Анализ существующих на рынке программных и технологических решений

1.Основные производители программных систем.

Основными производителями программных систем для автоматизации сервисного центра компьютерной фирмы могут быть:

Microsoft - предлагает целый спектр программных систем для организации сервисного центра, таких как Microsoft Dynamics 365 for Service, Microsoft Dynamics CRM и Microsoft Power Platform.

Salesforce - предоставляет платформу Salesforce Service Cloud, которая включает в себя широкий набор инструментов для сервисного управления, учета и обслуживания клиентов.

SAP - компания предлагает решения для управления обслуживанием клиентов, такие как SAP Service Cloud и SAP Customer Experience.

Oracle - выпускает пакеты программного обеспечения, включающие в себя системы CRM и управления обслуживанием клиентов, например, Oracle Service Cloud и Oracle CRM.

ServiceNow - специализируется на разработке программных решений для управления сервисом и обслуживанием клиентов, включая ServiceNow IT Service Management и ServiceNow Customer Service Management.

Zendesk - компания предлагает облачные решения для управления обслуживанием клиентов, такие как Zendesk Support, Zendesk Chat и Zendesk Guide.

1C- Отраслевое решение предназначено для автоматизации деятельности предприятий, оказывающих услуги гарантийного и послегарантийного ремонта, обслуживания бытовой и компьютерной техники и различного оборудования.

2. Описание программных продуктов, выпускаемых на рынок (включая различные версии, в том числе бесплатные).

Программные продукты, выпускаемые на рынок, включают в себя следующие версии:

1)Базовая версия системы сервисного центра:

Учет клиентов и их контактной информации.

Учет оборудования клиентов.

Отслеживание истории обращений клиентов в сервисный центр.

Возможность создания и редактирования заказов на ремонт и обслуживание оборудования.

Функции управления сотрудниками сервисного центра.

Отчетность по заказам и клиентам.

2)Расширенная версия системы сервисного центра:

Дополнительные функции управления запасами и комплектующими.

Возможность автоматического учета запасных частей при создании и закрытии заказов.

Отслеживание статуса выполнения заказов и оповещение клиентов о готовности оборудования.

Аналитические отчеты по оборудованию, клиентам и ремонтным работам.

3)Профессиональная версия системы сервисного центра:

Дополнительные инструменты для управления и планирования ресурсами сервисного центра.

Возможность создания и управления сложными проектами ремонта и обслуживания.

Интеграция с системами учета и управления компании.

Персонализация системы под потребности конкретного сервисного центра.

Кроме коммерческих версий системы, компания также предлагает бесплатную версию системы сервисного центра, ограниченную по функциональности, но позволяющую сделать первые шаги в автоматизации процессов сервисного центра.

Все программные продукты доступны для установки на локальные серверы, а также имеют возможность работы в облаке через веб-интерфейс, что обеспечивает гибкость и доступность использования системы из любой точки сети.

3.Динамика рынка за последние годы

Динамика рынка компьютерных услуг за последние годы может оказать влияние на разработку такой системы. Среди основных трендов можно выделить следующие:

1)Рост спроса на компьютерные услуги: С развитием информационных технологий и увеличением числа пользователей компьютеров и смартфонов, спрос на компьютерные услуги также стремительно растет. Это создает потребность в более эффективных решениях для работы сервисных центров.

2)Требования к качеству и скорости обслуживания: Клиенты становятся более требовательными к качеству и скорости обслуживания. Они хотят, чтобы их проблемы были решены оперативно и без лишних хлопот. Автоматизированная система может помочь ускорить процессы и повысить уровень обслуживания.

3)Развитие технологий и инструментов: В последние годы появились новые технологии и инструменты, которые могут улучшить работу сервисного центра. Например, системы управления заказами, облачные сервисы для хранения данных, инструменты для диагностики и тестирования компьютеров и т.д. Эти инновации могут быть интегрированы в автоматизированную систему, чтобы повысить ее эффективность.

4) Конкуренция на рынке: Конкуренция в сфере компьютерных услуг все больше растет. Для выживания и привлечения клиентов сервисные центры должны предлагать качественные услуги и конкурентные цены. Автоматизированная система может помочь оптимизировать бизнес-процессы и снизить затраты на обслуживание.

4.Статистика продаж и внедрений по отраслям.

Компьютерная техника все сильнее вторгается во все отрасли жизни человека, и спрос на сервисные центры растет очень быстро, так-как вся техника нуждается в квалифицированном обслуживании.

Все современные сети магазинов работают с компьютерной техникой, и у них контракты с сервисными центрами или свои сервисные центры, такая же ситуация со всеми предприятиями.

Все сервисные центры внедряют ПО для облегчения и распределения работы

5.