

КОМПЛЕКСНЕ АВТОМАТИЗОВАНЕ УПРАВЛІННЯ ДОКУМЕНТООБІГОМ ЗА ДОПОМОГОЮ ПРОГРАМНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ MASTER

А. В. Галайко, О. М. Анісімова

Анотація. Стаття розглядає українського розробника MASTER у сфері діловодства. Автори розглядають історію становлення компанії, її ключові досягнення та інноваційні підходи у розвитку програмного забезпечення для діловодства. Особлива увага приділяється технологічним рішенням, які дають змогу покращити ефективність роботи офісних працівників та оптимізувати бізнес-процеси. Аналізуються переваги використання продуктів компанії MASTER, порівняно з аналогами на ринку, а також прогнозується їх майбутнє в контексті розвитку індустрії діловодства. Дослідження підтверджує значний вплив українського розробника на глобальному ринку програмного забезпечення для бізнесу та підтримує його впевнену позицію як інноваційного лідера у цій сфері.

Ключові слова: діловодство, програма, робота, компанія.

Вступ. В умовах російської агресії українські підприємства, установи й організації потерпають від окупаційних дій, обстрілів, матеріальних і нематеріальних втрат, змін умов праці і навіть вимушеної зміни місця фізичного розташування. Зміна локації вимагає пошуку шляхів збереження діяльності підприємств на певному рівні, а також повного або часткового збереження кадрового складу, який, рятуючись від російської агресії, було розпорошено по всій території України і в деяких країнах закордоння [6]. У сучасному світі, коли технології знаходяться в центрі більшості процесів, надзвичайно актуальною є розробка програмного забезпечення, спрямованого на підтримку та оптимізацію бізнес-процесів у різних сферах діяльності. Управління документами – важливий складник діяльності будь-якої установи чи підприємства, і MASTER: Документообіг є сучасним програмним забезпеченням, спеціально розробленим для вирішення цієї проблеми, зокрема в державних структурах України.

Відмова від аналогів російського виробництва є актуальним питанням сьогодення. Так, О. В. Прігунов [1] розглядав системи електронного документообігу як ключовий елемент інформаційного забезпечення підприємства в умовах російської агресії, Н. Я. Лепіш та А. Б. Гришук [2] провели комплексний аналіз законодавчих актів України у сфері публічного управління та цивільних правовідносин щодо регулювання електронного документообігу. Українська компанія, розробник програмного забезпечення під назвою MASTER: Документообіг, являє собою конкурентний аналог російським системам, як-от 1С.

Метою статті є визначення особливостей та ключових аспектів діяльності українського розробника MASTER для комплексного автоматизованого управління документообігом.

Виклад матеріалу. Однією з ключових особливостей MASTER: Документообігу є його універсальність у роботі з усіма типами документів, що використовуються в державних органах. Це включає в себе роботу зі вхідними, вихідними, службовими, організаційно-розпорядчими документами, а також зверненнями громадян, публічними запитами та іншими видами документації. Електронний документообіг являє собою необхідний елемент у сучасній діловій сфері, сприяючи оптимізації процесів обробки і обміну інформацією в організаціях. Заснований на використанні технологій інформаційної системи, електронний документообіг утворює життєвий цикл електронних документів, розпочинаючи з моменту їх створення чи отримання та завершуючи перенесенням у архів [3]. Основною метою електронного документообігу є забезпечення ефективного керування документами та оптимізація робочих процесів в організаціях. Це досягається через впровадження системи електронного документообігу (СЕД), що включає в себе програмне забезпечення, спрямоване на організацію та підтримку життєвого циклу електронних документів [4].

Із 1 січня 2018 р. компанії розпочали процес переходу від використання російського програмного забезпечення до альтернативних варіантів. Деякі підприємці одразу звертаються до програм, створених у Європі та США. Однак на ринку також представлені українські розробники, продукти яких не поступаються ні російським, ні зарубіжним аналогам. Одним із таких альтернативних рішень є розробник MASTER. Програмні рішення MASTER повністю відповідають вимогам українського законодавства і регулярно оновлюються відповідно до змін та вимог.

