**Ф.И.О. Преподавателя:** Шашков Роман Игоревич

**Дата учебного занятия:** 19-20.05.2020

**Ф.И.О. Студента:** Дьячков Андрей Александрович

**Группа:** ИСП-317

# Введение

Сегодня автоматизация процессов взаимодействия между отделами организации является важной задачей, которая имеет существенную практическую значимость. Как правило IT-отдел имеют самую высокую загруженность. Следовательно, одной из наиболее важнейших и актуальных задач является автоматизация обработки пользовательских заявок.

Обработка пользовательских заявок, связанных с проблемами в работе оборудования, достаточно трудоёмкий процесс, требующий большое количество времени, усилий персонала. Организация подобного сервиса в учебном заведении способствует повышению скорости и качества его работы, поскольку неполадки оперативно исправляются.

Актуальность темы связана с тем, что автоматизация процесса обработки пользовательских заявок позволяет достаточно быстро решать неполадки в сетевом / компьютерном оборудовании, которые могут возникать у работников предприятий или учебных заведений.

Цельюпроекта является разработка модуля информационной системы для IT-отдела, которая значительно улучшит процесс обработки пользовательских заявок.

**Общее описание**

Программное обеспечение информационной системы представляет собой клиент-серверное приложение с web-интерфейсом. Исходный код и база данных приложения, управляемая MySQL, загружаются на хостинговый сервер, что позволяет осуществлять доступ к ПО с любого устройства, имеющего подключение к сети Интернет.

В системе выделяются следующие типы пользователей:

* Администратор.
* Сотрудник.
* Клиент.

Каждый из приведённых типов пользователей, отражает специфичный функционал характерный для данной роли. Функциональное описание системы представлено в следующем разделе.

**Функциональная схема**

Для пользователей, обладающих ролью Администратор, характерны следующие функции:

* Удаление пользователей.
* Удаление заявок.
* Удаление категорий решаемых проблем.
* Добавление категории решаемых проблем.
* Назначение исполнителей.
* Назначение ролей пользователям.
* Просмотр заявок (всех, имеющихся в БД).

Для пользователей, обладающих ролью Клиент, характерны следующие функции:

* Просмотр заявок (которые были им отправлены).
* Оформление заявки по возникшей проблеме.
* Повторная отправка заявки (если проблема не была решена).
* Назначение приоритета заявке.
* Доработка заявки (редактирование).

Для пользователей, обладающих ролью Сотрудник, характерны следующие функции:

* Назначения себя в качестве исполнителя заявки
* Закрытие заявки.
* Отправка заявки на доработку (чтобы отправитель внёс больше информации о возникшей проблеме).

Также в системе было реализовано:

* Оправка персональных пользовательских уведомлений и рассылка уведомлений по email.
* Возможность скачивания файла, прикреплённого к заявке.
* Автоматическое закрытие заявки по истечению времени (это время зависит от приоритета заявки).

**Модернизация**

В дальней дальнейшем планируются следующие улучшения:

* Добавление функции поиска заявок по различным параметрам (номер, категория, приоритет).
* Добавление возможности отказа сотрудника решать данную проблему, чтобы в таком случае заявка переходила в статус «В очереди» и на группу исполнителей высылалось уведомление о новой заявке.
* Добавление Клиентам возможности скрывать файл, прилагаемый к заявке, для определённых пользователей.