
Synergy Service

Выпуск 1.0-alpha

Спецификация требований

окт. 14, 2021

1	Цели создания	1
2	Стандартные процессы	3
3	Условные обозначения	5
4	Требования к разработке ИС «Synergy Service»	7
4.1	Общие требования к Системе	7
4.2	Требования к модулям Системы	8
4.3	Требования к Порталу самообслуживания	8
4.4	Требования к модулю Диспетчеризации заявок	9
4.5	Требования к модулю Исполнения заявок	9
4.6	Требования к модулю настройки каталогов услуг, активов, исполнителей	9
4.7	Требования к модулю администрирование форм и процессов (конфигуратор)	10

Цели создания

Целью создания продукта Synergy Service является предоставление следующих ключевых возможностей:

- Управление оказанием услуг: каталог услуг, каталог исполнителей, балансировка нагрузки исполнителей и распределение заказов,
- Обслуживание и ремонт оборудования: каталог активов, оформление правил и норм обслуживания, автоматическое формирование плана обслуживания, отчеты о состоянии активов.

Стандартные процессы

Основные процессы, которые включает в себя Synergy Workflow:

1. Управление заказами на услуги (Обработка заказов на услуги)

Код процесса	Наименование процесса	Выход	Ценность
OP01	Сформировать/актуализировать каталог услуг (наряды/работы или виды ремонтов)	Актуализированные услуги	Возможность учёта, контроля исполнения и качества услуг
OP02	Сформировать/актуализировать каталог исполнителей услуг	Актуализированные исполнители	Возможность учёта использования ресурсов
OP03	Сформировать/актуализировать иерархический каталог активов (важное для бизнеса имущество, оборудование, програм. обеспеч.)	Актуализированные активы с полной информацией	Возможность технического учёта активов
OP04	Приём и предварительная обработка заказа услуги оператором	Заказ зарегистрирован, данные проверены (указан актив)	Есть все данные для исполнения заказа
OP05	Приём заказа услуги на портале (самообслуживание)	Заказ зарегистрирован, данные проверены (указан актив)	Есть все данные для исполнения заказа
OP06	Приём заказа услуги из внешней системы через API/e-mail	Заказ зарегистрирован, данные проверены (указан актив)	Есть все данные для исполнения заказа
OP07	Ручное или автоматическое распределение заказа услуги в очередь исполнителям	Заказ добавлен в очередь исполнителя (назначен исполнитель)	Минимизация времени реакции на заказ
OP08	Изменение текущего статуса исполнения заказа услуги	Актуализированные данные в точке заказа	Минимизация времени исполнения заказа
OP09	Закрытие заказа услуги со сбором обратной связи от заказчика	Карточка заказа услуги с результатом и оценкой заказчика внесены в карточку актива	Качество исполнения удовлетворяет заказчика
OP10	Информирование заказчика о сроках исполнения и статусе заказа услуги	Заказчик знает время исполнения заказа услуги	Более высокое доверие от заказчиков

Условные обозначения

В настоящем документе используются следующие определения, сокращения и аббревиатуры:

- **ОС** - операционная система;
- **ИС** - информационная система;
- **Система** - ИС «Workflow»;
- **СЭД** - Система электронного документооборота;
- **СУБД** - система управления базами данных;
- **Справочник** - перечень заранее определенных значений параметров объектов системы;
- **Форма** - тип файла в Платформе, предназначенный для сбора и отображения структурированных данных;
- **Реестр** - способ представления данных по Форме в табличном виде;
- **Запись** - документ на основе Формы в Реестре.
- **Работа** - объект системы, представляющий собой сформулированное автором требование выполнить действие за конечное время и возложенное на конкретного исполнителя (ответственного).
- **Приоритет** - атрибут работы, определяющий важность её исполнения. Названия и параметры имеют возможность настройки.
- **Нагрузка** - атрибут работы, определяющий время, выделенное на выполнение данной работы. Нагрузка может быть выражена в количестве часов в день, в количестве часов всего, в количестве рабочих дней, в проценте от рабочего времени. Данный параметр работы участвует в формулах расчета общей нагрузки пользователя и его эффективности.
- **Прогресс** - атрибут работы, характеризующий процент её выполнения (от 0% до 100%).
- **Статус** - атрибут работы, определяющий статус работы в системе:
 - **зависящий от прогресса ее исполнения и типа:**
 - * «в работе»;
 - * «ожидание» (<100%);

* «завершена»;

* «согласовано» / «не согласовано», «ознакомлен», «утверждено» / «не утверждено» (=100%);

– **не зависящий от прогресса:**

* «удалена».

- **Маршрут** - многократно используемый набор Работ и правил переходов, связанных последовательно и/или параллельно, направленных на достижение заранее определённого результата.
- **Фильтры работ** - способ группировки работ в зависимости от их свойств и по отношению пользователя к работе (на исполнении, на контроле).
- **Документ** - именованный контейнер в Хранилище, содержащий реквизиты и файлы, а также их версии. Реквизиты содержат: Карточку документа (в зависимости от типа), Ход исполнения, Изменения в документе, Листы подписей.

