

# «АИС СпринтСофт»

Описание, требования к установке и эксплуатации

Москва 2022 г.

## Оглавление

<b>1</b>	<b>ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ</b>	<b>5</b>
1.1	Определения, обозначения и сокращения	5
	Обозначения и сокращения	5
	Определения	6
<b>2</b>	<b>НАЗНАЧЕНИЕ И ЦЕЛИ АИС «СПРИНТСОФТ»</b>	<b>8</b>
2.1	Назначение АИС «СпринтСофт»	8
2.2	Цели создания АИС «СпринтСофт»	8
<b>3</b>	<b>ХАРАКТЕРИСТИКА ОБЪЕКТОВ АВТОМАТИЗАЦИИ</b>	<b>9</b>
3.1	Краткие сведения об объектах автоматизации	9
3.2	Условия эксплуатации	10
<b>4</b>	<b>ХАРАКТЕРИСТИКИ АИС «СПРИНТСОФТ»</b>	<b>11</b>
4.1	Требования к АИС «Спринтсофт»	11
	4.1.1 Структура и функционирование АИС «Спринт Софт»	11
	4.1.1.1. Перечень компонентов систем и подсистем	12
	4.1.1.2. Способы и средства связи для информационного обмена между компонентами АИС «СпринтСофт»	12
	4.1.1.3. Характеристики взаимосвязей АИС «СпринтСофт» со смежными системами	13
	4.1.1.4. Режимы функционирования элементов АИС «СпринтСофт»	14
	4.1.1.5. Диагностирование элементов АИС «СпринтСофт»	14
	4.1.1.6. Перспективы развития, модернизации АИС «СпринтСофт»	15
	4.1.2 Численность и квалификации обслуживающего персонала АИС «СпринтСофт»	16
	4.1.3 Показатели назначения	18

4.1.4	Надежность АИС «СпринтСофт» .....	19
4.1.5	Охрана труда.....	20
4.1.6	Эргономика и техническая эстетика .....	21
4.1.7	Эксплуатация, техническое обслуживание, ремонт и хранению компонентов АИС «СпринтСофт».....	22
4.1.8	Защите информации от несанкционированного доступа .....	23
4.1.9	Сохранность информации при авариях .....	25
4.1.10	Патентная чистота.....	25
4.2	Функции (задачи), выполняемые компонентами АИС «СпринтСофт»	26
4.2.1	Решение АИС «СпринтСофт» - Единое Окно Клиента (ЕОК) .	27
	Общие сведения.....	27
	Модуль ЕОК «Моя работа» .....	30
	Модуль ЕОК «Мои клиенты» .....	31
	Модуль ЕОК «Работа с клиентом».....	32
	Модуль ЕОК «Очереди» .....	34
	Модуль ЕОК «Диагностика».....	35
4.2.2.	Решение АИС «СпринтСофт» - HR- портал.....	36
	Общие сведения.....	36
	Архитектурная схема .....	37
	Описание функциональных возможностей .....	38
	Модуль администрирование.....	38
	Модуль авторизации.....	39
	Личный кабинет.....	41
	Учет отработанного времени.....	42
	Ведение заявок.....	44
	Отчеты .....	47
4.2.3.	Решение АИС «СпринтСофт» Портал -Клиент/Агент.....	48
	Введение.....	48
	Модуль Портал клиента .....	49

Модуль Портал Агента (Оператора) .....	50
<b>4.3</b> Виды обеспечения .....	<b>52</b>
4.3.1 Информационное обеспечение АИС «СпринтСофт» .....	52
4.3.2 Лингвистическое обеспечение АИС «СпринтСофт» .....	54
4.3.3 Программное обеспечение АИС «СпринтСофт» .....	55
4.3.4 Техническое обеспечение.....	56
МИНИМАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ТЕХНИЧЕСКИМ ХАРАКТЕРИСТИКАМ СЕРВЕРА:	56
МИНИМАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ТЕХНИЧЕСКИМ ХАРАКТЕРИСТИКАМ ПРОКСИ-СЕРВЕРА: .....	56
ТРЕБОВАНИЯ К ТЕХНИЧЕСКИМ ХАРАКТЕРИСТИКАМ РАБОЧЕЙ СТАНЦИИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ:.....	56
4.3.5 Организационное обеспечение.....	58
<b>5 СОСТАВ И СОДЕРЖАНИЕ РАБОТ ПО УСТАНОВКЕ И ЭКСПЛУАТАЦИИ ПОРТАЛА САМООБСЛУЖИВАНИЯ СПРИНТ СОФТ.....</b>	<b>59</b>
<b>6 ПОРЯДОК КОНТРОЛЯ И ПРИЁМКИ ПОРТАЛА САМООБСЛУЖИВАНИЯ СПРИНТ СОФТ .....</b>	<b>60</b>
<b>7 ПРИЛОЖЕНИЯ .....</b>	<b>61</b>
Приложение 1. Пример форм ЕОК .....	61
Приложение 2. Пример форм HR-портал.....	65
Приложение 3. Пример форм Портал Клиент-Агент .....	67

## 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

---

### 1.1 Определения, обозначения и сокращения

#### Обозначения и сокращения

**АС** – Автоматизированная система

**АИС** – Автоматизированная Информационная система

**АСЗИ** – Автоматизированная система защиты информации

**БД** – База данных;

**ЖЦ**– Жизненный цикл изделия;

**ИП** – Интерфейс пользователя;

**ИС** – Информационная система;

**ИТ** – Информационные технологии;

**ЛВС** – Локальная вычислительная сеть;

**ЛСИ** – Логистическая структура изделия;

**НСД** – Несанкционированный доступ;

**НСИ** – Нормативно-справочная информация;

**ОС** – Операционная система;

**СЗИ** – Средство защиты информации;

**СОК** – Средства объективного контроля

**СУБД** – Система управления базами данных;

**СЖЦИ** – Стадии жизненного цикла изделия

**ПО** – Программное обеспечение;

**ППЖЦИ** – поддержка полного жизненного цикла изделия

**HTTP** - (Hyper Text Transfer Protocol) - протокол прикладного уровня передачи данных;

**HTTPS** - (Hyper Text Transfer Protocol Secure) - расширение протокола HTTP, поддерживающее шифрование;

**PLM** – (Product Lifecycle Management) – Управление жизненным циклом изделия;

**VPN** – (Virtual Private Network – Виртуальная частная сеть) – территориально распределенная корпоративная логическая сеть, создаваемая на базе уже существующих сетей (локальных корпоративных сетевых структур, сетей связи общего пользования, сети Интернет, сетей связи операторов связи), имеющая сходный с основной сетью набор услуг и отличающаяся высоким уровнем защиты данных;

## Определения

**Автоматизированный контроль** – контроль, осуществляемый с частичным участием человека

**Автоматический контроль** – контроль, осуществляемый без участия человека

**Жизненный цикл изделия** (жизненный цикл продукции) - совокупность процессов, выполняемых от момента выявления потребностей общества в определенной продукции до момента удовлетворения этих потребностей и утилизации продукта;

**Информационная система**- Организационно упорядоченная совокупность документов (массивов документов) и информационных технологий, в том числе с использованием средств вычислительной техники и связи, реализующих информационные процессы;

**Информационные процессы**- процессы сбора, обработки, накопления, хранения, поиска и распространения информации;

**АИС «СпринтСофт»** - Автоматизированная информационная система, разработанная ООО «Спринт Софт» в виде интегрированных самостоятельных

# СПР:НТСОФТ

функциональных модулей. Предназначена для эффективного управления бизнес-процессами предприятия, а также внешними и внутренними процессами взаимодействия и коммуникаций.

**СО** – Сервисное обращение в центр обслуживания клиентов

self–service – система самообслуживания, решение позволяющее клиенту найти ответ на свой вопрос (решение своей проблемы), без обращения в службу технической поддержки

### 2.1 Назначение АИС «СпринтСофт»

АИС «СпринтСофт» состоит из конфигурируемого набора связанных функциональных компонентов и предназначен для формирования системы современного единого информационного пространства работы сотрудников предприятия. Портал позволяет расширять функции автоматизированных процессов корпоративных АС заказчика.

Портал самообслуживания Спринт Софт позволяет:

- Эффективно управлять бизнес-процессами предприятия, а также внешними и внутренними процессами взаимодействия и коммуникаций
- Расширять функции автоматизированных систем заказчика в необходимых объемах;
- Объединить автоматизированные процессы заказчика в единое информационное пространство;
- Автоматизировать процесс отображения данных и работы с ними через запросы в сторонние системы;

### 2.2 Цели создания АИС «СпринтСофт»

Целью создания АИС «СпринтСофт» является предоставление заказчику отечественного ПО для автоматизации процессов разного уровня и назначения, объединения автоматизированных процессов заказчика в единое информационное пространство.

Формирование единой информационной автоматизированной системы с использованием работающих у заказчика АС и элементов АИС «Спринт Софт».

АИС «СпринтСофт» содержит набор компонентов, которые могут быть легко адаптированы под потребности предприятия. Использование web-сервисов, личных кабинетов, корпоративных порталов позволяет организовать работу неограниченного количества пользователей в единой информационной среде.

## 3 ХАРАКТЕРИСТИКА ОБЪЕКТОВ АВТОМАТИЗАЦИИ

---

### 3.1 Краткие сведения об объектах автоматизации

Объектом автоматизации являются процессы подразделений заказчика, и его контрагентов.

Основные группы автоматизированных процессов:

- Автоматизация процессов самообслуживания (self – service), обеспечение эффективного взаимодействия с партнерами и дилерами
- Удобство работы пользователей для обслуживания клиентов
- Управление данными о клиенте
- Управление каталогом электронной документации
- Взаимоотношение с клиентом с помощью сервисных обращений по телефону
- Взаимоотношение с клиентом с помощью сервисных обращений по email
- Снижение нагрузки на HR-отдел компании в части процессов администрирования, контроля кадрового документооборота, а также взаимодействия с персоналом

## 3.2 Условия эксплуатации

Эксплуатация элементов АИС «СпринтСофт» должна соответствовать требованиям 3 группе стойкости к воздействию внешних климатических факторов (по ГОСТ 21552-84). В отдельных случаях возможно обеспечение отдельных АРМ оборудованием от 4 группы стойкости к воздействию внешних климатических факторов (по ГОСТ 21552-84).

## 4 ХАРАКТЕРИСТИКИ АИС «СПРИНТСОФТ»

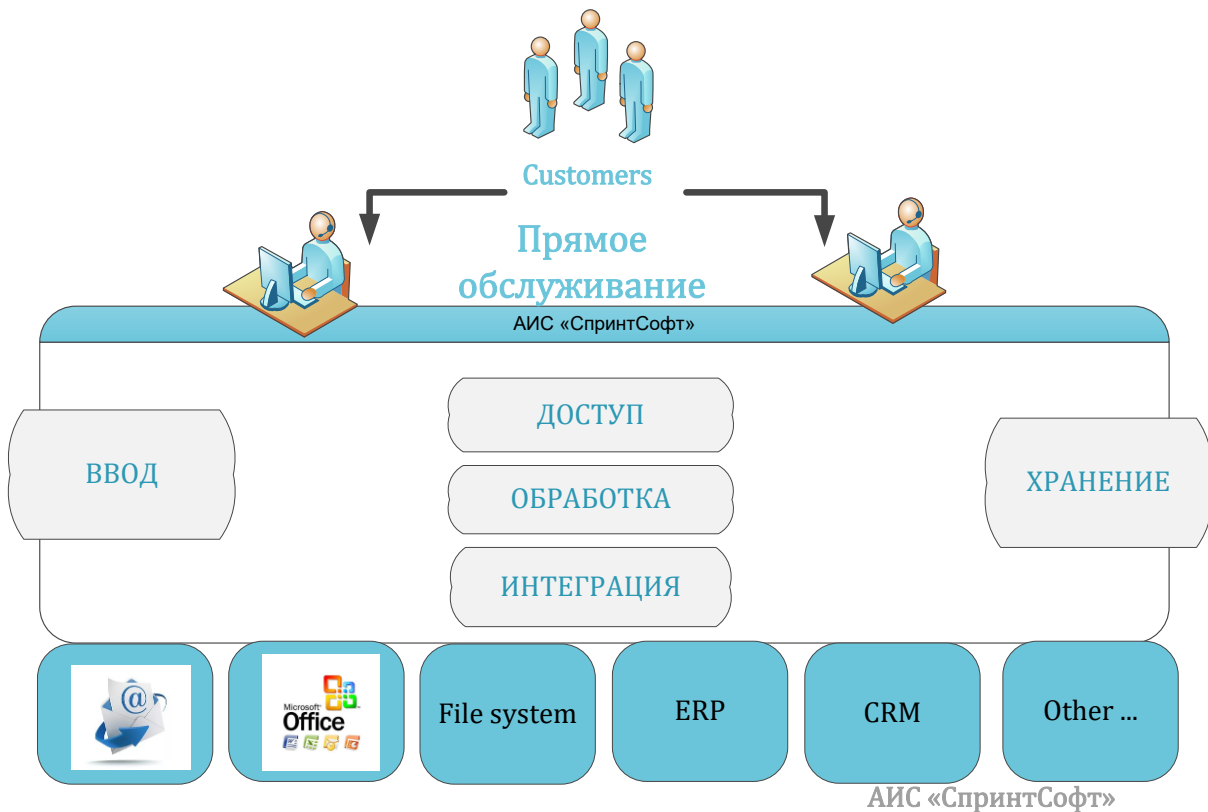
### 4.1 Требования к АИС «Спринтсофт»

#### 4.1.1 Структура и функционирование АИС «Спринт Софт»

АИС «СпринтСофт» позволяет осуществить построение единого информационного пространства заказчика с использованием собственных функциональных модулей, программных продуктов партнеров и существующих у заказчика АСУ.

