



ПРОГРАММА «Журнал заявок»

Постановка задачи

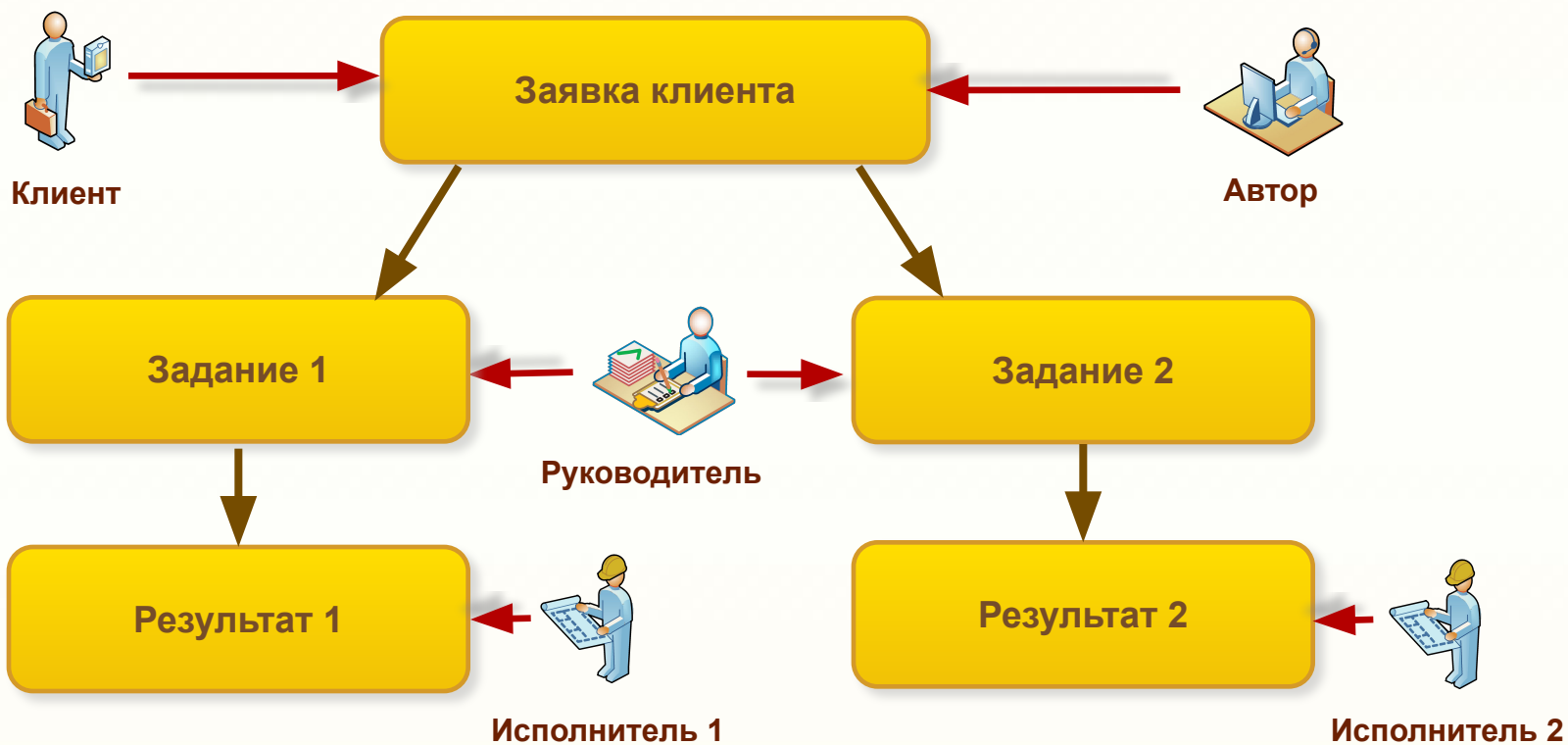
Цель создания программы:

