

твии с действующим законодательством и регламентами;

- контроль исполнения проведения торгов по закупкам на всех уровнях;

- разработка и соблюдение стандартов проведения закупок в соответствии с ныне действующим законодательством и внутренними регламентами;

- формирование конкурсных комиссий, экспертных групп в соответствии с требованиями закона;

- поддержка документооборота по проведению государственных закупок в соответствии с регламентами.

Конкурентные преимущества ОМЕМ — «Системы управления закупками» перед другими системами, создаваемыми в рамках программы Госзакупки, при этом очевидны.

В рамках системы обеспечивается возможность интеграции и с внешними системами, такими как официальный сайт РФ для информации о размещении заказов <http://pgz.economy.gov.ru/>, и с внутренними решениями по автоматизации бухгалтерии, управления кадрами и т. п.

CRM для гурманов и не только

Сегодня мало кто сомневается в том, что управление взаимоотношениями с клиентами (CRM) является важным инструментом по достижению задач любого бизнеса. Исключение, пожалуй, составляют компании-монополисты, не работающие в высококонкурентной среде и не нуждающиеся в создании и постоянной поддержке устойчивых конкурентных преимуществ.

Большинство разработчиков «тяжелых» ERP-систем включают в них CRM-модули. Наряду с такими комплексными системами на рынке представлены и специализированные решения, также весьма популярные среди заказчиков. Сегодня речь пойдет о CRM-системе, разработанной стратегическим бизнес-партнером IBM — компанией Relavis.

Система Relavis CRM представляет собой семейство решений по управлению взаимоотношениями с клиентами. За почти 20 лет своего существования бы-

ложенная в систему возможность легкой интеграции с программным обеспечением (в том числе ERP-системами), разработанным третьими фирмами.

Еще один плюс решения, связанный с базовой платформой, — возможность работы в режиме как клиент-сервера, так и портала, а также на мобильных устройствах в автономном режиме, если, например, деятельность менеджеров связана с поездками к клиентам компании. Решение включает в себя все стандартные методики и технологии синхронизации и репликации данных, предоставляемые Lotus-платформой в случае автономной работы пользователя.

Relavis CRM представляет собой линейку продуктов (модулей), три из которых — Relavis eSales, Relavis eMarketing и Relavis eService — составляют классический полный набор функциональности CRM-систем.

Модуль Relavis eSales помогает получить быстрый доступ ко всем необходимым для процесса продаж данным, позволяет проводить мониторинг продаж, что повышает точность прогнозирования. Применяя это решение, организация может лучше координировать усилия всех участников процесса и таким образом сократить цикл продаж, а также снизить конкурентные риски за счет уменьшения затрат. Имеется сокращенная версия этой программы — Relavis eSales Express. Использование этого модуля для вспомогательного персонала дает возможность снизить совокупную стоимость владения.

С помощью модуля Relavis eMarketing можно контролировать эффективность всех маркетинговых акций, проводимых компанией. Это решение обеспечивает сценарное управление мероприятиями, позволяет осуществлять различные виды рассылок с обработкой и систематизацией откликов, эффективно использует механизм сегментации клиентов.

Решение Relavis eService обеспечивает общение с клиентами в режиме реального времени. С его помощью можно вести централизованную обработку запросов клиентов, автоматически распределять телефонные звонки, электронные сообщения и факсы специалистам, занимающимся той или иной проблемой. Для выполнения запросов клиентов широко используется накопленная база знаний. Модуль позволяет добиться полной про-

Инновационный подход, осуществленный с помощью инструментов IBM RPM, позволяет обеспечить реализацию программы ведения закупок на всех уровнях исполнения — от министерств до муниципалитетов и специализированных организаций

Инновационный подход, осуществленный с помощью инструментов IBM RPM, позволяет обеспечить реализацию программы ведения закупок на всех уровнях исполнения — от министерств до муниципалитетов и специализированных организаций, а также для коммерческих организаций.

