



ДЕРЖАВНА СЛУЖБА
ІНТЕЛЕКТУАЛЬНОЇ
ВЛАСНОСТІ
УКРАЇНИ

УКРАЇНА

(19) **UA** (11) **85095** (13) **U**
(51) МПК (2013.01)
G06F 17/00

(12) ОПИС ДО ПАТЕНТУ НА КОРИСНУ МОДЕЛЬ

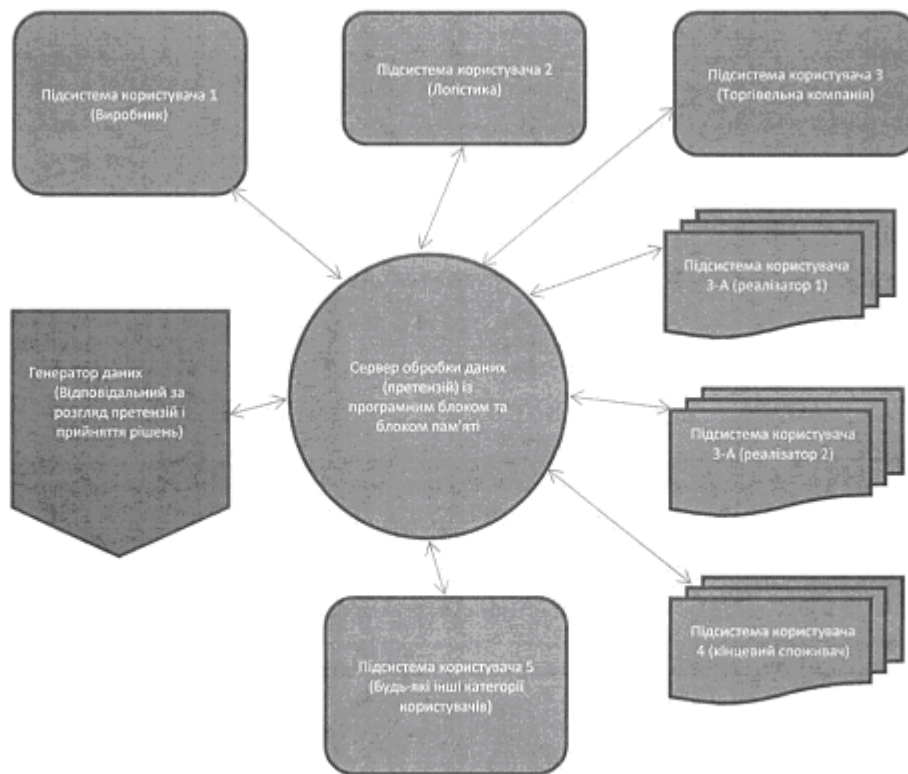
(21) Номер заявки: u 2013 05907	(72) Винахідник(и): Ярмошик Олександр Борисович (UA)
(22) Дата подання заявки: 13.05.2013	(73) Власник(и): Ярмошик Олександр Борисович, вул. Левченка, 2, м. Новоград-Волинський, Житомирська обл., 11700 (UA)
(24) Дата, з якої є чинними права на корисну модель: 11.11.2013	(74) Представник: Трачук Юрій Миколайович, реєстр. №379
(46) Публікація відомостей про видачу патенту: 11.11.2013, Бюл.№ 21	

(54) СИСТЕМА ДЛЯ УПРАВЛІННЯ ТА ОБРОБКИ ПРЕТЕНЗІЙ

(57) Реферат:

Система для управління та обробки даних, зокрема претензій, що включає принаймні один сервер обробки даних, з'єднаний каналами зв'язку з іншими підсистемами, причому система включає генератор даних, сервер обробки даних містить блок пам'яті для зберігання даних, а як інші підсистеми взято підсистеми користувачів, що з'єднані безпосередньо із сервером обробки даних, причому останній додатково включає програмний блок.

UA 85095 U



Фіг. 1

Корисна модель належить до систем управління та обробки даних, спеціально призначених для комерційних та управлінських операцій, і може бути використана, наприклад, для управління та обробки претензій від кінцевих покупців до торговельних організацій.

