

АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ СИСТЕМА УЧЕТА И ОБРАБОТКИ ЗАЯВОК В ЖКХ

Жеромский В.О., студент гр.872303, Голда О.А. – старший преподаватель

*Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники
г. Минск, Республика Беларусь*

Голда О. – старший преподаватель

Аннотация. В данной статье описывается создание автоматизированной системы учета и обработки заявок в ЖКХ с целью повышения производительности труда сотрудников при работе с клиентами, а также во внутренних рабочих процессах системы ЖКХ. Это достигается применением модели, основанной на теории, что центром философии бизнеса является клиент, – системы управления взаимоотношениями с клиентами.

Ключевые слова. Жилищно-коммунальное хозяйство, управление взаимоотношениями с клиентами, автоматизация, учет, обработка, заявка, клиент, система.

В современном мире ключевой ценностью любого бизнеса становится клиент. Эта клиент-ориентированность сегодня заметна во многих сферах: продажи, реклама, услуги и т.д. Однако в настоящее время в государственном секторе все еще существуют области, которые не подчинились современным тенденциям. Одной из таких не клиент-ориентированных областей является система жилищно-коммунального хозяйства.

Жилищно-коммунальное хозяйство – форма самоорганизации общества, ориентированная на создание для людей жизнеобеспечивающей среды в условиях градостроительства. Иными словами, ЖКХ – это жизненно-необходимый минимум обустройства быта каждого человека: электроэнергия, водоснабжение, отопление и др. В этом и заключается столь серьезная важность данной сферы. Любой человек в цивилизованном мире – потребитель коммунальных услуг, следовательно, клиент системы ЖКХ [1].

Современная система организации работы ЖКХ является устаревшей и требует достаточно серьезной модернизации. Наличие постоянных очередей, сложность решения вопросов по телефону, отсутствие возможности решения вопросов онлайн, высокая загруженность сотрудников сферы ЖКХ – одни из самых распространенных причин, почему люди, клиенты, чувствуют к себе плохое отношение и почему весь комплекс ЖКХ является неэффективным.

Решением обозначенной выше проблемы может служить разработка системы управления взаимоотношений с клиентами, что может значительно улучшить ситуацию: сделать процесс разрешения вопросов клиентов, как одной из сторон участников процесса, более быстрым, простым, прозрачным и безболезненным, и повысить эффективность работы системы ЖКХ в целом, как участников процесса с другой стороны, автоматизировав процессы и тем самым уменьшив нагрузку на сотрудников.

Система управления взаимоотношениями с клиентами (CRM – Customer Relationship Management) – прикладное программное обеспечение для организаций, предназначенное для автоматизации стратегий взаимодействия с клиентами (заказчиками, потребителями) [2].

Первоочередная задача, на которую нужно ориентироваться в ходе разработки данного проекта, – автоматизация учета и обработки заявок в ЖКХ. В системе будут разработаны следующие роли: администратор, пользователь (клиент) и агент. Основные функции для клиента:

58-я научная конференция аспирантов, магистрантов и студентов БГУИР, 2022 г

создание различных видов запросов (отправить письмо, оставить отзыв, сообщить о проблеме, запросить улучшение, создать запрос общего характера); отслеживание запросов с возможностями поиска, сортировки и фильтрации; просмотр полезных статей; звонок и запрос звонка; создание отчетов; просмотр аналитики. Функции отслеживания запросов с поиском, сортировкой и фильтрацией по ним, а также аналитика, авторизация, создание отчетов являются общими для всех ролей. Для агента основной функцией является исполнение запросов, а именно: назначение запросов, управление их состоянием (статусом), возможность оставлять комментарии для общения с клиентом. Помимо вышеуказанного администратор имеет следующие возможности: управление пользователями (просмотр информации о них, назначение VIP статусов); расширенная аналитика.

В дальнейшем функционал разработанного приложения может быть расширен такими функциями, как, например, введение графиков сотрудников, отслеживание заявок на карте, функционал по оплате, элементы умного дома.

Список использованных источников:

1. Что такое ЖКХ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://admtiyumen.ru/ogv_ru/finance/hcs/more.htm?id=11283936@cmsArticle.

2. Гринберг, П. CRM со скоростью света: привлечение и удержание клиентов в реальном времени через Интернет. Пер с англ. – СПб. : Символ-Плюс, 2006 – 528 с. : ил.