# ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА МОНИТОРИНГА ВЗАИМООТНОШЕНИЙ С КЛИЕНТАМИ ОРГАНИЗАЦИИ

Маслов А.В., Воробьев А.В.

*Юргинский технологический институт (филиал) Томского политехнического университета*

В последние годы в мире получили широкое распространение CRM-системы (Customer Relations Management, управление взаимоотношениями с клиентами). Средства автоматизации CRM-стратегии позволяют повысить уровень продаж, оптимизировать маркетинг и улучшить обслуживание клиентов путём сохранения информации о клиентах и истории взаимоотношений с ними, установления и улучшения бизнес-процедур и последующего анализа результатов. Однако для организаций среднего и мелкого бизнеса, работающих в сфере B2B (оказание услуг/поставка товаров другим организациям) пока еще сравнительно дороги.

Создание индивидуальных конфигураций информационной системы проще и значительно дешевле, чем реализация специфичной бизнес-логики на базе других приложений.

Далее кратко рассматриваются этапы проектирования подобной конфигурации на примере фирмы «Дельта» на базе 1С: Предприятие.

Создание организационной модели.

Фирма «Дельта» занимается разработкой программного обеспечения и предоставлением услуг по обслуживанию оргтехники и сетей. При обращении в фирму клиент регистрируется в клиентской базе фирмы, отражаются договора, заключенные с клиентом.

Создание функциональной модели.

Клиенты фирмы оплачивают услуги, предоставляемые фирмой, а также производят расчет за приобретенное программное обеспечение. Технический персонал на основании договоров осуществляет обслуживание заказчика и разработку программного обеспечения.

Создание информационной модели.

Все контакты с клиентом фиксируются менеджером по работе с клиентами и работниками, а решение о заключении договоров принимает руководство фирмы.

Задачи информационной системы: 1. Централизовать хранение информации о самом клиенте и о всех работах, проводимых с ним. 2. Обеспечить надежное хранилище информации о всей истории взаимоотношений с клиентом.

Проектирование информационной системы.

Выделение бизнес-процессов.

В работе фирмы можно выделить 2 основных бизнес-процесса: «Заключение договора» и «Регистрация заявки клиента». В результате первого бизнес-процесса происходит заключение договора на создание нового или доработку существующего программного продукта или же на ремонт компьютерной техники или сети. В результате второго к заказчику выезжает необходимый специалист для устранения неисправности или решения возникших проблем.

Анализ и оптимизация бизнес-процессов.

Для устранения выявленных недостатков необходимо провести оптимизацию бизнес-процессов [1]. Оптимизация должна проводиться в соответствии с миссией организации, а также поставленными целями и задачами информационной системы.

Проектирование базы данных.

Основной таблицей спроектированной базы данных является таблица «Организации». Структура базы данных платформы «1С:Предприятие 8.0» позволяет создавать вложенные таблицы, что позволяет сгруппировать большое количество условно-постоянной информации в одной записи таблицы [2].

Таблицы «Сделка», «Договор», «Заказ» и «Ввод цен» в системе выполняют роль документов, и в них также добавляются табличные модули, в которых можно будет разместить перечень реализуемого программного обеспечения, оказываемых услуг, этапы разработки и список вводимых цен.

Созданная конфигурация 1С: Предприятие позволяет собирать и централизованно хранить информацию о клиентах и событиях, возникающих при работе с ними. Данная конфигурация позволяет через систему отчетности проследить степень загруженности работника, количественные и качественные показатели выполняемых им работ и, соответственно, определить его вклад в реализации миссии фирмы. Информационная система ускоряет процесс заключения договоров руководством фирмы, позволяет более качественно установить сроки выполнения заказа и состав группы реализации проекта. Состояние выполнения заказа отображается в соответствующей графе личной карточки клиента.

Предложенная поэтапно выполняемая конфигурация информационной системы решает проблемы реализации клиентоориентированной стратегии предприятия малого и среднего бизнеса.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Маслов А.В. Проектирование информационных систем в экономике: Уч. пособие. – Томск: Изд. ТПУ, 2008. – 216 с.

2. «1С:Предприятие 7.7. Комплексная конфигурация «Бухгалтерия+Торговля+ Склад+Зарплата+Кадры». Редакция 4.5. Описание. Часть 1. Общее описание и начало работы», 2004.