АИС «СпринтСофт» - это система управления клиентским сервисом, включающий в себя дополнительные инструменты для организации работы операторов, а также другие средства для предоставления качественного омниканального сервиса.

### Улучшение обслуживания клиентов



## 4.1.1.1. Перечень компонентов систем и подсистем

Основными компонентами АИС «СпринтСофт» являются следующие решения:

- Система управления данными и приложениями

Организационно прикладные средства управления, данными и приложениями портала.

- Система управления разработкой

Организационно прикладные средства ведения, контроля и тестирования разработки.

- Система мониторинга производительности и ошибок

Организационно прикладные средства контроля работы системы

- Система резервирования и восстановления

Организационно прикладные средства контроля работы системы

- Система интеграции и синхронизации

Организационно прикладные средства синхронизации данных между приложениями, обработка ошибок синхронизации

## 4.1.1.2. Способы и средства связи для информационного обмена между компонентами АИС «СпринтСофт»

Информационный обмен между компонентами АИС «СпринтСофт» осуществляются в автоматическом режиме (без вмешательства пользователей).

При отсутствии возможности организации связи по каналам КВС – обеспечен обмен данными при помощи обменных файлов.

Используемые протоколы по уровням взаимодействия:

Уровень взаимодействия	Протокол
Прикладной	HTTP, HTTPS, NFS
Транспортный	TCP
Сетевой	IP, VPN
Канальный	IEEE802.3, IEEE802.11, GSM

Детализация требований к способам и средствам связи для информационного обмена уточняются при анализе и адаптации ПО.

#### 4.1.1.3. Характеристики взаимосвязей АИС «СпринтСофт» со смежными системами

АИС «СпринтСофт» имеет открытый интерфейс для обмена данными.

Используемые протоколы взаимосвязи по уровням взаимодействия:

Уровень взаимодействия	Протокол
Прикладной	HTTP
Транспортный	TCP
Сетевой	IP
Канальный	IEEE802.3

Детализация требований к способам и средствам интеграции для информационного обмена уточняются при анализе и адаптации ПО АИС

«СпринтСофт». Добавление смежных систем не влияют на работоспособность компонентов АИС «Спринт Софт».

#### 4.1.1.4. Режимы функционирования элементов АИС «СпринтСофт»

АИС «СпринтСофт» поддерживает следующие режимы функционирования:

- Основной (штатный) – режим, в котором системы и подсистемы выполняют все возложенные на них функции с максимальной производительностью;
- Профилактический – режим, в котором одна, несколько или все подсистемы не выполняют своих функций. Данный режим используется для профилактического обслуживания элементов портала, его модернизации и расширения функций. Переход в этот режим должен осуществляться по согласованному графику, с предварительным оповещением пользователей АС.
- Аварийный режим - Полное или частичное ограничение доступа к функциям систем или их производительности, в следствии отказа программных или аппаратных средств, обеспечивающих их функционирование.

Общее время профилактического и аварийного режима не должно превышать:

- В промышленной эксплуатации - 10% от общего времени работы АС в основном режиме (6 часов в месяц)
- В опытной эксплуатации - 20% от общего времени работы АС в основном режиме (12 часов в месяц)

#### 4.1.1.5. Диагностирование элементов АИС «СпринтСофт»

АИС «СпринтСофт» предоставляет инструменты диагностирования основных процессов. При возникновении аварийных ситуаций, либо ошибок в программном обеспечении, диагностические инструменты позволяют сохранять набор информации, необходимой разработчику для идентификации проблемы.

## 4.1.1.6. Перспективы развития, модернизации АИС «СпринтСофт»

При разработке архитектуры и ПО АИС «СпринтСофт» предусмотрены возможности модернизации программно-аппаратных средств и расширения функционала:

- Разработкой новых функциональных блоков
- Интеграцией с ПО партнеров
- Интеграция с ПО заказчика

## 4.1.2 Численность и квалификации обслуживающего персонала АИС «СпринтСофт»

Пользователи АИС «СпринтСофт» должны иметь навыки работы с ПК и иметь положительный результат тестов обучения работы с элементами портала в зоне своей ответственности.

В зависимости от должностных инструкций персонал подразделяется на группы:

- Технический персонал:
  - Администратор системный
  - Администратор приложений
- Основной персонал
  - Пользователь (ограниченный доступ к функциям)
  - Суперпользователь (без ограничения доступа к функциям)

Численность и квалификация персонала АС должны определяться с учетом следующих требований:

- Технический персонал должен иметь сертификаты и опыт работы с программно- аппаратными средствами, применяемыми в АС;
- Основной персонал должен иметь положительный опыт работы с современными средствами вычислительной техники, пройти обучение работы с элементами АИС «СпринтСофт»;
- Структура и конфигурация АИС «СпринтСофт» спроектированы и реализованы с целью минимизации количественного состава обслуживающего персонала;
- Для администрирования элементов АИС «СпринтСофт» к администратору не предъявляются требования по знанию всех особенностей функционирования элементов, входящих в состав администрируемых компонентов АС;
- АИС «СпринтСофт» не требует круглосуточного обслуживания и присутствия администраторов у консоли управления;

# СПРИНТСОФТ

- Режим работы персонала, эксплуатирующего элементы АИС «СпринтСофт», должен формироваться на основании нормативных документов Российской Федерации и Трудового кодекса;
- Деятельность персонала по эксплуатации элементов АИС «СпринтСофт» регулируется должностными инструкциями.

## 4.1.3 Показатели назначения

Степень приспособляемости элементов АИС «СпринтСофт» к изменению процессов и методов управления:

- Меню модулей АИС «Спринт Софт» сгруппированы в соответствии с тематикой информации, функциональными задачами и технологией работы с возможностью изменения состава;
- Администратор элементов АИС «СпринтСофт» имеет возможность изменять права доступа пользователей к данным и меню при изменении организационной структуры, технологии работы или других факторов, влияющих на права доступа к информации без применения средств программирования;
- Корректировка значений пользовательских справочников осуществляется без применения средств разработки.

Производительность АИС «СпринтСофт»:

- Элементы АИС «СпринтСофт» имеют возможность масштабирования количества пользователей путем наращивания вычислительных ресурсов, но не менее 100.
- Элементы АИС «СпринтСофт» предусматривают возможность масштабирования по производительности и объему обрабатываемой информации без модификации ее программного обеспечения путем модернизации используемого комплекса технических средств. Возможности масштабирования обеспечивается средствами используемого базового программного обеспечения

## 4.1.4 Надежность АИС «СпринтСофт»

Все компоненты АИС «СпринтСофт» сохраняют работоспособность и обеспечивают восстановление своих функций при возникновении следующих внештатных ситуаций:

- Отказ или отключение отдельных подсистем;
- Сбои, приводящие к перезагрузке ОС;

Обеспечение:

- Для защиты аппаратуры от коммутационных помех должны применяться сетевые фильтры;
- В целях возможности корректного завершения работы систем платформы, исключающего потерю данных при сбоях в системе электроснабжения должны применяться источники бесперебойного питания, либо другие резервные источники энергии;
- Функция автоматического составления отчета об ошибке, его сохранение и отправка письма на электронный адрес поддержки;

Общее время неработоспособности систем АИС «СпринтСофт» (включая профилактику и обслуживание) не должно превышать 10% или 6 часов в месяц при надлежащем организационном и техническом обеспечении.

Аппаратные средства Защита от поражения электрическим током должна обеспечиваться мероприятиями в соответствии с ГОСТ Р 50571.3-94. «Защита от поражения электрическим током» и ГОСТ Р 50571.22-2000 «Заземление оборудования обработки информации».

Общие требования пожарной безопасности должны соответствовать Правилам противопожарного режима в Российской Федерации, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2012 г. № 390 "О противопожарном режиме".

Факторы, оказывающие вредные воздействия на здоровье со стороны всех элементов АИС «СпринтСофт» (в том числе инфракрасное, ультрафиолетовое, рентгеновское и электромагнитное излучения, вибрация, шум, электростатические поля, ультразвук строчной частоты и т.д.), не должны превышать действующих норм (СанПин 2.2.2./2.4.1340-03 от 03.06.2003 г.)

## 4.1.6 Эргономика и техническая эстетика

Взаимодействие пользователей и администраторов с прикладным программным обеспечением, входящим в состав АИС «СпринтСофт», осуществляется посредством ИП. Интерфейс понятен и удобен, не перегружен графическими элементами обеспечивает быстрое отображение экранных форм. Интерфейс обеспечивает удобный доступ к основным функциям АИС «Спринт Софт».

ПИ элементов АИС «СпринтСофт» обеспечивает корректную обработку неверных действий пользователей, неверный формат или недопустимые значения входных данных. В указанных случаях ПИ выдаёт пользователю соответствующие сообщения, после чего возвращаться в рабочее состояние, предшествовавшее неверной (недопустимой) команде или некорректному вводу данных, тем самым предотвращая возникновение конфликта формата хранимых данных.

Экранные формы проектируются с учетом требований унификации:

- Цветовая схема оформлена в сдержанных тонах, контрастной и с использованием сочетающихся цветов для визуального удобства пользователя;
- Шрифт и детали оформления достаточного размера для комфортного чтения и использования;
- Главное навигационное меню доступно, для обеспечения быстрого перехода между разными разделами приложения;
- Каждая форма содержит объем данных, объединенных единым смыслом и являющийся логически цельным;
- Отклик приложения на действия пользователя обеспечивает комфортную работу с приложением и не превышает 2-х секунд;
- Для обозначения сходных операций используются сходные графические значки, кнопки и другие управляющие (навигационные) элементы;
- Термины, используемые для обозначения типовых операций (добавление информационной сущности, редактирование поля данных), а также

последовательности действий пользователя при их выполнении, унифицированы;

- Внешнее поведение сходных элементов реализовано одинаково для однотипных элементов;
- Все надписи экранных форм, а также сообщения, выдаваемые пользователю, соответствует языку сессии, который будет выбран пользователем.

#### 4.1.7 Эксплуатация, техническое обслуживание, ремонт и хранению компонентов АИС «СпринтСофт»

Техническая и физическая защита аппаратных компонентов АИС «СпринтСофт», носителей данных, бесперебойное энергоснабжение, резервирование ресурсов, текущее обслуживание реализуется техническими и организационными средствами, предусмотренными регламентами ИТ подразделений, в местах установки компонентов.

Для нормальной эксплуатации АИС «СпринтСофт» должно быть обеспечено бесперебойное питание аппаратных компонентов. При эксплуатации необходимо обеспечена соответствующая стандартам хранения носителей и эксплуатации температура и влажность воздуха.

Периодическое техническое обслуживание используемых аппаратных средств должно проводиться в соответствии с требованиями технической документации изготовителей, но не реже одного раза в год.

Периодическое техническое обслуживание и тестирование аппаратных средств должны включать в себя обслуживание и тестирование всех используемых средств, включая рабочие станции, серверы, кабельные системы и сетевое оборудование, устройства бесперебойного питания.

В процессе проведения периодического технического обслуживания должны проводиться внешний и внутренний осмотр и чистка технических средств, проверка контактных соединений, проверка параметров настроек работоспособности технических средств и тестирование их взаимодействия.

На основании результатов тестирования технических средств должны проводиться анализ причин возникновения обнаруженных дефектов и приниматься меры по их ликвидации.

