

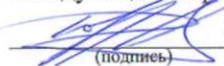
БЕЛОРУССКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

Факультет информационных технологий и робототехники

Кафедра «Программное обеспечение информационных систем и технологий»

ДОПУЩЕН К ЗАЩИТЕ

Заведующий кафедрой

  
(подпись)

Ю.В. Полозков  
(инициалы и фамилия)

« 04 » 06 2021 г.

РАСЧЕТНО-ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА  
ДИПЛОМНОГО ПРОЕКТА

«Программная поддержка процесса продаж в CRM-системе Salesforce»

Специальность 1-40 05 01 «Информационные системы и технологии (по направлениям)»

Направление специальности 1-40 05 01-01 «Информационные системы и технологии (в проектировании и производстве)»

Обучающийся

группы 10702417

Руководитель

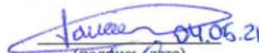
Консультанты:

по компьютерному проектированию

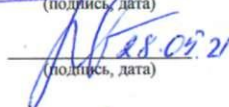
по разделу «Охрана труда»

по разделу «Экономика»

Ответственный за нормоконтроль

  
(подпись, дата)

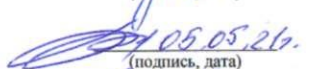
А.Р. Ракетский

  
(подпись, дата)

И.Л. Ковалева

  
(подпись, дата)

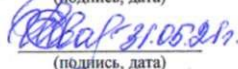
И.Л. Ковалева

  
(подпись, дата)

Н.М. Журавков

  
(подпись, дата)

Л.В. Бутор

  
(подпись, дата)

Е.А. Шваякова

Объем проекта:

расчетно-пояснительная записка – 79 страниц;

графическая часть – 7 листов;

магнитные (цифровые) носители – 1 единиц.

Минск 2021

## РЕФЕРАТ

ПРОГРАММНОЕ СРЕДСТВО, ПОДДЕРЖКА СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ, SALESFORCE, ПРОДАЖИ, РАЗРАБОТКА, ОПТИМИЗАЦИЯ.

Объектом исследования (разработки) является поддержка процесса продаж.

Цель проекта - создание программного средства для расширения возможностей уже существующей системы и повышения эффективности предприятия, повышения эффективности продаж и улучшения взаимоотношений с клиентами, позволяющего оптимизировать процесс подбора товара.

В процессе работы (проектирования) выполнены следующие исследования (разработки): разработана и внедрена модель использования методов экспертных оценок в процессе подбора продуктов; построены диаграммы вариантов использования, деятельности системы, последовательности, компонентов, развертывания; построены блок-схемы; спроектирован и разработан пользовательский интерфейс.

Элементами научной новизны (практической значимости) полученных результатов являются:

- 1 - надежное и эффективное программное решение;
- 2 - быстрота программного решения;
- 3 - современный дизайн.

Областью возможного практического применения является использование в коммерческих целях компаниями, занимающимися продажами.

В ходе дипломного проектирования решение прошло апробацию в реальном проекте.

Результатами внедрения явились: разработка программного средства повышения эффективности продаж.

