#

#

#

#

#

# **EFON Tech**

# **Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки**

#

## **1. Введение**

### **1.1 Описание системы EFON Tech**

EFON Tech - Система предназначена для автоматизации процессов взаимодействия с клиентами посредством аудио- и видеоконсультаций, организации стриминговых трансляций, контроля качества операторов контакт-центров на базе искусственного интеллекта, а также предоставления инструментов для аналитики и мониторинга бизнес-процессов.

### **1.2 Цели и задачи системы**

EFON Tech разработан для:

* Проведения видеоконсультаций и аудиозвонков между клиентами и экспертами.
* Интеграции с CRM-системами для автоматизации обработки заявок и клиентских данных.
* Поддержки чат-коммуникаций с клиентами через виджет на веб-сайте
* Анализа данных и отчетности, включая статистику по звонкам, конверсиям и эффективности операторов.
* Записи и архивации разговоров для последующего анализа и контроля качества.
* Мониторинга работы операторов в реальном времени через ИИ систему контроля качества
* Проведения видео-трансляций

## **2. Жизненный цикл системы**

Программное обеспечение EFON разрабатывается российской компанией ООО "ПРОМОТЕХНОЛОГИИ" по адресу: Москва, 1-я улица Энтузиастов, 2Ас1.

Процесс разработки включает в себя:

* Разработку новых модулей и функций как для реализации различных бизнес-задач, так и для поддержки новых интеграций и периферийных сервисов.
* Комплексное интеграционное и регрессионное тестирование.
* Исправление найденных ошибок.
* Решение проблем совместимости с другими системами.
* Разработку документации и инструкций.

Создание, изменение и модернизация системы EFON Tech выполняются и осуществляются в настоящий момент силами специалистов ООО "ПРОМОТЕХНОЛОГИИ" в количестве 9 человек.

Выпуск новых версий осуществляется в соответствии с внутренним планом разработки, а также в случае выявленных проблем в ходе эксплуатации программного обеспечения у конечных пользователей.

## **3. Информация о персонале, необходимом для поддержки системы EFON Tech**

### **3.1 Состав персонала**

Для обеспечения стабильной работы системы EFON Tech требуется следующий персонал:

* Инженер отдела сопровождения программного обеспечения;
* Администратор ОС.
* Менеджер проекта;
* Сотрудник службы информационный безопасности;
* Инженер отдела мониторинга;
* Технический писатель

### **3.2 Численность персонала**

Количество специалистов определяется объёмом работ. Минимальный состав включает:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Роль** | **Количество** | **Квалификация** |
| **Администратор ОС** | 1 | Навыки работы с Windows/Linux, администрирование серверов |
| **Инженер отдела сопровождения ПО** | По формуле 1 человек на 2 модели устройств | Опыт работы с EFON Tech, понимание процессов поддержки |
| **Менеджер проекта** | 1 | Навыки управления проектами |
| **Сотрудник службы информационной безопасности** | 1 | Опыт работы с требованиями PCI DSS |
| **Инженер отдела мониторинга** | По формуле 1 человек на 50 устройств | Понимание работы системы и мониторинга |
| **Технический писатель** | 1 | Подготовка технической документации |

###

### **3.3 Поддержка и администрирование**

Система EFON поддерживается силами сотрудников **ООО "ПРОМОТЕХНОЛОГИИ"**, а также может администрироваться заказчиком в рамках соглашений о поддержке. Пользователи могут обратиться в поддержку путем письма на почту support@efon.ru.

### **3.4 Штат специалистов ООО "ПРОМОТЕХНОЛОГИИ"**

Для поддержки и развития EFON Tech в компании работают:

1. Руководитель отдела разработки программного обеспечения – 1 чел.

2. Ведущий разработчик программного обеспечения – 1 чел.

3. Старший разработчик программного обеспечения – 1 чел.

4. Разработчик программного обеспечения – 1 чел.

5. Старший системный аналитик – 1 чел.

6. Тестировщик программного обеспечения – 1 чел.

7. Руководитель проектов – 1 чел.

8. Технический писатель – 1 чел.

Специалисты компании обеспечивают полный цикл разработки, поддержки и модернизации системы EFON Tech.

EFON Tech проходит полный цикл от проектирования до эксплуатации, постоянно модернизируется и адаптируется под нужды бизнеса. Вся инфраструктура системы находится под контролем **ООО "ПРОМОТЕХНОЛОГИИ"**, что гарантирует безопасность и стабильность работы.

Поддержка и администрирование поставляемого программного обеспечения осуществляется силами штатных сотрудников:

* гарантийное обслуживание 3 человека;
* техническая поддержка 3 человека;
* модернизация 3 человек.