

название универа, тему, ФИО
дипломника, уч степень и ФИО
руководителя, место
выполнения и год

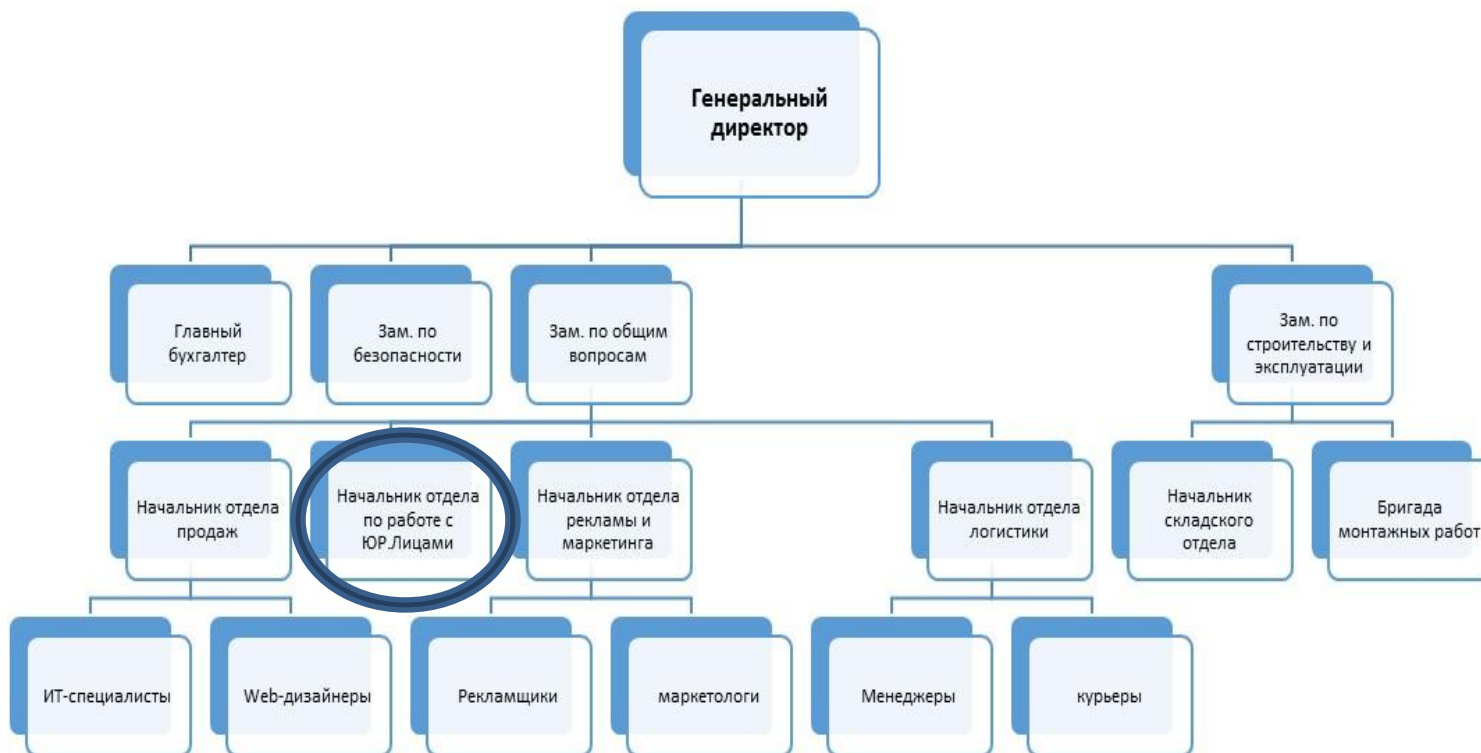
Объект, предмет и цель работы

Целью данной работы является проектирование информационной технологии для поддержки работы с клиентами по предоставлению услуг телекоммуникационной компании ООО РИАЛКОМ Щербинка.

Объектом исследования является телекоммуникационное предприятие ООО РИАЛКОМ Щербинка и его бизнес-процессы.

Предметом исследования является процесс обеспечения поддержки работы с клиентами по предоставлению услуг связи телекоммуникационной компании ООО РИАЛКОМ Щербинка.

