

Содержание:

ВВЕДЕНИЕ

Разработка информационной системы для студии «Divine Nails» является решением таких проблем, как отсутствие автоматизации процессов взаимодействия клиента и салона, а так же неавтоматизированного документооборота.

Работа актуальна на сегодняшний день потому что, в настоящее время салонный бизнес получает активное развитие, как в крупных, так и в малых городах страны.

Целью работы является разработка автоматизированной информационной системы для студии «Divine Nails». Исходя из этого, сформированы следующие задачи:

1. анализ информационных технологий и систем индустрии красоты;
2. построение алгоритма информационной системы для студии красоты «Divine Nails»;
3. разработка дизайна и эргономики web-сайта студии красоты «Divine Nails».
4. Для решения задач выполнены функции автоматизации документооборота в студии «Divine Nails» и привлечения клиентов с помощью Интернет ресурсов.

Глава 1. Анализ информационных технологий и систем в индустрии красоты

1.1. Анализ сайтов салонов красоты

Действенным средством реализации коммуникационной политики организации является создание его электронного представительства в сети Интернет.

Для проведения анализа в развитии индустрии продвижения салонов красоты в области новых сетевых технологий, следует провести обзор в сети Интернет. Следует отметить, что главным Интернет-ресурсом являются страницы в социальных сетях, а на втором месте разработанные web-сайты крупных известных салонов красоты, либо Nail-студий или их сетей по нашей стране. Большинство, а

именно 75 % сайтов салонов красоты являются сайтами-визитками; 25 % - корпоративные сайты; 84 % имеют открытый доступ, 16 % - сайты, к которым имеют доступ только зарегистрированные пользователи [1].

Главной целью создания web-сайта для салона красоты является разработка маркетинговой стратегии.

Для салона красоты web-сайт является средством информации и средством рекламы, но далеко не каждый является средством связи с клиентом. В связи с этим необходимо проведение анализа аналогов программ и web-сайтов, созданных для салонов красоты из разных городов страны.

После анализа технических данных сайтов конкурентов, можно улучшить тактику раскрутки собственного web-сайта. Мощность глобальной сети Интернет в широком смысле может позволить не только найти и привлечь клиентскую базу, но и продвинуть организацию на российском рынке, а так же вывести на мировой уровень.

Анализ сайта конкурентов производится по следующим пунктам:

1. проверка уровня внутренней оптимизации. Сбор следующей информации: анализ контента сайта, оптимизация целевых страниц и текста, заполнение тегов.
2. наличие внешних ссылок к сайтам конкурентов. Получение данных о параметрах внешней оптимизации, а именно какие внешние ссылки и куда идут от доноров, какого уровня эти площадки, с каких страниц они идут, информация об анкор-листах;
3. анализ конкуренции сайтов соперников и поискового продвижения по конкретному ключевому запросу.

Одним из важнейших элементов всякой теории рынка выступает понятие конкуренции, которое, несомненно, заслуживает специального рассмотрения и в сфере индустрии красоты.

Конкуренция - соперничество на каком-либо поприще между отдельными лицами, заинтересованными в достижении одной и той же цели, в частности, между салонами красоты за клиентов и большую долю прибыли.

На рисунке 1 изображена главная страница салона красоты «Lukky».

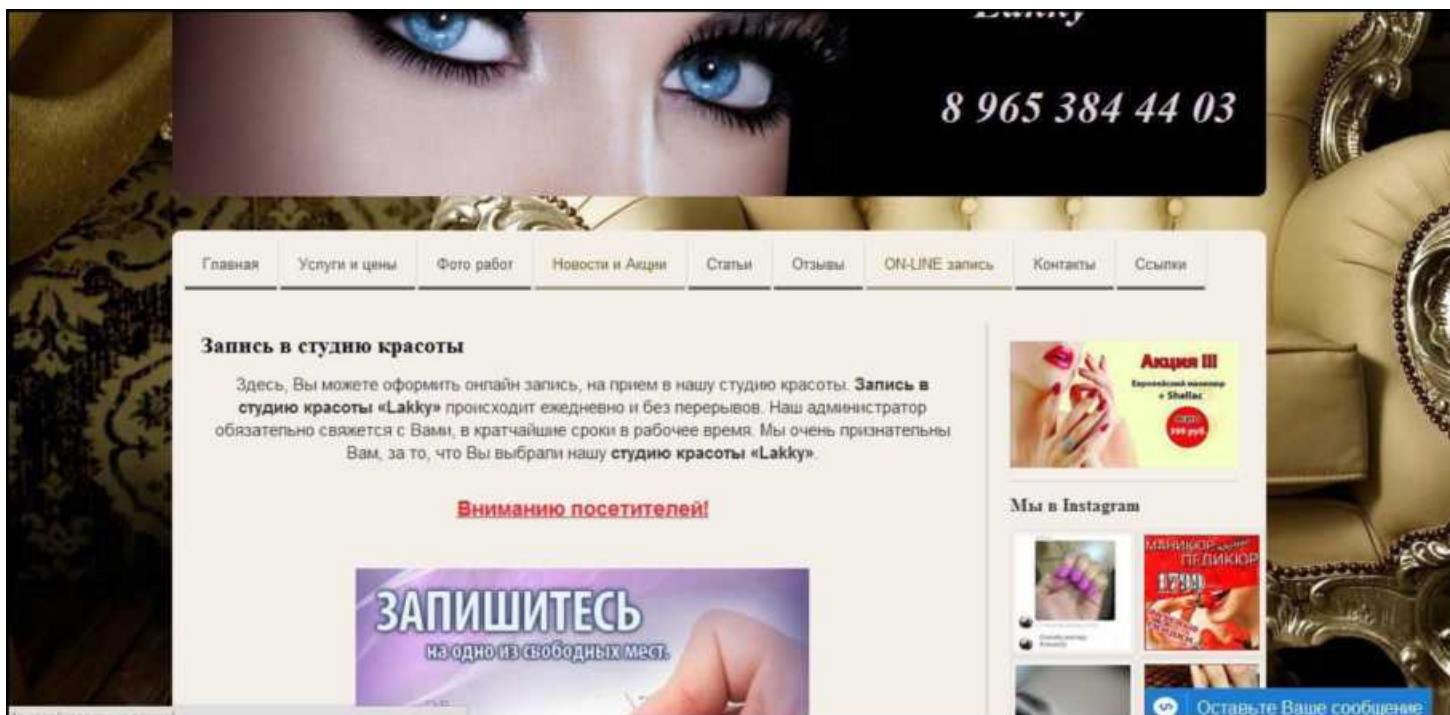


Рисунок 1 - Главная страница web-сайта салона красоты «Lukky»

Ссылка на «Акции» представляет из себя рекламный ход компании, чаще он в виде всплывающих окон для привлечения большего внимания клиентов.

Сеть студий маникюра «Лены Лениной» является самой крупной в России - более 10 городов. В сравнении со многими другими, web-сайт выделяется яркими цветовыми решениями, доступным и интересным меню. Главная страница web-сайта студии маникюра «Лены Лениной» представлена на рисунке 2.

«Онлайн-запись на процедуру» является средством обратной связи с клиентом. С развитием информационных технологий, мобильных устройств и доступности Интернета, все больше людей делают покупки или находят необходимую информацию во всемирной сети. Внедрение сервиса по «Онлайн-записи» клиентов позволяет дополнить сайт полезной функцией, позволяющей клиентам самостоятельно бронировать услуги и планировать удобное для себя время посещения вашего предприятия.

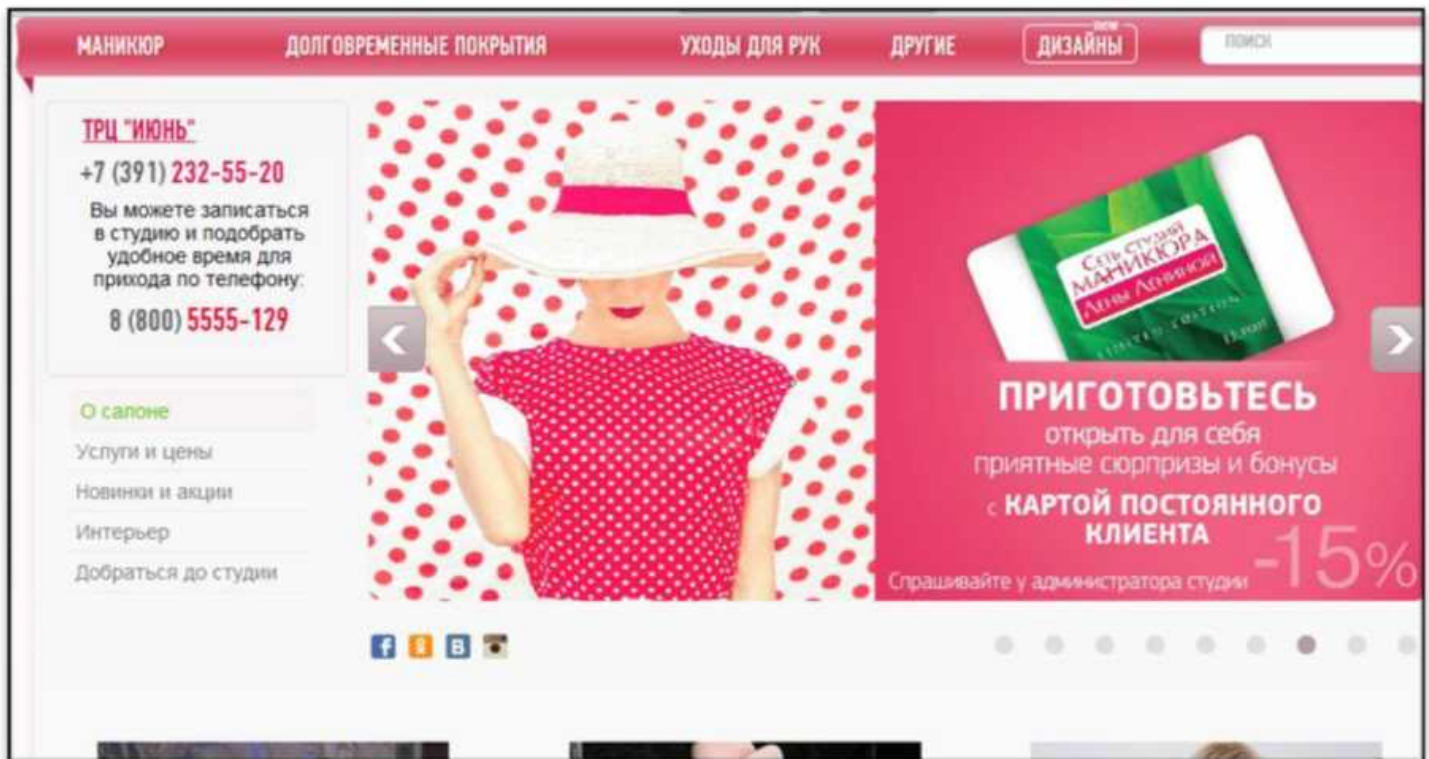


Рисунок 2 - Главная страница Web-сайта сети студий маникюра «Лены Лениной»

Для студии маникюра и педикюра «Шоколад» производится по следующим пунктам:

1. выбор пола (женский, мужской);
2. выбор даты (календарь);
3. выбор услуги (исходя из 1 пункта);
4. выбор специалиста (Фамилия и Имя мастера);
5. выбор времени (предлагаемые часы, минуты); Оформление записи выполняется с помощью заполнения пунктов:
6. имя;
7. номер телефона;
8. адрес электронной почты;
9. пользовательское соглашение.

На сайте студии маникюра и педикюра «Шоколад» «Онлайн-запись» представлена на рисунке 3.

