

Общество с ограниченной ответственностью «ШАНИКС»

ОГРН 1256600008444

ИНН 6685225003

Шаникс: Управление сервисными заявками

Документация, содержащая описание функциональных характеристик экземпляра программного обеспечения, предоставленного для проведения экспертной проверки

2026 г.

Оглавление

1. Общие сведения
 - 1.1. Обозначение и наименование программы
 - 1.2. Языки программирования и технологии разработки
 - 1.3. Состав экземпляра программного обеспечения
2. Функциональное назначение
3. Пользователи и роли
4. Функциональные характеристики программного обеспечения
 - 4.1. Работа с сервисными заявками
 - 4.2. Назначение исполнителей
 - 4.3. Статусы и история обработки заявок
 - 4.4. Комментарии и вложения
 - 4.5. Контроль сроков реакции и решения
 - 4.6. SLA
 - 4.7. Уведомления
 - 4.8. Отчетность
 - 4.9. Администрирование
5. Используемые технические средства и дополнительное программное обеспечение
6. Входные данные
7. Выходные данные
8. Вызов, загрузка и доступ к экземпляру программного обеспечения
9. Условия эксплуатации экземпляра программного обеспечения
10. Заключение

1. Общие сведения

1.1. Обозначение и наименование программы

Наименование программы: **«Шаникс: Управление сервисными заявками»**.

Краткое наименование программы: **«Шаникс»**.

Программное обеспечение «Шаникс» представляет собой сервис-деск систему, предназначенную для автоматизации процессов приема, обработки и контроля выполнения сервисных заявок.

1.2. Языки программирования и технологии разработки

Программное обеспечение «Шаникс» разработано с использованием следующих языков программирования и технологий:

Компонент	Язык / технология
Серверная часть	PHP
Серверный фреймворк	Laravel
Клиентская часть	Dart
Клиентский фреймворк	Flutter
Web-интерфейс	Flutter Web
Мобильное приложение	Flutter
База данных	PostgreSQL

1.3. Состав экземпляра программного обеспечения

Экземпляр программного обеспечения «Шаникс», предоставленный для проведения экспертной проверки, включает следующие компоненты:

1. web-интерфейс, реализованный с использованием Flutter Web;
2. мобильное приложение, реализованное с использованием Flutter;
3. серверную часть, реализованную на Laravel;
4. API для взаимодействия клиентских приложений с серверной частью;
5. базу данных PostgreSQL;
6. файловое хранилище для вложений, прикрепляемых к заявкам;
7. модуль почтовых уведомлений;
8. модуль push-уведомлений мобильного приложения;
9. модуль отчетности;
10. модуль администрирования пользователей, ролей и настроек.

Web-интерфейс и мобильное приложение взаимодействуют с серверной частью программного обеспечения через API.

2. Функциональное назначение

Программное обеспечение «Шаникс» предназначено для автоматизации работы с сервисными заявками.

Программное обеспечение обеспечивает прием заявок от пользователей, назначение исполнителей, контроль выполнения работ, отслеживание сроков реакции и решения, учет SLA, хранение истории обработки заявок, работу с комментариями и вложениями, отправку уведомлений и формирование отчетности.

Основные функциональные возможности программного обеспечения:

1. регистрация сервисных заявок;
2. просмотр списка заявок;
3. фильтрация и поиск заявок;
4. назначение исполнителей по заявкам;
5. изменение статусов заявок;
6. добавление комментариев к заявкам;
7. прикрепление файлов и вложений к заявкам;
8. хранение истории обработки заявок;
9. контроль времени реакции;
10. контроль времени решения;
11. контроль соблюдения SLA;
12. отправка почтовых уведомлений;
13. отправка push-уведомлений пользователям мобильного приложения;
14. формирование отчетов по заявкам, исполнителям, срокам и SLA;
15. администрирование пользователей, ролей, справочников и настроек системы.

Программное обеспечение может использоваться ИТ-службами, сервисными подразделениями, инженерными и эксплуатационными службами, административными подразделениями и другими подразделениями, работающими с потоком внутренних или внешних сервисных заявок.

3. Пользователи и роли

В программном обеспечении предусмотрена ролевая модель доступа. Набор доступных функций определяется ролью пользователя.

Роль	Основные функции
Пользователь / заявитель	Создание заявок, просмотр своих заявок, добавление комментариев и вложений, получение уведомлений
Исполнитель	Просмотр назначенных заявок, изменение статусов, фиксация выполненных работ, добавление комментариев и вложений
Руководитель / контролер	Контроль заявок, сроков реакции и решения, анализ SLA, просмотр отчетности
Администратор	Управление пользователями, ролями, справочниками, настройками системы и правами доступа

Перечень ролей и прав доступа может изменяться в зависимости от настроек экземпляра программного обеспечения.

