



# ПРОГРАММА «Журнал заявок»

# Постановка задачи

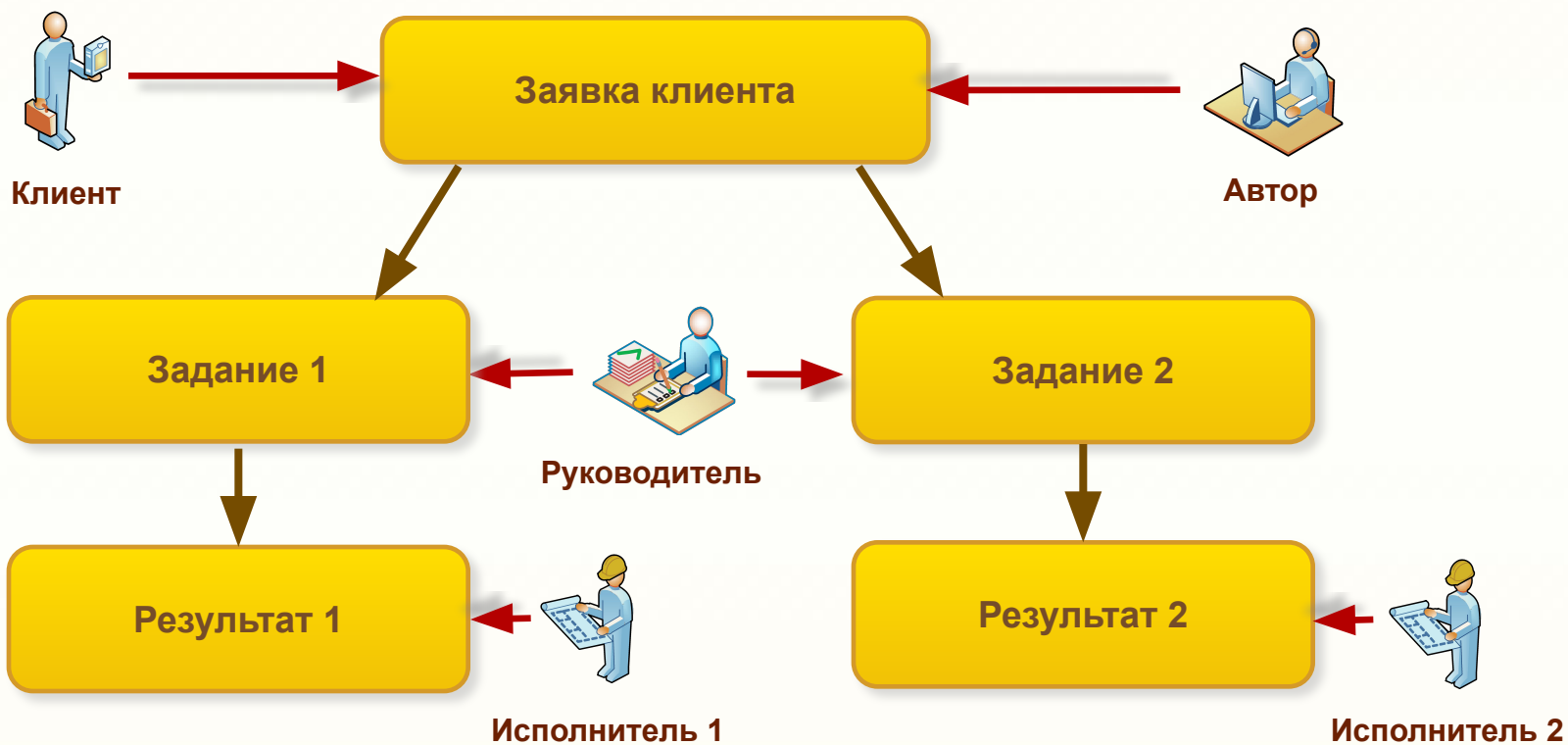
### Цель создания программы:

- вести учет и контроль заявок (когда получена, в каком состоянии находится);
- вести учет выполненных работ (что, кем и когда сделано);
- вести справочник клиентов (какие базы данных используются, где они установлены, как получить удаленный доступ);
- рассчитывать объем выполненных работ по каждому клиенту для оплаты