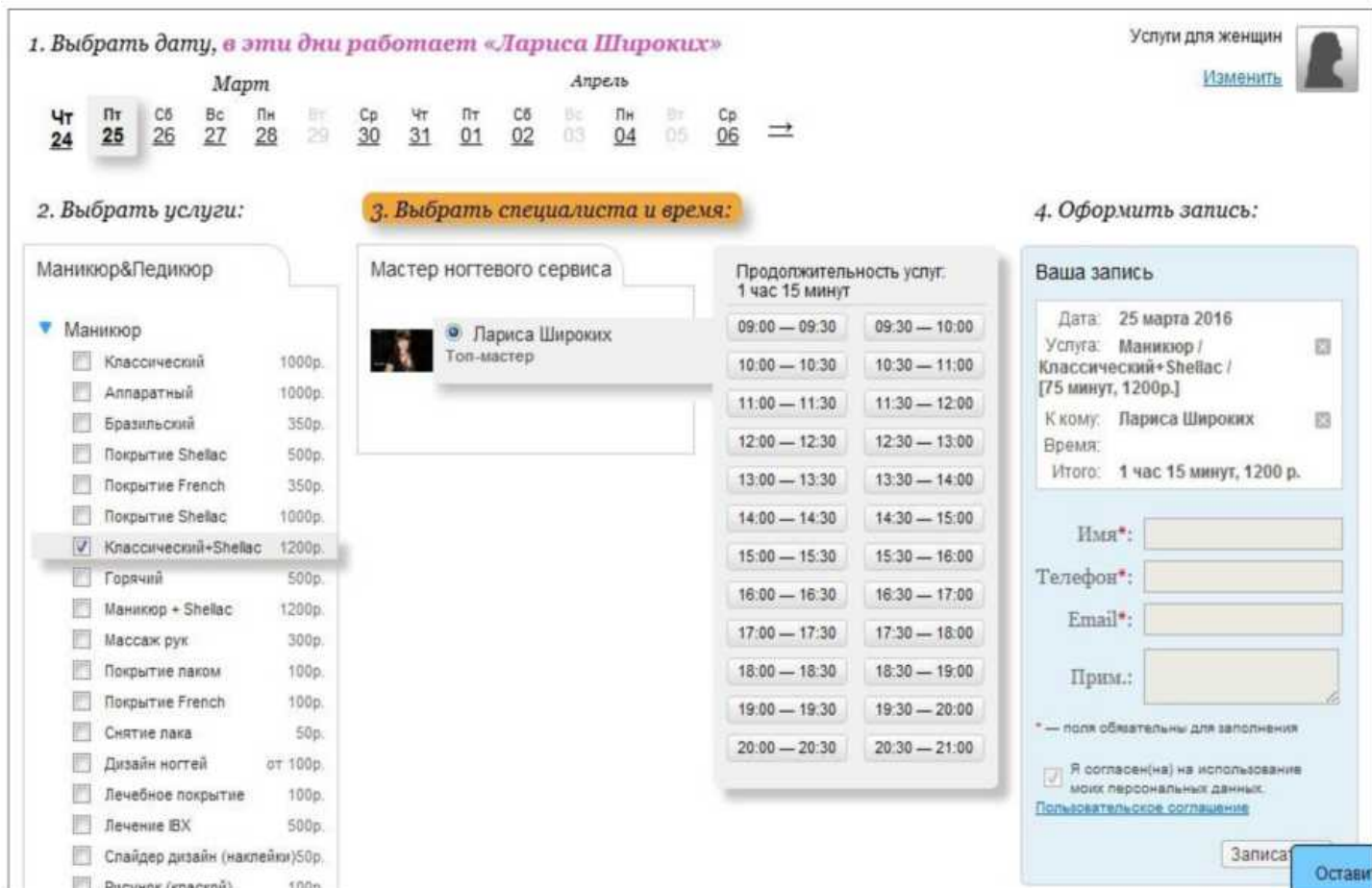


Рисунок 3 - Функция «Онлайн-запись», web-сайт студии маникюра и педикюра «Шоколад»

Обзор зарубежных сайтов салонов красоты позволяет изъять для себя новое при создании собственного web-сайта. Одним из таких является сайт всемирно известной сети студий красоты «BIGUINE». На данном web-сайте главное дизайнерское решение - масштабность, которая достигается при соблюдении масштабных и пропорциональных закономерностей. На масштабное восприятие форм оказывают влияние зрительные иллюзии. Главная страница web-сайта сети студий красоты «BIGUINE» представлена на рисунке 4.

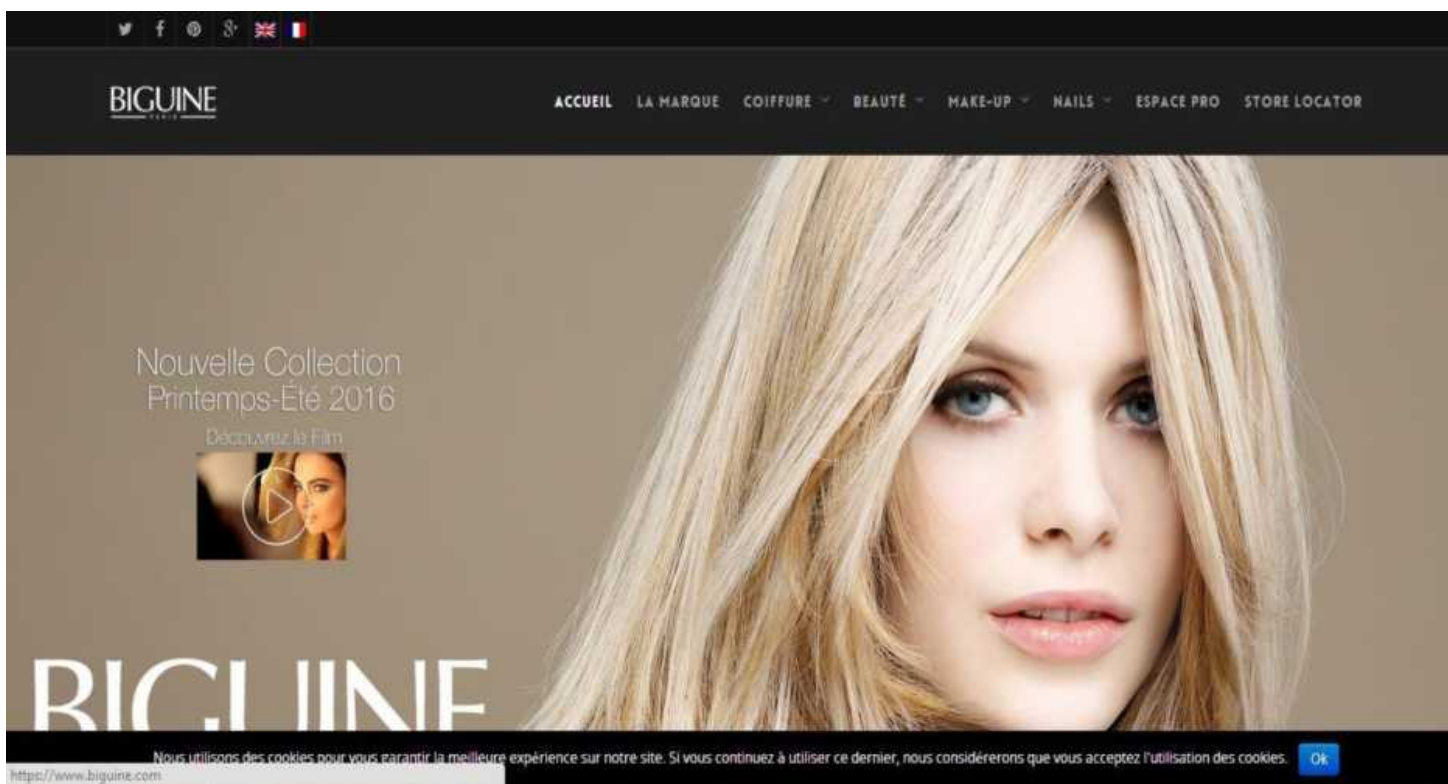


Рисунок 4 - Главная страница web-сайта французской студии красоты «BIGUINE»

1.2. Документооборот салонов красоты

В салонах и студиях красоты используются как автоматизированный так и неавтоматизированный документооборот.

Неавтоматизированный документооборот имеет следующие особенности:

1. отсутствие специального обучения сотрудника;
2. запись исправление/отметки/просмотр;
3. отсутствие базы данных клиентов;
4. выполнение записи и пометок в журнале разными способами, приводящее к неслаженной работе;
5. требование предельной аккуратности и внимательности от сотрудника;
6. отсутствие возможности отслеживания динамики записи клиентов и ведения полной статистики посещений;
7. отсутствие возможности организации работы в рамках сети салонов [2].

Автоматизированный документооборот:

Последние несколько лет отмечены постоянным ростом внедряемого в практику делопроизводства качественно нового инструментария работы с документами в организациях - систем электронного документооборота. Изучение их возможностей и особенностей является важной задачей не только с точки зрения внедрения в учебный процесс историко-архивного института, но с позиций изучения источниковедческих особенностей документов, создаваемых и функционирующих внутри подобных систем. Отдельной практически значимой исследовательской проблемой является изучение проблем организации для приёма комплексов документов из этих систем, либо систем в целом, на архивное хранение.

Таким образом, за последние несколько лет инструментарий специалиста в области документационного обеспечения существенно расширился и усложнился и далеко не ограничивается пакетом программ Microsoft Office. Современные системы электронного документооборота не только полностью выполняют его, документооборота, традиционные функции, существенно сберегая время сотрудников и ресурсы организации, но и реализуют новые, ранее недоступные возможности. Например, контекстный поиск в генеральной совокупности документов, либо отслеживание версий документа с сохранением всех их в одном источнике. Наряду с традиционными определениями

документами, вводятся в оборот новые понятия, например, поток работ [1].

9 Особенности автоматизированного документооборота:

1. полная прозрачность процесса записи и приема клиентов не только для администратора, но и для мастеров и руководства. Лист записи всегда выглядит красиво, понятно и аккуратно;
2. ведение базы клиента и его контактов. Возможность быстрого доступа к информации о клиенте, списком используемых услуг. Анализ посещений салона;
3. отслеживание, редактирование, отмена и контроль записей,
4. автоматизированное формирование полной статистики по клиентам и по сотрудникам для сравнительного анализа;
5. затраты на приобретение и обслуживание программного обеспечения;
6. обучение персонала;
7. затраты времени на заполнение первичной записи в базу данных;
8. сбой программы, который несет за собой потерю отчетов и информации о клиентах [3].

1.3. Анализ программного обеспечения для салонов красоты

В 2006 году автоматизированные программы ведения учетов не пользовались большой популярностью, и их выпускалось мало. В салонах можно было вести учет просто делая в течение дня записи на листочках бумаги, а в конце месяца все эти данные переносить в электронный документ и там обрабатывать.

В сравнении с 2006 годом, посещение заведений, предоставляющих услуги из индустрии красоты значительно повысилось. Стали нужны хорошие, удобные компьютерные программы для ведения всевозможных видов учета в этих салонах. Причем рынок программ должен быть широким, так как салоны красоты имеют разные статусы организации и разные системы налогообложения. В 2016 году на рынке программ для салонов красоты выставлено несколько десятков различных вариантов. Существуют как самые простые, так и требующие постоянного присутствия и содержания специалиста. Самыми популярными, по статистике являются следующие: «1С: Салон красоты», «СпецСофт», «SALON», «BeautySalon», «AllBarberShop». Для работы с данными программами не обязательно знание бухгалтерии, ведь многие салоны, как и «Divine Nails» работают по упрощенной схеме ведения учета. Использование этих программ позволяет оптимизировать учет предоставленных услуг и реализованных материалов, упростить расчеты с сотрудниками, оперативно получать аналитическую информацию о работе салона [1].

Программа для работы в салоне красоты «SALON»:

В программе не предусмотрена работа со сканерами штрих - кодов, с чековыми принтерами, с кассовыми аппаратами, с устройствами, считывающими информацию с пластиковых карт. Но вся информация, вводимая в программе, помещается в один файл, который надежно защищен паролем и который можно легко скопировать на съемный носитель, перенести на другой компьютер, переслать по электронной почте. Программа изначально разрабатывалась под конкретный салон красоты, но дорабатывалась в дальнейшем и под другие салоны.

Работа над программой велась в тесном взаимодействии с администраторами и руководителями салонов.

Перед разработчиками программы была поставлена задача разбить общее назначение учета на маленькие подзадачи. Эта задача декомпозиции нашла отражение в программе, интерфейс которой выполнен в виде набора вкладок. Каждая вкладка отвечает за свою подзадачу.

Главным недостатком программы является отсутствие функции работы в сети салонов красоты, что не позволит при открытии нового кабинета или студии [4].

