

**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ПРИБОРОСТРОЕНИЯ И ИНФОРМАТИКИ**

Кафедра: «Экономические информационные системы»

Дипломный проект

**Разработка ЭИС поддержки работы с клиентами
агентства организации праздников ООО
«Мармири Интертеймент»**

Дипломник: **Порядин Павел Константинович**
Группа ЭФ-2 0702

Руководитель: **доцент, к.т.н., Зуев Андрей Сергеевич**

1. Предметная область дипломного проекта

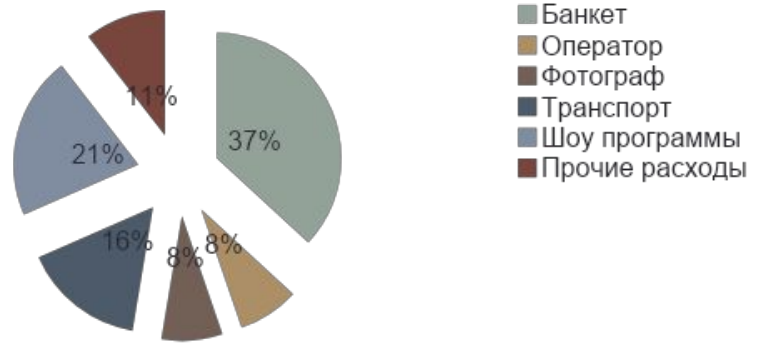
Предметная область – услуги по организации концертно-развлекательных мероприятий.

Это молодой рынок услуг, активно развивающийся последние 10 лет.

Текущий объем рынка – 150 мл. долларов.

Потенциальный объем – 700 мл. долларов.

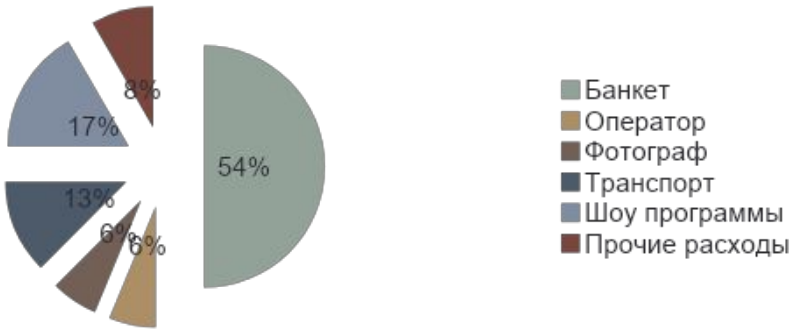
Структура бюджета мероприятия в Европе



Частота проведения корпоративных мероприятий в российских компаниях



Структура бюджета мероприятия в России



2. Объект, предмет исследования и цель дипломного проекта

Объект исследования – агентство организации праздников ООО «Мармири Интертеймент» (5 лет на данном рынке услуг Москвы).

Каждый праздник – это событие, над организацией которого трудится персональный менеджер, предлагающий клиенту различные варианты проведения мероприятия.

Девиз агентства: *«Несмотря на то, что праздник — вещь серьезная, отмечать его надо на всю катушку!»*.

Предмет исследования – работа менеджеров агентства с клиентами.

Цель дипломного проекта – разработка ЭИС поддержки работы с клиентами ООО «Мармири Интертеймент».



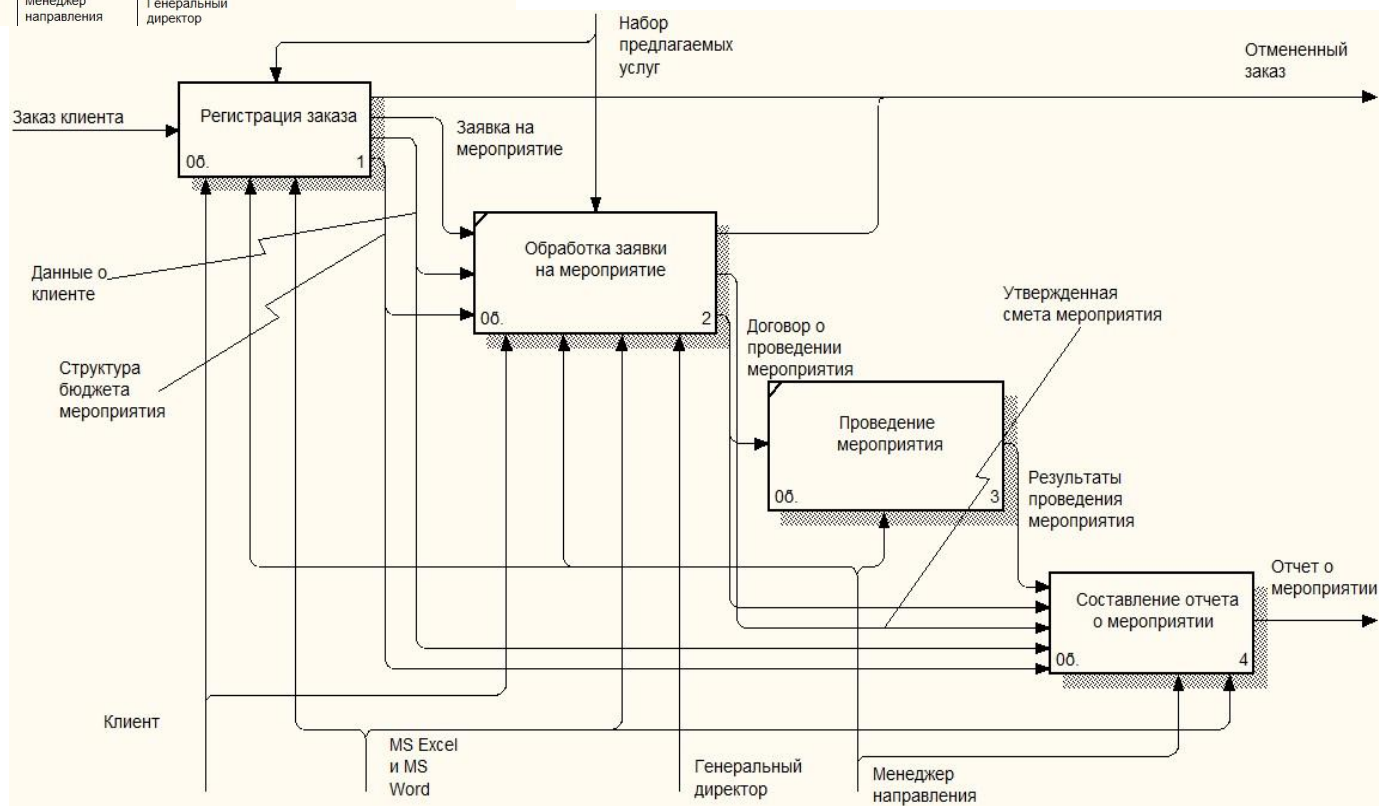
Агентство полного цикла – это агентство, оказывающее полный перечень услуг, от проведения частных праздников до организации «большого» корпоративного праздника для крупных компаний.

3.1 Процесс «Работа с клиентом» (как есть)

