

20 мая 2024

«КОРУС Консалтинг» дополнил платформу «Авандок» новыми модулями: Service Desk и CRM

ГК «КОРУС Консалтинг» выпустила обновление no/low-code платформы [«Авандок»](#). В нем представлены новые модули: Service Desk (централизованный сбор обращений для оказания технической поддержки) и CRM (система управления взаимоотношениями с клиентами и партнерами). Также обновлена функциональность «Авандок Трекера», конструктора и поиска.

В базовую* лицензию платформы вошел новый модуль — Service Desk. Он позволяет автоматизировать сбор обращений для оказания технической поддержки клиентам. Модуль включает в себя функции приема обращений из разных источников, назначение исполнителей, в том числе предусмотрено автоматическое назначение исполнителя в зависимости от категории обращения в соответствии с принятым регламентом. Пользователи теперь также смогут контролировать процесс исполнения, проверять текущий статус задачи и получать уведомления об обновлениях. Service desk используется совместно с другим модулем «Авандок» — «Трекером», что позволяет расширить возможности процесса централизованного управления



запросами и обращениями.

Также экосистема «Авандок» пополнилась модулем CRM. Пользователи системы могут фиксировать сделки, создавать задачи, просматривать историю сделок и взаимодействия сотрудников, осуществлять контроль результатов работы с помощью аналитических отчетов: виджетов, дашбордов и воронки продаж.

В обновленной версии «Авандок Трекер» расширена функциональность для управления релизами. Она содержит планирование, контроль исполнения, включая оценку «план-факт» и автоматическое формирование журнала изменений. Кроме того, пользователям стала доступна возможность учета трудозатрат по проекту и добавлены инструменты по работе с бюджетом. Новая функциональность позволит повысить эффективность управления задачами и ресурсами.

Визуальный конструктор пополнился функциями по части администрирования и настройки системы. Появилась возможность создания и управления политиками доступа. Это позволяет администратору системы определять разные требования к параметрам доступа пользователя в зависимости от его категории или роли: срок действия пароля, его сложность, количество попыток входа, длительность блокировки, требование двухфакторной аутентификации, срок действия сеанса при неактивности пользователя. Поиск различных объектов в карточке документа стал

комфортнее и позволяет задать правила подбора подходящих значений за счет инструментов дополнительной фильтрации связанных документов, справочных данных и различных встроенных объектов. Также появилась возможность использования различных счетчиков, выполнения циклических операций, выполнения автоматически действий над группой объектов при наступлении определенного события.

В полнотекстовом поиске появилась возможность использования управляющих конструкций: нечеткое соответствие, четкое соответствие, выражения-исключения, логические операторы, поиск с учетом расположения. Это позволит повысить качество поиска и степени релевантности информации по результатам поисковой выдачи.



Основной фокус нашей работы над решением — развитие и совершенствование имеющейся функциональности, а также обеспечение сквозного взаимодействия всех пользователей, работающих в единой среде и выполняющих разные задачи. Мы предлагаем рынку современную технологическую платформу «Авандок» как фундамент для создания различных продуктов по управлению корпоративным контентом и решения смежных задач бизнеса. Новые модули — Service Desk и CRM представляют собой важную часть экосистемы платформы и полностью разделяют эту концепцию, поддерживая работу в связке с другими продуктами без необходимости настройки интеграционного взаимодействия.

Павел Перов,
директор по продукту «Авандок» ГК «КОРУС Консалтинг»