

А. А. Драпеза, М. И. Жадан
(ГГУ им. Ф. Скорины, Гомель)

РАЗРАБОТКА CRM СИСТЕМЫ ПО УПРАВЛЕНИЮ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕМ С КЛИЕНТАМИ

В любом бизнесе существует противоречие между потребностями покупателя и продавца. Один хочет купить дешевле, другой продать дороже, для продавца поддержание большого ассортимента яв-

ляется 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 чтобы повысить эффективность работы сотрудников в компаниях занимающихся работой с клиентами была спроектирована и разработана информационная система автоматизации отдела по взаимодействию с клиентами.

Все модули информационной системы разработаны в виде независимых объектов. Для обеспечения объектно-ориентированного подхода при разработке приложения, была разработана программная архитектура 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 строиться и обрабатываться на основании `JavaScript`.

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

В роли прямого контроллера доступа к СУБД выступает `php class DATABASE`. Его основная роль заключается в структурировании системы взаимодействия СУБД и приложения. Введение подобного класса необходимо для внесения чёткого формирования запросов при обращении к системе, а так же для обеспечения удобного интерфейса для разработки новых модулей. А так же в перспективе доработки класса для применения данной системы на базе какой-либо ещё СУБД платформе, а так же других источников данных. Контроллером событий в данной системе выступает AJAX запросы производящее обращение к PHP функциям извлекающим информацию из базы данных и передающих её шаблонизаторам в роли, которых выступает библиотеки `jQuery`.

Система имеет модульную структуру, основанную на использовании отдельных компонентов для выполнения тех или иных задач, которые могут быть доработаны, заменены на более современные, что даёт повод утверждать о перспективности продажи системы по модульно.