Відомо багато систем обчислення та обробки даних, зокрема і по роботі із претензіями, які включають інформування клієнта про порядок подачі, написання скарги, подачу претензії, розгляд, прийняття рішення та залагодження претензійного випадку. У відомих системах, як для кінцевих покупців, так і для торговельних організацій, в системі присутня значна кількість проміжних ланок, оскільки при такій схемі інформація, використовуючи пошту, телефон, факс, електронну пошту, сервіси миттєвих повідомлень та відеозв'язку тощо, потрапляє від одного ланцюжка до іншого. При цьому інформація може бути змінена при проходженні всього ланцюга, втрачається багато часу на передачу інформації особі (особам), що безпосередньо приймають рішення по скарзі (в даному випадку компетентні працівники чи відділи підприємств). Інформування про прийняті рішення також здійснюється в тривалий спосіб шляхом пересилання інформації в зворотному напрямку, є ускладненим прослідкування життєвого циклу претензії та історії прийняття рішень.

Найбільше технічних рішень було знайдено щодо систем для обчислення та обробки даних для страхування. Зокрема, відома система обчислення та обробки даних, що включає пристрої пошуку чи перевірки достовірності інформації за допомогою мобільного (стільникового) телефону, яка передбачає використання мобільного (стільникового) телефону та мережі Інтернет, надсилання та отримання відомостей у вигляді електронного повідомлення (патент UA 56082 7A G 06 F 17/60). Електронне повідомлення із запитом відправляють на певну адресу мережі Інтернет, на сервері спрацьовує програмний модуль, що здійснює пошук або перевірку інформації у базах даних. За результатами пошуку чи перевірки електронне поштове повідомлення відправляють через мережу Інтернет на електронну адресу номера мобільного телефону. Така система дозволяє оперативно отримувати та перевіряти необхідну інформацію в комп'ютерній мережі, але ці дії мають вузьку спрямованість і технічно перелік можливих операцій є звуженим, тобто свідчить про відносно вузьку функціональність такої системи.

Найближчим аналогом до рішення, що заявляється, взято систему управління та обробки даних, зокрема для надання страхових послуг (патент RU 2117327 G 06 F 17/60, G06 F 157:00), що включає сервер страхової компанії, станції системи надання страхових послуг, страхового менеджера, здійснення продажу з внесенням коштів на користь підсистеми надання страхових послуг та надання відомостей щодо укладених договорів страхування та отриманих платежів, з'єднані двосторонніми каналами зв'язку. Таким чином здійснюються операції страхування та інші фінансові операції у рамках однієї компанії надання страхових послуг. Структура цієї системи не забезпечує багатостороннього зв'язку як всередині системи, так і з виходом за її межі, особливо з іншими агентами системи та всіма попередньо обумовленими сторонами, з якими страхувальник вступає в цивільно-правові відносини, не дозволяє ефективно використовувати конфіденційні відомості, що доступні певним сторонам, не передбачає контролю на всіх етапах роботи системи, що позбавляє систему оперативності та знижує надійність її роботи.

В основу корисної моделі поставлено задачу удосконалити систему управління та обробки даних за рахунок введення додаткових технічних засобів для підвищення оперативності та мобільності роботи такої системи, зокрема при управлінні та обробці претензій від кінцевих споживачів до торговельних організацій.

