

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
1. Общая характеристика деятельности предприятия.....	6
1.1 История появления и развития организации.....	7
1.2 Основные бизнес процессы организации.....	7
2. Управление взаимоотношениями с клиентами.....	8
2.1 Понятие, виды и преимущества CRM-систем.....	8
2.2 Используемые на предприятии CRM-системы.....	10
3. Проблемы совместимости профессионально-ориентированного программного обеспечения, существующие на предприятии.....	11
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	12
ЛИТЕРАТУРА.....	13

## ВВЕДЕНИЕ

Производственная практика – это обязательная составляющая образовательного процесса, необходимая для подготовки квалифицированных работников, хорошо ориентирующихся не только в профильной теории, но и в реалиях трудовых будней. Этот этап обучения обычно осуществляется вне стен вуза – на базе учреждений, соответствующих будущей специальности студента.

Перенос учебного процесса в условия, максимально схожие с обстановкой будущей профессиональной деятельностью студента, – обязательный этап на пути получения высшего образования, обусловленный требованиями государственных стандартов и регламентированный приказом Минобрнауки РФ № 1383.

В ходе обучения важно придерживаться согласованности теории и практики. Как и любой другой этап образовательного процесса, пребывание студента на производстве преследует определенные цели и задачи.

Основная цель производственной практики – закрепление теоретических знаний, отработка профессиональных навыков и умений в условиях реальной рабочей деятельности. Нередко именно эта часть обучения становится стартом будущей карьеры выпускника.

Главные задачи производственной практики: закрепление, обобщение и проверка полученных в вузе знаний; освоение технологии процессов, получение профессиональных умений; знакомство с особенностями работы по специальности в реальных условиях. Есть у практики студентов на производстве и еще одна важная миссия – сбор материала для курсовой или дипломной работы.

Производственная практика нужна в первую очередь для студента. Здесь он может попробовать свои силы и знания. Понятно, что студент, который учится на нефтяника нигде не сможет проверить свои способности, кроме своей работы. То же самое условие существует для студентов медиков, инженеров, строителей и т.д.

Только на производственной практике они смогут убедиться, что сделали правильный выбор. Даже для студентов филологов и журналистов производственная практика может стать роковой. Ведь обучение детей в школе и

опрос прохожих людей - это испытания для студентов, которые привыкли читать книги дома и мечтать о светлом будущем.

Поэтому производственная практика в первую очередь нужна студентам, чтобы оценить свои силы. Также она помогает преподавателям оценить компетентность студента и возможность перевода его на следующий курс.

Если учащийся не может пройти испытания, используя знания за прошедший курс, то значит ему нужно повторить их. Для этого его не переведут на 4 курс и заставят еще раз пройти специальные предметы. Хотя такие случаи встречаются крайне редко.

Производственная практика также нужна всему обществу. Представьте, если бы студенты начинали работать сразу после выхода из университета. Тогда им пришлось бы учиться на собственном опыте. Это значит, что первые 3 года они могли бы допускать серьезные ошибки в своей работе.

## **1 Общая характеристика деятельности предприятия**

Согласно данным ЕГРЮЛ, компания ООО "АТОМСПЕЦСЕРВИС" — или ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "АТОМСПЕЦСЕРВИС" — зарегистрирована 29 мая 2001 года по адресу 347360, Ростовская область, г. Волгодонск, ул. 8-я Заводская, д. 9. Налоговый орган — межрайонная инспекция Федеральной налоговой службы №26 по Ростовской области.

Основным видом деятельности компании ООО "АТОМСПЕЦСЕРВИС" является "Производство ядерных установок и их составных частей, в том числе для транспортных средств". Компания также зарегистрирована в таких категориях ОКВЭД как "Образование профессиональное дополнительное", "Торговля оптовая лакокрасочными материалами", "Обработка металлических изделий механическая", "Торговля оптовая прочими строительными материалами и изделиями", "Производство электрической распределительной и регулирующей аппаратуры" и других.