Организационная структура телекоммуникационной компании ООО РИАЛКОМ Щербинка

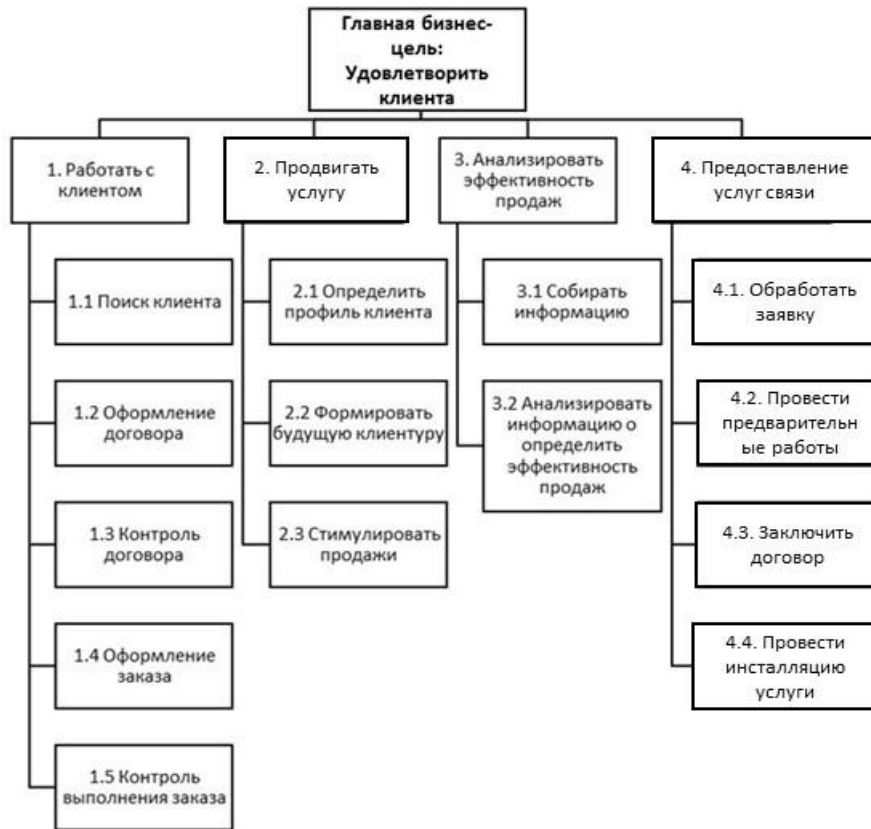


Экономическая постановка задачи разработки ИС поддержки работы с клиентами по предоставлению услуг компании ООО РИАЛКОМ Щербинка



Текущая функциональная модель организации работ в компании ООО РИАЛКОМ Щербинка

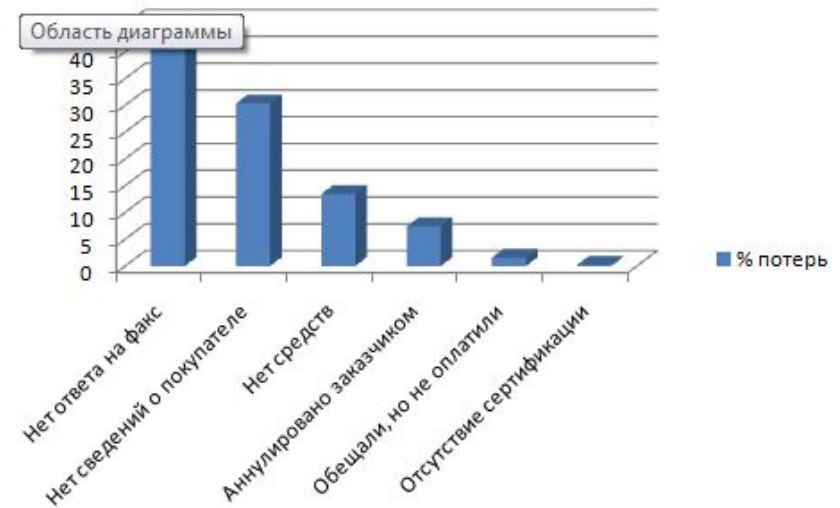
Функциональная модель организации работ в отделе по работе с юр.лицами



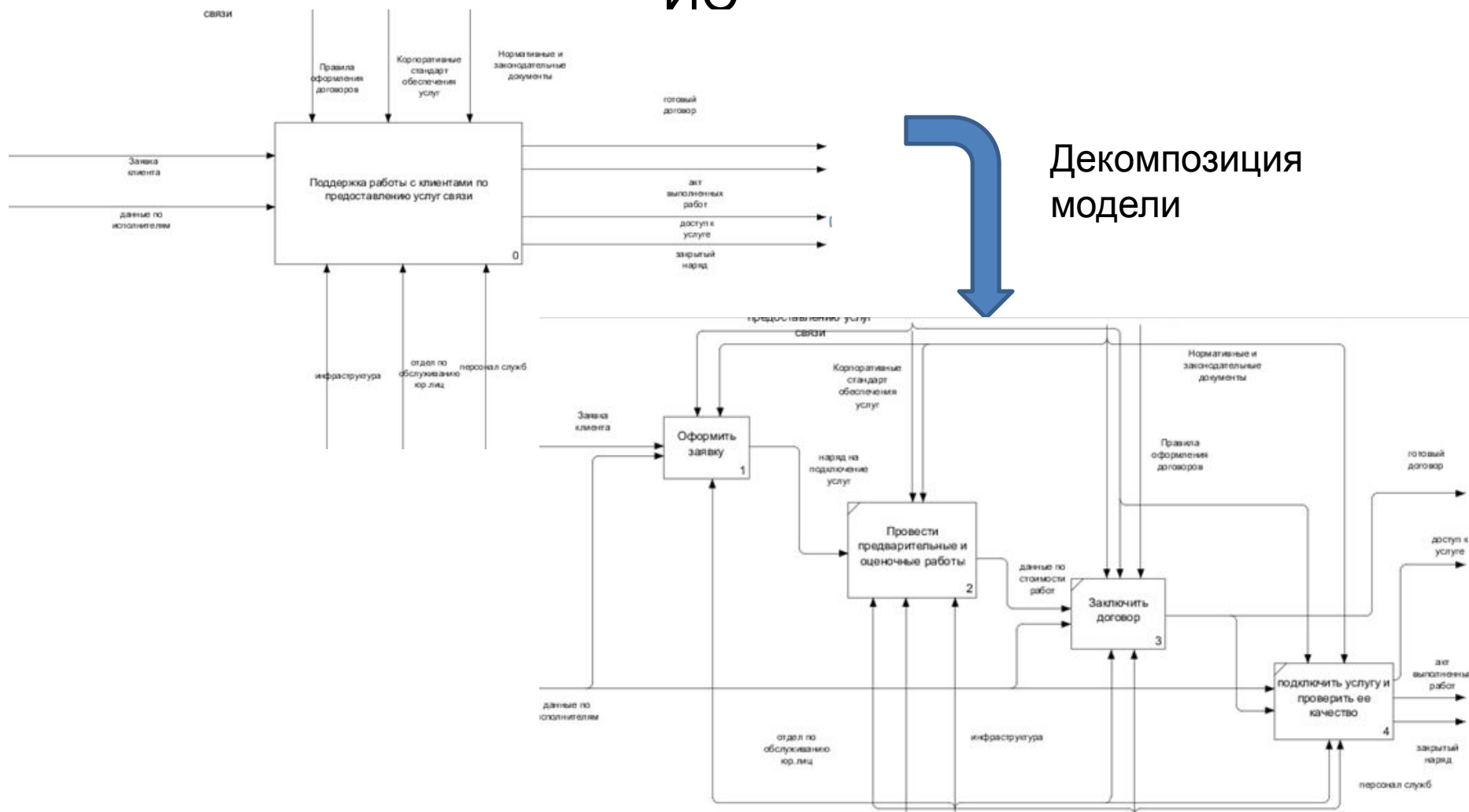
Значимости функций на основе метод попарных сравнений и расстановки приоритетов