Восстановление работоспособности технических средств должно проводиться в соответствии с инструкциями разработчика и поставщика технических средств, документами по восстановлению работоспособности технических средств и завершаться проведением их тестирования. При вводе АИС «СпринтСофт» в опытную эксплуатацию должен быть разработан план выполнения резервного копирования программного обеспечения и обрабатываемой информации.

Размещение помещений и их оборудование должны исключать возможность бесконтрольного проникновения в них посторонних лиц и обеспечивать сохранность находящихся в этих помещениях документов и технических средств.

Размещение оборудования, технических средств должно соответствовать требованиям техники безопасности, санитарным нормам и требованиям пожарной безопасности.

Все пользователи компонентов АИС «СпринтСофт» должны соблюдать правила эксплуатации электронной вычислительной техники.

Техническое обслуживание и ремонт оборудования производится в сервисных центрах производителя оборудования.

#### 4.1.8 Защита информации от несанкционированного доступа

Для определения мероприятий по НСД, при проведении анализа и адаптации ПО, необходимо определить:

- перечень информации, подлежащей защите;
- актуальные угрозы безопасности;
- классы, типы и целесообразность применения СЗИ;
- степень участия персонала в обработке защищаемой информации

Элементы АИС «СпринтСофт» позволяют контролировать требования по защите информации:

- К процессу хранения, передачи и обработки защищаемой информации;
- К взаимодействию с СЗИ.

Вне зависимости от выбранных СЗИ, на этапе разработки модулей АИС «СпринтСофт» определен комплекс организационных и технических решений по защите информации:

Компоненты АИС «СпринтСофт» обеспечивают:

- Идентификации, проверка подлинности и контроль доступа субъектов к компонентам АИС;
- Регистрация и учет входа (выхода) субъектов доступа в (из) компонентам АИС;
- Пользователи компонентов АИС «СпринтСофт» могут иметь только одну идентификационную запись, с возможностью указания персональных данных;
- Ролевой и персональный принципы доступа пользователей к функциям и информации;
- Учет носителей информации;
- Обеспечение целостности программных средств и обрабатываемой информации;

Доступ извне в режиме реального времени может происходить следующим образом:

- по протоколу HTTPS с подтверждающим возможность доступа сертификатом;
- с возможностью использования сетевого тоннеля (VPN);
- с использованием реверсивного прокси-сервера.

При разработке программного кода применены методы программирования, позволяющие:

- Выполнить автоматическую или ручную проверку кода на предмет НДС;
- Контроль версионности кода.

## 4.1.9 Сохранность информации при авариях

Сохранность информации компонентов АИС «СпринтСофт» достигается за счет архитектуры построения технических средств и ПО для следующих аварийных ситуаций:

- Перебои в электропитании, импульсные помехи
- Нарушение работы каналов связи
- Сбой в работе компонентов платформы (технических устройств и ПО)
- Ошибки в работе технического персонала

Программное обеспечение автоматически восстанавливать свое функционирование при корректном перезапуске аппаратных средств. Предусмотрена возможность организации автоматического и ручного резервного копирования данных средствами системного и базового программного обеспечения (ОС, СУБД), входящего в состав программно-технического комплекса поставщика услуг.

Для обеспечения сохранности данных предусмотрено резервное копирование данных на физически отдельных носителях, а также возможность их восстановления, в случае физического повреждения аппаратных компонентов.

## 4.1.10 Патентная чистота

При использовании компонентов АИС «СпринтСофт» необходимо учесть требования законодательства Российской Федерации в плане авторских и смежных прав. На все компоненты платформы, использование которых подразумевает лицензирование, должны быть закуплены лицензии на право использования в необходимом количестве. Перечень и количество лицензий определяются на стадии анализа и адаптации ПО.

## 4.2 Функции (задачи), выполняемые компонентами АИС «СпринтСофт»

Функции компонентов АИС обеспечивают автоматизацию процессов в объеме, требуемом для формирования единого информационного пространства заказчика.

АИС «СпринтСофт» - это система управления клиентским сервисом, включающий в себя дополнительные инструменты для организации работы операторов, а также другие средства для предоставления качественного омниканального сервиса.

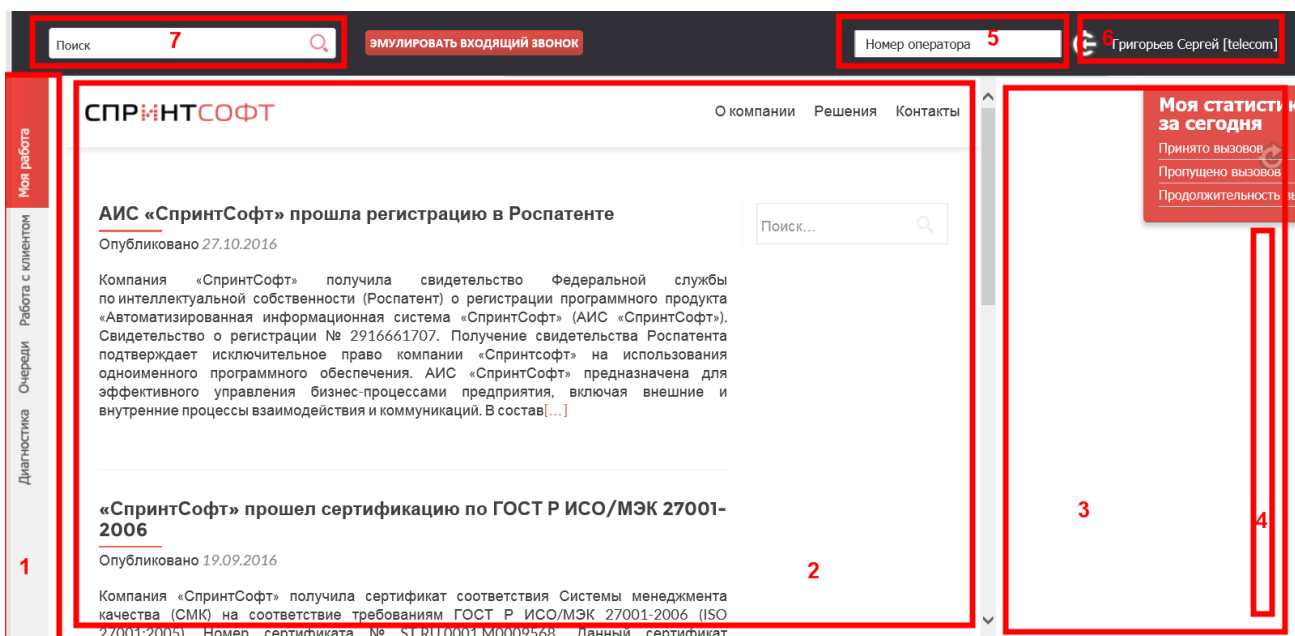
Состав подсистем, модулей и интеграция с внешними системами уточняются при анализе и адаптации ПО.

### Общие сведения

Единое окно клиента (ЕОК) является составной частью АИС «СпринтСофт».

Его модули могут применяться в построении единого информационного пространства с применением элементов АИС «СпринтСофт» и/ или специализированных приложений, применяемых у заказчика.

Приложение ЕОК не имеет своей БД, а служит только оболочкой для отображения данных и работы с ними через запросы в сторонние системы.



### Структура ЕОК. Приложение ЕОК

Структура ЕОК устроена следующим образом:

1. Вкладки перехода по страницам (модулям) ЕОК;
2. Область данных;
3. Область виджетов;
4. Панель управления;
5. СТИ-панель;
6. Область содержащая, информацию о пользователе;
7. поле «Поиск по БЗ»;

Все элементы ЕОК АТ функционируют в едином информационном пространстве и исключают ручной перенос данных. Дублирование данных в подсистемах исключены (данные могут подтягиваться из нескольких источников).

Требования к функциям ЕОК уточняются на этапе анализа и адаптации.

Задачей, решаемой посредством ЕОК, является автоматизация процессов двустороннего взаимодействия операторов контактного центра с клиентами (пользователями услуг) и операторов контактного центра с сервисными обращениями, а именно:

- Удобство работы операторов по обслуживанию клиентов
- Увеличение скорости работы оператора, работа с обращениями клиентов по e-mail или по звонку, создание новых сервисных обращений и их быстрая обработка.
- Back office работает только с сервисными обращениями (СО) не работает со звонками

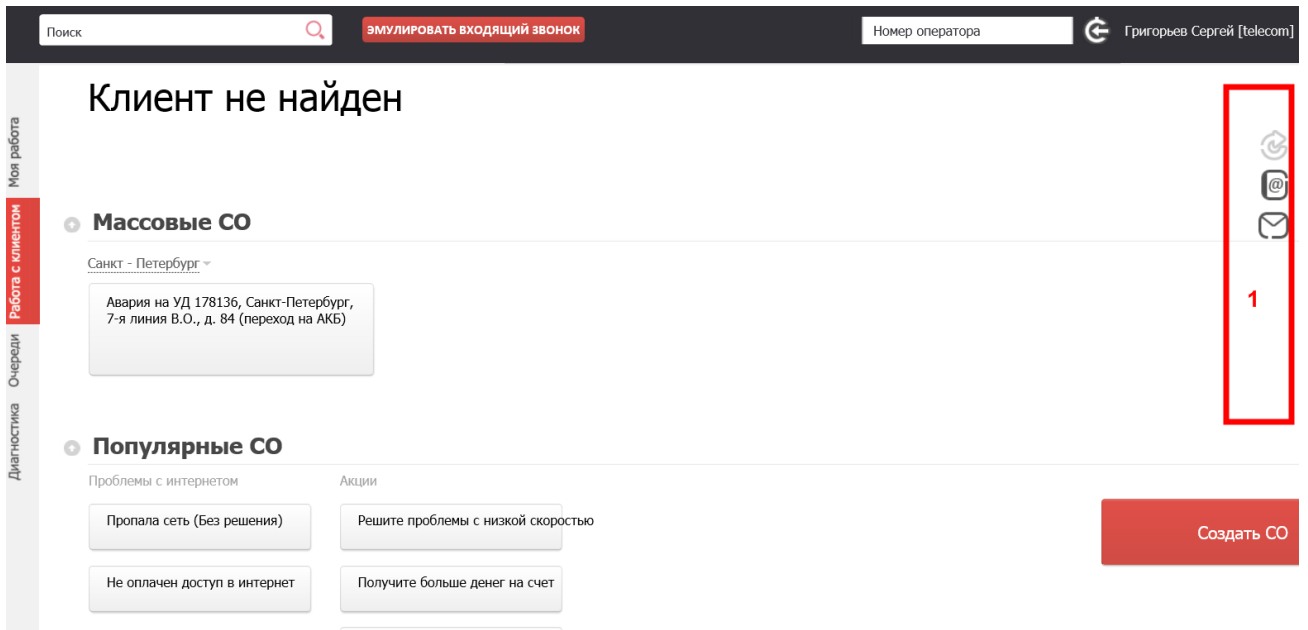
ЕОК может быть применен как система обслуживания клиентов

Действия	Тема	Отправитель	Получатель	Переписка	создано
<b>1</b> В РАБОТУ	Дорогие тарифы	mysender@mail.ru	* Нет данных *	Переписка 0001	09.01.2017
В РАБОТУ	Среднее качество	another sender@mail.ru	* Нет данных *	Переписка 0001	09.01.2017
В РАБОТУ	Частые потери	noreply@mail.ru	* Нет данных *	Переписка 0001	09.01.2017
В РАБОТУ	Низкая скорость	sender@mail.ru	* Нет данных *	Переписка 0001	09.01.2017



Пример. Структура блока на примере блока «Электронная почта». Кнопка обновления блока

- 1 – блок данных

- 1.1 –кнопка обновления блока



Структура ЕОК. Панель управления

-  - кнопка создания исходящего email сообщения
-  - кнопка создания исходящего СМС-сообщения

- ✓ Реализована возможность независимой работы с Единым Окном Клиента одновременно в нескольких вкладках браузера:
- ✓ Текущее Взаимодействие в каждой вкладке браузера не зависит от остальных вкладок.
- ✓ Каждая следующая вкладка ЕОК в браузере открывается по неидентифицированному клиенту.
- ✓ В вкладке браузера отображается:
  - ФИО клиента – при работе с Клиентом ФЛ;
  - Наименование клиента – при работе с Клиентом ЮЛ;
  - При неидентифицированном клиенте – «Клиент не найден».

