

# ПАСПОРТ

Управление взаимоотношениями с клиентами

17.03.2018

№ б/н

Калуга

ОПИСАНИЕ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ СИСТЕМЫ

УПРАВЛЕНИЕ ВЗАИМООТНОШЕНИЯМИ С КЛИЕНТАМИ

Оглавление

1. АННОТАЦИЯ.....	2
2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....	3
3. ЦЕЛИ ВНЕДРЕНИЯ.....	4
3. ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ.....	5
4. ФУНКЦИОНАЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ.....	6
4.1 Контрагенты.....	7
4.2 Задачи.....	8
4.3 История работы.....	9
4.4 Маркетинг.....	10
4.5 Другие модули системы.....	11

\_\_\_\_\_ / Петров А.В. /

## 1. АННОТАЦИЯ

Управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) - модель взаимодействия, основанная на постулате, что центром всей философии бизнеса является клиент, а главными направлениями деятельности компании являются меры по обеспечению эффективного маркетинга, продаж и обслуживания клиентов. Поддержка этих бизнес-целей включает сбор, хранение и анализ информации о потребителях, поставщиках, партнёрах, а также о внутренних процессах компании. Функции для поддержки этих бизнес-целей включают продажи, маркетинг, поддержку потребителей.

## 2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Термин	Определение
CRM	Система управления взаимоотношениями с клиентами (CRM, CRM-система, сокращение от англ. Customer Relationship Management) — прикладное программное обеспечение для организаций, предназначенное для автоматизации стратегий взаимодействия с заказчиками (клиентами), в частности для повышения уровня продаж, оптимизации маркетинга и улучшения обслуживания клиентов путём сохранения информации о клиентах и истории взаимоотношений с ними, установления и улучшения бизнес-процессов и последующего анализа результатов.

### **3. ЦЕЛИ ВНЕДРЕНИЯ**

Основной целью внедрения, ставится увеличение степени удовлетворённости клиентов за счёт анализа накопленной информации о клиентском поведении, регулирования тарифной политики, настройки инструментов маркетинга.

Благодаря применению автоматизированной централизованной обработки данных появляется возможность эффективно и с минимальным участием сотрудников учитывать индивидуальные потребности заказчиков, а за счёт оперативности обработки - осуществлять раннее выявление рисков и потенциальных возможностей.

### 3. ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Технология	Назначение/Описание
VtigerCRM	Система управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) с открытым кодом (Open Source). В отличие от классических CRM, позволяет автоматизировать не только продажи и поддержку, но и смежные аспекты работы — оплаты, ведение проектов, сервисные контракты, склад (ограниченно)
PHP	Скриптовый язык общего назначения
MySQL	Свободная реляционная система управления базами данных. Разработку и поддержку MySQL осуществляет корпорация Oracle, получившая права на торговую марку вместе с поглощённой Sun Microsystems, которая ранее приобрела шведскую компанию MySQL AB
Java	Типизированный объектно-ориентированный язык программирования, разработанный компанией Sun Microsystems (в последующем приобретённой компанией Oracle)
Apache2	HTTP-сервер

#### **4. ФУНКЦИОНАЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

Система представляет собой набор модулей, которые позволяют управлять маркетинговыми кампаниями, процессом продаж, постпродажного обслуживания и поддержки клиентов, проектами, задачами, календарем сотрудников, а также имеет средства построения аналитических отчетов и диаграмм.

Основным преимуществом системы является ее гибкость по сравнению с другими системами. Имея открытый исходный код и модульную архитектуру, она позволяет адаптировать ее под особенности бизнеса, при этом лицензионные платежи отсутствуют.

Для корпоративных заказчиков возможна интеграция с Active Directory, SharePoint, продуктами SAP, BPM-системами и др. корпоративными сервисами.

