

РАЗРАБОТКА АВТОМАТИЗИРОВАННОГО РАБОЧЕГО МЕСТА АДМИНИСТРАТОРА ПО РАБОТЕ С КЛИЕНТАМИ

Виктория Викторовна Кухаренко

Сибирский государственный университет геосистем и технологий, 630108, Россия, г. Новосибирск, ул. Плеханова, 10, обучающийся, тел. (999)46-53-464, e-mail: kukharenko-v@inbox.ru

Петр Юрьевич Бугаков

Сибирский государственный университет геосистем и технологий, 630108, Россия, г. Новосибирск, ул. Плеханова, 10, кандидат технических наук, доцент кафедры прикладной информатики и информационных систем, тел. (383)343-18-53, e-mail: peter-bugakov@ya.ru

В статье рассматривается опыт разработки программного обеспечения для автоматизации деятельности администратора по работе с клиентами в организациях сферы услуг. Проект будет использован в качестве практической части при написании выпускной квалификационной работы.

Ключевые слова: выпускная квалификационная работа, администратор по работе с клиентами, программное обеспечение.

DEVELOPMENT OF AUTOMATED WORKPLACE OF ADMINISTRATOR TO WORK WITH CUSTOMERS

Victoriya V. Kukharenko

Siberian State University of Geosystems and Technologies, 10, Plakhotnogo St., Novosibirsk, 630108, Russia, Student, phone: (999)46-53-464, e-mail: kukharenko-v@inbox.ru

Petr Yu. Bugakov

Siberian State University of Geosystems and Technologies, 10, Plakhotnogo St., Novosibirsk, 630108, Russia, Ph. D., Associate Professor, Department of Applied Informatics and Information Systems, phone: (383)343-18-53, e-mail: peter-bugakov@yandex.ru

The article discusses the experience of developing software for automatization of the activities of an administrator in working with clients in organizations of service sector. The project will be used as a practical part when working on final qualifying work.

Key words: final qualifying work, customer service administrator, software.

В настоящее время администраторы по работе с клиентами во многих крупных организациях вынуждены работать с несколькими программными продуктами. Это доставляет работнику неудобство и вынуждает контролировать сразу несколько сервисов. Разрабатываемое программное обеспечение позволит собрать в одной системе с единым пользовательским интерфейсом функционал нескольких программ и автоматизирует многие аспекты работы администратора по обслуживанию клиентов организации сферы услуг.

В качестве примера разрабатываемая программа будет адаптирована для работы администратора танцевальной студии или фитнес зала. Таким образом, актуальность темы заключается в необходимости формализованного обоснования и поддержки принятия управленческих решений администратора и директора студии. Например, чтобы принять решение о закрытии какой-либо группы, директор студии сможет ознакомиться с ее показателями за определенный промежуток времени. Таким образом, принятое решение будет обосновано и подкреплено конкретными данными. Также программная автоматизация работы административного персонала организации будет способствовать снижению количества ошибок в отслеживаемых статистических данных.

Целью данного проекта является разработка программного обеспечения для автоматизации деятельности администратора по работе с клиентами в танцевальной студии или фитнес зале.

Для достижения поставленной цели были сформулированы следующие задачи:

- изучить предметную область и процесс работы администратора [4, 5, 8, 9];
- выполнить обзор существующих программ подобного назначения [2, 6];
- разработать модель базы данных;
- реализовать базу данных средствами современной СУБД;
- разработать интерфейс программы [7] и написать программный код;
- выполнить тестирование готового программного обеспечения.

Предметной областью проекта является процесс функционирования танцевальной студии, который включает в себя работу с большим потоком людей, проведение операций с денежными средствами, индивидуальный учет каждого клиента, контроль расписания занятий и своевременное оповещением клиентов и работников организации о любых изменениях в нем. Танцевальная студия требует от администратора оперативного решения большого количества организационных вопросов, что в свою очередь накладывает определенные требования на программное обеспечение его рабочего места.

В качестве метода исследования предметной области был выбран опрос. Опрос прошли 3 администратора, работающие в разных танцевальных студиях города Новосибирска.

