

Тема: Система информационной поддержки процесса обслуживания клиентов

Уважаемый Иван Иванович, для того чтобы мы точно поняли ваши потребности и создали удобную для вас систему, просим ответить на несколько вопросов, сгруппированных по темам.

### **Блок 1. Общие организационные сведения**

Предоставьте основные реквизиты вашей организации: полное и краткое наименование, юридический адрес и контактный телефон.

*ООО УК «ИНФОТЕЛЛ», ИНН: 7811476996, 191023, Санкт-Петербург г, Итальянская ул, дом № 12, корпус литер Е, оф.б*

### **Блок 2. Данные для учета и контроля процесса обслуживания клиентов**

2. Какие поля данных будут необходимы для описания заявки (например, тема заявки, описание проблемы, приоритет)?

*Поля должны быть настраиваемыми*

- Проясните, откуда будут заводиться эти заявки: пользователи вручную через интерфейс, почта, телефония, импорт из файлов или из существующей базы данных?

*Пользователь вручную*

- Если у вас уже есть информация/база — опишите её (есть ли существующая база данных; какие файлы: CSV, XLSX, XML, JSON; структура данных и примерные объёмы). Нужно понять, требуется ли миграция данных и в каком формате ожидать исходные данные.

*Есть база, в которой содержится информация об исполнителях. Информация может быть выгружена в excel файл формата:*

	A	B	C	D	E
1	№ пп	Фамилия	Имя	Отчество	Должность
2	1	Иванов	Иван	Иванович	Инженер
3					

*Остальные данные вводятся вручную.*

- Если база данных отсутствует — планируется ли старт с нуля?

- Уточните, какие дополнительные метаданные нужны для заявки (например, канал обращения, идентификатор клиента, договор, SLA, вложения и т.п.).

3. Какие этапы обработки заявки будут использоваться в системе (например, "Новая", "В работе", "Ожидает подтверждения", "Закрыта")?

- Какой ожидаемый результат работы системы по каждой заявке (что считается успешным завершением: закрытие с отчётом, согласование заказчиком, передача в другой отдел и т.п.)? Опишите желаемые выходные состояния и бизнес-правила завершения.

Какие обязательные и необязательные этапы может проходить заявка?

Какие данные об исполнителях необходимо хранить (ФИО, специализация, контактные данные и т.д.)?

6. Каким образом будет назначаться исполнитель на заявку (автоматически, вручную)?

7. Какие временные ограничения необходимо учитывать для каждого этапа обработки заявки?

8. В каком формате необходимо формировать отчеты по работе системы (например, количество заявок, среднее время обработки, рейтинг исполнителей)?

### **Блок 3. Интеграция**

9. С какими другими системами должна быть интегрирована данная система (например, CRM, ERP, системы телефонии)?

- Нужно уточнить: интеграция со смежными системами обязательна или желательна? Если интеграция не требуется — отметьте.

- Укажите, какие именно смежные системы уже есть (наименования, версии) и будут ли они доступны для интеграции.

- Для каждой смежной системы опишите, какие данные должны быть получены/переданы и в каком формате они сейчас хранятся (API/REST, SOAP, файлы CSV/XLSX/XML, база данных, очередь сообщений и т.п.).

- Уточните требования к частоте синхронизации (реального времени, пакетно/раз в день и т.д.) и требования к безопасному соединению (VPN, TLS, VPN+API-ключи и т.п.).

### **Блок 4. Численность персонала**

1. Сколько сотрудников в будущем одновременно будут работать с системой? Исполнителей (операторов), сколько руководителей/менеджеров (кто формирует состав этапов и назначает исполнителей), сколько администраторов и т.д.

- Укажите ожидаемую пиковую нагрузку (максимальное количество одновременных пользователей) и типичную ежедневную активность.

12. Планируется ли в будущем существенное увеличение их числа?

### **Блок 6. Безопасность и соответствие требованиям**

Укажите, будет ли система обрабатывать конфиденциальную или особо важную информацию (например, коммерческую тайну, персональные данные), для которой требуется реализация строгих механизмов контроля доступа и защиты.

Существуют ли специфические требования, отраслевые стандарты или внутренние регламенты компании (например, в области защиты персональных данных, коммерческой тайны, хранения информации или отчетности), которым должна строго соответствовать разрабатываемая система?

### **Блок 7. Платформа для разработки**

15. Для разработки системы необходимо выбрать программное обеспечение.

Наша рекомендация - Visual Studio Code (VS Code) — это мощный, легкий и очень популярный кроссплатформенный редактор кода, который благодаря своей архитектуре расширений фактически функционирует как полноценная IDE.

Для разработки системы обслуживания клиентов, которая, вероятно, будет включать в себя выбором благодаря следующим преимуществам:

- исключительная расширяемость: главное преимущество VS Code — его огромная экосистема расширений. Можно установить расширения для Python (обеспечивающие IntelliSense, отладку, форматирование кода), для работы с Git (встроенная поддержка контроля версий), для баз данных, Docker, а также для различных веб-фреймворков (таких как React, Angular, Vue), что критически важно для комплексной системы.

интегрированные инструменты: поставляется с интегрированным терминалом, мощным отладчиком для множества языков (включая Python), и встроенной поддержкой Git, что значительно упрощает рабочий процесс разработки, отладки и управления исходным кодом.

высокая производительность: относительно легок и быстр, что позволяет эффективно работать даже на средних по мощности машинах, при этом предлагая функционал, сравнимый с полноценными IDE.

универсальность: подходит для работы с несколькими языками и технологиями одновременно, что идеально для проектов, где есть и Python-бэкенд, и JavaScript/HTML/CSS-фронтенд.

