



**МОСКОВСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.Ю. ВИТТЕ**

**ОТЧЕТ  
о прохождении**

**ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ, В Т.Ч. ПРЕДДИПЛОМНОЙ**  
*/вид практики/*

**ПРЕДДИПЛОМНАЯ ПРАКТИКА**  
*/тип практики/*

**Отчет по практике под ключ**

Студентом (кой) \_\_\_\_\_ курса факультета

**doklad-diploma.ru**

(фамилия, имя, отчество)

Место прохождения практики ООО «Интелл»

**7429012@mail.ru**

Практика проходила с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_

**+7 (912) 742 9012**

Дата сдачи отчета \_\_\_\_\_

**Защита с оценкой:** \_\_\_\_\_

Руководитель практики от Университета \_\_\_\_\_  
(фамилия, инициалы)

Москва, 2019г.

## Содержание

Введение.....	3
Раздел 1. Общая характеристика организации ООО «Ителла».....	4
1.1 Краткая характеристика организации.....	4
1.2 Организационная структура организации.....	6
1.3 Место и основные задачи подразделения в структуре организации..	8
Раздел 2. Автоматизация процессов службы ИТ-поддержки ООО «Ителла» с помощью MS Dynamics CRM.....	10
2.1 Краткая характеристика информационных систем организации.....	10
2.2 Анализ программного продукта MS Dynamics CRM.....	13
Заключение.....	23
Список литературы.....	24

**Отчет по практике под ключ**

**doklad-diploma.ru**  
**7429012@mail.ru**  
**+7 (912) 742 9012**

## Введение

Целью практики является овладение необходимыми компетенциями, систематизация, обобщение и углубление теоретических знаний, а также сбор материалов для выполнения выпускной квалификационной работы.

Задачами практики выступают:

– формирование профессиональных умений и навыков по разработке проектов и использованию его результатов;

– формирование профессиональных умений и навыков по использованию научного подхода к решению актуальных проблем;

– овладение технологиями применения теоретических знаний для решения практических задач;

– интегрирование знаний, полученных в рамках разных дисциплин, использование их для решения аналитических и управленческих задач с использованием современных технических средств и информационных технологий;

– сбор, обобщение, анализ и систематизация материалов для выполнения выпускной квалификационной работы.

Тема ВКР: «Автоматизация процессов службы ИТ-поддержки компании с помощью MS Dynamics CRM».

Практика проходила в организации ООО «Ителла».

## Раздел 1. Общая характеристика ООО «Ителла»

### 1.1 Краткая характеристика предприятия

Itella начинала свою деятельность в Финляндии в качестве национальной почтовой компании, которая получала доход благодаря развитию внутреннего рынка стран Северной Европы. Регулярные инвестиции и постоянные усилия в области исследований и разработок позволили компании Itella выйти на такие новые и быстро растущие рынки, как коммуникации, логистика и электронные системы выставления счетов. В течение 2000-х гг. Itella объединила усилия с быстро растущими компаниями в Европе и России.

В компании Itella работает более 26,000 квалифицированных специалистов. В Финляндии Itella считается одним из крупнейших работодателей в стране, в России численность сотрудников около 4000 человек, сеть филиалов покрывает 6 регионов. В конце 2013 года общая численность сотрудников, работающих в Финляндии, составила 20,263 и 5,614 в других странах.

Спектр работ варьируется от доставки и изготовления продукции до предоставления услуг заказчикам, развития продуктов и услуг, работы специалистов в сфере информационных технологий и других специальных областях и также административных обязанностей.

Компания Itella предоставляет полный комплекс услуг по транспортировке грузов по России и международной перевозке и из любой точки мира всеми видами наземного, морского и воздушного транспорта.

Тесное партнерство Itella с крупнейшими транспортно-экспедиторскими компаниями со всего мира позволяет осуществлять перевозку товаров по всем популярным торговым направлениям в кратчайшие сроки.

Itella оказывает такие транспортные услуги как: доставка грузов по

России; международные перевозки; доставка крупногабаритных грузов; доставка сборных грузов; перевозка тяжеловесных грузов; перевозка грузов в контейнерах. Наши основные направления деятельности: перевозка медицинского оборудования; перевозки электроники; перевозка бытовой техники; перевозка автомобильной техники; LTL по РФ и др.

