***Федеральное агентство по рыболовству***

***Федеральное государственное бюджетное образовательное***

***учреждение высшего образования***

***«Астраханский государственный технический университет»***

**Система менеджмента качества в области образования, воспитания, науки и инноваций сертифицирована**

**ООО «ДКС РУС» по международному стандарту ISO 9001:2015**

ФАКУЛЬТЕТ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

ОТДЕЛЕНИЕ «СВЯЗЬ И ТЕЛЕКОММУНИКАЦИИ»

**Техническое задание**

**Тема**: Компьютерный техсервис

Отчёт выполнен студентом:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Любин.А.

(подпись) Ф.И.О.

Группа: ДКМС-31

Проверил:

Бондаренко И.А.

**1. Введение**

Настоящее техническое задание (ТЗ) определяет цели, задачи и требования к разработке программного обеспечения (ПО) для автоматизации деятельности компьютерного технического сервиса [название сервиса]. Система предназначена для повышения эффективности работы сервиса, улучшения обслуживания клиентов и оптимизации внутренних процессов.

**2. Основание для разработки**

Основанием для разработки ПО является необходимость автоматизации следующих бизнес-процессов компьютерного технического обслуживания:

* Прием и обработка заявок от клиентов.
* Учет оборудования и запчастей.
* Планирование и контроль выполнения работ.
* Управление персоналом и их занятостью.
* Ведение финансового учета (счета, оплаты).
* Формирование отчетов о деятельности сервиса.
* Улучшение коммуникации с клиентами.

**3. Назначение разработки**

Разрабатываемое ПО должно обеспечить:

* Автоматизацию приёма и обработки заявок от клиентов (через веб-сайт, телефон, электронную почту).
* Централизованное хранение информации о клиентах, оборудовании и выполненных работах.
* Удобный интерфейс для сотрудников сервиса для управления заявками, планирования работы и ведения учёта.
* Возможность генерации отчетов о деятельности сервиса для анализа эффективности работы.
* Улучшение коммуникации с клиентами (уведомления о статусе заявки, SMS-сообщения).
* Возможность интеграции с другими системами (например, бухгалтерскими программами).

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

* **Функциональные требования:**
  + Модуль приёма заявок с возможностью указания типа проблемы, контактной информации и т. д.
  + Модуль управления заявками с возможностью изменения статуса, назначения исполнителя и добавления комментариев.
  + Модуль учета клиентов с возможностью хранения истории обращений.
  + Модуль учета оборудования и запчастей с возможностью отслеживания запасов.
  + Модуль планирования работы сотрудников.
  + Модуль финансового учета (счета, акты выполненных работ, оплата).
  + Модуль генерации отчетов.
  + Модуль коммуникации с клиентами (email, SMS).
  + Надежная система авторизации и управления доступами.
* **Нефункциональные требования:**
  + Производительность: быстрая обработка запросов.
  + Надежность: минимальное количество сбоев.
  + Масштабируемость: возможность обработки большого количества заявок.
  + Безопасность: защита данных от несанкционированного доступа.
  + Юзабилити: интуитивно понятный интерфейс.
  + Кроссплатформенность (желательно): работа на разных операционных системах (Windows, MacOS, Android, iOS).

**5. Требования к программной документации**

Программная документация должна включать:

* Руководство пользователя.
* Руководство администратора.
* Техническую документацию (архитектура системы, описание модулей).
* Схему базы данных.

**6. Технико-экономические показатели**

* Снижение времени обработки заявок на [процент]%
* Повышение производительности труда сотрудников на [процент]%
* Сокращение издержек на [процент]%
* Увеличение числа клиентов на [процент]% (прогноз)

**7. Стадии и этапы разработки**

Разработка ПО будет осуществляться в соответствии с [выберите методологию, например, Agile] и включать следующие этапы:

* Анализ требований.
* Проектирование.
* Разработка.
* Тестирование.
* Внедрение.
* Поддержка.

**8. Порядок контроля и приема**

Приемка ПО будет осуществляться по результатам тестирования и соответствия требованиям, изложенным в данном техническом задании. Будет проведено приемочное тестирование, включающее функциональное, нагрузочное и стресс-тестирование.

**9. Приложения**

* [Приложения могут включать в себя эскизы интерфейса, схемы архитектуры системы, описание используемых технологий и т. д.]