

## 36. ПРОГРАММНАЯ ПОДДЕРЖКА ПРОЦЕССА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ НА ШВЕЙНОМ ПРЕДПРИЯТИИ

*Снопко Л.А., студент гр. 972303, Космыкова Т.С., ст. преподаватель кафедры ЭИ*

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

*Ефремов А.А. – канд. эк. наук, доцент кафедры ЭИ*

**Аннотация.** Данная работа представляет собой обоснование необходимости программной поддержки процесса взаимодействия с клиентами на швейном предприятии. Содержит в себе описание существующих подобных решений с указанием их преимуществ перед другими системами.

Организация качественных и долгосрочных отношений с клиентами является одним из важнейших направлений в работе каждого предприятия. И швейная отрасль не является исключением: в условиях усиления конкуренции организация сбыта готовой продукции остается одной из первостепенных задач.

В связи с этим разрабатываются стратегии по управлению взаимоотношениями с клиентами с целью эффективного привлечения новых и удержания наиболее прибыльных клиентов. Препрежние модели взаимодействия с потребителем не работают или же устаревают, что приводит к необходимости улучшения не только качества товаров, но и обслуживания клиентов [1].

Для достижения этих целей разрабатываются и внедряются специальные программные решения – CRM-системы, позволяющие автоматизировать работу в организации по данному направлению. Применение этих решений несет ряд преимуществ, таких как:

- улучшение работы с клиентами – хранение информации о каждом клиенте, отслеживание истории взаимодействия с ним и улучшение качества обслуживания;
- оптимизация бизнес-процессов – автоматизация многих рутинных задач, таких как учет заказов и отслеживание статуса изготовления изделий, что увеличивает эффективность и снижает риск ошибок;
- улучшение коммуникаций – инструменты для эффективной коммуникации с клиентами, включая электронную почту, чат и обратную связь;

– управление заказами – хранение информации о заказах, информации о товарах, которые заказывают клиенты, и о статусе заказа – это все позволяет быстро отслеживать заказы и управлять ими [2].

На рынке уже существуют подобные решения для сферы швейного производства. Рассмотрим некоторые из них.

**Daocrm** – это CRM-система, специально разработанная для швейного производства. Позволяет отслеживать пошив каждого изделия в рамках заказа, назначать ответственных швей, устанавливать дедлайны [3].

К преимуществам данной системы можно отнести:

– шифрование соединения – используется SSL-протокол, обеспечивающий защищенную передачу данных между пользователем и сервером;

– защита от XSS-атак - не дает получить контроль над сайтом в браузере пользователя;

– защита от Clickjacking – не позволяет хакеру выполнять клики на сайте от имени посетителя, что защищает от изменения и удаления данных без ведома пользователя;

– защита от SQL-инъекций – не дает возможность атакующему выполнить произвольный запрос к базе данных и не позволяет прочитать, изменить или удалить данные.

**RetailCRM** – это решение для eCommerce и ритейла, которое помогает управлять заказами, клиентами и всеми коммуникациями в едином окне [4].

Система позволяет решать самые важные задачи в бизнесе:

– автоматизировать и оцифровывать полный цикл продаж в едином окне;

– объединять онлайн- и офлайн-продажи в единое целое;

– генерировать повторные продажи и решить проблему единичных заказов;

– получать инсайты в аналитических отчётах.

**Pingdelivery** – решение для автоматизации курьерской доставки интернет-магазинов. Диспетчер распределяет заказы и отслеживает статус доставки, действия курьеров, связывается с покупателями при изменении договорённостей [5].

Сильные стороны Pingdelivery:

– отслеживание статусов заказов для контроля работы курьеров;

– заказы с координатами отображаются на карте;

– заказы можно фильтровать по параметрам;

– контроль остатков товара на складе.

**MyPoint** – облачный сервис для учёта продаж и склада. Включает все необходимые функции для автоматизации точки продаж или сети розничных магазинов [6].

Преимущества использования данной системы представлены ниже:

– ведение клиентской базы и заказов;

– цифровизация всех действий сотрудников – приём заказа, производство продукции, учёт материалов и продуктов, оплата и учёт клиентов;

– товары автоматически загружаются из базы с актуальной информацией по цене и остаткам;

– есть личный кабинет клиента и возможность онлайн-заказа;

– отслеживание движения товаров между складами.

**Контур.CRM** – сервис автоматизирует продажи малого бизнеса, оптимизирует работу отдела продаж. Среди преимуществ можно отметить такие, как:

– все заявки в одном окне – заказы со всех офлайн- или онлайн-источников попадают в единый список и распределяются между менеджерами;

– хранение истории общения с клиентами;

– автоматизация работы менеджеров – напоминания о необходимости выставить счёт или позвонить клиенту;

– отчёты о работе менеджеров.

Таким образом применение CRM-систем позволяет обрабатывать и хранить информацию, оперативно взаимодействовать с клиентами предприятия, что в свою очередь повышает эффективность работы и степень удовлетворенности клиентов.

Список использованных источников:

1. Алексеенко, И. В. Опыт применения CRM-системы в швейном производстве / И. В. Алексеенко // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. – 2016. – № 10-4. – С. 614-618.

2. CRM для швейного производства [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://1b.app/ru/crm-for/garment-production/>.

3. CRM для швейного производства [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://daocrm.com>

4. CRM для интернет-магазина RetailCRM [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://www.retailcrm.ru>

5. Pingdelivery – Возможности платформы [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://www.pingdelivery.com>

6. Программа для автоматизации склада и торговли [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://mypoint.online>