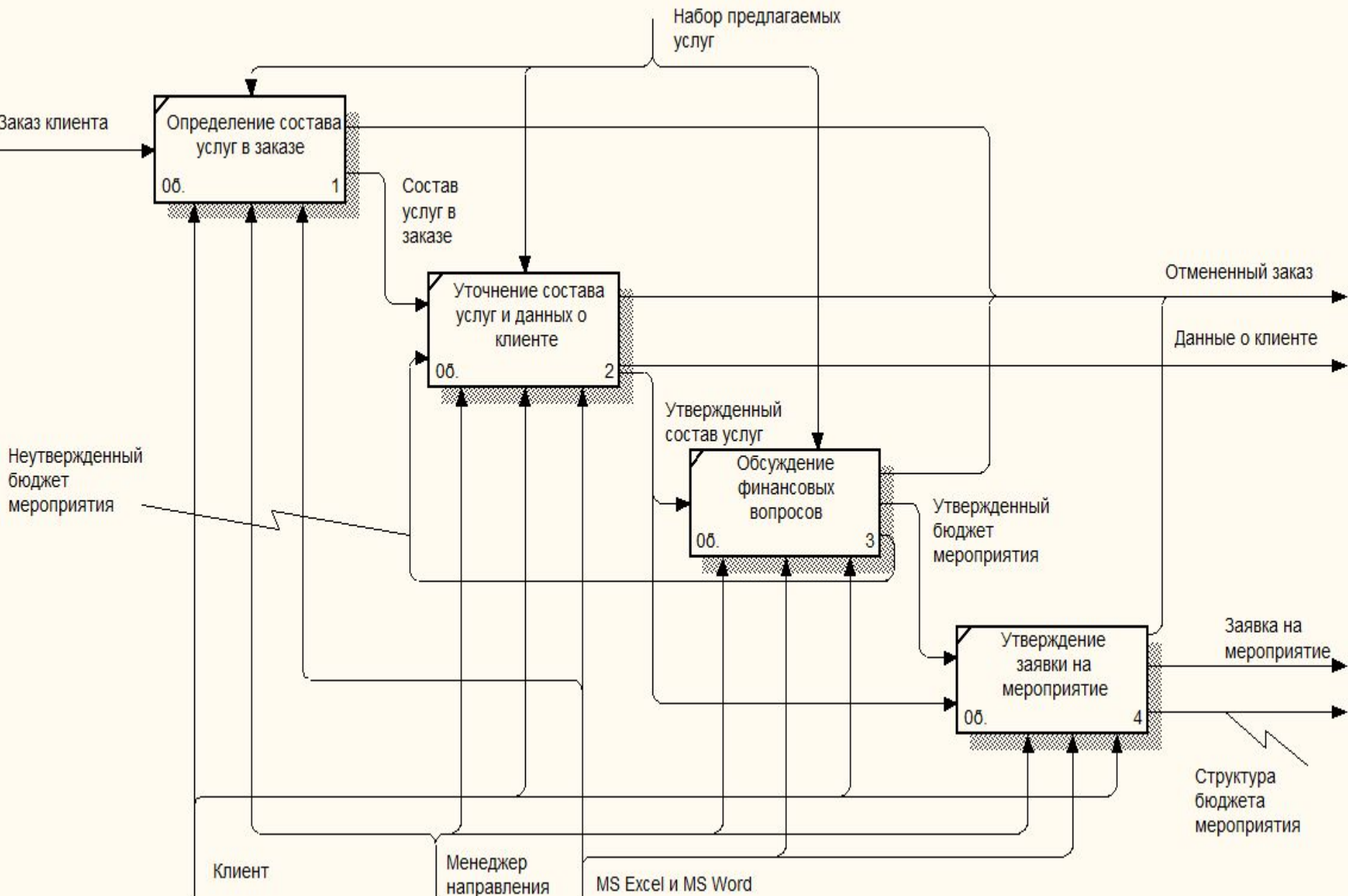


Большой объем рутинной работы, выполняемой вручную, ведет к неэффективному использованию времени менеджера, и, как следствие, к неполной реализации его возможностей по выполнению заказов клиентов.

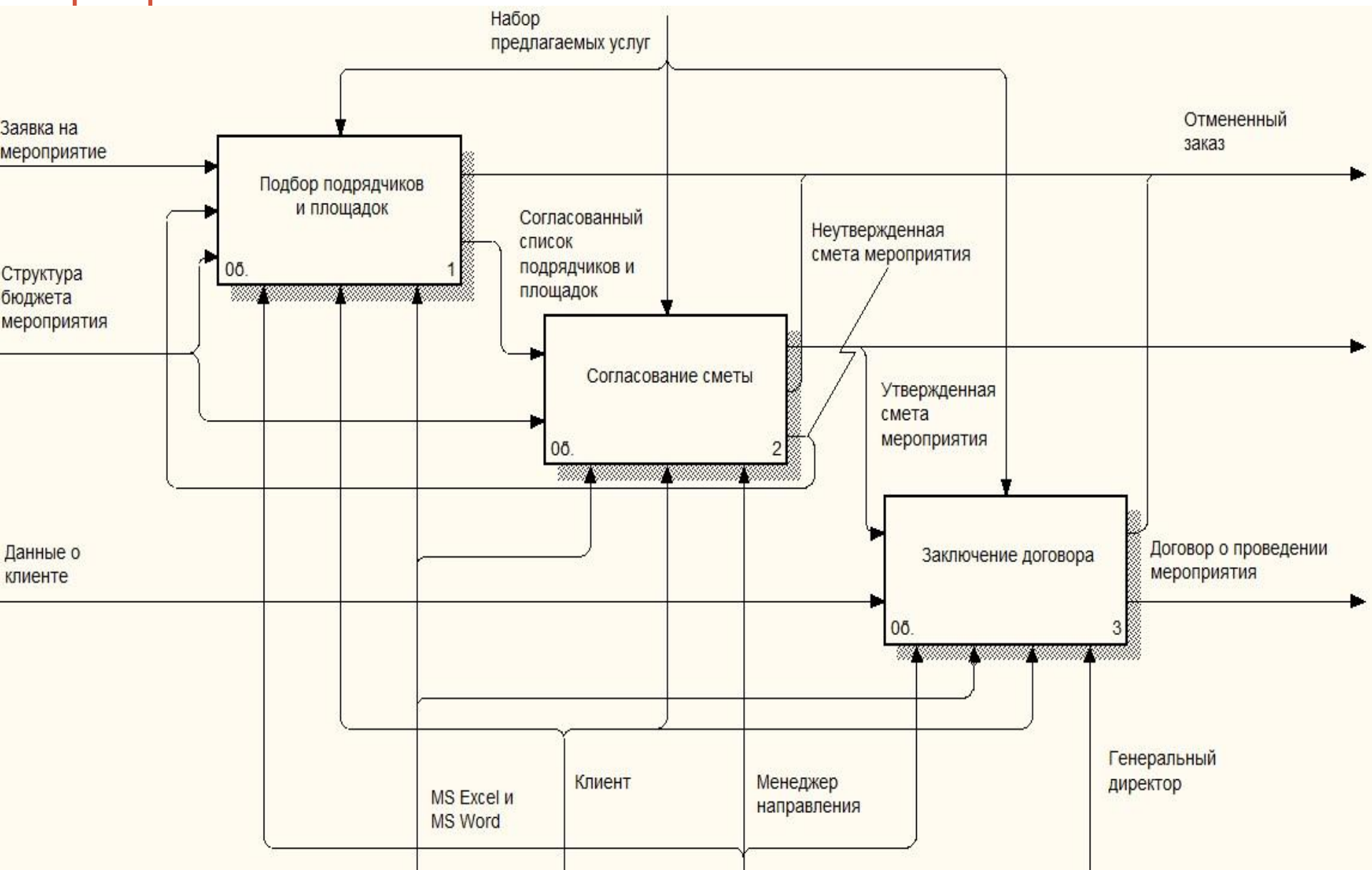
В качестве основного инструментария используются стандартные программные средства пакета Microsoft Office. Отсутствует инструментарий работы с базой данных компании.



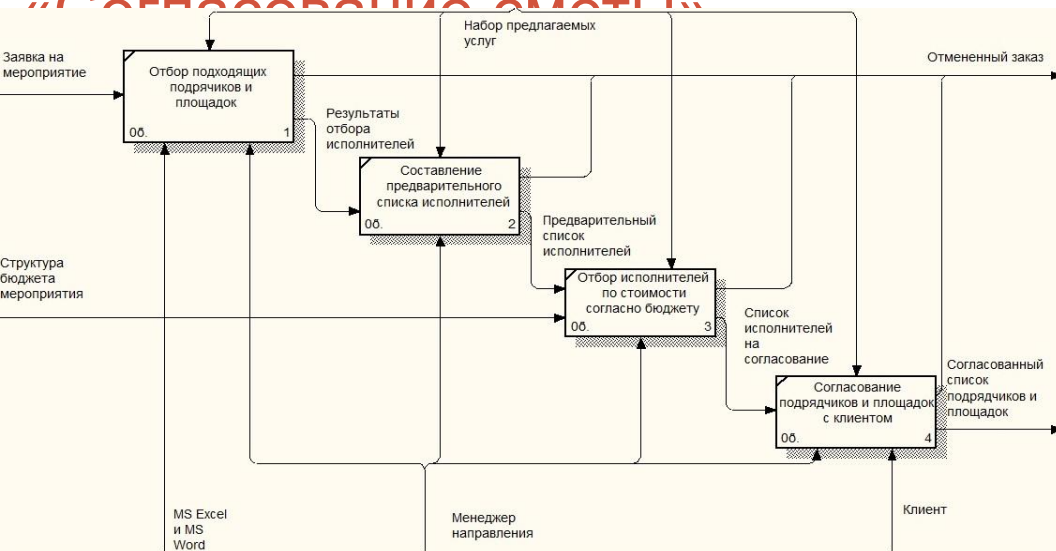
3.2 Детализация процесса «Регистрация заказа»



3.3 Детализация процесса «Обработка заявки на мероприятие»



