

20249 Разработка CRM системы для типографии KeyColor

ВВЕДЕНИЕ 2

1 ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРИМЕНЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ 8

1.1 Автоматизированные информационные системы и их применение 8

1.2 Управление торговыми компаниями и применение информационных технологий 11

1.3 Основные методы планирования продаж 13

2 ГЛАВА 2. ХАРАКТЕРИСТИКА КОМПАНИИ И ОБОСНОВАНИЕ НЕОБХОДИМОСТИ РАЗРАБОТКИ СИСТЕМЫ УЧЕТА ЗАКАЗОВ 16

2.1 Краткая характеристика компании 16

2.2 Обоснование необходимости разработки системы учета заказов 21

2.3 Формирование требований к разрабатываемой системе 31

2.4 Основные понятия, концепция CRM 37

2.5 Обзор существующих CRM 45

2.6 Выбор модели жизненного цикла информационных систем 54

2.7 Выбор стратегии автоматизации 58

ГЛАВА 3. РАЗРАБОТКА СИСТЕМЫ УЧЕТА ЗАКАЗОВ 63

3.1 Структура и функции системы учета заказов 63

3.2 Разработка базы данных системы учета заказов и выбор инструментальных средств разработки 68



3.3 Описание порядка использования разработанной системы

74

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 81

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ 83

