

Регистрация заявок IT

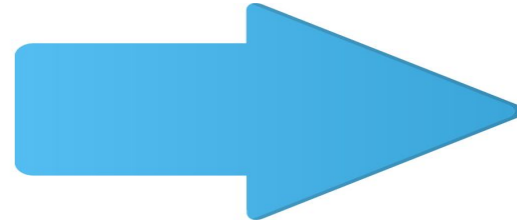
Help Desk система для учета и обработки запросов (заявок, инцидентов) пользователей

Возможности программного комплекса

- Прием и обработка заявок
- Редактируемая база знаний
- Клиент-серверная технология. 3 программных модуля
- Доступен WEB-интерфейс программы отправки заявок
- Система оценки заявок
- Задачи и привязка задач к заявкам
- 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 заявки

При возникновении вопроса у пользователя, он формирует заявку и отправляет её администраторам

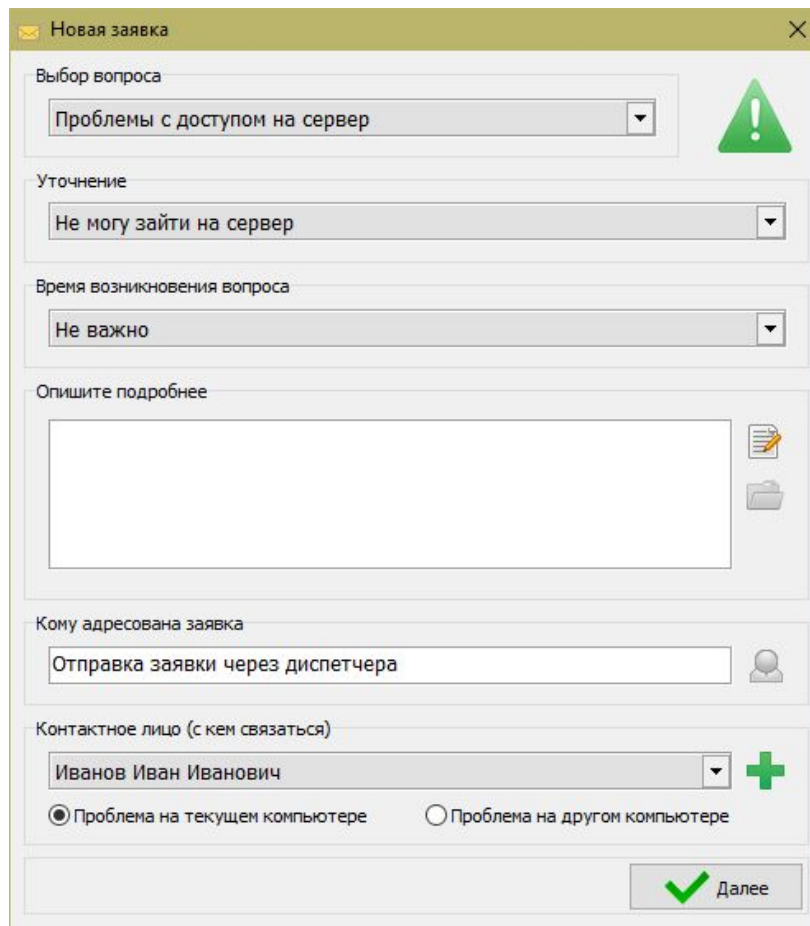


Интерфейс максимально прост и удобен для обычного пользователя

Программа КЛИЕНТ

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

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



Новая заявка

Выбор вопроса
Проблемы с доступом на сервер

Уточнение
Не могу зайти на сервер

Время возникновения вопроса
Не важно

Опишите подробнее

Кому адресована заявка
Отправка заявки через диспетчера

Контактное лицо (с кем связаться)
Иванов Иван Иванович

Проблема на текущем компьютере Проблема на другом компьютере

Далее

WEB-модуль КЛИЕНТ

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

Регистрация заявок IT: КЛИЕНТ (версия 7.1.1)

Выбран вопрос: [Проблемы с доступом на сервер](#)

Уточнение
Выберите вариант ▼

Время возникновения вопроса
Выберите вариант ▼

Подробное описание

Кому адресована заявка
Выберите вариант ▼

Обычный приоритет ▼ Проблема возникла на другом ПК

Выбрать файлы

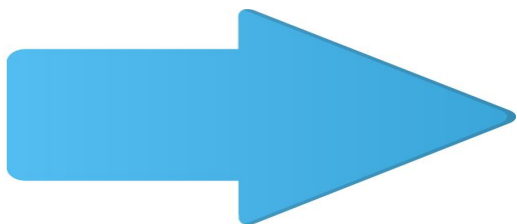
Обработка сервером

Заявка автоматически сохраняется на серверном компьютере, на котором установлена СУБД Firebird. Первичную обработку заявки выполняет программа СЕРВЕР, которая может быть установлена на любом компьютере. Программа СЕРВЕР выполняет функции автоматического диспетчера и определяет параметры заявки, кому она адресована, какой её начальный статус, включает уведомления и т.д.



