

ВВЕДЕНИЕ

В условиях глобализации IT-рынка и растущей конкуренции способность крупных технологических компаний эффективно управлять всем циклом взаимодействия с клиентом становится критически важной. Необходимость консолидации данных, повышения прозрачности процессов продаж и обеспечения высокого уровня сервисного обслуживания требует внедрения современной системы управления взаимоотношениями с клиентами (CRM). Грамотное проектирование такой системы, адаптированной под специфику оказания B2B IT-услуг, позволяет не только автоматизировать рутинные операции, но и превратить данные о клиентах в стратегический актив, что определяет высокую актуальность выбранной темы.

Целью настоящей курсовой работы является проектирование и разработка модели автоматизированной информационной системы управления взаимодействием с клиентами (CRM), адаптированной под специфические бизнес-процессы и высокие требования к качеству, принятые в ИВА IT Park.

Для достижения поставленной цели в рамках проекта необходимо решить следующие ключевые задачи:

1. Проведение глубокого анализа текущих бизнес-процессов, связанных с управлением запросами клиентов, и формулирование функциональных и нефункциональных требований к разрабатываемой системе.
2. Разработка детальных сценариев использования системы и определение основных функциональных возможностей, а также архитектуры взаимодействия с пользователями.
3. Создание моделей последовательности действий и бизнес-процессов в системе, в частности, автоматизируемого процесса «Управление новым запросом клиента», с использованием диаграмм деятельности/процессов.
4. Проектирование структуры классов системы, отражающей основные сущности предметной области (клиенты, Лиды, сделки, контакты).
5. Разработка логической модели базы данных для надежного и структурированного хранения всей клиентской информации.
6. Описание шаблона программного кода для реализации ключевых компонентов системы (интерфейсов, бизнес-логики).
7. Определение тестовых кейсов и процедур для проверки функциональности и обеспечения качества разработанной информационной системы.

Объектом проектирования выступает информационная система управления взаимоотношениями с клиентами (CRM-система) для ИТ-предприятия «АйБиЭй АйТи Парк».

Предметом исследования является проект архитектуры, функциональная модель и информационное обеспечение системы работы с клиентами (CRM).

Результаты данной работы позволят не только создать проработанную модель CRM-системы, но и закрепить практические навыки в области системного анализа, проектирования информационных моделей и разработки программных приложений, имеющих прямое отношение к управлению сложными бизнес-процессами в сфере ИТ-услуг.