УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор ООО «Северный склад»
А. В. Смирнов
«02» марта 2026 г.

Техническое задание

на автоматизированную систему учёта заявок клиентов

02 марта 2026 г. № 7-ТЗ

1. Основание для разработки. Приказ генерального директора ООО «Северный склад» от 12.02.2026 № 5 о переводе приёма заявок с бумажных журналов и переписки в единую систему.

2. Назначение и цель. Система принимает заявки от клиентов по почте, телефону и через сайт, ставит их в очередь менеджерам и хранит историю по каждому клиенту. Цель — обрабатывать заявку от поступления до отгрузки без потери и без повторного ввода данных.

3. Требования к системе. Заявка получает номер при поступлении и не меняет его до закрытия; менеджер видит только свои заявки, руководитель — все; при просрочке ответа клиенту больше двух часов заявка помечается как просроченная; данные хранятся на серверах в России.

4. Состав и содержание работ. Первый этап — обследование и прототип, второй — разработка и перенос открытых заявок, третий — опытная эксплуатация месяц и обучение менеджеров.

5. Порядок приёмки. Работу принимают на контрольных заявках: 100 заявок, поданных в течение недели, должны пройти весь путь без ручной правки. Результат оформляют актом.

6. Источники разработки. Действующий регламент обработки заявок, должностные инструкции менеджеров, выгрузка заявок за 2025 год.

Заказчик

Генеральный директор ООО «Северный склад»

_____ / А. В. Смирнов /

Исполнитель

Директор ООО «Интегратор»

_____ / П. С. Ковалёв /

Образец с сайта nikexpert.ru