

АВТОМАТИЗАЦИЯ БИЗНЕС ПРОЦЕССОВ

Хаймин А. В., Вершинин М. В. студенты гр. ПИБ-201,
Научный руководитель: Пимонов А.Г., заведующий кафедрой вычислительной
техники и информационных технологий Кузбасский государственный
технический университет
имени Т. Ф. Горбачеваг. Кемерово

***Аннотация.** В статье приводится пример реализации многостраничного веб-сайта для ИП «Кузница сладостей». Данный интернет-ресурс поможет нормализовать работу между сотрудниками и клиентами.*

Введение

В современном мире цифровизация и автоматизация играют ключевую роль в развитии бизнеса. Одним из наиболее важных направлений автоматизации является создание веб-сайтов для оптимизации взаимодействия между клиентами и сотрудниками компании. Автоматизация бизнес-процессов с помощью веб-сайтов позволяет значительно улучшить эффективность работы, упростить взаимодействие с клиентами и улучшить качество предоставляемых услуг.

Данный процесс требует комплексного подхода и инновационных решений в области веб-разработки. Он включает в себя создание интерактивных и удобных пользовательских интерфейсов, реализацию функционала для автоматизации заказов, обработки платежей, управления клиентской базой данных и многое другое.

В данной статье мы рассмотрим основные аспекты автоматизации бизнес-процессов с использованием веб-сайта, преимущества данного подхода, а также ключевые моменты, которые необходимо учитывать при создании и внедрении веб-платформ для оптимизации взаимодействия между клиентами и сотрудниками.

Актуальность

Актуальность автоматизации бизнес-процессов с помощью веб-сайтов в наше время трудно переоценить. С развитием цифровых технологий и интернета компании сталкиваются с необходимостью улучшения своих операций и взаимодействия с клиентами. Вот несколько оснований, почему этот подход остается актуальным:

1. Увеличение конкуренции: Бизнес-среда становится все более конкурентоспособной, и компании вынуждены стремиться к оптимизации своих процессов для удержания и привлечения клиентов.
2. Потребность в удобстве и доступности: Современные потребители ждут удобства и скорости взаимодействия с компаниями. Веб-сайты позволяют им быстро находить нужную информацию, делать заказы и взаимодействовать с компанией в удобное для них время.

3. **Эффективность и экономия времени:** Автоматизация бизнес-процессов позволяет сократить время на выполнение рутинных задач, таких как обработка заказов и запросов клиентов, что в свою очередь увеличивает производительность и эффективность работы сотрудников.
4. **Возможности аналитики и отчетности:** Веб-сайты с интегрированными системами управления могут предоставлять компаниям ценную информацию о поведении клиентов, тенденциях продаж и других аспектах бизнеса, что помогает принимать обоснованные решения и оптимизировать стратегии.
5. **Глобальный доступ:** Веб-сайты позволяют компаниям расширять свое присутствие на рынке и привлекать клиентов из разных регионов и стран, обеспечивая им доступ к продуктам и услугам независимо от местоположения.

Все это делает автоматизацию бизнес-процессов с использованием веб-сайтов необходимой стратегической инвестицией для компаний в любой отрасли.

Преимущества автоматизации бизнес процессов

Автоматизация бизнес-процессов – это не только современный тренд, но и необходимое условие для успешного развития любого предприятия в современном мире. В эпоху стремительных технологических изменений и растущей конкуренции на рынке, способность оперативно и эффективно управлять бизнес-процессами становится ключевым фактором успеха. Давайте рассмотрим, какие преимущества может принести автоматизация бизнес-процессов и почему она так важна в наше время.

1. **Повышение производительности:** Автоматизация рутинных операций позволяет освободить время сотрудников для выполнения более важных задач, что повышает общую производительность бизнеса.
2. **Сокращение временных затрат:** Автоматизация устраняет необходимость в ручной обработке данных и процессов, что позволяет сократить время на выполнение задач и ускорить бизнес-процессы.
3. **Улучшение качества работы:** Автоматизация позволяет стандартизировать процессы и минимизировать вероятность ошибок, что в свою очередь повышает качество выполняемых задач.
4. **Экономия ресурсов:** Автоматизация позволяет сократить издержки на персонал, время и ресурсы, что способствует улучшению финансовой эффективности бизнеса.

5. Более точное прогнозирование: Автоматизированные системы аналитики и отчетности позволяют более точно анализировать данные и делать прогнозы, что помогает в принятии обоснованных стратегических решений.
6. Улучшение клиентского опыта: Автоматизация позволяет быстрее и точнее реагировать на потребности клиентов, предоставляя им персонализированный и качественный сервис.
7. Быстрая адаптация к изменениям: Автоматизация делает бизнес более гибким и адаптивным к изменяющимся рыночным условиям и требованиям клиентов.
8. Улучшение конкурентоспособности: Благодаря повышенной эффективности и качеству работы, автоматизированный бизнес становится более конкурентоспособным на рынке.