Характеристики	Функции			
	1	2	3	4
Значимость	0,181	0,273	0,364	0,091
Затраты (тыс.руб. год)	90,256	460,42	12	200
Доля затрат на функцию	0,081	0,415	0,00008	0,397

Основные источники финансовых потерь в системе организации продаж в компании



Модель бизнес-процесса поддержки работы с клиентами ООО РИАЛКОМ Щербинка до внедрения ИС



Требования к функциональности разрабатываемой ИС поддержки работы с клиентами по предоставлению услуг компании ООО РИАЛКОМ Щербинка

- Требования по автоматизации
 - Автоматизированное формирование и печать отчетов;
 - Автоматизированное ведение реестра клиентов ;
 - Автоматизированное ведение реестра услуг;
 - Автоматизированное оформление заявок на подключение услуг связи;
 - Автоматизированная оценка лояльности клиентов с использованием RFM-методики
- Требования к БД
 - Включение в базу справочник услуг;
 - Включение в базу справочник клиентов;
 - Реестр заявок на подключение услуг связи;
 - Реестр выполненных нарядов.
- Требования к изменениям задач в составе модуля
 - Включение задачи ведения справочника услуг связи;
 - Включение задачи ведения справочника клиентов;
 - Возможность формировать реестр заявок на подключение;
 - Возможность формировать отчеты по подключениям услуг;
 - Возможность оценивать лояльность по методике RFM.

Ожидаемый эффект от внедрения ИС поддержки работы с клиентами по предоставлению услуг связи ООО РИАЛКОМ Щербинка

Снижение убытков в результате снижения отказов клиентов, рекламаций и брака благодаря уменьшению негативного влияния «человеческого фактора» (ошибок при формировании и обработке заказов);

Сокращение трудозатрат (ускорение обработки заказов, ускорение процесса продаж) и затрат на персонал;

Более эффективное использование ресурсов (персонала и вычислительных мощностей);

Высвобождение части сотрудников для увеличения и расширения продаж;

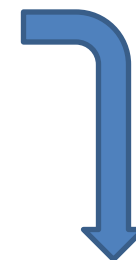
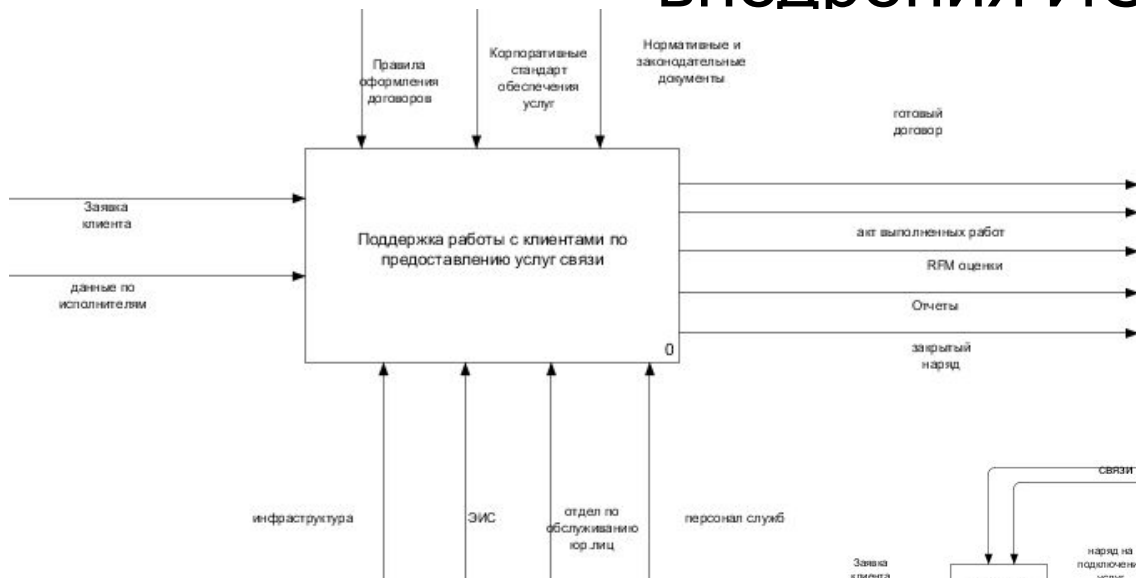
Создание благоприятной среды для клиентов для осуществления заказов (электронная база услуг с подробным техническим описанием);

Укрепление позиций компании на рынке в результате улучшения репутации и повышения доверия клиентов.