Администраторам были заданы следующие вопросы:

1. Какими программами пользуетесь для работы?
2. Что Вам нравится / не нравится в этих программах?
3. Есть ли функции, которых не хватает для выполнения работы?
4. Какие виды работ Вы выполняете в программе?

В результате исследования мы получили следующую информацию: два администратора работают в CRM ListOK [1], один администратор в своей работе использует MS Excel и бумагу. Также каждый из администраторов использует MS Word для создания документов и заметок.

Рассмотрим основные виды работ, выполняемые администраторами.

Составление расписания. В начале работы с ПО необходимо внести расписание танцевальной студии. Удобный формат представления расписания – таблица, где по строкам расположены дни, а по столбцам – время.

Атрибуты расписания:

- направление занятий;
- дни недели и время;
- преподаватель.

Ведение списков направлений занятий и преподавателей. Также в начале работы с ПО вносятся списки преподавателей и направлений студии. Затем в ходе работы студии данные списки корректируются.

Атрибуты направления:

- название;
- описание;
- расписание (дни недели и время);
- возрастное ограничение;
- преподаватель.

Атрибуты преподавателя:

- ФИО;
- дата рождения;
- направление (-я), которое (-ые) он преподает;
- E-mail;
- ссылка на страницу в соцсетях;
- контактный телефон.

Внесение в базу новых клиентов. Данный вид работы является основным для администратора организации сферы услуг.

Атрибуты для клиента:

- ФИО;
- дата рождения;
- направление (-я), которое (-ые) он посещает;
- наличие противопоказаний по здоровью;
- пожелания клиента;
- абонемент (разовое занятие, вид абонемента, дата оплаты).

Исследовав работу администратора, мы получили перечень данных, с которыми приходится работать в танцевальной студии. На его основе будет создаваться модель базы данных [3]. Для ее реализации принято решение использовать СУБД MS Access. Для написания кода и разработки программного обеспечения выбрана инструментальное программное обеспечение Embarcadero C++ Builder [10].

Применение данной разработки найдётся в танцевальных студиях, фитнес залах или других организациях с подобным родом занятий. Программное обеспечение позволит автоматизировать ежедневную работу администратора студии, которая заключается во внесении в базу новых клиентов, контроле посе-

щаемости занятий, составлении расписания, ведении списков направлений и преподавателей студии. Также в разрабатываемом программном обеспечении будет отображаться различная статистика, например, успешность преподавателя, посещаемость занятий, наполняемость групп по каждому направлению.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. ListOK [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://listokcrm.ru/>. – ListOK – программа учета посещений и абонементов для школ танца, фитнес клубов, йога студий, детских центров, тренажерных залов.;
2. CRM-система для танцевальной школы от MUSBooking [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://musbooking.com/crm-for-dance-school>. – CRM-система для танцевальной школы от MUSBooking.;
3. Devart [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.devart.com/>. – Devart – Database Management Software and Developer Tools.;
4. Куликов, С. Тестирование программного обеспечения. Базовый курс. 2-е издание. – 300 с.;
5. Требования к программным продуктам [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.dpgrup.ru/software-requirements.htm>. – Требования к программным продуктам – функциональные, бизнес-требования – Компания ДПГруп.;
6. Программа для школы танцев [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://usu.kz/app_upravlenie_tancevalniy_klub.php. – Программа для школы танцев. Система для танцевальной студии. Работа и управление танцевальной студией, школой. Учет и автоматизация для танцев.;
7. 10 правил юзабилити на все времена [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://prozhector.ru/publications/vypusk-41/10-pravil-yuzabiliti-na-vse-vremena/> – 10 правил юзабилити на все времена.;
8. Анализ предметной области – Базы данных: проектирование [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://studme.org/77208/informatika/analiz_predmetnoy_oblasti – Анализ предметной области – Базы данных: проектирование.;
9. НОУ ИНТУИТ| Лекция| Анализ предметной области. Выявление функциональных требований к приложению [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.intuit.ru/studies/courses/574/430/lecture/9749> – НОУ ИНТУИТ| Лекция| Анализ предметной области. Выявление функциональных требований к приложению.;
10. C++ Builder – Embarcadero Website [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.embarcadero.com/ru/products/cbuilder> – C++ Builder – Embarcadero Website.

© В. В. Кухаренко, П. Ю. Бугаков, 2019