



ПО «СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КОНТАКТ-ЦЕНТРАМИ «ВЕЛЕС»»

Функциональные характеристики



Содержание

Введение.....	3
1 Общая характеристика Платформы.....	3
1.1 Назначение Платформы.....	3
1.2 Задачи, выполняемые Платформой.....	3
1.3 Общая структура и функции, выполняемые Платформой.....	3
2 Технические характеристики комплекса.....	4
2.1 Применяемые ОС и СУБД.....	4
2.2 Клиентская часть.....	5
2.3 Рекомендуемые характеристики оборудования.....	5
2.4 Поддержка функционирования резервных серверов.....	6
2.5 «Тонкий» клиент для удаленных пользователей.....	7
2.6 Производительность и масштабируемость Платформы.....	7
3 Архитектурные решения Платформы.....	9
4 Информация о локализации комплекса.....	9
5 Система лицензирования.....	10



Введение

В данном документе содержатся сведения о Программном обеспечении «Система управления контакт-центрами «Велес»» (далее Платформа). Приведено описание функциональных характеристик, задач, для решения которых предназначена Платформа.

1 Общая характеристика Платформы

1.1 Назначение Платформы

Платформа «Система управления контакт-центрами «Велес»» предназначена для оперативной обработки обращений клиентов. Заказчики - государственные ведомства и службы, осуществляющие работу с гражданами, ориентированные на работу с большой аудиторией.

Платформа «Система управления контакт-центрами «Велес»» сочетает в себе принципы:

- Service Desk системы;
- Системы Многоуровневого Управления Взаимоотношениями с клиентами (Многоуровневой CRM - системы)

1.2 Задачи, выполняемые Платформой

Платформа «Система управления контакт-центрами «Велес»» выполняет следующие задачи:

- Оперативная обработка обращений клиентов
- Снижение нагрузки на операторов
- Автоматическая обработка типовых обращений клиентов

1.3 Общая структура и функции, выполняемые Платформой



Платформа состоит из серверной инфраструктуры и клиентского браузерного приложения

Серверная инфраструктура – совокупность серверного программного обеспечения, включающая в себя сервер приложения и базу данных, поддерживающая работу клиентского приложения

Серверная инфраструктура выполняет следующие функции:

- Обработка входящих и исходящих данных, поступаемых в Платформу
- Хранение и обработка информации об обращениях клиентов

Клиентское браузерное приложение – браузерное программное обеспечение, предоставляющее доступ к функционалу системы и параметрам настройки и конфигурации

Клиентское приложение выполняет следующие функции:

- Доступ к основному функционалу Платформы

2 Технические характеристики комплекса

2.1 Применяемые ОС и СУБД

В качестве основной ОС для использования платформы могут выступать следующие ОС:

- Astra Linux Common Edition или Astra Linux Special Edition
- CentOS Linux 8
- Debian 11
- Ubuntu 22.04

Список применяемых СУБД в Платформе:



- PostgreSQL 14 – используется в качестве основного хранилища информации

2.2 Клиентская часть

Для запуска клиентской части платформы требуется любая операционная система, поддерживающая запуск Web-браузера. Назначение клиентской части – выполнение задач, предусмотренных Платформой, а также конфигурирование Платформы.

2.3 Рекомендуемые характеристики оборудования

Параметры и конфигурация дисковой подсистемы существенно влияют на производительность Платформы, поэтому для автоматизированных систем, обрабатывающих большие потоки информации, рекомендуется использовать скоростные жесткие диски, объединенные в RAID-массивы, с резервированием и распределением потоков записи между шпинделями. Объем дисковой подсистемы определяется общим количеством измерений, сигналов, отчетных, плановых и других параметров, которыми оперирует Платформа.

Типовым решением являются 4-ядерные конфигурации серверов с объемом оперативной памяти от 8 Гбайт, дисковыми массивами RAID с буферизацией для обеспечения высокого потока записи данных.

Для клиентских рабочих станций достаточно стандартных характеристик компьютера.

ПО сервера предъявляет следующие аппаратные требования к Платформе:

- Процессор – не менее 2 ядер CPU.



