

УДК 614.84

Студ. В.И. Лакуцевич, П.Л. Липский

Науч. рук. доц. О.Г. Барашко

(кафедра автоматизации производственных процессов и электротехники, БГТУ)

ERP СИСТЕМА. МОДУЛЬ РАБОТЫ С ВНЕШНИМИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМИ

Модуль предназначен для организации эффективной работы отделов продаж, сервисного обслуживания, логистики, маркетинга, аналитической службы, службы качества и других подразделений на всех этапах взаимодействия с клиентами и внутри компании. Повышение эффективности происходит, потому что, все отделы, и сервисы имеют равный доступ к единой базе данных, а значит значительно снижается время на движения данных внутри системы

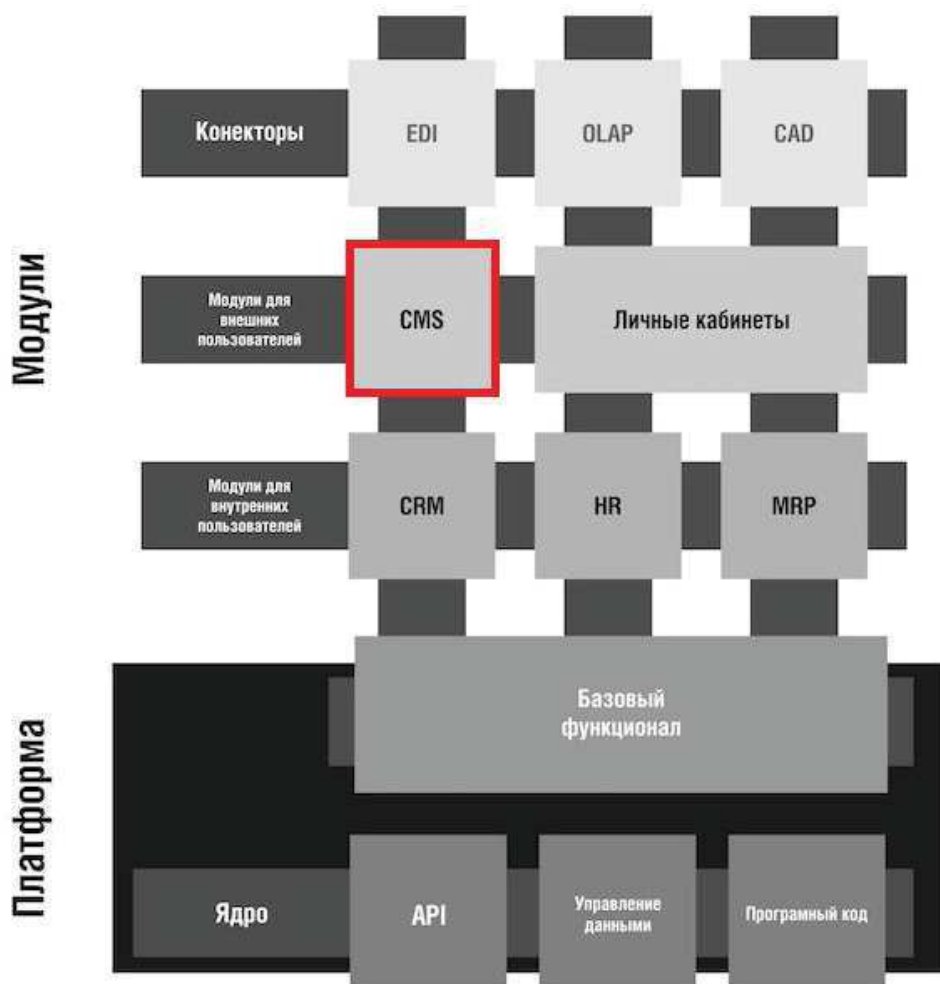


Рисунок 1 - Расположения модуля в ERP системе

Демонстрацию системы и её настройку приведу на примере программы "1С:ERP управление предприятием 2".

Управление клиентской базой. Сбор всех данных о клиентах в единую клиентскую базу компании, подробная характеристика о каждом клиенте и контактном лице, расширенная аналитика по клиенту, динамика изменения состояния отношений с клиентами, возможность быстрого ввода и доступа к информации о клиенте, отслеживание взаимосвязей между клиентами, прикрепление различных типов файлов к карточкам клиента с отслеживанием истории их изменений, визуальная настройка отображения списка клиентов в зависимости от наложенных условий.

