

Щабельская Е. А.
асс. каф. менеджмента,
Мильченко А. А.
ГОУ ВПО ЛНР «Донбасский государственный
технический университет», г. Алчевск, ЛНР

ПРОЕКТ СОЗДАНИЯ КОМПЛЕКСНОГО СЕРВИСНОГО ЦЕНТРА ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ РЕМОНТНО-ОБСЛУЖИВАЮЩИХ УСЛУГ ОРГТЕХНИКИ И КОМПЬЮТЕРНОГО ОБОРУДОВАНИЯ ДЛЯ БЮДЖЕТНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ

В статье рассмотрен проект создания комплексного сервисного центра по обслуживанию компьютеров и оргтехники для бюджетных учреждений Луганской Народной Республики.

Ключевые слова: *сервисный центр, бюджет, проект, поставщик сервисных услуг.*

Постановка проблемы. На сегодняшний день отрасль, в которой будет реализован проект, находится на этапе роста, а услуга, предоставляемая сервис центром, позволит удовлетворить потребность клиента в качественном ремонте технических средств любой фирмы производителя, в удобном для заказчика месте и по приемлемой цене.

Изложение основного материала. Роль сервисных центров сегодня особенно важна, так как большинство оборудования, использующегося в бюджетных организациях, выработало гарантийные сроки, и нуждается в восстановлении и модернизации, что должно обеспечить продление его жизненного цикла. Многие учреждения утратили взаимосвязи с производителем оборудования прежде всего по той причине, что многие из предприятий-производителей перестали функционировать. Поэтому сейчас на первый план должны выйти сервисные центры. Назовем их поставщиками сервисных услуг (или просто поставщиками), основной задачей которых является восстановление и модернизация оборудования организаций.

Парк оборудования учреждений в достаточной степени изношен, а отсутствие возможностей закупки нового оборудования и резкое сокращение его производства ориентирует предприятия на взаимодействие с поставщиком сервисных услуг.

В Европе примерно с 20-х годов прошлого века действует industrial service (промышленный сервис), где специализированные сервисные центры, обеспечивают комплекс восстановительных работ по поддержанию работоспособности компьютеров и оргтехники и наблюдению за его функционированием.

Основной причиной того, что западные компании предпочитают пользоваться услугами специализированных сервисных центров, является то, что компании получают быстрые сроки выполнения работ и сравнительно низкие затраты на ремонт и восстановление.

Стратегия сервиса — это ориентированная на долгосрочную перспективу система планирования, реализации и контроля сервисного процесса, предполагающего совместное участие в нем двух заинтересованных сторон. Для улучшения качества и сокращения сроков выполнения услуг целесообразно идти по пути специализации, выбрав для себя на начальном этапе в качестве объектов обслуживания перечень услуг наиболее востребованные в госучреждениях. В дальнейшем, приобретя определенный опыт и по мере освоения новых технологий, можно переходить к комплексному обслуживанию, ремонту, замене и модернизации оборудования, и создание специализированного программного обеспечения для оптимизации работы госучреждений.

К сожалению, в Луганской Народной Республике сервисной отрасли не существует. Есть отдельные сервисные компании, предоставляющие услуги, а рынок сервисных услуг у нас в Республике пока отсутствует.

Создание централизованного сервисного центра для обслуживания госучреждений в городе позволит не тратить время на поиски частной компании сервисных услуг и переплачивать за ее услуги, а также не вкладывать средства в создание и содержание собственных ремонтных

служб с дорогостоящей оснасткой и квалифицированными кадрами. Появится возможность сократить время на ремонт оборудования. Важным аспектом в работе сервисного центра является обеспечение возможности выезда ремонтной бригады к заказчику для проведения ремонтно-наладочных работ непосредственно в учреждении заказчика. При этом исполнитель заказа полностью обеспечивает техническое и кадровое сопровождение ремонтно-наладочных работ.

