

84171 Совершенствование бизнес-процесса взаимодействия с клиентами в компании

ВВЕДЕНИЕ	4
1 АНАЛИЗ ПРОЦЕССОВ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ В УСЛОВИЯХ ООО «ДЕСНОЛ СОФТ»	8
1 Теоретические аспекты автоматизации процессов взаимодействия с клиентами	8
2 Технико-экономическая характеристика ООО «Деснол Софт»	14
2.1 Организационно-экономическая характеристика ООО «Деснол Софт»	14
2.2 Программно-техническое обеспечение ООО «Деснол Софт»	19
3 Анализ необходимости реинжиниринга и автоматизации процессов взаимодействия с клиентами	24
3.1 Моделирование существующего процесса взаимодействия с клиентами	24
3.2 Анализ проблем реализации взаимоотношений с клиентами и возможности совершенствования бизнес-логики и средств автоматизации	30
2 РАЗРАБОТКА ПРОЕКТА РЕИНЖИНИРИНГА ПРОЦЕССА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ В ООО «ДЕСНОЛ СОФТ»	34
2.1 Выбор средств автоматизации процессов взаимодействия с клиентами	34

2.2	Разработка функциональной модели процесса взаимодействия с клиентами	49
2.3	Разработка программно-технических компонентов информационной системы в целях совершенствования бизнес-логики исследуемого процесса	53
2.3.1	Проектирование системы хранения данных	53
2.3.2	Разработка программных компонентов	60
2.3.3	Разработка технического обеспечения информационной системы	65
2.3.4	Математическое обеспечение проектируемой информационной системы	69
2.3.5	Проектирование прочих обеспечивающих подсистем	70
3	ОРГАНИЗАЦИОННО-ЭКОНОМИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ В ООО «ДЕСНОЛ СОФТ»	74
3.1	Апробация предлагаемых проектных решений	74
3.2	Расчет инвестиционных затрат	78
3.3	Экономическая эффективность предлагаемых мероприятий	82
3.4	Организационные аспекты внедрения проектных решений	92
	ЗАКЛЮЧЕНИЕ	103
	СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	105
	Приложение. Листинг программного кода (фрагмент)	108