**helpdesk.taxsee**

**ОПИСАНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ХАРАКТЕРИСТИК ЭКЗЕМПЛЯРА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ**

**Листов** 7

*2023*

**Аннотация**

В документе приведены сведения, необходимые пользователю для использования программы «helpdesk.taxsee» (далее – helpdesk, программа, ПО).

Настоящий документ пересматривается на регулярной основе.

Содержание данного документа может быть изменено без предварительного уведомления пользователей с последующим размещением на соответствующей странице сайта: https://taxtelecom.ru/software/

Правообладатель: Общество с ограниченной ответственностью «ТАКСТЕЛЕКОМ», ИНН 4501170000

**Содержание**

[Введение 4](#__RefHeading___Toc2687_3485683751)

[Назначение и условия применения 5](#__RefHeading___Toc1163_3057806419)

[Основные сущности и роли пользователей 6](#__RefHeading___Toc901_1011777463)

**Введение**

Требования настоящего документа применяются при:

* предварительных комплексных испытаниях;
* опытной эксплуатации;
* приемочных испытаниях;
* промышленной эксплуатации.

Программа должна эксплуатироваться в профильных компаниях (юридические лица, ИП), которым доступ к программе предоставляется после заключения соответствующего договора/соглашения.

Конечный пользователь программы должен обладать практическими навыками работы с выбранным им для использования типом ЭВМ, различными офисными программами, любым интернет-браузером.

Авторизованный пользователь (конечный пользователь) вправе использовать программу helpdesk способами, описанными в соответствующем договоре (соглашении), на всей территории Российской Федерации, а также иных территориях, на которых оно доступно с использованием различных типов ЭВМ.

**Назначение и условия применения**

Программа helpdesk предназначена для автоматизации бизнес процессов, ориентирована на оптимизацию механизмов взаимодействия с клиентами, партнерами через создаваемые и обрабатываемые заявки на оказание услуг или выполнение работ.

Программа обеспечивает возможность выполнения перечисленных ниже функций:

* создание заявки, управление созданной заявкой на протяжении всего цикла от создания до приемки, контроль за прогрессом выполнения и изменением состояния заявки. Заявки создаются в программе по настраиваемым формам и классификаторам;
* обмен сообщениями с мессенджерами/электронной почтой, имеющими соответствующие возможности интеграции;
* обмен уведомлениями о любых событиях и изменениях в рамках заявок;
* сбор статистики для отслеживания активности пользователей или группы исполнителей.

На ЭВМ пользователя может быть установлена любая операционная система, поддерживающая рекомендуемые интернет-браузеры:

* Mozilla Firefox (начиная с версии 50.0);
* Google Chrome (начиная с версии 58.0);
* Safari (начиная с версии 10.0).

Для работы с печатными представлениями, формируемыми программным продуктом, необходимо, чтобы на ЭВМ конечного пользователя были установлены на выбор:

* Microsoft Office Excel (версии не ниже 2003);
* Пакет OpenOffice.

Доступ к helpdesk предоставляется по принципу SaaS (Software as a Service), то есть удаленно, посредством сети Интернет через web-интерфейс.

**Основные сущности и роли пользователей**

Потребитель - организация, от имени и в интересах которой составляются заявки.

Сервисы - логическое разделение заявок в helpdesk. Список доступных сервисов для создания заявок определяется принадлежностью пользователя к организации или группе пользователей.

Типы заявок - логическое разделение заявок внутри сервиса.

Сервисные договоры - дополнительная сущность в рамках сервиса для разграничения прав доступа и зон ответственности, в случаях, когда в рамках сервиса нужны уточнённые правила по сравнению со всем сервисом. Переопределяет настройки сервиса/типа заявки.

Заявка создается от имени организации [organization] в сервис [service] с типом [type] на основании договора [contract]. В ряде случаев (от имени некоторых потребителей в некоторые сервисы) допускается создание заявки без договора.

Рабочая группа - набор чем-то связанных между собой заявок. Может быть создана любым пользователем в целях удобства навигации по интересующим заявкам. Заявки, включенные в рабочую группу, находятся в общей области видимости для всех участников группы.

Роли пользователей/групп пользователей по отношению к сервису:

* сервис-менеджер (настраивает правила сервиса);
* группа наблюдателей (может видеть все заявки в сервисе).

Роли пользователей/групп пользователей по отношению к типу заявок:

* первая линия (получает уведомления о новых заявках и маршрутизирует их);
* группа поддержки (исполняет заявки).

Роли пользователей/групп пользователей по отношению к сервисному договору:

* менеджер договора (настраивает правила договора);
* группа поддержки (переопределяет группу поддержки типа заявки);
* первая линия (переопределяет первую линию типа заявки);
* представители потребителя (создают заявки на основании этого договора);
* группа наблюдателей (может видеть все заявки по договору).

Роли администраторов:

* администратор рабочей группы;
* администратор группы пользователей.

Роли пользователей по отношению к заявке:

* автор заявки;
* наблюдатель;
* остальные см. выше в зависимости от указанных в заявке сервиса, типа, договора, рабочих групп.