

## CRM-СИСТЕМА НА БАЗЕ SAP-ТЕХНОЛОГИЙ

Алешко К.И.

Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники  
г. Минск, Республика Беларусь

Научный руководитель: Давыдович К.И. – магистр техн. наук, ассистент кафедры ИПиЭ

**Аннотация.** В статье рассматривается информационная система, разработанная с помощью CRM-системы на базе SAP-технологий. Данная информационная система позволит управлять данными клиентов и присвоенным ему процессом продаж.

**Ключевые слова:** система, цикл продаж, управление

**Введение.** CRM-система – это система управления взаимоотношениями с клиентами, с помощью которой можно автоматизировать рутинные бизнес-процессы компании и наладить эффективную работу внутри нее [1].

Клиент – юридическое или физическое лицо, с которым предприятие состоит в каких-либо торговых отношениях [2].

Выстраивать взаимоотношения с клиентом – очень важный компонент ведения бизнеса, так как именно он приносит прибыль, а также приводит других клиентов. С такой задачей прекрасно справляется CRM-система, цель которой в первую очередь выстроить взаимоотношения с клиентами.

**Основная часть.** Цель проекта – разработать CRM-систему. Разработанная система призвана помочь компаниям и предприятиям различной сферы деятельности наладить отношения с клиентами и автоматизировать множество процессов. Область применения – данная система должна подходить для любого предприятия, в котором есть цикл продаж.

В настоящее время существует множество CRM-систем, строящихся на разных технологиях. Однако, исходя из вышеизложенного, были выбраны SAP-технологии. Система, основанная на SAP-технологиях, обладает определенным преимуществом: сфера деятельности, в которую она будет внедрена, не имеет абсолютно никакого значения, так как система будет гибка к изменениям. Также она проста в использовании, что позволит достаточно быстро внедрить систему в процесс работы предприятия [3].

Пользователь может проследить свой прогресс по ведению клиентов и процессов продаж на начальной странице (рисунок 1).

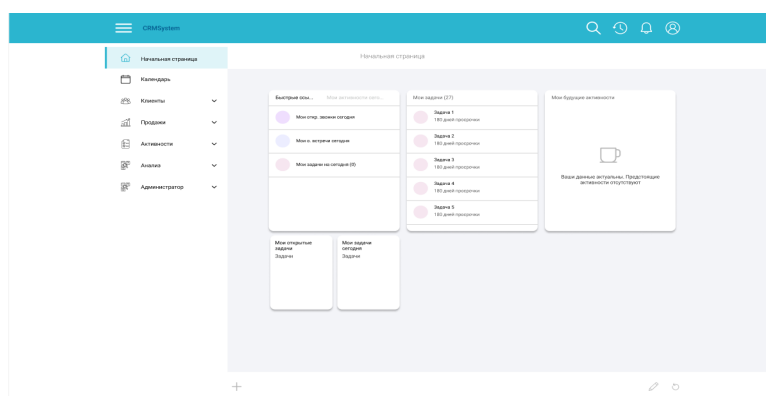


Рисунок 1 – Начальная страница

При выстраивании долгосрочных отношений с клиентом очень важно попытаться предугадать, какие еще услуги могут его заинтересовать. Для сбора всей доступной и необходимой информации можно воспользоваться карточкой клиента (рисунок 2).

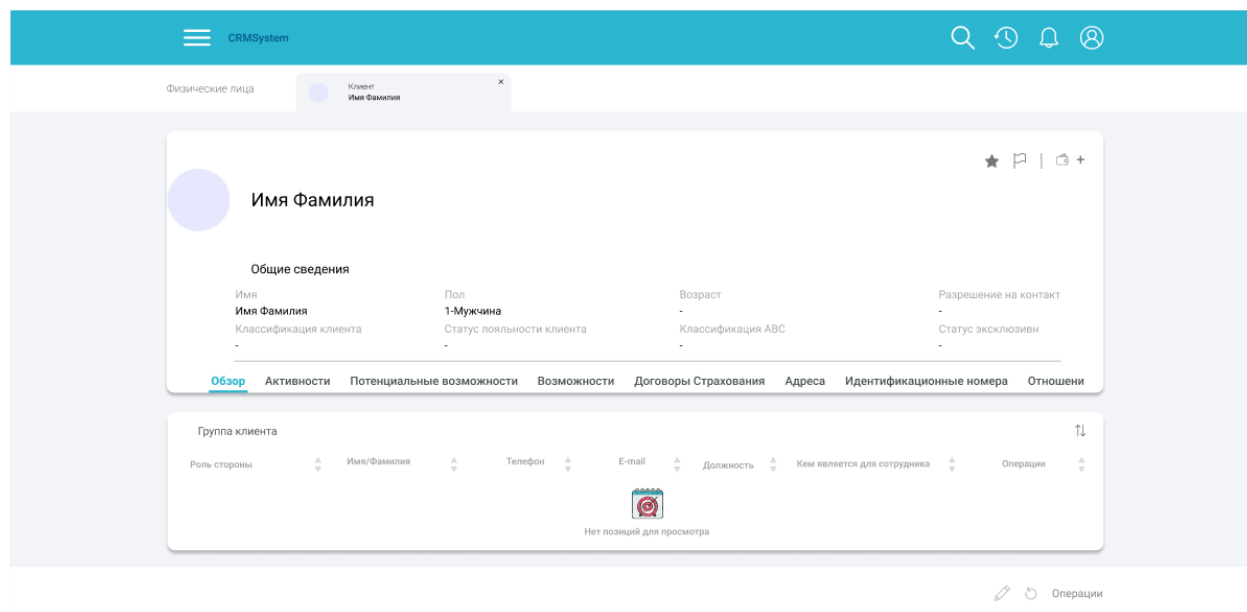


Рисунок 2 – Карточка клиента

**Заключение.** В результате проектирования была разработана CRM-система на базе SAP-технологий. Она предназначена для упрощения бизнес-процессов, а именно, ведение данных клиентов и процессов продаж. Благодаря использованию SAP-технологий данная CRM-система является гибкой и легко подстроится под любую сферу, в которой есть цикл продаж. За счет простоты использования может быть быстро освоена менеджерами по работе с клиентами.

### Список литературы

1. Что такое CRM-система? [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://bx-master.com/news/blog-dlya-predprinimatelya/crm-sistemy-cto-eto-prostyimi-slovami>. – Дата доступа: 09.03.2022.
2. Клиент [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://dic.academic.ru/dic.nsf/fin\\_enc/14150](https://dic.academic.ru/dic.nsf/fin_enc/14150). – Дата доступа: 09.03.2022.
3. SAP [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.sap.com/cis/products/scm.html>. – Дата доступа: 07.02.2023.

UDC 004.42

## CRM-SYSTEM BASED ON SAP-TECHNOLOGIES

*Aleshko K.I.*

*Belarusian State University of Informatics and Radioelectronics, Minsk, Republic of Belarus*

*Davydovich K.I. – master of technical science, assistant of the Department of EPE*

**Annotation.** The article discusses an information system developed with a CRM system based on SAP technologies. This information system will allow to manage customer data and the sales process assigned to him.

**Keywords:** system, sales cycle, management