

ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЕМ CRM+ERP НА БАЗЕ SALESFORCE

Беззубенко Е.Д.

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

Научный руководитель: Давыдович К.И. – магистр техн. наук, ассистент кафедры ИПиЭ

Аннотация. В статье рассматривается информационная система, которая позволит оптимизировать управление предприятием с помощью CRM системы *Salesforce*. Данная информационная система позволит управлять циклом производства, включая заявки и прайс-листы на закупку различных компонентов, также есть возможность создать обращение для устранения различных вопросов по поводу наличия на складе определённых продуктов и их доставке.

Ключевые слова: информационная система, *Salesforce*, управление

Введение. Информационная система управления предприятием – важный и удобный инструмент грамотной организации работы фирмы. Главные плюсы и достоинства информационных систем управления предприятиями заключаются в том, что при наличии таковой, руководитель способен получать актуальную и достоверную информацию обо всей деятельности компании без временных задержек и излишних передаточных звеньев, следить за работой персонала [1].

Для эффективного управления предприятием была использована система *Salesforce*. *Salesforce* – это CRM-система, которая функционирует в облаке. Она позволяет компаниям настраивать маркетинг, продажи и коммуникации и эффективнее работать с клиентами. Основное преимущество CRM-системы в том, что она может принести пользу практически любому организационному подразделению – от продаж и обслуживания клиентов до рекрутинга, маркетинга и развития бизнеса. Хранение всей информации о клиентах в одном месте, регистрация проблем с обслуживанием, определение возможностей продаж – это всего лишь несколько возможностей, которые предоставляет CRM [2].

Основная часть. Объектом исследования для данной работы является информационная система на базе CRM системы *Salesforce*.

Предметом исследования является информационная система управления предприятием. Целью работы является реализовать систему управления в виде программной оболочки на платформе *Salesforce* для дальнейшего пользования клиентам. Реализовать для этой системы конвертацию объектов из клиентского приложения в объекты платформы *Salesforce*, а также возможность администрирования системы.

Методы исследования – методы усовершенствования информационных систем управления, язык программирования *Apex*, язык разметки *VisualForce*, язык *SOQL*, платформа *Salesforce*.

Область применения – созданная система может быть использована для администрирования сайта по управлению предприятием с возможностью управления со стороны пользователя.

На рисунке 1 представлена одна из страниц сайта, на которой изображены заявки на заказ компонентов, скидки на некоторые продукты для предприятия, также присутствуют вкладки с информацией о компании, договоры, прайс-листы, новости и обращение к компании.



Рисунок 1 – Страница сайта с заявками на заказ компонентов и актуальными скидками

На рисунке 2 представлена страница с заявкой на заказ компонентов, также на странице находятся обработка заказа, контактные данные, сумма за заказ, раздел с отгрузкой и доставкой товара. Вдобавок, на странице указан список позиций в заказе, а также присутствуют примечания и вложения с указанной в pdf формате заявкой на продукцию.

