

ООО «Читай Технологии»

## **Программное обеспечение**

### **«eShop»**

**Описание функциональных характеристик и информация, необходимая  
для установки и эксплуатации программного обеспечения**

Листов 13

## Оглавление

Термины и определения.....	4
Перечень сокращений.....	5
1. Процессы жизненного цикла программного обеспечения	<b>Ошибка! Залладка не определена.</b>
1.1. Общие сведения .....	<b>Ошибка! Залладка не определена.</b>
1.2. Процессы внедрения программных средств .....	<b>Ошибка! Залладка не определена.</b>
1.2.1. Основной процесс внедрения .....	<b>Ошибка! Залладка не определена.</b>
1.2.2. Процесс анализа требований к программным средствам	<b>Ошибка! Залладка не определена.</b>
1.2.3. Процессы проектирования программных средств	<b>Ошибка! Залладка не определена.</b>
1.2.4. Процесс конструирования программных средств	<b>Ошибка! Залладка не определена.</b>
1.2.5. Процесс комплексирования программных средств	<b>Ошибка! Залладка не определена.</b>
1.2.6. Процесс квалификационного тестирования программных средств .....	<b>Ошибка! Залладка не определена.</b>
1.3. Процессы поддержки программных средств ....	<b>Ошибка! Залладка не определена.</b>
1.3.1. Процесс управления документацией программных средств	<b>Ошибка! Залладка не определена.</b>
1.3.2. Процесс управления конфигурацией программных средств	<b>Ошибка! Залладка не определена.</b>
1.3.3. Процесс обеспечения гарантии качества программных средств.....	<b>Ошибка! Залладка не определена.</b>
1.3.4. Процесс верификации программных средств	<b>Ошибка! Залладка не определена.</b>
1.3.5. Процесс валидации программных средств..	<b>Ошибка! Залладка не определена.</b>
1.3.6. Процесс ревизии программных средств .....	<b>Ошибка! Залладка не определена.</b>
1.3.7. Процесс аудита программных средств.....	<b>Ошибка! Залладка не определена.</b>

1.3.8. Процесс решения проблем в программных средствах **Ошибка! Залка не определена.**

2. Порядок технической поддержки программного обеспечения .....42

2.1. Общие сведения ..... **Ошибка! Залка не определена.**

2.2. Техническая поддержка первого уровня ..... **Ошибка! Залка не определена.**

2.3. Техническая поддержка второго уровня..... **Ошибка! Залка не определена.**

2.4. Техническая поддержка третьего уровня ..... **Ошибка! Залка не определена.**

3. Устранение неисправностей программного обеспечения **Ошибка! Залка не определена.**

4. Совершенствование программного обеспечения..... **Ошибка! Залка не определена.**

## **ВВЕДЕНИЕ**

Документ описывает функциональные характеристики программного обеспечения «eShop», а также содержит информацию, необходимую для её эксплуатации.

ПО РМ обеспечивает работу магазинов сети «Читай-Город».

## Термины и определения

В документе использованы следующие термины:

Термин	Определение
Жизненный цикл (life cycle)	Развитие системы, продукта, услуги, проекта или других изготовленных человеком объектов, начиная со стадии разработки концепции и заканчивая прекращением применения
Квалификационное тестирование (qualification testing)	Тестирование, проводимое разработчиком и санкционированное приобретающей стороной (при необходимости) с целью демонстрации того, что программный продукт удовлетворяет спецификациям и готов для применения в заданном окружении или интеграции с системой, для которой он предназначен
Комплексообразование (integration)	Объединение системных элементов (включая составные части технических и программных средств, ручные операции и другие системы, при необходимости) для производства полной системы, которая будет удовлетворять системному проекту и ожиданиям заказчика, выраженным в системных требованиях
Конструирование (construction)	Создание исполняемых программных блоков, которые должным образом отражают проектирование программных средств

## Перечень сокращений

Сокращение	Определение
ОС	Операционная система
ПО	Программное обеспечение
СТП	Служба технической поддержки
ТЗ	Техническое задание

## 1. Функциональные характеристики

### 1.1. Ролевая модель

ПО eShop включает в себя несколько модулей, обеспечивающих его функциональность. Доступ к каждому модулю настраивается индивидуально для каждого пользователя с учетом выполняемых этим пользователем задач.

### 1.2. Функциональные модули

Полный перечень и функции функциональных модулей приведен в таблице 1.

Таблица 1. Полный перечень и функции функциональных модулей

Функциональный модуль	Исполняемые функции
Актуализация карт сбора	<p>Модуль для обновления в системе консолидированных карт сбора по фактически принятому товару.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. регистрация сканера – сканирование штрихкода на экране монитора;</li> <li>2. печать штрихкода;</li> <li>3. сканирование штрихкода консолидированной карты сбора;</li> <li>4. вызов формы со строками содержимого отсканированной карты сбора;</li> <li>5. просмотр и обновление строк с содержимым карты сбора.</li> </ol> <p>Входные данные – штрихкод карты сбора.</p>
Аналитический отчет	<p>Аналитический отчет для бухгалтерии по интернет-заказам с суммами за заданный. Отчет строится в табличном и аналитическом виде.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. построение отчета с заданными параметрами;</li> <li>2. сохранение отчета в файл excel;</li> <li>3. вывод отчета на печать;</li> <li>4. запрос на обновление данных;</li> <li>5. настройка отображения данных на форме;</li> <li>6. сохранение настроек.</li> </ol> <p>Входные данные – опционально: начальная и конечная даты периода для</p>

	<p>выборки данных, статус заказа, службы доставки, ID магазинов, юр. лицо, тип заказа, регион, тип доставки, тип оплаты, тип отправления, номер заказа, операции , отгрузки, код ПВЗ, стоимость заказа, стоимость доставки, адрес, номер ячейки, уникальный код операции GenerealID, вес, комментарий.</p>
<p>Все заказы</p>	<p>Модуль работы с интернет-заказами для передачи их на сбор.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. построение отчета с заданными параметрами;</li> <li>2. просмотр списка интернет-заказов;</li> <li>3. просмотр содержимого выбранного интернет-заказа;</li> <li>4. просмотр статуса сбора заказа по складу;</li> <li>5. просмотр детальной информации о заказчике;</li> <li>6. вызов формы «Содержимое заказа» для выбранного заказа:             <ol style="list-style-type: none"> <li>6.1. просмотр содержимого заказа;</li> <li>6.2. обновление заказа (поля «Место доставки», «Способ доставки»);</li> <li>6.3. обновление строк содержимого заказа;</li> <li>6.4. добавление новой строки – с возможностью сканирования штрихкода товарной позиции;</li> <li>6.5. редактирование карты покупателя;</li> <li>6.6. передача заказа на сбор;</li> <li>6.7. вызов формы «Отказы» по текущему заказу:                 <ol style="list-style-type: none"> <li>6.7.1. передача на сбор;</li> <li>6.7.2. вызов формы «Списания из магазинов».</li> </ol> </li> <li>6.8. печать сопутствующих документов;</li> <li>6.9. вызов формы «Списания из магазинов»:                 <ol style="list-style-type: none"> <li>6.9.1. обновление списания – смена статуса на «Неактуально»;</li> <li>6.9.2. печать документов по списанию;</li> </ol> </li> </ol> </li> <li>7. просмотр списка товарных позиций в отказных интернет-заказах;</li> <li>8. печать сопутствующих документов;</li> <li>9. печать этикетки на упаковку;</li> <li>10. пакетная обработка:             <ol style="list-style-type: none"> <li>10.1. передача на сбор заказов, отобранных по заданным параметрам.</li> </ol> </li> </ol> <p>Входные данные – начальная и конечная даты выборки данных, статус</p>

