

ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА ОЦЕНКИ СЕРВИСА РОЗНИЧНОЙ СЕТИ

Скотникова Е.В.,

Вичугова А.А.

Томский политехнический университет
katerinaskotnikova@gmail.com

Введение

Во время жесткой конкуренции на сохранение позиций на рынке значительно влияет качество обслуживания клиентов. Одним из наиболее сильных инструментов контроля соблюдения стандартов обслуживания, является «Тайный покупатель», его суть заключается в следующем: специально подготовленный агент совершает покупку и оценивает уровень обслуживания по специальной форме.

Описание процесса

Предприятие, на котором был автоматизирован процесс оценки сервиса представляет собой розничную сеть. До внедрения процесс выглядел следующим образом – тайные покупатели, совершив очередную проверку, заносили данные в excel-документ и отправляли его на обработку ответственному за данный процесс сотруднику (администратору). Администратор, ежедневно сводил проверки (анкеты) в регламентированный вид и предоставлял информацию управляющим магазинов. Помимо ежедневной рутины, администратору приходилось вручную собирать данные в различных срезах, за всевозможные временные промежутки в отчеты для выявления динамики и ряда других стратегических показателей, на точность которых значительное влияние оказывал человеческий фактор. Кроме того, возникла необходимость интеграции данных с другими процессами предприятия, например, влияние оценки на премию проверяемого сотрудника. Все это и многое другое послужило поводом для автоматизации данного бизнес-процесса.

Информационная система представляет собой комплекс трех взаимосвязанных компонент (рис. 1), которые удовлетворяют потребностям трех групп участников бизнес-процесса:

- модуль в корпоративной информационный системе – для руководителей среднего звена (управляющих точками розничной сети);
- web-приложение, интегрированное с модулем – для Тайных покупателей;
- панель отчетности (reporting services) – для руководителей высшего звена.

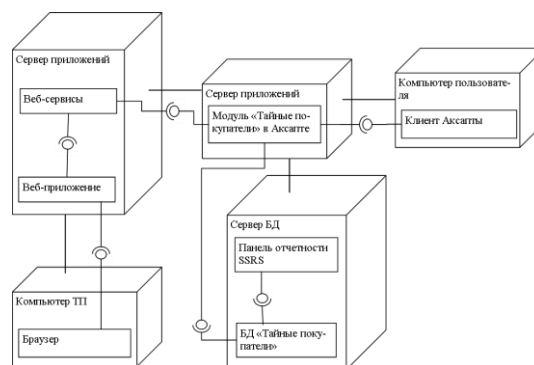


Рис. 3. Проектирование информационной системы

Модуль (MS Dynamics AX)

Ядром предприятия, на котором проводилась автоматизация, является ERP-система MS Dynamics AX. Поэтому выбор среды разработки пал именно на нее – сотрудникам привычен интерфейс и логика работы в системе, а созданный модуль можно легко интегрировать с уже существующей функциональностью.

Модуль предоставляет администратору возможность поддержки процесса: генерация различных вариантов анкет, в соответствии с потребностями бизнеса в данный момент, мгновенное формирование удобных отчетов (в формате Excel), администрирование тайных покупателей и многое другое (рис. 2).

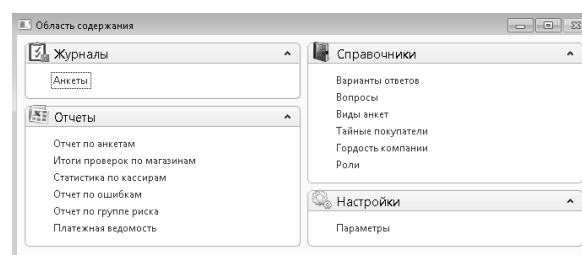


Рис. 2. Модуль в MS Dynamics AX

Web-приложение (Visual Studio, C#)

После внедрения модуля встал вопрос, как наиболее эффективно собирать данные? Первым вариантом было непосредственное создание анкет администратором в модуле. Этот вариант решал проблему с отчетностью и интеграцией, однако временные затраты приближались к затратам на процесс до автоматизации. Второй попыткой была загрузка Excel-документов в модуль AX, этот вариант уже значительно сокращало время, однако, недостаточно, чтобы считать

автоматизацию успешной. Наконец, было решено создать web-приложение.

Web-приложение было спроектировано на основе паттерна разделения данных, логики и интерфейса – MVC (Model-View-Controller). Интеграция с модулем в AX организована посредством технологии AIF (Application Integration Framework), которая позволяет общаться по средствам передачи XML-документов продуктам семейства Microsoft.

Web-приложение имеет дружелюбный интерфейс (рис. 3), позволяет Тайным покупателям заполнять анкеты, прикреплять к ним фотографии чеков, контролировать количество проверок, совершенных за месяц.

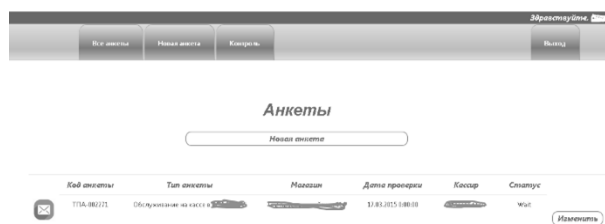


Рис. 3. Web-приложение

Панель отчетности (Visual Studio, BI, SSRS)

Одной из основных целей автоматизации бизнес-процесса являлось доступное отображение системы показателей эффективности для представителей высшего руководства, то есть процесс агрегирования и обработки информации с целью превращения ее в знания – в ясную, желательно визуально обработанную и структурированную информацию, которую можно использовать для принятия стратегических решений.

Идеальным вариантом для разработки послужил компонент надстройки Business Intelligence, SSRS (SQL Server Reporting Services), который позволяет создавать интерактивные отчеты (рис. 4).



Рис. 4. Панель отчетности SSRS

Перспектива развития

На данный момент информационная система внедрена и успешно функционирует на протяжении года.

Следующим этапом является улучшение качества результатов проверок.

Во-первых, сейчас, тайным покупателям, при совершении очередной проверки, приходится запоминать ее результаты или записывать их на каком-либо бумажном носителе, для того, чтобы, дома за компьютером заполнить анкету на сайте. Естественно, что ни первый, ни второй вариант не может гарантировать достоверность результатов проверок.

Во-вторых, встал вопрос, как гарантировать уверенность, что покупатель действительно был на точке, а не заполнил данные, сидя в кафе или лежа на диване дома?

Ну и наконец поводом, для реализации нового функционала послужила тенденция, которая отчетливо наблюдается последние два месяца, с начала учебного года – возможностью поработать тайным покупателем всё более и более начали интересоваться молодые люди, как правило студенты, для которых дополнительный заработок никогда не является лишним.

Для решения всех проблем, изложенных выше, как ни что иное подходит мобильное приложение. Покупатели заносят информацию непосредственно в мобильное устройство на месте проверки, что позволяет снизить «человеческий фактор», а мгновенная передача информации в аналитический отдел сводит его практически к нулю. А для контроля самого покупателя - функция геолокации, для точного определения месторасположения.

Заключение

Таким образом, после внедрения информационно-аналитической системы, временные затраты на процесс администратора, а также сотрудников, ответственных за расчет заработной платы сведены к минимуму.

Система постоянно развивается – основным направлением роста является разработка кроссплатформенного мобильного приложения, а также распространение ПО на другие предприятия.