

УТВЕРЖДЕН
ЯИТЛ.10368-01 96 01-ЛУ

ПК Инженерный центр
Описание функциональных характеристик
ЯИТЛ.10368-01 96 01

Компакт- диск
Листов 12

Инев. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инев. № дубл.	Подп. и дата

АННОТАЦИЯ

В разделе 1 настоящего документа приводятся сведения о функциональном назначении программного комплекса «Инженерный центр» (далее по тексту ПК ИЦ) ЯИТЛ.10368-01 .

В разделе 2 приводятся сведения о составе программных и технических средств, необходимых для функционирования программного комплекса.

В разделе 3 приводится описание реализации основных функций программного комплекса.

В разделе 4 приводятся сведения о входных и выходных данных программного комплекса.

СОДЕРЖАНИЕ

1. НАЗНАЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ	4
2. УСЛОВИЯ ПРИМЕНЕНИЯ.....	5
3. ОПИСАНИЕ ЗАДАЧИ	6
3.1. Определение задачи	6
3.2. Основные функции ПК	6
3.3. Алгоритмы решения задачи	7
3.4. Используемые методы	9
4. Входные и выходные данные.....	10
ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ	11

1. НАЗНАЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ

ПК Инженерный центр предназначена для автоматизации процессов регистрации, распределения, обработки, контроля сроков выполнения (SLA), эскалации и закрытия заявок технической поддержки и сервисного обслуживания.

Область применения — внутренние процессы службы поддержки пользователей и инженерного сопровождения изделий в ЗАО «НПЦ ИРС».

2. УСЛОВИЯ ПРИМЕНЕНИЯ

2.1. ПК ИЦ работает на АРМ должностного лица персональной ЭВМ с рекомендуемой конфигурацией ПЭВМ:

- Процессор: не менее 2 ядер, тактовая частота от 2 ГГц.
- Оперативная память: не менее 4 ГБ.
- Монитор с разрешением не менее 1280x1024.
- Сетевой интерфейс: 100 Мбит/с.

2.2. В качестве общего программного обеспечения используется

- Google Chrome.
- Mozilla Firefox.
- Microsoft Edge.

2.3. Подробная работа с ПК ИЦ описана в документе «ПК ИЦ. Руководство пользователя» (ЯИТЛ.10368-01 34 01).

3. ОПИСАНИЕ ЗАДАЧИ

3.1. Определение задачи

Программный комплекс ПК ВУС (ЯИТЛ.10368-01 12 01) предназначен для решения нескольких задач:

- регистрация, распределение, обработка данных;
- создание, управление, изменение заметок;
- обмен данными, формами;
- редактирование и аналитика по работе системы;
- добавление, поиск данных;
- управление системными настройками;
- содержание актуальной информации.

3.2. Основные функции ПК

3.2.1. ПК ИЦ обеспечивает:

- Централизованный учет и регистрация всех обращений (заявок) от клиентов, поступающих по различным каналам (E-mail, WhatsApp, Telegram, телефонный звонок, ручной ввод).
- Автоматизированное распределение заявок по исполнителям (агентам) и линиям поддержки (1-я, 1.5-я, 2-я линия).
- Контроль соблюдения соглашений об уровне обслуживания (SLA) с автоматическим пересчетом сроков с учетом рабочего графика и уведомлением сотрудников.
- Автоматическая эскалация заявок на вышестоящую линию поддержки при нарушении сроков реакции или решения.
- Детальный учет рабочего времени агентов, затраченного на обработку заявок.

- Ведение полной истории взаимодействия с клиентом (заметки, комментарии, вложения).
- Аналитика и визуализация ключевых показателей эффективности (KPI): загрузка агентов, соблюдение SLA, динамика поступления и закрытия заявок.
- Администрирование справочников и прав доступа пользователей.

3.2.2. Обмен документами между компьютерами может осуществляться на магнитных носителях и на бумажных носителях.

3.3. Алгоритмы решения задачи

3.3.1. Общий алгоритм (схема алгоритма) функционирования ПК ВУС представлен на рис. 1.

