2. Функциональные требования

2.1. Возможность добавления заявок в базу данных с указанием следующих

параметров:

- Номер заявки;

Входные данные: Ввод номера заявки пользователем в поле формы добавления заявок

Выходные данные: Вывод номера заявки по отдельности в виде таблицы

- Дата добавления;

Входные данные: Автоматическое формирование текущей даты при добавлении заявки

Выходные данные: Вывод даты добавления заявки в виде таблицы

- Оборудование, которое требует ремонта;

Входные данные: Ввод данных об оборудовании в поле формы добавления заявки

Выходные данные: Вывод данных об оборудовании в виде таблицы списком

- Тип неисправности;

Входные данные: Ввод типа неисправности в поле формы при добавлении заявки

Выходные данные: Вывод данных о типе неисправности в виде таблицы

- Описание проблемы;

Входные данные: Добавление информации о проблеме оборудования в поле ввода формы

Выходные данные: Вывод данных о проблеме оборудования рядом с информацией о заявке

- Клиент, который подал заявку;

Входные данные: Ввод данных пользователя (клиента), его имя, фамилия, телефон, адрес, должность

Выходные данные: Вывод данных о клиенте, который подал заявку

- Статус заявки (в ожидании, в работе, выполнено).

Входные данные: Ввод начального статуса (в ожидании при создании)

Выходные данные: Вывод различного статуса рядом с заявкой

2.2. Возможность редактирования заявок:

- Изменение этапа выполнения (выполнено, в работе, не выполнено);

Входные данные: Если заявка только что создана, ее статус - «В ожидании». Если заявку взяли на рассмотрение - «В работе». Если выполнили, статус меняется на «Выполнено»

Выходные данные: Вывод различного статуса рядом с заявкой при ее изменении

- Изменение описания проблемы;

Входные данные: Редактирование описания проблемы в заявке в форме отображения заявок

Выходные данные: Сохранение редактирования описания проблемы рядом с заявкой

- Изменение, ответственного за выполнение работ.

Входные данные: Редактирование данных ответственного в поле страницы, рядом со всем заявками

Выходные данные: Сохранение редактируемой информации об ответственном

2.3. Возможность отслеживания статуса заявки:

- Отображение списка заявок;

Входные данные: Редактирование статуса заявки, работником кто ее взял

Выходные данные: Вывод различного статуса заявки в зависимости ее выполнения

- Получение уведомлений о смене статуса заявки;

Входные данные: Занос данных в БД о статусе заявки

Выходные данные: Отслеживание статуса заявки клиентом в своем профиле (или по почте)

- Поиск заявки по номеру или по параметрам.

Входные данные: Ввод в поиске номера заявки

Выходные данные: Отображение заявки по ее номеру

2.4. Возможность назначения ответственных за выполнение работ:

- Добавление исполнителя к заявке;

Входные данные: Добавление исполнителя в поле формы ввода заявки

Выходные данные: Вывод данных о исполнителе в виде таблицы рядом с заявкой

- Отслеживание состояния работы и получение уведомлений о ее завершении;

Входные данные: Отслеживание статуса заявки в профиле

Выходные данные: Получение уведомлений (например по почте) о статусе заявки

- Исполнитель может добавлять комментарии на форме заявки.

Входные данные: Добавление комментария на форме ввода заявки

Выходные данные: Вывод комментария рядом с заявкой в виде таблицы заявки

2.5. Расчет статистики работы отдела обслуживания:

- Количество выполненных заявок;

Входные данные: Ввод заявок пользователем

Выходные данные: Вывод всех заявок в виде таблицы и подсчет их количества

- Среднее время выполнения заявки;

Входные данные: Время от начала ее выполнения и до ее завершения

Выходные данные: Вывод времени выполнения заявки в таблице

- Статистика по типам неисправностей.

Входные данные: Ввод различной информации о типах неисправностей в поле формы заявки

Выходные данные: Вывод информации о типе неисправности в виде таблицы у заявки