Сделай тз на тему учета заявок на ремонт орготехнинки Введение

1 Общие сведения

2. Назначение и цели разработки

2.1. Назначения системы

2.2. Цель системы

3. Требования к программе или программному изделию

3.1. Функциональные требования

3.2. Требования к надёжности

3.3. Требования к условиям эксплуатации

3.4. Требования к составу и параметрам технических средств

3.5. Требования к информационной и программной совместимости

4. Стадии и этапы разработки

**Введение**

В данном документе представлены основные сведения о проекте по разработке программного модуля для учета заявок на ремонт оборудования. Заказчик, ООО "Техносервис", обратился к компании "IT-Решения" с целью создания эффективной системы, которая позволит организовать и автоматизировать процесс управления заявками на ремонт.

Система будет учитывать функциональные и нефункциональные требования, необходимые для обеспечения надежной работы и безопасности обработки данных. Основное внимание будет уделено созданию интуитивно понятного интерфейса, что поможет пользователям быстро ознакомиться с функционалом системы и упростит работу с ней.

Разработка данного модуля направлена на улучшение качества обслуживания клиентов и повышение производительности отдела, ответственного за ремонт оборудования. Модуль будет обеспечивать возможности для добавления, редактирования и отслеживания заявок, а также предоставлять статистическую информацию о работе отдела, что позволит принимать обоснованные решения по оптимизации процессов.

Таким образом, реализация данного проекта будет способствовать повышению оперативности и качества оказания услуг, а также улучшению взаимодействия между клиентами и исполнителями.

**1 Общие сведения**

Разработка программного модуля для учета заявок на ремонт оборудования включает в себя удобный и структурированный интерфейс, который позволяет пользователям отправлять, просматривать и редактировать информацию о заявках.

**2. Назначение и цели разработки**

Разработка программного модуля для учета заявок на ремонт оборудования имеет следующие назначения и цели:

* Обеспечение эффективного управления заявками на ремонт, что позволяет сократить время обработки и повышения качества обслуживания.
* Автоматизация процессов регистрации, отслеживания и выполнения заявок, что снижает вероятность ошибок и упрощает работу сотрудников.
* Создание удобного интерфейса для пользователей, позволяющего легко взаимодействовать с системой и получать актуальную информацию о статусе своих заявок.
* Обеспечение прозрачности процессов ремонта и обслуживания оборудования, что способствует повышению доверия со стороны пользователей.
* Сбор и анализ данных о заявках для выявления проблемных областей и оптимизации процессов ремонта.
* Поддержка пользователей через регулярные обновления и техническую помощь, что улучшает общий пользовательский опыт.

**2.1. Назначения системы**

Назначение системы заключается в автоматизации процессов учета и управления заявками на ремонт оборудования. Она предназначена для:

* Упрощения процесса подачи заявок пользователями.
* Повышения эффективности работы сотрудников, ответственных за обработку заявок.
* Мониторинга и анализа состояния оборудования через отслеживание выполненных и незавершенных заявок.
* Улучшения качества обслуживания пользователей, обеспечивая быструю реакцию на их обращения.

**2.2. Цель системы**

Цель системы – предоставить пользователям и управляющим инструмент, который:

* Обеспечивает быстрое создание, редактирование и отслеживание заявок.
* Снижает время на обработку заявок и повышает их точность.
* Позволяет вести аналитику по заявкам для выявления узких мест в обслуживании и ремонте.
* Сокращает затраты на обслуживание оборудования за счет эффективного управления процессом ремонта.

**3. Требования к программе или программному изделию**

Требования к программе или программному изделию можно разделить на несколько категорий:

**3.1. Функциональные требования**

* Возможность создания, редактирования и удаления заявок на ремонт.
* Возможность назначения ответственных сотрудников на каждую заявку.
* Отслеживание статуса заявок (новая, в процессе, завершена).
* Генерация отчетов по выполненным и текущим заявкам.

**3.2. Нефункциональные требования**

* Производительность: система должна обрабатывать до 100 заявок одновременно без задержек.
* Надежность: система должна обеспечивать 99.9% времени безотказной работы.
* Безопасность: доступ к системе должен быть защищён аутентификацией пользователей.
* Удобство использования: интерфейс должен быть интуитивно понятным для пользователей с различным уровнем подготовки.

**3.3. Технические требования**

* Поддержка различных операционных систем (Windows, Linux, macOS).
* Необходимость интеграции с существующими системами учета.
* Поддержка веб-доступа для удаленных пользователей.
* Мобильная версия приложения для удобства пользователей.
* Реализация механизма поиска и фильтрации заявок по различным критериям.
* Предоставление пользователям возможности оставлять комментарии к заявкам.
* Возможность отправки уведомлений по электронной почте о статусе заявок.

**3.4. Требования к надёжности**

* Система должна быть устойчивой к сбоям, с возможностью восстановления данных в случае падения.
* Необходимо проводить регулярное тестирование для выявления и устранения ошибок.
* Реализация механизмов резервного копирования данных.

**4. Стадии и этапы разработки**

* Этап исследования: сбор и анализ требований пользователей.
* Этап проектирования: разработка архитектуры системы и интерфейса.
* Этап реализации: программирование и внедрение функциональных возможностей.
* Этап тестирования: проверка на соответствие функциональным и нефункциональным требованиям.
* Этап развертывания: установка и настройка системы в рабочей среде.
* Этап поддержки: обеспечение дальнейшего обслуживания и обновления программного продукта.