

МОДУЛЬ ФОРМИРОВАНИЯ АВТОМАТИЧЕСКИХ ЗАДАЧ ПО РАБОТЕ С КЛИЕНТАМИ В CRM-СИСТЕМЕ

Карастелёва Н. Н.

Научный руководитель – Куприянов А. Б., к.т.н., доцент

Целью исследования является повышение эффективности и качества работы менеджеров, сокращение временных и трудовых затрат на взаимодействие с клиентами.

Для достижения цели были поставлены и решены следующие задачи:

- автоматическое формирование задач по клиентам;
- группировка сформированных задач в трехуровневую иерархию;
- настраивать логику формирования задач для каждого ССБЕ;
- создание отчетов различного назначения;
- реализация функционала, необходимого для полного и достоверного раскрытия выбранной предметной области.

Для автоматического создания задач предусмотрен функционал по планированию массовых фоновых прогонов данных (MDR). Данная возможность предназначена для выполнения основной бизнес-логики системы по анализу, формированию, группировке задач.

При группировке задач необходимо запланировать MDR. Планирование MDR происходит немедленно, по истечении определенного времени или с определенной периодичностью. Фоновый процесс автоматически запускается в момент времени, выбранный при планировке (один раз или с некоторой периодичностью). После запуска фонового процесса происходит вызов функции по группировке задач. Если существуют задачи, которые необходимо сгруппировать, то происходит их сортировка и достраивается иерархия (до 3 уровней). После группировки достроенные задачи сохраняются в базу данных. В случае отсутствия в системе задач для группировки, происходит завершение фонового процесса.

Рассмотрим результаты работы фоновых прогонов по формированию и группировке задач. Начнём рассмотрение с задачи третьего уровня (рисунок 1). Они создаются на первое число месяца и могут иметь следующие типы: падение, эффективность, развитие, утерянность.

Для типа «Падение» сравниваются план и факт продаж по товарной группе за месяц. Задачи создаются в случае, если выполнение плана меньше настроенного предельно допустимого отставания.

В случае задач с типом «Эффективность» определяется эффективность клиента по направлению РВА и АПС. Задачи создаются в случае, если статус

клиента по эффективности имеет значение «Малоэффективный» или «Неэффективный».

При выявлении роста клиента на основании типа ABC по направлению создаются задачи с типом «Развитие». Задачи создаются в случае, если тип клиента в текущем месяце ABC по направлению изменился на лучшее значение в сравнении с началом года.

Для определения факт утерянности клиента создаются задачи с типом «Утерянность». Задачи создаются в случае, если у клиента статус по активности равен значению «Утерянный» на протяжении длительного (предварительно настроенного) периода.

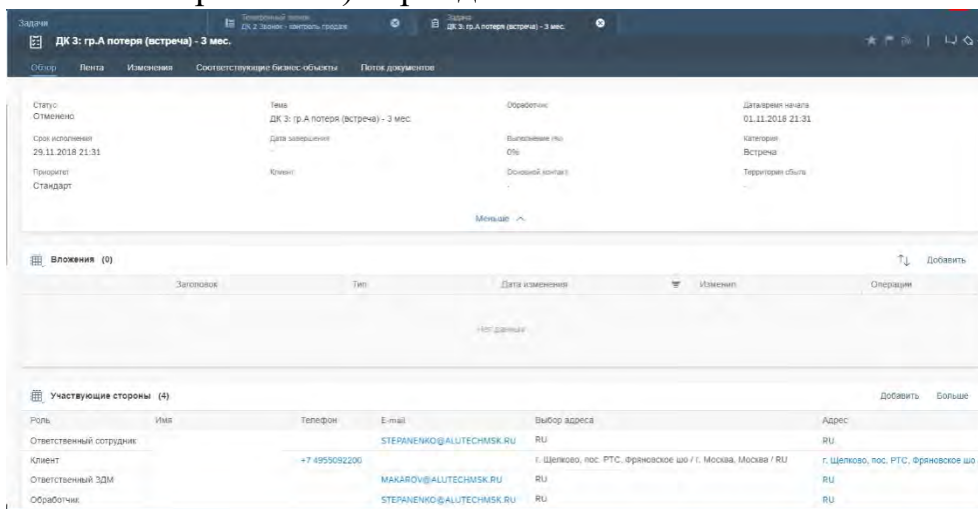


Рисунок 1 – Карточка задачи третьего уровня

В зависимости от степени ухудшения ситуации и продолжительности этой тенденции задачи третьего уровня группируются в активности второго уровня. Типы активностей: звонок, встреча, задача с категорией «Подготовка» или задача с категорией «Маркетинг». Между активностями второго и третьего уровня существует связь «предшественник – последователь». Карточка активности второго уровня изображена на рисунке 2.

