

**Выпускная квалификационная работа**

# **РАЗРАБОТКА ТРЕБОВАНИЙ К ПОДСИСТЕМЕ РЕГИСТРАЦИИ ЗАЯВОК**

Астринина Ольга  
Руководитель: Степчева З.В.

Системный анализ



# Обзор предметной области

## На данный момент:

- Компания **ООО “Иванов и Петров”** занимается разработкой и внедрением ERP систем. По результатам внедрения с эксплуатантами заключается договор на техническое сопровождение. В рамках указанного договора в компанию ООО “Иванов и Петров” поступают заявки от эксплуатантов
- В компании ООО “Иванов и Петров” не регламентирован процесс по регистрации и обработке заявок, поступающих от эксплуатантов. Кроме этого отсутствует единая ИС по фиксации и обработки заявок

## Проблема:

- Отсутствия единого информационного пространства по ведению заявок;
- Сложность отслеживания актуальной информации по заявке как со стороны клиента, так и со стороны сотрудников компании ООО “Иванов и Петров”.

## Решение:

- Разработать собственную систему Service Desk, включая модуль регистрации заявок, который будет поставляться эксплуатантам в рамках оказания услуг по технической поддержке.

# Цель

Целью данной работы является разработка требований к подсистеме регистрации заявок.

## Задачи:

1. выявить заинтересованных лиц;
2. определить границы и ограничения проекта;
3. выявить действующих лиц;
4. разработать модель бизнес-процесса (as is и to be);
5. разработать модель оценки эффективности;
6. выявить варианты использования системы;
7. разработать функциональные и нефункциональные требования к системе;
8. разработать модель данных;
9. разработать макет пользовательского интерфейса

# Заинтересованные лица

1. Директор компании ООО “Иванов и Петров”.
2. Руководитель отдела тех. поддержки.
3. Специалист отдела тех. Поддержки.
4. Менеджеры отдела продаж ERP-систем.
5. Разработчик ERP-системы.
6. Клиенты компании ООО “Иванов и Петров”.

# Ограничения проекта

Источник	Ограничение	Объяснение
Эксплуатационный	Система должна соответствовать требованиям информационной безопасности и защите персональных данных	В системе хранится информация о персональных данных. Во избежание утечки ПД разработка системы должна учитывать требования ФЗ № 152 «О персональных данных» по работе с персональными данными.
График и ресурсы	Сроки проекта ограничены контрактом	В соответствии с контрактными обязательствами сроки проекта жестко ограничены

# Границы проекта

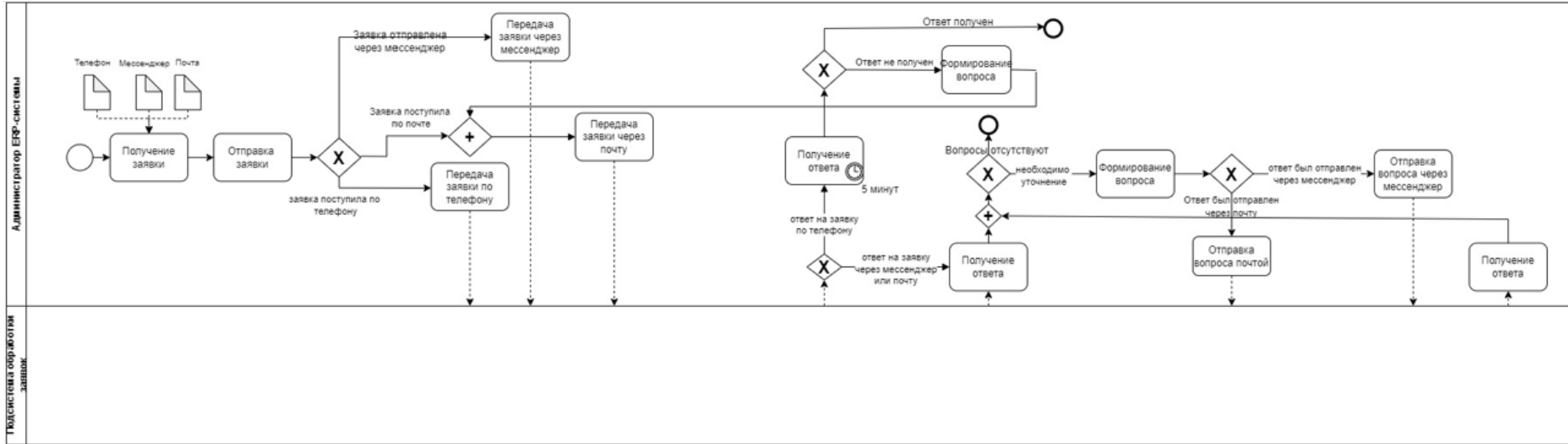
№	Функция	Этап
1	Создание новой заявки в ПЗ	1
2	Отмена отправленной заявки в ПЗ	1
3	Отправка заявки на доработку	1
4	Отслеживание актуального статуса зарегистрированной заявки	1
5	Просмотр истории обработки любой заявки по компании-эксплуатанту	1
6	Получение сборки ПО с исправлениями по ошибкам, указанными в заявке.	2
7	Нотификация о смене статуса заявки	1
8	Оценка по качеству оказания услуг по технической поддержке.	2
9	Аутентификация в ПЗ	1

