

# Внедрение CRM на предприятии

На примере ИП «Мазур Владимир Владимирович»

**Объект исследования** – ИП «Мазур Владимир Владимирович».

**Предмет исследования** - процесс управления взаимоотношениями с клиентами.

**Цель работы** - совершенствование системы управления взаимоотношениями с клиентами.

### **Задачи:**

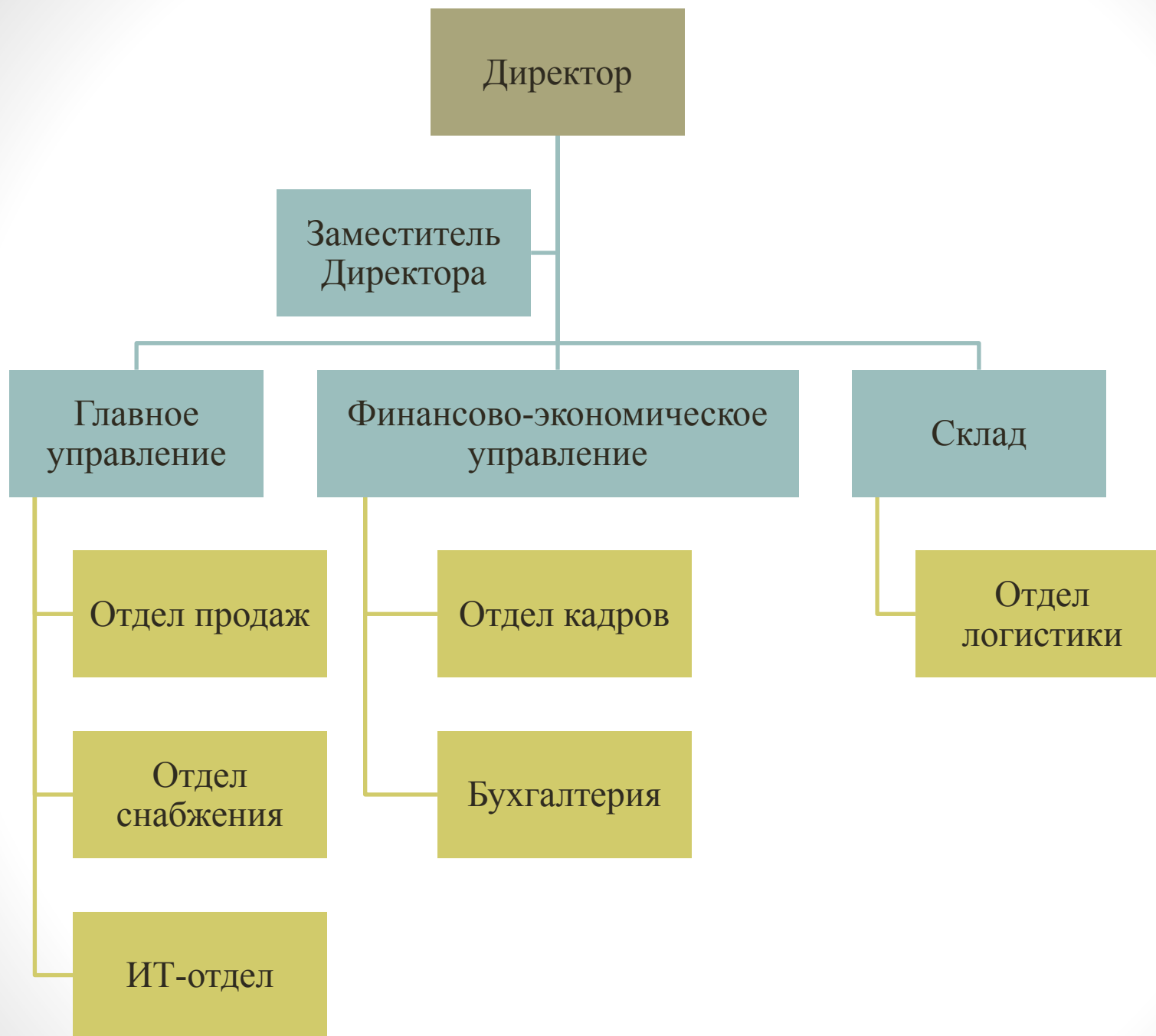
- провести анализ литературных источников и предметной области;
- провести анализ популярных CRM-систем;
- оценить программно-технический уровень предприятия;
- описать существующую и предлагаемую технологию управления взаимоотношениями с клиентами;
- описать требования к проектируемой системе;
- провести анализ средств разработки;
- описать входную и выходную информацию для проектируемой ИС;
- построить модель данных на логическом и физическом уровнях;
- разработать CRM-систему и описать принцип работы с ней;
- оценить экономическую эффективность проекта.

