

ПК «АСМО – поддержка»

Описание функциональных характеристик

Программный комплекс (ПК) управления процессами информационного обеспечения сотрудников предприятия «АСМО – поддержка»[®] (свидетельство о государственной регистрации программ для ЭВМ №2017663271) на базе информационной платформы АСМО¹ предназначен для автоматизации деятельности службы информационных технологий предприятия, обеспечения пользователей информационно-технологическими услугами, а также совершенствования процессов и повышения качества оказания услуг на предприятиях.

Общие системные требования - СУБД: PostgreSQL/Oracle 11g и выше/ Microsoft SQL Server; сервер ПК – Windows Server 2003/2008/2012, Linux: RHEL6, Debian 6 или выше; клиент: Windows XP/Vista/7/8/8.1/10.

Рабочие формы ПК имеют интуитивно понятный интерфейс, ориентированный на пользователей, обладающих базовыми навыками работы с окнами, меню и диалогами *MS Windows*, работы в редакторах *MS Word* и *MS Excel*, оснащены системой справок.

Наличие встроенных редакторов форм, таблиц, поисков, отчетов и внутреннего языка на базе JavaScript обеспечивают Заказчику возможность самостоятельно вносить изменения в ПК.

Инструмент обновления ПК «АСМО - поддержка» позволяет вносить корректировки и добавление функций без остановки приложения и прерывания работы пользователей.

Специальная программа-утилита позволяет администратору быстро и легко выполнить функции управления, контроля, поиска причин неполадок в работе серверов и анализа работы серверной части ПК «АСМО – поддержка».

Используемая система безопасности обеспечивает ограничение круга пользователей, имеющих доступ к добавлению и редактированию информации.

Программный комплекс автоматизирует следующие основные функции:

- ввод, корректировка и изъятие нормативно-справочных данных;
- ввод и корректировка информации об ошибках, инцидентах и прочих событиях возникающих при работе сотрудников в аппаратно-информационной инфраструктуре предприятия, регистрация обращения;

¹ Инструментальная платформа автоматизированной системы мониторинга объектов АСМО[®] (регистрационный № 2010610319) представляет собой средство для создания прикладных решений по автоматизации производственно-хозяйственной деятельности предприятий различных отраслей промышленности, разработчик - АО «Информатика», г. Иваново.

- определение приоритета, вычисление сроков принятия решения и проведения работ по обращению;
- маршрутизация обращения для рассмотрения и принятия решения;
- информирование участников об изменении статуса обращения путем рассылки мгновенных и почтовых оповещений;
- принятие решения по обращению, при этом может использоваться база решений;
- учет мероприятий по обращению;
- контроль сроков принятия решения по обращению;
- анализ принятых решений по обращению, формирование базы решений.