

## Паспорт проекта

ИНФОРМАЦИЯ О ПРОЕКТЕ					
1	<b>Наименование проекта</b>	<i>Система управления запросами предприятия</i>			
2	<b>Трек акселерационной программы</b>	<i>Технологический трек</i>			
ИНФОРМАЦИЯ О ЛИДЕРЕ И УЧАСТНИКАХ ПРОЕКТА					
3	<b>Лидер / автор проекта</b>	<b>ФИО:</b> Корольков Гордей Денисович <b>Институт или подразделение:</b> МИРЭА <b>Контакты:</b> +7(926)093-45-83; <a href="mailto:gordkor05@icloud.com">gordkor05@icloud.com</a>			
4	<b>Наставник / научный руководитель проекта (при наличии)</b>	<i>Не имеется</i>			
5	<b>Команда проекта (участники проекта)</b>				
	<b>№</b>	<b>ФИО</b>	<b>Институт или подразделение</b>	<b>Роль в проекте</b>	<b>Моб. телефон, электронная почта</b>
	1	Корольков Гордей Денисович	МИРЭА	Разработчик, Дизайнер, DevOps-инженер	+7(926)093-45-83; <a href="mailto:gordkor05@icloud.com">gordkor05@icloud.com</a>
	2	Родионов Илья Юрьевич	РАНХИГС	Продакт-менеджер, Финансовый аналитик	+7(920)503-41-82; <a href="mailto:kotteyka_ir@vk.com">kotteyka_ir@vk.com</a>
ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ ПРОЕКТА					
6	<b>Описание проблемы</b>	<b>Проблема, на решение которой направлен проект:</b> Многие предприятия сталкиваются с проблемой неэффективного управления внутренними и внешними запросами и их выполнением. Эти запросы могут касаться различных бизнес-процессов, таких как обслуживание оборудования, закупок, кадровых вопросов, IT-поддержки и других. Основные проблемы включают: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Отсутствие централизованного управления запросами:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1. В организациях часто используются разрозненные системы или вообще отсутствуют формализованные процессы для отслеживания и выполнения запросов.</li> <li>1.2. Это приводит к потере информации, задержкам в исполнении и невозможности контролировать выполнение запросов.</li> </ol> </li> <li>2. <b>Отсутствие списка возможных запросов:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1. Пользователи зачастую не имеют</li> </ol> </li> </ol>			

		<p>представления, в какой отдел или к кому им нужно обратиться для выполнения их запросы.</p> <p>2.2. Это приводит к задержкам в решении вопросов и неправильному распределению запросов.</p> <p>3. <b>Не прозрачность и отсутствие контроля выполнения:</b></p> <p>3.1. Многие предприятия не могут легко отслеживать статус выполнения запросов.</p> <p>3.2. Руководители и исполнители не всегда имеют доступ к информации о текущем состоянии запросов, что приводит к задержкам и отсутствию контроля над соблюдением сроков.</p> <p>4. <b>Отсутствие уведомлений и автоматических напоминаний:</b></p> <p>4.1. Без системы автоматических уведомлений сотрудники могут забывать о запросах или упускать их из виду среди других запросов.</p> <p>4.2. Это приводит к задержкам и снижению эффективности выполнения запросов.</p> <p>5. <b>Сложность анализа и оптимизации процессов:</b></p> <p>5.1. Из-за отсутствия статистики и аналитики предприятиям сложно выявить узкие места в процессах, определить повторяющиеся проблемы и на основе этого оптимизировать процессы.</p> <p>6. <b>Устаревший и перегруженный интерфейс в большинстве существующих решений:</b></p> <p>6.1. Многие существующие системы управления запросами обладают сложным, устаревшим и перегруженным интерфейсом, что делает их неудобными для пользователей.</p> <p>6.2. Это приводит к дополнительным трудностям в обучении сотрудников, замедляет работу и создает стресс при взаимодействии с системой.</p> <p>7. <b>Некорректные или неопределённые сроки выполнения запросов:</b></p> <p>7.1. В большинстве случаев пользователи самостоятельно устанавливают сроки выполнения запросов, что может привести к нереалистичным или завышенным</p>
--	--	---

