

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

**"МИРЭА - Российский технологический университет"**

РТУ МИРЭА

Институт информационных технологий (ИТ)

Кафедра практической и прикладной информатики (ППИ)

**ОТЧЕТ ПО ЭКСПЕРТНОЙ РАБОТЕ**

**по дисциплине**

**«Предметно-ориентированные информационные системы»**

|  |  |
| --- | --- |
| Выполнили студенты группы ИНБО-20-23 | Боргачев Т. М., Васильев В. В.,  Янушкевич Р. В., Баевский А. Т. |
| Принял старший преподаватель | Свищёв А.В. |

Москва 2024

**СОДЕРЖАНИЕ**

[1. Кворум 3](#_Toc183987000)

[2. Новая Афина 3](#_Toc183987001)

[3. Flextera/Diasoft FA# 4](#_Toc183987002)

[4. QBIS.Bank 5](#_Toc183987003)

[5. Бисквит 5](#_Toc183987004)

[6. RS-Bank 7](#_Toc183987005)

[ЗАКЛЮЧЕНИЕ 7](#_Toc183987006)

# 1С: "Управление заявками клиентов" (CSRP)

"Управление заявками клиентов" (CSRP) — это специализированное программное обеспечение, разработанное на платформе 1С. Эта система предназначена для автоматизации процессов обработки и управления заявками клиентов в различных организациях. Она позволяет эффективно принимать, обрабатывать, распределять и контролировать выполнение заявок, а также обеспечивает взаимодействие с клиентами на всех этапах их обслуживания. CSRP интегрируется с другими модулями 1С, что позволяет создать единую информационную среду для управления клиентскими отношениями.

Преимущества:

* повышение эффективности работы: автоматизация процессов обработки заявок позволяет сократить время на их прием и выполнение, уменьшить количество ошибок и повысить общую производительность;
* улучшение качества обслуживания клиентов: система обеспечивает прозрачность и контроль всех этапов обработки заявок, что позволяет оперативно реагировать на запросы клиентов и повышать их удовлетворенность;
* интеграция с другими модулями 1С: CSRP легко интегрируется с другими решениями 1С, такими как бухгалтерия, складской учет и управление продажами, что позволяет создать комплексную систему управления бизнес-процессами.

Недостатки

* сложность настройки и внедрения: внедрение системы может потребовать значительных временных и финансовых ресурсов, особенно при необходимости адаптации под специфические бизнес-процессы организации;
* необходимость обучения персонала: для эффективного использования системы требуется обучение сотрудников, что может занять некоторое время и затратить дополнительные ресурсы;
* зависимость от стабильности работы ИТ-инфраструктуры: надежность работы системы напрямую зависит от стабильности ИТ-инфраструктуры организации. Проблемы с серверами, сетью или программным обеспечением могут привести к сбоям в работе CSRP.

# Галактика ERP

Галактика ERP – инструмент для достижения цели эффективного управления бизнес-процессами, предназначенная для автоматизации ключевых процессов.

Преимущества:

- Комплексный подход: охватывает все ключевые бизнес-процессы, позволяя эффективно управлять целым предприятием из одной системы.

- Гибкость и адаптивность: система может быть адаптирована под специфические потребности бизнеса, позволяя настраивать модули и интерфейсы.

- Поддержка российского законодательства: учитывает нюансы бухгалтерского и налогового учета в России, что облегчает ведение отчетности.

- Современные технологии: использование современных технологий повышает производительность и безопасность данных.

Недостатки:

1. Сложность настройки и внедрения:

- Процесс внедрения может быть длительным и трудоемким, особенно для крупных компаний с множеством бизнес-процессов. Это требует значительных временных и финансовых ресурсов.

2. Стоимость:

- Полные затраты на внедрение, включая лицензии, обучение и техническую поддержку, могут быть значительными, что является важным фактором для малых и средних предприятий.

3. Зависимость от внешних факторов:

- Эффективность системы может зависеть от состояния инфраструктуры и сетевых ресурсов. Неполадки с оборудованием или интернет-соединением могут негативно сказаться на работе.

# 1С: CRM

1С CRM — это система управления взаимоотношениями с клиентами, разработанная на платформе 1С. CRM (Customer Relationship Management) системы предназначены для автоматизации процессов управления отношениями с клиентами, улучшения взаимодействия с ними и повышения эффективности бизнеса.

Преимущества:

- Интеграция с другими продуктами 1С

- Удобный интерфейс

- Гибкость настройки

- Аналитические возможности

- Поддержка многоканальности

Недостатки:

- Стоимость внедрения

- Сложность внедрения

- Зависимость от платформы 1С

# 1С: CALS

CALS (Continuous Acquisition and Lifecycle Support) — это технология, обеспечивающая управление полным жизненным циклом продукции, включая проектирование, производство, эксплуатацию и утилизацию. Основная цель CALS — создание единой информационной среды для эффективного взаимодействия всех участников процесса.