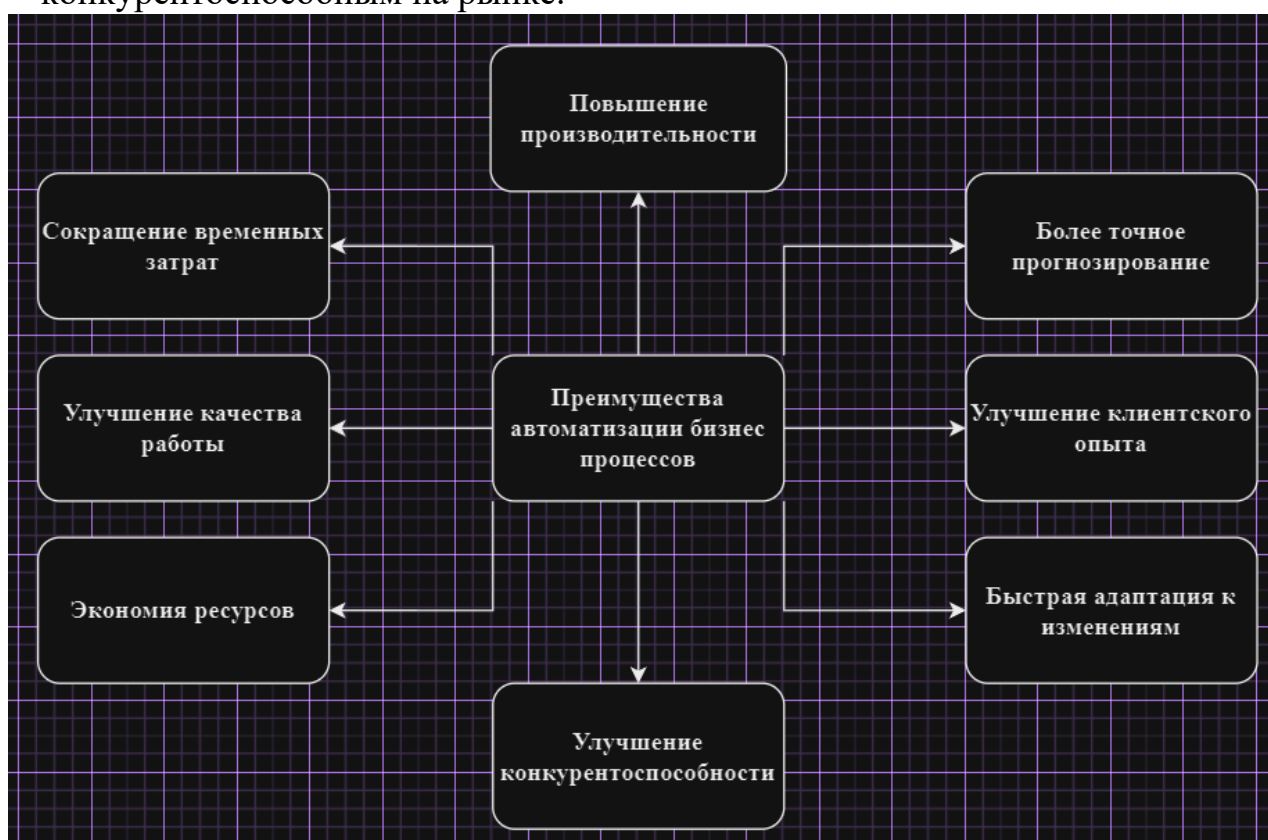


Рисунок 1 - Модель преимуществ автоматизации бизнес процессов.

Эти преимущества делают автоматизацию бизнес-процессов важным инструментом для роста и развития любого предприятия.

Инструмент автоматизации бизнес процессов

В качестве инструмента автоматизации бизнес-процессов в нашем проекте мы используем систему управления взаимоотношениями с клиентом (CRM). CRM – это программное обеспечение, предназначенное для систематизации и оптимизации взаимодействия с клиентами компании.

V

Система CRM взаимодействует с нашими технологическими компонентами следующим образом:

Управление контактами: Все данные о клиентах, их контактные информации, предпочтения и история взаимодействия сохраняются и управляются через нашу CRM. Vue3 взаимодействует с CRM для отображения этой информации пользователю и обеспечения возможности добавления, редактирования и удаления контактов.

Управление продажами: CRM интегрируется с NestJS для отслеживания и управления всем процессом продаж, начиная с создания лидов и заканчивая заключением сделок. NestJS обрабатывает запросы от фронтенда Vue3, связанные с продажами, и взаимодействует с базой данных PostgreSQL для хранения информации о сделках и клиентах.

Маркетинговые кампании: Наша CRM позволяет создавать и запускать маркетинговые кампании, анализировать их результаты и управлять списками рассылки. NestJS обрабатывает запросы от Vue3 для выполнения действий, связанных с маркетингом, таких как отправка персонализированных сообщений, а PostgreSQL хранит данные о клиентах и кампаниях.

Обработка запросов и заявок: CRM помогает нам эффективно обрабатывать запросы и заявки от клиентов, интегрируясь с бэкендом и базой данных. NestJS обрабатывает запросы от фронтенда и обеспечивает своевременное реагирование на них.