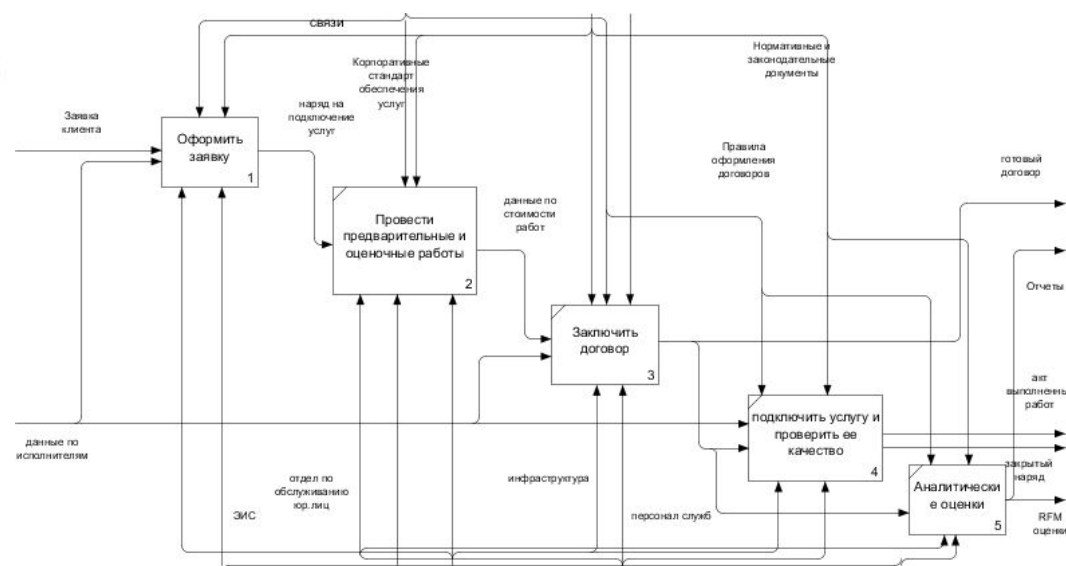
Функциональные изменения в бизнес-процессах ИС

- автоматизируется процесс оформления заявок на подключение услуг связи;
- автоматизируется процедуры ввода, контроля и загрузки данных первичных документов в базу данных на основе использования СУБД MSSQLServer 2014 ExpressEdition;
- обеспечивается централизованное хранение информации в базе данных под управлением СУБД MSSQLServer 2014 ExpressEdition;
- автоматизируется выполнение расчетов и выдача результатных документов, связанных с оценкой уровня продаж услуг (регрессионный анализ).

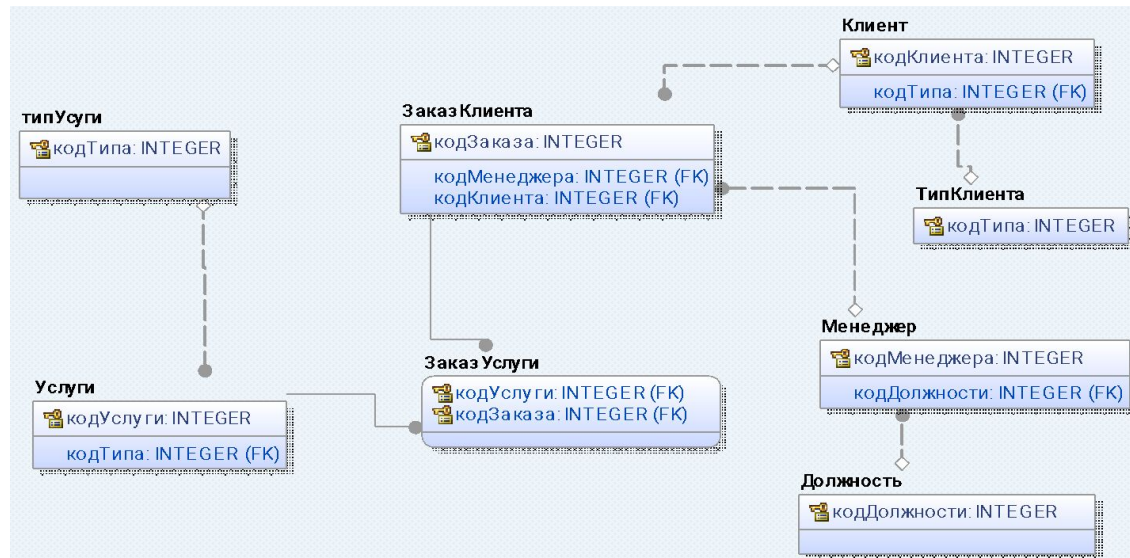
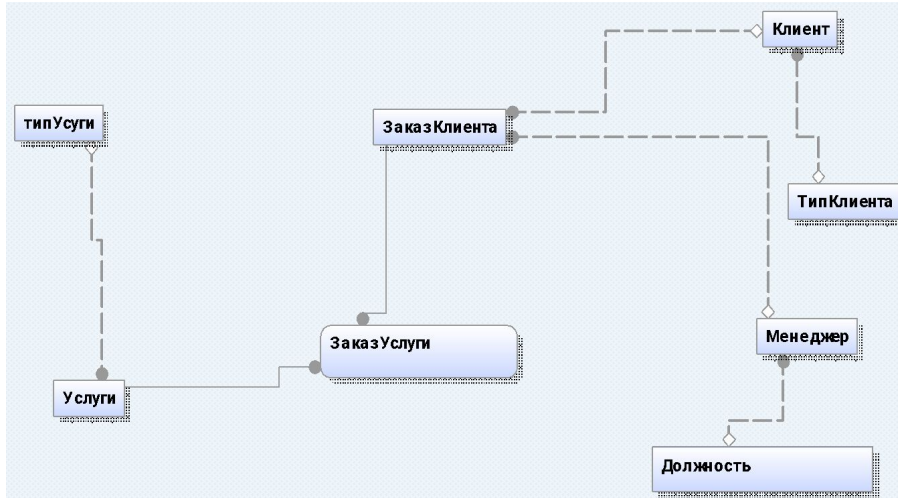
Модель бизнес-процесса поддержки работы с клиентами ООО РИАЛКОМ Щербинка после внедрения ИС



