

**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

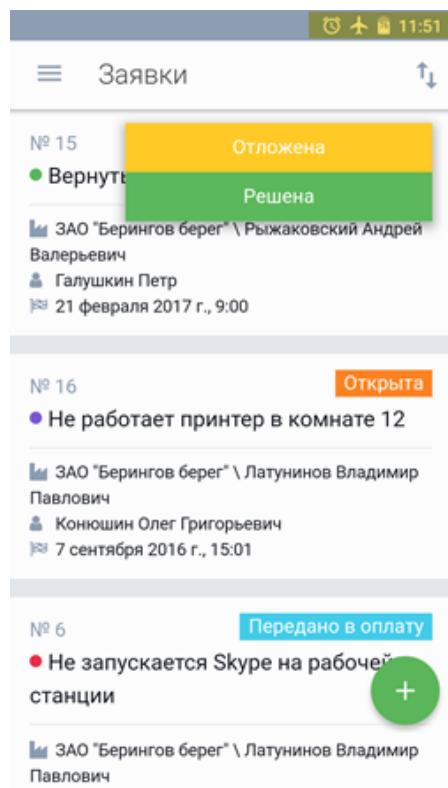
Установка не требуется, продукт является PaaS облачным решением. Полное сопровождение и работу обеспечивает разработчик.

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

Скриншот экрана управления заявками в системе. Виджет настройки фильтрации открыт, показывая различные критерии для поиска и фильтрации заявок.

Номер	Тема	Клиент	Контактное лицо	Дата регистрации	Объект обслуживания	Ответственный сотрудник	Статус
000025	Провести озеленение	Газопровод...	Гараев А.	03 ма	По объекту обслуживания Начните ввод	Агаев В.	Открыта
000024	Принтер мят кассовую ленту	ЗАО "Бери...	Латунинов В...	03 апри	Без объекта обслуживания без объекта обслуживани	Агаев В.	Открыта
000023	У холодильной камеры пло...	Газопровод...	Гараев А.	30 ма	ГазопроводМонтаж	Игорь Р.	Закрыта
000022	В меню на кассе нет новой ...	ЗАО "Бери...	Латунинов В...	30 ма	ГазопроводМонтаж	Игорь Р.	Решена
000021	Не работает принтер в кассе	ЗАО "Бери...	Рыжаковски...	21 ма	Магазин №12	Игорь Р.	В ожидании
000020	Заправка кондиционера	ЗАО "Бери...		17 ма	ЗАО "Берингов берег"	Не указано	В ожидании

Детали заявки №000025:

- Комментарии (5)
- Файлы (2)
- Спецификация (2)
- + Публичный
- + добавить файл
- ✓ Отправить (ctrl + Enter)

Комментарий:

Нужно выехать на объект. @af[]  
Сотрудники  
 Агаев Владислав агас@servicecompany.ru агас

body span

Для упоминания в комментарии сотрудников или контактных лиц введите символ "@".

Игорь Ремиров Приватно 05 апреля 2017, 11:23

000006 Не запускается Skype на рабо... ООО "Инт... Гриндин . 19 января 2016, 10:06 Игорь Р.

000005 Прошу срочно прислать ра... ООО "Инт... Гриндин . 15 декабря 2015, 17:01 Агаев В.

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

Скриншот экрана отчетности по SLA-индикаторам. Панель управления слева показывает доступные отчеты.

Нормативы обработки заявок (SLA)

Период: 3 месяца (по умолчанию)

Показатель	Значение	Сравнение с прошлым периодом
Решено	4 568	+5% Вы 18 — Мар 18
Из них просрочено	68	0% Вы 18 — Мар 18
Среднее время решения	67 мин.	+1% Вы 18 — Мар 18
Среднее время реакции	6 мин.	-5% Вы 18 — Мар 18
Среднее время	67 мин.	+1% Вы 18 — Мар 18
Среднее время реакции	6 мин.	-5% Вы 18 — Мар 18

Период: 6 месяцев

Метрика: Решено заявок

По времени решения

Район	Делимизация 1	Делимизация 2	Делимизация 3	Делимизация 4	Делимизация 5	Итоги
Калтанский	450,09	10,98	450,09	10,98	450,09	450,09
Мутунский	8 450,74	23,65	8 450,74	23,65	8 450,74	58 450,74
Черемховский	6 450,10	1,43	6 450,10	1,43	6 450,10	96 450,10

## 5. СТРУКТУРА МЕНЮ

Пункт меню	Описание
<i>Заявки</i>	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.
<i>Клиенты</i>	Отслеживание истории старых заявок и фиксирование текущих активных обращений по каждому клиенту.
<i>Объекты</i>	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 компаний 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 также 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.