

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 описание
функциональных характеристик
экземпляра программного обеспечения,
предоставленного для проведения
экспертной проверки

Описание и основные возможности программного обеспечения

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>

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

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