**Bevezetés**

Mai felgyorsult világunkban mindenki szeretne mindent „azonnal” elérni, birtokolni.

Különösen jellemző ez a szolgáltatási szektorra, ahol az ügyfelek csodát várnak: azt szeretnék, ha már gondolataik, terveik megszületésekor, egy-egy probléma felmerülésekor azonnal rendelkezésükre állna a végtermék.

A piaci alapon működő gazdaságban a versenyhelyzetek különösen kiélezettek:

azok tudnak üzleti sikereket elérni, akik rövid időn belül maximális minőségű információt, szolgáltatást, terméket képesek előállítani.

Választott témánk a „Számítástechnikai szerviz rendszer”.

Bár fogyasztói társadalomban élünk – ha valami elromlik, nem javítjuk, hanem kidobjuk – a számítástechnikai eszközök viszonylagosan magas ára szükségessé teszi az eszközök kisebb hibáinak szolgáltatói hálózat által történő javítását.

Akár egy kisebb vállalkozás működését is jelentősen megnehezíti, ha számítógépes rendszerük időlegesen működésképtelenné válik.

A projektfeladat során egy számítógépes szerviz megnövekedett ügyfélköre kiszolgálásának racionalizálásához nyújtunk segítséget.

Fő célkitűzés a nyereséges működés a szerviz jó hírének megőrzésével, az ügyfélkör bővítése mellett a **gyorsan, olcsón, kiváló minőségben** szlogen mentén.

Munkánkat a fejlesztés életciklusa szerint végezzük:



**Probléma definiálása, problématér elemzése**

A szerviz új tulajdonosa megújult marketing stratégiát vezetett be, melynek eredményeképpen a szervizbe látogató ügyfelek száma jelentősen megnőtt. Az ügyfélkör bővülését nagyban elősegítette, hogy az eddig elismert kis szervizként működő üzlet rendkívül gyorsan, olcsón és pontosan dolgozott.

A megnövekedett javítási feladatok elvégzésére a személyi bővítés mind szoftveres, mind pedig hardveres munkakörökben megtörtént.

A személyi feltételek megteremtésekor számításba lett véve az is, hogy a különböző munkafolyamatok elvégzéséhez a megfelelő tudású munkatárs kerüljön munkavállalói státuszba.

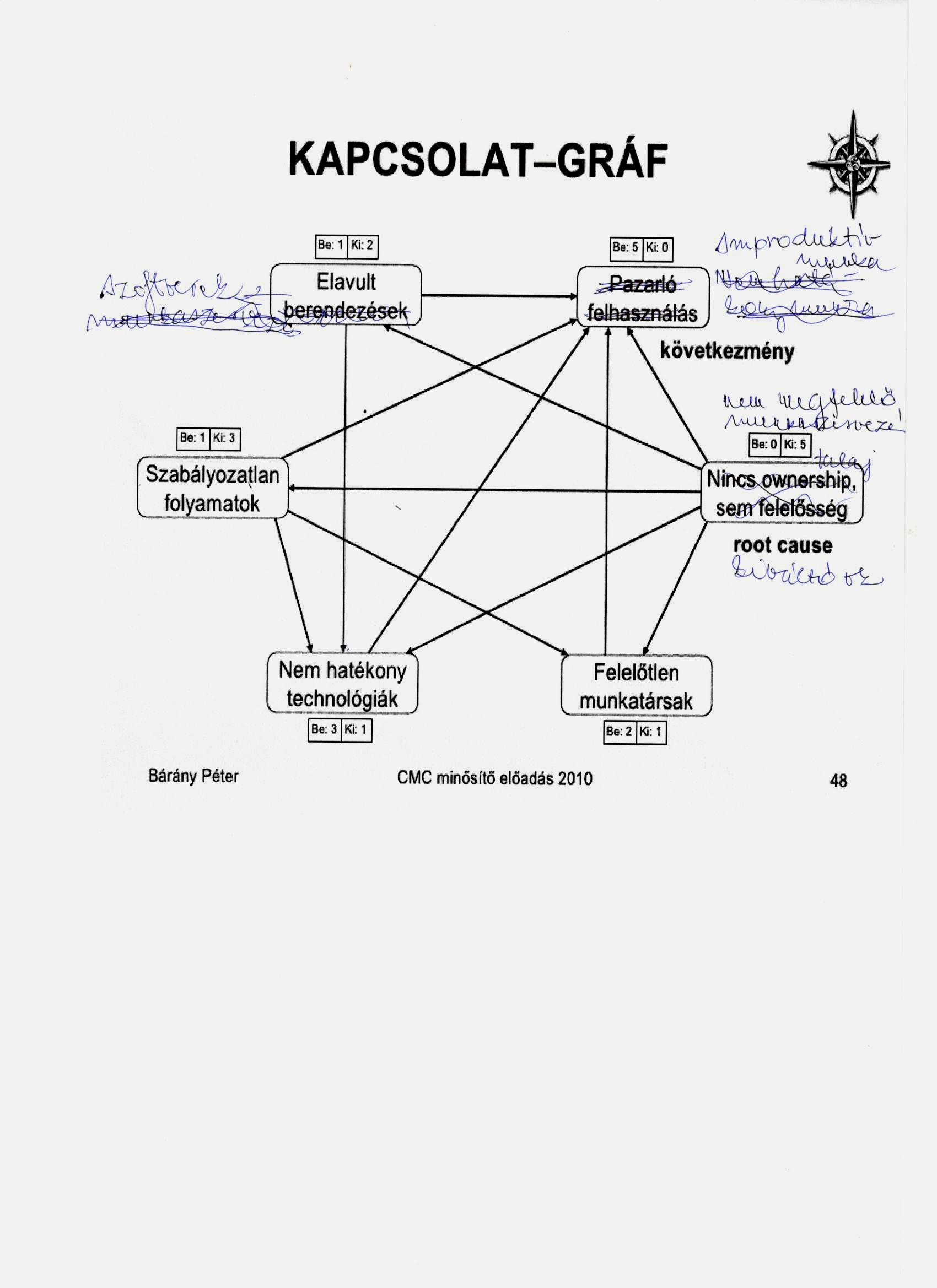
Ahhoz azonban, hogy a megszokott - gyorsaság-minőség-kedvező ár - követelményrendszert tartani tudják, szükség van egy nyilvántartást, alkatrész beszerzést segítő szoftverre is.

