|  |  |
| --- | --- |
| Введение |  |
| 1. Общие сведения |  |
| 2. Назначение и цели разработки |  |
| 2.1.Назначения системы |  |
| 2.2.Цель системы |  |
| 3. Характеристика объектов автоматизации |  |
| 3.1. Краткое содержание об объекте автоматизации |  |
| 3.2. Сведения об условиях эксплуатации объектов автоматизации |  |
| 4. Требования к программе или программному изделию |  |
| 4.1. Функциональные требования |  |
| 4.2. Требования к надёжности |  |
| 4.3. Требования к условиям эксплуатации |  |
| 4.4. Требования к составу и параметрам технических средств |  |
| 4.5. Требования к информационной и программной совместимости |  |
| 4.6. Требование к маркировке и упаковке |  |
| 4.7. Требования к транспортировке и хранению |  |
| 5. Требования к технической документации |  |
| 5.1. Предварительный состав программной документации |  |
| 5.2. Специальные требования к программной документации |  |
| 6. Технико-экономические показатели |  |
| 7. Стадии и этапы разработки |  |
| 8. Порядок контроля и приемки |  |

Введение

Настоящее техническое задание определяет требования к разработке программного модуля для учета заявок на ремонт бытовой техники. Модуль будет предназначен для автоматизации процессов регистрации, обработки и управления заявками, что позволит повысить качество обслуживания клиентов и оптимизировать работу сервисного центра.

1. Общие сведения

1.1. Наименование проекта

Разработка программного модуля для учета заявок на ремонт бытовой техники.

1.2. Заказчик

ООО "БытСервис".

1.3. Исполнитель

Сервисный центр "IT-Соm".

1.4. Основание для разработки

Необходимость повышения эффективности работы сервисного центра и улучшения качества обслуживания клиентов.

2. Назначение и цели разработки

2.1. Назначение системы

Система предназначена для автоматизации учета заявок на ремонт бытовой техники, включая регистрацию, отслеживание статуса и управление исполнителями.

2.2. Цель системы

Целью разработки является создание удобного и эффективного инструмента для сотрудников сервисного центра, который позволит сократить время обработки заявок и повысить удовлетворенность клиентов.

3. Характеристика объектов автоматизации

3.1. Краткое содержание об объекте автоматизации

Объектом автоматизации являются заявки на ремонт бытовой техники, которые поступают от клиентов в сервисный центр "БытСервис". Каждая заявка содержит информацию о клиенте, типе и модели техники, описании проблемы и статусе выполнения.

3.2. Сведения об условиях эксплуатации объектов автоматизации

Система будет эксплуатироваться в офисных помещениях сервисного центра с доступом к интернету и необходимым техническим средствам (компьютеры, серверы).

4. Требования к программе или программному изделию

4.1. Функциональные требования

- Возможность добавления.

- Возможнсть редактирования.

- Возможность удаления заявок.

4.2. Требования к надежности

- Уровень доступности системы не менее 99%.

- Обеспечение регулярного резервного копирования данных.

4.3. Требования к условиям эксплуатации

Специальные условия не требуются.

Программа не требует проведения каких-либо видов обслуживания.

4.4. Требования к составу и параметрам технических средств

- Серверное оборудование с процессором не ниже Intel Core i3.

- Оперативная память не менее 4 ГБ.

- Жесткий диск с объемом не менее 500 ГБ.

4.5. Требования к информационной и программной совместимости

- Поддержка работы на ОС Windows.

- Совместимость с существующими системами учета и CRM.

4.6. Требования к маркировке и упаковке

Определенных требований нет

4.7. Требования к транспортировке и хранению

Специальных требований нет.

5. Требования к технической документации

5.1. Предварительный состав программной документации

- Техническое задание (ТЗ).

- Документация пользователя (инструкция по эксплуатации).

- Техническая документация (описание архитектуры системы).

5.2. Специальные требования к программной документации

Документация должна быть оформлена в соответствии с ГОСТами, содержать актуальную информацию о системе и быть доступной в электронном виде.

6. Технико-экономические показатели

Ожидаемая экономия времени обработки заявок – не менее 30%. Увеличение удовлетворенности клиентов – не менее 20%.

7. Стадии и этапы разработки

1. Сбор требований: Анализ потребностей заказчика.

2. Проектирование: Разработка архитектуры системы.

3. Разработка: Программирование функционала модуля.

4. Тестирование: Проверка соответствия требованиям.

5. Внедрение: Установка модуля на сервере заказчика.

6. Поддержка: Обеспечение технической поддержки.

8. Порядок контроля и приемки

Контроль выполнения работ будет осуществляться заказчиком на каждом этапе разработки с проведением промежуточных проверок и окончательной приемки по результатам тестирования.