

РАЗРАБОТКА CRM-СИСТЕМЫ ДЛЯ ДЕТСКОЙ ШКОЛЫ ИСКУССТВ

Аннотация. В статье описываются основные функции CRM, их возможности, сведения о предметной области, выявляются проблемы, формулируется постановка задачи на разработку системы, определяется цель создания CRM, удовлетворяющей потребности детской школы искусств.

Ключевые слова. CRM, система управления, автоматизация, обучение, школа,

1. Понятие CRM

CRM (CustomerRelationshipManagement) — прикладное программное обеспечение для организаций, предназначенное для автоматизации стратегий взаимодействия с заказчиками (клиентами, в частности для повышения уровня продаж, оптимизации маркетинга и улучшения обслуживания клиентов путём сохранения информации о клиентах и истории взаимоотношений с ними, установления и улучшения бизнес-процессов и последующего анализа результатов.

Другими словами, CRM – это концепция ведения бизнеса, направленного на хорошее знание своего клиента, повышение качества обслуживания клиентов и оптимизацию деятельности компании.

2. Функциональные возможности CRM

Современные CRM должны обладать примерно следующими модулями для успешной работы.

1. Информационные справочники – раздел, в котором хранятся данные о клиентах (ФИО, email, телефон, организация, должность и т.д.). Правильно настроенные справочники позволят получить полную картину о клиенте, сформировать списки клиентов по необходимым критериям.

2. Интеграция с ip-телефонией – регистрация входящих и исходящих звонков, эффективное распределение звонков между сотрудниками и настроенное голосовое меню позволят увеличить количество клиентов.

3. Интеграция с электронной почтой позволит сохранять письма от клиента непосредственно в его карточке и отправлять письма клиенту так же с его карточки, не переключаясь на почтовый клиент. Такая интеграция сэкономит много время, которое было бы потрачено впустую, к примеру поиск среди всех писем одного нужного.

4. Бизнес-процессы – данная функция позволяет перенести в CRM все существующие в кампании процессы. Например, заявки на отпуск или согласование документов.

5. Отчеты – одна из важных функция CRM. Она позволяет видеть результат работы и контролировать процессы при необходимости.

Внедрение CRM позволяет реализовать такие возможности как:

- взять контроль над всеми каналами связи с клиентами;
- создать клиентскую базу, настроенную под конкретный вид компании;
- наладить контроль ведения сделок;
- наладить документооборот, путем автоматического формирования документов;
- создать единое пространство для связи между сотрудниками;
- анализировать эффективность работы сотрудников.

3. Цель и задачи создания CRM в детской школе искусств

Детская школа искусств занимается обучением детей по различным направлениям: музыка, танцы, изобразительное искусство и т.д.

Создание CRM в детской школе искусств позволит ускорить многие процессы:

- вести учет учеников и их родителей в электронном виде;
- видеть письма, поступившие на электронную почту, непосредственно в карточке клиента, а не искать их в общей куче писем;
- генерировать по шаблону различные документы, например, договор, документ о окончании школы, документ о получении сертификатов, приказы о зачислении, приказы о утверждении занятий и т.д.

Детская школа искусств в настоящее время использует устаревший способ ведения документов. А именно, все документы содержится только на бумаге и заполняются вручную. Такой подход требует много время для заполнения или поиска документов, и поиск может усложниться если нужный документ уже кто-то взял.

Следуя из всего вышесказанного, цель внедрения CRM-системы в детскую школу искусств – это автоматизация процессов, а именно:

- автоматизация документооборота. Сохранять все данные в CRM-систему и при необходимости автоматически генерировать документы с нужными шаблонами.
- работа с информацией о учениках и их родителях. Это облегчит поиск этой информации, например, чтобы найти номер телефона родителей ученика достаточно будет сделать пару кликов мышкой, а не искать бумагу с номером среди кучи документов.
- просмотр писем от клиента непосредственно в его карточке в CRM-системе.

