

КОНЦЕПЦИЯ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ УДАЛЕННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ МЕБЕЛЬНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Партас В.К., Мелешко Я.А.

*Национальный университет кораблестроения им. адмирала Макарова,
г. Николаев*

Основой деятельности любого предприятия является не только привлечение новых клиентов, но также и удержание существующих. Обычно заинтересованность клиента поддерживается определенными льготами по оплате услуг [1]. Однако немаловажным является повышение качества услуг и продукции, а также предложение новых видов сервиса.

В сфере мебельного производства вполне успешно функционируют предприятия, ориентированные на предоставление услуг и поставке материалов для изготовления мебели. Обладая современными производственными средствами, предприятия обеспечивают качественное выполнение технологических операций: порезка листовых материалов на пильных центрах, изготовление деталей произвольной формы, сверловка, фрезеровка, облицовка кромок. Клиентами являются множество малых предприятий и индивидуальных предпринимателей, специализирующихся на изготовлении мебели.

Существенные затраты производительного рабочего времени клиента и большое количество менеджеров, оформляющих заказ – характерные черты традиционной организационной схемы обслуживания, в основу которой лежит обязательное присутствие клиента для подтверждения и оплаты заказа. В данной работе предлагается концепция трехзвенной информационной системы (ИС) удаленного обслуживания клиентов, способной сократить трудовые ресурсы и снизить себестоимость предоставляемых услуг.

Первое звено ИС, построенное по схеме клиент-сервер, предназначено для приема заказа и может быть реализовано в виде web-приложения, предусматривающее ввод данных и сохранение заказа в базе данных (БД). Второе звено ориентировано на обработку заказа: расчет карт раскроя, определение стоимости материалов и работ. Реализация этого звена возможна на основе облачных технологий для обеспечения достаточного количества ресурсов при выполнении расчетов модулем автоматизированного раскроя [2]. Третье звено представляется в виде взаимодействия системы управления производством и облачной БД для оптимизации и планирования производственного процесса.

Литература:

1. Возвращение клиентов с помощью автоматизированной системы [Электрон-ный ресурс]. – Режим доступа: http://www.crmonline.ru/phparticles/show_news_one.php?n_id=872
2. Партас В.К., Кошман М.А. Механизмы облачных вычислений в системах автоматизированного проектирования. // Матеріали міжнародної науково-технічної конференції «Комп'ютерні науки: освіта, наука, практика». – Миколаїв: НУК, 2012.-240с., стор. 116-119