

А.Н. Лещинский (УО «ГГУ им. Ф. Скорины», Гомель)
Науч. рук. **В.Н. Кулинченко**, ст. преподаватель

СИСТЕМА УЧЕТА И КОНТРОЛЯ ЗАЯВОК В ГОМЕЛЬСКОМ ФИЛИАЛЕ РУП «БЕЛПОЧТА»

В настоящее время почти в любой организации у сотрудников и отделов будут возникать проблемы с компьютерами или же оргтехникой. В данном случае можно позвонить специалисту для решения этой проблемы, но его может не оказаться на месте. При этом в некоторых организациях, заявки регистрируются через приемную, что занимает продолжительного количества времени.

Автоматизированная система «Учет и контроль заявок» является необходимым инструментом в работе любого предприятия. Она позволяет быстро навести порядок в системе учета и обеспечить своевременное выполнение заявок (заказов). С ее помощью на предприятии осуществляется заказ технического оборудования, а также уведомления сотрудников служб о конкретных проблемах. На основе анализа данных системы учета за определенный период времени, начальники отделов (служб) могут планировать дальнейшую работу своего отдела и назначать задания свободным специалистам.

Эффективный учет заявок достигается за счет того, что система имеет свою базу данных, в которую заносятся справочные материалы, каталоги, адреса, ФИО пользователей и номера телефонов. Поэтому, данная система «Учета и контроля заявок» состоит из нескольких программных модулей, которые устанавливаются на компьютеры служб, имеющие возможность подачи заявки, на компьютеры, которые должны непосредственно выполнять заявку (заказ), а также компьютеры начальников служб. В последнем случае это необходимо для осуществления текущего контроля работы сотрудников и возможности немедленного получения информации.

Автоматизированный контроль за исполнением заявок позволяет быстро и удобно получить доступ к тем заявкам, которые выполнены с опозданием, либо же вообще не выполнены. Произвести ручной или же бумажный контроль за исполнением заявок на некоторых предприятиях довольно сложно. При автоматизированном контроле, можно получить доступ к любой заявке, любого отдела и за любой период времени, тем самым отследить ход выполнения этой заявки отделом (исполнителем).

Программная система «Учет и контроль заявок» позволяет упорядочить процесс, контролировать ход выполнения заявок (заказов),

обеспечить структурированное хранение данных, представлять необходимую отчетность и полностью автоматизировать деятельность диспетчерской, через которую проходит огромное количество заявок.

Программная система состоит из трех модулей: «Модуль заявителя», «Модуль контроля» и «Модуль исполнителя». Все модули являются настраиваемыми и имеют окно авторизации.

Этот программный продукт является универсальным, так как может быть установлен абсолютно в любой организации, соответственно он не имеет конкретной предметной области. Его можно применять там, где необходимо подавать заявки (заказы) для последующего их быстрого исполнения и контроля.

При использовании этого приложения повышается производительность и эффективность труда. Сокращается время обрабатываемой информации, так как заявки для исполнения попадают сразу к нужному исполнителю, что гарантирует быстроту их исполнения и эффективный контроль. Принцип работы системы показан на рисунке 1.

