

**Программа для ЭВМ «Автоматизированная Система «Облачный  
Контакт Центр» (АС «ОКЦ»))»**

**Краткое описание системы**

Листов: 8

Москва, 2022

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ВВЕДЕНИЕ.....</b>	<b>3</b>
1.1. Общие сведения и область применения.....	3
1.2. Термины, сокращения и определения.....	3
<b>2. НАЗНАЧЕНИЕ СИСТЕМЫ .....</b>	<b>4</b>
2.1. Вид деятельности, для автоматизации которой предназначена система.....	4
2.2. Перечень функций, реализуемых Системой .....	4
2.2.1. Функции компонента интеграции .....	4
2.2.2. Функции компонента «ФОКУС» .....	4
2.2.3. Функции компонента «СТАТИКС» .....	4
2.2.4. Функция компонента «ХЕЛПЕР» .....	4
2.2.5. Функции компонента « единой аутентификации на основе принципа единоразового входа пользователя» .....	4
<b>3. ОПИСАНИЕ СИСТЕМЫ.....</b>	<b>6</b>
3.1. Структура Системы .....	6
<b>4. ВНЕДРЕНИЕ И ОБСЛУЖИВАНИЕ СИСТЕМЫ.....</b>	<b>7</b>
4.1. Внедрение Системы.....	7
4.2. Обслуживание Системы .....	7
4.3. Требования к аппаратному обеспечению .....	7

Наименование:	ПЭВМ «Автоматизированная Система «Облачный Контакт Центр» (АС «ОКЦ»))»	Стр. 3
---------------	--	--------

## 1. ВВЕДЕНИЕ

Данный документ позволяет получить информацию о функциях, структуре и назначении ПЭВМ Автоматизированная Система «Облачный Контакт Центр» (АС «ОКЦ») и носит информационный характер. Рекомендуется к прочтению сотрудникам, связанным с обработкой телефонных вызовов, лицам принимающим решения по построению бизнес-процессов.

### 1.1. Общие сведения и область применения

ПЭВМ Автоматизированная Система «Облачный Контакт Центр» (АС «ОКЦ») предназначен для применения на предприятиях, для которых обработка телефонных вызовов не является основным видом деятельности. ПЭВМ Автоматизированная Система «Облачный Контакт Центр» (АС «ОКЦ») представляет собой систему состоящую из модуля автоматизированного рабочего места оператора (ФОКУС), модуля сбора и обработки статистических данных (СТАТИКС), модуля информационной поддержки оператора во время телефонного разговора (ХЕЛПЕР).

### 1.2. Термины, сокращения и определения

АТС -Автоматическая телефонная станция

SIP - Session Initiation Protocol, Протокол установления сеанса, предназначенный для обмена сигнализацией для установления сеанса связи между абонентами современной телефонной связи.

ФОКУС - модуля автоматизированного рабочего места оператора в составе ПЭВМ Автоматизированная Система «Облачный Контакт Центр» (АС «ОКЦ»)

СТАТИКС - модуля сбора и обработки статистических данных в составе ПЭВМ Автоматизированная Система «Облачный Контакт Центр» (АС «ОКЦ»)

ХЕЛПЕР - модуля информационной поддержки оператора во время телефонного разговора в составе ПЭВМ Автоматизированная Система «Облачный Контакт Центр» (АС «ОКЦ»)

Наименование:	ПЭВМ «Автоматизированная Система «Облачный Контакт Центр» (АС «ОКЦ»))»	Стр. 4
---------------	--	--------

## 2. НАЗНАЧЕНИЕ СИСТЕМЫ

ПЭВМ Автоматизированная Система «Облачный Контакт Центр» (АС «ОКЦ») предназначен для отображения статистической информации по работе АТС, предоставления данных для учёта рабочего времени сотрудников связанных с обработкой телефонных вызовов и данных о количестве и типе телефонных вызовов обрабатываемых АТС

### 2.1 Вид деятельности, для автоматизации которой предназначена система

ПЭВМ Автоматизированная Система «Облачный Контакт Центр» (АС «ОКЦ») может быть использован:

- А) для автоматизации контроля рабочего процесса сотрудников предприятия, занятых в обслуживании телефонных вызовов.
- Б) Для хранения статистических данных с информацией о работе системы телефонии.
- В) Для предоставления сотрудникам информации, необходимой для обслуживания вызовов.
- Г) Для управления режимами работы АТС
- Д) Для учёта рабочего времени сотрудников
- Е) Для написания документации/регламента работы сотрудников, занятых в обработке телефонных вызовов

### 2.2. Перечень функций, реализуемых Системой

#### 2.2.1. Функции компонента интеграции

Компонент интеграции предназначен для получения и/или передачи информации в сторонние системы; осуществляет подключение к обслуживаемой АТС и базам данных.

#### 2.1.2. Функции компонента ФОКУС

Компонент ФОКУС отвечает за организацию рабочего процесса сотрудника, работающего на обработке телефонных вызовов в системе телефонии. Так же, берёт на себя взаимодействие сотрудника и АТС, предоставление сотруднику доступа к компоненту системы «ХЕЛПЕР». Компонент ФОКУС является автоматизированным рабочим местом.

