

Е. Ю. Астапенко, Д. А. Сеница
(УО «ГГУ им. Ф. Скорины», Гомель)

РАЗРАБОТКА WEB-СЕРВИСА «ЭЛЕКТРОННАЯ ЗАЯВКА НА ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ ПРЕДПРИЯТИЯ»

В любое время прибыль предприятия определялась слаженной работой всех его подразделений. В почтовой отрасли это особенно важно. Обслуживание клиентов не терпит отлагательств, и любая неисправность почтового оборудования ведет к потерям прибыли и отрицательно сказывается на имидже организации. Только периодическое техническое обслуживание оборудования и оперативное устранение его неисправностей помогают обеспечивать высокое качество работы с клиентами. Разрабатываемый web-сервис призван максимально ускорить процесс получения и обработки поступающих заявок на ремонт и обслуживание с отделений почтовой связи, а также с других структурных подразделений.

У каждого подразделений есть доступ к сервису, свой логин и пароль. Для создания заявки конкретному специалисту необходимо лишь в главном меню web-сайта выбрать пункт «Создать заявку» и после описания проблемы выбрать специалиста-исполнителя и отправить заявку. Заявка поступает в базу данных и позже видна лишь ответственному исполнителю, на имя которого она поступила и администратору сервиса. В базе данных также хранится статус заявки, который изменяется по мере ее обработки: «Принята», «Выполняется», «Выполнена». Если заявка случайно была отправлена не тому специалисту, то последний может перенаправить ее специалисту, который выполняет данные работы в организации.

В web-сервисе реализована возможность создания отчетов о выполненных заявках за определенный период по конкретному подразделению и последующей распечатке. Так же в разделе «Выполненные заявки» можно посмотреть историю заявок, поступивших от данного пользователя. Данный web-сервис полностью исключает возможность потери заявки при передаче между сотрудниками и повышает ответственность обеих сторон в оперативном устранении возникших сбоев.

Разрабатываемый web-сервис реализован при помощи скриптового языка PHP, мультипарадигменного языка JavaScript, HTML и CSS. Также используется технология обращения к серверу без перезагрузки страницы AJAX.