Прил\_1\_В2\_КОД 09.02.07-2-2024-БУ

**Описание предметной области**

Предметная область "Разработка программного модуля для учета заявок на ремонт оргтехники" относится к области обслуживания и ремонта технического оборудования в офисных условиях.

Оргтехника, такая как принтеры, копировальные аппараты, сканеры и другое офисное оборудование, требует регулярного обслуживания и ремонта, чтобы оставаться в рабочем состоянии. В офисах часто возникают проблемы с оргтехникой, которые нужно оперативно решать.

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

Программный модуль для учета заявок на ремонт оргтехники предназначен для автоматизации процесса приема и обработки заявок на ремонт от сотрудников офиса или других пользователей. Он позволяет упростить и ускорить процесс решения проблем с оргтехникой.

Основные функции и возможности модуля включают:

1. Заявка на ремонт: это информация, предоставленная клиентом о неисправности оргтехники, которая требует ремонта. Клиент оставляет новую заявку. Заявка может содержать данные о виде оргтехники, 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 сервисного центра 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 (мастера) для задачи. В процессе обработки может потребоваться дополнительная информация или уточнение деталей проблемы у клиента.

4. Исполнение заявки: фактическое выполнение ремонта оборудования. В этом этапе назначенный мастер ремонтирует оргтехнику, вносит необходимые изменения или заменяет неисправные запчасти. Важно отметить, что на этом этапе могут возникать необходимость заказа запчастей 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 мастер должен предоставить отчёт о проделанной работе, включая информацию о затраченных ресурсах (время, запчастях) и оказанной помощи.

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