**ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 11**

Тема: Разработка руководства пользователя.

Задание: разработать руководство пользователя программного средства.

РУКОВДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Наименование продукта: сайт сервисного центра «TechFix»

Версия: v1.0

Дата:

12.09.2024 г.

Разработчик:

ProgNotWork.Commpany

**Аннотация**

Данное руководство пользователя предназначено для пользователей программного средства «TechFix», используемого в сервисном центре для управления заказами, учета клиентов и запасных частей, а также для анализа производительности. В руководстве описаны основные функции системы, условия ее использования и последовательность действий для выполнения основных операций.

**Содержание**

[**Ведомость эскизного (технического) проекта.** 5](#_Toc177083659)

[**Пояснительная записка эскизного (технического) проекта.** 6](#_Toc177083660)

[**Схема функциональной структуры.** 8](#_Toc177083661)

[**Ведомость покупных изделий – по ГОСТ 2.106.** 9](#_Toc177083662)

[**Выполнение программного средства.** 9](#_Toc177083663)

[**Поддержка и обратная связь.** 10](#_Toc177083664)

[**Заключение.** 11](#_Toc177083665)

# **Ведомость эскизного (технического) проекта.**

Сайт сервисного центра «TechFix».

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование раздела** | **Описание** |
| 1. Общая информация | Сайт сервисного центра “TechFix” предназначен для предоставления услуг по ремонту и обслуживанию техники, а также для удобного взаимодействия с пользователями. |
| 1. Назначение | Обеспечение пользователей возможностью: подачи заявок на ремонт, получения информации об услугах и статусе обработки заявок, а также обратной связи с сервисным центром. |
| 1. Целевая аудитория | Частные лица и организации, нуждающиеся в ремонте и обслуживании техники. |
| 1. Структура сайта | - Главная страница -> Услуги -> Подача заявки  – Статус заявки  – Контакты  - Часто задаваемые вопросы |
| 1. Основные функции | - Подача заявок на ремонт  - Отслеживание статуса заявки  - Просмотр информации о предоставляемых услугах  - Контактная информация и обратная связь |
| 1. Дизайн и интерфейс | Интуитивно понятный интерфейс с современным дизайном, адаптивный к мобильным устройствам, доступный по стандартам удобства пользования |
| 1. Технические требования | - Веб-сервер, поддерживающий PHP и MySQL (или другой СУБД)  - Доступ в интернет  - Поддержка современных браузеров (Chrome, Firefox, Safari, Edge) |
| 1. Безопасность | Применение SSL – сертификатов для защиты данных пользователей, а также регулярные обновления системы безопасности. |
| 1. Система управления контентом | Разработка на базе CMS (например, WordPress, Joomla) для упрощения редактирования и обновления контента сайта. |
| 1. Планы по тестированию | Проведение тестирования на наличие ошибок и ошибок в пользовательском интерфейсе, нагрузочного тестирования для обеспечения стабильности работы под высокой нагрузкой. |
| 1. Планы по поддержке | Организация службы поддержки пользователей через электронную почту и телефон, а также создание раздела с FAQ и инструкциями на сайте. |

# **Пояснительная записка эскизного (технического) проекта.**

Основные цели и задачи сервисного центра «TechFix»:

* Поддержка продаж оборудования с гарантией и без;
* Укрепление отношений с заказчиками;
* Снижение доли рекламаций;
* Рекламная деятельность.

Миссия сервисного центра «TechFix» заключается в предоставлении качественных услуг по обслуживанию, ремонту, диагностике и поддержке оборудования.

Основные принципы работы сервисного центр:

* Высокий уровень обслуживания и экспертизы в области диагностики и ремонта оборудования;
* Инновационная деятельность и участие в разработке нового оборудования;
* Консультация заказчиков как в офисе, так и на выезде;
* Участие в выставках и конференциях;
* Постановка методик и обучение персонала.

Этапы работы сервисного центра:

1. Прием заявок: оператор принимает заявку от клиента по телефону или через сайт.
2. Обработка заявки: оператор регистрирует заявку, уточняет детали и передаёт информацию специалисту.
3. Согласование времени визита: специалист связывается с клиентом для согласования даты и времени визита.
4. Подготовка к визиту: специалист подготавливает необходимые инструменты и материалы для выполнения работ.
5. Визит к клиенту: специалист приезжает к клиенту, проводит диагностику и ремонт, устанавливает дополнительное оборудование.
6. Оплата выполненных работ: клиент оплачивает услуги сервисного центра.
7. Контроль выполненных работ: специалист проверяет качество выполненных работ и выдает акт выполненных работ.

Специалисты, задействованы на каждом этапе:

1. Оператор: принимает заявки от клиентов и обрабатывает их.
2. Специалист по продажам: консультирует клиентов, заключает договоры и оформляет заказы.
3. Технический специалист: выполняет ремонтные работы, устанавливает дополнительное оборудование, проводит диагностику.
4. Бухгалтер: занимается расчетом стоимости услуг, оформлением документов и учетом финансов.

Для автоматизации процессов сервисного центра используются различные виды оборудования, программного обеспечения и технологий. Например:

* Программное обеспечение CRM (Customer Relationship Management) – помогает автоматизировать рутинные процессы, повышать качество обслуживания, увеличивать объемы заказов и прибыли, выстраивать коммуникацию с клиентами, упрощать документооборот и управление финансами.
* Шаблоны документов – готовые и настраиваемые шаблоны для создания документов, автоматического заполнения данных и рассылки клиентам.
* Уведомления и рассылки – через СМС, звонки и мессенджеры система оповещает клиентов о ходе работ, готовности заказа и предоставляет индивидуальные предложения.
* Интеграции с аналитическими сервисами, бухгалтерским и маркетинговым программным обеспечением – объединение всех систем компании в единую сеть.

