

ИС формирования воронки продаж для отдела сбыта производственно- торгового предприятия

Выполнила:

студентка ИЗО Сарбасова Наиля

Дипломный руководитель:

к.т.н., доц. Ганюкова Н.П.

Введение

Мотивация

- Продажи
- Продвижение
- Производство

Активация

Спрос



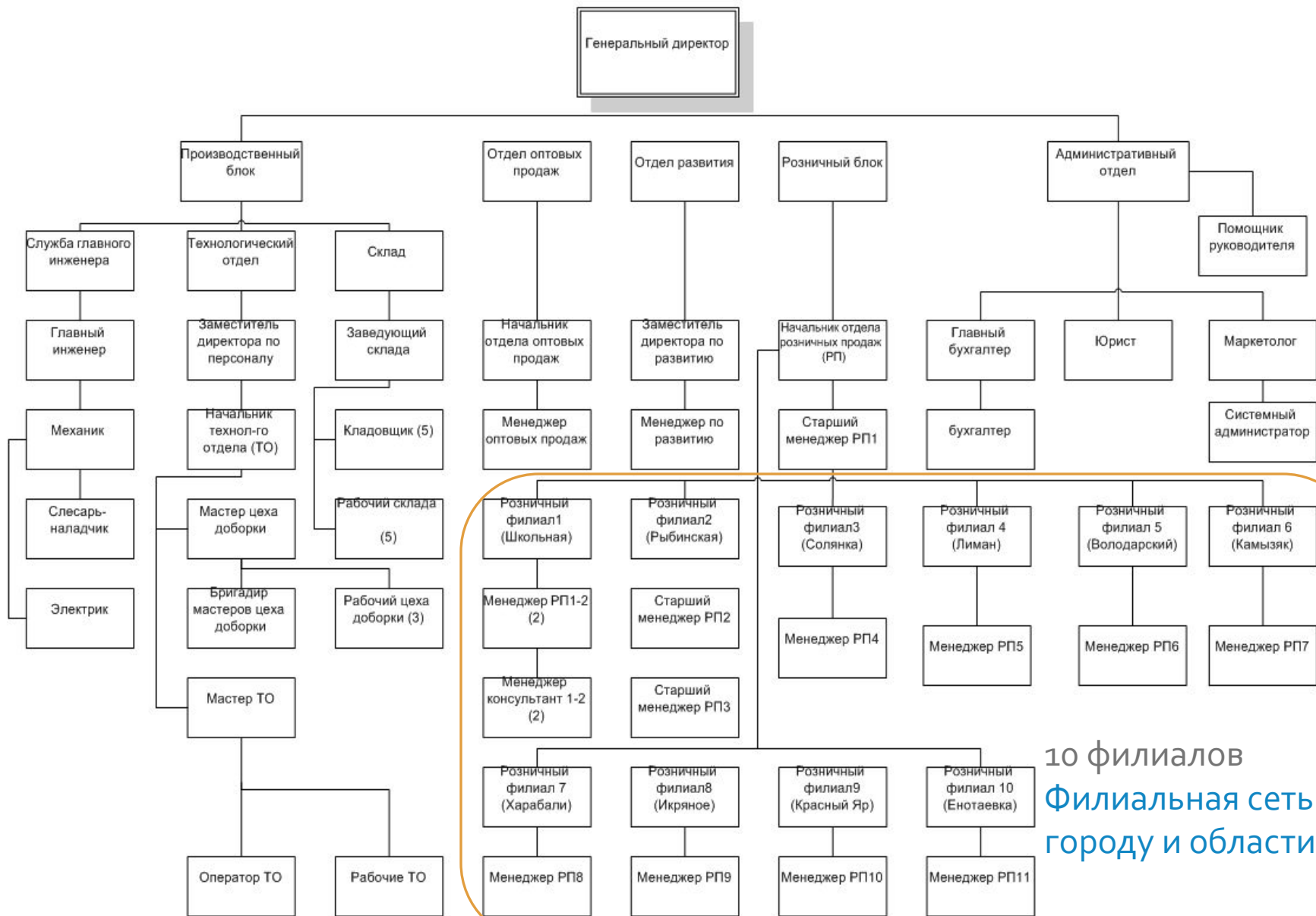


ООО Астраханский завод кровельных материалов «Каскад»