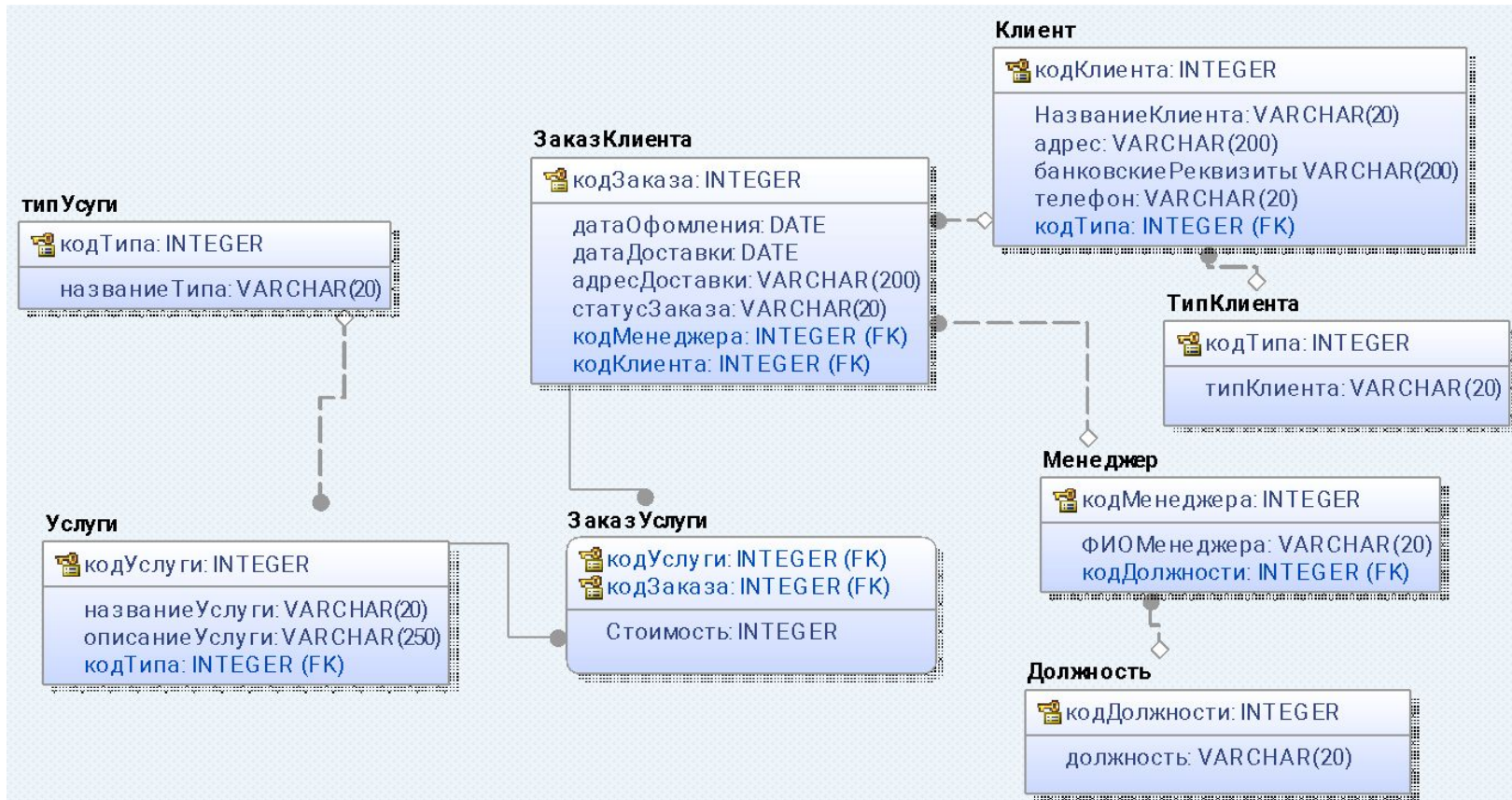
Декомпозиция модели



ER/KB-диаграмма модели базы данных ИС поддержки работы с клиентами по предоставлению услуг связи ООО РИАЛКОМ Щербинка



ГА-модель базы данных ИС поддержки работы с клиентами по предоставлению услуг связи ООО РИАЛКОМ Щербинка



Математическое обеспечение ИС поддержки работы с клиентами по предоставлению услуг связи ООО РИАЛКОМ Щербинка

