

УДК 65.01

**І.А.Верхогляд, О.В.Соколова**

Херсонський національний технічний університет

E-mail: [ksushkaariyka@gmail.com](mailto:ksushkaariyka@gmail.com)

## **ВДОСКОНАЛЕННЯ РОБОТИ ВІДДІЛУ УПРАВЛІННЯ ПРОЕКТАМИ ЗА ДОПОМОГОЮ ВИКОРИСТАННЯ CRM - СИСТЕМИ.**

В даній роботі запропоновано вдосконалення системи продажів шляхом впровадження CRM-системи. Для моделювання бізнес процесів підприємства використовувався метод IDEF0. Розглянуто результати впровадження CRM - системи на прикладі роботи підприємства, а саме відділу з управління проектами. Правильно впроваджена і грамотно контрольована CRM - система у бізнесі істотно покращує роботу відділів, які безпосередньо спілкуються із клієнтом (відділ продажів, сайт і інтернет-магазини, відділ маркетингу, сервісні відділи, абонентські служби, call - центр).

*Ключові слова: інформаційні технології, CRM-системи, метод IDEF0, моделювання бізнес процесів, підприємство*

**I.Verkhoglyad, O.Sokolova. Improving the work of the project management department with the use of crm system.** This paper proposes to improve the sales system by implementing a CRM system. IDEF0 was used to model the business processes of the enterprise. The results of the implementation of CRM - an example of the enterprise, namely the project management department are considered. Properly implemented and properly controlled CRM - the business system significantly improves the work of departments that communicate directly with the customer (sales department, website and online stores, marketing department, service departments, customer services, call center).

*Keywords: information technologies, CRM-systems, IDEF0 method, business process modeling, enterprise*

**И.А.Верхогляд, О.В. Соколова. Совершенствование работы отдела управления проектами с использованием системы CRM.** В этой работе предлагается улучшить систему продаж путем внедрения системы CRM. Для моделирования бизнес процессов предприятия использовался метод IDEF0. Рассмотрены результаты внедрения CRM - системы на примере работы предприятия, а именно отдела по управлению проектами. Правильно внедрена и грамотно контролируемая CRM - система в бизнесе существенно улучшает работу отделов, которые непосредственно общаются с клиентом (отдел продаж, сайт и интернет-магазины, отдел маркетинга, сервисные отделы, абонентские службы, call-центр).

*Ключевые слова: информационные технологии, CRM-системы, метод IDEF0, моделирование бизнес-процесса, предприятие.*

**Постановка проблеми.** Моделювання бізнес процесів є одним із необхідних етапів поліпшення якості і ефективності роботи організації. У основі цього методу лежить опис процесу через різні елементи (дії, дані, події, матеріали і ін.) властиві процесу. Як правило, моделювання бізнес-процесів описує логічний взаємозв'язок усіх елементів процесу від його початку до завершення у рамках організації. У складніших ситуаціях моделювання може включати зовнішні по відношенню до організації процеси або системи.

Запорука успішного ведення бізнесу - постійне самовдосконалення. Але, в поточній реальності, вдосконалення неможливе без застосування сучасних інформаційних технологій. Без належного контролю і управлінських дій, навіть дуже хороші менеджери недопрацьовують відсотків на 30%. Правильно організована інформаційна система може принести бізнесу значні переваги.[4]

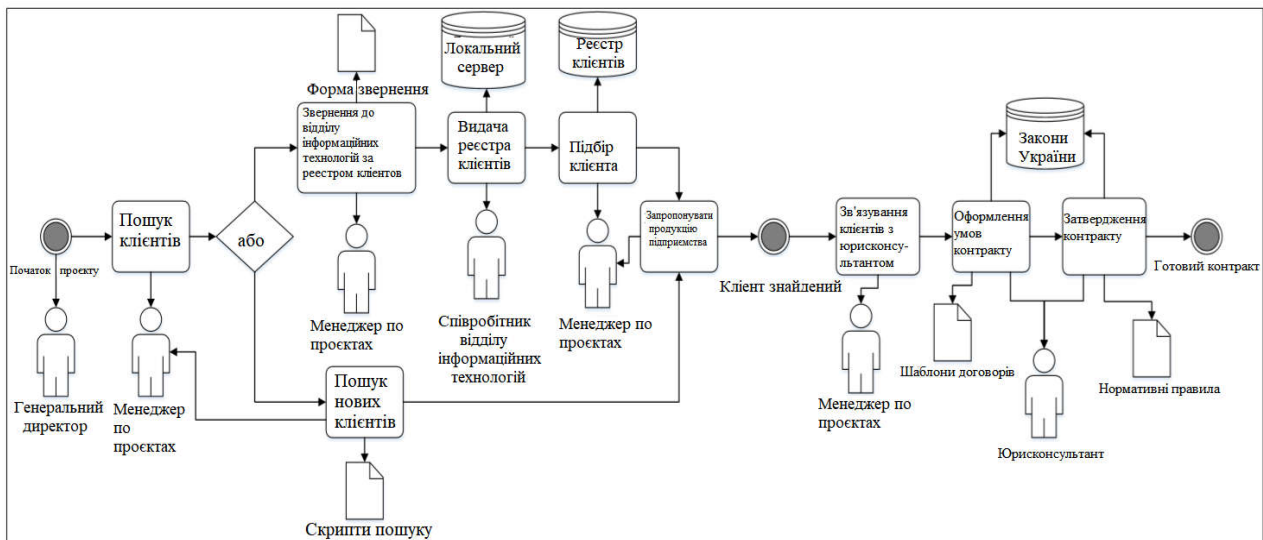
Для моделювання бізнес процесів підприємства скористаємося методом IDEF0. IDEF0 - методологія функціонального моделювання і графічна нотація, призначена для формалізації і опису бізнес-процесів. Відмітною особливістю IDEF0 є її акцент на підпорядкованість об'єктів. У IDEF0 розглядаються логічні стосунки між роботами, а не їх тимчасова послідовність (потік