Полностью автономна на вкладке следующая функциональность:

- Отображение данные на карточке клиента и в окне «Подробная информация»;

# СПРНТСОФТ

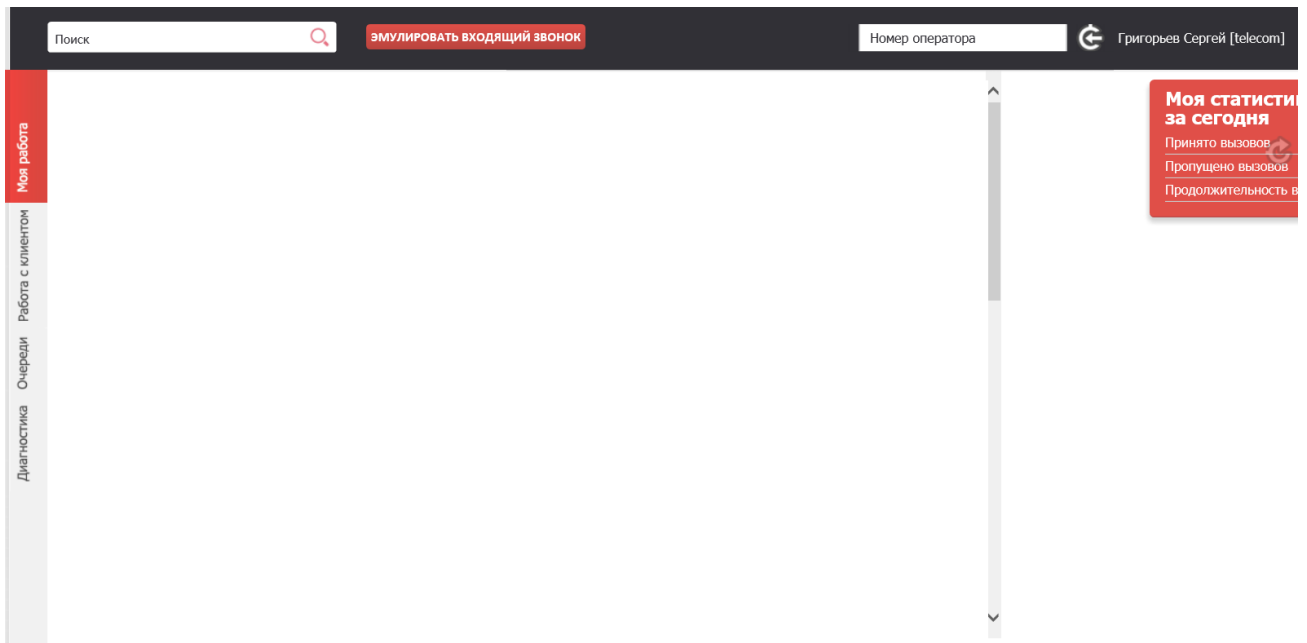
- Все механизмы создания СО в ЕОК;
- Страница ЕОК «Диагностика»;
- Данные в области «История обращений»;
- Активные операции по смене тарифа;
- Сообщения электронной почты и смс;
- Страница ЕОК «Инструменты»;
- Кнопка «Привязать».

Примеры некоторых форм предоставлены в [Приложении 1](#) к настоящему документу.

## Модуль ЕОК «Моя работа»

При входе в ЕОК оператору по умолчанию открывается начальная Страница «Моя работа». Содержимое страницы ЕОК «Моя работа» может варьироваться в зависимости от принадлежности Пользователя к определенным подразделениям и текущим настройкам Пользователя. По умолчанию на странице отображается:

- Область данных, которая содержит:
- IFRAME, отображающий страницу новостей корпоративного портала.
- Область виджетов, которая содержит:
- Виджет «Моя статистика за сегодня».



*Начальная страница рабочего места оператора. Страница «Моя работа»*

## Модуль ЕОК «Мои клиенты»

При переходе в модуль «Мои клиенты» открывается страница работы с клиентами.

Блок «Мои клиенты» состоит из следующих элементов:

- ✓ Поле выбора представления - отображает список активных общих и личных представлений сущности «Клиент».
- ✓ Наименование блока, отображение общего количества записей и количество просматриваемых на странице клиентов
- ✓ Элементы навигации
- ✓ В представлениях отображается следующая информация:
  - Код клиента
  - Наименование организации
  - Регион
  - Статус
  - Категория клиента
  - Баланс счета

При переходе в модуль «Работа с клиентами» открывается представление со следующей информацией:

- ✓ Поле «Поиск клиента»;
- ✓ Кнопка «Альтернативный поиск» (отображаемая после поиска клиентов).
- ✓ Блок устройств.
- ✓ Область данных «Клиент» (карточка Клиента), которая содержит:
  - Блок «Данные физического лица»;
  - Блок «Устройства»;
  - Блок «Популярные СО»;
  - Блок «Массовые СО»
  - Блок «Взаимодействия с СО»;
  - Блок «Взаимодействия без СО»;
  - Блок «Общие нотификации»
  - Блок «Примечания».
- ✓ Панель операций.

В модуле «Работа с клиентом» в области данных «Клиент» отображается различная информация в зависимости от предшествующих действий пользователя. После поиска и идентификации клиента в результате входящего Звонка или через окно Поиска клиента в области данных «Клиент» отображается Карточка клиента с автоматически развернутым блоком «Обращения»

- ✓ Реализовано управление областями карточки клиента
- ✓ Реализован механизм загрузки карточки клиента
- ✓ Возможна отправка писем от имени электронного ящика service@
- ✓ Реализован процесс смены продукта клиента
- ✓ Реализован Блок «Устройства», с возможностью посмотреть список устройств клиента (1), его текущий тариф(2)

## Андрей Валерьевич Кужелев

Бала

2000257349 02.02.2017

Статус абонента: **Активный**  
Статус миграции: Маркетинговая категория

Санкт-Петербург

79250100790 akuzhelev@sprintsoft.ru

[Подробная информация](#)

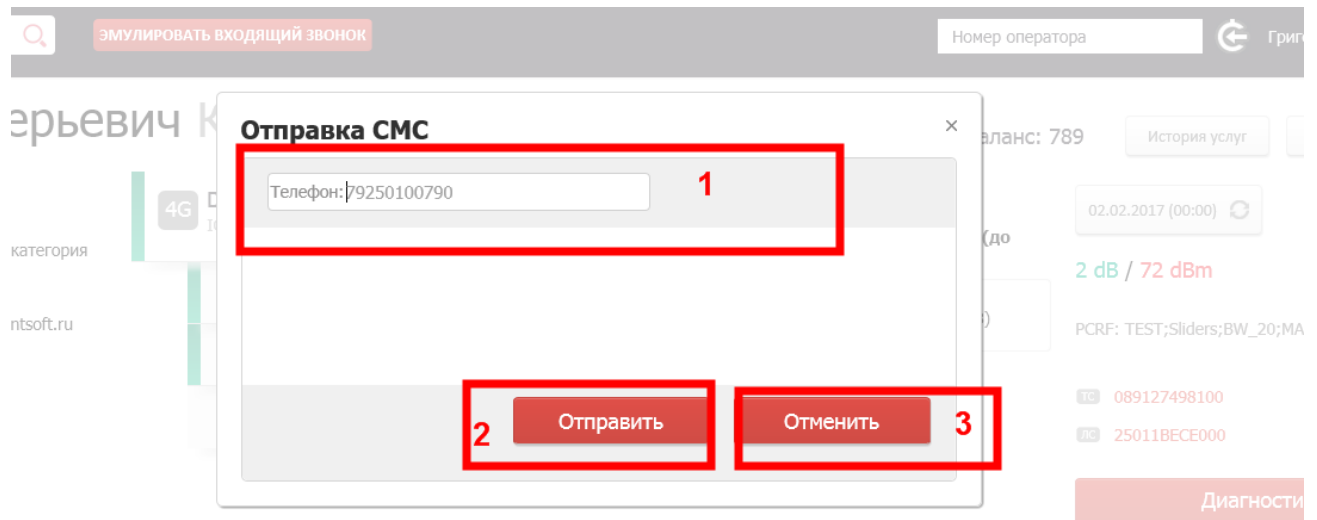
### Блок «Устройства» карточки клиента

- ✓ Реализован блок «История обращений». В модуле «Работа с клиентом» в области данных «Клиент» расположен блок «обращения», который содержит список сервисных обращений клиента содержащих необходимую информацию по СО
- ✓ Реализована панель операций клиента (История баланса, История услуг)

Дата	Тип	Кредит	Дебет	Баланс	Провайдер	Реквизиты	Статус
31.08.2009 10:53	Наличный	110	-	110	E-port	-	Успех
01.09.2009 10:52	Наличный	900	-	1010	E-port	-	Успех
03.09.2009 19:10	-	-	-29,03	980,97	-	-	-
24.09.2009 09:40	Наличный	900	-	1880,97	E-port	-	Успех
25.09.2009 21:50	-	60	-	1940,97	-	-	-
02.10.2009 21:50	-	-	-900	1040,97	-	-	-

### Пример Окна «История баланса»

- ✓ Реализован поиск с трехуровневым перечнем тем типовых СО и выбор темы при создании сервисного обращения (СО)
- ✓ Реализован проводник сервисных обращений, счетчик открытых сервисных обращений(СО)
- ✓ Реализована отправка исходящего сообщение с электронной почты с вложенными файлами в карточке клиента
- ✓ Реализовано создание нового Сервисного обращения (СО)
- ✓ Реализовано создание Сервисного обращения (СО) в рамках онлайн-обращения клиента
- ✓ Реализована автоматическая регистрация взаимодействий при создании СО
- ✓ Реализована возможность создания пользовательской задачи, для удобства работы операторов
- ✓ Реализована отправка СМС – сообщений



*Пример. Окно отправки СМС –сообщения идентифицированного клиента*

- ✓ Для клиентов юридических лиц реализован функционал финансового обслуживания и отправки документов (Счет, детализация по счету, счет на предоплату, Акт сверки) на выбранный e-mail.
- ✓ Все взаимодействия с клиентом отображаются на карточке клиента

## Модуль ЕОК «Очереди»

В функциональном модуле ЕОК «Очереди» отображается информация по сервисным обращениям клиентов, а именно раскрытый раздел «Электронная почта» со списком сообщений электронной почты, сгруппированных по адресу отправителя и наличию переписки.

Области данных модуля ЕОК «Очереди»:

- ✓ Реализован Блок «Электронная почта» (работа с почтой, вложениями и архивными файлами; электронная почта со списками представлений, работа с блоком переписки)
- ✓ Реализовано отображение различных представлений СО в зависимости от прав пользователя.
- ✓ Для обеспечения возможности управления отображения данных реализован элемент управления виджетами модуля ЕОК «Очереди» (Виджет «Очереди Email»)

В функциональном модуле ЕОК «Диагностика» отображается информация по сервисным обращениям клиентом с детализацией информации по диагностике оборудования, решение быстрых технических сервисных обращений (СО), информация на карте.

Области данных модуля ЕОК «Диагностика»:

- ✓ В модуле ЕОК «Диагностика» в области данных расположен блок «Диагностика», который в зависимости от способа перехода отображает разную информацию: создание нового сервисного обращения (СО) через дерево тематик, создание нового сервисного обращения через блок «устройства»
- ✓ Реализована возможность создания СО по функциональным кнопкам индикаторов (индикатор на карточке клиента)
- ✓ Реализована возможность создания СО с помощью блока «Быстрые технические СО»
- ✓ Реализована возможность отображение информации по СО через карты GIS

Пример. Модуль Диагностики

## 4.2.2. Решение АИС «СпринтСофт» - HR- портал

### Общие сведения

HR- портал является составной частью АИС «СпринтСофт».

Универсальный и расширяемый инструмент, предназначенный для интеграции с кадровыми системами, системами документооборота, системами сканирования и предназначен для выполнения следующих функций:

1. Просмотр сотрудниками компании своих личных данных, а также данных своих подчиненных:
  - а. Паспортные данные;
  - б. Данные о назначениях;
  - с. Информация об отпусках;
  - д. Лицевой счет.
2. Учет отработанного времени.
  - а. Формирование таблицей
  - б. Проверка и расчет норм отработанного времени
  - с. Печать формы Т-13
3. Заявки.
  - а. Формирование, согласование заявок разных типов, например:

- Заявки на отпуска;
  - Заявки на командировки;
  - Заявки на работу в выходные дни;
  - Заявки на сверхурочные часы;
  - Заявки на приемы;
  - Заявки на переводы;
  - Заявки на взыскания;
  - Заявки на премии и т.д.
4. Отчетность
- a. Формирование различных печатных форм (отчет по норме, отчет по отпускам, расчетная ведомость и т.д.).
  - b. Аналитическая отчетность.
5. Интеграция с внешними системами.

Примеры некоторых форм предоставлены в Приложении 2 к настоящему документу.