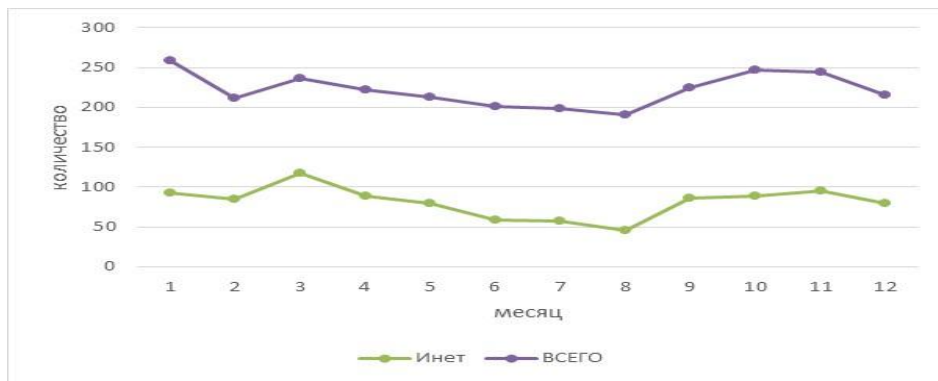
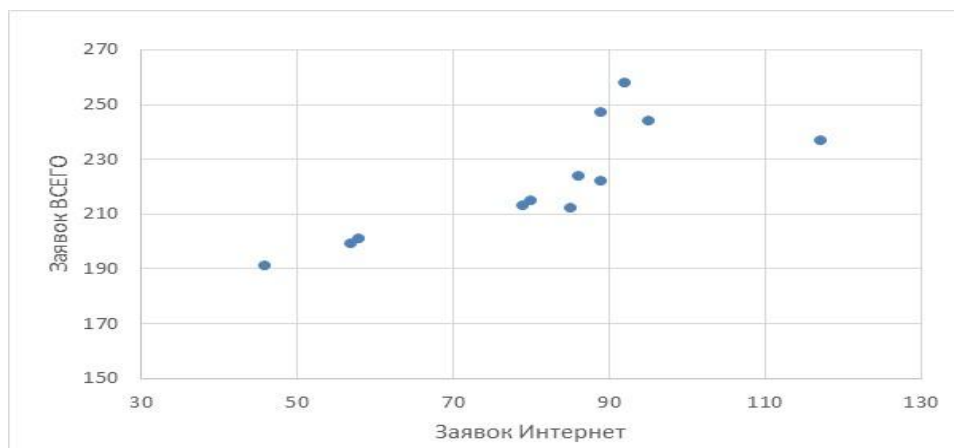


График заявок на подключение услуг связи за 2014 год

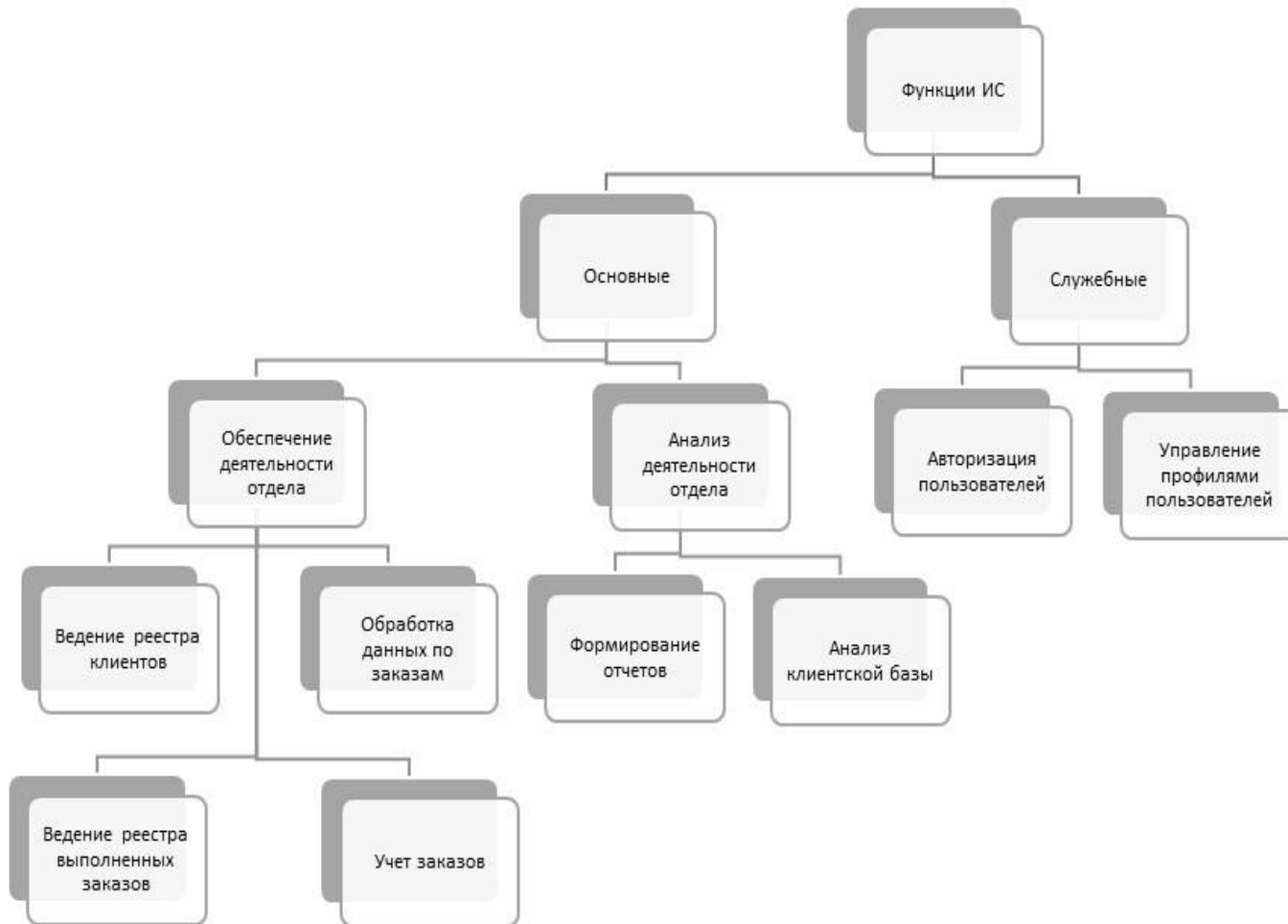


Конверсия «мгновенная» (для каждого месяца) и «средняя» (за год)

