

Основное предназначение: автоматический прием заявок в Службу поддержки, быстрое и удобное размещение заявки в системе Service Manager, регистрация всех инцидентов ресурсов, оперативное решение инцидентов специалистами, уведомления и статусы заявок, работа с инцидентом в режиме одного окна – возможность быстро перейти от режима чата к режиму голосового общения, контроль руководителями качества работы специалистов службы, хранение информации обо всех инцидентах и истории взаимодействия пользователей и специалистов при решении этих инцидентов.

Список использованных источников:

1. Белоус Сергей // <http://www.itsmportal.com.ua/art002.html> Service Desk, управление инцидентами и мониторинг ИТ-инфраструктуры
2. Гаврилова Т.А., Черевинская К.Р. Извлечение и структурирование знаний для экспертных систем. - М.: Радио и связь, 1992.
3. Гаврилова Т.А., Хорошевский В.Ф., 2000. Базы знаний интеллектуальных систем / Учебник для вузов. – СПб, Изд-во "Питер", 2000.

## ВЕБ-РЕСУРС: ОПТИМИЗАЦИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОГО ОСВЕЩЕНИЯ

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

Щурский А. М.

Гордейчук Т.В. – ассистент, м. т. н.

Целью разрабатываемого web-ресурса является реализация алгоритма для автоматизированного расчёта параметров искусственного освещения производственного помещения с помощью метода коэффициента использования и точечного метода, а также проведение гигиенической оценки освещения в соответствии с нормативными требованиями.

При создании и поддержке данного сайта необходима система управления, которая позволит за короткий промежуток времени произвести изменения или добавить новый материал, поэтому используется cms Joomla. Данная система имеет крайне удобные навигационные меню, благодаря которым значительно повышается юзабилити созданных на этой платформе сайтов.

Преимущество разработанного веб-ресурса состоит в том что, он позволяет сократить время на производство расчётов и избежать ошибок в них, а также позволяет быстро манипулировать с входными и выходными данными. Информационная система обеспечивает предъявление отчёта, в котором отображается необходимая информация о том, сколько необходимо светильников, модель светильников и их технические характеристики (они занесены в базу данных сайта), и план расположения осветительных приборов. Разработанный веб-ресурс целесообразно использовать на производственных предприятиях при проектировании освещения в новых помещениях а также он будет полезен работникам охраны труда для проведения гигиенической оценки освещения производственного помещения.

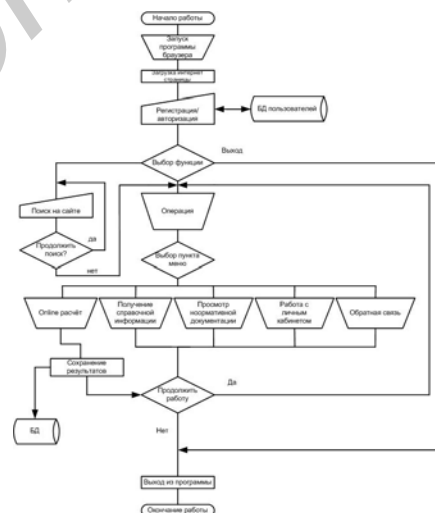


Рисунок 1 – Алгоритм работы пользователя веб-ресурса

При переходе пользователя на сайт, система предложит ввести все необходимые параметры помещения, категорию выполняемых работ и необходимые выходные параметры освещенности помещения. Пользователь также сможет выбрать необходимый ему метод расчёта производственного освещения. После этого ресурс обработает данные заданным алгоритмом, который написан с помощью языка PHP и выдаст результат на дисплей компьютера в виде подробного отчёта. Данный ресурс позволяет находить пользователю необходимую интересующую его информацию на сайте, а также пользователь может

воспользоваться подсказками при вводе данных в необходимые поля. Также на сайте предусмотрена регистрация пользователей чтобы была возможность при следующем входе в систему просмотреть предыдущие результаты расчётов.

Таким образом, был разработан web-ресурс оптимизации производственного освещения. Рассматриваемая система легко расширяема для дополнения её новыми функциями, имеет хорошее быстродействие, удобный и понятный пользователю интерфейс.

Список использованных источников:

1. Н. В. Щербина, Д. А. Мельниченко, А. В. Копыток. Охрана труда. Проектирование и расчёт производственного освещения / Н.В. Щербина, Д.А. Мельниченко, А. В. Копыток. // Методическое пособие. – Минск, 2009. – 37 с.
2. Михнюк Т. В. Охрана труда / Т. В. Михнюк // Уч. метод. пособие для студентов *технических высших учебных заведений в области машиностроения, телекоммуникаций, информатики и радиоэлектроники*. – Минск, 2008. – 358 с.

## АНАЛИЗ ЮЗАБИЛИТИ ОБУЧАЮЩЕГО СЕРВИСА

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

Янчуревич А.Ю.

Казак Т.В. – профессор, д. психол. н.

Целью данной работы является проведение юзабилити-тестирования, анализ результатов и подготовка рекомендаций, с помощью которых можно устранить слабые места, повысить лояльность пользователей и более эффективно достичь стратегических целей.

Способ представления информации должен строго соответствовать миссии сайта, его направленности, целевой аудитории. Юзабилити является степенью эффективности, продуктивности и удовлетворенности, с которой продукт может использоваться определенными пользователями для достижения определенных задач в определенном контексте. Благодаря работе с фокусной группой мы выявили существенные проблемы эргономики, снижающие конверсию. Так же оценили, насколько полноценно раскрыт маркетинговый потенциал данного интернет-проекта. Проанализировав юзабилити мы выяснили, подходит ли реализованный дизайн данному продукту, обозначил проблемные места продукта и выработал определенные решения.

В данной работе мы проанализировали эргономическую составляющую онлайн-сервиса, который предназначен для обучения иностранным языкам. В ходе анализа были созданы профили персонажей для того, чтобы сосредоточиться на образе типичных пользователей продукта, а так же проведено юзабилити-тестирование на реальных пользователях системы.

Представленный продукт разрабатывался с использованием концепции “User Centered Design” (рис. 1). В ходе работы я выяснил, правильно ли использовалась данная концепция и как она повлияла на удовлетворенность конечных пользователей при использовании сервиса.



Рис. 1 – Схема концепции “User Centered Design”

В результате работы получен подробный анализ юзабилити представленного сервиса. Так же, по результатам работы выработаны рекомендации, прототипы по улучшению юзабилити продукта.

Список использованных источников:

1. UX Дизайн. Проектирование опыта взаимодействия. Расс Унгер, Кэролайн. — СПб.: Символ-Плюс, 2011. — 336 с., ил.
2. Шупейко, И. Г. Теория и практика инженерно-психологического проектирования и экспертизы: учебно-методическое пособие к практическим видам занятий / И. Г. Шупейко. – Минск: БГУИР, 2009. – 126 с.