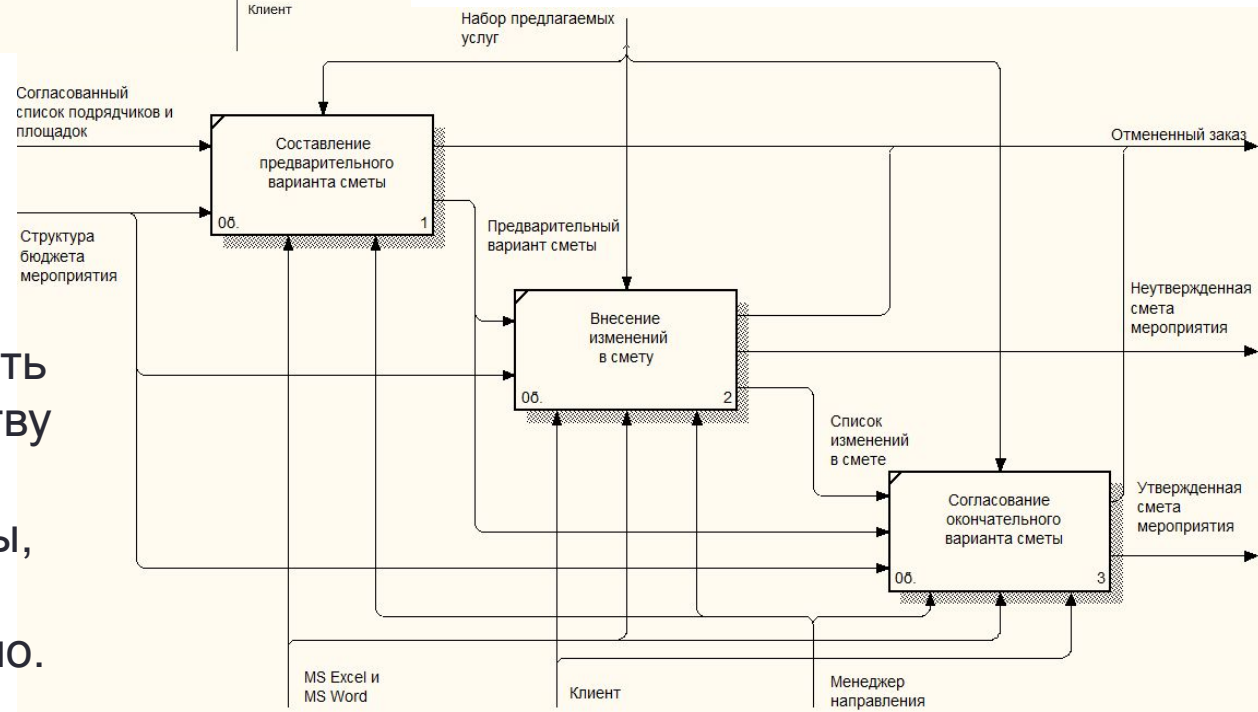
3.3.1 Детализация процессов «Подбор подрядчиков и площадки» и «Согласование сметы»



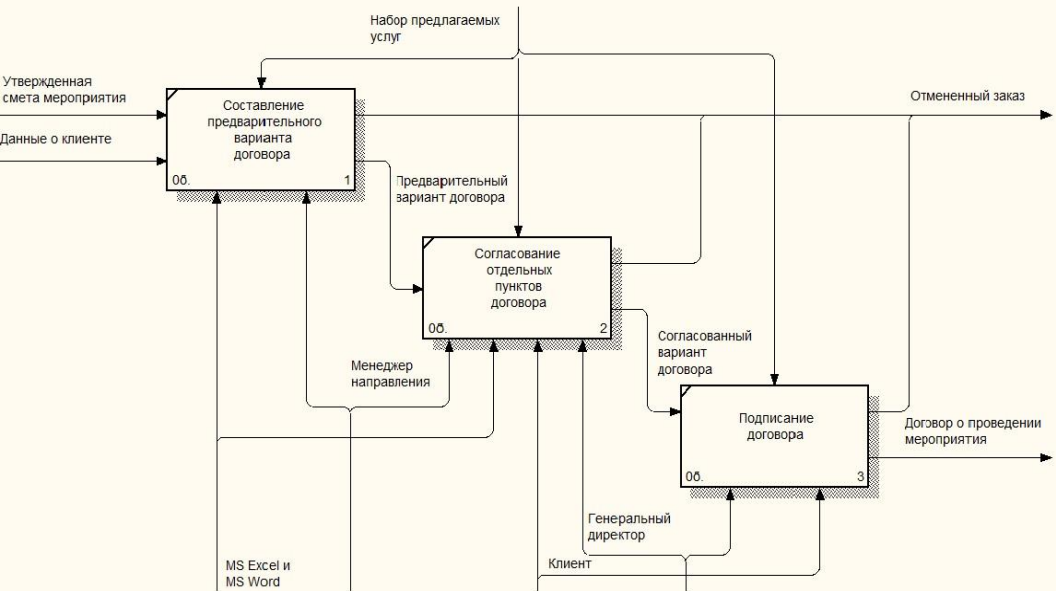
Происходит неудобный поиск записей о подрядчиках в файлах Excel (иногда и в файлах Word), списки подходящих подрядчиков составляются вручную и оформляются в файлах Word

Смета калькулируется вручную в шаблонах файлов Excel и Word

Менеджеру необходимо иметь доступ к большому количеству разрозненных файлов, что усложняет его работу. Файлы, соответствующие заказам хранятся неструктурированно.

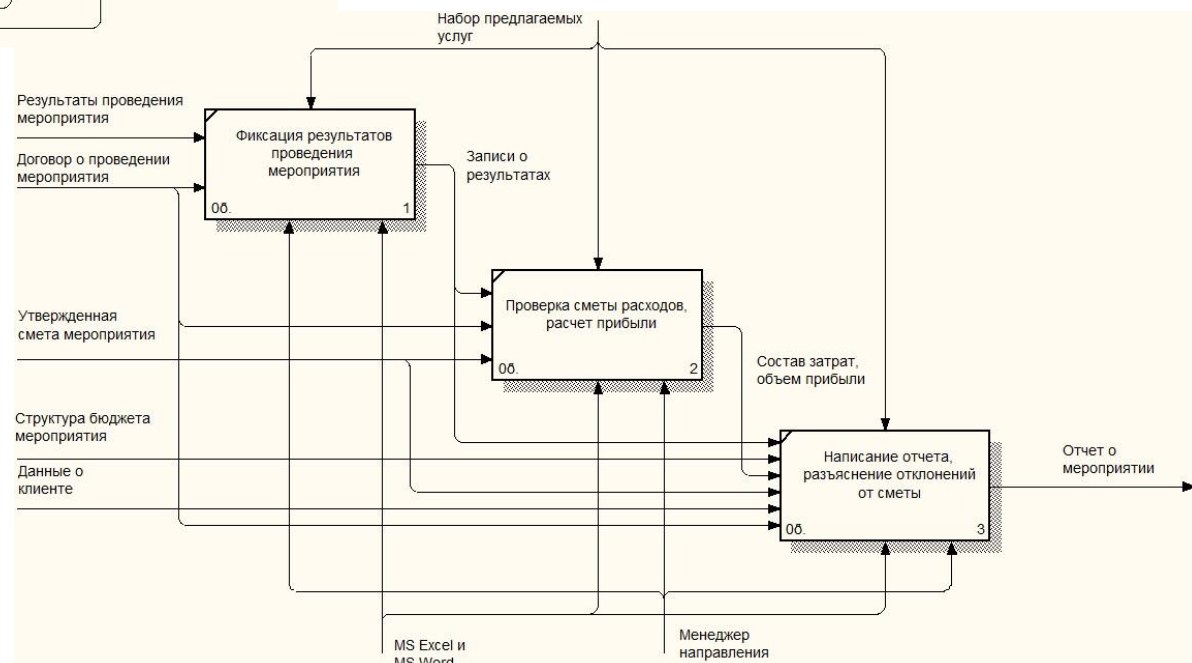


3.3.2 Детализация процессов «Заключение договора» и «Составление отчета о мероприятии»



При больших объемах обрабатываемой информации и отсутствии единого систематизированного хранилища данных существенно возрастает риск ошибок, потери информации и некачественного выполнения поступивших заказов

Для составления отчета по проекту (проведению мероприятия) требуется обобщить и вручную обработать большой объем сведений, хранящихся в разрозненных файлах



4. Постановка задачи на разработку ЭИС

Разрабатываемая ЭИС должна соответствовать следующим требованиям:

- должна быть мобильной — особенности деятельности менеджера агентства организации праздников заключаются в постоянных разъездах и встречах с клиентами и подрядчиками — менеджер должен иметь постоянный доступ к ЭИС, чтобы оперативно, на местах, вносить изменения в документы;
- должна обеспечить централизованное накопление, хранение и обработку данных в единой базе данных агентства, одновременно доступной для всех менеджеров;
- механизм электронной отчетности должен обеспечить возможность отказа от бумажных отчетов;
- наличие системы оценки подрядчиков по завершению мероприятия позволит отсеивать некомпетентных партнеров, рабочих отношений с которыми желательно избегать;
- должна иметь возможность формировать смету мероприятий;
- пользователи ЭИС будут обладать равным доступом, исключение — привилегированный доступ для Генерального директора.

