

ПРОГРАММНАЯ ПОДДЕРЖКА УПРАВЛЕНИЯ ВЗАИМООТНОШЕНИЯМИ С КЛИЕНТАМИ В СФЕРЕ АРЕНДЫ АВТОМОБИЛЕЙ

Остапко В.В., студент гр.872303; Богданова Е.А. – ассистент

*Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники
г. Минск, Республика Беларусь*

Богданова Е.А. – ассистент

Цель проектирования: совершенствование процесса взаимоотношений с клиентами посредством его автоматизации на основе web-приложения. Информационные технологии оказали большое влияние на автомобильную промышленность в целом и в частности, на отношения между клиентами и арендодателями в сфере аренды автомобилей. Самыми успешными компаниями в будущем будут те, которые используют информационные технологии в полной мере. Разработанная система позволит повысить эффективность и скорость обработки клиентских запросов.

Современная жизнь очень динамична, ее ритм заставляет человека двигаться с ней в ногу и максимально соответствовать ее быстро изменяющимся условиям. Мобильность, энергичность, пунктуальность из обычных положительных качеств человека превратились в необходимые требования, которым он должен соответствовать.

Автомобиль стал неотъемлемым элементом жизни взрослого человека. Современный рынок услуг успел быстро адаптироваться и предлагает одну из самых удобных и популярных услуг — «аренда автомобилей» или, как часто пишут в объявлениях — «аренда и прокат автомобилей».

Но не всегда пользователь услугой аренды автомобиля останавливает свой выбор на одной компании-арендодателе. Зачастую он выбирает из нескольких вариантов, для каждого из которых разработано свое независимое программное приложение. В данном случае не совсем удобно следить за несколькими ресурсами, которые в то же время имеют разную структуру, наполненность и информативность для потенциального арендатора автомобиля. Также это делает некомфортным сравнение цен на аренду у разных компаний из-за разного списка ключевых требований или слов для поиска наиболее оптимального по цене предложения. Из-за перечисленных выше недостатков ресурсов с таким набором функций арендаторам приходится совершать звонки либо писать письма по электронной почте, что влечёт за собой немалые потери времени. Поэтому очень важно разработать удобную, с понятным интерфейсом систему, которая позволит быстро найти лучшие предложения по интересующим критериям.

58-я научная конференция аспирантов, магистрантов и студентов БГУИР, 2022 г

В мире бизнеса новые технологии позволяют взаимодействовать с клиентами инновационными способами, которыми информационные технологии могут улучшить бизнес-процессы для современной компании по прокату автомобилей:

Повышение эффективности и скорости. Компании хранят большое количество данных. С помощью системы управления базами данных сотрудники могут управлять большими объёмами информации и обрабатывать данные, запрашиваемые различными пользователями, повышая скорость и эффективность транзакций.

Улучшение коммуникации. Для любой компании важно общение между сотрудниками, поставщиками и клиентами. За прошедшие годы появилось множество коммуникационных инструментов, обеспечивающих простые и экономичные методы коммуникации, такие как системы чата в реальном времени, инструменты онлайн-встреч, VoIP-телефоны, услуги электронной почты и системы видеоконференций.

Управление инвентаризацией. Компаниям по аренде авто необходимо поддерживать достаточный запас автомобилей для удовлетворения потребительского спроса. [1]

В процессе работы была изучена специфика взаимодействия менеджеров по аренде автомобилей с клиентами и учтена при разработке системы. Она упрощает процесс поиска автомобиля для аренды и их сравнения. Для менеджера она делает более удобным добавление автомобилей, редактирование информации по ним и удаление, а также предоставляет возможность хранить информацию о клиентах, добавлять данные по контрактам и просматривать на их основании статистику. Приложение обладает простым и понятным интерфейсом, так что пользователь любого уровня владения ПК может с ним работать, не испытывая каких-либо трудностей.

Подводя итоги, можно сказать, что цель, поставленная при создании проекта, была выполнена: данное приложение повысит качество и скорость обработки заявок, а также увеличит удовлетворенность клиентов, что, в свою очередь, будет привлекать новых арендаторов.

Список использованных источников:

1. Савруков Н.Т. Экономическая стратегия фирмы: конспект лекций / Н.Т. Савруков, А.И. Егоров, Е.А. Егорова. - СПб: Политехника, 2000. -204 с.
2. Закиров Ш.М., Савруков Н.Т. Менеджмент: конспект лекций. – СПб.: Политехника, 2001. – 180 с.