

ТЕХНОЛОГИЯ ВНЕДРЕНИЯ CASE-СРЕДСТВ НА ПРЕДПРИЯТИИ

Первоначальное значение термина CASE (Computer Aided Software Engineering), ограниченное вопросами автоматизации разработки программного обеспечения (ПО), в настоящее время приобрело новый смысл. Теперь под термином CASE-средства понимаются программные средства, поддерживающие процессы создания и сопровождения ИС, включая анализ и формулировку требований, проектирование прикладного ПО (приложений) и баз данных, генерацию кода, тестирование, документирование, обеспечение качества, а также другие процессы. CASE-средства вместе с системным ПО и техническими средствами образуют полную среду разработки ИС.

Для успешного внедрения CASE-средств организация должна обладать следующими качествами:

- *технология* (понимание ограниченности существующих возможностей и способность принять новую технологию);
- *культура* (готовность к внедрению новых процессов и новых взаимоотношений между разработчиками и пользователями);
- *управление* (четкое руководство и организованность по отношению к наиболее важным этапам и процессам внедрения).

Выбор CASE-средств определяется целями и потребностями организации.

Цели организации:

- намерение организации использовать CASE-технологии для помощи в достижении определенных целей или ожиданий;
- восприятие CASE-технологии как фактора, способствующего достижению стратегических целей организации;
- наличие у организации собственной программы совершенствования процесса разработки ПО;
- восприятие инициативы внедрения CASE-технологии как части более широкомасштабного проекта по созданию среды разработки ПО.

Потребности организации. Определению потребностей организации могут помочь ответы на следующие вопросы:

- каким образом продуктивность и качество деятельности организации сравниваются с аналогичными показателями подобных организаций?
- какие процессы ЖЦ ПО дают наилучшую (наихудшую) отдачу?
- существуют ли конкретные процессы, которые могут быть усовершенствованы путем использования новых методов и средств?

Процесс выбора. Процесс выбора тесно взаимосвязан с процессом оценки и включает следующие действия:

- формулировка задач выбора, включая цели, предположения и ограничения;
- выполнение всех необходимых действий по выбору, включая определение и ранжирование критериев, определение средств-кандидатов, сбор необходи-

мых данных и применение ранжированных критериев к результатам оценки для определения средств с наилучшими показателями;

- выполнение необходимого количества итераций с тем, чтобы выбрать (или отвергнуть) средства, имеющие сходные показатели;
- подготовка отчета по результатам выбора.

В процессе выбора возможно получение двух результатов:

- рекомендаций по выбору конкретного CASE-средства;
- запроса на получение дополнительной информации к процессу оценки.

Процесс внедрения CASE-средств состоит из следующих этапов:

- определение потребностей в CASE-средствах;
- оценка и выбор CASE-средств;
- выполнение пилотного проекта;
- практическое внедрение CASE-средств.

М.Г. Юрченко
Филиал БГЭУ (Бобруйск)

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ CRM-СИСТЕМЫ WINPEAK ДЛЯ РАБОТЫ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

Понятие CRM (Customer Relationship Management), или, как это звучит в переводе, «управление взаимоотношениями с заказчиками», стало сейчас одним из самых модных терминов и, возможно поэтому, вызывает очень много споров среди научных теоретиков и менеджеров.

CRM – это стратегия, нацеленная на создание долговременных и прибыльных взаимоотношений с заказчиками через понимание их индивидуальных потребностей. Данное определение позволяет взглянуть на понятие несколько с другой стороны: «CRM – это технология, нацеленная на завоевание, удовлетворение и сохранение платежеспособных заказчиков», т. е. взаимоотношения с заказчиком представляют собой раскручивающуюся спираль, на каждом витке которой расширяется вверх количество предоставляемых заказчику товаров и услуг, укрепляются и утверждаются деловые контакты, повышается качество обслуживания заказчика.

CRM-система WinPeak разработана для оптимизации информационной поддержки процесса взаимоотношений с клиентами, оперативной, эксклюзивной, квалифицированной поддержки клиентов, их информирования и постоянного анализа их потребностей.

Система помогает эффективно направлять и контролировать процесс общения с клиентами, обеспечивая его полную информационную поддержку. С ее помощью вы сможете использовать в рамках предприятия расширенное досье клиента, личные дневники сотрудников, архив контактов с клиентами и проблем клиентов; проводить маркетинговые кампании; оценивать эффективность работы сотрудников.