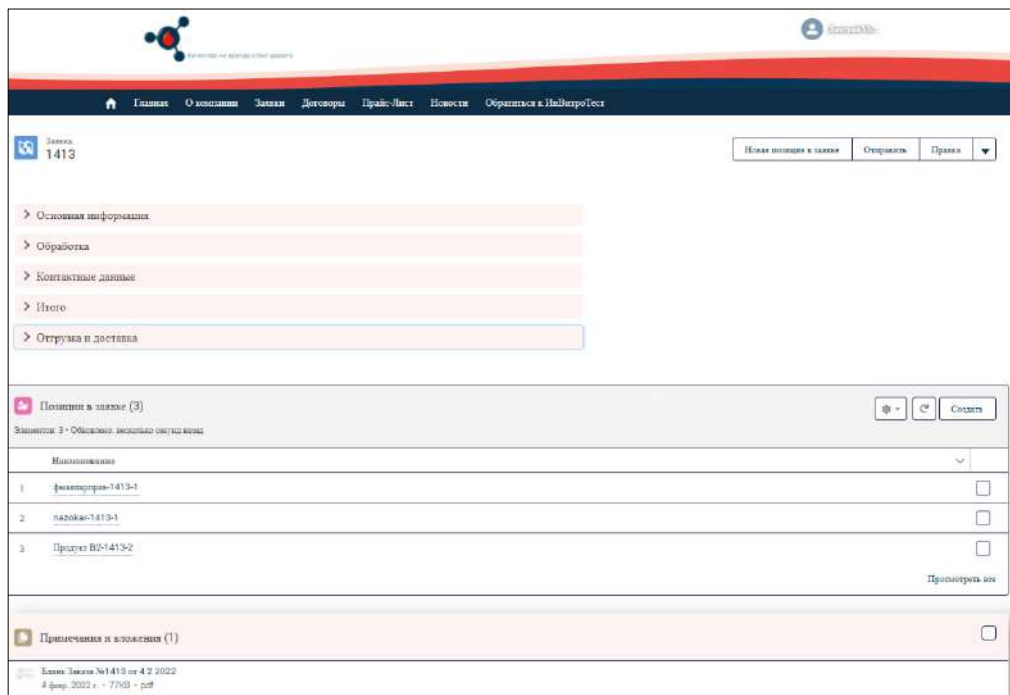


Рисунок 2 – Страница сайта с заявкой на заказ компонентов

В данном проекте разработан сайт с интеграцией с платформой *Salesforce* и добавлением функционала на языке программирования *Apex*.

Salesforce CRM является лучшей и самой популярной *CRM* в отрасли не зря – она обеспечивает функциональность, не похожую ни на что другое, что когда-либо были на рынке, с бесчисленными способами роста и развития стратегии управления отношениями. Однако это не самая простая вещь, которую когда-либо применяли для своего бизнеса. Это тот

инструмент, который понадобится, чтобы один человек или группа людей использовали их в вашей организации [3].

Apex – это собственный язык, разработанный *Salesforce.com*. Согласно официальному определению, *Apex* – это строго типизированный объектно-ориентированный язык программирования, который позволяет разработчикам выполнять операторы управления потоком и транзакциями на сервере платформы *Force.com* в сочетании с вызовами *API*-интерфейса *Force.com*. Он имеет *Java*-подобный синтаксис и действует как хранимые процедуры базы данных. Он позволяет разработчикам добавлять бизнес-логику к большинству системных событий, включая нажатия кнопок, обновления связанных записей и страницы *Visualforce*. Код *Apex* может быть инициализирован запросами веб-службы и триггерами на объектах. *Apex* входит в состав *Performance Edition*, *Unlimited Edition*, *Enterprise Edition* и *Developer Edition* [4].

Заключение. В результате исследования было разработано бизнес-приложение, а также система администрирования на платформе *Salesforce*. Были реализованы специфичные для этой системы возможности управления объектами со стороны пользователя, а также была произведена интеграция с платформой *Salesforce*.

Список литературы

1. Информационные технологии и управление предприятием / В. В. Баронов, Г. Н. Калянов, Ю. Н. Попов, И. Н. Титовский. – М. : Компания АйТи, 2009. –328 с.
2. Применение системы *Salesforce* [Электронный ресурс]. – 2008. – Режим доступа: <https://www.kpms.ru/Automatization/Salesforce.htm> /– Дата доступа : 27.02.2022.
3. Обзор *Salesforce CRM* [Электронный ресурс]. – 2013. – Режим доступа: <https://ecommerce-platforms.com/ru/articles/salesforce-crm-review/>– Дата доступа : 27.02.2022.
4. *Апекс – краткое руководство* [Электронный ресурс]. – 2011. – Режим доступа : <https://coderlessons.com/tutorials/kompiuternoe-programmirovaniie/izuchite-apex-programmirovaniie/>–Дата доступа : 27.02.2022.

UDC 621.3.049.77–048.24:537.2

INFORMATION SYSTEM FOR ENTERPRISE MANAGEMENT CRM+ERP BASED ON SALESFORCE

Bezzubenko E.D.

Belarusian State University of Informatics and Radio electronics, Minsk, Republic of Belarus

Davydovich K.I. – master of technical sciences, sssistant of the department of EPE

Annotation. The article discusses an information system that will optimize enterprise management using the *Salesforce CRM* system. This information system will allow you to manage the production cycle, including requests and price lists for the purchase of various components, it is also possible to create an appeal to resolve various issues regarding the availability of certain products in stock and their delivery.

Keywords: information system, *Salesforce*, management