

Слайд 1

Здравствуйте, уважаемые члены аттестационной комиссии!

Тема моей Выпускной Квалификационной работы – **«Внедрение системы управления контентом»**.

Слайд 2

Целью работы является внедрение системы управления контентом в ООО «МТП Агат».

Задачи исследования представлены на слайде.

Слайд 3

Перейдем непосредственно к разработке проекта внедрения CMS-системы в ООО «МТП Агат».

Система не требует установки десктопного приложения благодаря облачному сервису Битрикс24. Требуется лишь зарегистрироваться и создать свой «Битрикс» - и можно сразу переходить к работе с порталом, где и будет происходить его персональная настройка. По умолчанию всем клиентам «Битрикс24» предоставлен бесплатный тариф «Проект», но необходимо использовать все возможности сервиса, и подключить тариф «Компания» в разделе «Расширенные тарифы».

После регистрации и выбора тарифа, необходимо перейти к настройке самого портала. Первое — это название компании который будет отображаться в левом верхнем углу. Название компании ООО "МТП Агат". Настройка портала представлена на слайде.

Слайд 4

Следующим шагом следует настройка структуры компании и выстраивание организационной структуры. Регистрация сотрудников и отражение структуры компании на портале. Очень важно четко отразить структуру так, как она есть — это поможет правильно распределить права и обязанности всех пользователей.

Следующим этапом необходимо загрузить документы, с которыми будут работать сотрудники ООО «МТП Агат». Документы загружаются с помощью инструмента «Битрикс24.Диск». Данный раздел предоставляет удобство хранения документации и различных мультимедийных файлов.

Списки контактов, с которыми работает ООО «МТП Агат», загружаются в разделе «CRM». Они вносятся вручную с помощью кнопки «Добавить контакт» или интегрируются из 1С:Предприятие или файлов с расширением .xlsx в разделе «CRM».

Новые события можно заносить непосредственно в раздел «Календарь», отмечая не только дату и время события, но и его участников. В «Планировщике задач» можно настроить фильтр, когда все сотрудники будут свободны, чтобы запросить от них подтверждение участия и прикрепить напоминание о событии.

Слайд 5

После внесения всех данных необходимо добавить сотрудников компании. Для того что бы добавить сотрудников необходимо перейти во вкладку «Пригласить сотрудников», как показано на верхнем рисунке. После того как все сотрудники будут добавлены, требуется назначить руководителей отделов. Руководители отделов смогут просматривать всю деятельность своих подчиненных.

Слайд 6

После проведения основных настроек, производится настройка звонков «Битрикс24.Телефония». Для этого необходимо зайти в раздел «Телефония», открыть вкладку «Настройки» и выбрать вариант «Аренда номера», как показано на верхнем рисунке. К нему приставлять добавочные номера для сотрудников, настроить переадресацию на другие номера, в том числе мобильные, проверка номеров в базе данных во время звонка.

Бизнес-процесс — это процесс из последовательности действий на предприятии, которые направлены на преобразование неких входных информационных и материальных потоков с целью получения результатов.

Созданный бизнес-процесс представляет собой автоматизированную версию удаленной работы, в которой сотрудник может получить указания от руководителя и перейти к их выполнению. В дальнейшем сотрудник должен загрузить отчет о проделанной работе в разделе «Живая лента, как указано на нижнем рисунке.

Слайд 7

Первым этапом создания бизнес-процесса является основная настройка процесса и разграничение прав доступа.

Слайд 8

Следующим шагом идет настройка полей выводимой в «Живую ленту» информации и заполнение переменных бизнес-процесса.

Слайд 9

Для корректного функционирования бизнес-процесса необходимо грамотно настроить его структуру. Для каждого структурного блока настраиваются subprocesses.

Слайд 10

Таким образом, готовая форма для запроса удаленной работы представлена на слайде.

Для подтверждения запроса руководителю организации необходимо зайти в раздел «Задачи и проекты» и нажать кнопку завершить, после данного действия начнется реализация бизнес-процесса.

Для просмотра отчета о выполненной работе руководителю необходимо зайти во вкладку «Бизнес-процессы» и в разделе «Отчет о работе (файл)» скачать приложенный сотрудником файл.

Слайд 11

Веб-сайт для организации ООО «МТП Агат» создается с использованием внутреннего конструктора сайтов «Битрикс24» с целью привлечения новых клиентов и с кратким ознакомлением их с услугами организации.

Дизайн и структура веб-сайта представлены на слайде.

Слайд 12

Для реализации внедрения системы необходимо разработать управленческие решения, которые заключаются в предложении плана мероприятий, которые улучшат использование системы в организации.

Основной проблемой внедрения системы является боязнь сотрудников организации. Работники начинают думать, что на них ляжет новая ответственность и считают, что нововведения в работе не нужны. Некоторые не хотят, чтобы руководитель мог постоянно контролировать рабочий процесс. Из этого следует вывод что первым решением будет избавление от таких работников.

Второй проблемой считается то, что сам руководитель не разбирается в системе, следовательно, у работников будет складываться мнение что руководитель не компетентен в своей работе.

Следующей проблемой является отсутствие документации по эксплуатации системы. При использовании нового программного обеспечения у сотрудников могут возникнуть вопросы, и если их не решить, то сотрудник может выполнить работу не в полном объеме, приводя в аргумент то, что в новой системе сложно. Простым решением станет создание простой инструкции по работе в системе, в которой будут прописаны часто задаваемые вопросы и их решения.

В отчетный период у руководителя может появиться вопрос: в следствии чего уменьшилась доходность. Данная проблема будет связана с тем, что сотрудники уделяют много времени на изучение новой системы.

Результатами внедрения системы «Битрикс24» станут:

- улучшение и ускорение взаимодействий с клиентами;
- экономия ресурсов на выполнение задач;
- подробная отчетность по клиентам;
- возможность быстрого доступа к отчетам за любой временной промежуток.

Слайд 13

Внедрение системы «Битрикс24» позволяет решить и автоматизировать в управлении взаимоотношений с клиентами. В первое время в организации прибыль увеличится ненамного, а скорее всего останется на прежнем уровне, но она выйдет на новый уровень качества работы. И в ближайшее время организация очень высоко повысит лояльность клиентов и сотрудников, что в перспективе принесет компании значительно больший доход.

Таким образом, план реализации проекта — это документ, определяющий сроки начала и завершения проекта, а также контрольные точки его реализации. Для разработки плана по внедрению системы была использована программа Microsoft Project. Календарное планирование задач по внедрению системы в организацию представлено на слайде.

Таким образом, на основании проведенного исследования было выяснено, что организация занимается предоставлением монтажно-технологических услуг. В результате изучения существующих решений по управлению контентом было принято решение использования в дальнейшей работе систему «Битрикс24».

Слайд 14

Таким образом, Цель работы достигнута.

Спасибо за внимание! Доклад окончен.