Уведомление администратора

После первичной обработки заявки программой СЕРВЕР, администраторы и исполнители получают уведомление о том, что на обработку поступила новая заявка.



Обработка заявки ИСПОЛНИТЕЛЕМ

Администратор
получает заявку
и выполняет
последующую её
обработку.
Он может назначить
исполнителя или
изменить статус
заявки.

Все действия
выполняются с
помощью программы
АДМИНИСТРАТОР.

Информация о поступивших заявках

Список заявок

- Отчеты
- Карточка
- Задачи
- Календарь
- Сообщение
- Сохранить

Иконка	Время	Описание
<input type="checkbox"/>	20.10.2019, 13:04:26	Проблемы с принтером, факсом, сканером. Вопросы по печати
<input type="checkbox"/>	20.10.2019, 12:59:04	Проблемы с вирусами, антивирусы и защита. Найден вирус
<input type="checkbox"/>	20.10.2019, 12:58:50	Проблемы с FTP-сервером. Очень медленная скорость
<input type="checkbox"/>	20.10.2019, 12:58:35	Проблемы с доступом на сервер. Не могу удалить файл с сервера
<input type="checkbox"/>	20.10.2019, 10:41:48	Проблемы с FTP-сервером.
<input type="checkbox"/>	20.10.2019, 10:41:31	Проблемы с доступом на сервер. Не могу удалить файл с сервера
<input type="checkbox"/>	20.10.2019, 10:41:19	Проблемы с интернетом. Не могу скачать файл
<input type="checkbox"/>	20.10.2019, 10:38:42	Проблемы с принтером, факсом, сканером. Закончился картридж (черная полоса)
<input type="checkbox"/>	20.10.2019, 10:34:08	Проблемы с FTP-сервером. Не работает FTP-сервер
<input type="checkbox"/>	20.10.2019, 10:27:37	Проблемы с компьютером.
<input type="checkbox"/>	20.10.2019, 10:14:01	Проблемы с интернетом. Интернет не работает вообще
<input type="checkbox"/>	20.10.2019, 10:12:20	Проблемы, связанные с программами.
<input type="checkbox"/>	20.10.2019, 10:11:28	Проблемы с доступом на сервер. Не могу зайти на сервер
<input type="checkbox"/>	20.10.2019, 10:07:48	Проблемы с доступом на сервер. Не могу зайти на сервер
<input type="checkbox"/>	20.10.2019, 10:06:37	Проблемы с интернетом.

Удалить | В архив | Обновить

Информация о заявке

Приоритет: **Необходимо рассмотреть по возможности**

№ 27

Время: 20.10.2019, 13:04:26 | Отдел/группа: Общая группа

Вопрос: Проблемы с принтером, факсом, сканером

Уточнение: Вопросы по печати

Время начала: Проблема возникла давно

Подробное описание: Посмотрите, пожалуйста, принтер. С ним какие-то проблемы.

Контактное лицо: Иванов Иван Иванович

Информация о системе: OS:Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/77.0.3865.1, IP:192.168.115

