

# Создание и внедрение CRM-системы

Анализ этапов и проблем  
создания , внедрения

# Что такое CRM и зачем она нужна?

CRM представляет собой набор определенного программного обеспечения (ПО) и технологий, позволяющих автоматизировать и совершенствовать бизнес-процессы в таких областях, как продажи, маркетинг, обслуживание и поддержка клиентов.

CRM — модель взаимодействия, полагающая, что центром всей философии бизнеса является клиент, а основными направлениями деятельности являются меры по поддержке эффективного маркетинга, продаж и обслуживания клиентов

CRM не только позволяет координировать действия различных подразделений, взаимодействующих с клиентом, но и координировать работу различных каналов взаимодействия с клиентом: личное взаимодействие, телефон, Интернет.

CRM дает каждому из перечисленных подразделений доступ к полной информации о клиенте, необходимой для наилучшего удовлетворения его потребностей.

# Первичные задачи CRM

Полный учет всех компаний, проектов, исполнителей, задач, документов

Быстрый доступ к информации, документам, уведомление о событиях по email

Возможность посмотреть графики, репорты, аналитические данные

# Задача 1: Полный учет данных



Учет всей информации, касающейся проекта, заданий в проекте



Полная информация по любому исполнителю, находящемуся в системе



Информация о всех документах в системе, к которым разрешен доступ



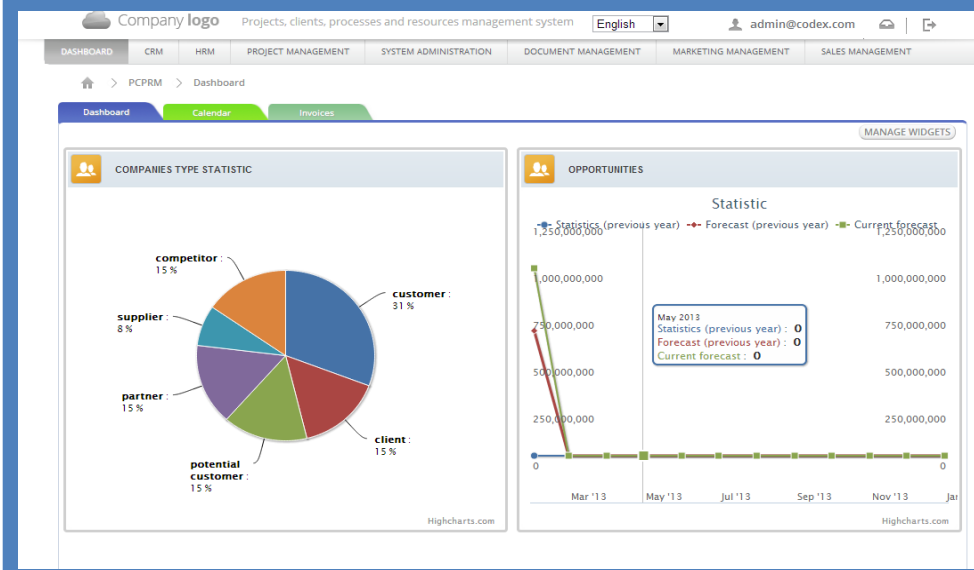
# Задача 2: Быстрый доступ к информации

- Легкая система навигации и простой доступ к нужной информации

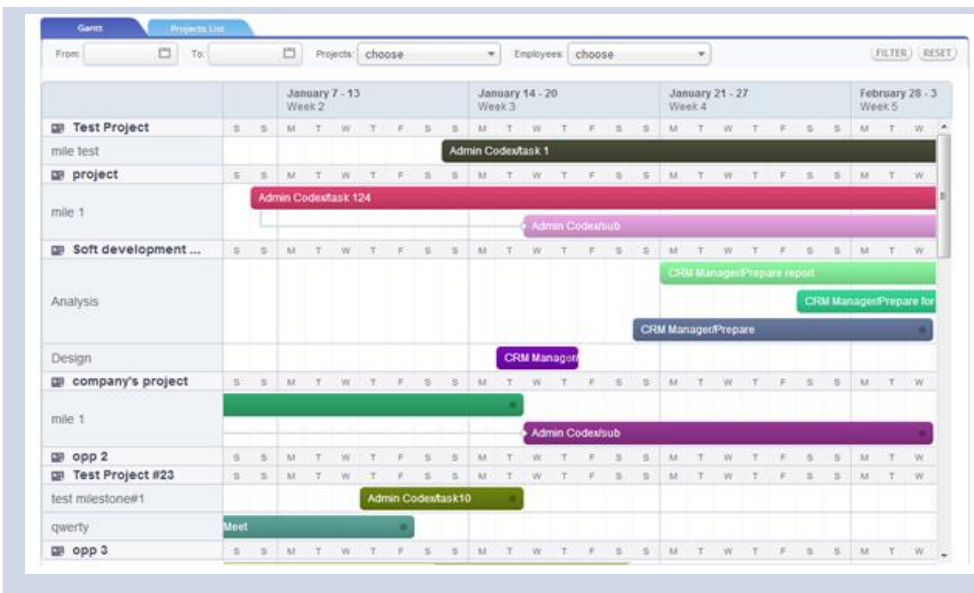
The screenshot displays a web-based document management system. At the top, a navigation bar includes tabs for DASHBOARD, CRM, HRM, PROJECT MANAGEMENT, SYSTEM ADMINISTRATION, DOCUMENT MANAGEMENT (active), MARKETING MANAGEMENT, and SALES MANAGEMENT. Below this, a breadcrumb trail shows 'DM > Documents'. The main content area features a 'DOCUMENTS' header with a '+ New Document' button. A search bar is present, along with filters for 'From', 'To', 'Type' (set to 'All'), 'Created by' (set to 'All'), 'Document Category' (set to 'All'), and 'Project' (set to 'All'). A 'FILTER' button and a 'RESET' button are also visible. The document list table has the following columns: ID, Document name, Version, Created By, Date Created, Last modified, Date Modified, Category, Project, and Actions. The table contains 10 rows of document entries. At the bottom, a pagination bar shows 'Showing 1 to 10 of 66 entries', a 'Show entries' dropdown set to '10', and 'Print' and 'Save' buttons.

