Прил\_1\_В4\_КОД 09.02.07-2-2024-ПУ

**Описание предметной области**

Предметная область "Разработка программного модуля для учета заявок на ремонт компьютерной техники" относится к области информационных технологий и управления техническим обслуживанием компьютеров и периферийного оборудования.

Данный программный модуль предназначен для автоматизации и упрощения процесса учета заявок на ремонт компьютерной техники. Он может быть разработан как часть более крупной системы управления техническим обслуживанием организации или самостоятельным приложением.

Цель разработки такого программного модуля - повысить эффективность и скорость учета и ремонта компьютерной техники, улучшить коммуникацию и взаимодействие между сотрудниками службы поддержки, а также обеспечить более точную отчетность и контроль над процессами обслуживания.

Основные функции и возможности модуля включают:

1. Заявка на ремонт: это информация, предоставленная заказчиком о неисправности компьютерной техники, которая требует ремонта. Заказчик оставляет новую заявку. Заявка может содержать данные о типе устройства, модели устройства, описании проблемы, личную информацию (ФИО клиента и номер телефона). Заказчик может отредактировать свою заявку.

2. Регистрация заявки: этот процесс включает приём и регистрацию заявки оператором службы поддержки в системе учёта. Важными аспектами регистрации являются присвоение уникального идентификатора заявке, сохранение информации о заявке.

3. Обработка заявки: процесс, включающий анализ заявки, определение её приоритетности и назначение исполнителя (техника) для ремонта. В процессе обработки может потребоваться дополнительная информация или уточнение деталей проблемы у заказчика.

4. Исполнение заявки: фактическое выполнение ремонта компьютерной техники. На этом этапе назначенный техник ремонтирует компьютерную технику, вносит необходимые изменения или заменяет неисправные комплектующие. Важно отметить, что на этом этапе могут возникать необходимость заказа комплектующих или координации работ с другими специалистами.

5. Отчётность и информирование: важной составляющей учёта заявок на ремонт компьютерной техники является фиксация и отчёт о выполненной работе. После завершения ремонта техник должен предоставить отчёт о проделанной работе, включая информацию о затраченных ресурсах (время, комплектующие) и оказанной помощи.

6. Мониторинг и анализ: этот этап предполагает контроль и анализ процесса учёта заявок на ремонт компьютерной техники. Важно отслеживать и анализировать время обработки заявок, качество выполненных работ, расходы и прочие параметры, которые могут помочь в оптимизации и улучшении процесса.