## 4.1 Контрагенты

Полный учет клиентской базы: телефон, почта, должность, последняя дата коммуникаций

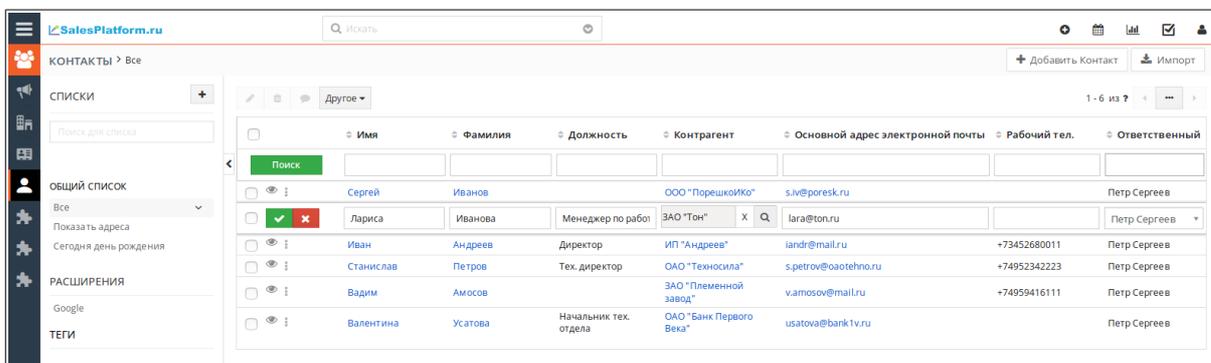


Иллюстрация 1: Интерфейс карточки контакта

## 4.2 Задачи

Процесс работы с клиентом описывается в задачах. Задача не позволит сотруднику погрузиться в следующего клиента, а когда нужно будет вернуться к предыдущему напомнит об этом.

