

Следующим этапом является сравнительный анализ темпа роста производительности труда АУиОП с темпом роста производительности труда рабочих. Для этого рассчитывается коэффициент опережения ($K_{оп}$) темпа роста производительности труда административно-управленческого и обслуживающего персонала ($T_{р АУиОП}$) по сравнению с темпом роста производительности труда производственных рабочих ($T_{р Р}$).

На заключительном этапе делается вывод об экономической эффективности или неэффективности применения информационных ресурсов в сфере управления экономикой. Применение информационных ресурсов в управлении является эффективным, если выполняется следующее неравенство:

Выполнение данного неравенства отражает опережение темпа роста производительности труда АУиОП по сравнению с темпом роста производительности труда производственных рабочих, что, как уже обосновывалось ранее, является объективным индикатором экономической эффективности применения информационных ресурсов в управлении.

Несложно заметить, что от этого критерия, не имеющего стоимостной формы, легко перейти к стоимостному индикатору экономической эффективности применения информационных ресурсов в управлении: экономии фонда оплаты труда, полученной вследствие абсолютного и (или) относительного сокращения численности АУиОП в результате роста производительности труда.

К.С. Гроусс (УО «БТЭУ ПК», Гомель)
Науч. рук. **Т.А. Заяц**, старший преподаватель

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ CASE-СРЕДСТВ В РАЗРАБОТКЕ АВТОМАТИЗИРОВАННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ

В условиях постоянно растущего парка технических и программных средств, обеспечивающих функционирование АИС предприятий, перед ИТ-службами встает проблема организации эффективного учета заявок на обслуживание компьютерного оборудования и программного обеспечения. Такой учет можно организовать с использованием систем поддержки пользователей HelpDesk. Для проектирования бизнес-процесса создания системы HelpDesk используют CASE-средства.

В платной системе поддержки пользователей возможности и функционал отличаются от функционала бесплатных систем в сторону значительного увеличения. Однако такой большой функционал зачастую

не востребован в работе малых и средних предприятий. А в бесплатных системах – необходима адаптация программ под конкретное предприятие. Причем исходный код обеих систем, как платной, так и бесплатной, зачастую либо не доступен, либо не понятен.

Исходя из указанных проблем, принято решение разработать собственное приложение поддержки пользователей на некрупном промышленном предприятии (ИС насчитывает порядка 100 компьютеров). В качестве инструментальных и программных средств разработки такой системы будут использоваться СУБД MySQL для хранения данных и язык программирования PHP для написания исходного кода веб-приложения. Разрабатываемая система призвана выполнять следующие функции: поддержка шаблонных ответов, возможность оставлять внутренние комментарии в тикете, наличие механизма эскалации тикетов (если на обращение долго не отвечают, об этом сразу узнает менеджер), наличие вариантов поиска по тикетам, отображение истории переписки в удобном виде, возможность установки на собственный сервер, подсчет статистики.

В настоящее время создание крупных проектов практически невозможно без использования средств автоматизации проектирования CASE-средств (*Computer-Aided Software Engineering*) – инструментов, которые позволяют автоматизировать процесс разработки информационной системы и программного обеспечения на всех его этапах.

На рисунке 1 представлена логическая модель базы данных «Заявки», построенная в системе ERwin.

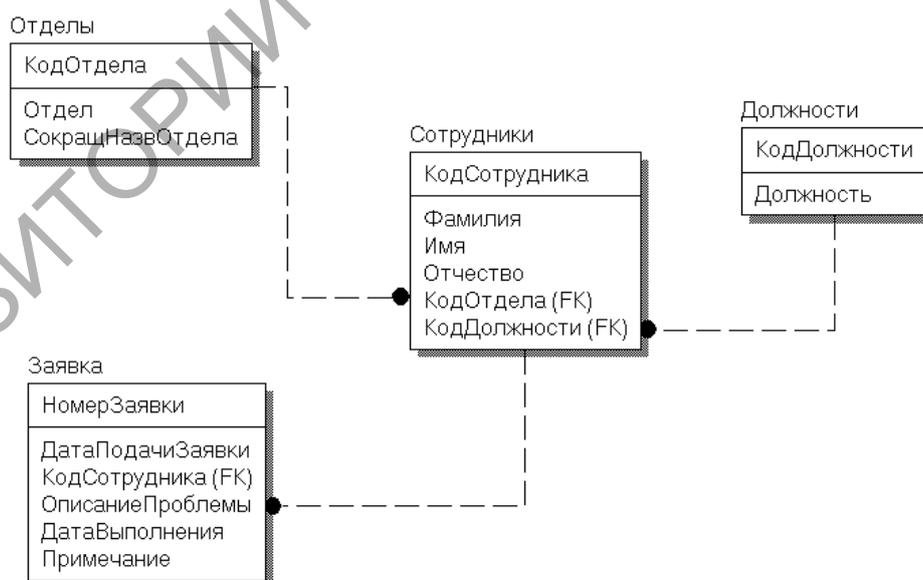


Рисунок 1 – Логическая модель базы данных «Заявки», построенная в системе ERwin