

ПРОГРАММНОЕ СРЕДСТВО РЕАЛИЗАЦИИ КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА АВТОМАТИЗАЦИИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С СЕРВИСНОЙ КОМПАНИЕЙ

Василевич П.М.

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

Научный руководитель: Верхов К.А. – ассистент кафедры ПИКС

Аннотация. В статье рассматривается разработка программного средства для автоматизации взаимодействия клиента с сервисной компанией по ремонту электроники. Программное средство позволит управлять жизненным циклом заявок на ремонт, клиентской базой, коммуникацией и каталогом услуг для повышения качества обслуживания в сервисной компании.

Ключевые слова: программное средство, клиентский сервис, автоматизация взаимодействия, сервисная компания.

Введение. В условиях высокой конкуренции на рынке ремонтных услуг эффективная организация взаимодействия с заказчиками становится ключевым фактором успеха для сервисных компаний [1]. Зачастую управление заявками, ведение клиентской базы и коммуникация с клиентами осуществляются с использованием разрозненных инструментов или ручных методов, что приводит к ряду проблем: потере истории обращений, ошибкам при оформлении документов, низкой скорости обработки заказов и неэффективной обратной связи с клиентом. Эти факторы негативно сказываются на лояльности потребителей и репутации компании.

В данной статье рассматривается концепция и функционал программного средства, разработанного для автоматизации полного цикла обслуживания в сервисной компании по ремонту электронных устройств. Внедрение описываемой системы позволит минимизировать влияние человеческого фактора, ускорить процессы приема и выдачи техники, обеспечить эффективное управление коммуникацией с клиентами и программами лояльности, а также провести анализ работы сервисной компании.

Основная часть. Разработка программного средства для автоматизации взаимодействия с сервисной компанией направлена на создание единой цифровой среды для управления взаимодействием сервисного центра с клиентом, объединяющей процессы обработки заявок и коммуникацией.

Разрабатываемое программное средство решает следующие задачи:

- создание единого информационного пространства для хранения данных о клиентах и их историях обращений, заявках и услугах, что облегчает управление и доступ к ним;
- предоставление клиенту возможности отслеживать статус ремонта в режиме реального времени, что снижает нагрузку на колл-центр;
- автоматическое формирование квитанций, актов выполненных работ и гарантийных талонов на основе данных заявки, что минимизирует ошибки ручного ввода;
- внедрение системы скидок и промокодов для удержания постоянных клиентов;
- анализ ключевых показателей работы компании для принятия управленческих решений;

Функциональные возможности системы и описание взаимодействия ролей с программным продуктом описаны в диаграмме вариантов использования. Данная диаграмма представлена на рисунке 1.