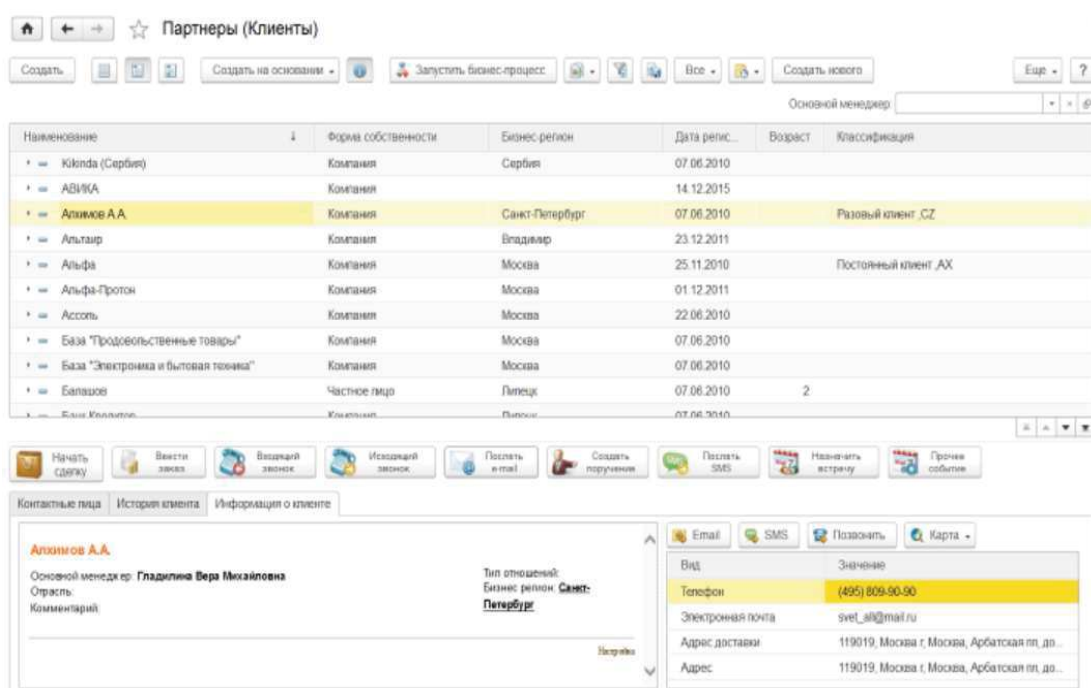


Рисунок 2 - Клиентская база

Управление контактами и интересами клиента. Учет истории контактов с клиентами, регистрация интересов клиентов, диспетчеризация контактов клиентов в режиме реального времени, оперативная передача информации между отделами, планирование контактов, шаблоны типовых контактов с клиентами, выделенное рабочее место для обработки массовых обращений клиентов. Планирование количества контактов с клиентами в разрезе менеджеров, подразделений, план-фактный анализ контактов.

The screenshot shows a web-based CRM interface for a client named 'Kikinda (Сербия) (Партнер)'. The main menu includes 'Главное', 'Файлы', 'Взаимосвязи', 'Договоры', 'Договоры лизинга', 'Документы клиента', 'История классифика...', 'История реквизитов', and 'Еще...'. Below the menu is a search bar and several action buttons like 'Создать', 'Найти', 'Отменить поиск', 'Обновить', 'Создать на основании', 'Привязать взаимодействия', and 'Все'. The main area displays a table of documents with columns for 'Вид документа', 'Номер', 'Дата', 'Описание', 'Сумма', 'Ва...', 'Партнер', 'Контактное л...', and 'Уча...'. The table contains several rows, with one row highlighted in yellow: 'Бизнес-процесс' with number '00-000007', date '20.02.2017 19:5...', description '1.1 Продажа', and sum '150 000,00'. Below the table, a detailed view of the selected business process is shown, including its title 'Бизнес-процесс от 20.02.2017/ 1.1 Продажа', client information, contact person 'Смирнов Олег Иванович', status 'Запланировано', result, responsible person 'Федоров Борис Михайлович', department 'Отдел продаж торгового подразделения', author 'Федоров Борис Михайлович', and creation date '20.02.2017 19:51:00'.

Вид документа	Номер	Дата	Описание	Сумма	Ва...	Партнер	Контактное л...	Уча...
Электронное пись...	00-0000001	10.02.2017 13:5...	Fwd: Модуль CRM			Kikinda (Сер...	Смирнов Оп...	bast
Электронное пись...	00-0000010	10.02.2017 16:4...	проверка входящего письма с вложе...			Kikinda (Сер...	Смирнов Оп...	bast
Событие	УУ00-000001	10.02.2017 17:1...	проверка входящего письма с вложе...			Kikinda (Сер...	Смирнов Оп...	
Электронное пись...	00-0000011	13.02.2017 10:1...	Уважаемый Смирнову Олегу Иванов...			Kikinda (Сер...	Смирнов Оп...	
Электронное пись...	00-0000014	13.02.2017 10:2...	Уважаемый Смирнову Олегу Иванов...			Kikinda (Сер...	Смирнов Оп...	
Электронное пись...	00-0000015	13.02.2017 10:4...	Уважаемый Смирнову Олегу Иванов...			Kikinda (Сер...	Смирнов Оп...	
Бизнес-процесс	00-000007	20.02.2017 19:5...	1.1 Продажа	150 000,00		Kikinda (Сер...	Смирнов Оп...	
Событие	УУ00-000005	21.02.2017 11:2...	Бизнес-процесс от 20.02.2017/ 1.1 П...			Kikinda (Сер...	Смирнов Оп...	
Электронное пись...	00-0000016	21.02.2017 11:3...	Коммерческое предложение клиенту ...			Kikinda (Сер...	Смирнов Оп...	

