

ДОСЛІДЖЕННЯ І СТВОРЕННЯ ВЕБ-ОРІЄНТОВАНОЇ СППР ПРИ УПРАВЛІННІ РОЗВИТКУ КОМПАНІЇ ТОВ «ДОКТОР ФІЛІН»

Балашева А. М., Грибков С. В.

*Національний університет харчових технологій, Київ, Україна
E-mail: mihailovnaa@gmail.com*

The strategic aim of the study is to simulate and create a web - based DSS to improve the system of management of the development of the enterprise for the provision of medical services on the example of "Doctor Filin".

Бурхливе сьогодення вимагає від управління компаній постійної адаптації до сучасних економіко-соціального стану та постійного удосконалення стратегій розвитку. Особливо це стосується фірм, які постійно надають послуги у різних напрямках, а особливо категорію займають фірми з надання медичних послуг. До таких фірм належать державні та комерційні установи, що складає високу конкуренцію в цій сфері. Враховуючі сучасні реформи в Україні, а також прагнення людей до отримання якісних медичних послуг перед керівниками закладів з медичного обслуговування постає задача постійно адаптувати й удосконалювати план розвитку компаній. Більшість таких установ мають специфічне обладнання з відповідним інформаційним забезпеченням, а також ряд інформаційних систем, що направлені на автоматизацію документообігу та автоматизації окремих локальних задач.

Однією з основних інформаційних систем, що забезпечують стратегію управління є системи підтримки прийняття рішень (СППР), яка дасть можливість приймати оптимальні стратегічні рішення на всіх рівнях управління, що в кінцевому результаті забезпечить підвищення прибутку.

Незважаючи на інтенсивний розвиток СППР, що зростають з року в рік, як і досі у цій галузі залишається багато невирішених і незрозумілих проблем: від специфікації розв'язуваних задач до адекватних їм методів моделювання знань і процесів.

Бурхливий розвиток комп'ютерної техніки, надзвичайні можливості і загальність її застосування породили в останні роки прагнення вирішувати нові практичні завдання, виходячи з усе складніших моделей, пришвидшили потребу в одержанні та обробці складної і неточної інформації та вирішенні слабоструктурованих та неструктурованих задач. Підвищення ефективності вирішення задач прийняття рішення можливо лише за рахунок забезпечення проведення інтелектуального аналізу ретроспективних даних за попередні періоди.

На прикладі ТОВ "Доктор Філін" проведено дослідження для отримання загальних характеристик, структур та взаємодії управління відділу маркетингу, яке займається стратегічним розвитком даного закладу.

В результаті дослідження виявлено проблему вибору стратегічних

рішень при управлінні розвитку компанії, адже вони є багатокритеріальні слабоструктуровані задачі, що майже не мають підтримки обґрунтованого вибірку.

Для вибору філій та підрозділів запропоновано метод аналізу ієрархій (MAI), що дозволяє використовувати залучати експертів та відшукувати обґрунтовані та зважені стратегічні рішення з використанням багатьох критеріїв. На початку проводиться он-лайн опитування через створені веб-форми (Рис. 1), що забезпечує накопичення інформації, а потім на основі MAI здійснюється обробка та вибір обґрунтованого рішення.

Оцінка якості надання послуг ТОВ "Доктор Філін"

Оцініть якість обслуговування та надання послуг нашого центру. Це покращить нашу роботу та продуктивність центру.

* Обов'язательно

Скажіть, будь ласка, чи користувалися Ви послугами нашої компанії "вказати"? *

Так, користуюся регулярно

Так, користувався один або кілька разів

Користуюся вперше

Жодного разу

Вкажіть, будь ласка, які параметри стали для Вас визначальними при виборі нашої компанії? *

Вибрав Вас випадковим чином

Активна реклама в ЗМІ

Звучна назва компанії

Рекомендації друзів або знайомих

Високий рівень обслуговування

Унікальність послуг, що надаються

Скажіть, будь ласка, що для Вас є гарантією високої якості послуг? *

Активна реклама в ЗМІ

Репутація компанії на ринку

Високі ціни за надання послуг

Сертифікати, які підтверджують якість

Скажіть, будь ласка, чи задоволені Ви якістю послуг, що надаються нашою компанією? *

Повністю задоволений

Скоріше задоволений, ніж ні

Важко сказати, задоволений чи ні

Скоріше не задоволений

Зовсім не задоволений

Рис. 1. Приклади веб-форми опитування експертів та клієнтів

Здійснивши обрахунки за обираємо найкращій варіант для капіталовкладення в подальшому, а крім того можемо оцінити усі інші філії і порівнявши результати визначити можливі заходи по модернізації, або навіть закриттю філій.

Модуль підтримки MAI є одним з основних у створюваній СППР, але виникає багато задач, що вимагаються застосування методів інтелектуального аналізу даних, для прогнозування розвитку подій на цьому підприємстві, а саме для: аналіз надання послуг по філіям, аналіз відвідування філій, наліз роботи кабінетів з різних видів послуг та ін.

