

ООО «СКАЕНГ»
ОГРН 5177746253284
109004, г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Таганский,
ул. А. Солженицына, д. 23А, стр.1, пом. IIa, ком. 4

Комплексное Программное Обеспечение для Распределения и Контроля Рабочих Ресурсов ВФМ Скаенг Рус

ОПИСАНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ХАРАКТЕРИСТИК ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И
ИНФОРМАЦИЯ, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ УСТАНОВКИ И ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО
ОБЕСПЕЧЕНИЯ

составлено и утверждено на 8 страницах

Москва
2023 г.

Оглавление

1. Назначение документа.....	3
2. Описание и функциональные характеристики	4
2.1. Назначение программы.....	4
2.2. Описание программы.....	4
2.3. Функциональные характеристики.....	4
2.3.1. Основные компоненты программы	4
2.3.2. Возможности программы	5
2.3.3. Интеграция по API	5
3. Информация, необходимая для установки и эксплуатации	7
3.1. Установка программы	7
3.1.1. Требования к серверу.....	7
3.1.2. Процедура установки.....	7
3.2. Требования к эксплуатации	7
3.2.1. Требования к пользователям	7
3.2.2. Требования к программному и аппаратному обеспечению	7

1. Назначение документа

Документ описывает функциональные характеристики программного обеспечения «Комплексное Программное Обеспечение для Распределения и Контроля Рабочих Ресурсов ВФМ Скаенг Рус» (далее – программа, ПО), а также содержит информацию, необходимую для его эксплуатации.

Документ включает два основных раздела:

- Описание и функциональные характеристики
- Информация, необходимая для установки и эксплуатации

Раздел «Описание и функциональные характеристики» содержит сведения о назначении программы и ее функциональных возможностях.

В разделе «Информация, необходимая для установки и эксплуатации» приведены данные о технологическом стеке программы и требованиях к пользователям, а также программному и аппаратному обеспечению, необходимому для ее корректной работы.

2. Описание и функциональные характеристики

2.1. Назначение программы

Программа представляет собой веб-приложение для управления рабочим ресурсом массовых позиций через оптимизацию планирования, управление рабочим временем, прогнозировании потребности в ресурсе и улучшении производительности сотрудников. Основным приложением программы в рамках деятельности компании является управление ресурсом операторов – сотрудников первой линии продаж или отдела телемаркетинга, которые занимаются привлечением клиентов и оформлением заявок на вводный урок.

К целевой аудитории программы относятся:

- Супервайзеры (руководители групп операторов)
- Операторы

2.2. Описание программы

Программа реализована в формате веб-приложения с управлением через личный кабинет сотрудника. Инструменты программы позволяют участникам выполнять необходимые операции в интуитивно-понятном интерфейсе, без сопровождения службы поддержки, за исключением решения технических сложностей. Все данные в системе, измененные любым из пользователей с соответствующими правами, синхронизируется в режиме онлайн для остальных пользователей.

Программа рассчитана на совершеннолетних пользователей, в отношении которых отсутствуют ограничения по заключению договоров гражданско-правового характера, оферт и трудовых договоров.

Через подключение по API предусмотрена возможность взаимодействия и обмена данными с корпоративными и сторонними внешними сервисами, обеспечивающими аутентификацию и контроль прав доступа пользователей, получение структуры отделов компании, импорт прогнозов нагрузки и т.д.

2.3. Функциональные характеристики

2.3.1. Основные компоненты программы

К основным компонентам программы можно отнести следующие функциональные модули, связанные общим скоупом выполняемых программой задач, но отличающиеся по назначению:

- **Модуль прогнозирования нагрузки.** Инструмент, с помощью которого рассчитывается необходимое количество ресурсов (рабочих часов операторов) для обработки ожидаемого объема транзакций (заявок со стороны клиентов).
- **Модуль управления группами.** Инструмент редактирования параметров и состава групп, предназначенный для управления и оптимизации ресурсов.
- **Календарь СВ.** Рабочее пространство супервайзера, с помощью которого производится управления расписанием и активностями операторов.
- **График.** Интерфейс, в котором оператор получает информацию о своем расписании и активностях.

2.3.2. Возможности программы

Основной сценарии использования программы предполагает следующий порядок действий:

1. Супервайзер просматривает список операторов и при необходимости актуализирует состав групп операторов.
2. Просматривает текущее расписание и список активностей операторов своей группы за определенный рабочий день.
3. Осуществляет планирование рабочего времени операторов, исходя из анализа результатов автоматического расчета нагрузки по слотам в рамках рабочего дня.
4. Корректирует первоначальное распределение ресурсов, руководствуясь значениями показателей достаточности.
5. Контролирует график работы конкретных операторов.
6. Добавляет прогнозы нагрузки для расчета потребности в ресурсах.
7. Операторы просматривают свое расписание и при необходимости добавляют новые активности в открытые слоты.

Таким образом, программа предоставляет следующие возможности:

- формирование и корректировка состава групп операторов
- расчет и вывод значений показателей загруженности слотов и эффективности ресурсов в режиме реального времени
- распределение ресурсов группы путем формирования расписания и перечня активностей конкретных операторов
- расчет показателей достаточности по конкретному дню, неделе, месяцу
- контроль графика работы операторов
- прогнозирование нагрузки
- управление активностями

2.3.3. Интеграция по API

Для реализации базового и вспомогательного функционала, перечисленного в параграфе выше, программа может использовать обмен данными по API со следующими сервисами:

- ID/Auth. Аутентификация и контроль прав доступа сотрудников, хранение и предоставление информации о пользователе.
- HRM. Получение иерархии отделов, списков сотрудников и пр.
- CRM. Получение статусов операторов для отображения на главной странице.

Программа также обращается к базе данных Greenplum для автоматического импорта прогнозов нагрузки в систему.

3. Информация, необходимая для установки и эксплуатации

3.1. Установка программы

3.1.1. Требования к серверу

Технические параметры серверного оборудования должны обеспечить следующие характеристики размещения ПО:

- Сервер приложения: 4xCore, 10 Gb RAM, SATA 7200
- Сервер базы данных: 2xCore, 8 Gb RAM, SAS 15000, RAID10
- Операционная система: Windows Server 2008 R2/2012; Ubuntu 11.04+; Debian 5+; OpenSUSE 11.2+; RedHat 5+
- Режим функционирования системы – 24x7
- Периодичность создания резервных копий системы (backup) в зависимости от типа данных – от 5 часов до суток

3.1.2. Процедура установки

Описание процедуры установки приведено в инструкции по установке программы.

3.2. Требования к эксплуатации

3.2.1. Требования к пользователям

К пользователям программы не предъявляются требования в части специальных технических навыков, знания технологий или программных продуктов, за исключением:

- базовых навыков работы на персональном компьютере и мобильном устройстве с современными операционными системами (клавиатура, мышь, управление окнами и приложениями, файловая система);
- базовых навыков использования интернет-браузера (доступ к веб-сайтам, навигация, формы и другие типовые интерактивные элементы веб-интерфейса).

3.2.2. Требования к программному и аппаратному обеспечению

Минимальные системные требования для ПК:

- Операционная система Windows 7/8/8.1/10/11, Mac OS X 10.12 и новее;
- Браузер Google Chrome последней стабильной версии;
- Оперативная память 2 Гб и больше;
- Процессор: Intel Core 2 Duo 2ГГц и выше;

- Интернет-соединение от 512 Кбит/сек.

Для корректной организации рабочего места необходимо включить поддержку javascript и cookies в браузере.