Соответствие качества изготавливаемой продукции обеспечивается действующей на предприятии Системой менеджмента качества, которая сертифицирована на соответствие требованиям международного стандарта ISO 9001-2015 органом по сертификации TÜV Rheinland Cert GmbH.

Деятельность в области использования атомной энергии предприятие осуществляет на основании разрешительных документов Ростехнадзора: лицензии на конструирование и изготовление оборудования для ядерных установок (блоков атомных станций, объектов ядерного топливного цикла), на эксплуатацию ядерных установок в части выполнения работ и предоставления услуг для эксплуатирующей организации, лицензия на вывод из эксплуатации ядерных установок.

Предприятие ООО «Атомспецсервис» как перспективная, стабильная, открытая компания, настроено и готово к конструктивному и взаимовыгодному сотрудничеству.

## **1.1 История появления и развития организации**

Предприятие ООО «Атомспецсервис», основано в 2001 году. Активно вошло в сферу атомного машиностроения с 2004 года, осуществляя поставки оборудования на действующие и сооружаемые АЭС России и зарубежья. Высококвалифицированные специалисты инженерных служб, конструкторского и технологического отделов, группы маркетинга и снабжения, службы качества, производственных цехов обеспечивают эффективную деятельность предприятия на всех этапах производственного цикла.

## **1.2 Основные бизнес процессы организации**

Предприятием активно разрабатываются и поставляются различные виды транспортно-технологического, теплообменного, емкостного оборудования, оборудование системы локализации аварий, оборудование для перегрузки ядерного топлива.

Приоритетным направлением деятельности предприятия является конструирование и изготовление оборудования для обращения с радиоактивными отходами: их переработка и утилизация.

Технологические возможности ООО «Атомспецсервис» определяются наличием уникального и универсального заготовительного, металлорежущего, сварочного оборудования отечественного и зарубежного производства.

Станки многоцелевого назначения позволяют вести обработку крупногабаритных изделий без переустановок.

## **2. Управление взаимоотношениями с клиентами**

Управление взаимоотношениями с клиентами (УВК) - это процесс, который компании используют для систематического взаимодействия с потенциальными клиентами (лидами) и действующими клиентами. Процесс заключается в выделении типовых процедур работы с клиентами, выстраивания потока работ по взаимодействию с клиентами, отслеживанию и количественному анализу результатов взаимодействия с целью внесения улучшений в процесс.

### **2.1 Понятие, виды и преимущества CRM-систем**

Система управления взаимоотношениями с клиентами — корпоративная информационная система, предназначенная для автоматизации стратегий взаимодействия с заказчиками компании, 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-процедур и последующего анализа результатов. Под термином «CRM-система» понимается прикладное программное обеспечение, предназначенное для реализации CRM.

Универсальная CRM-система — редкость. Обычно одно программное обеспечение выполняет одну задачу лучше, чем другие. В зависимости от своих возможностей любая CRM-система попадает в одну из следующих категорий:

- Операционные CRM-системы. Помогают выполнять повседневные процессы вашей компании и автоматизировать рутинные задачи.
- Аналитические CRM-системы. Это огромные базы данных с подробной информацией о ваших клиентах и бизнес-процессах.
- Коллективные CRM-системы. Помогают повысить эффективность взаимодействий между разными отделами вашей компании.

Необходимо понимать ключевые преимущества, которые дает компании внедрение системы CRM. Эти преимущества в общих чертах можно разделить на

следующие категории: сокращение издержек, увеличение объема продаж и стратегическое влияние.