Рисунок 3 - Управление контактами клиента

Управление бизнес-процессами (BPM). Общий процессный подход во всей функциональности решения: подсистема проектирования, публикации и анализа эффективности бизнес-процессов. Готовые бизнес-процессы по работе с клиентами с возможностью изменения их "на лету" и создания новых карт бизнес-процессов в режиме пользователя без программирования. Создание регламента работы с клиентами по продаже, сервисному обслуживанию, работы с рекламациями; создание регламента работы внутри компании по исполнению поручений, согласованию различных документов, маркетингу. Добавление, согласование, редактирование документов и их версий (Workflow) в рамках имеющихся бизнес-процессов и вне их.

Управление продажами. Управление стадиями и этапами продажи на основе бизнес-процессов, создание типовых шаблонов действий по продаже. Контроль и анализ просроченной задолженности. Назначение цен и скидок, механизм автоматической подготовки коммерческих предложений и договоров на основе корпоративных шаблонов (в MS Word или OpenOffice). Механизм оперативного управления и анализа цикла продаж - "воронка продаж", создание различных вариантов просмотра "воронки продаж" и планирование по их выполнению. Планирование продаж в различных разрезах: номенклатуре, клиентам, проектам, менеджерам и подразделениям, план-фактный анализ продаж

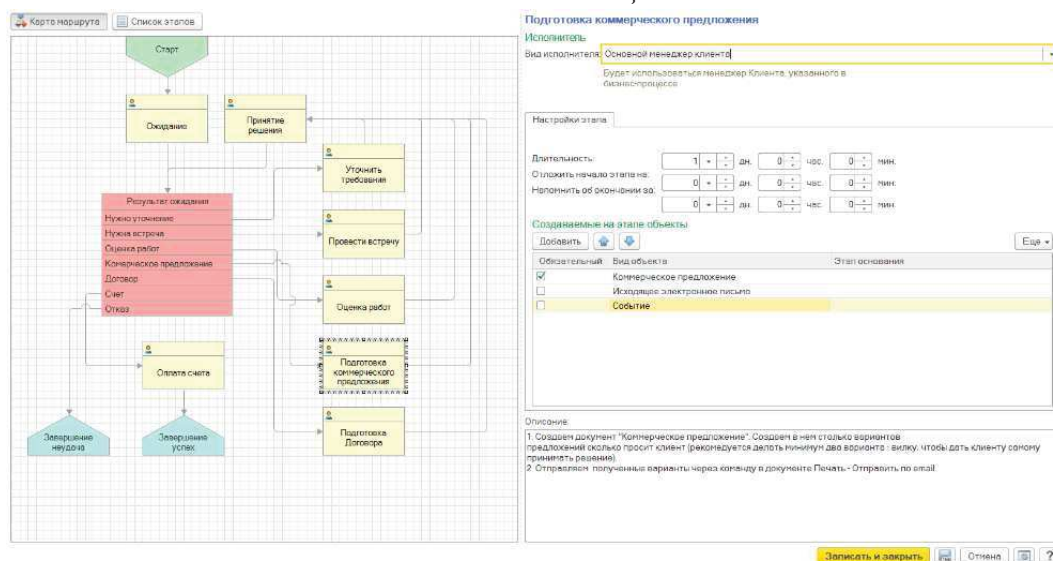


Рисунок 4 - Управления бизнес процессом

Подсистема оповещений, возможность получения оповещений через: напоминания в решении, e-mail, SMS, индивидуальная настройка оповещений для планируемых / просроченных событий в Календаре, новых / просроченных задачах (поручения, другие бизнес-процессы), создание индивидуальных напоминаний (жалобы и т.д.).

Интеграция с другими системами. Система имеет широкие возможности взаимодействия с другими приложениями и обеспечивает: интеграцию с Microsoft Office и/или OpenOffice для подготовки печатных форм договоров, коммерческих предложений или других типовых документов на основе утвержденных шаблонов; возможность интеграции с офисной телефонией (CTI) с наиболее популярными АТС: Panasonic KX-TDA/TDE, Avaya IP Office, Cisco Call Manager/Call Manager Express/UC, IP-АТС "АГАТ UX" IP CallCenter Asterisk; интеграция с SMS и электронной почтой; двухсторонний обмен данными с учетными системами: "1С:Бухгалтерия 8", "1С:Бухгалтерия 7.7", "1С:Упрощенная система налогообложения"; загрузку адресных классификаторов и другой справочной информации с ИТС или Интернет; обновление/загрузка прайс-листов от поставщиков, загрузка клиентов и их контактной информации из внешних файлов в форматах MS Excell, *.txt, MS Outlook; обмен данными с другими приложениями через текстовые файлы, DBF-файлы и XML-документы.

ЛИТЕРАТУРА

1. Барашко, О.Г. Автоматики и автоматизация: базовые концепции, методы, схемы: Учеб. пособие/Э.Я. Рапопорт. — М.: Высш. шк., Минск 2018. — 6 с.