



RR Tech

Система RR Tech Service Management

Версия 1

Руководство пользователя

ООО «PP-TECH»

09 июля 2021 г.

Оглавление

1. Работа с проектами	3
1.1 Создание проекта	3
1.2 Удаление проекта.....	3
2. Работа с заявками	4
2.1 Навигация	4
2.2 Создание заявки	4
2.3 Консоль заявок	5
2.4 Лента активности заявок.....	8
3. Работа с базой знаний	9
3.1 Пространства и лента активности.....	9
3.2 Создание и работа со статьями	10

1. Работа с проектами

1.1 Создание проекта


Перед началом работы необходимо создать проект нажатием на кнопку «Создать новый» на главной странице



ITSM ▼ Создать Новый

Для создания потребуется указать название и аббревиатуру

Создать Проект ×

Редактировать проект: 

Не Выбрано ▼

Название:

Длина Должна Быть Более 3 Символов

Аббревиатура

Максимальная Длина 3 Символа

Настроить почтовый ящик

Закреть Создать

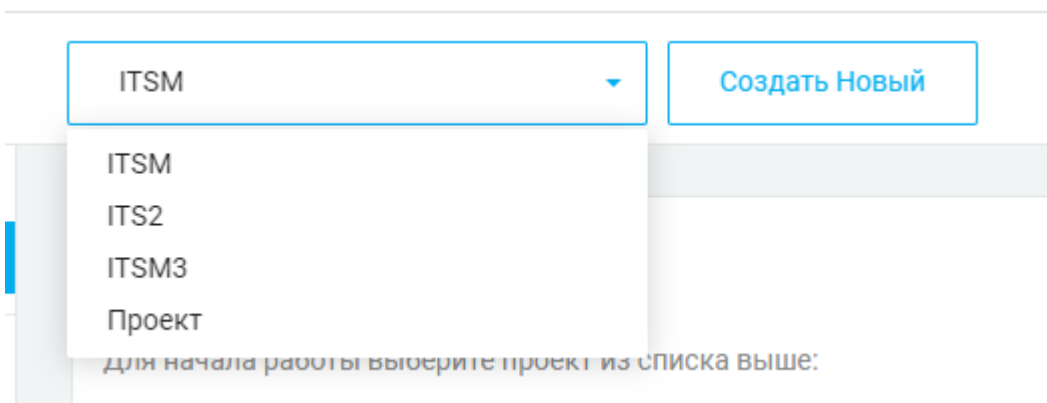
1.2 Удаление проекта

Удаление проекта производится администратором системы согласно «Руководства администратора»

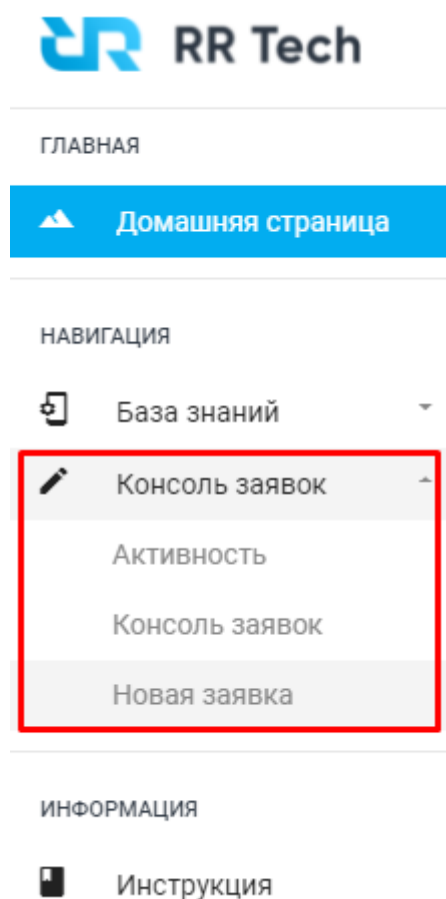
2. Работа с заявками

2.1 Навигация

После создания проекта можно перейти к работе с заявками, для этого выбираем нужный нам проект в выпадающем списке



