

УДК 004.9

МНОГОПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКАЯ КЛИЕНТСКАЯ БАЗА

Попова А.А., студент гр. ПИБ-121, IV курс
Научный руководитель: Дороганов В.С., старший преподаватель
Кузбасский государственный технический университет
имени Т.Ф. Горбачева, г. Кемерово

Грамотная работа с клиентами – ключевой момент для успешного ведения бизнеса [1]. Особенно это важно в такой сфере, как оказание услуг в индустрии красоты – личный контакт с человеком, высокая продолжительность взаимодействия.

Разумеется, лояльность клиента во многом зависит от качества оказания услуги и личного отношения специалиста, но также важно показать клиенту что он не один из многих, подчеркнуть его индивидуальность и важность. Для этого необходимо поздравлять его с днем рождения и календарными праздниками, вознаграждать скидками и акциями, помнить о его предпочтениях и возможных противопоказаниях, таких как аллергии, заболевания и т.д.

Требуется хранить всю необходимую информацию о клиентах: личные данные, историю посещений, источник прихода клиента для системы лояльности. Эти данные, в свою очередь, можно анализировать: сезонный интерес к тем или иным услугам, индивидуальный расчет скидок для клиентов.

В небольших масштабах эта задача представляется посильной и без специальных средств. Но если клиентская база растет, необходимо вести учет клиентов для эффективного взаимодействия.

На рынке программного обеспечения для ведения клиентской базы существует множество решений. Однако, бесплатные версии предоставляют неполный функционал: ограниченное количество пользователей, клиентов, возможных операций. Платные версии хоть и могут обеспечить базовую функциональность, зачастую имеют множество неиспользуемых организацией возможностей и не масштабируемы, т.к. приобретаются как цельный готовый продукт.

Написанная система призвана решать следующие задачи:

1. Автоматизация записи клиентов;
2. Расчет размера индивидуальной скидки по системе лояльности;
3. Визуальное представление данных анализа сезонности, иерархической диаграммы источников потока клиентов;
4. Разграничение прав доступа пользователей;
5. Шифрование персональных данных клиентов.

Отличительной особенностью данной системы обещает быть расчет индивидуальной скидки на услуги организации. Для её расчета используется количество людей, пришедших по наводке клиента. Также разрабатываемая

система предоставляет возможность посмотреть полную иерархию клиентов, с источниками их прихода, т.е. от кого или откуда клиент узнал об организации. Помимо расчета скидки, это позволит проводить анализ прочих источников поступления клиентов.

В дальнейшем будущем система может быть масштабирована: добавлены новые модули, функции и возможности, согласующиеся с деятельностью организации.

Список литературы

1. Создание компании. Работа с клиентами // Мегамозг URL: <https://megamozg.ru/post/13936/> (дата обращения: 31.03.15).