	заказа, опционально: номер заказа; для пакетной обработки: количество заказов, значение флага «Наличие», способ доставки, в зависимости от способа доставки: служба доставки, способ оплаты, регион, город.
Возврат ДС	<p>Модуль обработки возвратов денежных средств по интернет-заказам.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. построение списка заказов с возвратом денежных средств по заданным параметрам;</li> <li>2. просмотр отчета;</li> <li>3. импорт данных из внешнего файла и сохранение базе данных;</li> <li>4. обновление строк отчета – поле «Предполагаемая дата оплаты»;</li> <li>5. сохранение отчета в файл excel;</li> <li>6. настройка фильтров;</li> <li>7. настройка шаблона отображения отчета;</li> </ol> <p>Входные данные – опционально: дата или интервал дат, статус заказа и тип статуса; служба доставки, номер заказа, ID магазина, юр.лицо, тип заказа, регион, способ доставки, способ оплаты, тип отправления.</p>
Возврат заказов на склад ИМ	<p>Модуль для приема возвращенных заказов на склад интернет-магазина.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. добавление строк с товаром на возврат – предусмотрена возможность сканирования штрихкода или ввода штрихкода вручную;</li> <li>2. удаление выбранной строки;</li> <li>3. удаление всех строк;</li> <li>4. оформление возврата: <ol style="list-style-type: none"> <li>4.1. смена статуса строки на «Возврат»;</li> <li>4.2. создание операций на возврат в ПО «Склад 2.0».</li> </ol> </li> <li>5. сохранение отчета в файл excel.</li> </ol> <p>Входные данные – штрихкод товарной позиции, дата возврата.</p>
Добавить ячейку	<p>Модуль добавления ячейки для выбранного интернет-заказа.</p> <p>Модуль активен при выделенном заказе на форме «Все заказы».</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. добавить ячейку к заказу.</li> </ol>

		Входные данные – номер заказа.
Доставка операторам	по	<p>Модуль для создания отчета по количеству обработанных каждый оператором.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. построение отчета по заданным параметрам;</li> <li>2. сохранение отчета в файл.</li> </ol> <p>Входные данные – начальная и конечная дата периода для выборки данных.</p>
Доставка регионам	по	<p>Модуль для создания отчета по количеству интернет-заказов в разрезе регионов на заданный период.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. построение отчета по заданным параметрам;</li> <li>2. сохранение отчета в файл.</li> <li>3. печать отчета;</li> </ol> <p>Входные данные – начальная и конечная дата периода для выборки данных.</p>
Доставка сторонними службами		<p>Модуль для работы с доставкой интернет-заказов.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. построение списка заказов на отгрузку с заданными параметрами;</li> <li>2. просмотр списка заказов на отгрузку;</li> <li>3. обновление выбранной строки списка</li> <li>4. сохранение списка в файл;</li> <li>5. вывод списка на печать;</li> <li>6. настройка вида отображения списка;</li> <li>7. просмотр грузовых мест по выбранному заказу;</li> <li>8. просмотр содержимого выбранного заказа;</li> <li>9. просмотр прикрепленных изображений по выбранной строке содержимого заказа;</li> <li>10. вывод на печать строк содержимого выбранного заказа;</li> <li>11. просмотр и обновление данных клиента;</li> <li>12. просмотр и обновление комментария для оператора;</li> <li>13. просмотр и обновление комментария пользователя;</li> </ol>

	<p>14. передача выбранного заказ в отгрузку:</p> <p>14.1. создание заявки на отгрузку;</p> <p>14.2. добавление заказ в партию отгрузки;</p> <p>14.3. перевод заказа в статус «Готов к отгрузке»»</p> <p>15. создание заявки в службу доставки на отмену заказа;</p> <p>16. печать: штрихкода, этикетки, содержимого выбранного заказа;</p> <p>Входные данные – служба доставки, статус заказа, начальная и конечная дата периода для выборки данных; опционально: номер заказа, номер трека, штрихкоду места, general ID</p>
<p>Журнал печати</p> <p>пакетной</p>	<p>Модуль для просмотра журнала печати документов.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. построение отчета по заданным параметрам;</li> <li>2. сортировка строк отчета для выявления дубликатов напечатанных документов.</li> </ol> <p>Входные данные – начальная и конечная дата периода для выборки данных.</p>
<p>Заказы сбора</p> <p>пакетного</p>	<p>Модуль для просмотра заказов пакетного сбора (пакетов).</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. построение списка заказов на пакетных сбор по заданным параметрам - пакетов;</li> <li>2. просмотр содержимого выбранного пакета;</li> <li>3. просмотр содержимого выбранного заказа, который входит в выбранный пакет;</li> <li>4. вывод списка пакетов на печать;</li> <li>5. сохранение в файл списка пакетов;</li> <li>6. сохранение в файл списка пакетов с содержимым;</li> <li>7. возможность поиска пакета – по штрихкоду товарной позиции, по номеру интернет-заказа.</li> </ol> <p>Входные данные – начальная и конечная дата периода для выборки данных, значение флага «Срочники».</p>
<p>Заказы, поступившие с сайта с некорректным</p>	<p>Модуль для построения отчета по интернет-заказам с некорректным адресом доставки.</p>

<p>адресом доставки</p>	<p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. построение списка заказов по заданным параметрам;</li> <li>2. просмотр списка заказов;</li> <li>3. просмотр детальной информации по заказу:             <ol style="list-style-type: none"> <li>3.1. свойства заказа;</li> <li>3.2. содержимое заказа;</li> <li>3.3. историю логистических статусов заказа;</li> <li>3.4. историю изменений свойств заказа;</li> </ol> </li> <li>4. сохранение списка заказов в файл;</li> <li>5. вывод списка заказов на печать;</li> <li>6. вызов формы «Содержимое заказа».</li> </ol> <p>Входные данные –</p>
<p>Закрытие заказов</p>	<p>Модуль для бухгалтерского закрытия интернет-заказов.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. построение списка заказов на закрытие по заданным параметрам;</li> <li>2. просмотр списка заказов;</li> <li>3. импорт данных из внешнего файла;</li> <li>4. обновление строк списка – поле «Предполагаемая закрытия»;</li> <li>5. закрытие выбранного заказа – обновление поля «Статус» на «Закрыто»;</li> <li>6. сохранение отчета в файл excel;</li> <li>7. настройка фильтров;</li> <li>8. настройка шаблона отображения отчета;</li> </ol> <p>Входные данные – опционально: дата или интервал дат, статус заказа и тип статуса; служба доставки, номер заказа, ID магазина, юр.лицо, тип заказа, регион, способ доставки, способ оплаты, тип отправления.</p>
<p>Зарезервировать ячейки</p>	<p>Модуль для резервирования складской ячейки под выбранные интернет-заказы.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. построение списка ячеек, занятых заказами;</li> <li>2. зарезервировать ячейку под выбранный заказ.</li> </ol> <p>Входные данные – начальная и конечная даты для построения отчета.</p>

<p>Зоны консолидации пакетов</p>	<p>Модуль просмотра информации о ходе консолидации заказов пакетного сбора (пакетов).</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. запрос актуальных данных;</li> <li>2. очистка выбранных зон (удаление отметок о сканировании);</li> <li>3. сохранение отчета в файл excel.</li> </ol> <p>Входные данные – нет.</p>
<p>Зоны сбора интернет-заказов</p>	<p>Модуль для выгрузки в файл excel отчета по зонам сбора интернет-заказов.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. сохранение отчета в файл excel.</li> </ol> <p>Входные данные – нет.</p>
<p>Зоны сбора товаров для ИЗ</p>	<p>Модуль для построения отчета по текущему состоянию сбора товара для интернет-заказов.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. просмотр отчета;</li> <li>2. сохранить отчет в файл excel;</li> <li>3. вывод на печать;</li> <li>4. настройка отображения данных.</li> </ol> <p>Входные данные – нет.</p>
<p>ИЗ по дате</p>	<p>Модуль для построения сводного отчета по интернет-заказам на каждую дату заданного периода.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. построение отчета по заданным параметрам.</li> </ol> <p>Входные данные – начальная и конечная дата периода для построения отчета.</p>
<p>Изменить статус заказа</p>	<p>Модуль смены статуса интернет-заказа.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. просмотр истории статусов заказа;</li> <li>2. смена текущего статуса заказа.</li> </ol> <p>Входные данные – номер интернет-заказа.</p>