Необходимость организации, службы сервиса различных видов оборудования назрела давно: вопрос в настоящее время достаточно актуален. Сервисный центр должен обладать достаточным производственным и кадровым потенциалом, чтобы для успешной работы квалифицированно представлять их следующие виды:

- замена неисправных и поврежденных деталей, полный ремонт ПК;
- антивирусное лечение;
- восстановление утерянных данных;
- настройка сетей и другое;
- замена либо профессиональное восстановление комплектующих;
- установка программного обеспечения, его наладка и обновление;
- настройка программ;
- заправка и ремонт принтеров.

Важным аспектом в работе сервисного центра является обеспечение возможности выезда ремонтной бригады к заказчику для проведения техобслуживания и выполнения восстановительных работ непосредственно в цехах заказчика. При этом исполнитель заказа полностью обеспечивает техническое и кадровое сопровождение восстановительных работ.

Существуют различные направления в выборе стратегии повышения эффективности и повышения конкурентоспособности сервисного центра в сфере оказания технических услуг. В этом случае сервисный центр должен осуществлять высокоспециализированное обслуживание для того, чтобы стать лидером в выбранной сфере услуг. Предприятия, реализующие этот вид стратегии, должны иметь высокий потенциал, отлаженную систему обеспечения необходимого качества услуг, а также развитую систему маркетинга.

Для открытия сервисного центра необходим минимальный набор оборудования и персонала. Для обслуживания бюджетных организаций города необходим сервисный центр, предоставляющий следующие услуги:

- ремонт и обслуживание оргтехники;
- ремонт и обслуживание компьютерной техники;
- настройка и отладка программного обеспечения и сетевого оборудования.

На рисунке 1 представлена структурная схема работы сервисного центра.

Рассмотрим более детально каждую из предоставляемых услуг и рассчитаем приблизительный бюджет для организации работы отделов.

Сервисное обслуживание оргтехники организаций подразумевает осуществление мероприятий, связанных с диагностикой, профилактикой, ремонтом и анализом итогов использования аппаратуры. В конце концов, техническое обслуживание и ремонт оргтехники — понятия далеко не всегда взаимодополняющие, и при должном проведении первого второе может и не понадобиться. Профилактика являет собой комплекс превентивных (предупреждающих) мероприятий, обеспечивающих оптимальный уровень производительности аппаратуры и минимизирующих вероятность ее выхода из строя. Согласно печальной статистике, ремонт и обслуживание оргтехники весьма отличаются в плане цены — первый стоит гораздо дороже. Цена обслуживания оргтехники намного ниже по сравнению со стоимостью ремонта.

Ремонт и обслуживание оргтехники будет включать в себя заправку картриджами и ремонт принтеров. В каждой бюджетной организации в обслуживании находится как минимум один принтер, который заправляется в среднем 1 раз в месяц. Исходя из этого, можно сделать вывод, что по объему работы этот отдел будет наиболее загружен и потребует значительных вложений в его оборудование. Для обеспечения непрерывной работы отдела ремонта и обслуживания оргтехники потребуется не менее 10 человек. Бюджет отдела представлен в таблице 1.

