

**УДК 004.9****ПРОЕКТИРОВАНИЕ ИНФОРМАЦИОННОГО МОДУЛЯ ПОДАЧИ  
ЗАЯВОК НА САЙТЕ ПО ОКАЗАНИЮ УСЛУГ ВЫВОЗА МУСОРА И  
УБОРКИ СНЕГА****DESIGNING AN INFORMATION MODULE FOR SUBMITTING  
APPLICATIONS ON A WEBSITE FOR THE PROVISION OF  
GARBAGE COLLECTION AND SNOW REMOVAL SERVICES**

Р. Р. Багаева, Уфимский университет науки и технологий, г. Уфа  
научный руководитель к.т.н., доцент Т.Г. Дидык

**Аннотация.** В статье рассмотрен бизнес-процесс подачи заявки по оказанию услуги вывоза мусора и уборки снега, описаны недостатки существующей технологии ее выполнения, предложено решение данной задачи

**Ключевые слова;** автоматизация, взаимодействие с клиентами, цифровые сервисы, заявки клиентов

**Abstract.** The article examines the business process of submitting an application for the provision of garbage removal and snow removal services, describes the shortcomings of the existing technology for its implementation, and proposes a solution to this problem

**Keywords:** automation, customer interaction, digital services, customer requests

В организации по оказанию услуг вывоза мусора и уборки снега важна эффективная работа отдела по работе с клиентами. Это подразделение играет ключевую роль для деятельности организации, чтобы она была успешной, влияет на степень доверия к компании, ее репутацию и успех на рынке. В ходе проведенного анализа процесса обработки заявки был сделан вывод о необходимости автоматизации данного процесса. Для этого необходимо выполнить проектирование информационного модуля для подачи заявки, который позволит улучшить процесс ее обработки.

В настоящее время работу по обработке заявки выполняет менеджер: он принимает заявку по телефону у клиента, далее подбирает определенную услугу в которой нуждается клиент и передает заявку исполнителю. Далее исполнитель по данной заявке едет на определенный объект и производит работы. После оказанной услуги клиент формирует платежку на оплату. Как только оплата поступает, менеджер отмечает услугу как завершенную. Описание процесса в нотации IDEF0 представлено на рисунке 1.

Обработка заявки происходит через менеджера и затрачивается определенное количество времени на весь процесс. Связь между

сотрудниками проходит напрямую, сообщения передаются через смс или лично, что может усложнять процесс работы.