<p>Информация по заказам</p>	<p>Модуль для построения отчета по заданным интернет-заказам.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. построение отчета по заданным параметрам;</li> <li>2. сохранить отчет в файл excel;</li> <li>3. вывод на печать;</li> <li>4. настройка отображения данных.</li> </ol> <p>Входные данные – номер интернет-заказа или штрихкод.</p>
<p>Книга с полки. Заказы по дням</p>	<p>Модуль для построения сводного отчета по заказамЮ содержащим товарные позиции с типом "Книга с полки" (уценка) на каждый день заданного периода.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. построение отчета по заданным параметрам;</li> <li>2. сохранить отчет в файл excel;</li> <li>3. вывод на печать;</li> <li>4. настройка отображения данных.</li> </ol> <p>Входные данные – начальная и конечная даты периода для построения отчета.</p>
<p>Консолидация интернет-заказов</p>	<p>Модуль обработки консолидированных карт сбора, распределения товара по ячейкам, подготовки к комплектации интернет-заказа.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. регистрация сканера оператора – сканирование штрихкода с монитора ПК;</li> <li>2. печать штрихкода для регистрации сканера;</li> <li>3. сканирование штрихкода консолидированной карт сбора;</li> <li>4. просмотр содержимого отсканированной консолидированной карты сбора;</li> <li>5. сканирование штрихкода каждой товарной позиции из карты сбора: автоматическое присвоение ячейки товарной позиции;</li> <li>6. печать этикетки – для готовых к комплектации ячеек;</li> </ol> <p>Входные данные – штрихкод оператора, штрихкод карты сбора, штрихкод товарной позиции.</p>
<p>Консолидация</p>	<p>Модуль консолидации пакетов (несколько коробок с товаром,</p>

<p>собранных пакетов</p>	<p>объединенные в пакет).</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. регистрация сканера оператора;</li> <li>2. печать штрихкода для регистрации сканера;</li> <li>3. сканирование консолидированной карты сбора части пакета;</li> <li>4. получение номера зоны для отсканированной части пакета;</li> <li>5. сохранение списка отсканированных пакетов в файл excel.</li> </ol> <p>Входные данные – штрихкод пакета сбора.</p>
<p>Комплектация заказов</p>	<p>Модуль комплектации интернет-заказов.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. регистрация сканера оператора;</li> <li>2. печать штрихкода для регистрации сканера;</li> <li>3. сканирование штрихкода интернет-заказа из прилагаемых документов;</li> <li>4. просмотр строк содержимого заказа;</li> <li>5. сканирование товарных позиций по каждой строке содержимого заказа;</li> <li>6. комплектация заказа – смена статуса на «Доставка» для заказов с типом доставки «самовывоз» и «Скомплектован/собран» для прочих;</li> <li>7. печать сопроводительных документов к заказу;</li> <li>8. сканирование штрихкода бонусной карты (опционально);</li> </ol> <p>Входные данные – штрихкод интернет-заказа.</p>
<p>Логи изменений свойств заказа</p>	<p>Отчет по истории изменений свойств интернет-заказов.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. построение отчета по заданным параметрам;</li> <li>2. просмотр строк изменений свойств заказа;</li> <li>3. просмотр свойств заказа;</li> <li>4. вызов формы «Содержимое заказа», где:             <ol style="list-style-type: none"> <li>4.1. просмотр строк содержимого заказа;</li> </ol> </li> <li>5. настройка отображения данных.</li> </ol> <p>Входные данные – номер интернет-заказа.</p>
<p>Логи запросов службы доставки по</p>	<p>Отчет по истории запросов службы доставки.</p>

<p>номеру заказа</p>	<p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. построение отчета по заданным параметрам;</li> <li>2. просмотр строк изменений свойств заказа;</li> <li>3. просмотр свойств заказа;</li> <li>4. вызов формы «Содержимое заказа», где:             <ol style="list-style-type: none"> <li>4.1. просмотр строк содержимого заказа;</li> </ol> </li> <li>5. настройка отображения данных.</li> </ol> <p>Входные данные – номер интернет-заказа или номер отгрузки.</p>
<p>Магазины</p>	<p>Отчет – справочник магазинов сети.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. просмотр справочника;</li> <li>2. сохранение отчета в файл excel;</li> <li>3. вывод на печать;</li> <li>4. настройка отображения данных.</li> </ol> <p>Входные данные – нет.</p>
<p>Менеджер отчетов</p>	<p>Модуль для работы с отчетами в ПО eShop.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. просмотр списка отчетов;</li> <li>2. обновление выбранного отчета – значение поля «Включен»;</li> <li>3. открытие выбранного отчета;</li> <li>4. удаление выбранного отчета;</li> <li>5. создание копии выбранного отчета;</li> <li>6. перемещение выбранного отчета по меню программы;</li> <li>7. просмотр описаний отчетов;</li> <li>8. сохранение списка отчетов в файл excel;</li> <li>9. вывод на печать списка отчетов.</li> </ol> <p>Входные данные – нет.</p>
<p>Настройки</p>	<p>Модуль изменения пользовательских настроек.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. просмотр настроек;</li> <li>2. обновление настроек;</li> <li>3. вызов модуля «Права пользователей»;</li> </ol>

	<p>4. вызов модуля «Права служб доставки».</p> <p>Входные данные – ID текущего пользователя.</p>
Не закрытые заказники	<p>Отчет заказам, имеющим по незакрытые заказники за заданный период дат.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. построение отчета по заданным параметрам.</li> </ol> <p>Входные данные – начальная и конечная даты для построения отчета.</p>
Не исполненные сетью заказы	<p>Отчет сводный по заказам за заданный период в разрезе магазинов сети.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. построение отчета по заданным параметрам.</li> </ol> <p>Входные данные – начальная и конечная даты для построения отчета.</p>
Не исполненные сетью заказ (BookID)	<p>Отчет сводный по заказам за заданный период в разрезе магазинов сети с детализацией по товарным позициям.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. построение отчета по заданным параметрам.</li> </ol> <p>Входные данные – начальная и конечная даты для построения отчета.</p>
Не собранные заказы	<p>Отчет по интернет-заказам в статусе «Сбор заказа» на текущую дату.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. построение отчета по заданным параметрам;</li> <li>2. сохранение отчета в файл excel.</li> </ol> <p>Входные данные – нет.</p>
Неактивные позиции сайта, доступные в ЗХ ИМ	<p>Отчет по товарном позициям, не отображаемым на сайте, но доступным в зоне хранения интернет-магазина.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. просмотр отчета;</li> <li>2. запрос обновления данных;</li> <li>3. сохранение отчета в файл excel;</li> <li>4. вывод отчета на печать;</li> <li>5. настройка отображения данных на форме.</li> </ol>

	<p>Входные данные – нет.</p>
О программе	<p>Модуль для отображения истории версий программы.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. просмотр версий;</li> <li>2. указать папку с версиями;</li> <li>3. запуск выбранную версию.</li> </ol> <p>Входные данные – нет.</p>
Обработка ошибок ОПТ	<p>Модуль для работы с ошибками ОПТ.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ввод штрихкода заказа / операции / коробки по выбору пользователя – предусмотрен режим сканирования штрихкода или ввода штрихкода вручную;</li> <li>2. просмотр списка отсканированных операций;</li> <li>3. обновление выбранной строки списка:             <ol style="list-style-type: none"> <li>3.1. обновить поле «Магазин» для изменения магазина доставки в заказе;</li> </ol> </li> <li>4. отмена всех изменений;</li> <li>5. обработка пропущенных заказов;</li> <li>6. печать сопутствующих документов на уход;</li> <li>7. отправка уведомления по e-mail.</li> </ol> <p>Входные данные – штрихкод заказа или штрихкод операции или штрихкод коробки.</p>
Операция ухода	<p>Модуль для просмотра информации об операции ухода по заказу.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. просмотр информации.</li> </ol> <p>Входные данные – номер интернет-заказа.</p>
Операционный отчет (новый)	<p>Сводный отчет по интернет-заказам на каждый день заданного периода.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. построение отчета с заданными параметрами;</li> <li>2. сохранение отчета в файл excel;</li> <li>3. вывод отчета на печать;</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. запрос обновления данных;</li> <li>5. настройка отображения данных на форме;</li> <li>6. сохранение настроек.</li> </ol> <p>Входные данные – начальная и конечная даты периода для выборки данных.</p>
Операционный отчет за период	<p>Сводный отчет по интернет-заказам на каждый день заданного в формате excel.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. построение отчета с заданными параметрами;</li> <li>2. сохранение отчета в файл excel;</li> </ol> <p>Входные данные – начальная и конечная даты периода для выборки данных.</p>
Операционный отчет за период с интервалами	<p>Сводный отчет по интернет-заказам на каждый день заданного периода с группировкой по интервалам (минуты) в формате excel.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. построение отчета с заданными параметрами;</li> <li>2. сохранение отчета в файл excel;</li> </ol> <p>Входные данные – начальная и конечная даты периода для выборки данных, временной интервал (минуты).</p>
Операционный отчет с интервалами (новый)	<p>Сводный отчет по интернет-заказам на каждый день заданного периода с группировкой по интервалам (минуты).</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. построение отчета на текущую дату и интервалами 30 минут (по умолчанию);</li> <li>2. построение отчета с заданными параметрами;</li> <li>3. сохранение отчета в файл excel;</li> <li>4. вывод отчета на печать;</li> <li>5. запрос на обновление данных;</li> <li>6. настройка отображения данных на форме;</li> <li>7. сохранение настроек.</li> </ol> <p>Входные данные – начальная и конечная даты периода для выборки</p>

