

УЧЕТ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В КОМПАНИИ БЕЛТЕЛЕКОМ, ФИЛИАЛ МТС

Веретенников Б.И

*Институт информационных технологий БГУИР,
г. Минск, Республика Беларусь*

И.т.н. Бакунова О.М.

В истории человечества новации в области технологий не раз оказывали революционное влияние на общественное и экономическое развитие. В последние десятилетия благодаря стремительному развитию информационных технологий мировое сообщество вступило в эпоху формирования нового информационного пространства, которое создается на базе компьютеризации и сетевых телекоммуникаций. Это объективное явление современной действительности сопровождается нарастанием объемов социально значимой информации, используемой в системах управления организационными системами с целью рационализации их деятельности. Накапливаемая в процессе развития общества информация становится источником экономии времени и общественного труда, т.е. мощным фактором ускорения общественного развития. Уровень информатизации процессов управления стал одним из наиболее важных показателей социально-экономического прогресса, достигнутого государством и отдельной организацией. В современном мире постоянно развивающихся технологий для каждой компании как никогда важна автоматизация бизнес-процессов, позволяющая выйти на более высокий уровень.

С этой целью было создано приложение, которое выполняет следующие функции:

1. Упрощение и повышение эффективности работы специалистов по работе с клиентами.
2. Автоматизирование процесса формирования отчетов связанных с обращением граждан.
3. Обеспечение контроля над обработкой обращений.
4. Контролирование работы специалистов.

Для достижения поставленных целей должны быть решены следующие задачи:

- разработка графического пользовательского интерфейса
- создание базы данных
- создание функционала для обработки обращений (создание, редактирование, закрытие, удаление, детализация)
- создание ряда фильтров для удобной выборки обращений
- создание механизма формирования отчетов

Основной технологией для разработки ПС был выбран PHP фреймворк Laravel. Для разработки пользовательских интерфейсов язык программирования JS с использованием библиотеки VueJS, а СУБД MySQL.

Для начала работы в ПС, пользователю необходимо перейти на закрытый корпоративный сайт филиала и произвести вход в систему, введя логин и пароль, выданный администратором ресурса, в соответствующие поля.

Далее в списке веб приложений выбрать Программное средство с названием Письма, после чего откроется главная страница разработанного ПС. Главная страница состоит из 3 основных компонентов:

- Таблицы обращений (включающую в себя сортировку и пагинацию)
- Блока фильтров (при заполнение которого, динамически фильтруется информация в таблице)
- Детальное отображение информации об обращении (вызываемое по нажатию на обращение в таблице)

Для создания нового обращения в разделе Меню необходимо выбирать «Создать: Физ. лица». После чего откроется соответствующая форма. В которой пользователю необходимо ввести данные об обращении.

После того как обращение будет обработано его необходимо закрыть, кликнув по кнопке «Ответить» в таблице обращений. В которой пользователю необходимо внести данные для закрытия.

Для формирования отчетов, в разделе меню необходимо нажать на пункт «Отчеты», внести необходимые данные для формирования отчета, нажать «скачать отчет», после чего отчет будет скачан на ПК пользователя.