

## РАЗРАБОТКА АВТОМАТИЗИРОВАННОЙ CRM-СИСТЕМЫ УЧЕТА ХОЗЯЙСТВЕННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ СОТРУДНИКОВ ПРЕДПРИЯТИЯ

**Введение.** В современном производстве необходимость автоматизации различных процессов стала уже привычным явлением. Уже становится сложно представить себе складской или бухгалтерский учет без применения специализированного программного обеспечения, торговые представители используют специальные приложения для оформления и отправки заказа в офис прямо с планшета или мобильного телефона, достаточно большая часть заказов приходит с сайта уже в виде готовых к обработке документов [1]. Но при этом взаимодействие сотрудников предприятия между собой почему-то очень часто ведется без внедрения автоматизации и достаточного учета. На предприятии каждое рабочее место сотрудника должно быть обеспечено необходимым оборудованием и материалами. Зачастую оформление и выполнение заявок на необходимое хозяйственное обеспечение работника занимает много времени, что сказывается на качестве выполняемых работ. Применение специализированного программного обеспечения, такого как CRM-система, позволяет повысить эффективность управленческой деятельности, отследить и проанализировать все этапы заказа и покупки необходимого оборудования и других материалов.

CRM-системы — это специальные компьютерные программы, позволяющие планировать задачи и контролировать их выполнение, вести учет заказчиков, хранить документацию по заявкам и автоматизировать ее создание [2].

**Основная часть.** Целью исследовательской работы является разработка CRM-системы, которая позволит автоматизировать учет и контроль хозяйственного снабжения сотрудников предприятия. Разработанная система представляет собой веб-приложение, в котором зарегистрированы сотрудники предприятия и менеджеры. Сотрудники предприятия создают заявки, а менеджеры системы их обслуживают. Для удобства в системе присутствуют все сотрудники предприятия. Каждый работник может зайти в систему и создать заявку. После утверждения руководителем заявка поступает в работу менеджерам системы. Вся история заявки ведется внутри нее: от истории согласования до документов типа счетов, договоров и т. п.

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 предприятия и бюджета специально структурированным файлом в формате csv, рассылка приглашений сотрудникам предприятия на электронную почту 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, имеющими отношение к конкретной заявке; 4) поиск по различным критериям; 5) утверждение/отклонение заявки; 6) оперативное получение информации о структуре и бюджете предприятия.

Для работы в системе необходимо получить приглашение от администратора сайта в виде электронного письма, где указан пароль для входа. При первичной авторизации пользователь должен загрузить фото и сменить пароль для дальнейшей работы с системой. Теперь пользователь имеет возможность создавать заявки на закупку необходимого оборудования (рисунок 1).

на главную    Фото: \*\* (jpg, jpeg, png)  
Выберите файл Отмена

Файл(ссылка в интернете) \*\*

Наименование \* Камеры видеонаблюдения

Статья расхода \* охрана

Описание \* В здании склада обнаружена неисправность камер видеонаблюдения

Количество \* 3

Единица измерения \* шт

Заявленная стоимость \* 500

Ссылка на товар в интернете

Итого 1 500.00

Товар необходим к (дате) \* 16.03/2017

Документ КП или другой (xls, xlsx, doc, docx, txt, pdf, jpg, png, jpeg)  
Документ КП (ссылка в интернете)

Выберите файл Отмена

Рисунок 1 — Создание заявки

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 (рисунок 2). 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, предложен поставщик, оплачено, отклонено. В случае получения новой заявки в меню слева покажется уведомление, а сама заявка выделится жирным шрифтом и разместится в начале списка.

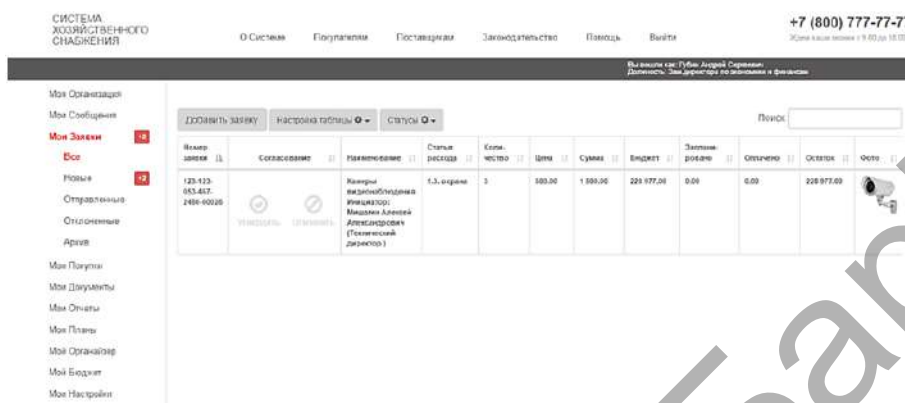


Рисунок 2 — Заявки, полученные для рассмотрения руководителем

Для просмотра полной информации о заявке необходимо нажать левой кнопкой мыши по строке выбранной заявки. На открывшейся странице заявки представлены пункты меню: «Описание», «Чат», «Переписка», «Предложения», «Документы» (файлы, прилагаемые к заявке), «Согласование» (отчетность о том, 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 (рисунок 3).

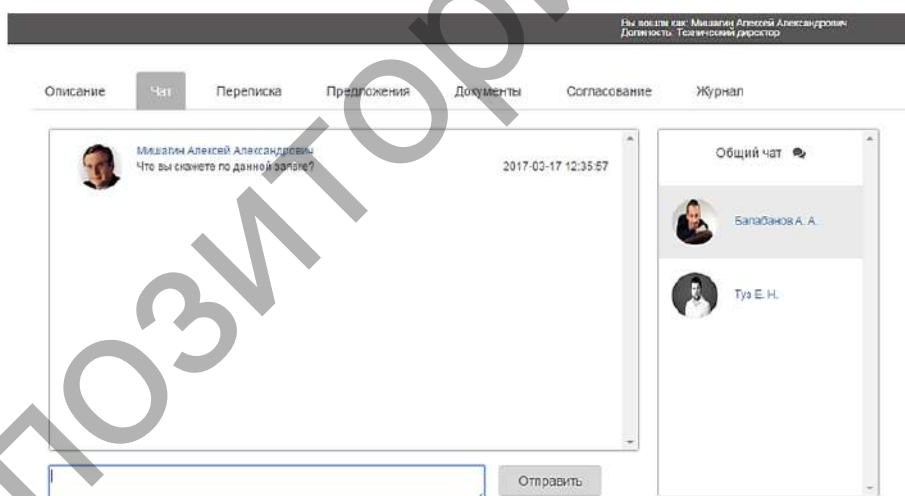


Рисунок 3 — Обсуждение согласования заявки

**Заключение.** В данном исследовании была разработана автоматизированная CRM-система учета хозяйственного обеспечения сотрудников предприятия. Система позволяет сократить время на согласование, максимально быстро получить заявки от сотрудников предприятия и обслужить их.

#### Список цитируемых источников

1. Что такое CRM-системы и как их правильно выбирать? [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://habrahabr.ru/company/trinion/blog/249633/>. — Дата доступа: 07.03.2017.
2. Что такое CRM-система и как она помогает в работе? [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.kadrof.ru/st-crm.shtml>. — Дата доступа: 07.03.2017.