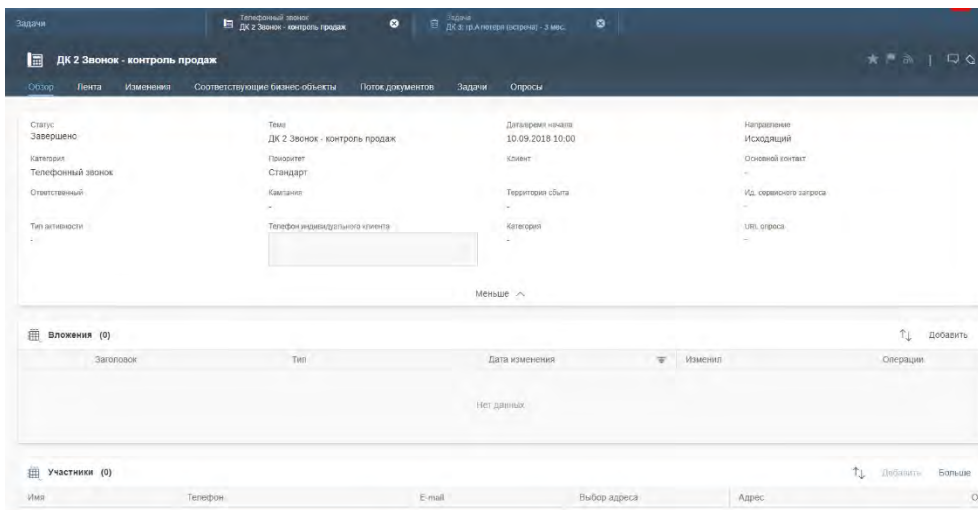


Рисунок 2 – Карточка задачи второго уровня

Для удобства анализа ситуации и обработки задач активности второго уровня группируются в групповые задачи в рамках комбинации «Менеджер + Клиент». Именно эти задачи менеджер видит в списке задач по умолчанию. Групповая задача изображена на рисунке 3.

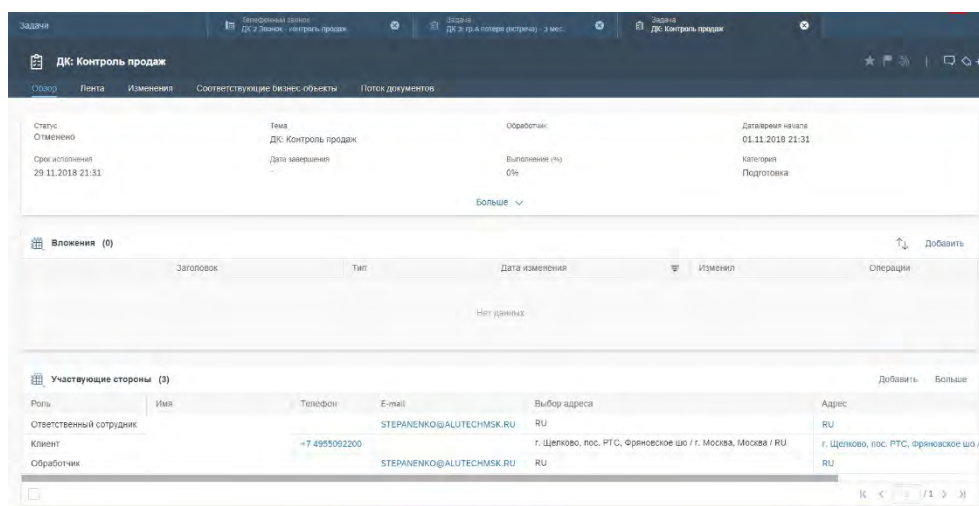


Рисунок 3 – Карточка задачи первого уровня

Общая иерархия задач в потоке документов изображена на рисунке 4.

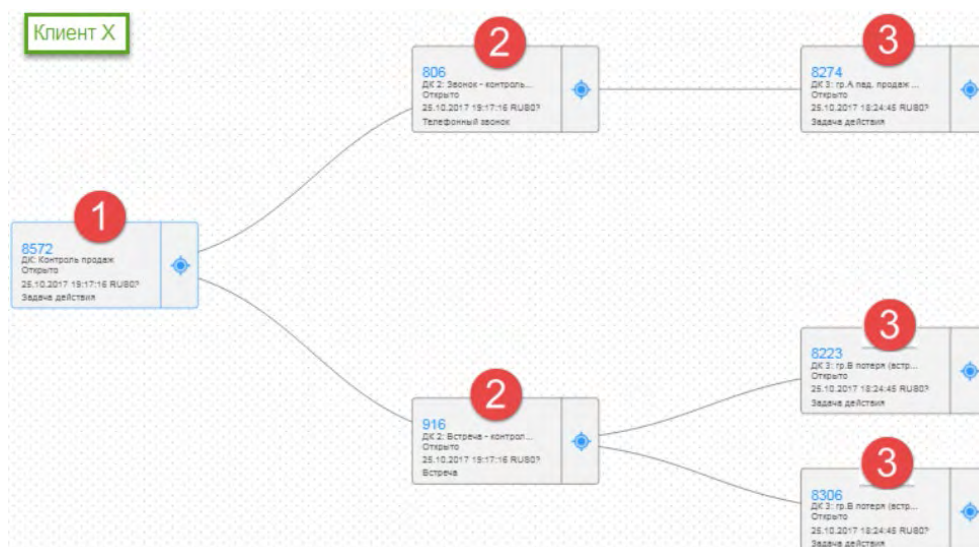


Рисунок 4 – Иерархия автоматических активностей

Автоматизированная система, которая была спроектирована и построена, предназначена для того, чтобы повысить эффективность процесса взаимодействия с клиентами компании, упростить работу менеджеров компании, ускорить процесс формирования задач, облегчить процесс анализа и контроля над выполнением работ менеджерами.