

ВЕБ-ПРИЛОЖЕНИЕ CRM-СИСТЕМЫ С ДИНАМИЧЕСКИМ РАБОЧИМ ПРОСТРАНСТВОМ И ЕГО ЭРГОНОМИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Буян Е.Ю.

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

Научный руководитель: Андриалович И.В. – магистр техн. и тех., ст. преподаватель кафедры ИПиЭ

Аннотация. Работа посвящена разработке веб-приложения CRM-системы с динамическим рабочим пространством. Основная цель – создание удобной и гибкой системы для автоматизации взаимодействия с клиентами и оптимизации бизнес-процессов. Особое внимание уделяется UX-дизайну и кастомизации интерфейса, что снижает порог вхождения и повышает продуктивность пользователей.

Ключевые слова: CRM-система, автоматизация бизнес-процессов.

Введение. CRM-система – это программа для автоматизации и контроля взаимодействия компании с клиентами. Она хранит и структурирует информацию о заказах и покупателях, помогает оптимизировать маркетинг, повысить продажи и качество обслуживания [1].

Главным преимуществом внедрения CRM-системы является снижение зависимости от человеческого фактора. CRM-система позволяет сократить время на рутинные действия, такие как: перезвонки клиентам, информационная рассылка, регистрация входящих звонков.

Следующим немало важным преимуществом является, формирование единой клиентской базы. CRM-система позволяет хранить и структурировать данные о клиентах и поставщиках, включая информацию о заказах, платежеспособности, историю взаимодействия с компанией. Благодаря этому не теряется связь с клиентами.

Основная часть. Цель проекта – разработать CRM-систему с динамическим рабочим пространством. Разработанная система призвана помочь компаниям и предприятиям различной сферы деятельности, наладить бизнес-процессы, помочь автоматизировать контроль и взаимодействие компании с клиентами. Веб-приложение будет представлять собой CRM-систему коробочного типа [2], по методу хранения данных, и комбинированной [2], по уровню обработки информации.

Задачи, решаемые CRM-системой:

- автоматизация основных процессов по взаимодействию с клиентами, включая сбор данных, сегментацию клиентов и отслеживание показателей эффективности;
- обеспечение безопасного и удобного хранения клиентских данных, с возможностью быстрого доступа к нужной информации;
- гибкая настройка и динамическая организация рабочего пространства, позволяющая пользователям создавать уникальные рабочие панели и блоки под свои задачи.

На данный момент, на рынке существует большое количество CRM-систем, например, AmoCRM, БИТ.CRM 3 для 1С: Управление торговлей 11, Bitrix24. Однако зачастую многие разработчики, руководствуясь тем, что система предназначена для внутреннего пользования, намеренно вкладывают меньше сил на разработки интерфейсов систем, что по итогу приводит к тому, что программа, призванная упрощать деятельность сотрудника, только усложняет ее. Кроме того, часто у таких программ высокий порог вхождения, что приводит к дополнительным временным и денежным затратам на обучение сотрудника. На рисунке 1 и 2 приведены примеры неудачных дизайнов интерфейсов.

