

РОЗРОБКА КОМПОНЕНТІВ CRM-СИСТЕМИ МЕРЕЖІ КІНОТЕАТРІВ

Одинцова В. О., Коваленко А. І.

Харківський національний університет радіоелектроніки, Харків, Україна

Необхідність координації діяльності мереж кінотеатрів, розподілених за районами міста, з продажів квитків на фільми за різними сеансами, визначає важливість використання інформаційних систем. Застосування інформаційних систем забезпечує не тільки ефективні засоби для обробки та видачі необхідної інформації, призначеної для виконання бізнес-функцій мережі кінотеатрів, але й засоби, які дозволяють клієнтам та бізнесу оптимізувати відносини. Аналіз прототипів інформаційних систем даної предметної області дозволив отримати висновок, що найбільш перспективними для розробки є CRM-системи (Customer Relationship Management System – системи управління взаємовідносинами з клієнтами). CRM-система – підтримує інформаційну технологію, що дозволяє налагодити та управляти взаємовідносинами бізнесу з клієнтами або потенціальними клієнтами.

Метою доповіді є визначення компонентів CRM-системи мережі кінотеатрів та особливостей їхньої розробки. Для компонента CRM-системи, що реалізує управління взаємовідносинами, вирішувалось завдання вибору алгоритму кластеризації клієнтів за особистими даними з придбання квитків на фільми.

В доповіді наводяться результати проведеної розробки CRM-системи, що будується на основі триланкової архітектури «клієнт – сервер» для глобальної мережі Інтернет.

Розглядаються визначені функціональні вимоги до CRM-системи. Основні з них: надання доступу до інформації фільмів (сеанс, час, дата трансляції тощо), план залу, функція вибору місць та замовлення квитків. Для адміністратора системи – автоматизація розсилання рекламних повідомлень за результатами кластерного аналізу уподобань клієнтів. Для реалізації кластерного аналізу проведений аналіз.

За результатами аналізу обраний алгоритм k-середніх [1]. Кластерний аналіз проводиться за даними переглянутих фільмів (жанр, актори, режисери, сюжет, час сеансів, дати тощо). Клієнтська частина системи розроблялась мовою програмування Java [2] за допомогою технологій фреймворку Apache Maven та засібу Hibernate. Для розробки серверної частини CRM-системи мережі кінотеатрів була обрана і використовувалася платформа СУБД MySQL.

Список літератури

1. Роскладка Н.О., Роскладка А.А., Дзигман О.О. Кластерний аналіз клієнтської бази даних підприємств сфери послуг // Центральноукраїнський науковий вісник. – 2019. – вип. 2(35). – С. 151–158.
2. Java. Полное руководство, 10-е изд. : Пер. с англ./ Герберт Шилдт – СПб.: ООО «Альфа-книга»; 2018. – 1488 с.