УДК 621.9.06-529

КОНЦЕПЦИЯ СОЗДАНИЯ CRM – СИСТЕМ НА ОСНОВЕ WEB – ТЕХНОЛОГИЙ ДЛЯ ПОСТРОЕНИЯ ВИРТУАЛЬНЫХ ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ КОРПОРАЦИЙ

Козак Николай Владимирович, к.т.н,
Никель Ирина Викторовна,
Московский Государственный Технологический Университет «Станкин»

Работа выполнена по Госконтракту №02.740.11.0488 от 11 ноября 2009г на проведение НИР в рамках ФЦП "Научные и научно-педагогические кадры инновационной России" на 2009-2013 гг.

Еще в конце XX-ого века была выдвинута идея - «Проектирование и производство в любом месте», которая осталась только лозунгом из-за ограниченности сетевых ресурсов и соответствующего тому времени уровня развития систем ЧПУ. Современные достижения в области информационных технологий, Internet-средств и систем ЧПУ делают эту идею не просто востребованной, но и реализуемой, в частности, в виде виртуальных производственных корпораций (ВПК) с развитыми системами управлением взаимоотношениями с заказчиками (Customer Relationship Management - CRM).
Целью данной публикации является разработка концепции создания CRM – систем на основе web – технологий для построения ВПК.
Для достижения поставленной цели, необходимо решение следующих задач:

- разработка алгоритма взаимодействия заказчика и исполнителей;
- выбор инструментов для разработки информационной системы на основе web - технологий;
- реализация информационной системы по разработанному алгоритму с помощью выбранных инструментов.

В работе представлена схема взаимодействия заказчиков и ВПК:

- заказчики, входя через Internet в CRM – систему, отправляют on-line – заявки на производство продукции;
- ИС на основе web – технологий фильтрует on-line – заявки, автоматически распределяя их соответствующим ВПК;
- ВПК в зависимости от указанных заказчиками условий (приоритет на срок выполнения или стоимость заказа) связываются с ними по телефону или электронной почте.

В случае если заказчик заинтересован в сроке выполнения продукта, то незначительное превышение его стоимости, не повлияет на заключение договора между сторонами. Если же заказчику важна стоимость продукта, то, ознакомившись со всеми предложениями ВКП, он выберет наиболее подходящее ему решение.

В случае если обе стороны соглашаются на поставленные условия, то заключается договор между заказчиком и ВПК, при этом ИС на основе web

- технологий автоматически отменяет отправленные on-line – заявки другим ВПК.

На Рис. 1 представлена схема реализации CRM – системы на основе web – технологий для ВПК.

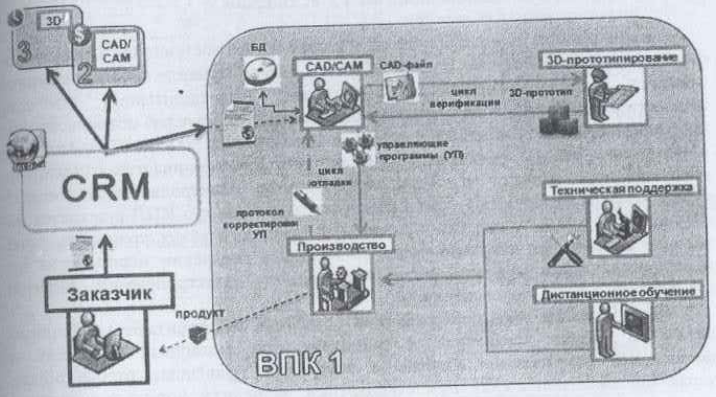

Рис. 3 Схема реализации CRM – системы на основе web – технологий для ВПК

В работе была выявлена специфика в задаче создания CRM – системы на основе web – технологий для ВПК, разработан алгоритм взаимодействия заказчиков и ВПК, выбраны инструменты для разработки.
Разработана концепция для построения CRM системы на основе web-технологий. Последующими задачами является выбор инструментов и разработка алгоритма построения системы.

Литература

5. Аристова Н.И. Ежемесячный научно – технически и производственный журнал // Автоматизация в промышленности.2010. №5. С.7-10.
6. Jacob Kaplan-Moss, Adrian Holovaty The Definitive Guide to Django: Web Development Done. 2010. С.115-120.
7. Григорьев С.Н., Мартинов Г.М. Перспективы развития распределенных гетерогенных систем ЧПУ децентрализованными производствами // Автоматизация в промышленности. 2010. №5. С. 4-8.