

Автономная некоммерческая организация “Профессиональная образовательная  
организация “Московский Международный Колледж”

Специальность: информационные системы и программирование

ФИО: Мардарь Виталий Георгиевич

Предмет: разработка кода

**ОТЧЕТ**  
**к практическому занятию № 1**  
**Тема: CRM-система для бизнеса**

Выполнил студент гр. И-9-23 \_\_\_\_\_ Мардарь В.Г.

Оценка \_\_\_\_\_

Проверил преподаватель \_\_\_\_\_ Лихторенко О.С.

г. Москва

2025г.

## **Цель работы**

Определить основные процессы CRM-системы для бизнеса, выявить ключевых пользователей (акторов) системы, сформулировать прецеденты (варианты использования), отражающие функциональность системы, создать диаграмму прецедентов с использованием PlantUML.

## **Краткая теория**

CRM (Customer Relationship Management) системы представляют собой инструменты, предназначенные для управления взаимодействием с клиентами и оптимизации бизнес-процессов. Основная цель CRM-системы заключается в улучшении отношений с клиентами, повышении их удовлетворенности и, как следствие, увеличении продаж.

Процессы, поддерживаемые CRM-системами, охватывают несколько ключевых аспектов. Создание и управление клиентской базой — это первый шаг, который включает сбор и хранение информации о клиентах, таких как контактные данные, история покупок и предпочтения. Это позволяет компаниям лучше понимать своих клиентов и адаптировать свои предложения.

Управление продажами является важной частью CRM-системы. Этот процесс включает отслеживание всех этапов продаж, от первоначального контакта с клиентом до закрытия сделки. CRM помогает автоматизировать задачи, связанные с управлением сделками, что позволяет менеджерам сосредоточиться на более важных аспектах работы.

Отправка коммерческих предложений — еще одна важная функция CRM. Система позволяет быстро создавать и отправлять предложения клиентам, а также отслеживать их статус. Это ускоряет процесс принятия решений со стороны клиентов и повышает вероятность успешной продажи.

Создание задач и управление ими также являются важными процессами в CRM-системах. Менеджеры могут назначать задачи своим сотрудникам, устанавливать сроки выполнения и отслеживать прогресс. Это способствует более эффективному управлению временем и ресурсами.

Наконец, отчеты о продажах предоставляют ценную информацию о производительности бизнеса. CRM-системы могут генерировать отчеты на основе собранных данных, что позволяет анализировать результаты продаж, выявлять тренды и принимать обоснованные решения для улучшения стратегии бизнеса.

В целом, процессы CRM-системы помогают бизнесу наладить более эффективное взаимодействие с клиентами, оптимизировать рабочие процессы и повысить общую продуктивность компании.

## **Порядок выполнения работы**

1. Определение акторов
2. Выявление прецедентов
3. Формулировка прецедентов

4. Создание диаграммы в PlantUML
5. Анализ диаграммы

Итак, все пункты были мной выполнены, за исключением последнего.

