

**ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ПО
«СИСТЕМА ИНЦИДЕНТ МЕНЕДЖМЕНТА СЕТИ УС»**

Наименование: Система инцидент менеджмента сети УС

Ресурсы команды:

Руководитель проекта – 1

Руководитель разработки – 1

Правообладатель: ООО «Мультикарта»

Функциональные возможности:

1. Мониторинг активных заявок и обращений в режиме онлайн;
2. Создание обращений по сбою в работе банкомата;
3. Обработка заявок и обращений;
4. Система генерации отчетов;
5. Поиск записей по номеру обращения/заявки;
6. Поиск по ID УС;
7. Выборка записей, созданных за период (>1, 2, 5, 12, 24-х часов);
8. Фильтрация записей по
 - Тип: заявка или обращение
 - Ответственный: в зависимости от того, на какой контакт сформирована заявка
 - Пользователь (взявший заявку на исполнение)
 - Дата ETA (>1, 2, 5, 12, 24-х часов)
 - Дата передачи исполнителю (>1, 2, 5, 12, 24-х часов)
 - По статусам: новая, в работе, выполнено и т.д.;
9. Переход в конкретные заявки и обращения для последующей работы при нажатии на номер обращения/заявки;
10. Выгрузка данных в формате MS Excel.

Область применения: Система управления и реагирования на заявки и обращения по сбоям в работе банкоматов.

Тип ЭВМ: сервер

Язык программирования: PHP, Perl, SQL, JS

Операционные системы, необходимые для использования программы:

1. СУБД: PostgreSQL

2. Сервер приложений: Unix
3. Клиентские рабочие места: Любой WEB-браузер

Объем программы:

1. СУБД: 1 Мб (порядка 26.000 строк кода)
2. Сервер приложений: 15 Мб (порядка 380.000 строк кода)