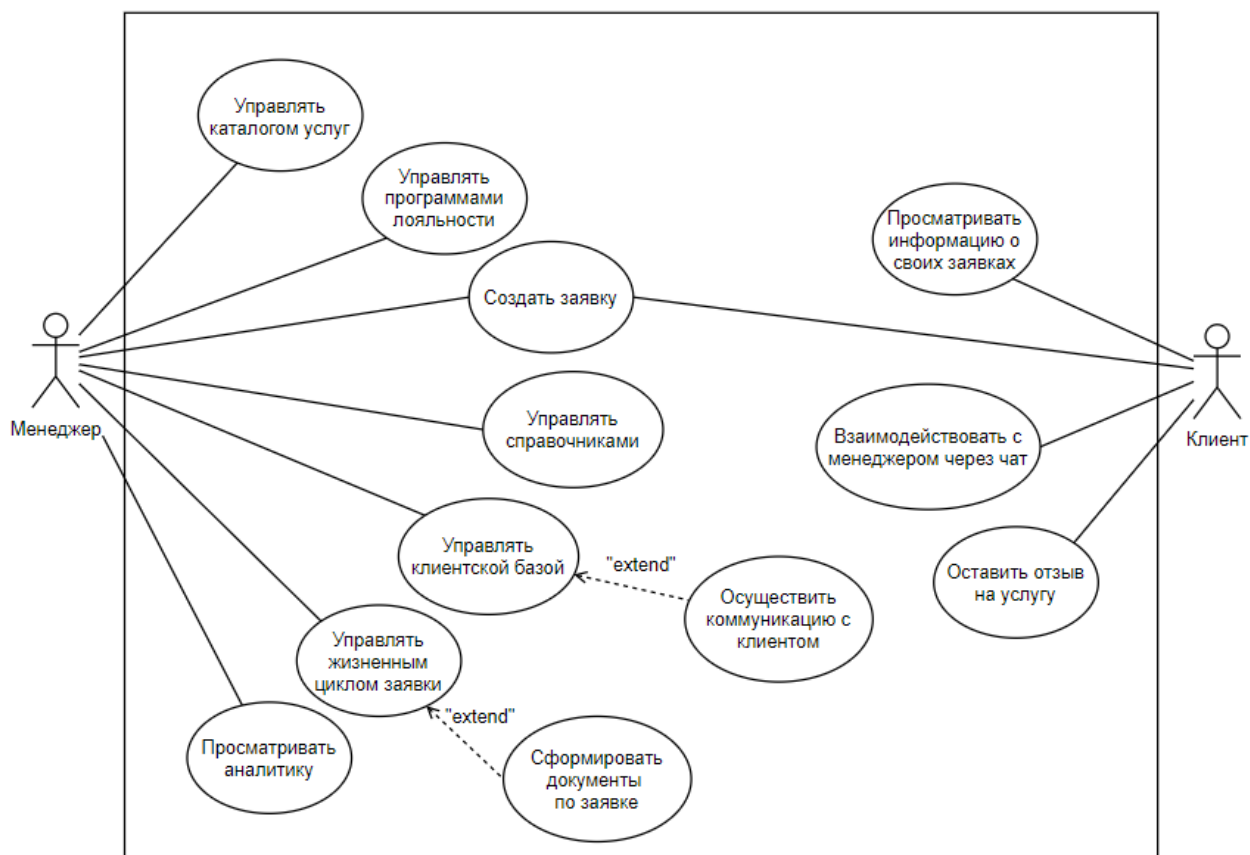


Рисунок 1 – Диаграмма вариантов использования

На диаграмме выделено две роли: Менеджер и Клиент.

Менеджер имеет возможность управлять каталогом услуг, заявками, справочниками (типы и модели устройств, категории услуг), клиентской базой и программами лояльности, а также просматривать аналитику.

Клиент может создать заявку, просматривать информацию о своих заявках, оставлять отзывы на услуги, а также взаимодействовать с менеджером через чат.

Назначение и границы программного средства были описаны с помощью контекстной диаграммы, представленной на рисунке 2.

