

- нерегулярные закупки (Y-класс);
 - эпизодические закупки (Z-класс).
- Наложение результатов XYZ-анализа на данные анализа по методу ABC позволяет формировать матрицу распределения клиентской базы на девять секторов.

Таблица 1 – Интегрированная матрица

Уменьшение степени контроля	Количество покупателей	XYZ-класс			Общий итог
	ABC-класс	X	Y	Z	
	A	27	7	8	42
	B	36	7	–	43
	C	103	9	–	112
	Общий итог	166	23	8	197

Уменьшение точности прогнозирования

Результаты такого анализа помогают оптимально распределить усилия и более рационально организовать работу сотрудников, отвечающих за обслуживание клиентов. Эффективность управления взаимоотношениями с клиентами повышается за счет разработки плана мероприятий для каждой категории покупателей.

Таблица 2 – План мероприятий

AX	AУ	AZ
Назначение персональных менеджеров для групп клиентов. Дисконтные карты. Проведение исследований с целью выявления степени удовлетворенности клиента обслуживанием.	Формирование и накопление информационно-аналитической базы по ключевым клиентам. Составление баз данных предпочтений клиентов.	Поддержание постоянных контактов с клиентами (отзывчивость). СМС-оповещения о новых поступлениях. Горячая линия. Сайт.
BX	BУ	BZ
Разработка целевых программ корпоративного обучения (семинары, тренинги).	Исследование потребностей, расширение ассортимента услуг.	Разработка различных предложений для клиентов разных уровней. Производство на заказ.
CX	CУ	CZ
Организация выставок, дегустаций, рекламные кампании.	Сокращение затрат на коммуникации. Использование только массового продвижения.	Малорентабельная зона.

Т.о., использование математических моделей в маркетинге позволяет разработать стратегию управления взаимоотношениями с клиентами и рационально организовать распределение трудовых, материальных и информационных ресурсов предприятия.

СПИСОК ЦИТИРОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Шрайбфедер, Джон. Эффективное управление запасами / Д. Шрайбфедер; пер. с англ. – 2-е изд. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2006. – 304 с.

УДК 378.096:303.064

Пилипук И.М., Локтева Р.Г., Родцевич Н.Н.

Научный руководитель: ст. преподаватель Лизун Л.В.

АВТОМАТИЗАЦИЯ РАБОТЫ ДЕКАНАТА ФЭС С ПОМОЩЬЮ ОФИСНЫХ ПРИЛОЖЕНИЙ WORD И EXCEL И НАДСТРОЙКИ VBA

Учебный процесс для студента – его основная работа. Обеспечивают учебный процесс преподаватели, учебный отдел и деканаты. В любом из деканатов много рутинной бумажной работы. Например создание различных ведомостей, таблиц, карточек и т.д. В

группа АС-36	13.02.2013	20.02.2013	27.02.2013	06.03.2013	13.03.2013	20.03.2013	27.03.2013	03.04.2013	10.04.2013	17.04.2013	24.04.2013	01.05.2013	08.05.2013	15.05.2013	22.05.2013
	Шеродей Анастасия Александровна														
Шеродей Александр Андреевич															
Шурыгин Александр Сергеевич															

Рисунок 2 – Таблица посещаемости студентов

Для автоматизации данного процесса мы создали два макроса:

- 1) макрос выбора списка группы из документа;
- 2) макрос выбора первой контрольной даты из календаря и ввод последней контрольной даты с клавиатуры.

В итоге, для составления таблицы учета посещаемости студентов, вместо того, чтобы копировать список каждой группы из Word в Excel и заполнять даты вручную, можно воспользоваться записанными и сохраненными в личной книге макросами.

Для реализации задачи автоматизации процесса формирования учебных карточек студентов необходимы следующие исходные данные: список группы в doc-файле, таблица результата работы программы «Деканат»,

Таблица, созданная программой «Деканат», имеет следующий вид (рис. 3):

Арзамасов Сергей Николаевич				
Проектирование автоматизированных систем (г.пр.)	66		семь	21.12.2012 95
Современные средства обработки данных	106		зачеты	21.12.2012 89
Основы энергосбережения	34		зачеты	17.12.2012 91
Интеллектуальные вычислительные системы	108		зачеты	21.12.2012 93
Сетевые технологии обработки данных	172	шесть		03.01.2013 101
Графические и мультимедийные системы	172	шесть		11.01.2013 97
Современные системы программирования	170	шесть		29.12.2012 99

Рисунок 3 – Учебная карточка студента, созданная программой «Деканат» в MS Word

Но учебная карточка, утверждённая Министерством образования, имеет определённый формат (размеры). Полученная таблица данному формату не соответствует, попытки отформатировать документ Word под нужный формат дали неудовлетворительный результат. Для данной процедуры деканат ФЭИС использует MS Excel.

Таблицу требуется всю выделить и скопировать, чтобы потом вставить в Excel. Поэтому для удобной и быстрой работы в текстовом документе Word создается макрос в режиме «эхо», позволяющий выделять и копировать всю таблицу одним нажатием кнопки.

После создания макроса в Word мы перешли к работе с MS Excel. Необходимо задать определенные параметры таблицы, ввести номер семестра с клавиатуры. Для оптимизации работы мы использовали возможности VBA.

Работу макроса можно разложить на этапы:

1. Определение параметров шрифта ячеек таблицы.
2. Ввод с клавиатуры номера семестра.
3. Формирование ячеек с номером семестра и ФИО.

Для вызова макроса мы создали кнопку на панели инструментов.

Таким образом, достаточно трудоемкие процессы по заполнению различных таблиц из номенклатуры дел деканата успешно автоматизированы. Время на выбор исходной информации минимизировано; практически исключена возможность возникновения неточностей в результирующих таблицах.

СПИСОК ЦИТИРОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Уокенбах, Джон. Профессиональное программирование на VBA в Excel 2002; пер. с англ. – М.: Изд-кий дом «Вильямс», 2003. – 784 с.