



**Решение по автоматизации учёта постановки/исполнения задач
и документирования**

Москва 2014

О компании ART OF WEB

- основана в 2005 году;
- более 300 веб-проектов в России и за рубежом различного масштаба и значимости;
- более 60% клиентов компании с 2005 года обратилась по рекомендации;
- технологии контроля качества и сроков выполнения проектов;
- гибкие методики подхода к разработке, способность перестраивать платформу под возникающие нужды клиента на любом этапе работ.

Компания ООО «Арт Оф Вэб» благодарит Вас за проявленный интерес к нашим услугам и предлагает Вашему вниманию данное отраслевое решение.

О решении aow-track'n'doc

Решение aow-track'n'doc может быть применено практически для любой сферы деятельности, где требуется контроль выполнения задач из пула. В качестве яркого примера выступают: службы технической поддержки, сервисные и ремонтные компании, службы эксплуатации и уборки.

Система разработана на базе ПО с открытым исходным кодом и позволяет осуществлять гибкую интеграцию практически с любой системой компании Заказчика, например, с системой фиксации и записи телефонных разговоров службы поддержки, с CRM системой клиента, с нетиповыми собственными разработками Заказчика.

Имеются готовые кейсы использования:

- для управления командой разработчиков ПО свыше 50 человек,
- для службы технической поддержки хостинга,
- для службы эксплуатации зданий.

1.1. Система контроля постановки/исполнения задач

Система реализована на основе классических принципов управления задачами, в которой существует источник, ответственный, точка контроля, точка приёма. Каждый из узлов может состоять из бесконечного числа частей и выполнять сложный функционал. Допустимые process flow могут быть индивидуальными для любой конечной конфигурации системы.

Недавно посещенные: [0012991](#), [0012944](#)

Не назначенные [^] (0 - 0 / 0)

Созданные мной [^] (1 - 2 / 2)

0012991	Дизайн и вёрстка e-mail рассылки новостей -- 2014-11-21 12:35
0010949	EMV: поддержка PIN PAD Datex MPED 400 -- 2013-09-12 13:12

Отработанные [^] (1 - 10 / 23)

0012767	Правки верстки -- 2014-08-29 12:17
0011500	Подготовить приложение SimplePay для публикации в AppStore -- 2014-05-22 11:59
0011990	Тексты на главную страницу -- 2014-03-24 10:47
0011765	Верстка главной страницы нового сайта -- 2014-02-20 10:32
0011492	Новый дизайн-концепт для сайта -- 2013-11-28 10:30
0011677	SimplePay в стилях Visa -- 2013-11-28 10:30
0011362	Сплеш и иконка CCT -- 2013-10-23 10:47
0011446	Сверстать приложение mPOS iOS с дизайном Best2Pay -- 2013-10-22 13:28
0011459	Сверстать приложение mPOS iOS с дизайном UBRR -- 2013-10-21 13:58
0011388	Верстка дизайна приложения SDM mPOS платформа iOS -- 2013-10-21 13:57

Недавно измененные [^] (1 - 10 / 553)

0012990	Верстка страницы Геолокации -- 2014-11-21 16:47
0012991	Дизайн и вёрстка e-mail рассылки новостей -- 2014-11-21 12:35
0012984	Страница геолокации -- 2014-11-18 12:22
0012891	Картинки для английской версии сайта -- 2014-10-28 12:36
0012917	Добавить англоязычные изображения на сайт -- 2014-10-28 12:35
0011662	Шаблон КП Полиграфия - 2014-10-23 16:36
0012924	Переводы -- 2014-10-23 11:32
0012710	Новость -- 2014-10-13 17:43
0012698	Обработка -- 2014-10-13 17:42
0012684	Раздел Партнеры и Клиенты -- 2014-10-13 17:42

Отслеживаемые мной [^] (0 - 0 / 0)

новый	нужен отклик	рассмотрен	подтвержден	назначен	отработан	закрыт
-------	--------------	------------	-------------	----------	-----------	--------

Система имеет как веб-интерфейс, так и возможность использования в приложениях на мобильных устройствах.