- Оперативная память – не менее 8 ГБ.
- Дисковое пространство – не менее 30 ГБ (в зависимости от количества обрабатываемых ежедневно заявок, количество дискового пространства может изменяться).
- Скорость канала связи по Ethernet – не менее 10 Мбит/сек.
- Наличие 103-кнопочной клавиатуры с русской и английской раскладкой

Работа пользователя с Платформой через Web-браузер выполняется на персональных компьютерах. Для такого ПО предъявляются следующие аппаратные требования к вычислительному устройству, с которого производится работа с системой:

- Оперативная память — 4 ГБ.
- Экран размером не менее 1280 x 1024 пикселей.
- Наличие манипулятора «мышь» с интерфейсом PS/2 или USB.
- Наличие 103-кнопочной клавиатуры с русской и латинской раскладкой.
- Скорость канала связи по Ethernet с серверной частью Платформы — 10 Мбит/сек.

Для работы WEB-клиента требуется компьютер с любым установленным WEB-браузером.

2.4 Поддержка функционирования резервных серверов

Платформа поддерживает работу в распределенном режиме - все ее программные компоненты могут работать на одном компьютере или быть разнесены на разные компьютеры, связанные между собой по сети.



Возможность работы компонентов на разных компьютерах позволяет увеличивать нагрузочную способность Платформы путем простого добавления новых компьютеров, и перераспределения нагрузки при необходимости.

2.5 «Тонкий» клиент для удаленных пользователей

WEB-интерфейс Платформы предназначен для просмотра информации по протоколу HTTPS с помощью WEB-браузера. Он используется для обеспечения доступа пользователей к формам для основного взаимодействия с системой. Работа через WEB-интерфейс характеризуется небольшим объемом информации, передаваемой между клиентом и сервером, что дает возможность просмотра и получения необходимой информации с низкой пропускной способностью. В качестве клиентского программного обеспечения можно использовать любой WEB-браузер. С помощью WEB-интерфейса можно получить доступ как к актуальной информации, так и к исторической информации за выбранное время.

2.6 Производительность и масштабируемость Платформы

Характеристики Платформы приведены в таблице 1

Таблица 1. Характеристики Платформы

Характеристика	Значение
Предельный размер базы данных	Не ограничено
Предельное количество запросов в серверную часть Платформы	До 30.000 запросов/сек на один сервер приложений
Максимальное количество пользователей Платформы	Не ограничено

ООО "Джилаб"
ОГРН 1177746587853
ИНН/КПП 7725379621/772501001
Разработка, поддержка, продвижение
Говорим на одном языке с клиентом



Максимальное количество одновременно работающих пользователей	Ограничивается возможностями аппаратной платформы
--	--



3 Архитектурные решения Платформы

Платформа состоит из серверной инфраструктуры и клиентского браузерного приложения.

Серверная инфраструктура состоит из одной или нескольких нод. Основное назначение серверной инфраструктуры – обеспечить выполнение основного функционала, заложенного в Платформу.

Клиентское браузерное приложение предоставляет доступ ко всему функционалу Платформы, позволяет выполнять обмен необходимой информацией с серверной инфраструктурой

В основе Платформы лежит следующее программное обеспечение:

- PostgreSQL – open-source система управления БД.

Также для обработки вызовов (входящих и исходящих) используется ПО «Инфинити», не являющееся частью поставляемого Платформой решения.

Исходными текстами для сервера приложения являются файлы на языке Java (.java)

Исходными текстами для клиентского браузерного приложения являются файлы на языке JavaScript(.ts, .vue)

4 Информация о локализации комплекса

Платформа разработана российской компанией ООО «Джилаб» в России, с применением open-source компонентов. Сборочные машины и исходных код находятся в России и не зависят от зарубежных компонентов.



5 Система лицензирования

Система лицензирования Платформы сходна с широко применяемыми схемами

клиент-серверного лицензирования.

Стоимость лицензии формируется в зависимости от:

- Размера и состава информационной модели (количества потребителей);
- Составы используемых функций;
- Количество обрабатываемых в сутки заявок от заявителей;
- Количество одновременно работающих пользователей.