

ITdiplom

Разработка архитектуры CRM-системы торговой сети подарков и сувениров  
«Остров»

ITdiplom

ITdiplom

ITdiplom

ITdiplom

ITdiplom

ITdiplom

ITdiplom

ITdiplom

ITdiplom

Актуальность работы обусловлена необходимостью разработки архитектуры CRM-системы, способной оказывать качественную поддержку для успешного ведения деятельности торговой сети подарков и сувениров «Остров» в части учета и контроля процессов обслуживания клиентов в условиях жесткой конкуренции. В работе проведено обследование торговой сети подарков и сувениров «Остров», выявлены актуальные проблемы организации и способы их решения за счет внедрения корпоративной информационной системы, которое приведет к повышению качества клиентского обслуживания и управленческой деятельности в отношении оценки производительности работы менеджеров.

Объектом исследования являются бизнес-процессы торговой сети подарков и сувениров «Остров», связанные с обработкой заказов, а также учётом и контролем процессов обслуживания клиентов.

Предметом исследования является архитектура CRM-системы, внедрение которой позволит оптимизировать выявленные проблемные бизнес-процессы.

Целью работы является разработка архитектуры CRM-системы торговой сети подарков и сувениров «Остров». Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

1. Исследовать деятельность и организационную структуру торговой сети подарков и сувениров «Остров».

2. Изучить существующие проблемы торговой сети подарков и сувениров «Остров».

3. Провести анализ существующих бизнес-процессов обработки заказов, учёта и контроля процессов обслуживания клиентов с целью выявления недостатков.

4. Провести обоснование выбора корпоративной информационной системы.

5. Разработать архитектуру CRM-системы торговой сети подарков и сувениров «Остров».

В результате работы было проведено обследование торговой сети подарков и сувениров «Остров», включающее изучение миссии и стратегии организации, анализ внутренней и внешней среды, а также интегральный анализ. Вместе с тем было проведено моделирование бизнес-процессов исследуемой организации, в рамках которого была выявлена проблема низкой эффективности работы менеджеров с клиентами и контроля процессов обслуживания клиентов со стороны непосредственного руководителя. Вместе с тем был проведен анализ существующих на рынке CRM-систем, результатом которого стал выбор оптимального по критериям...