УДК004.415:657.24

РОЗРОБКА СИСТЕМИ ВЗАЄМОДІЇ З КЛІЄНТАМИ ДЛЯ ВИРОБНИЧОГО ПІДПРИЄМСТВА НА БАЗІ КОНФІГУРАЦІЙ «1С:ПІДПРИЄМСТВО 8.3»

Коновалов С.С.
Мелітопольський державний педагогічний університет імені Богдана Хмельницького,м. Мелітополь
e-mail: kstason2033@gmail.com

Актуальність та постановка проблеми. CRM система (customer relationship management) - це стратегія ведення бізнесу, спрямована на вивчення і розуміння потреб існуючих і потенційних клієнтів. Завдяки консолідації повної інформації про замовників та історії взаємодії з ними формується план залучення і утримання своїх споживачів, що в підсумку гарантує збільшення прибутку. По суті CRM система розглядає клієнтів як головний актив компанії. На рівні технологій CRM система - це набір додатків, функцій і інструментів, пов'язаних єдиною бізнес-логікою і інтегрованих в єдину корпоративну інформаційну середу компанії.

Серцем кожної CRM-системи є інформація про фізичних та юридичних осіб, ваші клієнти, партнери, постачальники і конкуренти. Інформація завжди повинна бути актуальна. На сьогоднішній день на заході жодна успішна компанія не працює без CRM системи. Жоден західний менеджер не представляє свою роботу без налагодженої системи взаємин з клієнтами. CRM Україна почала використовувати відносно недавно, проте те, що захід розвивав з 80-х років минулого століття, ми освоюємо за кілька років.

Використання CRM систем вирішить більшість проблем, серед яких:

- Керівник не володіє інформацією про історію взаємин з клієнтом, видно тільки факт вдалою або невдалою угоди. А конкретно, скільки часу було витрачено на конкретного клієнта? Що йому точно пропонувалося, а які моменти були упущені?
- Неможливість проконтролювати етапи роботи з клієнтами.
- Продавці завжди покладаються тільки на свою пам'ять або на зроблені записи в щоденниках. А якщо щоденник забули вдома або ще гірше - втратили?
- Важко простежити і отримати від менеджерів достовірну кількісну інформацію про виконану за період (день, тиждень, місяць) роботі.
- Складність в отриманні та формуванні необхідної звітності.
- Неможливість без повної інформації оперативно реагувати на виниклі ситуації і швидко приймати рішення.
- Одночасна робота декількох менеджерів з однієї і тієї ж організацією і конфлікти в організації з цієї причини.
- Іде продавець – забирає «своїх» клієнтів. Організація ніяк не може вплинути на цей процес, тому що не володіє напрацюваннями менеджерів: всі ці напрацювання знаходяться в зошитах, папери та щоденниках співробітників.

– З плином часу компанії ростуть, розширюються. З'являється велика кількість інформації про клієнтів і разом з цим труднощі з її обробкою і структуруванням.

Таким чином, актуальність та важливість розробки такої системи є цілю нашої роботи.

Мета публікації: Аналіз існуючих систем CPM і визначення вимог, що представляються до таких систем.

Виклад основного матеріалу дослідження. Як показує практика, досить складно підібрати для себе таку CRM-систему, яка повністю відповідатиме вашим потребам. Досить багато «підводних каменів», які, на жаль, частіше за все з'ясовуються вже у процесі роботи і можуть вкрай негативно вплинути на результати роботи компанії. Тому ми провели порівняння найбільш популярних CRM-систем по 5-ти бальній системі.

Дані числові показники були виведені в результаті тестування всіх 6 систем, тепер трохи докладніше про кожну з них.

– Мегаплан - це система управління компанією, розроблена російськими фахівцями, яка дозволяє встановлювати завдання і доручення, стежити за їх виконанням, зберігати базу даних співробітників компанії, вести історію клієнтів, фінансовий облік та ін.
– BPM online - це CRM-система від компанії TerraSoft, яка працює так само як на орендованих серверах (SaaS версія), так і є можливість встановити її на свій власний сервер (On-site).
– Компанія Zoho випускає три основних пакети CRM. Безкоштовна версія має простими функціями автоматизації продажів, маркетингу і підтримки клієнтів; є звіти, прогнози і Web-форми.
– Salesforce.com - американська компанія, розробник однойменної CRM-системи, що надається замовникам виключно моделі SaaS (орендовані сервера).
– AMO CRM - напевно, найбільш проста, але в той же час і найменш функціональна онлайн CRM-система. Щось середнє між Excel і повноцінної CRM системою. Є російська версія продукту і російськомовний сайт, українською мовою - немає.
– Teamlab CRM - четвертий модуль багатофункціонального веб-офіса Teamlab. Новий набір інтегрованих в платформу опцій забезпечує користувачів інструментами, необхідними для ведення бази клієнтів і автоматизації продажів.

Висновки та перспективи подальшого розвитку. З метою збільшення продуктивності роботи з клієнтами, потрібно розробити систему «CRM» у вигляді універсального звіту. Потрібно реалізувати такі функції:

1. Створити додатковий функціонал для системи «1С:Підприємство».
2. Реалізувати універсальний звіт з «гарячими» клавішами.
3. Зробити інтеграцію «CRM» з системою «1С:Підприємство».

Таким чином буде реалізована CRM система, яка прискорить роботу продавця з клієнтом.

	BPMonline	Amo CRM	TeamLab CRM	SalesCloud	Zoho CRM	Мегаплан
Інтуїтивний інтерфейс	2	5	5	3	4	5
Швидкість впровадження	1	5	4	3	4	4
Колаборація	5	3	4	5	2	5
Ведення проектів	4	0	4	0	0	5
Налаштування обмежень користувачів	5	3	5	5	3	5
Клієнтський модуль	5	5	5	5	4	5
Ведення угод	5	5	5	5	4	5
Виставлення рахунків	5	0	0	5	0	5
Управлінський облік фін. коштів	0	0	0	0	0	4
Швидкість роботи	4	4	3	4	3	4
Українська мова	0	0	0	0	0	4
Вартість	3	5	5	1	3	4
Середня оцінка	3,3	2,9	3,3	3,0	2,3	4,6

Література

1. Что такое CRM-системы: для кого и зачем нужны? – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.school1c.com/chto_takoe_crm-sistemy-dlya-kogo-i-zachem-nuzhny/989/.
2. Выберите свою CRM-систему: сравнительный обзор SaaS-решений. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://ain.ua/2012/04/26/82546
3. Профессиональная разработка в системе 1С:Предприятие 8. / [Габец А.П., Гончаров Д.И., Козырев Д.В., Кухлевский Д.С., Радченко М.Г.] /– М. : -1С- Паблишинг, СПб: Питер:- 2006.

Анотація. У статті визначено зміст терміну CRM система customer relationship management, наведено перелік всіх існуючих CRM систем, визначені вимоги до них та наведена порівняльна характеристика найбільш популярних CRM-систем.

Ключові слова: CRM система, компанія, клієнт, функції.

Аннотация. В статье установлено содержание термина CRM система customer relationship management, указан перечень всех существующих CRM систем, определены требования к ним и приведена сравнительная характеристика наиболее популярных CRM-систем.

Ключевые слова: CRM система, компания, клиент, функции.

Summary. The article defines the meaning of the term CRM system customer relationship management, provides a list of all existing CRM systems, the defined requirements for and disclosed comparative characteristics of the most popular CRM-systems.

Keywords*:* CRM system, company, client functions.