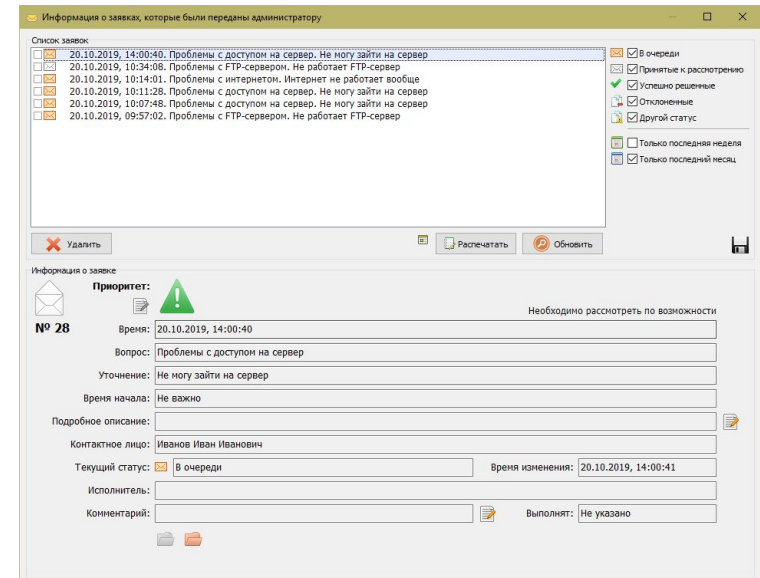
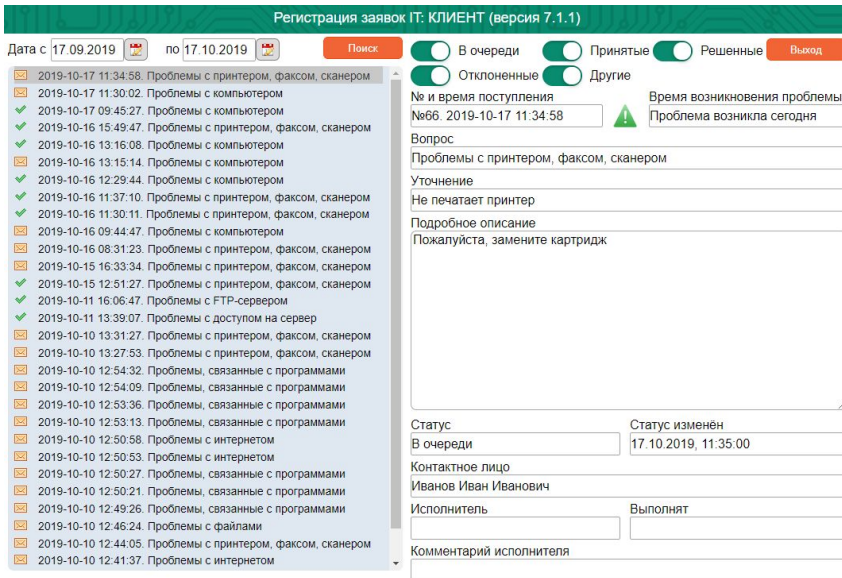
Текущий статус: В очереди | Время изменения: 20.10.2019, 13:04:29

Исполнитель:

