

СИСТЕМА ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКИ ПРОЦЕССА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

ТЕХНИЧЕСКИЙ ПРОЕКТ

Листов 10

6 чел/ч

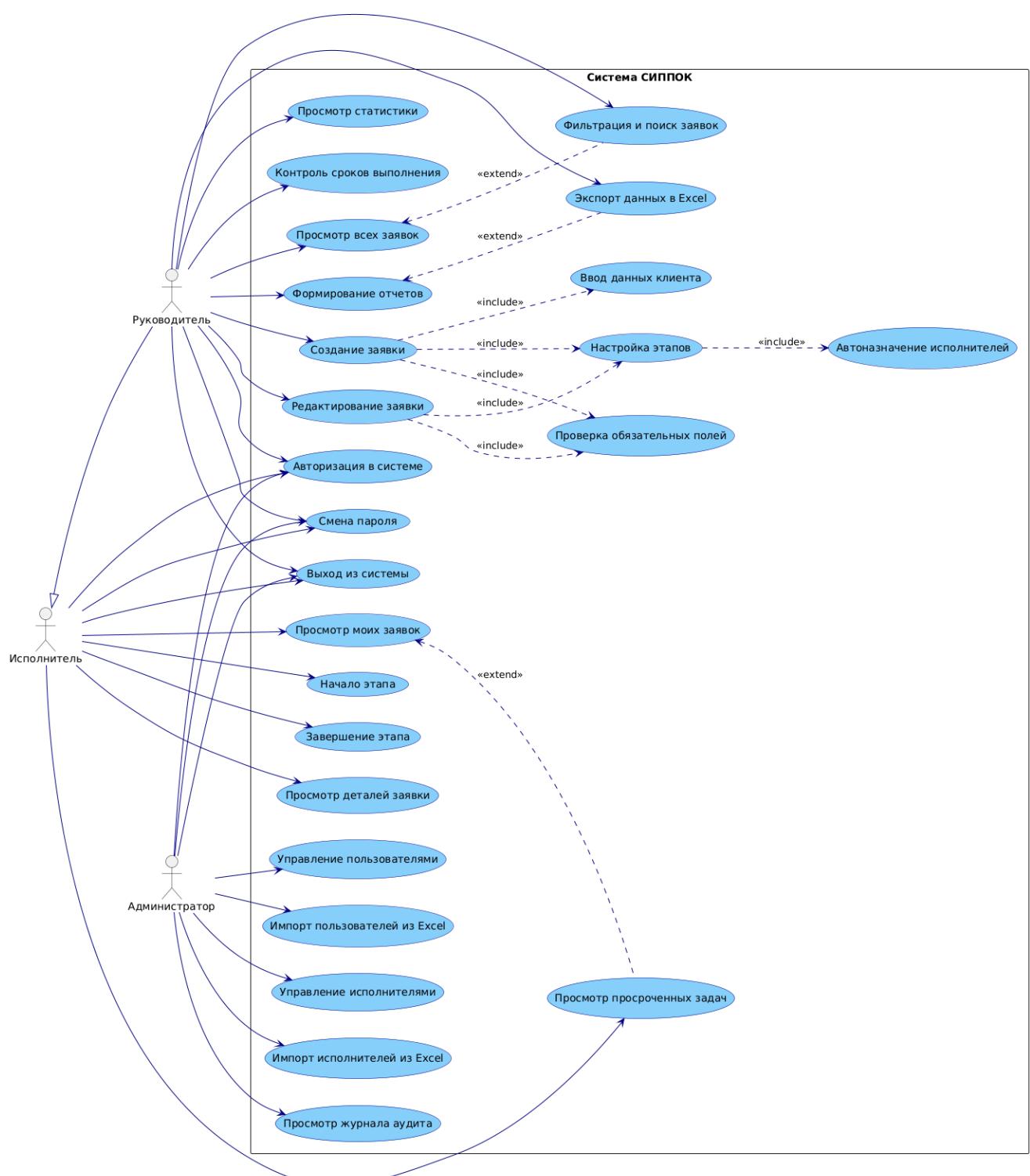
Дата 09.12.2025

Отметки о согласовании

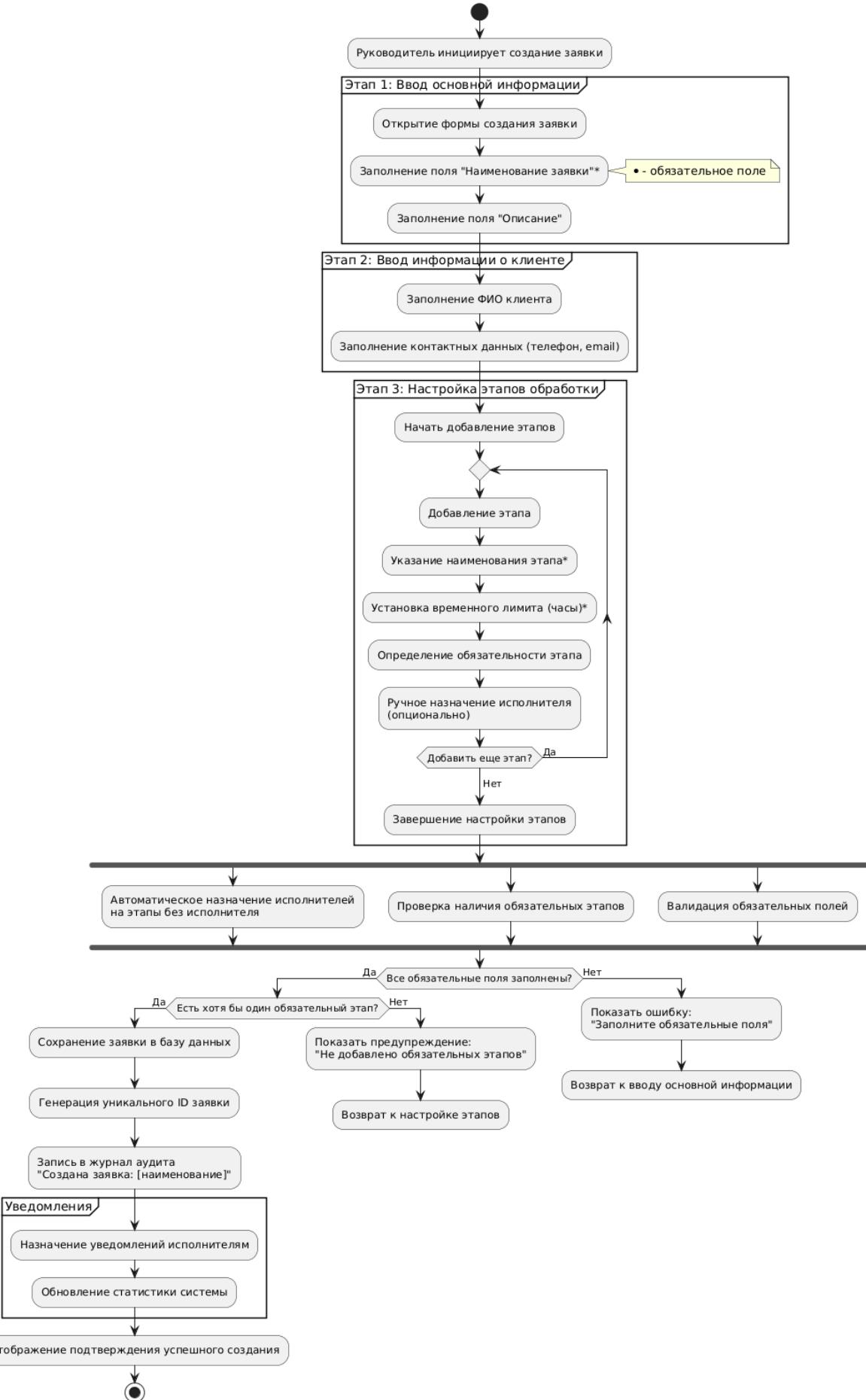
П.В. Буйлов	Директор	<input checked="" type="checkbox"/>
И.И. Иванов	Директор (заказчик)	<input checked="" type="checkbox"/>
М.С. Рыбин	Руководитель проекта	<input checked="" type="checkbox"/>
Е.Е. Парфенов	Разработчик	<input checked="" type="checkbox"/>