Оформление товаров на таможне - одно из важнейших звеньев в организации поставки грузов в Россию. Itella Logistics предлагает услуги по таможенному оформлению товаров на всех ключевых точках ввоза грузов с таких направлений, как:

- страны Балтии и Скандинавии;
- Центральная Европа;
- Юго-Западное направление;

- Восточное направление;

- Москва;

- Санкт-Петербург;

- Порт Новороссийск.

Itella - это ответственный и перспективный работодатель.

Цель Itella - быть для клиентов компании №1 в сфере логистических услуг и электронной коммерции.

Задача Itella - быть приоритетным партнером для компаний, нуждающихся в услугах по транспортировке и складскому хранению в России.

В сфере электронной коммерции стратегическая задача заключается в том, чтобы предоставлять клиентам, занимающимся торговлей, и международным компаниям, специализирующимся на электронной коммерции, самый широкий ассортимент услуг и надежный канал для ведения бизнеса.

Миссия Itella - обеспечивать бесперебойность коммерческих операций и делать повседневную жизнь простой и легкой. Это означает, что Itella берет на себя ответственность, как поставщик услуг по транспортировке и

логистике.

Преимущества для клиента Itella:

1. Itella - лидер на логистическом рынке России

Богатый опыт работы на логистическом рынке России с 1995 года. Мы развиваемся вместе с нашими клиентами, предлагая услуги, повышающие эффективность их бизнеса.

2. Itella - стабильный и надёжный партнёр

Itella - надёжный партнёр для клиентов, соответствующий требованиям законодательства, соблюдающий юридические, этические и профессиональные нормы ведения бизнеса. Itella является финской государственной компанией, филиалы которой представлены в 10 странах мира. Все партнёры и поставщики компании нашей компании соблюдают Этический Кодекс ведения бизнеса компании Itella.

3. Индивидуальный подход к каждому клиенту

Itella предлагает индивидуальные решения, разработанные специально для каждого конкретного клиента из различных индустрий бизнеса.

4. Высокое качество услуг

Ежегодно компания Itella осуществляет обработку более 1,5 млн тонн груза на своих складских площадках. Она непрерывно повышаем качество и эффективность наших операций, разрабатываем новые виды услуг для дальнейшего развития бизнеса наших клиентов с учётом потребностей рынка.

## 1.2 Организационная структура предприятия

Организационная структура ООО «Ителла» в России линейно-функциональная, представлена в таблице 1.

Таблица 1 - Организационная структура ООО «Ителла»

Управляющий	Отдел
Директор и Президент Юсси Куутса	

Директор отдела контактной логистики Борис Тимофеев	Отдел контактной логистики
Региональный директор отдела по персоналу	Отдел по персоналу
Директор департамента закупок Ирина Евсеева	Департамент закупок
Финансовый директор Мартин Нильссон	Финансово - экономический отдел
Директор транспортной логистики Даниил Рыбалко	Отдел транспортной логистики
Директор IT Михаил Козырев	Отдел IT

Возглавляет работу ООО «Ителла» директор и президент. Ему предоставлено право:

- принимать, увольнять и перемещать работников предприятия;
- самостоятельно утверждать штаты;

- распоряжаться средствами;

- издавать приказы, распоряжения, поощрять работников, налагать взыскания на них при необходимости.

Ему подчиняются все директора отделов компании.

Директор контактной логистике, выполняет функции начальника отдела, занимается общим руководством, контролем над выполнением поставленных задач, поиском оптимальных схем маршрутов.

Сотрудники отдела выполняют анализ схем и маршрутов, выбирая наиболее выгодный. Они организуют и управляют логистическим процессом в пределах склада и других подразделений отдела. Эти специалисты должны разрабатывать новые схемы и предлагать их вышестоящим начальникам для рассмотрения.

Региональный директор отдела по персоналу руководит специалистами по персоналу.

Отдел по подбору персонала занимается:

- организацией и проведением подбора и первичного отбора персонала необходимой квалификации для подразделений;
- установлением деловых связей с учебными заведениями, службами

занятости, кадровыми агентствами, специализированными изданиями с целью их привлечения к процессу подбора специалистов и информирования потенциальных кандидатов на рынке труда об имеющихся вакансиях;

- формированием и поддержанием базы потенциальных кандидатов.