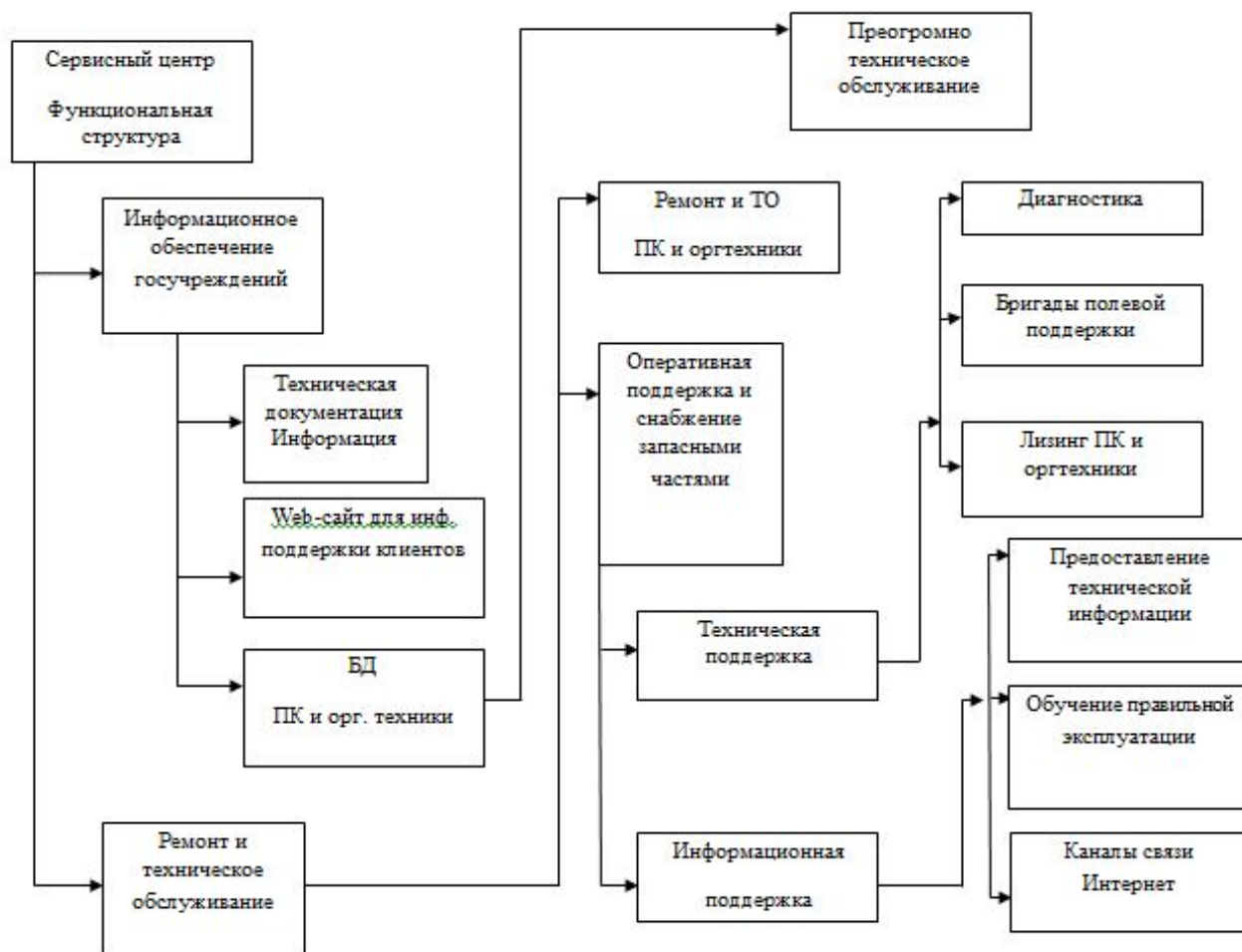


Рисунок 1 — Структурная схема работы сервисного центра

Таблица 1 — Стоимость оборудования, необходимого для работы отдела ремонта и обслуживания оргтехники

№	Оборудование	Цена в руб.	Кол-во	Итог
1	2	3	4	5
1	Станция заправки картриджей	70000	4	280000
2	Пылесос для тонера	13600	4	54400
3	Набор отверток, включая фигурные	1964	6	11784
4	Токопроводящую смазка	1052	5	5260
5	Весы	1202	2	6010
6	Паяльник с круглой насадкой	865	4	3460
7	Компьютер для тестинга принтеров	25000	5	125000
8	Стулья	3245	10	32450
9	Стол	7416	6	44496
10	Набор щеток	70	4	280
11	Набор выколотов	766	5	3830
12	Пара пинцетов — простой и загнутый	100	4	400
13	Ручной электроинструмент со сверлами, фрезами, бурами	2600	3	7800
14	Маленькие тиски с наковальней	500	2	1000
15	Стеллажи для складирования картриджей	2000	2	4000
16	Программаторы для перезаписи крипчипов	2000	2	4000
17	Набор принтеров для тестинга картриджей	22000	1	22000
18	Ультразвуковая ванночка	8366	2	16732

Продолжение таблицы 1

1	2	3	4	5
19	Шприцы разные с темным штоком на 10–20 мм	350	4	1400
20	Чистящие жидкости	200	4	800
21	Тоннер	10000	1	10000
22	Чернила	6000	1	6000
	Итого			641102

Отдел ремонта и обслуживания компьютерной техники будет включать в себя следующий перечень услуг:

- диагностика компьютерной техники;
- установка, ремонт, замена устройств в системных блоках;
- аппаратная и программная профилактика.
- чистка системных блоков и ноутбуков от грязи и пыли.
- замена термопасты.
- восстановление данных

Для качественной работы отдела необходимо 4 сотрудника, два из которых будут работать на выезде. Количество необходимого оборудования для работы отдела и его стоимость представлены в таблице 2.

