

РОЗРОБКА КОМПОНЕНТІВ CRM-СИСТЕМИ БІБЛІОТЕКИ

Урняєва І. А., Заратуйко М. О.

Харківський національний університет радіоелектроніки, Харків, Україна

Сьогодні автоматизація процесу взаємодії з клієнтами заради максимального підвищення ефективності діяльності установ і підприємств є важливою задачею інформаційних технологій. CRM-система – одним з головних інструментів автоматизації стратегії взаємодії із клієнтами.

Інформаційні система управління взаємовідносинами з клієнтами (CRM – Customer Relationship Management) можна використовувати як у комерційних організаціях, так і в некомерційних, наприклад, бібліотеки, з метою покращення якості обслуговування, створення інформаційної бази та спрощення роботи персоналу.

Розроблена CRM-система дозволяє покращити якість обслуговування читачів та забезпечити ведення електронної звітності. CRM-система має значну перевагу порівняно із звичайною бібліотекою. Читачам не потрібно йти до бібліотеки, щоб дізнатися, чи є у них потрібна література. Вони можуть легко перевірити наявність на сайті та зробити замовлення. Співробітники бібліотеки, у свою чергу, вестимуть облік літератури, поповнюватимуть книжковий фонд, інформуватимуть читачів про заборгованість, провадитимуть необхідну документацію з обліку бібліотечного фонду та обслуговування читачів.

Метою доповіді є розробка компонентів CRM-система бібліотеки, які будуть містити набір додатків, пов'язаних єдиною бізнес-логікою й інтегрованих в інформаційну середу на основі єдиної бази даних, в якій постійно будуть фіксуватися бронювання книг та контроль їх видачі, контроль орендованих книг, особиста інформація про читачів, заявлені скарги та домагання читачів бібліотеки.

В доповіді наводяться результати аналізу предметної області, документування вимог, опису етапів проектування та розробки компонентів рекомендаційної системи [1]. Наведені дані показують, що при розробці таких систем є доцільним використання стандартів та нотацій їх графічного опису, методів функціонального моделювання та моделювання даних, а також нотацій та підходів до об'єктного моделювання розроблюваних систем, що дозволяє більш чітко зрозуміти процеси, що протікають в системі та отримати повний опис системи, що розробляється [2].

Список літератури

1. Дронов В. О. Django 3.0. практика создания веб-сайтов на python / Володимир Олександрович Дронов. – Санкт-Петербург, 2020. – 704 с.
2. Сайт «Програмне забезпечення JetBrains PyCharm» [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://itpro.ua/product/jetbrains-pycharm/?tab=description>.
3. Owens M. The Definitive Guide to SQLite/Mike Owens., 2010. – 368 с.