Финансово – экономический отдел занимается финансовой деятельностью организации. Он осуществляет работу по экономическому планированию, направленному на организацию рациональной хозяйственной деятельности предприятия в соответствии с потребностями рынка и возможностями получения необходимых товаров, по выявлению и использованию резервов с целью достижения наибольшей эффективности работы предприятия.

## Отчет по практике под ключ

1.3 Место и основные задачи подразделения в структуре организации

Практику прохожу в отделе ИТ.

В процессе прохождения практики ознакомился с основными задачами отдела.

Отдел ИТ выполняет следующие задачи и функции:

- Организует работу с использованием новых информационных технологий по обеспечению подразделений предприятия и отдельных работников специально подготовленной информацией;

- Участвует в решении задач маркетинга продукции предприятия и обеспечивает условия по реализации собственной программы маркетинга информационной продукции, подготовке аналитических и рекламных материалов.

- Возглавляет работу по выявлению потребностей руководителей и специалистов предприятия в научно-технической и экономической информации, необходимой для исследования конъюнктуры рынка и изучения проблем конкурентоспособности продукции предприятия, разработки конструкторских и технологических проектов, принятия технических и



организационных решений, подготовки мероприятий по совершенствованию производственных процессов, организации труда и управления предприятием.

- Осуществляют контроль за использованием информационных материалов в подразделениях предприятия;

- Организует составление материалов и их представление в установленном порядке в органы научно-технической информации, ведение учета эффективности использования на предприятии информационных материалов о достижениях науки и техники, передовом производственном опыте, подготовку отчетности об информационной работе отдела.

**Отчет по практике под ключ**  
**doklad-diploma.ru**  
**7429012@mail.ru**  
**+7 (912) 742 9012**

## Раздел 2. Автоматизация процессов службы ИТ-поддержки ООО «Ителла» с помощью MS Dynamics CRM

### 2.1 Краткая характеристика информационных систем организации

Спектр работ варьируется от доставки и изготовления продукции до предоставления услуг заказчикам, развития продуктов и услуг, работы специалистов в сфере информационных технологий и других специальных областях и также административных обязанностей.

Компания Itella предоставляет полный комплекс услуг по транспортировке грузов по России и международной перевозке и из любой точки мира всеми видами наземного, морского и воздушного транспорта.

Itella оказывает такие транспортные услуги как: доставка грузов по России; международные перевозки; доставка крупногабаритных грузов; доставка сборных грузов; перевозка габаритных грузов; перевозка грузов в контейнерах. Основные направления деятельности: перевозка медицинского оборудования; перевозки электроники; перевозка бытовой техники; перевозка автомобильной техники; LTL по РФ и др.

Цель Itella - быть для клиентов компанией №1 в сфере логистических услуг и электронной коммерции.

Вычислительная сеть – это сложный комплекс взаимосвязанных и согласованно функционирующих аппаратных и программных компонентов.

Аппаратными компонентами локальной сети являются компьютеры и различное коммуникационное оборудование (кабельные системы, концентраторы и т. д.).

Программными компонентами вычислительной сети являются операционные системы и сетевые приложения.

ООО «Ителла» информационно очень развитая компания.

ПК которые используются ПК со следующими техническими

характеристиками:

- Процессор: Intel Pentium 4 2.66 GHz
- Оперативная память: 512 Mb DDR
- Видеокарта: интегрированная
- Жесткий диск: Seagate 525 Gb
- Монитор: Samsung 793Mb 17"
- ОС: MS Windows XP Professional RUS.

WMS система ООО «Ителла» (англ. Warehouse Management System, аббр. WMS) — система управления складом, обеспечивающая автоматизацию управления бизнес-процессами складской работы.

Архитектура автоматизированной информационной системы управления складом построена по трехуровневому принципу.

- первый компонент представляет собой видимую для пользователя часть — интерфейс типа «человек-машина» — «клиентское приложение», с помощью которого пользователь осуществляет ввод, изменение и удаление данных, дает запросы на выполнение операций и запросы на выборку данных (получение отчетов), этот компонент может быть доступен на компьютере, ТСД, планшете, смартфоне;

- второй компонент (скрытая от пользователей часть системы) — сервер базы данных, осуществляет хранение данных. Пользователь через клиентское приложение инициирует процедуру запроса на выборку, ввод, изменение или удаление данных в базе данных (БД);

- третий компонент — бизнес-логика («задачи» или «процессы» — специализированные программы обработки) осуществляет инициированную пользователем обработку данных, и возвращает обработанные данные в БД, сообщая пользователю через экран клиентского приложения о завершении запрошенной обработки.