# Понятие CRM-система

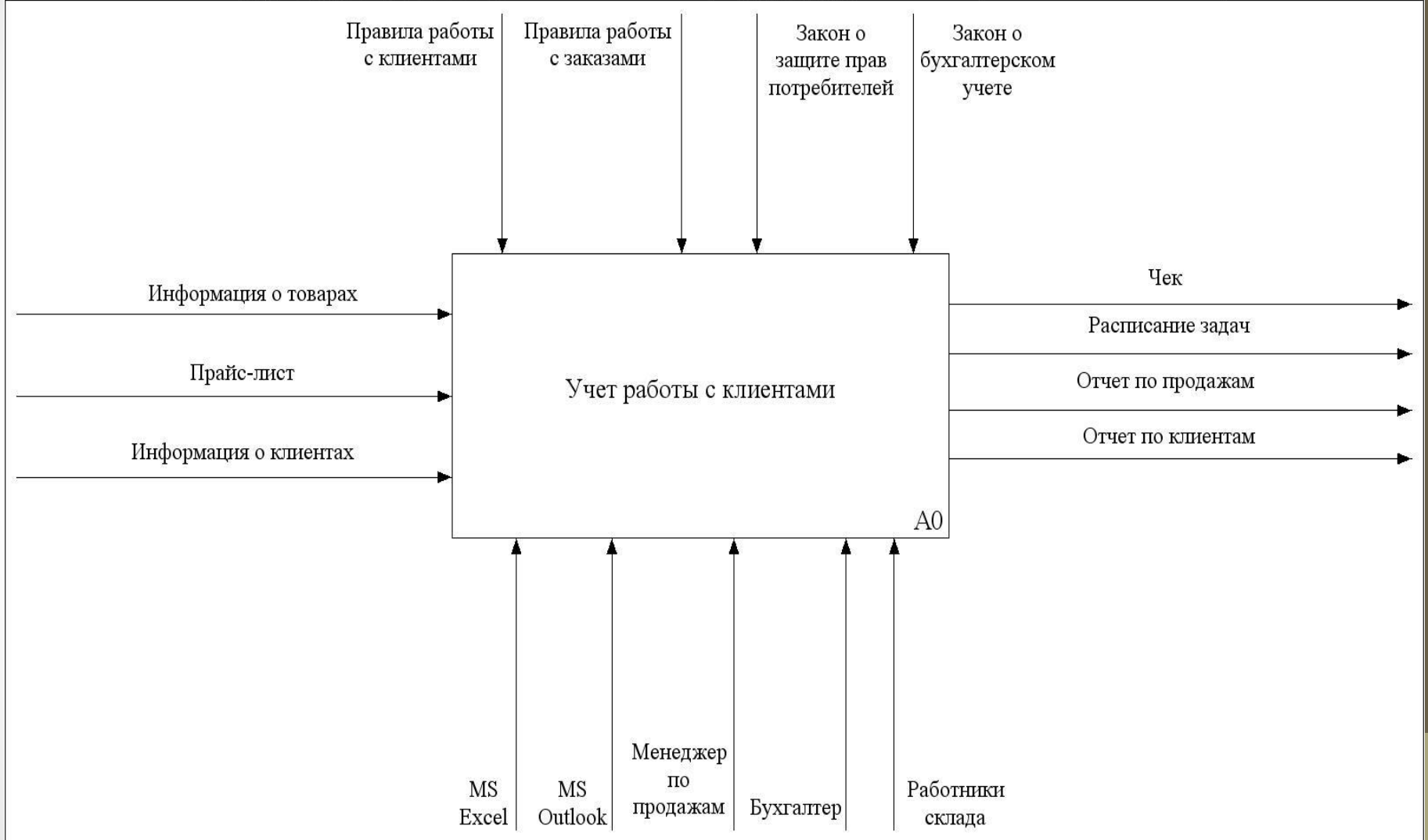
CRM-система – прикладное программное обеспечение для организаций, предназначенное для автоматизации стратегий взаимодействия с клиентами, в частности для повышения уровня продаж, оптимизации маркетинга и улучшения обслуживания клиентов путём сохранения информации о них и истории взаимоотношений с ними, установления и улучшения бизнес-процессов и последующего анализа результатов.

# Рейтинг CRM-систем

Возможности системы	Битрикс24	Амо CRM	1С: CRM	Terrasoft	Мегаплан
Интеграция с 1С	1	1	3	2	2
Интеграция с IP-телефонией	2	2	1	2	3
Интеграция с сайтом	2	2	1	3	1
Воронка продаж	1	1	2	3	2
Бизнес-процессы	2	1	2	2	0
Уровень сложности системы	Высокий	Низкий	Высокий	Высокий	Низкий
Стоимость владения	Средняя	Низкая	Высокая	Высокая	Средняя
Тестовый период	30 дней	14 дней	14 дней	14 дней	14 дней
Мобильное приложение	Есть	Есть	Нет	Нет	Нет
Стоимость в месяц	от 1190 руб.	От 499 руб.		От 5000 руб.	От 449 руб.

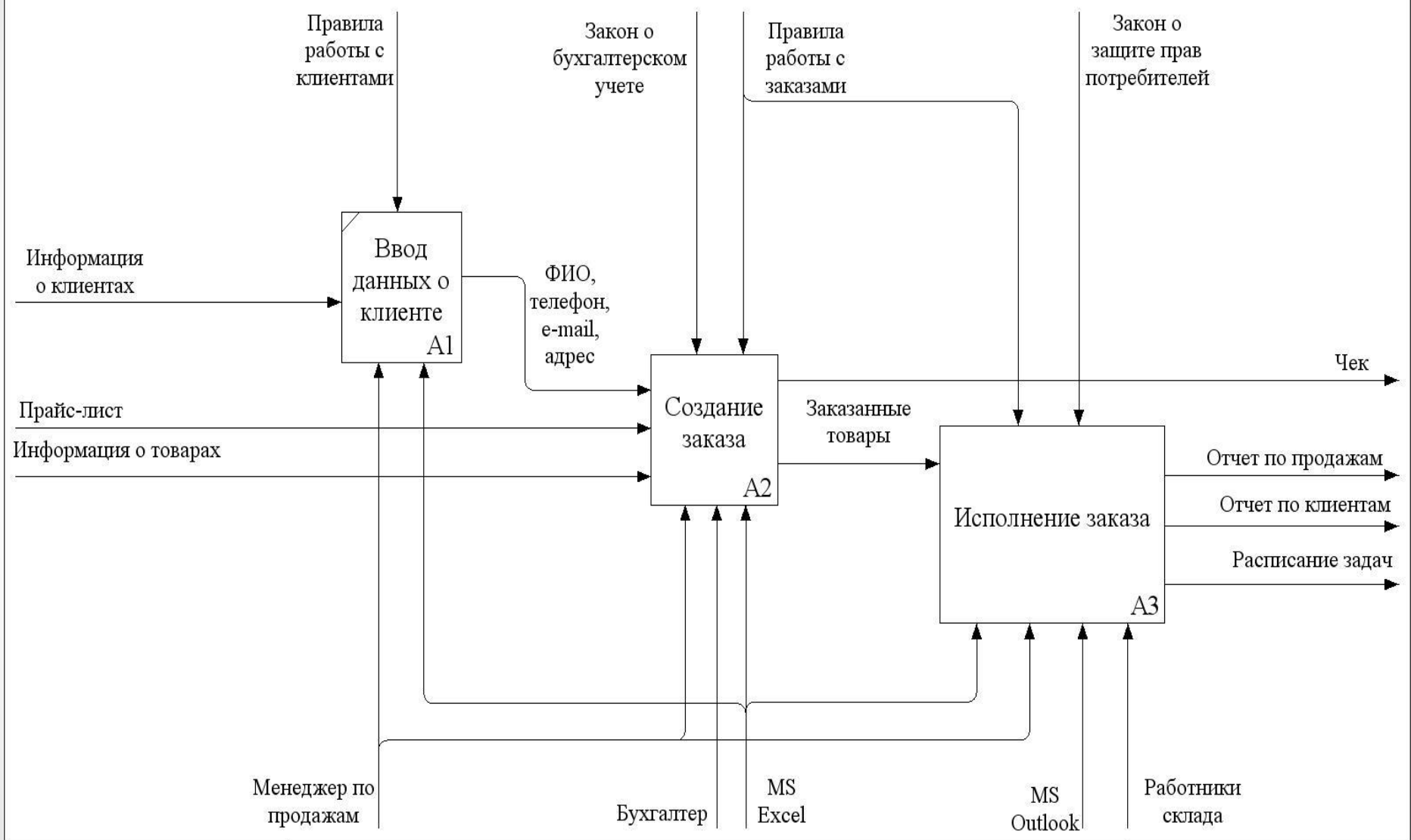


ИСПОЛЬЗУЕТСЯ В: ИП «Мазур Владимир Владимирович»	АВТОР:	10.05.2019	РАЗРАБАТЫВАЕТСЯ	ЧИТАТЕЛЬ	ДАТА	КОНТЕКСТ: <b>БЕРХ</b>
	ПРОЕКТ:	Учет работы с клиентами	РЕВИЗИЯ: 10.05.2019	ЧЕРНОВИК		
	ЗАМЕЧАНИЯ: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10			РЕКОМЕНДОВАНО		
				ПУБЛИКАЦИЯ		



