

ПЕРСПЕКТИВИ ВПРОВАДЖЕННЯ АВТОМАТИЗОВАНОЇ СИСТЕМИ ПОДАННЯ ЗАЯВОК ТА ЇХ ВІДСТЕЖЕННЯ

Вінницький національний технічний університет

Анотація

Розглянуто ключові помилки організації надання та отримання інформації стосовно робіт, що виконуються або мають бути виконані, з метою автоматизації, удосконалення процесу отримання актуальної інформації та проектування прозорої системи як для робітників, так і для користувачів.

Ключові слова: комунальні підприємства, подача заявок на виконання робіт, завдання, статуси, автоматизація процесів отримання інформації, моніторинг, інформаційна система.

Abstract

The key mistakes of the organization of providing and receiving information concerning the works being performed or to be performed in order to automate, improve the process of obtaining up-to-date information and designing a transparent system for both workers and users are considered.

Keywords: communal enterprises, filing applications for the weekend robots, orders, statuses, automation of processes, processing information, monitoring, information system.

Вступ

Ми живемо в добу, де панують цифрові технології, у час, коли усі процеси підлягають автоматизації для подальшого їх спрощення, проте на теренах сучасної України простір для автоматизації величезний – адже порівняно хоча б з Європейськими країнами процесів, що мають дещо застарілу реалізацію та організацію – забагато [1, 2].

Метою роботи є створення інформаційної системи з можливістю подання заявок до комунальних підприємств, їх моніторингу та отримання актуальної інформації щодо стану, в якому перебувають роботи за заявками.

Результати дослідження

В еру автоматизації головним для людей є доступ до інформації, адже люди, які не володіють інформацією, подекуди є небезпечнішими за тих, хто бачить картину в цілому. У наш час у вінницькій області існує ситуаційний центр, який у цілодобовому режимі відстежує всі аварії на лініях, але де йдеться про те чи вони почали працювати над усуненням, чи може про дедлайни, чи хоча б про те, що вони звернуть увагу на ту чи іншу ситуацію. Ми дізнаємося про це все вже після, з джерел масової інформації. Проте є і не досить сучасна, але перевірена роками альтернатива – зателефонувати на гарячу лінію для отримання актуальної інформації, на яку ми маємо право, що зазначено в конституції. Проте цей спосіб організації має ряд таких недоліків:

- довге очікування;
- ускладнений, а подекуди неможливий доступ до інформації;
- неактуальна інформація.

Що стосується житлово-комунальних служб, то подання заявок на ремонт чи заміну комунальної власності є надзвичайно важким та зовсім непрозорим процесом, що має безліч перепон і більшість жителів багатопверхівок та й приватних будинків незадоволені якістю надання цих послуг [1 – 4].

У такому випадку система буде відображати актуальний стан заявки і замовник може у будь-який момент отримати всю необхідну інформацію просто зі смартфона, а також оцінити якість виконаних робіт за спеціальною шкалою.

Отже, головною метою створення автоматизованої системи подання заявок та їх відстеження є надання безперервного доступу до інформації, повна прозорість усіх процесів та видимий результат. Ця

система буде корисна не тільки замовникам (людям, які хочуть подати заявку чи отримати інформацію), але і робітникам, адже допоможе їм структурувати свою роботу, бачити, спостерігати актуальний стан та оцінювати замовлення в часових межах, що також допоможе їм ефективніше планувати власний час і роботу. Розроблена система може бути поєднана з моніторингом виконаної роботи кожним робітником і при цьому можуть бути впроваджені бонусні системи для покращення рівня виконаної роботи та заохочення.

Висновки

Згідно з проведеними дослідженнями встановлено, що створення інформаційної системи для автоматизації процесу подання та моніторингу заявок є актуальним. Таке впровадження пришвидшить роботу комунальних служб, а також гарантує прозорість процесу обробки заявок від стадії їх прийняття до виконання. Наявність інформаційної системи такого типу допоможе зберегти час клієнтів, що будуть звертатися до комунальних служб безпосередньо онлайн, не влаштовуючи «живих» черг до кабінетів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Комунальні підприємства, установи та організації [Електронний ресурс]. Режим доступу до матеріалу : <https://imi.org.ua/advice/komunalni-pidpriemstva-ustanovi-ta-organizatsiji-i2365>. – Назва з екрана.
2. Актуальні проблеми автоматизації та інформаційних технологій [Електронний ресурс]. Режим доступу до матеріалу : <https://actualproblems.dp.ua/index.php/APAIT>. – Назва з екрана.
3. Вдовин В. М. Предметно-ориентированные экономические информационные системы : учебн. пособие / Вдовин В. М., Суркова Л. Е., Шурупов А. А. – М. : Изд.-торг. корпорация «Дашков и Ко», 2009. – 388 с.
4. Законопроект та вимоги до впровадження автоматизації комунальних підприємств [Електронний ресурс]. Режим доступу до матеріалу : http://search.ligazakon.ua/1_doc2.nsf/link1/JH82S00A.html. – Назва з екрана.

Безсмертна Інна Василівна — студентка групи ІКН-166, факультет інформаційних технологій та комп'ютерної інженерії, Вінницький національний технічний університет, м. Вінниця, email: inna111vqq@gmail.com.

Крилик Людмила Вікторівна — к.т.н, доцент, доцент кафедри комп'ютерних наук, Вінницький національний технічний університет, м. Вінниця.

Bezsmertna Inna V. — Department Information Technologies and Computer Engineering, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia, email: inna111vqq@gmail.com.

Krylik Lyudmilla V. — PhD (Eng.), Associate Professor of Department for Computer Science, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia.