

ООО «ЛЭВЛ 7», ИНН/КПП 4632206388 / 780601001
ОГРН 1154632007518
195027 г. Санкт-Петербург, ул.Магнитогорская д.51
литера Е, помещ. 1-Н оф. 503
Тел. +7 (995) 998-30-54 e-mail: info@level-soft.ru



level-soft.ru

отечественное программное обеспечение

Документация, содержащая
информацию, необходимую для
эксплуатации экземпляра программного
обеспечения



Оглавление

Аннотация.....	3
Описание и основные требования	4
Информация, необходимая для установки программного обеспечения.....	5
Минимальные системные требования при работе с веб-версией продукта.....	6
Функционально-ролевая модель продукта.....	7

ООО «ЛЭВЛ 7», ИНН/КПП 4632206388 / 780601001
ОГРН 1154632007518
195027 г. Санкт-Петербург, ул.Магнитогорская д.51
литера Е, помещ. 1-Н оф. 503
Тел. +7 (995) 998-30-54 e-mail: info@level-soft.ru



level-soft.ru

отечественное программное обеспечение

Аннотация

Настоящий документ является руководством пользователя и содержит информацию, необходимую для эксплуатации экземпляра программного обеспечения “Программная оболочка ПАК “Служба поддержки в организации”.

Описание и основные требования

Программное обеспечение (далее – Программа) представляет собой SaaS-сервис для организации работы службы технической поддержки в организации.

Программа содержит набор средств и инструментов для формирования и ведения журнала заявок на техническую поддержку внутри организации, дополнительные инструменты для распределения заявок между ответственными сотрудниками отделов поддержки.

Программа может работать в составе ПАК или в виде веб-сервиса. Доступ к экземпляру программы осуществляется по адресу:
<https://служба-поддержки.рф>

Информация, необходимая для установки программного обеспечения

Программная оболочка ПАК "Служба поддержки в организации" представляет собой веб-сервис с необходимым комплектом услуг для пользователя (SaaS-решение), поэтому от пользователя не требуется никаких специальных действий по настройке, установке и обслуживанию программного продукта.

Доступ к экземпляру программного обеспечения осуществляется с рабочего места или ПАК посредством глобальной сети интернет.



Минимальные системные требования при работе с веб-версией продукта

Устройство взаимодействия: Рабочее место оператора (АРМ), ПАК, персональный компьютер или ноутбук с процессором с частотой 1.4 ГГц и лучше, планшет

Интернет-соединение: 3G, 4G, 5G, Ethernet 10 мбит/сек и лучше

Браузеры: Современные версии интернет-браузеров

Функционально-ролевая модель продукта

Программная оболочка ПАК "Служба поддержки в организации" содержит следующие пользовательские роли:

Руководитель

- просмотр выданных лицензий
- настройка режима автоматического распределения задач
- настройка режима создания заявки (настраиваемые поля)
- управление журналом задач
- дашборд о работе с заявками

Администратор

- управление своими задачами, отправка уведомлений сотруднику (в бот, на почту)
- управление журналом меток
- управление списком пользователей
- управление шаблонами для ответов

Сотрудник

- формирование заявки на обслуживание
- переписка с администратором по заявке (через бот, по почте)
- формирование заявки посредством меток

Гость

- формирование заявки посредством меток, если разрешено руководителем