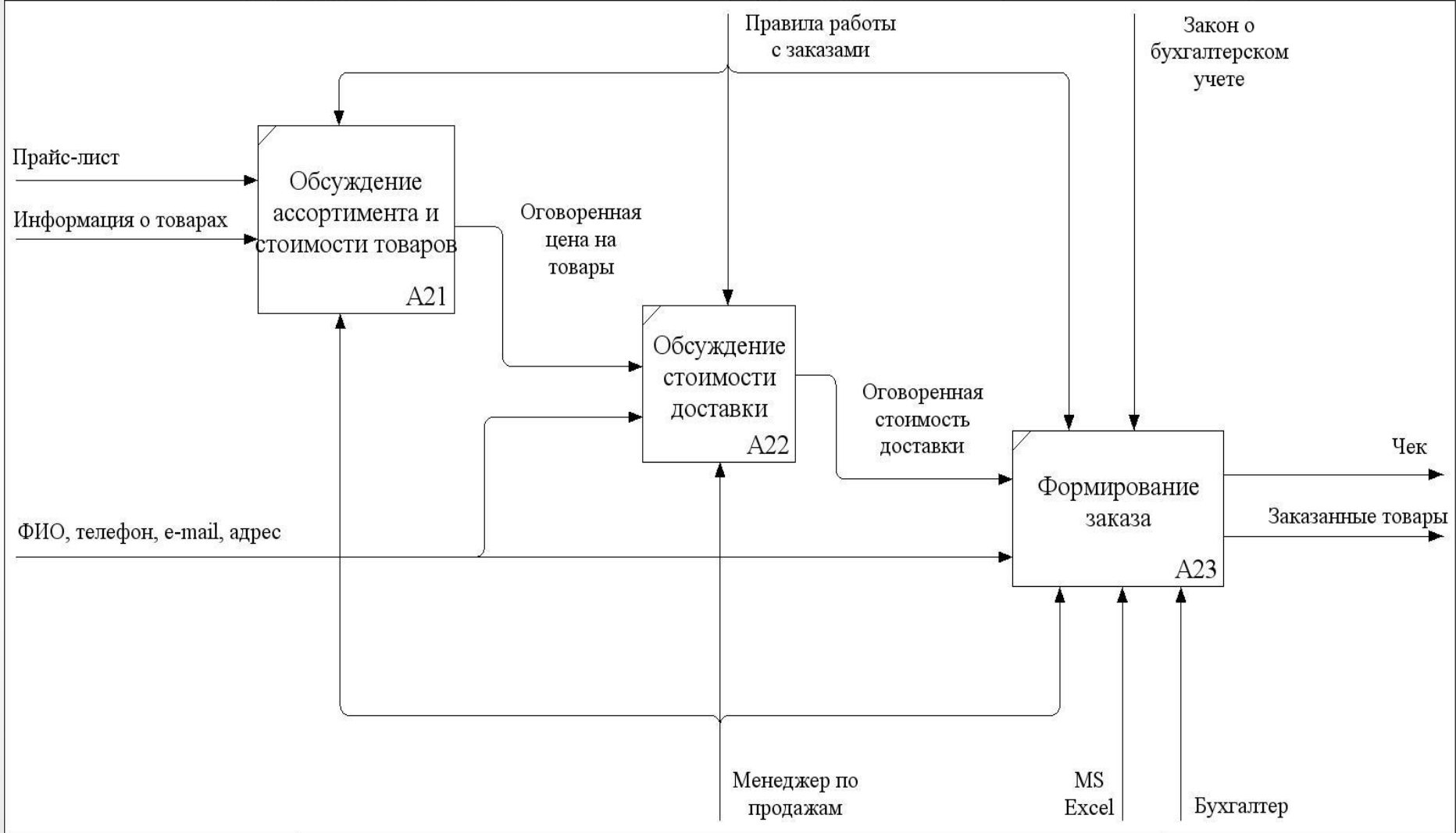
Ветка: A-0	Название: Учет работы с клиентами	Номер: 1
------------	--------------------------------------	----------

ИСПОЛЬЗУЕТСЯ В:  ИП «Мазур Владимир Владимирович»	АВТОР:	ДАТА: 10.05.2019	РАЗРАБАТЫВАЕТСЯ	ЧИТАТЕЛЬ	ДАТА	КОНТЕКСТ:  [REDACTED]
	ПРОЕКТ: Учет работы с клиентами	РЕВИЗИЯ: 07.06.2019	ЧЕРНОВИК			
	ЗАМЕЧАНИЯ: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		РЕКОМЕНДОВАНО			
			ПУБЛИКАЦИЯ			



