

КОМИСИЈИ ЗА II СТЕПЕН ЕЛЕКТРОТЕХНИЧКОГ ФАКУЛТЕТА У БЕОГРАДУ

Комисија за студије II степена Електротехничког факултета у Београду на свом састанку одржаном 15.07.2014. године именовала нас је у Комисију за преглед и оцену мастер рада Гордане Пејић, 2012/3037, под насловом „Имплементација система за управљање клијентима и аутоматизацију процеса продаје у малим фирмама”.

Комисија је прегледала приложени рад и доставља Наставно-научном већу Електротехничког факултета у Београду следећи

ИЗВЕШТАЈ

1. Биографски подаци

Гордана Пејић је рођена 23.03.1989. године у Београду. Основну школу „Илија Бирчанин“ у Земун Пољу завршила је као ђак генерације, а након тога 2008. Године завршила је Математичку гимназију у Београду. Електротехнички факултет Универзитета у Београду уписала је 2008. године. Дипломирала је 02. октобра 2012. године на Одсеку за софтверско инжењерство, са просечном оценом 9,87 и оценом 10 на дипломском раду на тему „Имплементација складишта података за информациони систем контакт центра“. Током основних студија била је студент демонстратор на предметима Практикум из програмирања 1, Практикум из програмирања 2 и Базе података 1. Такође, у четвртој години била је на стручној пракси у компанији „Сага“, у Сектору за електронско пословање, где и данас ради. Током студија активно се бавила волонтерским радом у Удружењу студената електротехнике Европе (Истек), па је 2010. године била члан Управног одбора Удружења, а наредне године члан Надзорног одбора. Била је главни организатор прве „Софт скилс академије“, семинара личних и професионалних вештина намењених свим студентима Универзитета у Београду, који је данас постао међународни пројекат.

Мастер студије на Електротехничком факултету, на Одсеку за софтверско инжењерство, уписала је 2012. године. Испите предвиђене наставним планом и програмом положила је са просечном оценом 9.8.

2. Опис мастер рада

Мастер рад кандидата садржи 64 страна текста, односно 65 страна заједно са списком литературе. Рад садржи 7 поглавља и списак литературе. Списак литературе садржи 16 референци.

На почетку рада дат је списак и објашњења коришћених страних речи и скраћеница у раду.

Прво поглавље представља увод у коме су описани предмет и циљ рада. Описана је потреба за системима за управљање односима са клијентима (ЦРМ системима) и укратко су представљени њихови основни елементи.

У оквиру другог поглавља, представљен је појам управљања односа са клијентима и описан је концепт ЦРМ система. Након тога описани су главни елементи сваког ЦРМ система: оперативни, аналитички и колаборативни део. У оквиру оперативног дела ЦРМ система, представљени су основни модули које садржи: маркетинг, продаја и сервис.

Треће поглавље описује платформу која је коришћена у изради мастер рада, Мајкрософт Дајнамикс ЦРМ 2013. Прво су дате опште информације о платформи, а затим опис постојећих клијената за приступ. Након тога, представљена је проширива архитектура платформе, уз објашњење начина за додавање функционалности коришћењем јавних ЦРМ веб сервиса. На крају, описани су основни елементи интерфејса и специфичности ове верзије платформе.

У оквиру четвртог поглавља дат је методолошки ток увођења ЦРМ система у циљну компанију. Уочене су три главне фазе: анализа пословања компаније, конкретна имплементација и евалуација уведеног решења.

Пето поглавље бави се анализом пословних захтева одабране компаније. На почетку је дат опис делатности компаније и наведени су проблеми у пословању које би увођење ЦРМ система решило. Након тога, методом Платна пословног модела детаљно је анализиран и описан пословни модел компаније. На крају су наведени сви уочени аналитички захтеви које би систем након имплементације требало да обезбеди.

Шесто поглавље детаљно описује процес имплементације система, почевши од иницијалног подешавања окружења и моделовања и имплементације базе података. За сваки ентитет у систему приказане су креиране форме и објашњене основне функционалности. Посебно је описан процес аутоматизације продаје и маркетинга. Представљена је функционалност креирања и праћења циљева и дат је опис свих веб сервиса креираних за интеграције ЦРМ система са веб сајтом компаније. На крају су приказани начини за постизање безбедности података и креирање графикана, извештаја и панела са визуелизацијама у систему.

Седмо поглавље је закључак у оквиру кога је описан значај предложеног решења имплементације система за управљање клијентима за пословање савремених компанија. Истакнут је методолошки приступ у решавању проблема који се може применити на имплементацију било ког ЦРМ система.

Након седмог поглавља приложен је списак литературе коришћене у овом раду.

3. Анализа рада са кључним резултатима

Мастер рад дипл. инж. Гордане Пејић бави се проблематиком увођења система за управљање клијентима (ЦРМ) у савремене компаније. У оквиру мастер рада извршена је детаљна анализа ЦРМ система, а затим и пословања одабране компаније, након чега је представљен методолошки процес имплементације конкретног ЦРМ система, као једног од неопходних информационих система у данашње време.

Основни доприноси рада су:

1. Преглед особина и функционалности заједничких за све ЦРМ системе
2. Преглед основних карактеристика и специфичности Мајкрософт Дајнамикс ЦРМ 2013 платформе
3. Анализа архитектуре, као и постојећих могућности за проширење платформе Мајкрософт Дајнамикс ЦРМ 2013
4. Утврђивање и опис методолошког процеса увођења ЦРМ система
5. Анализирање пословања компаније путем анализе пословног модела коришћењем методологије „Платно пословног модела“
6. Имплементација конкретног ЦРМ система на Мајкрософт Дајнамикс ЦРМ 2013 платформи
7. Предлог једног имплементационог решења којим се аутоматизује процес продаје
8. Имплементација веб сервиса за интеграцију креираног система са другим информационим системима
9. Анализа могућности за аналитичко извештавање путем креирања извештаја и графикана

4. Закључак и предлог

Према мишљењу чланова Комисије, кандидат Гордана Пејић је у свом мастер раду успешно решила проблем анализе, имплементације и евалуације једног система за управљање клијентима. Закључци овог рада могу се генерално применити приликом увођења било ког система за управљање клијентима у одабрану компанију. Осим тога, рад описује и метод за систематично анализирање пословања, што се може искористити при увођењу било ког пословног система. Такође, процес имплементације и начини проширења Мајкрософт Дајнамикс платформе путем плагина, веб сервиса и клијентских додатака, применљив је на све ЦРМ системе имплементире на овој платформи.

Кандидат је исказао самосталност и систематичност у своме поступку као и иновативне елементе у решавању проблематике овог рада.

На основу изложеног, Комисија предлаже Наставно-научном већу Електротехничког факултета у Београду да рад Гордане Пејић под насловом „Имплементација система за управљање клијентима и аутоматизацију процеса продаје у малим фирмама“ прихвати као мастер рад и одобри усмену одбрану.

У Београду, 25.05.2015.

Чланови Комисије



др Милош Цветановић, доцент



др Захарије Радивојевић, доцент