Кутюк Юлия Александровна, Малашук Полина Александровна
Белорусский государственный экономический университет

Битрикс 24 в Республике Беларусь

Глобальное применение интернета в нынешнем мире привело к тому, что вся большая доля задач возлагается на облачные технологии, а браузер стал одной из базовых программ компьютера. Это касается как домашних, так и корпоративных пользователей. Документооборот, коммуникации, бухгалтерия — все эти процессы в офисах и на предприятиях невозможно представить без участия веб-сервисов.

Все больше и больше увеличивает спрос на SaaS-приложения для совместной работы. SaaS расшифровывается как «программное обеспечение по требованию» (Software as a service) и обозначает онлайн-сервисы, с которыми нет никаких проблем при установке, настройке и обновлению.

Данные сервисы предоставляют повсеместный доступ к работе с любого компьютера. В данном примере нам хотелось бы рассмотреть самый первый по количеству реализованных проектов в Республике Беларусь сервис для организации совместной трудовой деятельности в онлайне — «Битрикс 24». Например, этот сервис внедрен в Сеть салонов Сквирел, Grant Thornton, Белорусский государственный университет культуры и искусств и т.д.

«Битрикс 24» более и менее новое программное обеспечение, которое было создано в апреле 2012 года. Сервис «Битрикс 24» на сегодняшний день является одним из первенствующих направлений деятельности «1С-Битрикс». Его базис составляет концепция социального интранета — информационной среды внутри отдельного предприятия, при этом количество сотрудников не имеет значения.

Чтобы начать работу, необходимо ввести e-mail администратора и указать домен третьего уровня (по типу mycompany.bitrix24.by). Потом его можно будет сменить на свой собственный, но для этого нужно перейти на платный тарифный план.

Задачи являются главным составляющим планирования. Есть несколько режимов отображения задач: «С подзадачами», «Плоский», «Диаграмма Ганта», «Отчеты». Потребуется выбрать ответственных, указать время выполнения, приоритет, так же следует добавить описание и напоминание, подключив при этом наблюдателей и использовать элементы CRM. Это достаточно долгая процедура, но если нет времени на заполнение полей, то у пользователя есть возможность воспользоваться формой создания быстрой задачи.

Для более удобной работы, можно сохранить шаблоны повторяющихся задач. Что касается просмотра добавленных задач в списке, то здесь помогает фильтр, который одновременно используется как поиск в архиве, потому что завершенные задачи никуда не исчезают. Работа с файлами ничем не примечательна — процесс загрузки и управления достаточно просты. Однако есть одна интересная вещь: путь к файлам предоставляется по протоколу WebDAV. Он подключает папку в операционной системе в виде отдельного сетевого диска (например, под буквой D) и работает с ней через «Проводник», как с Dropbox. А в разделе Помощь есть подробные инструкции как для Windows, так и для Mac OS X. Фотогалерея такая же, как и в более популярных социальных сетях. Этот подраздел сервиса дает сотрудникам шанс узнать друг друга поближе. К примеру, они будут выкладывать фото из отпусков и корпоративных праздников.

На сервисе существуют группы, в которые могут вступать пользователи. В группах представлены те же возможности, что и в меню, — календарь, фотографии и другие. И, конечно, самая отличительная черта системы — это рабочая социальная сеть.

В ней можно легко, а главное быстро обсудить текущие дела. «Живая лента» поможет всем всегда быть в курсе важных событий компании, возможность «лайкать» комментарии позволяет сотрудникам выражать своё мнение. Встроенный мессенджер дает шанс общаться в режиме реального времени, не используя посторонние программы обмена сообщениями. При всем этом мессенджер сделан очень удобно. При установке статуса «занят», сообщения

не всплывают на экране, только индикатор показывает количество новых сообщений. Также вся переписка хранится в истории и при необходимости всегда можно найти нужное сообщение.

Важную роль играет раздел CRM. Можно сказать, это главная составляющая системы. Он занимается всей рутиной: учет компаний, контактов, сделок, лидов и товаров, отслеживать события, воронку продаж и конструировать отчеты. Компании получили шанс создавать сценарии работы, по которым CRM в Битрикс24 будет вести сделку. Этот инструмент помогает автоматизировать работу менеджеров отдела продаж, а также легко адаптировать новых сотрудников. Одной из уникальных возможностей роботов в CRM является автоматизированная настройка и запуск персонализированной рекламы для контактов и лидов из CRM в Яндекс, Google, Таргет@Mail.ru, Facebook, Instagram и Вконтакте. Как это все происходит? Исходя из информации известной о пользователе - ФИО, мобильный телефон, e-mail, – робот выбирает канал показа рекламы и сообщений по его интересам, что значительно увеличивает шанс конверсии в продаже и для повторных покупок. Нововведение в CRM является триггеры.

Триггеры — это средство автоматизации процессов. Триггер срабатывает сразу после совершения действия. Проверяет условия, указанные в нем, и выполняет действия, если условия выполняются. Он позволяют автоматизировать реакцию на действия клиента. Задача триггеров – подтолкнуть лид к действию, например, к покупке. Запланированный заранее сценарий триггера для каждого конкретного вида обращения также будут запускать роботы CRM [2].