## Архитектурная схема

Приложение имеет трех уровневую архитектуру:

- **Пользовательский уровень.** Представляет из себя веб интерфейс (WebUI), доступный конечным пользователям через браузер (IE 8 и старше, Google Chrome, Mozilla Firefox).

Технологии и компоненты:

HTML, CSS, JavaScript, JQuery, отдельные компоненты DevExpress.

- **Уровень приложения.** Технически данный уровень построен с помощью ASP.NET. Установка производится на сервер IIS версии 7 и выше.

Данный уровень разделен на компоненты бизнес-логики, доступа к данным и мониторинга.

Технологии и компоненты:

ASP.NET, C#, ADO.NET, webAPI, AJAX, отдельные компоненты DevExpress.

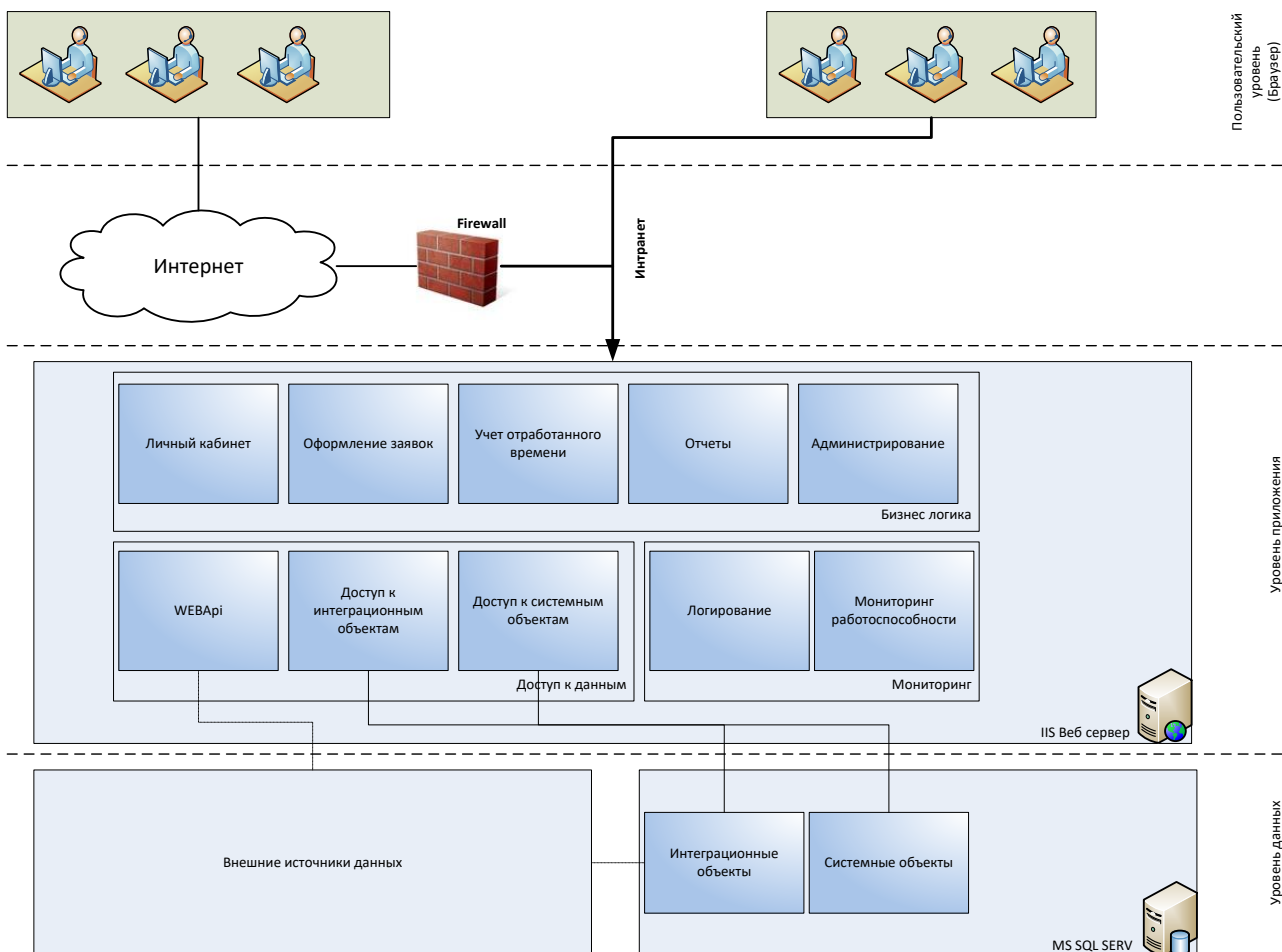
HTTP/HTTPS.

- **Уровень данных.** Приложение обладает собственной базой данных (БД), которая устанавливается на серверах MS SQL версия 2008 и выше.

Технологии и компоненты: T-SQL

Интеграционные возможности. Взаимодействия с внешними системами, возможно несколькими способами:

- Обмен данными с помощью интеграционных таблиц расположенных на MS SQL Server.
- Обмен данными с помощью webApi.



Архитектурная схема компонента HR-портал

## Описание функциональных возможностей

### Модуль администрирование

Данный модуль предназначен для назначения каждому пользователю HR-портала соответствующих прав доступа.

## Администрирование

### Пользователи

UID	db_user netname	db_user realname	Full name ↑	E-mail	uname	mdate	ДОБАВИТЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ
96c6d6f1- f504-4bee-8cb3-7aef1cc3762d	koleg	koleg	Купецов Олег	koleg@mail.ru	koleg	01.01.1	Изменить 0 Удалить
75d1b40b- 0457-45f6-86ed- 247db871070c	admin	admin	admin admin	admin@testmail.net	admin	01.01.1	Изменить 0 Удалить

Пользователей на странице: 10\* 1-2 of 2 < >

### Модуль «Администрирование»

В модуле «Администрирование» для каждого пользователя можно выполнить следующие операции:

Для пользователей, прошедших саморегистрацию (TYPE=1).

- 1) Просмотр настроек.
- 2) Удаление пользователя.

Для пользователей, добавленных средствами MS SQL Server (TYPE=0).

- 1) Просмотр настроек.
- 2) Изменять ФИО и электронный адрес сотрудника владельца учетной записи.
- 3) Производить настройку ролей доступа.

### Модуль авторизации

При входе в систему каждый пользователь проходит авторизацию (см. Рисунок 3).

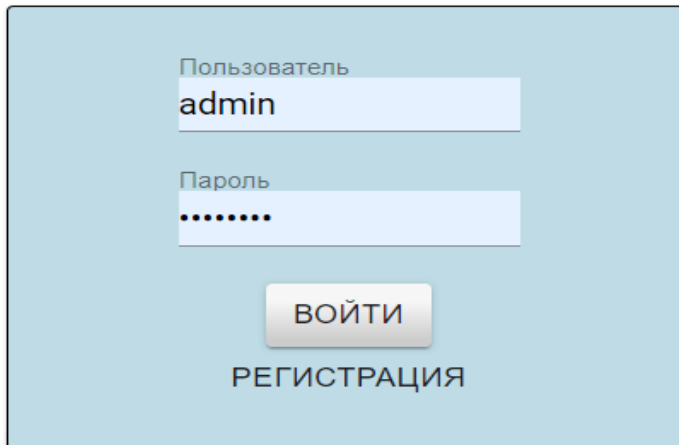


Рисунок 3. Диалог авторизации

Модуль авторизации обеспечивает доступность действий и данных для пользователя согласно набору ролей, назначенных этому пользователю.

Для авторизации пользователь вводит логин и пароль. При успешной авторизации, пользователю становятся доступны те модули, на которые ему выданы права в модуле «Администрирование».

Встроенные механизмы проверки уровня доступа может быть интегрирован с Windows AD или MS SQL Server.

В дополнение к полнофункциональным пользователям, в системе предусмотрена возможность саморегистрации пользователей с ограниченным доступом к личному кабинету.

Например, для регистрации, пользователь вводит свои личные данные и нажимает кнопку «Отправить» (см. Рисунок 4). При этом система производит поиск в кадровых данных указанного сотрудника, формирует логин и пароль и отправляет их на электронную почту данного сотрудника.

Регистрация

Имя\*  
Иванов

Фамилия\*  
Иван

Отчество  
Иванович

Паспорт:

Серия*	Номер*
2222	123456

ОТМЕНА    ОТПРАВИТЬ

*Диалог регистрации нового пользователя*

Какие данные вводить пользователю при регистрации, и как передавать пользователю логин и пароль – настраивается индивидуально для каждого Заказчика.

## Личный кабинет

Модуль «Личный кабинет» предназначен для просмотра сотрудником своих личных данных, которые заведены в кадровой системе.

Для некоторых разделов личного кабинета (например, «Лицевой счет») предусмотрен просмотр информации по подчиненным сотрудникам. Для этого пользователь должен обладать соответствующими правами доступа.

Таким образом, пользователь всегда имеет возможность посмотреть актуальную информацию из базы данных кадровой системы.

СПР:НТСОФТ ДОМАШНЯЯ ПРОФИЛЬ ТАБЕЛЬНЫЙ УЧЕТ ОТЧЕТЫ АДМИНИСТРИРОВАНИЕ 1		Пользователь: admin Выйти
<p><b>Добро пожаловать!</b></p> <p>Уважаемый(ая) admin admin, Вы находитесь на странице личного кабинета. 2</p>		
<p>ЛИЧНЫЕ ДАННЫЕ</p> <p>ПЕРЕВОДЫ</p> <p>ОТПУСКА</p> <p>ЛИЦЕВОЙ СЧЕТ</p> <p>МОЯ КОМАНДА</p> <p>3</p>	<p>ЗАЯВКИ НА КОМАНДИРОВКИ</p> <p>ЗАЯВКИ НА ОТПУСКА</p> <p>ЗАЯВКИ НА РАБОТУ В ВЫХОДНЫЕ ДНИ</p> <p>ЗАЯВКИ НА ПРИЕМЫ</p>	
	<p>Фамилия</p> <p>admin</p>	
	<p>Имя</p> <p>admin</p>	
	<p>Отчество</p> <p>admin</p>	
	<p>Дата рождения</p> <p>01.01.1950</p>	
	<p>Паспортные данные</p>	
	<p>ИНН</p> <p>0000000000000000 4</p>	
	<p>СНИЛС</p> <p>000-000-000</p>	
	<p>Адрес проживания</p>	
	<p>Адрес регистрации</p>	
<p><small>Если нашли не точность в своих анкетных данных - отправьте запрос ниже в ответ кадров.</small></p> <p><input type="text"/></p> <p>ОТПРАВИТЬ</p>		

### Личный кабинет

Модуль «Личный кабинет» состоит из следующих разделов:

1) Панель заголовка приложения и основное меню:

- Наименование приложения;
- Логин пользователя;
- Кнопка «Выйти».

При помощи основного меню пользователь может переходить в модули, которые доступны ему, согласно правам доступа.

2) Строка приветствия.

Выводится ФИО пользователя и информация, в каком модуле он находится.

3) Навигационная панель личного кабинета.

На этой панели представлен перечень кнопок, с наименованиями разделов личного кабинета. В каждом разделе личного кабинета сгруппирована информация по разным категориям (Личные данные, Переводы, Отпуска и т.д.).

4) Рабочая область.

В рабочей области выводится информация, соответствующая тому разделу, в котором находится пользователь.

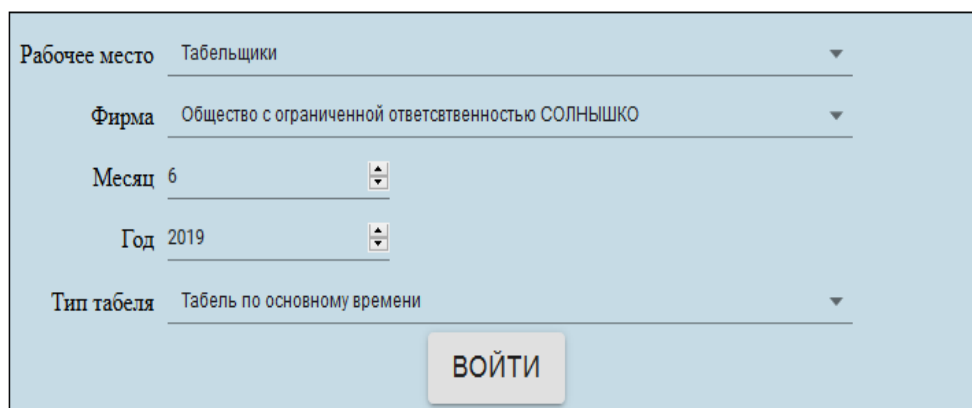
### Учет отработанного времени

В этом модуле в наглядной и удобной форме выводится табель учета рабочего времени.