	данных, временной интервал (минуты).
Операционный отчет с интервалами (новый как старый)	<p>Сводный отчет по интернет-заказам на каждый день заданного периода с группировкой по интервалам (минуты) и разбивкой на статусы и способы доставки.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. построение отчета на текущую дату и интервалами 30 минут (по умолчанию);</li> <li>2. построение отчета с заданными параметрами;</li> <li>3. сохранение отчета в файл excel;</li> <li>4. вывод отчета на печать;</li> <li>5. запрос на обновление данных;</li> <li>6. настройка отображения данных на форме;</li> <li>7. сохранение настроек.</li> </ol> <p>Входные данные – начальная и конечная даты периода для выборки данных, временной интервал (минуты).</p>
Отметка о получении заказа товароведем	<p>Модуль проставления отметки о получении товара товароведем.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. сканирование штрихкода интернет-заказа;</li> <li>2. просмотр списка интернет-заказов;</li> <li>3. удаление выбранной строки списка.</li> </ol> <p>Входные данные – штрихкод интернет-заказа, значение флага «Не пропускать 0 регион».</p>
Отчет о времени прохождения интернет-заказов по складу	<p>Отчет по среднему времени обработки и доставки (в часах) интернет-заказов с группировкой по дням заданного периода.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. построение отчета с заданными параметрами;</li> <li>2. просмотр по выбранному интернет-заказу: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. свойств;</li> <li>b. логистических статусов;</li> <li>c. содержимое заказа;</li> <li>d. технические данные;</li> <li>e. историю изменений;</li> </ol> </li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. вызов формы «Содержимое заказа» - просмотр содержимого выбранного заказа;</li> <li>4. сохранение отчета в файл excel;</li> <li>5. вывод отчета на печать;</li> <li>6. запрос на обновление данных;</li> <li>7. настройка отображения данных на форме;</li> <li>8. сохранение настроек.</li> </ol> <p>Входные данные – начальная и конечная даты для выборки данных.</p>
<p>Отчет время прохождения интернет-заказов по складу по заказам</p>	<p>Отчет по общему времени обработки и доставки (в часах) интернет-заказов с разбивкой по заказам.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. построение отчета с заданными параметрами;</li> <li>2. просмотр по выбранному интернет-заказу: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. свойств;</li> <li>b. логистических статусов;</li> <li>c. содержимое заказа;</li> <li>d. технические данные;</li> <li>e. историю изменений;</li> </ol> </li> <li>3. вызов формы «Содержимое заказа» - просмотр содержимого выбранного заказа;</li> <li>4. сохранение отчета в файл excel;</li> <li>5. вывод отчета на печать;</li> <li>6. запрос на обновление данных;</li> <li>7. настройка отображения данных на форме;</li> <li>8. сохранение настроек.</li> </ol> <p>Входные данные – начальная и конечная даты для выборки данных.</p>
<p>Отчет время прохождения интернет-заказов по складу по заказам 2</p>	<p>Подробный отчет по общему времени обработки и доставки (в часах) интернет-заказов с разбивкой по заказам и постам обработки.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. построение отчета с заданными параметрами;</li> <li>2. просмотр по выбранному интернет-заказу: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. свойств;</li> <li>b. логистических статусов;</li> </ol> </li> </ol>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>c. содержимое заказа;</li> <li>d. технические данные;</li> <li>e. историю изменений;</li> </ul> <p>3. вызов формы «Содержимое заказа» - просмотр содержимого выбранного заказа;</p> <p>4. сохранение отчета в файл excel;</p> <p>5. вывод отчета на печать;</p> <p>6. запрос на обновление данных;</p> <p>7. настройка отображения данных на форме;</p> <p>8. сохранение настроек.</p> <p>Входные данные – начальная и конечная даты для выборки данных.</p>
<p>Отчет время прохождения интернет-заказов по складу сводный</p>	<p>Сводный отчет по общему времени обработки и доставки (в часах) интернет-заказов с разбивкой по заказам и постам обработки.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. построение отчета с заданными параметрами;</li> <li>2. сохранение отчета в файл excel;</li> <li>3. вывод отчета на печать;</li> <li>4. запрос на обновление данных;</li> <li>5. настройка отображения данных на форме;</li> <li>6. сохранение настроек.</li> </ul> <p>Входные данные – начальная и конечная даты для выборки данных, значение флага «Предзаказы».</p>
<p>Отчет к возврату из магазинов (12.04.2021)</p>	<p>Бухгалтерский отчет по возвратам товара из магазинов.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. построение отчета с заданными параметрами;</li> <li>2. просмотр по выбранному интернет-заказу: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. свойств;</li> <li>b. логистических статусов;</li> <li>c. содержимое заказа;</li> <li>d. технические данные;</li> <li>e. историю изменений;</li> </ul> </li> <li>3. вызов формы «Содержимое заказа» - просмотр содержимого выбранного заказа;</li> </ul>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. сохранение отчета в файл excel;</li> <li>5. вывод отчета на печать;</li> <li>6. запрос на обновление данных;</li> <li>7. настройка отображения данных на форме;</li> <li>8. сохранение настроек.</li> </ol> <p>Входные данные – начальная и конечная даты для выборки данных.</p>
<p>Отчет о проставлении сотрудником магазина статуса ДВП за период</p>	<p>Отчет о проставлении сотрудником магазина статуса «Доставлен в пункт выдачи» для интернет-заказа.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. построение отчета с заданными параметрами;</li> <li>2. просмотр списка интернет-заказов;</li> <li>3. просмотр по выбранному интернет-заказу:             <ol style="list-style-type: none"> <li>3.1. свойств;</li> <li>3.2. логистических статусов;</li> <li>3.3. содержимое заказа;</li> <li>3.4. технические данные;</li> <li>3.5. историю изменений;</li> </ol> </li> <li>4. вызов формы «Содержимое заказа» - просмотр содержимого выбранного заказа;</li> <li>5. сохранение отчета в файл excel;</li> <li>6. вывод отчета на печать;</li> <li>7. запрос на обновление данных;</li> <li>8. настройка отображения данных на форме;</li> <li>9. сохранение настроек.</li> </ol> <p>Входные данные – начальная и конечная даты для выборки данных.</p>

<p>Отчет об отсутствующем текущем статусе заказа в истории статусов</p>	<p>Модуль выявления интернет-заказов, для которых было пропущено значение поля «Текущий статус».</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. построение отчета с заданными параметрами;</li> <li>2. просмотр списка интернет-заказов;</li> <li>3. просмотр по выбранному интернет-заказу:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. свойств;</li> <li>b. логистических статусов;</li> <li>c. содержимое заказа;</li> <li>d. технические данные;</li> <li>e. историю изменений;</li> </ol> </li> <li>4. вызов формы «Содержимое заказа» - просмотр содержимого выбранного заказа;</li> <li>5. сохранение отчета в файл excel;</li> <li>6. вывод отчета на печать;</li> <li>7. запрос на обновление данных;</li> <li>8. настройка отображения данных на форме;</li> <li>9. сохранение настроек.</li> </ol> <p>Входные данные – начальная и конечная даты для выборки данных.</p>
<p>Отчет по действиям пользователя</p>	<p>Отчет по действиям пользователя.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. построение отчета с заданными параметрами;</li> <li>2. просмотр списка интернет-заказов;</li> <li>3. просмотр по выбранному интернет-заказу:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. свойств;</li> <li>b. логистических статусов;</li> <li>c. содержимое заказа;</li> <li>d. технические данные;</li> <li>e. историю изменений;</li> </ol> </li> <li>4. вызов формы «Содержимое заказа» - просмотр содержимого выбранного заказа;</li> <li>5. сохранение отчета в файл excel;</li> <li>6. вывод отчета на печать;</li> <li>7. запрос на обновление данных;</li> </ol>

