

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,

Кизилов 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.

Выполнение:

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

