[ 1 ]

Добрый день уважаемая дипломная комиссия. Меня зовут Столбунов Ярослав Андреевич, студент группы 412Б .Я хочу рассказать вам о своей дипломной работе. Тема моей дипломной работы посвящена разработке автоматизированной информационной системы, в последующем называемой CRM системой.

[ 2 ]

Что такое CRM-система (Customer Relationship Management) - Это вид систем, позволяющей реализовать CRM-стратегию, которая основана том основанная на том, что клиент является центром всех бизнес-процессов компании. Система помогает оптимизировать и улучшать бизнес-процессы

CRM-системы подразделяются на несколько категорий, а именно:

Операционная CRM —реализует регистрацию и оперативный доступ к первичной информации по событиям, компаниям, проектам, контактам.

Аналитическая CRM — позволяет создавать отчётность и анализировать информацию в различных разрезах.

Коллаборативная CRM – позволяет создать тесное взаимодействие с конечным потребителем, вплоть до влияния клиента на внутренние процессы компании.

Не редко компаниям необходимо внедрить в свои бизнес- процессы CRM-систему, для оптимизации рабочих процессов или построения аналитики по накопленным данным. Принимая решение о введении CRM-стратегии, руководство компаний старается сократить расходы на процесс установки и обучения сотрудников новым для них технологиям. К сожалению, многие из существующих CRM систем не обладают достаточно гибкой архитектурой для решения всех поставленных им задач и продаются «как есть».

[ 3 ]

Как организованна система? На слайде мы видим цикл взаимодействия компании с клиентом через CRM. В левой части рисунка видно что компания получает незаменимые данные о клиенте, позволяющие сформировать персонализированный вектор развития продаж с конкретным человеком (компанией). В тоже время в правой части показано, что клиент, предоставляя свои персональные данные, получает подобранный именно для него товар или услугу.

[ 4 ]

Оператором системы может быть абсолютно любой сотрудник компании. Руководство контролирует процесс, аналитики создают метрики бизнеса, рекламщики создают персональные предложения, отдел продаж взаимодействует с клиентом. Все могут полльзоваться системой

[ 5 ]

Главным элементом является воронка продаж по которой движется клиент.

Для реализации системы предлагается использовать язык программирования Python. Данный язык имеет динамическую типизацию и является интерпретируемым. Он прост в изучении синтаксиса и хорошо подходит для реализации информационных систем.

[ 6 ]

Для построения такого рода программных продуктов, существует множество фреймворков – набор библиотек, утилит и модулей, диктующий архитектуру системы. Наиболее популярный из них это Django. Он реализует модель MVC- схема разделения данных приложения, пользовательского интерфейса и управляющей логики на три отдельных компонента: модель, представление и контроллер. Благодаря этой модели, легко управлять данными и расширять систему по мере необходимости.

[ 7 ]

Прейдём к интерфейсу и основным функциям системы.

Сейчас мы видим форму регистрации оператора в системе. Благодаря выбранному нами фремворку, существуют широкие возможности кастомизации ролевой модели внутри системы, что должно быть проработано на этапе установки системы у заказчика.

[ 8 ]

Форма авторизации в системе также подлежит катомизации под заказчика.

Обе эти формы легко изменить как на стороне клиента, так и на стороне сервера, что выгодно отличает данную CRM от имеющихся на рынке.

[ 9 - ~]

Рассказать по слайдам

[17-]

Тестирование системы и основные отличия

Выделяя основные аспекты вышеизложенного материала, можно определить следующие уникальные свойства разработанной системы:

1- Открытость исходного кода проекта.

2- Простота установки в замкнутых локальных сетях

3- Лёгкость расширения функционала системы

4- Большое количество способов установки

5- Прозрачность данных в системе

6- Интуитивность пользовательского интерфейса

7- Широкие возможности аналитики

Данные особенности выгодно выделяют разработанную CRM-систему из всего спектра существующих.

Что такое CRM. Customer Relationship Management.