робіт). Опис виглядає як «чорний ящик» з входами, виходами, управлінням і механізмом, який поступово деталізується до необхідного рівня.

Дерево бізнес-процесів перетинається із стратегічною картою цілей, оперативні цілі якої вирішуються через реалізацію бізнес-процесів[2]. За підсумками класифікації бізнес-процесів підприємства можна виділити один загальний, такий, що приносить для організації прибуток, бізнес-процес: виробництво і продаж продукції.

Розглянемо процес продажу продукції, який включає продаж електронних плат, телекомунікаційного устаткування та вендінгових автоматів. Оскільки змінюється тільки вид продукції, сам процес має однакові роботи. Для опису робіт, що входять в процес скористаємося символною блок-схемою

На рисунку 1 представлена символна блок - схема процесу продажу.  
Рис. 1. Символьна блок - схема процесу продажу



Для моделювання бізнес процесів підприємства на прикладі процесу «Підбор клієнта» використаємо методом IDEF0 (рисунок 2). IDEF0 - методологія функціонального моделювання і графічна нотация, призначена для формалізації і опису бізнес-процесів.[3].

CRM - система (Customer Relationships Management) - це система управління взаємовідносинами з клієнтами.

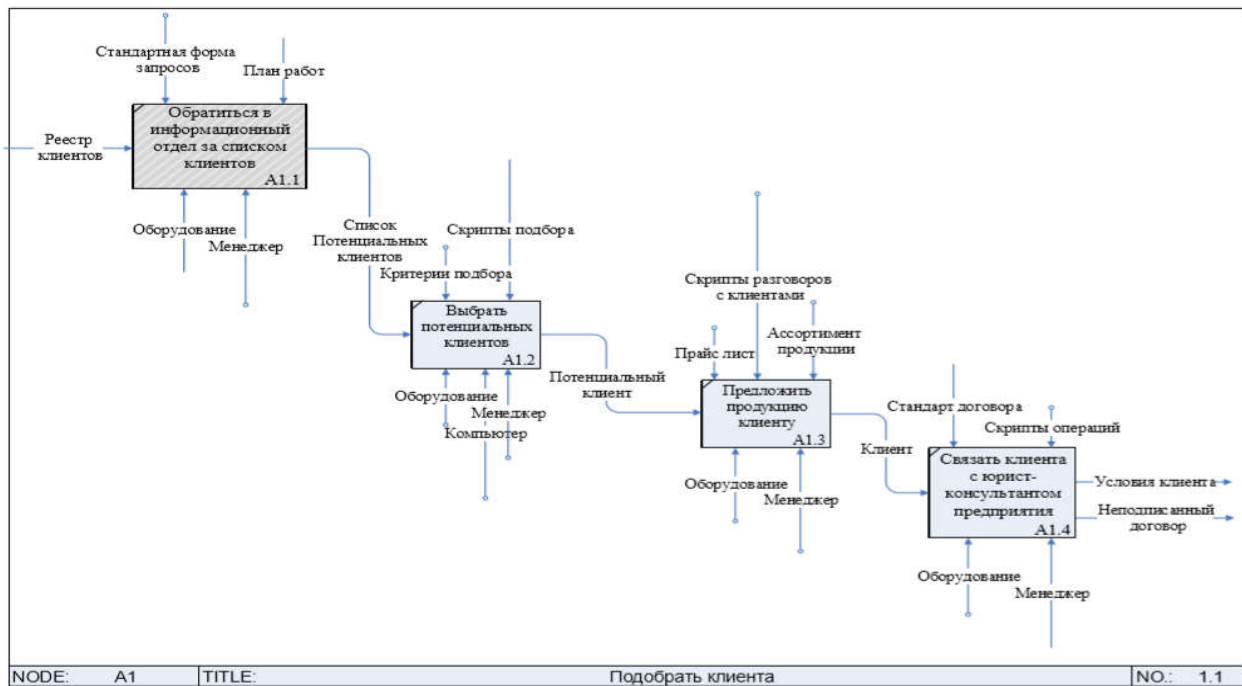


Рис. 2. Декомпозиція функціонального блоку A1 «Підбор клієнта»

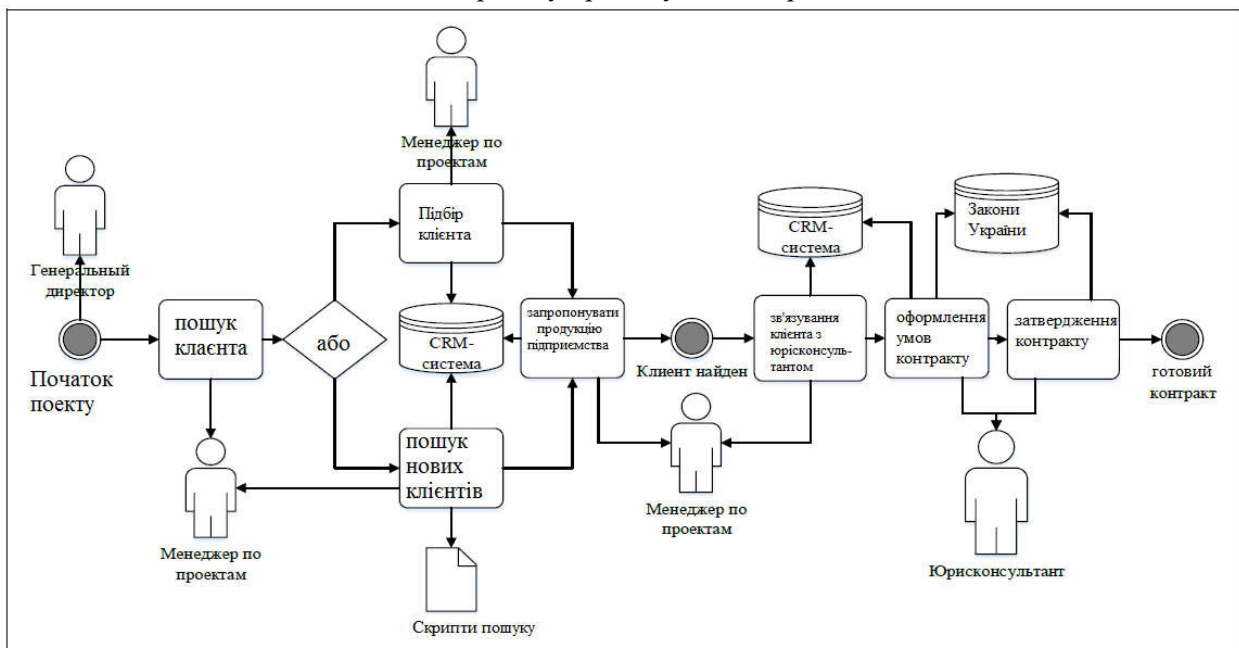