База данных делится на следующие основные составные части:

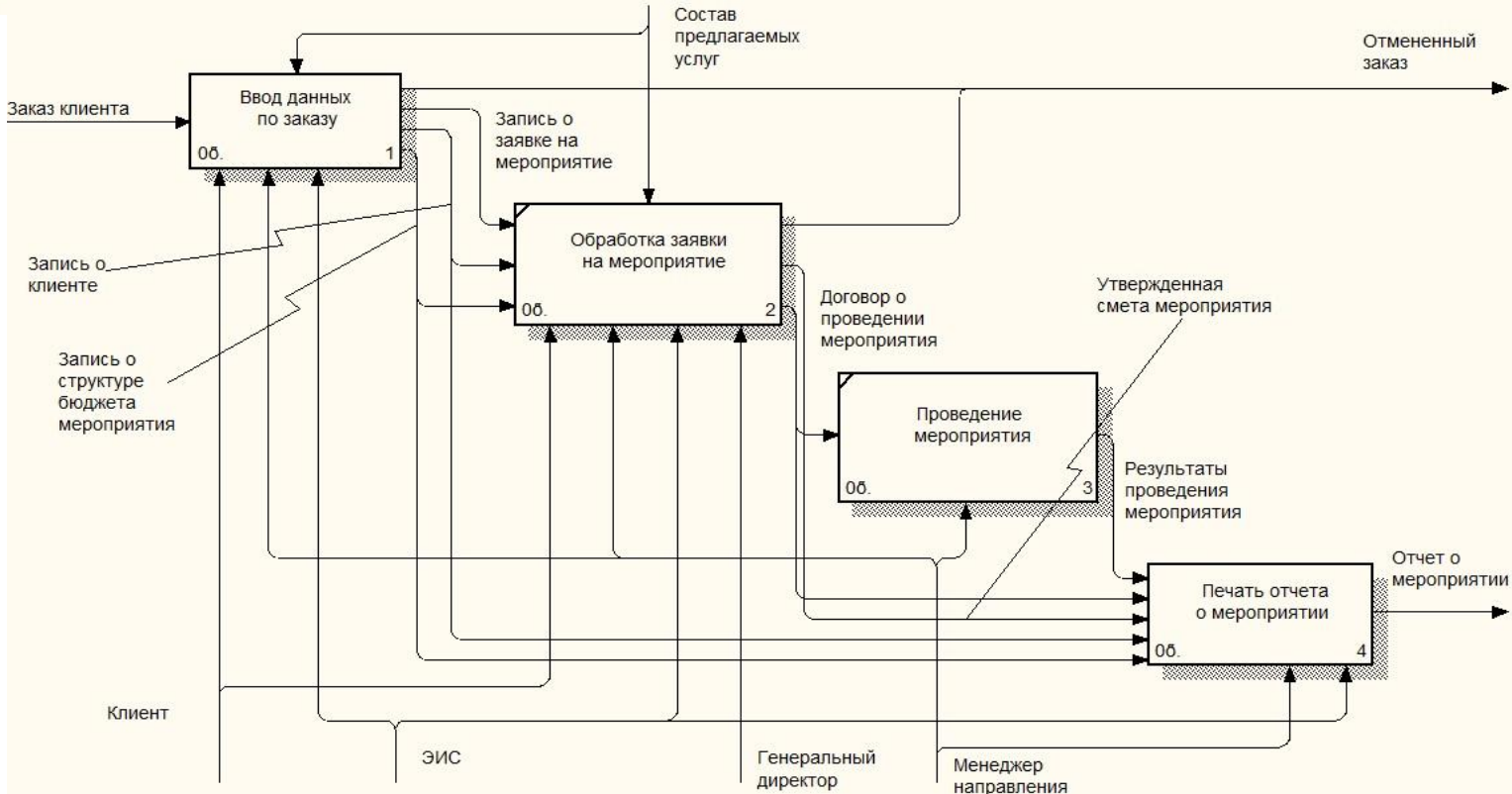
- **База клиентов** — это база настоящих или прошлых клиентов ООО «Мармири Интертеймент».
- **База площадок** — это база ресторанов, баров, выставочных холлов и т.п. для проведения мероприятия.
- **База подрядчиков** — в этой базе должны содержаться все подрядчики, доступные для сотрудничества.
- **База заказов** — в этой базе должны содержаться сведения о выполненных и выполняемых заказах.

5.1 Процесс «Работа с клиентом» (как будет)

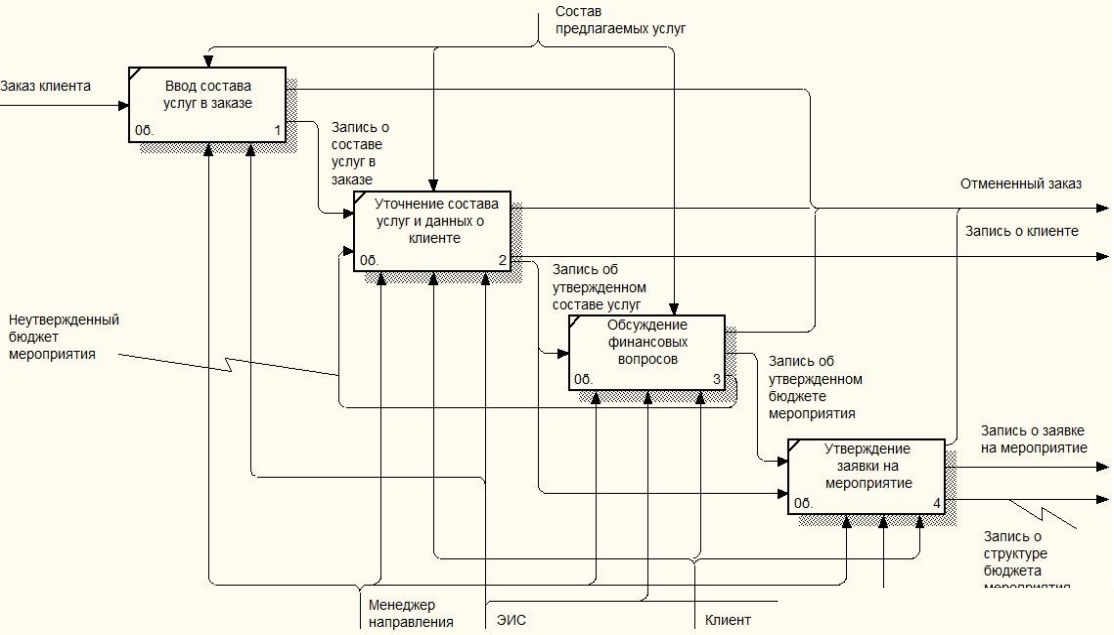


Специализированная ЭИС заменила в механизмах Word и Excel, что позволяет хранить информацию в структурированной базе данных и автоматически формировать отчеты в электронной форме.

Уменьшилось время обработки заказа, выполнение всех работ менеджером существенно упростилось

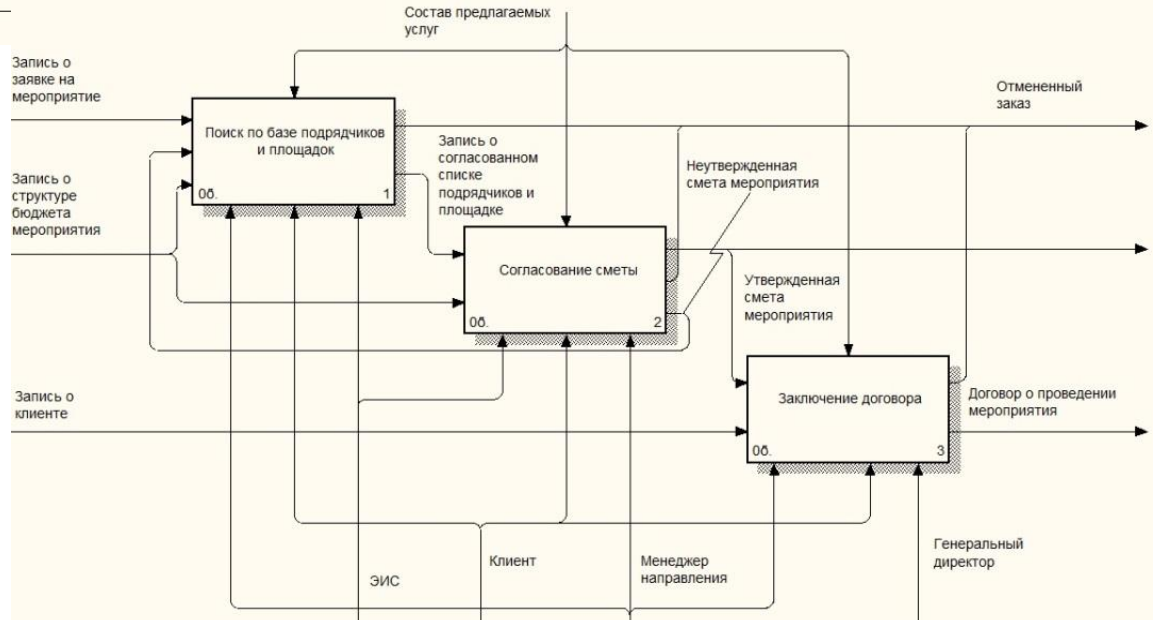


5.2 Детализация процессов «Ввод данных по заказу» и «Обработка заявки на мероприятие»

