

Сервисы мониторинга заказов и отправки уведомлений

Для информирования сотрудников о событиях, возникающих в процессе работы с заказами СМ, используется мессенджер Телеграмм. Сообщения о событиях отправляются пользователям специальным ботом, созданным для этой цели. Пользователи так же могут отправлять сообщения друг другу, используя групповые чаты.

Сборщик использует индивидуальный чат, в котором получает личные уведомления по исполнению заказов от телеграмм-бота.

Каждый Магазин использует отдельный групповой чат, к которому подключаются сотрудники магазина, занятые в сборке заказов СМ. Телеграмм-бот отправляет в этот чат уведомления по заказам, относящимся к конкретному магазину. Через этот чат организуется процесс сборки заказов, на которые не назначен конкретный сборщик (сборка магазином).

Менеджеры заказов СМ используют отдельный групповой чат. Телеграмм-бот отправляет в этот чат уведомления от системы мониторинга состояния заказов об обнаруженных нарушениях сроков исполнения заказов.

Администраторы заказов СМ так же используют отдельный групповой чат. Телеграмм-бот отправляет в этот чат уведомления от системы мониторинга состояния заказов обо всех особых ситуациях, требующих внимания администратора.

За передачу сообщений в телеграмм-боты отвечает специальный сервис – сервис отправки уведомлений.

Сервис отправки уведомлений в автоматическом режиме выбирает сообщения из очереди на отправку, отправляет их в соответствующие чаты телеграмма и переносит сообщения в архив. Сообщения в архиве хранятся указанное число дней, после чего автоматически удаляются. Сервис реализуется в виде процедуры планировщика, которая запускается с указанной регулярностью (примерно раз в минуту).

Качество процесса обработки заказов СМ на основании метрик контролирует сервис контроля заказов.

Сервис контроля заказов в автоматическом режиме проверяет метрики качества. При необходимости создаёт уведомления об обнаруженных проблемах и размещает их в очереди на отправку. Сервис реализуется в виде процедуры планировщика, которая запускается с указанной регулярностью (примерно раз в минуту).

Метрики качества обработки заказа:

- время от появления заказа в системе до перехода в статус «в сборке». Указываются два пороговых значения. При достижении первого создаётся уведомление для Магазина. При достижении второго - для уведомления Менеджера.
- время, отведенное на сборку заказа. Указываются два пороговых значения. Первое - для уведомления Сборщика и Магазина о том, что время почти закончилось. Второе - для уведомления Сборщика, Магазина и Менеджера о том, что время истекло.
- время от завершения сборки заказа до передачи заказа курьеру с учетом отложенной доставки (для уведомления Менеджера)
- факт отмены заказа, который передан курьеру (для уведомления Менеджера)
- факт окончания рабочей смены Сборщика (для уведомления Сборщика и Магазина)

Версия #1

[Демонов Сергей](#) создал Thu, Aug 10, 2023 11:33 AM

[Демонов Сергей](#) обновил Thu, Aug 10, 2023 11:37 AM