При сохранении данных табеля, системой производятся проверки в соответствии с бизнес-логикой Заказчика, а также автоматический перенос данных в кадровую систему (опционально).

Для пользователей, работающих с табелем, предусмотрена настройка разграничения доступных сотрудников. Эта настройка осуществляется в модуле «Администрирование» назначением пользователю соответствующих ролей.

При входе в табель пользователь заполняет диалог регистрации в модуль «Потоковый ввод табеля».



*Табель. Диалог регистрации*

Поля диалога регистрации в модуль «Потоковый ввод табеля»:

- **Рабочее место.** Роль, по которой определяется доступ к сотрудникам для редактирования табеля.

- **Фирма.** Если в одной базе данных кадровой системы ведется учет по нескольким предприятиям, то в этом поле можно выбрать предприятие на текущий сеанс работы.

- **Месяц.** Месяц на текущий сеанс работы.

- **Год.** Год на текущий сеанс работы.

- **Тип табеля.** Тип табеля на текущий сеанс работы.

После того, как пользователь ввел в диалог регистрации все необходимые данные и нажал «Вход», ему открывается окно модуля «Потоковый ввод табеля» с теми параметрами, которые он задал в диалоге.

Подразделение	ВСЕ		Табель по основному времени																																		
Код затрат	С - продолжительность сверхурочной работы		Месяц: 6 Год: 2019																																		
Найти	Таб. №	ПОИСК	Общество с ограниченной ответственностью СОЛНЫШКО																																		
<p>СОХРАНИТЬ    ВЫГРУЗИТЬ    ПЕЧАТЬ    ЗАЯВКИ    МЕРОПРИЯТИЯ</p>																																					
ТАБ №	ФИО	Остаток	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	Часов	Ч. тек	Ч. просроченно	Норма
23	Григорьев А.С.	-220	8	82				4	8	8			4	8	8	8		4	8	8	8			4	8	8	8			4	8	4	2		220		
11	Кузнецов О.С.	-228	8	82				4	8	8	8		4	8	8	8		4	8	8	8		8	4	8	8	8			4	8	4	2		228		
2	Абальмов В.Ю.	-212	8	82				4	8	8			4	8	8	8		4	8	8	8			4	8	8	8			4	8	4	2		212		
84	Луканин О.О.	-218		82	6			4	8	8			4	8	8	8		4	8	8	8			4	8	8	8			4	8	4	2		218		
84	Чердынцева Г.М.	-142	6	8		6	4	8	8			4	8	8	8		4	8	8	8			4	8	8	8			4	8	4	2		142			

Табель. Поточковый ввод

Модуль «Поточковый ввод табеля» состоит из следующих разделов:

- 1) Панель заголовка приложения, куда выводится:
  - Наименование приложения;
  - Логин пользователя;
  - Параметры, которые пользователь указал в диалоге регистрации потокового ввода табеля;
  - Кнопка «Выйти».

- 2) Основное меню приложения.

При помощи основного меню пользователь может переходить в модули, которые доступны ему, согласно правам доступа.

- 3) Панель параметров табельного учета.

На этой панели пользователь выбирает параметры, необходимые для работы с табелем (подразделение, код затрат рабочего времени). Также здесь имеется возможность найти конкретного работника по табельному номеру или ФИО.

- 4) Меню модуля «Поточковый ввод табеля».

При помощи этого меню пользователь может выполнить действия, доступные в модуле «Поточковый ввод табеля» (сохранить табель, сформировать отчеты, вызвать функционал заявок и другие действия).

- 5) Рабочая область.

В рабочей области выводятся поля ввода по сотрудникам для каждого дня выбранного месяца. В эти поля пользователь вводит сотрудникам часы рабочего времени. Также выводится информация о норме часов каждого работника и итоговая информация о количестве введенных часов по каждому виду затрат рабочего времени.

## Ведение заявок

В приложении имеется возможность обрабатывать различные типы заявок.

Пользователь может создавать заявку на себя и на других работников (в зависимости от предоставленных ему прав доступа).

Ведение заявок рассмотрено на примере «Заявок на работу в выходные дни и сверхурочные часы».

Заявки на работу в выходные дни и сверхурочные часы								СОЗДАТЬ
Список заявок								
Номер	Дата	От кого	Кому	Статус	Кто ред.	Дата ред.		
Заявок на странице: 4 0-0 of 0  < < > >								

Работники в заявке №									СОЗДАТЬ
Таб. №	ФИО	Подразделение	Должность	Дата работы	Дата отгула	Кол-во часов	Вид затрат	Документ	
Работников на странице: 4 0-0 of 0  < < > >									

### *Ведение заявок*

Окно заявок состоит из следующих разделов:

1) Строка заголовка окна заявок.

Выводится наименование типа заявок.






2) Кнопка вызова онлайн-инструкции.

При нажатии этой кнопки, открывается наглядная пошаговая инструкция для каждой операции, возможной для данного типа заявок.

## Для инициатора заявки

### 1) Добавление новой заявки

Нажмите кнопку «Создать» в верхней таблице («Список заявок»).

Заявки на работу в выходные дни и сверхурочные часы							
Список заявок							
Номер	Дата	От кого	Кому	Статус	Кто ред.	Дата ред.	Создать
38	09.10.2015	БОЛЬНИЧНАЯ В.И.	СЕЛЕДОЧКИН П.М.	Принят в работу	ssafonov	09.10.2015	 Создать
37	09.10.2015	БОЛЬНИЧНАЯ В.И.	ПЕРСОНАЛЬНЫЙ А.П.	Принят в работу	ssafonov	09.10.2015	 
36	09.10.2015	БОЛЬНИЧНАЯ В.И.	КАРЕЛЬСКИЙ В.И.	Принят в работу	ssafonov	09.10.2015	 

В открывшемся окне выберите сотрудника, который должен согласовать заявку. После этого нажмите кнопку «Сохранить».

Форма редактирования

**Добавление новой заявки**

Согласующий:

### Ведение заявок. Фрагмент онлайн-инструкции

### 3) Список заявок.

Отображаются заявки данного типа, которые доступны пользователю согласно его прав доступа.

### 4) Кнопки работы с заявками.

Создание, редактирование, удаление заявок. Возможные действия с заявкой можно настроить для каждой категории пользователей по каждому типу заявок для каждого статуса заявки.

### 5) Список работников в заявке.

Отображаются работники выбранной заявки.

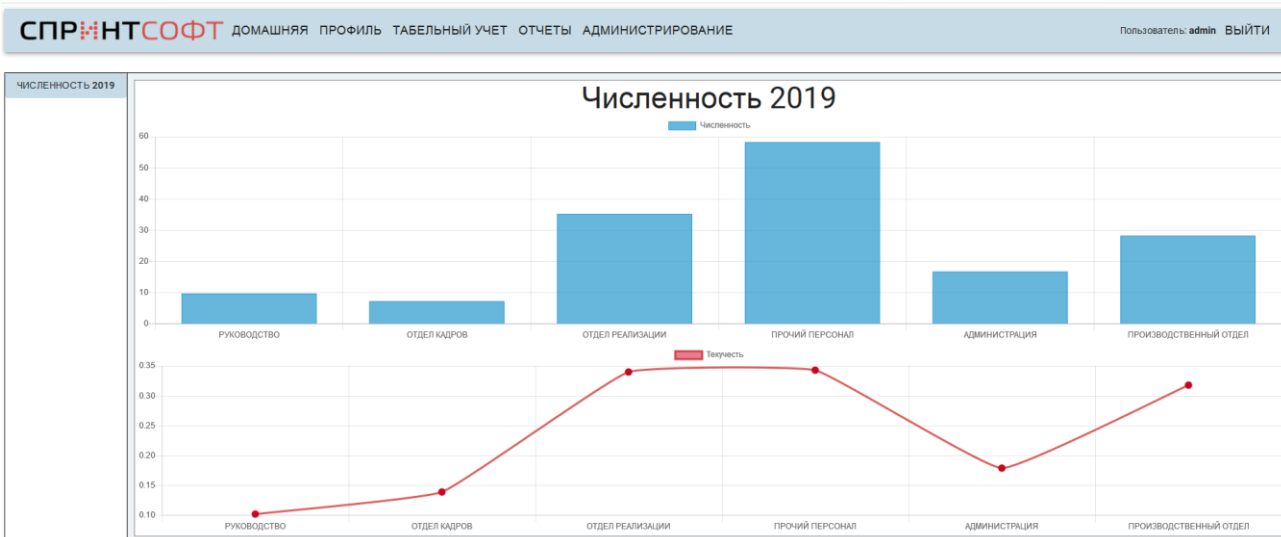
### 6) Кнопки работы с работниками в заявке.

Добавление, редактирование, удаление. Имеется возможность настроить проверки при работе с работниками в заявке согласно бизнес-логике Заказчика.

### 7) Кнопки работы с документами.

Для каждого типа заявок пользователь может сформировать соответствующие печатные формы. Имеется возможность прикреплять сканы документов к заявке (и/или к работнику в заявке, в зависимости от типа заявки).

Система располагает возможностью подключения и отображения аналитических отчетов



*Аналитическая отчетность*

Помимо аналитической отчетности система обладает функционалом отображения табличных отчетов, выгрузки данных в EXCEL, WORD, PDF

ТАБ №	ФИО	Остаток	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	Часов	Ч.тек	Ч.просроченно	Норма	
23	Григорьев А.С.	-220	0	02		4	0	0		4	0	0	0	0		4	0	0	0		4	0	0	0		4	0	0	0		4	0	4	2	220			
11	Куница О.С.	-228	0	02		4	0	0	0		4	0	0	0		4	0	0	0		0	4	0	0	0		4	0	0	0		4	0	4	2	228		
2	Абальцов В.Ю.	-212	0	02		4	0	0		4	0	0	0		4	0	0	0		4	0	0	0		4	0	0	0		4	0	4	2	212				
84	Лукашин О.О.	-218		02	5		4	0	0		4	0	0	0		4	0	0	0		4	0	0	0		4	0	0	0		4	0	4	2	218			
84	Чердышев Г.И.	-142	5	0		6	4	0	0		4	0	0	0		4	0	0	0		4	0	0	0		4	0	0	0		4	0	4	2	142			

*Пример табличного отчета*



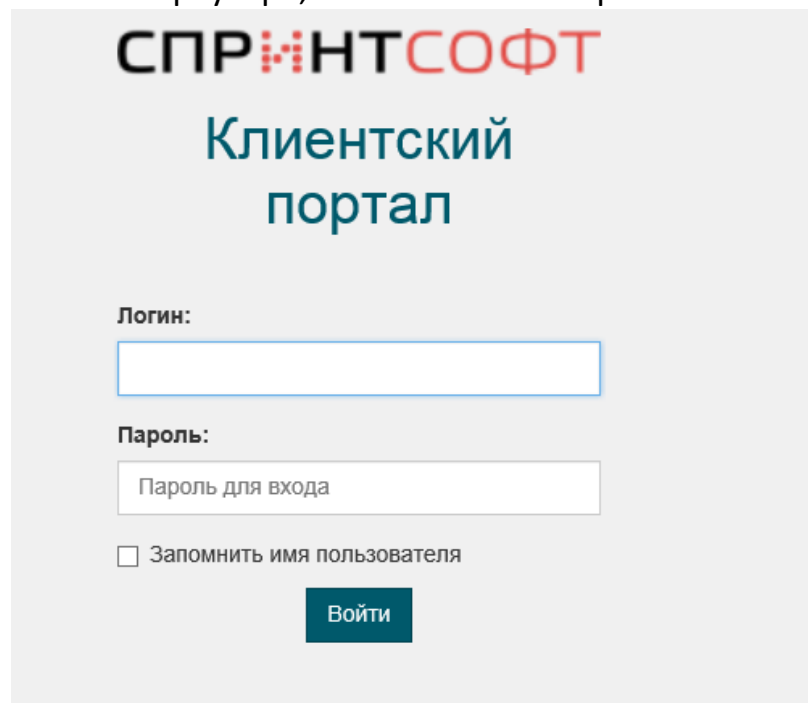
# СПР:НТСОФТ

Портал взаимодействует с внешними системами, вызывая процедуры сверки и генерации отчетов посредством специального веб-сервиса посредника.

Примеры некоторых форм предоставлены в Приложении 3 к настоящему документу.

