

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)

«03» 06

2020 г.

РАСЧЕТНО-ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА
ДИПЛОМНОГО ПРОЕКТА

«Модуль формирования автоматических задач по работе с клиентами
в CRM-системе»

Специальность 1-40 01 01 «Программное обеспечение информационных технологий»


Специализация 1-40 01 01 05 «Управление качеством и тестирование программного обеспечения»

Обучающийся
группы 10701116
(номер)


31.05
(подпись, дата)

Н. Н. Карастелёва

Руководитель


01.06
(подпись, дата)

Н.А. Капанов

Консультанты:

по компьютерному проектированию


01.06
(подпись, дата)

Н.А. Капанов

по разделу «Охрана труда»


25.05
(подпись, дата)

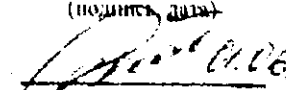
А.М. Лазаренков

по разделу «Технико-экономическое обоснование веб-приложения»


22.05
(подпись, дата)

Н.В. Насонова

Ответственный за нормоконтроль


01.06
(подпись, дата)

Н.В. Романюк

Объем проекта:

расчетно-пояснительная записка – 94 страниц;

графическая часть – 11 листов;

магнитные (цифровые) носители – 1 единиц.

РЕФЕРАТ

ДИАГРАММА ВАРИАНТОВ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ, ДИАГРАММА СОСТОЯНИЙ, ДИАГРАММА ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ, ER- ДИАГРАММА, КОНЦЕПТУАЛЬНАЯ МОДЕЛЬ, ЛОГИЧЕСКАЯ МОДЕЛЬ

Объектом исследования является процесс взаимодействия с клиентами, его основные составляющие, принципы и аспекты.

Цель проекта - сократить временные и трудовые затраты менеджеров на формирование автоматических задач по клиенту.

В процессе работы (проектирования) были выполнены следующие исследования (разработки):

- 1) построена диаграмма вариантов использования;
- 2) диаграмма последовательности;
- 3) диаграмма состояний;
- 4) спроектированы концептуальная и логическая модели базы данных;
- 5) разработано приложение;
- 6) разработаны тестовые случаи для функционального и углубленного тестирования;

Программное обеспечение было разработано с применением облачной платформы SAP Hybris Cloud for Customers. С использованием скриптового языка программирования ABSL и языка описания бизнес-объектов BODL.

В результате выполнения дипломного проекта была разработана и внедрена автоматизированная система управления работой с клиентами производственного предприятия. В результате чего прибыль компании и удовлетворённость клиентов заметно выросли.

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: 94 е., 55 рис., 14 табл., 28 источников, 1 прил.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

- , SAP Cloud Application Studio: SDK Documentation / SAP SE - Walldorf, 2018
- 2 SAP Hybris Cloud for Customer Administrator Guide: Databook / SAP SE. - Walldorf, 2016
- 3 SAP Cloud for Customer Project Implementation: Databook / SAP SE. - Walldorf, 2014
- 4 Вершина Г.А. Охрана труда: учебник / Г.А. Вершина, А. М. Лазаренков. - Минск: ИВЦ Минфина, 2017.
- 5 Палицын В.А. Техничко-экономическое обоснование дипломных проектов: методическое пособие в 4-х частях. - Минск, 2005.
- 6 НОРБИТ [Электронный ресурс]. - CRM-системы-Режим доступа: <http://www.norbit.ru>
- 7 Customer Think [Электронный ресурс]. - The History of CRM. - Режим доступа: <http://customerthink.com>
- 8 CRM online [Электронный ресурс]. - История CRM систем. - Режим доступа: <http://www.cn-noriline.ru>
- 9 Tadviser [Электронный ресурс]. - История развития CRM. - Режим доступа: <http://www.tadyisi.ru>
- 10 TechTarget [Электронный ресурс]. - Software as a Service (SaaS). - Режим доступа: <http://searchelou.com/a.putintuechtarget.com>
- 11 Investopedia | Электронный ресурс]. - Software As A Service. - Режим доступа: <http://www.investopedia.com>
- 12 CRM-системы [Электронный ресурс]. - Классификация CRM-систем. - Режим доступа: <https://sites.google.com/site/proektnalogovikov/>
- 13 Интегратор-ИТ [Электронный ресурс]. - Операционная CRM-система. - Режим доступа: <http://www.tii.ru>
- 14 Практика CRM [Электронный ресурс]. - Виды CRM-систем: как выбрать подходящее решение. - Режим доступа: <http://www.crm-practice.ru>
- 15 Практика CRM [Электронный ресурс]. - Виды CRM-систем: как выбрать подходящее решение. - Режим доступа: <http://www.crm-practice.ru>
- 16 CRM-системы [Электронный ресурс]. - Основные виды CRM систем. - Режим Доступа: <http://wmv.upi.kiev.ua>
- 17 Management Study Guide [Электронный ресурс]. - Strategic CRM - Mainitain Long Term Relationship with Customers. - Режим доступа: <http://www.manazementstudyguide.com>
- 18 CRM online [Электронный ресурс]. - Функции CRM систем. - Режим доступа: <http://www.crmonline.ni>
- 19 Super Office [Электронный ресурс]. - 18 CRM Statistics You Need to Know for 2017.
^ Режим доступа: <https://www.superoffice.com>

- 20 Apps Run the World [Электронный ресурс]. - Top 10 CRM Software Vendors and Market Forecast 2015-2020. - Режим доступа: www.annsruntheworld.com
- 21 Software Advice [Электронный ресурс]. - Salesforce.com CRM Software. - Режим доступа: <https://www.softwareadvice.com>
- 22 Software Advice [Электронный ресурс]. - SAP Digital CRM. - Режим доступа: <https://www.softwareadvice.com>
- 23 LinkedIn [Электронный ресурс]. - SAP C4C vs.Salesforce: There's a Better Value Choice Now. - Режим доступа: <https://www.linkedin.com>
- 24 Класс365 [Электронный ресурс], - Управление взаимоотношениями с клиентами на раз-два-три. - Режим доступа: <http://class365.ru>
- 25 Alutech [Электронный ресурс], - О компании. - Режим доступа: <http://alutech-group.com>
- 26 Habrahabr [Электронный ресурс], - SADT, Нотация IDEF0. - Режим доступа: <https://habrahabr.ui>
- 27 Contrimo [Электронный ресурс], - SAP Hybris Cloud for Customer. - Режим доступа: <https://www.contrimo>
- 28 SAP [Электронный ресурс], - Redefine customer engagement with our next-gen cloud CRM software - SAP Hybris Cloud for Customer. - Режим доступа: <https://www.sap.com>