

*И. Ю. Шполянская, докт. экон. наук, доцент, Ростовский государственный экономический университет (РИНХ), Ростов-на-Дону, irinaspol@yandex.ru*

# Архитектура адаптивной веб-ориентированной системы взаимодействия с клиентами, основанной на технологиях Web Mining

Data mining предоставляет широкий набор инструментов для выявления важной информации в аналитических CRM-системах взаимодействия с клиентами предприятия. Развитие веб-технологий дает возможность построить более эффективную систему отношений с клиентами, основанную на знаниях, которую ранее было трудно реализовать в режиме офлайн.

В данной статье описывается архитектура CRM-системы, использующей методы Web Mining и принципы адаптивного управления.

**Ключевые слова:** управление взаимоотношениями с клиентами, Web CRM, архитектура системы, адаптация, Web Mining.

## Введение

Внедрение новых форм управления бизнесом на основе клиенто-ориентированной модели привело к развитию CRM-систем (Customer Relationship Management). CRM-системы на основе использования информационных технологий позволяют оперативно собрать и объединить в базе данных всю информацию о клиентах, автоматизировать связанные с клиентами бизнес-процессы.

Основными задачами CRM-системы являются: идентификация клиентов, привлечение клиентов, удержание клиентов, развитие отношений с клиентами. Эти задачи в комплексе нацелены на создание лучших условий для понимания потребностей клиентов, повышение качества обслуживания, повышение степени их лояльности и в итоге повышение эффективности работы компании. Решение задач предполагает ведение и анализ всей истории взаимодействия компании

с клиентами через оперативную базу и хранилище данных.

Несмотря на широкое распространение таких систем во многих отраслях бизнеса, в большинстве случаев их использование ограничено только автоматизированной системой управления контактами. При этом упускается из виду более широкая возможность извлечения ценной информации о клиентах для эффективного принятия решений при взаимодействии с ними. В первую очередь это касается предприятий малого и среднего бизнеса.

Развитие интернет-технологий обусловило создание и распространение веб-ориентированных CRM-систем (e-CRM, Web CRM, Online CRM). Web CRM-система может создаваться на основе существующего сайта предприятия или на базе использования облачных веб-сервисов (SaaS-решения).

Реализация задач CRM на основе интернет-технологий дает ряд преимуществ по сравнению с локальными системами.