Иваново, 2025 г.

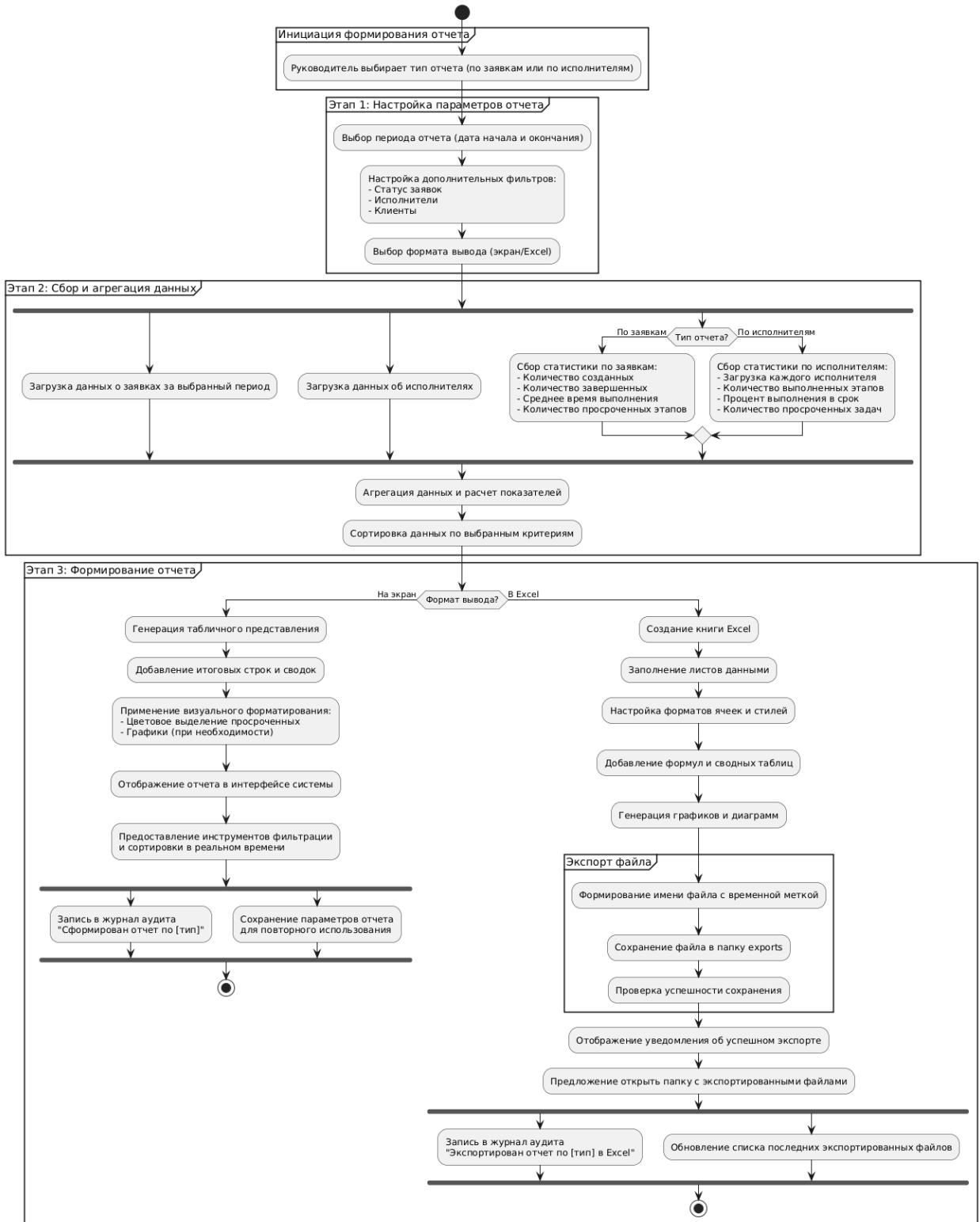
1 Диаграмма вариантов использования (Use Case Diagram)