- 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

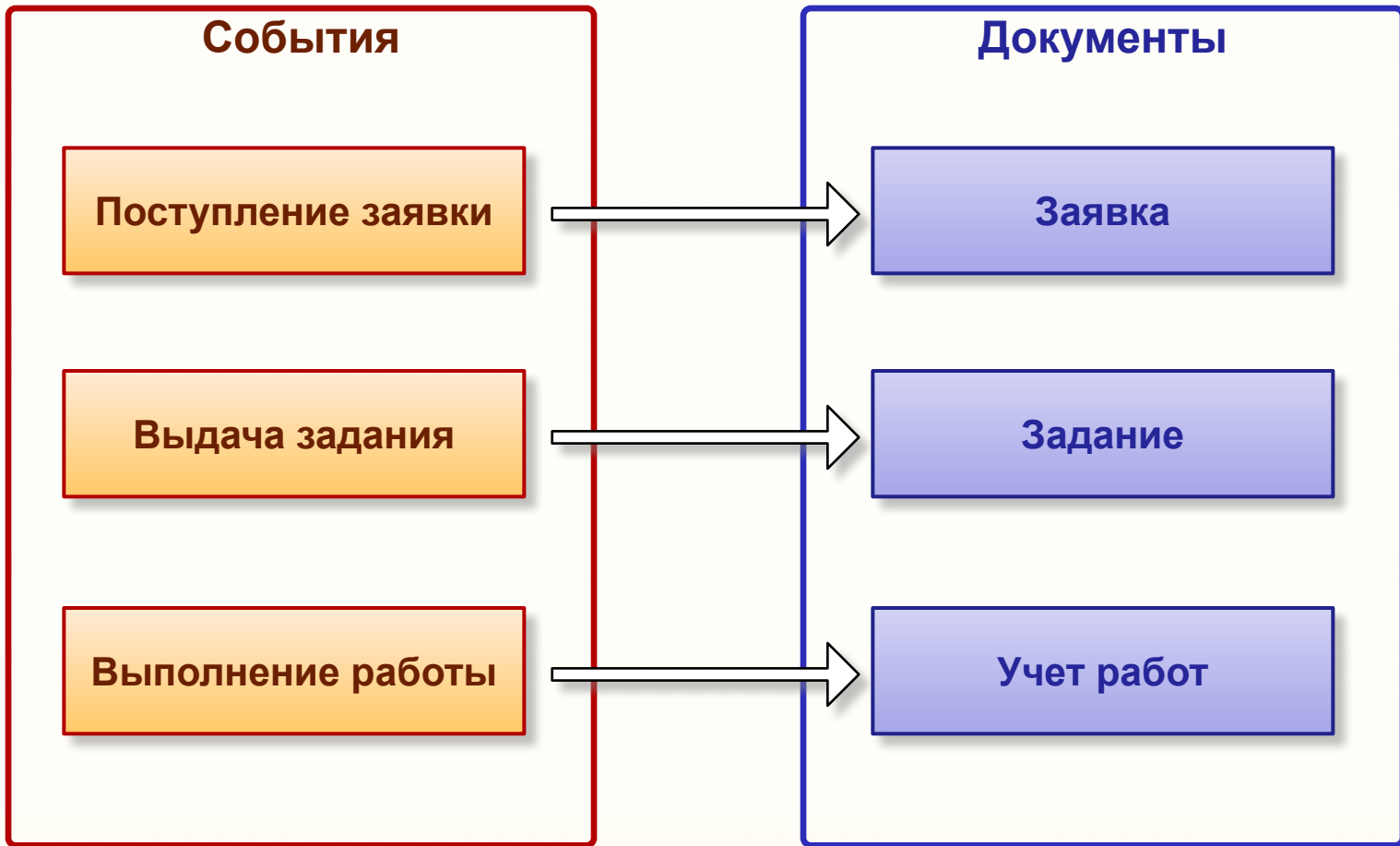
Задание:

- 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