

АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ СИСТЕМА ОТДЕЛА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Институт информационных технологий БГУИР,
г. Минск, Республика Беларусь

Пискунович К.И.

Пачинин В.И. – зав. кафедрой ИСиТ, канд.техн.наук, доцент

Основной задачей сети передачи данных является качественное предоставление услуг юридическим и физическим лицам, органам государственного управления и др. Потребность в централизованном получении информации и в контроле за прохождением документов в масштабах всей организации приводит к необходимости создания автоматизированной системы управления документооборотом, которая решалась в данном проекте.

Применение подобной системы подразумевает использование специального программного комплекса. В нашем случае для выполнения автоматизированной системы документооборота необходимо создать базу данных на предприятии электросвязи. Для координации всех этих данных необходимы определенные знания и организационные навыки. Microsoft Access объединяет сведения из разных источников в одной реляционной базе данных. Создаваемые формы, запросы и отчеты позволяют быстро и эффективно обновлять данные, получать ответы на вопросы, осуществлять поиск нужных данных, анализировать данные и печатать отчеты [1-3].

На рисунках 1 приведена структурная схема автоматизированной системы отдела технической поддержки.

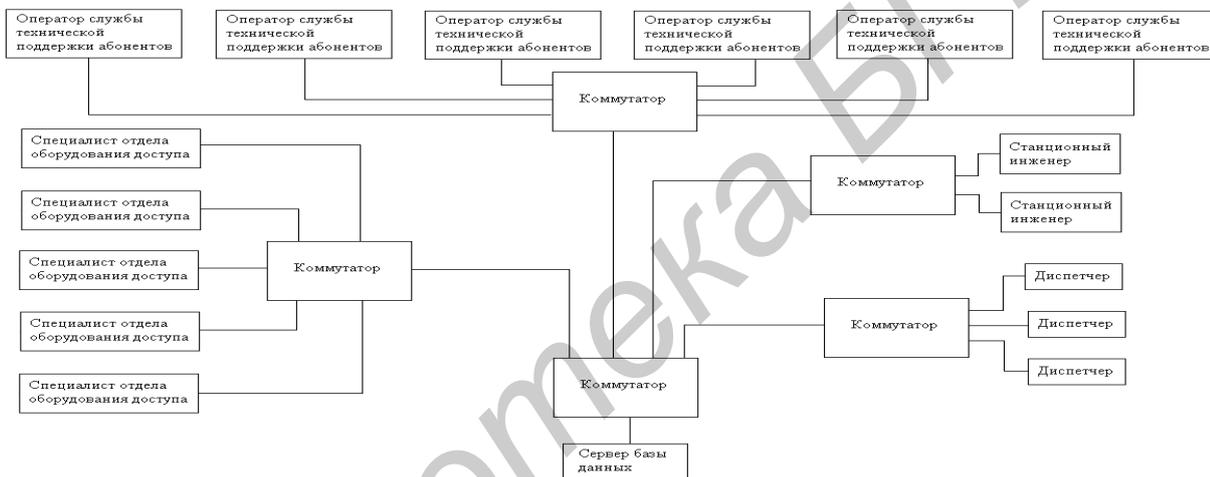


Рисунок 1. - Структурная схема автоматизированной системы отдела технической поддержки

Внедрение системы позволит производить автоматизирование трудоемких процессов деятельности работников, прием и регистрацию поступивших заявок, и выдачу справок по результатам выполненных работ, правильный учет заявлений, а также обнаружение повреждений и длительность их устранения, что характеризует эксплуатационно-техническое состояние сети передачи данных, и дает возможность проводить анализ и на его основе принимать необходимые меры для ликвидации недостатков в работе сети.

Для построения автоматизированной системы отдела технической поддержки решаются следующие задачи по выбору структурированной кабельной системы, топологии, оборудования и программного обеспечения, выбор способа управления сетью, управления сетевыми ресурсами и пользователями сети.

Способ управления сетью клиент/сервер - в нем выделяется один или несколько узлов (их название - серверы), выполняющих в сети управляющие или специальные обслуживающие функции, а остальные узлы (клиенты) являются терминальными, в них работают пользователи. Построить кабельную систему необходимо на основе оптоволоконного одномодового кабеля.

Таким образом, при разработке автоматизированной системы документооборота была рассмотрена операционная система, как информационно-вычислительная платформа. Информационно-вычислительная платформа предоставляет среду, выполнения комплексов программ решения функциональных задач РУП «Белтелеком» в службе технической поддержки абонентов.

Список использованных источников:

1. Гайдамакин, Н.А. Автоматизированные информационные системы, базы и банки данных./ Н.А. Гайдамакин. - М.: Наука, 2002. 3.
2. Титоренко, Г. А. Информационные технологии управления./ Г. А. Титоренко. - М.: ЮНИТИ, 2002.
3. Шураков, В. В. Автоматизированное рабочее место для статической обработки данных./ В. В. Шураков. - М.: Наука, 1990.