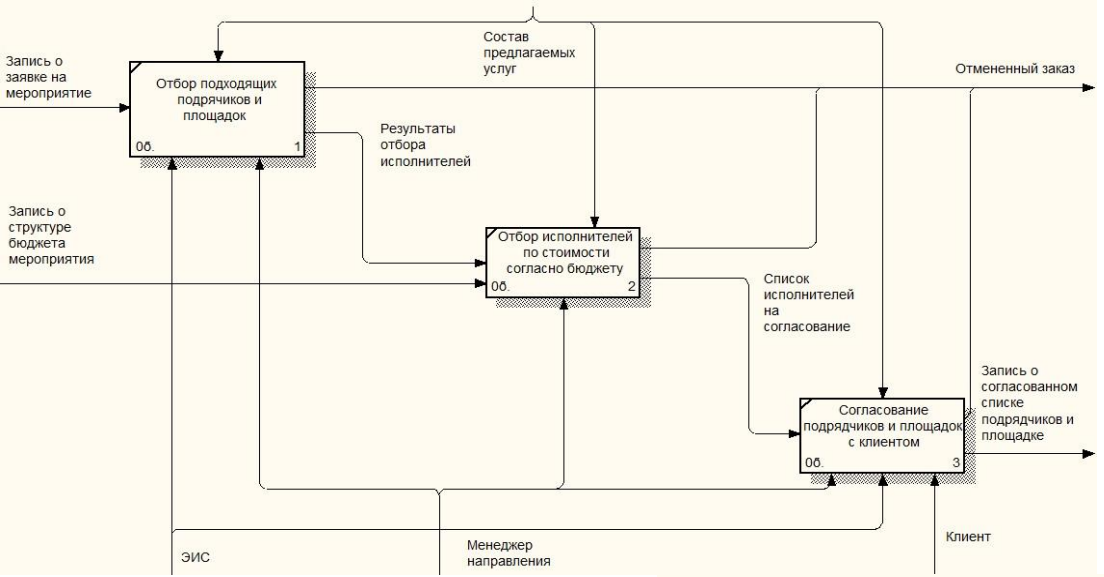


За счет внедрения ЭИС, значительно убыстряется процесс формирования заявки. Больше не нужно записывать вручную данные клиента, а потом переносить их в Word. Эту операцию можно сразу проводить в ЭИС

Основная работа менеджера – обработка заявки, значительно упрощается, за счет быстрого доступа к данным через единую базу данных

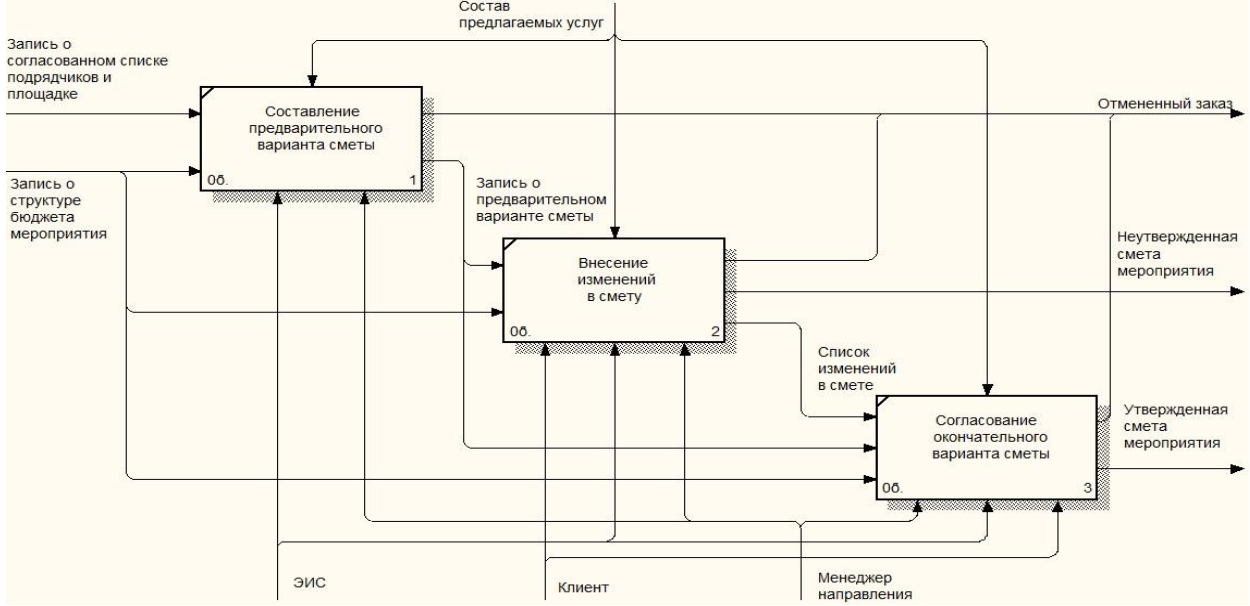


5.2.1 Детализация процессов «Поиск по базе подрядчиков и площадки» и «Согласование сметы»



Отбор исполнителей и площадки теперь происходит с помощью удобного поиска по базе данных. Больше не нужно производить поиск по разрозненным папкам и документам

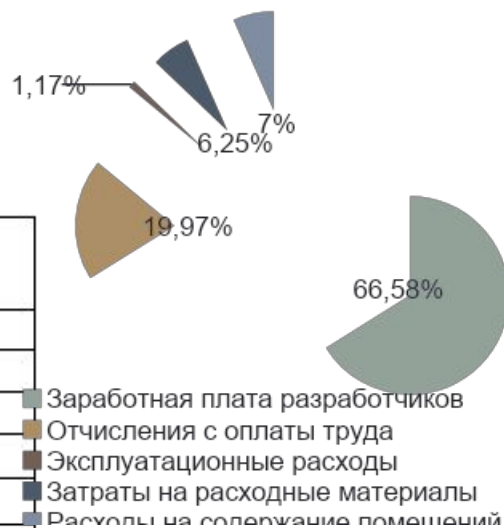
Смета составляется и редактируется с помощью ЭИС, путем автоматического переноса утвержденного списка подрядчиков с ценами и выбранной площадки, с указанием количества людей и стоимости на человека



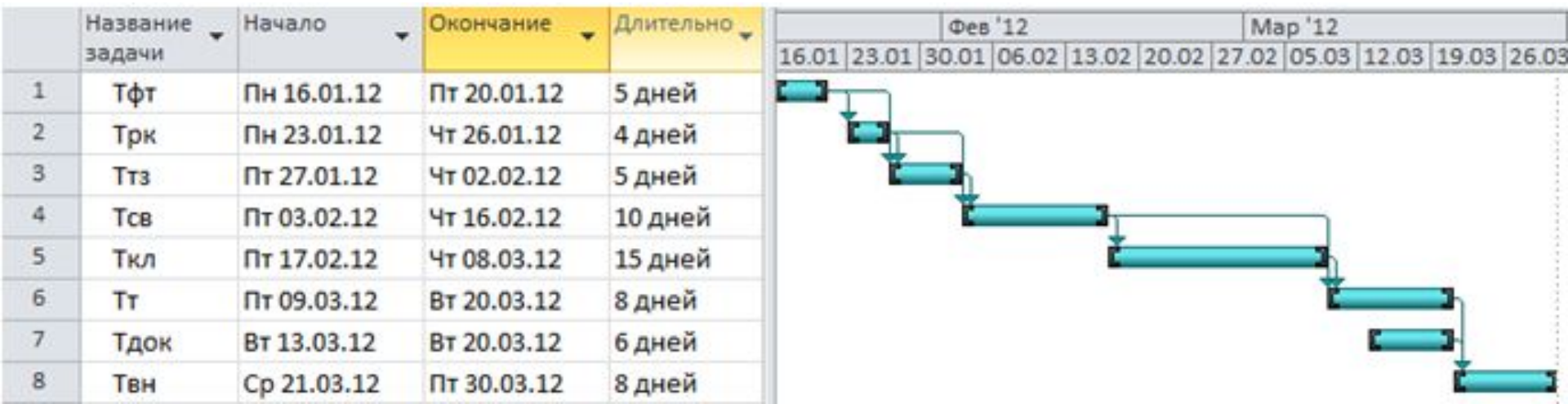
6. Экономические параметры разработки ЭИС

К разработке ЭИС привлечено 3 человека:

- Руководитель — менеджер направления.
- Программист — внештатный сотрудник.
- Специалист — штатный сотрудник, дипломник.



