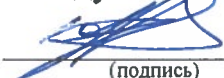


БЕЛОРУССКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
Факультет информационных технологий и робототехники
Кафедра «Программное обеспечение информационных систем и технологий»

ДОПУЩЕН К ЗАЩИТЕ

Заведующий кафедрой


(подпись) Ю.В. Полозков
(инициалы и фамилия)

« 10 » 06 2019 г.

РАСЧЕТНО-ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА
ДИПЛОМНОГО ПРОЕКТА

«Система управления взаимоотношениями с клиентами
ООО "Брестское агентство аутсорсинга"»


Специальность 1-40 01 01 «Программное обеспечение информационных технологий»
Специализация 1-40 01 01 05 «Управление качеством и тестирование программного обеспечения»

Обучающийся

группы 30701114
(номер)

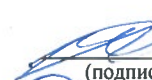

(подпись, дата) 30.05.19 Э.Н. Колтонюк

Руководитель

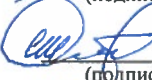

(подпись, дата) 30.05.19 Ю.И. Голуб

Консультанты:

по компьютерному проектированию


(подпись, дата) 30.05.19 Ю.И. Голуб

по разделу «Охрана труда»


(подпись, дата) 30.05.19 А.М. Лазаренков

по разделу «Экономика»


(подпись, дата) 30.05.19 И.В. Насонова

Ответственный за нормоконтроль


(подпись, дата) 10.06.19 Н.С. Домаренко

Объем проекта:

расчетно-пояснительная записка – 64 страниц;

графическая часть – 10 листов;

магнитные (цифровые) носители – 1 единиц.

РЕФЕРАТ

CRM, СИСТЕМА, КЛИЕНТ, СУБД, БИЗНЕС-ПРОЦЕСС, ОПТИМИЗАЦИЯ

Объектом разработки является система управления взаимоотношениями с клиентами ООО «Брестское агентство аутсорсинга».

Целью проекта является разработка системы управления взаимоотношениями с клиентами.

В процессе работы над проектом были спроектированы и реализованы база данных и система управления взаимоотношениями с клиентами, проведено экономическое обоснование эффективности разработки программного обеспечения, выполнен расчет затрат на разработку системы и произведен анализ требований по электробезопасности и освещенности в компьютерных лабораториях.

Областью возможного практического применения разработанной системы являются предприятия и организации, основная деятельность которых связана с работой со значительным количеством клиентов.

Результатом внедрения явилось: оптимизация работы персонала и компании, увеличение производительности труда сотрудников компании.

Студент-дипломник подтверждает, что приведенный в дипломном проекте расчетно-аналитический материал объективно отражает состояние исследуемого процесса (разрабатываемого объекта), все заимствованные из литературных и других источников теоретические и методологические положения и концепции сопровождаются ссылками на их авторов.

Дипломный проект: 64 с., 24 рис., 25 табл., 12 источников, 1 прил.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

- 1 Sails CRM – онлайн CRM-система для малого бизнеса [Электронный ресурс] / Сайт компании «Sails CRM»[Электронный ресурс]. – 12.02.2019 – Режим доступа: <http://sails-crm.com/>
- 2 CRM «Манго-офис»[Электронный ресурс]. – 12.02.2019 – Режим доступа: <http://www.mango-office.ru/products/CRM>
- 3 Простая CRM –TeamLabOffice[Электронный ресурс]. – 12.02.2019 – Режим доступа: <http://www.teamlab.com/ru/crm.aspx>
- 4 Возможности CRM системы. Настройка системы, автоматизация | Terrasoft [Электронный ресурс]. – 19.03.2019 – Режим доступа: <http://www.terrasoft.ru/products/CRM/crm/ts>
- 5 CRM-система «1С-Битрикс»[Электронный ресурс]. – 12.03.2019 – Режим доступа: <http://www.1cbitrix.ru/products/intranet/features/crm.php>
- 6 Лабор, В.В. Си Шарп: Создание приложений для Windows / В.В..Лабор. – Мн.: Харвест, 2003 – 384 с.
- 7 Ресурсы компании Microsoft[Электронный ресурс]. – 20.02.2019 – Режим доступа: <http://microsoft.com>
- 8 Автоматизированные Системы. Стадии создания. ИПК издательство «Москва». 1997
- 9 Фёдоров, А.Г. MicrosoftVisualStudio 2010.Первое знакомство / А.Г. Фёдоров.– М.: Изд. Дом «Вильямс», 2009. – 42 с.
- 10 Лабор, В.В. Си Шарп: Создание приложений для Windows / В.В..Лабор. – Мн.: Харвест, 2003 – 384 с.
- 11 METANIT.COM Сайт о программировании [Электронный ресурс]. – 05.02.2019 – Режим доступа: <https://metanit.com/sharp/tutorial/>
- 12 Якобсон, И. Язык UML. Руководство пользователя / И. Якобсон, Дж. Рамбо. – М.: ДМК Пресс, 2007. – 496 с.