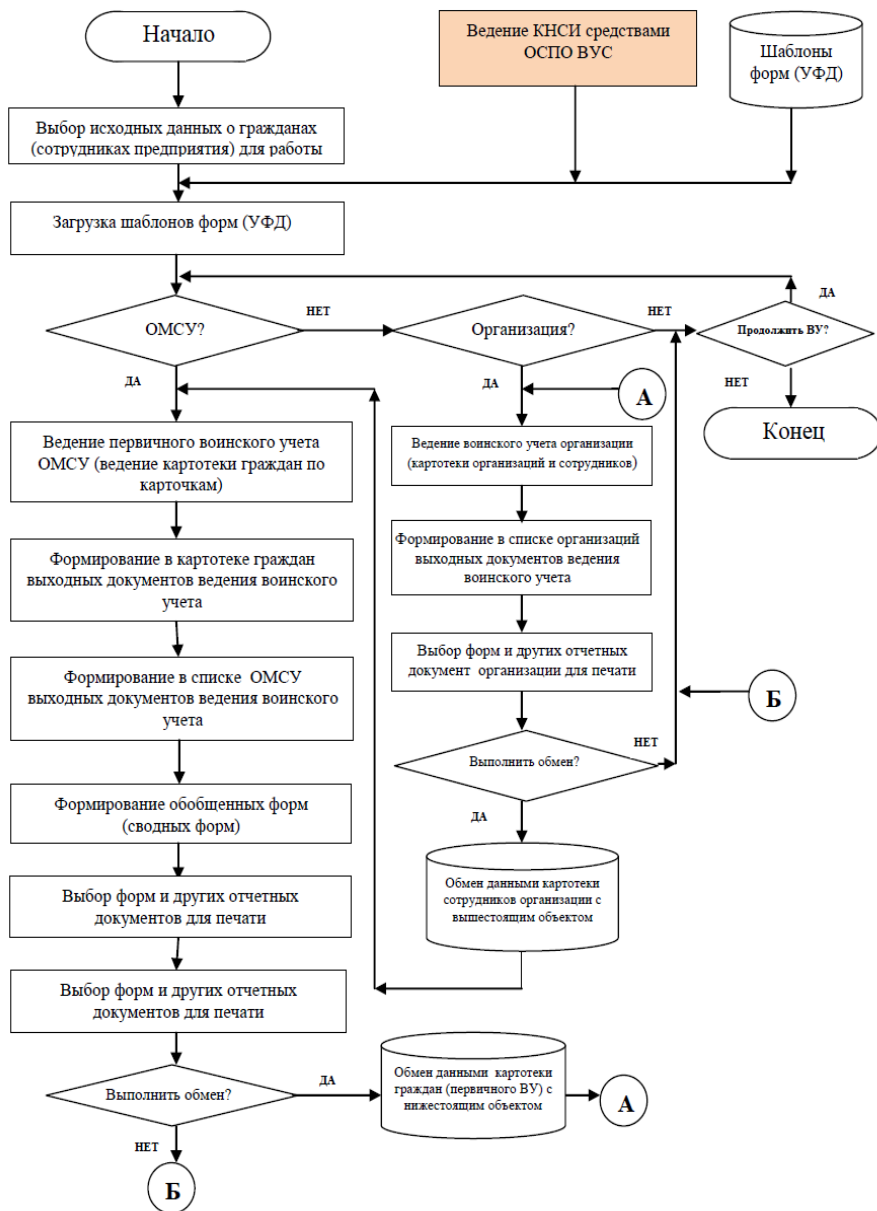


Рисунок 1

3.4. Используемые методы

Используются методы, которые позволяют производить процедуру автоматической сверки данных в электронных банках данных ОМСУ и организации и автоматическое суммирование форм 6 за подотчетные организации в комиссии по бронированию.

В отличие от традиционного «ручного» способа сверки учетных данных процедура сверки производится практически мгновенно и с более высоким качеством.

Используется метод – не загружать базу данных сотрудников в ОМСУ «с нуля». Для этого предусмотрена возможность выборки информации из уже загруженных в организации БД информации по сотрудникам организации.

В ПК ВУС используется возможность предоставления механизма обмена данными, формами для компьютеров организации, ОМСУ.

Добавлено примечание (ПАА1): Уточнить у Бутова что сюда вставляем

4. Входные и выходные данные

- Входные данные: существующая база данных системы OTRS версии 3.0 (таблицы `public.ticket`, `public.article`, `public.customer_user`, `public.customer_company`, `public.users`, `public.queue` и др.).
- Выходные данные: экспорт отчетов в форматы XLSX, формирование документов для печати.

ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ

БД	– база данных
КНСИ	– классификаторы и нормативно-справочная информация
ОА	– объект автоматизации
ОС	– операционная система
ОСПО	– общесистемное программное обеспечение
ПК	– программный комплекс
РФ	– Российская Федерация