Однією з ключових характеристик електронного документообігу є автоматизація процесів, що відбувається завдяки можливості визначення та налаштування різних стадій обробки документів. До того ж система електронного документообігу дає змогу контролювати доступ до документів, забезпечуючи конфіденційність та безпеку інформації.

Одним з важливих аспектів MASTER: Документообігу є повна автоматизація робочих процесів. Програмне забезпечення забезпечує обробку, створення, узгодження та контроль документів, а також моніторинг виконання завдань. Це дає змогу значно підвищити ефективність роботи установи та зменшити час, необхідний для виконання адміністративних процедур.

MASTER: Документообіг являє собою базовий набір функцій, необхідних для роботи державних установ із документами. Цей набір дає змогу вирішувати широкий спектр завдань, пов'язаних із роботою з документами, зверненнями громадян, публічними запитами та електронними цифровими підписами [5].

Розробка програмного забезпечення MASTER: Документообіг спеціально адаптована до потреб українського ринку. Вона була здійснена досвідченими програмістами, які мають багаторічний досвід у впровадженні IT-рішень на підприємствах України, у співпраці з кваліфікованими фахівцями у сфері бухгалтерського обліку. Склад програмного продукту MASTER: Документообіг включає ряд модулів, кожен із яких відповідає за конкретні аспекти роботи з документами та управління ними. Модуль «Smart Manager» забезпечує контроль за завданнями та документами, модуль «Аналітика» відповідає за аналіз бізнес-процесів, а модуль «Рєєстр документів» веде облік передачі оригіналів. До того ж програмне забезпечення має модулі для інтеграції з іншими системами, а також модуль для налаштування різноманітних параметрів та доступу [6].

У програмному продукті «MASTER: Документообіг Комплекс» реалізовано широкий спектр функціональних можливостей, спрямованих на оптимізацію та автоматизацію процесів управління документами і завданнями. Ці можливості охоплюють усі аспекти документообігу та сприяють покращенню ефективності роботи користувачів.

Починаючи з модуля «Документи», програмний продукт забезпечує роботу з різними типами документів, як-от вхідні, вихідні, службові та організаційно-розпорядчі. До того ж у системі інтегровані функції для обробки звернень громадян та публічних запитів, що дає змогу ефективно керувати цими процесами. Надалі модуль «Потокове сканування документів» забезпечує автоматизоване сканування та розпізнавання тексту документів. Це включає автоматичний підрахунок сторінок, можливість додавання сканів до наявних файлів та використання сервісу Google для розпізнавання тексту [4].

Ще однією важливою можливістю є можливість застосування електронно-цифрового підпису на різних носіях, зокрема файлах. Це забезпечує безпеку та юридичну достовірність документів у процесі їх створення, узгодження та відправлення. «MASTER: Документообіг Комплекс» також надає можливості для колективної роботи з документами та завданнями, узгодження документів, створення версій, шаблонів документів та роботи зі вкладеннями різних форматів. Додатково програмний продукт забезпечує контроль виконання завдань на різних рівнях керівництва, можливість створення та обробки резолюцій до документів, візуалізацію маршруту проходження документів, систему нагадувань та повідомлень, а також гнучке адміністрування та налаштування прав доступу. Усі ці функції інтегровані в єдину систему, що дає змогу забезпечити високу продуктивність і ефективність управління документами та завданнями в організації [3].

У сучасному світі програмні рішення в галузі управління документообігом та діловодством відіграють важливу роль у підвищенні ефективності та продуктивності діяльності організацій. Одним із таких продуктів, який відзначається широким спектром функціональних можливостей, є програмний продукт «MASTER».

«MASTER» є комплексним інструментом, призначеним для автоматизації процесів управління документами та завданнями в організаціях. Одним із важливих компонентів програмного продукту є спеціалізований розділ «Магазин додатків», де доступні різноманітні функціональні розширення для задоволення потреб користувачів. Серед цих розширень можна виділити такі опції (рис. 1).

