

УДК 681.5

РАЗРАБОТКА АВТОМАТИЗИРОВАННОГО ПРОЦЕССА ПОДАЧИ ПРИНЯТИЯ И ОБРАБОТКИ ЗАЯВОК НА ОБСЛУЖИВАНИЕ

Ульянов М.В. студент гр. ИТб-121, IV курс
Научный руководитель: А.В. Протодьяконов, к.т.н., доцент
Кузбасский Государственный Технический Университет
имени Т.Ф. Горбачева
г. Кемерово

В рамках ОАО «СУЭК-Кузбасс» ПЕ «Энергоуправление» осуществление работ по развитию корпоративной автоматизированной системы управления предприятием в соответствии с ИТ-стратегией, согласованной с бизнесом предприятия и руководством холдинга. Удовлетворение текущих потребностей подразделений предприятия в ИТ-сервисах и ИТ–услугах на базе внедренных и функционирующих автоматизированных информационных систем.

Целью работы является разработка системы автоматизации «Подачи принятия и обработки заявок на обслуживание».

При формировании заявок пользователи указывают параметры: № заявки, проблему, дату, № кабинета, этаж. Заявки доходят до исполнителя. Так же исполнитель устанавливает срочность, для разделения задач по приоритету.

Таким образом, целесообразно спроектировать базу данных «подачи заявок» на Microsoft SQL Server. SQL Server выбран из-за наличия необходимого функционала, большого объема справочной литературы, бесплатного доступа и наличия постоянных обновлений

На Рисунке 1 изображена декомпозиция разрабатываемого процесса.

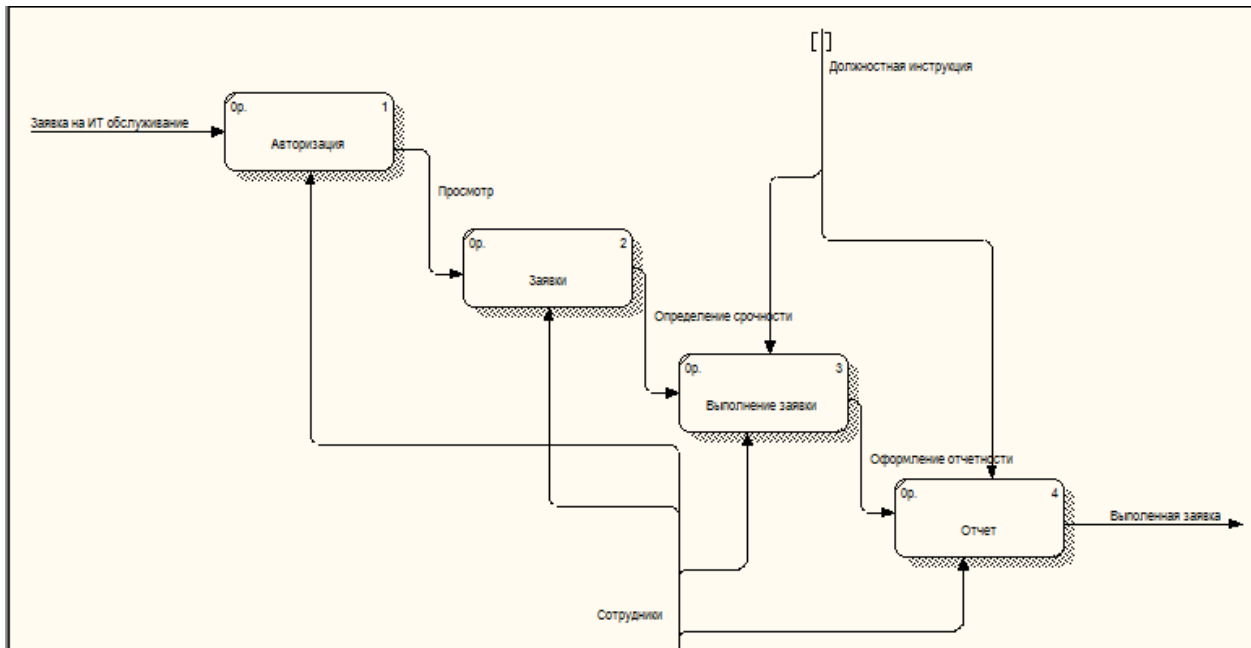


Рисунок 1.

Условия начала выполнения бизнес-процесса:

- Оформление заявки

Документы и данные, необходимые для выполнения бизнес-процесса, их источники;

- Заявка
- Проблема
- Срочность

Документы, создаваемые в результате выполнения бизнес-процесса, и их получатели:

- Отчет

Действующие лица, принимающие участие в выполнении бизнес-процесса;

- Ведущий специалист(АСУТП)
- Ведущий специалист ПО

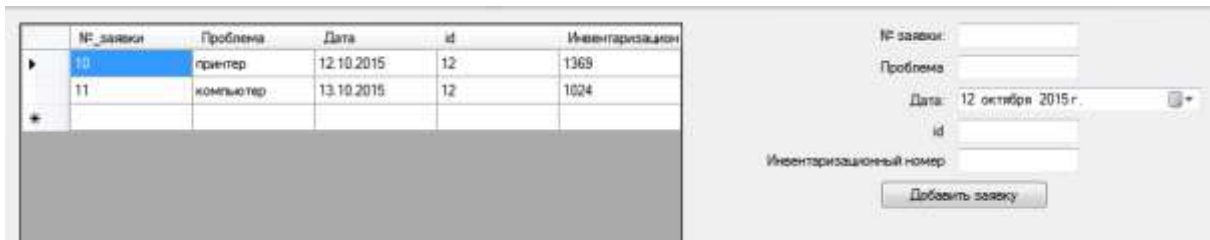
Результаты выполнения бизнес-процесса.

- Устраненная неполадка мешающая полноценному функционированию предприятия

В качестве разработки выбран язык программирования C#. На рисунке 2 изображена форма добавления заявки.

К аппаратным средствам проектируемой информационной системы предъявляются следующие требования:

1. Сервер на базе двухъядерного процессора, ОЗУ- 4ГБ, HDD: от 200 ГБ.
2. Клиентские машины с операционной системой Windows 7,8,10.



	№ заявки	Проблема	Дата	id	Инвентаризацион
▶	10	принтер	12.10.2015	12	1369
▶	11	компьютер	13.10.2015	12	1024
✚					

№ заявки:
Проблема:
Дата: 12 октября 2015 г.
id:
Инвентаризационный номер:

Рисунок 2.

Вывод:

Применение разработанных средств позволило избавиться от основных недостатков, присущих отсутствию автоматизации процесса подачи заявок на услуги, и, в конечном итоге, повысило эффективность работников отдела ИТ.