Ветка: A0	Название:  Учет работы с клиентами	Номер: 2
-----------	--	----------

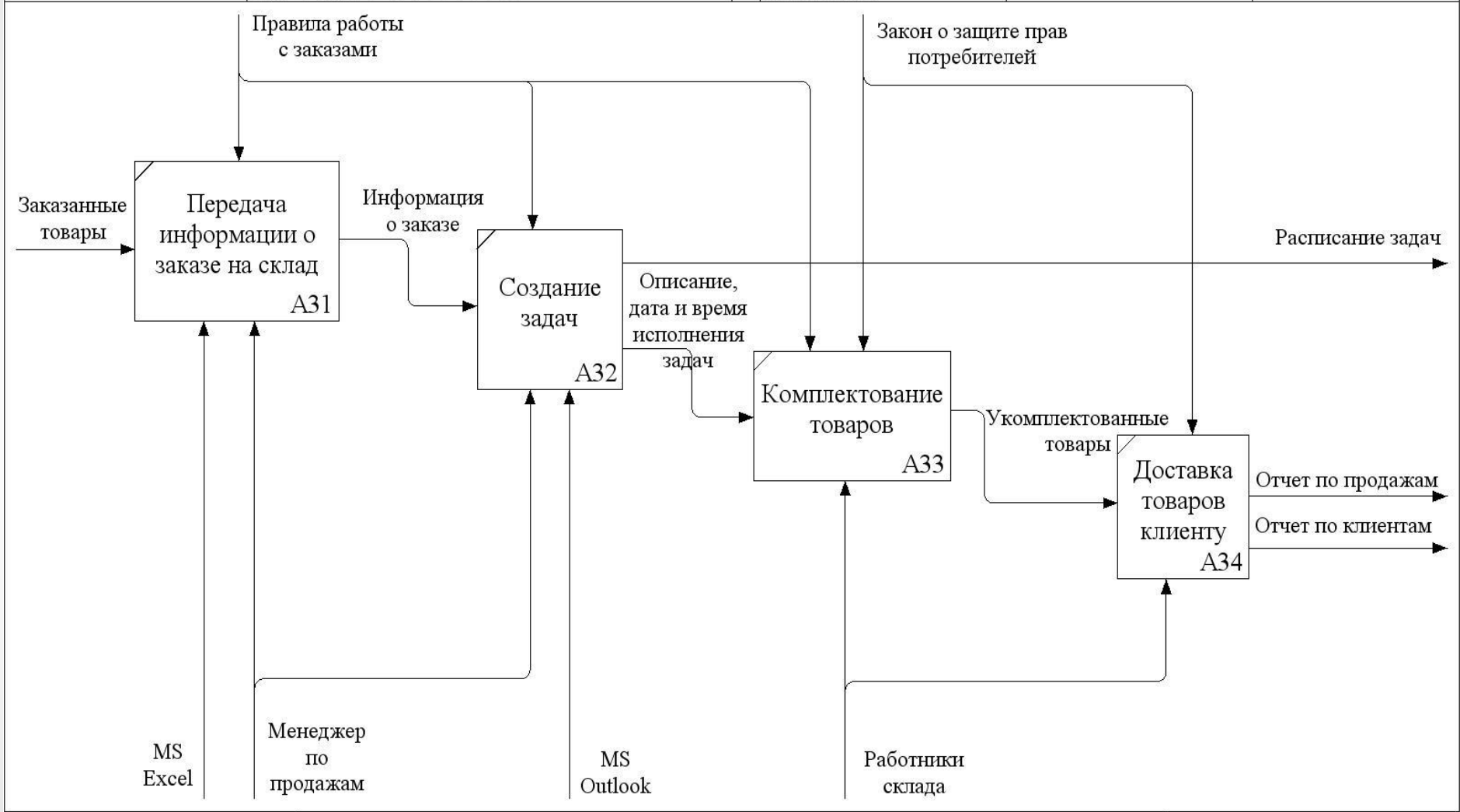
ИСПОЛЬЗУЕТСЯ В: ИП «Мазур Владимир Владимирович»	АВТОР:	ДАТА:	10.05.2019	РАЗРАБАТЫВАЕТСЯ	ЧИТАТЕЛЬ	ДАТА	КОНТЕКСТ: <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
	ПРОЕКТ:	Учет работы с клиентами	РЕВИЗИЯ:	07.06.2019	ЧЕРНОВИК			
	ЗАМЕЧАНИЯ: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10				РЕКОМЕНДОВАНО			
					ПУБЛИКАЦИЯ			



Ветка: A2	Название: Создание заказа	Номер: 3
-----------	---------------------------	----------



ИСПОЛЬЗУЕТСЯ В: ИП «Мазур Владимир Владимирович»	АВТОР:	ДАТА:	10.05.2019	РАЗРАБАТЫВАЕТСЯ	ЧИТАТЕЛЬ	ДАТА	КОНТЕКСТ: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
	ПРОЕКТ:	Учет работы с клиентами	РЕВИЗИЯ:	07.06.2019	ЧЕРНОВИК		
	ЗАМЕЧАНИЯ:	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10			РЕКОМЕНДОВАНО		
				ПУБЛИКАЦИЯ			