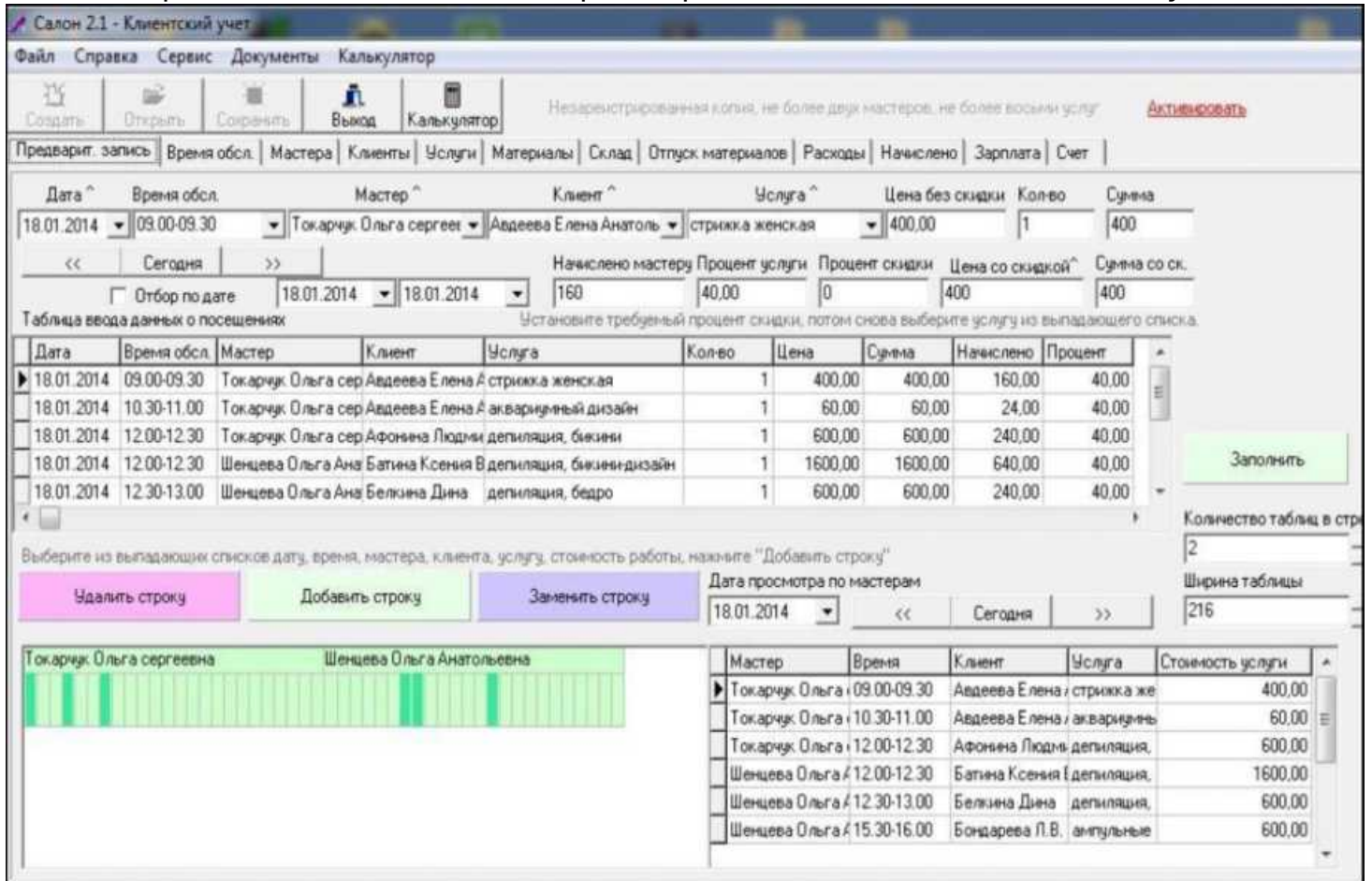


Рисунок 5 - Пример работы в программе «SALON»

Программа для салонов красоты «СпецСофт»:

Программа повышает скорость обслуживания клиентов, оптимизирует рекламную политику, гарантирует сохранность клиентской базы. Так же программа дает возможность работы с клиентскими картами и скидками. Из недоработок можно отметить, что невозможен контроль нескольких организаций в сети и ведение их совместной документации.

Поддержка максимум двух складов при учете поступлений и списаний. Функция SMS- рассылки не предусмотрена. Программа помогает планировать график работы

сотрудников, контролировать их фактически отработанное время. Важным ее фактором является расчет плановой и фактической себестоимости оказания услуг с учетом прямых и косвенных расходов.

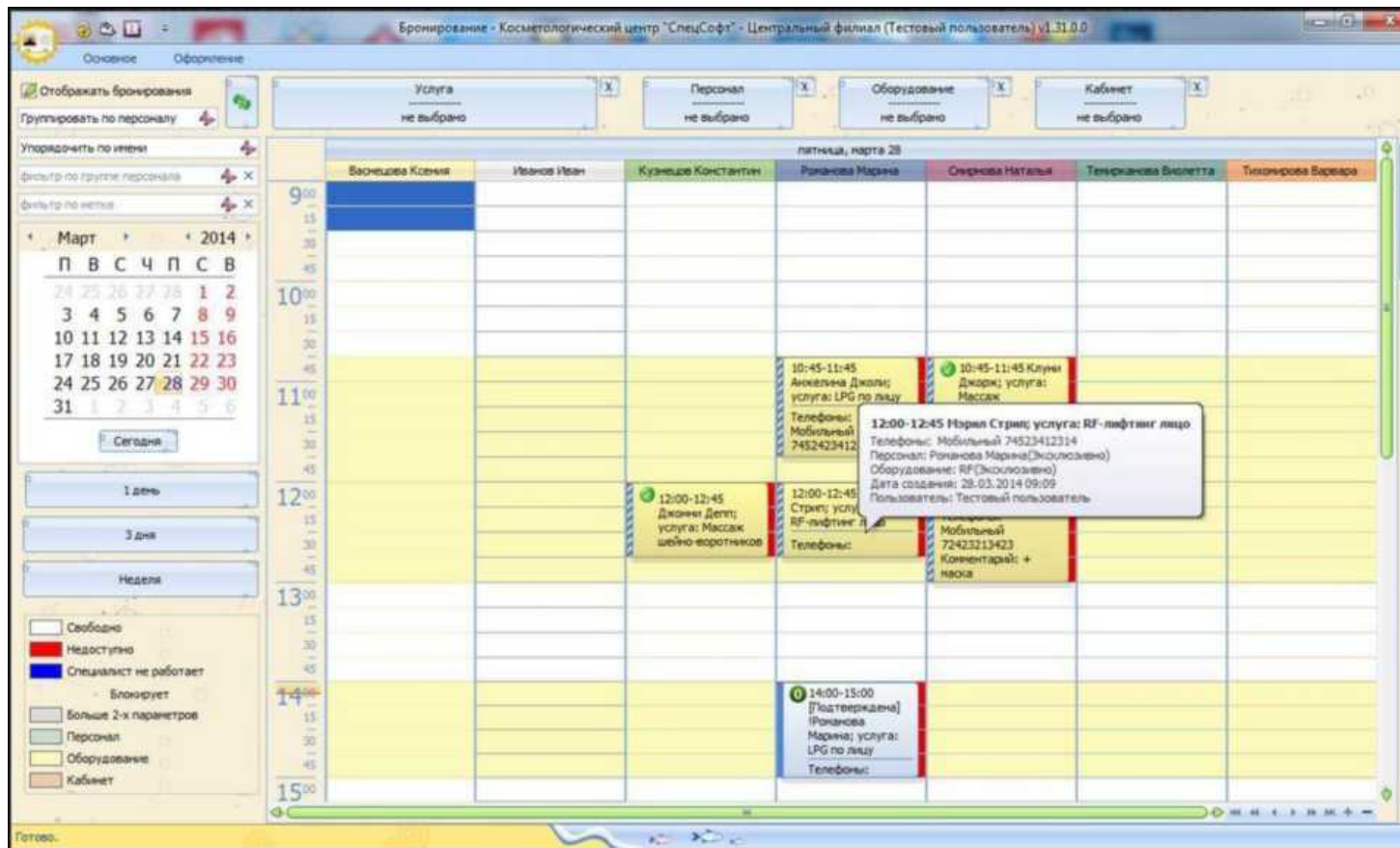


Рисунок 6 - Пример работы в программе «СпецСофт»

Программа «1С: Салон красоты»:

Данная программа позволяет вести обширные отчеты по клиентам, такие как статистика посещения салона, загрузка рабочих мест салона, продажи по клиентам, рейтинг клиентов по отменам записи и многие другие.

Возможности при использовании для салона при работе с программой «1С: Салон красоты»:

1. проведение маркетинговых мероприятий для удержания/привлечения клиентов, а также повышения уровня сервиса и качества предоставляемых услуг;
2. проведение опросов;
3. анализ эффективности рекламы.

Система повышения лояльности клиентов:

1. дисконтные карты; накопительные скидки;
2. бонусная система с начислением на лицевой счет клиента;
3. предоставление скидки в виде процента, суммы, подарка;
4. подарочные сертификаты.

Управление персоналом:

1. планирование графика работы мастеров;
2. отражение фактически отработанного времени работы мастеров;
3. управленческий расчет зарплаты (оклад по дням, часам; процентная ставка от оказания услуг, от продажи товаров, от общей выручки салона);
4. ведение взаиморасчетов с сотрудниками;
5. отчеты по сотрудникам (план-фактный анализ рабочего времени, продажи сотрудников, рейтинг сотрудников по привлечению и удержанию клиентов и многие другие).

Учет товаров и материалов на складе:

1. планирование потребностей в номенклатуре;
2. контроль критических остатков, как у мастера, так и на складе;
3. полный цикл складских операций по товарам и материалам (поступление, возврат, реализация, перемещение, списание и инвентаризация);
4. передача материалов мастеру под отчет;
5. фактический план расхода материалов;
6. списание материалов по нормам при оказании услуг;
7. розничная продажа товара клиентам;
8. заполнение документов с использованием терминала сбора данных;
9. оценка складских запасов в закупочных или розничных ценах.

Учет денежных средств:

1. кассовые и банковские операции;
2. загрузка банковских выписок;
3. учет оплаты услуг банковскими картами;
4. лицевые счета клиентов.

Анализ деятельности салона:

1. контроль работы салона через Интернет;

2. статистика посещения салона, структура продаж и запасов;
3. анализ эффективности работы персонала;
4. расчет себестоимости;
5. финансовый результат деятельности салона;
6. получение руководством салона отчетов по выручке и прибыли посредством SMS или e-mail сообщений;
7. разграничение прав доступа к функциям программы, контроль действий персонала.
8. объединение сети салонов в единое информационное пространство при помощи сети Интернет. На рисунке 7 представлен пример работы в программном обеспечении «1С:Салон красоты» [5].

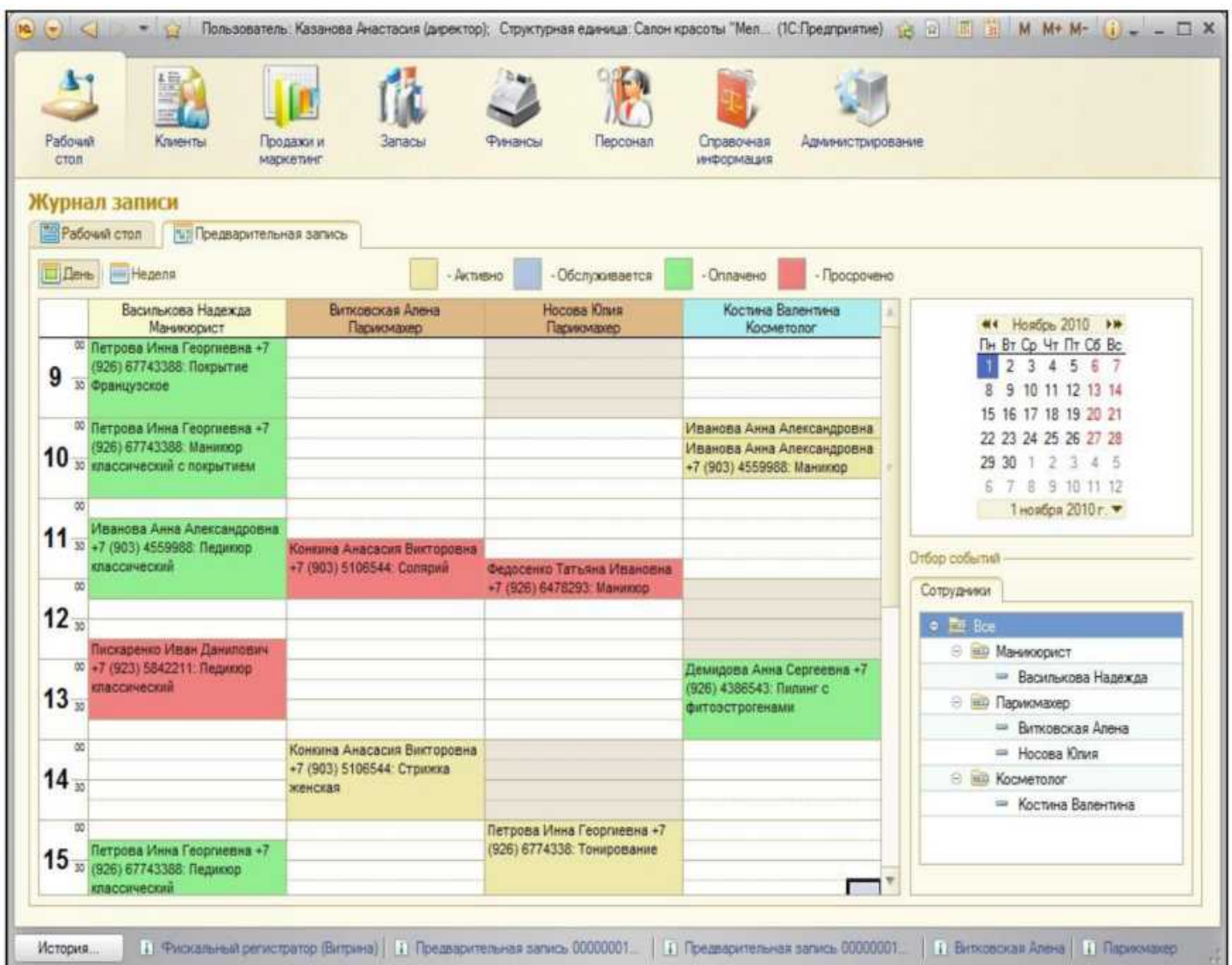


Рисунок 7 - Работа в программе «1С: Салон красоты»

1.4. Анализ поисковых запросов

На сегодняшний день существует несколько методов поиска информации в сети Интернет. В каждом конкретном случае успешность поиска зависит от знаний методов и навыков владения ими. Первым методом является поиск информации по известному адресу, для этого необходимо знать точный домен сайта.

