Прил\_1\_В1\_ КОД 09.02.07-2-2024-ПУ

**Описание предметной области**

Основная цель учёта заявок на ремонт бытовой техники – упрощение и автоматизация процесса управления заявками, повышение качества обслуживания клиентов и оптимизация работы сервисного центра.

Предметная область "Разработка программного модуля для учета заявок на ремонт бытовой техники" относится к автоматизации процесса управления заявками на ремонт бытовой техники в сервисных центрах или аналогичных организациях.

Программный модуль для учета заявок на ремонт бытовой техники предоставляет возможность эффективно отслеживать и управлять всеми заявками, поступающими от клиентов на ремонт различных видов бытовой техники, такой как холодильники, стиральные машины, плиты, микроволновые печи и т.д.

Основные функции и возможности модуля включают:

1. Заявка на ремонт: это информация, предоставленная клиентом о неисправности бытовой техники, которая требует ремонта. Клиент оставляет новую заявку. Заявка может содержать данные о типе оборудования, модель бытовой техники, описании проблемы, личную информацию (ФИО клиента и номер телефона). Клиент может отредактировать свою заявку.

2. Регистрация заявки: этот процесс включает приём и регистрацию заявки оператором сервисного центра в системе учёта. Важными аспектами регистрации являются присвоение уникального идентификатора заявке, сохранение информации о заявке.

3. Обработка заявки: процесс, включающий анализ заявки, определение её приоритетности и назначение исполнителя (мастера) для задачи. В процессе обработки может потребоваться дополнительная информация или уточнение деталей проблемы у клиента.

4. Исполнение заявки: фактическое выполнение ремонта оборудования. В этом этапе назначенный мастер ремонтирует бытовую технику, вносит необходимые изменения или заменяет неисправные компоненты. Важно отметить, что на этом этапе могут возникать необходимость заказа запчастей или координации работ с другими специалистами.

5. Отчётность и информирование: важной составляющей учёта заявок на ремонт является фиксация и отчёт о выполненной работе. После завершения ремонта мастер должен предоставить отчёт о проделанной работе, включая информацию о затраченных ресурсах (время, материалы) и оказанной помощи.

6. Мониторинг и анализ: этот этап предполагает контроль и анализ процесса учёта заявок на ремонт. Важно отслеживать и анализировать время обработки заявок, качество выполненных работ, расходы и прочие параметры, которые могут помочь в оптимизации и улучшении процесса.