* Общие сведения.

Разработка программного модуля автоматизации информационной поддержки клиентов и сотрудников для ООО «Бизнес решения». Срок выполнения работ 00.00.2023 — 00.00.2023.

* Цели и назначения создания автоматизированной системы (программного модуля) продаж автоматизации информационной поддержки клиентов и сотрудников.

Программный модуль предназначен для предоставления необходимой методической информации для сотрудников и консультирования клиентов по различным вопросам работы приложения и для реализации предоставленных услуг. Также для повышения эффективности работы сотрудников и пользователей.

В рамках проекта автоматизируется информационно-аналитическая деятельность в следующих бизнес-процессах:

* выполнение заказа;
* управление продажами;
* управление услугами;
* консультация пользователей.

Программный модуль автоматизации информационной поддержки создаётся с целью:

* повышение качества (полноты, точности, достоверности, своевременности) информации;
* создание единой системы отчётности по показателям деятельности;
* обеспечение сбора и первичной обработки исходной информации, необходимой для подготовки отчётности по показателям деятельности;
* облегчения работы с клиентами.
* Характеристика программного модуля продаж и предоставления услуг.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Структурное подразделение | Наименование процесса | Возможность автоматизации | Решение об автоматизации в ходе проекта |
| Отдел услуг | Автоматизация процессов связанных с предоставлением услуг | Возможна | Будет автоматизирован |
| Отдел предотвращения неполадок | Автоматизация процессов связанных с устраннением возниющих проблем с работой программного модуля | Возможна | Будет автоматизирован |

Область применения программы

Программа предназначена для повышения квалификации специалистов

информационной деятельности и использоваться как вспомогательный методический модуль. Или как служба информационной поддержки клиентов, для консультирования по эксплуатации программного продукта. А также решения возникающих проблем в работе ПО.

* Требования к автоматизированной системе (программному модулю) автоматизации информационной поддержки.

Программный модуль должен поддерживать следующие режимы функционирования:

* Основной режим программного модуля, в котором подсистемы выполняют базовый набор функций;
* Режим администрирования программного модуля, в котором подсистемы выполняют расширенный набор функций.
* Состав и содержание работ по созданию автоматизированной системы (программного модуля) продаж и предоставления услуг.
* Порядок разработки автоматизированной системы (программного модуля) автоматизации информационной поддержки.

Виды и объём испытаний системы:

* предварительные испытания;
* опытная эксплуатация;
* приёмочные испытания.

Требования к приёмке работ по стадиям

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Стадия испытаний | Участники испытаний | Место и срок проведения | Порядок согласования документации | Статус приёмочной комиссии |
| Предварительные испытания | Организация Заказчика и Разработчика | На территории Заказчика с dd.mm.yyyy по dd.mm.yyyy | Проведение предварительных испытаний. Фиксирование выявленных неполадок в Протоколе испытаний.  Устранение выявленных неполадок. Принятие решения о возможности передачи программного модуля в опытную эксплуатаци.  Составление и подписание Акта приёмки программного модуля в опытную эксплуатацию. | Экспертная группа |
| Опытная эксплуатация | Организации Заказчика и Разработчкиа | На территории Заказчика с dd.mm.yyyy по dd.mm.yyyy | Проведение опытной эксплуатации. Фиксирование выявленных неполадок в Протоколе испытаний.  Устранение выявленных неполадок. Проверка устранения выявленных неполадок. Проверка устранения выявленных неполадок. Принятие решения о готовности программного модуля к приёмочным испытаниям. Составление и подписание Акта о завершении опытной эксплуатации программного модуля. | Группа тестирования |
| Приёмочные испытания | Организации Заказчика и Разработчика | На территории Заказчика, с dd.mm.yyyy по dd.mm.yyyy | Проведение приёмочных испытаний. Фиксирование выявленных неполадок в Протоколе испытаний. Устранение выявленных неполадок. Принятие решения о возможности передачи программного модуля в промышленную эксплуатацию.  Составление и подписание Акта о завершении приёмочных испытаний по передаче программного модуля в промышленную эксплуатацию. Оформление Акта завершения работ. |  |

* Требования к составу и содержанию работ по подготовке объекта автоматизации к вводу автоматизированной системы (программного модуля) автоматизации информационной поддержки.

В перечень основных мероприятий включают:

* осуществлена подготовка помещения для размещения программного модуля в соответствии с требованиями, приведёнными в настоящем техническом задании;
* осуществлена установка необходимого программного модуля;
* организованно необходимое сетевое взаимодействие.

Организационные мероприятия;

* организация доступа к базам данных источников;
* определение регламента информирования об изменениях структур; систем-источников.

Требования к информационной безопасности

Должны выполняться требования к безопасности, предъявляемые документацией на

используемые АСИ.

Функционал системы (программного модуля) автоматизации информационной поддержки.

Перед началом работы необходимо авторизоваться;

* Если отсутствует учётная запись, то пользователь должен зарегистрироваться, после этого он сможет авторизоваться.
* Функционал, зависящий от роли пользователя;
* Пользователь (заказчик);
* Просмотр списка продуктов
* Фильтрация
* Сортировка
* Поиск
* Заказ
* Просмотр списка услуг
* Фильтрация
* Сортировка
* Поиска

СУЩНОСТИ

Роли

* Идентификатор
* Название
* Пользователь
* Администратор (доступны все функции)
* Работник

Пользователь

* Идентификатор
* Фамилия
* Имя
* Отчество
* Дата рождения
* Логин
* Пароль
* Роль
* Телефон
* E-Mail
* Дата регистрации
* Количество покупок товаров
* Количество оказанных услуг

Категория продукта

* Идентификатор
* Название
* Бухгалтерия

Продукт

* Идентификатор
* Идентификатор категории продукта
* Название
* Описание
* Стоимость
* Количество на складе?
* Скидка
* Дата добавления (обозначать новые товары по особенному, меньше 1 месяца)

Услуга

* Идентификатор
* Название
* Описание
* Цена за час
* Дата добавления (обозначать новые услуги по особенному, меньше 1 месяца)