

Міністерство освіти та науки України  
Національний університет харчових технологій

**Міжнародна наукова конференція,  
присвячена 130-річчю  
Національного університету  
харчових технологій**

**«Нові ідеї в харчовій  
науці – нові продукти  
харчовій промисловості»**

**13-17 жовтня 2014 року**

---

Київ НУХТ 2014

## **Організація процесу сервісного обслуговування на основі звернень клієнтів**

А. Майстренко, М.В. Гладка

*Національний університет харчових технологій*

В будь-якій компанії робота з клієнтами посідає особливе місце і вимагає орієнтувати роботу саме на клієнта: на його потреби, а також якісне обслуговування. В сучасних установах існують відділи по роботі з клієнтами, в яких клієнтам надаються консультації та поради стосовно їх потреб та вимог. Такі відділи обладнані сучасними системами автоматизації документообігу, які дозволяють накопичувати, зберігати та розширювати інформацію про кожного з клієнтів, надавати йому персональні бонуси тощо. Важливою особливістю таких систем є можливість отримання звітів у вигляді статистики різноманітних операцій компанії, завдяки яким в подальшому буде покращуватись та оптимізуватись робота підприємства.

Саме завдяки статистичним даним можна організувати ефективний процес післяпродажного обслуговування клієнтів по товарах за гарантійними зобов'язаннями компанії або по зверненню клієнтів, адже коли мова йде про швидкий, якісний та своєчасний сервіс, в кожній компанії виникає питання про те, скільки необхідно закупити запчастин для певного виду продукції, об'єми запчастин які постійно повинні бути на складі, особливі умови поставки додаткових частин та обладнання, тощо. Відповісти на це питання можна отримавши та проаналізувавши статистику звернень клієнтів.

Після отримання зі статистичних даних попиту на вид деталі за певний період часу визначаються вартості витрат на: перевезення, зберігання, розмитнення, додаткові витрати. На основі таких звернень складається матриця рішень, стовпчики якої відповідатимуть варіантам попиту, а рядки – варіантам кількості закуплених деталей. Матрицю заповнюємо сумами затрат на утримання та замовлення певної кількості запчастин при певному попиту, а також додаємо додаткові витрати, які можливі при невиконанні замовлення у разі відсутності запчастин на складі. З метою прийняття оптимального рішення закупівлі партії товару заповнена матриця аналізується максимумним критерієм Вальда, який покаже нам оптимальне рішення навіть у найгіршому випадку подій, тобто буде враховувати найбільші можливі витрати на зберігання деталей.

Отже, завдяки застосуванню даного критерію вибору можна організувати процес закупівлі запчастин для сервісного обслуговування таким чином, щоб максимально знизити витрати на їх утримання і тим самим вберегти компанію від зайвих фінансових вкладень.

### Література

1. Евланов А.Г. Теория и практика принятия решений [Текст] / А.Г. Евланов - М.: «Экономика», 2004. - 175 с.
2. Ромащенко В.Н. Принятие решений: ситуации и советы [Текст] / Ромащенко В.Н. - Киев, 2004.