Единственное предприятие в Астраханской области
по изготовлению:

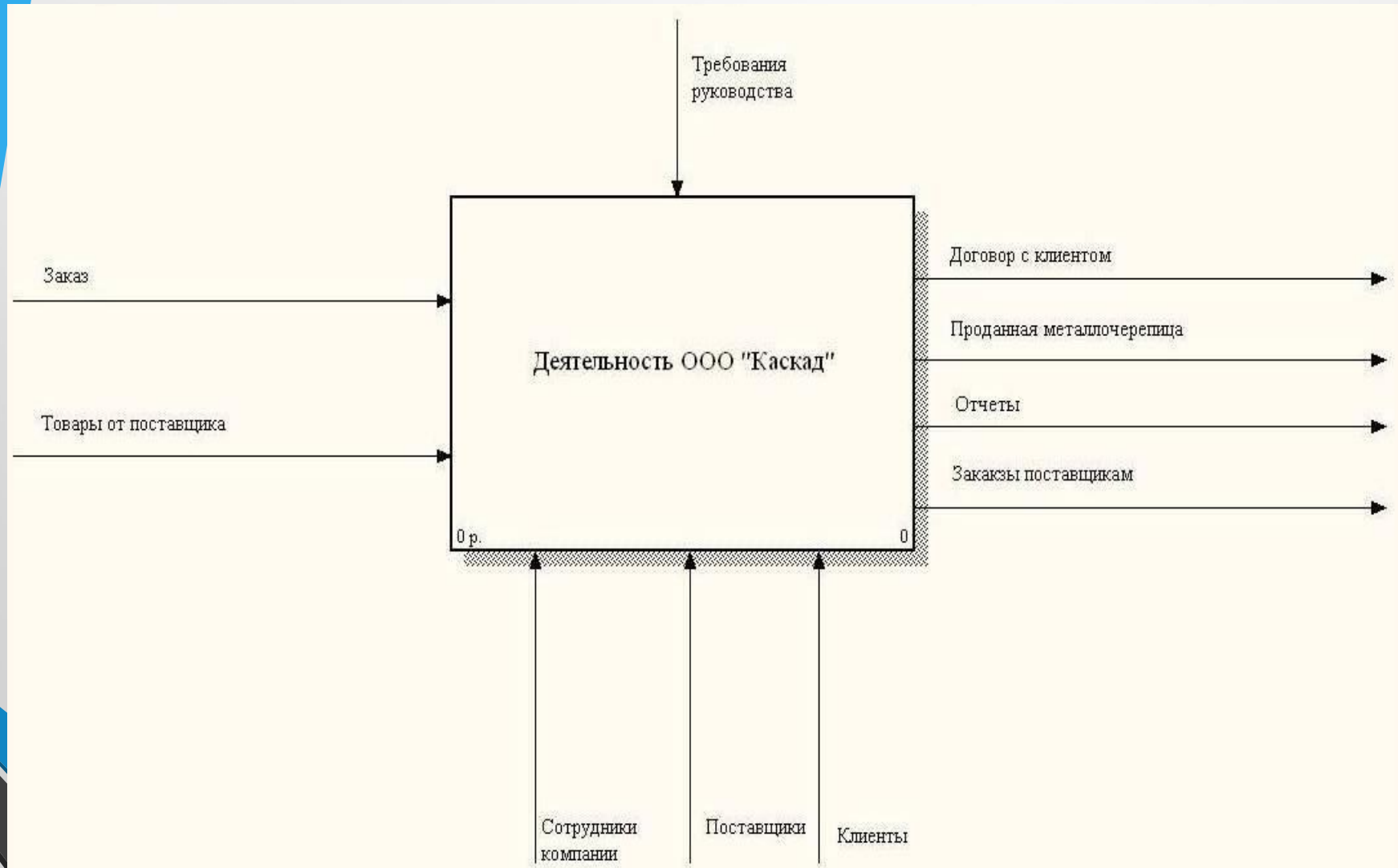
- Профнастила
- Металлочерепицы
- Главная задача компании – оптимальное удовлетворение потребности клиентов за счет постоянного повышения качества оказываемых услуг:
 - 25 лет гарантии
 - индивидуальный подход



