Оглавление

[CRM-системы 2](#_Toc478506747)

[ECM-системы 3](#_Toc478506748)

[ERP-системы 5](#_Toc478506749)

[HRM-системы 7](#_Toc478506750)

# CRM-системы

Современный рынок отличается высокой конкуренцией, постоянно растут требования клиентов компаний различного профиля к качеству предоставляемых услуг и продуктов. В этих условиях успех бизнеса, налаживание и развитие сотрудничества с новыми и существующими заказчиками во многом определяется эффективностью организации процессов взаимодействия с клиентами. Важнейшую роль при этом играют современные средства ИТ-поддержки этих процессов – CRM-системы (Customer Relationship Management, CRM ─ системы управления взаимоотношениями с клиентами).

|  |
| --- |
| *Объединяя все фронт-офисные службы компании, CRM-приложения позволяют комплексно реализовать CRM-стратегию предприятия, построить долговременные и эффективные отношения с клиентами.* |

CRM-системы охватывают весь цикл взаимодействия с заказчиком и собирают воедино все каналы и точки соприкосновения с клиентами, одновременно решая конкретные задачи каждого из этапов построения взаимоотношений с ними ─ от первого обращения клиента в компанию до применения механизмов повышения его лояльности.

Прямой эффект от внедрения CRM-решений ─ повышение качества и оперативности работы с клиентами при одновременном сокращении затрат за счет реализации основных принципов концепции управления взаимоотношениями с клиентами:

* стандартизации всех бизнес-процессов, связанных с взаимодействием с клиентами
* согласованности и прозрачности работы всех фронт-офисных подразделений компании
* объединения всей клиентской информации в единую базу данных и организации оперативного доступа к ней
* централизованного управления всеми возможными каналами взаимодействия с клиентами

В качестве программной платформы для автоматизации производства, процессов маркетинга, продаж и обслуживания клиентов компания АйТи предлагает следующие решения:

* Terrasoft bpm’online
* 1С:CRM
* Oracle Siebel CRM

# ECM-системы

Системы управления корпоративным контентом (Enterprise Content Management, ECM) предназначены для решения критически важных ИТ-задач, связанных с управлением, хранением и интеграцией документов и другой неструктурированной информации, содержащейся в различных автоматизированных системах и бизнес-приложениях, использующихся на предприятии. ECM-технологии направлены на поддержку работы с данными различных типов и форматов на протяжении всего их жизненного цикла.

|  |
| --- |
| *Благодаря внедрению ECM-системы обеспечивается повышение эффективности работы организации, кардинально снижаются операционные издержки, повышается качество совместной работы сотрудников.* |

Функциональные возможности ECM-систем включают в себя:

* Управление документами (Document Management, DM) – регистрация, контроль версий, обеспечение безопасности и библиотечные службы для деловых документов
* Работа с образами документов (Document Imaging, DI) – полный цикл работы с бумажными документами, включая их преобразование в электронный вид и оцифровку
* Управление записями (Records Management, RM) – долгосрочное архивирование и автоматизация сохранения документов в соответствии с нормативными требованиями
* Управление потоками работ (Workflow) – поддержка бизнес-процессов и маршрутизация контента в соответствии с рабочими заданиями и состояниями
* Управление веб-контентом (Web Content Management, WCM) – автоматизация функций веб-мастера, а также управление динамическим контентом и взаимодействием с пользователем
* Документо-ориентированная групповая работа (Document-Centric Collaboration) – коллективная работа с документами и поддержка проектных команд

Компания АйТи предлагает внедрение ECM-систем, систем электронного документооборота (СЭД), электронных архивов, корпоративных поисковых систем на базе решений следующих производителей:

* Логика ECM
* Alfresco
* DIRECTUM
* OpenText
* ABBYY
* IBM FileNet
* [1С:Документооборот КОРП](http://www.it.ru/services/sub/sud_detail.php?ID=366&SUB_ID=10846)

|  |
| --- |
| *Система электронного документооборота «БОСС-Референт», продававшаяся под этим именем с 1996 года, по праву считается одним из лидеров российского рынка СЭД. Из всех установленных в 2011 году рабочих мест СЭД 16%, то есть каждое 6-е место, реализовано на системе «БОСС-Референт» (согласно данным обзора российского рынка СЭД, выпущенного DSS Consulting). На платформе «БОСС-Референт» построены крупнейшая в России СЭД в госструктуре, объединяющая более 120 000 пользователей в Федеральной налоговой службе РФ (ФНС), и крупнейшая «коммерческая» СЭД в компании МТС ─ более 25 000 сотрудников.* |

Постоянное развитие системы «БОСС-Референт» привело к появлению новых тиражных продуктов, созданных на ее основе и относящихся к классу ECM (Enterprise Content Management, управление корпоративным контентом). Текущее название системы перестало отражать весь спектр новых решений, поэтому все семейство получило новое имя. Обновленная линейка продуктов носит название **«Логика ECM»** и включает на данный момент 5 решений: «Логика ECM. СЭД», «Логика ECM. Финансовые документы», «Логика ECM. Госуправление», «Логика ECM. Mobile», «Логика ECM. Штамп».