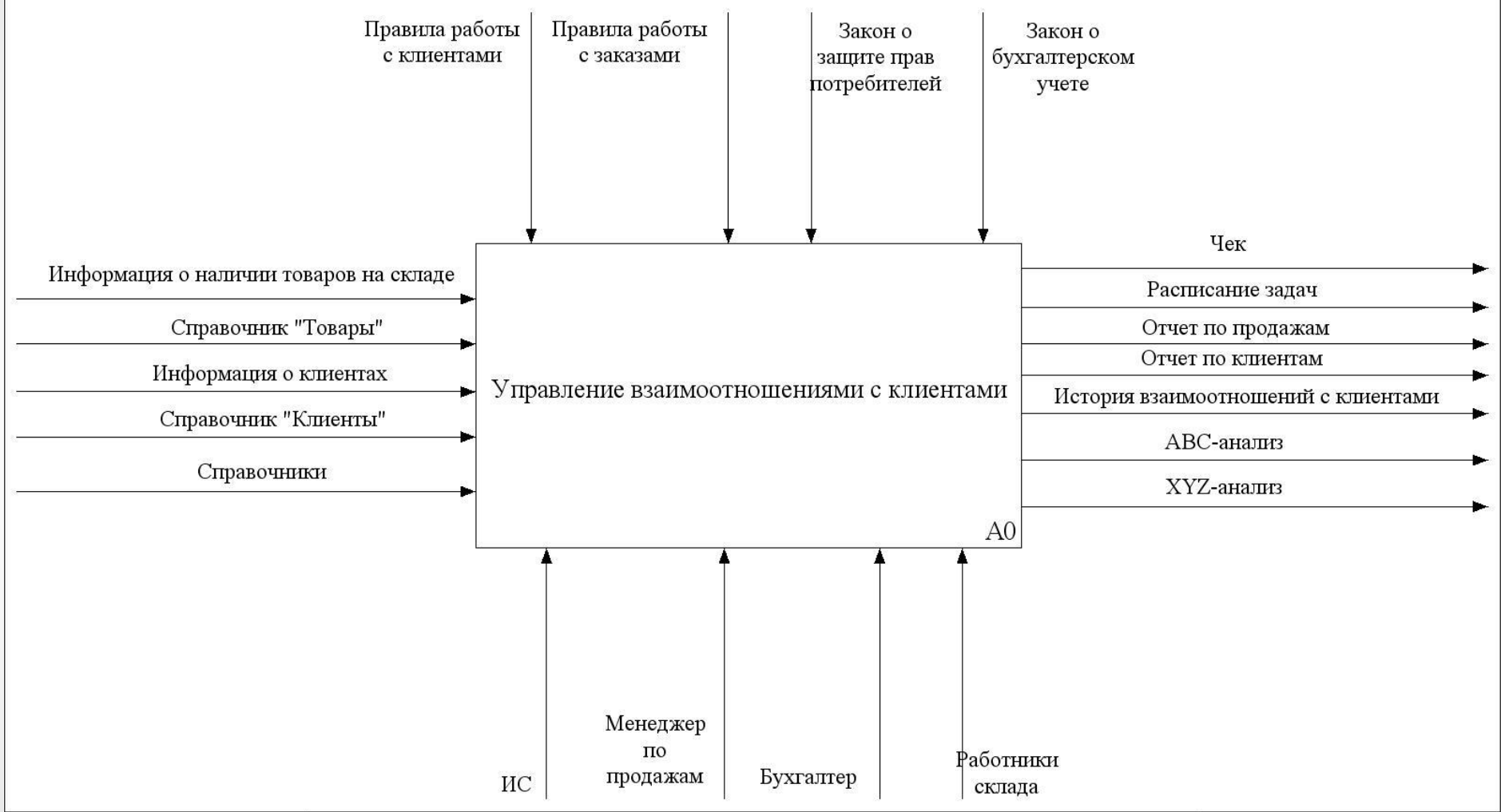


Ветка: A3	Название: Исполнение заказа	Номер: 4
-----------	-----------------------------	----------

# Недостатки существующего учета

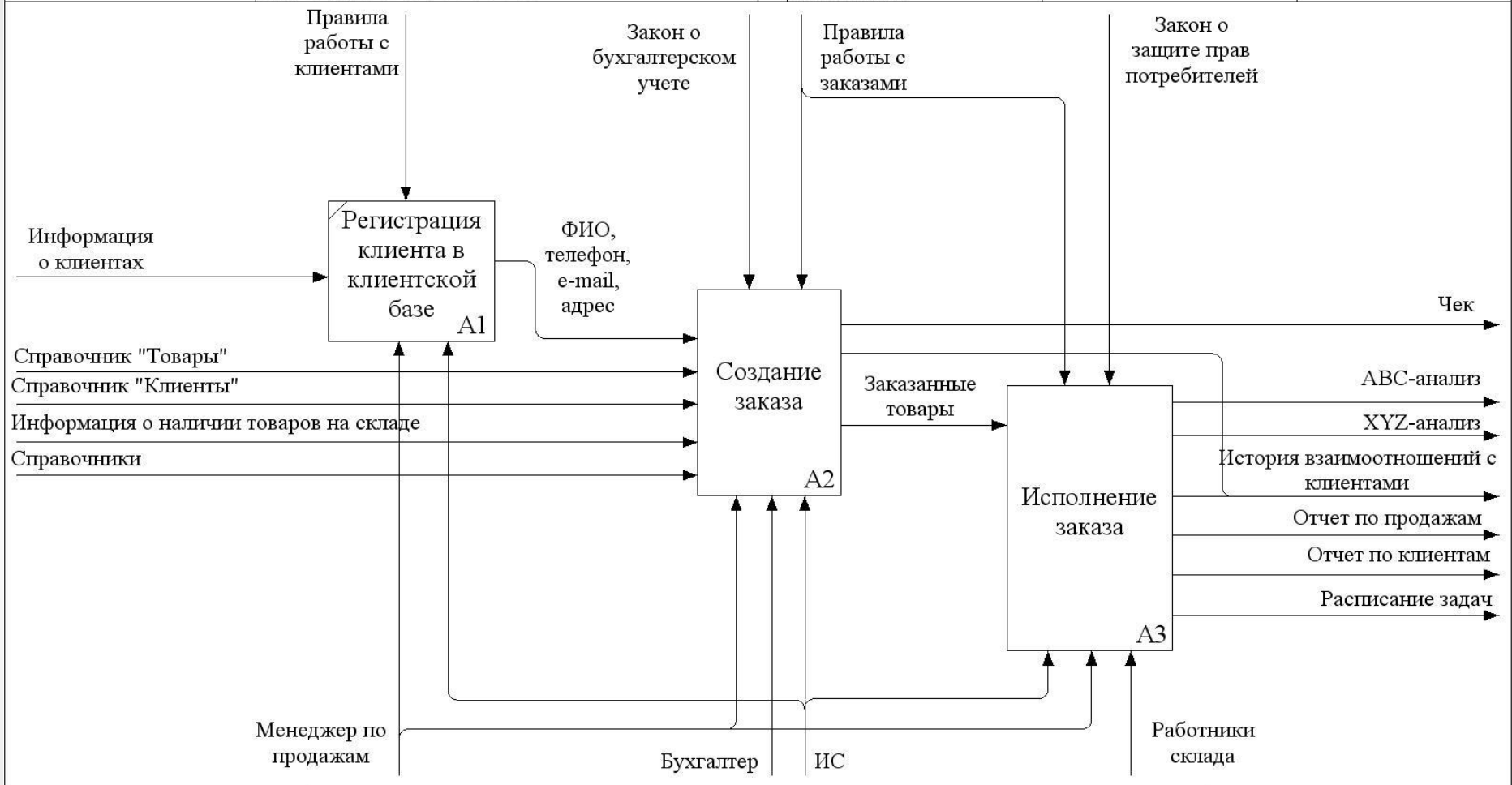
- нет единой клиентской базы;
- заказы создаются в «Microsoft Excel», где доступ к редактированию данных может получить любой сотрудник;
- создание задач осуществляется в «Microsoft Outlook», без возможности привязки их к заказу;
- не ведется анализ клиентской базы для выявления наиболее привлекательных клиентов;
- не ведется учет истории взаимоотношений с клиентами;
- отсутствует система статусов для заказов;
- не осуществляется автоматизированный контроль сроков исполнения заказов;
- нет доступа к актуальной информации о наличии товаров на складе;
- длительные процедуры поиска интересующей информации.

ИСПОЛЬЗУЕТСЯ В: ИП «Мазур Владимир Владимирович»	АВТОР:	Управление взаимоотношениями с клиентами	ДАТА: 12.05.2019	РАЗРАБАТЫВАЕТСЯ	ЧИТАТЕЛЬ	ДАТА	КОНТЕКСТ: <b>ВЕРХ</b>
	ПРОЕКТ:	Управление взаимоотношениями с клиентами	РЕВИЗИЯ: 12.05.2019	ЧЕРНОВИК			
	ЗАМЕЧАНИЯ: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10			РЕКОМЕНДОВАНО			
				ПУБЛИКАЦИЯ			



