

Разработка
автоматизированной системы
обработки заявок
пользователей техподдержкой
компании ООО Байт

Цель и задачи

▶ Цель: информатизация бизнес-процесса учета заявок в службу технической поддержки.

▶ Задачи:

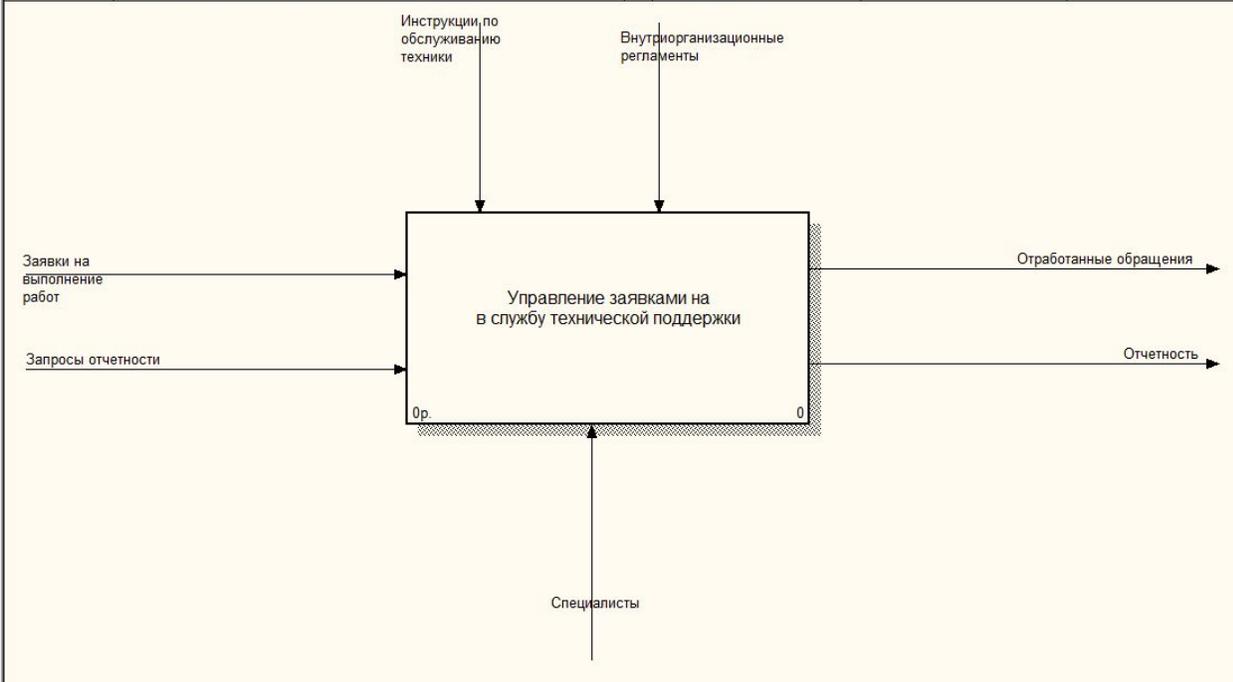
- провести анализ теоретических аспектов автоматизации деятельности в области управления распределением работ по заявкам в службу технической поддержки;
- провести исследование предметной области, в том числе описать внешнюю область функционирования ООО «БАЙТ»;
- осуществить моделирование и анализ бизнес-процесса управления ресурсами сервера баз данных;
- выявить недостатки существующей технологии администрирования баз данных;
- выполнить постановку задачи на информатизацию бизнес-процесса;
- провести обзор и сравнение существующих разработок, используемых для управления заявками в службу технической поддержки;
- спроектировать структуру информационной системы;
- разработать программное обеспечение для решения задач автоматизации деятельности службы технической поддержки;
- провести оценку экономической эффективности проекта.