Конструирование адресом пользователем - второй метод. При поиске web-сайта можно конструировать адрес, зная систему формирования адреса в сети Интернет. Самым распространенным методом является поисковая система Интернет. В сети разработаны специальные информационно-поисковые системы. Они имеют обычный доменный адрес и отображаются в виде web-сайта, содержащего специальные средства для организации поиска.

Не всегда частотность поискового запроса указывает на его конкурентность. Порой возникают ситуации, когда высокочастотное ключевое слово практически не имеет конкуренции, и попасть в топ по нему не составляет труда. Внутренняя оптимизация включает в себя множество составляющих, ее главная цель - сделать страницу максимально релевантной (максимально соответствующей ожиданиям пользователей) для какого-то отдельного поискового запроса. Яндекс Вордстат является одним из ключевых инструментов для определения текущего спроса в конкретной тематике, а соответственно формирования актуального семантического ядра. Его активно используют копирайтеры и веб-мастера.

Воспользовавшись одной из таких поисковых систем, проведен анализ поисковых запросов, связанных с салонами красоты, для того, чтобы выяснить, пользуется ли популярностью поиск запросов в Красноярском крае и городе Красноярске со словами «Салон красоты». Статистика, представленная на рисунке 8, показала, что количество запросов в городе Красноярске превышает 14000 [1].

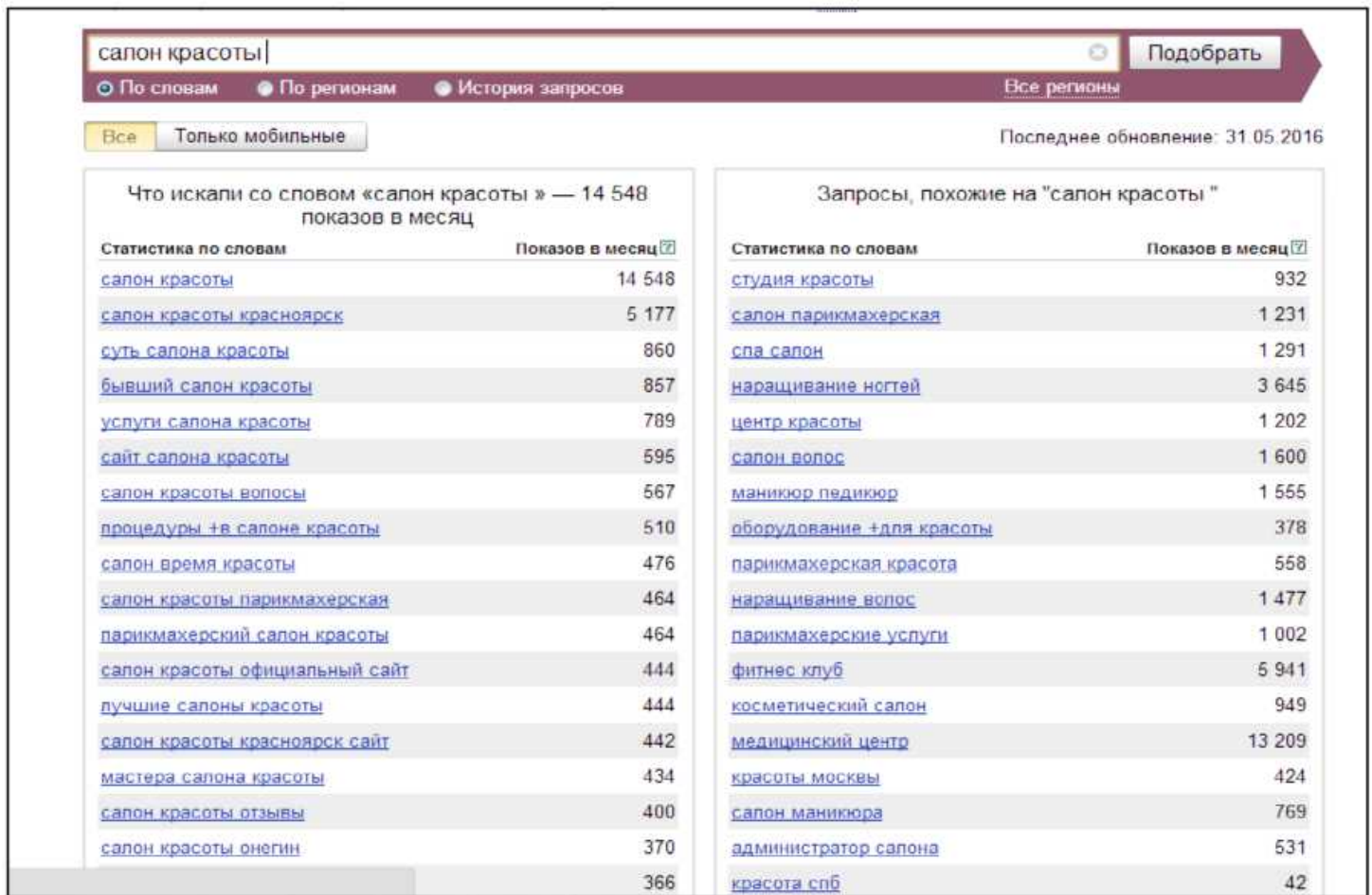


Рисунок 8 - Статистика поисковых запросов в информационно-поисковой системе «Яндекс»

История запросов — это одна из опций анализа поисковой системы Яндекс, с помощью которой можно отслеживать тренды. Результаты показываются как в числах, так и в виде графиков (по неделям или по месяцам), поэтому информация очень наглядная и легко читаемая. С помощью этой опции можно отслеживать сезонность запросов. Также есть возможность посмотреть запросы только с мобильных устройств. Статистику можно смотреть как в абсолютных значениях, так и в относительных. Для получения относительного значения абсолютная цифра нормируется на количество показов результатов поиска Яндекса за соответствующий месяц. Информация выдается не только по запросу, состоящему из слов, которые вы вбили в строку. Любая статистика показывает сумму разных запросов, где встречается указанное слово или словосочетание.

На рисунке 9 изображен сезонный график истории относительных и абсолютных запросов, по словам «Салон красоты» в городе Красноярске.

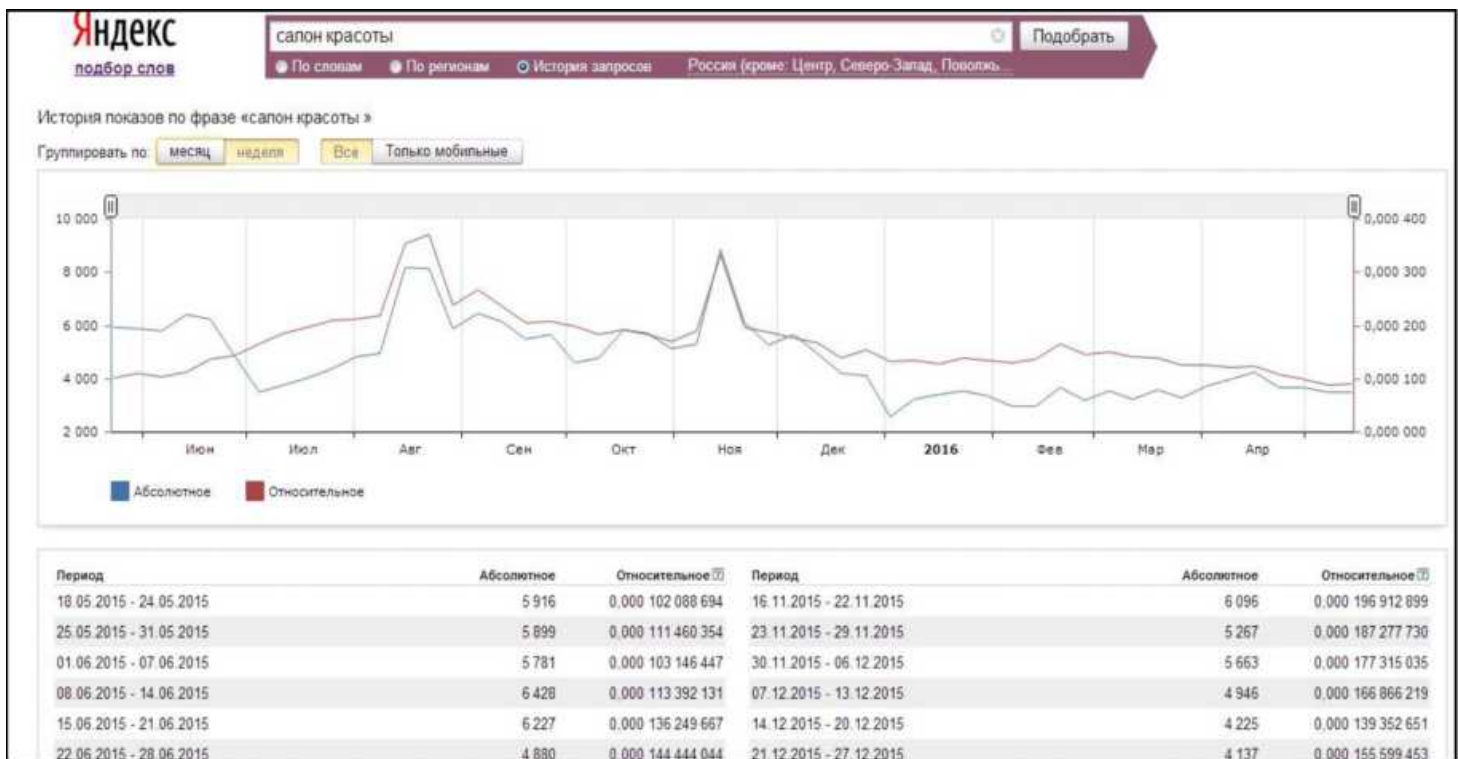


Рисунок 9 - График абсолютных и относительных запросов в информационно-поисковой системе «Яндекс»

Российская Федерация - страна с высоким развитием в области индустрии красоты. Рисунок 10 является наглядным примером отражения количества запросов со словами «Салон красоты» в мире.