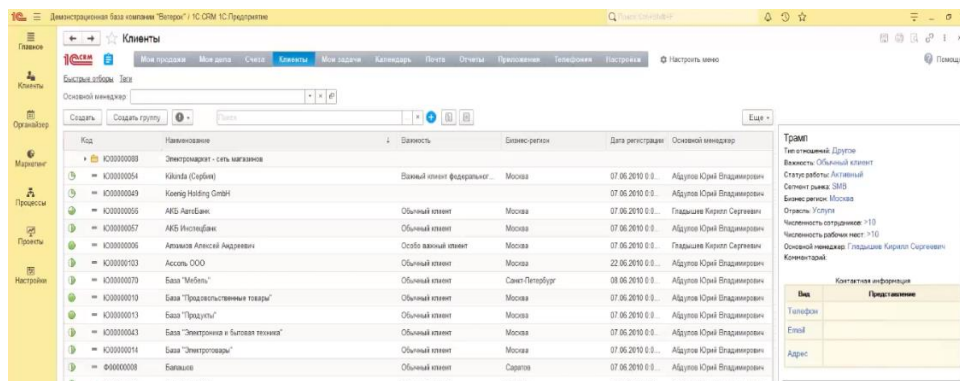


Рисунок 1 – 1C:CRM

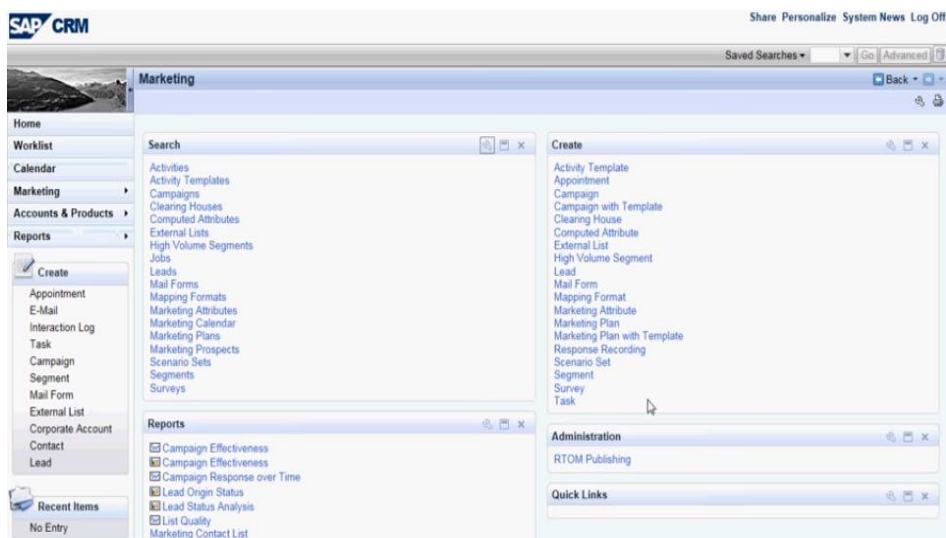


Рисунок 2 – SAP CRM

В свою же очередь был выбран следующий дизайн для CRM-систем, чтобы он удовлетворял принципам UX, и при этом имел высокий уровень кастомизации, что позволит конечно пользователю продукта, более эффективно ее использовать. Пользовательский интерфейс изображен на рисунке 3.

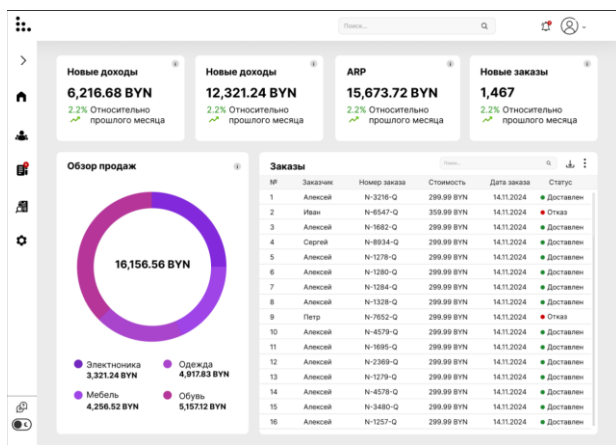


Рисунок 3 – Пользовательский интерфейс

В зависимости от должности, задач пользователя, пользовательский экран может выглядеть как представлено на рисунке 4.

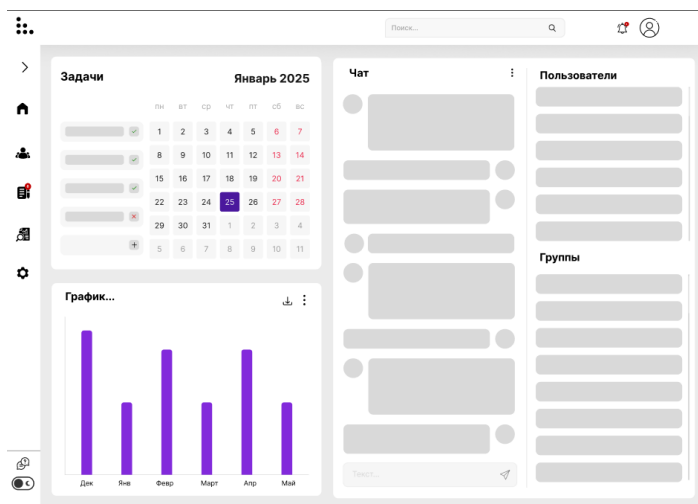


Рисунок 4 – Другой вариант пользовательский интерфейс

Закключение. Именно благодаря возможностям динамической кастомизации пользовательского интерфейса, удастся создать CRM-систему, которая будет удовлетворять все современным требованиям к дизайну интерфейса, а также будет иметь низкий порог вхождения, что поможет сэкономить денежные и временные затраты на внедрение системы.

Список литературы

1. Unisender – словарь маркетолога [Электронный ресурс]. Режим доступа : <https://www.unisender.com/ru/glossary/chto-takoe-crm-sistema/>. Дата доступа: 12.03.2025.
2. Виды CRM-систем: какие бывают и как их выбирать. Подробный обзор [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://blog.albato.ru/vidy-crm-sistem-kakie-byvayut-i-kak-ih-vybirat-podrobnyj-obzor/>. Дата доступа: 12.03.2025.

UDC 621.3.049.77–048.24:537.2

WEB APPLICATION OF A CRM SYSTEM WITH A DYNAMIC WORKSPACE AND ITS ERGONOMIC SUPPORT

Buyan E.Y.

Belarusian State University of Informatics and Radioelectronics, Minsk, Republic of Belarus

Andriylovich I.V. – Master of Sci., Senior Lecturer at the Department of EPE

Annotation. The article focuses on developing a web-based CRM system with a dynamic workspace. The goal is to create a flexible and user-friendly system for automating customer interactions and optimizing business processes. Emphasis is placed on UX design and interface customization to lower the entry barrier and improve user productivity.

Keywords: CRM system, business process automation.