4. Практическая реализация CRM-системы

CRM-система была создана и адаптирована специально для Детской школы искусств № 2 п. Высокий. В системе посетителями являются ученики

музыкальной школы. С помощью формы можно отфильтровать необходимых учеников (рис. 1).

Посетители

Поиск

ФИО:

Телефон:

Направление: **ОРКЕСТРОВОЕ**

Группа: -- Все группы --

Активные: Архив:

Найти: Очистить:

Расширенные параметры поиска

Список посетителей

№	ФИО и контакты	Возраст. годы (месяцы)	Пришел	Последнее посещение	Абонементы (кол-во ост. занятий)	Группы	Долг	Баланс на депозите
1	Белякова Андриана Витальевна 83464040164	-	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	17.04.2019	ОРКЕСТРОВОЕ ОТДЕЛЕНИЕ (2)	духовые и ударные инструменты	70000.00	0.00
2	Козлова Анжелика Ростиславовна 83464726792	-	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	17.04.2019	ОРКЕСТРОВОЕ ОТДЕЛЕНИЕ (2)	духовые и ударные инструменты	-	0.00
3	Кононов Роман Антонович 83464707660	-	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	17.04.2019	ОРКЕСТРОВОЕ ОТДЕЛЕНИЕ (2)	духовые и ударные инструменты	30000.00	0.00
4	Шашков Юлий Игоревич 83464434012	-	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	17.04.2019	ОРКЕСТРОВОЕ ОТДЕЛЕНИЕ (2)	духовые и ударные инструменты	-	0.00

Рис. 1. Список посетителей (учеников)

Для каждого направления можно создать расписание (рис. 2). Если аудитория, преподаватель или группа будут заняты, система выведет сообщение об ошибке и не даст сделать запись.

Конструктор шаблона расписания ОРКЕСТРОВОЕ ОТДЕЛЕНИЕ

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
09:00 - 10:00 .Ансамбль - ОРКЕСТРОВОЕ ОТДЕЛЕНИЕ Овчинников С.Т.	09:00 - 10:00 Специальность - ОРКЕСТРОВОЕ ОТДЕЛЕНИЕ Дементьев С.А.		09:00 - 10:00 .Музыкальная литература - ОРКЕСТРОВОЕ ОТДЕЛЕНИЕ Панфилова О.Я.			
	10:10 - 10:40 Хоровой класс - ОРКЕСТРОВОЕ ОТДЕЛЕНИЕ Шашков А.М.		10:10 - 11:10 Оркестровый класс - ОРКЕСТРОВОЕ ОТДЕЛЕНИЕ Сидорова Ю.О.	10:10 - 11:10 Элементарная теория музыки - ОРКЕСТРОВОЕ ОТДЕЛЕНИЕ Колесникова В.К.		
	11:20 - 12:20 Сольфеджио - ОРКЕСТРОВОЕ ОТДЕЛЕНИЕ Шашков А.М.	11:20 - 12:20 .Ансамбль - ОРКЕСТРОВОЕ ОТДЕЛЕНИЕ Овчинников С.Т.	11:20 - 12:20 Слушание музыки - ОРКЕСТРОВОЕ ОТДЕЛЕНИЕ Сидорова Ю.О.	11:20 - 12:20 Сольфеджио - ОРКЕСТРОВОЕ ОТДЕЛЕНИЕ Шашков А.М.		

← Список шаблонов

Рис. 2. Расписание

При нажатии на ячейку расписания выводится окно с помощью которого можно отметить присутствующих и отсутствующих учеников (рис. 3). У администратора есть права доступа на все предметы.

Преподаватель сможет отмечать только свои предметы и учеников, то есть в системе предусмотрено разграничение прав доступа (рис. 4).

Отметить посещения занятия

Дата: 16.04.2019

зал: -- Выберите зал --

Занятия на Вт 16.04.2019

Аудитория 105

10:10 - 11:10
Хоровой класс - духовые и ударные инструменты: флейта, саксофон, кларнет, труба
Шашков А.М.

