

# Кейс «Жизнь заявки»

Разработка интерфейса для отслеживания пути заявок  
на подключение клиентов

## Основная идея

Ежедневно в компанию поступают сотни обращений от клиентов на обслуживание существующих услуг или подключение новых. И в текущих реалиях самым критичным ресурсом для каждого является время. Нам на уровне Ростовского филиала важно понимать какие заявки отрабатываются быстро, а какие зависли. При этом массив данных настолько большой, что ручная обработка не может дать значимого эффекта.

# Цели кейса



Упростить работу линейных менеджеров в отслеживании SLA собственных заявок, предоставив простой и не перегруженный функционалом инструмент для работы.



Собрать на основании полученной информации фактуру по нарушению SLA заявок, повысить качество обслуживания клиентов и скорость подключения.



# Какая стоит задача?

Участникам будут предоставлены шесть файлов в формате .xlsx из программы «АРМ» как основной материал. В файле указаны данные по клиенту, информация о договоре (если клиент уже существует в нашем биллинге), дата изменения текущего статуса. Необходимо из полученных данных создать интерфейс, способный по поиску ( через ИНН, наименование клиента или номер заявки ) выдать историю движения заявки из одного статуса в другой. А так же по запросу предоставлять список заявок, в которых изменения в статусе не происходили более 5 дней.



Все файлы будут размещены в группе для исполнителей кейса вечером 16.03



Любые вопросы по кейсу можно задать в группе или представителю Ростелеком (Костина О.В. 89205850505)



# Основные требования к кейсу

Все детали вы можете уточнить в группе Телеграмм



## Простота

Язык программирования и формат исполнения может быть любой, на данном этапе мы не планируем интеграций, оставляя заливку отчетов по заявкам на ручнике. Главное это простота исполнения на каждом этапе.



## Удобство

Итоговый интерфейс должен быть удобен и интуитивно понятен даже самому не искушенному пользователю. С ним должно быть удобно работать, в первую очередь, через рабочий компьютер. ОС Windows (Linux по возможности).



## Web-интерфейс

Почти все наши программы работают на web-интерфейсе, поэтому в работе необходимо отдавать предпочтения этому формату.



Призовой фонд : 50 000 рублей

# Включите технологии в команду



Костина Ольга  
Владимировна

Руководитель группы по продуктам и пресейлу

8 920 585 05 05

@nvv\_o

Технологии  
возможностей