



Система скарг та пропозицій

НТУУ «Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського»
Факультет прикладної математики
Група КМ-72
Закревський Віталій Леонідович

Київ 2020



Актуальність проблеми

Опис, як було

Процес обробки скарг або пропозицій відбувався повільно, не було централізованої системи, за допомогою якої інформацію щодо потреб користувачів можна було б використати для поліпшення сервісів компанії.

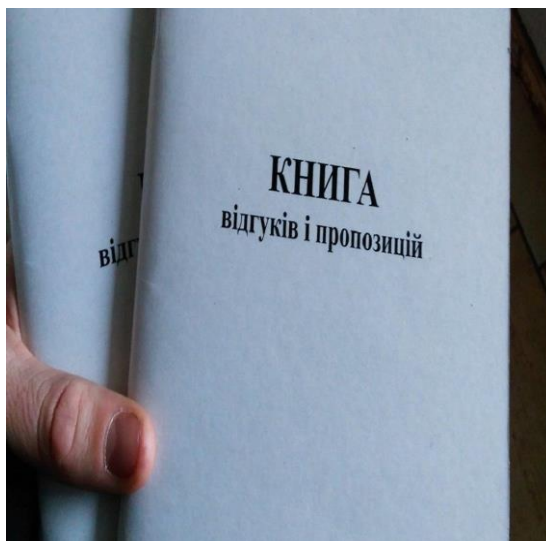
Список проблем

- 1) Клієнт не задоволений.
- 2) Поліпшення не відбувається.
- 3) Клієнти користуються послугами інших компаній.
- 4) Компанія має погану репутацію та низький рейтинг на сайтах з відгуками.

Які ключові рішення потрібні і для чого

Клієнт має власний кабінет, у якому він може задавати питання, залишати відгуки, щодо послуг(продукції) компанії, відслідковувати етапи обробки його запиту чи питання, щодо послуг(продукції) компанії.

- 1) Створення централізованої системи контролю запитів клієнтів.
- 2) Відслідковування етапів обробки запиту клієнта.
- 3) Можливість переглядати історію запитів та коментувати запит прямо в коментарях, без створення додаткового запиту.



