

RRDesk ver.8

Help Desk система для учета и обработки запросов (заявок, инцидентов) пользователей

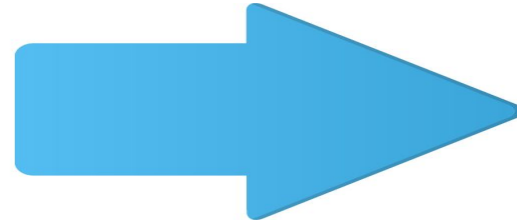
Возможности программного комплекса RRDesk

- Прием и обработка запросов (заявок, инцидентов)
- Редактируемая база знаний
- Клиент-серверная технология. Несколько программных модулей
- Доступен WEB-интерфейс программы отправки запросов
- Система оценивания запросов
- Задачи и привязка задач к запросам
- Система напоминаний в модулях АДМИНИСТРАТОР и КЛИЕНТ
- E-MAIL уведомления
- Различные роли администраторов
- Формирование отчетов, мастер отчетов
- Множество дополнительных функций
- Постоянные обновления и поддержка

Отправка запроса



При возникновении вопроса у пользователя, он формирует запрос и отправляет его администраторам



Интерфейс максимально прост и удобен для обычного пользователя

Программа КЛИЕНТ

В программном комплексе доступны два варианта работы с программой пользователям, которые хотят отправить запрос.

Отправка запроса с помощью программы КЛИЕНТ. В этом случае программа устанавливается на каждый компьютер пользователя. Два способа авторизации: локальная и серверная.

Новый запрос

Выбор вопроса
Проблемы с принтером, факсом, сканером

Уточнение
Не печатает принтер

Время возникновения вопроса
Не важно

Опишите подробнее
Сегодня утром принтер начал плохо печатать

Кому адресован запрос
Отправка запроса через диспетчера

Контактное лицо (с кем связаться)
Иванов Иван Иванович

Проблема на текущем компьютере Проблема на другом компьютере

Далее

WEB-модуль КЛИЕНТ

Отправка запроса с помощью WEB-модуля КЛИЕНТ. Этот модуль устанавливается на серверном компьютере и каждому пользователю предоставляется ссылка для работы. Используется серверная авторизация клиентов.

RRDesk Help Desk: КЛИЕНТ (версия 8.0.1)

Выбран вопрос: [Проблемы с компьютером](#)

Уточнение
Не включается системный блок или ИБП ▼

Время возникновения вопроса
Проблема возникла сегодня ▼

Подробное описание

Кому адресован запрос
Выберите вариант ▼

Обычный приоритет ▼ Проблема возникла на другом ПК

Файл не выбран

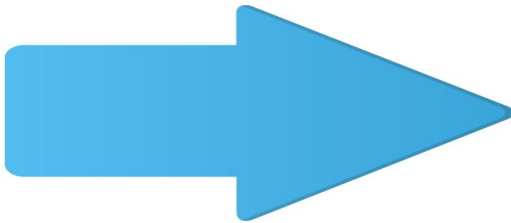
Обработка сервером

Запрос автоматически сохраняется на серверном компьютере, на котором установлена СУБД Firebird. Первичную обработку запроса выполняет программа СЕРВЕР, которая может быть установлена на любом компьютере. Программа СЕРВЕР выполняет функции автоматического диспетчера и определяет параметры запроса, кому он адресован, какой его начальный статус, включает уведомления и т.д.



Уведомление администратора

После первичной обработки запроса программой СЕРВЕР, администраторы и исполнители получают уведомление о том, что на обработку поступил новый запрос.



Обработка запроса исполнителем

Администратор получает запрос и выполняет последующую его обработку. Он может назначить исполнителя или изменить статус запроса.

Все действия выполняются с помощью программы АДМИНИСТРАТОР.