Далее выбираем необходимое нам действие



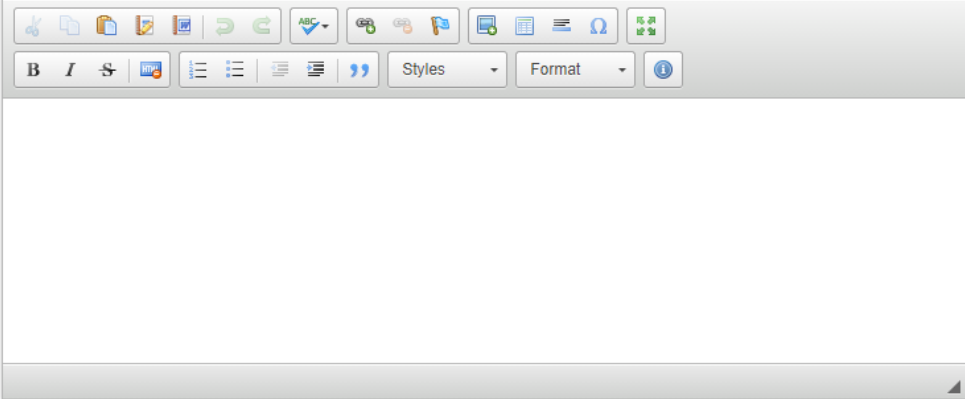

2.2 Создание заявки

Для создания заявки необходимо выбрать пункт «Новая заявка»

В открывшейся странице заполняем всю необходимую информацию и нажимаем «Создать»

У Вас нет активных таймеров

Новая заявка

Тип *	Задача
Тема *	
Описание	
Статус *	Новый
Приоритет *	Высокий
Назначено	Выберите сотрудника
Отслеживать	<input type="text"/> 
Дата Окончания	<input type="text"/>
Связи	+ Связать с заявкой
	Создать

2.3 Консоль заявок

Для работы с консолью необходимо выбрать пункт «Консоль заявок»

При переходе мы увидим классическую Kanban доску для работы с заявками.

Приоритеты
■ Высокий
■ Средний
■ Низкий

Сортировать по: **Приоритет** ↑ ☰ Больше

НОВЫЙ	ЗАПЛАНИРОВАН	ВЫПОЛНЯЕТСЯ	ЗАКРЫТ	ОТКЛОНЕН
	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p>TES-2 1</p> <p>✖ Ошибка 👤 Волков Денис ⌚ 02:36 / 09.05.2021 🕒 none</p> </div>		<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p>TES-1 Тестовый тикет</p> <p>➤ Задача 👤 ⌚ 23:58 / 06.05.2021 🕒 29.05.2021</p> </div>	

При клике на карточку заявки можно провалиться внутрь для ознакомления с информацией по данной заявке и началом работы.

У Вас нет активных таймеров

1

✎ Редактировать
✖ Закрыть
Удалить

Детали

Тип:	Ошибка	Дата создания:	02:36 / 09.05.2021 г.
Приоритет:	■ Высокий	Дата окончания:	нет
Статус:	Запланирован	Последнее обновление:	нет
Создал:	Волков Денис	Расчетное время:	0 days, 0 hours and 0 minutes
Назначено:	Волков Денис	Стоимость за час:	0.00
Отслеживать:	Отслеживать /		

Трекер

+

▶
⏸
■
0d 0h 0m⁰
✕

ДОБАВЛЕНО
ЗАТРАЧЕНО

Нет сохраненных таймеров

Сохраненные таймеры: none
Затрачено к текущему моменту: 0

Описание

Оставьте свой комментарий

Комментарии
Добавить Комментарий

Комментариев еще нет

Для добавления комментария необходимо выбрать вкладку «Добавить комментарий» и нажать кнопку «Оставить комментарий»

2.4 Лента активности заявок

Для перехода в ленту активности необходимо выбрать соответствующий пункт в левом навигационном меню

В ленте активности отображается основная информация по работе с заявками закрепленными за вами, такие как изменение статуса, добавление комментариев, назначение и пр.


