

Отчёт к заданию 3

1. Успешно создан новый Менеджер по качеству

ТЕСТОВЫЕ УЧЕТНЫЕ ЗАПИСИ:	
👑 АДМИНИСТРАТОР (полный доступ):	kasoo / root
👤 📦 ОПЕРАТОР (управление заявками):	perinaAD / 250519
👤 🔨 МАСТЕР (ремонт, комментарии):	murashov123 / qwerty
👤 🔨 МАСТЕР 2:	test1 / test1
👤 ЗАКАЗЧИК (создание/просмотр заявок):	login2 / pass2
👤 📈 МЕНЕДЖЕР ПО КАЧЕСТВУ (продление сроков):	quality / quality123
👤 📈 МЕНЕДЖЕР:	manager / manager123

Рис.1 – все учетные записи

2. Успешно созданы функции Менеджера по качеству

The screenshot shows the 'Service Center' application interface. At the top, there are tabs for 'Main', 'Statistics', 'Overdue', 'Problematic', and 'Quality'. On the right, there are buttons for 'Quality Manager' and 'Logout'. The main area is titled 'List of requests' and displays 11 items. Each item includes columns for ID, creation date, type of equipment, model, problem, status, client, and master assigned. The first three requests are highlighted in green.

№	Дата создания	Вид техники	Модель	Проблема	Статус	Клиент	Мастер
#11	2025-12-24	амням	1213	выфывы	Новая заявка	Моя заявка	Не назначен
#10	2023-09-10	Посудомоечная машина	Bosch SMS46MI01R	Не сливает воду	Новая заявка	Моя заявка	Не назначен
#5	2023-08-02	Мультиварка	Redmond RMC-M95 черный	Перестала включаться	Новая заявка	Моя заявка	Не назначен

Рис.2 – демонстрация функций менеджера по качеству

3. А также успешно реализована оценка по QR-коду



QR-код для оценки качества

Клиенты могут отсканировать QR-код для заполнения формы оценки работы:



Инструкция по использованию:

1. Распечатайте QR-код
2. Прикрепите к выполненной заявке
3. Клиент отсканирует код камерой телефона
4. Заполнит форму оценки работы сервисного центра

Скачать QR-код

Открыть форму

Рис.3 – Демонстрация страницы с кьюркодом

Опрос о качестве услуг

novikova.natalia2402@gmail.com [Сменить аккаунт](#)



Не будет видно получателю

Вопрос без заголовка

Вариант 1

Отправить

Очистить форму

Компания Google не имеет никакого отношения к этому контенту. - [Связаться с владельцем формы](#) - [Условия использования](#) - [Политика конфиденциальности](#)

Эта форма кажется вам подозрительной? [Пожаловаться](#)

Google Формы

Рис. 4 – куда ведёт переход по кьюркоду

⚠ Проблемные заявки

⌚ Всего: 2

🕒 Ожидание запчастей: 1

💬 С комментариями: 2

№	Дней в работе	Дата создания	Вид техники	Модель	Проблема	Статус	Комментарии	Клиент
#9	841 дней	2023-09-05	Микроволновая печь	LG MS-2042DB	Не греет, но светится и крутится	🕒 Ожидание запчастей	1	Егор Алиса Плато
#1	932 дней	2023-06-06	Фен	Ладомир TA112 белый	Перестал работать	🔧 В процессе ремонта	2	Баран Эмили Маркс

◀ ▶

⚡ Категории проблемных заявок

Ожидание запчастей
1 заявок
Требуется поставка деталей от производителя или поставщика

Сложный ремонт
0 заявок
Требуется дополнительная диагностика или специальное оборудование

Долго в работе
2 заявок
Находятся в работе более 14 дней

Требуют консультации
1 заявок
Необходима помощь других специалистов или консультантов

💡 Возможные решения

⚡ Для заявок "Ожидание запчастей"

Рис. 5 – проблемные заявки

⚡ Статистика качества работы

Анализ эффективности и своевременности выполнения заявок

⌚ Среднее время выполнения

68.0 дней

↑ Требует оптимизации

Целевой показатель: ≤ 5 дней

⚠ Просроченные заявки

4

⌚ Требует внимания

Целевой показатель: 0

✉ Заявки с продлением

2

⌚ В пределах нормы

Допустимо: ≤ 3 в месяц

⚠ Проблемные заявки

2

✅ Хороший уровень

Допустимо: ≤ 5 одновременно

⭐ Мастера, чаще всего требующие помощи

Анализ запросов на консультацию и привлечение дополнительных специалистов



Отличные показатели!