# Действующие лица

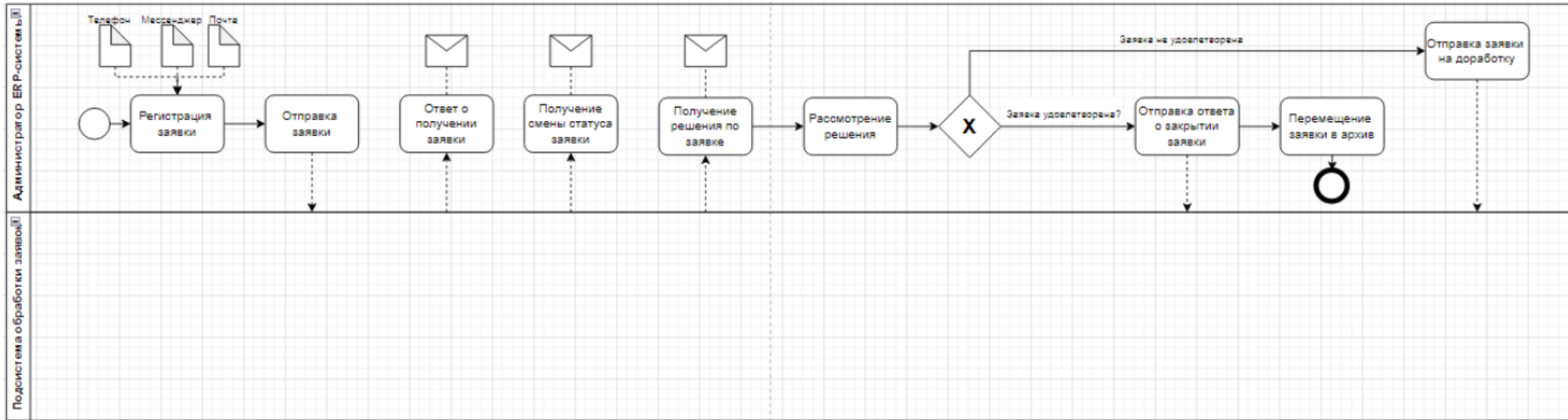
- Администратор ERP-системы в компании эксплуатанте

Роль пользователя	Система	Возможность в системе
1	2	3
Администратор ERP-системы в компании эксплуатанте	ПЗ	 Создание новой заявки;  Просмотр информации о заявке;  Отмена заявки;
		 Отправка заявки на доработку  Оценка качества оказываемых услуг  Просмотр архива заявок