Информация о поступивших запросах

Список запросов

Иконка	Дата и время	Описание
<input type="checkbox"/>	15.03.2020, 12:31:39	Проблемы, связанные с программами. Программа периодически зависает
<input type="checkbox"/>	15.03.2020, 12:13:09	Проблемы с принтером, факсом, сканером. Не печатает принтер
<input type="checkbox"/>	15.03.2020, 12:12:53	Проблемы с компьютером. Выключается монитор
<input type="checkbox"/>	15.03.2020, 12:12:12	Проблемы с вирусами, антивирусы и защита. Найден вирус
<input type="checkbox"/>	15.03.2020, 12:11:58	Проблемы, связанные с программами. Программа выдает ошибку
<input type="checkbox"/>	15.03.2020, 12:11:44	Проблемы с FTP-сервером. Очень медленная скорость
<input type="checkbox"/>	15.03.2020, 12:09:11	Проблемы с интернетом. Не открывается нужная страница
<input type="checkbox"/>	15.03.2020, 12:05:25	Проблемы с интернетом. Интернет не работает вообще
<input type="checkbox"/>	15.03.2020, 11:25:23	Проблемы с электронной почтой. Не отправляется электронная почта
<input type="checkbox"/>	15.03.2020, 11:25:11	Проблемы, связанные с программами. Нужно обновить программу
<input type="checkbox"/>	15.03.2020, 11:25:05	Проблемы с компьютером. Проблемы с изображением на экране
<input type="checkbox"/>	15.03.2020, 11:25:00	Проблемы с электронной почтой. Есть вопросы по электронной почте
<input type="checkbox"/>	15.03.2020, 11:24:54	Проблемы с доступом на сервер. Не могу прочитать файл с сервера
<input type="checkbox"/>	15.03.2020, 11:24:48	Проблемы, связанные с программами. Пропала моя информация в программе
<input type="checkbox"/>	15.03.2020, 11:24:37	Проблемы с вирусами, антивирусы и защита. Найден вирус

Удалить В архив Обновить

Информация о запросе

Приоритет: Необходимо рассмотреть по возможности

№ 20

Время: 15.03.2020, 12:31:39 Группа: Общая группа

Вопрос: Проблемы, связанные с программами

Уточнение: Программа периодически зависает

Время начала: Не важно

Подробное описание:

Контактное лицо: Иванов Иван Иванович

Информация о системе: OS:Windows 8/10, CPU:3200 MHz, x586, RAM:8067 Mb, IP:192.168.119.1, PC:ANDYPC

Текущий статус: В очереди Время изменения: 15.03.2020, 12:31:41

Исполнитель:

Комментарий: Время выполнения: Не указано

Сохранить

Отслеживание запросов пользователями

RRDesk Help Desk: КЛИЕНТ (версия 8.0.1)

Дата с 15.02.2020 по 15.03.2020

В очереди Принятые Решенные

Отклоненные Другие

№19. 15.03.2020, 12:16:28 Проблема возникла только что

Время возникновения проблемы

Вопрос

Проблемы с файлами

Уточнение

Не открывается нужный мне файл

Подробное описание

Статус Статус изменён

Контактное лицо

Иванов Иван Иванович

Исполнитель Выполняет

Администратор

Комментарий исполнителя

Ваш комментарий по итогам выполнения запроса и оценка

Информация о запросах, которые были переданы администратору

Список запросов

- 15.03.2020, 11:25:32. Проблемы с интернетом. Не открывается нужная страница
- 15.03.2020, 11:25:23. Проблемы с электронной почтой. Не отправляется электронная почта
- 15.03.2020, 11:25:11. Проблемы, связанные с программами. Нужно обновить программу
- 15.03.2020, 11:25:05. Проблемы с компьютером. Проблемы с изображением на экране
- 15.03.2020, 11:25:00. Проблемы с электронной почтой. Есть вопросы по электронной почте
- 15.03.2020, 11:24:54. Проблемы с доступом на сервер. Не могу прочитать файл с сервера
- 15.03.2020, 11:24:48. Проблемы, связанные с программами. Пропала моя информация в программе
- 15.03.2020, 11:24:37. Проблемы с вирусом, антивирусы и защита. Найден вирус
- 15.03.2020, 11:24:31. Проблемы с FTP-сервером. Очень медленная скорость
- 15.03.2020, 11:17:29. Проблемы с принтером, факсом, сканером. Не печатает принтер

Информация о запросе

Приоритет: Необходимо рассмотреть в ближайшее время

№ 9

Время: 15.03.2020, 11:25:23

Вопрос: Проблемы с электронной почтой

Уточнение: Не отправляется электронная почта

Время начала: Не важно

Подробное описание:

Контактное лицо: Иванов Иван Иванович

Текущий статус: В очереди Принятые Решенные Отклоненные Другой статус

Время изменения: 15.03.2020, 11:25:24

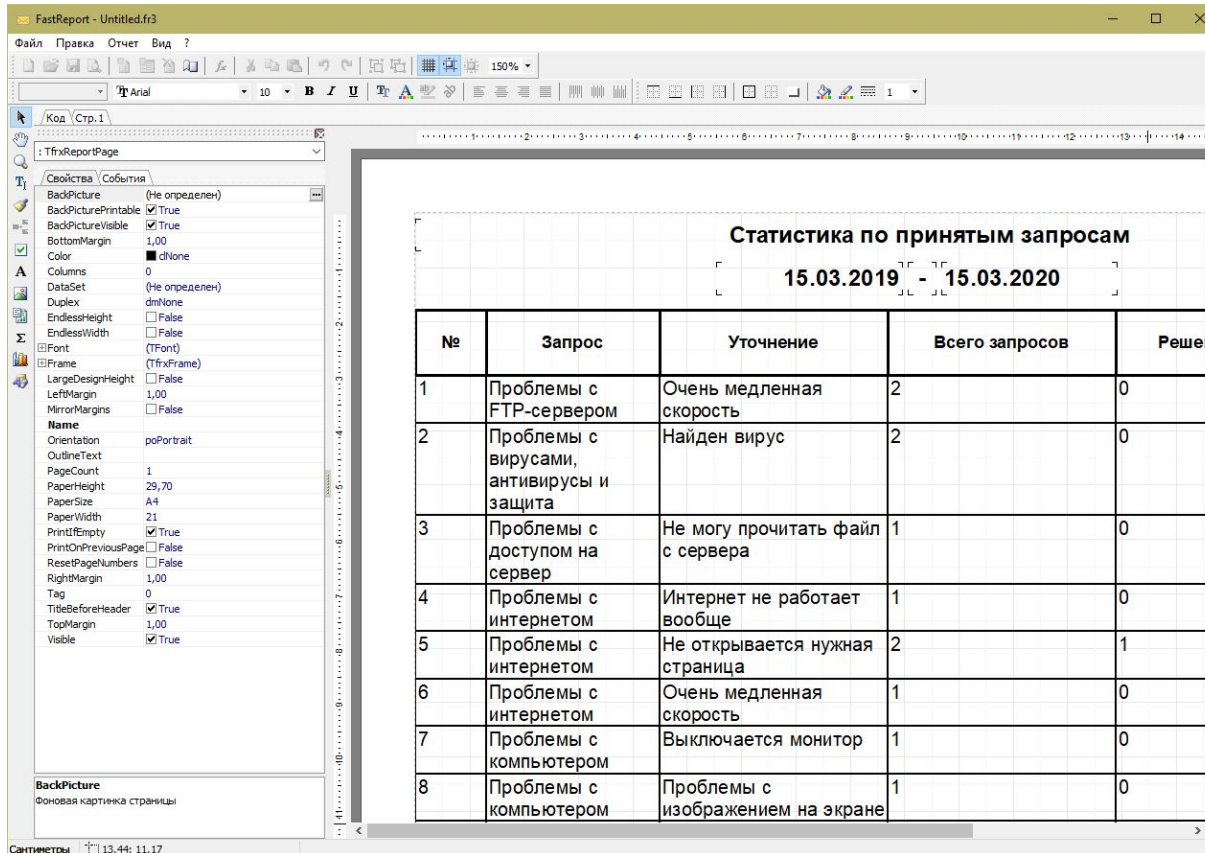
Исполнитель:

Комментарий:

Выполняет: Не указано

Пользователи, которые отправляют запросы, могут отслеживать их состояние: просматривать текущий статус запроса, прикрепленные администраторами файлы, подтверждать выполнение запроса, оценивать его.

Система отчетов



FastReport - Untitled.fr3

Файл Правка Отчет Вид ?

Код / Стр. 1

TfmxReportPage

Свойства События

BackPicture (Не определен)

BackPicturePrintable True

BackPictureVisible True

BottomMargin 1,00

Color cNone

Columns 0

DataSet (Не определен)

Duplex False

EndlessHeight False

EndlessWidth False

Font (Font)

Frame (TfmxFrame)

