

УДК 303.732: [338+658.01] (075.8)

И.А.Кущенко (6 курс, каф. ИСЭМ), С.В.Широкова, к.э.н., доц.

РАЗРАБОТКА КОМПЛЕКСНОЙ СИСТЕМЫ АВТОМАТИЗАЦИИ СЕРВИСНОГО ЦЕНТРА РЕМОНТНОЙ СЛУЖБЫ

В работе исследована деятельность сервисной службы компании, занимающейся приемом заявок на ремонт бытовой техники и контролем над сроками и качеством выполненной работы.

В связи с увеличением объемов ремонта необходимо обеспечить четкую работу сервисного центра и минимальные сроки исполнения заказов. Проведена структуризация целей и функций сервисного центра с применением теории систем и системного анализа для совершенствования организационной структуры. Осуществляется сравнительная оценка двух способов изменения структуры сервисного центра. Приведена оценка следующих оргмероприятий: увеличение штата сотрудников и открытие нового центра. Анализ произведен с использованием информационного подхода теории систем и системного анализа.

В настоящее время на рынке программных продуктов есть только одно предложение аналогичное по набору необходимых функций: «1С-Рарус:CRM». Основным преимуществом «1С-Рарус:CRM» является использование платформы «1С:Предприятие», что в нашем случае не используется.

Разработано программное обеспечение для диспетчерской службы. Создана база данных, разработаны алгоритмы, экранные формы и отчеты. Проведена комплексная отладка и экспериментальная проверка проекта автоматизированной обработки информации, корректировка в процессе доработки.

Программа реализована в среде Microsoft Access 2002, написана на языке Visual Basic. Она проста в эксплуатации, легко может быть адаптирована для решения аналогичных задач. Возможности программы: ведение единой базы данных клиентов, подробная характеристика о каждом клиенте, контактная информация, дополнительные характеристики, потребности клиента, история контактов.

Разработка собственного программного продукта позволяет более оперативно и точно менять базу данных при изменении глобальных требований к сервисной службе.