

سیستم مدیریت شرکت خدماتی

یک شرکت خدماتی درخواست یک سیستم مدیریت نرم افزاری را داده است تا از طریق آن فعالیت های روزمره خود را ثبت کند. این شرکت خدمات متنوعی از جمله نظافت منازل، نگهداری از کودکان و سالمندان، خرید منزل، اسباب کشی و ... را ارائه می دهد. نرم افزار مورد درخواست این شرکت باید قابلیت انجام هر یک از فعالیت های زیر را داشته باشد:

- حذف و اضافه نیروهای خدماتی

- ارائه شماره اشتراک برای مشتریان

- ثبت خدمات انجام شده

- انجام امور مالی

حذف و اضافه نیروی خدماتی

خدمات ارائه شده توسط این شرکت طیف گسترده ای از خدمات عمومی (مانند نظافت منازل) تا خدمات تخصصی (مانند عیب یابی کامپیوتر یا تدریس کنکور دکتری) را شامل می شود. بنابراین، نیروهای مختلفی به شکل روزانه در این شرکت ثبت نام کرده و یا از ادامه همکاری انصراف می دهند. هر نیرویی که ثبت نام می کند، می تواند خدمات مختلفی را ارائه دهد. به عنوان مثال، یک دانشجوی سال دوم کارشناسی ممکن است هم برای تدریس خصوصی دروس کامپیوتر و هم عیب یابی کامپیوتر درخواست داده باشد. در زمان ثبت یک نیروی جدید، تمامی خدماتی که وی قادر به انجام آنها است به لیست خدمات شرکت اضافه می شوند.

یک نیروی خدماتی به دو شکل می تواند انصراف دهد:

۱. از برخی از خدماتی که برای وی ثبت شده بود، انصراف دهد. به عنوان مثال، دانشجویی که هم برای تدریس خصوصی و هم برای عیب یابی درخواست داده بود، می تواند از تدریس خصوصی انصراف دهد. در این حالت، خدمت مورد نظر از لیست خدمات شرکت حذف خواهد شد (به شرطی که فرد دیگری آن خدمت را ارائه ندهد).

۲. از همکاری با شرکت انصراف دهد. در این حالت، تمامی خدمات وی حذف خواهند شد.

ارائه شماره اشتراک برای مشتریان

این شرکت قصد دارد تا به مشتریان خود، در صورت تمایل، شماره اشتراک ارائه کند. این شماره اشتراک شامل عددی منحصر به فرد است که با جستجوی آن در سیستم، تمامی مشخصات مشتری مانند نام و نام خانوادگی، شماره تماس، آدرس و ... قابل نمایش خواهد بود.

ثبت خدمات انجام شده

مهمترین هدف شرکت از درخواست این نرم افزار، ثبت خدمات انجام شده می باشد. این که چه نیرویی، چه خدماتی را برای چه مشتری انجام می دهد. نیازمندی های این بخش را با یک مثال توضیح می دهیم. فرض کنید یک مشتری با شماره اشتراک ۹۰ درخواست یک نیروی خدماتی جهت تعویض ویندوز را داده است. این درخواست ابتدا باید توسط اپراتور در سامانه ثبت شود. سپس اپراتور باید از میان افرادی که برای انجام این خدمت (تعویض ویندوز) ثبت نام کرده اند، یک نفر را انتخاب کند. شرکت قصد دارد تا از نوعی مکانیسم رقابتی برای این انتخاب استفاده کند. در این مکانیسم، به هر نیرویی بر اساس سابقه و حسن انجام کار، امتیازی تخصیص داده می شود. هر چه امتیاز یک فرد بیشتر باشد، احتمال انتخاب شدن وی برای خدمت مورد نظر بیشتر خواهد بود.

انجام امور مالی

یکی دیگر از بخش های مهم نرم افزار، انجام امور مالی شرکت می باشد. این نرم افزار با توجه به خدمات انجام شده میزان پرداختی ها برای هر نیرو را محاسبه و ثبت می کند. علاوه براین، این بخش امکان تهیه گزارشات مالی زیر را فراهم می کند:

۱. گزارش کارکرد یک نیروی خدماتی در بازه ای خاص
۲. گزارش درخواست های یک مشتری در بازه ای خاص
۳. گزارش کارکرد یک خدمت خاص در بازه ای خاص
۴. گزارش سود شرکت (دریافتی منهای هزینه ها) در بازه ای خاص