		<p>ожиданиям.</p> <p>7.2. Это вызывает споры между пользователями и исполнителями относительно дедлайнов, что негативно сказывается на рабочем процессе и отношениях между сотрудниками.</p> <p><b>8. Отсутствие единого решения для внутренних и внешних запросов:</b></p> <p>8.1. Существующие системы зачастую ограничиваются лишь внутренними запросами и не позволяют эффективно управлять запросами от сторонних компаний, поставщиков или подрядчиков.</p> <p>8.2. Это создаёт дополнительные сложности в взаимодействии с внешними партнёрами, замедляет процесс выполнения запросов и усложняет коммуникацию.</p> <p><b>9. Недостаток универсальности многих решений:</b></p> <p>9.1. Многие программные продукты разрабатываются для специфических отраслей или типов бизнеса, что ограничивает их применение на предприятиях с различными бизнес-процессами.</p> <p><b>Решение:</b> Создание ПО, предназначенного для автоматизации процесса управления запросами на предприятии, упрощая и оптимизируя выполнение запросов. Основные аспекты решения:</p> <p><b>1. Централизованная система управления запросами:</b></p> <p>1.1. Вся работа с запросами сосредоточена в одном месте. Пользователи могут легко создавать запросы из заранее прописанных шаблонов, что исключает ошибки и упрощает процесс.</p> <p>1.2. Все запросы фиксируются в системе, что исключает риск потери информации и их дублирования.</p> <p><b>2. Поддержка как внутренних, так и внешних запросов:</b></p> <p>2.1. Система позволяет управлять как внутренними запросами от сотрудников и подразделений, так и внешними запросами</p>
--	--	---

		<p>от компаний-партнеров, поставщиков или подрядчиков.</p> <p>2.2. Это упрощает взаимодействие с внешними контрагентами, позволяя им легко отправлять запросы и отслеживать их выполнение в режиме реального времени.</p> <p>2.3. В результате вся коммуникация и управление запросами сосредоточены в одной системе, что увеличивает прозрачность и скорость выполнения запросов.</p> <p><b>3. Контроль за входными данными запросов и их результатами:</b></p> <p>3.1. Каждый запрос после создания попадет менеджеру соответствующего отдела на проверку корректности входных данных. (есть возможность прописать условия, когда согласование не требуется). При окончании выполнения запроса исполнитель согласовывает выполнение с инициатором.</p> <p>3.2. Это обеспечивает прозрачность процессов, как для инициатора, так и для исполнителя, помогая заранее исключить работу без корректных вводных данных.</p> <p><b>4. Современный, логичный и интуитивно понятный интерфейс:</b></p> <p>4.1. В отличие от большинства устаревших решений, данное ПО предлагает современный и минималистичный интерфейс, который легко освоить и использовать. Логичная структура позволяет пользователям быстро находить нужные функции и создавать запросы без дополнительных сложностей.</p> <p>4.2. Это снижает время на обучение и повышает общую продуктивность сотрудников при работе с системой.</p> <p><b>5. Автоматические уведомления и напоминания:</b></p> <p>5.1. Система отправляет автоматические уведомления исполнителям и ответственным лицам о создании новых запросов, изменении их статусов и приближающихся дедлайнах.</p> <p>5.2. Это повышает оперативность выполнения</p>
--	--	--