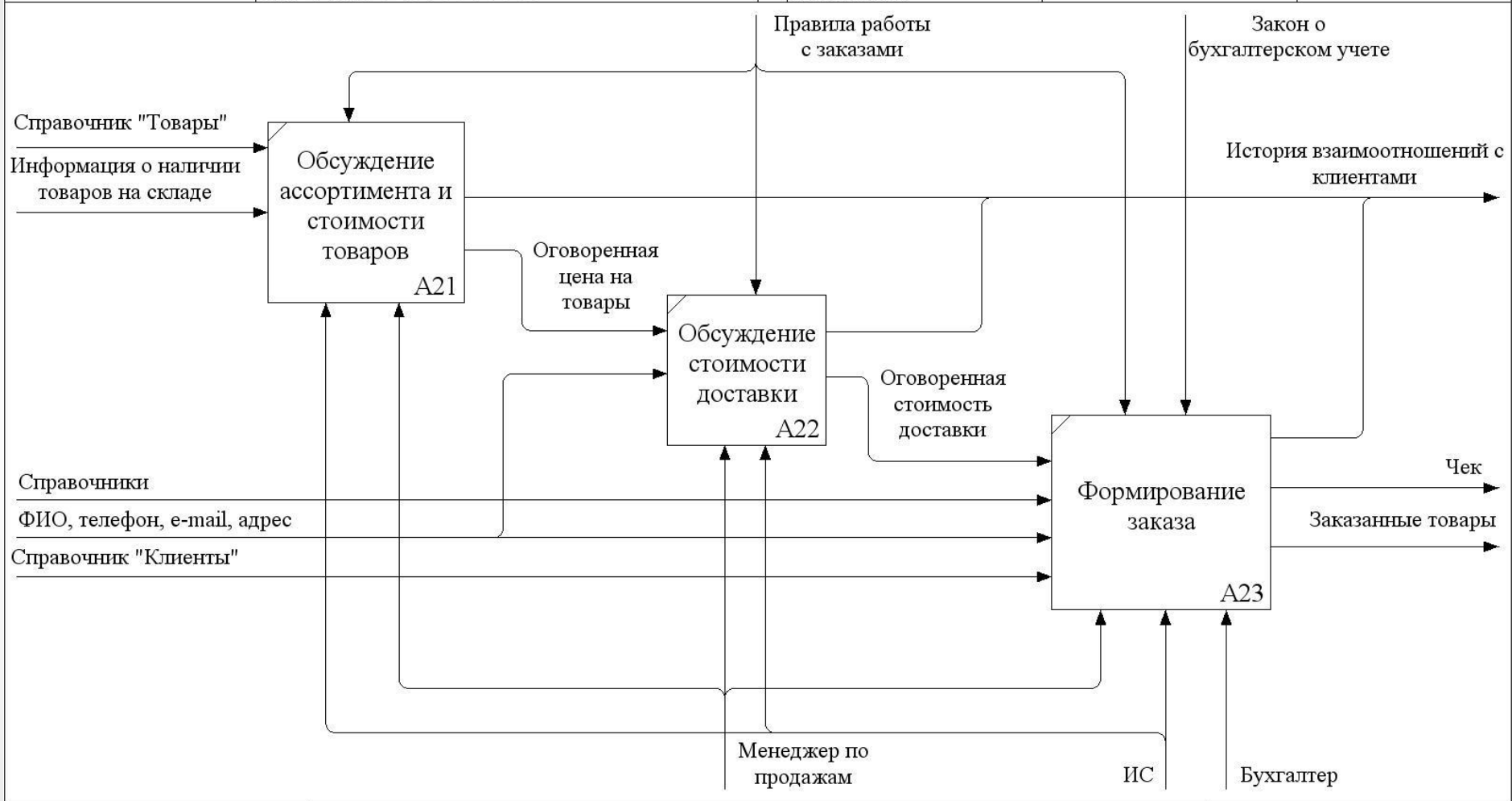
Ветка: A-0	Название: Управление взаимоотношениями с клиентами	Номер: 1
------------	---	----------

ИСПОЛЬЗУЕТСЯ В: ИП «Мазур Владимир Владимирович»	АВТОР:	ДАТА: 12.05.2019	РАЗРАБАТЫВАЕТСЯ	ЧИТАТЕЛЬ	ДАТА	КОНТЕКСТ: [REDACTED]
	ПРОЕКТ: Управление взаимоотношениями с клиентами	РЕВИЗИЯ: 12.05.2019	ЧЕРНОВИК			
	ЗАМЕЧАНИЯ: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		РЕКОМЕНДОВАНО			
			ПУБЛИКАЦИЯ			



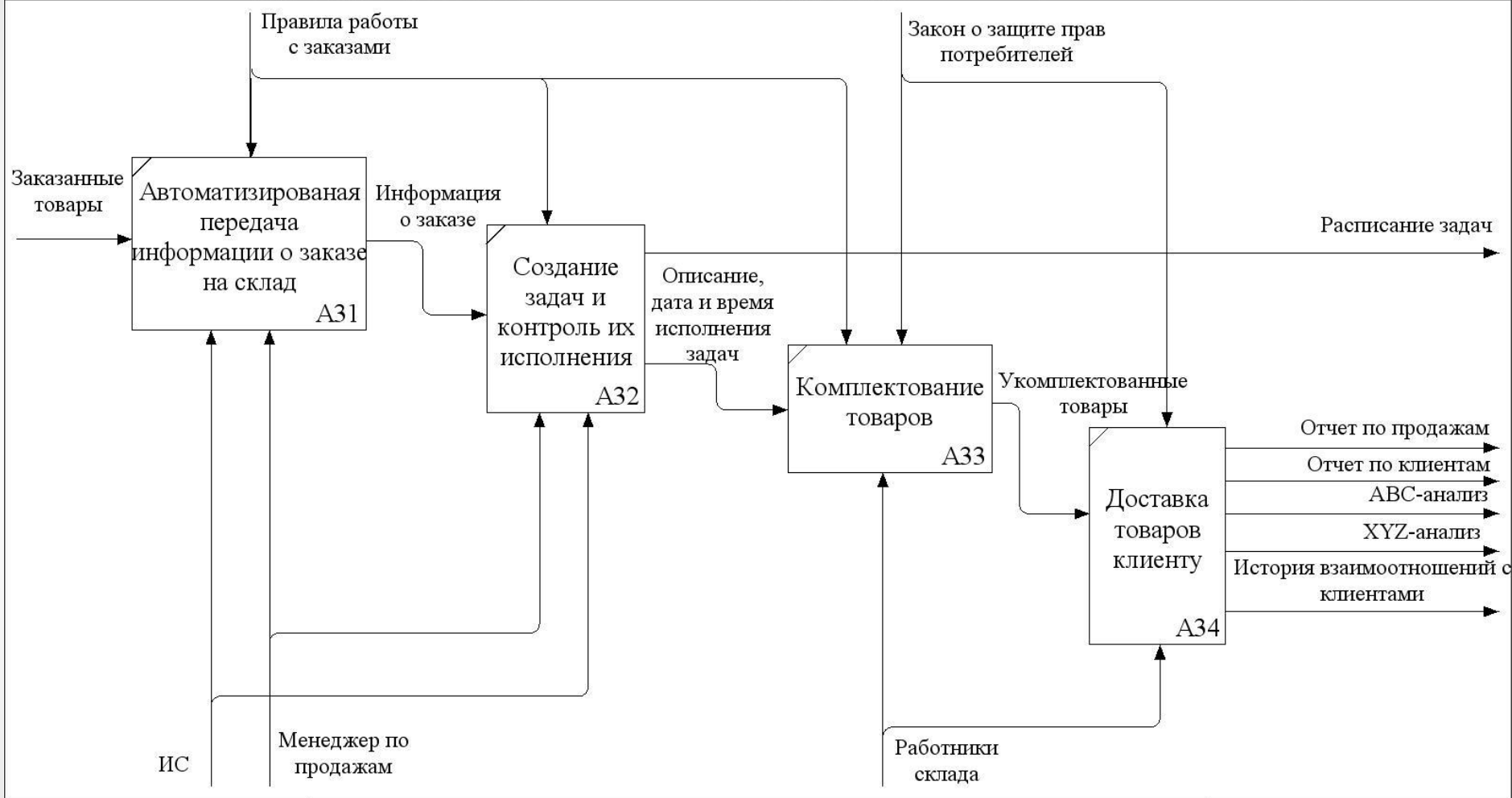
Ветка: A0	Название: Управление взаимоотношениями с клиентами	Номер: 2
-----------	--	----------