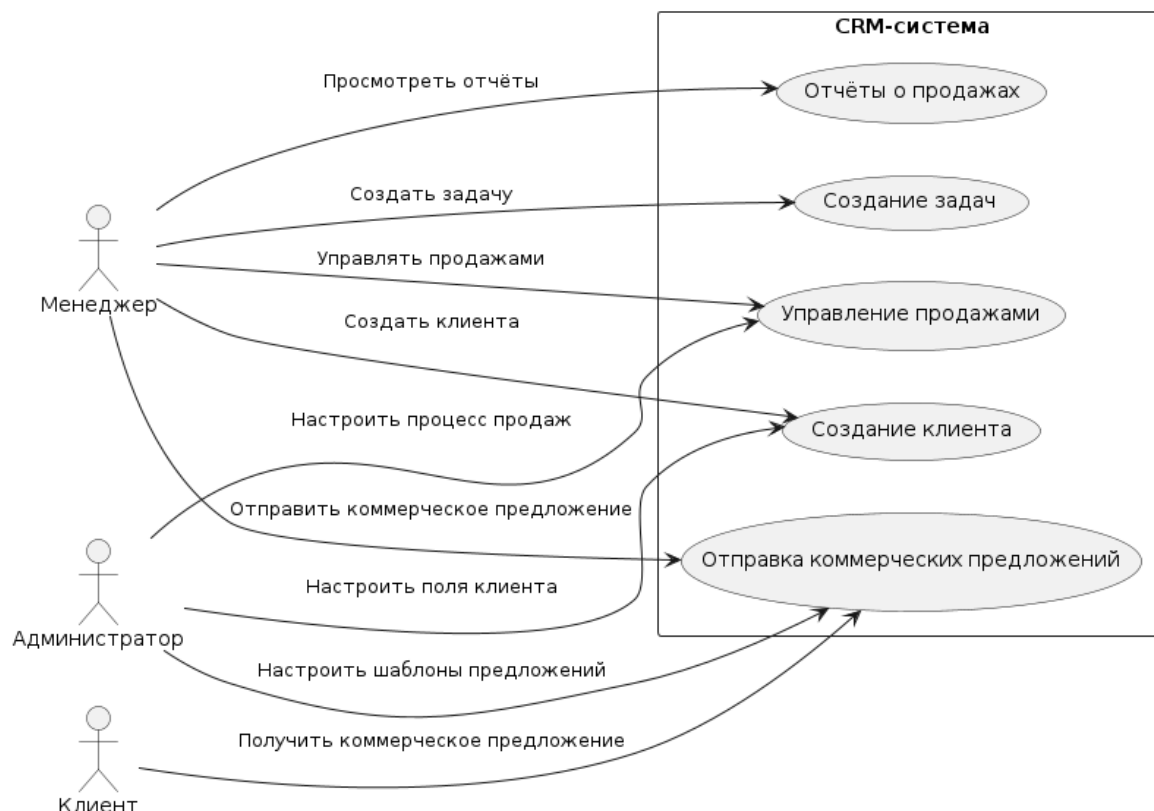


Рисунок 1 – диаграмма процессов CRM системы для бизнеса.

### Анализ

#### Акторы

##### **Менеджер:**

Основной пользователь системы, который отвечает за взаимодействие с клиентами и управление процессами продаж.

Менеджер выполняет ключевые действия, такие как создание клиентов, управление продажами, отправка коммерческих предложений, создание задач и просмотр отчетов.

##### **Администратор:**

Пользователь, который отвечает за настройку системы и её функциональности.

Администратор настраивает поля клиента, процесс продаж и шаблоны коммерческих предложений, что позволяет адаптировать систему под нужды бизнеса.

##### **Клиент:**

Получает коммерческие предложения от менеджеров.

Взаимодействие с клиентом ограничивается получением предложений, что подчеркивает односторонний поток информации в данной схеме.

## **Прецеденты (варианты использования)**

### **Создание клиента:**

Этот прецедент позволяет менеджеру добавлять новых клиентов в систему. Это важный процесс для поддержания актуальной базы данных клиентов.

### **Управление продажами:**

Менеджер может отслеживать и управлять всеми сделками, что включает в себя создание, редактирование и закрытие сделок. Это критически важно для эффективного управления бизнес-процессами.

### **Отправка коммерческих предложений:**

Менеджер может создавать и отправлять коммерческие предложения клиентам. Этот процесс является ключевым для привлечения клиентов и увеличения объема продаж.

Администратор также настраивает шаблоны предложений, что упрощает работу менеджеров.

### **Создание задач:**

Менеджер может создавать задачи для управления рабочими процессами и отслеживания выполнения обязательств перед клиентами.

### **Отчёты о продажах (UC5):**

Менеджер получает возможность просматривать отчеты о продажах, что помогает анализировать результаты работы и принимать обоснованные решения для улучшения стратегии бизнеса.

## **Взаимодействия**

Все основные взаимодействия происходят между менеджерами и системой, что подчеркивает их активную роль в использовании CRM.

Администратор взаимодействует с системой для настройки ее функциональности, что обеспечивает гибкость системы в соответствии с потребностями бизнеса.

Клиент взаимодействует только с коммерческими предложениями, что указывает на ограниченное участие клиента в процессе управления.

Вывод: CRM-системы играют ключевую роль в управлении взаимоотношениями с клиентами и оптимизации бизнес-процессов. Основные процессы, такие как создание клиентов, управление продажами, отправка коммерческих предложений, создание задач и генерация отчетов, формируют основу эффективной работы компании.

Внедрение CRM-системы в бизнес-процессы является стратегически важным шагом для повышения эффективности работы компании. Она не только улучшает взаимодействие с клиентами, но и способствует росту продаж, оптимизации внутренних процессов и повышению общей конкурентоспособности бизнеса на рынке.

## **Вывод**

CRM-системы (Customer Relationship Management) играют ключевую роль в управлении взаимоотношениями с клиентами и оптимизации бизнес-процессов. Основные процессы, такие как создание клиентов, управление продажами, отправка коммерческих предложений, создание задач и генерация отчетов, формируют основу эффективной работы компании.