Территория склада разбивается на зоны по видам технологических операций в целях автоматизации процедур: приёма, размещения, хранения, обработки и отгрузки товаров, что позволяет упорядочивать работу

персонала на различных участках и эффективно распределять сферы ответственности.

На стадии внедрения в систему заносится описание физических характеристик склада, погрузочной техники, параметры всего используемого оборудования и правила работы с ним.

Все поступающие грузы помечены штрих-кодами. Проведение технологических складских операций под контролем системы производится на основании данных штрих-кодов, места хранения и погрузочной техники. Погрузочная техника и работники склада оснащаются радиотерминалами ввода-вывода данных, которые представляют собой переносной компьютер, общающийся с головным сервером системы по радиоканалу. Система может использовать любой из существующих типов кодов или печатать этикетки с внутренним штрих-кодом.

При проведении инвентаризации специалисты с помощью терминалов для сбора данных ТСД считывают штрих-код, которые автоматически заносятся в базы данных приборов.

Система учитывает все требования к условиям хранения при распределении мест хранения для поступающих на склад товаров. Например, могут учитываться влажность, температурный режим, сроки годности, производители, сроки реализации, поставщики, правила совместимости и любые другие параметры. WMS автоматически подбирает места хранения для принятых грузов и формирует задания для работников склада. Задания поступают на экран радиотерминалов в виде элементарных поэтапных команд индивидуально для каждого работника.

При формировании команд система разрабатывает оптимальные маршруты перемещения техники по территории складского комплекса, что позволяет уменьшить холостой пробег погрузочных средств. На выполнение операций система назначает ту погрузочную технику, использование которой наиболее полно отвечает поставленной задаче. Выполнение заданий подтверждается сканированием штрих-кода. Таким образом, система

контролирует все действия работника и позволяет практически полностью исключить возможность ошибочного размещения груза или неправильного комплектования заказа. В системе мгновенно обновляется вся информация о местоположении грузов, наличии товара на складе, действиях работников и произведенных операциях. Для удобства имеется возможность наблюдения за складом в режиме двухмерного графического отображения. По результатам работы или состоянию склада система позволяет формировать отчеты, которые могут как выводиться на печать, так и передаваться в корпоративную систему компании.

## 2.2 Анализ программного продукта MS Dynamics CRM

**Отчет по практике под ключ**  
Dynamics CRM автоматизирует основные функции взаимодействия с клиентами: продажи, маркетинг, привлечение, обслуживание, аналитическая обработка данных. Система обеспечивает совместную работу со многими приложениями: Office 365, SharePoint, Yammer, Skype, Cortana Analytics, PowerBI, Windows Azure и пр.

Microsoft Dynamics CRM использует несколько технологий для обеспечения работы пользователей. Она может поставляться в виде облачных решений (SaaS), устанавливаться на локальный сервер (on-premise), работать на платформе .NET framework. Это позволяет разработчикам интегрировать CRM систему с другими приложениями через web - сервисы. Мобильная работа возможна через iPhone, Android и Windows Mobile устройства.

Система предлагается на 44 языках в 130 странах. Если компания работает в нескольких странах, то в каждой стране может быть установлена своя языковая версия системы, при этом все офисы будут пользоваться единой базой данных. Дата-центры Microsoft работают по всему миру, что ускоряет процесс обработки данных.

Dynamics CRM совместима со всеми популярными Интернет браузерами: Интернет Explorer, Firefox, Safari и Chrome.

Как и большинство CRM-решений, Microsoft Dynamics CRM строится на основе модульного принципа. Основными модулями системы являются: продажи, маркетинг и обслуживание. В дополнение к ним разработаны решения, обеспечивающие отдельные виды деятельности по взаимодействию с клиентами и их поддержке. Все модули работают на единой базе данных, при этом пользователям доступна функциональность, которая соответствует их специализации.

