

6) Відсутній критерій за замовчуванням при оновленні списку товарів з файлу. Це створює певні незручності, оскільки можна забути відмітити правильний критерій при імпорті інформації, що призводить до появи дублів товарів.

7) Бажано розробити більше функціоналу по дублям контактів - можливість їх об'єднання, та продумати певні правила.

8) В угоді іноді пропадає історія дзвінків. Допомогає перевантаження сторінки. Може скластися враження, що попередньої взаємодії не було.

9) В угодах певні поля мають закриватися і розкриватися. Наприклад: коли додається 100 одиниць товару у полі доставка відображається 100 рядків з параметрами товару.

10) Дуже часто система «підтормажує». Допомогає оновлення сторінки.

Варто зазначити, що в системі повністю відсутня інтеграція з:

11) месенджерами (Viber та Telegram) з можливістю підключення власного номера. Варто відзначити, що такий функціонал не підтримується офіційним API (Viber та Telegram), але на ринку пропонуються певні рішення;

12) соціальним мережами;

13) e-mail компанії;

14) OLX та деякими популярними маркетплейсами.

УДК: 65.011.56

Андрій Проценко

аспірант кафедри комерційної діяльності і логістики,

Київський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана, Україна

ProAndru@gmail.com

ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ РОБОТИ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ЗАЯВКАМИ

IMPROVING THE EFFICIENCY OF APPLICATION MANAGEMENT SYSTEMS

Анотація. Визначено особливості управління заявками на основі систем Help Desk та Service Desk. Запропоновано напрями підвищення ефективності функціонування систем класу Help Desk та Service Desk.

Ключові слова: маркетинг, заявки, управління заявками, ефективність системи управління заявками, Help Desk, Service Desk.

Abstract. Features of application management based on Help Desk and Service Desk systems are defined. Directions for improving the efficiency of Help Desk and Service Desk class systems are proposed.

Key words: marketing, applications, application management, effectiveness of the application management system, Help Desk, Service Desk.

У сучасному суспільстві, в умовах швидкого економічного розвитку та постійного становлення та вдосконалення інформаційних технологій, проблема ефективного та розумного управління інформацією є особливо актуальною для всіх видів підприємств. Вимоги часу показали, що для стабільної роботи навіть невеликих компаній необхідний чіткий контроль роботи, ведення обліку та управління потоком інформації.

Технічна підтримка клієнтів може надаватися різними способами: по телефону, у Всесвітній павутині, електронною поштою, за рахунок професійних онлайн-служб технічної підтримки або інших інструментів, за допомогою яких клієнти можуть зареєструватися для заявок (інцидентів) і отримувати відгуки на кожному етапі процесу. Системи та служби, які надають таку підтримку, часто називають Help Desk («стіл допомоги») або Service Desk («стіл послуги»). Сучасні системи, що приймають і обслуговують заявки, є досить складними програмними продуктами і реалізовані на різноманітних платформах. Проте всі вони переслідують одну мету: прийом і супровід заявок під час обслуговування. Спектр таких

інформаційних систем досить широкий: банківська справа, ремонт і обслуговування обладнання (включаючи комп'ютери/офіси), будівництво, державні послуги.

Система Help Desk – це комп'ютерна програма, яка дозволяє операторам служби обслуговування клієнтів відстежувати заявки користувачів і вирішувати інші питання, пов'язані з обслуговуванням клієнтів, а також власного персоналу [2]. Автоматизація служби підтримки за допомогою системи Help Desk дозволяє усунути ручну генерацію заявок і ручне відстеження окремих маршрутів для кожної з них. Кожен крок у процесі створення заявок, призначення технічних завдань, нагадування про них, ескалації та відстеження відповідей відбувається автоматично. Таким чином заявки можна ефективно закривати, допомагаючи підвищити задоволеність кінцевих користувачів і відновити продуктивність.

