

**MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII AL REPUBLICII  
MOLDOVA**

**Universitatea Tehnică a Moldovei  
Facultatea Calculatoare Informatică și Microelectronică  
Departamentul Ingineria Software și Automatică**

**Admis la susținere  
Șef departament:  
Fiodorov Ion, conf. univ., dr.**

---

„\_” \_\_\_\_\_ 2024

**Analiza procesor de afaceri în sisteme de gestiune a  
relației cu clienții**

**Teză de master**

**Student:**

**Leah Arcadie, gr. TIA-221M**

**Conducător:**

**Cernei Irina, asist. univ.**

**Consultant:**

**Cojocarua Svetlana, lect. univ.**

**Chișinău, 2024**

## ADNOTARE

Proiectul de diplomă "Analiza procesor de afaceri în sisteme de gestiune a relației cu clienții" pe exemplul "Allmed" este dedicat cercetării metodelor de optimizare a managementului la întreprinderea "Allmed". Scopul principal al proiectului constă în studiul detaliat al abordărilor teoretice și metodologice privind organizarea proceselor de afaceri și elaborarea unor recomandări concrete pentru optimizarea proceselor cheie, contribuind astfel la îmbunătățirea sistemului de management la întreprinderea selectată.

Proiectul acoperă o gamă largă de aspecte ale managementului proceselor de afaceri, începând de la bazele teoretice și terminând cu exemple practice ale aplicării acestora. În prima parte a documentului sunt prezentate aspectele teoretice și metodologice de bază privind organizarea proceselor de afaceri, inclusiv analiza esenței și conținutului managementului eficient, precum și studiul principiilor și abordărilor moderne, bazate pe reinginerie și inginerie a proceselor.

A doua parte conține o parte analitică a proiectului, în care are loc o examinare atentă și descrierea obiectului de studiu - "Allmed". În această secțiune se efectuează diagnosticarea sistemului actual de management al întreprinderii, analiza principalelor procese de afaceri și se identifică problemele cheie în modelele existente ale acestor procese.

A treia parte are ca scop propunerea direcțiilor principale pentru creșterea eficienței proceselor de afaceri, precum și dezvoltarea unor modele de management îmbunătățite, bazate pe implementarea unei soluții ERP ASU "Management". Aceasta include crearea de modele de procese de afaceri „to be”, destinate optimizării și creșterii performanței întreprinderii.

Documentul include nu numai conținut text, ci și materiale auxiliare, cum ar fi tabele și ilustrații, care completează și îmbogățesc cercetarea. Lista surselor utilizate cuprinde 30 de titluri, ceea ce demonstrează o abordare profundă și comprehensivă a subiectului studiat.

## **ABSTRACT**

The diploma project "Business processor analysis in customer relationship management systems" using the example of "Allmed" is dedicated to researching methods for optimizing management at "Allmed" enterprise. The main goal of the project is to thoroughly study theoretical and methodological approaches to organizing business processes and develop specific recommendations for optimizing key processes, thus contributing to the improvement of the management system at the selected enterprise.

The project covers a wide range of aspects of business process management, starting from theoretical basics and ending with practical examples of their application. The first section of the document presents the main theoretical and methodological aspects of organizing business processes, including an analysis of the essence and content of effective management, as well as the study of modern principles and approaches based on process reengineering and engineering.

The second section contains an analytical part of the project, where a thorough examination and description of the object of study - "Allmed" - takes place. In this section, the current management system of the enterprise is diagnosed, the main business processes are analyzed, and the key problems in the existing models of these processes are identified.

The third section aims to propose the main directions for improving the efficiency of business processes, as well as developing enhanced management models based on implementing an ERP ASU "Management" solution. This includes creating "to be" business process models aimed at optimizing and increasing the performance of the enterprise.

The document includes not only textual content but also auxiliary materials such as tables and illustrations, which complement and enrich the research. The list of used sources comprises 30 titles, demonstrating a deep and comprehensive approach to the studied subject.

## АННОТАЦИЯ

Дипломный проект «Анализ бизнес-процессоров в системах управления взаимоотношениями с клиентами» на примере "Allmed" посвящён исследованию методов оптимизации управления на предприятии "Allmed". Основная цель работы заключается в детальном изучении теоретических и методических подходов к организации бизнес-процессов и разработке конкретных рекомендаций для оптимизации ключевых процессов, что способствует улучшению системы управления на выбранном предприятии.