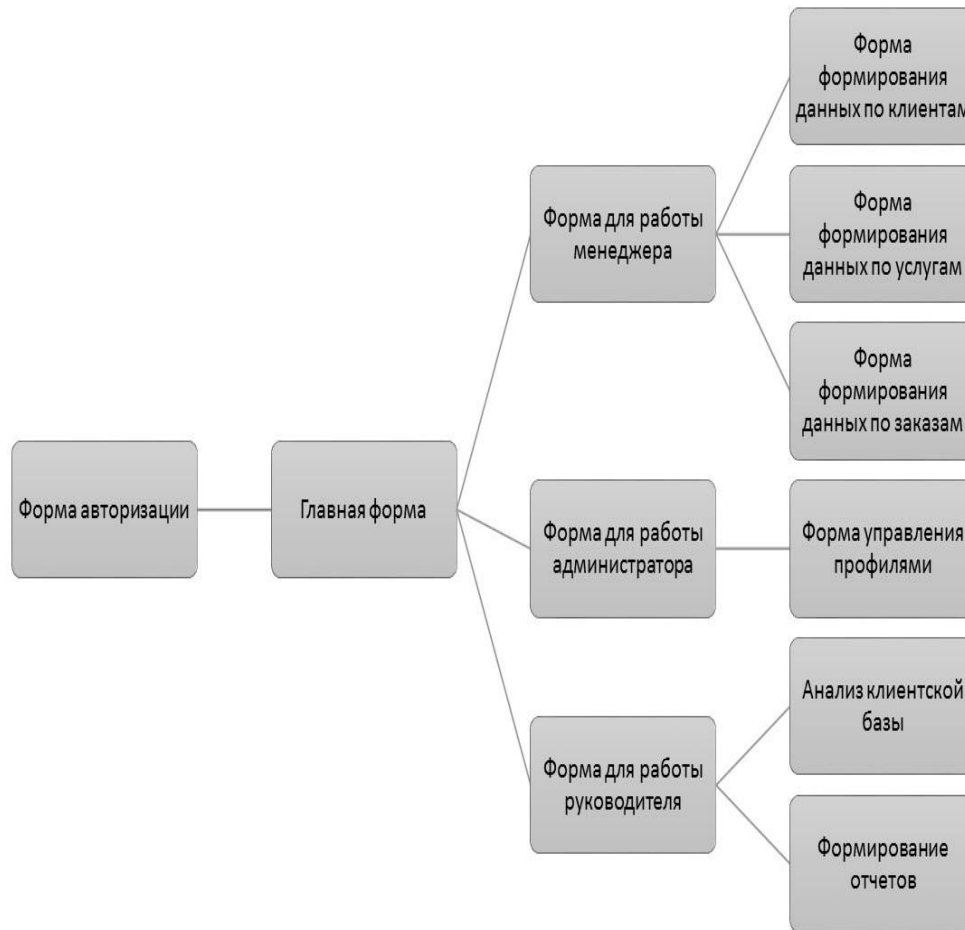


Соотношение числа заявок на подключение Интернет к общему числу заявок

Дерево функций для информационной системы поддержки работы с клиентами по предоставлению услуг связи ООО РИАЛКОМ Щербинка



Сценарий диалога в процессе авторизации в ИС поддержки работы с клиентами по предоставлению услуг связи ООО РИАЛКОМ Шербинка



Пример основных форм ИС для поддержки работы с клиентами по предоставлению услуг СВЯЗИ

ООО РИАЛКОМ Щербинка

Форма

авторизации

Авторизация

Логин:

Пароль:

