



Утверждаю:

Генеральный директор ООО «СкаутЛаб»

Шлидт Дмитрий Владимирович



Система управления заявками «Сервис Трек» (Service Track)

Краткое описание

ООО «СкаутЛаб»
115114, г. Москва, Дербеневская наб., д. 7, стр.2, офис 411

Телефон: +79243713231
E-mail: sdv@scoutlab.ru
<https://scoutlab.ru/>

Содержание

1. О документе.....	3
2. О программном обеспечении.....	3
3. Информация о правообладателе	4
4. Назначение системы.....	4
5. Роли пользователей и взаимодействие	4
6. Основные возможности системы	5
7. Заключение	5

1. О документе

Данный документ предоставляет краткое описание Системы управления заявками (СУЗ), её основных функций и ролей пользователей. Он предназначен для ознакомления руководства и заинтересованных сторон с общей концепцией системы и её возможностями.

В документе используются следующие термины и определения:

Система управления заявками (СУЗ)	Автоматизированное программное обеспечение, предназначенное для обработки, распределения и контроля выполнения заявок и заданий в организации.
Пользователь	Сотрудник компании, взаимодействующий с системой через web или мобильное приложение. Может иметь одну или несколько ролей.
Роли пользователей	Категории пользователей системы с различными правами доступа и функционалом: менеджер проектов, руководитель компании, монтажник, администратор.
Заявки	Запросы или обращения, поступающие в систему для выполнения определенных задач или предоставления услуг.
Монтажник	Пользователь системы, выполняющий монтажные работы и осуществляющий фото- и текстовый отчет через мобильное приложение.
Менеджер проектов	Пользователь, отвечающий за загрузку заявок, их верификацию, распределение и контроль выполнения.
Руководитель компании	Пользователь, имеющий доступ к аналитическим отчетам для оценки эффективности работы монтажников и менеджеров.
Администратор учетных записей	Пользователь, управляющий учетными записями и правами доступа в системе.
Отчётность	совокупность документов и данных, формируемых системой на основе выполненных монтажных работ для анализа и официального представления заказчику.
Offline-режим	Возможность мобильного приложения монтажника работать без подключения к серверу с последующей синхронизацией данных.
Верификация заявки	Процедура проверки корректности данных и соответствия заявки установленным правилам перед распределением.

2. О программном обеспечении

Система управления заявками (СУЗ) предназначена для автоматизации процессов проведения монтажных работ по договорам с заказчиками, начиная с загрузки заданий, их

верификации, распределения между монтажниками, сбора фото- и текстовой информации, и завершения работ с формированием отчетности.

В системе реализованы роли пользователей: менеджер проектов, руководитель компании, монтажник и администратор учетных записей, каждый из которых взаимодействует с системой через web или мобильное приложение. Основные функции включают автоматизацию ввода и распределения заявок, сбор и хранение данных, а также формирование аналитической отчетности.

Архитектура системы обеспечивает высокий уровень надежности и доступности, является платформонезависимой и может быть развернута на различных серверных мощностях (включая российские облачные сервисы, например, AdminVPS), допускает работу в offline-режиме для монтажников, а также предусматривает регулярное обслуживание и поддержку специалистами для обеспечения стабильной работы и развития системы.

3. Информация о правообладателе

Полное наименование: Общество с ограниченной ответственностью «СкаутЛаб»

Сокращенное наименование: ООО «СкаутЛаб»

ИНН 9725074461, КПП 772501001, ОГРН 1227700074920

Адрес местонахождения: Российская Федерация, 115114, г. Москва, Дербеневская наб., д. 7, стр.2, офис 411

Тел.: +7 924 371 32 31, веб-сайт <https://scoutlab.ru/>.

4. Назначение системы

Система управления заявками (СУЗ) предназначена для автоматизации полного цикла проведения монтажных работ по договорам с заказчиками. Система обеспечивает возможность загрузки и верификации заданий, распределения заявок между монтажниками, сбора фото- и текстовой информации во время выполнения монтажных работ, а также формирования аналитической и отчетной документации.

5. Роли пользователей и взаимодействие

В системе реализованы различные роли пользователей:

1) Менеджер проектов — отвечает за загрузку заданий, верификацию заявок, их распределение и проверку результатов выполнения.

2) Руководитель компании — получает доступ к аналитическим отчетам для оценки эффективности работы сотрудников.

3) Монтажник — выполняет работы, ведет фото- и текстовый отчет через мобильное приложение, поддерживающее работу в offline-режиме.

4) Администратор учетных записей — управляет пользовательскими учетными записями и правами доступа.

Взаимодействие с системой осуществляется через веб-интерфейс (для менеджеров, руководителей и администраторов) и мобильное приложение (для монтажников).

6. Основные возможности системы

- Автоматизация ввода и распределения заявок.
- Сбор и надежное хранение фото- и текстовой информации.
- Формирование оперативной и аналитической отчетности.
- Обеспечение непрерывной работы монтажников благодаря поддержке offline-режима.
- Гарантия высокой надежности и доступности сервиса.
- Масштабируемость и возможность дальнейшего развития и сопровождения.

7. Заключение

Система управления заявками является эффективным инструментом для оптимизации процессов монтажа, повышения качества обслуживания заказчиков и улучшения управленческих решений внутри компании. Она способствует автоматизации бизнес-процессов, обеспечивает удобство использования для всех участников и гарантирует надежность и безопасность данных.