**Техническое задание на разработку HelpDesk**

1. Инициатор (менеджер отдела продаж) оформляет заявку. Форма заявки – на усмотрение разработчика, не принципиально. Поля, которые должны содержаться в заявке, указаны в приложении 1. Набор полей может меняться в зависимости от «Категории запроса».
2. Заявка получает статус «Назначено».
* Первым заполняется поле «Категория запроса». По каждой категории указаны поля для заполнения (помечены в приложении символом ‘х'). Автоматически заполняются поля «Направление» и «Ответственный ОЗ». Значения этих полей задаются для каждой группы номенклатуры верхнего уровня. **Ответственных может быть несколько**. **Групп номенклатуры так же может быть несколько, если в заказе поставщику указаны несколько товаров, относящимся к разным группам.**
* Поле «Номер заказа поставщику 1с» заполняется выбором из списка заказов поставщикам.
* Поле «Желаемый срок ответа» - выбирается произвольная дата.
* Поле «Наименование товара» - заполняется вручную из справочника номенклатуры.
* Текстовое поле – заполняется вручную.
* Поле «Дата» - выбирается произвольная дата.
1. По кнопке «Отправить» заявка поступает всем ответственным, указанным в поле «Ответственный ОЗ».
2. Любой из ответственных может принять полученную заявку в обработку. После этого остальные ответственные получают уведомление о начале обработки заявки данным менеджером. Заявка получает статус «В работе».
3. Исполнитель заявки после ее анализа вносит информацию в текстовое поле и отправляет ответ инициатору. Если от инициатора требуется дополнительная информация, исполнитель вручную устанавливает статус заявки «Ожидается ответ заказчика». Программа фиксирует время перевода заявки в статус «Ожидается ответ заказчика» (для построения отчетов). Если дополнительной информации не требуется, исполнитель выполняет заявку, вносит информацию в текстовое поле (отчет о выполненной работе) и отправляет ее инициатору в статусе «Выполнено». Этот статус присваивается автоматически, если МЗ вручную не установил статус «Ожидается ответ заказчика». Инициатор после анализа ответа на заявку со статусом «Ожидается ответ заказчика» вносит в заявку запрашиваемую информацию и отправляет заявку исполнителю. Статус заявки автоматически меняется на «В работе». Фиксируется время нахождения заявки в статусе «Ожидается ответ заказчика».
4. Если инициатор получил заявку со статусом «Выполнено», он анализирует отчет исполнителя и затем либо закрывает заявку (статус автоматически устанавливается «Закрыта»), либо отправляет заявку исполнителю на доработку (статус автоматически устанавливается «В работе»).
5. Заявка, которая непрерывно находится в статусе «Выполнено» 3 рабочих дня (без движения), автоматически переводится в статус «Закрыта».
6. Процесс повторяется до закрытия заявки (статус «Закрыта», устанавливается инициатором).
7. Закрытая заявка не редактируется. Ее можно скопировать кнопкой «Направить повторно». Это будет уже новая заявка.
8. История переписки и изменения статусов должна храниться в базе в каком-либо виде, т.к. на основании данных о дате перехода заявок в тот или иной статус будут строиться отчеты по KPI менеджеров – это будет в отдельном ТЗ.