Система Service Desk – це еволюція Help Desk, яка виникла на основі ITIL, зосереджена на концепції «керування послугою». Йдеться не лише про вирішення внутрішніх проблем підприємства, а й про вдосконалення його окремих бізнес-процесів [1]. Основним завданням системи Service Desk є забезпечення якості обслуговування, яке може бути надано клієнтам за певних умов і домовленостей, шляхом виконання певних заходів підтримки та максимально швидкого усунення проблем клієнтів. Усі ці ситуації передбачають надсилання заявки до системи Service Desk. Основні переваги системи Service Desk для підприємств полягають у наступному: покращення якості обслуговування та задоволеності користувачів, а також покращення сприйняття послуг користувачами; покращення якості обробки заявок користувачів; скорочення часу відповіді на заявки користувачів; єдина точка контакту, зв'язку та інформації, підвищення доступності послуг; прийняття проактивного підходу до надання послуг; зменшення негативного впливу на бізнес; отримання контролю над інфраструктурою.

Загальновизнано, що термін Service Desk є більш загальним і відрізняється від Help Desk тим, що він стосується найширшої сфери діяльності, тоді як Help Desk зазвичай означає просто управління заявками клієнтів [3]. Хоча системи керування заявками існують вже давно, відмітною є проблема підвищення ефективності їх роботи. Основним критерієм оцінки ефективності систем Help Desk і Service Desk є задоволеність клієнта та/або кінцевого користувача. При цьому, як проблеми функціонування даних систем можемо виділити наступні: велика кількість заявок обробляються невчасно або губляться зовсім; одна й та сама заявка може бути подана неодноразово і кільком фахівцям відразу; контроль та управління технічним відділом проблематичний; ведення статистики вкрай утруднене [2]. Як можливі шляхи підвищення ефективності систем управління заявками типу Help Desk і Service Desk можна запропонувати дві схеми.

1. Модернізація модуля ранжування заявок шляхом визначення множини значущих показників з різними вагами. Важливість кожного окремого показника можна визначити шляхом статистичного аналізу масиву даних реєстраційних заявок. Рівні пріоритету (високий, середній, низький) можна винести з формули для розрахунку загального рейтингу, і ранжування програми буде виконано для кожного окремого пріоритету. Однак, у цьому випадку існує небезпека, що заявки з низьким пріоритетом не будуть обслуговуватися. Для вирішення цієї проблеми варто запровадити спеціальні правила, щоб пріоритет програми змінювався (збільшувався), коли заявка не обслуговувалася занадто довго. Наприклад, якщо заявка не обслуговувалася більше 24 годин, її пріоритет автоматично підвищується до середнього. Загалом проблема ранжування заявок за їх характеристиками є перспективним напрямком вивчення та вдосконалення роботи систем Help Desk і Service Desk.

2. Другим запропонованим способом підвищення ефективності системи управління заявками є розробка модуля прогнозування кількості майбутніх заявок, згрупованих за типами. Справа в тому, що послуги програми часто супроводжуються резервуванням і використанням не тільки робочого часу співробітників, а й матеріальних ресурсів підприємства. Фізичні об'єкти, які використовуються для зберігання, потребують складських приміщень. Наприклад, при роботі сервісного центру деякі товари швидко витрачаються, а інші, навпаки, можуть застаріти на складі. Що стосується трудових ресурсів, то до прикладу, якщо на підприємстві є фахівці з ремонту та обслуговування різного профілю (робочі станції,

оргтехніка, теле- та відеотехніка), то частина цих працівників може бути перевантажена, а інша – ні. Усі ці фактори можуть призвести до зниження продуктивності підприємств, які використовують системи керування заявками. Для оптимізації рекомендується створити модуль прогнозування заявок, який буде будувати гістограму та/або таблицю на основі статистики заявок, що раніше надійшли в систему, де буде відображатися прогноз кількості заявок того чи іншого типу на наступні періоди. Прогноз можна робити за допомогою методів математичної статистики. Реалізація прогнозу дозволить більш ефективно використовувати матеріальні та трудові ресурси при опрацюванні заявок, що сприятиме підвищенню швидкості та якості надання послуг. Ця ефективність може відрізнитися для кожної конкретної предметної області. Список типів замовлень також може бути різним і може бути детальним або загальним.