Аналитика и отчетность: Мы используем CRM для анализа и отчетности о работе с клиентами. NestJS взаимодействует с базой данных для получения данных о продажах, клиентах и маркетинговых кампаниях, а затем предоставляет эту информацию фронтенду для отображения аналитических отчетов и дашбордов.

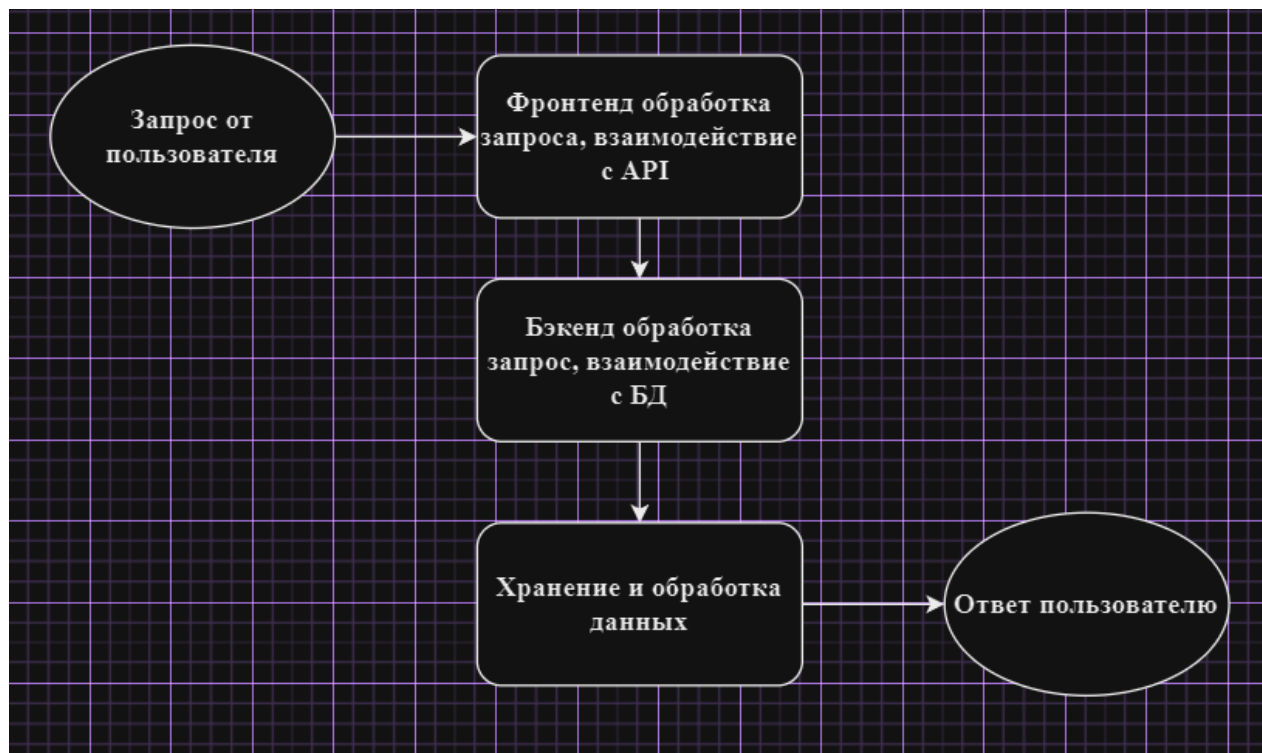


Рисунок 2 - Схема обработки запроса пользователя в нашей CRM системе.

Использование CRM в нашем проекте позволяет нам эффективно управлять взаимоотношениями с клиентами, оптимизировать бизнес-процессы и повысить эффективность работы команды продаж и маркетинга.

Заключение

В заключение, автоматизация бизнес-процессов является неотъемлемой частью современного бизнеса, позволяя повысить эффективность работы, оптимизировать использование ресурсов и улучшить качество обслуживания клиентов. Применение CRM системы в проекте, основанном на Vue3 для фронтенда, NestJS для бэкенда и PostgreSQL для базы данных, обеспечивает удобство взаимодействия с клиентами, эффективное управление данными и оперативную обработку запросов. Таким образом, внедрение автоматизации бизнес-процессов с использованием CRM системы становится ключевым шагом на пути к повышению конкурентоспособности и успешному развитию предприятия в современной динамичной среде.

Список литературы:

1. Автоматизация бизнес-процессов: цели, задачи, этапы внедрения [Электронный ресурс]. – https://www.1cbit.ru/blog/avtomatizatsiya-biznes-protseessov-tseli-zadachi-etapy-vnedreniya/?utm_referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2F
2. Бизнес-процессы в CRM-системе: что можно автоматизировать в компании [Электронный ресурс]. – <https://www.bitrix24.ru/journal/biznes-processy-v-crm-sisteme/>
3. Зачем нужна система автоматизации бизнеса? [Электронный ресурс]. – https://clientbase.ru/blog/management/zachem_nujna_sistema_avtomatizacii_biznesa/