На основе опыта внедрения систем CRM можно говорить о следующих показателях:

Увеличение объема продаж. Средний показатель - 10% прироста продаж в год на одного торгового представителя в течение первых трех лет после внедрения системы. Это связано с более эффективной системой продаж, которая позволяет торговым представителям проводить больше времени у клиента и проводить его более эффективно, а также с более эффективной системой контроля;

Увеличение процента выигранных сделок. Средний показатель - 5% в год в течение первых трех лет после внедрения системы. Увеличение процента выигранных сделок связано с тем, что с помощью системы (например, с помощью стандартной процедуры квалификации клиента) можно отсеивать нежелательные сделки на более ранних этапах продаж;

Увеличение маржи. Средний показатель - 1-3% на сделку в течение первых трех лет после внедрения системы. Увеличение маржи связано с лучшим пониманием потребностей клиента, более высоким уровнем удовлетворенности клиентов, и, как следствие, меньшей необходимостью в дополнительных скидках;

Повышение удовлетворенности клиентов. Средний показатель - 3% в год в течение первых трех лет после внедрения системы. Повышение удовлетворенности происходит в связи с тем, что клиенты считают компанию ориентированной на решение их специфических проблем и видят ее более внимательной к их потребностям;

Снижение административных издержек на продажи и маркетинг. Средний показатель - снижение на 10% в год в течение первых трех лет после внедрения системы. Во-первых, к снижению издержек приводит автоматизация рутинных процессов. Во-вторых, система позволяет более точно определить целевые сегменты клиентов, понять их потребности и персонализировать Ваши продукты и услуги для этих сегментов. При этом не нужно распространять информацию обо всех имеющихся услугах всем клиентам.

## 2.2 Используемые на предприятии CRM-системы

Так как, в организации CRM-система не используется, был проведен анализ всех существующих CRM-систем и выбрана Битрикс24 для рекомендации организации.

«Битрикс24» – это комплексный продукт, который облегчает и оптимизирует совместную работу нескольких отделов одного предприятия. В нем объединены инструменты для планирования, делегирования, аналитики, оценки, делового общения между сотрудниками, доведения важной информации до персонала. В целом все возможности Битрикс24 служат оцифровке деловых процессов и главных направлений деятельности организации.

Достоинства и недостатки.

Социальная сеть Битрикс24 не так удобна и быстра для обмена информацией, как мессенджеры WhatsApp\* или Telegram, а для видеоконференций многим привычнее использовать Zoom или Skype.

Второй недостаток, характерный для любого поставщика услуг – навязывание платных подписок и пакетов, которые полезны лишь отчасти. Понятной будет аналогия с мобильным операторами. Пользователь ищет тариф только для звонков. При этом сообщения он отправляет в мессенджере, а в интернет заходит через Wi-Fi.

Каким бы неидеальным ни был сервис, достоинств у него больше. К числу преимуществ облачных и «коробочных» версий относятся: богатый функционал для автоматизации существующих бизнес-процессов, наличие обучающих материалов для легкого освоения, возможность использования на ПК (Windows, Mac) и смартфоне (Android), многообразии тарифов для малого, среднего, крупного бизнеса, CRM, облачный диск, инструменты для командной работы даже в пробной (бесплатной) версии.

### **3. Проблемы совместимости профессионально-ориентированного программного обеспечения, существующие на предприятии.**

Совместимость программ – это способность программ к взаимодействию друг с другом, возможно, в рамках более крупного программного комплекса.

Причины возникновения проблем совместимости программного обеспечения: несовершенство программного обеспечения, несовершенство операционной системы, отсутствие нужных ресурсов, ошибки в реестре, конфликты между устройствами, вирусы, троянские кони и «черви», ограничения операционной системы, использование устаревшего оборудования, неверные настройки операционной системы.

Решение проблем совместимости профессионально-ориентированного программного обеспечения на предприятии. Список методов выявления и разрешения проблем совместимости программного обеспечения отраслевой направленности. Версии программного обеспечения отраслевой направленности на предприятии. Обновление программного обеспечения отраслевой направленности.

