

Використання БД для оптимізації роботи з документами підприємств у сфері послуг

Ярка Уляна

Кафедра СКІД
НУ “Львівська політехніка”
Львів, Україна
ulyarka74@gmail.com

Василевська Юлія

Кафедра СКІД
НУ “Львівська політехніка”
Львів, Україна
yulia_vasylevska@gmail.com

Кохановська Роксолана

Кафедра СКІД
НУ “Львівська політехніка”
Львів, Україна
roksolanakohanovska17@gmail.com

In theses analyzes the role of databases and communication technology in modern society. Described as a modern data warehouse used to work with documents in various fields, particularly in services. And consider the database as an organized array of organizations

Ключові слова: сфера послуг, оптимізація підприємства, інновації, інформаційні технології, база даних, СУБД.

Використання новітніх технологій у сучасному світі, для оптимізації роботи з документами набуває все більшого поширення у світовій практиці діловодства. Але зокрема ще не всі вітчизняні установи мають змогу використовувати їх в своїй роботі.

Для оптимізації роботи підприємства із сфери надання послуг важливе місце займає правильне налагодження механізму одержування ззовні, готування всередині, реєстрування, передавання працівникам, контролювання, виконання, ведення довідкової роботи, зберігання важливих документів.

Тому злагоджена організація роботи з документами є важливою складовою частиною процесів і прийняття управлінських рішень, яка впливає на економічність, оперативність і надійність функціонування апарату управління установи, культуру праці управлінського персоналу і якість управління.

Аналізом останніх досліджень і публікацій із застосування можливостей використання інформаційних технологій для автоматизації обліку на підприємствах різних сфер діяльності займались ряд зарубіжних та вітчизняних науковців. Серед них –О. В. Грицунов [1], П. С.

Клімушин [2], О. М. Томашевський [3], Ярка [5-7] та інші.

Розвиток сфери послуг та підвищення її ефективності, задоволення потреб суспільства безпосередньо пов'язані з інноваціями. Також одним з головних показником розвитку сфери послуг є конкурентоспроможність послуг, яка безпосередньо пов'язана з рівнем інноваційної діяльності на кожному сервісному підприємстві.

Сьогодні розвиток інновацій важливий не тільки для загального зростання конкурентоспроможності підприємств, а й для формування ефективних клієнтських відносин, які мають на меті забезпечувати для підприємства прибутковість.

Автоматизація роботи з документами на підприємствах має різні шляхи для реалізації: введення автоматизованих документаційних систем, автоматизація документаційної діяльності на основі побудови баз даних, створення окремих автоматизованих додатків для роботи з документами, створення шаблонів документів.

Можливість автоматизації залежить від величини та платоспроможності підприємства.

Для малих та середніх підприємств актуальною є автоматизація документаційної діяльності на основі побудови баз даних, створення окремих автоматизованих додатків для роботи з документами, створення шаблонів документів.

Універсальним інструментом створення систем управління документами є системи управління базами даних (СУБД) [4, 2]. СУБД управляє однією або декількома базами даних, кожна окрема база даних являє собою сукупність

інформації, організованої у вигляді множин. Але в той же час кожна множина містить записи уніфікованого виду.

Інформаційна база даних споживачів – це організований масив інформації географічного, психофізичного, демографічного характеру, а також дані про особливості купівельної поведінки.

Одним з основних пріоритетів перетворення анонімного покупця в індивідуального споживача товарів і послуг є бази даних, в них накопичується обшерна, багатостороння і персоніфікована інформація про організації та приватних осіб, включення в ринкові відносини інших організацій[6]. Використовують бази даних на підприємства у серії надання послуг має подвійну користь, це визначення і отримання потенційних клієнтів, сегментації загальної маси споживачів, розділення її на групи, яким можна запропонувати конкретні пропозиції та автоматизоване створення необхідних документів з використанням цих даних.

База даних підприємства, яке надає послуги повинна являти собою структуровану сукупність даних, що дозволяє отримати обов'язкову для прийняття рішень інформацію.

Сучасні бази даних дедалі частіше ґрунтуються на реляційних базах. Технічні деталі є важливими під час формування інформаційних баз даних на підприємстві чи організації, бази даних реляційного типу дозволяють встановити зв'язок між різними типами даних, які є збереженими. Для того, щоб база даних була можливою для використання вона має представити такі переваги: легко та швидко оновлятися, бути зручною та доступною для розгляду різноманітних запитів та звітів, зберігати великий об'єм інформації про клієнтів, мати змогу додавати нові поля, зміну даних і пошук інформації, розробку та впровадження комунікацій із споживачами, що приводить до простого оновлення документації створеної на основі таких баз даних.

Використання баз даних дозволяють підприємствам налагодити процес взаємодії з клієнтами, а також створювати ефективний

механізм управління маркетингом, продажами і сервісом. Синтез програмного забезпечення та управління підприємством є одним з найперших завдань, які стоять перед засновниками сучасних підприємств.

ЛІТЕРАТУРА

- [1] Грицунов О. В. Інформаційні системи та технології : навч. посібн. / О. В. Грицунов. — Х. : ХНАМГ, 2010. — 222 с.
- [2] Томашевський О. М. Інформаційні технології та моделювання бізнес-процесів : навч. посібн. / О. М. Томашевський, Г. Г. Цегелик, М. Б. Вітер, В. І. Дудук. – К. : Центр учбової літератури, 2012. — 296 с.
- [3] Петренко В. Р., Кротюк І. Г., Костенко О. П. Інформаційні системи і технології маркетингу. Лабораторний практикум: Навч. посіб. – К.: «Видавничий дім «Професіонал», 2008. – 464 с.
- [4] Петренко В. Р., Кротюк І. Г., Костенко О. П. Інформаційні системи і технології маркетингу. Лабораторний практикум: Навч. посіб. – К.: «Видавничий дім «Професіонал», 2008. – 464 с.
- [5] Ярکا У. Ефективне управління як один з важливих елементів ведення бізнесу / Уляна Ярکا // Інформація, комунікація, суспільство 2015: матеріали 4-ої Міжнародної наукової конференції ІКС-2015, Україна, Львів, / НУ "ЛП", – Львів : Видавництво ЛП, 2015. – С. 212–213.
- [6] Ярکا У. Оптимізація роботи відділу управління соціального захисту за допомогою бази даних / Уляна Ярکا, Марія Тирановець // Інформація, комунікація, суспільство 2015 : матеріали 4-ої Міжнародної наукової конференції ІКС-2015, Україна, Львів, / НУ "ЛП", – Львів : Видавництво ЛП, 2015. – С.220–221.
- [7] Бойчук О. Використання сучасних інформаційних технологій з метою вдосконалення роботи відділу освіти Рожнятівської районної державної адміністрації / Оксана Бойчук, Уляна Ярکا// Інформація, комунікація, суспільство 2015 : матеріали 4-ої Міжнародної наукової конференції ІКС-2015, Україна, Львів, / НУ "ЛП", – Львів : Видавництво ЛП, 2015. – С. 222–223.