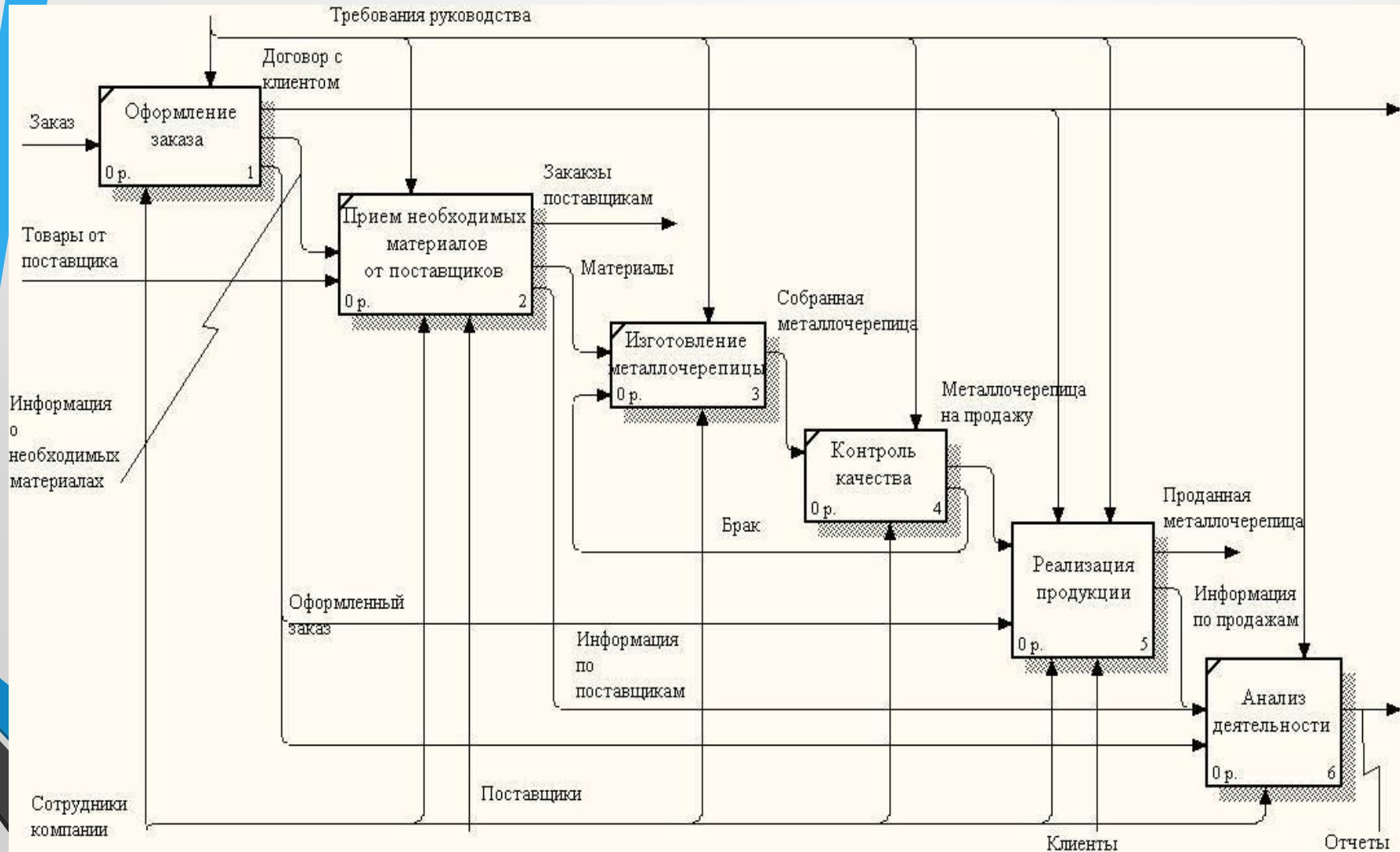


10 филиалов
 Филиальная сеть по
 городу и области

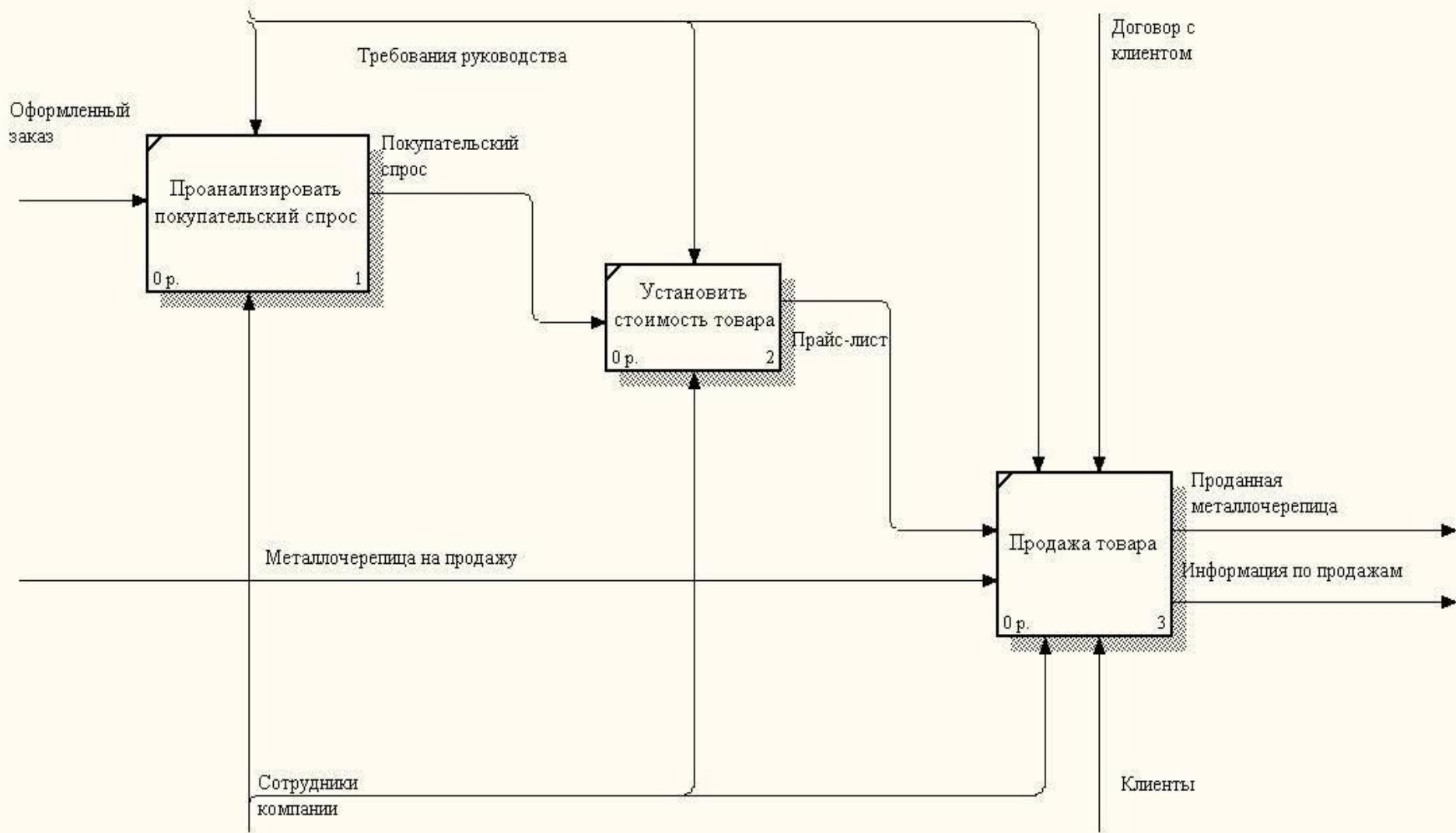
Диаграммы бизнес-процессов AS IS



Диаграммы бизнес-процессов



Диаграммы бизнес-процессов



Воронка продаж (sales funnel)



