

# ВИЗУАЛИЗАЦИИ АНАЛИТИЧЕСКОЙ ИНФОРМАЦИИ В СИСТЕМАХ ОБСЛУЖИВАНИЯ ЗАЯВОК

Бабух А.Г.

Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники  
г. Минск, Республика Беларусь

Целью работы является разработка рекомендаций для визуализации аналитической информации в системах обслуживания заявок. Актуальность темы обусловлена возросшей необходимостью в визуализации аналитических данных и оперативном получении аналитической информации, которая поможет принимать правильные управленческие решения и, тем самым, повысит эффективность обслуживания заявок.

Для проведения исследования был разработан прототип пользовательского интерфейса веб-сервиса обслуживания заявок. При разработке пользовательского интерфейса учитывались результаты проведенного анализа таких систем обслуживания заявок, как интернет-сервис vsDesk, облачное решение Okdesk и облачный сервис HubEx.

Выполнено юзабилити-тестирование прототипа пользовательского интерфейса веб-сервиса обслуживания заявок. Для проведения юзабилити-тестирования применялся экспертный подход, поскольку данный подход не требует больших временных затрат на проведение тестирования и привлеченные эксперты понимают общие задачи программного средства [1]. По результатам проведенного юзабилити-тестирования были сформулированы рекомендации для визуализации аналитической информации в системах обслуживания заявок (рисунок 1).



Рисунок 1 – Рекомендации по визуализации аналитической информации

Качественная визуализация данных имеет важное значение для анализа данных и принятия решений на их основе. Визуализация позволяет быстро и легко замечать и интерпретировать связи и взаимоотношения, а также выявлять развивающиеся тенденции, которые не привлекли бы внимания в виде необработанных данных.

Теоретическая и практическая значимость работы заключается в том, что результаты можно применять при разработке веб-сервисов, в которых важна качественная визуализация информации для анализа текущего состояния всей системы и принятия решений на их основе. Также представленные рекомендации по визуализации аналитической информации могут быть применены к уже существующим решениям с целью повышения их юзабилити, что обуславливает их теоретическую значимость.

#### Список использованных источников:

1. Юзабилити-тестирование программного обеспечения / М. М. Меженная [и др]. – Минск БГУИР, 2016.