УДК 677.017.8

РОЗРОБКА CRM ДЛЯ МЕРЕЖІ АТЕЛЬЄ

Студ. В.А. Ноздрунов, гр. мгІТ-2-17
Науковий керівник доц. О.З. Колиско
Київський національний університет технологій та дизайну

Мета і завдання. Дослідити існуючі системи управління відносинами з клієнтами та розробити власну CRM систему для мережі ательє, що враховувала б специфіку функціонування сфери послуг, перейняла переваги та врахувала недоліки подібних систем представлених на ринку України.

Об'єкт та предмет дослідження. Основним об'єктом дослідження є стратегії взаємодії компаній з клієнтами, предмет дослідження - концепция CRM (Customer Relationship Management) та її застосування в малому та середньому бізнесі.

Методи та засоби дослідження: системний підхід, індуктивний метод, аналогія, індуктивний та дедуктивний методи, моделювання, загальнонаукові методи, методи економічного аналізу. Для вирішення поставленої задачі використані засоби проектування інформаційних систем, розробки програмних додатків.

Наукова новизна та практичне значення отриманих результатів. Новизна даного дослідження полягає у цілеспрямованому створенні CRM що враховуватиме специфіку діяльності мережі ательє, формує схему роботи з замовником та дозволяє управління бізнес - процесами.

Результати дослідження. CRM це комплексний підхід бізнесу до організації і автоматизації всіх взаємодій з клієнтами. Правильно організоване впровадження CRM може принести бізнесу наступні переваги: зниження витрат; поліпшення якості сервісу/продукту; поліпшення процесу управління організацією; збільшення лояльності і як наслідок збільшення кількості клієнтів.

На даний час існують такі варіанти CRM рішень. Розглянемо їх плюси і мінуси.

1. Електронні таблиці. Це не повною мірою CRM система, але все таки дозволяє виконувати одну з основних функцій таких систем - ведення обліку клієнтів. Плюси: низька вартість; простота впровадження. Мінуси: обмежені можливості.

2. Пакетні CRM системи. Встановлюються в локальній мережі організації. Вартість таких систем найчастіше залежить від кількості співробітників, які працюватимуть в системі. У плані можливостей серйозно перевершують електронні таблиці, але якщо система не є вузькоспеціалізованою, то частина функцій виявляється незатребуваною. Плюси: велика кількість функцій; простота використання; досвід по впровадженню. Мінуси: відсутність можливості змін; висока вартість.

3. Самописані CRM системи, що написані силами власних програмістів, або написані іншою компанією на замовлення. По наявності функцій є ідеально відповідним рішенням. Ціна може варіюватися. Плюси: відповідність функцій бизнес-процесам; вартість не залежить від кількості співробітників; можливість змін. Мінуси: складність підтримки; відсутність досвіду впровадження; ризик тривалої розробки.

4. SAAS CRM. Рішення типу SAAS (Software as a Service) надаються у вигляді веб-сервера-сервісу. Підтримка і оновлення системи здійснюються вендором безкоштовно. Ціна SAAS залежить від кількості співробітників або від кількості контактів. Основною проблемою є відсутність можливостей адаптувати систему під себе. Плюси: низька вартість; простота впровадження і підтримки; мобільність. Мінуси: обмежені налаштування системи; відсутність доступу без наявності інтернету.

Рейтинг кращих універсальних CRM систем 2017 року для малого і середнього бізнесу, які містять в собі основні функції, необхідні для управління підприємствами, незалежно від їх сфери діяльності.

1. Амо CRM . До позитивних моментів CRM відносять: зручність використання; значна база інтеграції (сайти, поштові сервіси, соціальні мережі, и.т.п.); хмарна структура, через що відпадає необхідність в додатковому технічному обслуговуванні; наявність мобільної версії; інтуітивно зрозумілий інтерфейс; наявність демо версії. Головний недолік - відсутність можливості надбудувати функції конкретно під себе.

2. Мегаплан. Одна з переваг полягає в можливості підібрати функціонал для конкретних завдань, не переплачуючи за решту модулів; наявність безкоштовної версії (максимум для 10 користувачів); широкий функціонал; простий інтерфейс і низька вартість. До недоліків системи відносять відсутність інтеграції з сайтом.

3. Zoho CRM. Для зручності користувачів в системі реалізовано п'ять видів ліцензії: від варіанту з мінімальними можливостями до версії з повним функціоналом. Переваги: всеосяжна кроссплатформенность і можливості інтеграції; зручний (всього у декілька кликов) експорт/імпорт даних; додатковий функціонал.

4. Бітрікс24. Наявність безкоштовної ліцензії "Проект", з функціоналом не набагато біднішим за платну версію. Дозволяє управляти і проектами і продажами і самою компанією. З недоліків можна відзначити мляву техпідтримку і масивний переобтяжений дизайн системи, із-за якого новачкам буде складно до неї звикати.

5. Microsoft Dynamics. Платна, але можна отримати безкоштовну пробну версію на 30 днів. Переваги: привабливий інтерфейс; хороший функціонал для безкоштовної версії (доступно багато необхідних функцій); наявність мобільних застосувань; насиченість сучасними програмами;наличие безкоштовного інтернет-сховища даних OneDrive. Недоліки: складність при реєстрації; довгий процес автоматичних настройок.

6. 1С:CRM. Переваги: інтеграція з обліковими програмами 1С, швидкість роботи і масштабованість; відкритість платформи для внесення змін; достатня кількість фахівців з 1С. Недоліки: не зовсім доброзичливий інтерфейс; надлишок надмірної інформації; складність настройки звітів.

Висновки. Проведений аналіз існуючих CRM систем підтвердив доцільність створення власної системи для мережі ательє що враховуватиме особливості ведення бізнесу сфери послуг і не буде переобтяжена зайвим функціоналом. Приблизний перелік можливостей наступний: єдина база клієнтів; електронна історія замовлень по кожному клієнтові; облік і аналіз замовлень (первинний контакт, узгодження, в роботу, зданий, відмова); відстеження завантаженості конструкторів і кравців; аналіз структури виконаних робіт; автоматичний розрахунок середнього чека по кожній групі послуг.

Ключові слова: *PHP, Symfony, CRM, MVC, паттерни проектування*.

ЛІТЕРАТУРА

1. Кеннет Бланшар, Джим Баллард, Фред Финч. Как добиться лояльности клиентов в сфере услуг: Эксмо, 2007. – 208 с.

2. Welling L., Thomson L. PHP and MySQL Web Development: The definitive guide to building database-drive Web applications with PHP and MySQL 2007. - 875 с.

3. Noback M. A Year With Symfony - O'Reilly Media, 2013. - 230 с.

4. Bates B., Sierra K., Freeman E., Robson E.: Head First Design Patterns. - O'Reilly Media, 2009. - 688с.