

только 19% руководителей сообщили, что узлы их компаний позволяют просмотреть такую информацию. Почти 76% покупателей выразили готовность приобретать товары и услуги через Internet, и только 24% менеджеров подтвердили, что их сайты поддерживают функции электронной коммерции.

Клиент оказывается разочарован, обнаружив, что Web-сайт не может быть отображен в соответствии с его настройками, отсутствует дифференциация посетителей, связь сайта с другими каналами доставки, а также функция автоматического уведомления пользователей о появлении товаров и услуг, к которым те проявляют особый интерес.

Профессионалы в области закупок отметили, что, на их взгляд, обслуживание клиентов на корпоративных Web-сайтах нуждается в серьезном улучшении. Только 33% снабженцев согласились с тем, что большинство компаний, с которыми им приходилось иметь дело, ориентированы на клиентов.

Результаты исследования Andersen Consulting показывают, что, игнорируя вопросы внедрения CRM, менеджеры рискуют упустить свой шанс. Компании Amazon, Chapters Online, Canada Trust являются ярким примером того, чего можно добиться, уделяя достаточно внимания повышению качества обслуживания клиентов.

ПРОЕКТИРОВАНИЕ ЛОКАЛЬНОЙ КОМПЬЮТЕРНОЙ СЕТИ УЧЕБНОГО КОРПУСА, КАК МОДУЛЯ КОРПОРАТИВНОЙ СЕТИ СУМГУ

Ногтев В.Ю.

Разработка технического проекта локальной сети учебного Машиностроительного корпуса Сумского государственного университета обусловлена необходимостью пользователей иметь локальную связь между компьютерами данного корпуса, а также необходимостью предоставления доступа пользователям ко всем ресурсам единой корпоративной сети Сумского государственного университета.

Корпоративная сеть является транспортом Internet, а также обеспечивает доступ к серверам СумГУ. Среди них: серверы приложений и

баз данных, которые обслуживают автоматизированную систему управления университетом; файловые серверы, которые обеспечивают коллективный доступ к драйверам, обновлениям антивирусных баз, программного обеспечения, служат своеобразным буфером для временного хранения информации или обмена ею; сервер-шлюз, который обеспечивает подключение к глобальной сети передачи данных Internet; веб-сервер, который обеспечивает функционирование системы веб-сайтов университета; почтовый сервер, обеспечивающий функционирование электронной почты университета.

После анализа существующих методов решения подобных задач, был предложен свой подход, предусматривающий возможность последующей интеграции локальной компьютерной сети учебного Машиностроительного корпуса в единую корпоративную сеть СумГУ. При этом учитывались следующие особенности: специфика организации корпоративной сети СумГУ (информационные носители, коммутирующее оборудование), географическое расположение учебных корпусов университета, количество и размещение компьютерных рабочих мест в рассматриваемом учебном корпусе. В дальнейшем было разработано черновое техническое задание, проработаны основные технические характеристики технического проекта. В результате был составлен технический проект локальной компьютерной сети учебного Машиностроительного корпуса Сумского государственного университета.

Разработанный проект удовлетворяет требованиям к единой информационной системе Сумского государственного университета. А также, соответствует стандартам IEEE 802.3, EIA/TIA 569 регламентирующим требования к системам на витой паре и на оптико-волоконном кабеле.

ПРОЕКТИРОВАНИЕ И РЕАЛИЗАЦИЯ ПРИЛОЖЕНИЙ БАЗ ДАННЫХ НА ОСНОВЕ КОНЦЕПЦИИ MDA

Овдиенко Я.А.

Данная работа относится к области автоматизации разработки информационных систем.