

ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНАЯ СИСТЕМА КЛИЕНТОВ МАГАИЗНА ЦВЕТОВ И ПОДАРКОВ

Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники
г. Минск, Республика Беларусь

Дроздовская П. А.

Борисик М. М. – магистр техн. наук,
ст. преп. каф. ИПиЭ,

Цель проекта- разработка программного продукта, предназначенного для автоматизации бизнес-процессов колл-центра магазина цветов и подарков, представляет собой систему управления взаимоотношениями с клиентами. Его главная назначение – это увеличение степени удовлетворенности клиентов за счет анализа накопленной информации о клиентском поведении, регулирования тарифной политики и настройки инструментов маркетинга. Основные задачи, которые решает разработанная информационно-справочная система: управление клиентским обслуживанием и колл-центрами, обработка обращений клиентов и фиксация информации о них (данные непосредственно о самих клиентах-поздравителях, происходящих у них событиях и поздравляемых в эти дни людей).

Организация бизнес-процессов – одна из важнейших составляющих управления организацией. Информационно-справочная система магазина цветов и подарков позволяет компании наладить эффективное взаимодействие со своими клиентами и оптимизировать необходимые внутренние процессы. Применение автоматизированной централизованной обработки данных дает возможность эффективно и с минимальным участием сотрудников учитывать индивидуальные потребности клиентов.

Средства разработки: операционная система Windows 10; языки программирования PHP, JavaScript (библиотека jQuery, фреймворк Foundation), CSS; среда разработки PHPStorm 8; хранение данных MySQL.



Рисунок 1 – Структурная схема системы

Реализованный программный продукт улучшает качество работы колл-центра магазина цветов и подарков и повышает эффективность работы сотрудников организации с клиентами.

В процессе разработки программы проведен анализ задач, где подробно рассмотрены все детали для реализации проекта и проанализированы основные запросы сотрудников организации. Также изучены аналоги разрабатываемого приложения, и подобран список необходимой литературы.

Список использованных источников:

- [1] Линн Бейли, Майкл Моррисон. Изучаем PHP и MySQL / Линн Бейли, Майкл Моррисон. – Эксмо, 2010. - 768 с.
- [2] Мэт Зандстра. PHP. Объекты, шаблоны и методики программирования / Мэт Зандстра. – Вильямс, 2011. – 560 с.
- [3] Прохоренко Н. А. HTML, JavaScript, PHP и MySQL. Дженгльменский набор Web-мастера / Прохоренко Н. А. – БХВ-Петербург, 2010. – 912 с.
- [4] Куликов С. С. Работа с MySQL, MS SQL Server и Oracle в примерах / Куликов С. С. – Минск: БОФФ, 2016. – 556 с.