



**АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «ТРАНССЕТЬ»
(АО «Транссеть»)**

Программа для ЭВМ «TRS.СервисДеск»

Функциональные характеристики

Листов 13

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ	3
1.1. Наименование программы для ЭВМ	3
1.2. Наименование организации разработчика.....	3
1.3. Назначение и цели разработки.....	3
1.3.1. Назначение Программы для ЭВМ	3
1.3.2. Цели разработки Программы для ЭВМ	3
2. ОСНОВНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ПРОГРАММЫ ДЛЯ ЭВМ.....	4
2.1. Структурные элементы и функции Программы для ЭВМ.....	4
2.1.1. Учет и управление обращениями	4
2.1.2. Ведение организационной структуры компаний	6
2.1.3. Администрирование пользователей	7
2.1.4. Управление базой знаний	8
2.2. Вход в программу	8
2.3. Требования к оборудованию и программному обеспечению.....	9
3. ВХОДНЫЕ ДАННЫЕ	11
3.1. Описание входных данных.....	11
4. ВЫХОДНЫЕ ДАННЫЕ	12
4.1. Описание выходных данных	12

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

1.1. Наименование программы для ЭВМ

Полное наименование: Программа для ЭВМ «TRS.СервисДеск».

Условное наименование: Программа для ЭВМ.

1.2. Наименование организации разработчика

Разработчиком Программы для ЭВМ является компания АО «Транссеть».

1.3. Назначение и цели разработки

1.3.1. Назначение Программы для ЭВМ

Программа для ЭВМ «TRS.СервисДеск» предназначена для автоматизации процесса управления обращениями пользователей:

- Ведение базы активных участников взаимодействия по процессу технической поддержки с добавлением и блокировкой ранее созданных учётных записей сотрудников;
- Ведение обращений пользователей в разрезе проектов технической поддержки;
- Контроль хода обработки обращений;
- Автоматизированный контроль соблюдения нормативного времени решения обращений и просмотр онлайн текущего состояния обращений;
- Формирование базы знаний по решению типовых задач технической поддержки с разграничением прав доступа к ней.

1.3.2. Цели разработки Программы для ЭВМ

Программа для ЭВМ разработана для достижения следующих целей:

- Оптимизация процессов технической поддержки пользователей;
- Повышение уровня удовлетворенности пользователей;
- Сокращение затрат на прием и обработку обращений пользователей;
- Снижение времени на предоставление обратной связи пользователям по всем обращениям.

2. ОСНОВНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ПРОГРАММЫ ДЛЯ ЭВМ

2.1. Структурные элементы и функции Программы для ЭВМ

Программа для ЭВМ «TRS.СервисДеск» содержит набор следующих функциональностей:

- Учет и управление обращениями;
- Ведение организационной структуры компаний;
- Управление базой знаний;
- Администрирование пользователей.

2.1.1. Учет и управление обращениями

Функциональность учета и управления обращениями пользователей позволяет автоматизировать бизнес–процесс работы с обращениями клиентов путем оптимизации процесса взаимодействия сервисных служб при помощи следующих функций:

- Настройка жизненного цикла процесса управления обращениями пользователей, включая:
 - Формирование перечня возможных статусов для процесса управления обращениями, используя как системные, так и пользовательские статусы;
 - Настройки переходов по выбранным статусам в соответствии с жизненным циклом процесса;
- Настройка нормативного времени решения обращений в зависимости от приоритетов обращений с возможностью указания расчета в рабочих или календарных днях, включая:
 - Формирование производственного календаря, с указанием выходных (общегосударственных и выходных по внутрикорпоративным распоряжениям на предприятии) и рабочих дней;
 - Указание нормативного времени решения обращений под каждый приоритет, настроенный в рамках процесса управления обращениями;
 - Настройка расчета продолжительности работы над обращениями с учетом выходным и рабочих дней, установленных в производственном календаре предприятия в разрезе каждого приоритета;
- Настройка автоматического назначения ответственных сотрудников при регистрации обращений или переходе по статусам обращений, включая:
 - Указание конкретных сотрудников или списка сотрудников на статусы, настроенные и используемые для процесса управления обращениями;