	<p>8. настройка отображения данных на форме;</p> <p>9. сохранение настроек.</p> <p>Входные данные – начальная и конечная даты для выборки данных.</p>
<p>Отчет по действиям пользователя (расширенный)</p>	<p>Отчет по действиям пользователя.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. построение отчета с заданными параметрами;</li> <li>2. просмотр списка действий пользователя;</li> <li>3. если выбранное действие ссылается на интернет-заказ, то по данному заказу: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. просмотр свойств;</li> <li>b. просмотр логистических статусов;</li> <li>c. просмотр содержимое заказа;</li> <li>d. просмотр технические данные;</li> <li>e. историю изменений;</li> </ol> </li> <li>4. вызов формы «Содержимое заказа» - просмотр содержимого выбранного заказа;</li> <li>5. сохранение отчета в файл excel;</li> <li>6. вывод отчета на печать;</li> <li>7. запрос на обновление данных;</li> <li>8. настройка отображения данных на форме;</li> <li>9. сохранение настроек.</li> </ol> <p>Входные данные – начальная и конечная даты для выборки данных.</p>
<p>Отчет по заказам, переданным в экспедицию</p>	<p>Отчет по заказам, переданным в экспедицию на заданную дату.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. построение отчета с заданными параметрами;</li> <li>2. просмотр интернет-заказов, переданных в экспедицию;</li> <li>3. просмотр по выбранному интернет-заказу: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. свойств;</li> <li>b. логистических статусов;</li> <li>c. содержимое заказа;</li> <li>d. технические данные;</li> <li>e. историю изменений;</li> </ol> </li> <li>4. вызов формы «Содержимое заказа» - просмотр содержимого</li> </ol>

	<p>выбранного заказа;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. сохранение отчета в файл excel;</li> <li>6. вывод отчета на печать;</li> <li>7. запрос на обновление данных;</li> <li>8. настройка отображения данных на форме;</li> <li>9. сохранение настроек.</li> </ol> <p>Входные данные – дата выборки данных, служба экспедиции.</p>
<p>Отчет по заказам, с установленным статусом задним числом</p>	<p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. построение отчета с заданными параметрами;</li> <li>2. просмотр интернет-заказов, со статусом, для которых было изменение статуса задним числом;</li> <li>3. просмотр по выбранному интернет-заказу: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. свойств;</li> <li>b. логистических статусов;</li> <li>c. содержимое заказа;</li> <li>d. технические данные;</li> <li>e. историю изменений;</li> </ol> </li> <li>4. вызов формы «Содержимое заказа» - просмотр содержимого выбранного заказа;</li> <li>5. сохранение отчета в файл excel;</li> <li>6. вывод отчета на печать;</li> <li>7. запрос на обновление данных;</li> <li>8. настройка отображения данных на форме;</li> <li>9. сохранение настроек.</li> </ol> <p>Входные данные – начальная и конечная даты для выборки данных.</p>
<p>Отчет по затратам логистики</p>	<p>Отчет по затратам логистики – затраты на доставку, перевозку, доп. услуги по каждому интернет-заказу за заданный период дат.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. построение отчета с заданными параметрами;</li> <li>2. просмотр интернет-заказов со стоимостью логистики;</li> <li>3. сохранение отчета в файл excel;</li> <li>4. импорт из файла данных по тарифам служб доставки;</li> <li>5. сохранение импортированных тарифов в базу данных.</li> </ol>

	<p>Входные данные – начальная и конечная даты для выборки данных, служба доставки.</p>
<p>Отчет по неотгруженным вовремя ИЗ</p>	<p>Сводных отчет по неотгруженным вовремя интернет-заказам на каждую дату заданного периода в разбивке по регионам.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. построение отчета с заданными параметрами;</li> <li>2. просмотр на каждую дату процента неотгруженных вовремя заказов в разбивке по регионам;</li> <li>3. сохранение отчета в файл excel;</li> <li>4. вывод отчета на печать;</li> <li>5. запрос на обновление данных;</li> <li>6. настройка отображения данных на форме;</li> <li>7. сохранение настроек.</li> </ol> <p>Входные данные – начальная и конечная даты для выборки данных.</p>
<p>Отчет по оптовым заказам за период</p>	<p>Отчет по оптовым заказам за период.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. построение списка оптовый интернет-заказов с заданными параметрами;</li> <li>2. сохранение отчета в файл excel;</li> <li>3. вывод отчета на печать;</li> <li>4. запрос на обновление данных;</li> <li>5. настройка отображения данных на форме;</li> <li>6. сохранение настроек</li> </ol> <p>Входные данные – начальная и конечная даты для выборки данных.</p>
<p>Отчет по отправке ИЗ</p>	<p>Отчет по неотгруженным интернет-заказам.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. просмотр списка интернет-заказов;</li> <li>2. просмотр по выбранному интернет-заказу:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. свойств;</li> <li>b. логистических статусов;</li> <li>c. содержимое заказа;</li> <li>d. технические данные;</li> </ol> </li> </ol>

	<p>е. историю изменений;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. вызов формы «Содержимое заказа» - просмотр содержимого выбранного заказа;</li> <li>4. сохранение отчета в файл excel;</li> <li>5. вывод отчета на печать;</li> <li>6. запрос на обновление данных;</li> <li>7. настройка отображения данных на форме;</li> <li>8. сохранение настроек.</li> </ol> <p>Входные данные – нет.</p>
<p>Отчет по ошибкам перевода заказов в статус 27</p>	<p>Отчет для выявления ошибок при переводе интернет-заказа в статус 27 – «Получен магазином».</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. построение отчета с заданными параметрами;</li> <li>2. просмотр списка интерне-заказов;</li> <li>3. сохранение отчета в файл excel;</li> <li>4. вывод отчета на печать;</li> <li>5. запрос на обновление данных;</li> <li>6. настройка отображения данных на форме;</li> <li>7. сохранение настроек.</li> </ol> <p>Входные данные – нет.</p>
<p>Отчет по пакетным отказам 1</p>	<p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. просмотр списка отказных пакетов;</li> <li>2. сохранение отчета в файл excel;</li> <li>3. вывод отчета на печать;</li> <li>4. запрос на обновление данных;</li> <li>5. настройка отображения данных на форме;</li> <li>6. сохранение настроек.</li> </ol> <p>Входные данные – начальная и конечная дата для выборки данных.</p>
<p>Отчет по позициям некондиции, которые числятся за ИМ</p>	<p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. просмотр списка товарных позиций-некондиции в зоне ИМ;</li> <li>2. сохранение отчета в файл excel;</li> <li>3. вывод отчета на печать;</li> <li>4. запрос на обновление данных;</li> </ol>

	<p>5. настройка отображения данных на форме;</p> <p>6. сохранение настроек.</p> <p>Входные данные – нет.</p>
<p>Отчет по проблемным заказам (NEW)</p>	<p>Отчет по интернет-заказам, которые не были получены заказчиками.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. просмотр списка интернет-заказов с датами смены статусов и количеством дней просрочки;</li> <li>2. просмотр по выбранному интернет-заказу:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. свойств;</li> <li>b. логистических статусов;</li> <li>c. содержимое заказа;</li> <li>d. технические данные;</li> <li>e. историю изменений;</li> </ol> </li> <li>3. вызов формы «Содержимое заказа» - просмотр содержимого выбранного заказа;</li> <li>4. сохранение отчета в файл excel;</li> <li>5. вывод отчета на печать;</li> <li>6. запрос на обновление данных;</li> <li>7. настройка отображения данных на форме;</li> <li>8. сохранение настроек.</li> </ol> <p>Входные данные – начальная и конечная дата для выборки данных.</p>
<p>Отчет по реализации за предыдущий месяц</p>	<p>Отчет по суммам реализации, стоимости заказов, доставки и себестоимости за предыдущий месяц.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. просмотр списка операций 1С с суммами;</li> <li>2. сохранение отчета в файл excel;</li> <li>3. вывод отчета на печать;</li> <li>4. запрос на обновление данных;</li> <li>5. настройка отображения данных на форме;</li> <li>6. сохранение настроек.</li> </ol> <p>Входные данные – начальная и конечная дата для выборки данных.</p>
<p>Отчет по состоянию адресных зон</p>	<p>Отчет по состоянию складских зон хранения интернет-магазина на</p>