ID	Document name	Version	Created By	Date Created	Last modified	Date Modified	Category	Project	Actions
88	test2	1	Admin Codex	2013-03-22	Admin Codex	2013-03-22	Document		[X] [F] [F] >
87	Lats	2	Admin Codex	2013-03-20	Admin Codex	2013-03-20	Document		[X] [F] [F] >
86	testet	1	Admin Codex	2013-03-19	Admin Codex	2013-03-19	Document		[X] [F] [F] >
85	22233	1	Admin Codex	2013-03-19	Admin Codex	2013-03-19	Document	my last proj... >	[X] [F] [F] >
84	222	1	Admin Codex	2013-03-19	Admin Codex	2013-03-19	Document	my last proj... >	[X] [F] [F] >
83	Example	3	Admin Codex	2013-02-28	Admin Codex	2013-02-28	Document		[X] [F] [F] >
82	34	1	Admin Codex	2013-02-27	Admin Codex	2013-02-27	Document	my last proj... >	[X] [F] [F] >
81	34	1	Admin Codex	2013-02-27	Admin Codex	2013-02-27	Document		[X] [F] [F] >
80	333	1	Admin Codex	2013-02-27	Admin Codex	2013-02-27	Document		[X] [F] [F] >
79	444	1	Admin Codex	2013-02-27	Admin Codex	2013-02-27	Document		[X] [F] [F] >

# Задача 3: Удобный просмотр аналитических данных



- Удобная система виджетов позволяет пользователю настроить: какие графики он пожелает видеть у себя в dashboard
- Каждый виджет можно настроить для показа определенной статистики



- Gantt диаграмма позволяет удобно манипулировать информацией.
- Gantt диаграмма предоставляет удобное представление для большого количества информации

# Разработка CRM.Используемые технологии



ZendFramework



AJAX



jQuery

# Zend Framework

## Руководства и стандарты

- Каждый разработчик кода или документации на любом уровне (хотя нескольких строк кода или нового компонента) должен подписать Contribute License Agreement (CLA).
- Код должен быть протестирован с помощью PHPUnit.
- Код должен жестко соответствовать Стандартам кодирования

## Сообщество и документация

- Большое количество документации и развитое сообщество
- Zend также имеет сайт под названием Zend Developer Zone, который публикует уроки по Zend Framework, проводит вебинары, размещает подкасты и статьи о PHP
- Zend Framework предлагает большое количество видео уроков по различным компонентам

## ООП и MVC

- Zend Framework является полностью объектно-ориентированной рабочей средой, и поэтому она реализует много объектно-ориентированных (ОО) концепций, таких как наследование и интерфейсы классов.
- Zend Framework предоставляет реализацию Model-View-Controller (MVC), которая может быть использована для создания базовой структуры приложений Zend Framework.



# AJAX

## Экономия трафика

- Использование AJAX позволяет значительно сократить трафик при работе с веб-приложением благодаря тому, что часто вместо загрузки всей страницы достаточно загрузить только изменившуюся часть, как правило, довольно небольшую.

## Уменьшение нагрузки на сервер

- AJAX позволяет несколько снизить нагрузку на сервер. К примеру, на странице работы с почтой, когда вы отмечаете прочитанные письма, серверу достаточно внести изменения в базу данных и отправить клиентскому скрипту сообщение об успешном выполнении операции без необходимости повторно создавать страницу и передавать её клиенту.

## Ускорение реакции интерфейса

- Поскольку нужно загрузить только изменившуюся часть, пользователь видит результат своих действий быстрее.

## Обращения сайта к серверу не ограничиваются щелчками по ссылкам и отправкой форм

- AJAX удобен для программирования чатов, административных панелей и других инструментов, которые выводят меняющиеся со временем данные.

# jQuery

- **jQuery – Javascript нового поколения**

Библиотека jQuery помогает легко получать доступ к любому элементу DOM, обращаться к атрибутам и содержимому элементов DOM, манипулировать ими. Также библиотека jQuery предоставляет удобный API по работе с AJAX.

# Внедрение CRM системы

- Внедрение концепции CRM (управление отношений с клиентами) на предприятии позволяет формализовать, контролировать и измерять качество внутренних процессов и процедур работы компании с клиентами.

# Вывод

- В течении написания ДП было спроектировано, разработано и успешно внедрено в производство ПС “CRM-система”.
- Каждый этап состоял из более мелких этапов, такие как оценка, тестирование.
- Получен опыт создания такого ПС, а также написан отчет по проделанной работе

**Спасибо за внимание**