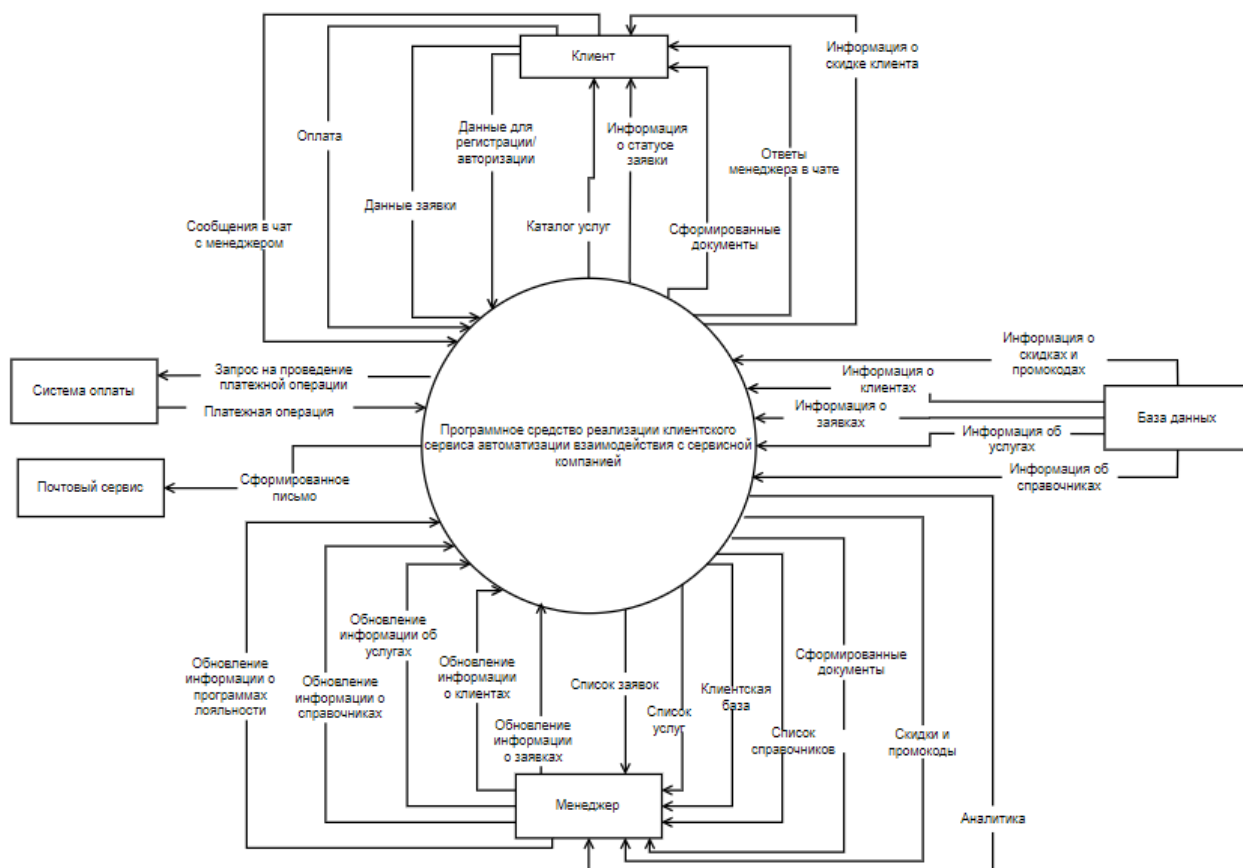


Рисунок 2 – Контекстная диаграмма

Представленное программное средство охватывает все этапы взаимодействия клиента с сервисной компанией, от первого обращения до постгарантийного обслуживания, обеспечивая автоматизацию рутинных операций и предоставляя инструменты для стратегического планирования.

Заключение. Разработанное программное средство предоставляет сервисным компаниям эффективный инструмент для автоматизации взаимодействия с клиентами и управления процессами ремонта электроники. Система обеспечивает централизованное хранение данных, управление жизненным циклом заявок и прозрачность коммуникации, что позволяет оптимизировать операционную деятельность компании.

Внедрение описанного программного средства способствует достижению следующих целей:

- повышение качества обслуживания и уровня лояльности клиентов за счет оперативного информирования о статусах ремонта и использования программ лояльности;
- минимизация рутинных операций и ошибок персонала благодаря автоматизации документооборота и расчетов;
- обеспечение руководства компании аналитической информацией для прогнозирования спроса и принятия обоснованных управленческих решений.

Резюмируя вышесказанное, можно утверждать, что разработанное программное средство является эффективным инструментом цифровой трансформации сервисного центра. Оно не только оптимизирует повседневную работу менеджеров, но и существенно повышает конкурентоспособность бизнеса на насыщенном рынке ремонтных услуг, закладывая фундамент для долгосрочного роста и улучшения деловой репутации компании.

В качестве направления для дальнейшего развития системы рассматривается интеграция с платежными шлюзами для онлайн-оплаты услуг и внедрение модулей автоматического уведомления клиентов через популярные мессенджеры.

Список литературы

1. Клиентский сервис: основные правила и способы развития [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://okdesk.ru/blog/razvitiie-klientskogo-servisa/>. – Дата доступа: 01.03.2026.

UDC 004.42

**SOFTWARE TOOL FOR IMPLEMENTING CUSTOMER SERVICE
OF AUTOMATING INTERACTION WITH A SERVICE COMPANY**

Vasilevich P.M.

Belarusian State University of Informatics and Radioelectronics, Minsk, Republic of Belarus

Verkhov K.A. – assistant of the department of ICSD

Annotation. The article discusses the development of a software tool for automating client interaction with an electronics repair service company. The software tool enables the management of the repair request lifecycle, client base, communication, and service catalog to improve the quality of service in the service company.

Keywords: software tool, customer service, interaction automation, service company.