

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**ЛАБОРАТОРНАЯ РАБОТА №3
ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«Программная инженерия»**

на тему:

Анализ существующих подобных программных продуктов

Преподаватель: _____ / _____, _____ /
подпись *ФИО, уч. звание и степень*

Студент: _____ / _____, _____ /
подпись *ФИО, группа*

Москва, 2020

1. ВЫБОР И ОПИСАНИЕ ПРОПРИЕТАРНОГО ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА

Okdesk — функциональная и удобная облачная система учёта и управления заявок для автоматизации процессов поддержки и сервисного обслуживания. Позволяет вести учёт заявок в службу поддержки по 8 каналам, учёт клиентов и всех взаимодействий с ними, условий предоставления услуг, учёт договоров, их сроков действия и этапов оплаты, учёт разовых работ.

Последняя версия: январь 2020 года

Год выпуска: 2015 год

Сайт фирмы-производителя: <https://okdesk.ru/>

2. ФУНКЦИОНАЛЬНОЕ НАЗНАЧЕНИЕ

Okdesk предоставляет следующие функциональные возможности:

- **Учёт заявок и база знаний** – инструменты автоматизации обработки всех заявок
- **Мультиканальная поддержка** – управление всеми заявками в одном месте
- **Мобильное обслуживание** – смена статуса, изменение ответственного, добавление публичных и приватных комментариев, прикрепление к заявке вложения или фото прямо с камеры телефона. Фиксация трудозатрат и регистрация новых заявок. Все основные возможности Help Desk для обработки обращений
- **Клиентский портал** – имеется возможность всем контактным лицам самостоятельно регистрировать заявки и отслеживать ход их исполнения
- **Учёт клиентов** – ведение единой базы клиентов, контактных лиц, а также истории всех взаимодействий

- **Учёт оборудования** - замена журналов учёта заявок по обслуживанию техники и обращений по ремонту оборудования

3. ТРЕБОВАНИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ВОЗМОЖНОСТИ ИНТЕГРАЦИЙ

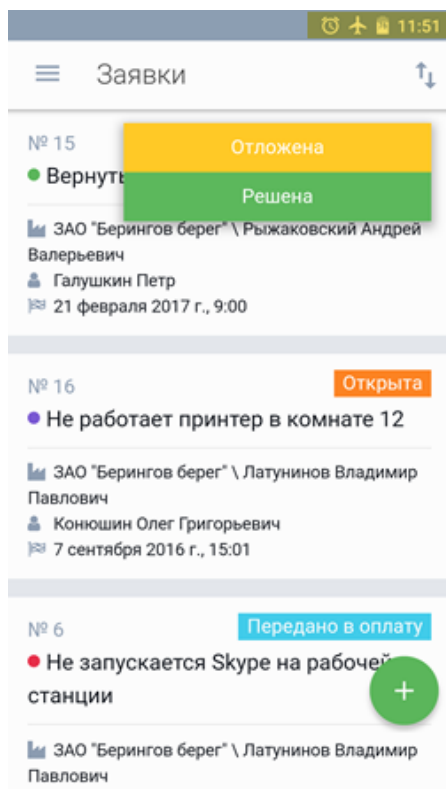
Установка не требуется, продукт является PaaS облачным решением. Полное сопровождение и работу обеспечивает разработчик.

Платформа предусматривает возможность интеграции с:

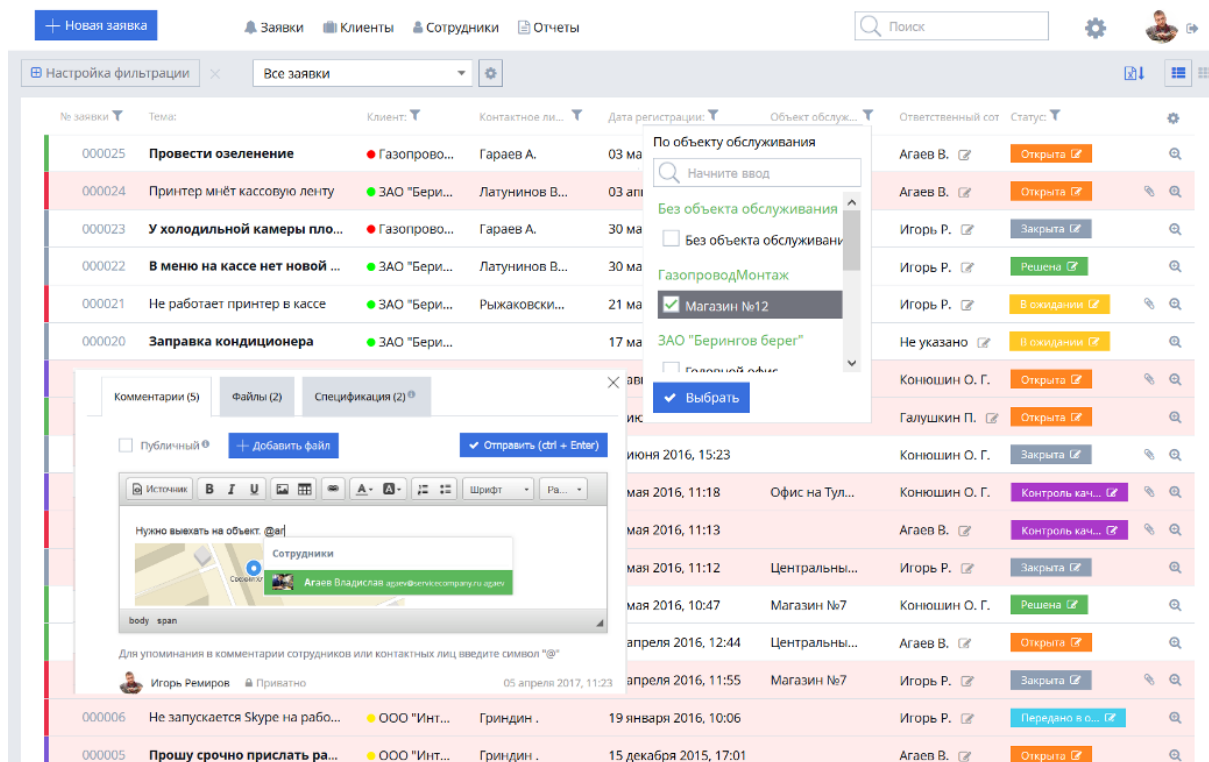
- Telegram Mesenger
- DaData.ru
- WhatsApp Messenger
- Microsoft Excel
- 1С:Предприятие 8
- Эвотор
- Простые звонки
- 1С:Управление нашей компанией
- TeamViewer

4. ОРГАНИЗАЦИЯ ИНТЕРФЕЙСА

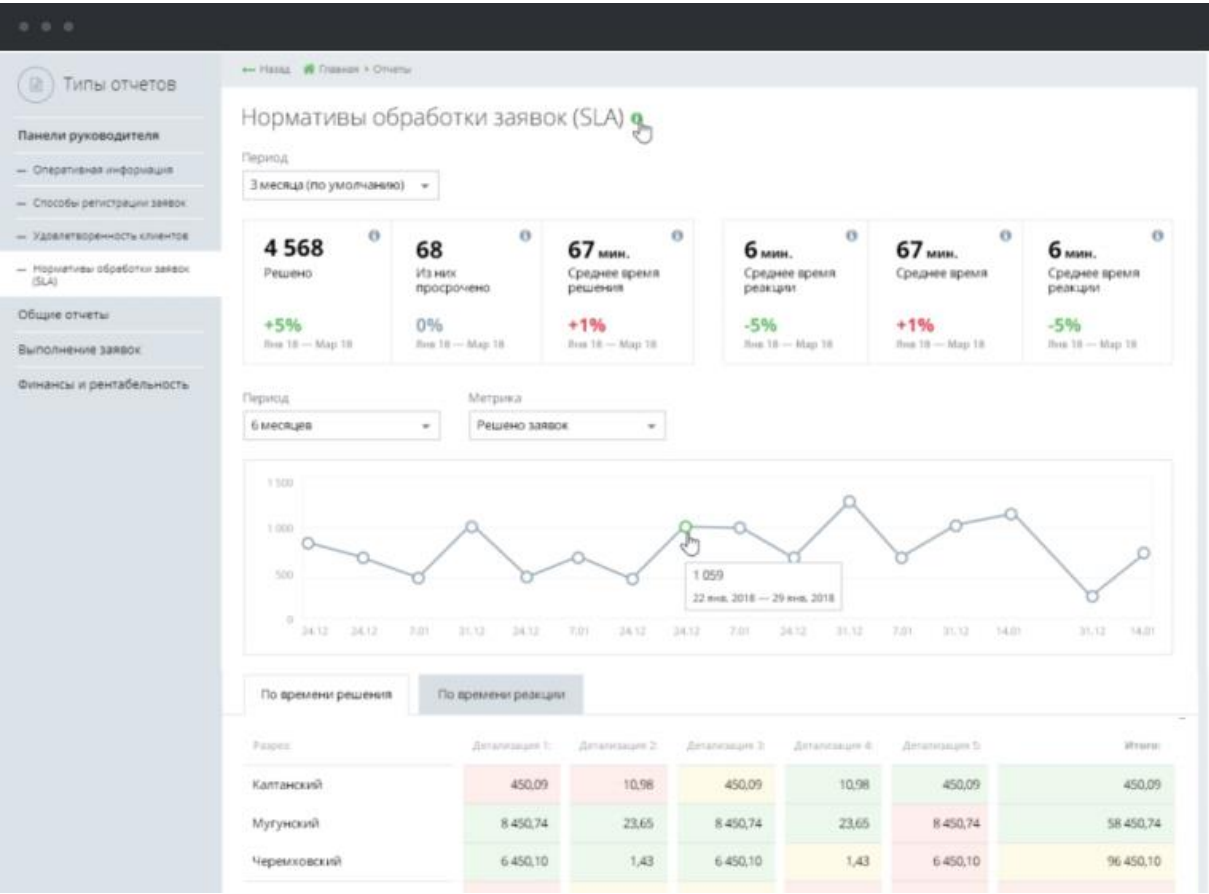
Интерфейс продукта (веб-платформа + мобильные приложения) выполнен в одном стиле, с повторяющимися дизайнерскими «рифмами», такими как индикация и дифференциация заявок. Визуальная часть активно использует семантику иконок, чтобы, используя минимум места, наполнить максимальным количеством информации.



