

Общество с ограниченной ответственностью  
«Газпром ЦПС»

**Описание функциональных характеристик программы для ЭВМ  
«Система компании для работников с цифровизацией основных  
бизнес-процессов»**

Санкт-Петербург 2025

Настоящий документ содержит сведения о функциональных характеристиках программы для ЭВМ «Система компании для работников с цифровизацией основных бизнес-процессов» (далее – ПО).

Основными целями создания ПО является создание единого пользовательского окна для подачи и обработки обращений работников ООО «Газпром ЦПС» (далее – Общество) на получение информации и услуг из разных подразделений Общества по внутренним сервисам, обеспечение пользователей оперативным и удобным инструментом для получения информации и услуг, а также стандартизации методов предоставления информационных услуг для улучшения их качества.

Функциональность ПО позволяет выполнять следующие функции (задачи):

- установка в настройках ПО адреса к системе для подачи, обработки и мониторинга различных видов заявок от пользователей ПО, включая выдачу запрашиваемых прав доступа и консультацию по возникающим вопросам Naumen (далее – Naumen) и ключа доступа;

- заполнение и изменение элементов справочника «Типы оборудования»;

- заполнение справочника «Каталог услуг» категориями каталога и услугами;

- заполнение справочника «Услуги Naumen», предназначенного для категоризации поступивших в работу от пользователей ПО заявок;

- заполнение справочника «Популярные услуги»;

- подача заявки в соответствии с каталогом услуг Портала самообслуживания;

- получение актуального статуса по ранее поданным и зарегистрированным заявкам в Naumen;

- получение информации об оборудовании, прикрепленном к пользователю;

- создание единого пользовательского окна для подачи и обработки обращений работников Общества на получение информации и услуг из разных подразделений Общества по внутренним сервисам;

- обеспечение пользователей оперативным и удобным инструментом для получения информации и услуг, а также стандартизации методов предоставления информационных услуг для улучшения их качества;

- снижение когнитивной нагрузки участников бизнес-процессов и, как следствие, повышение производительности;

- улучшенное восприятие ИТ-сервисов Общества со стороны пользователей;

- круглосуточный доступ к информации Общества;

- повышение эффективности работы работников Общества за счёт централизации данных в части единого пользовательского интерфейса;
- оптимизация трудозатрат инициатора и исполнителя при формировании запроса на получение необходимой информации.