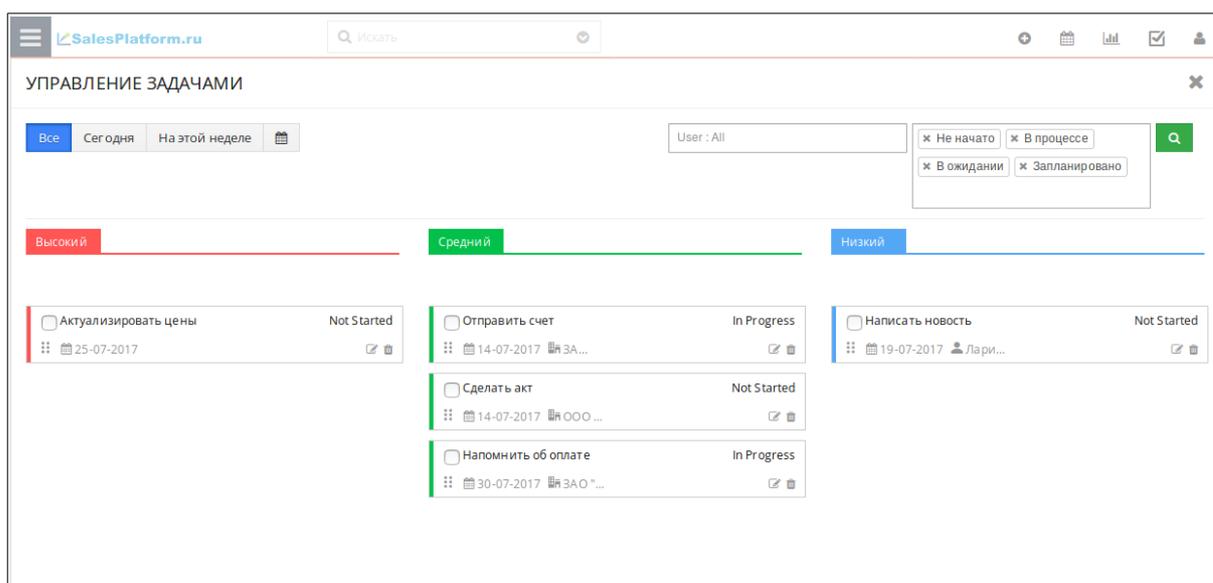


Иллюстрация 2: Оперативные задачи

### 4.3 История работы

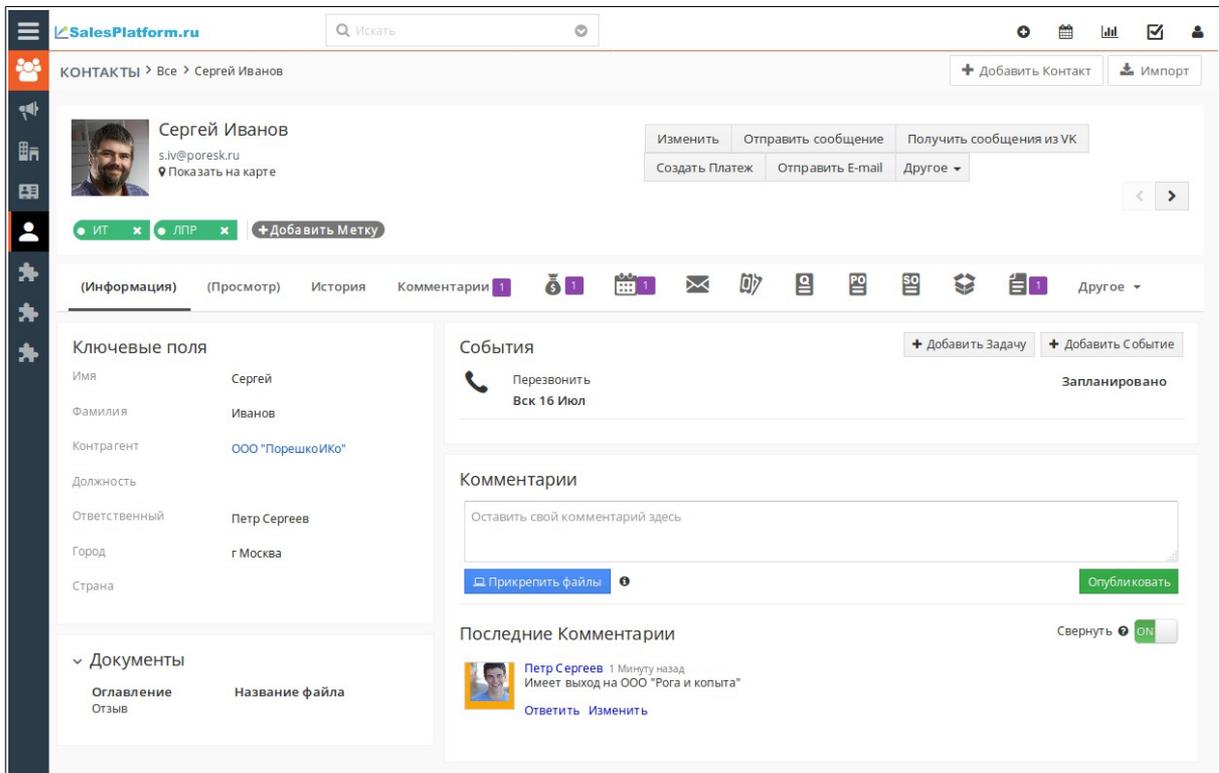


Иллюстрация 3: История работы с контактом