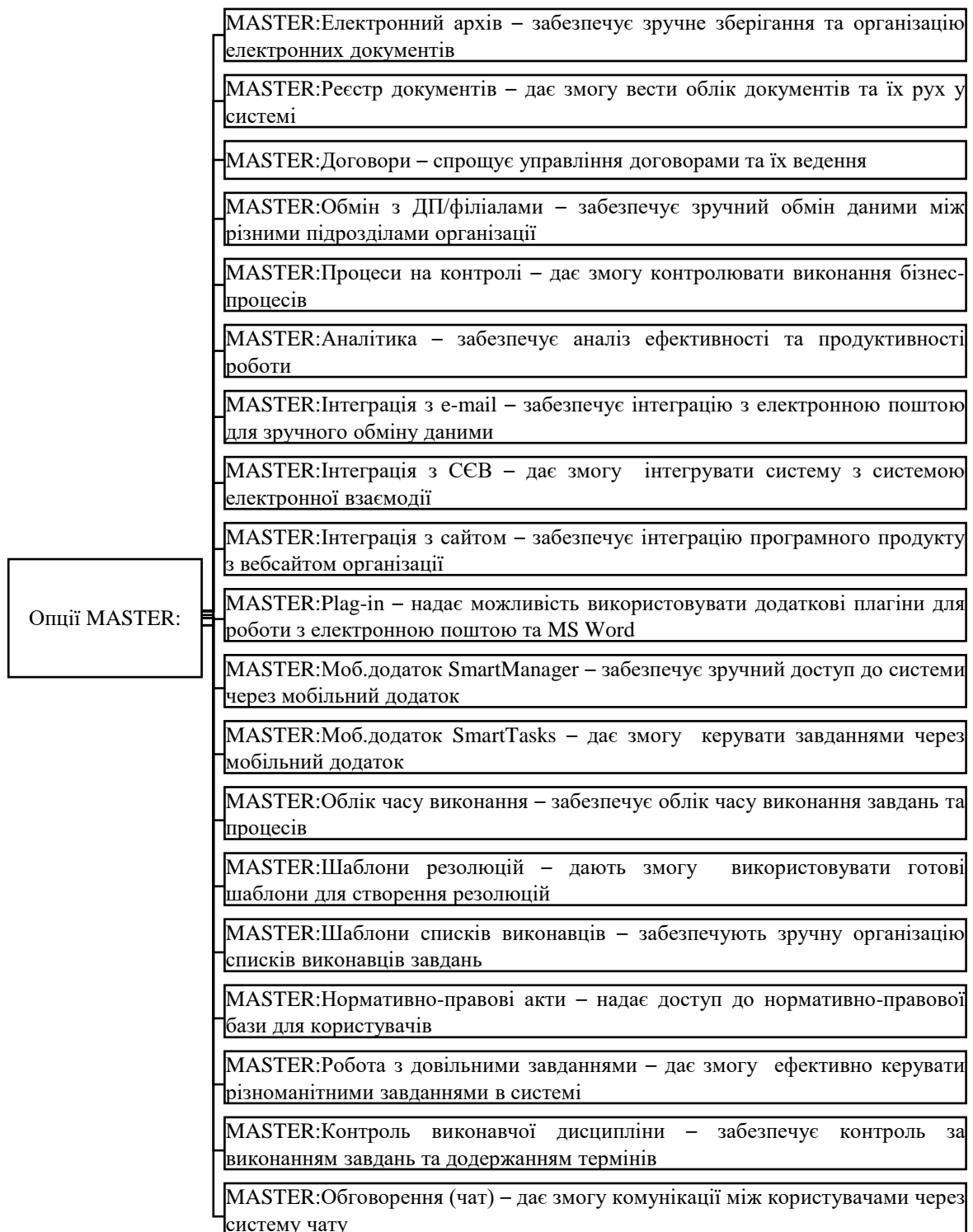


Рис. 1. Головні опції MASTER

Програмний продукт MASTER є універсальним інструментом, що забезпечує високий рівень автоматизації та ефективного управління документами і завданнями у сучасних організаціях. Використання цього продукту дає змогу підвищити продуктивність і забезпечити високу якість роботи персоналу [6].

MASTER має два «коробкові» рішення:

Перше рішення – MASTER: Документообіг «Обмін та облік» – є базовим програмним продуктом, який вирішує основні завдання документообігу. Він забезпечує організацію електронного обміну документами, включно з відправкою та прийомом через електронну пошту, з керівництвом та підлеглими державними структурами. Також це рішення включає ведення

обліку (реєстрацію) електронних документів з використанням електронного цифрового підпису (ЕЦП) та забезпечення зберігання документів у єдиному середовищі. MASTER: Документообіг «Обмін та облік» розроблено для підприємств, які мають нагальну потребу в переході до базового електронного документообігу та мають можливість легко масштабувати функціонал.