Таблица 2 — Стоимость оборудования, необходимого для работы отдела ремонта и обслуживания компьютерной техники

№	Оборудование	Цена в руб.	Кол-во	Итого
1	Инфракрасная паяльная станция	67314	1	67314
2	Термовоздушная паяльная станция	5721	2	11442
3	Цифровой мультиметр	6058	4	24232
4	Цифровой осциллограф	26252	1	26252
5	Анализатор батарей	79430	1	79430
6	Пинцет для SMD компонентов	673	4	2692
7	Антистатический пинцет	450	4	1800
8	Пинцет для дискретных элементов	200	4	800
9	Кусачки	457	4	1828
10	Микрокусачки для мелких компонентов	282	4	1128
11	Бокорезы	336	4	1344
12	Набор захватов для клееных BGA элементов	390	4	1560
13	Набор инструментов для пайки	370	4	1480
14	Регулируемый блок питания	14270	2	28540
15	Биноклярный микроскоп	16828	2	33656
16	Настольная увеличительная линза	3500	2	7000
17	Набор отверток	2000	4	8000
18	Компьютер	25000	2	50000
19	Ноутбук	20000	2	40000
20	Стулья	3245	2	6490
21	Стол	7416	2	14832
	Итого			388498

Отдел настройки и отладки программного обеспечения и сетевого оборудования будет включать в себя следующий перечень предоставляемых услуг:

- отладка основных компонентов сети;
- установка и настройка операционной системы и программного обеспечения;
- создание беспроводной и безопасной сетевой системы;
- настройка системы видеоконференций;

– отладка сетевого программного обеспечения.

Для корректной работы отдела необходимо не менее 9 человек, 6 из которых будут работать по заказам организаций (на выезде). Расчет затрат на организацию работы отдела представлен в таблице 3.

Таблица 3 — Стоимость оборудования, необходимого для работы отдела настройки и отладки программного обеспечения и сетевого оборудования

№	Оборудование	Цена в руб.	Кол-во	Итог
1	Стулья	3245	9	29205
2	Стол	7416	9	66744
3	ИБП для компьютеров	8393	2	16786
4	Компьютер	45000	9	405000
5	Флешка на 64 гб	1193	9	10737
	Итог			528472

Для систематизации работы всех отделов необходима служба технической поддержки сервисного центра, которая будет принимать и обрабатывать заявки организаций (табл. 4). Заявки могут приниматься как по телефону, так и в электронном виде. Для корректной работы службы технической поддержки необходимо не менее 5 человек.

Таблица 4 — Стоимость оборудования, необходимого для работы отдела технической поддержки

№	Оборудование	Цена в руб.	Кол-во	Итог
1	Стулья	3245	5	16225
2	Стол	7416	5	37080
3	ИБП для компьютеров	8393	1	8393
4	Компьютер	45000	5	225000
5	Принтер	27451	2	54902
	Итог			341600

Исходя из исследований, представленных выше, для работы сервисного центра необходимо не менее 30 сотрудников. Рассчитаем фонд заработной платы сотрудников, опираясь на среднюю заработную плату рабочих данной отрасли (табл. 5).

Таблица 5 — Фонд заработной платы сотрудников сервисного центра

№	Отдел	Зарплата в руб. за месяц	Кол-во работников	Итог
1	Обслуживание и ремонт оргтехники	7500	10	75000
2	Ремонт и обслуживание ПК	8100	4	32400
3	Отдел обслуживания и создания ПО и настройки сетевого оборудования	7500	9	67500
4	Бухгалтерия	10000	2	20000
5	Отдел приема заявок и тех поддержки клиентов	6200	3	18600
6	Начальник сервисного центра	12000	1	12000
7	Техперсонал	3500	1	3500
	Итог за месяц			213500

Подведем итог расчета бюджета, необходимого для открытия сервисного центра (табл. 6).