#### 2.1.3 Функции компонента СТАТИКС

Компонент СТАТИКС предназначен для получения, систематизации и отображения статистической информации о работе АТС и других систем. Компонент может отображать информацию о входящих, исходящих и внутренних вызовах системы телефонии, количестве сотрудников, занимающихся обработкой вызовов, времени ожидания для телефонных вызовов. Так же реализован функционал специальных отчётов предназначенных для руководителя предприятия, основная цель которых дать информацию, на основании которой будут приниматься бизнес-решения и решения об оптимизации бизнес-процессов.

#### 2.2.4. Функции компонента ХЕЛПЕР

Компонент предназначен для систематизации и отображения информации по обработке телефонных вызовов с различной тематикой. Предназначен для работы в тесной взаимосвязи с компонентом ФОКУС. В зависимости от тематики вызова отображает необходимую для его обработки информацию.

#### 2.2.5. Функция компонента единой аутентификации на основе принципа единого входа пользователя

Наименование:	ПЭВМ «Автоматизированная Система «Облачный Контакт Центр» (АС «ОКЦ»))»	Стр. 5
---------------	--	--------

Данная функция реализована для Авторизации Аккаунтинга и Учёта пользователей (Концепция AAA - *Authentication, Authorization, Accounting*), при использовании которой пользователь переходит из одного раздела портала в другой, либо из одной системы в другую, не связанную с первой системой, без повторной аутентификации. Например, если пользователь зашёл в один из компонентов ПЭВМ Автоматизированная Система «Облачный Контакт Центр» (АС «ОКЦ»)), то, пройдя процедуру аутентификации в одном из сервисов, пользователь автоматически получает доступ ко всем остальным, что избавляет его от многократного ввода данных своей учётной записи.

ПЭВМ Автоматизированная Система «Облачный Контакт Центр» (АС «ОКЦ») представляет собой несколько связанных компонентов, количество подключенных компонентов может варьироваться от задач.

### 3.1. Структура Системы



## 4. ВНЕДРЕНИЕ И ОБСЛУЖИВАНИЕ СИСТЕМЫ

### 4.1 ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМЫ

ПЭВМ Автоматизированная Система «Облачный Контакт Центр» (АС «ОКЦ») Автоматизированная Система «Облачный Контакт Центр» (АС «ОКЦ») является собственной разработкой ООО «Контакт Центр Открытая Линия».

Правообладателем программного продукта является ООО «Контакт Центр Открытая Линия».

Затраты на внедрение Системы в конкретном городе/регионе определяются на этапе обследования объекта, поскольку зависят от ряда индивидуальных факторов:

- набор внедряемых модулей;
- количество и сложность интеграций;
- количество жителей;
- городская инфраструктура.

### 4.2. ОБСЛУЖИВАНИЕ СИСТЕМЫ

ООО «Контакт Центр Открытая Линия» предоставляет трёхуровневую техническую поддержку для внедренной Системы:

- call-центр 24/7;
- администрирование Системы;
- исправление найденных дефектов.

Стоимость оказания услуг технической поддержки определяется по результатам обследования объекта и внедрения Системы.

Уровень подготовки пользователей (сотрудников администрации, муниципальных предприятий, подрядных организаций) для работы с Системой не требует специфических знаний. Необходимы базовые навыки работы с персональным компьютером, используемой операционной системой, офисным пакетом и браузером.

### 4.3. ТРЕБОВАНИЯ К АППАРАТНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ

Минимальные требования к аппаратному и системному обеспечению для установки Платформы указаны ниже:

**Таблица 1 Минимальные требования к аппаратному обеспечению сервера**

№ п/п	Параметр	Значение
1	Процессор	Многоядерный, не менее 8 ядер на один экземпляр ПО.

		Частота – не ниже 2,6 ГГц. Поддерживает работу с 64-х разрядными приложениями на аппаратном уровне.
2	ОЗУ	Не менее 32 Гб стандарта не ниже DDR3 ECC. <b>Примечание.</b> Системе памяти желательно поддерживать максимальный объем не менее 192 Гб для возможности увеличения производительности системы.
3	Свободное пространство на жестком диске	Объем – не менее 80 Гб. <b>Примечание.</b> Объем необходимого свободного места на жестком диске сервера зависит от объема файлов, загружаемых пользователями в информационную систему, и определяется самостоятельно на основе опытной эксплуатации программного решения.

**Таблица 2** Требование к системному ПО сервера

№ п/п	Параметр	Значение
1	Операционная система	Linux
2	Программное обеспечение для автоматизации развёртывания и управления приложениями в средах с поддержкой контейнеризации	отсутствует
3	Распределённая система управления версиями	Git
4	Программное обеспечение для удаленного управления конфигурациями.	отсутствует
5	Набор инструментов для мониторинга и работы с временными рядами	отсутствует
6	Система управления базами данных	MySQL
7	Инструмент трансформации данных	
8	управления аутентификацией и авторизацией в приложениях	Встроенное проприетарное
9	Резидентная (in-memory) система управления базами данных	MySQL
10	Пакет для создания композитных приложений, базирующийся на концепции корпоративной сервисной шины	отсутствует
11	Распределенная система обмена и обработки сообщений	отсутствует
12	Средство преобразования данных в XML формате	отсутствует

Реализована возможность автоматической установки необходимого системного программного обеспечения в рамках установки Платформы.