Друге рішення – MASTER: Документообіг «Комплексне рішення» – є комплексним програмним продуктом з повністю налаштованими конфігурацією функціоналу та процесами обробки документів відповідно до вимог чинного законодавства України. Цей програмний продукт дає змогу вести загальний електронний документообіг для всіх типів документів: вхідних (листи, звернення громадян, запити на публічну інформацію тощо), внутрішніх (службові, організаційно-розпорядчі документи) та вихідних. Він також включає необхідний набір функціональних можливостей для повноцінної роботи з документами державних установ та може легко доповнюватися додатками, як-от електронний архів, аналітика, мобільні додатки SmartTasks і SmartManager, Plag-in (e-mail, MS Word) та інші.

Впровадження програмних продуктів електронного документообігу MASTER дасть змогу оптимізувати процеси документообігу та створити єдиний інформаційний простір із дочірніми підприємствами / підвідомчими організаціями, забезпечуючи ефективне управління та контроль над документами та завданнями в межах усієї організації [7].

Висновки. Отже, український розробник програмного забезпечення «MASTER: Документообіг» являє собою значне досягнення в галузі інформаційних технологій та автоматизації бізнес-процесів. Програмний продукт відзначається широким спектром функціональних можливостей, спеціально розроблених для українського ринку та зі врахуванням особливостей державних структур. Автоматизація документообігу, управління завданнями та інші функціональні можливості «MASTER: Документообіг» сприяють підвищенню ефективності роботи урядових та комерційних організацій, забезпечуючи зручність і надійність у керуванні документами та завданнями.

Зокрема, використання «MASTER: Документообіг» дає змогу автоматизувати роботу з усіма типами документів, включно зі вхідними, вихідними, службовими, організаційно-розпорядчими документами, а також зверненнями громадян та публічними запитами. Цей програмний продукт забезпечує повний цикл обробки документів – від створення до контролю виконання завдань, що сприяє підвищенню продуктивності та уникненню помилок.

Додаткові функціональні можливості, які включають у себе електронний архів, реєстр документів, інтеграцію з різними системами та інші, роблять «MASTER: Документообіг» важливим інструментом для сучасних організацій, що прагнуть до ефективного управління та оптимізації робочих процесів. Отже, український розробник «MASTER: Документообіг» заслуговує на визнання за своїм внеском у розвиток сучасних інформаційних технологій та покращення управління документообігом у державних структурах та підприємствах. Його програмне забезпечення відображає високий рівень професіоналізму та технічної компетентності українських спеціалістів у галузі розробки програмного забезпечення.

Abstract. The article explores the Ukrainian developer MASTER in the field of business management. The authors examine the company's history, its key achievements, and innovative approaches in developing software for business management. Special attention is paid to technological solutions that improve the efficiency of office workers and optimize business processes. The advantages of using MASTER'S products compared to analogs on the market are analyzed, and their future in the context of business management industry development is forecasted. The research confirms the significant impact of the Ukrainian developer on the global market of business software and supports its confident position as an innovative leader in this field.

Keywords: business management, software, work, company.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Прігунов О. В. Система електронного документообігу як ключовий елемент інформаційного забезпечення підприємства в умовах російської агресії. *Теоретичні і прикладні аспекти інформаційної, бібліотечної та архівної справи*. 2023. С. 48–54. URL: <https://jtai.law.donnu.edu.ua/article/view/14237>
2. Лепіш Н. Я., Гришук А. Б. Електронний документообіг: приватно-правові та публічно-правові аспекти. *Аналітично-порівняльне правознавство*. 2023. № 1. С. 353–357.

