

ОПИСАНИЕ ИТ-ПРОЕКТА

Общее описание проекта:	
Наименование ИТ-проекта	Система управления и аналитики "XRM-PEGAS"
Перечень решаемых задач	<ol style="list-style-type: none"> 1. Повышение конкурентоспособности организаций любого уровня (малый, средний, крупный бизнес, сельское хозяйство, социально-ориентированный бизнес) за счет контроля выполнения задач внутри организации и систематизации информации для оперативного поиска и быстрой реакции на потребности клиентов. 2. Повышение доходов организаций любого уровня за счет сбора, накопления и хранения информации по всем запросам существующих и потенциальных клиентов в единой базе, контроль за своевременной обработкой запросов. 3. Оперативное удаленное управление процессами в организации по защищенному каналу связи, возможность контролировать поставленные задачи исполнителям любого уровня. 4. Управление проектами с момента создания коммерческого предложения до завершения, с возможностью удаленного согласования проекта, создания контрольных точек, назначения ответственных за каждый этап реализации проекта, контроля финансового результата проекта. 5. Оперативное удаленное финансовое управление и планирование с возможностью контроля в режиме on-line финансового состояния организации, выполнения поставленных отделу продаж планов. 6. Аналитические данные за предыдущие периоды, возможность сравнения финансового состояния и загруженности сотрудников.
Описание функциональных возможностей и элементов проекта	<p>Доступ к XRM осуществляется по защищенному каналу с помощью веб-технологий через любой браузер. Имеется возможность работы с мобильных устройств, что существенно облегчает удаленный доступ к системе. Авторизация пользователей в системе осуществляется через связку логин/пароль. XRM состоит из нескольких разделов, которые функционально связаны между</p>

собой.

1. Контрагеты.

Раздел содержит информацию о контрагентах, в том числе наименование, банковские реквизиты, контактные данные, информацию о значимых событиях (дни рождения, праздники) с напоминанием об этом событии ответственному лицу. Кроме этого, можно увидеть всю историю общения с каждым контрагентом, задачи, звонки, встречи, просмотреть их результат, поставить новую задачу. Так же все проекты, которые реализовывались, можно увидеть в этом разделе и перейти в проект для просмотра более подробной информации. Доступ ко всей информации, относящейся к определенному контрагенту, существенно упрощает взаимодействие, позволяет вести контроль за работой менеджеров и исполнителей. Контрагенту можно присвоить атрибут «VIP» для формирования перечня стратегически важных клиентов.

2. Контакты.

Раздел содержит контакты, которые относятся к контрагентам. Выведен в отдельный раздел для быстрого поиска конкретного контакта. При смене места работы легко можно исправить принадлежность контакта к контрагенту.

3. Лиды.

Раздел предназначен для телемаркетологов и сотрудников активных холодных продаж. При создании контрагента лид может быть присоединен к нему для сохранения истории общения.

4. Проекты.

Раздел содержит информацию о всех проектах, начиная со стадии «Коммерческое предложение» и заканчивая стадией «Завершен». В функционале предусмотрено создание контрольных точек путем постановки задач руководителем проекта

сотрудникам, ответственным за конкретный этап. Внесение расходов по проекту позволяет планировать и контролировать бюджет. Контроль сроков реализации проекта позволяет избежать просрочек и штрафов. Функция «Просмотр журнала изменений» позволяет отслеживать кто и когда произвел изменение проекта.

5. Задачи.

Задачи могут относиться к контрагенту, проекту, другой задаче. У задачи есть автор (создатель задачи), ответственный (отвечает за исполнение задачи), соисполнители (сотрудники, которые могут привлекаться ответственным к исполнению задачи. При создании задачи указывается дата начала, дата завершения. Ответственный меняет стадию задачи с «Не начата», выбирая варианты из «В процессе», «Ожидание решение», «Завершена» в зависимости от ситуации. Функция «Просмотр журнала изменений» позволяет отслеживать кто и когда произвел изменение задачи.

6. Календарь.