Методы уменьшения проблем с совместимостью:

- изменения конфигурации существующего приложения для обнаружения проблем и создания исправления данного приложения;
- применение пакетов обновлений или обновлений к приложению;
- апгрейд приложений для совместимого релиза (лучшее решение - обновить до более новой версии);
- изменений конфигурации безопасности (например: добавить сайт в список надежных сайтов или выключить защищенный режим);
- запуск приложения в виртуализированной среде (запустить приложение в другой операционной системе используя инструменты виртуализации);
- использование функции совместимости приложения (запуск приложения в режиме эмуляции, применение мастера совместимости программ);
- выбор другого приложения, которое выполняет ту же самую функцию, но не имеет проблем с совместимостью.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Прохождение производственной практики является важным элементом учебного процесса по подготовки специалиста в области программирования.

Во время её прохождения я применяла полученные в процессе обучения знания, умения и навыки на практике.

Основными задачами производственной практики являются:

- получения практического опыта работы в качестве программист-консультанта;
- улучшения качества профессиональной подготовки;
- закрепление полученных знаний по общим и специальным дисциплинам;
- проверка умения студентов пользоваться персональным компьютером.

Широкий охват отраслей, с которыми мне пришлось сталкиваться на практике, позволил мне лучше усвоить изученный теоретический материал, полученных на занятиях в университете.

Я освоила некоторые тонкости применения ПО на практике, поняла, как работают некоторые программы, подпрограммы, которые мне были не понятны, осознала их значимость в практической деятельности.

Практическая деятельность мне помогла научиться самостоятельно решать определённый круг задач, возникающих в ходе работы программиста. В частности, я научилась составлять некоторые виды программ. В процессе прохождения практики мне пришлось столкнуться с внутренностями компьютера.

Я ещё раз убедилась, что на практике будет востребована основная часть знаний, полученных мной на занятиях. Так же большую помощь в решении поставленных задач оказала мировая сеть Интернет, в которой можно в настоящее время найти множество полезной информации в области программирования.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Мэйволд, Э. Безопасность сетей : учебное пособие для СПО / Э. Мэйволд. — Саратов : Профобразование, 2021. — 571 с. — ISBN 978-5-4488-0990-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/102183.html> (дата обращения: 18.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Коньков, К. А. Основы операционных систем : учебник для СПО / К. А. Коньков, В. Е. Карпов. — Саратов : Профобразование, 2021. — 346 с. — ISBN 978-5-4488-1003-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/102196.html> (дата обращения: 18.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

3. Малявко, А. А. Формальные языки и компиляторы : учебное пособие для вузов / А. А. Малявко. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 429 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04288-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453250> (дата обращения: 19.03.2023).

4. Абрамов, Г. В. Проектирование и разработка информационных систем : учебное пособие для СПО / Г. В. Абрамов, И. Е. Медведкова, Л. А. Коробова. — Саратов : Профобразование, 2020. — 169 с. — ISBN 978-5-4488-0730-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/88888.html> (дата обращения: 20.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/88888>

5. Граничин, О. Н. Информационные технологии в управлении : учебное пособие / О. Н. Граничин, В. И. Кияев. — 3-е изд. — Москва, Саратов : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 400 с. — ISBN 978-5-4497-0319-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/89437.html> (дата обращения: 19.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

6. Технологии защиты информации в компьютерных сетях : учебное пособие / Н. А. Руденков, А. В. Пролетарский, Е. В. Смирнова, А. М. Суоров. — 3-е изд. — Москва : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 368 с. — ISBN 978-5-4497-0931-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/102069.html> (дата обращения: 21.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

7. Журавлёва, И. А. Системное и прикладное программное обеспечение : лабораторный практикум / И. А. Журавлёва, П. К. Корнеев. — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2017. — 132 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/69432.html> (дата обращения: 23.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

8. Системное программное обеспечение : лабораторный практикум / составители А. И. Пугачев, В. Д. Лапир. — Самара : Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2020. — 103 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/105063.html> (дата обращения: 22.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

9. Майстренко, А. В. Мультимедийные средства обработки информации : учебное пособие для СПО / А. В. Майстренко, Н. В. Майстренко. — Саратов : Профобразование, 2020. — 81 с. — ISBN 978-5-4488-0734-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/90169.html> (дата обращения: 24.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/90169>