## 4.4 Маркетинг

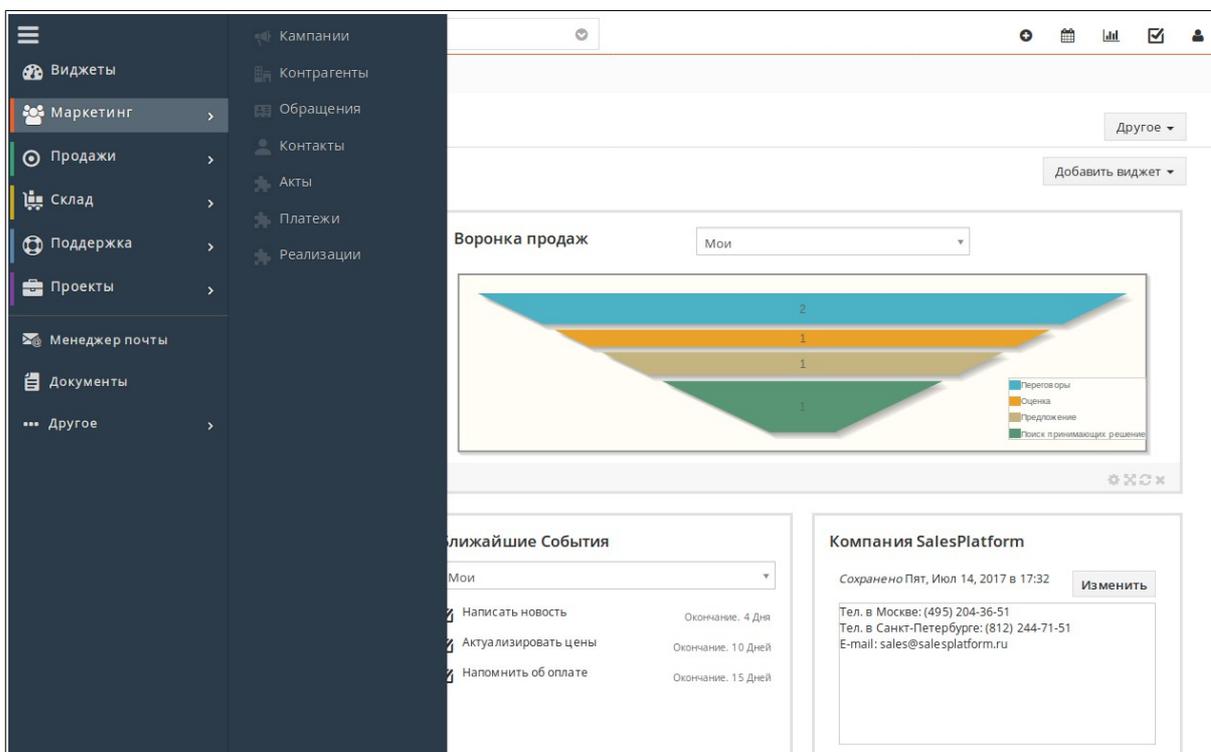


Иллюстрация 4: Возможности маркетинга

## 4.5 Другие модули системы

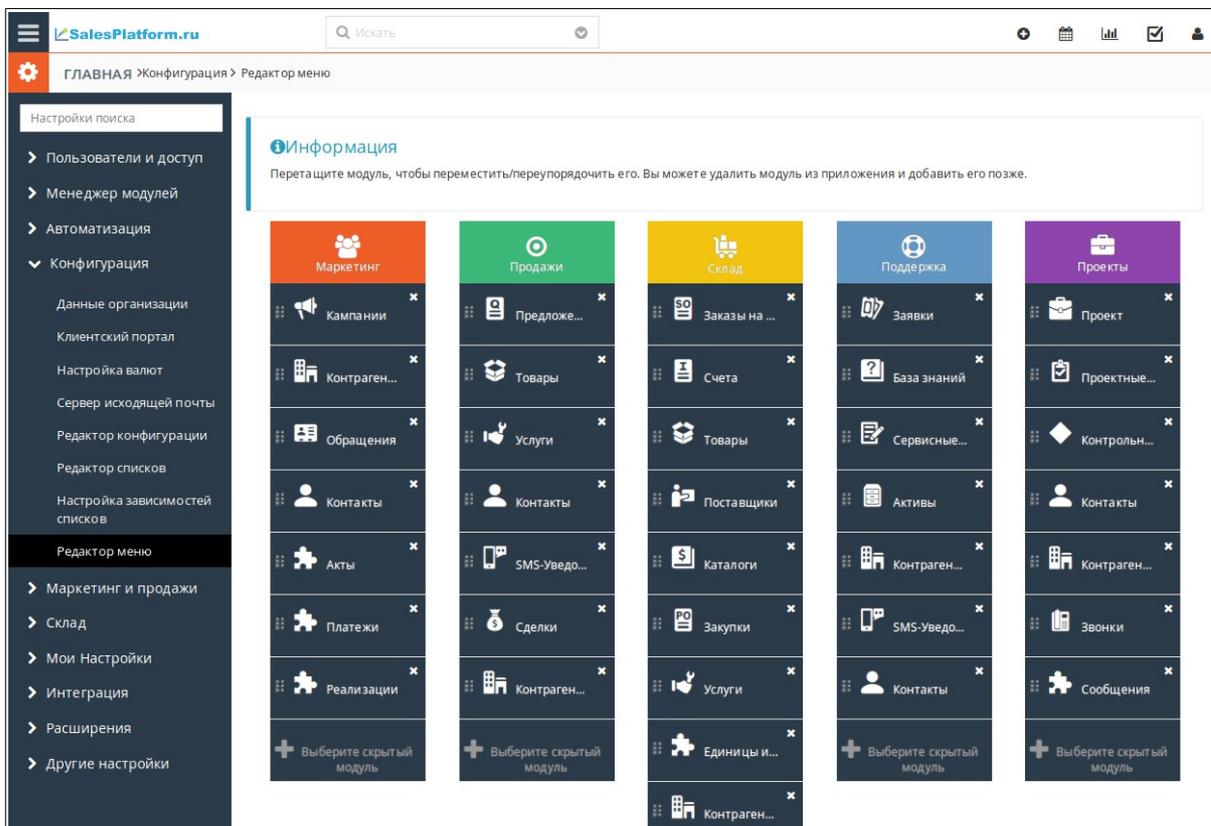


Иллюстрация 5: Модули системы