Форма АРМ

менеджера

Менеджер

Форма справочника услуг

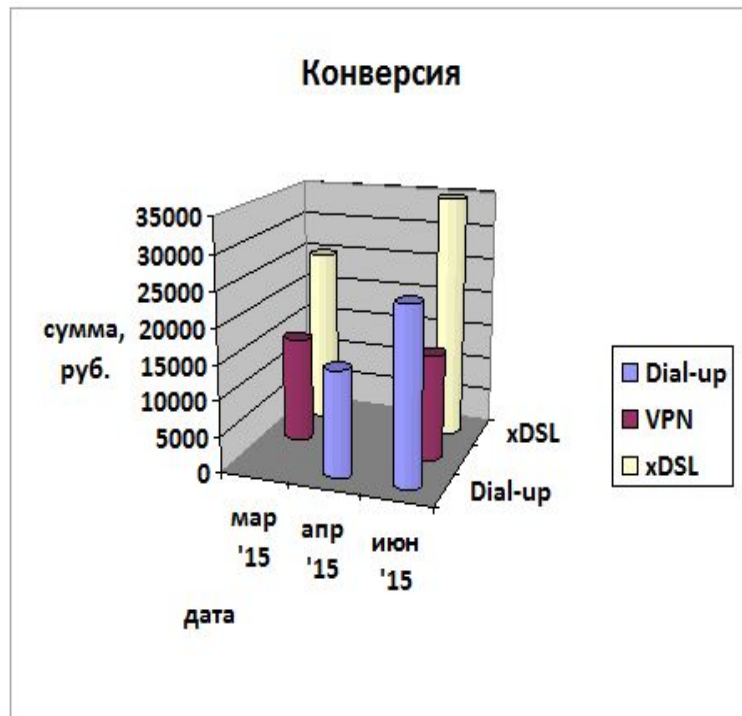
Справочник услуг

1 для 3

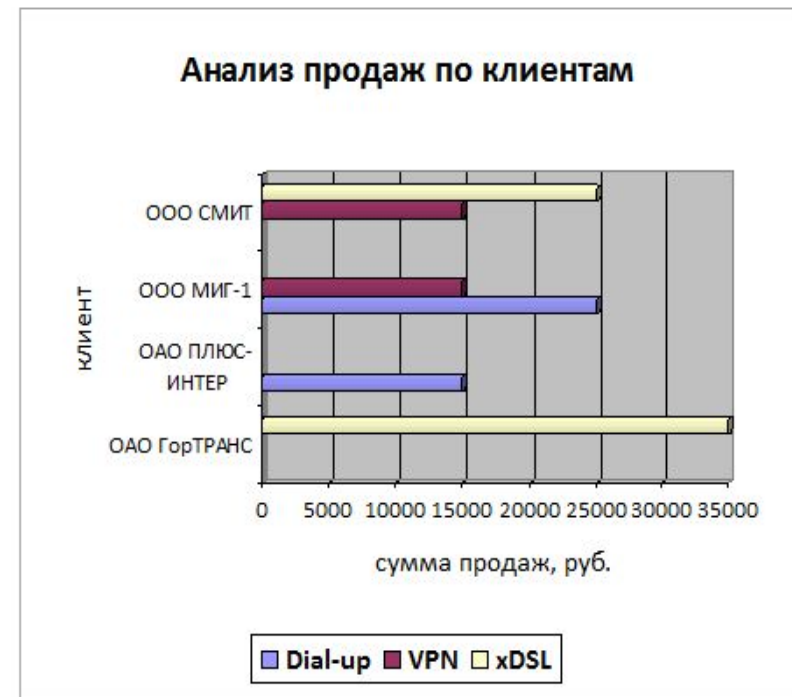
	КодУслу	названиеУслуги	описаниеУслуги	типУслуги
▶	1	VPN	*услуги сети передачи данных в ...	доступ к Интернет
	2	Dial-up	*услуги доступа к сети Интернет ...	доступ к Интернет
	3	xDSL	*услуги широкополосного доступ...	доступ к Интернет
*				

Пример построения аналитических графиков в ИС для поддержки работы с клиентами по предоставлению услуг связи ООО РИАЛКОМ Щербинка

Анализ конверсии



Анализ продаж по клиентам и услугам

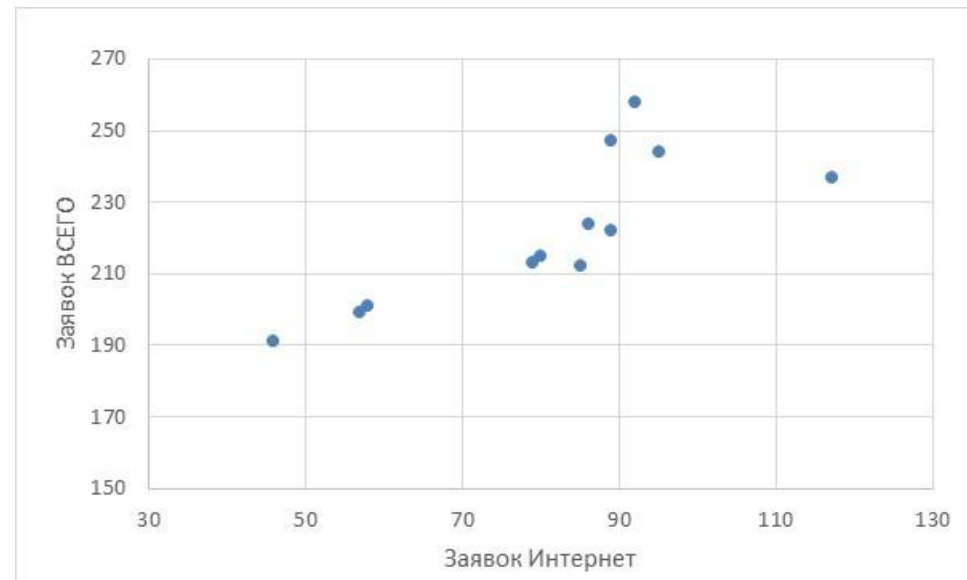


Пример создания отчетов в ИС для поддержки работы с клиентами по предоставлению услуг

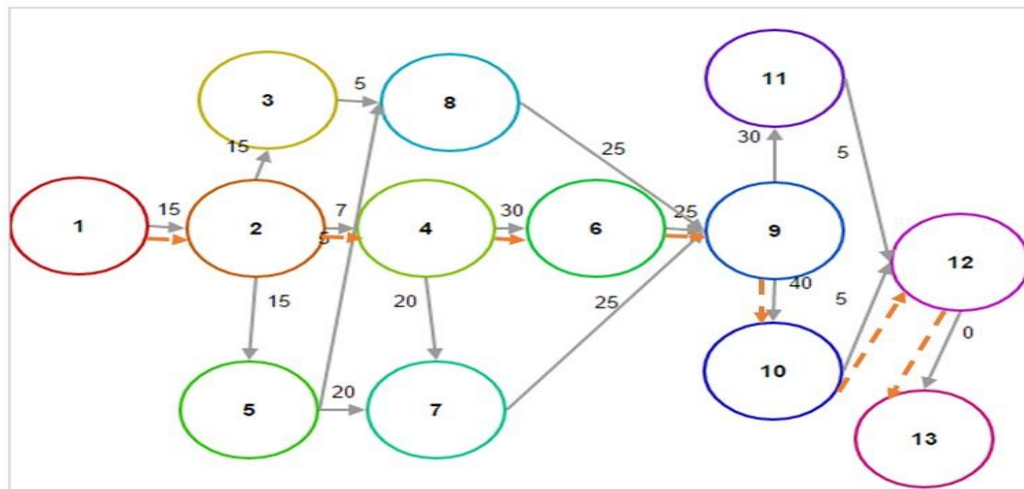
СВЯЗИ

ООО РИАЛКОМ Щербинка

Анализ подключения услуги
Интернет



Основные технико-экономические показатели разрабатываемой ИС для поддержки работы с клиентами по предоставлению услуг связи ООО РИАЛКОМ Щербинка



Сетевой график выполнения работ по проекту

Название экономического показателя	Оценка
Себестоимость системы	131173,82руб
Экономический эффект от внедрения	25264,73руб
Срок окупаемости капиталовложений	1,63 года
Экономическая эффективность от внедрения системы	0,61

Спасибо за внимание.
Доклад окончен.