SWOT:  
Сильные стороны (Strengths):

* Имеется широкий спектр услуг для клиентов: компания предлагает различные услуги, которые могут быть интересны разным группам клиентов.
* Высококвалифицированные и опытные сотрудники: сотрудники компании обладают необходимыми знаниями и опытом, чтобы обеспечить качественное обслуживание клиентов.
* Хорошо разработанный процесс обработки заявок: компания имеет хорошо налаженный процесс обработки заявок, что позволяет быстро и эффективно обрабатывать заявки клиентов.
* Хороший уровень обслуживания клиентов: компания стремится обеспечить высокий уровень обслуживания клиентов, что повышает их удовлетворенность и лояльность.
* Конкурентоспособная цена на услуги: компания предлагает услуги по конкурентоспособным ценам, что позволяет привлекать больше клиентов.
* Разнообразный набор каналов связи с клиентами (телефон, электронная почта, чат, социальные сети): компания предоставляет клиентам возможность выбрать удобный для них канал связи для обращения и получения информации о своих заявках.

Слабые стороны (Weaknesses):

* Необходимость повышения скорости и эффективности обработки заявок: компания может столкнуться с проблемой задержек в обработке заявок, что может негативно сказаться на удовлетворенности клиентов.
* Отсутствие автоматизированной системы управления заявками: компания может столкнуться с проблемой низкой эффективности управления заявками, если не внедрит автоматизированную систему.
* Ограниченная география обслуживания: компания может не иметь возможности предоставлять свои услуги в других регионах, что может снижать её конкурентоспособность.
* Недостаточное использование маркетинговых инструментов для привлечения клиентов: компания может не иметь возможности привлекать больше клиентов, если не использует маркетинговые инструменты и стратегии.
* Необходимость повышения квалификации сотрудников: компания может столкнуться с проблемой низкой квалификации сотрудников, что может привести к плохому обслуживанию клиентов.

Возможности (Opportunities):

* Развитие новых каналов связи с клиентами (например, мобильное приложение): компания может расширить набор своих каналов связи с клиентами, что упростит процесс общения и повысит удобство использования услуг.
* Внедрение автоматизированной системы управления заявками: компания может повысить эффективность своего бизнеса, внедрив систему управления заявками, что позволит более эффективно обрабатывать заявки клиентов.
* Расширение географии обслуживания: компания может увеличить свою клиентскую базу, предоставляя свои услуги в новых регионах.
* Увеличение объема услуг для клиентов: компания может предоставлять больше услуг для своих клиентов, что позволит повысить уровень их удовлетворенности.
* Расширение набора услуг для клиентов (например, услуги по обслуживанию оборудования): компания может предоставлять дополнительные услуги, что привлечет больше клиентов и повысит их лояльность.

Угрозы (Threats):

* Появление новых конкурентов на рынке: появление новых конкурентов может привести к снижению доли рынка и вынудить компанию принимать дополнительные меры для привлечения и удержания клиентов.
* Рост цен на услуги: рост цен на услуги может привести к потере клиентов, если они смогут найти более дешевые альтернативы.
* Экономические кризисы и нестабильность рынка: экономические кризисы могут привести к снижению числа клиентов и объемов продаж.
* Изменение законодательства в области обслуживания заявок: изменение законодательства может привести к изменению требований к компаниям в сфере обслуживания заявок, что может повлиять на эффективность работы компании.
* Отсутствие сотрудников с необходимой квалификацией и опытом: отсутствие сотрудников с необходимой квалификацией и опытом может привести к снижению качества обслуживания клиентов и негативно сказаться на репутации компании.  
    
