

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.

<http://edoc.bseu.by>

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.

Система предназначена для автоматизации работы отделов обслуживания клиентов, технической поддержки, продаж, маркетинга и сервиса. Внедрение системы позволит организовать эффективный процесс общения с клиентами и обеспечит его всей необходимой информацией.

WinPeak CRM имеет следующие возможности:

- *широкие функциональные возможности* – в систему внесены максимальное количество функций, обеспечивающих информационную поддержку и облегчающих взаимодействие с клиентами;

- *гибкость и настраиваемость* – система позволяет на этапе внедрения настроить ее до точного соответствия вашим требованиям, изменить состав информации и правила работы с ней, добавить любые нововведения;

- *быстрое внедрение* – за счет «донастройки» на основе готовой конфигурации, быстрого обучения, на основе унифицированного интерфейса и подробных инструкций, удобной системы установки и обновления продукта, не требующей специальных знаний;

- *современные технологии и разумная стоимость* – система позволяет работать операторам в локальной сети и через Интернет, под различными операционными системами Windows 2000/XP, с различными типами СУБД.

Таким образом, система WinPeak CRM представляет собой универсальную программную платформу для решения задач управления взаимоотношениями с клиентами и сочетает в себе как богатый готовый функционал, так и широкие возможности по настройке и доработке. В результате внедрения системы улучшается имидж компании, повышается качество обслуживания клиентов и эффективность работы сотрудников.

А.В. Юхновец

ГГУ им. Ф. Скорины (Гомель)

ПАРК ВЫСОКИХ ТЕХНОЛОГИЙ: НЕОБХОДИМОСТЬ СОЗДАНИЯ И НЕКОТОРЫЕ ПРОБЛЕМЫ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ

По данным ООН Республика Беларусь обладает значительным потенциалом для участия в инновационной деятельности: наши научные разработки оцениваются миллиардами долларов. Инновационная деятельность особенно актуальна для стран, не обладающих богатыми природными ресурсами. Разработка ресурсосберегающих и энергоэффективных технологий является приоритетным направлением научно-технической деятельности.

Создание в Беларуси благоприятной среды для развития высоких технологий реализуется в проекте Парка высоких технологий (ПВТ). Он был создан в соответствии с Декретом Президента Республики Беларусь «О Парке высоких технологий» от 22 сентября 2005 г. № 12. Его организация способствует созданию благоприятных условий для повышения конкурентоспособности отраслей национальной экономики, основанных на новых и высоких технологиях, совер-