З моделі видно, що служба управління проектами, яка відповідає за систему продажів і роботу з клієнтами, витрачає значний час на звернення в інформаційний відділ за списком клієнтів. Це говорить про те, що через відділ проходить величезна кількість інформації від різних підрозділів, яку необхідно обробити і відправити до наступних відділів. Більше того, ця служба відповідає за процеси роботи з клієнтами, тобто оперативність і точність роботи грає дуже велику роль.

Розглянемо результати впровадження CRM - системи на прикладі роботи підприємства, а саме відділу з управління проектами.

Правильно впроваджена і грамотно контрольована CRM - система у бізнесі істотно покращує роботу відділів, які безпосередньо спілкуються із клієнтом (відділ продажів, сайт і інтернет-магазини, відділ маркетингу, сервісні відділи, абонентські служби, call -центр). [1]

Символьна блок-схема процесу продажу після впровадження CRM - системи представлена на рис. 3.

Рис. 3. Символьна блок-схема процесу продажу після впровадження CRM - системи



Для визначення змін знову скористаємося моделюванням бізнес - процесів після впровадження інформаційної системи методом IDEF0. Варто відмітити, що автоматизації піддадуться усі процеси, включені у блок. [3]

Декомпозиція функціонального блоку А1 «Підбор клієнта» після впровадження ІС, представлено на рисунку 4.