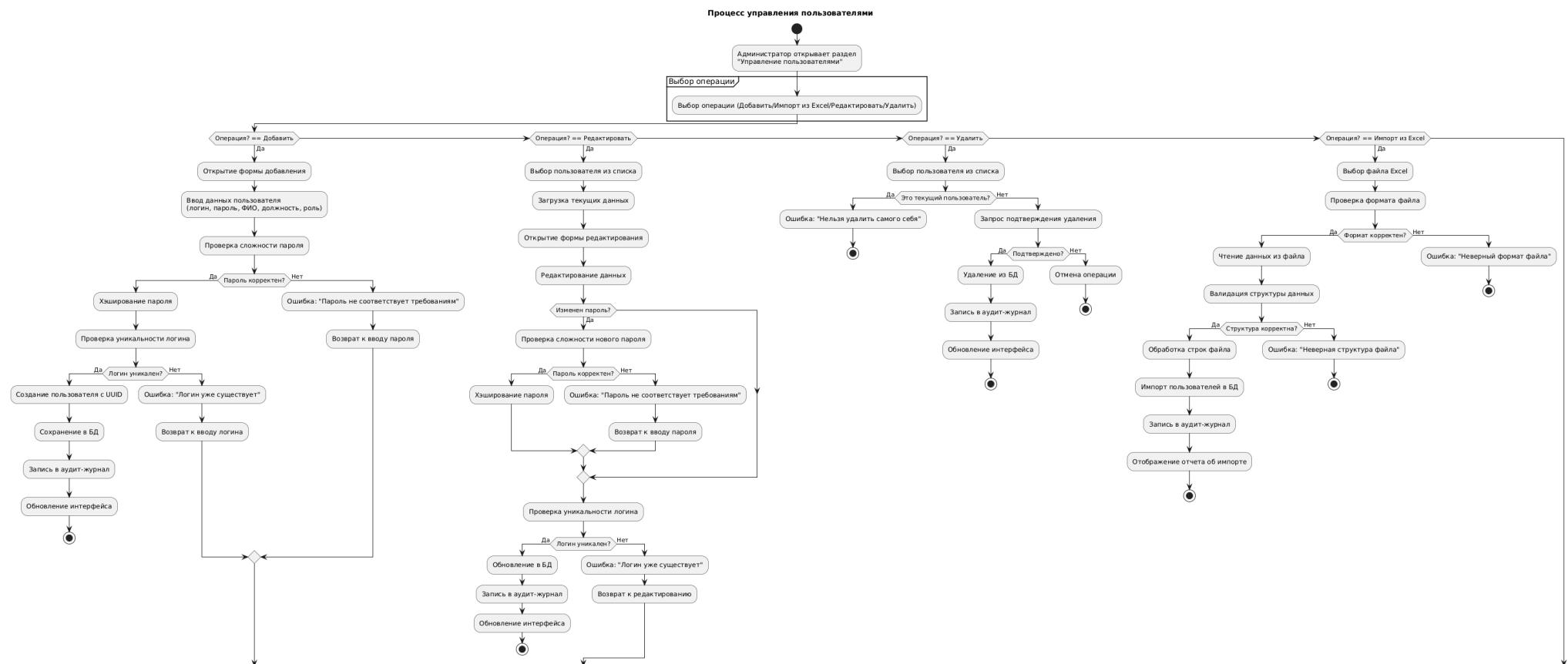
2.1 Диаграмма активности: Процесс создания и регистрации заявки



