

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».

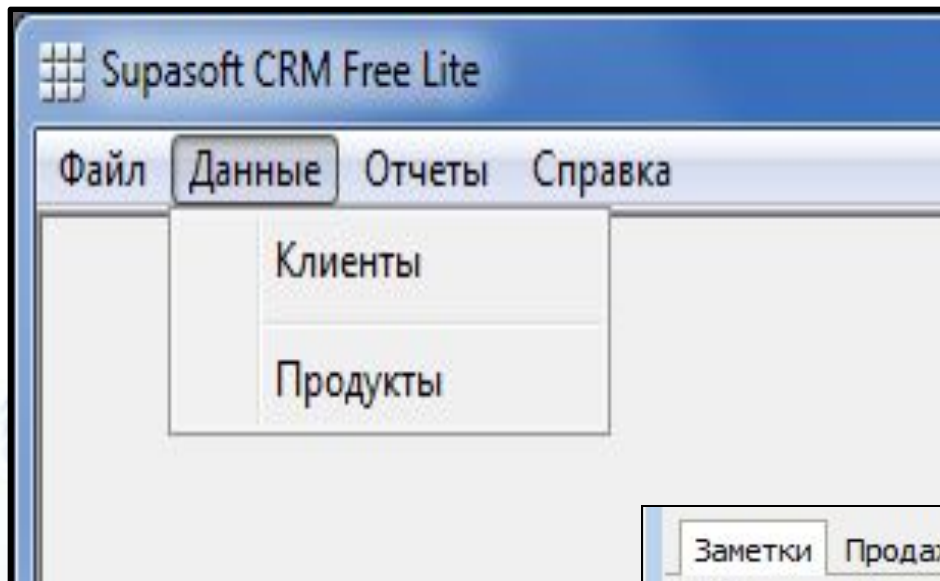


Supasoft CRM Free Lite

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



Меню приложения



The screenshot shows a window titled 'Заметки' (Notes) with a sub-tab 'Продажи' (Sales). The window has a toolbar with 'Добавить', 'Изменить', 'Удалить', 'Фильтр', 'Кол-во', and 'Обновить'. Below the toolbar is a table with two columns: 'Дата и время' and 'Текст'.