- Автоматическое назначение ответственных сотрудников при регистрации или переходе по статусам обращений, исходя из указанных выше настроек;
- Ведение базы клиентов с указанием дополнительной справочной информации;
- Ведение договоров на предоставление услуг технической поддержки в разрезе клиентов;
- Ведение проектов, в рамках которых будет осуществляться поддержка программных продуктов и сервисов, включая:
 - Привязку к проекту договора, в рамках которого оказываются услуги технической поддержки;
 - Деактивацию проектов с автоматической блокировкой работы с обращением в деактивированном проекте;
 - Ведение общего каталога проектов, а также отдельных реестровых представлений для активных и неактивных проектов;
- Регистрация обращений в виде учетной карточки обращения в ручном режиме с присвоением ему автоматически уникального номера, где пользователю доступны:
 - Выбор классификации обращения;
 - Указание темы и подробного описания возникшей проблемы;
 - Указание желаемого срока решения обращения;
- Прикрепление файлов к обращению;
- Управление комментариями в обращении, включая:
 - Создание комментариев с возможностью прикрепления необходимых документов;
 - Расширенный текстовый редактор;
 - Просмотр комментариев;
 - Создание и просмотр скрытых комментариев в случае наличия необходимых и достаточных прав доступа;
- Создание различных видов связей между обращениями доступными видами связей:
 - Связанный;
 - Родитель/дочерний;
 - Блокирует/блокирующийся;
- Регистрация исполнителями времени, затраченного на решение обращения, включая:
 - Указание вида выполненных работ и даты, когда проводились работы;
 - Внесение краткого описания выполненных работ;

- Массовое редактирование обращений в части смены приоритета, ответственного, статуса обращения и добавления комментария;
- Отображение обращений в оперативном режиме обращений с возможностью просмотра обращений по выбранным проектам, а также дальнейшего импорта списка обращений на ПК пользователя в виде файла;
- Настройка оперативного режима обращений в части:
 - o Количества подгружаемых строк;
 - o Необходимости автоматического обновления с заданием периода обновления;
 - o Необходимости проигрывания звукового сигнала при появлении нового обращения в оперативном режиме обращений;
- Настройка звуковых уведомлений в разрезе приоритетов обращений в части:
 - o Загрузки отдельных звуковых файлов для каждого приоритета;
 - o Настройки необходимости проигрывания звукового файла при появлении в оперативном режиме обращений обращения соответствующего приоритета;
 - o Настройки последовательности проигрывания звуковых файлов;
- Отображение и просмотр обращений в реестровых представлениях по каждому проекту, где пользователю доступны:
 - o Сортировка и фильтрация обращений;
 - o Импорт реестра обращений на ПК пользователя в виде файла;
- Настройка формата файла для выгрузки обращений из реестровых представлений в файл на ПК пользователя;
- Автоматическое хранение истории изменений по всем действиям, выполняемым пользователем в рамках обращения;
- Формирование статистической и сводной отчетности по закрытым обращениям с листом согласования, включая:
 - o Общий отчет, предназначенный для сбора статистики по всем закрытым обращениям, включая обращения, нормативное время решения которых превышено;
 - o Сводный отчет, консолидирующий статистическую информацию по всем закрытым обращениям клиентов за выбранный отчетный период.

2.1.2. Ведение организационной структуры компаний

Функциональность ведения организационной структуры компании позволяет создать в виде иерархического дерева структуру компании, а так же выполнить

настройку взаимосвязей между подразделениями и списками сотрудников. Настройка выполняется при помощи следующих функций:

- Ведение организационной структуры компаний в иерархическом виде;
- Создание различных видов иерархии в организационной структуре (административная, функциональная);
- Настройка и ведение штатного расписания компаний;
- Ведение списка сотрудников компаний с указанием штатных единиц организационной структуры и контактов.

2.1.3. Администрирование пользователей

Функциональность администрирования пользователей в Программе для ЭВМ позволяет создавать, настраивать и вести контроль над действиями пользователей в системе, при помощи следующих функций:

- Ведение списка пользователей с привязкой к сотрудникам;
- Настройка системных политик безопасности по блокировке пользователей в части:
 - o Задания лимита попыток неудачного входа (количество);
 - o Настройки временного периода, за который выполняется расчет попыток неудачного входа;
 - o Настройки временного периода продолжительности блокировки пользователя;
 - o Настройки необходимости оповещения пользователя о блокировке;
- Настройка системных политик безопасности в части сложности пароля:
 - o Настройка минимальной длины пароля;
 - o Настройки необходимости использования в пароле строчных и прописных букв, цифр, символов;
- Ведение групп пользователей;
- Ведение правил и политик ролевых (RBAC) и атрибутивных (ABAC) прав доступа;
- Назначение политик ролевых и атрибутивных прав доступа группам пользователей;
- Авторизация и аутентификация пользователей;
- Просмотр профиля пользователя;
- Настройка формата файла для выгрузки обращений из реестровых представлений в файл.