<p>склада ИМ</p>	<p>текущую дату.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. просмотр списка товарных позиций с количествами в разбивке на чейки;</li> <li>2. сохранение отчета в файл excel;</li> <li>3. вывод отчета на печать;</li> <li>4. запрос на обновление данных;</li> <li>5. настройка отображения данных на форме;</li> <li>6. сохранение настроек.</li> </ol> <p>Входные данные – начальная и конечная дата для выборки данных.</p>
<p>Отчет по удалённым статусам Завершен</p>	<p>Отчет по интернет-заказам, для которых был отменен статус «Завершен».</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. просмотр списка интернет-заказов с отмененным статусом «Завершн», датами установки и отмены статуса, оператором, отменившим статус;</li> <li>2. просмотр по выбранному интернет-заказу: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. свойств;</li> <li>b. логистических статусов;</li> <li>c. содержимое заказа;</li> <li>d. технические данные;</li> <li>e. историю изменений;</li> </ol> </li> <li>3. вызов формы «Содержимое заказа» - просмотр содержимого выбранного заказа;</li> <li>4. сохранение отчета в файл excel;</li> <li>5. вывод отчета на печать;</li> <li>6. запрос на обновление данных;</li> <li>7. настройка отображения данных на форме;</li> <li>8. сохранение настроек.</li> </ol> <p>Входные данные – начальная и конечная дата для выборки данных.</p>
<p>Отчет по частичным возвратам</p>	<p>Отчет по интернет-заказам, которые были частично отменены за заданный период дат.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. просмотр списка интернет-заказов со стоимостью и датами</li> </ol>

	<p>перевода в статусы;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. просмотр по выбранному интернет-заказу:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. свойств;</li> <li>b. логистических статусов;</li> <li>c. содержимое заказа;</li> <li>d. технические данные;</li> <li>e. историю изменений;</li> </ol> </li> <li>3. вызов формы «Содержимое заказа» - просмотр содержимого выбранного заказа;</li> <li>4. сохранение отчета в файл excel;</li> <li>5. вывод отчета на печать;</li> <li>6. запрос на обновление данных;</li> <li>7. настройка отображения данных на форме;</li> <li>8. сохранение настроек.</li> </ol> <p>Входные данные – начальная и конечная дата для выборки данных.</p>
<p>Отчет: Доставки и продажи интернет-заказов</p>	<p>Отчет по доставке и продажам интерне-заказов со стоимостями за заданный период дат в разбивке по товарным позициям.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. построение отчет по заданным параметрам;</li> <li>2. просмотр списка товарных позиций, входящий в интернет-заказ, свойств интернет-заказа, стоимостей товара, доставки, итоговых сумм;</li> <li>3. сохранение отчета в файл excel.</li> </ol> <p>Входные данные – логистический статус интернет-заказа, начальная и конечная дата установки логистического статуса, бухгалтерский статус интернет-заказа, начальная и конечная установки дата бухгалтерского статуса, служба доставки, если значение флага «Искать по» установлено «ДА», то номер интернет-заказа или ШПИ.</p>
<p>Отчет: Заказы с изменениями в статусах после закрытия</p>	<p>Отчет по интернет-заказам, в которые вносились изменения после присвоения им статуса «Закрыто» с разбивкой по статусам.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. просмотр списка интернет-заказов со стоимостью, текущим статусом и датами смены статусов</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. просмотр по выбранному интернет-заказу:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. свойств;</li> <li>b. логистических статусов;</li> <li>c. содержимое заказа;</li> <li>d. технические данные;</li> <li>e. историю изменений;</li> </ol> </li> <li>3. вызов формы «Содержимое заказа» - просмотр содержимого выбранного заказа;</li> <li>4. сохранение отчета в файл excel;</li> <li>5. вывод отчета на печать;</li> <li>6. запрос на обновление данных;</li> <li>7. настройка отображения данных на форме;</li> <li>8. сохранение настроек.</li> </ol> <p>Входные данные – начальная и конечная дата для выборки данных.</p>
<p>Очередь заказы из сети</p>	<p>Отчет по интернет-заказам на самовывоз, поступивших из магазинов сети на текущую дату.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. просмотр списка интернет-заказов;</li> <li>2. просмотр по выбранному интернет-заказу:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. свойств;</li> <li>b. логистических статусов;</li> <li>c. содержимое заказа;</li> <li>d. технические данные;</li> <li>e. историю изменений;</li> </ol> </li> <li>3. вызов формы «Содержимое заказа» - просмотр содержимого выбранного заказа;</li> <li>4. сохранение отчета в файл excel;</li> <li>5. вывод отчета на печать;</li> <li>6. запрос на обновление данных;</li> <li>7. настройка отображения данных на форме;</li> <li>8. сохранение настроек.</li> </ol> <p>Входные данные – нет.</p>
<p>Перезаказ</p>	<p>Модуль для повторного заказа (перезаказа) пакетных сборов.</p>

отказанных позиций	<p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ввод штрихкода пакета сбора;</li> <li>2. печать последнего перезаказа;</li> <li>3. сохранение пакетного сбора в файл excel;</li> <li>4. перезаказ со склада;</li> <li>5. перезаказ из магазина;</li> </ol> <p>Входные данные – нет.</p>
Повторная печать коробок	<p>Модуль для.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. вывод на печать ярлыка на коробку.</li> </ol> <p>Входные данные – номер коробки.</p>
Поиск заказов по BookID	<p>Модуль для поиска вхождений товарной позиции в интернет-заказы.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. просмотр списка интернет-заказов, в составе которых есть заданная товарная позиция и дополнительная информация по товарной позиции.;</li> <li>2. просмотр по выбранному интернет-заказу:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. свойств;</li> <li>b. логистических статусов;</li> <li>c. содержимое заказа;</li> <li>d. технические данные;</li> <li>e. историю изменений;</li> </ol> </li> <li>3. вызов формы «Содержимое заказа» - просмотр содержимого выбранного заказа;</li> <li>4. сохранение отчета в файл excel;</li> <li>5. вывод отчета на печать;</li> <li>6. запрос на обновление данных;</li> <li>7. настройка отображения данных на форме;</li> <li>8. сохранение настроек.</li> </ol> <p>Входные данные – код товарной позиции, начальная и конечная дата для выборки данных.</p>
Поиск потерянных	<p>Модуль для поиска пакетов по коду товарной позиции.</p>

<p>пакетов</p>	<p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. построение отчета по заданным параметрам;</li> <li>2. сохранение отчета в файл excel;</li> <li>3. вывод отчета на печать;</li> <li>4. запрос на обновление данных;</li> <li>5. настройка отображения данных на форме;</li> <li>6. сохранение настроек.</li> </ol> <p>Входные данные – код товарной позиции.</p>
<p>Пора звонить</p>	<p>Модуль для работы с обзвонами</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. просмотр списка заказов с датой сбора от 4-х дней и более;</li> <li>2. вызов формы «Содержимое заказа» - просмотр содержимого выбранного заказа;</li> <li>3. обновление выбранного интернет-заказа – проставление отметки об совершенном обзвоне, проставление даты обзвона.</li> </ol> <p>Входные данные – нет.</p>
<p>Производительность на консолидации пакетов</p>	<p>Отчет по производительности операторов при обработке консолидированных пакетов на каждую дату заданного периода дат.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. построение отчета по заданным параметрам – список дат с количеством обработанных консолидированных пакетов, частей пакетов, операторов, обработавших пакеты;</li> <li>2. сохранение отчета в файл excel;</li> <li>3. вывод отчета на печать;</li> <li>4. запрос на обновление данных;</li> <li>5. настройка отображения данных на форме;</li> <li>6. сохранение настроек.</li> </ol> <p>Входные данные – начальная и конечная дата для выборки данных.</p>
<p>Производительность операторов</p>	<p>Отчет по производительности операторов при обработке интернет-заказов по участкам за заданный период дат.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. построение отчета по заданным параметрам – список операторов,</li> </ol>