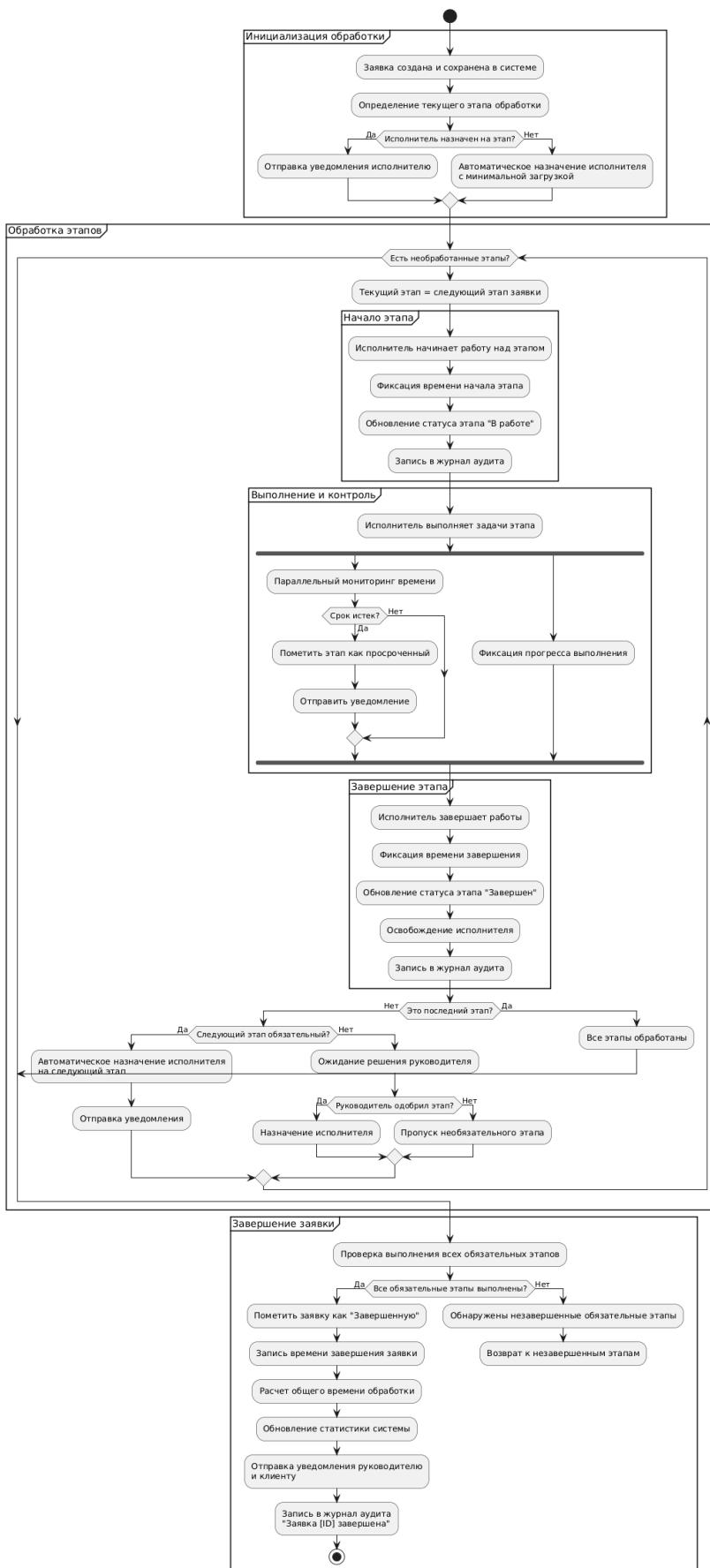
2.2 Диаграмма активности: Процесс формирования отчетности



