

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ

Федеральное государственное автономное образовательное
учреждение высшего образования
«Национальный исследовательский университет ИТМО»

ФАКУЛЬТЕТ ПРОГРАММНОЙ ИНЖЕНЕРИИ И КОМПЬЮТЕРНОЙ ТЕХНИКИ

Курсовая работа по
дисциплине
‘Информационные системы и базы данных’

Этап №4

Выполнили:
Студенты группы Р33312
Соболев Иван
Александрович,
Кизилев Степан
Александрович
Преподаватель:
Наумова Надежда
Александровна



УНИВЕРСИТЕТ ИТМО

Санкт-Петербург, 2023

Задание:

- Использовать разработанную базу данных в качестве уровня хранения веб-приложения.
- Приложение должно реализовывать бизнес-процессы (или их часть — по согласованию с преподавателем), описанные в рамках первого этапа кр.
- Технологическая основа приложения согласовывается с преподавателем (до реализации приложения)

Бизнес-процессы:

Со стороны клиента можно выделить следующие процессы. Клиент заходит на сайт автосервиса. На нем он может отслеживать свои заказы, а также автомобиль. В случае появления у клиента нового автомобиля, он может добавить его, введя все данные об авто. Это помогает ускорить процесс регистрации заказов и получения информации об автомобиле. Основной целью клиента является совершения заказов – клиент выбирает нужную ему услугу, филиал автосервиса, машину и формирует заказ. После этого получает подтверждение от автосервиса. Также клиент может оставить свой вопрос на сайте, заполнив для этого специальную форму.

Администратор является главным лицом на СТО. Он получает и подтверждает клиентские заказы, после этого формирует заказ для работника. При формировании данного заказа он учитывает наличие деталей и инструментов и выделяет необходимые для выполнения заказа работнику. В случае отсутствия нужных деталей администратор может открыть вкладку с поставщиками, выбрать нужного и связаться с ним для заказа деталей. Также администратор ведет учет инструментов, он получает запросы от работников на замену инструмента и после этого обновляет доступное количество.

Работник колл-центра в системе видит только обращения клиентов. Он должен найти ответ на вопрос клиента, после этого отправить официальный ответ от организации на электронный адрес клиента, указанный в обращении.

Работник автосервиса в системе может увидеть делегируемый ему заказ. После выполнения заказа он изменяет статус заказа на выполненный. Также работник может оставить запрос на покупку новых или недостающих инструментов.

Скрины:

