А. В. Хобня, Е. А. Ружицкая
(ГГУ им. Ф. Скорины, Гомель)

РАЗРАБОТКА РАСШИРЕНИЙ В СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ ВЗАИМООТНОШЕНИЯМИ С КЛИЕНТАМИ

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) [1]. При поразительном разнообразии функций и возможностей системы управление ею, а также инсталляция приложений оказываются очень несложными. Так, перенос информации из отладочной системы в эксплуатируемую

РЕПОЗИТОРИЙ ГГУ ИМЕНИ Ф. СКОРИНЫ

(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 [2].

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 подсчётами 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 подсчётов 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.

ЛИТЕРАТУРА

1 Kostojohn, S. CRM Fundamentals / S. Kostojohn, M. Johnson, B. Paulen. – NY.: Apress, 2011. – 232 с.

2 Скотт, Д. Microsoft Dynamics CRM 4 для чайников / Д. Скотт, С. Вейс, Д. Ли. – М.: Вильямс, 2009. – 368 с.

РЕПОЗИТОРИЙ ГГУ ИМЕНИ Ф. СКОРИНЫ