A technikai feltételek adottak, rendelkezésre áll a megfelelő minőségű és mennyiségű PC-ből álló hálózat.

A kisebb ügyfélforgalomnál az alkatrészek beszerzése során működött a személyes egyeztetés az alkatrész kereskedőkkel, akár a napi telefonos kapcsolattartás, személyes szállítás is megoldható volt. Erre azonban a növekedés miatt már nincs mód, illetve szükségessé válhat az írásbeli megrendelés (e-mail) is.

**Feltárt problémák összefoglalása:**

* az elvégzendő feladatok meghatározása nem pontos, gátolja a munkafeladatok dolgozóhoz történő rendelését
* a feladatok kiosztása nem a munkatársak szaktudása, leterheltsége szerint történik
* az adatbázisok nem elég pontosak, nincsenek meg a megfelelő összekapcsolások (pl.: alkatrész – szállító1, szállító2)
* nincs naprakész, követhető munkafolyamat ellenőrzés
* nem történik meg a szállítók elemzése, árengedmények lehetőségének feltárása



**A feladatokat összegezve az alábbi sorrendet kaptuk:**

* szükség van egy komplexebb adatbázisra, mely jobban lebonthatóvá teszi az elvégzendő feladatokat
* az elvégzendő feladatok kiosztásához nem csak a kollégák szakmai felkészültségét kell figyelembe venni, hanem a folyamatban lévő feladatok mennyiségét is
* gyorsítani kell az alkatrészbeszerzést oly módon, hogy a meglévő szállítói adatbázis kibővítésével a megrendelés és a szállítás közötti idő a lehető legkisebb legyen
* minden kolléga tudja nyomon követni a rá kiosztott feladat teljesítéséhez szükséges optimális feltételek teljesülését, szükség esetén be tudjanak segíteni egymás feladatainak elvégzésébe.
* havi szintű kimutatások (szállítói-, eredmény kimutatások) elérhetővé tétele a vezetés számára

## A régi és új rendszer előnye(i) és hátránya(i)

Régi rendszer előnyei:

* megrendelések személyesebb volta
* könnyen követhető cash-flow

hátrányai:

* kevés megrendelésszám esetén hatékony
* az emberi tényező (tévedés lehetősége) nagy hangsúllyal van jelen a folyamatokban.