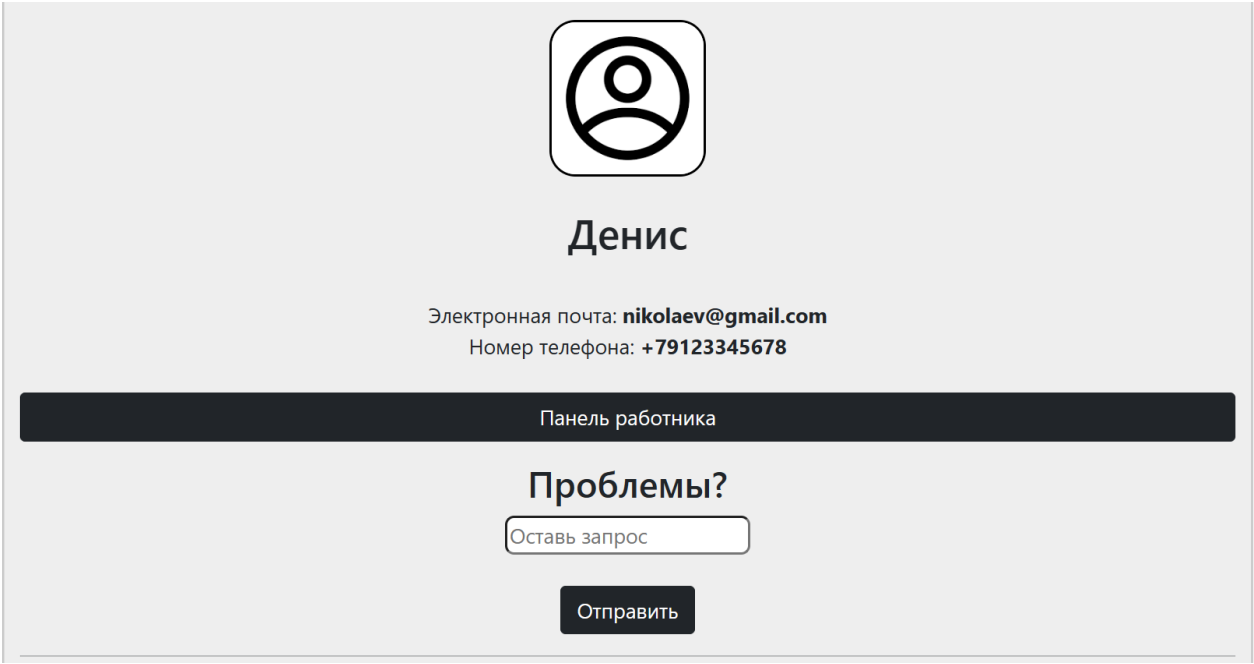


Рисунок 1-Панель работника

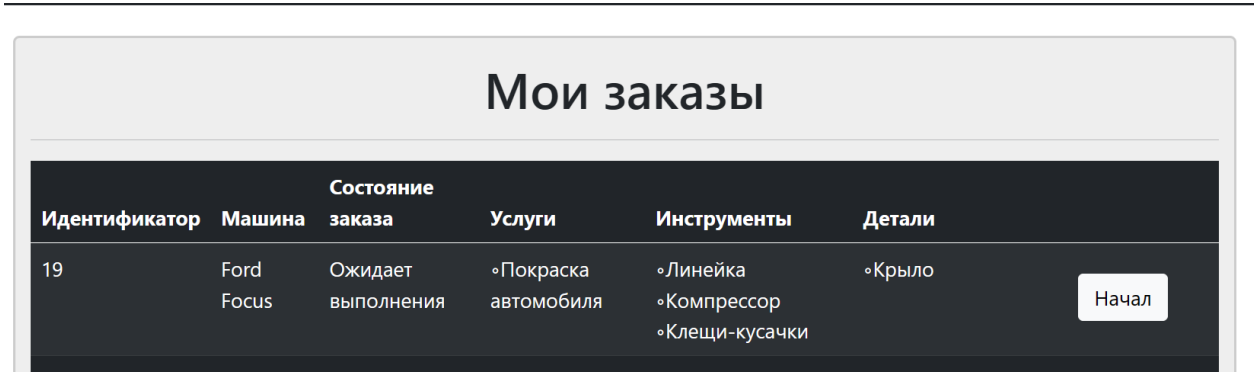


Рисунок 2-Заказы у работника

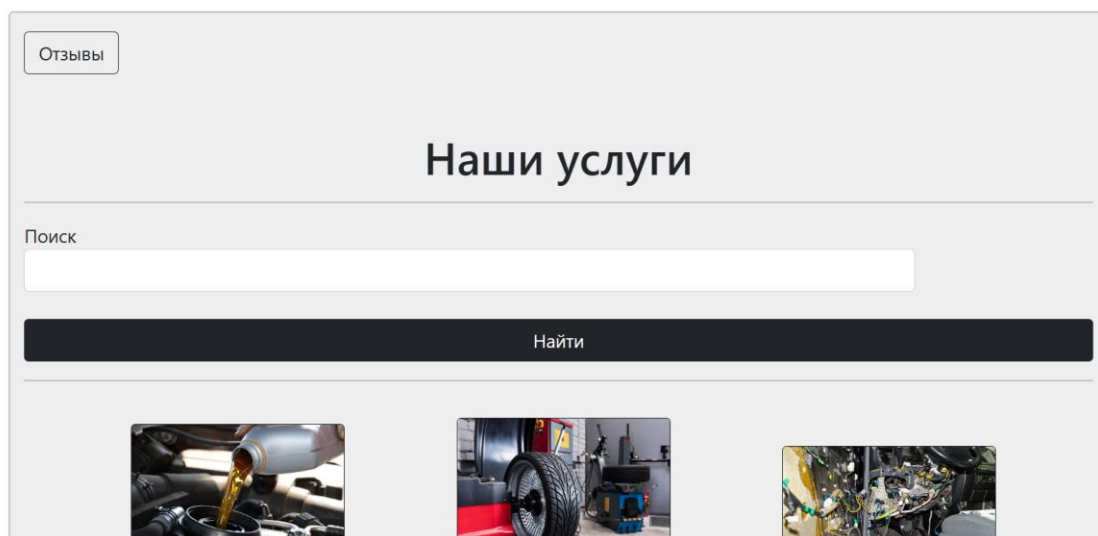


Рисунок 3 - Главная страница

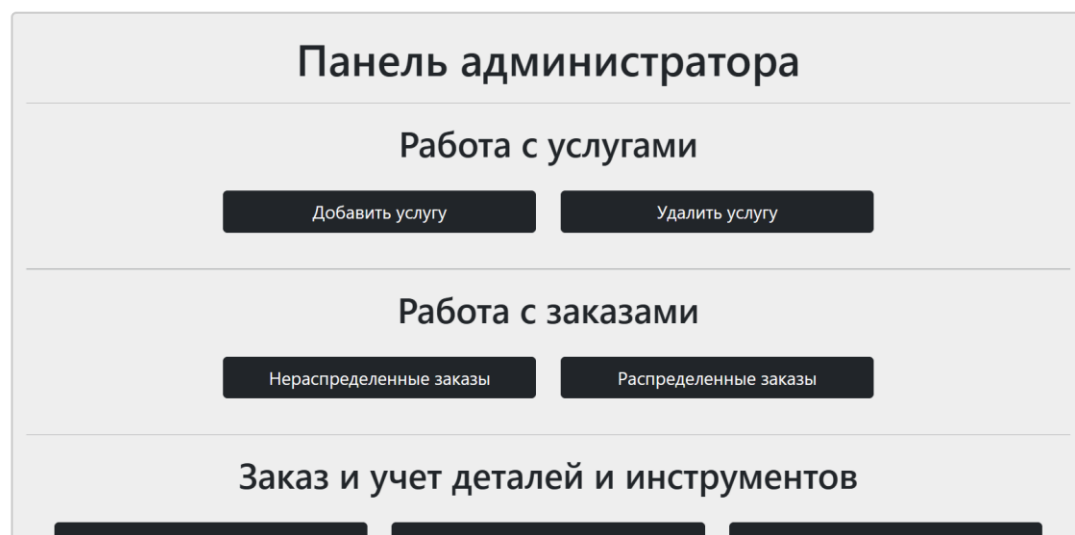


Рисунок 4 - Панель администратора



Пользователи

Почта	Номер телефона	Активность	Роль	Забанить	Редактировать	Подробнее
admin@admin.ru	+79126367763	true	ROLE_ADMIN ROLE_EMPLOYEE		Редактировать	Смотреть
ivanov@yandex.ru	+79126788934	true	ROLE_USER	Бан	Редактировать	Смотреть
petr@petro.ru	+78523456789	true	ROLE_WORKER ROLE_EMPLOYEE	Бан	Редактировать	Смотреть
step@ya.ru	+79556337823	true	ROLE_USER	Бан	Редактировать	Смотреть

Рисунок 5 - Редактирование пользователей



Обращения пользователей

Пользователь	Вопрос	Решить вопрос
Алексей Сидоров	Какие услуги предоставляет ваш автосервис?	Заккрыть
Елена Смирнова	Есть ли у вас программы лояльности или скидки для клиентов?	Заккрыть
Мария Кузнецова	Каким образом можно записаться на ремонт или осмотр автомобиля?	Заккрыть
Алексей Козлов	Какие методы оплаты принимаются в вашем автосервисе?	Заккрыть

Рисунок 6 - Панель оператора



Создать заказ

Услуга:

☒ Замена масла

☐ Шинномонтаж

Машина:

BMW X5

[Добавить машину](#)

Филиал:

Автосервис "АвтоМастер"

Создать

-- Выберите СТО --

Автосервис "АвтоМастер"

Автосервис "АвтоСервисПлюс"

Автосервис "Автоэкспресс"

Автосервис "Автоштурм"

Автосервис "Автохелп"

Автосервис "МастерГараж"

Автосервис "АвтоСервисЦентр"

Автосервис "Гараж"

Автосервис "Автофикс"

Автосервис "АвтоРемонт"

Рисунок 7 - Оформление заказа пользователем

Выполнение:

[Ivanio1/car-service-crm \(github.com\)](https://github.com/Ivanio1/car-service-crm)

