

**Разработка автоматизированной системы оформления
и сопровождения заявок на ОДО «ЮКОЛА-ИНФО»**

Потапенко В.В., Шардыко П.П.

Белорусский национальный технический университет

Основным видом деятельности ОДО «ЮКОЛА-ИНФО» является разработка программных модулей на основе «1С:Предприятие», внедрение и сопровождение этих модулей.

Данная область связана с большим количеством заявок от клиентов и документов, сопровождающих эти заявки. Автоматизация процессов принятия и сопровождения позволяет значительно снизить финансовые и временные издержки, повысить производительность и эффективность деятельности компании. Автоматизация предполагает составление четкой схемы работы организации и максимально эффективное распределение нагрузки между сотрудниками.

В работе фирмы наиболее часто встречается заявка на внедрение продукта. Процесс внедрения состоит из нескольких этапов: экспресс-обследование; анализ и построение технической архитектуры; поставка и установка программного обеспечения; детальное обследование, адаптация и тестирование; внедрение; сопровождение.

В работе представлены системные требования для установки «1С:Предприятие». Таким образом, прежде чем рекомендовать заказчику покупку той или иной программы системы «1С:Предприятие», необходимо убедиться в соответствии компьютерной системы заказчика целому ряду определенных требований. При этом круг требований расширяется пропорционально усложнению рассматриваемой программы. При проведении анализа технической архитектуры оформляются:

- отчёт по результатам обследования;
- отчёт по результатам проверки;
- предложение по модернизации;
- накладная на передачу оборудования.

Отчёт по результатам обследования представляет собой документ с полным описанием программного и аппаратного обеспечения компании-заказчика, например: системное ПО, кабельная система, активное сетевое оборудование, кабельная система, активное сетевое оборудование и др. Разработан алгоритм процесса принятия и сопровождения заявок, выделены основные этапы внедрения. Для каждого этапа был описан перечень оформляемых документов, представлены электронные формы этих документов.