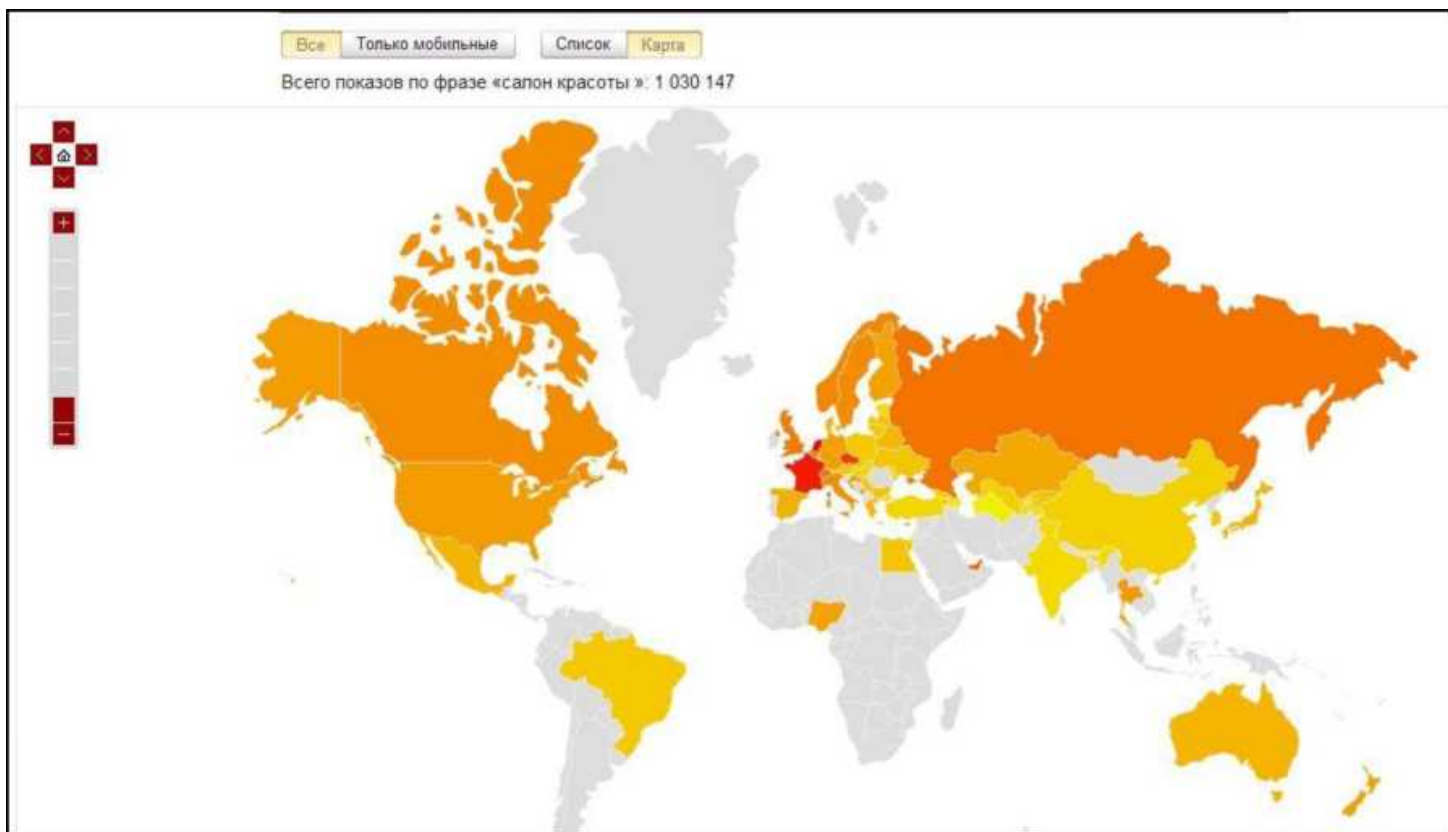


Рисунок 10 - Карта мира, отражающая количество запросов «Салон красоты» в сети Интернет

На данной карте можно наблюдать, что Российская Федерация уступает по количеству запросов только Арабским Эмиратам, Франции и Чехии.

Вывод по главе 1

В данной главе был проведен обзор web-сайтов, информационных систем и технологий в индустрии красоты, а также анализ поисковых запросов в сети Интернет.

Основываясь на результатах анализа, можно сказать, что web-сайт салона красоты является средством рекламы, связи с клиентской базой и средством информации. Просмотренные web-сайты имеют свою структуру с определенными функциями и назначениями.

Обзор программных обеспечений для салонов красоты позволил оценить достоинства и недостатки существующих автоматизированных систем, а по определенным критериям функциональных характеристик выбрана подходящая. Анализ поисковых запросов в сети Интернет подтверждает актуальность задачи разработки web-сайта для студии красоты «Divine Nails».

Глава 2. Интернет - маркетинговое решение для студии красоты : практический аспект

2.1. Общие сведения об организации

Салонный бизнес относится к категории быстрорастущих. Услуги салонов красоты являются востребованными в повседневном быту людей и самыми массовыми в России, поэтому сегмент рынка салонного бизнеса - один из самых больших среди оборота всей сферы бытовых услуг. Несмотря на это, статистика гласит о том, что около 25% новых салонов красоты разоряются в первый год работы. А другие 25% не становятся прибыльными. Поэтому, чтобы начать салонный бизнес, нужно полностью быть ознакомленным со структурой организации данного вида предоставляемых услуг и всеми нюансами открытия малого бизнеса [1].

К салонам красоты, предоставляющим парикмахерские и косметические услуги, предъявляются следующие требования: СанПиН 2.1.2.2631-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию и режиму работы организаций коммунально - бытового назначения, оказывающих парикмахерские и косметические услуги»; ГОСТ Р 51142-98 Стандарт устанавливает общие технические требования к качеству услуг парикмахерских, классификацию услуг парикмахерских и требования к исполнителям услуг парикмахерских в соответствии с их категорией [6].

Минздравсоцразвитие установили типовой перечень мероприятий по улучшению условий труда и снижению профессиональных рисков. Он называется «Перечень нормативно-правовой, организационно-распорядительной учётной документации по охране труда» и содержит пятьдесят документов, которые должен иметь салон красоты, согласно законодательству по охране труда. Основными нормативными документами являются следующие:

1. приказ об организации работы по охране труда в организации. ТК РФ, ГОСТ 12.0.230-2007.
2. положение о распределении функциональных обязанностей по охране труда среди руководителей и специалистов (о службе охраны труда). Ст. 217 ТК, ГОСТ 12.0.230-2007, ГОСТ Р 12.0.009-2009;

3. наличие комплекта нормативных правовых актов, содержащих требования охраны труда в соответствии со спецификой деятельности организаций. Ст. 212 ТК;
4. перечень профессий и должностей работников, освобожденных от первичного инструктажа на рабочем месте. Постановление Минтруда РФ и Минобразования РФ от 13.01.2003 г. №1/29;
5. должностные инструкции специалистов по охране труда. Постановление Минтруда РФ от 21.08.1998 г. №37 (с изменениями от 21.01.2000, 04.08.2000 г., 20.04.2001 г., 31.05.2002, 20.06.2002 г.);
6. документация по организации и проведению производственного контроля за соблюдением санитарных правил и выполнением противоэпидемических (профилактических) мероприятий. Федеральный Закон РФ от 30.03.1999г. Постановления Главного государственного санитарного врача РФ от 13.07.2001г. №18 (СП 1.1.1058-01) от 27.03.2007№13 (СП 1.1.2193 07).

В состав технических средств студии красоты «Divine Nails» должны входить:

1. персональный компьютер оперативной памяти не менее 512 Mb;
2. кабель для создания сети;
3. сетевая карта;
4. клавиатура, компьютерная мышь;
5. видеокарта и монитор, поддерживающие режим Super VGA;
6. операционная система Windows XP и последующие версии;
7. программное обеспечение «1С: Салон красоты» версии 8.0.

Для безопасной работы системы должен быть обеспечен надлежащий уровень защиты информации в соответствии с законом о защите персональной информации и программного комплекса в целом от несанкционированного доступа - " Об информации, информатизации и защите информации" РФ N 24- ФЗ от 20.02.95.

Основным видом деятельности студии красоты «Divine Nails» является предоставление услуг в сфере индустрии красоты. Согласно мнению экспертов, к 2017-2019 годам, рынок салонного бизнеса будет заполнен на 90%, следовательно, начинать деятельность нового салона красоты будет гораздо сложнее. Но сейчас говорить о том, что рынок насытился, еще рано. Относительно 2013 года, можно сказать, что в городе Красноярске произошло увеличение спроса на 18%, в Краснодаре - более 30 %. В качестве ориентира выбирается самый широкий круг потребителей - это средний и эконом-класс.

Согласно маркетинговому исследованию салонов красоты России, проведенному в 2014 году, принадлежность салонов красоты к сети составляет 3%, 97% - несетевые салоны. Таким образом, рынок салонов красоты характеризует себя, как немонополизированный и открытый бизнес [1].

В салоне «Divine Nails» предоставляются только женские услуги мастеров маникюра и педикюра, парикмахеров и косметологов. Сотрудники должны обладать дипломом государственного образца, подтверждающего квалификацию специалиста. Все дополнительные навыки можно приобрести в салоне у главных опытных мастеров. Начисление заработной платы сотрудникам производится в зависимости от выполненной работы в процентном соотношении.

Для обеспечения оперативной работы с клиентами рекомендуется использовать автоматизированную информационную систему.

Автоматизация документооборота в студии красоты «Divine Nails» необходима по причинам:

1. заполнение большого количества учетных документов;
2. ошибки в ведении записей;
3. начисление заработной платы;
4. контроль над сотрудниками салона;
5. объемная клиентская база;
6. неавтоматизированная связь с клиентами.

Разработка и реализация информационной системы позволит обеспечить возможность выполнения следующих функций:

1. авторизация пользователей системы (клиентов);
2. просмотр рабочих дней, свободного времени мастеров;
3. функция «Онлайн-запись» в салон красоты;
4. просмотр, редактирование, добавление данных;
5. формирование отчетов;
6. печать отчетов;
7. исходные данные:
8. информация о персонале;
9. информация о производителях;
10. информация об услугах;
11. информация о клиентах;
12. информация о продукции.

Функция автоматизированной связи с клиентами включает в себя «Онлайн-запись», SMS-уведомления о записи на процедуру (за 24 часа), SMS- предложение о записи на процедуру (после 4 недель со дня последней процедуры).

2.3.Документооборот студии красоты «Divine Nails»

При выборе программного обеспечения были выделены следующие критерии отбора:

1. выявление возврата клиентов к тому или иному специалисту;
2. формирование списков первичных клиентов;
3. работа с именными картами клиента;
4. системы скидок в программе;
5. наличие лицевого счета у клиента в программе;
6. контроль учета времени произведенных услуг;
7. ожидаемые расходы и доходы салона по предварительным записям;
8. учет и наличие расходных материалов;
9. возможность удаленной работы в программе;
10. обратная связь с клиентами, SMS-рассылки и др.;
11. начисление заработной платы сотрудникам по анализу выполненной работы.

Этим требованиям соответствует программа «1С: Салон красоты». Программа является конфигурацией для «1С: Предприятие», а значит ей присущи достоинства данной платформы - современный интерфейс, стабильная работа, открытый код, крупнейшая сеть партнеров в России и СНГ. Широкие функциональные возможности программы, легкость освоения, полноценная система управления взаимоотношениями с клиентами (CRM), возможность работы с программой удаленно непосредственно из браузера - это лишь малая часть достоинств программы для салона красоты.

Эксплуатация информационной системы должна удовлетворять санитарным правилам и нормам СанПин 2.2.2/2.4.1340-03.

Рабочее место оператора должно соответствовать эргономическим требованиям ГОСТ 12.2.032-78 «Рабочее место при выполнении работ сидя. Общие эргономические требования» и ГОСТ 12.2.049-80 «Оборудование производственное. Общие эргономические требования» В соответствии с ГОСТ 21889-76 «Система

«Человек-машина». Действующий стандарт распространяется на кресло человека-оператора стационарных и подвижных объектов и устанавливает общие эргономические требования к креслу человека-оператора, а также типы и основные конструктивные параметры кресел.

Работу с программным изделием должен осуществлять только квалифицированный персонал. Требования к специалистам определяются в технологической инструкции. Для работы с программным изделием пользователь должен иметь навыки работы в среде ОС Windows.

После проведения анализа, для салона «Divine Nails» рекомендуется использовать автоматизированную систему «1С: Салон красоты». Так же в ней есть очень важная функция сервиса онлайн-бронирования. Данная возможность позволяет клиентам салона записаться на услуги с помощью web-сайта, автоматически запись попадает в программу «1С: Салон красоты», и сотруднику остается лишь подтвердить запись, созвонившись с клиентом.

Несмотря на круглосуточную доступность «Онлайн-записи» на процедуру, есть клиенты, предпочитающие и доверяющие классическому способу записи по телефону, либо непосредственно в салоне красоты.

В салоне введена система именных карт постоянного клиента, по которым суммируются услуги клиента и накапливаются бонусы, которыми можно воспользоваться в дальнейшем.

2.3. Проектирование web-сайта студии красоты «Divine Nails»

Разработка рекламного сайта - это первостепенная задача для динамического развития своего бизнеса.

