

РАЗРАБОТКА CRM-СИСТЕМЫ ПО УПРАВЛЕНИЮ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕМ С КЛИЕНТАМИ

Анастасия Головач

*Полесский государственный университет,
Беларусь*

В любом бизнесе существует противоречие между потребностями покупателя и продавца. Один хочет купить дешевле, другой продать дороже, для продавца поддержание большого ассортимента является проблемой, для покупателя благом и т. д. Одной из задач управления лояльностью является нахождение оптимального баланса между интересами покупателя и продавца. Для реализации этих целей и повышения эффективности работы сотрудников в компаниях необходимо спроектировать и разработать информационную систему автоматизации отдела маркетинга по взаимодействию с клиентами.

Все модули информационной системы должны быть разработаны в виде независимых объектов. Для обеспечения объектно-ориентированного подхода при разработке приложения необходимо разработать программную архитектуру информационной системы. Данная структура базируется на использовании php-составляющей как коммутирующего средства между СУБД и пользовательской частью, пересылающей информацию либо в виде JSON массивов, либо обычных текстовых строк. Клиентский же интерфейс должен строиться и обрабатываться на основании JavaScript.

В JSON массивах должна содержаться информация, необходимая для формирования таблиц. Они строятся при помощи функций из библиотеки DataTables. Данные функции выступают в роли шаблонизатора таблиц и их минимальных инструментов управления. Функции из библиотеки jQuery UI отвечают за анимацию меню и автоматическую вставку даты при заполнении соответствующих модулей.

В роли прямого контроллера доступа к СУБД должна выступать php class DATABASE. Ее основная роль заключается в структурировании системы взаимодействия СУБД и приложения. Введение подобного класса необходимо для внесения чёткого формирования запросов при обращении к системе, а также для обеспечения удобного интерфейса для разработки новых модулей и в перспективе доработки класса для применения данной системы на базе какой-либо еще СУБД платформе. Контроллером событий в данной системе должны выступать AJAX – запросы производящее обращение к PHP-функциям, извлекающим информацию из базы данных и передающих ее шаблонизаторам, в роли которых выступают библиотеки JQuery.

Система должна иметь модульную структуру, основанную на использовании отдельных компонентов для выполнения тех или иных задач, которые могут быть доработаны, заменены на более современные, что дает повод утверждать о перспективности продажи системы помодульно.

Microsoft Dynamics CRM – пакет программного обеспечения для управления взаимоотношениями с клиентами, разработанный компанией Microsoft и ориентированный на организацию продаж, маркетинга и предоставления услуг (службы поддержки). При поразительном разнообразии функций и возможностей системы управление ею, а также инсталляция приложений оказываются очень несложными. Так, перенос информации из отладочной системы в эксплуатируемую (и наоборот) не представляет никакого труда. Пользователи имеют возможность выбирать рабочее место из нескольких предложенных типов, регулировать права доступа к системе, варьировать структуру и формы, создавать новые элементы с помощью технологии ASP.NET.

По умолчанию система поставляется со стандартным web-интерфейсом, который не всегда может подходить для конкретной организации. Для этого системой предусмотрено добавление расширений существующего web-интерфейса, а также разработка нового самостоятельного решения. В качестве расширений могут использоваться html-страницы, JavaScript-библиотеки, CSS и XSL файлы стилей, файлы изображений, а также полноценные XAP-приложения. В качестве расширения интерфейса MS Dynamics CRM использовались все перечисленные средства. Также была осуществлена модификация форм и представлений с использованием стандартной утилиты.

Для работы с подсчетами скидок и налогов требуется дополнительное средство, которое разрабатывается исходя из требований клиента. Для этого системой предусмотрено добавление плагинов. Плагины могут срабатывать на любые действия, такие как добавление нового аккаунта или модификация поля заказа. Разработаны различные виды плагинов, в том числе плагин подсчетов цен, который автоматически при заполнении полей предложения подсчитывает размер скидок и налогов, а также вычисляет итоговую сумму предложения. Предусмотрено расширение для автоматического создания задания по проверке корректности данных при создании нового аккаунта.

Список литературы

1. Хомопенко А. Д. Базы данных : учеб. для высших учеб. заведений / А. Д. Хомопенко, В. М. Цыганков, М. Г. Мальцев. – СПб. : КОРОНА-Век, 2009. – 736 с.
2. Создание клиентской базы: пошаговое руководство по превращению контактов в деньги / пер. с англ. А. В. Болдышева. – М. : Вершина, 2016. – 460 с.