Прил\_1\_В2\_ КОД 09.02.07-2-2024-ПУ

**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. На 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.