Статья затрат	Сумма	% от общей суммы затрат
Зарботная плата разработчиков	44 735,94р.	66,58%
Отчисления с оплаты труда	13 420,78р.	19,97%
Эксплуатационные расходы	787,92р.	1,17%
Затраты на расходные материалы	4200,00р.	6,25%
Расходы на содержание помещений	4 500,00р.	7%
Итого:	67 194,23р.	100,0%



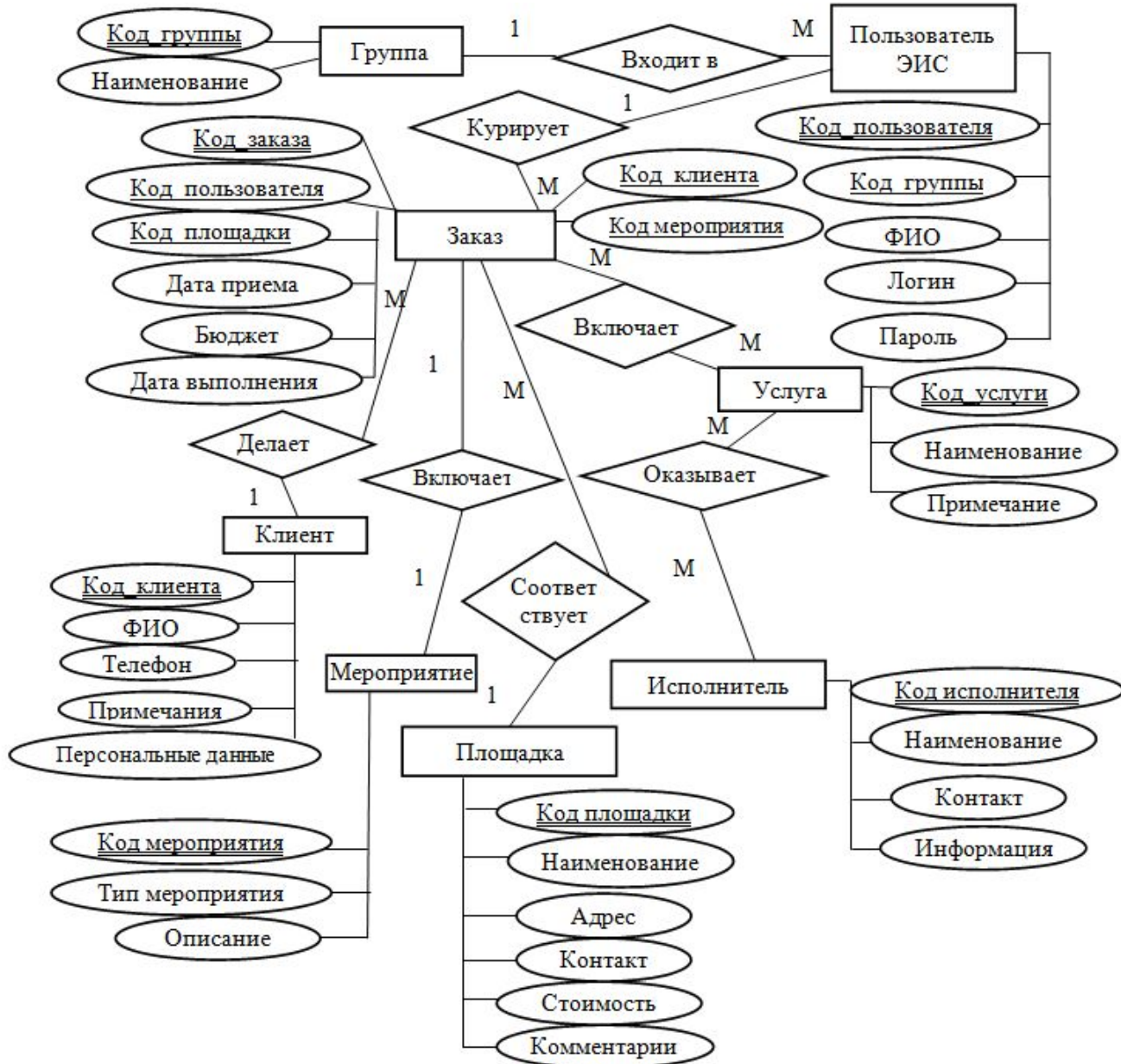
7. Логическая схема базы данных

Основными сущностями являются:

- Пользователь
- Клиент
- Заказ
- Площадка
- Исполнитель

Сущность Заказ содержит информацию из сущностей Пользователь, Площадка, Клиент, Мероприятие

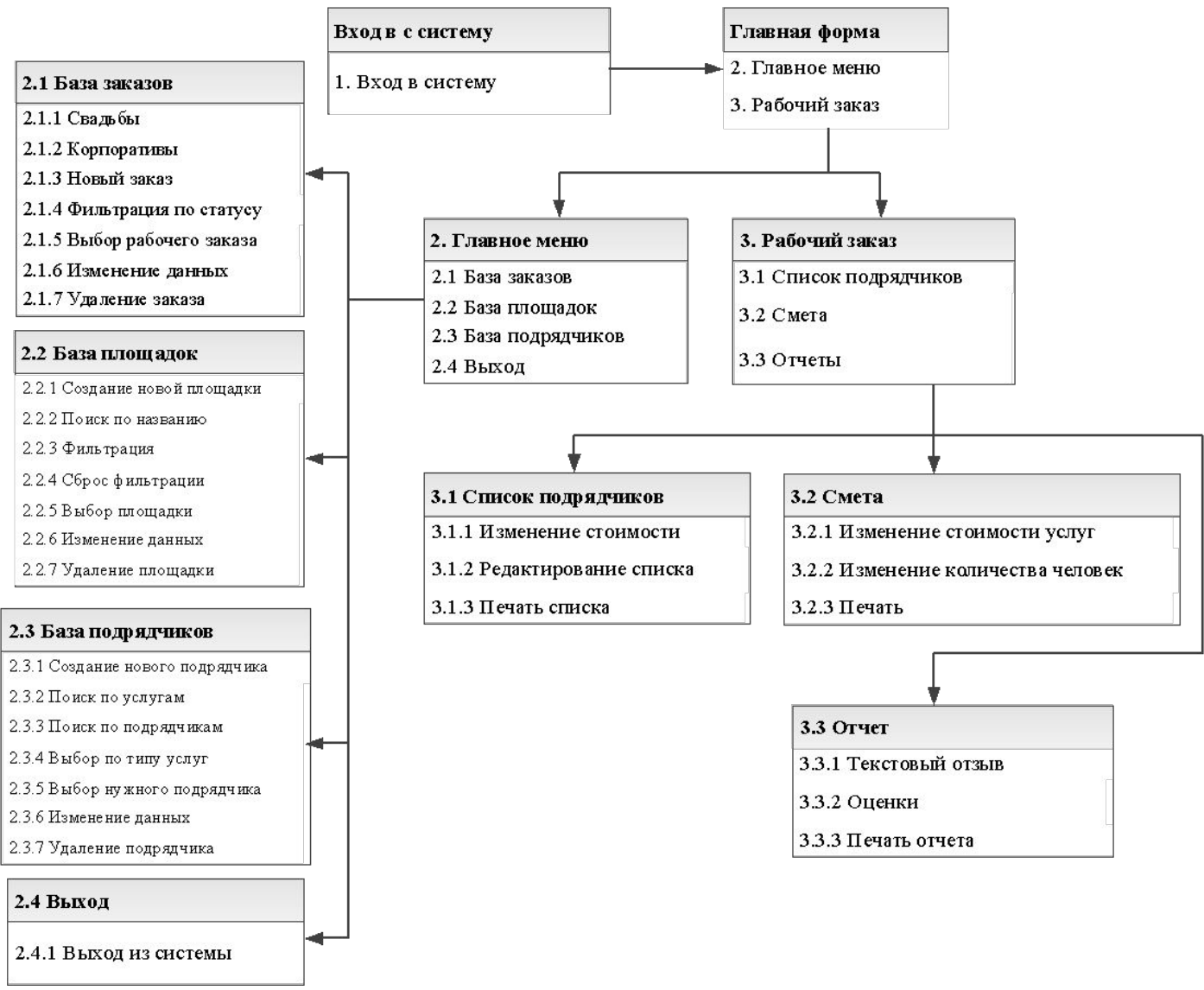
Сущность Пользователь содержит информацию из сущности Группа



