

Лага Владислав Денисович, студент,
Амурский государственный университет,
г. Благовещенск

РАЗРАБОТКА ПО ДЛЯ АВТОМАТИЧЕСКОГО СОЗДАНИЯ ВСТРЕЧ В CRM 1С БИТРИКС

Аннотация: работа посвящена разработке программного обеспечения интеграции CRM системы Битрикс24 с сервисом видеоконференций КТолк, призванного облегчить взаимодействие сотрудников компании с клиентами, а также усовершенствовать коммуникацию между сотрудниками.

Ключевые слова: программное обеспечение, КТолк, Битрикс24, архитектура модуля интеграции.

Современные предприятия активно используют CRM-системы для управления взаимоотношениями с клиентами. В цифровом мире важно обеспечить удобные инструменты для организации дистанционных встреч, и видеоконференцсвязь занимает важную часть в коммуникации между сотрудниками с клиентами в ряде компаний, особенно в сферах продаж и обслуживания. Более того, интеграция стороннего сервиса и уход от стандартных методов ведения переговоров с клиентами в мессенджерах создает систему учета, необходимую для правильного функционирования CRM-системы.

Объектом исследования выступает процесс интеграции видеоконференций в CRM систему Битрикс24 организации ООО ДВ Климат.

Предметом исследования является разработка интеграционного модуля между Битрикс24 и сервисом КТолк.

КТолк – это российский сервис видеоконференций, предназначенный для проведения онлайн-встреч, вебинаров и переговоров с высоким уровнем безопасности и удобным интерфейсом.

Битрикс24 – это популярная CRM-система, которая помогает бизнесу управлять клиентами, задачами, проектами и продажами, объединяя все процессы в едином онлайн-пространстве.

Целью работы является разработка программного обеспечения, позволяющего автоматически создавать видеоконференции в системе КТолк на основе данных из CRM-системы организации, а также их синхронизацию с этапами сделок и задачами.

Для достижения поставленной цели были решены следующие задачи:

- анализ бизнес-процессов компании и требований к интеграции;
- исследование API Битрикс24 и КТолк;
- разработка архитектуры интеграционного решения;
- реализация модуля автоматического создания встреч;
- тестирование и внедрение ПО в работу компании.

Основные функции разрабатываемого ПО:

- автоматическое создание видеовстреч в КТолк при достижении определенных этапов сделки в Битрикс24;
- генерация уникальных ссылок на встречи и их отправка участникам;
- настройка доступа к видеоконференции в зависимости от ролей пользователей.

Практическая значимость разработки заключается в снижении временных затрат сотрудников ООО ДВ Климат на организацию онлайн-встреч, улучшении качества



клиентского сервиса и оптимизации бизнес-процессов компании. Интеграция позволит избежать ошибок, связанных с ручным управлением конференциями, и обеспечит автоматизированный процесс их создания и ведения.

Список литературы:

1. Полуэктова, Н. Р. Разработка веб-приложений: учебное пособие для вузов / Н. Р. Полуэктова. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2024. – 204 с.
2. Стружкин, Н. П. Базы данных: проектирование: учебник для вузов / Н. П. Стружкин, В. В. Годин. – Москва: Юрайт, 2023. – 477 с.