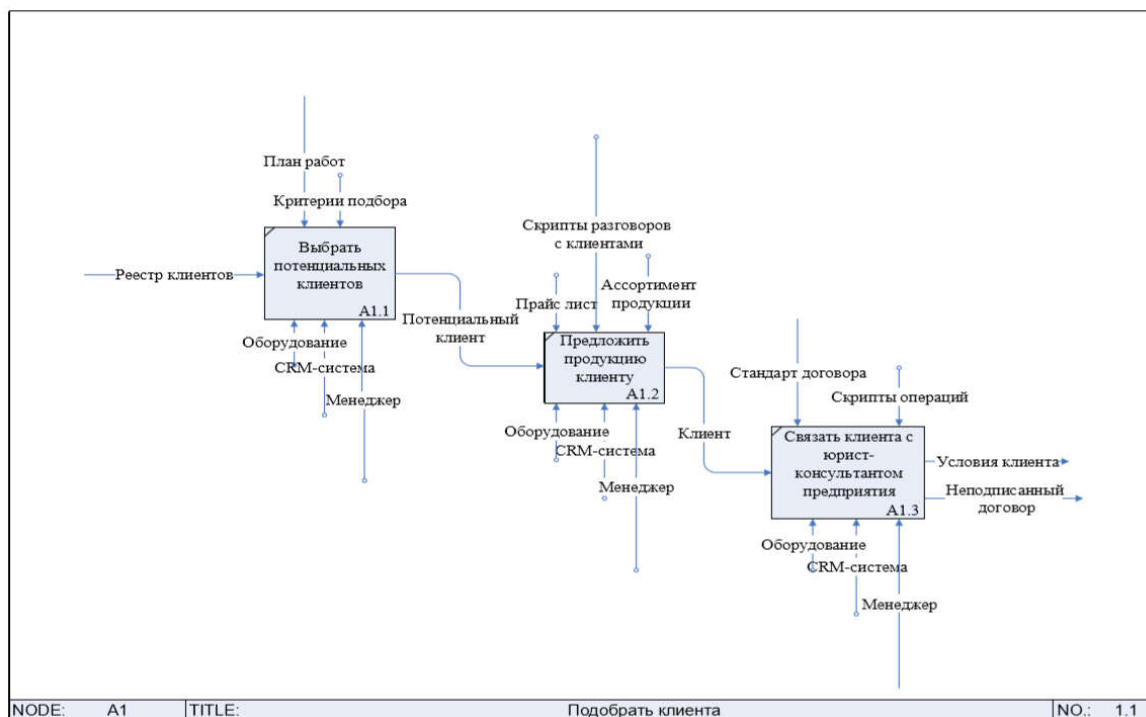


Рис 4. Декомпозиція функціонального блоку А1 «Підбор клієнта» після впровадження CRM - системи

При порівнянні бачимо, що видаляється цілий процес «звернутися в інформаційний відділ за списком клієнтів», на який менеджери по проектах і співробітника інформаційного відділу витрачали зайвий час. При впровадженні ІС система автоматизуватиме ці процеси, що дозволить менеджерам самостійно вести реєстр клієнтів, швидко проводити відбір і отримувати повну інформацію про партнера, а функція електронного документообігу спростить і прискорить комунікації в роботі між відділами.

**Висновки.** Таким чином служба управління проектами, яка відповідає за систему продажів і роботу з клієнтами, витрачає значний час на звернення в інформаційний відділ за списком клієнтів. Це говорить про те, що через відділ проходить величезна кількість інформації від різних підрозділів, яку необхідно обробити і відправити до наступних відділів. Більше того, ця служба відповідає за процеси роботи з клієнтами, тобто оперативність і точність роботи грає дуже велику роль. Саме тому, для вдосконалення системи продажів в службу управління проектами слід впровадити інформаційну систему.

#### ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ:

1. Консалтинговая группа «А3». Управление отношениями с клиентами. CRM. Концепция, методология, информационные технологии, СПб, 2009
2. Калянов Г.Н. Консалтинг: от бизнес-стратегии к корпоративной информационно-управляющей системе. Издательство: Горячая Линия – Телеком, 2004 г.
3. Маклаков С.В. Моделирование бизнес-процессов с Vpwin 4.0.- М.: Диалог-МИФИ, 2002.- 224 с
4. Горбенко О.В. CRM-рішення в Україні: ефективний інструмент маркетингу або «популярна» тема / О.В. Горбенко, О.Ю. Бех // Управління проектами, системний аналіз і логістика. – 2009. -№ 6.