ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ НА РАЗРАБОТКУ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ

1.

1.1.

Программное обеспечение автоматизированного рабочего места

1.1.1.

Программное обеспечение автоматизированного рабочего места инженера сервисного центра.

1.1.2.

ПО АРМ ИСЦ, система

1.2.

Система создается в рамках договора № 102-б от 23.01.2020 г.

1.3.

1.3.1.

ОАО Евгений

Адрес: г. Омск, ул. Бархотовой 52.

Телефон: +7 (345) 228 52 52

1.3.2.

ЗАО Евгений

Адрес г. Омск ул. Бархотовой 42.

Телефон: +7 (543) 822 25 25

1.4.

Начало работ: 1 февраля. Срок сдачи готовой системы заказчику: 30 июня.

1.5.

Финансирование работ по созданию системы осуществляет ООО "Сервис+".

1.6.

Работы по созданию ПО АРМ ИСЦ сдаются Разработчиком поэтапно в соответствии с календарным планом Проекта. По окончании каждого из этапов работ Разработчик сдает Заказчику соответствующие отчетные документы этапа, состав которых определены Договором.

2.

2.1

Программа инженера сервисного центра предназначена для автоматизации рабочего места специалиста службы сервисного обслуживания с возможностью полуавтоматического заказа нужных компонентов, печати различных отчетов, ведения базы данных выполненных заказов и различных справочников.

--------------

2.2.

ПО АРМ ИСЦ Назначение:

автоматизация процессов:

Упрощение и автоматизация рутинных задач

Управление данными:

Хранение и обработка информации о клиентах, оборудовании выполненных работах и состоянии запасов

Поддержка принятия решений:

Обеспечение инженеров необходимой информацией для быстрого и обоснованного принятия решений по ремонту и обслуживанию оборудования

Улучшение взаимодействия:

Обеспечение эффективного обмена информацией между различными отделами сервисного центра

Цели создания:

Повышение производительности

-Как быстро система обрабатывает запросы и выполняет задачи

-какова ее способность справляться с большими объемами данных

Оптимизация обслуживания клиентов

-как система влияет на время отклика и скорость обработки заказов клиента

-как система собирает и анализирует обратную связь от клиентов

Контроль за выполнением работ

-как система позволяет отслеживать статус выполнения задач и проектов

-насколько легко генерировать отчеты о выполнении работ и их качестве

Улучшение учета ресурсов

-Насколько точно система учитывает ресурсы

-как система помогает оптимизировать использование ресурсов и минимизировать потери

Анализ данных

-какие аналитические инструменты предоставляет система для анализа данных

-как система визуализирует данные для удобства анализа и принятия решений

3.

Описание организационной структуры:

1. Руководство

Директор, зам.Директор

1. Административный отдел

Менеджер по администрационным вопросам, секретарь/администратор

1. Отдел обслуживания клиентов

Менеджер по работе с клиентами, специалисты по обслуживанию клиентов

1. Инженерный отдел

-----

1. Склад и логистика

-----

1. Отдел качества и контроля

-----

1. IT-отдел

-----

1. Финансовый отдел

------

1. Маркетинговый отдел

------

4.

Информационная система выполняется в виде единого модуля, который с помощью языка структурированных запросов работает с базой данных. База данных выполнена в формате Microsoft SQL. Программа должна функционировать под управлением операционной системы Microsoft Windows 10.

4.1.1

-подсистема сбора заявок и обращений клиентов, включающая в себя регистрацию и отслеживания заявок клиентов, автоматическое распределение заявок между инженерами и уведомление о статусе заявок;

-подсистема управления задачами и проектами, которая предназначена для создания и назначения задач инженерам, установка сроков выполнения и приоритетов и мониторинг выполнения задач и проектов;

-подсистема управления запасами и комплектующими, которая предназначена для учета запасных частей и материалов, автоматизация процесса заказа необходимых комплектующих, отслеживание остатков на складе;