Требования к разработке ИС «Synergy Service»

4.1 Общие требования к Системе

1. Система должна поддерживать работу на следующих серверных ОС: Linux, BSD, Solaris (рекомендуется использовать ОС Debian GNU/Linux версий 8.0 - 9.0 (amd64)).
2. Система должна поддерживать работу на реляционных СУБД и на noSQL СУБД.
3. Система не должна требовать обязательного приобретения дополнительных компонентов (лицензии на ОС, на СУБД и т.п.).
4. Система должна поддерживать шифрование подключений с помощью протокола SSL (HTTPS).
5. Система должна поддерживать работу с распределённым хранилищем данных.
6. Система должна обеспечивать возможность распределенной работы и удаленного доступа к ресурсам и объектам.
7. Система должна поддерживать работу в архитектуре Internet/Intranet.
8. Система должна предоставлять Web-интерфейс, который не требует установки клиентской части. Система должна поддерживать интернет-браузеры Google Chrome, Mozilla Firefox актуальных версий.
9. Система должна предоставлять возможность реализовывать пользовательские интерфейсы, используя HTML и/или JavaScript.
10. Система должна предоставлять комплект средств разработки (Software Development Kit - SDK), включая:
 - REST API;
 - способы авторизации: сессионная, по логину и паролю, по ключам;
 - события, возникающие в различных точках исполняемого кода при выполнении определённых условий;
 - очереди сообщений;

- поддержку плагинов;
 - JavaScript интерпретаторы.
11. Система должна предоставлять инструментарий для локализации языка интерфейса. Система должна обеспечить возможность добавлять и настраивать неограниченное количество языков без программирования в процессе эксплуатации. А также позволять изменять переводы в режиме реального времени, без остановки системы и без применения сторонних инструментов.
 12. Система должна предоставлять возможность администрирования организационной структуры, функциональных ролей и учетных записей пользователей.
 13. Система должна предоставлять возможность регулирования доступа к объектам системы в соответствии с правами доступа пользователя.
 14. Система должна предоставлять возможность создания, редактирования форм в визуальном редакторе форм.
 15. Система должна предоставлять инструмент управления бизнес-процессами, поддерживающий нотацию BPMN.
 16. Система должна предоставлять дизайнер бизнес-процессов. Создание и редактирование бизнес-процессов должно выполняться в рабочем пространстве дизайнера бизнес-процессов.
 17. Система должна поддерживать версию документов.

4.2 Требования к модулям Системы

1. Система должна предоставлять доступ пользователям к Порталу самообслуживания.
2. Система должна предоставлять доступ пользователям к модулю Диспетчеризации заявок.
3. Система должна предоставлять доступ пользователям к модулю Исполнения заявок.
4. Система должна предоставлять доступ пользователям к модулю настройки каталогов услуг, активов, исполнителей.

4.3 Требования к Порталу самообслуживания

1. Модуль должен предоставлять возможность самостоятельной регистрации клиента на портале самообслуживания.
2. Модуль должен предоставлять возможность авторизации клиента на портале самообслуживания.
3. Модуль должен предоставлять возможность просмотра списка услуг.
4. Модуль должен предоставлять возможность подачи заявки по выбранной услуге.
5. Модуль должен предоставлять возможность просмотра списка всех поданных пользователем заявок по выбранной услуге.
6. Модуль должен предоставлять возможность фильтрации списка заявок по выбранной услуге по статусам: На исполнении, На подтверждении, Завершенные, Все.
7. Модуль должен предоставлять возможность подтверждения завершения заявки с указанием комментария.
8. Модуль должен предоставлять возможность отклонения завершения заявки с указанием комментария.

4.4 Требования к модулю Диспетчеризации заявок

1. Модуль должен предоставлять возможность авторизации в рабочем месте Диспетчера по логину и паролю.
2. Модуль должен предоставлять возможность просмотра списка всех заявок, поступивших на распределение данному пользователю.
3. Модуль должен предоставлять возможность просмотра подробной информации по заявке.
4. Модуль должен предоставлять возможность назначение исполнителя по выбранной заявке.
5. Модуль должен предоставлять возможность поиска по номеру и дополнительным полям заявки.
6. Модуль должен предоставлять возможность просмотра всех ранее распределенных заявок.

4.5 Требования к модулю Исполнения заявок

1. Модуль должен предоставлять возможность авторизации в рабочем месте Исполнителя по логину и паролю.
2. Модуль должен предоставлять возможность просмотра списка всех заявок, поступивших на исполнение данному пользователю.
3. Модуль должен предоставлять возможность просмотра подробной информации по заявке.
4. Модуль должен предоставлять возможность завершения исполнения по выбранной заявке с заполнением формы завершения.
5. Модуль должен предоставлять возможность поиска по номеру и дополнительным полям заявки.
6. Модуль должен предоставлять возможность просмотра всех ранее исполненных заявок.

4.6 Требования к модулю настройки каталогов услуг, активов, исполнителей

1. Модуль должен предоставлять возможность создания, редактирования и изменения карточки услуги.
2. Модуль должен предоставлять возможность просмотра списка всех услуг.
3. Модуль должен предоставлять возможность поиска услуги по полям карточки.
4. Модуль должен предоставлять возможность создания, редактирования и изменения карточки актива.
5. Модуль должен предоставлять возможность просмотра списка всех активов.
6. Модуль должен предоставлять возможность поиска актива по полям карточки.
7. Модуль должен предоставлять возможность создания, редактирования и изменения карточки исполнителя.
8. Модуль должен предоставлять возможность просмотра списка всех исполнителей.
9. Модуль должен предоставлять возможность поиска исполнителей по полям карточки.
10. Модуль должен предоставлять возможность создания, редактирования и изменения карточки клиента.

11. Модуль должен предоставлять возможность просмотра списка всех клиентов.
12. Модуль должен предоставлять возможность поиска клиентов по полям карточки.

4.7 Требования к модулю администрирование форм и процессов (конфигуратор)

1. Модуль должен предоставлять возможность настройки форм:
 - Карточка услуги (отдельно для каждого вида услуг)
 - Карточка актива
 - Карточка клиента
 - Карточка исполнителя
2. Модуль должен предоставлять возможность настраивать маршрут исполнения для каждого вида услуг отдельно.
3. Модуль должен предоставлять возможность настраивать форму завершения исполнения для каждого вида услуг отдельно.