У Вас нет активных таймеров

Лента Активности

Нет активных

Назначенные Мне

Today



Demonstration Account add comment to 1

Тест

Event: 01:46 / 07.07.2021


Demonstration Account изменен статус на **Закрыт Тестовый тикет**

Event: 16:13 / 06.07.2021

Demonstration Account изменен статус на **Выполняется Тестовый тикет**

Event: 16:13 / 06.07.2021

Monday



Волков Денис изменен статус на **Закрыт Тестовый тикет**

Event: 22:57 / 10.05.2021

Волков Денис изменен статус на **Новый Тестовый тикет**

Event: 22:53 / 10.05.2021

Волков Денис изменен статус на **Запланирован 1**

Event: 22:53 / 10.05.2021

Волков Денис изменен статус на **Закрыт 1**

Event: 22:53 / 10.05.2021

Волков Денис изменен статус на **Запланирован 1**

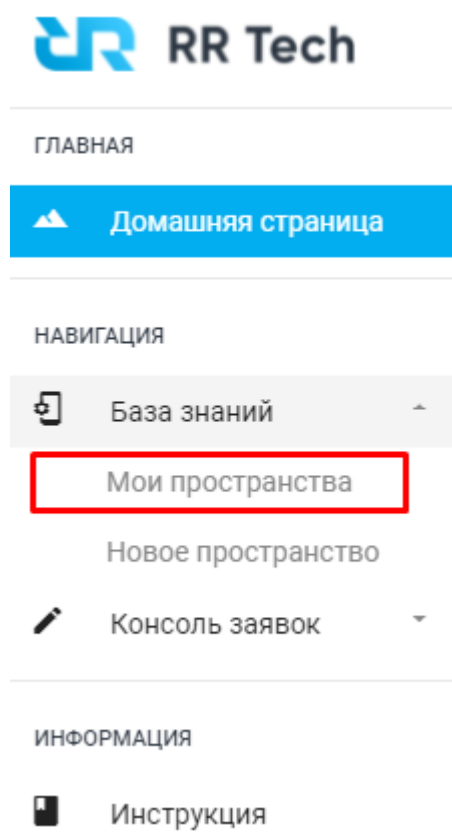
Event: 22:53 / 10.05.2021

Sunday

3. Работа с базой знаний

3.1 Пространства и лента активности

Для работы с пространствами БЗ и лентой активности необходимо перейти во вкладку «Мои пространства» навигационного меню



На данной странице мы можем создавать новые пространства для текущего проекта для дальнейшего размещения статей и видеть ленту активности по статьям

Поиск статей

Искать


Пространства


новое пространство


Про (пространство)


Лента активности


Sunday


 Волков Денис create page qqqq
Event: 01:05 / 09.05.2021


 Волков Денис create page gggg
Event: 01:01 / 09.05.2021

 Волков Денис create page qxx
Event: 01:01 / 09.05.2021


 Волков Денис create page 688
Event: 01:00 / 09.05.2021


 Волков Денис create page 123
Event: 00:59 / 09.05.2021

 Волков Денис create page Название
Event: 00:59 / 09.05.2021

 Волков Денис create page ыавлвалвал
Event: 00:59 / 09.05.2021

Friday


 Demonstration Account create page ввввв
Event: 13:35 / 30.04.2021

 Demonstration Account create page фывфывф
Event: 13:34 / 30.04.2021

[Показать Больше. ↕](#)

3.2 Создание и работа со статьями

Для создания новой статьи необходимо нажать соответствующую кнопку и пройти по шагам создания



новое пространство

ШАБЛОНЫ

Стандартный шаблон

ДЕРЕВО СТРАНИЦ

Страница

[Создать новую статью](#)

Страница

Создано Demonstration Account on Jul 07, 2021

Тест

Выбираем пространство и шаблон (при необходимости)

Создать Страницу ×

Выбрать пространство

новое пространство ▾

Выбрать шаблон

Стандартный шаблон

Закреть Следующая

Указываем название статьи

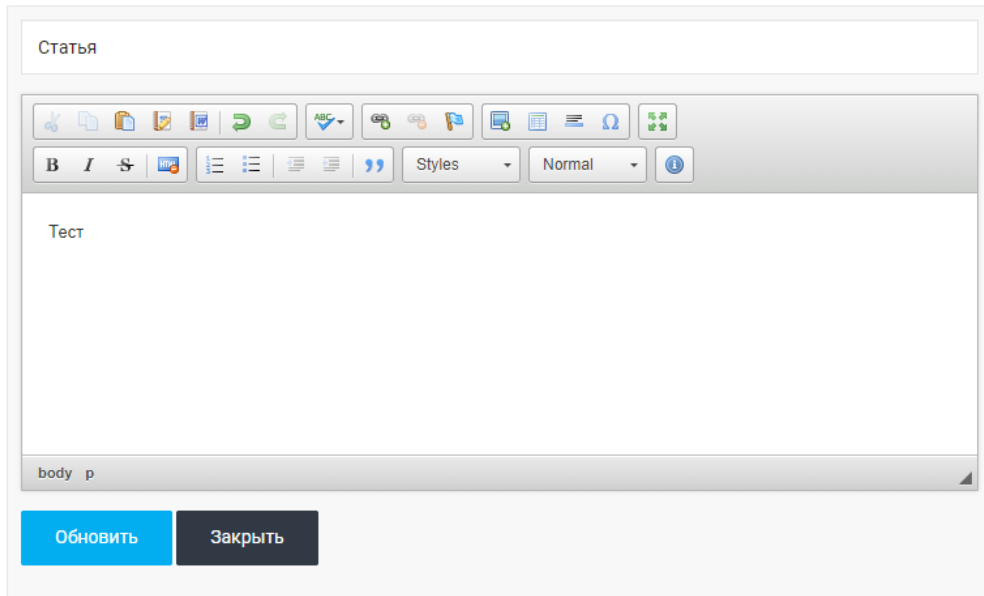
Создать Страницу ×

Название страницы:

Статья

Закреть Предыдущая Создать

Далее заполняем информацию и жмем «Обновить»



У статьи присутствуют функции редактирования, поделиться, отслеживать или удалить/переместить в другое пространство

