Прил\_1\_В3\_КОД 09.02.07-2-2024-ПУ

**Описание предметной области**

Основной целью данного модуля является автоматизация процесса учета и обработки заявок на ремонт автомобилей. Модуль позволяет сотрудникам автосервиса прозрачно и эффективно управлять заявками, отслеживать текущий статус ремонта.

Разработка программного модуля для учета заявок на ремонт автомобилей - это процесс создания программного продукта, который позволяет автомастерским или автосервисам эффективно отслеживать и учет заявок на ремонт автомобилей.

Задача разработки такого программного модуля состоит в создании удобного и эффективного инструмента для учета, отслеживания и управления заявками на ремонт автомобилей, что помогает минимизировать время простоя оборудования и обеспечивает бесперебойную работу в автосервисах.

Программный модуль позволяет автосервису повысить эффективность и точность учета заявок, сократить время обработки заявок, оптимизировать использование ресурсов и повысить удовлетворенность клиентов.

Основные функции и возможности модуля включают:

1. Заявка на ремонт: это информация, предоставленная клиентом о неисправности автомобиля, который требует ремонта. Клиент оставляет новую заявку. Заявка может содержать данные о виде автомобиля, модели, описании проблемы, личную информацию (ФИО клиента и номер телефона). Клиент может отредактировать свою заявку.

2. Регистрация заявки: этот процесс включает приём и регистрацию заявки оператором автосервиса 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 (автомеханика) для ремонта. В процессе обработки может потребоваться дополнительная информация или уточнение деталей проблемы у клиента.

4. Исполнение заявки: фактическое выполнение ремонта автомобиля. На этом этапе назначенный автомеханик ремонтирует автомобиль, вносит необходимые изменения или заменяет неисправные автозапчасти. Важно отметить, что на этом этапе могут возникать необходимость заказа автозапчастей или координации работ с другими специалистами.

5. Отчётность и информирование: важной составляющей учёта заявок на ремонт является фиксация и отчёт о выполненной работе. После завершения ремонта автомеханик должен предоставить отчёт о проделанной работе, включая информацию о затраченных ресурсах (время, автозапчастях) и оказанной помощи.

6. Мониторинг и анализ: этот этап предполагает контроль и анализ процесса учёта заявок на авторемонт. Важно отслеживать и анализировать время обработки заявок, качество выполненных работ, расходы и прочие параметры, которые могут помочь в оптимизации и улучшении процесса.