Аудитория 107

09:00 - 10:00
Специальность - духовые и ударные инструменты: флейта, саксофон, кларнет, труба
Дементьев С.А.

11:20-12:20 Сольфеджио - ОРКЕСТРОВОЕ ОТДЕЛЕНИЕ Шашков А.М. Аудитория 204

Отметки: Всего: 3 Присутствует: 0 Отсутствует: 0 Не отмечено: 3
Брони: Свободно мест: ∞ Забронировано: 0 Всего: ∞ Доп. броней: 0

№	ФИО	Отметить	Абонементы (ост. занятия)	Долг/Депо	Бронь
1	Белякова Андриана Витальевна	H	ОРКЕСТРОВОЕ ОТДЕЛЕНИЕ (с), 15.04.2019 - 14.04.2021	70000.00	
2	Кононов Роман Антонович	+	ОРКЕСТРОВОЕ ОТДЕЛЕНИЕ (с), 01.01.1970 - ∞	30000.00	
3	Шашков Юлий Игоревич	+	ОРКЕСТРОВОЕ ОТДЕЛЕНИЕ (с), 15.04.2019 - 14.04.2021	-	

Значения отметок

- нет посещения
- убрать отмеченное посещение
- собственные отметки организации

Рис. 3. Посещаемость

Редактирование сотрудника Дементьев Савелий Агафонович

Анкета сотрудника | Должность | Документы | Преподаватель | **Доступ к системе** | Доступ к отчетам

Открыть сотруднику доступ к системе

Роль сотрудника

- Роли по организации
 - Управляющий
 - Главный бухгалтер
 - Администратор организации
- Роли по филиалу
 - Менеджер
 - Администратор филиала
 - Бухгалтер филиала
- Преподаватель
 - Преподаватель

Разрешить преподавателю отмечать посещения в своих группах

Логин: DSO

Пароль: Не менять пароль

[← Список сотрудников](#) [Сохранить](#)

Рис. 4. Права доступа для преподавателей

CRM-система позволяет вывести ведомость за период или определённую дату. В шапке страницы указывается вся необходимая информация (рис. 5) для вывода отчета (рис. 6).

Рис. 5. Фильтрация ведомостей

#	ФИО	17.04.19
1	Белякова Андриана Витальевна	+
2	Козлова Анжелика Ростиславовна	+
3	Кононов Роман Антонович	+
4	Шашков Юлий Игоревич	+
Всего посещений (присутствий)		4

Всего посетителей записанных в группы: 4
 Всего посещений: 4
 Отсутствующих (Н-ок): 0
 Не отмеченных: 0

* Посетители, у которых в данный момент есть активный абонемент в группу или был на момент выбранной даты
 ** Посетители, у которых был активный абонемент на момент выбранной даты

Рис. 6. Вывод ведомости по запросу

В системе можно оформить продажу абонемента (рис. 7)

Рис. 7. Выбор абонемента

5. Выводы

Разработка CRM-системы в ДШИ позволит реализовать картотеку клиентов, списки учеников и преподавателей в электронном виде. Повысит общую производительность работы сотрудников за счет уменьшения затрат времени на различные процессы, такие как заполнение договора или поиск в документах данных о каком-либо ученике или его родителях.

Кроме того, CRM-система улучшит коммуникацию сотрудников, так как обсуждение рабочих дел, передача поручений и просмотр их внутри системы, не отходя от рабочего места, что также экономит время. Доступ к данным возможно будет осуществлять значительно быстрее, чем это было до внедрения CRM-системы, так как не было какого-либо единого хранилища данных.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Вылегжанина А. О. CRM-системы: учебное пособие. Директ-Медиа, 2016.
2. Битрикс 24 помогает бизнесу работать: <https://www.bitrix24.ru> (дата обращения: 05.05.2019)
3. Система управления взаимоотношения с клиентами: https://ru.wikipedia.org/wiki/Система_управления_взаимоотношениями_с_клиентами (дата обращения: 05.05.2019).