Как отмечает генеральный директор ЗАО «РПМ-Центр» Елена Карлинская, разработчики системы надеются, что инструментальное средство IBM RPM позволит им и дальше расширять линейку решений Orus Magnum Enterprise Management для обеспечения управления бизнесом российских организаций в динамично развивающейся бизнес-среде. «Мы сможем «раздвинуть горизонты», создавая как специализированные отраслевые решения, так и решения для многопрофильных организаций со сложной структурой, поддерживающих свою деятельность в территориально распределенных, многоязычных и мультивалютных средах», — считает Карлинская.

ло реализовано большое количество ее успешных внедрений в самых различных отраслях. Среди клиентов Relavis такие компании, как Barclays, Michelin, DuPont, Philips, Sony, Bayer, а в России — ОАО «Мострансагентство», Союз предприятий «Группа Р» и многие другие.

Авторизованным партнером Relavis Corporation в России является компания ComputerAge. Специалисты этой компании осуществили локализацию системы, работают над созданием отраслевых решений, а также занимаются их внедрением, в том числе и в составе комплексных информационных систем.

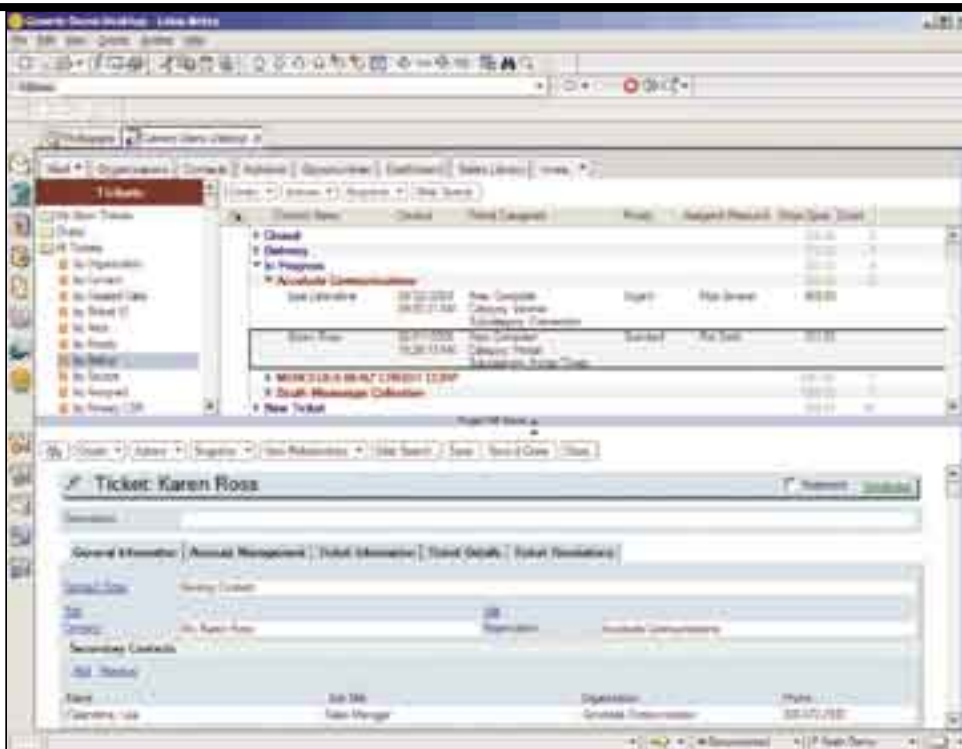
Relavis CRM — индустриальное CRM-решение, разработанное на платформе IBM Lotus/Domino. Это уже само по себе обуславливает ряд преимуществ для пользователя. Во-первых, этот продукт выгоден компаниям, которые исторически работают на Lotus-платформе. Однако Relavis CRM могут использовать и те организации, которые работают с ПО других фирм. Этому способствует изначально за-

зрачности контроля сроков исполнения и при необходимости обеспечивает эскалацию запросов.