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

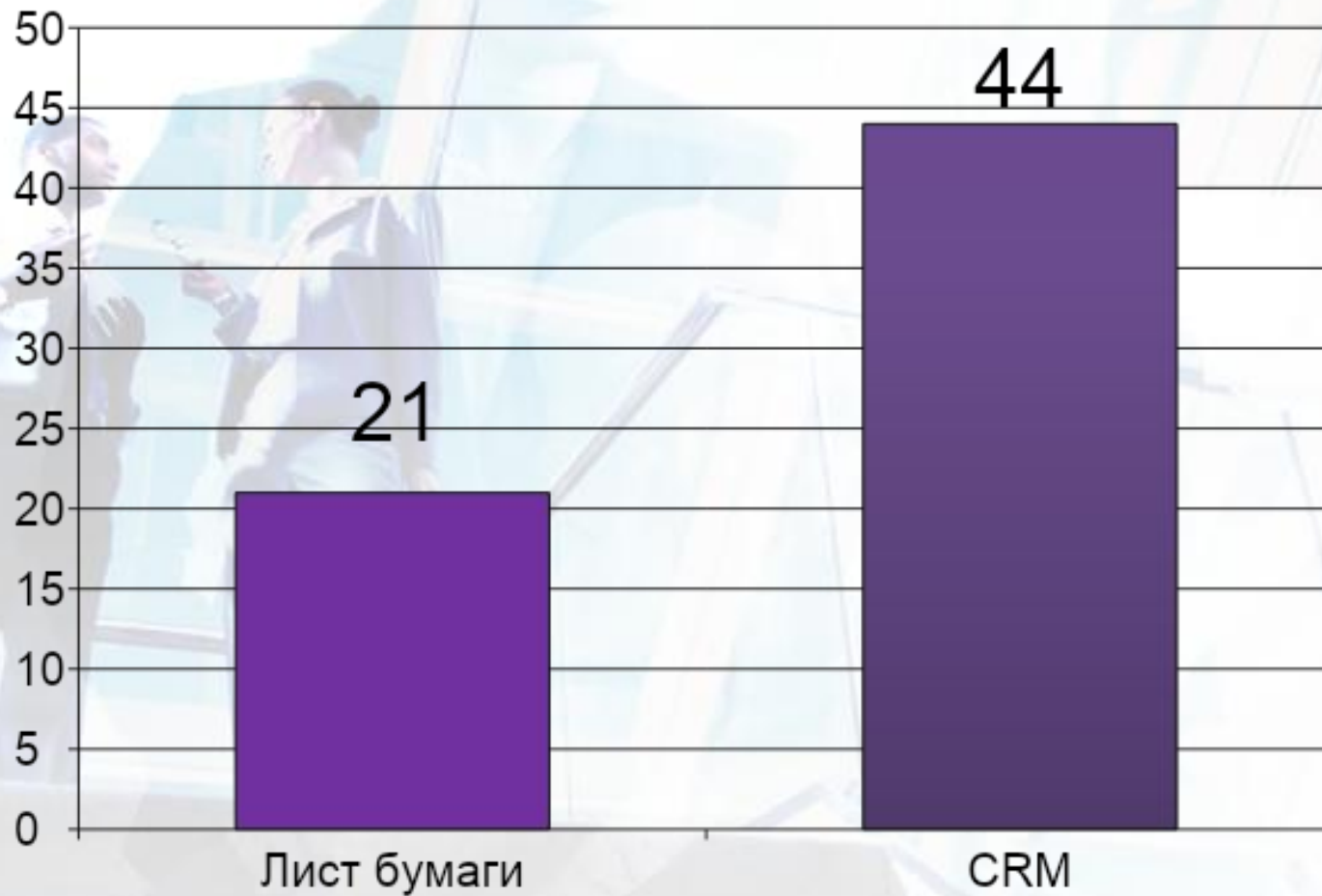
Название ▲	Название	01 мс. 2019	Итого
Заметки, кол-во	Фотокубик(Рубцовск)	3 400,00	3 400,00
Клиенты по источникам, кол-во	Фотокубик(Рубцовск)2	3 000,00	3 000,00
Продажи по источникам, сумма	Фотокубик(Рубцовск)1	1 500,00	1 500,00
Продажи по отраслям, сумма	Лента 1м	-32,00	-32,00
Продажи по продуктам, 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?

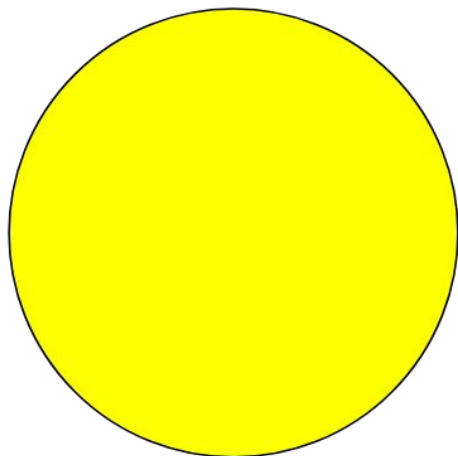
Довольны ли вы качеством обслуживания?

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

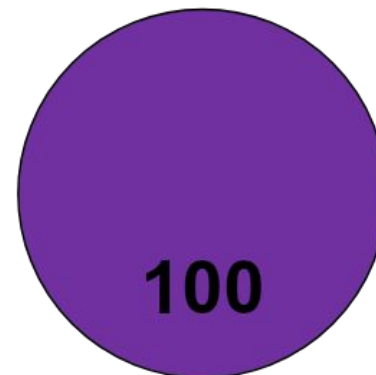
Что бы Вы изменили в нашей работе?