## Модуль Портал клиента

Для того, чтобы войти на портал клиента (абонента) нужно открыть ссылку приложения в веб-браузере, ввести логин и пароль абонента



СПР:НТСОФТ

Клиентский портал

Логин:

Пароль:

Запомнить имя пользователя

Войти

### *Страница входа на клиентский портал*

После чего пользователь попадает на главную страницу портала, там у него есть возможность:

- Посмотреть свои заказы
- Отслеживать статус своего заказа
- Редактировать заказ
- Создавать новый заказ

### Редактирование заказа

Дата: вторник, 25 октября 2016

Тип	Услуга	Цена	Количество	Сумма
Мобильная связь	Тариф 001	100.00	1	100.00
Домашний интернет И ТВ	Тариф Интернета 003	500.00	1 ×	500.00
			<b>Итого:</b>	<b>600.00</b>

[Назад](#) [Сохранить](#)

*Форма редактирования заказа абонента*

### Модуль Портал Агента (Оператора)

Для того, чтобы войти на портал агента оператора нужно открыть ссылку приложения в веб-браузере, ввести логин и пароль абонента

СПР:НТСОФТ

## Агентский портал

Логин:

Пароль:

Запомнить имя пользователя

[Войти](#)

*Страница входа на агентский портал*

Оператору портала доступны следующие действия на форме:

- Создание/изменение/удаление агентов
- Наполнение базы данных оказываемых услуг
- Ведение агентских договоров
- Ведение заказов абонентов

### Редактирование пользователя

Новый агент

**Агент:**

**Логин:**

**Пароль:**

**Подтверждение пароля:**

**Email:**

[Назад](#)

### Форма редактирования агента оператора

Агенту портала доступны следующие действия на форме:

- Ведение абонентов и договоров
- Контроль баланса, оплат и истории по абонентам и договорам
- Ведение заказов по абонентам

СПР:И:НТСОФТ

История платежей

Abonent 4

Дата	Тип	Сумма
Нет данных		

« < Страница: 1 > » Записей на странице: 5

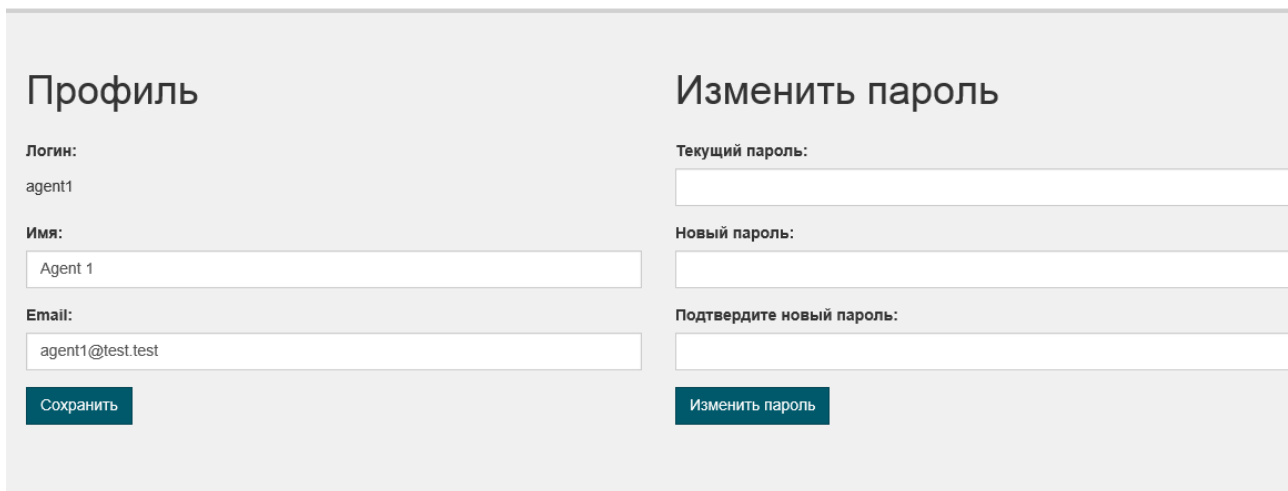
### Абоненты

Абонент	Имя	Баланс	Статус	Действия
Abonent 1	Abonent 1	0.00	Не заблокирован	🔍 ✎
Abonent 2	abonent2	0.00	Не заблокирован	🔍 ✎
Abonent 4	abonent4	0.00	Не заблокирован	🔍 ✎
Abonent 3	abonent3	0.00	Не заблокирован	🔍 ✎

« < Страница: 1 > » Записей на странице: 5

### Форма просмотра истории платежей по абоненту

На портале Клиент/Агент пользователь может зайти в свой личный кабинет и изменить свои учетные данные самостоятельно.



Форма изменения учетных данных

## 4.3 Виды обеспечения

### 4.3.1 Информационное обеспечение АИС «СпринтСофт»

Состав, структура и способы организации данных в АИС «СпринтСофт» определяются на этапе анализа и адаптации ПО, реализации проекта внедрения ее в единое информационное пространство АС заказчика.

Уровень хранения данных построен на основе современных объектно-реляционных СУБД. Для обеспечения целостности данных используются встроенные механизмы СУБД.

Средства СУБД, а также средства используемых операционных обеспечивают документирование и протоколирование обрабатываемой информации.

Доступ к данным может быть предоставлен только авторизованным пользователям с учетом их служебных полномочий, а также с учетом категории запрашиваемой информации.

Структура базы данных организована рациональным способом, исключающим единовременную полную выгрузку информации, содержащейся в базе данных АИС «СпринтСофт».

Технические средства, обеспечивающие хранение информации, используют современные технологии, позволяющие обеспечить повышенную надежность хранения, использования данных и оперативную работу пользователей.

В составе подсистемы хранения данных входят инструменты резервного копирования и восстановления данных

## 4.3.2 Лингвистическое обеспечение АИС «СпринтСофт»

На момент разработки все прикладное программное обеспечение АИС «СпринтСофт» для организации взаимодействия с пользователем использует русский язык с возможной реализацией мультязычности форм и хранимой информации.

Количество альтернативных языков определяются на стадии анализа и адаптации ПО.

## 4.3.3 Программное обеспечение АИС «СпринтСофт»

Используемое при разработке программное обеспечение и библиотеки программных кодов имеют широкое распространение, сервис технической поддержки и используются в промышленных масштабах. Базовыми программными платформами являются:

- **ОС:** MS Windows/Linux/Android, Solaris, AIX (оптимальный вариант определяется на стадии анализа и адаптации);
- **Web-сервис:** HTTP-Kit, Apache Web Server, Oracle Weblogic, Tomcat (оптимальный вариант определяется на стадии анализа и адаптации);
- **СУБД:** Oracle 12c, SQL Light, ЛИНТЕР, MS SQL, DB2 (оптимальный вариант определяется на стадии анализа и адаптации);
- Прокси-сервер: Nginx.
- **Клиентские приложения:** АИС «СпринтСофт» (где это предусмотрено).  
Определяется на стадии анализа и адаптации.

## 4.3.4 Техническое обеспечение

Техническое обеспечение портала уточняется при выполнении процессов анализа и адаптации ПО.

Для работоспособности портала необходимо обеспечить следующие технические средства:

- Сервер;
- Реверсивный прокси-сервер;
- Рабочие станции пользователя (ПК, ноутбук)

### МИНИМАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ТЕХНИЧЕСКИМ ХАРАКТЕРИСТИКАМ СЕРВЕРА:

- Процессор – Хeon от 2800МГц (или аналоги);
- Объем оперативной памяти – от 32 Гб;
- Дисковая подсистема (RAID) – 2 x 1 Тб и более;
- Сетевой адаптер – 2 интерфейса x 1000 Мбит;
- Количество БП – 2 шт.;
- Количество ИБП – 2 шт.

### МИНИМАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ТЕХНИЧЕСКИМ ХАРАКТЕРИСТИКАМ ПРОКСИ-СЕРВЕРА:

- Процессор – Хeon от 2800МГц (или аналоги);
- Объем оперативной памяти – от 16 Гб;
- Дисковая подсистема (RAID) – 2 x 250 Гб и более;
- Сетевой адаптер – 2 интерфейса x 1000 Мбит;
- Количество БП – 2;
- Количество ИБП – 2 шт.

### ТРЕБОВАНИЯ К ТЕХНИЧЕСКИМ ХАРАКТЕРИСТИКАМ РАБОЧЕЙ СТАНЦИИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ:

- Персональный компьютер или ноутбук;
- Объем оперативной памяти – не менее 1Gb;
- Операционная система Windows/Linux/OS X (Оптимальная ОС зависит от набора решаемых задач)
- Объем внутренней памяти – не менее 16Gb;
- Использование разъемов типа USB, micro-USB или mini-USB (необходимость определяется на стадии анализа и адаптации);

- Наличие беспроводных средств связи GSM и/или WiFi (определяется ИТ инфраструктурой заказчика)

## 4.3.5 Организационное обеспечение

Организационное обеспечение АИС «СпринтСофт» выполнено достаточным для эффективного выполнения персоналом возложенных на него обязанностей при осуществлении автоматизированных и связанных с ними неавтоматизированных функций системы единого информационного пространства.

Определены процессы:

- Проведение скоординированных мероприятий по управлению проектом анализа и адаптации ПО;
- Осуществление Технической поддержки и администрирования АИС;
- Информационная и техническую поддержка пользователей.
- Подготовка персонала по вопросам эксплуатации и администрирования АИС «СпринтСофт»;
- Разработка, согласование, контроль выполнения регламентов функционирования АИС «СпринтСофт» и порядок его взаимодействия со Смежными информационными системами.

## 5 СОСТАВ И СОДЕРЖАНИЕ РАБОТ ПО УСТАНОВКЕ И ЭКСПЛУАТАЦИИ ПОРТАЛА САМООБСЛУЖИВАНИЯ СПРИНТ СОФТ

Для установки компонентов АИС «СпринтСофт» необходимо:

### 1. Организационный этап

- Получить от заказчика требования к задачам и функциям АИС «СпринтСофт»;
- Проведение анализа требований заказчика и разработка мероприятий по адаптации ПО для заказчика;
- Уточнение функциональной архитектуры (перечень модулей);
- Уточнение технической архитектуры;
- Согласование требований к АИС.

### 2. Имплементация ПО

- Установка ПО в соответствии с функциональной и технической архитектурой;
- Проведение адаптации ПО по требованиям заказчика;
- Корректировка инструкций пользователей для работы в системе;
- Обучение пользователей;
- Подготовка нормализованного пакета НСИ для приемочного тестирования системы;
- Проведение приемочного тестирования;
- Подготовка и утверждение приказа о начале эксплуатации системы

## 6 ПОРЯДОК КОНТРОЛЯ И ПРИЁМКИ ПОРТАЛА САМООБСЛУЖИВАНИЯ СПРИНТСОФТ

Контроль и приемка в соответствии с требованиями договора и дополнительными соглашениями к договору.

## 7 ПРИЛОЖЕНИЯ

### Приложение 1. Пример форм ЕОК

Пример форм модуля ЕОК «Работа с клиентом», с найденным клиентом – физическим лицом

	Номер	Создано	Признак	Статус	Решение	Ответственный	Тема
▶ □	SC-00002	11.01.2017 (11:22)	-	Новое	Поиск решения...	-	Больше денег на ваш счет
▶ □		11.01.2017 (11:34)	-		Поиск решения...	-	-
▶ □	SC-00003	11.01.2017 (11:34)	-	Новое	Поиск решения...	-	Нет сети ? Езжай в Куршавель!
▶ □	SC-00005	11.01.2017 (11:35)	-	Новое	Поиск решения...	-	Авария на УЛ 197904. Москва. ул.11-

Пример формы Карточка клиента Модуль «Работа с клиентом» с найденным клиентом – юридическим лицом

Андрей Валерьевич Кужелев

Баланс: 789

История услуг

История баланса

2000257349 02.02.2017

Статус абонента: **Активный**

Статус миграции: Маркетинговая категория

Санкт-Петербург

79250100790 akuzhelev@sprintsoft.ru

Подробная информация

4G Device 1 ICCID: 0121234567 TELECOM\_MODEM IMSI: 6904456798798798 PO-5555

02.02.2017 (16:38) осталось: 20 дней (до 23.02.2017)

02.02.2017 (16:38) - 23.02.2017 (16:38)

Сменить тариф

2 dB / 72 dBm

↓ 15.5 Кбит/с ↑ 12.5 Кбит/с

PCRF: TEST;Sliders;BW\_20;MA1;Sliders\_Free;TE...

