**Учебная практика УП.01.01**

**Задание на разработку системы классов   
для базы данных «Учет заявок на поддержку 1с»**

**1. Общая информация:**

Проект представляет собой консольное приложение на языке Python.

**2. Описание бизнес-процесса**

Процесс учета заявок на поддержку 1С.

1. Пользователь отправляет заявку на поддержку 1С, указывая контактные данные и описание проблемы.

2. Система получает заявку и записывает ее в базу данных заявок на поддержку.

3. Сотрудник поддержки просматривает новые заявки и выбирает одну для обработки.

4. Сотрудник поддержки анализирует проблему и предлагает решение.

5. Сотрудник поддержки вносит информацию о решении проблемы в заявку и закрывает ее.

6. Система отправляет уведомление пользователю о решении проблемы.

**3. Структура базы данных**

**Таблица 1**

**"Заявка"**

- ID заявки

- Контактные данные пользователя

- Описание проблемы

- Статус заявки (открыта/закрыта)

**Таблица 2**

**"Решение"**

- ID решения

- ID заявки

- Описание решения

- Дата решения

**4. Запросы к базе данных**

1. Получение всех открытых заявок на поддержку.

2. Получение всех закрытых заявок на поддержку.

3. Получение общего количества заявок на поддержку.

4. Получение заявок на поддержку, отсортированных по дате создания.

5. Получение заявок на поддержку с определенным статусом.

**5. Тестовые наборы**

**Входной файл 1**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ID Заявка | Контактные данные | Описание проблемы | Статус заявки |
| 001 | Иванов Иван Иванович  ivanov@example.com | Проблема с отчетом по продажам | Заявка закрыта |
| 002 | Петров Петр Петрович  petrov@example.com | Проблема с импортом данных из Excel | Решение: необходимо обновить драйвер базы данных. |

**Входной файл Решение**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ID решения | ID заявки | Описание решения | Дата решения |
| 001 | 001 заявка | Проблема с отчетом по продажам | 15 дней |
| 002 | 002 заявка | Проблема с импортом данных из Excel | 15 дней |

**6. Правила, алгоритмы и ограничения**

1 Установленное рабочее время и дни приема заявок.

2 Учет сроков выполнения заявок в зависимости от их приоритета.

3 Уровень автоматизации при назначении и перераспределении заявок.

4 Максимальное количество заявок, которое может быть подано одним клиентом за определенный период времени.

Руководитель проекта \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Л. Б. Гусятинер/

Исполнитель студент группы 33ИС-21: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/А. Ф. Решетников/