Преимущества:

1. Интеграция с другими модулями 1С

Модуль CALS интегрирован с другими популярными решениями 1С (бухгалтерия, ERP, CRM), что обеспечивает бесшовное взаимодействие между различными подразделениями предприятия.

2. Адаптация под российские стандарты и законодательство

Система полностью соответствует требованиям российского законодательства и поддерживает такие стандарты, как ГОСТ и ЕСКД.

3. Гибкость и масштабируемость

Система легко настраивается под потребности конкретного предприятия, что позволяет адаптировать ее под специфические бизнес-процессы. А также подходит для предприятий любого масштаба — от небольших производств до крупных холдингов.

4. Удобство и простота внедрения

Потому что большая сеть партнеров и франчайзи 1С обеспечивает быструю техническую поддержку и внедрение на местах.

5. Поддержка локальных и международных стандартов

Система обеспечивает соответствие как международным стандартам (ISO, CALS), так и локальным требованиям, что особенно важно для экспортоориентированных предприятий.

Недостатки:

1. Ограниченная функциональность

В сравнении с зарубежными системами (SAP PLM, Siemens Teamcenter), функционал модуля CALS в 1С более упрощен.

Недостаточно развитые возможности для управления крупными проектами и сложными цепочками поставок.

2. Сложность настройки и интеграции

Модуль требует значительной адаптации под специфические бизнес-процессы, что увеличивает сроки и стоимость внедрения.

Интеграция с популярными CAD-системами, такими как AutoCAD и SolidWorks, часто реализуется через сторонние плагины, что усложняет процесс.

3. Недостатки в визуализации и аналитике

Слабая визуализация жизненного цикла продукции, особенно для крупных проектов.

Ограниченные инструменты мониторинга и аналитики в сравнении с зарубежными аналогами.

4. Слабая поддержка международных стандартов

Основная ориентация на российские стандарты, что усложняет использование на предприятиях, работающих с международными партнерами.

Ограниченные возможности работы с международными стандартами (например, ISO 10303, STEP).

5. Высокие затраты на обучение персонала

Персонал часто не имеет навыков работы с такими системами, что требует дополнительного обучения.

Интерфейс модуля может быть менее интуитивным, особенно для пользователей, привыкших к решениям с более современной визуальной средой.

6. Ограниченная масштабируемость

Модуль рассчитан преимущественно на средние и крупные предприятия.

Проблемы с производительностью и управляемостью могут возникать при масштабировании на более крупные холдинги или корпорации.

# ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В ходе исследования различных информационных систем (ИС) для автоматизации бизнес-процессов, были рассмотрены следующие системы: 1С: "Управление заявками клиентов" (CSRP), Галактика ERP, 1С: CRM, и 1С: CALS. Каждая из этих систем имеет свои уникальные преимущества и недостатки, которые были подробно проанализированы. На основании проведенного анализа, можно сделать следующие выводы:

Лучшая ИС: 1С: "Управление заявками клиентов" (CSRP).

Причины выбора:

1. Повышение эффективности работы: CSRP позволяет автоматизировать процессы обработки заявок, что значительно сокращает время на их прием и выполнение, уменьшает количество ошибок и повышает общую производительность.

2. Улучшение качества обслуживания клиентов: Система обеспечивает прозрачность и контроль всех этапов обработки заявок, что позволяет оперативно реагировать на запросы клиентов и повышать их удовлетворенность.

3. Интеграция с другими модулями 1С: CSRP легко интегрируется с другими решениями 1С, такими как бухгалтерия, складской учет и управление продажами, что позволяет создать комплексную систему управления бизнес-процессами.

Почему не выбраны другие ИС:

1. Галактика ERP:

- Сложность настройки и внедрения

- Стоимость

- Зависимость от внешних факторов

2. 1С: CRM:

- Стоимость внедрения

- Сложность внедрения

- Зависимость от платформы 1С

3. 1С: CALS:

- Ограниченная функциональность

- Сложность настройки и интеграции

- Недостатки в визуализации и аналитике

- Слабая поддержка международных стандартов

- Высокие затраты на обучение персонала

- Ограниченная масштабируемость

Таким образом, 1С: "Управление заявками клиентов" (CSRP) является наиболее подходящей системой для автоматизации процессов обработки заявок клиентов, благодаря своей эффективности, улучшению качества обслуживания и легкой интеграции с другими модулями 1С.