4. Функциональные характеристики программного обеспечения

4.1. Работа с сервисными заявками

Программное обеспечение обеспечивает создание и обработку сервисных заявок.

При создании заявки пользователь может указать сведения, необходимые для ее обработки, в том числе тему, описание, категорию, приоритет и другую информацию, предусмотренную настройками системы.

Для каждой заявки в системе хранится карточка заявки, содержащая основные сведения о заявке, текущий статус, исполнителя, историю изменений, комментарии, вложения и данные по срокам реакции и решения.

4.2. Назначение исполнителей

Программное обеспечение позволяет назначать исполнителей по сервисным заявкам.

Назначение исполнителя может выполняться ответственным пользователем или в соответствии с установленными правилами обработки заявок.

После назначения исполнитель получает доступ к заявке и может выполнять дальнейшую обработку: менять статус, добавлять комментарии, фиксировать результат выполнения и прикладывать необходимые файлы.

4.3. Статусы и история обработки заявок

В программном обеспечении предусмотрено использование статусов заявок.

Статусы позволяют отслеживать этапы обработки заявки, например: новая заявка, в работе, ожидание, выполнена, закрыта и иные статусы, предусмотренные настройками системы.

Система хранит историю обработки заявки. В истории фиксируются действия пользователей, изменения статусов, назначение исполнителей, комментарии и иные события, связанные с обработкой заявки.

4.4. Комментарии и вложения

Пользователи, имеющие соответствующие права доступа, могут добавлять комментарии к заявкам.

Комментарии используются для уточнения информации, фиксации хода выполнения работ и взаимодействия между участниками обработки заявки.

К заявкам могут прикрепляться файлы и вложения. Вложения могут использоваться для передачи скриншотов, документов, фотографий, технических материалов и иных файлов, связанных с заявкой.

Доступ к вложениям осуществляется в соответствии с правами пользователя.

4.5. Контроль сроков реакции и решения

Программное обеспечение обеспечивает контроль времени реакции и времени решения по сервисным заявкам.

Время реакции используется для контроля срока, в течение которого заявка должна быть принята в работу или обработана ответственным исполнителем.

Время решения используется для контроля срока, в течение которого заявка должна быть выполнена или закрыта.

Данные по срокам реакции и решения используются в карточках заявок, уведомлениях и отчетности.

4.6. SLA

Программное обеспечение поддерживает учет SLA.

SLA используется для определения допустимых сроков реакции и решения по заявкам. Параметры SLA могут зависеть от настроек системы, категории заявки,

приоритета, типа обращения или иных параметров, предусмотренных экземпляром программного обеспечения.

Система позволяет отслеживать соблюдение SLA, выявлять приближение сроков и нарушения сроков обработки заявок.

4.7. Уведомления

Программное обеспечение содержит механизмы уведомления пользователей о событиях, связанных с обработкой сервисных заявок.

Почтовые уведомления направляются пользователям по электронной почте.

Push-уведомления используются для информирования пользователей мобильного приложения.

Уведомления могут направляться в следующих случаях:

1. создание новой заявки;
2. назначение исполнителя;
3. изменение статуса заявки;
4. добавление комментария;
5. приближение срока реакции;
6. приближение срока решения;
7. нарушение срока реакции;
8. нарушение срока решения;
9. иные события, связанные с обработкой заявки.

4.8. Отчетность

Программное обеспечение обеспечивает формирование отчетности по сервисным заявкам.

Отчетность может использоваться для анализа:

1. количества поступивших заявок;
2. количества выполненных и невыполненных заявок;
3. распределения заявок по статусам;
4. распределения заявок по исполнителям;
5. сроков реакции;
6. сроков решения;
7. соблюдения SLA;
8. нагрузки на исполнителей и подразделения;
9. динамики обращений за выбранный период.

Отчеты формируются на основании данных, хранящихся в системе.

4.9. Администрирование

Администратор программного обеспечения может выполнять настройку экземпляра системы.

К административным функциям относятся:

1. управление пользователями;
2. управление ролями и правами доступа;
3. настройка справочников;
4. настройка параметров заявок;
5. настройка параметров SLA;
6. настройка уведомлений;
7. управление общими параметрами работы системы.

Доступ к административным функциям предоставляется только пользователям с соответствующими правами.

5. Используемые технические средства и дополнительное программное обеспечение

Компоненты программного обеспечения функционируют на технических средствах и программном обеспечении, обеспечивающих работу серверной и клиентской частей.

Серверная часть программного обеспечения размещается на серверной инфраструктуре правообладателя.

Для работы серверной части используются:

1. операционная система Linux;
2. серверная часть на Laravel;
3. СУБД PostgreSQL;
4. файловое хранилище для вложений;
5. почтовый сервис для отправки уведомлений;
6. сервис доставки push-уведомлений для мобильного приложения.