2.1.4. Управление базой знаний

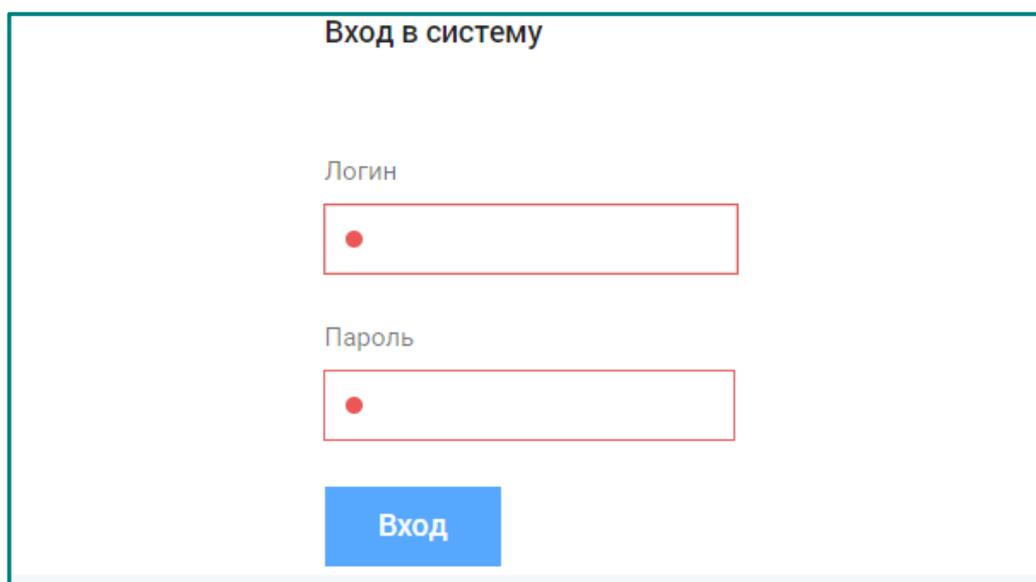
В Программе для ЭВМ реализована функциональность ведения и управления базой знаний для формирования в быстром доступе базы справочной информации, инструкций, информации о продукте или услуге. При работе с базой знаний пользователю доступны следующие действия:

- Создание и редактирование разделов и статей базы знаний в иерархической структуре;
- Широкий набор инструментов для создания и форматирования текстов статей;
- Возможность создания статей, содержащих изображения, таблицы и ссылки на видео;
- Импорт описания статей на ПК пользователя в виде файла формата pdf;
- Поиск в базе знаний, включая поиск по содержанию статей;
- Автоматическое формирование истории изменений базы знаний.

2.2. Вход в программу

Для проверки работы Программы для ЭВМ необходимо:

1. С использованием интернет-браузера в адресной строке ввести адрес сервера Программы для ЭВМ.
2. В открывшемся окне авторизации ввести учётные данные пользователя (логин и пароль) и нажать на кнопку «Вход» (Рисунок 2.1).



Вход в систему

Логин

Пароль

Вход

Рисунок 2.1 - Авторизация пользователя в Программе для ЭВМ

3. После ввода учётных данных отобразится главная страница Программы для ЭВМ (Рисунок 2.2).