Этап создания web-сайта предусматривает разработку его структуры и дизайна. При создании структуры сайта обычно используется иерархическое представление информации: сначала обозначаются крупные разделы, затем - подразделы, далее - конкретные страницы. Разрабатывается структура сайта, изображенная на рисунке 1 1.

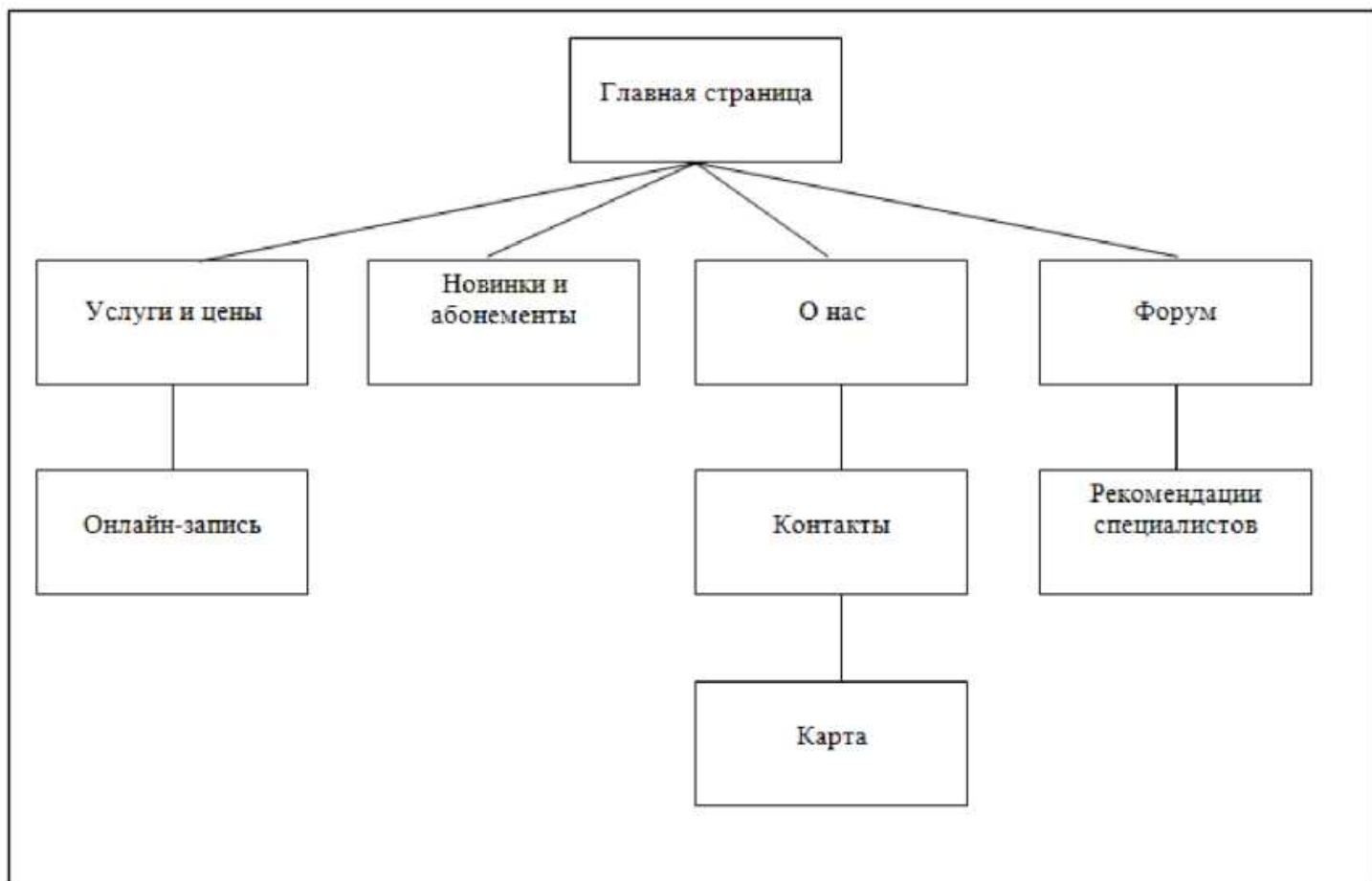


Рисунок 11 - Структура web-сайта студии красоты «Divine Nails»

Для «Divine Nails» создание web-сайта является средством реализации информационной технологии работы салона.

Важным средством привлечения внимания является цветовое решение, организация элементов конструкции, контрастирование важных элементов и их чередования. Цвет является средством эстетического воздействия, влияния на настроение и эмоции. Кроме этого, цвет способствует образному выражению сущности изделия. Эстетические показатели качества оцениваются уровнем стилового решения. Важной деталью при создании дизайна сайта салона красоты является масштабность - это зрительно-пространственная характеристика размеров конструкции [7].

Существуют различные критерии выбора цветовых решений дизайна сайта, например, назначение сайта, его целевая аудитория, возраст аудитории, назначение и содержание сайта. Web-сайт салона красоты должен быть не только гармоничным, но и привлекать клиента главным образом к сфере предоставляемых услуг.

Цветовая система для web-сайта студии красоты «Divine Nails» подобрана по следующим критериям: сайт является средством привлечения клиентов.

Основными решениями цветами выбраны теплые выступающие, тяжелые цвета #A81D70 (розовый), #F42AA3 (коралловый), #F42AA3 (фиолетовый). . Второстепенными - #753B5D (ярко-розовый), #5B103D (темно-фиолетовый). Контрастирующими - холодные выступающие, легкие оттенки #0BA800 (зеленый), #155B10 (салатовый). На рисунке 12 представлена монохромная цветовая система для web-сайта «Divine Nails», созданная в программе Adobe Color CC.

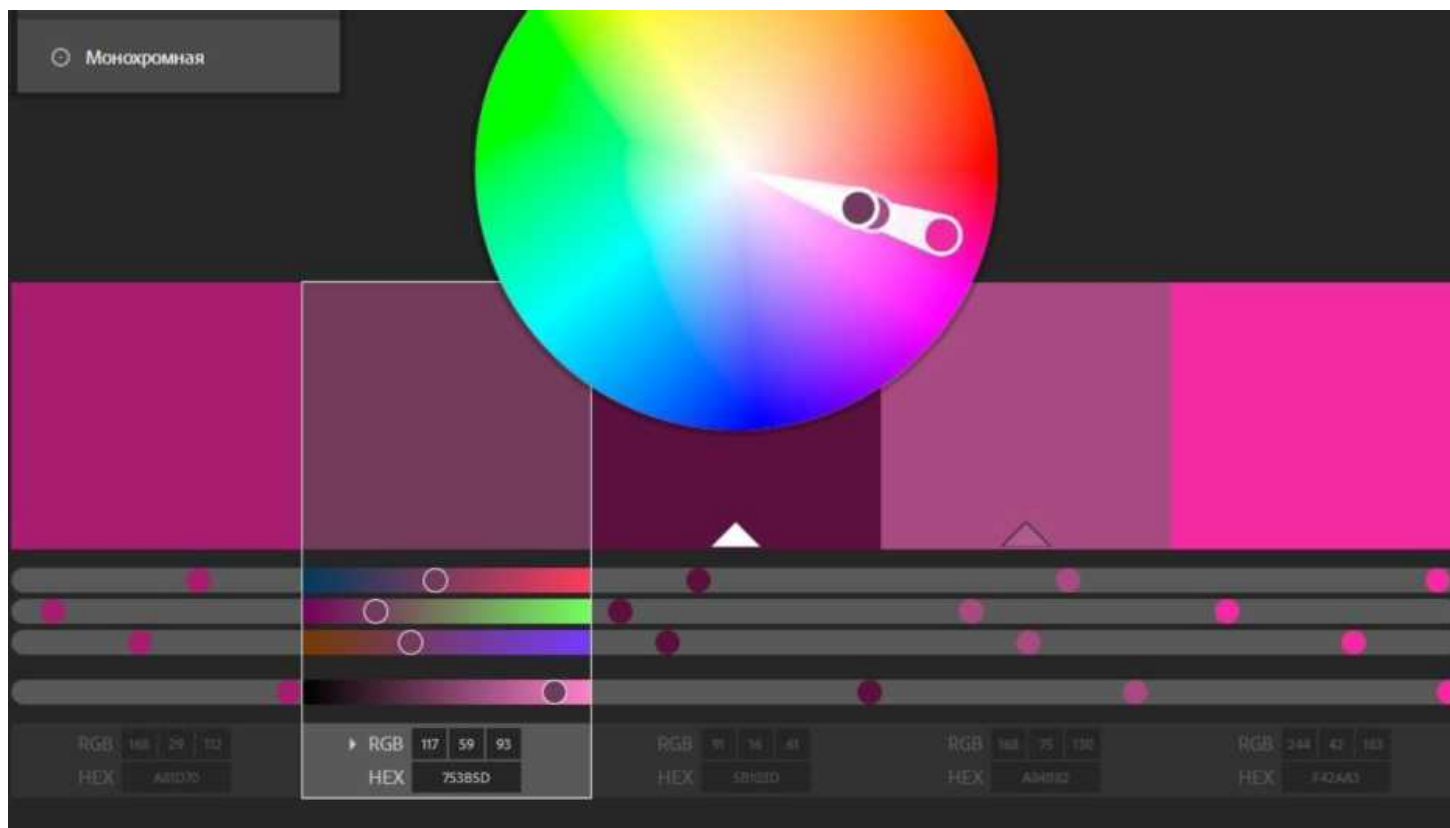


Рисунок 12 - Монохромная цветовая система для web-сайта «DivineNails»

На главной странице web-сайта студии красоты «Divine Nails» клиенту предоставляется возможность ознакомиться с описанием и фотографиями интерьера салона красоты, биографиями специалистов, к которым можно записаться. Является важным на главной странице указать информацию о главной действующей акции салона «Divine Nails». Ссылки на второстепенные страницы сайта расположены по верхней строке главной страницы, исходя из разработанной структуры web-сайта. Это позволяет легко найти нужную ссылку. Главная страница web-сайта «Divine Nails» изображена на рисунке 13.

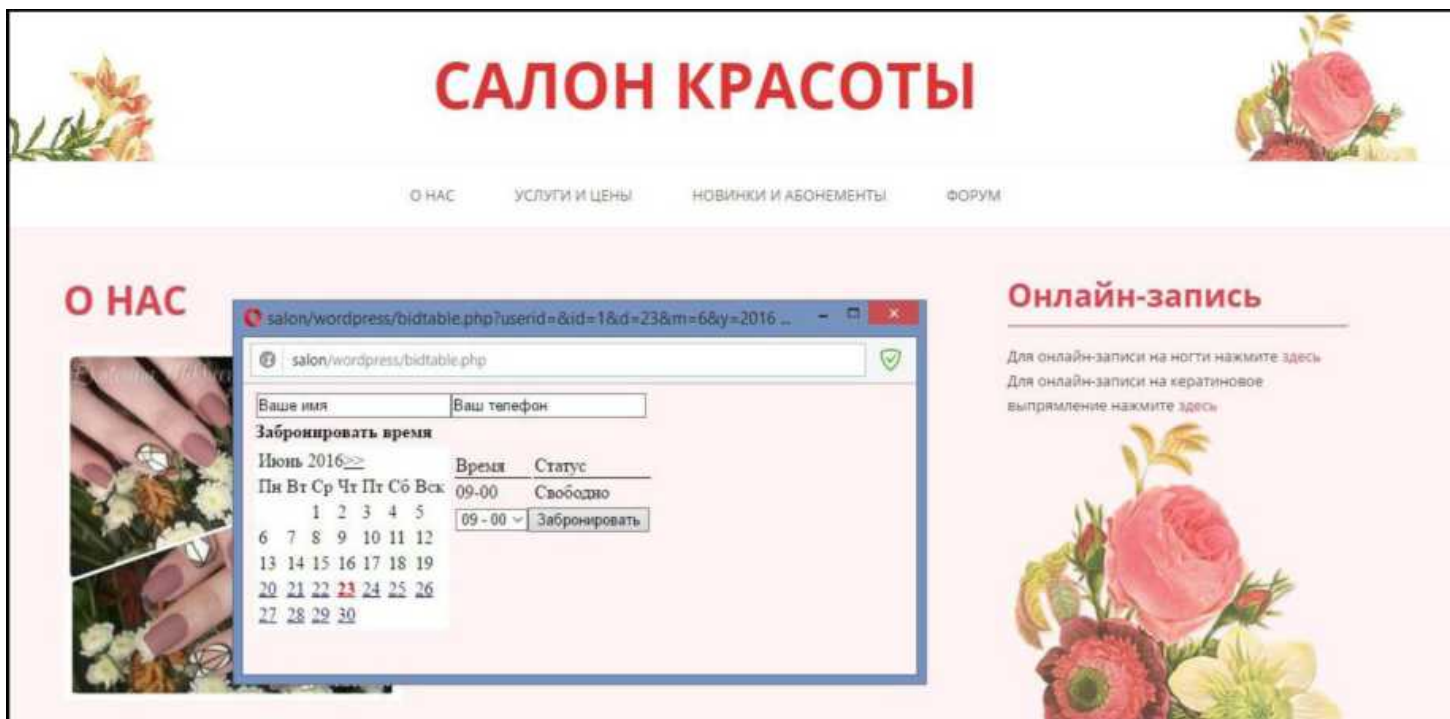


Рисунок 13 - Главная страница web-сайта «Divine Nails»

«WordPress» - это «CMS» система, которую используют для создания, ведения сайта. Выбрана она для разработки данного web-сайта салона красоты и имеет свои преимущества и недостатки.

