Прил\_1\_В5\_КОД 09.02.07-2-2024-БУ

**Описание предметной области**

Предметная область "Разработка программного модуля для учета заявок на ремонт климатического оборудования" относится к области обслуживания климатического оборудования, такого как кондиционеры, вентиляционные системы, отопительные системы и другое оборудование, необходимое для поддержания комфортных условий в зданиях.

Разработка программного модуля для учета заявок на ремонт климатического оборудования предназначена для автоматизации процесса обработки заявок на ремонт со стороны заказчиков, а также для облегчения и ускорения работы сотрудникам, ответственным за обслуживание и ремонт климатического оборудования.

Целью разработки программного модуля для учета заявок на ремонт климатического оборудования ожидается повышение эффективности работы и сокращение времени реакции на заявки, улучшение качества обслуживания клиентов и более эффективное планирование ресурсов для выполнения работ по ремонту климатического оборудования.

Основные функции и возможности модуля включают:

1. Заявка на ремонт: это информация, предоставленная заказчиком о неисправности климатического оборудования, которое требует ремонта. Заказчик оставляет новую заявку. Заявка может содержать данные о типе оборудования, модели, 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 сервисной службы 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 (специалиста) для ремонта. В процессе обработки может потребоваться дополнительная информация или уточнение деталей проблемы у заказчика.

4. Исполнение заявки: фактическое выполнение ремонта климатического оборудования. На этом этапе назначенный специалист ремонтирует климатическое оборудование, 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 климатического оборудования является фиксация и отчёт о выполненной работе. После завершения ремонта специалист 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 климатического оборудования. Важно отслеживать и анализировать время обработки заявок, качество выполненных работ, расходы и прочие параметры, которые могут помочь в оптимизации и улучшении процесса.