

ITdiplom

ITdiplom

Проектирование и внедрение CLM-системы торговой сети «Пятерочка»

ITdiplom

ITdiplom

ITdiplom

IT

ITdiplom

ITdiplom

ITdiplom

ITdiplom

ITdiplom

ITdiplom

ITdiplom

ITdiplom

ITdiplom

ITdiplom

ITdiplom

ITdiplom

ITdiplom

ITdiplom

ITdiplom

Актуальность работы заключается в необходимости проектирования и разработки рекомендаций по внедрению CLM-системы в соответствующие подразделения розничной сети по торговле товарами народного потребления «Пятерочка», способной оказывать качественную поддержку для успешного ведения процессов обслуживания клиентов в части адаптации и оптимизации способов продвижения товаров.

Работа состоит из введения, трех разделов, заключения, списка использованной литературы и приложений. Во введении реализована постановка задач исследования.

В первом разделе представлена обобщенная характеристика предметной области, описана деятельность розничной сети по торговле товарами народного потребления «Пятерочка», смоделирована существующая организация бизнес-процессов, связанных с анализом интересов клиентов и востребованности предлагаемого ассортимента, а также сформировано предложение по оптимизации в отношении выявленных проблем и осуществлена постановка задач исследования.

Во втором разделе представлена оценка положительных эффектов реализации проекта внедрения CLM-системы, разработана спецификация требований и определена функциональная характеристика проектируемой CLM-системы, а также спроектирована база данных и информационные модели внедряемой CLM-системы.

В третьем разделе проведена оценка рисков, возникающих в рамках внедрения проекта CLM-системы, а также реализовано обоснование экономической эффективности предложенного проекта внедрения CLM-системы в деятельность розничной сети по торговле товарами народного потребления «Пятерочка». В заключении подведены итоги о проделанной работе.

Объектом исследования являются бизнес-процессы розничной сети по торговле товарами народного потребления «Пятерочка», связанные с персонализацией интересов клиентов и повышением востребованности предлагаемого ассортимента.

Предметом исследования является CLM-система, внедрение которой позволит оптимизировать выявленные в работе проблемные бизнес-процессы управления продажами розничной сети по торговле товарами народного потребления «Пятерочка».

Целью работы является повышение эффективности коммерческой деятельности розничной сети по торговле товарами народного потребления «Пятерочка» за счет внедрения проекта CLM-системы. Для достижения поставленной цели, необходимо решить следующие задачи:

1. Исследовать деятельность и организационную структуру торговой сети «Пятерочка».
2. Изучить существующую технологию реализации бизнес-процессов, связанных с анализом интересов клиентов и формированием персонализированных предложений.
3. Сформировать предложение по совершенствованию бизнес процессов персонализации в отношении выявленных проблем, сформулировать новую технологию реализации исследуемых бизнес процессов.
4. Разработать проект CLM-системы розничной сети по торговле товарами народного потребления «Пятерочка».
5. Оценить риски и экономическую эффективность предложенного проекта внедрения CLM-системы розничной сети по торговле товарами народного потребления «Пятерочка».

ИТdiplom ИТdiplom ИТdiplom

ФУНКЦИОНАЛ ПО

1. Обеспечение информационной поддержки и автоматизация процесса анализа и учета интересов клиентов розничной сети по торговле товарами народного потребления «Пятерочка».

2. Автоматизация формирования персонализированных предложений клиентам розничной сети по торговле товарами народного потребления «Пятерочка».

3. Реализация автоматизированной оценки и прогнозирования потенциального спроса клиентов розничной сети по торговле товарами народного потребления «Пятерочка».

4. Автоматизация процесса оценки количества и причин нереализованных онлайн-продаж и возвратов товаров розничной сети по торговле товарами народного потребления «Пятерочка».

5. Обеспечение возможности формирования индивидуальной бонусной системы и других аспектов персонализированного обслуживания клиентов розничной сети по торговле товарами народного потребления «Пятерочка».

6. Обеспечение информационной поддержки в рамках проведения дальнейшей оптимизации ассортимента торговых точек розничной сети по торговле товарами народного потребления «Пятерочка» исходя из предпочтений целевых клиентов.

7. Формирование отчетной документации с учетом углубленного анализа клиентов розничной сети по торговле товарами народного потребления «Пятерочка» в различных разрезах и их транзакций.

ИТdiplom
ИТdiplom
ИТdiplom