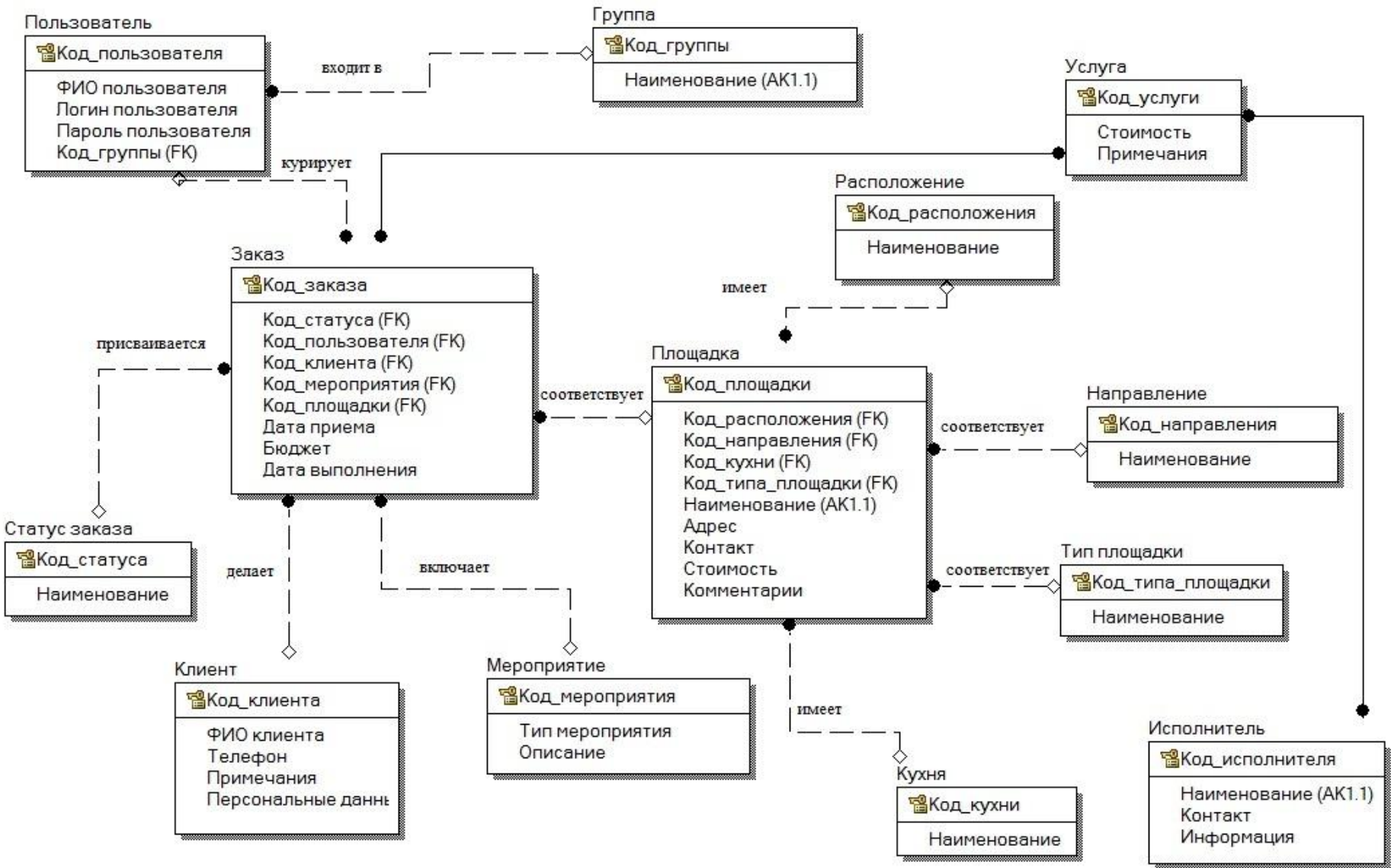
8. Структура сценария диалога

Последовательность работы с ЭИС при обработке и выполнении заказа:

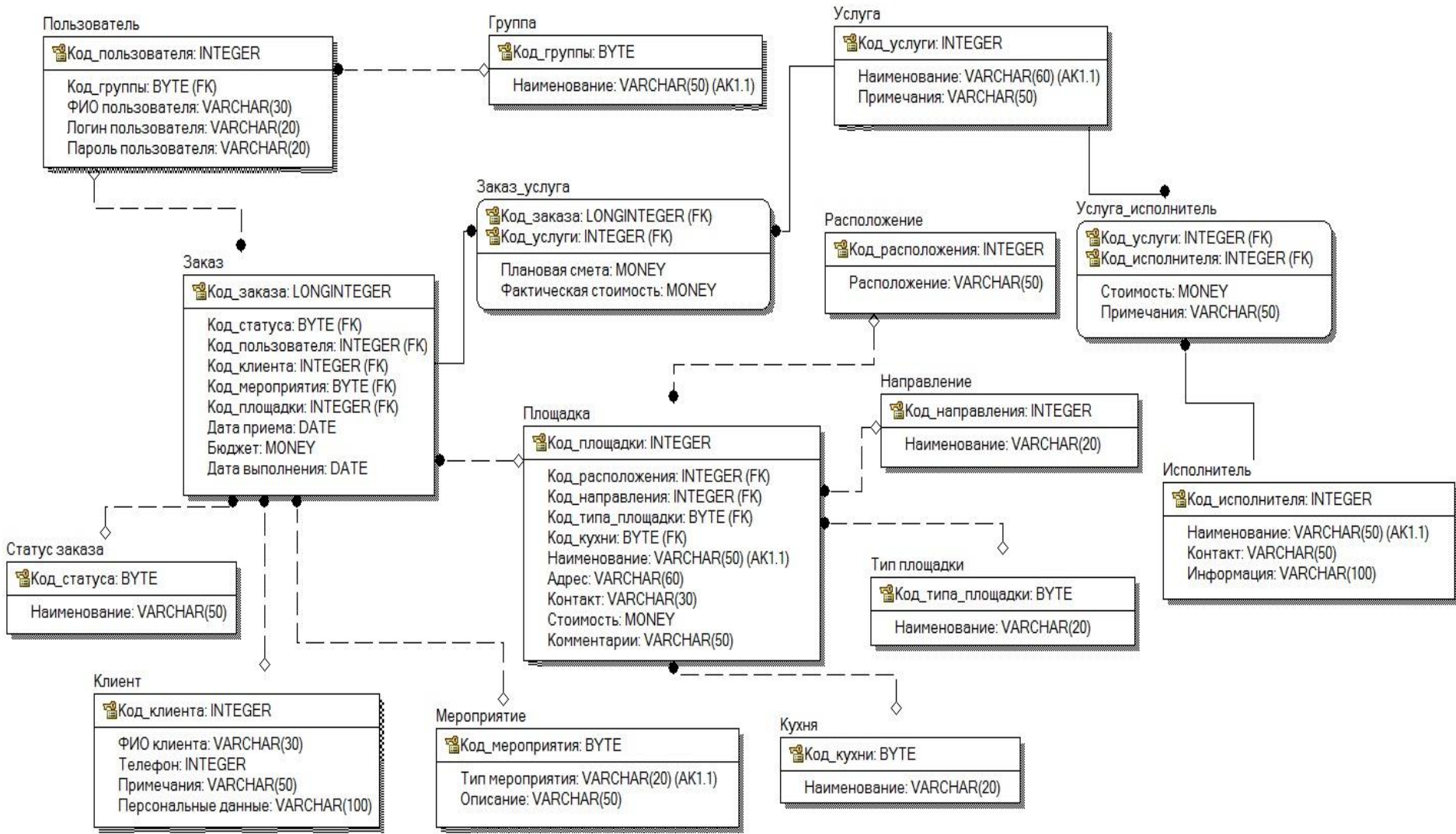
1. Авторизация
2. Работа на главной форме
3. Работа с базами данных, с помощью главного меню
4. Обработка рабочего заказа
5. Составление списка подрядчиков
6. Формирование сметы
7. Написание отчета
8. Выход из системы



9. Логическая модель базы данных



10. Физическая модель базы данных



11.1 Иллюстрация функционирования ЭИС

Администрирование m.mipt.ru/curs/i.php

БАЗА ЗАКАЗОВ

Свадьбы | выберите статус | Новый заказ | Корпоративы | выберите статус

Свадьбы

Статус	Клиент	Контакты	Бюджет	Дата приема	Дата выполнения	Комментарии
<input checked="" type="checkbox"/> В обработке	Дементьев Александр Олегович	тел. 89600383626 г. Москва	350000	2012-06-17	2012-07-24	Просят ресторан в CAO
<input type="checkbox"/> Подписан договор	Глухов Владислав Олегович	тел. 78655678789 г. Москва, Старатенский бульвар, 47	500000	2012-06-17	2012-08-16	звонить до 18:00. Лимузин по месту жительства
<input type="checkbox"/> Оплачено	Дмитриев Алексей	тел. 79475867361 г. Москва, Кремль, Красная площадь.	850000	2012-06-17	2012-07-18	Дорогой клиент. Хочет все по высшему разряду.
<input type="checkbox"/> Входящий звонок	Болданков Геннадий	тел. 89096932145 Московская обл, Раменское	450000	2012-06-17	2012-09-08	Сделать срочно, поздно обратились.

Рабочий заказ: Дементьев Александр Олегович

Список подрядчиков

Смета

Отчет

Вход для пользователей

Логин:

Пароль:

Войти

БАЗА ПЛОЩАДОК

Москва | любой округ | любой тип

любая вместительность | любой счет | Показать | Сброс

Введите слово или часть слова из названия площадки | Поиск по названию

БАЗА ПЛОЩАДОК

Москва | любой округ | любой тип

любая вместительность | любой счет | Показать | Сброс | Создать

Введите слово или часть слова из названия площадки | Поиск по названию

Новый подрядчик

* Название:

* Тип площадки: Ресторан

* Город: Москва

* Округ: ВАО

* Адрес:

* Контакты:

* Средний счет:

* Кол-во человек:

* Кухня: Европейская

Примечание:

Сохранить

Площадки

Название	Адрес	Контакты	Счет	Кухня
<input type="checkbox"/> База "Голубая лань"	пос. Мирный, вл. 7	+7 (982)341-65-32 Сергей - администратор	до 3500 руб	Комбинированная
<input type="checkbox"/> Кафе "Лошадь"	г. Долгопрудный, ул. Воинов, 12	+7(495)123-45-69 Светлана - администратор	до 1800 руб	Комбинированная
<input type="checkbox"/> Кафе Мираж	г. Долгопрудный, ул. Победы, 17	8(960)475-84-73 Иван - администратор	до 2000 руб	Восточная
<input type="checkbox"/> Кафе 2x2	ул. Монтажная, д. 3/7	+7(916)529-31-41 - директор Наталья Ивановна	до 2600 руб	Восточная
<input type="checkbox"/> Зал "Золотые леса"	ул. Глинко, 15	8(960)594-85-74 Анна - АртДирекор	до 36000 руб	Комбинированная
<input type="checkbox"/> Ресторан "Крутой"	Коломенская, 37	+7(499)3618172 Виталий - администратор	до 3000 руб	Европейская

