**СЛАЙД 1: ТИТУЛЬНИК**

Здравствуйте, уважаемые члены государственной экзаменационной комиссии! Я, студентка группы 5БИ-31Цыганова Дарья. Хотела бы представить вашему вниманию работу на тему **«Разработка СRM-cистемы и модуля интеграции с социальной сетью «ВКонтакте» (на примере ООО «Поллианна»).**

Научный руководитель: старший преподаватель Гунер Михаил Викторович.

**СЛАЙД 2: АКТУАЛЬНОСТЬ**

В настоящее время социальные сети стали важной частью нашей жизни. Так, социальными сетями уже охвачено более половины всех пользователей Интернета, что способствует становлению больших клиент-ориентированных площадок. Это побуждает новый способ продвижения и продаж товаров или услуг.

**СЛАЙД 3: АКТУАЛЬНОСТЬ.**

Почему интеграция с «ВКонтакте»? Социальная сеть «ВКонтакте» является лидером по охвату пользователей среди других социальных сетей. Ежемесячная аудитория ВКонтакте – **97 млн** пользователей. Соцсеть имеет более 86 языковых версий и занимает 5 место среди самых посещаемых сайтов в мире (по данным SimilarWeb на 2017 год)

**СЛАЙД 4: ЦЕЛЬ РАБОТЫ**

Цель работы: спроектировать и разработать автоматизированную систему управления взаимоотношениями с клиентами с элементами интеграции с социальной сетью «ВКонтакте», а также провести апробацию на реальном объекте – ООО «Поллианна»

**Слайд 5. ЗАДАЧИ РАБОТЫ**

Для достижения поставленной цели необходимо решить ряд задач, начиная с обследования предметной области и заканчивая программной реализацией системы.

**Слайд 6. Виды экономической деятельности ООО Поллианна**

Объектом исследования является малая IT-компания ООО «Поллианна». Организационная структура «Как должно быть» будет представлена на следующих слайдах. Сейчас к вашему вниманию представлена таблица видов экономической деятельности компании.

Основной экономической деятельностью является Разработка компьютерного программного обеспечения.

**СЛАЙД 7: МОДЕЛЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ А0«КАК ЕСТЬ»**

Бизнес-процесс запускается с момента обращения клиента с заявкой продвинуть или продать его товар или услугу, а также с момента продвижения внутренних продуктов компании. После обработки заявок выполняется планирование работы, поиск баз потенциально заинтересованных клиентов, составление сценария диалога и рассылка сообщений. Также при необходимости выполняется послепродажное сопровождение. На последнем этапе - анализ проделанной работы и формирование отчетов. Данные работы выполняются вручную при помощи MS Excel и Интернета для доступа в социальную сеть «ВКонтакте».

**Слайд 8. Недостатки действующей модели**

В настоящее время учет клиентов и ведение всех документов составляются в пакете Microsoft Office, в связи с чем, на формирование отчетности и занесение информации о клиентах тратится большое количество времени. Также выявлена главная проблема - блокировка страницы отправителя «ВКонтакте» при выполнении массовой рассылки сообщений

**Слайд 9. АНАЛОГИ**

На российском и зарубежном рынке представлены такие системы-аналоги, как

SOCIAL CRM, Bluesales, Quick Sender и другие

**Слайд 10. АНАЛОГИ**

Однако все эти системы позволяют решить не все необходимые нам задачи.

**Слайд 11. Организационная структура «Как должно быть»**

В связи с развитием направления деятельности, компания ООО «Поллианна» планирует расширение штата сотрудников. Таким образом, компания будет состоять из следующих подразделений, представленных на слайде.

**Слайд 12. Интернет-магазин клиента**

У клиента ООО "Поллианна" должен быть интернет-магазин (причем "Поллианна" может помочь его разработать) В свою очередь, клиент обязуется разместить у себя на страницах интернет-магазина счетчик посещений liveinternet и предоставить доступ к статистике переходов на сайт с социальной сети ВКонтакте.

**Слайд 13. Модель А0 «как должно быть»**

Весь представленный бизнес процесс будет выполняться при помощи разработанной CRM-системы. Система будет использоваться начиная с момента планирования работы и заканчивая формированием отчетности

**Слайд 14. Детализация блока А2. Поиск клиентских баз (как должно быть)**

После принятых в работу заявок менеджером выбирается группа или сообщества «ВКонтакте» по критерию предлагаемого товара или услуги. Далее выполняется настройка фильтров по участникам группы (пол, возраст, город). После применения фильтров в системе автоматически создается карточка найденного клиента.