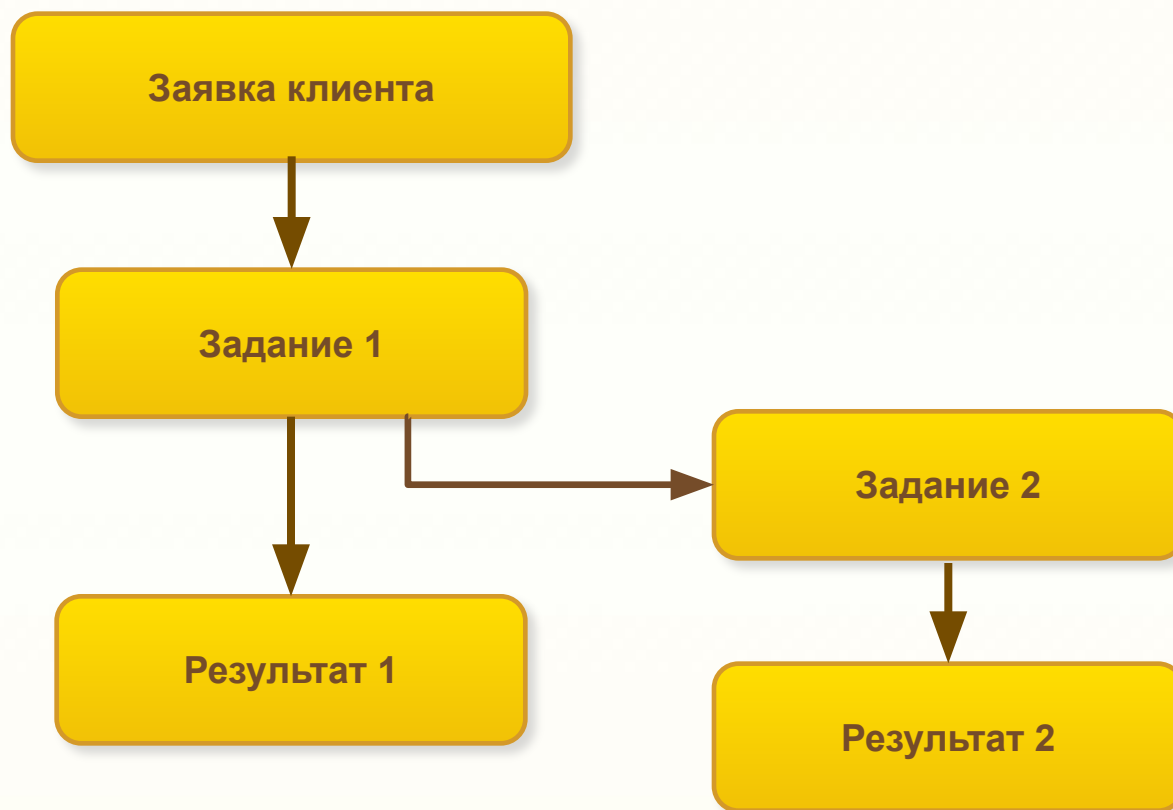
## Простой бизнес-процесс



## Сложный бизнес-процесс



## Сложный бизнес-процесс



### Заявка:

- поступает по телефону, по электронной почте или при посещении;
- сохраняется в виде текста со слов клиента (это важно);
- нужно знать когда она поступила;
- нужно знать кем она выдана;
- нужно знать когда сдать результат, но может быть заявка с неопределенным сроком