Источники задачи

- Телефонный звонок на телефон службы поддержки

- SMS-сообщение на номер службы поддержки
- E-mail сообщение на адрес службы поддержки
- Twitter-запись
- Веб-форма обращения в открытом доступе
- Сигнал от автоматизированной системы (например сигнал о падении сервера)
- Прямая постановка задачи в системе

Типовые роли пользователей в системе

- Руководитель организации
 - Полный доступ к перечню задач
 - Полный доступ к отчётам
 - Полный доступ к разделу документации
- Администратор системы
 - Полный доступ к системе
- Руководитель группы
 - Управление задачами
 - Управление отчётами
 - Управление документацией
 - Управление правами подчиненных пользователей
- Менеджер
 - Управление задачами
 - Управление документацией
 - Отчёты
- Исполнитель
 - Задачи
 - Документация
 - Отчёты
- Клиент
 - Задачи
 - Документация
 - Отчёты

Оповещение

- SMS-сообщение
- E-mail сообщение
- Twitter-запись
- Поддержка уведомлений требующих обязательного ответа

Система может быть настроена для работы на мобильных устройствах как по адаптивному веб-интерфейсу так и через приложения для платформ Android/iOS.

При необходимости дополнительного контроля помимо времени выполнения и ответственного, могут фиксироваться данные о местоположении устройства с которого было отправлено сообщение.

1.2. Система документирования

Система построена на основе принципов используемых в wiki-движках, дополнительно с возможностью разграничения прав доступа к закрытым разделам, управлению правами и тесной интеграцией с системой контроля постановки/исполнения задач.

Часто система используется для описания типовых способов решения запросов поступающих в систему контроля постановки/исполнения задач.

Все правки в документах загруженных в систему сохраняются в истории версий.

1.3. Система отчётов

Система позволяет строить отчёты любых конфигураций на основании данных из систем контроля постановки/исполнения задач и системы документации. Также система отчётов позволяет вести индивидуальный учёт времени сотрудника на решение задачи.

Часы сотрудников
Нагрузка сотрудников
Бонусы сотрудников
Графики часов
Статистика по часам

Отчеты

Синхронизация названий проектов
Используемые коды

Статус: Любое
Сотрудник: Любое
Месяц загрузки: Любое
Год загрузки: Любое
Проект: Любое
#task:
Код: Любо

Выбрать
Сбросить

Получить XLSX файл
 группировать по задачам
Показывать все

Предыдущая
1
2
3
4
5
6
10
20
30
40
50
100
200
300
400
500
600
700
800
900
1000
1067
Следующая

Статус	Сотрудник	Дата	h_real	h_effect	Проект	#task	Код	Комментарий
	Вьюн Илья	25.11.2014	1.5	1.5	GeoPolSim	12874 69.5 24		решение конфликтов на гите; правки оформления шапки в таблицах
	Керов Вадим Андреевич	25.11.2014	0	0	aow-отм		200	Работа с сервером
	Керов Вадим Андреевич	25.11.2014	0	0	fctomtoms.ru	12992 0.5 0		Внесение изменений
	Вьюн Илья	25.11.2014	0.5	0.5	GeoPolSim	12874 69.5 24		версткой ограничен размер названия региона, названия клана в ближайшей войне, исправлен z-index всплывающего сообщения в разделе инфраструктуры
	Синяков Вячеслав Михайлович	25.11.2014	1.5	1.5	Mobile staff	12960 19.2 4		[Исправление + Реализация] Группировка по юзеру/ТТ теперь работает корректно у ВСЕХ ролей.

Планшет управляющего

Планшет управляющего — программно аппаратное решение на базе планшетов iOS/Android, которое предоставляет в реальном времени формировать необходимые отчёты о деятельности служб в aow-track'n'doc.

По умолчанию система включает в себя:

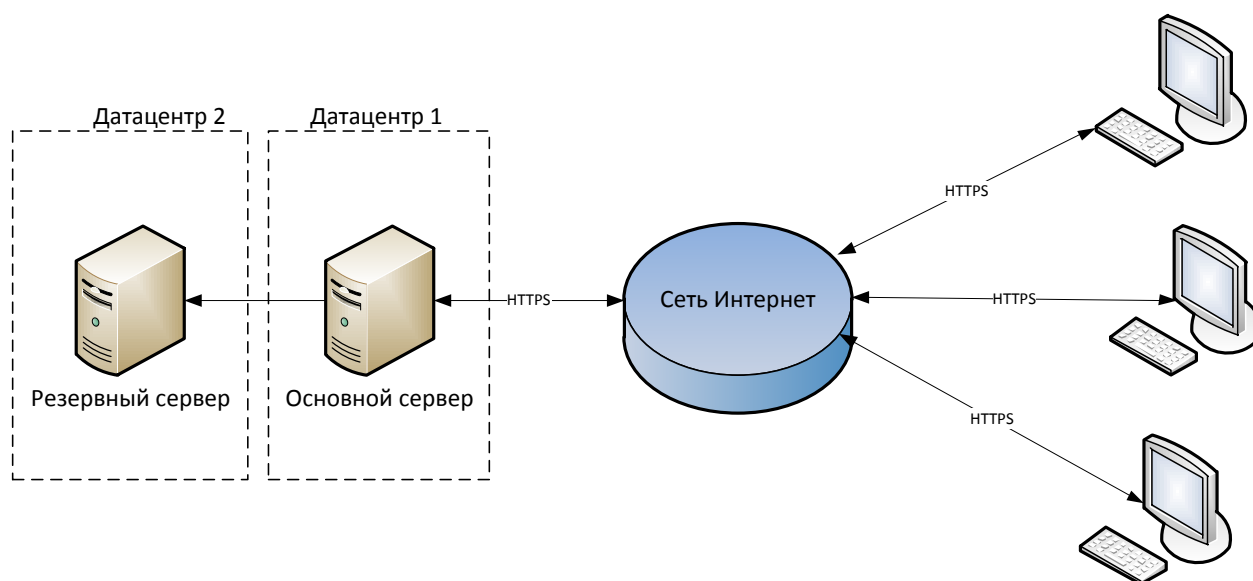
- Сводную статистику о сроках выполнения задач по типам;
- Настраиваемую сводную статистику;
- Доступ к системе контроля постановки/исполнения задач;
- Видеосвязь с подчиненными;
- Доступ к системе отчётов.

Система строится на базе разработанного и внедренного нами **планшета министра Спорта**, обладает возможностями гибкого конфигурирования, возможно подключение произвольного количества отчётов и служб.

1.4. Типовая архитектура

Архитектура системы aow-track'n'doc выполнена исходя из повышенных требований к отказоустойчивости и надёжности хранения данных. Типовая схема установки:

- Основной сервер — на котором происходит работа пользователей и который доступен в сети Интернет;
- Резервный сервер, на который происходит резервное копирование системы, позволяющее при необходимости восстановить работоспособность основного сервера. Это сервер не доступен в сети Интернет.



*nix платформа, Apache, PHP 5.3+ (GD, Math, DOM), PostgreSQL 8.2+, ImageMagick, Perl, Cron.

Преимущества использования aow-track'n'doc

- О всех проблемах возникающих у клиентов, будет известно руководству.
- У сотрудников будет мотивация в скорости и качестве решения проблем.
- Отсутствие замалчивания проблем, так как рядовые сотрудники не могут удалить информацию с сервера.
- Снижение нагрузки на персонал принимающий заявки.
- Повышение качества работы службы.

Порядок внедрения aow-track'n'doc

Типовой план-график внедрения

1 неделя

Получение стартовой информации, необходимой для начала работ:

- Контактная информация (телефоны, почта, скайп, ICQ и т.д.) ключевых фигур, которые будут участвовать в проекте. Определение лиц, принимающих решения по тем или иным вопросам.
- Налаживание информационных отношений с представителями подразделений:
 - Коммерческий отдел
 - Служба безопасности
 - Юротдел
 - Архивариус
 - Отдел разработки
 - Службы эксплуатации
 - Другие подразделения, необходимые для разработки проекта

Беглое исследование текущей работы с погружением в информационную структуру. Составление сценариев действий пользователей. Беглый анализ полученной информации, составление списка вопросов к руководителям подразделений. Переговоры, получение ответов на блокирующие/ключевые вопросы. Получение расширенных требований руководства. Определение видов работ по данному проекту, составление дорожной карты проекта.

2-3 недели

Разработка систем полуавтоматического переноса данных.

Составления предложения по закупке/модернизации оборудования.

Исследование типовых задач на предмет: пожеланий пользователей, наболевших проблем, личных инициатив.

Получение необходимой информации от представителей подразделений и руководства.

Разработка нескольких вариантов process flow. Переговоры с принятием решения.
Начало работ по сопутствующим направлениям.

4-7 недели

Сбор необходимой информации о пользователях и ролях от представителей подразделений.
Разработка информационной структуры системы. Разворачивание и конфигурирование системы
Интеграция с источниками и системами оповещения.
Настройка отчётов.
Демонстрация результатов и переговоры с принятием решения по сервисам.
Установка программного комплекса на оборудование заказчика.

8 неделя

Демонстрация результатов. Запуск в эксплуатацию в тестовом режиме.

9-10 недели

Тестирование результатов использования.
Усиленный сбор необходимой информации.
Большая встреча с обсуждением промежуточных результатов. Принятие решения.
Контроль работ по сопутствующим направлениям.

11 неделя

Сдача-приёмка системы в боевую эксплуатацию.
Выработка плана по сопровождению и развитию.