

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ТЕХНОЛОГИИ CRM-СИСТЕМ ДЛЯ АВТОМАТИЗАЦИИ УЧЕТА ХОЗЯЙСТВЕННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ СОТРУДНИКОВ ПРЕДПРИЯТИЯ

Введение. В условиях современного ведения бизнеса многие процессы и взаимодействия внутри любой компании требуют автоматизированного управления. Именно для таких целей предприятия прибегают к помощи CRM. Они используются не только в производственной сфере, также они полезны и на предприятии в качестве средства контроля или обмена информацией. CRM — это способ автоматизации процесса управления отношениями между компанией любого типа и потребителем. Ее основная цель — систематизация информации о клиенте, она позволяет понять его поведение и наладить более эффективный способ взаимодействия [1]. Использование технологии CRM-систем для автоматизации учета хозяйственного обеспечения сотрудников предприятия является актуальной темой.

На каждом предприятии заявки на различные потребности сотрудников подаются и утверждаются непосредственно руководителями различных подразделений. Согласование заявки на предприятии проходит в рамках функционала документооборота в соответствии с маршрутом согласования, настроенным для данного вида заявок. В процессе согласования в заявку может появляться дополнительная информация. Все это требует дополнительных денежных и временных затрат. Немаловажная проблема заключается в том, что сам работник не имеет возможности следить за процессом согласования заявки. Таким образом, данная система неэффективна. Решением проблемы является автоматизация и ускорение прохождения маршрута согласования поданных запросов. Необходимо объединение всех этапов прохождения заявки от работника до руководителя: описание данной заявки; обсуждения между сотрудниками, относящиеся к данной заявке; предложения по совершенствованию существующей заявки; наглядность документооборота; доступ к информации об утверждении или отклонении поданного запроса.

Внедрение системного управления поданных заявок будет стратегически оправдано и, несомненно, отразится на жизнестойкости и развитии предприятия.

Основная часть. Задачей данного проекта является разработка CRM-системы, которая позволит автоматизировать учет и контроль хозяйственного снабжения сотрудников предприятия. Требования, предъявляемые к разрабатываемому приложению: использование быстрого и удобного php-фреймворка; использование последней версии PHP, следование рекомендациям по написанию безопасного кода, соблюдение чистоты кода; использование объектно-ориентированного программирования, шаблоны проектирования и SOLID-принципы программирования; удобный интерфейс, быстрая загрузка приложения; использование REST-архитектуры для обеспечения возможности интеграции с внешними приложениями и системами; шифрование паролей пользователей криптографической функцией формирования ключа bcrypt.

Для разработки системы использовалось следующее программное обеспечение: JetBrains PhpStorm, OpenServer, Apache, MySQL, HeidiSql. Средства реализации системы: PHP 5.6, PHP Framework Laravel 5.2, HTML, CSS, Twitter Bootstrap, Javascript, JQuery.

Основной функционал системы:

- 1) загрузка структуры организации и бюджета специально структурированным файлом в формате csv, рассылка приглашений сотрудникам предприятия на имейл для использования системы;
- 2) авторизация, личный кабинет (смена личных данных, фото, пароля);
- 3) создание, чтение, обновление и удаление заявки, а также данные о согласовании заявки, возможность прикрепить различные документы к заявке, чат между сотрудниками предприятия, имеющие отношение к конкретной заявке;
- 4) поиск по различным критериям;
- 5) утверждение/отклонение заявки;
- 6) оперативное получение информации о структуре и бюджете предприятия.

Система является веб-приложением. Для того чтобы работать в системе, необходимо получить приглашение от администратора сайта в виде электронного письма, где указан пароль для входа. После авторизации слева на странице пользователя появится меню навигации, в котором активный пункт выделяется красным цветом.

При выборе пункта «Моя Организация» откроется страница, где находится дерево структуры организации сотрудника, отображающая должности, фамилия, имя, отчество сотрудников и иерархию подчинения. Жирным шрифтом выделен активный пользователь (рисунок 1). В пункте «Мои Сообщения» реализован механизм отправки и получения личных сообщений.

