

## **Описание предметной области**

Производственно-сервисное предприятие «Чистая Планета» оказывает услуги стирки, химической чистки и ремонта одежды и текстильных изделий. Компания занимается оказанием услуг и реализует их через сеть пунктов приема-выдачи (партнеров), которые взаимодействуют с конечными клиентами.

С целью оптимизации деятельности компании разрабатывается система, в которой заказчик выделил несколько подсистем:

- услуги и прайс-лист;
- склад и расходные материалы;
- производство (стирка и чистка);
- сотрудники;
- партнеры (пункты приема-выдачи).

В данной области определены следующие основные составляющие:

1. Партнеры (Пункты приема-выдачи): тип (розничный пункт, корпоративный клиент), наименование, юридический адрес, ИНН, ФИО руководителя, контактные данные (телефон, email), логотип, рейтинг, адреса пунктов, история оказанных услуг для последующего расчета бонусов или скидок.

Партнеры получают комиссию от стоимости заказов, которая зависит от общего объема оказанных услуг через их пункты. Бонусная система мотивирует партнеров привлекать больше клиентов. Партнеры работают с розничными клиентами, корпоративными заказчиками и интернет-агрегаторами.

Взаиморасчеты прачечной с партнерами осуществляются в рублях.

2. Менеджеры: поиск и регистрация новых партнеров, решение об изменении рейтинга партнера, ведение истории изменений рейтинга, прием заявок от партнеров, формирование для них коммерческого предложения на основании статистики истории заказов, полученной от аналитиков компании.

3. Заказ (Заявка): если партнер ранее сдавал вещи в чистку и предоставил данные об услугах, то на основании этих данных и текущей загрузки производственного цеха менеджер формирует предложение по срокам и стоимости. Если работа ведется с новым партнером, то менеджер предоставляет прайс-лист и принимает заказ. Затем менеджер должен указать стоимость и дату выполнения каждой указанной в заказе услуги. После согласования списка услуг с количеством, стоимостью и сроком выполнения заказ считается созданным.

Партнер может отменить заказ до момента внесения предоплаты. Если предоплата не поступает в течение трех дней, то заказ отменяется автоматически, о чем обязательно уведомляется партнер. После поступления предоплаты услуги, указанные в заказе, запускаются в работу. По готовности всего заказа менеджер уведомляет партнера о возможности выдачи. В момент получения заказа (путем доставки или самовывоза) партнер производит полную оплату. После проверки качества выполнения услуг партнером заказ считается выполненным.

4. Сотрудники: ФИО, дата рождения, паспортные данные, банковские реквизиты, должность, состояние здоровья (для допуска к работе с химическими веществами).

5. Производственный персонал: допуск к работе с конкретным оборудованием (стиральные машины, машины химчистки, утюги, катки). Технолог производства занимается контролем технологических процессов, качеством выполнения услуг, заказом расходных материалов у поставщиков.

6. Доступ: двери производственных и складских помещений открываются при использовании карты сотрудника, система турникетов передает данные о перемещении сотрудников в приложение для формирования аналитиками статистики.

7. Материалы (расходные средства): тип (моющее средство, растворитель, отбеливатель, пакеты, теги-ярлыки), наименование, поставщик, количество в упаковке, единица измерения (литры, кг, штуки), описание,

изображение, стоимость, количество на складе, минимальный запас, история изменений количества материалов на складе.

8. Склад: регистрация поступлений материалов, резервирование материалов для выполнения заказов, отпуск и списание материалов со склада в производство, прием готовых заказов от производства и их выдача партнерам, получение информации о текущих остатках и движении товарно-материальных ценностей по складу.

9. Поставщики: тип (химия, упаковка, оборудование), наименование, ИНН, история поставок материалов. Менеджеры контролируют список поставщиков, аналитики формируют информацию о качестве поставляемых материалов для принятия решения о прекращении работы с определенными компаниями.

10. Услуги: код услуги, тип (стирка, химчистка, ремонт), наименование, описание, изображение (например, иконка), минимальная стоимость для партнера, норма времени на выполнение, себестоимость (расчетная), номер цеха, количество персонала на выполнение, необходимые материалы для оказания услуги (нормы расхода).