Организационная структура



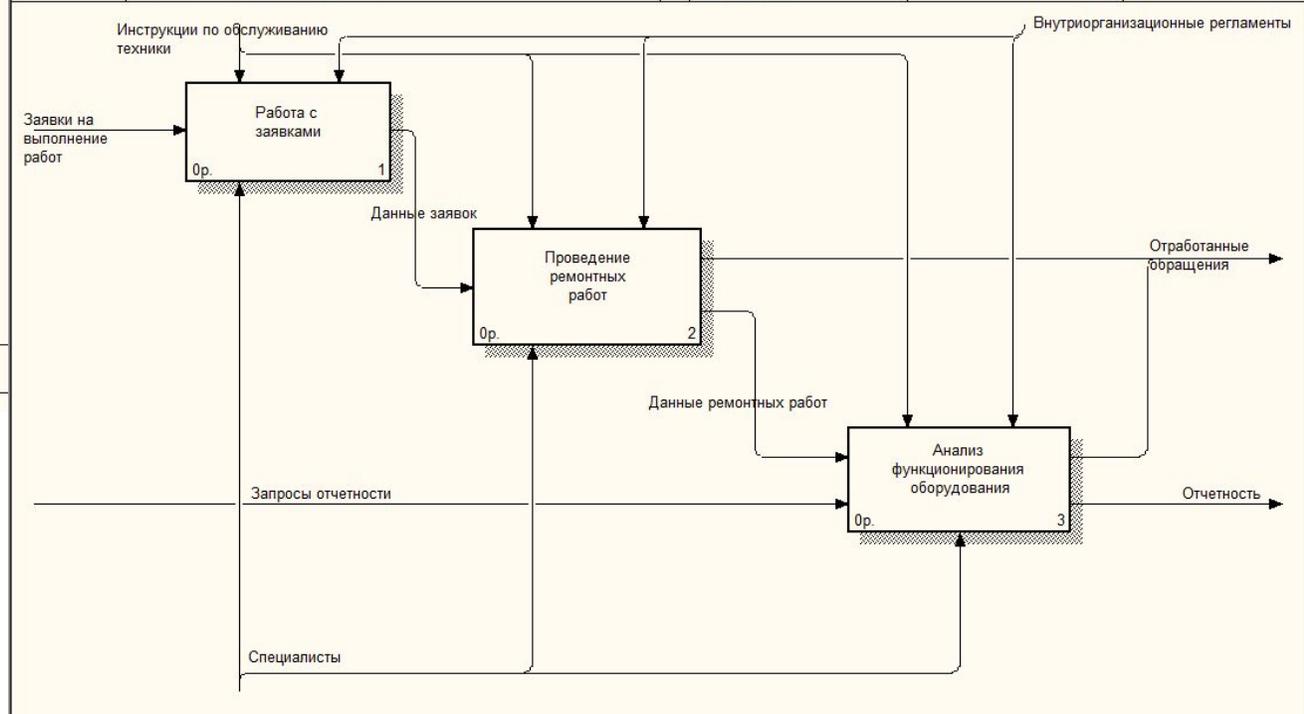
Бизнес-процессы

USED AT:	AUTHOR:	DATE: 05.04.2022	WORKING	READER	DATE	CONTEXT:
	PROJECT: Работы с коммуникационным оборудованием	REV: 05.04.2022	DRAFT			TOP
	NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		RECOMMENDED			
			PUBLICATION			



NODE:	TITLE:	NUMBER:
A-0	Управление заявками на в службу технической поддержки	

USED AT:	AUTHOR:	DATE: 05.04.2022	WORKING	READER	DATE	CONTEXT:
	PROJECT: Работы с коммуникационным оборудованием	REV: 05.04.2022	DRAFT			█
	NOTES: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		RECOMMENDED			A-0
			PUBLICATION			