LargeDesignHeight False

LeftMargin 1,00

MirrorMargins False

Name

Orientation poPortrait

OutlineText

PageCount 1

PaperHeight 29,70

PaperSize A4

PaperWidth 21

PrintEmpty True

PrintOnPreviousPage False

ResetPageNumbers False

RightMargin 1,00

Tag 0

TitleBeforeHeader True

TopMargin 1,00

Visible True

BackPicture

Фоновая картинка страницы

Сантиметры 13,44; 11,17

Статистика по принятым запросам

15.03.2019 - 15.03.2020

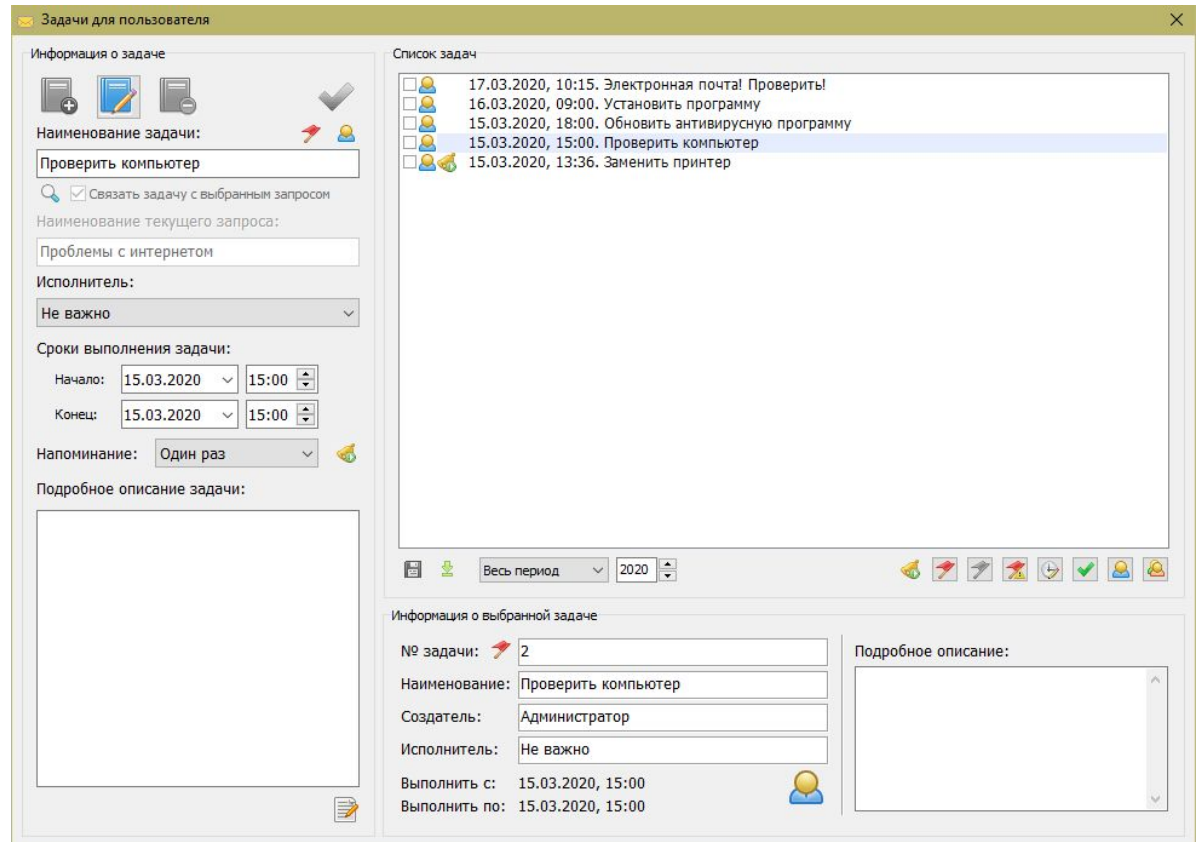
№	Запрос	Уточнение	Всего запросов	Решено
1	Проблемы с FTP-сервером	Очень медленная скорость	2	0
2	Проблемы с вирусами, антивирусы и защита	Найден вирус	2	0
3	Проблемы с доступом на сервер	Не могу прочитать файл с сервера	1	0
4	Проблемы с интернетом	Интернет не работает вообще	1	0
5	Проблемы с интернетом	Не открывается нужная страница	2	1
6	Проблемы с интернетом	Очень медленная скорость	1	0
7	Проблемы с компьютером	Выключается монитор	1	0
8	Проблемы с компьютером	Проблемы с изображением на экране	1	0

В программе доступен мастер отчетов и система более сложных отчетов на основе SQL-запросов.

Используется генератор отчетов FastReport.

Задачи

Каждый запрос можно связать с задачами. Задачи - это отдельная функция в программе АДМИНИСТРАТОР, которая позволяет вести учет запланированных мероприятий и создавать напоминания



Центр сообщений

Администраторы и клиенты могут обмениваться сообщениями с помощью центра сообщений. Группировка сообщений по запросам

RRDesk Help Desk: КЛИЕНТ (версия 8.0.1)

Список вопросов

#18:Проблемы с принтером, факсом, сканером

Список сообщений по текущему вопросу

2020-03-15, 14:31:34: Будет выполнена закупка нового принтера. Ср

Поставить метку "как непрочитанное"

Сообщение направлено: Администратор->Клиенту

Клиент: Иванов Иван Иванович

Администратор: Администратор

Текст сообщения

Будет выполнена закупка нового принтера. Сроки - в течение недели.

Особенности системы

- Программный комплекс использует в работе СУБД Firebird, который входит в комплект с программой.
- Программы КЛИЕНТ, АДМИНИСТРАТОР и СЕРВЕР поддерживают Windows, начиная с Windows Vista.
- WEB-модуль КЛИЕНТ работает с любыми современными браузерами любых операционных систем.
- 55-ти дневный период работы демо-версии.

Подробнее о программном комплексе:

<https://andeesoft.com/ru/rrit/>

E-mail:

support@andeesoft.com

andysoft.ts@gmail.com