# РЕЦЕНЗИЯ

На систему приема и обработки заявок на обслуживание «Request for service»

В окружение нашего предприятия (ООО «Уником-С») для презентации была установлена система «RFS». По сравнению с нашим настоящим подходом к приему заявок – с использованием MS Excel – данная система имеет преимущества:

* Строго ограниченный набор полей заявки, что уменьшает вероятность «самодеятельности» диспетчера и позволяет получить только полезные сведения от клиента;
* Автоматический подбор сервис-инженеров, доступных для заявки;
* Автоматическое уведомление инженеров о новых заявках.

В ближайшем будущем мы постараемся рассмотреть возможность полного внедрения системы в нашу службу технической поддержки с полным ее обслуживанием. Однако, помимо вышесказанного, система нуждается в доработке и добавлении нового функционала, а именно:

* Заведение фиксированного каталога платных заявок;
* Редактирование шаблонов уведомлений;
* Добавление справочника «Заказчики»;
* Интеграция с Active Directory.

Наша компания готова оказать полное содействие в реализации вышеперечисленных функций и предоставить всё необходимое.

Генеральный директор ООО «Уником-С» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Гулиницкий С.А.