### Задание:

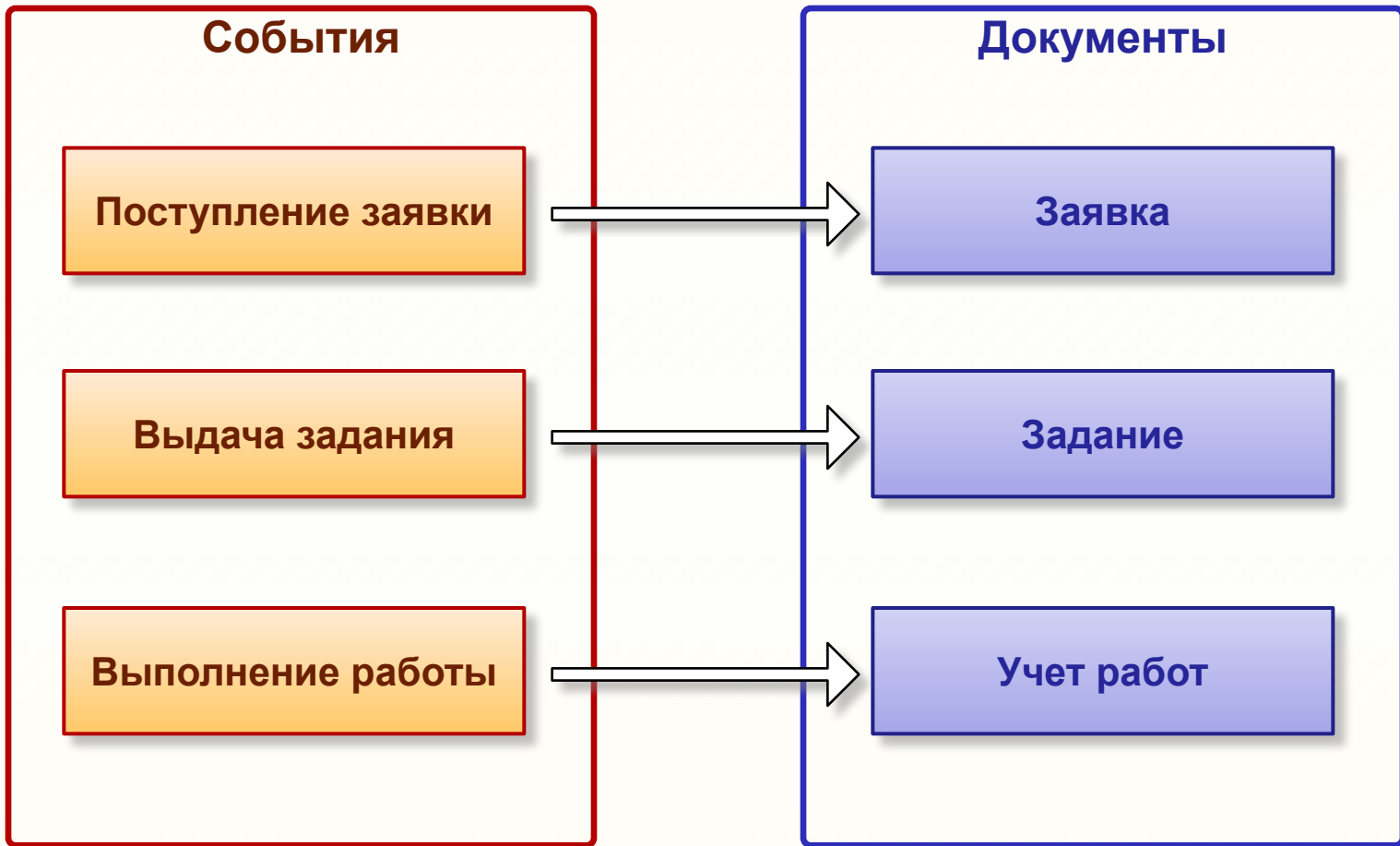
- выдается на основании заявки;
- может быть частью более общего задания (обобщение);
- может иметь подчиненные задания (детализация);
- может быть выдано сразу нескольким исполнителям, из которых один назначается ответственным;
- имеет общий срок исполнения;
- содержит план работ, каждая из которых может иметь свой срок и исполнителя



## Работа:

- выдается на основании задания;
- одно задание – одна работа;
- содержит список работ, каждая из которых имеет своего исполнителя и трудозатраты
- работа должна быть связана с конкретным объектом, который был изменен (программой, базой данных или устройством)

# Проектирование программы



## Повторно используемые данные

Данные	Заявка	Задание	Учет работ
Клиент	+	+	+
Сотрудник клиента	+	+	
Автор	+	+	
Ответственный		+	+
Исполнитель		+	+
Объект		+	+

**Автор, Ответственный и Исполнитель – это сотрудники компании, поэтому данные имеют один и тот же тип**

## Основные объекты конфигурации

### Справочники

- Виды работ
- Информационные базы
- Контрагенты
- Контактные лица
- Сотрудники
- Устройства
- Программы
- Версии программ

### Документы

- Заявка
- Задание
- Учет работ

### Регистры

- Программы контрагентов
- Учетные данные
- Работы

# Реализация