
НАУКА КРАСНОЯРЬЯ

Журнал основан в 2011 г.

Том 9, № 4-4
2020

Главный редактор – **Е.Ю. Бобкова**

Зам. главного редактора – **Д.П. Фролов**

Шеф-редактор – **Я.А. Максимов**

Выпускающие редакторы – **Д.В. Доценко, Н.А. Максимова**

Корректор – **С.Д. Зливко**

Компьютерная верстка, дизайн – **Р.В. Орлов**

Технический редактор, администратор сайта – **Ю.В. Бяков**

Ответственный секретарь – **К.А. Коробцева**

KRASNOYARSK SCIENCE

Founded in 2011

Volume 9, № 4-4
2020

Editor-in-Chief – **E.Yu. Bobkova**

Deputy Editor – **D.P. Frolov**

Chief Editor – **Ya.A. Maksimov**

Managing Editors – **D.V. Dotsenko, N.A. Maksimova**

Language Editor – **S.D. Zlivko**

Design and Layout – **R.V. Orlov**

Support Contact – **Yu.V. Byakov**

Executive Secretary – **K.A. Korobtseva**

Красноярск, 2020

Научно-Инновационный Центр

Krasnoyarsk, 2020

Science and Innovation Center Publishing House

УДК 338:004**РАЗРАБОТКА СИСТЕМЫ УЧЕТА ЗАЯВОК
ДЛЯ УПРАВЛЯЮЩЕЙ КОМПАНИИ***Алемасов Е.П., Зарипова Р.С.*

Статья посвящена созданию и применению мониторинговой системы, которая позволит в автоматическом режиме собирать и обрабатывать заявки жителей домов в диспетчерские службы своих управляющих компаний, контролировать процесс выполнения поступивших заявок и эффективность работы сотрудников управляющей компании.

Ключевые слова: *информационные технологии; цифровизация; обработка заявок; управляющая компания; жилищно-коммунальное хозяйство.*

**DEVELOPMENT OF A SYSTEM FOR ACCOUNTING
REQUESTS FOR THE MANAGEMENT COMPANY***Alemasov E.P., Zaripova R.S.*

The article is devoted to the creation and application of the monitoring system, which will automatically collect and process requests from residents of houses to the dispatch services of their management companies, to control the process of execution of requests received and the effectiveness of the employees of the management company.

Keywords: *information technology; digitalization; applications processing; management company; housing and communal services.*

Введение

Информационные технологии в эпоху цифровизации приобрели большое значение. Цифровизация приводит к массовым изменениям в жизни как бизнеса, так и людей, влияя на условия существования и занятость человека [1]. Цифровизация в глобальном плане представляет собой концепцию экономической деятельности, основанной на цифровых технологиях, внедряемых в разные сферы жизни и производства [2].

Актуальность данной темы в том, что разрабатываемая система способна упростить процесс подачи жителями домов заявки в управляющую компанию и отслеживать статус своей заявки, что очень удобно для пользователей любого уровня, так как не нужно разбираться во множестве настроек [3]. Система может быть доступна (при разном уровне доступа) как руководителю компании (для контроля деятельности рабочих), так и заказчикам (для создания заявки, контроля и оценки эффективности выполнения). Данная система может облегчить работу диспетчеров; уменьшить количество ошибок при заполнении заявок; повысить эффективность деятельности управляющих компаний; модернизировать деятельность компании за счёт цифрового контроля деятельности компании.

Материалы и методы исследования

Для проведения исследования применялись статистические и логические методы, методы финансового анализа, аналитические методы, методы сравнительного анализа, интервью.

Результаты исследования

Технологии, которые позволяют эффективно добывать, управлять и манипулировать информацией как в ее необработанном виде, так и в ее уточненной форме, имеют большое значение для экономического роста [4]. Основное внимание в этом исследовании уделяется компаниям, которые занимаются информационными технологиями и их компонентами.

Проект по разработке системы учета заявок направлен на модернизацию деятельности управляющей компании и предназначен для трех типов пользователей: руководителей, сотрудников и клиентов. Предусмотрено поведение регистрации и внесение в систему многоквартирных домов для создания базы данных жильцов.

Система учета заявок предназначена для автоматизированного сбора, хранения и обработки информации, полученной от жильцов многоквартирных жилых домов и обеспечения руководства компании, сотрудников, диспетчерской службы необходимой информацией и отзывами клиентов для принятия ими своевременных решений по управлению и улучшению деятельности.

В окне визуализации модели системы учета заявок пользователь может посмотреть количество работников на смене, загруженность рабочих, примерное время ожидания на выполнение заявки. Управление настройками происходит через класс-менеджер, который управляет настройками напрямую. Для отображения информации класс-менеджер использует циклично внесенные в базу данные об авариях, распределение заявок среди рабочих, передавая ему класс объекта. Тип аварии клиент выбирает самостоятельно. Класс-менеджер передает классы промежуточных данных форме, которая производит визуализацию результатов работы. После устранения аварии система представляет возможность клиентам оставить оценку и отзыв о проделанной работе с целью анализа эффективности компании.