  Общая стратегия цифровой трансформации компании:

• Провести анализ компании, её основных конкурентов

• Определить требования заказчика

• Определить необходимый объём работ

• Определить бюджет проведения цифровой трансформации

• Провести планирование

• Провести необходимые работы по проведению цифровой трансформации

• Сдать работу заказчику

• Проведение работ по поддержке перехода на новые решения

Техническое задание:

Функциональные требования: (пример)

* Разработка базы данных для хранения информации о клиентах, станках, их характеристиках и установленной оснастке.
* Разработка базы данных для хранения информации о запасных частях и комплектующих, их наличии на складах и возможности заказа.
* Разработка веб-приложения для ввода заявок на регламентное, монтажное и аварийно-восстановительное обслуживание станков.
* Разработка функционала для формирования заказов на запасные части и комплектующие для выполнения работ и их доставки на место обслуживания.
* Разработка интерфейса для мониторинга выполнения заявок на обслуживание и статуса заказов на запасные части и комплектующие.
* Разработка функционала для расчета оптимального запаса запасных частей и комплектующих на складах с учетом потребности их использования в разных регионах и у разных клиентов.

Нефункциональные требования:

* Приложение должно иметь высокую производительность и быстродействие при работе с базой данных и формировании заказов.
* Интерфейс приложения должен быть интуитивно понятным и удобным в использовании для пользователей.
* Безопасность данных должна быть обеспечена защитой от несанкционированного доступа и сохранением их конфиденциальности.
* Приложение должно быть доступно круглосуточно для ввода заявок и мониторинга их выполнения.

Разработка МДО должна быть выполнена в соответствии с ГОСТ 19.201-78.

* Система должна быть реализована на языке программирования Java с использованием фреймворка Spring.
* Для хранения данных необходимо использовать реляционную базу данных PostgreSQL.
* Система должна быть реализована в виде веб-приложения, доступного через браузер.
* Внешний вид системы должен быть реализован с использованием CSS и JavaScript фреймворков.
* Система должна быть развернута на сервере с операционной системой Linux.

SMART & решение поставленых задач

Цель: Увеличить количество новых клиентов на 20% в течение следующих 6 месяцев.

Решение: Запустить рекламную кампанию в социальных сетях с использованием таргетированной рекламы и увеличить присутствие компании в цифровых каналах коммуникации.

Цель: Сократить время обработки заявок на 30% в течение следующих 3 месяцев.

Решение: Внедрить автоматизированную систему управления заявками, которая будет ускорять процесс обработки заявок и снижать число ошибок.

Цель: Увеличить удовлетворенность клиентов на 25% в течение следующих 6 месяцев.

Решение: Запустить онлайн-опросы для клиентов, с помощью которых компания сможет получить обратную связь о качестве обслуживания и улучшить свои услуги.

Цель: Увеличить прибыль на 15% в течение следующих 12 месяцев.

Решение: Внедрить систему аналитики данных, которая будет анализировать потребности клиентов и предлагать персонализированные услуги.

Цель: Увеличить количество продаж услуг по обслуживанию оборудования на 30% в течение следующих 6 месяцев.

Решение: Запустить рекламную кампанию, нацеленную на продвижение услуг по обслуживанию оборудования, на сайте компании и в социальных сетях.

Цель: Снизить число ошибок при обработке заявок на 50% в течение следующих 3 месяцев.

Решение: Внедрить систему проверки заявок на ошибки, которая будет автоматически идентифицировать ошибки в заявках, сокращая время на их исправление.

Цель: Сократить время ответа на запросы клиентов на 20% в течение следующих 6 месяцев.

Решение: Запустить чат-бота на сайте компании, который будет автоматически отвечать на запросы клиентов и сокращать время ожидания ответа.

Цель: Снизить затраты на маркетинг на 10% в течение следующих 6 месяцев.

Решение: Запустить контекстную рекламу на поисковых системах с использованием ключевых слов, которые привлекают целевую аудиторию.

Цель: Увеличить количество продаж на 20% в течение следующих 6 месяцев.

Решение: Внедрить CRM-систему, которая будет отслеживать все продажи и позволит компании улучшить процесс управления продажами и удовлетворить потребности клиентов.

Цель: Увеличить число положительных отзывов на 30% в течение следующих 6 месяцев.

