## Спецификация программного модуля для учета заявок на ремонт компьютерной техники

### Название проекта

Программный модуль учета заявок на ремонт компьютерной техники

### Описание

Программный модуль предназначен для автоматизации и упрощения процесса учета заявок на ремонт компьютерной техники. Он разработан как desktop-приложение на базе Windows Forms (.NET) с использованием SQL Server Express для хранения данных.

### Цели и задачи

* Повысить эффективность и скорость учета и ремонта компьютерной техники.
* Улучшить коммуникацию и взаимодействие между сотрудниками службы поддержки.
* Обеспечить более точную отчетность и контроль над процессами обслуживания.

### Основные функции

1. **Заявка на ремонт**:
   * Создание и редактирование заявок заказчиком.
   * Ввод данных о типе устройства, модели, описании проблемы, личной информации (ФИО клиента и номер телефона).
2. **Регистрация заявки**:
   * Прием и регистрация заявок оператором.
   * Присвоение уникального идентификатора заявке и сохранение информации о заявке.
3. **Обработка заявки**:
   * Анализ заявки, определение приоритетности и назначение исполнителя.
4. **Исполнение заявки**:
   * Выполнение ремонта, внесение изменений или замена комплектующих.
   * Координация работ с другими специалистами при необходимости.
5. **Отчётность и информирование**:
   * Предоставление отчета о выполненной работе, включая затраченные ресурсы и оказанную помощь.
6. **Мониторинг и анализ**:
   * Контроль и анализ процесса учета заявок, отслеживание времени обработки, качества выполненных работ и расходов.

### Технологии

* **Языки программирования**: C#
* **Фреймворки и библиотеки**: Windows Forms
* **База данных**: SQL Server Express
* **Среда разработки**: Visual Studio

### Целевая аудитория

Организации и предприятия, занимающиеся ремонтом и обслуживанием компьютерной техники, которым необходимо автоматизировать процесс учета заявок на ремонт.

### Взаимодействие с пользователем

Пользовательский интерфейс предоставляется через Windows Forms, обеспечивая интуитивно понятное взаимодействие с системой для создания, редактирования и обработки заявок.

### Ограничения и допущения

* Приложение поддерживается только на операционной системе Windows.
* Система рассчитана на использование в пределах одной организации.

### Вехи и сроки

* Этап 1: Исследование и дизайн (1 месяц)
* Этап 2: Разработка MVP (2 месяца)
* Этап 3: Тестирование и отладка (1 месяц)
* Этап 4: Запуск и внедрение (1 месяц)

### Ответственные лица

Команда разработки модуля учета заявок на ремонт компьютерной техники