

СИСТЕМА ИНТЕГРАЦИИ ПЛАТФОРМЫ ЭЛЕКТРОННОЙ КОММЕРЦИИ

Рассматривается интеграция системы электронной коммерции Woocommerce с CRM-системой Salesforce. Предлагается использование механизма webhook для синхронизации данных.

Электронная коммерция (e-commerce) – это сфера экономики, которая включает в себя все финансовые и торговые транзакции, осуществляемые при помощи компьютерных сетей, и бизнес-процессы, связанные с проведением таких транзакций. Она связана с технологиями мобильной коммерции, электронного перевода средств, интернет-маркетинга, электронной обработкой транзакций, системами управления запасами и автоматизированными системами сбора данных. Наиболее влиятельным игроком на рынке электронной коммерции является Woocommerce. Woocommerce – это бесплатный плагин для системы управления контентом сайта Wordpress. На базе Woocommerce построено более 1.9 миллионов решений электронной коммерции, это – 41% всех таких систем [1]. Несмотря на свою широкую функциональность, современные платформы электронной коммерции нацелены на быструю продажу товаров, оставляя взаимодействие с клиентом на втором плане. На этом этапе более актуальным становится использование CRM-систем.

CRM-системы – это системы управления взаимоотношениями с клиентами, которые рассчитаны на анализ данных об истории взаимоотношений клиентов с компанией. Они способствуют улучшению деловых отношений с клиентами, уделяя особое внимание их удержанию и, в конечном итоге, способствуют росту продаж. Salesforce – мировой лидер в сегменте CRM-систем. Особенностью Salesforce является наличие широкого набора инструментов для выстра-

ивания бизнес-процессов с применением различных технологий и систем.

Реализация данного проекта основана на технологии webhook. Webhook представляет собой механизм получения уведомлений о действиях в системе посредством отправления HTTP запросов на заранее определённый адрес. Принцип работы механизма представлена на рисунке 1. Основная цель интеграции – синхронизация баз данных для обеспечения ее целостности. Таким образом, вся информация будет попадать в Salesforce, предоставляя доступ к данным в одном месте. Актуальными для синхронизации видятся данные о совершенных покупках, пользователях и доступных продуктах. Так как e-commerce для компаний зачастую не является единственной точкой реализации, то приемлемым решением видится односторонняя синхронизация, когда все данные из woocommerce будут попадать в Salesforce.

Интеграция CRM и e-commerce систем дает возможность использовать Salesforce как единый интерфейс для работы компании. Для сотрудников применение подобного решения позволяет ускорить анализ данных (наличие товаров, сделки, клиенты, потенциальные покупатели), увеличить скорость работы с клиентами и принятия решений.

Список литературы

1. Ecommerce Usage Statistics. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://trends.builtwith.com/shop> – Дата доступа: 29.04.2017



Рис. 1 – Упрощенная схема работы механизма webhook

Храпский Владислав Сергеевич, магистрант кафедры информационных технологий автоматизированных систем БГУИР, vkhrapski@gmail.com.

Научный руководитель: Севернёв Александр Михайлович, доцент кафедры информационных технологий автоматизированных систем БГУИР, кандидат технических наук, доцент, severnev@bsuir.by.