

ПРОГРАММНЫЙ МОДУЛЬ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СИСТЕМЫ IP-ТЕЛЕФОНИИ ASTERISK И CRM-СИСТЕМЫ ПРЕДПРИЯТИЯ

Кулешевич И.С.

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

Шаткевич М.С., Славинская О.В. – канд. пед. наук, доцент

Общество постепенно вступает в цифровую эпоху. Мы видим, что в последнее время значительно увеличился объем информации в различных сферах жизни человека, которую необходимо анализировать, хранить, обрабатывать. В результате этого возникла необходимость разработки и внедрения автоматизированных систем, которые позволяют выполнять данные операции. Статья описывает разработанный нами программный модуль взаимодействия системы IP-телефонии Asterisk и CRM-системы предприятия ООО «Алеста-Транзит», выступившей его заказчиком.

ООО «Алеста-Транзит» [1] – динамично развивающаяся компания, работающая в сфере оказания таможенных услуг. Компания осуществляет: предоставление электронного предварительного информирования, поручительство при таможенном транзите товаров, предоставление транзитной декларации, формирование электронного экспортного манифеста. Приоритетами в оказании услуг у компании являются качество и кратчайшие сроки оформления, а также – круглосуточное сопровождение перевозчика на всех этапах доставки груза (от загрузки и подготовки документов до завершения процедуры транзита).

В государственных и частных организациях, осуществляющих свою деятельность в сфере оказания таможенных услуг, важным аспектом работы является связь с перевозчиками и водителями для решения различных возникших ситуаций. Поэтому появилась необходимость вести автоматизированный журнал вызовов, чтобы контролировать звонки на тот или иной офис.

Для выполнения автоматизации журнала вызовов нами по заказу ООО «Алеста-Транзит» разработан модуль, который позволяет:

- формировать журнал вызовов;
- вести поиск по журналу;
- отправлять СМС сообщение на номер телефона.

Входными данными для разработанного программного средства являются:

- IP адрес сервера Asterisk;
- порт сервера;
- логин и пароль сервера.

Выходными данными разработанного программного средства является автоматизированная база данных совершенных звонков.

Основным преимуществом данного модуля по сравнению с существующими аналогами является возможность его интеграции с основным автоматическим рабочим местом компании.

Разработанный нами модуль имеет функцию автообновления с сервера путем сверки версии программы на сервере и на рабочем месте. Это позволяет удаленно вносить изменения в программу, добавлять в модуль новые функции.

Программный модуль позволяет оператору рабочего места быстро определить с каким офисом связывался тот или иной контакт, переадресовать на нужный офис для решения возникших вопросов.

Список использованных источников:

1. Alesta: таможенные услуги [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.alesta.group/index.html>. – Дата доступа : 25.03.2020.
2. Мадсен, Л. Астериск – будущее телефонии / Л Мадсен, Дж. Меггелен, Дж Смит, – СПб. : Символ-плюс, 2008. – 656 с.
3. Осипов, Д. Базы данных и Delphi. Теория и практика / Д. Осипов – СПб. : БХВ-Петербург, 2011. – 752 с.
4. Осипов, Д. Delphi. Программирование для Windows, OS X, iOS и Android / Д. Осипов – СПб. : БХВ-Петербург, 2014. – 464 с.