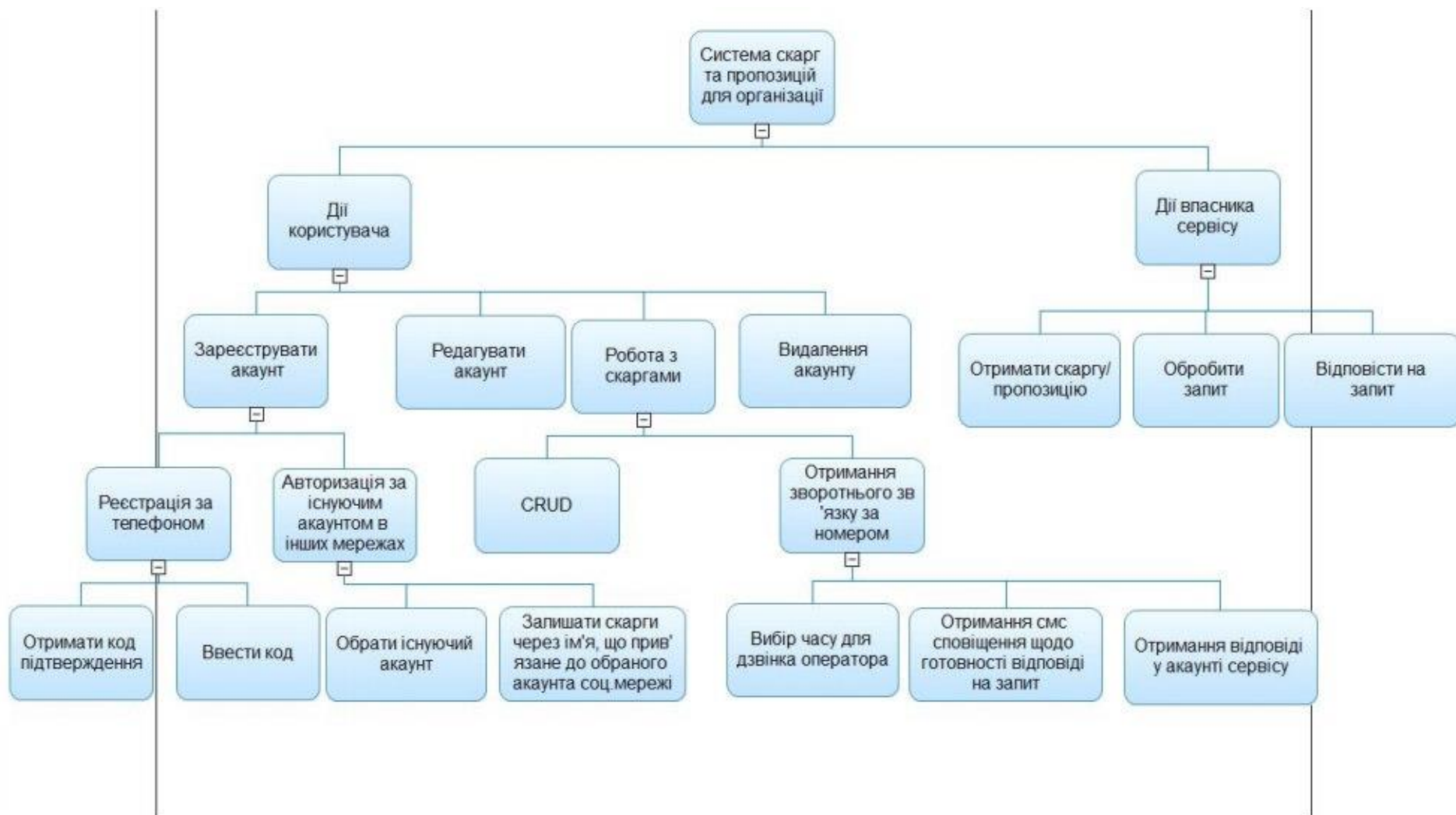
Мета та завдання проекту

Мета полягає у створенні веб–сервісу, який буде полегшувати процес створення скарг та пропозицій для користувача

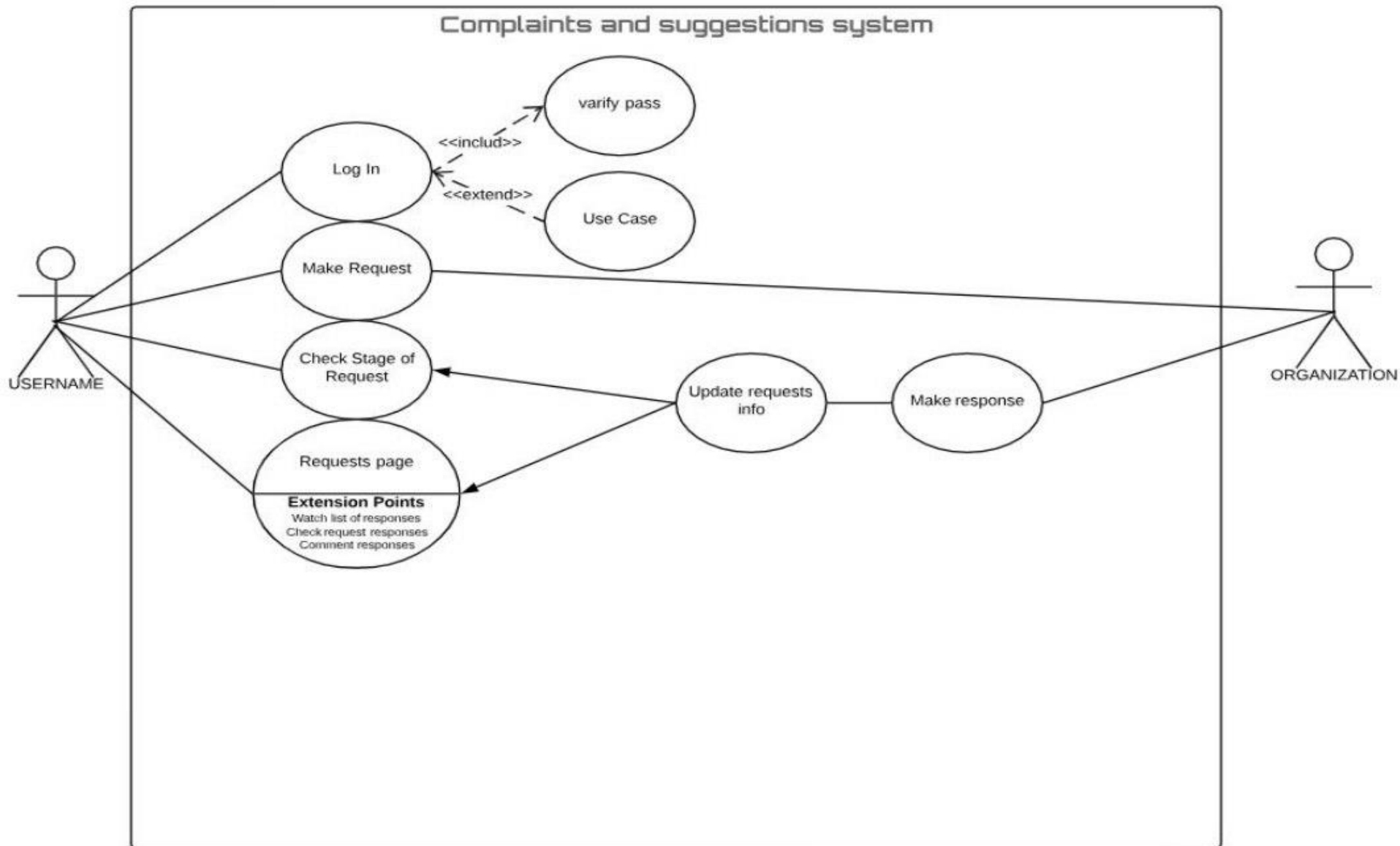
Завдання проекту

- 1)Створити ієрархію бізнес– процесів.
- 2)Створити use_case проекту.
- 3)Визначити недоліки існуючого процесу.
- 4)Визначити, як проект покращить ситуацію.
- 5)Зробити макет веб–сервісу.
- 6)Створити веб–сервіс.
- 7)Реалізувати.