Работа охватывает широкий спектр аспектов управления бизнес-процессами, начиная от теоретических основ и заканчивая практическими примерами их применения. В первом разделе документа представлены основные теоретические и методические аспекты организации бизнес-процессов, включая разбор сущности и содержания эффективного управления, а также изучение современных принципов и подходов, основанных на реинжиниринге и инжиниринге процессов.

Второй раздел содержит аналитическую часть работы, в которой происходит тщательное изучение и описание объекта исследования – "Allmed". В этом разделе осуществляется диагностика действующей системы управления предприятием, анализ основных бизнес-процессов, и выявляются ключевые проблемы в существующих моделях этих процессов.

Третий раздел направлен на предложение основных направлений для повышения эффективности бизнес-процессов, а также разработку усовершенствованных моделей управления, основанных на внедрении готового решения ERP АСУ "Менеджмент". Это включает в себя создание моделей бизнес-процессов «to be», предназначенных для оптимизации и повышения результативности работы предприятия.

Документ включает в себя не только текстовое содержание, но и вспомогательные материалы, такие как таблицы и иллюстрации, которые дополняют и обогащают исследование. Список использованных источников насчитывает 30 наименований, что свидетельствует о глубоком и всестороннем подходе к изучаемой теме.

## СОДЕРЖАНИЕ

СОКРАЩЕНИЯ .....	8
ВВЕДЕНИЕ .....	10
1 ИССЛЕДОВАНИЕ ПРЕДМЕТНОЙ ОБЛАСТИ.....	11
1.1 Сравнительный анализ CRM и CRM-систем: Битрикс и альтернативные платформы .....	11
1.2 Основное понимание и значимость эффективного управления бизнес-процессами в организации .....	16
1.3 Принципы и современные подходы к управлению бизнес-процессами в организации на основе инжиниринга и реинжиниринга .....	23
2 АНАЛИЗ ДЕЙСТВУЮЩЕЙ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА В МЕДИЦИНСКОМ ЦЕНТРЕ «AllMed» .....	27
2.1 Анализ и выявление проблем в моделях бизнес-процессов.....	29
3 ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ КОМПАНИИ «ALLMED».....	35
3.1 Основные направления повышения результативности бизнес- процессов .....	36
3.2 Внедрение ERP системы с модулями автоматизации.....	37
3.3 Внедрение CRM системы для предприятия «AllMed» .....	38
3.4 Оценка стоимости реализации и внедрение CRM системы .....	39
4 РЕАЛИЗАЦИЯ РАЗРАБОТКИ И ИНТЕГРАЦИИ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ВЗАИМООТНОШЕНИЯМИ С КЛИЕНТАМИ. ....	41
4.1 Создание контакта на основе лида.....	42
4.2 Формирование предложения контакту.....	44
4.3 Создание сделки на основании лида.....	45
4.4 Обмен данными между внешней платформой и системой 1С.....	46
4.5 Процесс обмена данными 1С – Б24 - БУС .....	47
4.6 Обмен данными пользователей.....	48
4.7 Создания сделки на основе заказа в БУС.....	49
4.8 События между БУС и Битрикс24.....	50
4.9 Процесс оформления заказа на сайте и обработка на стороне CRM.....	51
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	55
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....	56

## СОКРАЩЕНИЯ

БУС (Битрикс управления сайтом) - платформа для создания разработки интернет-сайтов или интернет-магазинов.

CMS (Content management system) — это система управления контентом сайта

CRM (customer relationship management) — это способ управления взаимоотношениями с клиентами и оптимизации бизнес-процессов.

ERP (Планирование ресурсов предприятия) — это программная система, которая помогает управлять всем бизнесом, поддерживая автоматизацию.

Б24 (Битрикс 24) — это облачный сервис, помогающий организовать и оптимизировать совместную работу структурных отделов предприятия (бизнеса) за счет объединения различных инструментов манипуляции целями, порталов, площадок, CRM.

1С (1С: Предприятие) — это единая платформа, предназначенная для автоматизации работы современного предприятия. Она дает возможность интегрировать различные конфигурации, способные охватить все направления и сферы деятельности компании, обеспечить достижение необходимых результатов в работе.