Подробнее о внедрении СЭД «Логика ECM» [на сайте компании «Логика бизнеса»](http://ecm.blogic20.ru/)

АйТи разрабатывает и внедряет корпоративные поисковые системы, которые предназначены для поиска в архивах неструктурированной информации (текстов, видео, аудио, графики и пр.), представленной более чем в 250 форматах. Решения АйТи позволяют осуществлять поиск не только в корпоративных архивах, но и в файловых системах, СУБД, корпоративных почтовых и информационных системах, системах электронного документооборота, а также в удаленных хранилищах данных, интернете и других информационных ресурсах.

# ERP-системы

ERP-система – система планирования и управления ресурсами предприятия (Enterprise Resource Planning – Планирование ресурсов предприятия), призванная оптимизировать все внутренние и внешние бизнес-процессы. ERP-системы позволяют снизить операционные, управленческие и коммерческие затраты, сократить цикл реализации, увеличить оборачиваемость материальных запасов, улучшить утилизацию основных фондов и т.д. Глобальная интеграция всех информационных потоков в рамках единой системы обеспечивает оптимальное использование информации, напрямую влияя на оперативность принятия управленческих решений и быстроту реакции на рыночные изменения.

**Современная ERP-система содержит следующие блоки:**

* Маркетинговая оценка рынка
* Планирование (создание) продукта
* Управление поставками
* Управление производством
* Управление сбытом

|  |
| --- |
| *Внедрение ERP-системы на предприятии – процесс достаточно длительный, трудоемкий и затратный. С целью максимального сокращения рисков консультанты АйТи следуют методологиям внедрения, разработанным производителями систем и объединяющим в себе лучшие практики внедрения, а также проводят весь комплекс работ, связанных с оптимальным выбором ERP-системы, подготовкой проектной команды к ее внедрению и проектным управлением.* |

[1С:ERP Управление предприятием](http://1c.it.ru/main-directions/1s-erp-2/)[2](http://www.it.ru/services/detail.php?ID=374#8836583150021)

«1С:ERP Управление предприятием 2» – инновационное решение для построения комплексных информационных систем управления деятельностью многопрофильных предприятий с учетом лучших мировых и отечественных практик автоматизации крупного и среднего бизнеса.

Решение «1С:ERP Управление предприятием 2» разработано на новой современной версии 8.3 платформы «1С:Предприятие» проектной командой специалистов фирмы «1С» при участии специально созданного экспертного совета, в который вошли специалисты ведущих партнеров «1С» (Центры ERP, Центры разработки «1С») и руководители профильных подразделений крупных промышленных предприятий. До выпуска финальной версии более года производилось изучение и тестирование данного продукта сотнями партнеров и десятками клиентов на пилотных внедрениях.

**В рамках 1С-консалтинга АйТи выполняет работы:**

* Разработка шаблонных решений для распределенных холдинговых структур
* Внедрение специализированных тиражных отраслевых решений собственной разработки, а также решений, разработанных партнерами 1С (MES, WMS, BIM и т.д.)
* Автоматизация ресурсно-финансовой модели управления сервисных предприятий
* Консалтинговые услуги и обучение персонала
* Организация многоуровневой линии технической поддержки

# HRM-системы

Обеспечивая HR-менеджеров мощными инструментами поддержки управления, современные ИТ-решения позволяют оптимизировать процесс управления человеческими ресурсами, сконцентрировать все внимание на управленческих и стратегических задачах и в целом повысить эффективность кадрового менеджмента.

|  |
| --- |
| *Группа компаний АйТи по праву считается одной из сильнейших с точки зрения HR-практики на отечественном ИТ-рынке. Обширная экспертиза в области построения и внедрения систем автоматизации кадрового менеджмента подкрепляется сотнями успешных проектов внедрения HRM-систем на крупнейших отечественных предприятиях и в государственных организациях.* |

АйТи предлагает услуги по внедрению и сопровождению следующих систем управления персоналом:

* БОСС-Кадровик
* 1С:Зарплата и управление персоналом 8
* ORACLE HR

Решение БОСС-Кадровик, разработанное и поддерживаемое компанией «БОСС. Кадровые системы» (ГК АйТи) ─ эффективный инструмент, позволяющий оптимизировать бизнес-процесс управления персоналом в крупных организациях, холдинговых структурах, а также динамично развивающихся средних компаниях.

|  |
| --- |
| *За свою историю развития система прошла путь от заказной разработки в области учета кадров и расчета зарплаты до тиражной полнофункциональной системы управления персоналом.* |

Система БОСС-Кадровик гибко настраивается под требования предприятий и организаций различных сфер деятельности, принципиально различных схем учета и управления персоналом, оставаясь тиражным продуктом, постоянно обновляемым с выходом в свет новых версий.

Система БОСС-Кадровик предоставляет всем пользователям единое информационное пространство, однако в зависимости от решаемых задач и служебных полномочий каждый из них имеет свои права санкционированного доступа к данным и справочникам.