

Общество с ограниченной ответственностью Меотех



**Функциональные характеристики
«MeoDesk»**

2026 г.

Оглавление

1 Цели и назначение	3
1.1 Практические цели внедрения	3
1.2 Область применения.....	3
2 Функциональное описание продукта.....	4
2.1 Общая логика работы продукта	4
2.2 Основные функциональные блоки.....	5
3 Категории пользователей и ролевые возможности	6
4 Детализированные функциональные возможности	6
4.1 Работа с обращениями	7
4.2 Классификация и управление маршрутизацией	7
4.3 Работа со знаниями и шаблонами	7
4.4 Контрольные и сервисные функции.....	7
4.5 Административные функции	7
5 Основные объекты учёта и данных.....	8
6 Типовые сценарии использования.....	8
7 Информация необходимая для установки и эксплуатации системы	8
7.1 Системные требования.....	8
7.2 Требования к рабочему месту пользователя.....	9
7.3 Требования к квалификации пользователя	9
7.4 Требования к серверной инфраструктуре	9
8 Информация необходимая для установки и эксплуатации системы	9

1 Цели и назначение

MeoDesk представляет собой программное обеспечение класса Service Desk, предназначенное для автоматизации процессов сервисной поддержки пользователей, обработки обращений и организации взаимодействия между заявителями, сотрудниками службы поддержки и администраторами системы. Программное обеспечение обеспечивает единое информационное пространство для регистрации, сопровождения и контроля исполнения сервисных запросов.

Основной целью применения MeoDesk является повышение эффективности работы сервисной поддержки за счёт формализации и цифровизации процессов приёма, учёта, маршрутизации и обработки обращений. Использование программного обеспечения позволяет сократить время реакции на запросы, обеспечить прозрачность статусов заявок, стандартизировать работу с типовыми запросами и централизовать хранение данных, относящихся к сервисным обращениям.

Назначение программного обеспечения заключается в обеспечении полного цикла работы с обращениями пользователей: от момента подачи заявки и её регистрации до назначения ответственного исполнителя, ведения переписки, изменения статусов, использования справочных материалов, уведомления участников и завершения обработки обращения с фиксацией результатов.

1.1 Практические цели внедрения

- создание единой цифровой среды для работы с обращениями пользователей;
- обеспечение централизованного учёта сервисных запросов и действий по ним;
- повышение управляемости процессов поддержки за счёт использования классификаторов, ролей и правил назначения;
- сокращение трудозатрат сотрудников поддержки за счёт базы знаний, шаблонов ответов и унифицированных процедур;
- обеспечение контроля исполнения заявок и возможности анализа состояния сервисной среды.

1.2 Область применения

Программное обеспечение может использоваться в организациях различных отраслей для автоматизации внутренних и внешних процессов сервисной

поддержки. Наиболее типичными областями применения являются внутренние службы технической поддержки, клиентский сервис, сервисные подразделения, административные и IT-службы, а также иные подразделения, обрабатывающие обращения пользователей по стандартизированным регламентам.

MeoDesk ориентирован на использование через веб-интерфейс и предполагает многопользовательскую работу. В зависимости от своей роли пользователь может создавать обращения, обрабатывать их, просматривать и изменять справочные данные, анализировать журналы событий либо осуществлять административную настройку параметров системы.

2 Функциональное описание продукта

Программное обеспечение MeoDesk реализует функции системы класса Service Desk и обеспечивает автоматизацию полного цикла сервисной поддержки пользователей. Функциональная модель продукта основана на использовании ролей, справочников, журналов, уведомлений и объектов учёта обращений, связанных между собой в рамках единой логики обработки запросов.

Ключевым объектом системы является обращение (тикет), содержащее сведения о заявителе, содержании запроса, текущем статусе, атрибутах классификации, истории изменений, сообщениях и действиях исполнителей. Вокруг этого объекта организованы функции регистрации и поиска заявок, маршрутизации на исполнителей, ведения переписки, использования шаблонных ответов, применения правил назначения и контроля жизненного цикла обращения.

Дополнительно программное обеспечение включает средства управления пользователями и ролями, базой знаний, уведомлениями, журналами событий и административными параметрами портала. Таким образом, MeoDesk обеспечивает не только обработку заявок, но и поддерживающие процессы, необходимые для устойчивого функционирования сервисной среды.

2.1 Общая логика работы продукта

- пользователь создаёт обращение через интерфейс системы;
- обращение регистрируется в системе и получает набор атрибутов классификации;
- в соответствии с настройками выполняется назначение ответственного сотрудника или группы агентов;

- в ходе обработки обращения ведётся переписка, изменяются статусы и накапливается история действий;
- по мере необходимости используются шаблоны ответов, статьи базы знаний и уведомления;
- по завершении обработки результат фиксируется в системе, а история обращения сохраняется для последующего анализа.

2.2 Основные функциональные блоки

№	Функциональный блок	Описание
1	Управление пользователями и доступом	создание и ведение учётных записей, назначение ролей, регистрация и авторизация пользователей, контроль истории входов, разграничение прав доступа и обеспечение ролевой модели работы в системе.
2	Регистрация и сопровождение обращений	создание заявок, указание темы и описания обращения, прикрепление вложений, ведение переписки, хранение истории обработки, изменение статусов и фиксация результатов по каждому тикету.
3	Классификация и маршрутизация заявок	использование типов запросов, категорий, тегов, приоритетов, срочности и влияния, а также назначение ответственных сотрудников, групп агентов и применение правил назначения.
4	Справочники сервисной поддержки	ведение и редактирование справочных данных, используемых при обработке обращений, изменение порядка отображения записей, а также поддержка импорта и экспорта в предусмотренных разделах.
5	База знаний и типовые ответы	предоставление пользователям доступа к информационным материалам, использование шаблонов и сохранённых ответов, а также обработка обратной связи по статьям базы знаний.