«Битрикс 24» имеет политику прав доступа на сайте, которая определяется администратором. Существует несколько уровней прав, которые дают возможный перечень действий пользователей. Кроме того, отдельные права доступа настраиваются для каждого файла и папки. Существует приложения и для мобильных устройств, но пока выпущены лишь версии только для iPhone и iPad, но в скором времени выйдет и для Android. Из чего следует, что руководитель может отправить сообщения своим подчиненным, где бы они ни находились [1].

Распознавание лиц в CRM - face-трекер и visit-трекер.

Сервис «Битрикс24» встроил нейронные сети в CRM и предлагает два бизнес-сценария с распознаванием лиц в CRM: face-трекер и visit-трекер.

Face-трекер – сценарий, который позволяет автоматически идентифицировать и сосчитать всех посетителей магазина или офиса. Так же есть возможность узнать количество новых посетителей и тех, кто пришел повторно. Все данные о визитах будут сохраняться в карточке абонента в CRM.

Благодаря face-трекеру в CRM можно будет отследить историю взаимодействия с клиентом. На основании этой информации сотрудники отдела продаж смогут делать пользователю персонализированные предложения, увеличивая вероятность продажи.

Face-трекер также имеет возможность по лицу найти посетителей в «Вконтакте» - с применением сервиса FindFace. Данные, найденные через этот сервис могут быть использованы для реализации маркетинговых операций.

Visit-трекер – сценарий для работы с клиентами на офлайн-встречах, консультациях или переговорах. После распознания клиента менеджеру станет доступна информация о прежнем взаимодействии с компанией из CRM. Visit-трекер будет автоматически записывать каждый разговора и прикреплять его к карточке клиента в CRM. Это позволит фиксировать все детали договоренностей с потребителем, во избежание недопонимания.

Также, запись разговора можно использовать для контроля и оценки работы менеджеров отдела продаж. Для разработки инструмента была использована технология российского лидера в области решений на базе нейронных сетей и машинного обучения – компании NTechLab. Алгоритм был внедрен через облачный сервис FindFace Cloud API.

Поиск человека по фотографии происходит в режиме реального времени. Требуется около 0,5 сек на поиск по 1 млрд фотографий, а точность распознавания на больших базах

данных составляет 99%. Распознавание лиц по «Вконтакте» выполнено благодаря сервису FindFace – проекту NTechLab. Поиск осуществляется по базе из 100 млн пользователей и 250 млн фотографий, размещенных в социальной сети, с использованием открытого API «Вконтакте».

Instagram, Youtube, Битрикс24.Network, онлайн-чат, сервис обратного звонка и CRM-формы на сайте. Сообщения клиентов компании в любом из каналов попадают «Открытую линию» – внутренний мессенджер компании в Битрикс24. После этого они распределяются для ответа в порядке очереди между сотрудниками, история переписки с каждым клиентом сохраняется в CRM. В Битрикс24 также появился шанс автоматически идентифицировать клиентов при обращении через различные каналы коммуникаций.

В мире существует обилие таких систем, которые обладают примерно похожим функционалом. В свете этого разнообразия выделяется система «Битрикс24», так как она включает в себе инструменты для совместной работы и возможность общаться с коллегами. Исходя из этого, сразу же после начала использования «Битрикс24» решение большинства рабочих вопросов существенно упрощается.

Битрикс24 и его CRM — перспективный программный продукт. Это система нового типа. Она очень гибкая и пользоваться ей можно самыми разными способами. Если компания небольшая или она пока не готова тратиться на систему учета времени и управления задачами, то для начала следует попробовать бесплатную версию «Битрикс24» для 12 сотрудников. Хоть она и имеет меньше функций, предоставляет всего лишь 5 ГБ облачного пространства, но этого вполне достаточно, чтобы дать ей оценку.

Источники литературы

1. Буйлов, О. Офис в облаках: три популярных онлайн-сервиса для управления проектами. [В Интернете] 24 12 2012 г. http://www.3dnews.ru/638703.

2. Битрикс24. [В Интернете] https://www.bitrix24.ru/blogs/notice/novyy-bitriks24-nauchilsya-raspoznavat-litsa-klientov-v-crm.php. Дата доступа: 30.11.2016.

Кухарчук Игорь Витальевич
Белорусский государственный экономический университет

Реинжиниринг бизнес-процесса создания программного продукта

Управление процессом создания программного продукта является сложным процессом как с технической, так и с экономической позиций. В результате это сказывается на конечной стоимости выпускаемого приложения. Тем не менее, сократить затраты возможно.

Актуальность данной темы обусловлена тем, что именно реинжиниринг бизнес-процесса позволяет достичь серьёзных результатов в решении задачи минимизации издержек в кратчайшие сроки, так как предполагает коренные преобразования, основанные на внедрении вспомогательных программных продуктов и дополнительных этапов.

Целью данного исследования является продемонстрировать важность и существенность приведения процесса разработки программного продукта к каноническому виду с помощью популярных инструментов.

Предложенные ниже *результаты* исследования основываются на модификации существовавшего бизнес-процесса создания программного продукта. Будет предложено рассмотреть модель разработки, её преимущества и недостатки до проведения модернизации и после её проведения.

После принятия проблемного проекта по созданию программного продукта необходимо было выяснить причины несоблюдения сроков и значительного более длительного времени разработки в сравнении с соседствующими проектами. Таким образом, выбиралось одно из возможных назначений реинжиниринга в разрешении противоречий – планирование снижения затрат, в данном случае временных [1].