Для реалізації задач аналізу та прогнозування певних напрямків роботи були використанні модулі SAS Analytics для веб-додаткі.

Створена СППР забезпечує підтримку функцій управління при плануванні та дозволяє здійснювати глибокий аналіз ситуацій, їх оцінку та вибір оптимального варіанту календарного плану, виконуючи усі підготовчі

дії та формуючи вже готові варіанти рішень. Створена система є веб-орієнтованою, що дозволяє використовувати її в будь-якому місці, де є доступ до мережі Інтернет.

В СППР реалізовано персональне розбиття на функції за особистими кабінетами, що дозволяє чітко розбити усі задачі. До основних функцій системи належать:

- аналіз стану компанії ТОВ “Доктор Філін”;
- аналіз стану захворювань на території України;
- аналіз клієнтів за певний проміжок часу;
- аналіз динаміки лікарів;
- аналіз обліку кабінетів;
- аналіз медичних закладів;
- дослідження залежності економічних і маркетингових показників роботи ТОВ “Доктор Філін” від запровадження відділу маркетингу.

На рисунку 2 наведено приклад інтерфейсу менеджера, який дозволяє здійснювати аналіз за наданими послугами.

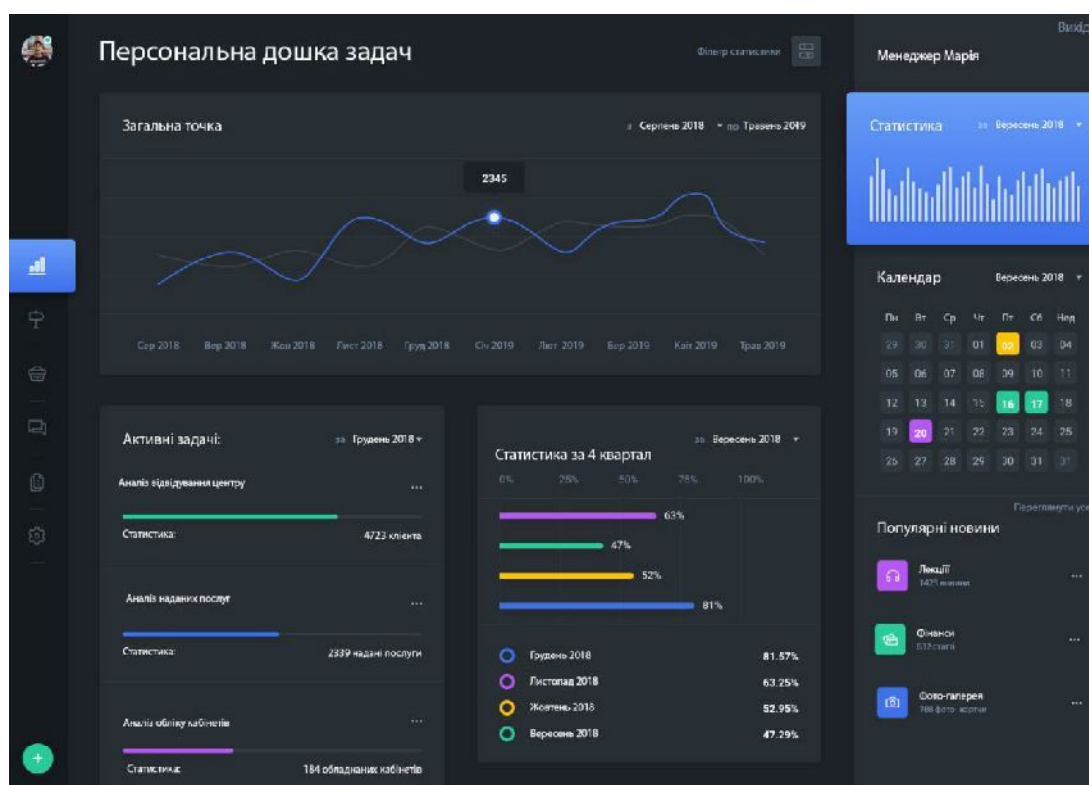


Рис. 2. Приклад інтерфейсу індивідуального кабінету менеджера

Створена веб-орієнтована СППР буде входити до веб-порталу “Доктор Філін”, що на даний момент знаходиться на стадії розробки.

Практичне значення отриманих результатів полягає у підвищенні ефективності управління медичного закладу при управлінні розвитку підприємства за рахунок створення та впровадження СППР, з використанням засобів аналітики та статистичного аналізу модулів фірми SAS.

Література

1. Hrybkov Serhii, Oliinyk Hanna, Litvinov Valery Web-oriented decision support system for planning agreements execution // Eastern-European journal of enterprise technologies. – 2018. V.3, № 2. — С. 13-24.
2. Додонов О.Г., Путятин В.Г., Валетчик В.О. Інформаційно-аналітична підтримка прийняття управлінських рішень // Реєстрація, зберігання і оброб. даних. — 2005. — Т. 7, № 2. — С. 77–93.
3. Скударь Г.М. Управление конкурентоспособностью крупного АТ: проблемы и решения. - К.: Наукова думка, 2004. - 496 с.