

АНАЛИЗ АВТОМАТИЗИРОВАННЫХ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫМ ДОКУМЕНТООБОРОТОМ СЕРВИСНЫХ ЦЕНТРОВ

Морозов С.А., Манжула В.Г.

*Южно-Российский государственный университет экономики и сервиса
Шахты, Россия*

E-mail: morozov@sssu.ru

На сегодняшний день процесс автоматизации документооборота предприятий является одной из актуальных проблем в сфере информационных технологий. Практически любое предприятие имеет особенности, которые отличают его от других аналогичных предприятий. Эти особенности не позволяют создать универсальную комплексную систему, которая подошла бы всем предприятиям.

Массовое появление на российском рынке офисной техники зарубежных производителей повлекло за собой увеличение спроса на ее гарантийное и послегарантийное обслуживание. Сложившееся положение вещей вовлекло рынок офисной техники в серьезную конкурентную борьбу – борьбу за потребителя. Очень важную роль в этом процессе играет отбор сервисных центров для создания сервисной сети. Поэтому сервисные компании проходят жесточайший контроль, и одним из критериев оценки является наличие у сервиса автоматизированной системы управления.

Актуальная проблема, связанная с процессом автоматизации сервисных центров – выбор программных средств позволяющих в кратчайшие сроки и с минимальной потерей финансовых средств достигнуть цели автоматизации производства.

Какие программные продукты существуют в мировом информационном сообществе? Какие из них можно применить для автоматизации сервисных центров российского рынка сервисных услуг?

Все продукты для автоматизации сервисных центров, представленные на рынке можно условно разделить на 4 группы:

- 1) зарубежные системы уровня CRM-систем;
- 2) разработки российских фирм (исключая 1С);
- 3) разработки на базе 1С;
- 4) специализированные разработки.

Для оценки программных средств возьмем такие показатели, как функциональность, стоимость поставки, уровень сервиса и стоимость владения.

Системы зарубежного производства имеют средства адаптации под нужды конкретного заказчика (встроенные языки программирования бизнес-логики, генераторы отчетов, генераторы структур информационных объектов). Несмотря на высокую стоимость приобретения таких систем, стоимость их внедрения и эксплуатации гораздо выше. Поэтому заказчики очень часто останавливаются на половине пути, поняв всю бесперспективность выбранного решения. И только очень немногие доходят до логического конца, затратив огромные усилия на доводку системы, обучение персонала и реинжиниринг своей компании.

Поэтому, зарубежные системы, считаем слабо применимыми в российских условиях по целому ряду причин: высокая стоимость, сложности связанные с внедрением и сопровождением, проблемы русификации и учета российской специфики.

Несмотря на то, что продукты второй группы гораздо дешевле зарубежных, отсутствие поддержки и постоянного развития продукта, а также во многом моральное устаревание, не позволяет использовать их в качестве основы эффективного управления.

Третья группа, программы, разработанные на платформе 1С, наиболее привлекает. Платформа 1С обладает достаточной гибкостью для реализации практически любых желаний пользователя. На базе 1С написаны продукты для автоматизации большинства отраслей

промышленности, сельского хозяйства, торговли и сферы услуг. С качеством услуги этих программ так же нет замечаний. Практически в каждом городе существует фирма, занимающаяся поддержкой программ 1С, а так же сама фирма 1С регулярно выпускает обновления своих продуктов. Стоимость приобретения и сопровождения систем на базе 1С ненамного больше стоимости аналогичных российских систем и гораздо меньше (в 10-ки раз) стоимости зарубежных продуктов.

Специализированные разработки, относящиеся к четвертой группе, имеют так же свои плюсы и минусы. Из отрицательных сторон можно выделить следующие замечания. Написанный программный продукт не имеет связи с другими платформами. Так же существует зависимость от разработчика программного продукта. Отсутствия обновлений, все доработки программного продукта производятся за отдельную плату. Из положительных сторон это, прежде всего низкая стоимость программного продукта и четкая заточенность программы под определенную организацию.

Таким образом, для авторизации сервисного центра лучше всего подойдет программы, разработанные на платформе 1С. У этих программ существует гибкость, что очень важно при автоматизации. Так же программы, относящиеся к этой группе, имеют высокое качество сервиса. Немаловажным плюсом является и регулярный выпуск обновлений своих продуктов. Ну и конечно, по ценовой характеристики она входит в диапазон, наиболее подходящий для российского рынка.

Так же можно сделать вывод, что специализированные разработки, так же можно использовать для автоматизации документооборота сервисного центра. Для этого Вам необходимо включить в рабочий состав сотрудника, который, напишет Вам данный программный продукт, и будет поддерживать его в рабочем состоянии.

Литература

1. Баранов В.В. Автоматизация управления предприятий. Инфра – М, 2000.
2. Петров Ю.А. Комплексная автоматизация управления предприятием. Информационные технологии – теория и практика. М.: 2001.
3. Шуремов Е.Л. Информационные технологии управления взаимоотношениями с клиентами. 1С Пабблишинг, 2001.