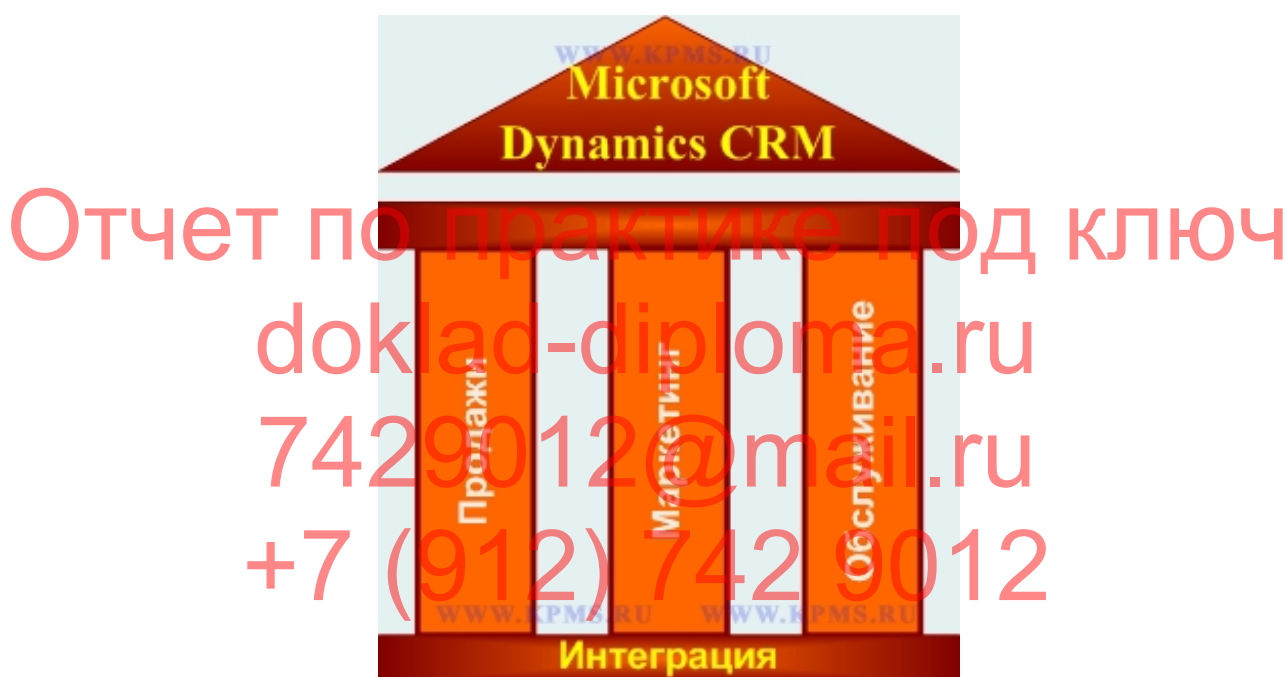


Рисунок 1 – Структура MS Dynamics CRM

Модуль продаж дает пользователям инструменты для успешного управления каждым этапом процесса продаж: от обработки лидов до анализа эффективности сделки.

Модуль маркетинга упрощает аспекты управления маркетинговыми кампаниями и массовыми коммуникациями, включая прямую почтовую рассылку, телемаркетинг, работу с электронной почтой и социальными медиа.

Модуль обслуживания клиентов выступает в качестве центрального репозитория для всей информации о клиенте, позволяя представителям сервисных служб выполнять более качественную и оперативную поддержку клиентов.

Дополнительные решения обеспечивают: мобильную работу с CRM системой, управление взаимодействиями с клиентами через социальные каналы, создание, ведение и публикацию информации из базы знаний.

Систему CRM от Microsoft можно использовать в нескольких вариантах. Они определяются технологией, по которой пользователи будут работать с системой.

Для релиза 2016 года предусмотрены возможности работы:

- на основе облачных технологий, когда программный продукт представляет собой облачные ресурсы.

- на основе локального сервера (on-premise), когда программный продукт устанавливается на собственный сервер компании.

И в том, и в другом случае для работы необходимо приобретать отдельные лицензии. Функциональность Microsoft Dynamics CRM зависит от вида лицензии.

Если необходимо использовать Microsoft Dynamics CRM только как облачный сервис, то для этого случая существует пять видов лицензий. Они называются Online User Subscription Licenses (USL), относятся к пользователям системы и не имеют привязки к устройствам.

