

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования

**«Дальневосточный федеральный университет»**

**ШКОЛА ЕСТЕСТВЕННЫХ НАУК**

**Кафедра компьютерных систем**

**Реферат по теме**

**«Информационные системы, дополняющие возможности ERP-систем.** **Системы CRM. MES - системы. BI –системы. Назначение, основная функциональность, примеры»**

по дисциплине «ERP-системы» по направлению подготовки 09.04.02 «Информационные системы и технологии»

Выполнил магистрант гр. М8118

Садаев Федор Андреевич

Проверил к.ф. - м.н.

Фролов Анатолий Михайлович

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ зачтено/не зачтено

**г. Владивосток**

**2020**

**Оглавление**

[1. Системы CRM 3](#_Toc30085727)

[1.1 Назначение 3](#_Toc30085728)

[1.2 Основные инструменты и возможности 4](#_Toc30085729)

[Список используемых источников 5](#_Toc30085730)

# Системы CRM

# 1.1 Назначение

В переводе с английского СRM (Customer Relationship Management) – управление взаимоотношениями с клиентами. Данные программы отвечают за организацию и автоматизацию взаимодействия с покупателями и помогают повысить уровень продаж.

CRM-системы позволяют сохранять всю необходимую информацию о клиентах: личные данные; предпочтения; список интересов; историю звонков и покупок; список совершаемых сделок. За счет этих данных компании имеют возможность выстраивать эффективную работу, направленную на получение максимальной прибыли, на основе сбора и анализа полученных результатов.

По факту CRM-системой может выступать любая программа для ведения учета по работе с клиентами. Тот же Excel может подойти для контроля над всеми формами взаимодействия между покупателем и продавцом. Однако такая программа не способна в полной мере обеспечить автоматизацию процесса. Отличие CRM-систем заключаются в том, что они проектируются для каждой конкретной сферы бизнеса с учетом специфики и реализуемой продукции.

Если программное обеспечение будет полностью соответствовать направлению деятельности компании и позволит решать задачи, характерные для конкретного вида деятельности, тогда удастся добиться следующих результатов:

* увеличения объема сбыта;
* улучшения сервиса предоставляемых услуг при работе с клиентами;
* оптимизации клиентской базы;
* повышения эффективности работы отделов маркетинга и продаж.

## 1.2 Основные инструменты и возможности

В основной блок программного обеспечения входят разделы, которые позволяют:

* вести учет клиентской базы и заполнять информацию, которая будет доступна для других сотрудников компании;
* взаимодействовать со списком имеющихся контактов;
* создавать готовые коммерческие предложения с помощью встроенных шаблонов; планировать и выставлять текущие задачи для сотрудников и отслеживать статус их выполнения;
* оперативно получать отчетную и аналитическую информацию; согласовывать и контролировать работу между сотрудниками и отдельными структурными подразделениями;
* регистрировать сделки, оформлять договоры и другую отчетную документацию, необходимую для заключения контрактов;
* совершать звонки клиентам с помощью встроенной системы интернет-телефонии;
* отправлять коммерческие предложения и совершать рекламную рассылку писем;
* анализировать выполнение поставленных задач и эффективность продаж на любом отрезке времени с помощью визуальных графиков.

## 1.3 Примеры

Среди наиболее популярных систем следует выделить следующие:

* Битрикс24;

Разработка компании «1C-Битрикс». Позволяет вести учет потенциальных и текущих клиентов. Имеется возможность интеграции с интернет-магазинами для эффективной обработки заказов. С ее помощью можно выставлять задачи для сотрудников и вести учет рабочего времени. Система фиксирует все события до момента заключения сделки и предоставляет отчетные данные для улучшения эффективности. Для анализа продаж предусмотрено 8 отчетных форм.

* amoCRM;

amoCRM – облачная система для реализации эффективной работы компании. Ее особенность заключается в том, что компания может самостоятельно выбирать необходимый набор инструментов, который подойдет для конкретного вида бизнеса. amoCRM позволяет автоматизировать и ускорить персональную работу с клиентами за счет интегрируемых каналов связи (телефония, почтовая рассылка).

* Мегаплан;

Мегаплан – одна из топовых корпоративных CRM-систем. С ее помощью можно заключать сделки, хранить и просматривать всю документацию, вести учет финансов и выставлять плановые задания для сотрудников. Идеально подходит для командной работы коллектива. Среди преимуществ стоит отметить быстрое внедрение программы и легкое освоение для штатных работников. Имеется free-версия, которая идеально подойдет для малого бизнеса.

* SailsCRM.

Sails-CRM – программа, которая позволяет вести учет клиентов и управлять продажами. Интуитивно понятный и простой интерфейс позволяет легко освоиться с работой Sails-CRM.

# 2. MES - системы

## 2.1 Назначение

MES (Manufacturing Execution System) — производственная исполнительная система. MES — это специализированные программные комплексы, которые предназначены для решения задач оперативного планирования и управления производством. Системы данного класса призваны решать задачи синхронизации, координировать, анализировать и оптимизировать выпуск продукции в рамках определенного производства. Использование MES как специального промышленного софта, позволяет значительно повысить фондоотдачу технологического оборудования и, в результате, увеличить прибыль предприятия даже в условиях отсутствия дополнительных вложений в производство. MES-системы являются промышленными комплексными либо программными средствами, работающими в среде мастерских или производственных предприятий.

## 2.2 Основные функции MES

* Следить за состоянием и распределением ресурсов.
* Оперативность и детальность планирования.
* Диспетчеризация производства.
* Управление документами.
* Собирать и хранить данные.
* Управлять персоналом.
* Управлять качеством продукции.
* Управлять производственными процессами.
* Управлять техническим обслуживанием и ремонтом.
* Прослеживать историю продукта.
* Анализировать производительность.

# Список используемых источников

1. <https://delatdelo.com/pomosh-malomu-biznesu/onlajn-servis/crm/sistema-chto-eto-takoe.html>
2. http://www.tadviser.ru/index.php/%D0%A1%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%8C%D1%8F:MES-%D1%81%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B5%D0%BC%D1%8B\_-\_%D1%84%D1%83%D0%BD%D0%BA%D1%86%D0%B8%D0%B8\_%D0%B8\_%D0%BF%D1%80%D0%B5%D0%B8%D0%BC%D1%83%D1%89%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%B0