

XIV городской конкурс исследовательских  
и творческих работ «Интеллектуал - 2019»



# «Автоматизация управления работой с клиентами посредством системы CRM»



**Выполнили:**

ученик 10«А» класса  
Селезнев Даниил

**Научный руководитель:** к.  
п.н., учитель информатики  
Никитина М.А.

г. Рубцовск  
2019 г.

# Актуальность

Благодаря применению автоматизированной обработки данных появляется возможность более эффективно индивидуализировать потребности заказчиков.

За счёт оперативности обработки - осуществлять раннее выявление рисков и потенциальных возможностей.



# Цель исследования

автоматизация управления  
взаимоотношениями с клиентами



# Объект исследования

процесс автоматизации малого  
бизнеса



# Предмет исследования

автоматизация управления  
работой с клиентами посредством  
системы Supasoft CRM Free Lite



# Гипотеза

Управления взаимоотношениями с клиентами посредством системы Supasoft CRM Free Lite позволит улучшить качество работы с клиентами и увеличить количество повторных продаж.



# Задачи исследования

- исследовать теоретические аспекты автоматизации бизнеса;
- изучить программу для автоматизации бизнеса Supasoft CRM Free Lite;
- внедрить программу для автоматизации бизнеса Supasoft CRM Free Lite;
- изучить влияние автоматизации работы с клиентами на развитие бизнеса;
- расширить практические навыки по разработке компьютерных приложений.



# Автоматизация управления

Процесс делегирования процессов или их части на технические, программные средства обработки и передачи информации при управлении производством, продажами и экономикой предприятия.





# CRM

Customer Relationship Management  
System.

В дословном переводе  
«управление отношениями с  
клиентами».

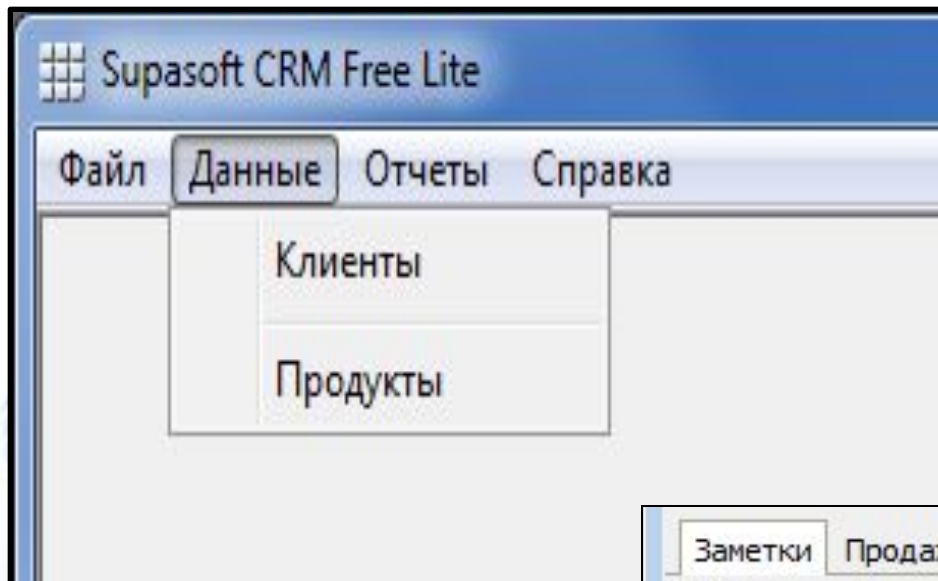


# Supasoft CRM Free Lite

приложение для учета клиентов и продаж, для построения отчетов по продажам



# Меню приложения



The screenshot shows a window with tabs for 'Заметки' and 'Продажи'. The 'Заметки' tab is active, displaying a list of notes with columns for 'Дата и время' and 'Текст'. Action buttons like 'Добавить', 'Изменить', 'Удалить', 'Фильтр', 'Кол-во', and 'Обновить' are visible at the top of the list.

| Дата и время ▼  | Текст                             |
|-----------------|-----------------------------------|
| 22.02.2019 9:49 | До свидания                       |
| 22.02.2019 9:49 | Хорошо, до встречи                |
| 22.02.2019 9:49 | Завтра в 16:00 на лошади          |
| 22.02.2019 9:48 | Когда мы можем встретиться с вами |
| 22.02.2019 9:48 | Да, конечно, все силе             |
| 22.02.2019 9:48 | Добрый день                       |
| 22.02.2019 9:48 | Наше предложение еще силе         |



