

**УДК 658.012.011.56:681.3.06**

**Т.О. Дідух, М.Р. Петрик докт. фіз.-мат. наук, проф.**

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, Україна

## **РОЗРОБКА CRM СИСТЕМИ ДЛЯ МОБІЛЬНИХ ДОДАТКІВ НА ПЛАТФОРМІ IOS**

**T.O. Didukh, M.R. Petryk Dr., Prof.**

### **DEVELOPING CRM SYSTEM FOR MOBILE APPLICATIONS ON IOS PLATFORM**

Головним завданням для бізнесу в сучасному світі стоїть оптимізація бізнес-рішень. У зв'язку з цим виробництва і малий бізнес потребують оптимізації обліку клієнтів, послуг, і внутрішніх процесів. В цих цілях раціонально застосувати систему управління взаємодією з клієнтами. Система управління взаємодією з клієнтами, або як її часто називають CRM-система, призначена для виконання наступних завдань:

- раціональне використання ресурсів;
- поліпшення обслуговування клієнтів;
- облік бізнес-процедур;
- ефективна звітність про результати;
- полегшення роботи персоналу[1].

Позитивні сторони використання системи очевидні. По перше, наявність єдиного сховища інформації дозволяє в будь-який момент надати необхідні відомості про попередньому або планований взаємодії з клієнтами. Також аналіз наявних даних про клієнтів і їх підготовка для прийняття відповідних організаційних рішень робить виробництво більш ефективним і продуманим[2].

Передбачається створити універсальну CRM систему для різних видів бізнесу. Власники створюватимуть команду та керуватимуть працівниками шляхом назначення завдань, розумних сповіщень та безпосередньо спілкуванням в чаті. Основною функцією додатку буде моніторинг укладених договорів, продажів та грошових потоків. Користувач обліковує різні стадії договорів, заповнює максимально повну інформацію про них. Наряду з цим можна створювати свої контакти людей чи компаній. Власники та керівники команд переглядатимуть активність свого персоналу, що дозволить визначити їхню продуктивність та кар'єрний ріст. Ізюминкою додатку виступає привабливий, сучасний та інтуїтивно зрозумілий інтерфейс.

Програмна система буде орієнтована на користувачів мобільних операційних систем типу iOS. Для створення системи буде використано фреймворк Xamarin, мову програмування C# та фреймворк для серверної частини .NET Core. В якості СУБД для даної системи було обрано MongoDB.

#### **Література**

1. Ю.С. Избачков, В.Н. Петров. CRM системи. Видавництво: Петербург, 2008 - 656 с.
2. Риндін А.А., Хаустович А.В., Долгих Д.В. Проектування корпоративних інформаційних систем. / Під ред. А.А. Риндіна. Воронеж: Видавництво "Кварт", 2003. - 448 с.