое количество информации о клиентах, которую можно использовать для улучшения качества сервиса в продаже продукции и улучшения взаимоотношения с клиентами.

Управление взаимоотношениями с клиентами основывается на принципах маркетинга отношений, развивающейся области современного маркетинга. Это было доведено до сведения

управляющих предприятиями в начале 1990-ых годов. Все результаты были основаны на предпочтениях и требованиях их клиентов. Эта информация была использована для повышения удовлетворенности клиентов предоставляемыми услугами и удержания их для дальнейшего сотрудничества. В том же десятилетии выдвигалось предположение, что в будущем фирмы не будут пытаться продать один и тот же продукт или услугу многим клиентам, а они будут стараться продать большее количество своих продуктов одному клиенту за продолжительный период времени.

Было доказано, что предприятия, которые внедрили CRM получают большую выгоду в результате поиска и удержания постоянных клиентов, ведь стоимость повторного привлечения к покупке существующего клиента ниже, чем привлечение нового.

Основные модули crm системы указаны в таблице 1.

Таблица 1 - Перечень функциональных модулей crm системы

№	Наименование модуля	Описание модуля
1	Продукты	Данный модуль содержит детальную информацию по каждому товару. Он позволяет формировать каталог продуктов, указывать цены по ним, а также сохранять детальное описание по каждому товару. Продукт может состоять из нескольких разных товаров.
2	Заказы	Модуль содержит весь перечень заказов компании. Есть возможность планировать график поставок и оплат. Можно отслеживать оплату счетов по заказу, анализировать выполнение заказов, эффективность менеджеров и другие показатели в графическом представлении.
3	Продажи	Модуль содержит информацию о развитии сделки с момента, когда клиент заинтересовался продуктом и до ее завершения. Сохраняется полная история работ по каждой продаже: активности, переписка с заказчиком, коммерческие предложения, обсуждения в ленте, файлы и комментарии. Можно посмотреть список потребностей (лидов), которые закрывает выбранная продажа, работать с перечнем продуктов, которые реализуются в рамках продажи.
4	Активности	Модуль позволяет управлять рабочим временем, составлять расписание, планировать работу сотрудников, а также вести учет выполнения текущих задач.
5	Контрагенты	Модуль содержит все сведения о компаниях-клиентах, партнерах или поставщиках, с которыми осуществляется или планируется взаимодействие. Можно вести учет контактных данных, отслеживать взаимосвязи компаний сегментировать их по различным параметрам и анализировать статистику.
6	Контакты	Модуль позволяет вести учет контактных лиц компании и партнеров, частных клиентов, сотрудников, а также прочие деловые и личные контакты. Есть возможность группировать контакты по различным параметрам, а также приводить анализ истории взаимоотношений с клиентами и просматривать статистику.

Данное программное средство имеет клиент-серверную архитектуру [1]. В качестве клиента выступает браузер пользователя, который отправляет запросы на сервер. Серверная часть напрямую взаимодействует с базой данных. Данная CRM система использует базу данных MSSQL [2].

Список использованных источников:

1. Архитектура клиент-сервер. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://portal.tpu.ru:7777/SHARED/f/FAS/study/avis/lectures/cli-se.pdf>
2. База данных MSSQL. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://proglib.io/p/sql-digest/>