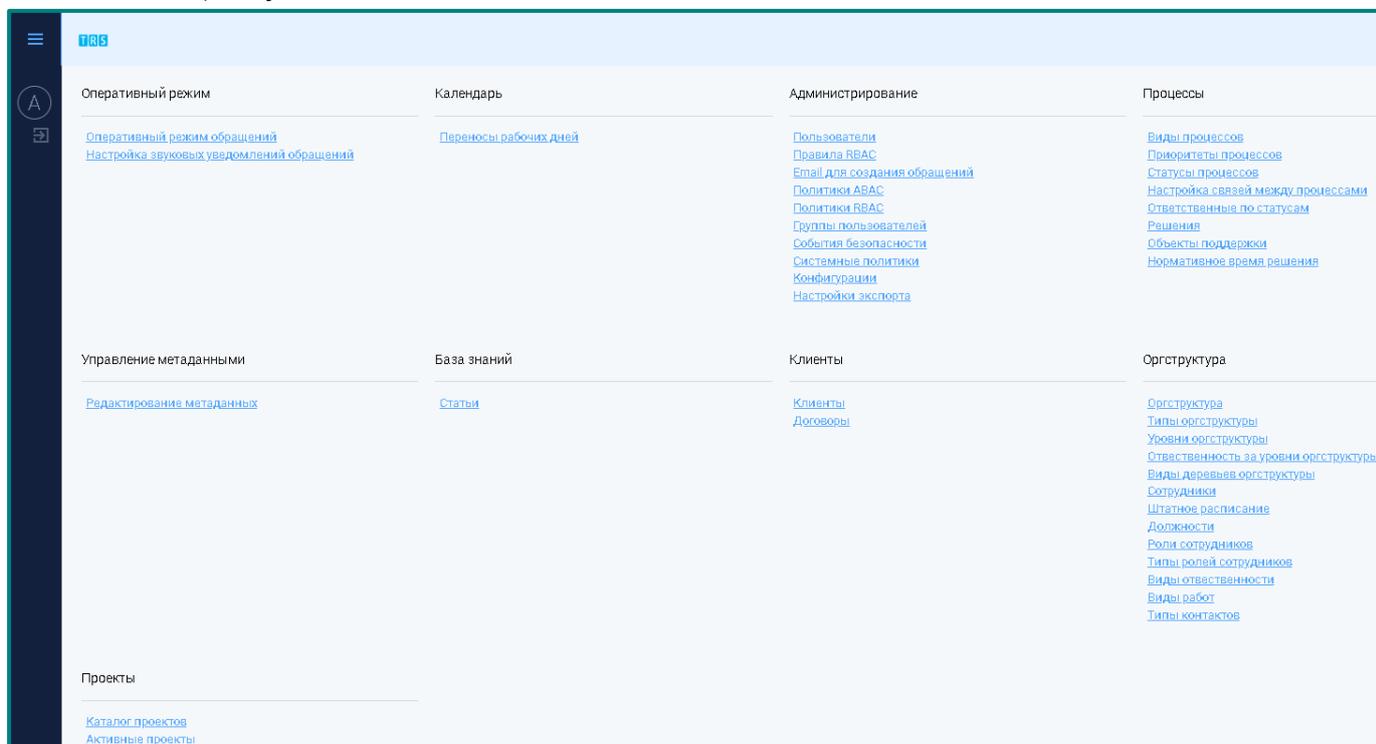


Рисунок 2.2 – Главная страница Программы для ЭВМ

Примечание. Аутентификация пользователей в Программе для ЭВМ производится под учетными записями, созданными администратором системы, и зависит от назначенных ему прав доступа.

2.3. Требования к оборудованию и программному обеспечению

Для работы с Программой для ЭВМ рабочее место должно быть оборудовано следующим комплектом программного и аппаратного обеспечения:

1. Персональный компьютер с процессором INTEL CORE I3 KABY LAKE и выше, частота процессора 2*2.1 ГГц и выше, объемом оперативной памяти 8 Гб и выше.
2. Операционная система Windows версии 10 и выше, операционная система на базе GNU/Linux с ядром не ниже 4.18 и графической средой рабочего стола.
3. Интернет-браузер:
 - Яндекс.Браузер (версия 20 и выше);
 - FireFox Browser (версия 86 и выше);
 - MicrosoftEdge (версия 88 и выше).
4. Канал связи с пропускной способностью 256 кбит/с и выше.

5. Программное обеспечение для работы с файлами формата «doc», «docx», «xls», «xlsx».

3. ВХОДНЫЕ ДАННЫЕ

3.1. Описание входных данных

Входными данными для Программы для ЭВМ являются данные, которые заполняются пользователем при работе с программой:

- Информация об оргструктуре;
- Информация о сотрудниках и штатном расписании;
- Информация о клиентах и договорах;
- Информация о проектах.

4. ВЫХОДНЫЕ ДАННЫЕ

4.1. Описание выходных данных

Выходной информацией в Программе для ЭВМ является печатная форма табличных представлений реестров и справочников, а так же пользовательских отчетов по контролю выполнения нормативного времени решения обращений.

Перечень условных обозначений и сокращений

Наименование термина	Описание
Авторизация	Предоставление определённому лицу или группе лиц прав на выполнение определённых действий, а также процесс проверки (подтверждения) данных прав при попытке выполнения этих действий
Аутентификация	Процедура проверки подлинности, например: проверка подлинности пользователя путём сравнения введённого им пароля (для указанного логина) с паролем, сохранённым в базе данных пользовательских логинов
ПК	Персональный компьютер
Программа для ЭВМ	Комплекс технических, аппаратных и программных средств, предназначенных для автоматической обработки информации, вычислений, автоматического управления