**РЕФЕРАТ**

Выпускная квалификационная работа с., рис., табл., \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_источников, прил.

Ключевые слова: автоматизация бизнес-процессов, СУБД MySQL,

Объектом исследования являются методы, способы и инструменты для разработки и реализации современных информационных систем предназначенных для автоматизации бизнес-процессов.

Цель работы – автоматизация бизнес-процессов компании занимающейся проектной деятельностью по разработке и внедрению геоинженерных коммуникаций.

В процессе исследования проводились работы по разработке регламентов сотрудников компании, описанию пользовательских сценариев, внедрение программного продукта в компании, обучение сотрудников тестовой группы, доработка программного обеспечения на основе полученных отзывов сотрудников.

В результате выполнения работы получена альфа-версия программного продукта, под рабочим название «Колибри», обеспечивающего взаимодействие сотрудников внутри отделов и прохождение заказа по этапам между отделами.

Основные конструктивные, технологические и технико-эксплуатационные характеристики: разработан удобный пользовательский интерфейс, разработан API и серверная часть, обеспечивающая, в масштабах организации, мгновенный доступ к данным. Во избежание потери времени на обработку задания, разработан механизм оповещения о переходе задачи в следующий статус.

Степень внедрения: разработанная информационная система внедрена для тестовой группы компании, проведено обучение сотрудников.

Область применения: разработанное в процессе выполнения работы программное обеспечение направлено на автоматизацию бизнес-процессов компании, занимающейся проектной работой по разработке и внедрению геоинженерных коммуникаций.

Экономическая эффективность/значимость работы: после внедрения информационной системы, повысился контроль над исполнением задач, согласно регламенту работы, что увеличило работоспособность компании.

В будущем планируется интегрировать информационную систему с Active Directory и 1С: Предприятием 8.0. Ввиду реализации API, возможна разработка web-интерфейса и мобильных приложений под iOS и Android. Создание инструментов отчетности и анализа.

Оглавление

[Введение 3](#_Toc530840863)

# ВВЕДЕНИЕ

В современном мире для повышения производительности труда используются различные инструменты, но ни одна из современных компаний не может обойтись без использования CRM. Обуславливается это тем, что человеческий ресурс эффективно используется при выполнении какой-либо одной решаемой в текущий момент времени задачи и дополнительные нагрузки на внимание, такие как напоминания о необходимости выполнения другой задачи, расстановка приоритетов выполнения задач и прочие отвлекающие факторы негативно сказываются на производительности. На много эффективнее, если специалисты работают над строго поставленной задачей – инструкцией.

Для обеспечения подобной работы в первую очередь необходимо строгое регламентирование бизнес-задач с указанием ответственности специалиста по срокам и качеству выполнения задачи. Регламентами возможно перекрыть много брешей бизнеса, но открытым остаётся вопрос о контроле выполнения задачи. Для этого необходима объективная оценка срока и качества. В этом вопросе человеческий ресурс не всегда эффективен, т.к. с человеком можно договориться, пойти навстречу, войти в положение и прочее, что, как правило, и является тем костылём бизнеса, из-за которого он хромает.

Наиболее эффективным решение задачи является внедрение в бизнес-процессы непредвзятой CRM-системы. Помимо контроля сроков и качества выполнения задач, на CRM возможно повесить функционал по предоставлению отчётов и аналитики.

С подобной задачей столкнулась молодая, развивающаяся компания ООО «Артания Гео». Основным продуктом деятельности компании является разработка и внедрение геоинженерных коммуникаций. На этапе зарождения компании, когда в ней, помимо Генерального директора и Главного бухгалтера, были пара бурильщиков-монтажников и конструктор-водитель было достаточно устных распоряжений и записок на стикерах. На данный момент в компании исполнительно (полевого) состава – более 20 человек. имеется группа проектировщиков, отдел закупок и отдел по работе с клиентами.

Контролировать устными договоренностями и записками такой штат уже становится невозможно. Из-за отсутствия должного контроля исполнения задач, компания выполняла много заказов, но не закрывала проекты, из-за отсутствия документации, которую должны были сделать, но по каким-то причинам исполнители переключились на другие задачи, отложив в долгий ящик задачи, являющиеся финальными для осуществления расчётов. После анализа незакрытых проектов, выяснилось, что компания, из-за упущенной прибыли, переходит в период стагнации, несмотря на то что за несколько лет до этого была признана лучшим стартапом Томска.

Данная работа нацелена на автоматизацию бизнес-процессов компании посредством внедрения CRM-системы, обеспечивающей соблюдения регламентов работы между отделами и внутри отделов. Внедрение системы автоматизирует переход задачи между подразделениями и позволит контролировать жизненный цикл с момента поступления запроса от клиента до завершения проекта. Основные цели внедрения – оптимизация и контроль работы сотрудников компании.

Основываясь на современные тенденции разработки информационных систем, можно сформулированы требования к ИС:

1. ИС должна быть кроссплатформенной
2. Работа с данными должна быть реализована на основе API

АНАЛИЗ ПРЕДМЕТНОЙ ОБЛАСТИ