

И.О. ТИМОФЕЕВ

**Реализация информационной  
системы управления продажами в  
торговых предприятиях**

УДК 004.622

ФГБОУ ВО  
«Владимирский  
государственный  
университет имени  
А.Г. и Н.Г. Столетовых»,  
г. Владимир

*Данная статья посвящена идеям управления продажами в торговых предприятиях и реализации информационной системы, позволяющей осуществлять подобное управление.*

Почти в каждом отделе продаж, мелком или крупном, любого предприятия есть менеджеры продаж, которые выполняют и возможно, перевыполняют план продаж [1]. Такие толковые менеджеры едва ли задержатся на месте, даже с учётом карьерного роста. Рано или поздно они уходят, а вместе с ними уходит и бесценный опыт правильного общения с клиентами.

Удержать менеджера продаж возможно и не удастся, но, может быть это и не нужно? Возможно ли удержать и аккумулировать в отделе продаж его бесценный опыт? Возможно ли этот опыт перенять другим менеджерам продаж в отделе?

Для того, чтобы можно было зафиксировать этот опыт, необходимо задокументировать и сохранить этот алгоритм общения с клиентом, выработанный опытным менеджером. И этот документ будет тем, чем будут руководствоваться менеджеры, чтобы общаться с клиентом

Самый удобный способ записать алгоритм - представить этот алгоритм общения визуально, в древовидном виде, На рис. 1 представлено подобное дерево, построенное по принципу вопрос-ответ. Такое дерево четко определяет структуру разговора, а также четко определяет этапы общения с клиентом.

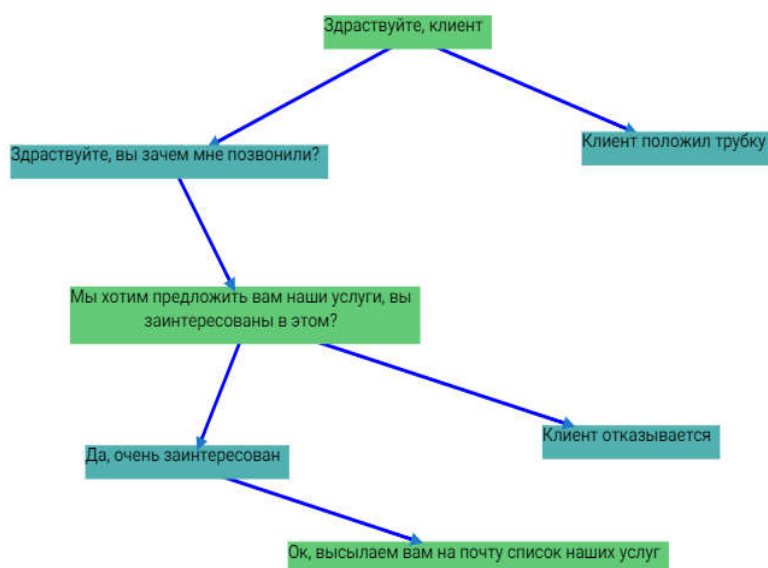


Рис. 1. Дерево алгоритма общения с клиентом

Алгоритм может изменяться, какие-то узлы могут удаляться, какие-то добавляться, по усмотрению того, кто его изменяет. Делается это исходя из собственных соображений того, кто редактирует, и чаще всего он руководствуется статистикой каждого этапа скрипта, то есть по каждому этапу собирается количество удачных разговоров и количество разговоров, которые завершились неудачно, как только менеджер завел общение в этот узел. Если слишком много неудач, то может быть принято решение об изменении этого узла алгоритма или даже полном удалении.

Записать алгоритмы можно на бумаге, а также записывать статистику. Но такой подход не очень хорош, так как бумагу можно потерять, случайно уничтожить. Кроме того, алгоритмы общения с клиентом на бумаге слабо поддаются формализму и их можно записать как угодно и возможно так, что будут понятны только лишь одному автору.

Еще один способ - сохранение алгоритмов в файлах на ЭВМ. Это тоже не удобно, постольку, поскольку файлы тоже могут случайно потеряться или уничтожиться.

Очевидно, что необходима централизованное хранилище, где ничто не потеряется и где все алгоритмы оформлены единообразно. Поэтому можно предложить клиент-серверный вариант хранения алгоритмов (далее, просто скрипты продаж). В

таким хранилище можно хранить не только скрипты, но и клиентов, с которыми работают менеджеры и многое другое. Скрипты не потеряются, так как хранятся в одном месте - в базе данных сервера. Скрипты оформлены в едином формате.

Поэтому актуальна задача клиент-серверной информационной системы, которая решала бы поставленные проблемы:

1. Хранение и редактирование скриптов продаж.
2. Хранение и редактирование клиентской базы.
3. Создание аккаунтов для менеджеров продаж.
4. Сбор статистики, которая показывала бы, на каком этапе клиенты уходят чаще всего.
5. Назначение задач менеджерам.
6. Импорт данных из иных форматов.
7. Обмен сообщениями между менеджерами продаж и администратором.
8. Поддержка магазина готовых скриптов.
9. Множество других небольших задач, непредусмотренных изначально на стадии анализа, но которые благоприятно скажутся на функционале, удобстве и внешнем интерфейсе системы.

Система позволяет гибко управлять продажами, отслеживать удачные и неудачные сделки.

Система состоит из нескольких компонентов:

Программное обеспечение:

1. Серверное приложение на java и на базе Spring Framework, размещенное на сервере приложений Apache Tomcat 8 [2]. Представляет собой Restful-веб-сервис, к с которым могут взаимодействовать клиентские приложения.

2. Веб-клиент на AngularJS. Создано с применением Javascript-фреймворка. Развернуто на веб-сервере Apache.

Аппаратное обеспечение:

1. Серверное оборудование с достаточной пропускной линией и необходимой доступностью.

Организационное обеспечение:

1. Необходим штат сотрудников, которые своевременно разрешали возникающие проблемы.

На данный момент разработанная система осуществляет хранение и редактирование клиентской базы, базы скриптов. Поддерживает удобный графический редактор скриптов (рис. 2)



Рис. 2. Графический редактор скриптов

и текстовый редактор скриптов (рис. 3).

Редактирование скрипта:

Рис. 3. Текстовый редактор скриптов.

## Литература

1. Деревицкий А. Персонализация продаж. Как найти путь к сердцу каждого клиента / Александр Деревицкий. – М. :Манн, Иванов и Фербер, 2014
2. Хо Кларенс, Харроп Роб, Spring 3 для профессионалов.: Пер. с англ. — М.: ООО “И.Д. Вильямс”, 2013

ТЕЛ. МОБИЛЬНЫЙ 79308320050

ЭЛ. ПОЧТА IVAN.TIMOFEEV@BSC-IDEAS.COM