Варианты лицензий для работы с облачными сервисами включают в себя:

- Dynamics Employee Self-Service – лицензия, необходимая для организации доступа сотрудников (пользователей системы) к общей информации (информационный портал, ИТ служба поддержки, корпоративная база знаний и пр.). Сотрудники смогут самостоятельно находить ответы на вопросы, возникающие у них в ходе трудовой

деятельности.

- Dynamics CRM Online Essential – этот вариант лицензии необходим пользователям, которые не связаны с продажами, обслуживанием клиентов или маркетинговыми функциями, но им необходим доступ к управлению активностями, каналам продвижения, пользовательским приложениям, учетным записям, контактам и статьям базы знаний.

- Dynamics CRM Online Basic – лицензия предназначена для пользователей с минимальным уровнем потребностей в функционале CRM системы. Она дает доступ к базовой функциональности CRM: работе с учетными записями, контактами, лидами, отчетностью, панелями инструментов, интерактивными сервисам, управлению инцидентами и пр. Базовая лицензия понадобится бизнес-аналитикам для работы с отчетностью Microsoft Dynamics CRM.

- Dynamics CRM Online Professional – предназначена для специалистов по продажам. Она дает доступ к возможностям системы по продажам, поддержке клиентов и маркетингу. Лицензия разрешает доступ к модулям управления социальными активностями, инструментам совместной работы, службам Service Desk, модулям управления знаниями и др.

- Dynamics CRM Online Enterprise – лицензия, которая обеспечивает максимальные права доступа к системе. Пользователи могут использовать все возможности Online Professional и расширенные функции по управлению продажами, маркетингом и поддержке клиентов.

Если система устанавливается на локальном сервере (on - premise), то для ее установки потребуются серверные лицензии.

Система CRM может быть установлена на сервер в двух вариантах:

- Microsoft Dynamics CRM 2016 Workgroup Server. Этот вариант позволяет работать с системой ограниченному количеству пользователей (не более пяти). Сервер может быть установлен только в одной организации и запущен в одном экземпляре.



- Microsoft Dynamics CRM 2016 Server. Для этой лицензии нет ограничений на количество пользователей системы. Сервер может обслуживать несколько предприятий, входящих в холдинг. Возможна установка нескольких экземпляров сервера и установка сервисов на основе ролей.



Отчет по практике под ключ  
doklad-diploma.ru  
7429012@mail.ru  
+7 (912) 742 9012

Рисунок 2 – Облачное решение MS Dynamics CRM

Для работы пользователей на серверной версии потребуется приобретать лицензии, аналогичные работе с облачным вариантом системы (USL). При развертывании системы на локальном сервере пользователям доступно три вида лицензий: Essential, Basic и Professional.

Функционал MS Dynamics CRM:

Модуль автоматизации продаж.

Этот модуль является основным и самым функциональным в системе Microsoft Dynamics CRM. Он сочетает в себе легкость применения и гибкость управления продажами.

Основные функции модуля автоматизации продаж:

- Управление лидами. Позволяет создавать, просматривать, редактировать, импортировать и экспортировать лиды. Записи о возможных контактах могут быть сгенерированы из маркетинговых кампаний. Для того чтобы не «засорять» основную базу данных (учетных записей и контактов) лиды хранятся в отдельной области.

- Управление учетными записями и контактами. Используется интуитивно понятная и простая навигация. Поддерживаются все необходимые действия для управления записями и контактами.

- Управление возможностями. Записи по управлению возможностями являются ядром процесса продаж в Microsoft Dynamics CRM. Система позволяет создавать новые возможности, работать с процессно-ориентированными формами, проводить анализ возможностей, закрывать отработанные возможности.

- Работа с мобильными устройствами. Система предоставляет программные средства для работы специалистов отдела продаж с мобильными устройствами. Поддерживаются мобильные устройства на различных платформах. Для мобильных устройств организован удобный поиск и работа с данными CRM системы.

- Работа с социальными сетями. Этот функционал позволяет получить доступ к бизнес-информации, связанной с учетными записями, контактами, лидами и возможностями. Информация отображается непосредственно в CRM системе.

- Управление квотами продаж. Функционал подключается опционально. Если организация решит не использовать квоты, то их можно отключить для всех пользователей системы. Квоты могут быть созданы двумя способами: из возможностей, на основе расчета цен и прогнозов продаж, или установлены директивно.