3. Гаркуша С. А. Електронний документообіг: переваги та недоліки впровадження *Інфраструктура ринку*. 2020. № 50. С. 259–262. URL: http://market-infr.od.ua/journals/2020/50_2020_ukr/45.pdf
4. Галелюка М. МАЙСТЕР-альтернатива: сучасний комплексний облік для бюджетних установ. *Урядовий кур'єр*. 21 січня 2021 р. URL: <https://ukurier.gov.ua/uk/articles/master-alternativa-suchasnij-kompleksnij-oblik-dly/>
5. MASTER: Документообіг – програмний продукт для ведення внутрішнього документообігу в державному секторі. URL: https://www.it.ua/news/masterdokumentoobig_programnij-produkt-dlja-vedennja-vnutrishnogo-dokumentoobigu-v-derzhavnomu-sektori
6. MASTER-рішення: електронний документообіг для державного сектора України. URL: <https://www.epravda.com.ua/publications/2019/02/25/645545/>
7. Копняк К. В., Покин'єчерда В. В. Електронний документообіг в публічному управлінні: проблеми впровадження, переваги та перспективи. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2020. № 10. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1798> (дата звернення: 20.03.2024). DOI: 10.32702/2307-2156-2020.10.35.

УДК 004.738.5:004.912:621.394

РОЗРОБКА ТЕЛЕГРАМ-БОТА ТА ЙОГО ЗАСТОСУВАННЯ

І. С. Діброва, І. В. Фриз

Анотація. У дослідженні детально розглядаються аспекти розробки та застосування телеграм-ботів як інструменту в сучасному інформаційному середовищі. Автор аналізує важливість розуміння та використання технологій чат-ботів у контексті оптимізації комунікації та покращення взаємодії з користувачами. Особлива увага приділяється методам розробки та впровадження ботів у різних сферах бізнесу та суспільства. Дослідження пропонує практичні поради та стратегії для ефективного створення і використання телеграм-ботів з урахуванням потреб користувачів та особливостей конкретного бізнес-процесу. Загальний підхід, представлений у цьому дослідженні, допоможе організаціям та розробникам зрозуміти потенціал та переваги використання телеграм-ботів у своїх проєктах та діяльності.

Ключові слова: телеграм-боти, чат-боти, BotFather, SendPulse, API.

Вступ. Чат-бот – це автоматизований багатофункціональний асистент, який може отримувати та надсилати тригерні повідомлення. Використовуючи SendPulse, бот може зберігати дані як змінні, що дає змогу персоналізувати спілкування з клієнтами в майбутньому.

SendPulse – це інтегрована платформа для маркетингу, яка надає інструменти для електронної пошти, SMS-розсилок, вебпуш та Viber-повідомлень. Платформа дає змогу користувачам ефективно взаємодіяти зі своєю аудиторією через різноманітні канали комунікації, як-от електронна пошта, SMS та сповіщення, прямо на пристроях через вебпуш та Viber. До того ж SendPulse пропонує інструменти для автоматизації маркетингових кампаній, як-от розсилки на основі подій та автоматичні відповіді, що допомагає покращити взаємодію та збільшити конверсію.

Чат-боти, також відомі як роботи, – це програмні агенти, які автоматизують різні завдання, зазвичай виконуючи їх в автоматичному режимі, без прямого втручання людини. Вони можуть бути розроблені для різноманітних цілей, як-от взаємодія з користувачами на вебсайтах або в месенджерах, автоматизація рутинних завдань, моніторинг, аналітика, розподіл ресурсів та багато іншого. Боти можуть бути написані на різних мовах програмування та використовувати різні технології, як-от штучний інтелект, машинне навчання, обробка природної мови та інші. Вони стають все більш популярними в різних галузях, наприклад, бізнес, маркетинг, комунікації, обслуговування клієнтів та інші. Основними перевагами ботів є автоматизація рутинних завдань, доступність 24/7, висока швидкість виконання завдань, можливість взаємодії з користувачами в реальному часі, зниження витрат на робочу силу та покращення взаємодії з клієнтами.

Аналіз літератури. Існує низка джерел щодо розробки та використання чат-ботів, проте основні підходи до їх створення та аналіз етапів розробки викладені у [1, 2, 3].

Основна частина. Чат-боти зазвичай використовуються для автоматизації обслуговування клієнтів. Вони можуть швидко й ефективно відповідати на запитання клієнтів, обробляти запити 24/7 і автоматично збирати відгуки клієнтів після купівлі. Для цього потрібно створити сценарій бота з командами, які підписники будуть використовувати для вирішення своїх проб-