

УДК 004

АВТОМАТИЗАЦИЯ РАБОТЫ ДИСПЕТЧЕРСКОЙ СЛУЖБЫ ОРГАНИЗАЦИИ ООО «ЭНЕРГОРЕСУРС»

Зарецкий А.О., студент гр. ПИБ-131, IV курс
Научный руководитель: Тайлакова А.А., ст. преподаватель
Кузбасский государственный технический университет
имени Т.Ф. Горбачева
г. Кемерово

ООО «ЭнергоРесурс» – энергосбытовая компания, осуществляющая электроснабжение потребителей как с оптового, так и с розничного рынков электроэнергии и мощности [1]. И для такой крупной организации как эта просто необходимо использовать автоматизационные технологии для оказания услуг наивысшего качества. Диспетчерская служба компании как раз то звено организации, которое следует наделить такими технологиями.

Под диспетчерской службой понимают централизованную форму оперативного управления на основе применения технических средств связи, сбора информации, ее обработки, осуществления оперативного контроля и регулирования производства.

Организация диспетчерской службы позволяет значительно повысить производительность управленческого труда, нормы управляемости и эффективность управления.

Диспетчерская служба состоит из следующих элементов: диспетчерского персонала; комплекса технических средств управления (внутрифирменная радио и телефонная связь, средства наглядного отображения информации); применяемых методов централизованного оперативного управления [2].

Было принято решение создать веб-приложение, которое бы заменило диспетчерам бумажные журналы и позволило бы им работать наиболее точно и быстро.

Основными требованиями для приложения были выделены:

- возможность ведения журнала поступивших заявок
- наличие справочников, которые позволят быстрее заполнять заявки
- фильтрация и поиск заявок
- печать выбранных заявок
- возможность создания отчетов по рабочей смене
- возможность ведения журнала нарядов работ для мастеров
- печать отчетов по смене, а также журнала нарядов работ

Для начала стоит рассмотреть принцип работы диспетчерской службы ООО «Энергоресурс», описать бизнес процесс, который был до внедрения автоматизационных инструментов. После этого, рассмотрев

автоматизированный бизнес процесс, можно будет легко заметить все преимущества компьютеризации труда.

В диспетчерской ООО «ЭнергоРесурс» учет задач для мастеров ведется в рукописных таблицах, которые заполняют диспетчеры при поступлении звонков от заявителей. Также в конце каждого дня диспетчер должен формировать отчет о произошедших исключительных ситуациях, а также о заявках, которые были «отработаны» с мастером.

Запись о поступившей заявке представляет собой набор некоторых данных:

- дата поступления заявки
- мастер, который приставлен к этой заявке
- участок
- адрес и наименование объекта на котором будут проводиться работы
- вид деятельности
- причина заявки
- имя и контакт заявителя
- некоторая смежная информация (комментарии и дополнительные указания)

После формирования заявки, диспетчер должен позвонить мастеру и сообщить ему о деталях предстоящих работ. Также, по завершению смены, диспетчер должен в рукописном виде сформировать отчет о заявках, которые были отработаны с ним в течении рабочего дня.

Созданное веб-приложение позволяет избавить предприятие от некоторых ошибок, которые могут возникать из-за ошибок ввода, а также избавить диспетчеров от некоторых шагов при создании заявки:

- Теперь, при создании заявки, диспетчер использует справочники с мастерами, категориями работ и причинами обращения. Если нужной информации нет в справочниках, то диспетчер просто заполняет поля в форме создания заявки своими значениями, которые после подтверждения заявки сразу попадут в справочники. Это позволит ускорить работу диспетчеров, а также избежать ситуаций, когда работники диспетчерской службы называют одни и те же вещи разными «именами», что обязательно скажется на порядке и точности при оформлении заявок.
- Есть механизм исключения мастеров, для которых заявка не подходит по причине не соответствующего района.
- Для заполнения адресов используется справочник КЛАДР. Классификатор адресов России разработан ФГУП ГНИВЦ МЧС России и предназначен для использования на объектах автоматизации МЧС России и Минсвязи России. С момента появления Классификатора адресов России (КЛАДР) прошло много времени. Сначала его разработка определялась достаточно узкими целями. Непростым было и его внедрение в

налоговых органах и в ПФР. В настоящее время интерес к КЛАДРу сильно возрос. Объясняется это тем, что возникла потребность в создании Федеральной информационной адресной системы (ФИАС), которая должна на чем-то базироваться. Оказалось, что, невзирая на справедливую критику к качеству наполнения КЛАДР, ничего лучшего за 20 лет придумано не было [3].

- Механизм фильтрации и поиска заявок позволит диспетчеру без затруднений и затрат времени найти нужную заявку.
- Есть возможность автоматического формирования отчетов, а также простой печати списка заявок.
- Также есть возможность автоматической отправки смс на номер мастера после создания заявки.

Всё это повысит уровень порядка, оперативности и точности диспетчеров и мастеров ООО «ЭнергоРесурс».

Будущее российского бизнеса, его успех и перспективы неразрывно связаны с автоматизацией бизнес-процессов: сегодня это уже не вызывает никаких сомнений. Эта необходимость – не дань моде (мол, у других есть и у меня должно быть), а важная составляющая ведения дел и учета организации любой отрасли. Доверив компьютерам и технологиям выполнение значительной части функций, можно не только обеспечить себя точными результатами, но и освободить свое время и ресурсы, которые часто дороже любых денег.

Новая система автоматизации призвана удовлетворять потребности клиентов, сотрудников, руководства, а также положительно влиять на общий имидж организации и корпоративную дисциплину [4].

На данный момент все начальные требования к веб-приложению уже выполнены и ведутся работы по добавлению нового функционала, такого как импорт журнала нарядов работ в документы формата excel.

Список литературы:

1. Материалы сайта «ЭнергоРесурс» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://eres.su/>
2. Материалы сайта «Uamconsult» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.uamconsult.com/>
3. Материалы сайта «КЛАДР» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://kladr-rf.ru/>
4. Материалы сайта «СофтБаланс» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://trade-drive.ru/>