

**РОЗРОБКА КОМПОНЕНТІВ CRM-СИСТЕМИ РЕСТОРАНУ**

Хмизова В. В.

Науковий керівник – ст. викл. Пономарьова С. В.

Харківський національний університет радіоелектроніки, каф. СТ

м. Харків, Україна

e-mail: [valeriia.khmyzova@nure.ua](mailto:valeriia.khmyzova@nure.ua)

The project explores integrating CRM systems in restaurant operations to enhance customer service, order processing, and feedback collection. This technology streamlines operations, fosters personalized experiences, and improves resource allocation, leading to cost savings. Moreover, CRM enables data-driven decision-making and targeted marketing, enhancing the restaurant's competitiveness in a dynamic market. Overall, adopting CRM systems is crucial for restaurants aiming to meet modern consumer expectations and sustain growth.

На сьогодні не всі ресторани мають можливість обслуговувати клієнтів. Поширюється онлайн обслуговування замовлень клієнтів з доставкою страв меню ресторану. Тому розробка інформаційних систем електронного бізнесу для підтримки ресторанного онлайн бізнесу є актуальною [1].

У доповіді розглядається зміст етапів проектування та розробки сrm-системи ресторану для налагодження взаємозв'язку з клієнтами.

Для користувачів розробленої сrm-системи ресторану визначені три ролі: «Незареєстрований користувач», «Зареєстрований користувач» та «Адміністратор». Для кожної ролі користувача розроблений власний набір функцій системи.

Користувач з роллю «Незареєстрований користувач» має доступ до функцій реєстрації у системі і отримує доступ до веб-сторінок з меню ресторану та опису страв у ньому.

Користувач з роллю «Зареєстрований користувач» може використовувати функцію формування кошику страв та оформляти замовлення доставки готових страв. Після оформлення замовлення, користувач отримує доступ до інформації замовлення в особистому кабінеті (унікальний код, данні та статус замовлення).

Користувач з роллю «Адміністратор» може використовувати функцію адміністрування системи. Адміністратор бачить у власному кабінеті нове замовлення, після чого зв'язується з клієнтом для підтвердження замовлення та уточнення способу оплати. Також для нього доступний функціонал налагодження взаємовідносин з клієнтами шляхом надання постійним відвідувачам знижок на наступні замовлення.

Функція надання знижок користувачам в сrm-системі ресторану відіграє ключову роль у збереженні клієнтів, привабленні нових відвідувачів та підвищенні загальної ефективності ресторанного бізнесу.

Система надання знижок відповідно до кількості замовлень доставок страв представлена на рис. 1.

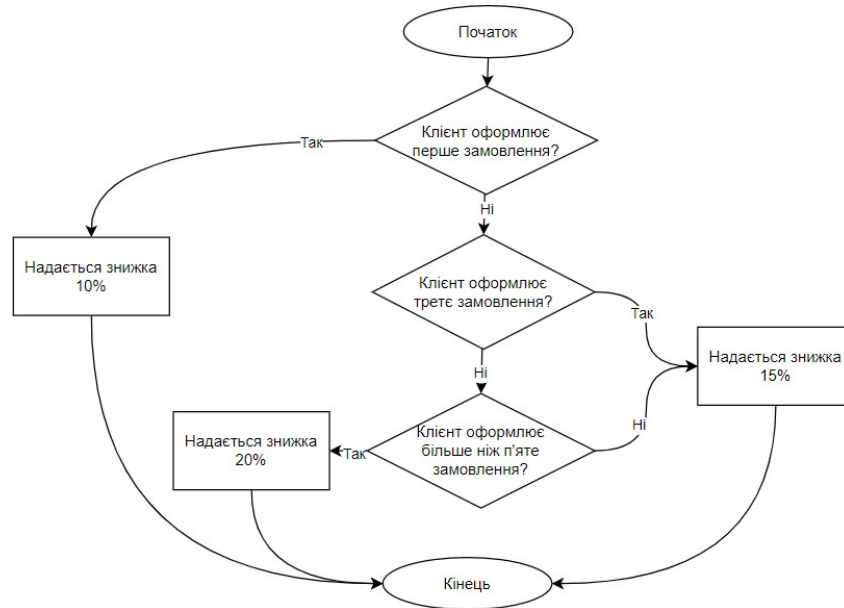


Рисунок 1 – Блок-схема надання знижки на доставку страв

Розробка сrm-системи ресторану проводилася в інтегрованому середовищі розробки програмного забезпечення IDE Microsoft Visual Studio 2022.

Розроблена сrm-система складається з серверної (база даних) та клієнтської (веб-сторінки з інтерфейсом доступу до бази даних) частин. Клієнтська частина системи розроблялась за допомогою платформи ASP.NET Core 6.0, основною перевагою якого є розширюваний набір елементів управління і бібліотек класів, що дає змогу швидше розробляти застосунки [2]. Для розробки серверної частини системи ресторану було обрано платформу СУБД Microsoft SQL Server [3]. Обрана платформа дозволяє використовувати декілька індексів на таблицю для оптимізації запитів та має високоінтелектуальний процесор запитів, використовуючи добре розвинений діалект мови SQL.

Список використаних джерел:

1. Гребеннік І.В., Вишняк М.Ю., Іванов В.Г., Імангулова З.А., Калита Н.І. Елементи системного проектування: навч. посіб. Харків: ХНУРЕ, 2016. 322 с.
2. Шалева О.І. Електронна комерція: навч. посіб. К.: Центр учбової літератури, 2011. 216 с.
3. Documentation for Microsoft ASP.NET Core. URL: <https://www.microsoft.com/aspnet/core/> (дата звернення: 02.03.2024).
4. Documentation for sql-server. URL: <https://www.microsoft.com/sql-server/> (дата звернення: 02.03.2024).