

## **Описание функциональных характеристик программного обеспечения**

### **1. Кабинет жителя**

- базовая информация об управляющей организации, которая обслуживает данный лицевой счет;
- отображение всех поданных (как текущих, так и уже выполненных) заявок данного пользователя, с возможностью просмотра текущего статуса заявки;
- возможность подачи показаний индивидуальных приборов учёта;
- форма для подачи новой заявки;
- форма обратной связи в случае возникновении проблемы при работе с системой;
- краткая инструкция пользователя;
- базовая нормативная документация о предоставлении услуг жилищно-коммунального хозяйства.

### **2. Автоматизированное рабочее место оператора контакт-центра**

- форма для подачи новой заявки от имени жителя (по звонку);
- список заявок, аварийных и неаварийных, в разбивке по статусам (новые, текущие, выполненные и т.п.);
- контактная информация для быстрой связи с диспетчером управляющей организации;
- форма обратной связи в случае возникновении проблемы при работе с системой;
- краткая инструкция пользователя.

### **3. Автоматизированное рабочее место диспетчера управляющей организации**

- журнал заявок (в разбивке по текущим статусам заявок), с возможностью назначения заявок подрядчику, просмотра фактического отчета о выполнении заявки и т.д.;
- форма обратной связи в случае возникновении проблемы при работе с системой;
- краткая инструкция пользователя;
- базовая нормативная документация о предоставлении услуг жилищно-коммунального хозяйства.

### **4. Автоматизированное рабочее место диспетчера подрядной организации**

- журнал заявок (в разбивке по текущим статусам заявок), с возможностью приема в работу заявки;
- форма для занесения в систему акта выполненных работ;
- форма для автоматического формирования и распечатки заказа-наряда из системы;
- форма обратной связи в случае возникновении проблемы при работе с системой;
- краткая инструкция пользователя.

### **5. Автоматизированное рабочее место аналитика**

- формы для создания отчетов: статистика заявок в разбивке по управляющим организациям, подрядчикам, районам, муниципальным образованиям, видам работ, объектам;
- формы для построения графиков к отчетам;
- форма для редактирования классификатора;
- рейтинги управляющих организаций района (выявление наиболее успешных и наиболее проблемных управляющих организаций).

## **Требования к клиентскому месту для эксплуатации Системы**

- Программное обеспечение: Microsoft Windows XP SP 3 или выше, с наличием, Google Chrome 49.0 и выше, Microsoft Excel 2010 и выше.