Мастера успешно справляются с работой без дополнительной помощи

Рис. 6 – статистика качества

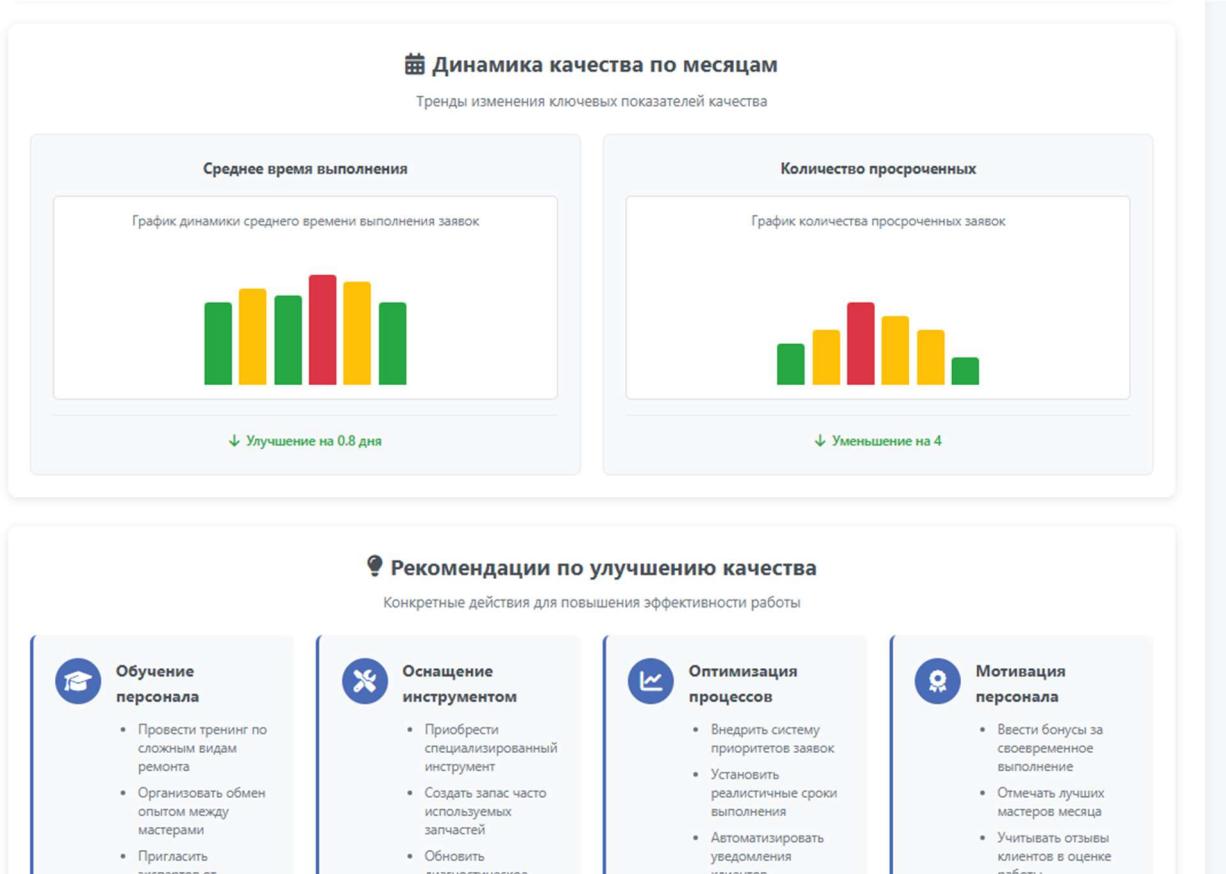


Рис. 7 – статистика качества 2

Главная	Статистика	Просроченные	Проблемные	Качество			
Просроченные заявки							
⌚ Всего: 4 ⌚ > 7 дней: 4 ⌚ > 14 дней: 4							
№	Дней в работе	Дата создания	Вид техники	Модель	Проблема	Статус	Клиент
#2	964 дней	2023-05-05	Тостер	Redmond RT-437 черный	Перестал работать	🔧 В процессе ремонта	Баранова Эмилия Марковна
#1	932 дней	2023-06-06	Фен	Ладомир TA112 белый	Перестал работать	🔧 В процессе ремонта	Баранова Эмилия Марковна
#8	845 дней	2023-09-01	Пылесос	Samsung VC18M31A0HP/EV	Слабый поток воздуха	🔧 В процессе ремонта	Баранова Эмилия Марковна
#9	841 дней	2023-09-05	Микроволновая печь	LG MS-2042DB	Не греет, но светится и крутится	🕒 Ожидание запчастей	Егорова Алиса Платоновна
Фильтры просроченных заявок Все просроченные > 7 дней > 14 дней > 30 дней							

Рис. 8 – Просроченные заявки