

Программное обеспечение
"Универсальный конструктор скриптов
«ScriptBuilder»".

Описание процессов, обеспечивающих
поддержание жизненного цикла, в том числе
устранение неисправностей и
совершенствование, а также информация о
персонале, необходимом для обеспечения такой
поддержки

ОГЛАВЛЕНИЕ

Оглавление.....	2
Аннотация	3
Термины и определения	4
Перечень сокращений.....	5
1. Общие сведения	6
1.1. Общие сведения о назначении ПО.....	6
1.2. Состав ПО "Универсальный конструктор скриптов «ScriptBuilder»"	6
2. Жизненный цикл программного обеспечения.....	7
2.1. Поставка экземпляра ПО заказчику	7
2.2. Совершенствование ПО.....	7
2.3. Устранение неисправностей в ходе эксплуатации ПО.....	8
3. Типовой регламент технической поддержки	9
3.1. Условия предоставления услуг технической поддержки	9
3.2. Каналы доставки запросов в техническую поддержку	9
3.3. Выполнение запросов на техническую поддержку	9
3.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки	9
3.5. Закрытие запросов в техническую поддержку.....	9
3.6. Персонал для поддержания жизненного цикла.....	10
3.6.1. Сотрудники и компетенции правообладателя.....	10
3.6.2. Компетенции и сотрудники заказчика.....	10
4. Контактная информация производителя ПО	11
4.1. Юридическая информация.....	11
4.2. Контактная информация службы технической поддержки.....	11
4.3. Фактические адреса.....	11

АННОТАЦИЯ

Настоящий документ представляет собой описание жизненного цикла программного обеспечения "Универсальный конструктор скриптов «ScriptBuilder»", а также процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, включая регламент технической поддержки.

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В документе использованы следующие термины:

Таблица 1 - Термины и определения

Термин	Определение
Оmnikanальное обслуживание	Обслуживание клиента с использованием нескольких каналов для связи, работающими как единая система

ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ

В документе использованы следующие сокращения:

Таблица 2 – Сокращения

Термин/Сокращение	Расшифровка
«ScriptBuilder»	ПО "Универсальный конструктор скриптов «ScriptBuilder»"
Система	
ПО	Программное обеспечение
КЦ	Контактный центр
БД	База данных

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

1.1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О НАЗНАЧЕНИИ ПО

ПО "**Универсальный конструктор скриптов «ScriptBuilder»**" – это программное обеспечение разработки, настройки и поддержки сценариев обслуживания клиентов контактных центров (КЦ).

Использование ПО "Универсальный конструктор скриптов «ScriptBuilder»" позволяет автоматизировать процессы разработки и тестирования автоматизированных средств обслуживания клиентов КЦ, а также унифицировать процессы разработки и поддержки сценариев обслуживания клиентов КЦ сотрудниками без специальных технических навыков.

ПО "Универсальный конструктор скриптов «ScriptBuilder»", в частности, позволяет:

- разрабатывать формы, опросы и анкеты, работающие в браузере;
- создавать сценарии чат-ботов;
- настраивать внешний вид разрабатываемых сценариев в браузере;
- настраивать условия выполнения или не выполнения действий;
- настраивать систему распознавания намерений клиента КЦ;
- формировать SQL-запросы для выборки из БД;
- переводить сценарий чат-ботов на операторов КЦ.

1.2. СОСТАВ ПО "УНИВЕРСАЛЬНЫЙ КОНСТРУКТОР СКРИПТОВ «SCRIPTBUILDER»"

В ПО "Универсальный конструктор скриптов «ScriptBuilder»" выделены следующие функциональные подсистемы:

- **Модуль разработки и настройки сценариев** для выполнения следующих действий:
 1. Создание различных сценариев обслуживания клиентов КЦ.
 2. Настройка внешнего вида сценариев.
 3. Настройки систем распознавания намерений пользователей и использования их в сценариях.
- **Модуль воспроизведения сценариев** для выполнения следующих действий:
 1. Воспроизведение сценариев в браузере или мессенджерах.
 2. Сохранение результатов прохождения сценариев.

2. ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

2.1. ПОСТАВКА ЭКЗЕМПЛЯРА ПО ЗАКАЗЧИКУ

ПО "Универсальный конструктор скриптов «ScriptBuilder»" поставляется заказчику в виде архива, содержащего дистрибутивы программного обеспечения.

Вместе с ПО заказчику передаётся Общее руководство ПО "Универсальный конструктор скриптов «ScriptBuilder»", а также Инструкция по установке и настройке ПО на устройствах заказчика.