Ієрархія процесів



Use Case

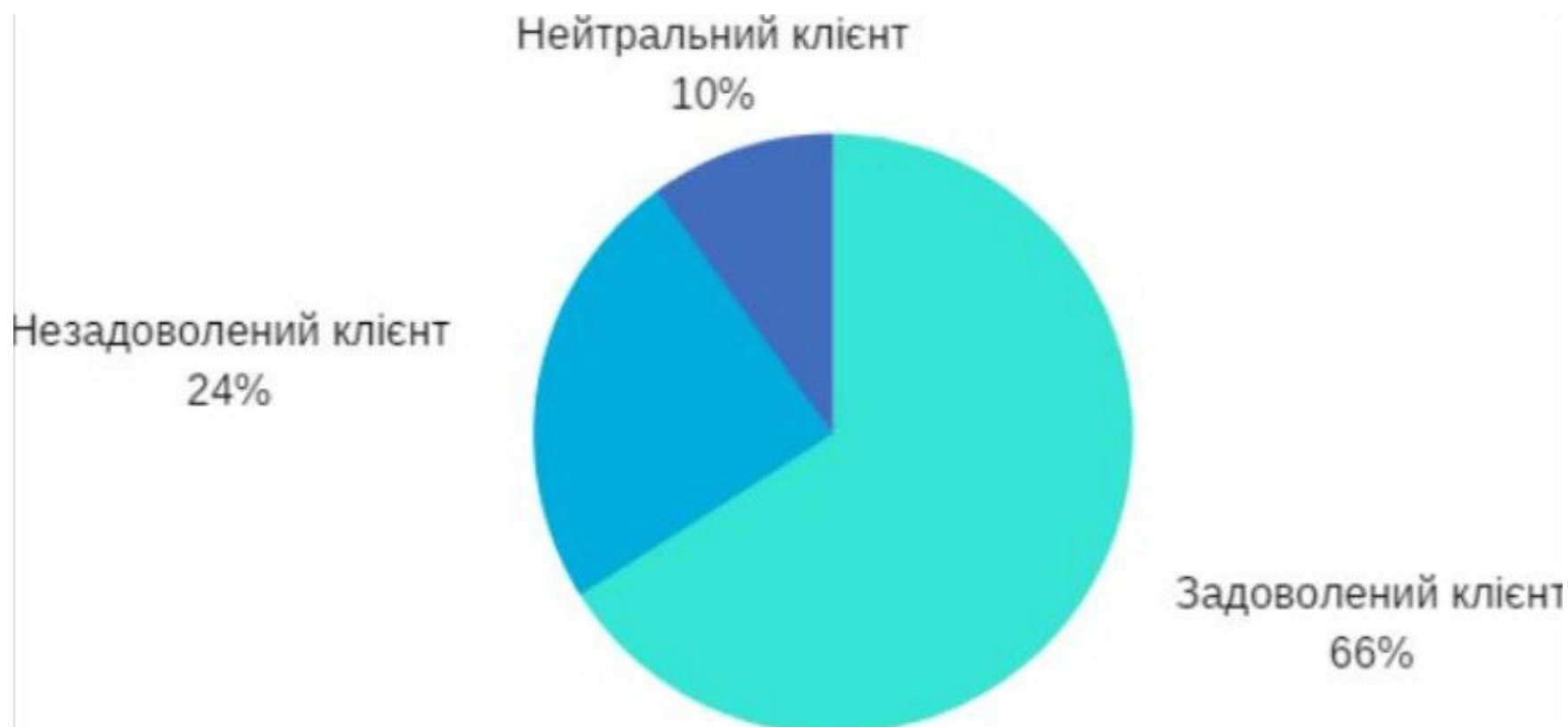


Бізнес правила

Бізнес правила

1. Користувач може залишати запит, якщо він авторизований.
2. Відповідь на запит має бути сформована не більше, ніж за 2 дні.
3. Адміністрація сервісу має виправляти більше, ніж 60% скарг за 3 місяці.
4. На один номер телефону можна зареєструвати 1 акаунт.
5. Адміністрація має право блокувати скарги, що містять у собі ненормативну лексику.
6. Можна відправити лише 2 скарги в день .
7. Видалення акаунту можливе лише після повних 7 днів після його створення .
8. Дзвінок оператора не виконується раніше 9:00 та пізніше 21:00 .
9. Адміністрація має дотримуватися правил чемності з користувачами у своїх відповідях.

DashBoard



Прототипи інтерфейсу



Дякую за увагу!



vitalik052013@gmail.com
Telegram: @vitalik_samurai