

Возможности программного комплекса RRDesk

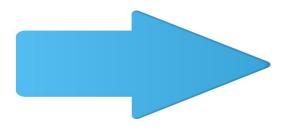
- Прием и обработка запросов (заявок, инцидентов)
- Редактируемая база знаний
- Клиент-серверная технология. Несколько программных модулей
- Доступен WEB-интерфейс программы отправки запросов
- Система оценивания запросов
- Задачи и привязка задач к запросам
- Система напоминаний в модулях АДМИНИСТРАТОР 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



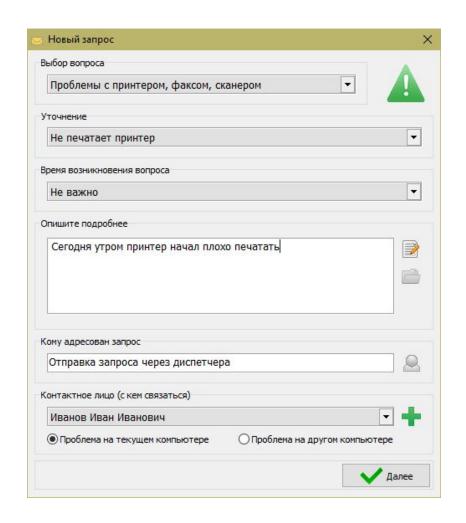
Интерфейс максимально прост и удобен для обычного пользователя



Программа КЛИЕНТ

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

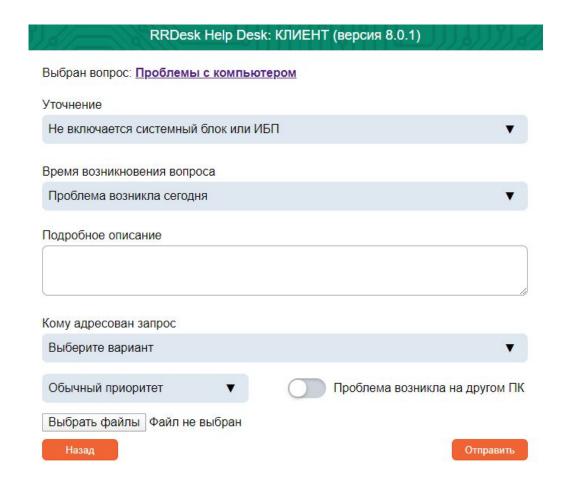
Отправка запроса с помощью программы КЛИЕНТ. В этом случае программа устанавливается на каждый компьютер пользователя. Два способа авторизации: локальная и серверная.





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.





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.

