

Лутфуллина Л.И.,

студент 4 курс,

специальность «Информатика и вычислительная техника»

Автоматизированные системы обработки информации и управления

НФЧ КНИТУ-КАИ им. А.Н. Туполева

Россия, г. Набережные Челны

Научный руководитель: Хамидуллин М.Р.,

кандидат экономических наук, доцент кафедры

«Информационных систем»

НФЧ КНИТУ-КАИ им. А.Н. Туполева

Россия, г. Набережные Челны

АВТОМАТИЗАЦИЯ ПРОЦЕССА ОБРАБОТКИ ЗАЯВОК НА ПРЕДПРИЯТИИ ПАО «ТАТТЕЛЕКОМ»

***Аннотация:** в статье описан пример автоматизации обработки заявок в компании. В статье представлены следующие этапы разработки: анализ бизнес-процессов в предметной области с помощью методологии IDEF0, определение требований к ИС, определение вариантов использования, проектирование системы на языке моделирования UML.*

***Ключевые слова:** обработка заявок, проектирование, анализ бизнес-процессов, информационная система, методология IDEF0.*

***Annotation:** The article describes an example of automating the processing of applications in the company. The article presents the following development stages: analysis of business processes in the subject area using the IDEF0 methodology, defining IP requirements, identifying use cases, designing the system in the UML modeling language.*

***Key words:** processing of applications, design, analysis of business processes, information system, IDEF0 methodology.*

ПАО «Таттелеком» является крупнейшим оператором фиксированной связи в Республике Татарстан. Компания предлагает услуги местной и телефонной связи, универсальные услуги с таксофонами и несколькими точками доступа, передачу документов, передачу данных, услуги мобильной связи и доставки по каналам связи [1]. У компании есть несколько проблем, которые мешают быстрому реагированию на запросы. Одним из них является отсутствие формализации. Бизнес-процессы обработки заявок существуют исключительно на словах, все изменения передаются в устной форме. Описание работы отсутствует, и в случае ошибки сложно определить, на каком этапе и в каком бизнес-процессе это разрешено. Это часто приводит к дополнительным расходам для компании.

Таким образом, можем заключить что, существует необходимость в единой базе работ по обработке заявок на предприятии. Так как это позволит снизить ресурсные затраты. Выполнить это необходимо за счет автоматизации процессов сбора.

Для анализа процесса системы обработки заявок была выбрана методология IDEF0. Результатом анализа является функциональная модель.

Процесс системы обработки заявок в модели IDEF0 декомпозирован на четыре процесса:

- Приём заявок;
- Регистрация заявки;
- Выполнение заявки;
- Подготовка отчетности.

Диаграмма системы обработки заявок представлена на рисунке 1.

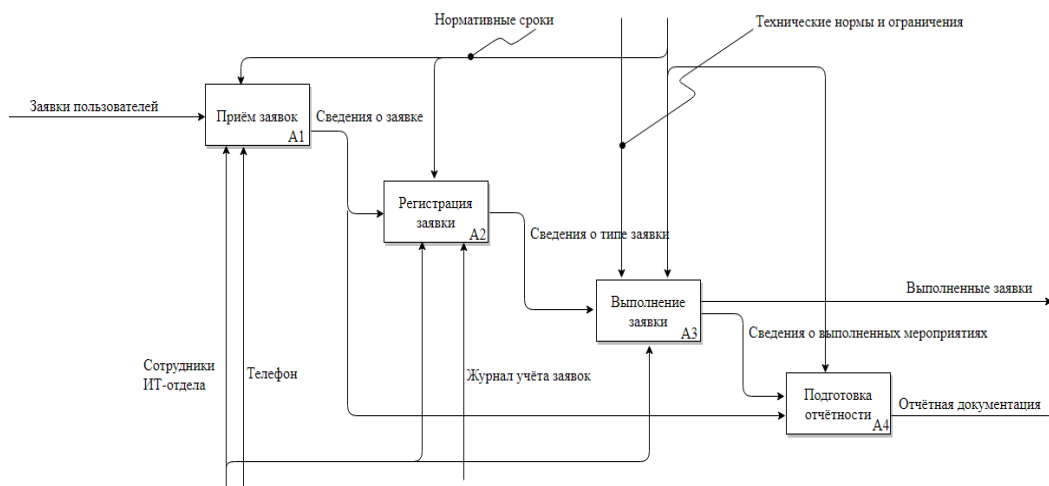


Рисунок 1. Диаграмма системы обработки заявок

На основании выше изложенного, можно выявить следующие требования к информационной системе обработки заявок:

- регистрации пользователей с соблюдением структуры управления, указанием структурного подразделения сотрудника;
- функция редактирования и удаления информации пользователя;
- система должна формировать отчет о состоянии работ на указанную дату;
- реализована функция ведения организационной структуры подразделений;
- система должна иметь понятный интерфейс;
- система должна быть основана на ОС Windows 8.