Для контроля версий ПО каждый релиз имеет свой номер:

- для стабильных версий принято обозначение вида «X.Y», где X и Y — номер версии и ее сборка соответственно;
- для версий с незначительными обновлениями или срочными исправлениями принято обозначение вида «X.Y.Z», где X и Y — номер и сборка стабильной версии, Z — номер версии с обновлениями или исправлениями.

Выпуск стабильных версий производится при исправлениях или при существенном накоплении добавочных полезных функций без автоматического обновления версий ПО, установленных на стороне заказчика. Независимо от типа установленного решения заказчик сам управляет обновлениями ПО.

2.2. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПО

При потребности в вертикальном масштабировании производится корректировка аппаратных ресурсов (дисковые квоты, число процессорных ядер, объем оперативной памяти), выделяемых для работы одному экземпляру программного обеспечения, обслуживающему прикладные http-сессии. Эти работы, как правило, проводятся с полной или частичной остановкой сервиса.

Процесс обновления экземпляра ПО представляет собой обновление ПО на сервере по мере необходимости. На сервере обновляется бинарная часть, конфигурации и базы данных.

С выпуском новой версии программного продукта производитель сопровождает ее следующими документами:

- документ с описанием истории изменений ПО, в котором отражены изменения компонентов ПО;
- обновленные Руководства пользователя и администратора.

Функциональность ПО постоянно расширяется, в том числе посредством использования поддерживаемой им модульности. Целью расширения функциональности, помимо прочего, являются возможность интегрирования ПО в различные программные решения с использованием идеологии омниканального обслуживания клиентов контактного центра, возможность привлечения новых потенциальных пользователей, увеличение количества объектов автоматизации и качества этой автоматизации, повышение эффективности и скорости работы ПО, снижение количества возможных точек отказа ПО.

Расширение функциональности может быть осуществлено в том числе и пользователем (например, администратором) путем добавления файлов, в том числе исполняемых, форматов *.dll, *.exe, *.html и т.д., в том числе распространяемые под лицензиями BSD, MIT, LGPL и т.д.,

библиотек и т.д., загруженных с соответствующих веб-сайтов (репозиторий и т.д.) разработчиков или с веб-сайта правообладателя настоящего ПО.

Данное ПО может являться модулем (составной частью, сервисом, системой и т.д.) другого, по крайней мере одного, ПО (системы, платформы, сервиса и т.д.), объединяющего (связывающего и т.д.) такие модули. Этот модуль также может являться как клиентской частью (в том числе клиентским модулем), так и серверной частью (в том числе серверным модулем) такого объединяющего ПО, либо быть его дополнением или расширением. К примеру, данное ПО может расширять функциональность другого ПО, системы, сервиса, модуля, платформы, т.е. является масштабируемым самостоятельно и одновременно интегрируемым в другое ПО. При этом сохраняется необходимая пользователям гибкость ПО и не теряется его функциональность.

2.3. УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПО

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, могут быть исправлены двумя способами:

- массовое автоматическое обновление компонентов ПО;
- единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

При возникновении неисправностей в ПО, а также необходимости в доработке, заказчик направляет разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

- наличие инцидента – произошедший сбой в ПО у одного пользователя со стороны заказчика;
- наличие проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности программы;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок ПО.

3. ТИПОВОЙ РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

3.1. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого заказчика в рамках приобретенного им пакета программ поддержки. В приоритетном режиме рассматриваются запросы о проблемах, блокирующих работу заказчика с ПО.

3.2. КАНАЛЫ ДОСТАВКИ ЗАПРОСОВ В ТЕХНИЧЕСКУЮ ПОДДЕРЖКУ

Запросы на техническую поддержку принимаются:

- в электронном виде посредством направления электронной почты. Обращения в электронной форме принимаются круглосуточно, в любой день недели;
- по телефону.

Контактная информация производителя ПО указана в разделе 4 настоящей инструкции.

3.3. ВЫПОЛНЕНИЕ ЗАПРОСОВ НА ТЕХНИЧЕСКУЮ ПОДДЕРЖКУ

При подаче запроса на техническую поддержку необходимо:

- кратко описать суть проблемы (по этому описанию в автоматизированной системе будет заведен запрос заказчика);
- подробно описать проблему в обращении;
- приложить скриншоты с ошибками (при запросе в электронном виде);
- указать параметры системы, на которой произошла ошибка (версию ОС, версию ПО "Универсальный конструктор скриптов «ScriptBuilder»", версию браузера).

3.4. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ ПО ОКАЗАНИЮ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

- 1) Запросу присваивается уникальный регистрационный номер в автоматизированной системе регистрации задач, назначаются исполнители запроса и его приоритет. Служба технической поддержки сообщает заказчику регистрационный номер, присвоенный запросу при регистрации.
- 2) Зарегистрированный запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системы приоритетов. Действия специалистов исполнителя по выполнению запроса документируются в системе регистрации задач.
- 3) Исходя из содержания запроса заказчику предоставляются варианты решения возникшей проблемы, либо высылается новая сборка продукта.

