**Отчет по самостоятельной работе №**1

**по дисциплине МДК 01.02 “Инструментальные средства разработки программного обеспечения”.**

Выполнили: студенты

группы 319

Тимергалиев Тимур Ильдарович , Таран Александр Сергеевич

Дата\_\_27. \_\_09. \_\_2024\_\_

**Цель работы:** **Разработать бизнес-ситуацию и предложить способы ее автоматизации.**

**Основная структура задания:**

1. **Клиентский сервис**
2. **Вот некоторые процессы, которые можно автоматизировать в клиентском сервисе:**

* **Автоматизация службы поддержки. Приём и обработка заявок и обращений клиентов, обеспечение круглосуточного доступа к службе поддержки.**
* **Автоматизация продаж. Автоматический дозвон, рассылка писем или информационных сообщений о предстоящих акциях и выгодных предложениях.**
* **Автоматизация обслуживания. Стандартизированные операции, которые выполняются клиентом самостоятельно, например, с помощью терминала.**
* **Автоматизация учёта. Системы, которые автоматизируют финансово-хозяйственную сферу, обеспечивают ведение оперативного, бухгалтерского и управленческого учёта.**
* **Автоматизация позволяет снизить затраты, сократить количество ошибок, повысить производительность и эффективность работы.**

1. **Согласно источнику, клиентский сервис имеет следующие преимущества:**

* **Удержание клиентов.**
* **Привлечение новых клиентов.**
* **Увеличение продаж.**
* **Сохранение репутации.**
* **Развитие долгосрочных отношений с клиентами.**

**К минусам клиентского сервиса можно отнести:**

* **Недостаточное внимание к клиенту.**
* **Неправильная или недостаточная информация.**
* **Отсутствие реакции или задержка в решении проблемы.**
* **Непрофессиональное поведение или негативное отношение сотрудников.**

1. **Для автоматизации клиентского сервиса можно использовать следующие инструменты:**

* **Чат-боты — обработка значительной части клиентских обращений с мгновенным откликом в любое время суток.**
* **CRM — системы управления взаимоотношениями с клиентами, которые помогают создать полную клиентскую базу, вести историю взаимодействия с заказчиками и отслеживать этапы сделки.**
* **Help desk — системы, которые автоматизируют работу технической и клиентской поддержки пользователей, помогают решать проблемы клиентов с продуктами или услугами.**
* **FSM — системы, которые обеспечивают обработку заявок, оптимальное распределение задач между мобильными сотрудниками, предоставление данных по эффективности и качеству работ руководителям.**
* **Автоматизация позволяет снизить затраты, сократить количество ошибок, повысить прозрачность бизнес-процессов, увеличить скорость обслуживания и повысить качество сервиса.**

1. **Вот некоторые преимущества автоматизации для бизнеса:**

* **Экономия времени. Автоматизация берёт на себя рутинные действия, которые сотрудники раньше выполняли вручную.**
* **Улучшение качества продукции и услуг. Автоматизация стандартизирует процессы и минимизирует риск ошибок, вызванных человеческим фактором.**
* **Ускорение реакции на изменения. Программа обрабатывает информацию и быстро выдаёт точные результаты.**
* **Оптимизация затрат. Использование ПО сокращает расходы на управление складскими запасами, бухгалтерию и обработку информации.**
* **Улучшение результатов маркетинговых кампаний и клиентского опыта. Автоматизация помогает оптимизировать и улучшить воронку продаж.**

**Выводы работы:** **Клиентский сервис на сегодняшний день — один из важнейших инструментов удержания старых и привлечения новых клиентов. Зачастую повышение его уровня требует финансовых вложений, но они многократно окупятся, если ваши клиенты будут лояльны, а некоторые из них станут настоящими амбассадорами компании.**

**Не пренебрегайте инструментами автоматизации. Они помогают держать руку на пульсе бизнеса в целом и клиентского сервиса в частности.**