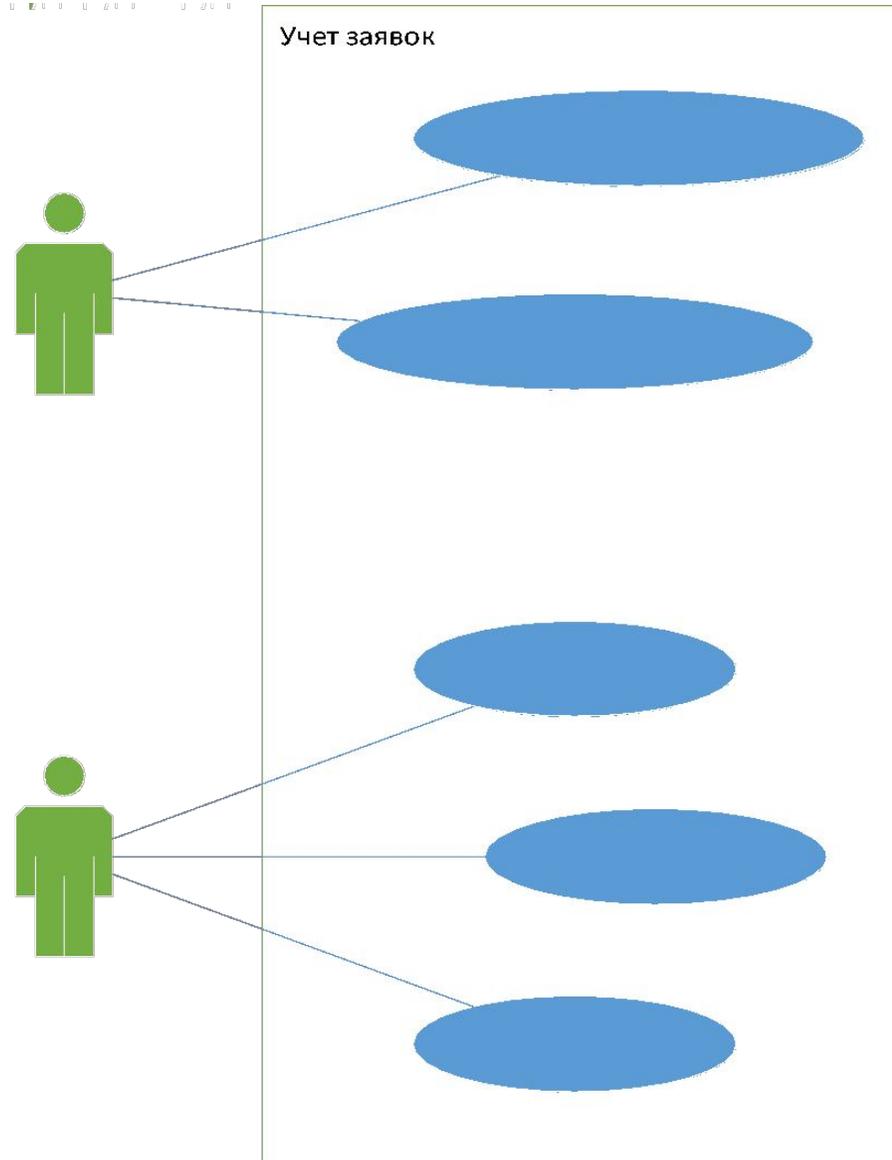
NODE:	TITLE:	NUMBER:
A0	Управление заявками на в службу технической поддержки	

Логическая модель базы данных



Диаграмма вариантов использования

UML Use Case Diagram



Разработанное ПО

← → ☆ Виды работ

Создать



Наименование

- Настройка прошивки
- Ремонт механизма печати
- Профилактические работы
- Техническое обслуживание
- Замена ОЗУ
- Ремонт индикатора
- Ремонт клавиатуры
- Ремонт блока питания
- Ремонт электроники**

← → ☆ Виды техники

Создать



Наименование	↓	Код
Компьютер Aquarius 236		000000002
Компьютер IRU ERGO 321		000000005
Компьютер Kraftway Credo KC 38		000000003
Монитор LG 243931		000000004
МФУ Xerox WC 3225		000000001
Принтер Samsung ML-4020		000000006

← → ☆ Заявка клиента 000000015 от 10.04.2022 14:44:40 *

Провести и закрыть

Записать

Провести

Печать

Номер: 000000015

Дата: 10.04.2022 14:44:40



Клиент: Козлов Андрей Матвеевич



Статус: В работе



Добавить



N	Вид объекта	Заводской номер
1	Принтер Xerox 2525	A0000225

Разработанное ПО

← → ☆ Ремонтные работы 000000020 от 10.04.2022 14:47:48

Провести и закрыть

Записать

Провести

Печать

Номер:

000000020

Дата:

10.04.2022 14:47:48

Сотрудник:

Трифонов Валерий Петрович

Номер заявки:

Заявка клиента 000000015 от 10.04.2022 14:44:40

Работы:

Ремонт блоков питания

Стоимость работ:

500

← → ☆ Стоимость работ по сотрудникам

Сформировать

Выбрать вариант...

Настройки...

Дата1: 01.03.2022

Дата2: 11.04.2022

Параметры: Дата1: 01.03.2022 Дата2: 11.04.2022								
Стоимость работ	25 450							
Стоимость работ	25 450							
Сотрудник	Замена трансформаторов	Монтаж электропроводки	Настройка обмена данными с счетчиками	Проверка напряжения	Профилактические работы	Ремонт блоков питания	Ремонт оборудования	
	Стоимость работ	Стоимость работ	Стоимость работ	Стоимость работ	Стоимость работ	Стоимость работ	Стоимость работ	Стоимость работ
Иванов Иван Петрович							300	2 200
Калеев Дмитрий Викторович							3 400	1 900
Селин Олег Петрович			1 600		800			
Трифонов Валерий Петрович		900		650	100		500	
Фефелов Сергей Иванович			600		7 500		1 800	
Итого	1 900	900		9 750	100	2 600	4 200	4 100
Итого								
Стоимость работ	25 450							

← → ☆

Стоимость услуг по заказам

Сформировать

Выбрать вариант...