11.2 Иллюстрация функционирования ЭИС

БАЗА ЗАКАЗОВ

Свадьбы | выберите статус | Новый заказ | Корпоративы | выберите статус

Новый заказ

* Тип мероприятия: Свадьбы

* Статус мероприятия: Входящий звонок

Описание: _____

* Дата выполнения: ДД.ММ.ГГГГ

* Бюджет: _____

* ФИО клиента: _____

* Телефон: _____

Персональные данные: _____

Примечания: _____

Сохранить

Новый подрядчик

* Типы услуг: **множественный выбор + Ctrl**

Артисты
Ведущие
Видеооператоры
Декор
Кондитерские изделия

* Название: _____

* Контакты: _____

Сайт: http:// _____

Информация: _____

Сохранить

БАЗА ПОДРЯДЧИКОВ

Типы услуг | Ключевые слова из названия и описания через пробел | Поиск по услугам | Поиск по подрядчикам | Создать

Типы услуг

Тип	Описание
Артисты	Соллисты, группы, ВИА, кавер группы, музыкальные коллективы
Ведущие	Ведущие, шоумены, тамада, конференсье
Видеооператоры	Видеооператоры, монтажеры, видеорежиссеры
Декор	Украшения, флористика, арки и аксессуары для выездных регистраций
Кондитерские изделия	Торты, сладости, караваи, пирожные
Полиграфия	Приглашения, карточки рассадки, афиши, дипломы и т.д.
Профессионалы	DJ, регистраторы, стилисты-визажисты, хореографы и т.д.
Техническое обеспечение	Звуковое оборудование, световое оборудование, комплекты оборудования
Транспорт	Лимузины, авто класса Люкс, автобусы и т.д.
Украшение праздника	Пирамиды шампанского, шоколадные фонтаны, леди-фуршет, леди-бар и т.п.
Услуги сторонних агентств	Агентское вознаграждение, свадебный распорядитель и т.п.
Фотографы	Фотографы, ассистенты, фотостудии
Шоу программы	Выступления, шоу, оригинальный жанр, фокусники и т.д.

БАЗА ПОДРЯДЧИКОВ

Типы услуг | Ключевые слова из названия и описания через пробел | Поиск по услугам | Поиск по подрядчикам | Создать

Ведущие

	Название	Контакты	Сайт	Информация
<input type="checkbox"/>	Александр Соколов	+79099817221	www.alex-sokol.ru	Хороший ведущий  
<input type="checkbox"/>	Александр Тарусской	+7(909)66-55-44	www.alex-tarus.ru	Выпускник Гитиса  
<input type="checkbox"/>	Александр Сатирский	+7(135)147-85-96	www.satirsky.ru	Работает качественно  

12. Формируемые отчеты

ООО «Мармири Интертеймент»

Список исполнителей



Тип мероприятия: Свадьбы
 Описание: Простая и веселая свадьба. Стандарт
 Клиент: Дементьев Александр Олегович
 Дата мероприятия: 24.07.2012

№	Подрядчик	Описание	Стоимость	
1	Александр Тарусский	Выпускник Гитиса	25000	X
2	Театр теней	Лучший театр теней	30000	X
3	Фокус-Груп	Проф. фотографы и операторы	0	X
4	Декор-плюс	Декор всего и вся		
5	Торт и тортики	Торты на любой вкус и цвет		
6	Баннер.ру	Баннеры, плакаты, большие фото		
7	Ibol	Шоу с мячиками. Закус под фэйер-шоу.		
8	Прокат оборудования	Прокат технического оборудования, ми		
9	Автологистика	Машины всех классов и размеров		
10	Шарики	Разные шарики.		
11	ООО "Праздник"	Свадебные распорядители		
12	Алексей	Недорогой, но очень популярный фото		
13	Огненное шоу	Красочные танцы с огнем		

Сохранить

ООО «Мармири Интертеймент»

Смета мероприятия

Тип мероприятия: Свадьбы
 Описание: Простая и веселая свадьба. Стан
 Клиент: Дементьев Александр Олегович
 Дата мероприятия: 24.07.2012

Площадка

№	Площадка
1	Зал "Золотые леса" (ул. Глинко, 15)

Привлеченные исполнители

№	Подрядчик	Описание	Стоимость
1	Александр Тарусский	Выпускник Гитиса	25000
2	Театр теней	Лучший театр теней	30000
3	Фокус-Груп	Проф. фотографы и операторы	12600
4	Декор-плюс	Декор всего и вся	28000
5	Торт и тортики	Торты на любой вкус и цвет	10000
6	Баннер.ру	Баннеры, плакаты, большие фото	10000
7	Ibol	Шоу с мячиками. Закус под фэйер-шоу.	15000
8	Прокат оборудования	Прокат технического оборудования, микрофоны, установки	7500
9	Автологистика	Машины всех классов и размеров	35000
10	Шарики	Разные шарики.	6000
11	ООО "Праздник"	Свадебные распорядители	10000
12	Алексей	Недорогой, но очень популярный фотограф.	17000
13	Огненное шоу	Красочные танцы с огнем	20000

Итоговые затраты на мероприятие 226100

Сохранить

ООО «Мармири Интертеймент»

Отчет о мероприятии



Тип мероприятия: Свадьбы
 Описание: Простая и веселая свадьба. Стандарт
 Клиент: Дементьев Александр Олегович
 Дата мероприятия: 24.07.2012
 Ответственный: Имя пользователя

Оценка мероприятия менеджером

Провели нормально. Без особых проблем Ведущий опоздал - это его первая осечка за долгое время. По подрядчикам других претензий нет. Площадка нормальная, персонал адекватен. Молодые довольны.

Площадка

№	Площадка	Стоимость	Оценка
1	Зал "Золотые леса" (ул. Глинко, 15)	125000	5

Привлеченные исполнители

№	Подрядчик	Стоимость	Оценка
1	Александр Тарусский	25000	4
2	Театр теней	30000	5
3	Фокус-Груп	12600	5
4	Декор-плюс	28000	5
5	Торт и тортики	10000	5
6	Баннер.ру	10000	5
7	Ibol	15000	5
8	Прокат оборудования	7500	5
9	Автологистика	35000	5
10	Шарики	6000	5
11	ООО "Праздник"	10000	5
12	Алексей	17000	5
13	Огненное шоу	20000	5

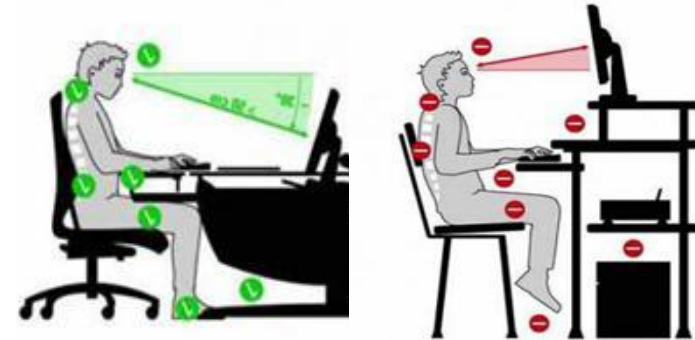
Итоговые затраты на мероприятие 351100
 Итоговая прибыль агентства 35110

Дата отчета 17.06.2012 21:53

13. Безопасность жизнедеятельности

Анализ психологических вредных факторов при работе на ПЭВМ:

- Синдром длительных статистических нагрузок (СДСН)
- Синдром длительных психологических нагрузок (СДПН)
- Синдром длительных зрительных нагрузок (СДЗН)
- Синдром запястного канала пользователя (СЗКП)
- Синдром длительных нагрузок излучения (СДНИ)



Разработка мероприятий по профилактике компьютерного зрительного синдрома

Необходимые мероприятия: отключение излишне яркого света, желательно наличие настольной лампы, качественная настройка монитора под конкретного пользователя, соблюдение расстояния 60-70 см при работе с монитором, правильная эргономика рабочего места (изображено на рисунке), наличие обязательных перерывов в работе, применения специальной гимнастики для глаз, в перерывах между работой за компьютером.

Экологическая оценка материалов, используемых в компьютерной технике

Изготовители компьютерной техники должны уменьшить или полностью исключить потребление металлов. Каждый металл должен быть оценен экологическим балансом и оставлен или исключен при дальнейшем производстве компьютерной техники. Большие экологические вредные последствия возникают при получении галлия, германия, платины, палладия, гадолиния и кадмия, которые находятся в рассеянном с другими элементами состоянии и проходят сложный технологический процесс получения их в чистом виде, пригодных при производстве компьютерной техники.

Спасибо за внимание!