

Н. А. Шаповалова, Н. В. Старовойтов

(ГГУ им. Ф. Скорины, Гомель)

РАЗРАБОТКА СИСТЕМЫ

АВТОМАТИЗАЦИИ УЧЕТА ЗАКАЗОВ

Для любого бизнеса важной составляющей успеха является грамотно выстроенная система продаж. Система управления взаимоотношениями с клиентами CRM – прикладное программное обеспечение для организаций, предназначенное для автоматизации стратегий взаимодействия с заказчиками.

В результате проделанной работы была разработана система для приема заказов и управления ими. Администратор системы имеет возможность добавлять новые заказы в систему, а также управлять их статусами (принят, в работе, выполнен, в архиве). При добавлении нового заказа имеется возможность, как выбрать клиента из списка, так и добавить нового.

Администратор может легко получить выборку интересующих его заказов за определенный период времени, а также другую статистическую информацию по имеющимся в БД заявкам. Выборка производится посредством фильтров: по статусу выполнения, по времени поступления, по клиенту, оформившему заказ.

В системе ведется учет клиентской базы организации. Реализована возможность просмотра списка клиентов, их контактных данных, а также дополнительной информации (комментарии, индивидуальные скидки). В разработанном программном комплексе предусмотрена возможность получить информацию по заказам определенного клиента. В программном комплексе существует возможность оперативного уведомления клиента. Уведомления могут отсылаться на e-mail клиента и посредством SMS-сообщений.

Система интегрирована в веб-сайт организации, который также оказывает информационную поддержку предприятия. На сайте размещены информационные материалы о предоставляемых услугах, новостях и проводимых акциях компании, а также контактная информация предприятия.

Пользователь после авторизации на сайте, попадает в личный кабинет, где может отслеживать выполнение заказов, смотреть историю выполненных заказов, а также получить информацию по полагающейся ему скидке на услуги.

Система реализована на PHP. В качестве базы данных используется MySQL. Для создания пользовательского интерфейса использован набор инструментов Twitter Bootstrap – простой и легко настраиваемый HTML, CSS и Javascript фреймворк для более быстрой и удобной Web-разработки.

Основной целью внедрения системы ставится увеличение степени удовлетворённости клиентов организации за счёт анализа накопленной информации о клиентском поведении, регулирования тарифной политики, настройки инструментов маркетинга.

Статистические данные доказывают неэффективность деятельности любой организации без грамотного планирования процесса продаж. Доподлинно известно, что 60% компаний по этой причине прекращают свое существование в первые три года после создания.

Разработанная система с легкостью может быть использована для реализации других подобных проектов.