За рахунок впровадження запропонованих напрямів підприємства можуть закуповувати певні запчастини і більш раціонально використовувати трудові ресурси. Все це зрештою призведе до підвищення ефективності бізнесу.

Література

1. Building a Legendary Service Desk. URL: https://www.carahsoft.com/application/files/6315/3980/8780/Building_A_Legendary_Service_Desk_-_A_Quick_Guide_to_Modern_ITSM.PDF (дата звернення 01.11.2022).
2. D-SPIN Report R6.2: Help Desk Concept. URL: https://weblicht.sfs.uni-tuebingen.de/Reports/D-SPIN_R6.2.pdf (дата звернення 01.11.2022).
3. Help Desk best practices. URL: https://www.c2enterprise.com/sites/default/files/resources_files/top_10_helpdesk_best_practices.pdf (дата звернення 01.11.2022).

УДК: 339:004.4

Марина Дмитрієва

*аспірантка кафедри фінансів, банківської справи та страхування
Київський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана, Україна
dmitrieva_mk@ukr.net*

ПЕРСПЕКТИВИ ВИКОРИСТАННЯ ТЕХНОЛОГІЙ БЛОКЧЕЙНУ В КОМЕРЦІЇ

PROSPECTS FOR THE USE OF BLOCKCHAIN TECHNOLOGY IN COMMERCE

Анотація. Комерційна діяльність компаній зазнає революційних змін завдяки появі смарт-контрактів, створених за допомогою блокчейн-технологій розподіленого реєстру. Торгівля в блокчейні створює нові можливості для бізнесу, підвищує ефективність торгівлі. Зважаючи на це ми розкрили сутність блокчейну та окреслили головні напрямки його використання в торгівлі, в тому числі міжнародній. Для розуміння подальших перспектив технології визначили переваги та недоліки смарт-контрактів, розглянули можливості та обмеження для їх самостійного написання та виконання, в тому числі за допомогою програм-оракулів. Для охочих самостійного укладати смарт-контракти пропонуємо правила обрання блокчейн-платформи й оракулів згідно з бізнес-метою компанії.

Ключові слова: блокчейн, блокчейн-технологія, смарт-контракт, програми оракули, безпека торгівлі, торгівля в блокчейні.

Abstract. The commercial activities of companies are undergoing revolutionary changes thanks to the emergence of smart contracts created with the help of distributed ledger blockchain technologies. Trading in the blockchain creates new opportunities for business, increases trading efficiency. With this in mind, we revealed the essence of the blockchain and outlined the main areas of its use in trade, including international trade. To understand the future prospects of technology, the advantages and disadvantages of smart contracts were determined, the opportunities and limitations for their independent writing and execution, including with the help of oracle programs, were considered. For those who want to conclude smart contracts independently, we offer rules for choosing a blockchain platform and oracles in accordance with the company's business goal.

Key words: blockchain, blockchain technology, smart contract, oracle programs, trade security, blockchain trading.

Більшість офісів світу давно перейшла у хмарні застосунки та CRM. Але діджиталізація бізнесу впевнено крокує далі, активно залучаючи найновіші цифрові технології. Найпотужнішою серед них є технологія розподіленого реєстру (блокчейн), чий потенціал анітрохи не менший хмарної технології десятирічної давнини. Це мережева база даних, яка працює одночасно на мільйонах вузлів (комп'ютерах) по всьому світу, що забезпечує незворотність операцій в цій базі, унеможливорює шахрайство та махінації. Втратити дані в