**ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 11**

Тема: Разработка руководства пользователя.

Задание: разработать руководство пользователя программного средства.

РУКОВДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Наименование продукта: сайт сервисного центра «TechFix»

Версия: v1.0

Разработчик:

ProgNotWork.Commpany

Дата:

12.09.2024 г.

Содержание

# **Ведомость эскизного (технического) проекта.**

Сайт сервисного центра «TechFix».

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование раздела** | **Описание** |
| 1. Общая информация | Сайт сервисного центра “TechFix” предназначен для предоставления услуг по ремонту и обслуживанию техники, а также для удобного взаимодействия с пользователями. |
| 1. Назначение | Обеспечение пользователей возможностью: подачи заявок на ремонт, получения информации об услугах и статусе обработки заявок, а также обратной связи с сервисным центром. |
| 1. Целевая аудитория | Частные лица и организации, нуждающиеся в ремонте и обслуживании техники. |
| 1. Структура сайта | - Главная страница -> Услуги -> Подача заявки  – Статус заявки  – Контакты  - Часто задаваемые вопросы |
| 1. Основные функции | - Подача заявок на ремонт  - Отслеживание статуса заявки  - Просмотр информации о предоставляемых услугах  - Контактная информация и обратная связь |
| 1. Дизайн и интерфейс | Интуитивно понятный интерфейс с современным дизайном, адаптивный к мобильным устройствам, доступный по стандартам удобства пользования |
| 1. Технические требования | - Веб-сервер, поддерживающий PHP и MySQL (или другой СУБД)  - Доступ в интернет  - Поддержка современных браузеров (Chrome, Firefox, Safari, Edge) |
| 1. Безопасность | Применение SSL – сертификатов для защиты данных пользователей, а также регулярные обновления системы безопасности. |
| 1. Система управления контентом | Разработка на базе CMS (например, WordPress, Joomla) для упрощения редактирования и обновления контента сайта. |
| 1. Планы по тестированию | Проведение тестирования на наличие ошибок и ошибок в пользовательском интерфейсе, нагрузочного тестирования для обеспечения стабильности работы под высокой нагрузкой. |
| 1. Планы по поддержке | Организация службы поддержки пользователей через электронную почту и телефон, а также создание раздела с FAQ и инструкциями на сайте. |

# **Пояснительная записка эскизного (технического) проекта.**

Основные цели и задачи сервисного центра «TechFix»:

* Поддержка продаж оборудования с гарантией и без;
* Укрепление отношений с заказчиками;
* Снижение доли рекламаций;
* Рекламная деятельность.

Миссия сервисного центра «TechFix» заключается в предоставлении качественных услуг по обслуживанию, ремонту, диагностике и поддержке оборудования.

Основные принципы работы сервисного центр:

* Высокий уровень обслуживания и экспертизы в области диагностики и ремонта оборудования;
* Инновационная деятельность и участие в разработке нового оборудования;
* Консультация заказчиков как в офисе, так и на выезде;
* Участие в выставках и конференциях;
* Постановка методик и обучение персонала.

Этапы работы сервисного центра:

1. Прием заявок: оператор принимает заявку от клиента по телефону или через сайт.
2. Обработка заявки: оператор регистрирует заявку, уточняет детали и передаёт информацию специалисту.
3. Согласование времени визита: специалист связывается с клиентом для согласования даты и времени визита.
4. Подготовка к визиту: специалист подготавливает необходимые инструменты и материалы для выполнения работ.
5. Визит к клиенту: специалист приезжает к клиенту, проводит диагностику и ремонт, устанавливает дополнительное оборудование.
6. Оплата выполненных работ: клиент оплачивает услуги сервисного центра.
7. Контроль выполненных работ: специалист проверяет качество выполненных работ и выдает акт выполненных работ.

Специалисты, задействованы на каждом этапе:

1. Оператор: принимает заявки от клиентов и обрабатывает их.
2. Специалист по продажам: консультирует клиентов, заключает договоры и оформляет заказы.
3. Технический специалист: выполняет ремонтные работы, устанавливает дополнительное оборудование, проводит диагностику.
4. Бухгалтер: занимается расчетом стоимости услуг, оформлением документов и учетом финансов.

Для автоматизации процессов сервисного центра используются различные виды оборудования, программного обеспечения и технологий. Например:

* Программное обеспечение CRM (Customer Relationship Management) – помогает автоматизировать рутинные процессы, повышать качество обслуживания, увеличивать объемы заказов и прибыли, выстраивать коммуникацию с клиентами, упрощать документооборот и управление финансами.
* Шаблоны документов – готовые и настраиваемые шаблоны для создания документов, автоматического заполнения данных и рассылки клиентам.
* Уведомления и рассылки – через СМС, звонки и мессенджеры система оповещает клиентов о ходе работ, готовности заказа и предоставляет индивидуальные предложения.
* Интеграции с аналитическими сервисами, бухгалтерским и маркетинговым программным обеспечением – объединение всех систем компании в единую сеть.

Внедрение CRM – системы позволяет сотрудникам сосредоточиться на выполнении ремонтных работ, а не на рутине, что повышает эффективность работы и улучшает качество предоставляемых услуг.

Перед запуском автоматизации выполнятся следующие действия:

1. Определение потребностей в обучении: выявить предпочтения сотрудников в отношении форм обучения (наглядные пособия, лекции, практика).
2. Распределение ролей: определить обязанности каждого сотрудника и обеспечить доступ к инструментам автоматизации.
3. Создание благоприятной среды для обучения: обеспечить доступность учебных материалов, организовать регулярные встречи для обсуждения вопросов и обратной связи.
4. Помощь сотрудникам усваивать материал: провести тестирование, попросить сотрудников вспомнить интересные моменты и поделиться опытом.
5. Назначение ответственного за автоматизацию или создание центра обмена опытом: поддерживать динамику процесса обучения, предоставлять помощь в режиме реального времени и стимулировать совместную работу сотрудников.