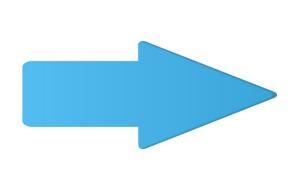






Уведомление администратора

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



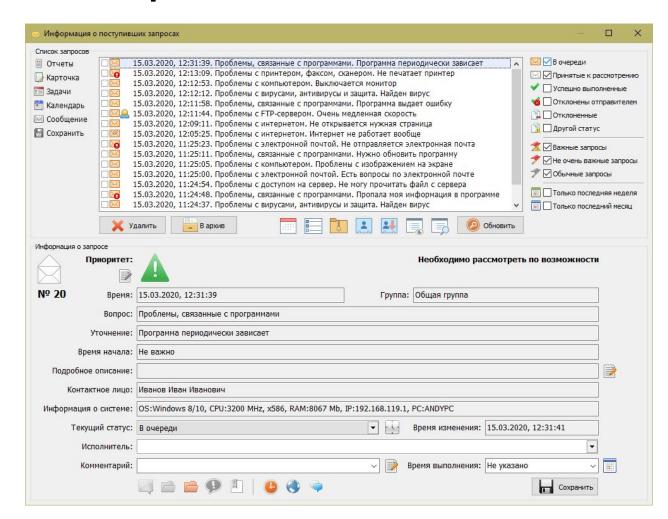




Обработка запроса исполнителем

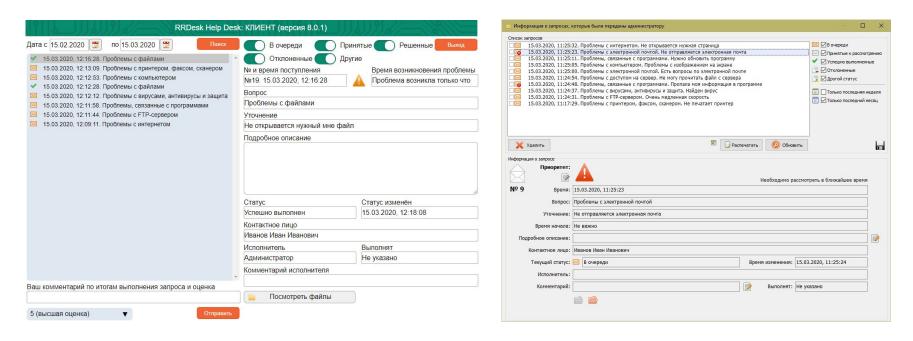
Администратор получает запрос и выполняет последующую его обработку. Он может назначить исполнителя или изменить статус запроса.

Все действия выполняются с помощью программы АДМИНИСТРАТОР.





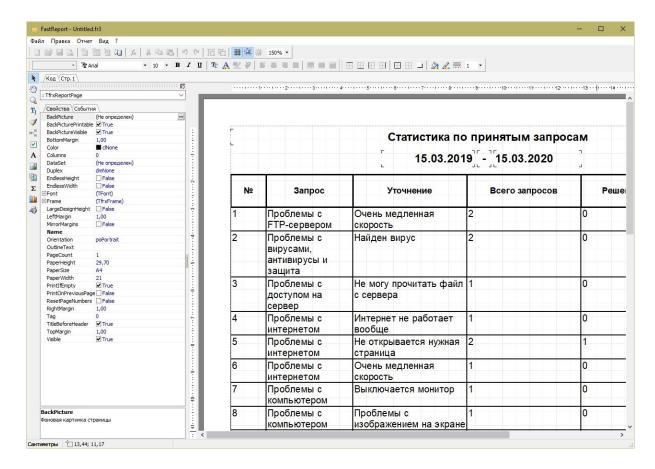
Отслеживание запросов пользователями



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



Система отчетов



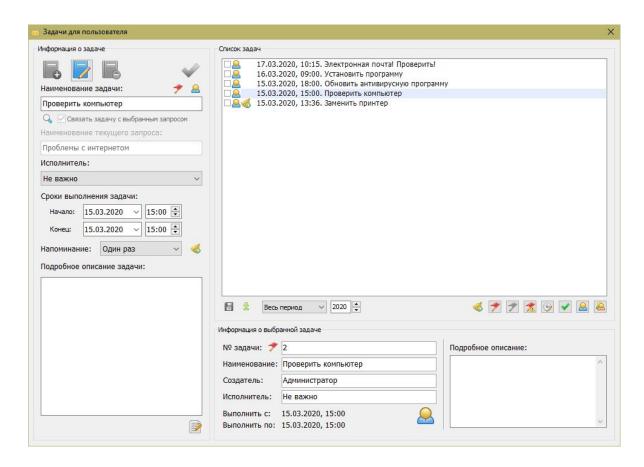
В программе доступен мастер отчетов и система более сложных отчетов на основе SQL-запросов.

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:	КГ	пиен	HT (версия 8.0.1	
Список вопросов			Список сообщений по текущему вопросу		
	РРОМ	h.	4 100		4: Будет выполнена закупка нового принтера. Срс 🐣
Выход Отправить сообщение Сообщение направлено	Клиент	- (Поставить мет	ку "как непрочитанное" Администратор
Администратор->Клиенту	Иванов Иван Иванович				Администратор
Текст сообщения Будет выполнена закупка нового принтера. С	броки - в течение недели				



Особенности системы

- Программный комплекс использует в работе СУБД Firebird, который входит в комплект с программой.
- Программы КЛИЕНТ, АДМИНИСТРАТОР и CEPBEP 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