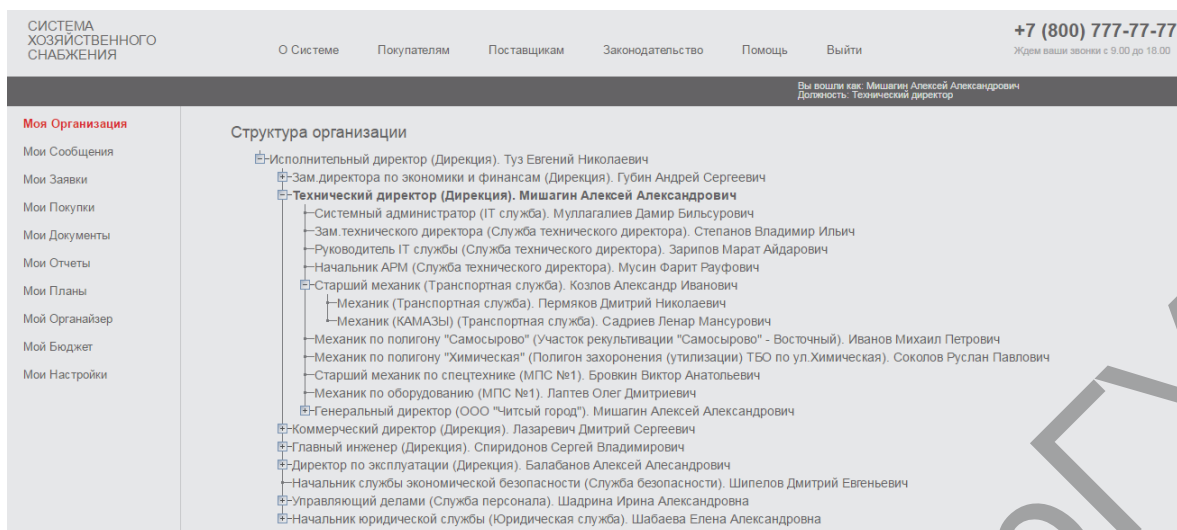


Рисунок 1 — Структура организации

Выбрав пункт меню «Мои Заявки», пользователь может создавать заявки на закупку необходимого оборудования. Созданная заявка поступает на утверждение руководителю подразделения. Во вкладке «Заявки» в боковом меню располагаются заявки, которые можно одобрить или отклонить. При одобрении заявка отправится дальше вышестоящему сотруднику по иерархии должностей до главного директора, а затем поступит на обслуживание менеджеру системы. Для удобства работы с заявками предусмотрен пункт меню «Настройка таблицы», который позволяет скрыть или показать её отдельные поля. С помощью меню «Статусы» возможна фильтрация заявок по критериям: «на согласовании», «отправлено менеджеру», «определен поставщик», «оплачено», «отклонено». Также при работе с заявками предусмотрен поиск по критериям (рисунок 2). В случае получения новой заявки в меню слева покажется уведомление, а сама заявка выделится жирным шрифтом и разместится в начале списка.

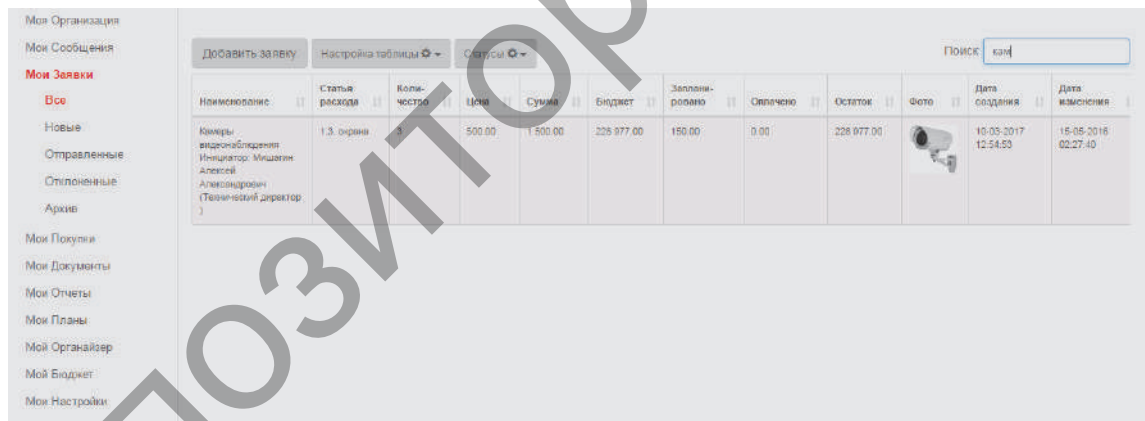


Рисунок 2 — Поиск информации

Для просмотра полной информации о заявке необходимо нажать левой кнопкой мыши по строке заявки. На странице заявки можно посмотреть: «Описание», «Чат», «Предложения», «Документы», которые прилагаются к заявке, «Согласование» (отчетность, кто принял заявку и кто на данный момент ее согласует) и «Журнал» (сведения о дате создания, редактировании заявки). При рассмотрении заявки организовано её обсуждение среди сотрудников, которые к ней относятся.

Заключение. В данном проекте был автоматизирован учет хозяйственного обеспечения сотрудников предприятия с использованием технологии CRM-систем. Данная система позволит сократить не только временные затраты, но и денежные. Важно знать, что слаженная работа всех служб подразделения довольно позитивно влияет на деятельность предприятия.

Список цитируемых источников

1. CRM-системы: что это такое простыми словами и как работает [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://znaybiz.ru/buh/raznoe/services/crm-sistemy.html/>. — Дата доступа: 10.10.2017.