6	Уведомления и журналирование	формирование уведомлений по событиям в системе, ведение журнала уведомлений, журнала отправленных писем, журнала ошибок, истории входов и других служебных записей.
7	Административная настройка системы	настройка параметров портала, в том числе наименования, логотипа, часового пояса, SMTP-параметров, правил подтверждения электронной почты и отдельных сервисных модулей.
8	Поиск, фильтрация и операции с данными	поиск по записям, применение фильтров, страничный просмотр результатов, импорт и экспорт данных в поддерживаемых форматах в пределах функциональных разделов системы.

3 Категории пользователей и ролевые возможности

Функциональная модель MeoDesk предполагает использование программного обеспечения несколькими категориями пользователей. Каждая категория обладает определённым набором прав и выполняет собственные функции в рамках общей схемы сервисной поддержки.

- Клиент (заявитель) — создание обращений, просмотр истории собственных заявок, получение уведомлений, использование базы знаний и отправка обратной связи.
- Агент (сотрудник поддержки) — получение назначенных тикетов, ведение переписки по обращению, изменение статусов, использование шаблонов ответов, классификация и сопровождение обращений.
- Администратор — управление пользователями, настройка системных параметров, ведение справочников, просмотр журналов, настройка правил, конфигурации портала и сервисных модулей.

Распределение прав доступа обеспечивает разграничение действий в системе и позволяет отделить пользовательские операции от административных и контрольных функций.

4 Детализированные функциональные возможности

4.1 Работа с обращениями

- создание обращения с заполнением обязательных полей и описанием проблемы;
- прикрепление файлов к обращению;
- изменение статусов заявок в процессе обработки;
- хранение истории сообщений и действий по каждому обращению;
- ведение информации об ответственном исполнителе и группе обработки.

4.2 Классификация и управление маршрутизацией

- использование категорий, типов запросов, приоритетов, срочности, влияния и тегов;
- применение правил назначения для распределения обращений;
- ведение групп агентов и иных служебных сущностей маршрутизации;
- изменение и упорядочивание справочных записей.

4.3 Работа со знаниями и шаблонами

- использование базы знаний для снижения числа типовых обращений;
- ведение сохранённых ответов и быстрых шаблонов для сотрудников поддержки;
- сбор обратной связи по статьям и информационным материалам;
- использование типовых подсказок и стартовых запросов.

4.4 Контрольные и сервисные функции

- формирование системных уведомлений о значимых событиях;
- ведение журнала уведомлений, ошибок, истории входов и отправленных писем;
- поиск, фильтрация и постраничный просмотр данных;
- импорт и экспорт данных в разделах, где такие операции предусмотрены интерфейсом.

4.5 Административные функции

- управление параметрами портала и его визуальными атрибутами;
- настройка почтовой конфигурации SMTP;
- управление подтверждением электронной почты;
- настройка отдельных сервисных модулей, включая параметры чат-бота и стартовых подсказок.

5 Основные объекты учёта и данных

В программном обеспечении используются взаимосвязанные сущности данных, обеспечивающие функционирование сервисной поддержки и хранение результатов пользовательских действий.

- пользователь — учётная запись с реквизитами идентификации, ролью и параметрами доступа;
- обращение (тикет) — основная единица учёта, содержащая тему, описание, статус, историю изменений, сообщения и атрибуты классификации;
- справочные сущности — категории, типы запросов, приоритеты, срочность, влияние, теги и иные классификаторы;
- группы агентов и правила назначения — объекты, определяющие распределение обращений;
- сохранённые ответы и статьи базы знаний — информационные объекты для ускорения обработки запросов и самообслуживания пользователей;
- уведомления и записи журналов — служебные объекты, фиксирующие события, сообщения и технические данные.

6 Типовые сценарии использования

Функциональные возможности программного обеспечения реализуются в рамках типовых сценариев использования, отражающих основные процессы сервисной поддержки.

- пользователь создаёт обращение и отслеживает его статус через интерфейс системы;
- агент получает назначенную заявку, анализирует её атрибуты, ведёт переписку и завершает обработку;
- администратор корректирует справочники и правила назначения обращений;
- ответственный сотрудник анализирует журналы событий и историю входов для целей контроля и аудита;
- пользователь обращается к базе знаний или использует шаблонные подсказки вместо создания типового обращения.

7 Информация необходимая для установки и эксплуатации системы

7.1 Системные требования

Для разворачивания системы предъявляется три основных блока требований:

- требования к рабочим местам;
- требования к квалификации пользователей;
- требования к серверной инфраструктуре.

7.2 Требования к рабочему месту пользователя

Рабочее место должно отвечать следующим требованиям:

- наличие веб-браузера (Firefox 118.0.2 или выше, Chrome 118.0.5993 или выше, Safari 16.5.2 или выше, Opera 103.0.4928.34 или выше, YaBrowser 23.7.4.971 или выше, Edge 118.0.2088 или выше);
- наличие интернет-соединения.

7.3 Требования к квалификации пользователя

Требования к квалификации пользователя:

- Требования к квалификации пользователя умение пользоваться веб-браузером.

7.4 Требования к серверной инфраструктуре

Для использования системы в рабочем режиме достаточно мощности сервера, обеспечивающего работоспособность серверной части системы.

8 Информация необходимая для установки и эксплуатации системы

Вопросы возникающие в ходе работы с расширением следует направлять в службу поддержки по адресу support@meotech.ru. Все обращения рассматриваются в рабочее время (Europe GMT+3), ответы и оказание поддержки в штатном режиме предоставляются не позднее 48 часов с момента обращения.