	<p>участков обработки, количеству обработанных заказов и экземпляров, КЛП;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. сохранение отчета в файл excel;</li> <li>3. вывод отчета на печать;</li> <li>4. запрос на обновление данных;</li> <li>5. настройка отображения данных на форме;</li> <li>6. сохранение настроек.</li> </ol> <p>Входные данные – начальная и конечная дата для выборки данных.</p>
<p>Разбор заказов</p>	<p>Модуль сканирования для разбора заказа</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. сканирование штрихкода операций ухода интернет-заказа;</li> <li>2. разбор интернет-заказа:             <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1. обновление статуса – присвоить значение «Разобран»;</li> <li>2.2. если интернет-заказ имеет статус «Доставка», то создание заказа с типом «Возврат на склад ИМ» в ПО «Склад 2.0».</li> </ol> </li> <li>3. просмотр списка разобранных заказов.</li> </ol> <p>Входные данные – штрихкод операции ухода интернет-заказа.</p>
<p>Релизы</p>	<p>Справочнике релизов.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. просмотр предстоящих релизов в магазинах сети;</li> <li>2. сохранение отчета в файл excel;</li> <li>3. вывод отчета на печать;</li> <li>4. запрос на обновление данных;</li> <li>5. настройка отображения данных на форме;</li> <li>6. сохранение настроек.</li> </ol> <p>Входные данные – нет.</p>
<p>Сбор по мезонину (статистика по дням)</p>	<p>Отчет по сбору с зоны «Мезонин» на каждый день заданного периода</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. просмотр суммарного количества интернет-заказов и экземпляров товарных позиций в них, собранных с зоны «мезонин» на каждый день заданного периода;</li> <li>2. сохранение отчета в файл excel;</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. вывод отчета на печать;</li> <li>4. запрос на обновление данных;</li> <li>5. настройка отображения данных на форме;</li> <li>6. сохранение настроек.</li> </ol> <p>Входные данные – начальная и конечная дата для выборки данных.</p>
<p>Сводный отчет по сбору ИЗ</p>	<p>Сводный отчет по сбору интернет-заказов операторами на каждый день заданного периода.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. просмотр количества интернет-заказов, товарных позиций в заказах, количество экземпляров в заказах на каждый день заданного периода;</li> <li>2. сохранение отчета в файл excel;</li> <li>3. вывод отчета на печать;</li> <li>4. запрос на обновление данных;</li> <li>5. настройка отображения данных на форме;</li> <li>6. сохранение настроек.</li> </ol> <p>Входные данные – начальная и конечная дата для выборки данных.</p>
<p>Сводный отчет по состоянию заказов</p>	<p>Сводный отчет по состоянию интернет-заказов на каждый день заданного периода.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. просмотр количества интернет-заказов в разбивке по статусам, типу сбора, типа доставки на каждый день заданного периода;</li> <li>2. сохранение отчета в файл excel;</li> <li>3. вывод отчета на печать;</li> <li>4. запрос на обновление данных;</li> <li>5. настройка отображения данных на форме;</li> <li>6. сохранение настроек.</li> </ol> <p>Входные данные – начальная и конечная дата для выборки данных.</p>
<p>Службы доставки</p>	<p>Справочник служб доставки.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. просмотр строк справочника.</li> <li>2. сохранение справочника в файл excel;</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. вывод справочника на печать;</li> <li>4. запрос на обновление данных;</li> <li>5. настройка отображения данных на форме;</li> <li>6. сохранение настроек.</li> </ol> <p>Входные данные – нет.</p>
Службы доставки (полный)	<p>Полный справочник служб доставки – с разбивкой на дополнительный свойства служб доставки.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. просмотр строк справочника;</li> <li>2. сохранение справочника в файл excel;</li> <li>3. вывод справочника на печать;</li> <li>4. запрос на обновление данных;</li> <li>5. настройка отображения данных на форме;</li> <li>6. сохранение настроек.</li> </ol> <p>Входные данные – нет.</p>
Собранные заказы	<p>Отчет по интернет-заказам с содержимым по состоянию на текущую дату.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. сохранение отчета в файл excel.</li> </ol> <p>Входные данные – нет.</p>
Состояние заказов на текущий день	<p>Отчет по количеству и сумме заказов в разбивке на статусы на текущую дату.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. просмотр списка статусов, количества, суммы заказов в каждом статусе;</li> <li>2. сохранение справочника в файл excel;</li> <li>3. вывод справочника на печать;</li> <li>4. запрос на обновление данных;</li> <li>5. настройка отображения данных на форме;</li> <li>6. сохранение настроек.</li> </ol> <p>Входные данные – нет.</p>
Сопоставление	Справочник сопоставлений статусов служб доставки и логистических

<p>статусов служб доставки</p>	<p>статусов системы.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. просмотр строк справочника;</li> <li>2. сохранение справочника в файл excel;</li> <li>3. вывод справочника на печать;</li> <li>4. запрос на обновление данных;</li> <li>5. настройка отображения данных на форме;</li> <li>6. сохранение настроек.</li> </ol> <p>Входные данные – нет.</p>
<p>Списания магазинов за период</p>	<p>Отчет по списаниям из магазинов для интернет-заказов за заданный период дат в разбивке по магазинам сети.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. сохранение справочника в файл excel;</li> <li>2. вывод отчета на печать.</li> </ol> <p>Входные данные –</p>
<p>Список заказов в EXCEL</p>	<p>Отчет в формате excel, содержащий список всех незавершенных заказов в системе с содержимым.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. сохранение справочника в файл excel;</li> <li>2. сохранение отчета в файл excel.</li> </ol> <p>Входные данные – начальная и конечная даты для построения отчета.</p>
<p>Список занятых ячеек с завершенными заказами</p>	<p>Модуль для работы с ячейками, занятыми завершенными заказами.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. просмотр списка занятых ячеек;</li> <li>2. освободить ячейки.</li> </ol> <p>Входные данные – нет.</p>
<p>Статистика интернет-заказов</p>	<p>Отчет для сравнения фактических и плановых сроков обработки интернет-заказов.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. построение отчета по заданным параметрам;</li> </ol>

		<p>2. сохранение отчета в файл excel;</p> <p>Входные данные – начальная и конечная даты выборки данных.</p>
Статусы заказов		<p>Справочник логистических статусов.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. просмотр строк справочника;</li> <li>2. сохранение справочника в файл excel;</li> <li>3. вывод справочника на печать;</li> <li>4. запрос на обновление данных;</li> <li>5. настройка отображения данных на форме;</li> <li>6. сохранение настроек.</li> </ol> <p>Входные данные – нет.</p>
Статусы долгой консолидации	ячеек	<p>Справочник ячеек для долгой консолидации.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. просмотр строк справочника;</li> <li>2. сохранение справочника в файл excel;</li> <li>3. вывод справочника на печать;</li> <li>4. запрос на обновление данных;</li> <li>5. настройка отображения данных на форме;</li> <li>6. сохранение настроек.</li> </ol> <p>Входные данные – нет.</p>
Управление операциями		<p>Модуль для работы с операциями ОПТ, имеющими статус «В коробке».</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. просмотр списка операций;</li> <li>2. удаление операции;</li> <li>3. обновление выбранных операций – смена статуса.</li> </ol> <p>Входные данные – нет.</p>
Установка оплаты выгрузкам	даты по	<p>Модуль для установки даты оплаты интернет-заказов.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. построение отчета по заданным параметрам.</li> <li>2. просмотр списка интерне-заказов с детальном информацией об оплате;</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. загрузка данных из внешнего файла с данными по оплате;</li> <li>4. установка способа оплаты для выбранных строк;</li> <li>5. установка даты оплаты для выбранных строк;</li> <li>6. сохранение изменений в базу данных;</li> <li>7. сохранение списка в файл excel.</li> </ol> <p>Входные данные – опционально: дата создания, оплаты, смены статуса заказа, статус заказа, служба доставки, номер заказа, магазины, юр. лица, тип заказа, регион доставки, способ доставки, способ оплаты, тип отправления.</p>
<p>Установка даты экспедиции</p>	<p>Модуль для установки даты бух. экспедиции.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. построение отчета по заданным параметрам.</li> <li>2. просмотр списка интерне-заказов с детальное информацией об экспедиции;</li> <li>3. установка даты экспедиции для выбранных строк;</li> <li>4. сохранение изменений в базу данных;</li> <li>5. сохранение списка в файл excel.</li> </ol> <p>Входные данные – опционально: дата создания, оплаты, смены статуса заказа, статус заказа, служба доставки, номер заказа, магазины, юр. лица, тип заказа, регион доставки, способ доставки, способ оплаты, тип отправления.</p>
<p>Установка логистических статусов</p>	<p>Модуль для принудительной смены статуса интернет-заказа.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. построение отчета по заданным параметрам.</li> <li>2. просмотр списка заданных интернет-заказов;</li> <li>3. просмотр истории статусов интернет-заказов;</li> <li>4. просмотр по выбранному интернет-заказу:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. свойств;</li> <li>b. логистических статусов;</li> <li>c. содержимое заказа;</li> <li>d. технические данные;</li> <li>e. историю изменений;</li> </ol> </li> <li>5. обновление интернет-заказа – установить статус и даты смены</li> </ol>