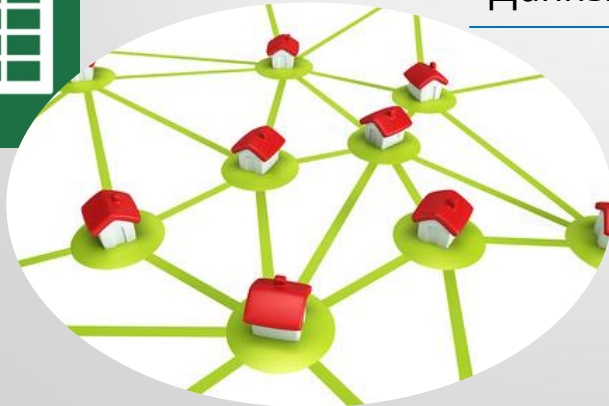
Состояние ИТ

Аналитические
отчеты

Управление



Данные



Филиальная сеть



Подразделения

- Отсутствие аналитического инструментария отслеживания процессов жизненного цикла клиентов в компании

Аналоги

- **Sales Expert**
- **ПК Marketing Analytic**
- **Terrasoft**

Недостатки:

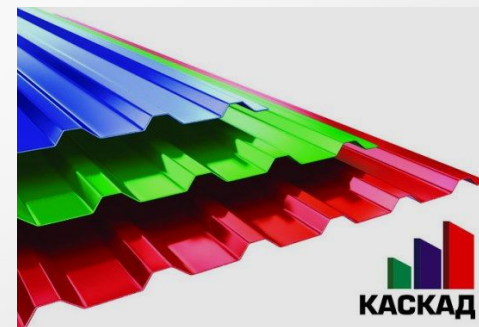
- отсутствие требуемой функциональности;
- трудоемкий процесс интеграции с 1с.

Цель и назначение

- **Цель работы** - повышение эффективности сбытовой деятельности в ООО АЗКМ «Каскад» за счет разработки информационной системы формирования воронки продаж на основе «1С:Предприятие 8».

- **Назначение:**

- реализации механизма проведения обязательных опросов;
- хранения истории всех входящих звонков от АТС;
- сбора сведений о посещаемости с сайта компании;
- и на основе полученных данных формирования итоговой воронки продаж.