Преимущества:

1. платформа «WordPress» не просто так получила репутацию чрезвычайно простой в использовании системы. Благодаря предустановленным шаблонам пользователь может всего в несколько кликов развернуть работоспособный блог, при подключении нескольких необходимых плагинов, получается уже полноценная «CMS». Кроме того, пользователю совершенно не требуется знание HTML для работы с сайтом. Это идеальная платформа для новичков.
2. начиная с версии 3.0 «WordPress» предоставляет навигационные меню, значительно повышающие юзабилити сайта. При этом меню и страницы легко настраиваются, позволяя лучше адаптировать сайт под конкретные нужды.
3. существуют сотни бесплатных тем, которые можно использовать на своём сайте. При желании всегда можно приобрести эксклюзивные темы за дополнительную плату.
4. система «WordPress» сочетается со специальными плагинами. В результате сайт имеет гораздо больше шансов получить новых посетителей через поисковые системы.

5. на данный момент существует около 13000 бесплатных плагинов, доступных для загрузки. Вопрос с возможностью расширения функционала неуместен.

Недостатки:

1. не все изменения внутри сайта выполняются в «WordPress». К примеру, если требуется изменить или удалить даты постов, то без некоторых дополнительных знаний и возможностей уже не обойтись.
2. несмотря на то, что существует множество готовых шаблонов для «WordPress», некоторые пользователи захотят создать собственные уникальные шаблоны, и здесь не обойтись без знаний в «CSS». В то же время те, кто обладает подобными навыками, вполне могут предпочесть более универсальную «CMS».
3. универсальность «WordPress» скрыта в сотнях доступных плагинов. Благодаря им функционал приблизился к таким системам как «Drupal» и «Joomla». Однако, установка слишком большого количества плагинов может негативно сказаться на скорости загрузки страниц. Зачастую возникают ситуации, когда для достижения необходимого функционала потребуется такое количество плагинов, что рациональнее будет выбрать другую платформу.
4. частые обновления, которые можно отнести как недостаткам, так и к достоинствам системы. В любом случае, все обновления преследуют цель повысить надёжность, безопасность и юзабилити системы, хоть и доставляют при этом некоторое неудобство администратору сайта.

База данных web-сайта салона красоты «Divine Nails» представлена на рисунке 14.

salon.wp_users	salon.wp_posts	salon.wp_comments
ID : bigint(20) unsigned	ID : bigint(20) unsigned	comment_ID : bigint(20) unsigned
user_login : varchar(60)	post_author : bigint(20) unsigned	comment_post_ID : bigint(20) unsigned
user_pass : varchar(255)	post_date : datetime	comment_author : tinytext
user_nicename : varchar(50)	post_date_gmt : datetime	comment_author_email : varchar(100)
user_email : varchar(100)	post_content : longtext	comment_author_url : varchar(200)
user_url : varchar(100)	post_title : text	comment_author_IP : varchar(100)
user_registered : datetime	post_excerpt : text	comment_date : datetime
user_activation_key : varchar(255)	post_status : varchar(20)	comment_date_gmt : datetime
user_status : int(11)	comment_status : varchar(20)	comment_content : text
display_name : varchar(250)	ping_status : varchar(20)	comment_karma : int(11)
	post_password : varchar(20)	comment_approved : varchar(20)
	post_name : varchar(200)	comment_agent : varchar(255)
	to_ping : text	comment_type : varchar(20)
	pinged : text	comment_parent : bigint(20) unsigned
	post_modified : datetime	user_id : bigint(20) unsigned
	post_modified_gmt : datetime	
	post_content_filtered : longtext	
	post_parent : bigint(20) unsigned	
	guid : varchar(255)	

salon.brons
id : int(11)
tid : int(11)
start : int(11)
finish : int(11)
status : int(11)
user : int(11)

Рисунок 14 - База данных web-сайта салона красоты «Divine Nails»

Первая ссылка сайта «Услуги и цены» проводит обзор предлагаемых услуг для клиентов. Пройдя по ней, можно увидеть полное описание услуги, фото примеров данной работы, сделанные специалистами салона «Divine Nails». На этих ссылках можно ознакомиться с брендами и марками продукции, которой производятся предлагаемые услуги.

У 70 % из просмотренных web-сайтов нет предоставления абонементов на услуги ногтевого сервиса и парикмахерских услуг. Создание страницы «Услуги и абонементы» позволяет привлечь внимание клиентов и, пройдя по ссылке, клиент может ознакомиться с условиями приобретения абонемента или подарочного сертификата.

Ссылка на контактную информацию представляет страницу с указанием точного адреса студии красоты «Divine Nails», номера телефона, электронной почтой, ссылками на социальные сети, а так же карты города, с указанием проезда к салону. Карта города, с указанием адреса салона красоты позволяет клиенту за 1 - 2 минуты сориентироваться, и при удобном расположении, сразу

записаться на процедуру.

По данным 2016 года, 64 % населения читают отзывы о различных заведениях, организациях и фирмах. Поэтому для web-сайта студии красоты «Divine Nails» обязательной является ссылка на форум, где потенциальные клиенты салона пишут свою оценку, делятся впечатлениями об услугах и специалистах. В данной ссылке клиенту предоставляется возможность задать вопросы профессионалам, и получить от них развернутые ответы в письменном виде, которые смогут увидеть гости web-сайта салона.

Девушки и женщины, ухаживающие за своей внешностью, обязательно интересуются новшествами, и записываться в салон «Divine Nails» предпочитают с помощью сайта. Поэтому функция «Онлайн-записи» должна быть понятной и не занимать много времени. Для этого требуется всего лишь нажатие кнопки «Онлайн-запись». В программе «1С: Салон красоты» настраивается модуль синхронизации, что дает возможность при смене цены на услугу, автоматически обновить ее на web-сайте. А так же запись на услугу с сайта сразу отображается в базе данных программы «1С: Салон красоты».

Для того, чтобы привлечь клиентов остаться на сайте и записаться на процедуры, создается ссылка на рекомендации от стилистов. На данной странице можно наблюдать модные тенденции сезона касательно причесок, маникюра и стиля одежды. Советы по уходу за кожей, волосами и руками от ведущих стилистов страны так же являются средством привлечения клиентской базы для студии красоты «Divine Nails».

В разработанном web-сайте салона красоты сформирован максимально доступный интерфейс потенциального клиента, понятные диалоговые окна. Разбитые по категориям ссылки описания товаров и услуг, имеющие подробную аннотацию с иллюстрациями, гибкая возможность поиска по разным критериям, оперативный просмотр новинок и самых востребованных услуг облегчают клиенту выбор и принятие решений. Дизайн сайта разработан в современном стиле и современной цветовой гамме, с учетом требований заказчика.

Более того, когда клиент звонит в салон с просьбой записать его к мастеру, то это можно делать там же на сайте, что удобно и для персонала салона. Этот вариант позволяет выстроить систему планирования времени мастеров администратором салона, а так же мастера могут спокойно видеть свой график загруженности, находясь в зоне доступа сети Интернет.

Схема произведения «Онлайн-записи» на процедуру представлена на рисунке 15.

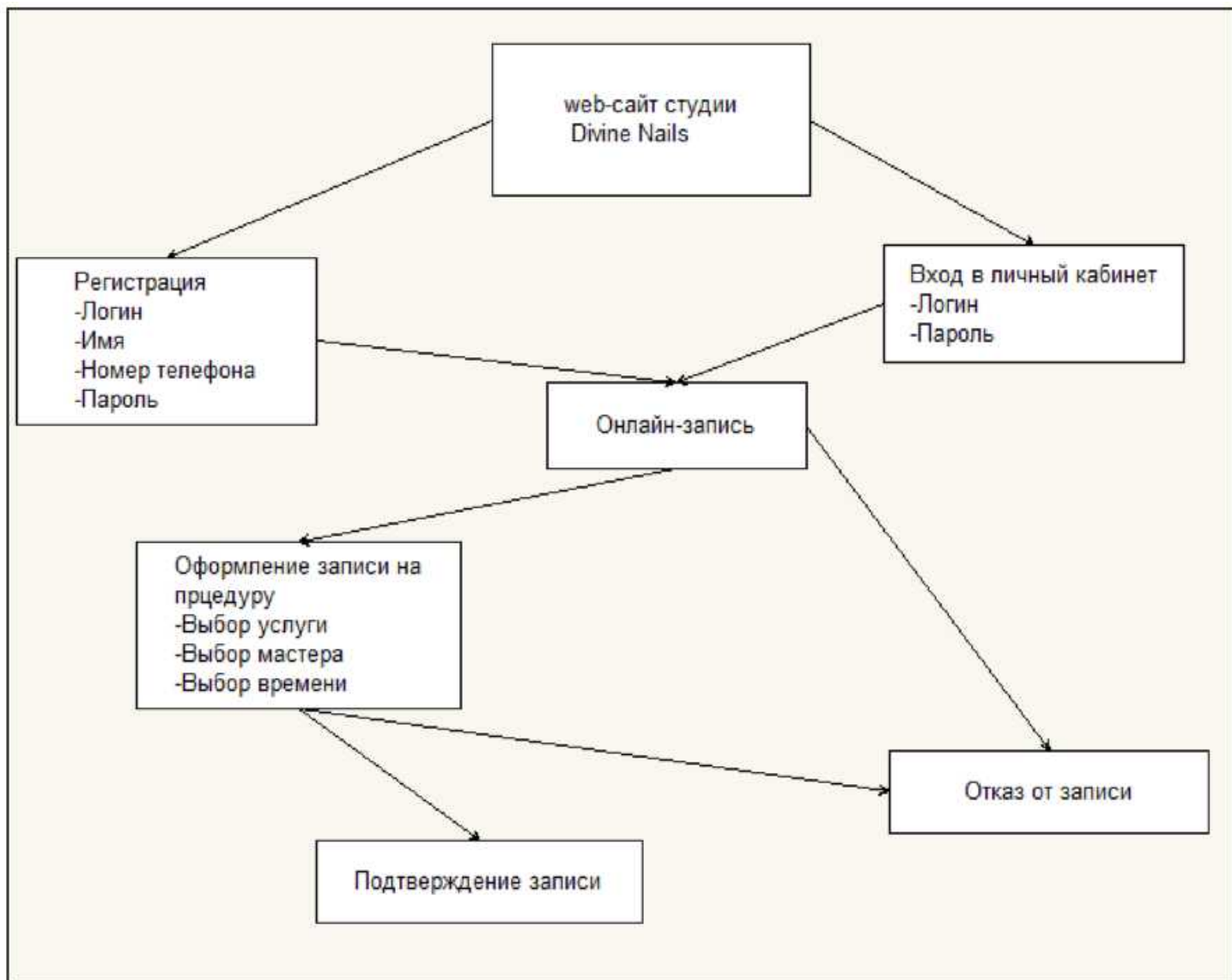


Рисунок 1 5 - Схема производства «Онлайн-записи» на процедуру

После заполнения пунктов время автоматически бронируется (не показывается возможным другим клиентам) и на почту салона (администратору) приходит письмо с информацией о записи. В абсолютном большинстве случаев прием клиентов в студии осуществляется по предварительной записи, которая осуществляется с помощью функции web- сайта «Онлайн-запись». Работа автоматизированного взаимодействия программы «1С: Салон красоты» с web-сайтом и клиентом салона представлена на рисунке 16.

