# 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 P33312

Соболев Иван

Александрович,

Кизилов Степан

Александрович *Преподаватель:*

Наумова Надежда

Александровна



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:**

Изображение выглядит как текст, снимок экрана, Шрифт, логотип

Автоматически созданное описание

Рисунок -Панель работника

Изображение выглядит как текст, Шрифт, программное обеспечение, Мультимедийное программное обеспечение

Автоматически созданное описание

Рисунок -Заказы у работника

Изображение выглядит как текст, снимок экрана, Веб-сайт, веб-страница

Автоматически созданное описание

Рисунок - Главная страница

Изображение выглядит как текст, снимок экрана, Шрифт, число

Автоматически созданное описание

Рисунок - Панель администратора

Изображение выглядит как текст, снимок экрана, программное обеспечение, число

Автоматически созданное описание

Рисунок - Редактирование пользователей

Изображение выглядит как текст, снимок экрана, программное обеспечение, веб-страница

Автоматически созданное описание

Рисунок - Панель оператора

Изображение выглядит как текст, снимок экрана, программное обеспечение, веб-страница

Автоматически созданное описание

Рисунок - Оформление заказа пользователем

**Выполнение:**

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