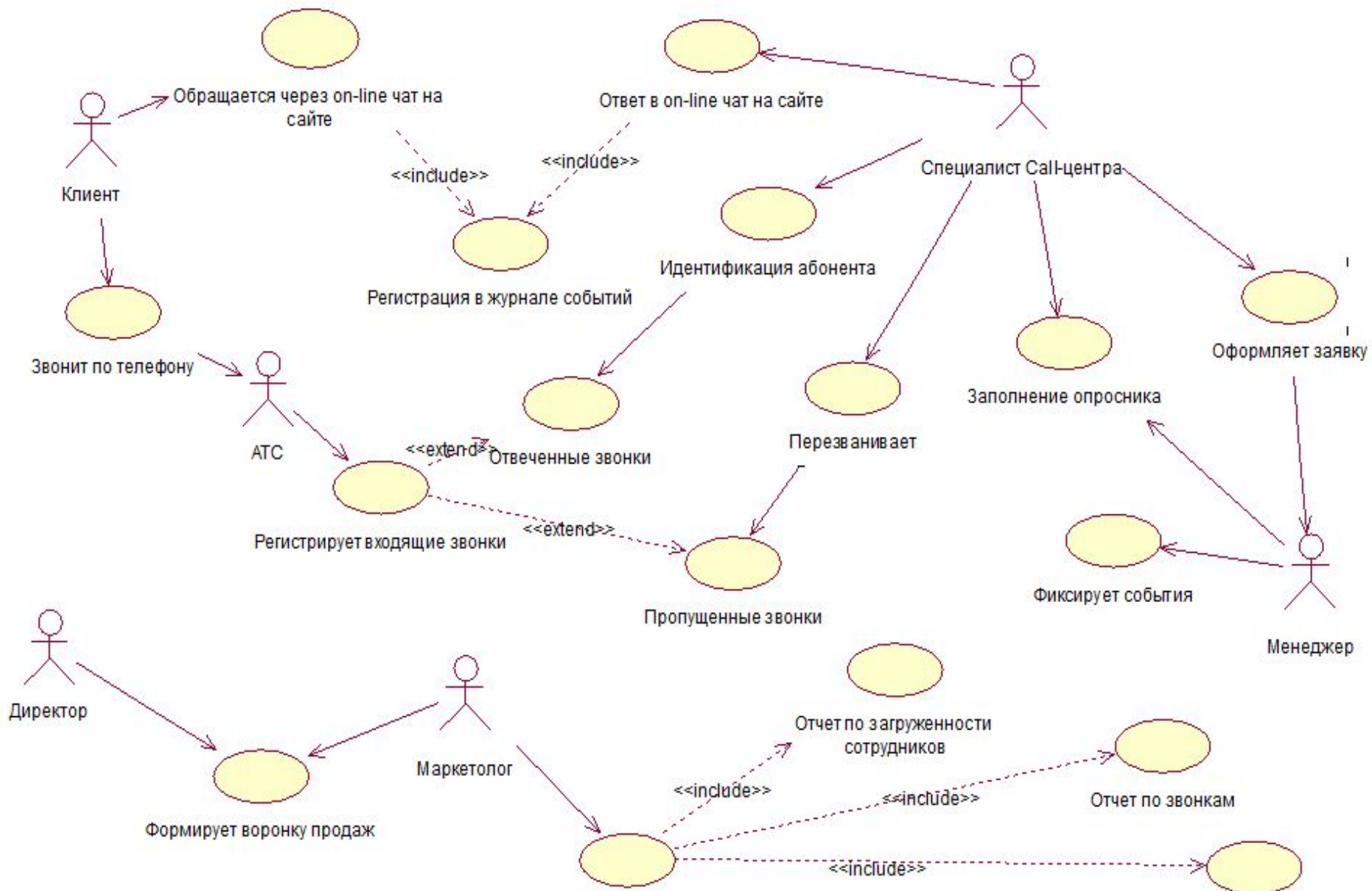
Задачи ДП

- рассмотреть теоретический аспект внедрения систем поддержки маркетинга на предприятии;
 - проанализировать существующие аналоги;
 - формализовать деятельность ООО АЗКМ «Каскад», выделив необходимые к автоматизации бизнес-процессы;
 - выбрать методы создания информационной системы;
 - создать модель бизнес-процессов;
 - спроектировать структуру классов и объектов системы;
- разработать все соответствующие функционалу модули с использованием 1С:Конфигуратор.

Функции системы

- диалоговая реализация анкеты-опросника, для сбора первичной информации специалистом call-центра по телефону;
- ведение журнала всех звонков с регистрацией номера абонента, времени поступления звонка, длительности звонка;
- ведение журнала событий с фиксацией «личных встреч» менеджером;
- формирование воронки продаж в двух проекциях:
 - в разрезе стадии процесса продаж от первого контакта до заключения сделки;
 - в разрезе канала поступления обращения (згис, сайт, наружная реклама, раздаточная реклама, радиореклама, телереклама и т.¹³д);

Диаграмма вариантов использования



Входная и выходная информация

- Данные опросников
- Информация из АТС
- Лиды с web-сайта
- Воронка продаж
- Аналитические отчеты