## **ВВЕДЕНИЕ**

В современном мире, где постоянные изменения стали нормой, адаптивность и инновационность предприятий определяют их успех и долгосрочное выживание на рынке. В этом контексте, совершенствование менеджмента бизнес-процессов является не просто стратегической задачей, а необходимостью, обусловленной как внутренними, так и внешними факторами. Эффективность процессов, без сомнения, имеет тенденцию к снижению со временем, если их не поддерживать и не совершенствовать. Конкурентная борьба, возрастающие требования потребителей и быстро меняющаяся рыночная среда вынуждают предприятия не только адаптироваться к текущим условиям, но и антиципировать будущие изменения, чтобы оставаться на шаг впереди.

Именно в этом контексте исследование посвящено совершенствованию менеджмента бизнес-процессов на примере «Allmed». Цель работы заключается в детальном рассмотрении теоретических и методических аспектов организации и оптимизации бизнес-процессов, что позволит выработать рекомендации для улучшения системы управления на исследуемом предприятии.

Работа направлена на анализ сущности и содержания эффективного управления бизнес-процессами, обобщение современных принципов и подходов, изучение деятельности и характеристики основных процессов «Allmed», а также на определение направлений для повышения их результативности и оценку экономической эффективности предложенных улучшений.

Теоретическая база исследования опирается на труды ведущих российских экономистов и специалистов в области менеджмента и оптимизации бизнес-процессов, что позволяет обеспечить глубокий и всесторонний анализ предмета исследования. Данная работа, содержит как теоретическую, так и практическую часть, включая аналитическое исследование и проектные предложения, подкрепленные таблицами и иллюстрациями для наглядности и лучшего понимания материала.

Таким образом, данное исследование представляет собой комплексный подход к совершенствованию управления бизнес-процессами на предприятии, что актуально как для теоретического изучения, так и для практического применения в условиях современной экономической среды.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Вишняков О., Дятлова И. Процессно-ориентированный подход в управлении организацией. [Электронный ресурс]. Доступно на: <http://www.management.com/ERP-system.html>.
2. Репин В. В., Елиферов В. Г. Моделирование и управление бизнес-процессами. Москва: Манн, Иванов и Фербер, 2013.
3. Харрингтон Дж. Управление процессами: стратегии улучшения. М.: Стандарты и качество, 2007.
4. Боумэн К.А. Стратегическое управление: теория и практика. М.: Юнити, 2016.
5. Абдикеев Н. М. и др. Инновации в реинжиниринге бизнес-процессов. М.: Эксмо, 2015.
6. Шеметов П. В., Петухова С. В. Основы менеджмента. М.: Омега-Л, 2012.
7. Гританс Я.М. Реинжиниринг предприятий: управленческий аспект. М.: Волтерс Клувер, 2012.
8. Ксенчук Е.В. Процессный подход в управлении. [Электронный ресурс]. Доступно на: <http://quality.eup.ru/DOCUM4/presentofkas.html>.
9. Елиферов В. Г., Репин В. В. Бизнес-процессы: управление, регламентация. М.: Инфра-М, 2013.
10. Полоцкий Ю. И., Виноградов А. В. Идентификация бизнес-процессов в современной экономике // Методы менеджмента качества, 2014.
11. Ефимов В. В. Процессный подход: основы и практика. Ульяновск: УЛГТУ, 2014.
12. Оголева Л. Н. и др. Реинжиниринг производственных процессов. М.: КноРус, 2015.
13. Блинов А.О. и др. Методы и практики реинжиниринга бизнес-процессов. М.: Юнити-Дана, 2012.
14. Попов Э., Шапот М. Информационные технологии в реинжиниринге бизнес-процессов. [Электронный ресурс]. Доступно на: <http://www.osp.ru/1996/01/178805/>.
15. Ефимов В. В. О процессном подходе в управлении. [Электронный ресурс]. Доступно на: <http://quality.eup.ru/DOCUM4/rpp.htm>.
16. Система bitrix. [Электронный ресурс]. Доступно на: <https://www.1c-bitrix.ru>
17. Платформа wordpress. [Электронный ресурс]. Доступно на: <https://wordpress.com/ru/>
18. Система Joomla. [Электронный ресурс]. Доступно на: <https://www.joomla.org>
19. Система Salesforce. [Электронный ресурс]. Доступно на: <https://www.salesforce.com>
20. Платформа HubSpot. [Электронный ресурс]. Доступно на: <https://www.resonatehq.com/>
21. Проект сайта AllMed. [Электронный ресурс]. Доступно на: <https://allmed.richcode.life>
22. Платформа Allmed. [Электронный ресурс]. Доступно на: <https://allmed-b24.richcode.life>