ТС 089127498100

ЛС 25011ВЕСЕ000

А П И В

Диагностика

Пример Блок «Диагностика» карточки Клиента модуля «Работа с клиентом»

1. Кнопка «Обновления информации»

2. Мощность сигнала

3. Текущая скорость передачи данных для входящего/исходящего канала

4. Блок отображения неполадок (А- Авария, П-Перегрузка, И-Интерференция, В- Внешняя помеха)

Пример Блок «Взаимодействия с СО» карточки Клиента модуль «Работа с клиентом»

79250100790  **ЭМУЛИРОВАТЬ ВХОДЯЩИЙ ЗВОНОК** Номер оператора  Григорьев Сергей [telecom]

## Взаимодействия с СО

[Взаимодействия без СО](#) [Общие уведомления](#)

	Номер	Создано	Признак	Статус	Решение	Ответственный	Тема
▶	SC-00002	11.01.2017 (11:22)	-	Новое	Поиск решения...	-	Больше денег на ваш счет
▶		11.01.2017 (11:34)	-		Поиск решения...	-	-
▼	SC-00003	11.01.2017 (11:34)	-	Новое	Поиск решения...	-	Нет сети ? Езжай в Куршавель!
Связанные взаимодействия отсутствуют							
▶	SC-00005	11.01.2017 (11:35)	-	Новое	Поиск решения...	-	Авария на УД 197904, Москва, ул.11-
▶	SC-00008	11.01.2017 (11:35)	-	Новое	Поиск решения...	-	Получите больше денег на счет
▶	SC-00004	11.01.2017 (11:35)	-	Новое	Поиск решения...	-	Авария на УД 178136, Санкт-Петербу
▶		11.01.2017 (11:33)	-		Поиск решения...	-	-
▶	SC-00007	11.01.2017 (11:35)	-	Новое	Поиск решения...	-	Решите проблемы с низкой скоростью
▶		11.01.2017 (11:34)	-		Поиск решения...	-	-
▶	SC-00006	11.01.2017 (11:35)	-	Новое	Поиск решения...	-	Авария в Москве!!!

## Пример модуля ЕОК «Очереди»

79250100790  **ЭМУЛИРОВАТЬ ВХОДЯЩИЙ ЗВОНОК** Номер оператора  Григорьев Сергей [telecom]

## Электронная почта

К обработке в КЦ  Поиск электронной почты  **найти**

	Действия	Тема	Отправитель	Получатель	Переписка	Создано	
⬇	<b>В РАБОТУ</b>	Дорогие тарифы	mysender@mail.ru	* Нет данных *	✉ Переписка 0001	09.01.2017 (18:55)	
⬇	<b>В РАБОТУ</b>	Среднее качество	another sender@mail.ru	* Нет данных *	✉ Переписка 0001	09.01.2017 (18:55)	
⬇	<b>В РАБОТУ</b>	Частые потери	noreply@mail.ru	* Нет данных *	✉ Переписка 0001	09.01.2017 (18:55)	
⬇	<b>В РАБОТУ</b>	Низкая скорость	sender@mail.ru	* Нет данных *	✉ Переписка 0001	09.01.2017 (18:55)	

### Очереди Email

- Из других подразделений 1
- К обработке в КЦ 4
- Мои письма в работе 4
- Моя отправленная электронная почта 1
- Очередь ГТМ 2

79250100790  **Звонить входящий звонок** Номер оператора  Григорьев Сергей [Telecom]

### Диагностика

**Device\_1** 02.02.2017 18:27:34 02.02.2017 (18:27) - 23.02.2017 (18:27) 3,8 руб.  
ICCID: 0121234567 IMSI: 6904456798798798 02.02.2017 (18:27) - 23.02.2017 (18:27) 3,8 руб.

**СОЗДАТЬ СО Ф\*** **СОГЛАШЕНИЕ**

Date: 02.02.2017 (00:00) STNR/RSRP: 2 / 72 Версия YA: 123 IP: 127.0.0.1  
Tx Power: 3 Прошивка устройства: - Upload Speed: 12.5 Kb/sec  
OS: Windows 64 Профиль PCRF: TEST;Sliders;BW\_20;MA1;Sliders\_Freq;TEST;RATING: 20.559; Number: two; GIGABYTE: perfect; SUPER: ULTIMATE; BOSS: MAIL Download Speed: 15.5 Kb/sec

Состояние БС: Интерференция Перегрузка Высокая планка Авария  
Точная - 089127498100  
Лобная - 250118ЕСЕ000

### Быстрые технические СО

Проблемы с интернетом: Пропала сеть (Без решения), Не оплачен доступ в интернет  
Акции: Решите проблемы с низкой скоростью, Получите больше денег на счет, Получи бесплатные СМС

### Карта

Москва - 17:27, четверг, 2 февраля. Ночь -15°  
Платье, Гостицы, Шины и диски, Новостройки, Все рубрики  
Новости ЗГИС, Интересное в городе, Скачать ЗГИС

Администрирование															
Пользователи															
UID	db_user_ne	db_user_rea	Full_name	EMail	uname	mdate	TYPE	LK	TB	CHECKTB	REQ	REQ2	CHILD	#	
1	sa	dbo			sa	11.11.2011	0	0	0	0	0	0	0	0	<a href="#">Изменить</a> <a href="#">Удалить</a>
9	adymov	adymov			sa	24.11.2015	0	0	0	0	0	0	0	0	<a href="#">Изменить</a> <a href="#">Удалить</a>
1009	vik	vik	Менеджерс Петр Александрс		sa	24.08.2016	0	1	1	1	1	1	1	0	
<input type="text" value="1009"/> <input type="text" value="rmenedg@mail.ru"/> <input type="text" value="Менеджерс Петр Александрович"/>															
<input checked="" type="checkbox"/> Личный кабинет <input checked="" type="checkbox"/> Табель <input type="checkbox"/> Подчиненные в ЛК <input checked="" type="checkbox"/> Заявки <input checked="" type="checkbox"/> Заявки(руководство) <input checked="" type="checkbox"/> Табель(проверка)															
<a href="#">Сохранить</a> <a href="#">Отмена</a>															
1010	ssafonov	ssafonov	Ржевский Павел Русланович		sa	22.08.2016	0	1	1	1	1	1	1	1	<a href="#">Изменить</a> <a href="#">Удалить</a>

[Создать фильтр](#)

### Пример ведения заявок

Инструкция по заявкам на работу в выходные дни и сверхурочные часы

#### Для инициатора заявки

**1) Добавление новой заявки**  
 Нажмите кнопку «Создать» в верхней таблице («Список заявок»).

Заявки на работу в выходные дни и сверхурочные часы							
Список заявок							
Номер	Дата	От кого	Кому	Статус	Кто ред.	Дата ред.	<a href="#">Создать</a>
38	09.10.2015	БОЛЬНИЧНАЯ В.И.	СЕЛЕДОЧКИН П.М.	Принят в работу	ssafonov	09.10.2015	<a href="#">Создать</a>
37	09.10.2015	БОЛЬНИЧНАЯ В.И.	ПЕРСОНАЛЬНЫЙ А.П.	Принят в работу	ssafonov	09.10.2015	<a href="#">Создать</a>
36	09.10.2015	БОЛЬНИЧНАЯ В.И.	КАРЕЛЬСКИЙ В.И.	Принят в работу	ssafonov	09.10.2015	<a href="#">Создать</a>

В открывшемся окне выберите сотрудника, который должен согласовать заявку. После этого нажмите кнопку «Сохранить».

Форма редактирования

#### Добавление новой заявки

Согласующий:

## Пример табеля

СПР:НТСОФТ Пользователь: ssafonov [Выйти](#)

Табель по основному времени  
Месяц: 9 Год: 2016  
Общество с ограниченной ответственностью СОЛНЫШКО

Домашняя Личный кабинет Табельный учет **Отчеты** 2

По подразделению: <ВСЕ>  С входящими [Скрыть параметры](#)

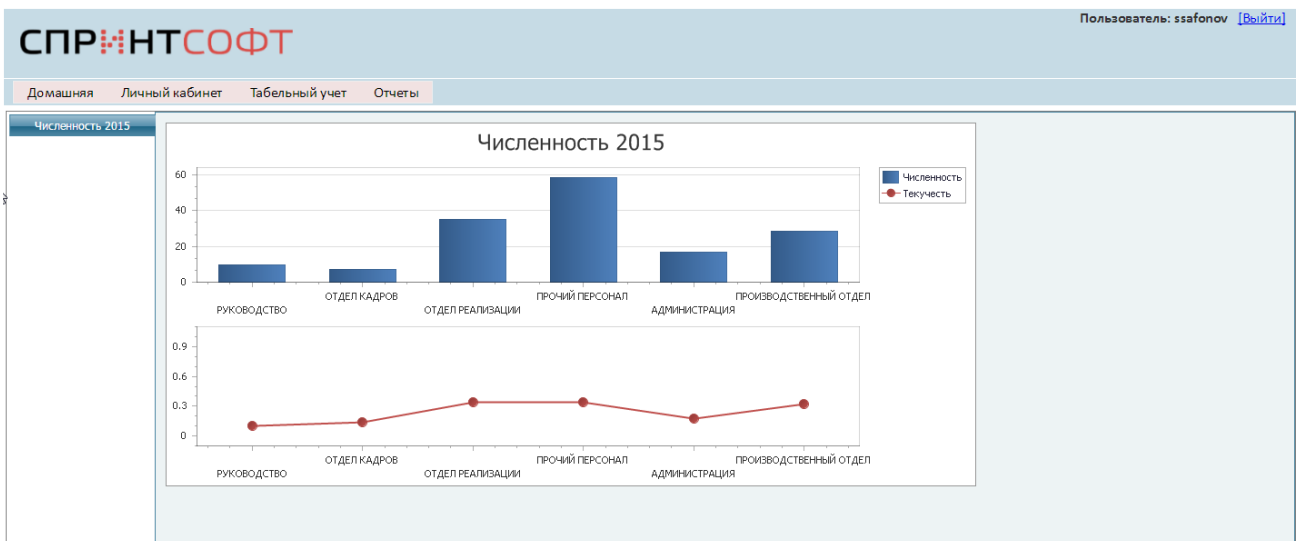
Код затрат: Я - Продолжительность работы в дневное время

Найти: Таб. №   3

Сохранить Печать ^ Заявки ^ Мероприятия 4


ТАБ №	ФИО	Остаток	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
31	<a href="#">ЗАМЕСТИТЕЛЕВ П.С.(СОВ)</a>	144.00	8.00	8.00			8.00	8.00																				
159	<a href="#">ЗАМЕСТИТЕЛЕВ1 А.А.(СОВ)</a>	149.00	5.00	5.00	5.00		6.00	6.00																				
153	<a href="#">МЕНЕДЖЕРОВ П.А.(СОВ)</a>	152.00	8.00			8.00	8.00								5													
29	<a href="#">МЕНЕДЖЕРОВ2 С.Д.</a>	151.00	6.00	4.00		5.00	6.00	4.00																				
156	<a href="#">МЕНЕДЖЕРОВ3 А.И.</a>	172.00	4.00																									
160	<a href="#">НАЧАЛЬНИКОВА П.Н.(СОВ)</a>	176.00																										

## Пример аналитической отчетности



## Приложение 3. Пример форм Портал Клиент-Агент

### Пример формы ведения договоров агентами операторами



- [Агенты](#)
- [Услуги](#)
- [Договора](#)
- [Заказы](#)

[Выйти](#)

### Договора

Дата	Статус	Заказы	Сумма			
2019-04-24T00:00:00	Черновик	0	0.00			
2019-04-09T00:00:00	Подтверждено	1	0.00			
2019-04-08T00:00:00	Подтверждено	1	0.00			
2019-04-10T00:00:00	Черновик	0	0.00			
2019-04-25T00:00:00	Черновик	0	0.00			
2019-04-08T00:00:00	Черновик	0	0.00			
2019-04-08T00:00:00	Черновик	0	0.00			

« < Страница: 1 > »
Записей на странице: 20 ▾

### Пример формы создания нового договора по услугам

### Договор

Дата: Monday, 8 April 2019  
Статус: Черновик

Тип	Услуга	Цена
Нет данных		

« < Страница: 1 > »

Записей на странице: 20 ▾

### Услуги

Наименование	Тип	Цена	
Тариф Все включено	Мобильная связь	1 000.00	<a href="#">✕</a>
Тариф 100МБ	Домашний интернет И ТВ	500.00	<a href="#">✕</a>
Доверительный платеж	Финансовые услуги и платежи	120.00	<a href="#">✕</a>

⌂ < Страница: 1 > ⌂

Записей на странице:  ▾

Создать