ний на верхних уровнях методами использующих для своей реализации меньше вычислительных средств; 3) применения индивидуальной настройки системы оценивания для каждого пользователя; 4) основным и существенным отличием предлагаемой системы от подобного класса систем является наличие механизма оценивания на основе скоринг модели. Данный алгоритм оценивания, построенный на основе деревьев классификаций и позволяет эффективно применять для оценки письма как качественные, так и количественные признаки спама; 5) в случае не возможности корректной оценки корреспонденции используя предыдущие методы в системе применяется алгоритм Байеса который позволяет сделать оценку письма по его лексическому содержанию и обладает устойчивостью к видоизменениям спам - сообщений; 6) в системе предусмотрен механизм обратной связи, который позволяет пользователю в случае ошибки оценивания корректировать параметры системы.

В заключение доклада была представлена архитектура разрабатываемой системы с выделением функциональных модулей и их назначения. Использования данной архитектуры и рассмотренных принципов при разработки системы оценивания электронной корреспонденции позволяет создавать системы требующих минимальные настроек от пользователей при их использовании и высокой эффективности в оценивании электронной корреспонденции.

УДК 519.8

А.Н. ДАЦЕНКО, ***О.Ю. ЧЕРЕДНИЧЕНКО***, канд. техн. наук

РАЗРАБОТКА СИСТЕМЫ ПОДДЕРЖКИ ПРИНЯТИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ ПРИ СЕРВИСНОМ ОБСЛУЖИВАНИИ ОФИСНОЙ ТЕХНИКИ

Сервис это специфическая область деятельности, основной продукцией которой является производство услуг. От качества предоставляемой услуги зависит спрос на эту услугу. Основным показателем качества предоставляемых услуг является время обслуживания. Для сохранения и увеличения конкурентоспособности сервисной компании необходимо научиться плани-

ровать свою деятельность так, чтобы обеспечить предоставление качественных услуг.

Сервис офисной техники – это комплекс мероприятий, направленный на поддержание качественной работы офисной техники клиента и включает в себя: профилактические работы по чистке, смазке, регулировке оборудования и диагностике его состояния, поставку расходных материалов, ресурсных элементов и запасных частей, проведение работ по замене запасных частей, устранение неисправностей, консультативную поддержку клиента.

Для организации планирования работы сервисного центра необходимо располагать данными о спросе на сервисные услуги. В результате проведения маркетинговых исследований сервисная фирма получает данные, с помощью которых осуществляет прогнозирование спроса на сервисные услуги.

Выделим два типа работ: договорные и случайные. Договорные работы определяются в результате заключения договора между сервисной фирмой и клиентом, в соответствии с которым выполняются работы по сервисному обслуживанию офисной техники. Эти работы также включают поставки расходных материалов и ресурсных элементов. Под случайными работами понимаются работы, связанные с появлением непредвиденных отказов в работе офисной техники, или работы по обслуживанию новых клиентов. Задачи планирования работы сервисного центра будем рассматривать применительно к договорным работам.

Для организации эффективной работы сервисного центра необходимо решить следующие задачи планирования: 1) распределение объемов работ между сервисными инженерами; 2) управление запасами на складе запасных частей и расходных материалов; 3) управление поставками запасных частей и расходных материалов.

На основе анализа данных по заключенным договорам, определяется потребность в расходных материалах, запасных частях и ресурсных элементах. При этом необходимо учитывать стоимость оформления одного заказа, используемые складские площади, издержки на хранение запасов. Для планирования склада предлагается модель управления запасами с фиксированным размером заказа. При этом рассчитываются такие параметры как: оптимальный размера заказа, интервал времени между заказами, время каждой поставки, ожидаемое дневное потребление, срок расходования запасов, размер страхового запаса, максимально желательный объем запасов.

Выбор поставщика предлагается производить на основе метода анализа иерархий. С помощью парных сравнений он позволяет выявить приоритет

критериев, используемых для выбора поставщиков, определить относительные и обобщенные приоритеты для каждого поставщика, на основании чего принимается решение о выборе поставщика.

Распределение объемов работ между инженерами осуществляется на основе механизмов внутрифирменного управления, предлагаемых в теории активных систем. Выделено два основных механизма: конкурсный механизм с отчислениями от планируемой и от сверхплановой прибыли и механизм внутренних цен с перераспределением прибыли прямо пропорционально минимальной из внутренней и планируемой внутренней прибыли. В теории активных систем доказана высокая эффективность обоих механизмов.

Для повышения эффективности принятия решений при планировании на сервисном предприятии по обслуживанию офисной техники предлагается СППР. Пользователями такой СППР являются менеджер, администратор, инженеры и операторы сервисного центра. Предлагаемая СППР включает следующие функциональные блоки: база данных, пользовательский интерфейс, блок обработки и генерации запросов, блок учета работ по сервисному обслуживанию и блок планирования. В свою очередь, блок планирования объединяет модули: расчета спроса по договорным работам, управления запасами на складе, управления поставками, распределения работ.

УДК 519.237

А.К. НИКУЛИН

РАЗРАБОТКА ИНФОРМАЦИОННО-СОВЕТУЮЩЕЙ СИСТЕМЫ ГРУППИРОВАНИЯ ОБЪЕКТОВ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННЫМ ПОКАЗАТЕЛЯМ

В современных условиях применение компьютера занимает важное место во всех отраслях науки и техники. Учет кадровых и производственных данных в промышленности также компьютеризирован. Для управления необходимо иметь информацию о производстве, эта проблема особенно актуальна для учета и регулирования производства в исправительно-трудовых колониях (ИТК). Информация для контроля и управления должна быть частично упорядочена. Поставленную задачу решают группированием информации в базы данных и предоставлением ее в доступном к восприятию виде.