

УДК 004.9

АВТОМАТИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ ПРИ РАБОТЕ С ЕГО КЛИЕНТАМИ

Голов А. С.

Самарский национальный исследовательский университет
имени академика С. П. Королёва

Неотъемлемой частью деятельности предприятий при работе с их клиентами являются планирование и учет услуг, которые предприятия оказывают своим клиентам. Зачастую организации оказывают эти услуги комплексно, формируя проекты. Управление проектами имеет свою специфику и зависит не только от опыта менеджера проекта и команды проекта, но и в значительной степени от поддержки проекта внутри компании, реализующей проект, в том числе от использования информационных технологий. Они обеспечивают поддержку соблюдения корпоративного стандарта управления проектами и возможность влияния на реализацию проекта в ходе выполнения работ, позволяет повысить эффективность взаимодействия участников проекта.

В связи с этим перед автором была поставлена задача – спроектировать [1] и реализовать автоматизированную систему учета и планирования деятельности предприятия ООО ЦИТ «Парус-Волга» при работе с его клиентами, которая позволяет вести проект на протяжении всей его жизни.

Разрабатываемая система позволяет:

- 1) планировать встречи с клиентами, а также хранит информацию о прошедших встречах и их результатах в базе данных;
- 2) хранить информацию о лицензионном обеспечении клиента, а также спецификации его лицензии;
- 3) хранить информацию о договорах с клиентами, а также планировать исполнение услуг по этим договорам и отслеживать прогресс их исполнения (рис. 1);

Услуга	Дата начала	Дата окончания	Цена	Кол-во	Отработано	Прогресс
Поставка ПО	07.06.2017 22:42	07.06.2017 22:42	10000	1	1	100
Техническое сопровождение	07.06.2017 22:42	07.07.2017 22:42	50000	5	2	40
Техническое сопровождение	08.07.2017 22:43	08.08.2017 22:43	50000	5		
Техническое сопровождение	09.08.2017 22:44	09.09.2017 22:44	40000	4		

Рис. 1. Экранная форма «Договор и планирование исполнения услуг»

- 4) хранить информацию об оказанных сотрудниками предприятия услугах и их направлениях (рис. 2);

Клиент Дата заключения Дата окончания

Номер

Услуга Дата начала Дата окончания

Количество

<input type="checkbox"/>	Сотрудник	Дата	Количество	Цена	Направление услуг	Виды услуг	Документ	Сгенерирован Акт	Номер
<input type="checkbox"/>	Иванушкин Дмитри...	08.12.2016 17:35	18	23400	Бухгалтерский учет	Консультация		24.03.2017	
<input type="checkbox"/>	Герасимова Анаста...	08.12.2016 17:42	22	28600	Бухгалтерский учет	Консультация		24.03.2017	
<input checked="" type="checkbox"/>	Иванушкин Дмитри...	30.04.2016 17:44	10	13000	Бухгалтерский учет	Консультация		24.03.2017	
<input checked="" type="checkbox"/>	Догаева Светлана	30.04.2016 17:46	4	5200	ЦМТС	Консультация		24.03.2017	
<input checked="" type="checkbox"/>	Г...	7:48	8	10400	Администрирование	Обновление		22.02.2017	
<input checked="" type="checkbox"/>	И...	7:49	20	26000	Бухгалтерский учет	Консультация		22.02.2017	
<input type="checkbox"/>	Д...	7:50	15	19500	ЦМТС	Консультация		06.03.2017	

Рис. 2. Экранная форма «Учет оказанных услуг»

5) производить необходимые расчеты и формировать различные отчеты по запросу пользователей (рис. 3).

Номер	Дата	Кол-во	Цена	Статус	Комментарий
2	24.03.2017	42	54600	Не оплачено	
1	29.03.2017	7	9100	Не оплачено	
	22.02.2017	28	36400	Не оплачено	
	06.03.2017	37	48100	Не оплачено	
	24.03.2017	54	70200	Не оплачено	

Клиент

Номер договора

Дата заключения Дата окончания

Услуга

Дата начала Дата окончания

Сотрудник	Дата	Количество	Цена	Направление услуг	Виды услуг	Документ
Догаева Светлана ...	31.05.2016 17:50	15	19500	ЦМТС	Консультация	
Герасимова Анаста...	31.05.2016 17:51	4	5200	Бухгалтерский учет	Консультация	
Иванушкин Дмитри...	30.06.2016 17:51	18	23400	Бухгалтерский учет	Разработка отчетов	

Рис. 3. Экранная форма «Генерация актов для клиента»

Система разрабатывается на языке программирования высокого уровня C# в среде программирования Microsoft Visual Studio 2015, в качестве СУБД выбрана PostgreSQL.

Применение данной системы на предприятии обеспечит:

- централизованное хранение всей информации,
- контроль исполнения составленного плана,
- анализ хода работ и своевременную его корректировку,
- поддержку соблюдения корпоративного стандарта управления проектами,
- повысит эффективность реализации проектов.

Библиографический список

1. Голов А. С. Проектирование автоматизированной системы учета и планирования деятельности предприятия по работе с его клиентами// Перспективные информационные технологии (ПИТ-2017): сб. науч. тр. межд. научно-техн. конф.; [под ред. С. А. Прохорова]. Самара: Изд-во СНЦ РАН, 2017. С.72-76.