Техническое задание

На создание автоматизированного рабочего места «Единого окна» - службы технической поддержки на базе сектора ЭСС УИТ, корп. 180, 3 этаж, помещение кросса.

1. Общие сведения

Данное техническое задание распространяется на разработку и внедрение автоматизированной системы приема и распределения заявок, по принадлежности, от не производственных цехов ПАО «КуйбышевАзот» и СП, не имеющих в своем составе ремонтного персонала.

1.1 Полное наименование системы

Автоматизированная система приема и распределения заявок (АСПРЗ), по принадлежности «Единое окно».

1.2 Краткое обозначение системы

АСПРЗ «Единое окно».

1.3 Заказчик

Управление информационных технологий (УИТ) ПАО «КуйбышевАзот».

1.4 Разработчик системы

Сектор постановки задач и программирования Управления Информационных Технологий (УИТ) ПАО «КуйбышевАзот».

1.5 Основание для разработки

Протокол б/н от 11.01.2022года, «Организация единого окна по приему заявок».

2. Назначение и цели создания системы

Цель создания «Единого окна» - осуществление информационной поддержки, повышение качества, оперативности и истории в исполнении заявок от подразделений предприятий и дочерних компаний в границах г.о. Тольятти.

2.1 Назначение системы и ответственность

Система предназначена для автоматизации процессов приема и распределения заявок на осуществление работ по категориям:

1. ремонту средств связи – отв. УИТ сектор связи;
2. обслуживанию лифтового хозяйства – отв. ОГЭ;
3. замену электросветильников – отв. ОГЭ;
4. обслуживание кондиционеров – отв. Цех №20 (Участок ремонта обслуживания и ремонта кондиционеров);
5. обслуживание холодильников – отв. Цех №20 (Участок ремонта обслуживания и ремонта кондиционеров);
6. сантехнические работы – отв. Цех №9;
7. ремонт мебели, дверных замков (ручек, защелок) – отв. Цех №19 (в зданиях АХО, ЦЗЛ);

3. Характеристика объектов автоматизации

Объектами автоматизации для разрабатываемой системы являются:

1. Подача заявок;
2. Прием заявок;
3. Распределение заявок;
4. Учет заявок;
5. Контроль за исполнением заявок;

3.1 Подача заявок.

Заявка подается заявителем в АСПРЗ «Единое окно». При оформлении заявки указываются ФИО заявителя, его должность, номер телефона, электронный адрес (при наличии), категория работ, место проведения работ, описание неисправности.

В случае отсутствия персонального компьютера, заявка подается по телефонному номеру 10-08, в системе заявка формируется диспетчером.

3.2 Прием заявок.

Диспетчер принимает заявку в АСПРЗ «Единое окно». Подтверждает получение заявки.

3.3 Распределение заявок.

Диспетчер распределяет заявку в АСПРЗ «Единое окно», службам по принадлежности и контролирует получение заявки исполнителем.

3.4 Учет заявок.

Учет заявок в АСПРЗ «Единое окно» осуществляется автоматически при создании заявки.

3.5 Контроль за исполнением заявок.

Исполнитель подтверждает выполнение заявки в АСПРЗ «Единое окно». Диспетчер получает оповещение от системы и формирует запрос заявителю на подтверждение выполнения заявки в АСПРЗ «Единое окно». Заявитель подтверждает выполнение заявки. После получения, диспетчером, подтверждения от заявителя, диспетчер закрывает заявку.

4. Описание процесса.

Заявитель формирует заявку в АСПРЗ «Единое окно» на оказание услуги согласно перечню категорий работ, заполняет обязательные поля и отправляет заявку.

Заполненная заявка автоматически распределяется между исполнителями, согласно перечню категорий, указанных в заявке заявителем.

Исполнитель подтверждает получение заявки и выполняет ремонтные работы. По их окончанию формирует запрос на подтверждение выполнения работ заявителем в АСПРЗ «Единое окно».

Заявитель, в случае отсутствия претензий по исполнению работ, подтверждает выполнение заявки в АСПРЗ «Единое окно».

В случае отсутствия ПК у заявителя заявка передается по телефонному номеру 56-10-08. Диспетчер формирует заявку в АСПРЗ «Единое окно», со слов заявителя и указывает свой электронный адрес для получения уведомлений.

После получения уведомления о выполнении заявки от исполнителя, диспетчер связывается с заявителем, по телефону, для получения подтверждения выполнения заявки, после получения подтверждения от заявителя, диспетчер закрывает заявку в АСПРЗ «Единое окно».

Блок-схема