Внедрение CRM – системы позволяет сотрудникам сосредоточиться на выполнении ремонтных работ, а не на рутине, что повышает эффективность работы и улучшает качество предоставляемых услуг.

Перед запуском автоматизации выполнятся следующие действия:

1. Определение потребностей в обучении: выявить предпочтения сотрудников в отношении форм обучения (наглядные пособия, лекции, практика).
2. Распределение ролей: определить обязанности каждого сотрудника и обеспечить доступ к инструментам автоматизации.
3. Создание благоприятной среды для обучения: обеспечить доступность учебных материалов, организовать регулярные встречи для обсуждения вопросов и обратной связи.
4. Помощь сотрудникам усваивать материал: провести тестирование, попросить сотрудников вспомнить интересные моменты и поделиться опытом.
5. Назначение ответственного за автоматизацию или создание центра обмена опытом: поддерживать динамику процесса обучения, предоставлять помощь в режиме реального времени и стимулировать совместную работу сотрудников.

# **Схема функциональной структуры.**

Схема функциональной структуры АС включает следующие элементы:

1. Подсистема сбора данных: сбор информации о состоянии объекта управления и окружающей среды.
2. Подсистема обработки данных: обработка и анализ собранных данных для принятия решений.
3. Подсистема хранения данных: хранение информации для последующего использования.
4. Подсистема представления данных: отображение информации для пользователей.
5. Подсистема управления: реализация управляющих воздействий на объект управления.

Автоматизированные функции и задачи включают:

1. Сбор данных с датчиков.
2. Обработка и анализ данных.
3. Хранение данных в базе данных.
4. Представление данных пользователям в удобном виде.
5. Управление исполнительными механизмами.

Совокупности действий, выполняемых автоматически, включают обработку и анализ данных, управление исполнительными механизмами и представление данных пользователям. Действия, выполняемые человеком, включают сбор данных с датчиков и изменение параметров системы.

# **Ведомость покупных изделий – по ГОСТ 2.106.**

Ведомость покупных изделий (ВП) по ГОСТ 2.106 – это текстовый документ, который содержит перечень покупных изделий, используемых в изделии, и информацию о них. Ведомость должна включать следующие данные:

* Наименование покупного изделия.
* Обозначение документа, по которому оно поставляется.
* Количество покупных изделий.
* Цена за единицу.
* Общая стоимость покупных изделий.
* Ссылка на документ, разрешающий применение покупных изделий.

Ведомость покупных изделий используется для учета затрат на покупные изделия, контроля качества и соблюдения требований стандартов.

# **Выполнение программного средства.**

1. Запуск:

* Переход на авторизацию/регистрацию сайта «TechFix».

1. Вход в систему:

* Введите логин и пароль, затем нажмите «Войти».

1. Работа с интерфейсом:

* Используйте главное меню для выбора необходимых функций:
* Управление заказами: Регистрация новых заказов, редактирование существующих.
* Учет материалов: Ввод информации о запасных частях и их остатках.
* База данных клиентов: Добавление, редактирование и поиск клиентов.

1. Завершение работы:

* Выберите «Выход» в меню для корректного выхода из личного кабинета.

Команды:

* Создание нового заказа: Выберите «Заказы» -> «Создать новый заказ».
* Поиск клиент: Введите данные в строку поиска и нажмите «Поиск».

Сообщения пользователя: Тексты сообщений:

* «**Заказ успешно создан!**» - заказ был создан успешно.
* «**Клиент не найден!**» - клиент отсутствует в базе данных.
* «**Ошибка входа! Проверьте логин и пароль.**» - сообщение при неверном вводе учетных данных.
* «**Система завершает работу.**» - сообщение при выходе из личного кабинета.

Действия пользователя в случае сбоя:

* В случае ошибки, запишите код ошибки и обратитесь в техническую поддержку.
* При сбое системы рекомендуется перезагрузить сайт и повторно зайти на страницу.

# **Поддержка и обратная связь.**

- Для получения технической поддержки и обратной связи, пожалуйста, свяжитесь с нами по следующему адресу: [TechFixSup@mail.com](mailto:TechFixSup@mail.com).

- Обратная связь от пользователей поможет улучшить функциональность сайта и повысить качество обслуживания.

# **Заключение.**

Данное руководство пользователя должно помочь пользователям эффективно взаимодействовать с программным средством «TechFix», обеспечивая все необходимые сведения для работы с программой.

**Контрольные вопросы:**

1. Основная цель руководства пользователя заключается в обеспечении пользователя необходимой информацией для самостоятельной работы с программой или автоматизированной системой.

Таким образом, документ Руководство пользователя должен отвечать на следующие вопросы: что это за программа, что она может, что необходимо для обеспечения ее корректного функционирования и что делать в случае отказа системы.

1. Работа пользователя заключается в **взаимодействии с информационными системами и программными продуктами**.

Он выполняет различные действия, такие как:

* **Идентификация**. Определение личности и подтверждение прав для доступа к ресурсам системы.
* **Персонализация**. Настройка интерфейсов и функций под индивидуальные предпочтения и нужды.
* **Аналитика**. Сбор и анализ данных об активности для повышения качества сервиса.
* **Безопасность**. Обеспечение защиты информации и предотвращение несанкционированного доступа.