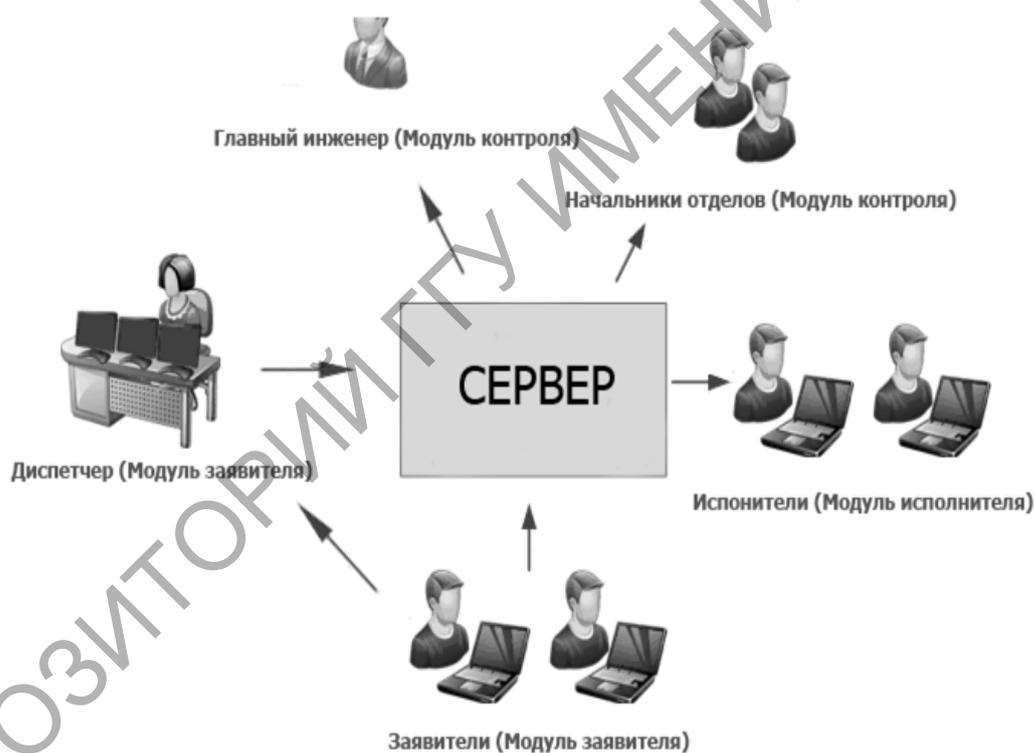


Рисунок 1 – Принцип работы системы «Учет и контроль заявок»

Программная подсистема имеет простой и понятный графический интерфейс, за счет этого в ней могут работать пользователи с базовыми знаниями персонального компьютера. Программа обрабатывает большие объемы данных и быстро предоставляет нужную информацию и отчеты.

Литература

1. Душан, П. Microsoft SQL Server 2012. Руководство для начинающих / П. Душан. – СПб.: БХВ-Петербург, 2013 – 110 с.
2. Осипов, Д.Л. Базы данных и Delphi. Теория и практика / Д.Л. Осипов. – СПб.: БХВ-Петербург, 2011 – 220 с.
3. Осипов, Д.Л. DelphiXE2 / Д.Л. Осипов. – СПб.: БХВ-Петербург, 2012. – 303 с.

А.Н. Лещинский (УО «ГГУ им. Ф. Скорины», Гомель)

Науч. рук. **В.Н. Кулинченко**, ст. преподаватель

НЕОБХОДИМОСТЬ АВТОМАТИЗАЦИИ ПРОЦЕССА УЧЕТА И КОНТРОЛЯ ЗАЯВОК В ГОМЕЛЬСКОМ ФИЛИАЛЕ РУП «БЕЛПОЧТА»

В настоящее время оперативная обработка потока входящих заявок по предоставлению информационно-технологических услуг в современных компаниях представляет собой непростую задачу. В основном проблемы связаны с отсутствием программного обеспечения, позволяющего автоматизировать существенные объемы ручной работы и упорядочить перечень запросов клиентов.

Анализируя структуры государственных учреждений, частных и государственных компаний можно заметить, что среднее количество компьютерных рабочих мест в них составляет около трехсот единиц. Помимо этого, существует необходимость обслуживания сетевого оборудования и телефонных сетей.

В связи с этим возникает необходимость создания системы, обеспечивающей учет оборудования, а также осуществляющей информационное сопровождение процесса обслуживания объектов. Внедрение такой системы существенно ускоряет процесс выполнения заявок, исключает возможности их утери, позволяет осуществлять контроль за исполнением работ, а также максимально объективно отслеживать состояние объектов материально-технической базы предприятия.

Основными задачами, решаемыми информационно-технологическими отделами современных организаций, являются:

- получение информации о состоянии и количестве оборудования, о распределении оборудования по подразделениям организации, об установленных в оборудовании комплектующих частях и программном обеспечении;
- учет перемещения оборудования внутри организации;