

**А. А. Зубронов, В. А. Короткевич**  
(УО «ГГУ им. Ф. Скорины», Гомель)

## **РАЗРАБОТКА СПЕЦИАЛИЗИРОВАННОЙ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ВЗАИМООТНОШЕНИЯМИ С КЛИЕНТАМИ**

Любой предприниматель в процессе своей работы сотрудничает с большим количеством клиентов, и при грамотном развитии предпринимательской деятельности количество активных и потенциальных клиентов становится со временем все больше. При работе с клиентами возникает

потребность в использовании специального программного обеспечения, позволяющего оптимизировать маркетинг, систематизировать работу с клиентами и проводить анализ внутренних процессов, ресурсов предпринимателя. Подобное прикладное программное обеспечение называют системой управления взаимоотношениями с клиентом, или CRM-системой.

Разрабатываемая специализированная CRM-система ориентирована на автоматизацию предпринимательской деятельности по работе с клиентами в области тиражирования и установки программного обеспечения. Основные функции разработанной специализированной системы:

- учёт клиентов. Данная функция подразумевает возможность добавление всех клиентов в единую базу данных. Функция включает в себя возможность фильтрации списка клиентов и сегментирования их по различным типам. Для каждого клиента создается своя карточка со всеми контактными данными, а также с информацией о взаимодействиях с данным клиентом;

- учёт выполненных работ. После выполнения работ клиенту выдаётся документ «Акт о приёме выполненных работ». В данной функции добавляются все такие документы. Каждый документ привязывается к определенному клиенту. Информация о документах клиента, хранится в его карточке;

- учёт электронных ключей, что позволяет исключить дублирование ключей, отправляемых разным клиентам, при этом ключи привязываются к карточке клиента.

Разработка выполнена в виде двух приложений: десктопного приложения для среды Windows, реализованное в среде Visual Studio 2017 на языке C#, и мобильного приложения для операционной системы Android.