

Программное обеспечение
"Универсальный конструктор скриптов
«ScriptBuilder»".
Руководство по установке и настройке

ОГЛАВЛЕНИЕ

Оглавление	2
Аннотация	3
1. Перечень терминов и сокращений.....	4
2. Общие сведения	5
2.1. Общие сведения о назначении ПО	5
2.2. Состав ПО "Универсальный конструктор скриптов «ScriptBuilder»"	5
3. Комплект поставки ПО "Универсальный конструктор скриптов «ScriptBuilder»"	6
4. Технические требования.....	7
4.1. Системные требования ПО "Универсальный конструктор скриптов «ScriptBuilder»" ..	7
5. Установка и настройка.....	8
5.1. Перечень и последовательность работ по установке ПО "Универсальный конструктор скриптов «ScriptBuilder»"	8

АННОТАЦИЯ

Настоящий документ представляет собой Руководство по установке и настройке ПО "Универсальный конструктор скриптов «ScriptBuilder»" и описывает порядок установки и настройки ПО.

Документ предназначен для использования на этапе проведения пусконаладочных работ, а также администратором в процессе эксплуатации программного комплекса в качестве источника сведений по первичной установке и настройке ПО.

1. ПЕРЕЧЕНЬ ТЕРМИНОВ И СОКРАЩЕНИЙ*Таблица 1 – Термины и сокращения*

Термин/Сокращение	Расшифровка
«ScriptBuilder»	ПО "Универсальный конструктор скриптов «ScriptBuilder»"
ПО	Программное обеспечение
ЛКМ	Левая кнопка мыши
КЦ	Контактный центр
БД	База данных
Скрипт	Сценарий автоматизированного обслуживания клиентов КЦ (например, анкета, чат-бот и т.д.)

2. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

2.1. 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 ПО распознавания намерений клиента КЦ;
- формировать SQL-запросы для выборки из БД;
- переводить сценарий чат-ботов на операторов КЦ.

2.2. 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. Настройка систем распознавания намерений пользователей и использование их в сценариях.
- **Модуль воспроизведения сценариев** для выполнения следующих действий:
 1. Воспроизведение сценариев в браузере или мессенджерах.
 2. Сохранение результатов прохождения сценариев.

3. КОМПЛЕКТ ПОСТАВКИ ПО "УНИВЕРСАЛЬНЫЙ КОНСТРУКТОР СКРИПТОВ «SCRIPTBUILDER»"

Комплект поставки ПО «"Универсальный конструктор скриптов «ScriptBuilder»" включает в себя:

- дистрибутив ПО "Универсальный конструктор скриптов «ScriptBuilder»", представляющий собой архив с дистрибутивом;
- экземпляр Руководства по установке и настройке ПО "Универсальный конструктор скриптов «ScriptBuilder»";
- экземпляр Общего руководства ПО "Универсальный конструктор скриптов «ScriptBuilder»".

4. ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ

4.1. СИСТЕМНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ ПО "УНИВЕРСАЛЬНЫЙ КОНСТРУКТОР СКРИПТОВ «SCRIPTBUILDER»"

Для успешного запуска ПО "Универсальный конструктор скриптов «ScriptBuilder»" требуется:

Таблица 3 – Системные требования ПО "Универсальный конструктор скриптов «ScriptBuilder»"

Операционная система	Windows 7 Pro/Home или выше, x64, Linux (например, Debian), MacOS
Процессор	Не менее 12 ядер
Оперативная память	От 32 ГБ
Объём жёсткого диска	От 1 ТБ

Для корректной работы с ПО на локальной машине (персональном компьютере пользователя ПО) должен быть установлен один из следующих браузеров:

Таблица 2 – Требования к браузеру пользователя ПО " Универсальный конструктор скриптов «ScriptBuilder»"

Операционная система	Браузер
Windows (8 версии или выше)	Google Chrome не ниже 83 версии, Mozilla Firefox не ниже 69 версии
MacOS	Safari не ниже 11 версии, Google Chrome не ниже 81 версии, Mozilla Firefox не ниже 59
iOS (iPad или iPhone)	Safari не ниже 11 версии, Google Chrome не ниже 89 версии. Поддерживаемая версия iOS от 12 и выше
Android	Google Chrome не ниже 70 версии. Поддерживаемая версия Android OS от 7 и выше

5. УСТАНОВКА И НАСТРОЙКА

ВАЖНО! Перед установкой ПО "Универсальный конструктор скриптов «ScriptBuilder»" убедитесь, что на всех рабочих местах пользователей и серверах, предназначенных для развёртывания ПО, установлены средства антивирусной защиты.

5.1. ПЕРЕЧЕНЬ И ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ РАБОТ ПО УСТАНОВКЕ ПО "УНИВЕРСАЛЬНЫЙ КОНСТРУКТОР СКРИПТОВ «SCRIPTBUILDER»"

Программное обеспечение "Универсальный конструктор скриптов «ScriptBuilder»" поставляется в виде архива с дистрибутивом.

Дистрибутив содержит компоненты:

- Модуль разработки и настройки сценариев;
- Модуль воспроизведения сценариев
- скрипты для создания БД.

Для установки ПО выполните следующие действия:

1. Установить Redis.
2. Разместить модули на сервере.
3. Настроить веб-сервер для модулей.