Удовлетворенность клиентов заказом (в %)

■ До внедрения CRM



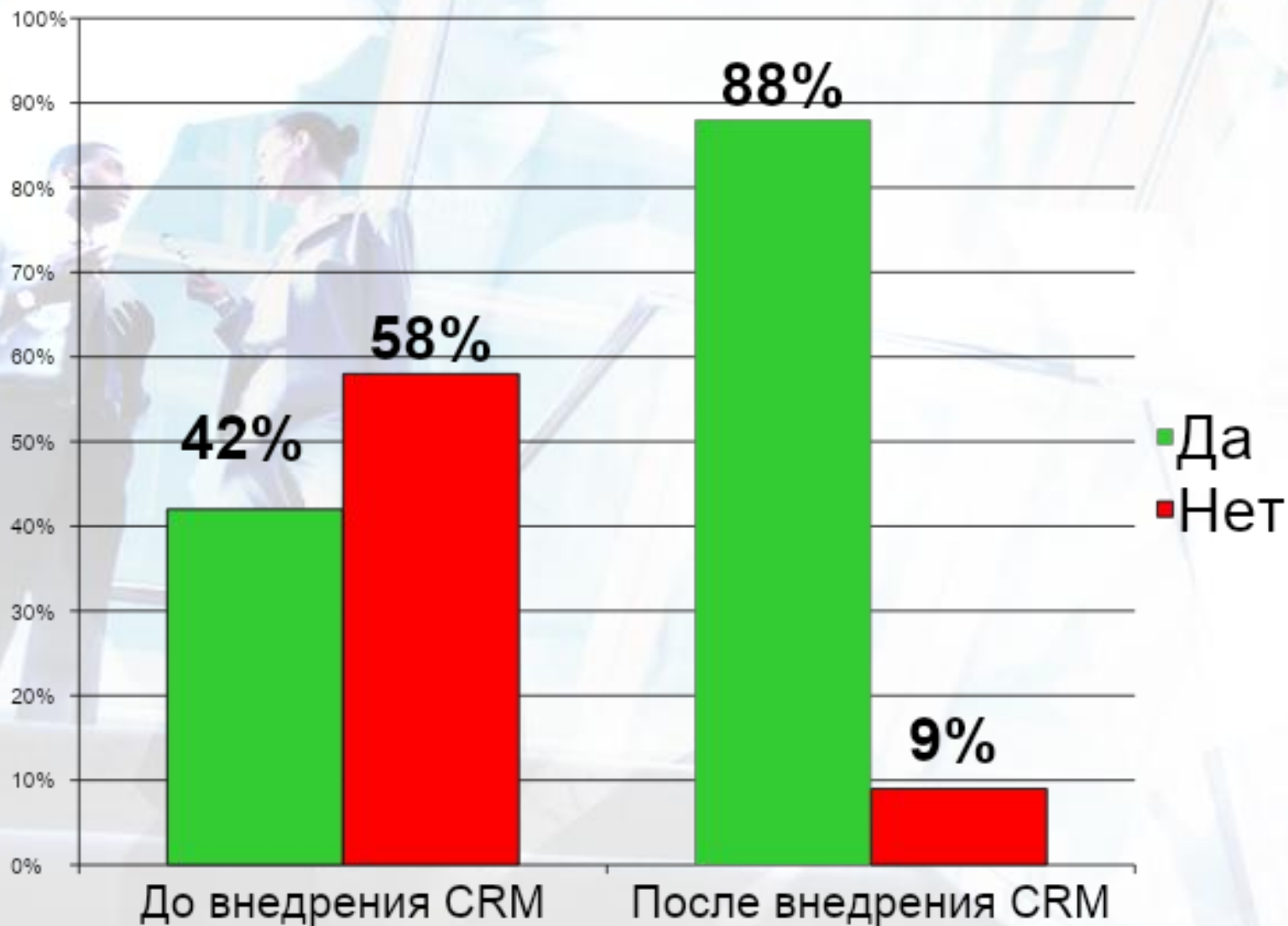
■ После внедрения CRM



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!