Клиентская часть программного обеспечения доступна пользователям в следующих вариантах:

Клиентская часть	Средство доступа
Web-интерфейс	Браузер на персональном компьютере, ноутбуке, планшете или ином устройстве

Клиентская часть	Средство доступа
Мобильное приложение	Мобильное устройство на поддерживаемой мобильной платформе

Для работы с web-интерфейсом требуется браузер и доступ к сети Интернет.

Для работы с мобильным приложением требуется установленное мобильное приложение «Шаникс» и доступ к сети Интернет.

6. Входные данные

Входными данными для функционирования программного обеспечения являются данные, вводимые пользователями или формируемые в процессе работы системы.

К входным данным относятся:

1. логин пользователя;
2. пароль пользователя;
3. адрес электронной почты пользователя;
4. данные учетной записи пользователя;
5. сведения о сервисной заявке;
6. тема заявки;
7. описание заявки;
8. категория заявки;
9. приоритет заявки;
10. комментарии к заявке;
11. файлы и вложения, прикрепляемые к заявке;
12. сведения об исполнителе;
13. статусы заявки;
14. параметры SLA;
15. настройки уведомлений;
16. настройки справочников и прав доступа.

Состав входных данных может изменяться в зависимости от настроек экземпляра программного обеспечения и прав пользователя.

7. Выходные данные

Выходными данными программного обеспечения являются данные, отображаемые пользователям или формируемые системой в процессе обработки сервисных заявок.

К выходным данным относятся:

1. список сервисных заявок;
 2. карточка сервисной заявки;
 3. текущий статус заявки;
 4. сведения об исполнителе;
 5. история обработки заявки;
 6. комментарии по заявке;
 7. вложения, доступные пользователю в соответствии с его правами;
 8. сведения о сроках реакции;
 9. сведения о сроках решения;
 10. сведения о соблюдении или нарушении SLA;
 11. почтовые уведомления;
 12. push-уведомления мобильного приложения;
 13. отчеты по заявкам;
 14. отчеты по исполнителям;
 15. отчеты по срокам реакции и решения;
 16. отчеты по SLA;
 17. сведения о пользователях, ролях и настройках системы.
-

8. Вызов, загрузка и доступ к экземпляру программного обеспечения

Доступ к web-интерфейсу экземпляра программного обеспечения «Шаникс» осуществляется через браузер по адресу:

<https://app.shanix.ru>

Для работы с web-интерфейсом пользователь открывает указанный адрес в браузере, проходит аутентификацию с использованием учетных данных и получает доступ к функциям программного обеспечения в соответствии со своей ролью и правами доступа.

Мобильное приложение «Шаникс» устанавливается на мобильное устройство пользователя. После запуска мобильного приложения пользователь проходит аутентификацию и получает доступ к функциям программного обеспечения в соответствии со своей ролью и правами доступа.

Мобильное приложение взаимодействует с серверной частью программного обеспечения через API.

Сведения о способах загрузки мобильного приложения указываются правообладателем в зависимости от используемых каналов распространения:

Платформа	Способ загрузки
Android	https://play.google.com/store/apps/details?id=okeyservice.com.okeyservice&campaignid=web_share
iOS	https://apps.apple.com/us/app/шаникс/id6481409645

Если мобильное приложение на момент проведения экспертной проверки предоставляется экспертам в виде установочного файла или тестовой сборки, сведения о таком способе предоставления указываются дополнительно.

9. Условия эксплуатации экземпляра программного обеспечения

Экземпляр программного обеспечения «Шаникс», предоставленный для проведения экспертной проверки, размещается на серверной инфраструктуре правообладателя.

Пользователи получают доступ к программному обеспечению через web-интерфейс или мобильное приложение.

Работа программного обеспечения выполняется при наличии доступа к сети Интернет и действующей учетной записи пользователя.

Доступ к функциям программного обеспечения определяется назначенной пользователю ролью и правами доступа.

Web-интерфейс и мобильное приложение не имеют прямого доступа к базе данных. Все операции с данными выполняются через серверную часть программного обеспечения и API.

10. Заключение

Экземпляр программного обеспечения «Шаникс», предоставленный для проведения экспертной проверки, обеспечивает выполнение основных функций сервис-деск системы: прием и регистрацию сервисных заявок, назначение исполнителей, изменение статусов, хранение истории обработки, работу с

комментариями и вложениями, контроль сроков реакции и решения, учет SLA, отправку уведомлений и формирование отчетности.

Программное обеспечение доступно пользователям через web-интерфейс и мобильное приложение. Взаимодействие клиентских приложений с серверной частью выполняется через API.