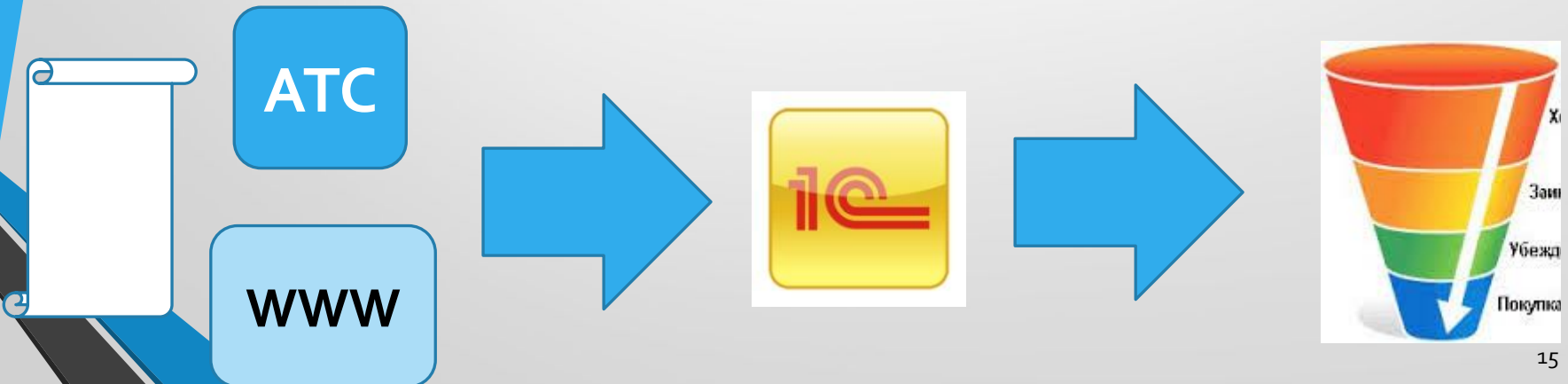
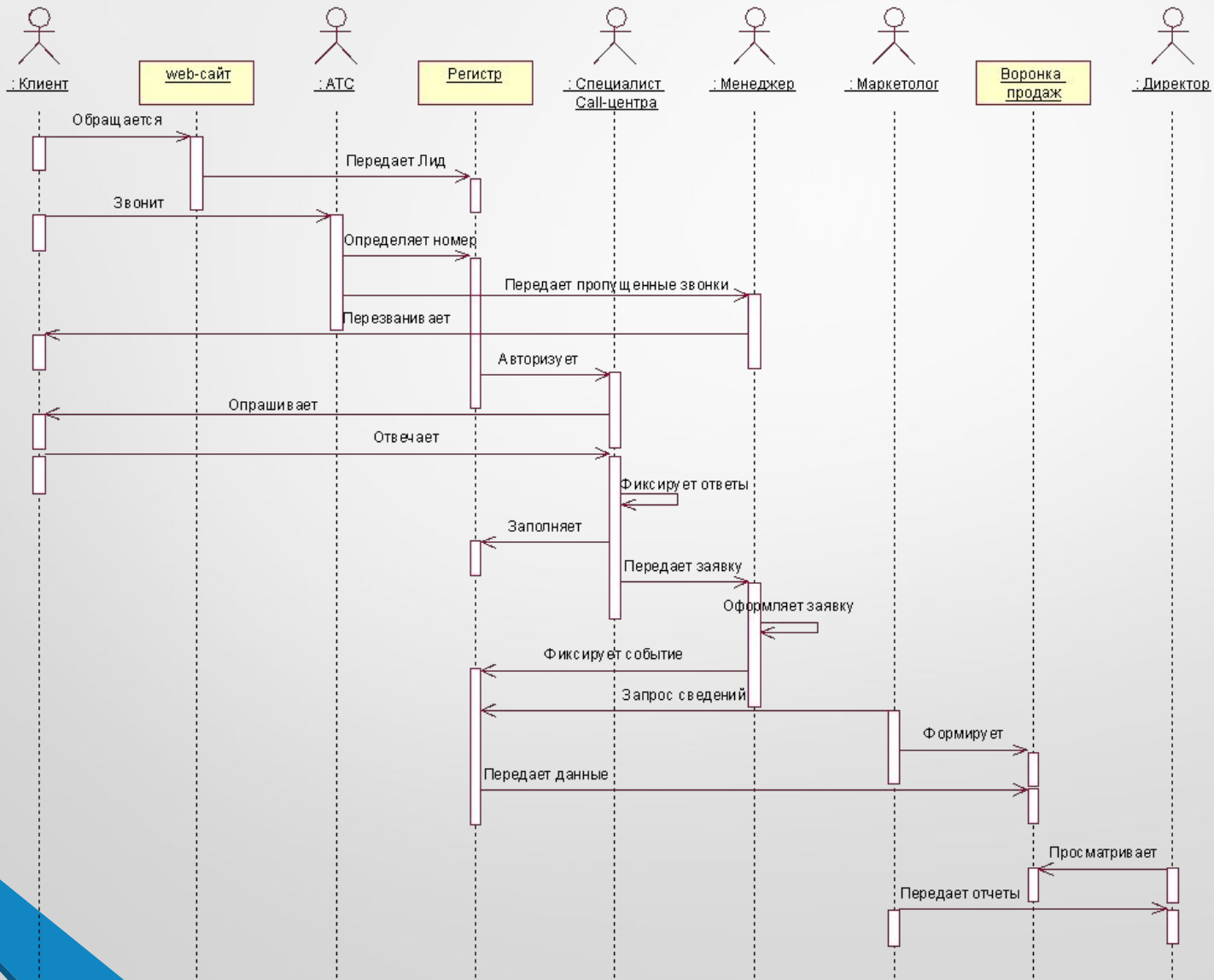