- Прогноз продаж. Система позволяет определять и планировать время завершения сделок и объемы продаж. Для прогнозирования продаж можно использовать управление по целям. С помощью этого инструмента легко

Отчет по практике под ключ

doklad-diploma.ru

7429012@mail.ru

+7 (912) 742 9012

установить целевые показатели продаж на основе фактических значений за прошедшие периоды: количество проданной продукции, количество новых клиентов и так далее.

- Совместная работа. Microsoft Dynamics CRM позволяет совместно (в команде) создавать предложения, презентации и документы в режиме реального времени, обмениваться идеями о клиентах с помощью Yammer, вести общение с коллегами с помощью голосовой связи, видео и online-встреч через Skype для бизнеса.

- Управление литературой по продажам. Этот инструмент предоставляет средства для управления информацией о продажах в Dynamics CRM. Пользователи отдела продаж могут организовать место для хранения и общего доступа к рекламным материалам, справочнику цен и другой соответствующей литературе. С помощью этого функционала можно отправить клиентам необходимые информационные материалы и контактную информацию прямо из Dynamics CRM.

- Аналитика продаж. Обеспечивает сбор, трекинг и представление данных о продажах. Инструмент дает возможность отслеживать прогресс в отношении ключевых показателей эффективности. Для составления отчетов и анализа данных используется простой и интуитивно понятный формат запросов.

Модуль маркетинга:

Маркетинг является самым слабым модулем в Microsoft Dynamics CRM. Он обеспечивает только основные функции маркетинга: управление маркетинговыми кампаниями, интеграцию с модулем продаж и простую отчетность. Для более сложных задач (цифровой маркетинг, управление рекламными акциями, сегментация потенциальных клиентов, обработка маркетинговой аналитики) требуются решения сторонних разработчиков.

Основные функции модуля автоматизации маркетинга:

- Управление маркетинговыми кампаниями. Microsoft Dynamics CRM позволяет создавать и управлять маркетинговыми кампаниями. Этот

инструмент предназначен для организации маркетинговых проектов и распределения задач по периодам времени. Он помогает отслеживать расходы на кампанию и эффективность маркетинговых усилий.

- Работа с потенциальными клиентами. Инструмент необходим для повышения интереса потенциальных клиентов к продуктам и услугам компании. С его помощью можно создавать многоступенчатые программы лояльности, направлять клиентам персонализированный контент и предложения.

- Управление маркетинговыми ресурсами. Дает возможность управлять всеми ресурсами, необходимыми для маркетинговых проектов. С помощью этого функционала можно осуществлять взаимосвязанный контроль исполнения плана и бюджета по маркетинговым мероприятиям. О

тслеживание происходит по всем каналам, включая электронную почту, цифровые средства коммуникации, социальные сети, SMS и традиционные маркетинговые каналы.

- Продвижение в социальных сетях. Система Microsoft Dynamics CRM имеет встроенный функционал, который позволяет взаимодействовать с потенциальными или существующими клиентами через социальные сети. Инструмент дает возможность измерять эффективность маркетинговых кампаний в социальных медиа и контролировать частоту упоминаний о компании или ее продуктах в таких социальных сетях как Twitter, Facebook, YouTube.

- Совместная работа маркетинга и продаж. Этот функционал предназначен для обеспечения тесного взаимодействия специалистов по маркетингу и продажам. Специалисты по продажам могут видеть все маркетинговые мероприятия и планы их реализации. Это позволяет учесть интересы клиента (улучшить таргетирование) в ходе работы.

- Аналитическая обработка данных по маркетингу. Помогает пользователям быстро и легко создавать отчеты по маркетинговым мероприятиям. Отчеты представляются в виде графиков, таблиц, диаграмм.

Все отчеты могут быть детализированы в зависимости от потребностей пользователей.

Преимущества Microsoft Dynamics CRM:

- Интеграция с Outlook. CRM обеспечивает «бесшовную» интеграцию с Outlook. Это позволяет пользователям выполнять свои задачи не открывая другие приложения или перемещаться между несколькими приложениями. CRM имитирует пользовательский интерфейс Outlook, что повышает удобство использования и обеспечивает единый пользовательский интерфейс.

- Визуализация процессов. Microsoft Dynamics CRM включает в себя динамический контроль процессов продаж, маркетинга и обслуживания. Визуализация процессов показывает историю каждой записи в системе (как она перешла в текущее состояние) и дальнейшие действия (что необходимо сделать для завершения процесса).