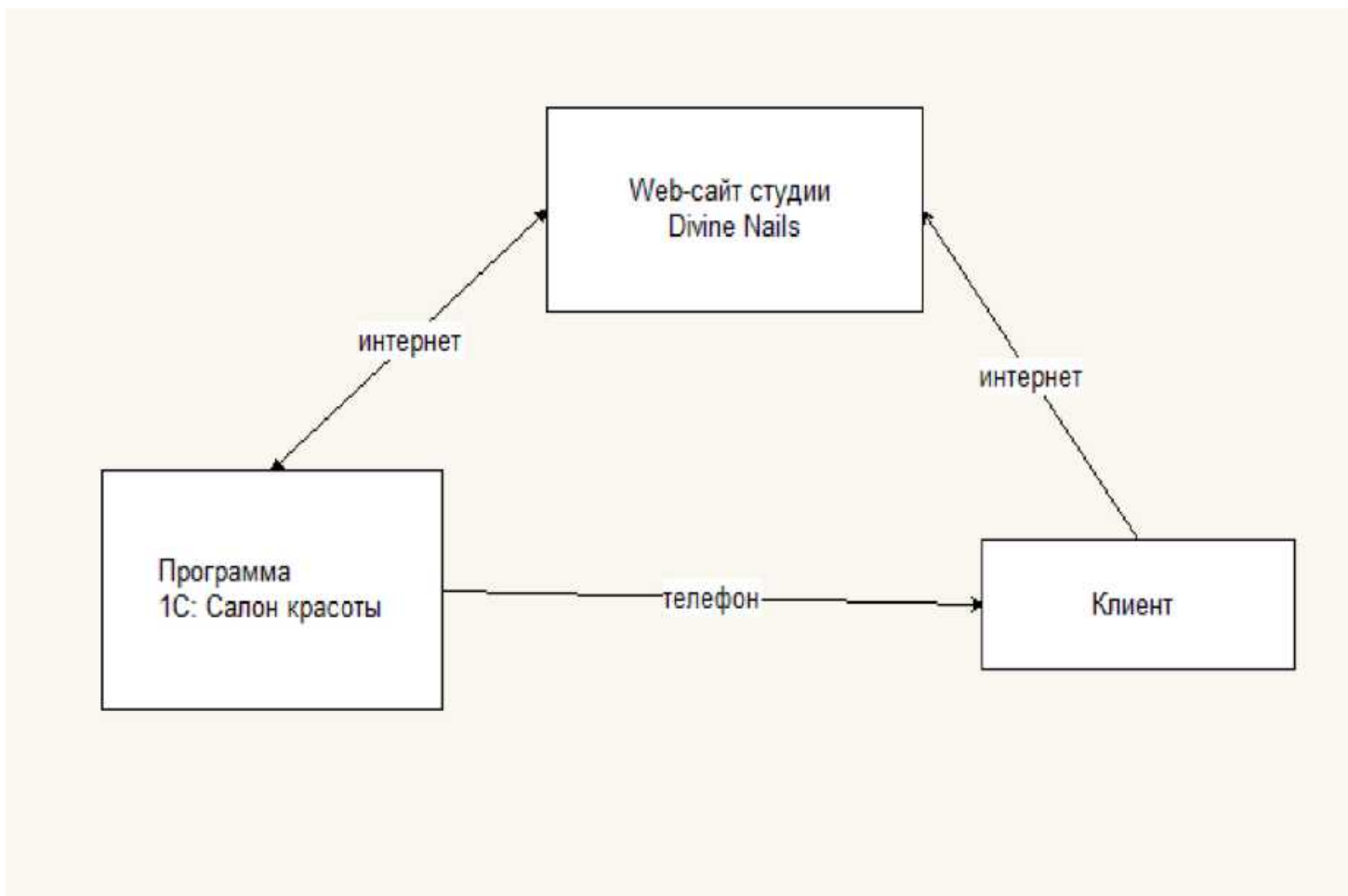


Рисунок 16 - Схема взаимодействия программы «1С: Салон красоты» с web-сайтом и клиентом салона

На схеме вариантов использования не отображаются подробности о вариантах использования: на ней представлены только некоторые отношения между вариантами использования, субъектами и системами. В частности, схема не показывает порядок выполнения шагов для достижения цели каждого из вариантов использования. Основное назначение схемы вариантов использования заключается в том, чтобы показать, кто взаимодействует с системой и каких основных целей он при этом достигает.

На рисунке 17 представлена диаграмма использования клиентом web-сайта «Divine Nails». В диаграмме отображена важная функция web-сайта - «Онлайн-запись» на процедуру.

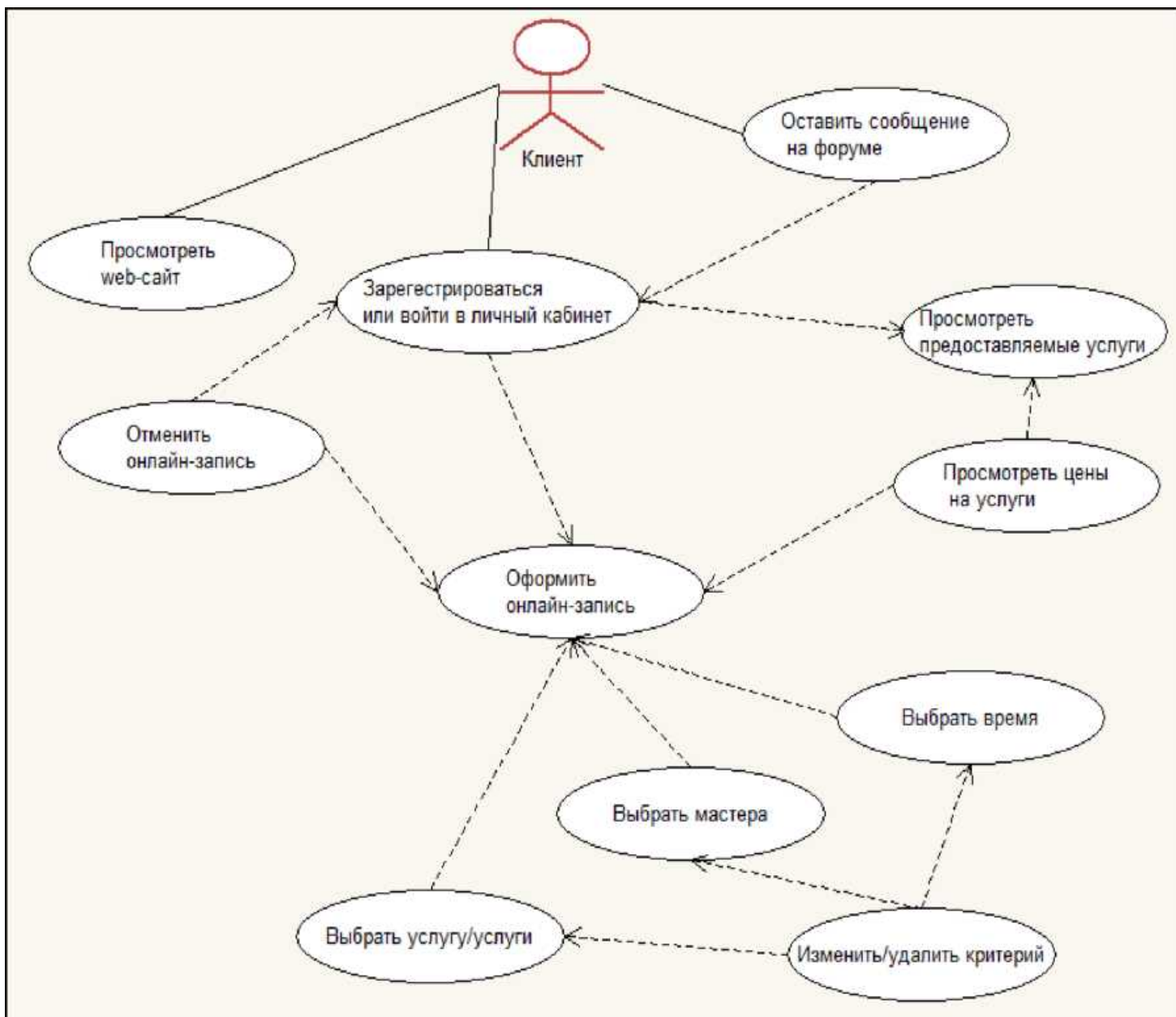


Рисунок 17 - Диаграмма использования клиентом web-сайта «Divine Nails» функция недоступна.

Вывод по главе 2

Результатом работы во 2 главе является выбор программного обеспечения для студии красоты «Divine Nails», выбор дизайна web-сайта согласно техническим условиям эргономики и платформа для его создания. Выполнены следующие функции при разработке web-сайта:

1. разработка «Онлайн-записи» на предлагаемые услуги;
2. обратная связь с клиентом;

3. регистрация. Внедрение автоматизированной системы позволяет поддерживать связь с клиентом непосредственно с помощью сети Интернет, что заметно повышает уровень посещения студии красоты «Divine Nails».

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В рамках теоретической части был исследован рынок салонов красоты не только в Российской Федерации, но и проведен обзор мировых известных студий. Рассмотрены web-сайты различных компаний, предоставляющих услуги в индустрии красоты, описаны их достоинства и недостатки с точки зрения пользователя (клиента), сделаны выводы по главе.

В рамках практической части была выполнена установка программного обеспечения «1С: Салон красоты», которая позволяет вести обширные отчеты по клиентам, статистику посещения салона, загрузку рабочих мест салона, продажи по клиентам, рейтинг клиентов по отменам записи и многие другие.

Разработка функциональных возможностей web-сайта дает возможность проведения маркетинговых мероприятий для привлечения и удержания клиентов. Разработанный Web-сайт студии красоты «Divine Nails» содержит несколько типов страниц: информационные, обратная связь, страница связи с базой данных, страница регистрации пользователя. Стилистические и дизайнерские решения выбраны с учетом эстетического воздействия на целевую аудиторию. Следовательно, поставленная в начале работы цель достигнута, а задачи выполнены.

Список использованной литературы

1. Березин С.А., Березин Б.А., Начальный курс С и С++, М., Диалог-МИФИ, 2017 г., 288 с.
2. Брайан У. Керниган, Деннис М. Ритчи, Язык программирования С, М., Вильямс, 2017 г., 288 с.
3. Брайан У. Керниган, Роб Пайк, Практика программирования, М., Вильямс, 2017 г., 288 с.
4. Бунаков П.А., Лопатин А. В, Практикум по решению задач на ЭВМ в среде Delphi. Учебное пособие, М., Инфра-М, 2018 г, 304 с.

5. Васильев Р.А, Калянов Г.А., Левочкина Г.А., Стратегическое управление информационными системами, М, Интернет-университет информационных технологий, Бином. Лаборатория знаний, 2017 г, 512 с.
6. Вон Вернон, Реализация методов предметно-ориентированного проектирования, М, Вильямс, 2017 г, 688 с.
7. Выбор языка программирования [Электронный ресурс] // Центр разработки для Windows [Официальный веб-сайт]. URL: <https://docs.microsoft.com/ru-ru/windows/uwp/porting/getting-started-choosing-a-programming-language>.
8. Головин И. Г., Захаров В. Б., Мостяев А. И. Влияние тенденций современного общества на процесс создания, распространения и поддержки программ для мобильных устройств // Научный взгляд в будущее. - 2016. - Т. 4, № 2. - С. 41-51.
9. Грацианова Т.А., Программирование в примерах и задачах, М., Лаборатория знаний, 2018 г, 368 с.
10. Данилин А.А., Слюсаренко А. В., Архитектура и стратегия. "Инь" и "янь" информационных технологий, М, Интернет-университет информационных технологий, 2017 г, 506 с.
11. Джон Скит, С# для профессионалов. Тонкости программирования, М., Вильямс, 2017 г, 608 с.
12. Джоэл Грас, Data Science. Наука о данных с нуля, М, БХВ-Петербург, 2018, 336 с.
13. Дронов В.А., Laravel. Быстрая разработка современных динамических Web-сайтов на PHP, MySQL, HTML и CSS, Спб, БХВ-Петербург, 2018 г, 768 с.
14. Иванова Г.А., Технология программирования, М, КноРус, 2018 г, 336 с.
15. Исаев Г.А, Теоретико-методологические основы качества информационных систем, М. Инфра-М, 2018 г. 258 с.
16. Кузнецов А. С., Ченцов С. В, Многоэтапный анализ архитектурной надежности и синтез отказоустойчивого программного обеспечения сложных систем, М, Инфра-М, 2018 г, 144 с.
17. Описание Интегра-С <https://www.integra-s.com/programmnoe-obespechenie/>