Решение: Запустить программу лояльности для клиентов, которая будет поощрять их за оставление отзывов и рекомендаций компании в социальных сетях и на сайте компании.

Цель: Снизить время на устранение неисправностей на 50% в течение следующих 3 месяцев.

Решение: Внедрить систему мониторинга оборудования, которая будет автоматически определять неисправности и предупреждать техников.

Цель: Увеличить количество обслуженных клиентов на 25% в течение следующих 6 месяцев.

Решение: Запустить онлайн-сервис для записи на обслуживание, который позволит клиентам выбирать удобное время для посещения сервисного центра.

Цель: Увеличить количество продаж запчастей на 30% в течение следующих 6 месяцев.

Решение: Внедрить интернет-магазин для продажи запчастей, который позволит клиентам покупать запчасти в любое время суток.

Цель: Снизить время на доставку запчастей на 40% в течение следующих 3 месяцев.

Решение: Внедрить систему мониторинга запчастей, которая будет автоматически заказывать запчасти у поставщиков при необходимости.

Цель: Увеличить удовлетворенность клиентов на 20% в течение следующих 6 месяцев.

Решение: Запустить программу лояльности для клиентов, которая будет поощрять их за оставление отзывов и рекомендаций компании в социальных сетях и на сайте компании.

Цель: Снизить число ошибок при устранении неисправностей на 50% в течение следующих 3 месяцев.

Решение: Внедрить систему проверки работ техников на предмет ошибок, которая будет автоматически идентифицировать ошибки и позволит снизить их количество.

Цель: Увеличить количество заказов на обслуживание в веб-чате на 30% в течение следующих 6 месяцев.

Решение: Внедрить чат-бота на сайте компании, который будет автоматически отвечать на запросы клиентов и принимать заказы на обслуживание.

Цель: Снизить количество простоев оборудования на 40% в течение следующих 6 месяцев.

Решение: Внедрить систему мониторинга производительности оборудования, которая будет автоматически анализировать данные и предупреждать о возможных простоях.

Цель: Увеличить число положительных отзывов на 30% в течение следующих 6 месяцев.

Решение: Внедрить систему опросов клиентов после обслуживания, которая позволит получить обратную связь и улучшить качество обслуживания.

Цель: Сократить затраты на маркетинг на 10% в течение следующих 6 месяцев.

Решение: Запустить рекламную кампанию в социальных сетях с использованием таргетированной рекламы, которая позволит снизить затраты на маркетинг и увеличить число клиентов.

FAQ

Вопрос: Как система уведомляет пользователей о статусе заявки?

Ответ: Система может отправлять уведомления пользователям по электронной почте или SMS-сообщениям, а также предоставлять возможность отслеживать статус заявки в режиме онлайн.

Вопрос: Как система обеспечивает безопасность данных?

Ответ: Система может использовать различные методы обеспечения безопасности, например, шифрование данных, контроль доступа, аудит действий пользователей и многие другие.

Вопрос: Может ли система автоматически определять сроки выполнения заявок?

Ответ: Да, система может автоматически определять сроки выполнения заявок на основе приоритетности и уровня сложности задачи.

Пример инструкции пользователя:

Инструкция пользователя:

Добавление склада:

• Откройте страницу "Склады";

• Нажмите кнопку "Добавить склад";

• Заполните поля формы добавления склада;

• Нажмите кнопку "Сохранить".

Добавление станка:

• Откройте страницу "Станки";

• Нажмите кнопку "Добавить станок";

• Заполните поля формы добавления станка;

• Нажмите кнопку "Сохранить".

Добавление комплектующей:

• Откройте страницу "Комплектующие";

• Нажмите кнопку "Добавить комплектующую";

• Заполните поля формы добавления комплектующей;

• Нажмите кнопку "Сохранить".

Размещение комплектующих на складе:

• Откройте страницу "Склады";

• Выберите нужный склад;

• Нажмите кнопку "Добавить комплектующую";

• Выберите нужную комплектующую из списка;

• Введите количество комплектующей;

• Нажмите кнопку "Сохранить".