

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОЦЕССА УПРАВЛЕНИЯ ЗАЯВКАМИ В СФЕРЕ ЖИЛИЩНЫХ УСЛУГ С ПОМОЩЬЮ ВНЕДРЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ

Вафин Ильмир Ильдусович

студент, Набережночелнинский институт Казанского федерального университета, РФ, г. Набережные Челны

Быстрая обработка и передача данных являются одними из многих факторов, которые влияют на деятельность предприятия и ее эффективность. Классическая обработка данных является той причиной, из-за которой организация может остановиться в своем развитии и в итоге не выйти на более высокий уровень эффективности. Решением данной проблемы может выступить внедрение информационной системы, благодаря которой возможно сократить как временные, так и трудовые затраты.

Процесс управления заявками в сфере жилищных услуг заключается в обработке заявок от клиентов. Заявки подаются на такие услуги, как, например, пломбировка водяного счетчика или же ремонт имущества многоквартирного дома.

Под классической обработкой данных в процессе управления заявками подразумевается ручное оформление заявления на предоставления услуги, для этого клиенту необходимо приехать в организацию. Предлагаемое решение в виде информационной системы позволит дистанционно подавать заявки и хранить их в единой базе, благодаря чему клиенту не нужно будет посещать организацию и подавать заявление ручным образом. Для организации же решение позволит отказаться от классического хранения заявлений на бумажных носителях.

Особенность заявок в сфере жилищного хозяйства заключается в том, что для обработки заявки необходимо участие нескольких сотрудников организации - контролера и исполнителя. Работа контролера заключается в приеме и завершении заявок, работа исполнителя представляет собой непосредственное исполнение заявки. Поэтому необходимо разработать такую информационную систему, которая будет удобна как сотрудникам организации, так и клиентам. В данной статье в качестве информационной системы выступает web-сайт.

Перед разработкой решения необходимо рассмотреть блок-схемы того или иного процесса. Алгоритм – это последовательность действий, которая описывает преобразование объекта от начального состояния до конечного.