В виде графика отражает загрузку каждого сотрудника и любого отдела в целом, позволяет контролировать исполнение задач сотрудниками, перераспределять задачи на других сотрудников, вести анализ выполненных задач. Отражает назначенные и состоявшиеся звонки и встречи менеджеров, позволяет в реальном времени видеть ситуацию по работе с клиентами.

7. Звонки.

Содержит все запланированные и состоявшиеся звонки с описанием результата.

8. Встречи.

Содержит все запланированные и состоявшиеся встречи с описанием результата.

9. Заметки.

	<p>Информационный раздел.</p> <p>10. Документы Содержит шаблоны договоров, технических заданий, коммерческих предложений и прочие документы, необходимые в работе.</p> <p>11. Аналитика Раздел отражает общее состояние по клиентам и проектам в заданном периоде, позволяет вести планирование затрат, необходимых на предстоящий период, наиболее эффективно использовать финансовые и кадровые ресурсы. Система отчетов, созданная в разделе, позволяет учредителям и руководству организации удаленно контролировать и корректировать финансовую ситуацию в реальном времени, планировать расходы и доходы в текущем и будущих периодах.</p> <p>12. Управление пользователями. Позволяет присваивать пользователям различные роли в зависимости от занимаемой должности и необходимого уровня доступа к информации. Содержит все данные о сотрудниках.</p>
Дата внедрения	01.07.2014 г.
Используемые платформы, средства разработки	XRM система разработана на Zend framework, представляющем собой свободный программный каркас на PHP. Основывается на принципах MVC (модель-представление-контроллер)
Стоимость разработки системы	1 000 000 руб.
Средний размер ежегодных затрат на эксплуатацию	Не требуется
Перспективы развития	Система может быть доработана под конкретные нужды любой организации. Гибкие настройки, формирование

	<p>собственных правил для сотрудников, возможность добавления любых, необходимых в работе, разделов делают систему интересной и полезной для любой отрасли. Удаленный доступ к системе может осуществляться по защищенному каналу связи, в организации может быть введен режим защиты коммерческой тайны, установлены средства защиты информации от несанкционированного доступа и утечки. Система в дальнейшем может интегрироваться с системами кадрового и бухгалтерского учета и с сайтом организации.</p>
<p>Особенности проекта:</p>	
<p>Новизна: отличие от аналогов или отсутствие аналогов</p>	<p>Функционал системы позволяет решать множество задач внутри организации от постановки простых задач менеджерам и исполнителям до удаленного управления компанией. Существующие аналоги либо существенно дороже и сложнее в эксплуатации (например, ERP-системы), либо не обладают всем необходимым функционалом.</p>
<p>Использование и реализация научной теории</p>	<p>При сборе и анализе данных, а так же в процессе разработки были применены некоторые компоненты теории систем, теория маркетинга отношений.</p>
<p>Общественная полезность</p>	<p>Может использоваться для большого количества организаций любого уровня (малый, средний, крупный бизнес, сельское хозяйство, социально-ориентированный бизнес).</p>
<p>Самостоятельность разработки</p>	<p>Является собственной разработкой</p>
<p>Возможность тиражирования проекта</p>	<p>Существует</p>
<p>Использование открытого кода (свободного ПО)</p>	<p>Все компоненты, используемые в XRM, являются свободными и доступными. XRM система разработана на Zend framework, представляющем собой свободный программный каркас на PHP. Основывается на</p>

	<p>принципах MVC (модель-представление-контроллер).</p>
<p>Экономическая полезность</p>	<p>Уже давно доказано, что внедрение в организации любой системы, позволяющей систематизировать информацию и вести контроль за работой с клиентами, увеличивает прибыль. Созданная система отчетов позволяет учредителям и руководству организации контролировать и корректировать финансовую ситуацию в реальном времени. Для руководителя отдела продаж контроль за работой менеджеров упрощается, видна загрузка и финансовая результативность каждого сотрудника. Система позволяет более эффективно управлять кадровыми ресурсами организации в зависимости от поставленных задач и сроков их реализации. Раздел «Аналитика» позволяет вести планирование затрат, необходимых на предстоящий период, что позволяет наиболее эффективно использовать финансовые ресурсы. Экономическая полезность – основная цель создания системы, которая безусловно достигается.</p>