Основные кандидаты в актеры информационной системы представлены в таблице 1.

Таблица 1.

Актеры информационной системы

Актер	Краткое описание
Администратор системы	Отвечает за настройки, управляет справочниками.
Инициатор	Создает новые заявки, также добавляет комментарии к открытым заявкам.
Диспетчер	Классифицирует заявку, назначает исполнителей.
Исполнитель	Изменение статуса заявки.
Руководитель	Изменение статуса заявки, меняет исполнителей, закрывает заявки.

Была спроектирована абстрактная модель информационной системы в формате языка проектирования UML [2].

На рисунке 2 представлены диаграммы деятельности процессов.

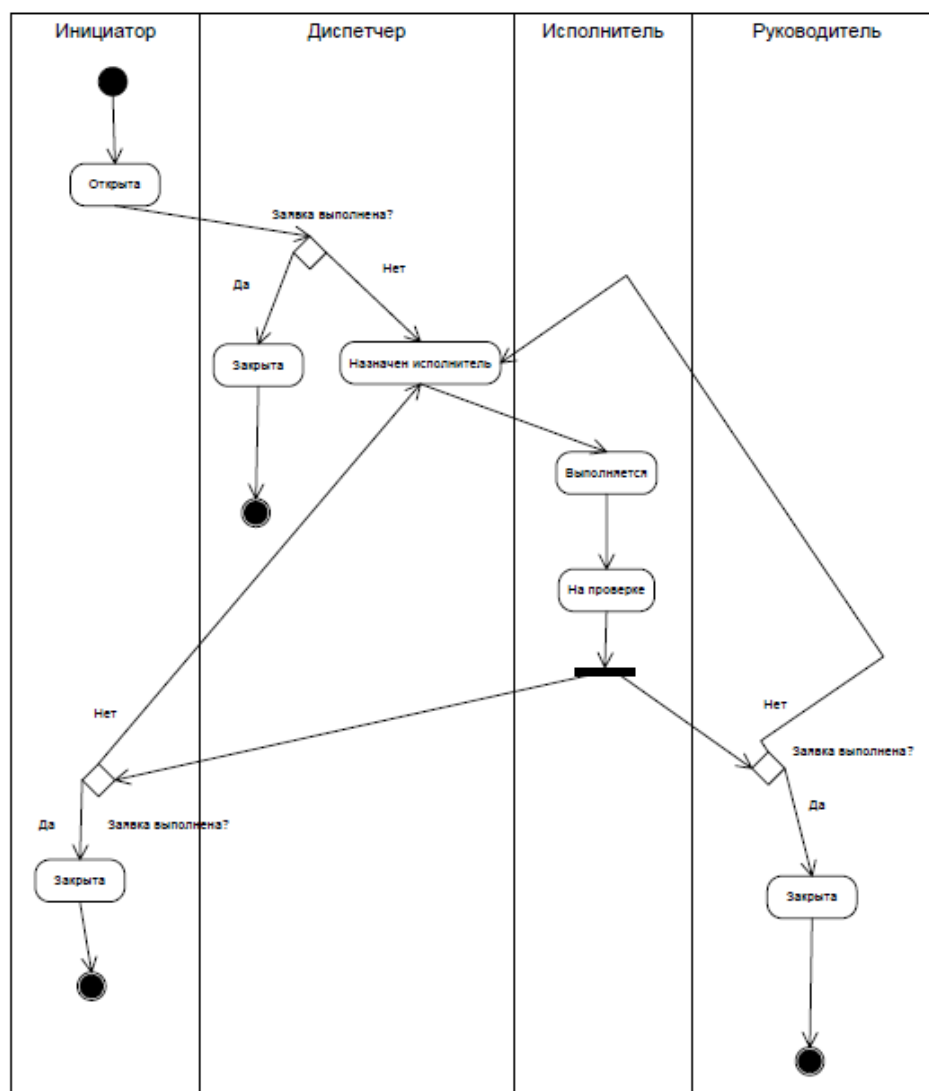


Рисунок 2. Диаграммы деятельности процессов ИС

Таким образом, данная системы поможет сэкономить время при обработке заявок, а также позволит менеджеру технической поддержки контролировать выполнение обработки событий и составление отчетов.

ИСПОЛЬЗОВАННЫЕ ИСТОЧНИКИ

1. ПАО Таттелеком. [Электронный ресурс]. URL: https://kam.business-gazeta.ru/company/82?utm_source=chelny&utm_campaign=must-have

2. Нотация и семантика языка UML. [Электронный ресурс]. URL:
<http://www.intuit.ru/studies/courses/32/32/info>