# Напоминания

Клиент (изменение)

Организация: ООО.Рубин  
Адрес: Калинина 11  
ФИО: Лузин Виктор Павлович  
Должность: Зам. директор  
Телефон: 89609611030  
Эл. почта: luzin89@mail.ru  
Сайт: -  
Примечание: Мы можем изменить эту конфигурацию под ваши требования. Напишите нам на info@supasoft.ru

Дата регистр.: 22.02.2019  
Источник: Личное предложение  
Отрасль: Подарок (маме)  
Когда напомнить: 15.03.2019  
О чем напомнить: Написать повторно

Заметки | Продажи

Добавить | Изменить | Удалить | Фильтр | Кол-во | Обновить

| Дата и время    | Текст                             |
|-----------------|-----------------------------------|
| 22.02.2019 9:49 | До свидания                       |
| 22.02.2019 9:49 | Хорошо, до встречи                |
| 22.02.2019 9:49 | Завтра в 16:00 на лошади          |
| 22.02.2019 9:48 | Когда мы можем встретиться с вами |
| 22.02.2019 9:48 | Да, конечно, все силе             |
| 22.02.2019 9:48 | Добрый день                       |
| 22.02.2019 9:48 | Наше предложение еще силе         |



Пользователь: Пользователь | Напоминаний: 55

# Пример отчета

Supasoft CRM Free Lite - [Сводные таблицы]

Файл Данные Отчеты Справка

Добавить Изменить >> Параметры Отчет

| Название ▲                    | Название             | 01 мс. 2019 | Итого    |
|-------------------------------|----------------------|-------------|----------|
| Заметки, кол-во               | Фотокубик(Рубцовск)  | 3 400,00    | 3 400,00 |
| Клиенты по источникам, кол-во | Фотокубик(Рубцовск)2 | 3 000,00    | 3 000,00 |
| Продажи по источникам, сумма  | Фотокубик(Рубцовск)1 | 1 500,00    | 1 500,00 |
| Продажи по отраслям, сумма    | Лента 1м             | -32,00      | -32,00   |
| Продажи по продуктам, кол-во  | Лента 1м (1)         | -49,00      | -49,00   |
| Продажи по продуктам, сумма   | Фотопечать (1)       | -52,00      | -52,00   |
|                               | Фотопечать (2)       | -160,00     | -160,00  |
|                               | Фотопечать (3)       | -420,00     | -420,00  |
|                               | Заготовки            | -864,00     | -864,00  |
|                               | Итого                | 6 323,00    | 6 323,00 |



# Пример изготавливаемой продукции



# Увеличение количества продаж



# ***Текст анкеты***

*Довольны ли вы своей покупкой?*

*Довольны ли вы качеством обслуживания?*

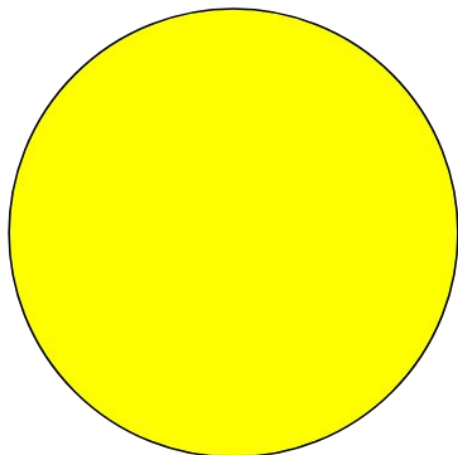
*Будете ли вы советовать нашу компанию своим знакомым, друзьям, совершать повторные покупки?*

*Что бы Вы изменили в нашей работе?*

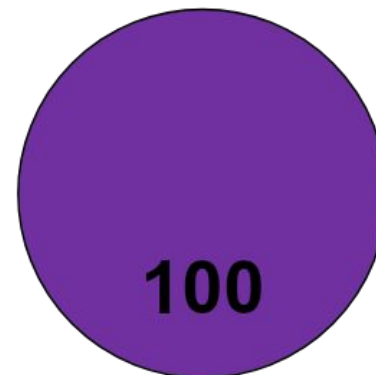


# Удовлетворенность клиентов заказом (в %)

■ До внедрения CRM



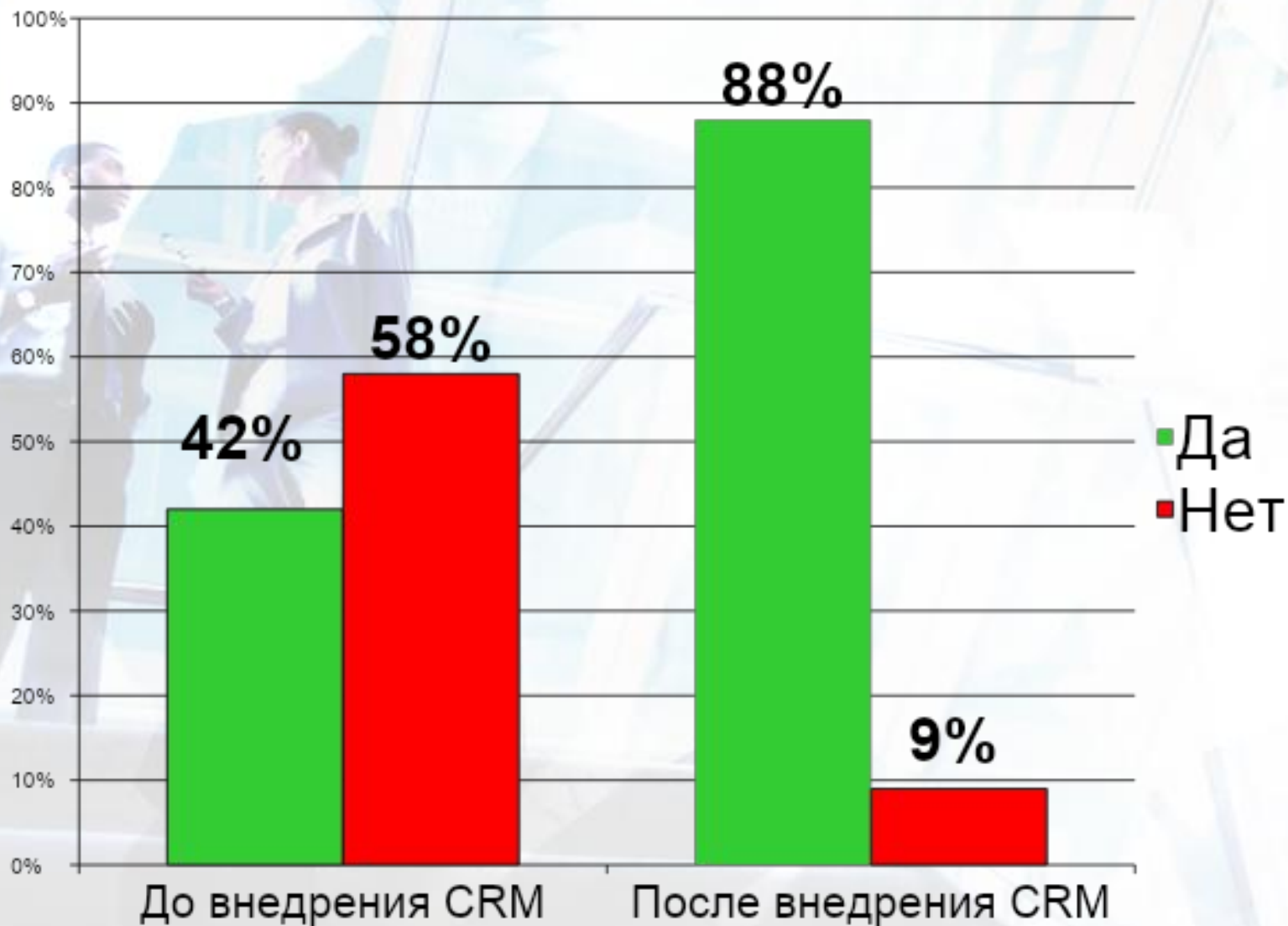
■ После внедрения CRM



# Удовлетворенность клиентов качеством обслуживания



# Рост количества рекомендаций и будущих повторных продаж



# Вывод

CRM-системы не только помогают организовать процесс продаж с точки зрения менеджмента, но и имеют реальный эффект на продажи.



# Гипотеза доказана

Использование системы CRM помогает организовать более эффективно управлять взаимоотношениями с клиентами, и как следствие, успешно развивать свой бизнес.





**Спасибо за внимание!**