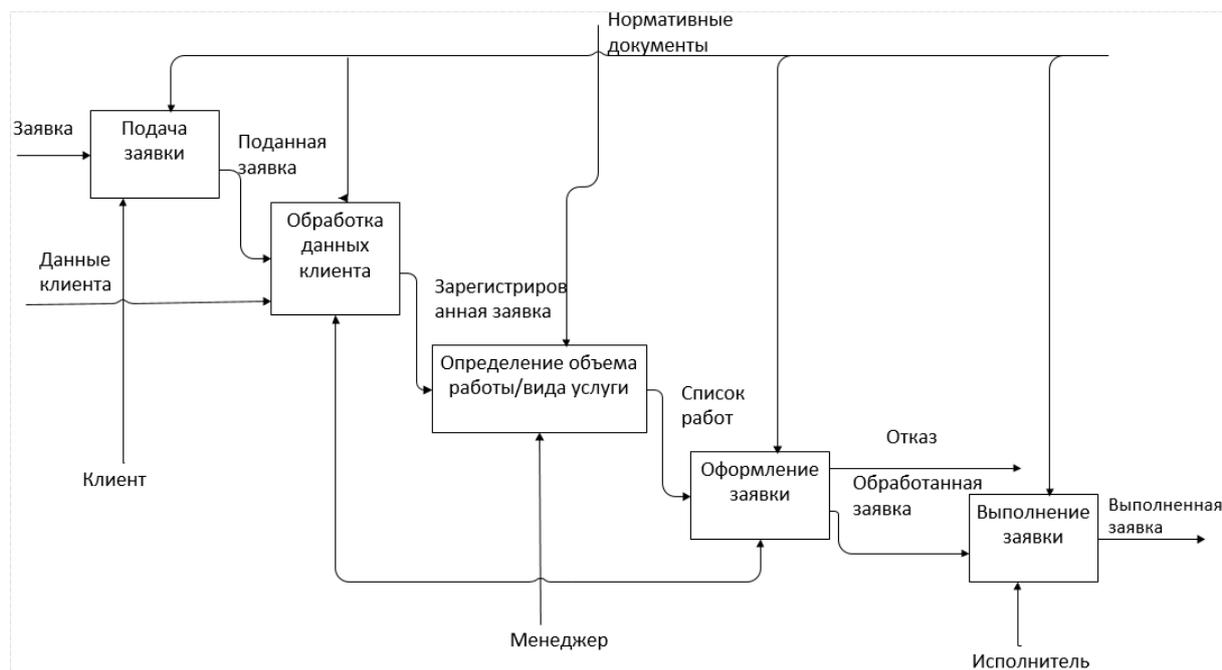


Рисунок 1. Декомпозиция процесса обработки заявки

Практическая реализация концепции информационного модуля для автоматизации получения заявок требует оптимального решения для стабильной работы организации. Информационный модуль должен выполнять следующие функции: обработку запросов и заявок, предоставление клиентам информации о услугах компании, консультирование и информационную поддержку, информацию о тарифах и условиях, организацию обратной связи и анализ данных.

На данный момент есть много платформ и инструментов, разработанных для упрощения обработки заявок: площадки для подачи заявок на вывоз мусора через мобильное приложение или веб-сайт, что делает процесс заказа услуги для клиентов простым, централизованная система для приема и распределения заявок между бригадами по вывозу мусора с учетом графика работы и загруженности, автоматическое формирование маршрутов для оптимизации времени и затрат на выполнение заказов, консолидация с CRM-системами для хранения данных клиентов и истории выполненных заказов. У систем есть большое количество функций, но они не универсальны. К тому же требуются затраты на покупку, обслуживание, настройку и обучение персонала для взаимодействия с системой.

В соответствии с проведенным анализом построена модель бизнес-процесса обработки заявки «как должно быть». В бизнес-процесс внедрен

веб-интерфейс, позволяющий обработать заявку без участия менеджера в этом процессе. Менеджеру нет необходимости вручную подбирать услугу и передавать запрос на исполнителя. Для обработки заявки используется сайт, где клиент может выбрать необходимую услугу, оплатить и отправить заявку. После этого заявка сразу распределяется на нужного исполнителя, исполнитель в свою очередь видит заявку и едет по указанному адресу выполнять нужные работы.

С внедрением информационного модуля появится возможность устранить эти проблемы. Автоматизация процесса позволит сократить временные затраты на обработку данных, освободив сотрудников от рутинных операций. Это, в свою очередь, позволит им сфокусироваться на более важных задачах, повышая их продуктивность и качество работы. В результате, обратная связь с работниками станет более оперативной и качественной.

Таким образом, проектирование информационного модуля для обработки заявки не только сократит временные затраты и упростит процесс работы с данными, но также улучшит работу отдела в целом и повысит качество обратной связи.

В заключение можно отметить, что внедрение модуля для обработки заявок по услуге вывоза мусора является важным шагом на пути к повышению эффективности работы организации и ее конкурентоспособность.

### Список литературы

1. Дидык, Т. Г. Применение информационных сервисов на предприятии / Т. Г. Дидык, Ю. В. Шаронова. – Текст: непосредственный // Инновационные процессы в науке и технике XXI века: Материалы XX Международной научно-практической конференции студентов, аспирантов, ученых, педагогических работников и специалистов-практиков. В 3-х томах, Нижневартовск, 21 апреля 2023 года / Отв. редактор В.Я. Мауль [и др.]. Том 2. – Тюмень: Тюменский индустриальный университет, 2023. – С. 199-201.

2. Шавалеева Д. Н. Методы сбора и классификации информации об элементах архитектуры предприятия / Д. Н. Шавалеева, Т. Г. Дидык, Ю. В. Шаронова. – Текст: непосредственный // Управление экономикой: методы, модели, технологии: матер. XIX междуна. научной конф. Уфа: УГАТУ, 2019. - С. 312-316.

3. Шаронова Ю. В. Методы описания ИТ-архитектуры предприятия / Ю. В. Шаронова, Т. Г. Дидык. – Текст: непосредственный // Интеллектуальные информационные системы: труды междуна. научно-практ. конф. (Воронеж, 2-4 декабря 2020 года). - Воронеж: ВГТУ, 2021. - С. 73-77.