	<p>запросов и снижает риск нарушения сроков.</p> <p><b>6. Заранее установленные сроки выполнения запросов:</b></p> <p>6.1. Для каждого запроса в системе заранее предусмотрены стандартизированные сроки выполнения в зависимости от её типа и сложности. Это исключает возможность того, что пользователь установит некорректный дедлайн.</p> <p>6.2. Благодаря этой функции снижаются споры между пользователями и исполнителями по поводу сроков, так как они заранее определены и согласованы.</p> <p>6.3. Это обеспечивает более справедливое распределение времени и ресурсов, предотвращает конфликтные ситуации и улучшает взаимодействие между отделами.</p> <p><b>7. Статистика и аналитика:</b></p> <p>7.1. Встроенные функции статистики позволяют анализировать как выполненные, так и текущие запросы, выявлять проблемные области, оценивать эффективность работы сотрудников и подразделений. Также система предоставляет возможность выгружать необходимые данные для составления отчетов по эффективности работы отдельных сотрудников или отделов.</p> <p>7.2. Это даёт возможность принимать обоснованные решения для оптимизации процессов и повышения производительности.</p> <p><b>8. Полная импортнезависимость:</b></p> <p>8.1. ПО полностью разработано с учётом требования импортнезависимости, что гарантирует отсутствие зависимости от зарубежных технологий, платформ и решений.</p> <p>8.2. Это обеспечивает стабильность работы системы в условиях ограничений и санкций, снижает риски для предприятия и делает систему надёжной для долгосрочного использования.</p> <p><b>9. Универсальность ПО:</b></p> <p>9.1. Данная система универсальна и может использоваться в компаниях различных</p>
--	---

		<p>отраслей — от производства и торговли до сферы услуг и ИТ.</p> <p>9.2. Гибкая структура позволяет адаптировать систему под специфические бизнес-процессы предприятия, что делает её применимой для большинства типов компаний.</p> <p>9.3. Это снижает затраты на кастомизацию и упрощает внедрение системы в организацию.</p> <p><b>10. Стандартизация и автоматизация процессов:</b></p> <p>10.1. За счёт шаблонов запросов и автоматизации рутинных операций (например, назначение запросов по установленным правилам) значительно снижается количество ошибок, связанных с человеческим фактором.</p> <p>10.2. Это ускоряет процесс выполнения запросов и повышает общую эффективность работы предприятия.</p> <p><b>Какая часть проблемы решается:</b>          Проект решает основную часть проблемы, связанную с неэффективностью управления запросами на предприятии. В частности, он помогает:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Централизовать процесс обработки запросов.</li> <li>2. Повысить прозрачность выполнения запросов.</li> <li>3. Обеспечить контроль над процессами и предоставить статистику для улучшения бизнес-процессов.</li> <li>4. Снизить риск ошибок за счёт автоматизации и стандартизации.</li> <li>5. Устранить конфликты из-за некорректных сроков выполнения запросов путём заранее определённых дедлайнов.</li> <li>6. Управлять как внутренними, так и внешними запросами, интегрируя в систему внешних партнёров и контрагентов.</li> <li>7. Обеспечить полную импортонезависимость, что делает решение безопасным и надёжным для долгосрочного использования.</li> <li>8. Обеспечить современный и удобный интерфейс, который ускоряет выполнение</li> </ol>
--	--	--

		<p>запросов и снижает затраты на обучение персонала.</p> <p>9. Предоставить универсальное решение, которое может быть адаптировано для любых бизнес-процессов и подходит для большинства компаний.</p> <p>Таким образом, с помощью данного ПО можно значительно улучшить управление запросами, и ускорить их выполнение для любой отрасли, повысить общую эффективность работы предприятия, минимизировать риски, связанные с зависимостью от внешних технологий, и адаптировать систему для использования в различных отраслях.</p>
7	<b>Аннотация проекта</b>	<p><b>Цель проекта:</b> Создать ПО для автоматизации управления внутренними и внешними запросами, повышения эффективности бизнес-процессов и сокращения времени выполнения запросов.</p> <p><b>Задачи проекта:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Разработать централизованной системы управления запросами.</li> <li>2. Обеспечить поддержку внутренних и внешних запросов.</li> <li>3. Повысить прозрачность контроля выполнения запросов.</li> <li>4. Создать автоматизацию уведомлений и напоминаний.</li> <li>5. Внедрить набор стандартных сроков выполнения запросов.</li> <li>6. Предоставить анализ и оптимизацию процессов через встроенную статистику.</li> <li>7. Обеспечить полную импортнезависимость системы.</li> </ol> <p><b>Ожидаемые результаты:</b> Полноценно работающее ПО по управлению запросами, являющееся импортнезависимым и графически современным, имеющее набор функционала для грамотной работы с запросами и их результатами.</p> <p><b>Области применения:</b> Производственные компании; сфера услуг; торговля; IT; иные предприятия, работающие с запросами.</p>

