

РЕФЕРАТ

Сесицкой Татьяны Владимировны

Тема: корпоративные автоматизированные системы управления взаимоотношениями с клиентами на примере внедрения системы «Terrasoft» в Обществе с ограниченной ответственностью «Брайт Лайт» (далее ООО «Брайт Лайт»).

Ключевые слова: КОРПОРАТИВНАЯ ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА, АВТОМАТИЗАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ, CRM-СИСТЕМА, ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С КЛИЕНТАМИ, ДОКУМЕНТООБОРОТ.

Актуальность. Рост объемов информации и необходимость скорости ее обработки приводит организации к поиску и внедрению автоматизированных систем, которые могут в комплексе охватывать все бизнес-процессы организации и решать задачи распределения информации.

Цель дипломной работы: выявить возможности и преимущества внедрения автоматизированных CRM-систем на примере внедрения системы в ООО «Брайт Лайт». **Объект работы** – ООО «Брайт Лайт»; **предмет** – система взаимоотношения с клиентами «Terrasoft». **Методологическая основа работы** – принципы структурного, системного и комплексного анализа.

Основные положения, выносимые на защиту.

1. Корпоративная автоматизированная система управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) – это система эффективной организации полного жизненного цикла сопровождения клиента, осуществляющаяся посредством совершенствования технологий продаж путем автоматизации бизнес-процессов, а также возможности интеграции с другими системами.

2. Этапы внедрения CRM на примере ООО «Брайт Лайт»: стратегическое планирование, реинжиниринг бизнес-процессов, создание единой базы данных, внедрение CRM-системы.

3. Результатом внедрения CRM «Terrasoft» в ООО «Брайт Лайт» явилась оптимизация деятельности компании в целом, достигнутая путем автоматизации бизнес-процессов и возможностью своевременного оперативного контроля за ходом их выполнения.

Структура и объем дипломной работы. Дипломная работа состоит из введения, историографического обзора и анализа источников, трех глав, четырех параграфов, заключения, списка использованных источников и литературы, 2 схем, приложения. Общий объем работы – 62 страницы. Из них: приложение – 1 страница, список источников и литературы – 6 (66 позиций), реферат на русском, белорусском и английском языках - 3 страницы.

ABSTRACT

Of Sesickaya Tatsiana Vladimirovna

Subject: corporate automated relationship management with clients on an example "of Terrasoft" implementation of the system in a society with limited liability company "Bright Light" (LLC "Bright Light").

The key words are: CORPORATE INFORMATION SYSTEM, BUSINESS PROCESS AUTOMATION, CRM-SYSTEM, CUSTOMER RELATIONSHIP, FLOW OF DOCUMENTS.

The relevance. The growth of information and the need for its processing speed leads organizations to search and implementation of automated systems that can cover all the complex business processes of the organization and distribution of information to solve the problem. **The aim of diploma** – identify opportunities and benefits of implementing automated CRM-systems on the example of implementation of the system in LLC "Bright Light". **The object** of study Limited Liability Company "Bright Light"; **subject** - system of relations with of "Terrasoft" customers. The principles of structural, systematic and comprehensive analysis are the **methodological basis**.

The main provisions for the defense.

1. Corporate automated system of Customer Relationship Management (CRM) - a system of efficient organization of the full customer lifecycle support, implemented through improvement of sales technologies through business process automation, and integration with other systems.

2. Stages of implementation of CRM on the example of "Bright Light" company: strategic planning, business process reengineering, the creation of a single database, the introduction of CRM-system.

3. The result of CRM "Terrasoft" in implementation of "Bright Light" was the optimization of the company's activities as a whole, achieved by automating business processes and the ability to timely operational control over their execution.

The structure and scope of the diploma. This is consists of an introduction, review and analysis of the historiographical sources, three chapters, fore paragraphs, conclusions, list of sources used and literature, 2 schemes, 1 attachment. The total amount of work - 62 pages. Among them: the list of sources used and literature – 6 (66 iteams), attachment – 1 pages, abstract in Russian, Belarusian and English – 3 pages.

РЭФЕРАТ

Сясіцкай Таццяны Ўладзіміраўны

Тэма: карпаратыўныя аўтаматызаваныя сістэмы кіравання ўзаемаадносінамі з кліентамі на прыкладзе ўкаранення сістэмы «Terrasoft» у Таварыстве з абмежаванай адказнасцю «Брайт Лайт» (далей ТАА «Брайт Лайт»).

Ключавыя словы: КАРПАРАТЫЎНАЯ ІНФАРМАЦЫЙНАЯ СІСТЭМА, АЎТАМАТЫЗАЦЫЯ БІЗНЭС-ПРАЦЭСАЎ, CRM-СІСТЭМА, УЗАЕМААДНОСІНЫ З КЛІЕНТАМІ, ДАКУМЕНТАЗВАРОТ.

Актualityнасць. Рост аб'ёмаў інфармацыі і неабходнасць хуткасці яе апрацоўкі прыводзіць арганізацыі да пошуку і ўкаранення аўтаматызаваных сістэм, якія могуць у комплексе ахопліваць усе бізнэс-працэсы арганізацыі і вырашаць задачы размеркавання інфармацыі. **Мэта** дыпломнай працы: выявіць магчымасці і перавагі ўкаранення аўтаматызаваных CRM-сістэм на прыкладзе ўкаранення сістэмы ў ТАА «Брайт Лайт». **Аб'ект** працы - ТАА «Брайт Лайт»; **прадмет** - сістэма ўзаемаадносін з кліентамі «Terrasoft». **Метадалагічная аснова** працы - прынцыпы структурнага, сістэмнага і комплекснага аналізу.

Асноўныя палажэнні, якія выносяцца на абарону.

1. Карпаратыўная аўтаматызаваная сістэма кіравання ўзаемаадносінамі з кліентамі (CRM) - гэта сістэма эфектыўнай арганізацыі поўнага жыццёвага цыкла суправаджэння кліента, якая ажыццяўляецца шляхам удасканалення тэхналогій продажаў, аўтаматызацыі бізнес-працэсаў, а таксама магчымасці інтэграцыі з іншымі сістэмамі.

2. Этапы ўкаранення CRM на прыкладзе ТАА «Брайт Лайт»: стратэгічнае планаванне, рэінжынірынг бізнес-працэсаў, стварэнне адзінай базы дадзеных, ўкараненне CRM-сістэмы.

3. Вынікам ўкаранення CRM «Terrasoft» у ТАА «Брайт Лайт» з'явілася аптымізацыя дзейнасці кампаніі ў цэлым, дасягнутая шляхам аўтаматызацыі бізнес-працэсаў і магчымасцю своечасовага аператыўнага кантролю за ходам іх выканання.

Структура і аб'ём дыпломнай працы. Дыпломная праца складаецца з ўвядзення, гістарыяграфічнага агляду і аналізу крыніц, трох глаў, чатырох параграфіаў, заключэння, спісу выкарыстаных крыніц і літаратуры, 2 схем, 1 дадатку. Агульны аб'ём працы - 62 старонкі. З іх: спісу крыніц і літаратуры - 6 (66 пазіцый), дадатак - 1 старонка, рэферат на рускай, беларускай і англійскай мовах - 3 старонкі.

