

ПРЕСС-РЕЛИЗ КОМПАНИИ «КОМПАС»

22.09.2008

Санкт-Петербург

Компания «КОМПАС» допустила клиентов в свою базу данных

Компания «КОМПАС» предлагает своим клиентам новую форму обслуживания – отныне через Интернет клиенты могут не только получать новые версии разрабатываемой компанией ERP-системы «КОМПАС» и ее отдельных подсистем, но и непосредственно контролировать процесс обработки своих замечаний по работе системы и устранению замеченных ими ошибок.

Для этого был разработан специализированный web-интерфейс, позволяющий клиенту напрямую заносить сообщения о нештатных ситуациях, возникающих в процессе работы ПО, предложения по развитию системы и просто вопросы в базу данных компании «КОМПАС».

Уже много лет управление компанией ведется с помощью адаптированных к ее бизнес-процессам версии CRM-системы собственной разработки, которая называется «КОМПАС: Маркетинг и менеджмент». Одним из важнейших элементов этого ПО является подсистема контроля инцидентов, предназначенная для того, чтобы в удобной форме отслеживать всю историю возникновения и устранения каждой нештатной ситуации.

Данная подсистема всегда позволяла заносить информацию, от какого клиента и при каких обстоятельствах поступила заявка на устранение инцидента, а также отслеживать внутреннюю и внешнюю переписку по данному вопросу. Однако доступ в базу данных был разрешен только сотрудникам компании «КОМПАС», все письма пользователей переносились туда менеджерами проектов вручную.

Теперь любой пользователь может, получив логин, пароль и адрес интерфейсной web-страницы, самостоятельно занести информацию непосредственно в базу данных подсистемы контроля инцидентов «КОМПАСа». Параллельно с внесением новой записи генерируются e-mail извещения клиенту (подтверждение того, что описание инцидента принято к рассмотрению), диспетчеру службы «горячей линии» «КОМПАСа» и менеджеру проекта (в справочнике партнеров существует специальное поле, в которое заносится табельный номер сотрудника, ответственного за данного пользователя).

В дальнейшем клиент имеет возможность самостоятельно отслеживать весь ход работ по исправлению ошибки (если это действительно была ошибка), читать переписку на эту тему между сотрудниками всех отделов «КОМПАСа», видеть планируемые сроки устранения нештатных ситуаций, а также выполнения заказов на доработки и реализации своих предложений по развитию ПО. При необходимости он может снова вмешаться в процесс, пополнив историю переписки новым сообщением. Диспетчер и менеджер проекта будут немедленно извещены по e-mail и об этом событии.

Естественно, что доступ каждого клиента ограничен только зафиксированными им сами инцидентами.

В течение весны - лета 2008 г. совместно с одним из крупнейших Пользователей компании велась опытная эксплуатация новой методики. После отладки всех этапов взаимодействия было подтверждено, что новый интерфейс позволяет повысить эффективность работы «клиент – провайдер» и сократить календарные сроки устранения инцидентов.

С сентября новая web-услуга предлагается всем клиентам компании.

Кроме того, было принято решение о включении web-функционала, который по сути представляет высшую форму клиент-ориентированных технологий – коллаборативный CRM, в тиражируемый вариант CRM-системы «КОМПАС: Маркетинг и менеджмент». По планам компании «КОМПАС» новые функции будут доступны всем покупателям в начале 2009 г. – на этот срок намечен выпуск очередной версии всей ERP-системы «КОМПАС», которая будет носить номер 11.86.

ERP-система «КОМПАС» (<http://www.compas.ru/>):

«КОМПАС» является полнофункциональной ERP-системой, представляющей собой совокупность программ, которые позволяют собирать и анализировать информацию о состоянии компании (финансовом, товарном, кадровом и т.п.), осуществлять бюджетирование и финансовое планирование, взаимодействовать с клиентами и поставщиками на основе современных клиент-ориентированных технологий, находить «узкие» места, планировать бизнес на перспективу, вести бухгалтерский и налоговый учет, управлять производством по стандарту MRP-II, организовывать полноценное управление персоналом и расчет заработной платы, автоматизировать систему менеджмента качества.

Особенностью «КОМПАСА» является возможность быстро создавать индивидуальные решения, добиваться максимального эффекта от автоматизации бизнес-процессов компании на каждый вложенный рубль. Система разработана ведущим российским софтверным вендором - компанией «КОМПАС». Поддерживаются версии для MS SQL SERVER и ORACLE. Существуют специализированные отраслевые решения для банковской деятельности, машиностроения, металлургии, розничной торговли, судостроительной, легкой, мясоперерабатывающей и ювелирной промышленности,

За разъяснениями и комментариями можно обращаться к Игорю Якобсону по тел. (812) 321-16-25 или +7-921-914-56-57