Комментарий: | Время выполнения: Не указано

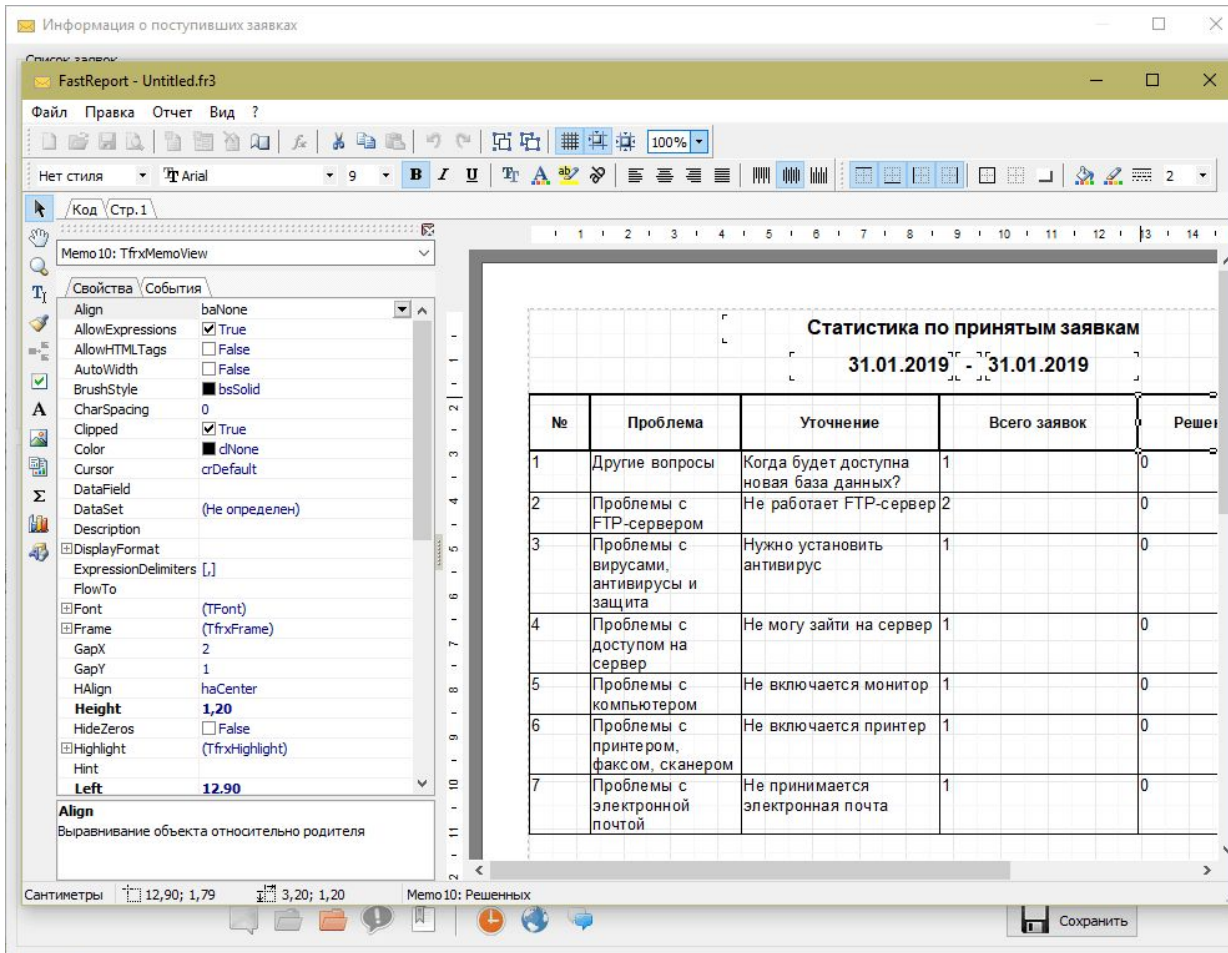
Сохранить

Отслеживание заявки пользователями



Пользователи, которые отправляют заявки могут отслеживать их состояние. Просматривать текущий статус заявки, прикрепленные администраторами файлы, подтверждать выполнение заявки или оценивать их.

Система отчетов



Информация о поступивших заявках

FastReport - Untitled.fr3

Файл Правка Отчет Вид ?

Нет стиля Arial 9 B I U T

Код Стр.1

Мемо10: TfrxMemoView

Свойства События

Align baNone
AllowExpressions True
AllowHTMLTags False
AutoWidth False
BrushStyle bsSolid
CharSpacing 0
Clipped True
Color clNone
Cursor crDefault
DataField
DataSet (Не определен)
Description
DisplayFormat
ExpressionDelimiters [,]
FlowTo
Font (TFont)
Frame (TfrxFrame)
GapX 2
GapY 1
HAlign haCenter
Height 1,20
HideZeros False
Highlight (Tfrx-highlight)
Hint
Left 12,90

Align
Выравнивание объекта относительно родителя

Сантиметры 12,90; 1,79 3,20; 1,20 Мемо10: Решенных Сохранить

№	Проблема	Уточнение	Всего заявок	Решен
1	Другие вопросы	Когда будет доступна новая база данных?	1	0
2	Проблемы с FTP-сервером	Не работает FTP-сервер	2	0
3	Проблемы с вирусами, антивирусы и защита	Нужно установить антивирус	1	0
4	Проблемы с доступом на сервер	Не могу зайти на сервер	1	0
5	Проблемы с компьютером	Не включается монитор	1	0
6	Проблемы с принтером, факсом, сканером	Не включается принтер	1	0
7	Проблемы с электронной почтой	Не принимается электронная почта	1	0

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

Используется генератор отчетов FastReport.

Задачи

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

Информация о задаче

Наименование задачи:

Связать задачу с выбранной заявкой

Наименование текущей заявки: Проблемы с компьютером

Исполнитель: Не важно

Сроки выполнения задачи:

Начало: 31.01.2019 21:07

Конец: 31.01.2019 21:07

Напоминание: Один раз

Подробное описание задачи:

Список задач

<input type="checkbox"/>	02.02.2019, 10:30. Узнать почему не работает FTP?
<input type="checkbox"/>	01.02.2019, 11:45. Посмотреть компьютер
<input type="checkbox"/>	01.02.2019, 11:00. Установить антивирусное ПО
<input type="checkbox"/>	01.02.2019, 09:05. Проверить почту

Информация о выбранной задаче

№ задачи: 3

Наименование: Узнать почему не работает FTP?

Создатель: Администратор

Исполнитель: Не важно

Выполнить с: 02.02.2019, 10:30

Выполнить по: 02.02.2019, 10:30

Подробное описание:

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