ИСПОЛЬЗУЕТСЯ В: ИП «Мазур Владимир Владимирович»	АВТОР:	ДАТА:	12.05.2019	РАЗРАБАТЫВАЕТСЯ	ЧИТАТЕЛЬ	ДАТА	КОНТЕКСТ: <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	ПРОЕКТ:	Управление взаимоотношениями с клиентами	РЕВИЗИЯ:	12.05.2019	ЧЕРНОВИК		
	ЗАМЕЧАНИЯ:	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10			РЕКОМЕНДОВАНО		
					ПУБЛИКАЦИЯ		



Ветка: A2	Название: Создание заказа	Номер: 3
-----------	---------------------------	----------

ИСПОЛЬЗУЕТСЯ В: ИП «Мазур Владимир Владимирович»	АВТОР:	ДАТА:	12.05.2019	РАЗРАБАТЫВАЕТСЯ	ЧИТАТЕЛЬ	ДАТА	КОНТЕКСТ: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
	ПРОЕКТ:	Управление взаимоотношениями с клиентами	РЕВИЗИЯ:	12.05.2019	ЧЕРНОВИК		
	ЗАМЕЧАНИЯ:	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10			РЕКОМЕНДОВАНО		
					ПУБЛИКАЦИЯ		



Ветка: A3	Название: Исполнение заказа	Номер: 4
-----------	-----------------------------	----------

# Информационное обеспечение:

## **Входными документами**

являются справочники:

- «Категории»
- «Товары»
- «Клиенты»
- «Контактные лица клиента»
- «Сотрудники»
- «О компании»

## **Выходные документы:**

- «Квитанция об оплате»
- «Отчет по продажам»
- «Отчет по клиентам»
- «История взаимоотношений с клиентами»
- «Расписание задач»
- «АВС-анализ»
- «XYZ-анализ»

# Выбор средств разработки



## Основные преимущества:

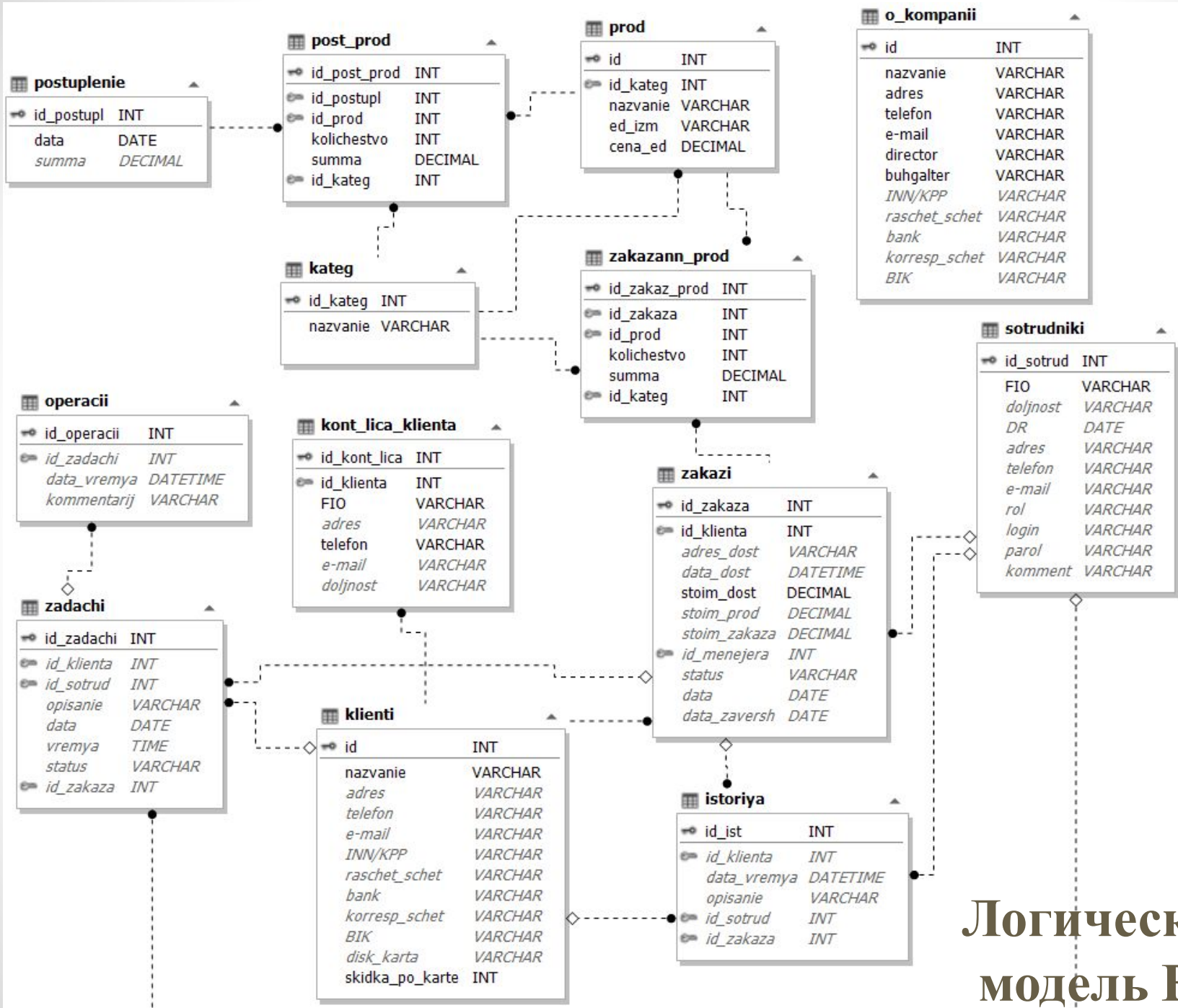
- надежность, стабильность и простота изучения;
- отсутствие необходимости в установке дополнительных библиотек;
- встроенный инструмент визуального моделирования;
- мощный генератор отчетов «Rave Designer»;
- совместимость с различными СУБД;
- огромное количество встраиваемых компонентов.