**Слайд 15. Детализация блока А4. Рассылка писем и диалог с клиентом (как должно быть)**

Система самостоятельно сделает массовую рассылку найденным участникам группы, после чего менеджер прочитает сообщения и отфильтрует их с утвердительным или вопросительным ответом. Далее предусмотрено продолжение диалога с заинтересованным клиентом.

**Слайд 16. Функциональные возможности системы**

Внедрение системы позволит повысить эффективность исполнения процессов, выполняемых «вручную», сэкономит время и уменьшит трудоемкость при работе с данными, а также повысит качество принятия управленческих решений за счет оперативности представления, полноты и удобства форматов отображения информации.

**Слайд 17. Правовое обеспечение**

Использование СRM-системы для ВКонтакте не является нарушением Федерального закона «О рекламе», поскольку рассылка будет выполняться потенциально заинтересованным клиентам. Например для участников группы «Элитная парфюмерия», будет выполнена рассылка с тематическим сообщением, касаемо только парфюмерии. Участнику группы будет отправлено только одно сообщение. Дальнейшее ведение диалога будет производиться в случае выявленной заинтересованности клиента на отправленное сообщение.

**Слайд 18. Логическая схема базы данных**

В составе базы данных CRM-системы выше 20 таблиц. Логическая схема базы данных представлена на слайде.

**Слайд 19. Программное обеспечение**

CRM-система разрабатывалась в среде программирования 1С: Предприятие 8

**Слайд 20. Архитектура системы**

Система управления взаимоотношения с клиентами включает подсистемы :

* Общие справочники
* АРМ менеджера
* АРМ руководителя
* Подсистема интеграции с социальной сетью ВКонтакте
* а также подсистему отчетов

**Слайд 21. Программная реализация. Общие справочники.**

Начать работу с системой следует с заполнения основных справочников: клиенты, менеджеры, фейковые страницы ВК, товары и услуги, владельцы товаров и услуг

**Слайд 22.Подсистема АРМ Руководителя. План продаж**

АРМ руководителя включает в себя документ План продаж. Данный документ необходимо закрепить за конкретным менеджером с целью мониторинга выполнения плана сотрудником

**Слайд 23. Подсистема АРМ Руководителя. Шаблоны писем и задачи рассылки писем**

Также в данной подсистеме предоставляется возможность формирования шаблонов писем, которые будут прикреплены к задаче на рассылку сообщений клиентам.

**Слайд 24.Подсистема АРМ менеджера**

В подсистему АРМ менеджера входит получение плана продаж и задач для рассылки сообщений пользователям ВКонтакте, а также формирование состоявшихся сделок.

**Слайд 25. Подсистема Интеграции с ВК. Загрузка изображений**

Интеграция с ВКонакте начинается с момента загрузки изображения для товара в справочнике. *Так, загрузив изображение с локального компьютера, выполняется запрос на сервер ВКонакте, после чего картинка успешно закрепляется за товаром и отображается в его карточке.*

**Слайд 26. Подсистема Интеграции с ВК. Поиск и загрузка участников сообщества ВКонтакте**

В документе задачи рассылки писем указывается id группы или сообщества ВКонтакте. При необходимости можно задать фильтры (пол, возраст и др.). Затем нажимаем кнопку Загрузить пользователей группы ВК

**Слайд 27. Подсистема Интеграции с ВК. Поиск и загрузка участников сообщества**

На вкладке Рассылка получаем список участников заданной группы ВКонтакте

**Слайд 28. Подсистема Интеграции с ВК. Рассылка сообщений**

После выгрузки списка пользователей Вконтакте остается нажать кнопку «Выполнить рассылку».

**Слайд 29. Подсистема Интеграции с ВК. Рассылка сообщений**

Сообщения успешно отправлены пользователям

**Слайд 30.** **Подсистема Интеграции с ВК. Рассылка сообщений**

Система также считает количество отправленных сообщений за последние 24 часа для каждого аккаунта.

**Слайд 31. Программная реализация. Подсистема Отчеты**

Подсистема отчетов позволит нам сформировать отчет о выполнении плана продаж

**Слайд 32. Программная реализация. Подсистема Отчеты**

А также отчеты состояния сделок по клиентам и по товарам

**Слайд 33. Эффективность**

Затраты на проектирование, разработку и внедрение системы составили порядка 105 000 руб.

**Слайды 34-35**

Считаю, что все поставленные задачи решены, цель работы достигнута. Спасибо за внимание.