

А. В. Баранов, Е. М. Березовская
(ГГУ им. Ф. Скорины, Гомель)

РАЗРАБОТКА СИСТЕМЫ РЕГИСТРАЦИИ, РАСПРЕДЕЛЕНИЯ И КОНТРОЛЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАЯВОК ДЛЯ АУТСОРСИНГОВОЙ КОМПАНИИ

В настоящее время перед работодателем стоит задача ускорения процессов взаимодействия персонала с клиентом, с сохранением содержательности диалога. Одновременно требуется уменьшить расходы на данные процессы. Решить поставленные задачи одновременно позволяет разработка системы автоматизации процедур обработки обращений. Базовый функционал, которым должна соответствовать такая система, должен включать в себя:

- организация взаимодействия с клиентом;
- регистрация и классификация заявок;
- устранение потерь заявок на выполнение работ;
- учет объема выполненных работ;
- учет своевременности выполнения заявок;
- обратная связь с клиентом.

Исходя из имеющихся задач, логичнее производить разработку таких систем при помощи веб-технологий. Это позволит организовать доступ к системе, как с различных устройств так и не ограничиваться операционными системами (стационарный компьютер, смартфон, ноутбук), в любое время и из любого места.

Процесс разработки включает в себя разработку базы данных на базе СУБД MySQL, а также разработку модулей с применением языков PHP, HTML, CSS.

При использовании модульности разрабатываемой системы возможно значительное расширение её функционала, например автомати-

зация составления отчетной и бухгалтерской документации (процентовки, акты обследования). Данные компоненты могут быть, как доработаны, так и заменены на более современные, тем самым это даёт повод утверждать о перспективности модульной реализации системы.

В результате работы над проектом разработана система регистрации, распределения и контроля выполнения заявок для аутсорсинговой компании. Интерфейс разработки дружелюбен и практичен.