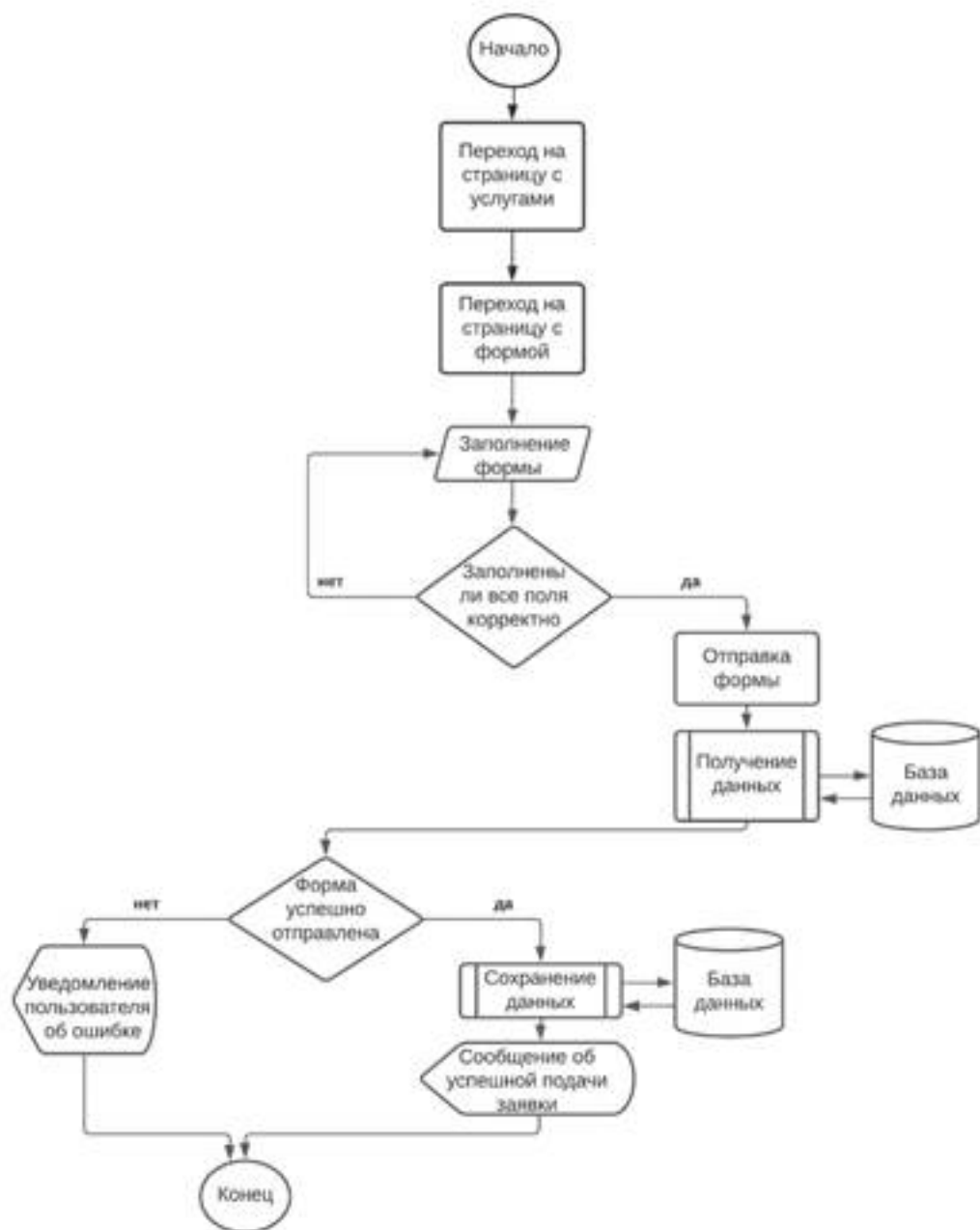


Рисунок 1. Алгоритм подачи заявки клиентом

Как видно на рисунке 1, подача заявки начинается с перехода на страницу с услугами, которые предоставляет организация. Далее заполняется форма и система проверяет формы на правильность заполнения. По итогу форма либо отправляется успешно с уведомлением клиента, либо не отправляется и отображается ошибка у пользователя.