## Основные преимущества:

- безопасность;
- надежность;
- скорость обработки данных;
- мощные средства администрирования, архивирования, резервного копирования и восстановления данных;
- позволяет хранить колоссальные объемы данных.





# Логическая модель БД

# Модуль "Администратор"

## Справочники

Категории

Товары

Сотрудники

Клиенты

О компании

Поступление  
товаров

## Отчеты

Отчет по продажам

Отчет по клиентам

История взаимоотношений с  
клиентами

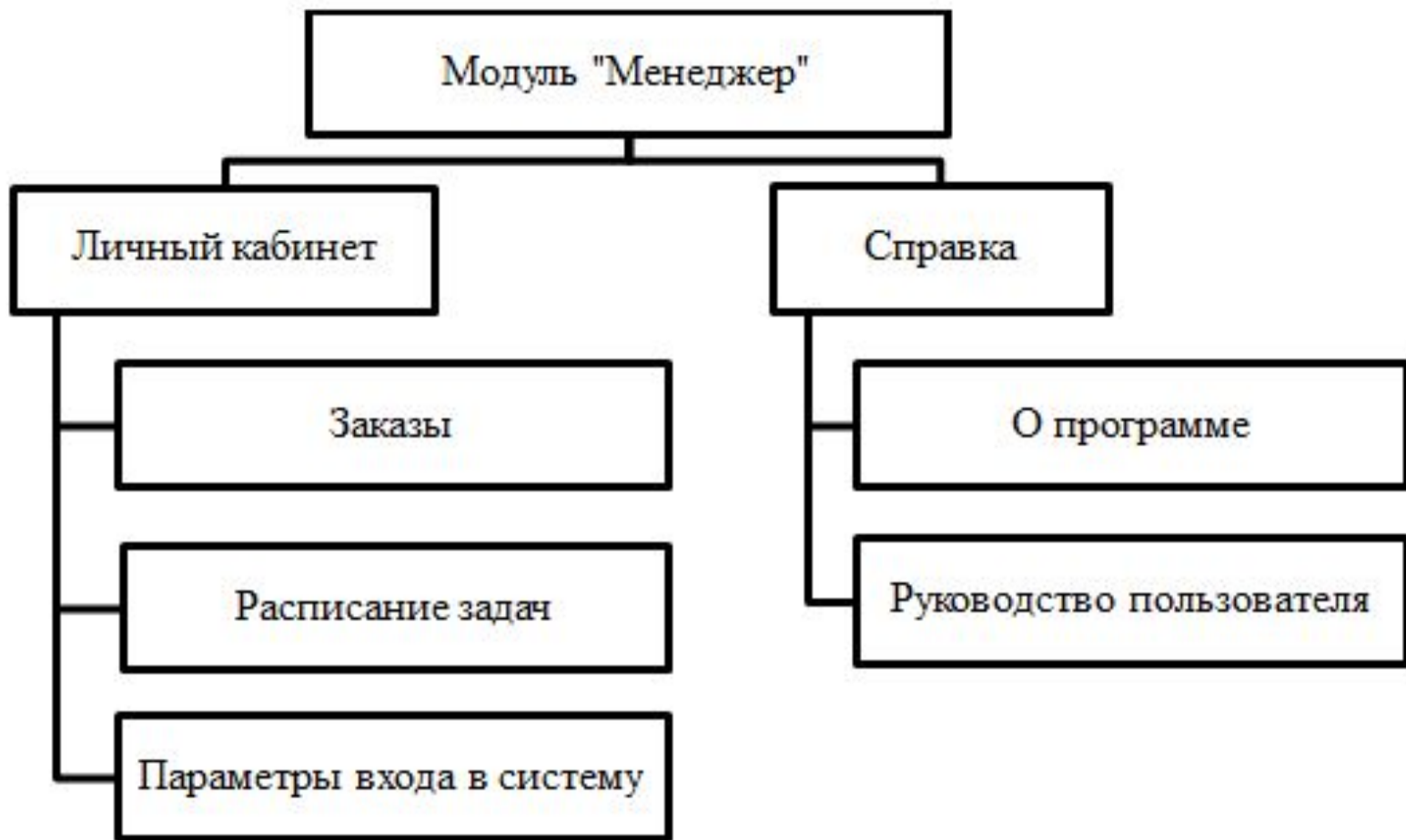
ABC-анализ

XYZ-анализ

## Справка

О программе

Руководство  
пользователя





Проданны



Добавить задачу



Расписание задач

Июнь 2019

	П	В	С	Ч	П	С	В
22	27	28	29	30	31	1	2
23	3	4	5	6	7	8	9
24	10	11	12	13	14	15	16
25	17	18	19	20	21	22	23
26	24	25	26	27	28	29	30
27	1	2	3	4	5	6	7

- Новые
- В работе
- Закрытые

Отправка сообщения



**ООО "Клиент 4"**  
 *klient@mail.ru*



Текст письма: Добрый день! Товары поступят сегодня. Готовы оформить заказ?

ОК

Отмена

Обновить Печать Справка

гель

мент 6"

44-69

il.ru

задачи

ие

Клиент

офис.

мо

ить

ы. Скидка

та в 5%

на.

Сохранит

Сохранить

Закреть

Об

# Показатели экономической эффективности проекта

Показатели	Базовый вариант	Проектный вариант
1. Трудовые затраты	1728 ч/год	576 ч/год
2. Стоимостные затраты	2 млн. руб./год	1,34 млн. руб./год
3. Абсолютное снижение		
- трудовых затрат		1152 ч/год
- стоимостных затрат		0,66 млн. руб./год
4. Коэфф. относительного снижения:		
- трудовых затрат		66,6 %
- стоимостных затрат		33 %
5. Индекс снижения		
- трудовых затрат		3 ч/год
- стоимостных затрат		1,5
6. Срок окупаемости		2 месяца
7. Стоимость разработки		0,14 млн. руб.

**Спасибо за внимание!**