

РОЗРОБКА ІНФОРМАЦІЙНОЇ СИСТЕМИ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ ФІРМИ З ВСТАНОВЛЕННЯ МЕТАЛОПЛАСТИКОВИХ ВІКОН

Єчина В.М.

*Національний технічний університет
«Харківський політехнічний інститут», м. Харків*

Сучасний етап функціонування ринку металопластикових вікон характеризується великою кількістю конкуруючих фірм, кожна з яких реалізує різноманітні заходи під час взаємодії з клієнтами. Щоб утримувати конкурентні позиції, директору фірми необхідно розробити комплекс заходів, який буде сприяти зростанню продажів, більш швидкому та якісному обслуговуванню клієнтів, ефективній організації діяльності персоналу.

Відповідно до цього, у роботі розглядається створення інформаційної системи обслуговування клієнтів фірми з встановлення металопластикових вікон для забезпечення управління постачанням продукції.

Метою роботи є визначення особливостей створення інформаційної системи обробки замовлення для автоматизації функцій менеджера, а також для обліку і контролю діяльності фірми.

Проектування інформаційної системи для фірми потребує вивчення її бізнес-процесу, а також виявлення проблем, що їх розроблювана система допоможе вирішити. Дослідження процесу взаємодії менеджерів з клієнтами фірми виявило, що цілий ряд бізнес-функцій потребують інформаційної підтримки, а саме:

- підтримка списку співробітників фірми, облік і контроль їх завантаженості;
- реєстрація клієнтів та оформлення замовлень;
- формування завдань для працівників фірми (дилерів, установників) на основі поточного списку заказів з урахуванням їх зайнятості;
- формування документів для друку (договір, квитанція, прайс-лист, звіти тощо)

У процесі розробки інформаційної системи фірми було вирішено наступні завдання:

- системний аналіз процесу оформлення та супроводу замовлення;
- проектування та побудова бази даних для зберігання даних;
- розробка користувацькі форми для введення та аналізу даних;
- створення звітів для автоматичної генерації необхідних документів;
- розробити зручного інтерфейсу користувача.

Прогнозуючи результати, можна зауважити, що створення сучасної інформаційної системи дозволить фірмі підвищити свою конкурентоспроможність та ефективність інформаційної підтримки бізнес-процесу, а також вийти на якісно новий рівень обслуговування клієнтів.