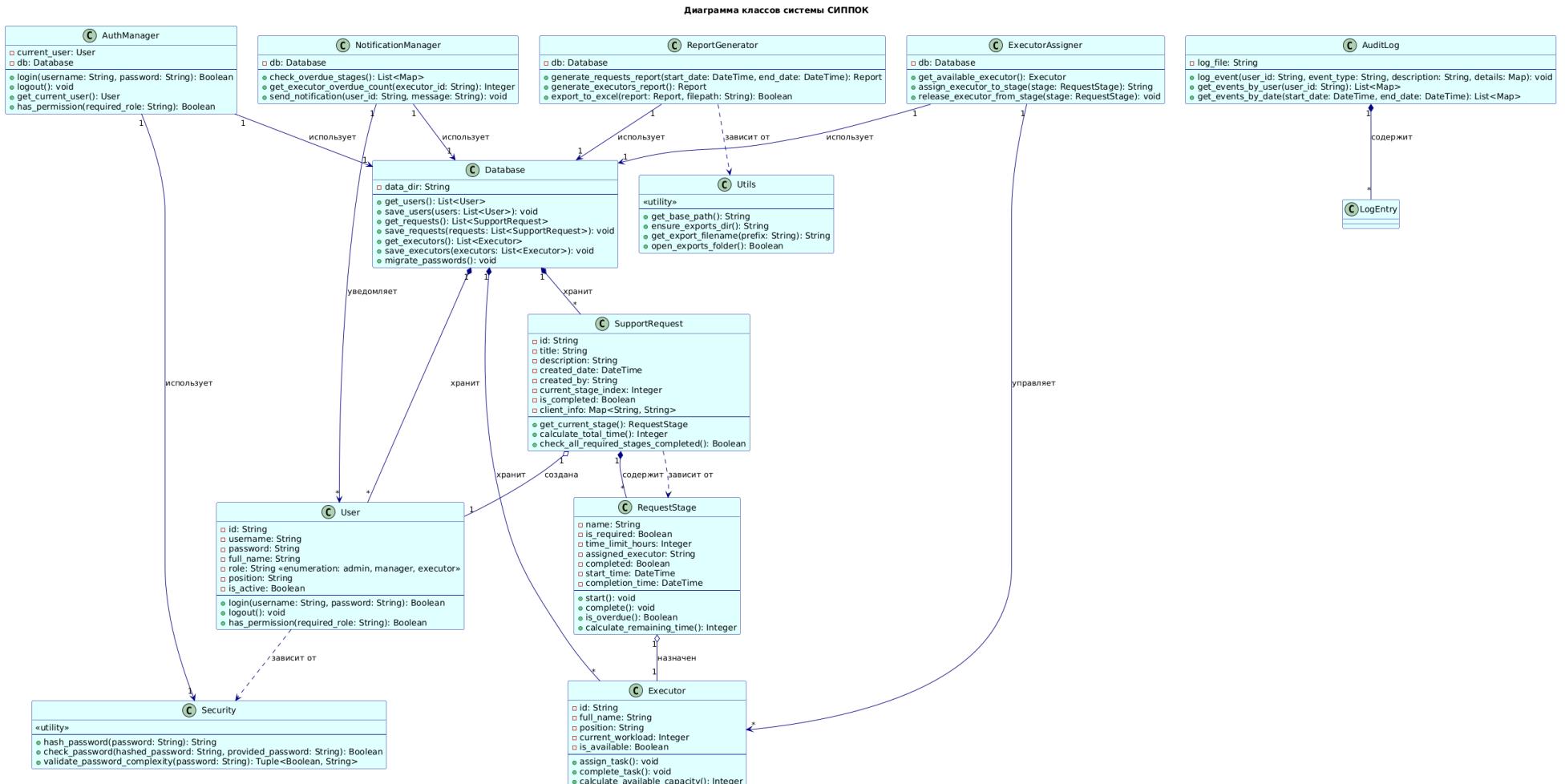
2.3 Процесс управления пользователями



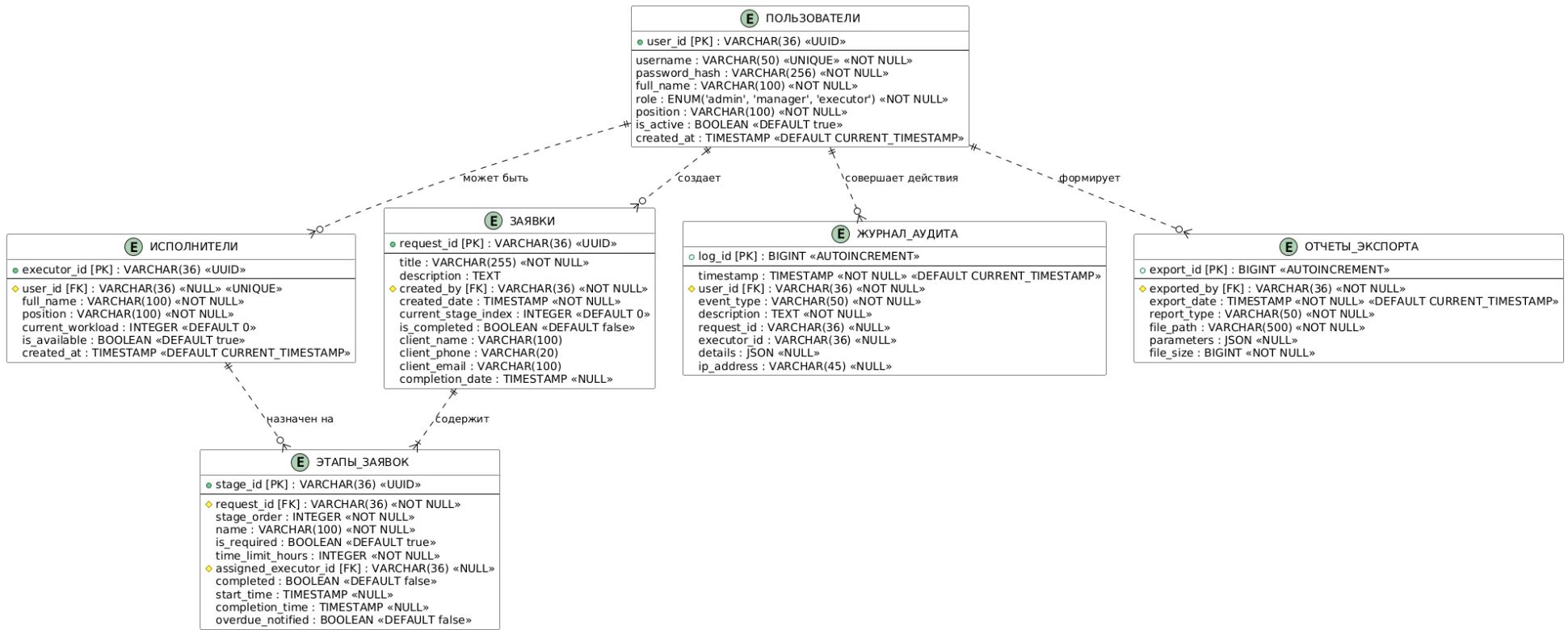
2.4 Диаграмма активности: Процесс обработки заявки



3. Диаграмма классов (Class Diagram)



4. Модель базы данных в нотации IDEF1X



5. Ролевая модель системы

5.2.1 Администратор (admin)

Назначение:

Полный контроль над системой, управление пользователями и системными настройками.