Бюджет строится на затраты для обустройства рабочего места сотрудника требуемого оборудования для работы и заработной платы сотрудникам за месяц.

Таблица 6 — Бюджет, необходимый для открытия сервисного центра

№	Отдел	Затраты в руб.
1	Обслуживание и ремонт оргтехники	716102
2	Ремонт и обслуживание ПК	420898
3	Отдел обслуживания и создания ПО и настройки сетевого оборудования	595972
4	Бухгалтерия	380200
5	Отдел приема заявок и тех поддержки клиентов	
6	ЗП начальника и техперсонала	15500
	Итого	2128672

Вывод. Открытие данного сервисного центра позволит решить ряд насущных проблем первая из которых рабочие места. Для достижения максимальной эффективности от данного проекта требуется создавать сервисный центра для обслуживания госучреждений не в одном конкретно взятом городе, а в во всех крупных городах региона, а также создание центрального управления по контролю и координации за ними. Так как для создания и оптимальной работы одного сервисного центра требуется в среднем тридцать человек персонала то в перспективе это возможность создания десятков рабочих мест для IT-специалистов в регионе, также нельзя исключать возможность прохождения учебной практики студентов и дальнейшая их трудоустройства. Вторая проблема которую может решить создание сервисного центра для обслуживания госучреждений это экономия бюджетных средств. Нельзя отрицать тот факт, что частные компании по сервисному обслуживанию завышают цены на свои товары и услуги, а также не берутся за ремонт уже устаревшего оборудования так как это не приносит им значительной прибыли, но расходует значительное количество времени. Также данная проблема дополняется тем что у многих бюджетных организаций нахватает заложенным бюджетом средств на ремонты и модернизацию оборудования. Сервисный центр может решить данную проблему поскольку для максимальной эффективности данной организации требуется закладывания в нее бюджета с учетом обслуживания, ремонта и если требуется модернизации оборудования для всех государственных организаций города. Третья проблема которую может решить сервисный центр для обслуживания госучреждений это проблема с закупкой оборудования и комплектующих для бюджетных организаций. Сервисный центр значительно повысит контроль за данными операциями, а также упростит их если ранее каждая бюджетная организации для закупки нового компьютерного оборудования сама приглашала независимых экспертов для выбора характеристик количества и надобности закупки нового оборудования после чего проводила тендер, но теперь все эти функции может взять на себя сервисный центр так как следить за прозрачностью проведения тендеров и закупки нового оборудования в одной организации более оптимально. Подведя итог можно сказать что сервисный цент может решить ряд проблем и работать на перспективу дальнейшего развития региона.

Список литературы

1. Менеджмент сервиса бытовой и офисной техники / под общей ред. Н. М. Комарова. — М. : Дело и Сервис, 2005. — 240 с.
2. Зенин, В. Н. Проблемы организации сервисного обслуживания / В. Н. Зенин // Ремонт & сервис электронной техники. — 2002. — № 5. — С. 4–6.
3. Репин, В. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов / В. Репин, В. Елиферов. — М. : Стандарты и качество, 2004. — 408 с.

© Щабельская Е. А.

© Мильченко А. А.

**Assistant of the Department of management Shabelskaya E. A., Milchenko A. A. (SEI HPE
LPR “Donbass State Technical University”, Alchevsk, LPR)**

**PROJECT TO CREATE A COMPREHENSIVE SERVICE CENTER FOR THE PROVISION
OF REPAIR AND MAINTENANCE SERVICES OF OFFICE EQUIPMENT AND COMPUTER
EQUIPMENT FOR BUDGETARY INSTITUTIONS OF THE LUHANSK PEOPLE'S REPUBLIC**

In the article the project of creation of the complex service center on service of computers and office equipment for budgetary institutions of the Luhansk People's Republic is considered.

Key words: *service center, budget, project, service provider.*