Инновационная составляющая проекта заключается в сочетании оригинальных решений и определяется тем, что данная модель позволяет:

1. Заказчикам – видеть статус своей заявки; спланировать свое время к приходу мастера компании; оценить результат выполнения работы.
2. Сотрудникам – получать заявки в электронном виде сразу в системе; планировать время выполнения полученных заявок; удобно коммуницировать с клиентами; представлять цифровой отчет о своей деятельности.
3. Руководителям – контролировать деятельность рабочих; анализировать оценку эффективности выполнения заявок рабочими; получать обратную связь от клиентов с целью модернизации деятельности компании.

Разработанная система учета заявок может быть рекомендована руководителям управляющих компаний для внедрения в организации как фактор трансформации цифровой экономики компаний, облегчения контроля за выполнением поступивших заявок, упрощая процесс взаимодействия жильцов с данными учреждениями, налаживания обратной связи с клиентами с целью повышения конкурентоспособности на рынке труда.

К настоящему времени разработана модель мониторинга заявок управляющей компании, которая может быть применена в качестве

отслеживания реализации заявок УК жителями домов, включенных в мониторинговый процесс, и оценки эффективности деятельности сотрудников компании вышестоящим руководством.

Заключение

Таким образом, цифровая трансформация становится необходимым условием обеспечения и повышения экономического развития [5]. И при внедрении информационных технологий в деятельность любого предприятия, в частности управляющей компании, и при скоординированном управлении ими они смогут позволить не только модернизировать деятельность организации, но и повысить её производительность и конкурентоспособность на экономическом рынке.

Список литературы

1. Яппаров Р.Р., Зарипова Р.С. Внедрение информационных систем управления как инструмента организационной эффективности предприятий / Информационные технологии в строительных, социальных и экономических системах. 2020. № 4 (22). С. 27–29.
2. Ширмамедова З.Н., Зарипова Р.С. Организация электронного бизнеса // Наука Красноярья. 2020. Т. 9. №3-2. С. 150–154.
3. Альхузайи А.Х., Зарипова Р.С. Совершенствование бизнес-процессов на предприятиях жилищно-коммунального хозяйства // Наука Красноярья. 2019. Т. 8. № 5-4. С. 7–11.
4. Алемасов Е.П., Зарипова Р.С. Цифровизация промышленности как инструмент повышения производства // Информационные технологии в строительных, социальных и экономических системах. 2020. № 2 (20). С. 107–109.
5. Ригович Д.С., Зарипова Р.С. Бизнес-интеллектуальные технологии как важнейший тренд информационных технологий // Информационные технологии в строительных, социальных и экономических системах. 2020. №4 (22). С. 25–27.

References

1. Yapparov R.R., Zaripova R.S. Vnedrenie informatsionnyih sistem upravleniya kak instrumenta organizatsionnoy effektivnosti predpriyatiy /

- Informatsionnyie tehnologii v stroitelnyih, sotsialnyih i ekonomicheskikh sistemah. 2020. №4 (22). S. 27–29.
2. Shirmamedova Z.N., Zaripova R.S. Organizatsiya elektronnoho biznesa // Nauka Krasnoyarya. 2020. T. 9. №3-2. S. 150–154.
 3. Alhuzayi A.H., Zaripova R.S. Sovershenstvovanie biznes-protsessov na predpriyatiyah zhilishchno-kommunalnogo hozyaystva // Nauka Krasnoyarya. 2019. T. 8. №5-4. S. 7–11.
 4. Alemasov E.P., Zaripova R.S. Tsifrovizatsiya promyshlennosti kak instrument povyisheniya proizvodstva / Informatsionnyie tehnologii v stroitelnyih, sotsialnyih i ekonomicheskikh sistemah. 2020. №2 (20). S. 107–109.
 5. Rigovich D.S., Zaripova R.S. Biznes-intellektualnyie tehnologii kak vazhneyshiy trend informatsionnyih tehnologiy / Informatsionnyie tehnologii v stroitelnyih, sotsialnyih i ekonomicheskikh sistemah. 2020. №4 (22). S. 25–27.

ДААННЫЕ ОБ АВТОРАХ

Алемасов Евгений Павлович, студент

*Казанский государственный энергетический университет
ул. Красносельская, 51, г. Казань, 420066, Россия
zarim@rambler.ru*

Зарипова Римма Солтановна, доцент, канд. техн. наук

*Казанский государственный энергетический университет
ул. Красносельская, 51, г. Казань, 420066, Россия*

DATA ABOUT THE AUTHORS

Alemasov Evgeny Pavlovich, student

*Kazan State Power Engineering University
51, Krasnoselskaya str., Kazan, 420066, Russia
zarim@rambler.ru*

Zaripova Rimma Soltanovna, associate Professor, candidate of technical Sciences

*Kazan State Power Engineering University
51, Krasnoselskaya str., Kazan, 420066, Russia*