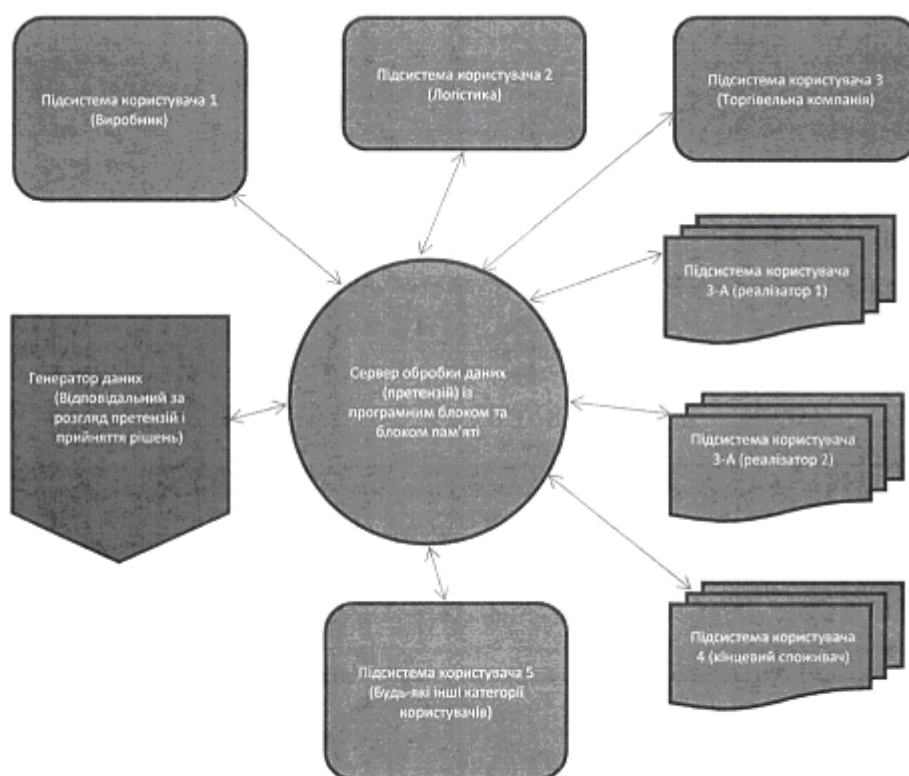
Поставлена задача вирішується шляхом створення системи для управління та обробки даних, зокрема претензій, що включає принаймні один сервер обробки даних, з'єднаний каналами зв'язку з іншими підсистемами, при цьому система включає генератор даних, сервер обробки даних містить блок пам'яті для зберігання даних, а як інші підсистеми взято підсистеми користувачів, що з'єднані безпосередньо із сервером обробки даних, причому останній додатково включає програмний блок.

Робота системи, що заявляється, показана на прикладі реалізації системи для управління та обробки претензій, де особами (компетентні працівники чи відділи підприємств або генератори даних), що відповідальні за розгляд претензій і прийняття рішень, розміщується претензія (дані) на сервері обробки даних, що структуруються за допомогою програмного контролера - комп'ютерної програми, що визначає доступ до даних, структурує та допомагає їх обробляти, передбачає можливість, наприклад, змінювати статуси претензій генератором даних, для прикладу, "нова", "на розгляді", "визнана". При цьому, про зміну статусів користувачів інформуються через будь-які відомі канали зв'язку - автоматичного електронного повідомлення, СМС-повідомлення та інші канали. При цьому передбачений множинний доступ до даних сервера бази даних - можливий одночасний доступ кількох користувачів, які мають

- відношення до претензій (наприклад, виробник, логістична служба, торгівельна компанія, реалізатори та ін. причетні особи). Підсистеми користувачів - це будь-які засоби зв'язку користувачів - комп'ютер, планшет, мобільний телефон та ін. відомі засоби. Програмний блок - це спеціально розроблена програма, яка застосовується для організації даних, визначення рівня доступу до них для підсистем користувачів та контролю змін даних у сервері обробки даних та оперативного повідомлення підсистем користувачів.

ФОРМУЛА КОРИСНОЇ МОДЕЛІ

- Система для управління та обробки даних, зокрема претензій, що включає принаймні один сервер обробки даних, з'єднаний каналами зв'язку з іншими підсистемами, яка **відрізняється** тим, що система включає генератор даних, сервер обробки даних містить блок пам'яті для зберігання даних, а як інші підсистеми взято підсистеми користувачів, що з'єднані безпосередньо із сервером обробки даних, причому останній додатково включає програмний блок.



Фіг. 1