# Бизнес-процесс создания/обработки заявки As is



# Бизнес-процесс создания/обработки заявки To be

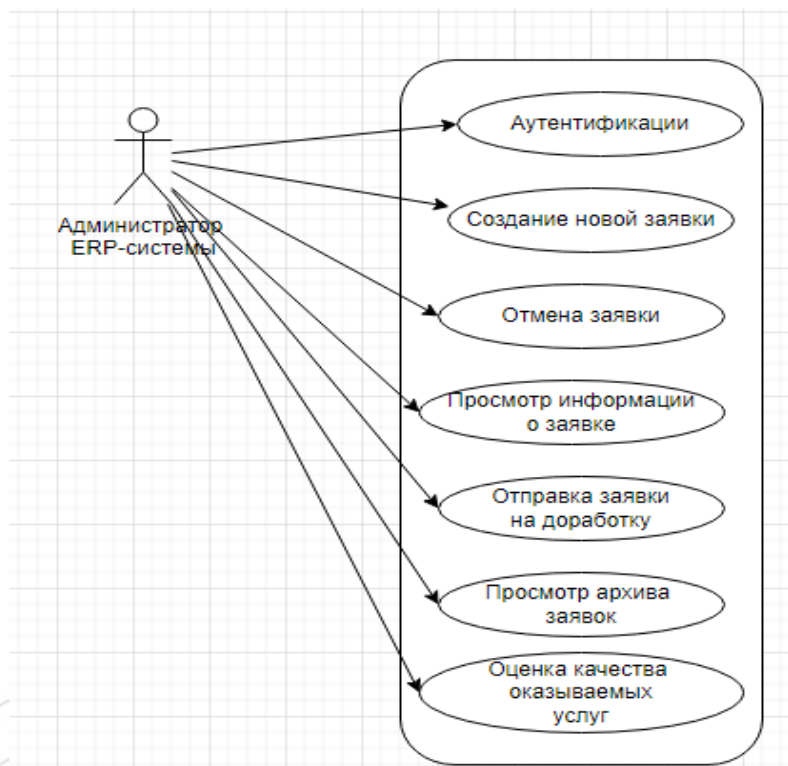


# Оценка эффективности

После внедрения ПЗ планируется:

- 1) Уменьшить процент потерянных заявок до 0%
- 2) Уменьшить время на поиск заявки до 30 секунд.

