



# RR Tech

---

Система RR Tech Service Management

Версия 1

**Описание системы**

---

**ООО «PP-TECH»**

09 июля 2021 г.

# Оглавление

1. Краткая информация о системе .....	3
2. Используемые технологии .....	4
3. Особенности.....	4
4. Прилагаемые инструменты.....	4
5. Требования .....	5

## 1. Краткая информация о системе

RR Tech Service Management – это система с быстрым откликом, отзывчивым и мультязычным интерфейсом, с возможностью синхронизации электронной почты и использования базы знаний.

Система написана с использованием технологий jQuery, HTML5, CSS3, Bootstrap, а также чистым PHP без использования фреймворков

RR Tech Service Management (также система регистрации проблем, служба поддержки, управление запросами или система регистрации инцидентов) — это компьютерное программное обеспечение на базе Web технологий, которое позволяет управлять инцидентами, производить регистрацию проблем и работать с базой знаний. Системы отслеживания проблем обычно используются службой поддержки клиентов организации или для отслеживания работ по разработке для создания, обновления и устранения проблем, о которых сообщают клиенты/разработчики, или даже проблем, о которых сообщают другие сотрудники этой организации. Система также содержит базу знаний (Wiki), содержащую информацию о каждом клиенте, решения общих проблем и другие подобные данные. Система может использоваться как классический багтрекер, удобный в разработке, так и как модуль управления инцидентами для регистрации и проведения работ по обращениям пользователей.

Система поставляется с простым руководством пользователя и документацией разработчика

## 2. Используемые технологии

- PHP
- HTML5
- CSS3
- язык JavaScript
- MYSQL

## 3. Особенности

- Twitter Bootstrap v3.3.7
- CKEditor 4.5.6
- Datepicker for Bootstrap v1.6.0
- bootstrap-select v1.10.0
- Font Awesome 4.5.0
- jQuery v1.11.3
- Highcharts JS v4.2.2
- zxcvbn (password strength estimator inspired by password crackers)
- PHPMailer

## 4. Прилагаемые инструменты

- Есть поддержка множества проектов и разрешений пользователей.
- Система учетных записей для управления пользователями
- Создание заявок
- Панель мониторинга заявок (гибкая) (отзывчивая, поддержка браузера, простая для понимания)
- Расстановка приоритетов по заявкам
- Назначение заявок
- Статус заявок
- Тип проблемы
- Система отслеживания заявок
- Комментарии к заявкам
- Фильтр расширенного поиска по заявкам
- Создание вики-пространств
- Создание вики-шаблонов для страниц
- Создание вики-страниц (в простой для понимания древовидной структуре)
- Поток активности вики
- Генератор надежности пароля пользователя (загрузочный)
- Поле поиска вики
- Вид профиля
- Список пользователей

- Права пользователя
- Информация о пользователе (facebook, электронная почта и т.д.)
- Статистика заявок/Вики
- Управление проектами (включает несколько проектов)
- Может выбрать язык системы по умолчанию, и каждый пользователь может выбрать свой индивидуальный
- Изменить логотип для входа в систему
- Вы можете настроить учетную запись электронной почты imap/pop3 и smtp для своего проекта и можете получать электронные письма и отвечать на них в комментариях, он легко направляет запросы, созданные по электронной почте в заявки (вы можете прикреплять файлы, отправлять электронные письма из системы, отправлять электронные письма в формате html)
- Регистрирует каждую ошибку в электронных письмах и все остальное в системе
- Цена за час - отслеживание отработанного времени и затрат на сегодняшний день за все часы.

## 5. Требования

- MySQL 4.1.1+
- PHP 5.3.2+
- Веб сервер Apache2