

УДК 004.9

## РАЗРАБОТКА CRM-СИСТЕМЫ АВТОМАТИЗАЦИИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ НА ПЛАТФОРМЕ IOS

© Голов М.Е., Даниленко А.Н.

e-mail: afterfocus@icloud.com, danilenko.al@gmail.com

*Самарский национальный исследовательский университет  
имени академика С.П. Королёва, г. Самара, Российская Федерация*

Система управления взаимоотношениями с клиентами (CRM, CRM-система, сокращение от англ. Customer Relationship Management) – прикладное программное обеспечение, предназначенное для автоматизации стратегий взаимодействия организаций с заказчиками (клиентами), в частности для повышения уровня продаж, оптимизации маркетинга и улучшения обслуживания клиентов путём сохранения информации о клиентах и истории взаимоотношений с ними, установления и улучшения бизнес-процессов и последующего анализа результатов [1].

Разработанное авторами приложение позволяет пользователю:

1. вести клиентскую базу;
2. управлять предоставляемыми услугами и рабочим графиком;
3. создавать записи для клиентов;
4. просматривать статистику работы;
5. синхронизировать данные между разными устройствами (рис. 1).

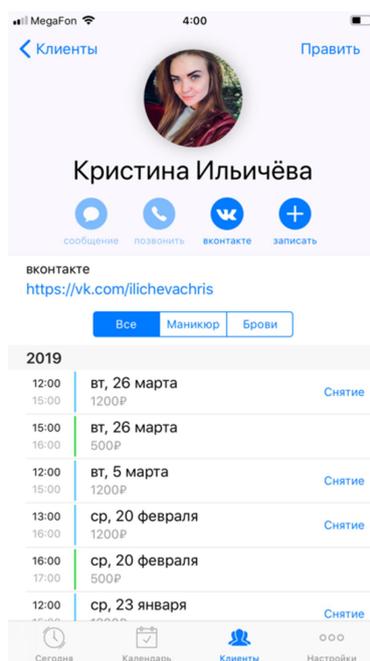


Рис. 1. Профиль клиента

Пользователь может создавать профили клиентов, которые могут содержать фамилию, имя, номер телефона, ссылку на профиль в социальной сети ВКонтакте, фотографию клиента и примечания (рис. 1). Так же в профиле будут отображаться все созданные в календаре (рис. 2) записи для данного клиента.

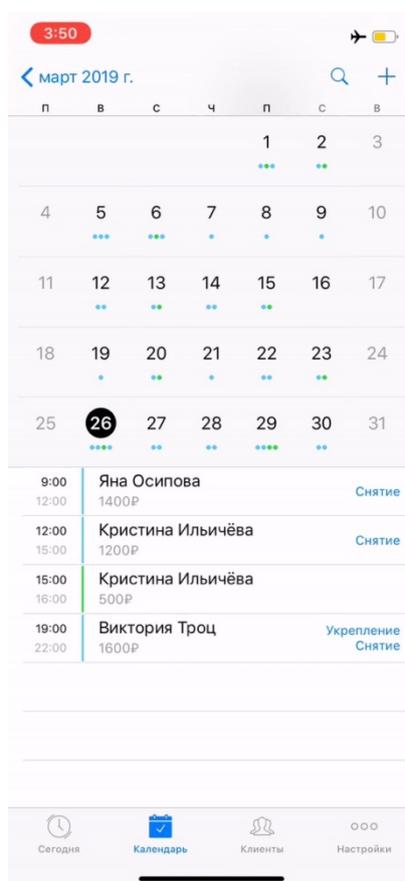


Рис. 2. Календарь с записями

Приложение разрабатывалось с использованием языка Swift в среде программирования Xcode. Интерфейс приложения автоматически подстраивается под любые размеры экранов iOS-устройств благодаря технологии AutoLayout. Синхронизация данных выполняется при помощи облачной СУБД Firebase.

Разработанное приложение может быть использовано практически в любой сфере услуг: как репетиторами, так и мастерами салонов красоты. Оно поможет организовать и оптимизировать рабочий процесс с любого iOS-устройства, имеющего выход в интернет.

### Библиографический список

1. Гринберг П. CRM со скоростью света [Текст] / П. Гринберг – СПб.: Символ Плюс, 2007. – 528 с.