

## **ВЕБ-САЙТ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСУ ІЗ ПРИВ'ЯЗКОЮ ДО CRM-СИСТЕМИ BITRIX24**

Вичевський В. В.

Науковий керівник – канд. техн. наук, доцент Бовчалуок С. Я.  
Харківський національний університет радіоелектроніки  
61166, Харків, проспект Науки, 14,  
кафедра "Електронних обчислювальних машин" к. 35 "з",  
тел. (057) 702-13-54, E-mail: stanislav.bovchaliuk@nure.ua

Сучасні технології WEB-розробки є потужним інструментом, що дозволяють компаніям значно збільшити клієнтську базу у будь якій сфері людської діяльності – у торгівлі і туризмі, сільськогосподарському і промислового виробництві, сфері побутових і медичних послуг, тощо.

WEB-розробка являє собою комплексний процес зі створення сайтів або ж додатків на їх основі. За рахунок величезної кількості можливостей і обсягом використовуваних інструментів, цей тип розробки дозволяє створювати нескінченну кількість різноманітних сервісів: інтернет магазини; лендінги; браузерні ігри; форуми; соціальні мережі; архіви даних тощо.

Поетапно створення сайту або програми виглядає наступним чином: 1) розробка проекту сайту; 2) формування креативної концепції сайту з урахуванням всіх переваг і потреб кінцевого користувача; 3) комплексна розробка веб-дизайну з його подальшою візуалізацією; 4) створення типових макетів основний і допоміжних сторінок сайту; 5) розробка мультимедійних елементів; 6) верстання – дозволяє розділити всі візуальні дані, розташувати їх в правильному порядку, а також створити готові шаблони для подальшого розширення сайту в разі потреби; 7) створення програмного коду; 8) оптимізація і наповнення сайту контентом. Ці етапи необхідно повністю виконати до того, як сайт з'явиться у відкритому доступі, щоб представити клієнтові повністю готовий продукт.

Основною особливістю роботи, що розглядається, є прив'язка до CRM-системи (Customer Relationship Management) Bitrix24, для ефективної та надійної комунікації Менеджера та Клієнта. Зараз це дуже актуальний підхід і багато компаній беруть його на озброєння. У роботі заплановано налаштування телефонії для запису розмов менеджерів з клієнтами (в подальшому можлива перевірка якості ведення діалогів менеджерів з клієнтами), створення статистики роботи менеджерів. Ще одною особливістю даної розробки є наявність у ній прийомів необхідних для залучення клієнтів та збільшення продажів, а саме: презентаційні матеріали кожної з послуг компанії; функціонал «Спеціальна пропозиція», що надає користувачеві контекстну інформацію про акцію на якусь із послуг (можливо за якимись умовами), але ця скидка буде активна деякий час або ж пропозиція буде обмежена); кнопка зворотного зв'язку «Передзвонимо протягом 25 секунд». Кожна з послуг доповнюється міні-презентацією та переліком переваг, що обґрунтовують необхідність обрання послуг саме нашої компанії.