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: 85 с., рис. 20, табл. 13, 28 источников, 1 прил.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 Продажи - Википедия [Электронный ресурс]. - Электронный данные. - Режим доступа: [пйр8://га^1к1ред1а.ог§^1к1/Продажи](http://ru.wikipedia.org/wiki/Продажи)
- 2 Управление продажами: основные понятия [Электронный ресурс]. - Электронный данные. - Режим доступа: [https://www.marketing.spb.ru/lib-mm/sales/sales\\_management.htm](https://www.marketing.spb.ru/lib-mm/sales/sales_management.htm)
- 3 Обзор рынка CRM-систем [Электронный ресурс]. - Электронный данные. - Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/obzor-rynka-crm-sistem>
- 4 The Salesforce Capability Map [Электронный ресурс]. - Электронный данные. - Режим доступа: <https://www.radnlp.com/the-salesforce-capability-map>
- 5 Общие сведения о коде Apex [Электронный ресурс]. - Электронный данные. - Режим доступа: [https://help.salesforce.com/articleView?id=sf.code\\_about.htm&type=5](https://help.salesforce.com/articleView?id=sf.code_about.htm&type=5)
- 6 Salesforce Experience Cloud [Электронный ресурс]. - Электронный данные. - Режим доступа: <https://twistellar.com/business-solutions/cloud-services/experience-cloud>
- 7 Sales Cloud: Sales Force Automation - [Salesforce.com](https://www.salesforce.com) [Электронный ресурс]. - Электронный данные. - Режим доступа: <https://www.salesforce.com/products/sales-cloud/overview/>
- 8 Бизнес-приложения | Microsoft Dynamics 365 [Электронный ресурс]. - Электронный данные. - Режим доступа: <https://dynamics.microsoft.com/ru-ru/>
- 9 Introducing Lightning Web Components [Электронный ресурс]. - Электронный данные. - Режим доступа: <https://developer.salesforce.com/docs/component-library/documentation/lwc>
- 10 Инструкция по бухгалтерскому учету основных средств, утвержденная постановлением Министерства финансов Республики Беларусь от 30 апреля 2012 г. №26. // Нац. реестр правовых актов РБ. - 2012. - № 8/ 26355.
- 11 Инструкции по бухгалтерскому учету нематериальных активов, утвержденной постановлением Минфина РБ от 30.04.2012 № 25// Нац. реестр правовых актов РБ. - 2013. - № 8/27671.
- 12 Инструкция по бухгалтерскому учету доходов и расходов: постановление Министерства финансов Республики Беларусь: принято 30 сентября 2011 г. № 102(с последующими изменениями и дополнениями).
- 13 Кодекс Республики Беларусь от 19.12.2002 п 166-з (ред. От 29.12.2020) "Налоговый кодекс Республики Беларусь (общая часть)".
- 14 Кодекс Республики Беларусь от 29.12.2009 № 71-З (ред. от 15.01.2021) «Налоговый кодекс Республики Беларусь (Особенная часть)».
- 15 Экономика предприятия промышленности: пособие для слушателей системы повышения квалификации и переподготовки кадров по экономическим

- специальностям / Л.М.Короткевич; БНТУ, Филиал БНТУ «Институт повышения квалификации и переподготовки кадров по новым направлениям развития техники, технологии и экономики БНТУ». - Минск: БНТУ, 2015. - 117 с.
- 16 Трудовой кодекс Республики Беларусь от 26 июля 1999 г. № 296-з с изменениями и дополнениями [электронный ресурс]/ Принят Палатой представителей 8 июня 1999 года; одобрен Советом Республики 30 июня 1999 года. Режим доступа: <https://etalonline.by/document/?regnum=hk9900296>.
  - 17 Экономика промышленного предприятия: учеб.пособие/ И.М.Бабук, Т.А.Сахнович. - Минск: Новое знание: м.: ИНФРА-М,2013.- 439 с.: ил.- (Высшее образование). СанПиН от 28.06.2013 №59 «Требования при работе с видеодисплейными терминалами и электронно-вычислительными машинами».
  - 18 СанПиН от 30.04.2013 №33 «Требования к микроклимату рабочих мест производственных и офисных помещений».
  - 19 СанПиН 2.2.4.3359-2016 «Нормируемые параметры шума на рабочих местах».
  - 20 СанПиН от 13.09.2006 №151 «Допустимые уровни импульсной локальной вибрации».
  - 21 ТКП 45-2.04-153-2009 «Естественное и искусственное освещение. Строительные нормы проектирования».
  - 22 СанПиН от 21.09.2011 №360 «Требования к условиям труда работающих и содержанию производственных объектов».
  - 23 Постановление Министерства труда и социальной защиты Республики Беларусь от 3 июня 2003 г. №70 (в редакции от 30 сентября 2011 г. №96).
  - 24 ТКП 427-2012 «Правила техники безопасности при эксплуатации электроустановок».
  - 25 ТКП 339-2011 «Правила устройства электроустановок».
  - 26 ТКП 474-2013 «Категорирование помещений, зданий и наружных установок по взрывопожарной и пожарной безопасности».
  - 27 ТКП 45-2.02-142-2011 «Здания, строительные конструкции, материалы и изделия. Правила пожарной-технической классификации».
  - 28 ТКП 45-2.02-279-2013 «Здания и сооружения. Эвакуация людей при пожаре».