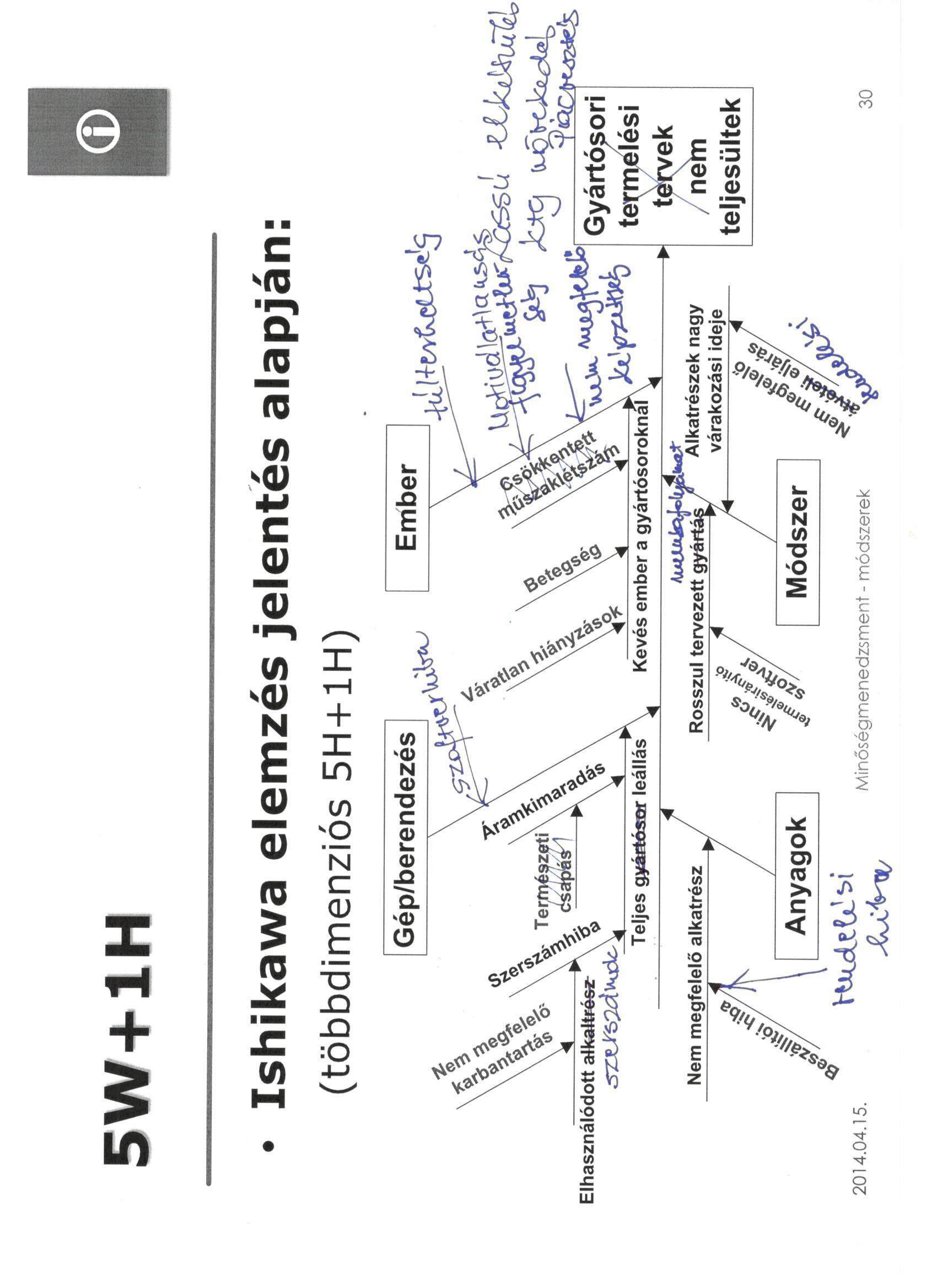
Új rendszer előnyei:

* nagy megrendelésszám esetén is pontosan nyomon követhetőek a munkafolyamatok
* a feladatok kiosztásánál figyelembe veszi a kollégák szakmai kompetenciáit és éppen futó munkáit
* elemző kimutatásokkal segíti az ügyvezető és a beszerzés munkáját

hátrányai:

* szoftverbővítés szükséges, mely költségekkel jár
* az új kollégák kompetenciáinak felmérése éles helyzetben történik (szaktudás, terhelhetőség, problémamegoldási készség)
* az új rendszer használata nagyon pontos munkát követel.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Swot analízis** | **Segítik a célok elérését** | **Gátolják a célok elérését** |
| *Belső tényezők*  *(szervezeti jellemzők)* | *Erősségek (****S****trengths):*   * kiterjedt ügyfélkör * elismert piaci szerep * jó kapcsolat az ügyfelekkel * megfelelő marketing stratégia * szaktudás * ingyenes többletszolgáltatások (tisztítás, vírusellenőrzés) | *Gyengeségek (****W****eaknesses):*   * elavult adatnyilvántartó modulok, adatbázisok * szállítói elemzések hiánya * kedvező beszerzési pozíciók kialakításának hiánya |
| *Külső tényezők*  *(környezeti jellemzők)* | *Lehetőségek (****O****pportunities):*   * az ügyfélkör további bővülése, fogyasztói igények növekedése * profilba illő pályázatok megjelenése a piacon | *Veszélyek (****T****hreats):*   * nem megfelelő árképzés miatt piacvesztés * ügyfelek elvesztése a mennyiséghez nem bővített rendszer miatt (lassú beszerzés, növekedett vállalási idő) * versenytársak előnye a piacismeretben |



Ischikawa diagram

Szervezeti diagram

Az ábrán jól látható, hogy a felmerülő problémák megoldása az ügyvezetőt, az ügyfélszolgálat munkatársait és az árubeszerzést végző kollégát segíti elsősorban.