# Варианты использования



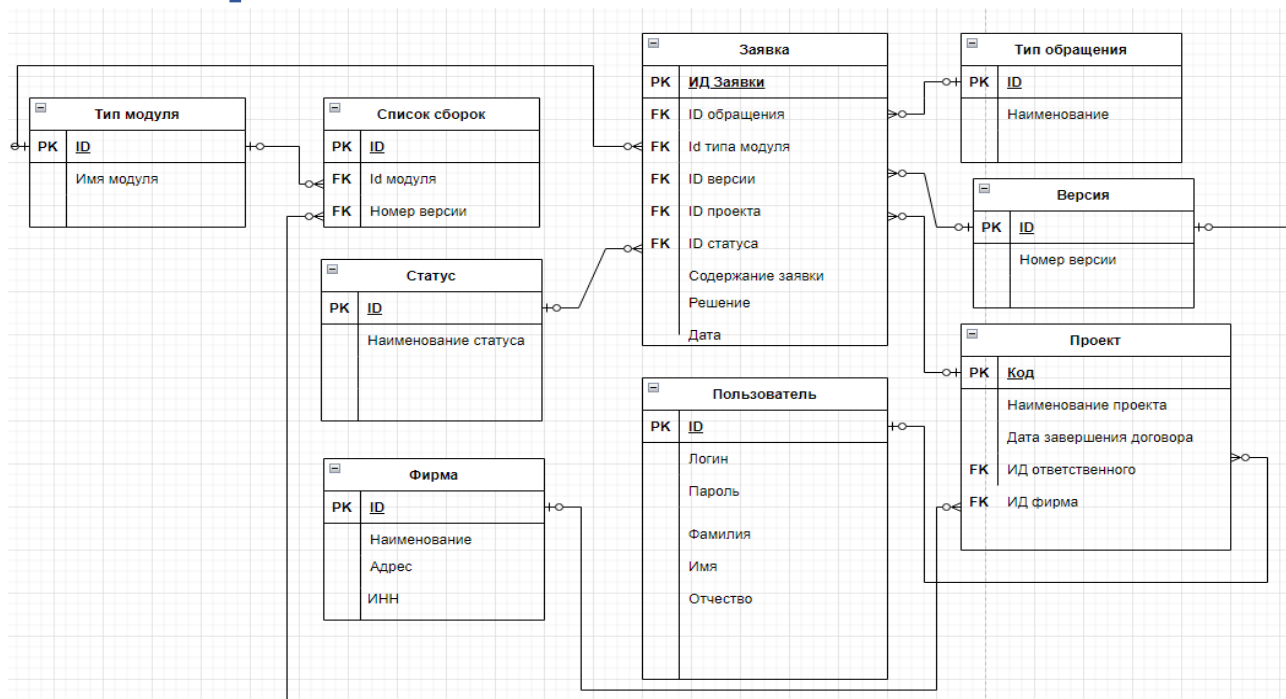
# Функциональные требования

Код требования	Описание требования	Роль пользователя
1	2	3
ПЗ.ФТ.01.01	Должна использоваться аутентификация по паролю	Администратор ERP-системы
ПЗ.ФТ.02	Пользователь должен иметь возможность зарегистрировать новую заявку.	Администратор ERP-системы
ПЗ.ФТ.03	Пользователь должен иметь возможность отменить заявку до того момента, пока по ней не принято решение.	Администратор ERP-систем
ПЗ.ФТ.04	Пользователь не должен иметь возможность отредактировать зарегистрированную заявку.	Администратор ERP-системы
ПЗ.ФТ.05	Пользователь должен иметь возможность дописать комментарии к заявке при любом статусе	Администратор ERP-системы
ПЗ.ФТ.06	Пользователь должен иметь возможность увидеть актуальный статус обработки заявки, выставленный в ПОЗ.	Администратор ERP-системы
ПЗ.ФТ.07	Пользователь должен получать оповещения на личную корпоративную почту в случае смены статуса Заявки.	Администратор ERP-системы
ПЗ.ФТ.08	Пользователь должен иметь возможность увидеть решение по заявке, зафиксированное в ПОЗ.	Администратор ERP-системы
ПЗ.ФТ.09	В случае, если пользователь считает, что заявка не удовлетворена, то он должен иметь возможность отправить ее на доработку.	Администратор ERP-системы
ПЗ.ФТ.10	Пользователь должен иметь возможность оценивать качество услуг.	Администратор ERP-системы
ПЗ.ФТ.11	Пользователь должен иметь возможность просмотреть всю информацию по любой из заявок в любой момент времени.	Администратор ERP-системы

# Нефункциональные требования

Код требования	Описание требования
ПЗ.Производительность.01	Система должна поддерживать одновременную работу не менее 100 пользователей.
ПЗ.Производительность.02	Система должна исполнять 95% запросов по регистрации заявки в течение 5 секунд.
ПЗ.Масштабируемость.01	Система должна позволять увеличение количества одновременно работающих пользователей (до 120) за рамками требования ПЗ.Производительность.01 с возможным ухудшением показателей.
ПЗ.Доступность.01	Доступность не менее 96% в течение рабочего периода 9:00-18:00
ПЗ.Доступность.02	В нерабочее время требований не предъявляется
ПЗ. Хранение данных	Необходимо хранение всех заявок за последние 4 года
ПЗ. Удобство использования	Заполнение формы регистрации заявки должно происходить не более чем в 9 кликов
ПЗ. Лицензирование	Лицензируется время использования продукта

# ER-диаграмма

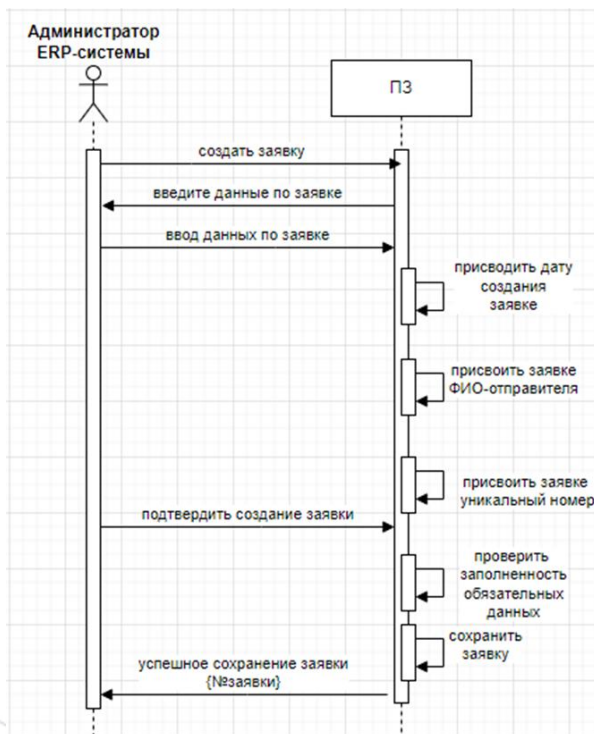


# Форма регистрации заявок

Форма регистрации заявки

Модуль	Версия	Тип обращения
Проект		
Текст		
Дата	ФИО пользователя	

# Use case Регистрация заявки



# Выводы

- Все задачи для достижения поставленной цели выполнены:
  - выявлены заинтересованные лица;
  - определены границы и ограничения проекта;
  - выявлены действующие лица;
  - разработана модель бизнес-процесса (as is и to be);
  - разработана модель оценки эффективности;
  - выявлены варианты использования системы;
  - разработаны функциональные и нефункциональные требования к системе;
  - разработана модель данных;
  - разработан макет пользовательского интерфейса
- Разработанные в рамках данной ВКР могут быть использованы для разработки информационной системы.