Диаграмма последовательности



Технические и программные требования к серверу

ТО

- IBM PC-совместимый компьютер с МП Intel Pentium III с тактовой частотой 2.4 ГГц и выше;
- 4 Гбайт ОЗУ;
- жесткий диск объемом не менее 80 Гбайт;
- сетевой адаптер 100 Мбит/с.

ПО

- ОС – MS Windows Server 2008;
- Среда реализации – «1С:Предприятие 8.3».

Технические и программные требования к клиенту

ТО

- IBM PC-совместимый компьютер с МП Intel Pentium с тактовой частотой 2.0 ГГц и выше;
- 1 Гбайт ОЗУ;
- жесткий диск со свободным пространством 2 Гбайт;
- сетевой адаптер 100 Мбит/с.;
- Видеокарта с разрешением 1024*768;

ПО

- ОС – MS Windows XP+SP2 и выше;
- Среда реализации – «1С:Предприятие 8.3».

Экономический и социальный эффект

Экономический эффект

- Индекс рентабельности

$$PI=1,85 >1$$

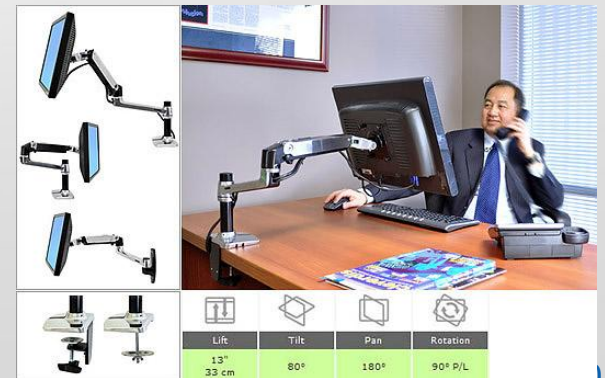
- Годовой экономический эффект при использовании системы около 50000 руб.

Социальный эффект

- прозрачность оперативной работы менеджеров
- удобство работы сотрудников и клиентов за счет сведения ручного труда к минимуму
- легкость освоения системы пользователем за счет удобного, интуитивно понятного интерфейса и встроенной справочной информации

Эргономика рабочего места

- Эргономика рабочего места была предложена с учётом пожеланий пользователя и использованием современных эргономических решений
- Учтены требования пожарной и электробезопасности



Заключение

Руководителю АЗКМ «Каскад» воронка продаж позволит:

- оценить эффективность каждого этапа продажи в компании или в отделе продаж (конверсия из звонков во встречи, из встреч – в сделки, и т.д.);
- проанализировать работу каждого сотрудника отдела продаж;
- проанализировать эффективность каждого канала продаж.

Спасибо за внимание!