Права доступа:

- Управление пользователями:
 - Создание, редактирование, удаление учетных записей
 - Назначение и изменение ролей пользователей
 - Блокировка/разблокировка учетных записей
 - Импорт пользователей из файлов Excel
 - Сброс паролей пользователей
- Управление исполнителями:
 - Создание, редактирование, удаление записей об исполнителях
 - Настройка статуса доступности исполнителей
 - Импорт исполнителей из файлов Excel
- Системный мониторинг:
 - Полный доступ ко всем заявкам без ограничений
 - Просмотр полного журнала аудита всех пользователей
 - Доступ ко всей статистике и метрикам системы
 - Мониторинг производительности системы
- Системные функции:
 - Настройка системных параметров
 - Резервное копирование и восстановление данных
 - Управление лицензиями (если предусмотрено)

Ограничения:

- Не может выполнять функции обработки заявок без назначения соответствующей роли
- Не имеет права изменять бизнес-логику системы (только через настройки)
- Действия подлежат полному аудиту и не могут быть скрыты

5.2.2 Руководитель (manager)

Назначение:

Управление заявками, контроль выполнения работ, формирование отчетности.

Права доступа:

- Полный цикл управления заявками:
 - Создание новых заявок с настраиваемыми этапами
 - Редактирование существующих заявок (до начала обработки)
 - Просмотр всех заявок в системе с полными правами доступа
 - Фильтрация, поиск и сортировка заявок по любым параметрам
 - Ручное назначение исполнителей на этапы
 - Изменение параметров этапов (время, обязательность, последовательность)
- Контроль выполнения:
 - Мониторинг статуса всех заявок в реальном времени
 - Просмотр информации о просроченных этапах с уведомлениями
 - Контроль соблюдения временных ограничений по каждому этапу
 - Принудительное завершение или отмена заявок
 - Перераспределение задач между исполнителями
- Формирование отчетности:
 - Генерация отчетов по заявкам (за период, по статусам, по клиентам)
 - Генерация отчетов по исполнителям (загрузка, эффективность, KPI)
 - Экспорт отчетов в формате Excel с настраиваемым набором полей

- Просмотр статистических данных через интерактивные дашборды
 - Анализ метрик производительности системы
- Работа с клиентской информацией:
 - Полный доступ к вводу и редактированию данных о клиентах
 - Просмотр истории обращений клиентов
 - Экспорт клиентской базы данных (при наличии разрешений)

Ограничения:

- Не имеет доступа к управлению пользователями и их ролями
- Не может изменять системные настройки и параметры безопасности
- Ограниченный доступ к журналу аудита (только действия, связанные с заявками)
- Не может удалять заявки из системы (только помечать как отмененные)
- Не имеет доступа к хэшированным паролям пользователей

5.2.3 Исполнитель (executor)

Назначение: Выполнение назначенных работ по этапам заявок, фиксация результатов.

Права доступа:

- Работа с назначенными задачами:
 - Просмотр заявок и этапов, назначенных конкретно на него
 - Детальный просмотр информации о назначенных заявках
 - Начало выполнения назначенного этапа с фиксацией времени
 - Завершение выполненного этапа с указанием результатов
 - Ввод комментариев, примечаний и файлов результатов
 - Просмотр истории выполненных им этапов
- Личный кабинет и самообслуживание:
 - Просмотр своего графика работы и текущей загрузки
 - Мониторинг просроченных задач с уведомлениями
 - Просмотр личной статистики выполнения (КПИ)
 - Доступ к инструкциям и регламентам выполнения работ
- Базовые системные функции:
 - Смена собственного пароля с соблюдением требований сложности
 - Просмотр своих данных профиля (ФИО, должность)
 - Настройка персональных уведомлений

Ограничения:

- Доступ только к заявкам, где он назначен исполнителем на хотя бы один этап
- Запрет на создание, редактирование или удаление заявок
- Запрет на самостоятельное назначение себя на этапы
- Ограниченный доступ к отчетности (только личная статистика)
- Запрет на доступ к клиентской информации, кроме необходимой для выполнения работ
- Нет доступа к данным других исполнителей