Заказчику необходимо выполнять все рекомендации и предоставлять требуемую дополнительную информацию специалистам исполнителя для своевременного решения запроса. Запрошенная дополнительная информация, рекомендации и ответы заказчика документируются исполнителем в системе регистрации задач.

3.5. ЗАКРЫТИЕ ЗАПРОСОВ В ТЕХНИЧЕСКУЮ ПОДДЕРЖКУ

После доставки ответа заказчику запрос считается завершенным и находится в статусе «Завершен, требует подтверждения заказчика».

При аргументированном несогласии заказчика с завершением запроса, выполнение запроса продолжается. Завершенный запрос переходит в состояние закрытого после получения

исполнителем подтверждения от заказчика о решении запроса. Закрытие запроса подтверждает представитель заказчика, зафиксированный в списке ответственных лиц.

В случае отсутствия ответа заказчика о завершении запроса в течение 14 рабочих дней, если иное не оговорено в дополнительных соглашениях, запрос считается закрытым.

Закрытие запроса может инициировать заказчик, если потребность в ответе на запрос по каким-либо причинам более не требуется.

3.6. ПЕРСОНАЛ ДЛЯ ПОДДЕРЖАНИЯ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА

3.6.1. СОТРУДНИКИ И КОМПЕТЕНЦИИ ПРАВООБЛАДАТЕЛЯ

Информация о персонале для поддержания жизненного цикла ПО, в том числе для устранения неисправностей, совершенствовании, поддержке приведена в таблице ниже.

Таблица 3 – Персонал и компетенции правообладателя

№	Направление	Компетенции	Кол-во сотрудников
1	Разработка Back-end	.Net	1
2	Разработка Front-end	JavaScript, React	1
3	Тестировщики	Ручное тестирование	1
4	Техническая поддержка ПО	Коммуникабельность, техническая грамотность, знание ПО "Универсальный конструктор скриптов «ScriptBuilder»"	4

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя - ООО «Воксис Лаб».

3.6.2. КОМПЕТЕНЦИИ И СОТРУДНИКИ ЗАКАЗЧИКА

Таблица 4 – Сотрудники и компетенции заказчика

№	Направление	Компетенции	Кол-во сотрудников
1	Системное администрирование	Docker, опыт администрирования Linux	1

ПО "Универсальный конструктор скриптов «ScriptBuilder»" предназначено для разных групп пользователей, в частности для разработчиков сценариев (скриптов) обслуживания клиентов КЦ, администраторов, супервайзеров и операторов КЦ. Пользователь ПО, в зависимости от объекта автоматизации, может обладать разным набором компетенций для работы в Системе. Пользователи ПО могут обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя и иметь базовые знания о работе с БД, настройке API и NLU. Пользователь ПО может иметь представление о работе с SQL-запросами и языке разметки HTML и CSS. Использование ПО также предполагает наличие у пользователя знаний языка JavaScript для выполнения некоторых действий в ПО.

Для работы с ПО "Универсальный конструктор скриптов «ScriptBuilder»" пользователю необходимо изучить Общее руководство ПО "Универсальный конструктор скриптов «ScriptBuilder»" и Руководство по установке и настройке ПО "Универсальный конструктор скриптов «ScriptBuilder»".

4. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ ПО

4.1. ЮРИДИЧЕСКАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Информация о юридическом лице:

Название компании: ООО «Воксис Лаб».

Юридический адрес: 236006, Калининградская обл., г. Калининград,
ул. Фрунзе, д. 6В пом. 20

ОГРН: 1203900015131

ИНН: 3906397181

4.2. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ СЛУЖБЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Связаться со специалистами службы технической поддержки можно одним из следующих способов:

Телефон: +7(800)707-10-00

Email: info@voxyslab.ru

График работы службы технической поддержки:

Служба технической поддержки работает по рабочим дням (с понедельника по пятницу) с 9 до 19 часов московского времени, кроме выходных и праздничных дней (по календарю праздничных дней РФ).

4.3. ФАКТИЧЕСКИЕ АДРЕСА

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки:

Калининградская обл., г. Калининград, ул. Фрунзе, д. 6В пом. 20.

Фактический адрес размещения разработчиков:

Калининградская обл., г. Калининград, ул. Фрунзе, д. 6В пом. 20.

Фактический адрес размещения службы поддержки:

Калининградская обл., г. Калининград, ул. Фрунзе, д. 6В пом. 20.

Фактический адрес размещения серверов:

Калининградская обл., г. Калининград, ул. Фрунзе, д. 6В пом. 20.