Отдельного внимания заслуживает смысловая система цветов в интерфейсе, в том числе в различных заявках и их статусах. Она помогает интуитивно понять пользователю механизмы взаимодействия с продуктом



Информация представляется не просто в сухом текстовом формате, а в виде наглядных диаграмм. Это позволяет анализировать актуальную ситуацию и оперативно принимать решения.



5. СТРУКТУРА МЕНЮ

Пункт меню	Описание
Заявки	Help Desk система, позволяющая в оперативном режиме управлять обращениями клиентов, планировать выезды инженеров с учетом их загрузки, а также распределять заявки оптимальным образом с учетом местоположения исполнителя и адреса заявителя.
Клиенты	Отслеживание истории старых заявок и фиксирование текущих активных обращений по каждому клиенту.
Объекты	Доступ к информации по всем клиентским объектам

<i>Оборудование</i>	Справочники типов оборудования, производителей и моделей оборудования
<i>База знаний</i>	Внутренние разделы, инструкции для клиентов, ответы на типовые заявки и т.п.
<i>Сотрудники</i>	Информация о всех сотрудниках и их загруженности
<i>Бенчмаркинг</i>	Отчет-сравнение (или Бенчмаркинг, от англ. Benchmarking) предоставляет возможность просмотра и сопоставления ключевых метрик компании в сравнении с другими сервисными бизнесами, работающими на платформе Okdesk.
<i>Отчёты</i>	Оперативная информация, отчёты об оперативной информации, о способах регистрации заявок, об удовлетворённости клиентов, о времени решения по статусам, по нормативам обработки заявок, о финансах и др.
<i>Настройки</i>	Общие настройки, а так же настройка взаимодействия с различными частями системы

6. РАБОТА С ДАННЫМИ

Пользователь оставляет заявку на сервисное обслуживание с помощью веб-, мобильного приложения для заявителей и исполнителей или интегрированных сервисов.

Задача назначается исполнителю, который в свою очередь использует данные заявки и изменяет её статус по мере работы с ней.

Заявитель так же может отслеживать историю и статус своих заявок. Все способы взаимодействия с действующими лицами собраны в одном месте.

Администратор может собирать качественные и количественные отчёты (такие как отчёты об оперативной информации, о способах регистрации заявок, об

удовлетворённости клиентов и т.д.), выводить их на печать и сохранять в документ.

7. ВЫВОД

Проанализировав данное программное обеспечение, мы выбрали следующие удачные решения при реализации пользовательского интерфейса и серверной части:

1. Цветовая дифференциация статусов
2. Отображение списка заявок в виде таблицы со всеми данным
3. Функциональная возможность подачи заявки
4. Изменение статуса заявки