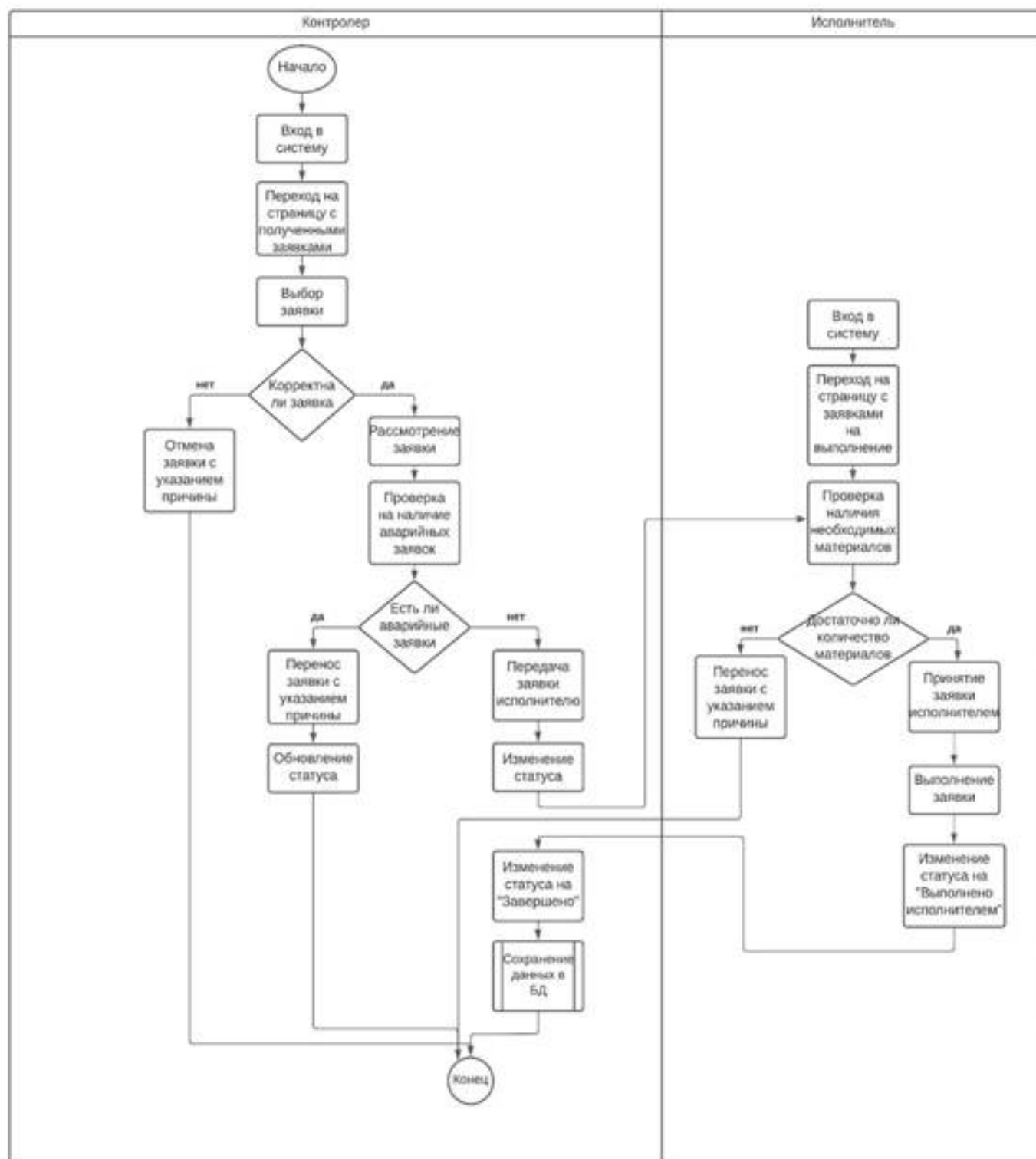


Рисунок 2. Алгоритм обработки заявки сотрудниками организации

Исходя из рисунка 2 можно заметить, что обработка заявки начинается с входа контролера в систему. Далее заявка проверяется на корректность, если она не удовлетворяет этому условию, то блок схема завершается. Если заявка корректна, то далее происходит ее рассмотрении. Если нет аварийных заявок, которые являются более приоритетными, статус заявки меняется и переходит исполнителю. И, в зависимости от наличия материалов, заявка либо выполняется, либо переносится. По итогу исполнитель меняет статус заявки и передает ее контролеру. Контролеру же также необходимо поменять статус на “Завершено”.

После подачи формы все заявки у клиента отображаются в виде, изображенным на рисунке 3.

МОИ ДАННЫЕ #	НАИМЕНОВАНИЕ УСЛУГИ #	ДАТА И ДАПАЗОН #	СТАТУС #	ДАННЫЕ ИСПОЛНИТЕЛЯ #	СООБЩЕНИЕ КЛИЕНТУ #	ДЕЙСТВИЯ #
ФИО клиента: Николаев Николай Николаевич Адрес : Республика Татарстан, Черемшанский район, Лашманское сельское поселение, село Лашманка, Советская улица, 21 Номер телефона: +79282484282 Адрес электронной почты: petrov.nikolay.2024@mail.ru	Вывоз твердо-бытовых отходов	Дата: 21.02.2023 Время 8.00-10.00	На рассмотрении	Данные исполнителя: Отсутствует		Изменить Отменить заявку
ФИО клиента: Валерьев Валерий Сергеевич Адрес : Республика Татарстан, Черемшанский район, Лашманское сельское поселение, село Лашманка, Советская улица, 213 Номер телефона: +79282484323 Адрес электронной почты: alexanderhaha@mail.ru	Замена и установка счетчика воды	Выберите время в действии "Изменить"	Перенесено исполнителем	Данные исполнителя: Александр Александрович, должность: Мастер по теплоснабжению	Необходимо аварийное обслуживание другой заявки	Изменить

Рисунок 3. Поданные заявки у пользователя

Все полученные заявки контролером и исполнителем отображаются таким же образом, за исключением того, что у них также отображается приоритет заявки и возможность редактирования ограничена изменением статуса или назначением исполнителя контролером. Клиент же может в случае необходимости изменить дату и время у выбранной услуги.

Таким образом, данное решение позволит для клиентов подавать заявки на услуги в дистанционном режиме, в таком же режиме для сотрудников организации решение позволит обрабатывать информационную часть заявки.

Список литературы:

1. Е. В. Киргизова, А. В. Рубцов. Web-технологии: от теории к практике: учебное пособие – Красноярск: Изд-во Сибирского федерального университета, 2018. – 160 с.
2. Беспалов Д. А., Гушанский С. М., Коробейникова Н. М. Операционные системы реального времени и технологии разработки кроссплатформенного программного обеспечения: в 3 ч. Часть 3: Учебное пособие – Южный федеральный университет. – Ростов-на-Дону; Таганрог: Издательство Южного федерального университета, 2019. – 168 с.