Все основные модули Relavis CRM обладают широкими возможностями формирования отчетов и аналитической информации, необходимой для принятия управленческих решений.

В последнее время Relavis CRM дополнена новыми возможностями. Выше мы упомянули наличие функционала для мобильных пользователей. Они объединены в модуль Relavis eSales Mobile. Использование этого модуля позволяет менеджерам по продажам получать доступ к функциям Relavis eSales и единой базе данных при помощи Palm OS, Pocket PC или любого другого устройства, поддерживающего WAP-протокол (например, телефона или коммуникатора). При этом обеспечивается безопасность хранения и передачи информации. В автономном режиме пользователь имеет в своем распоряжении функционал системы, реализованный на самом мобильном устройстве. Он может отслеживать деловые встречи, проекты, создавать и редактировать виды работ и информацию о потенциальных клиентах, а также обмениваться данными между мобильным устройством и сервером, используя те же правила безопасности, что и для стационарного рабочего места. При подключении к Relavis-серверу организации информация, находящаяся на мобильном устройстве, синхронизируется с информацией базы данных компании, а пользователь может перейти на работу в режиме онлайн.

Еще одна дополнительная возможность Relavis CRM — решение для работы с клиентами и управления проек-



RELAVIS CRM представляет собой линейку продуктов (модулей), три из которых — Relavis eSales, Relavis eMarketing и Relavis eService — составляют классический полный набор функциональности CRM-систем

ла интеграцию Relavis CRM с рядом других продуктов. Во-первых, с продуктами группы Lotus Software, в частности с IBM Lotus Domino Document Manager (ранее Lotus Domino.Doc) — системой управления документами, позволяющей эффективно использовать знания всей организации. Во-вторых, с IBM Lotus Workflow — платформой для автоматизации и управления сложными бизнес-процессами. Также проведена интеграция с ПО «1С», что очень важно для российского заказчика.

ность за исполнение проекта. В ходе создания этой версии как раз и была реализована интеграция Relavis CRM с IBM Lotus Workflow. Тем самым решение дополнилось возможностью визуализации бизнес-процессов, что очень удобно для заказчиков.

На российском рынке Relavis CRM продвигается уже более пяти лет. Внедрение системы не требует длительного времени. Решение хорошо настраивается под нужды заказчика, начиная с ввода ключевых слов и заканчивая формированием правил и сценариев. Практически все настройки реализуются на уровне администратора системы. Татунашвили склонен позиционировать Relavis CRM как систему управления, так как в ней заложена возможность создания десятков различных сценариев процессов, а также «глубоко прописаны механизмы оповещения (отклонение от поставленных сроков, планов и т. д.)».

Татунашвили подчеркнул, что Relavis CRM по достоинству оценят те компании, которые четко понимают, каких целей они хотят добиться. Благодаря чрезвычайной гибкости в структуре, возможностям адаптации к требованиям конкретного бизнеса, средствам расширения интеграции с другими информационными системами Relavis CRM может использоваться организацией любого масштаба и отраслевой принадлежности. ✖

Relavis CRM — индустриальное CRM-решение, разработанное на платформе IBM Lotus/Domino. Это уже само по себе обуславливает ряд преимуществ для пользователя

тами. Это Relavis eSales2ProjExec, объединяющее в единой среде портала людей, процессы, инструменты и информацию — все и всех, участвующих в реализации проекта.

Программный продукт Relavis CRM Portal представляет собой полнофункциональное решение, обеспечивающее связь с другими корпоративными системами.

Компания ComputerAge, создавая решения для российского рынка, прове-

Директор по проектам и новым технологиям ComputerAge Леван Татунашвили рассказал, что компания недавно создала версию Relavis CRM, которая ориентирована на компании, оказывающие сложные проектные услуги. «Подобную деятельность сложно описать как простую линейную схему», — отметил Татунашвили. В реализации сложных проектов, как правило, участвуют многие подразделения компании, между которыми распределена ответствен-