- Бизнес-аналитика. Система обладает мощными аналитическими инструментами для модуля продаж и обслуживания. Интеграция со сторонними приложениями дает возможность гибко настраивать CRM систему под потребности пользователей. Они могут легко создавать панели расширения для анализа данных без помощи ИТ специалистов.

- Гибкость установки сервиса. Система может поставляться в виде облачных решений, устанавливаться на собственный сервер или сервер партнеров. Во всех случаях функционал системы идентичен (определяется только составом лицензий).

- Возможности программной платформы. Microsoft Dynamics CRM использует возможности других программных продуктов для обеспечения работы системы: MS SQL Server для обработки данных, службы Reporting Services для отчетов, службы Analysis Services для хранения данных, Windows Workflow Foundation для автоматизации бизнес-процессов, SharePoint дает интегрированное решение по управлению контентом.

- Автоматизация процессов. Для автоматизации процессов применяется несколько типов представлений (в режиме реального времени, фоновые рабочие процессы, диалоги, текущие действия, потоки работ).

- Интеграция с офисными приложениями. Пользователи могут легко интегрировать документы, созданные с помощью Word, Excel или других офисных приложений, с базой данных CRM. Информация для анализа и моделирования может быть выгружена в сводные таблицы или массивы.

- Интеграция с другими решениями Microsoft. Система может быть интегрирована с другими продуктами из линейки Dynamics. Это позволяет создать полнофункциональную интегрированную систему управления предприятием.

- Локализация решений. Система локализована для сорока регионов мира, поддерживает работу с различными валютами и часами местного времени. Пользователи нескольких регионов могут работать с единой базой. Хостинг-партнеры обеспечивают непрерывный доступ к сервисам системы в восьмидесяти пяти странах.

Недостатки Microsoft Dynamics CRM:

- Стоимость обновления. Для обновления лицензий облачных сервисов может потребоваться дополнительная оплата.

- Низкая эффективность социальных инструментов. Система интегрируется со специальным приложением Yammer, которое позволяет организовать внутреннюю социальную сеть, но для работы с внешними социальными сетями количество интегрированных продуктов ограничено. Сам по себе Yammer слабо интегрирован с другими продуктами на платформе Microsoft (Office 365, SharePoint).

- Ориентация на крупных клиентов. Решение Microsoft Dynamics CRM в большей степени ориентировано на крупный бизнес. Малые и средние компании могут использовать этот программный продукт, но часть функционала системы окажется невостребованным.

- Синхронизация с мобильными устройствами. Система не

поддерживает хранение данных и синхронизацию при автономном использовании мобильных устройств. Синхронизация обеспечена с Outlook, но только для контактов, задач и встреч.

**Отчет по практике под ключ**  
**doklad-diploma.ru**  
**7429012@mail.ru**  
**+7 (912) 742 9012**

## Заключение

В процессе прохождения преддипломной практики в ООО «Ителла», было проведено ознакомление с практической деятельностью предприятия.

При практической работе были использованы полученные теоретические знания в университете по специальности и применены на практике.

Можно сделать вывод, что вычислительная сеть ООО «Ителла» эффективна и современна.

Данная практика является хорошим практическим опытом для дальнейшей самостоятельной деятельности.

Были закреплены теоретические знания, ознакомление со своей профессией, а также данный опыт послужит хорошей ступенькой в моей дальнейшей карьерной лестнице.

**Отчет по практике под ключ**

**doklad-diploma.ru**

**7429012@mail.ru**

**+7 (912) 742 9012**



## Список литературы

1. Голкина Г. Е., Денисов Д. В. Информационные системы экономического анализа: учебно-методический комплекс. М.: Евразийский открытый институт, 2011. – 131 с.
2. Гринберг А. С., Горбачев Н. Н., Бондаренко А. С. Информационные технологии управления: учебное пособие. Издатель: Юнити-Дана, 2015
3. Схиртладзе А. Г. и др. Информационные технологии в производстве и бизнесе: учебник. Издатель: ПензГТУ, 2015
4. Фельдман Я.А. Создаем информационные системы. М.: СОЛОН-ПРЕСС, 2009. – 120 с.

Отчет по практике под ключ  
doklad-diploma.ru  
7429012@mail.ru  
+7 (912) 742 9012