	<p>статуса;</p> <p>6. добавить запись о смене статуса выбранного интернет-заказа в историю статусов;</p> <p>Входные данные – номер интернет-заказа.</p>
Учет сбора ИЗ	<p>Отчет по учебу сбора пакетов оператором (сборщиком).</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ввод штрихкода оператора – предусмотрена возможность ввода вручную или сканирование штрихкода;</li> <li>2. просмотр списка обработанных оператором пакетов;</li> <li>3. просмотр содержимого выбранного пакета;</li> <li>4. построение отчета по сбору пакетов на заданные даты;</li> <li>5. вызов модуля «Сводный отчет по сбору ИЗ» с заданными параметрами;</li> <li>6. сохранение отчета в файл excel;</li> </ol> <p>Входные данные – опционально: штрихкод оператора, начальная и конечная дата выборки данных, штрихкод пакета.</p>
Учет упакованных заказов	<p>Модуль для учета упакованных интернет-заказов.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ввод штрихкода оператора – предусмотрена возможность ввода вручную или сканирование штрихкода;</li> <li>2. построение отчета по заданным параметрам;</li> <li>3. просмотр строк отчета – список интернет-заказов с данными об операторах, обрабатывающих заказ;</li> <li>4. вызов модуля «Учет упакованных заказов - сводный отчет»;</li> <li>5. удаление выбранной строки;</li> <li>6. обновление выбранной строки – установка значение в поле «Дата работы».</li> </ol> <p>Входные данные – опционально: штрихкод оператора, начальная и конечная дата выборки данных, штрихкод пакета.</p>
Учет упакованных заказов - сводный отчет	<p>Сводный отчет по суммарному количеству упакованных интернет-заказов операторами (сборщиками) за заданный период дат.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. построение отчета по заданным параметрам;</li> <li>2. сохранение отчета в файл excel;</li> <li>3. вывод отчета на печать;</li> <li>4. запрос на обновление данных;</li> <li>5. настройка отображения данных на форме;</li> <li>6. сохранение настроек.</li> </ol> <p>Входные данные – начальная и конечная даты выборки данных.</p>
<p>Формирование коробок из заказов</p>	<p>Модуль для формирования коробок из интернет-заказов.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. создание операции напыления коробки путем выбора магазина назначения;</li> <li>2. создание строк операции наполнения – добавление интернет-заказов в коробку путем сканирования или ручного ввода штрихкода интернет-заказа;</li> <li>3. удаление выбранных строк операции;</li> <li>4. закрытие операции наполнения коробки;</li> <li>5. опционально: проверка, были ли отменен текущий заказ;</li> <li>6. опционально: проведение операции получения.</li> </ol> <p>Входные данные – штрихкод интернет-заказа, магазин.</p>
<p>Частичные возвраты</p>	<p>Модуль для обработки частичных возвратом интернет-заказов от клиентов.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. регистраций сканера оператора – сканирование штрихкода на экране;</li> <li>2. печать штрихкода для регистрации сканера;</li> <li>3. добавление строки с интернет-заказом для последующей обработки – путем сканирования или ручного ввода штрихкода интернет-заказа;</li> <li>4. просмотр свойств и строк содержимого текущего интернет-заказа;</li> <li>5. добавление строки с возвращенной товарной позицией - путем сканирования штрихкода или ручного ввода кода товарной позиции и выбора типа возврата и количества экземпляров к возврату;</li> <li>6. создание операции возврата – кнопка «Завершить прием».</li> </ol>

	<p>Входные данные – штрихкод оператора, штрихкод интернет-заказа, штрихкод или уникальный код (BookID) товарной позиции.</p>
<p>Экспедиция Приход-Уход</p>	<p>Отчет для выявления потерь при экспедиции – выявляет разницу между отгруженным и принятым количеством экземпляров.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. построение отчета по заданным параметрам;</li> <li>2. сохранение отчета в файл excel.</li> </ol> <p>Входные данные – начальная и конечная даты выборки данных.</p>
<p>Экспедиция Приход-Уход (новый)</p>	<p>Отчет для выявления потерь при экспедиции – выявляет разницу между отгруженным и принятым количеством экземпляров и коробок.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. построение отчета по заданным параметрам;</li> <li>2. сохранение отчета в файл excel.</li> </ol> <p>Входные данные – начальная и конечная даты выборки данных.</p>
<p>Экспорт себестоимости в 1С</p>	<p>Модуль для подготовки отчета для экспорта данных о себестоимости доставки заказов службами доставки.</p> <p>Возможные действия пользователя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. построение отчета по заданным параметрам;</li> <li>2. сохранение отчета в файл excel;</li> <li>3. вывод отчета на печать;</li> <li>4. запрос на обновление данных;</li> <li>5. настройка отображения данных на форме;</li> <li>6. сохранение настроек.</li> </ol> <p>Входные данные – начальная и конечная даты выборки данных.</p>

## 2. Информация необходимая для установки и эксплуатации комплекса

Рабочее место пользователя ПО eShop должно отвечать следующим требованиям:

- Оперативная память: не менее 4 ГБ;
- Объем жесткого диска: не менее 200 ГБ;

- Операционная система: Windows;
- Компьютер должен быть оснащен сканером штрихкода, если предполагается использование модулей, использующих эту функцию.

### **3. Порядок технической поддержки программного обеспечения**

#### **3.1. Общие сведения**

Технические проблемы, возникающие при эксплуатации программного обеспечения «eShop», решает служба технической поддержки пользователей. В данном разделе описываются минимальные требования к условиям технической поддержки.

#### **3.2. Техническая поддержка первого уровня**

Техническая поддержка первого уровня подразумевает регистрацию обращения и консультацию, оказываемую конечному пользователю. Она осуществляется по телефону в режиме 24x7 (двадцать четыре часа в день, семь дней в неделю).

#### **3.3. Техническая поддержка второго уровня**

Под технической поддержкой второго уровня понимается устранение возникших неполадок, если техническая поддержка первого уровня не смогла во время консультации устранить проблему, возникшую у пользователя ПО, осуществляемое в режиме 24x7 (двадцать четыре часа в день, семь дней в неделю).

#### **3.4. Техническая поддержка третьего уровня**

Техническая поддержка третьего уровня оказывается непосредственно отделом разработки ПО в ситуациях, когда служба технической поддержки второго уровня не может справиться с возникшей проблемой самостоятельно. В рамках технической поддержки третьего уровня:

- Оказываются консультации для пользователей от разработчиков ПО;
- Предоставляются рекомендации или готовые решения по устранению проблем, возникающих у пользователя в процессе установки или эксплуатации ПО «eShop»;
- Предоставляются обновления, повышающие функциональность или устраняющие ошибки в работе ПО «eShop»;

Техническая поддержка третьего уровня оказывается в режиме 8x5 (восемь часов в день, пять рабочих дней в неделю).

#### **4. Устранение неисправностей программного обеспечения**

Служба технической поддержки второго уровня проверяет, при необходимости уточняет полученную заявку и пытается выполнить ее, используя собственные ресурсы и знания. В случае, если силами службы технической поддержки второго уровня выполнить заявку не удастся, служба технической поддержки второго уровня обращается за помощью в отдел разработки ПО. Отдел разработки пытается воспроизвести обнаруженную пользователем ошибку в тестовой среде, а после подтверждения найденной ошибки ставит задачу разработчикам ПО на устранение обнаруженной ошибки. После устранения неисправности разработчики ПО выпускают обновление текущей версии ПО «eShop». Проверка наличия обновления осуществляется при каждом запуске программы и устанавливается автоматически.

#### **5. Совершенствование программного обеспечения**

Работа по совершенствованию ПО включает в себя два основных направления:

- повышение качества и надежности ПО;
- актуализация перечня функций, поддерживаемых ПО;

В ходе постоянно проводимой работы по совершенствованию ПО используются хорошо зарекомендовавшие себя методы повышения качества и надежности ПО:

- совершенствование процесса разработки ПО
- повышение качества ПО за счет использования современных методик и инструментов разработки;

Актуализация перечня функций, поддерживаемых ПО, включает в себя:

- добавление новых и изменение существующих функций в соответствии со стратегией развития ПО;
- добавление новых и изменение существующих функций по предложениям Заказчиков ПО;
- исключение устаревших функций.