Настройки...

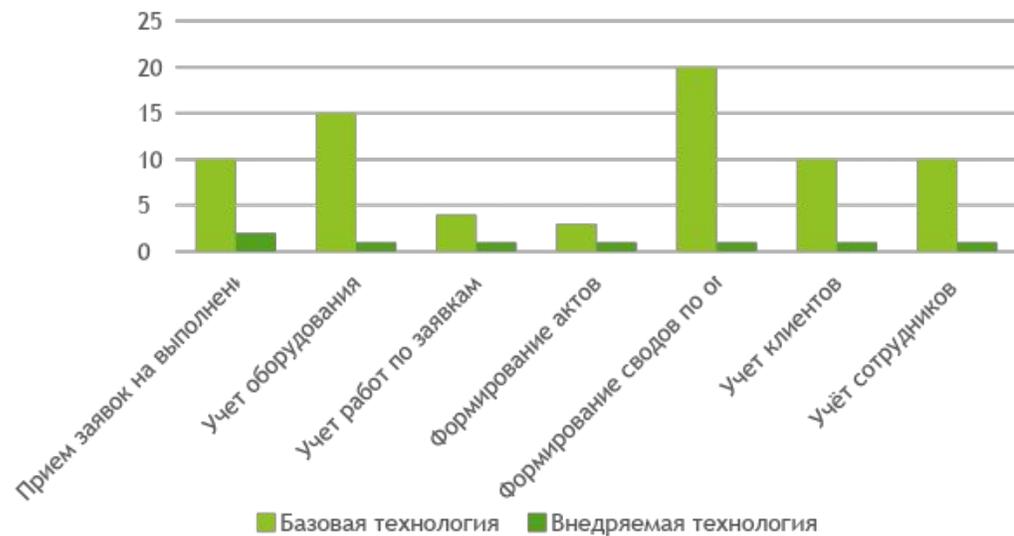
Заявка:

Заявка клиента 000000013 от 20.03.2022 0:00:00

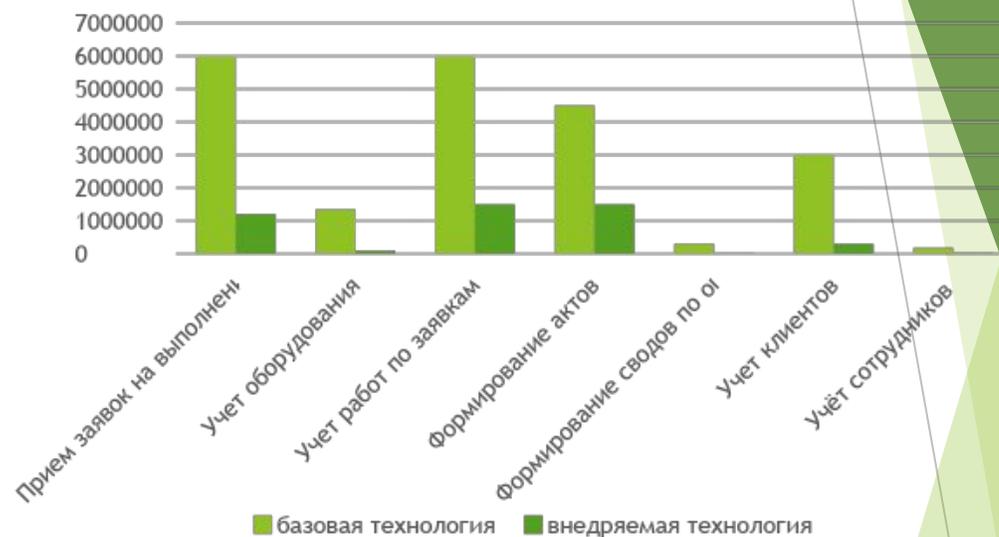
Параметры: Заявка: Заявка клиента 000000013 ...			
Клиент. Название	Дата	Вид работ	Стоимость работ
Симонова Елена Дмитриевна	21.03.2022	Проверка напряжения	100
	19.03.2022	Ремонт блоков питания	300
Итого			400

Экономическая эффективность

Сокращение временных затрат



Сокращение стоимостных затрат



Спасибо за внимание