Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой: https://stuservis.ru/otchet-po-praktike/290620

Тип работы: Отчет по практике

Предмет: Информационные технологии

ВВЕДЕНИЕ 3
1.Аналитическая часть 5
1.1. Анализ проблематики автоматизации технологии взаимоотношений с клиентами 5
1.2. Общая характеристика ПАО «Сбербанк» 6
1.3. Анализ бизнес-процессов работы с клиентами в условиях ПАО «Сбербанк» 8
1.4. Постановка задач автоматизации 12
2. Проектная часть 15
2.1. Архитектура CDP-системы 15
2.2. Описание онлайн сервиса «1С:CRM» 18
ЗАКЛЮЧЕНИЕ 24
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ 24

Автоматизация процессов — возможность, которая появилась вследствие цифровизации бизнеса. Преимущества автоматизации для компаний неоспоримы и заключаются в ускорении развития и уменьшении затрат (например, предотвращении дорогостоящих ошибок, вызванных человеческим фактором), реструктуризации внутренних процессов и оптимизации времени, перераспределении кадровых ресурсов (помогает сократить количество персонала для выполнения ключевых задач), возможности масштабирования бизнеса. Поскольку рост и трансформация — цель любого бизнеса, отказ от автоматизации внутренних процессов в современных условиях неизбежно приводит к потере конкурентоспособности компании на рынке.
Одним из способов автоматизации и стандартизации процессов управления отношениями с клиентами является внедрение и последующее использование CDP-систем.
В качестве объекта исследования была выбрана компания ПАО «Сбербанк», профилем деятельности которой является осуществление розничных продаж товаров различного профиля. Предмет исследования: разработка и внедрение CDP-системы для управления лояльностью клиентов в деятельности ПАО «Сбербанк».
Целью данной работы является информатизация бизнес-процесса управления взаимоотношениями компании с клиентами в деятельности маркетологов. Для достижения поставленной цели были определены следующие задачи, которые необходимо решить:
- провести исследование предметной области, в том числе описать внешнюю область функционирования Сбербанка;
- осуществить моделирование и анализ бизнес-процесса управления лояльностью клиентов;
- выявить недостатки существующей технологии управления лояльностью клиентов;
- выполнить постановку задачи на информатизацию бизнес-процесса;
- описать прототип программного обеспечения для решения задач автоматизации управления лояльностью клиентов.

1.Аналитическая часть

1.1. Анализ проблематики автоматизации технологии взаимоотношений с клиентами

Концепция автоматизации технологии взаимоотношений с клиентами включает комплекс технологий и бизнес-процессов, включающих регламентацию работы с клиентами. Анализ процессов взаимодействия с клиентами в условиях торговых предприятий позволяет определить предпочтения в области предлагаемого ассортимента товаров и услуг, их стоимости, форматов обслуживания. Проведение анализа осуществляется в разрезе групп, включающих социальный статус клиентов, уровень образования и дохода, сферы деятельности [9]. Результаты проведённого анализа позволяют провести формирования оптимальных

предложений для каждого из сегментов, либо ориентировать бизнес-компании на выбранные сегменты клиентской базы.
Обработка информации, получаемой от клиентов в рамках анализа покупательских предпочтение, производится в специальных программных системах класса CRM. Современные CDP-системы обеспечивают возможности проведения анализа эффективности маркетинговой политики, визуализировать отчетность по состоянию работы с группами клиентов, проводить разработку данных по анализу продаж. Результаты, полученные в аналитическом блоке систем CRM,

1. Лагунова, А. Д. Информационные системы управления взаимоотношениями с клиентами : учебно-методическое пособие / А. Д. Лагунова, М. А. Одинцова ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, МИРЭА – Российский технологический университет. – Москва : МИРЭА, 2020. – 81 с.
2. Информационно-технологические решения в экономике и управлении : монография / Л. И. Зинина, Е. А. Сысоева, С. В. Бажанова [и др.] ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Национальный исследовательский Мордовский государственный университет им. Н. П. Огарёва". – Саранск: Издательство Мордовского университета, 2020. – 144 с.
3. Кинзябулатов, Р. CRM. Подробно и по делу: Редакция 1 / Р. Кинзябулатов. – [б. м.] : Издательские решения, 2018. – 248 с.
4. Кожевникова, Г. П. Информационные системы и технологии в маркетинге: учебное пособие для вузов / Г. П. Кожевникова, Б. Е. Одинцов. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 444 с.
5. Нетёсова, О. Ю. Информационные системы и технологии в экономике: учебное пособие для вузов / О. Ю. Нетёсова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 178 с.
6. Аврунев О. Е., Стасышин В. М. Бизнес-информатика. [Текст] учебное пособие: / О. Е. Аврунев, В. М. Стасышин. - Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2018. – 121с.
7. Ахметов И. В., Карабельская И. В., Губайдуллин И. М., Сафин Р. Р. Управление ИТ-сервисами. [Текст] учебное пособие. - Уфа: Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2015. - 67 с.
8. Бабиева Н. А., Раскин Л. И. Автоматизация ИТ-сервисов на предприятиях. [Текст] : учебно-методическое пособие / Н. А. Бабиева, Л. И. Раскин. – М.: Инфра-М, 2018. – 208 с.
9. Баранников Н. И., Яскевич О. Г. Использование ITIL для управления службой технической поддержки [Текст] : учебник / Н. И. Баранников, О. Г. Яскевич. - Воронеж: Воронежский государственный технический университет, 2014. - 237 с.
10. Баранчиков А. И. Управление ИТ-инфраструктурой организаций [Текст] : учебник / А. И. Баранчиков. - Рязань: РГУ, 2019. - 219 с.
11. Беляева Т. М. Информационные технологии в юридической деятельности[Текст] : учебник /Беляева Т. М., Кудинов А. Т., Пальянова Н.В. - Москва: Проспект, 2018. - 349 с.
12. Беляева Т. М., Кудинов А. Т., Пальянова Н. В. Информационные технологии в юридической деятельности [Текст] : учебник /Беляева Т. М., Кудинов А. Т., Пальянова Н.В. - Москва: Проспект, 2018. - 349 с.
13. Бурый А. С. Организация службы технической поддержки [Текст] : учебник / А.С. Бурый. - Москва: Горячая линия - Телеком, 2016. - 128 с.
14. Васильков, А.В. Информационные системы и их безопасность [Текст] : Учебное пособие / А.В. Васильков, А.А. Васильков, И.А. Васильков. - М.: Форум, 2018. - 528 с.
15. Катеринина С. Ю. Корпоративные информационные системы. Работа на платформе "1С: Предприятие 8.3": учебное пособие / С.Ю. Катеринина. - Волгоград : ВолгГТУ, 2018. – 145 с.
16. Лаврищева Е. М. Программная инженерия и технологии программирования сложных систем: учебник для вузов / Е. М. Лаврищева. 2-е изд., исп. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2018. — 432 с.
17. Левенец А. В. Информационные процессы и системы. Основы теории : учебное пособие / А. В. Левенец. - Хабаровск: Изд-во ТОГУ, 2018. - 127 с.
18. Мелихова Н. В. Информационные технологии управления: учебное пособие. - Челябинск: Издательство Челябинского государственного университета, 2017. - 214 с.
19. Микляев И. А. Универсальные объектно-ориентированные базы данных на реляционной платформе. – Архангельск: ИД САФУ, 2017. – 223с.

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой: https://stuservis.ru/otchet-po-praktike/290620