Краткая спецификация программного модуля

Основная цель учёта заявок на ремонт оборудования - эффективное и оперативное осуществление ремонтных работ с минимизацией простоев и удовлетворением запросов клиентов или сотрудников.

Предметная область учёта заявок на ремонт оборудования касается процесса подачи, обработки и учёта заявок на ремонт различного оборудования.

Пользователи системы с основным функционалом:

1. Диспетчер:

* регистрация заявки;
* возможность редактирования заявок (изменение этапа выполнения (выполнено, в работе, не выполнено), описания проблемы, ответственного за выполнение работ).
* отображение списка заявок;
* получение уведомлений о смене статуса заявки;
* поиск заявки по номеру или по параметрам.
* добавление исполнителя к заявке;
* отслеживание состояния работы и получение уведомлений о ее завершении;
* расчет статистики работы отдела обслуживания: количество выполненных заявок, среднее время выполнения заявки, статистика по типам неисправностей.

1. Исполнитель

* добавление комментарии на форме заявки;
* изменение этапа выполнения (выполнено, в работе, не выполнено);
* изменение описания проблемы;
* отображение списка заявок;
* добавление затраченное время на выполнение заявки.

1. Клиент

* получение уведомлений о смене статуса заявки;
* отображение списка заявок;
* поиск заявки по номеру или по параметрам;
* оставить оценку работы сервиса.

4 Менеджер

* назначить несколько исполнителей к заявке;
* продлевать срок выполнения заявки с согласованием клиента;
* отображение списка заявок.

Входные данные:

* заявка клиента о неисправности оборудования;
* комментарий исполнителя;
* затраченное время на выполнение заявки;
* справочники:
  + тип оборудования;
  + тип неисправности;
  + сотрудники;

Выходные данные:

* статистика работы отдела обслуживания: количество выполненных заявок, среднее время выполнения заявки, статистика по типам неисправностей;
* полный список заявок;
* полная информация о заявке по номеру или параметрам (статус заявки, дате добавления, ФИО клиента);
* уведомление о смене статуса заявки.