

**Программное обеспечение
«Программный комплекс «OmniVOX».
Руководство по установке и настройке**

ОГЛАВЛЕНИЕ

Аннотация	3
1. Перечень терминов и сокращений	4
2. Общие сведения	5
2.1. Общие сведения о назначении системы	5
2.2. Состав ПО «Программный комплекс «OmniVOX»	5
3. Комплект поставки ПО «Программный комплекс «OmniVOX»	6
4. Технические требования	7
4.1. Требования к АРМ пользователя ПО «Рабочее место оператора «OmniVOX.AgentZone»	7
4.2. Требования к серверу и АРМ пользователя ПО «Платформа для обработки неголосовых коммуникаций «OmniVOX.Chat»	7
5. Установка и настройка	9
5.1. Перечень и последовательность работ по установке ПО «Рабочее место оператора «OmniVOX.AgentZone»	9
5.2. Перечень и последовательность работ по установке ПО «Платформа для обработки неголосовых коммуникаций «OmniVOX.Chat»	9

АННОТАЦИЯ

Настоящий документ представляет собой Руководство по установке и настройке ПО «Программный комплекс «OmniVOX» и описывает порядок установки и настройки системы.

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 системы.

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

Термин/Сокращение	Расшифровка
ПО	Программное обеспечение
«Рабочее пространство оператора «Agent Zone»/«A-Zone»	Программное обеспечение «Рабочее место оператора «OmniVOX.AgentZone»
«Чат-платформа»	Программное обеспечение «Платформа для обработки неголосовых коммуникаций «OmniVOX.Chat»

2. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

2.1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О НАЗНАЧЕНИИ СИСТЕМЫ

ПО «Программный комплекс «OmniVOX» – это единая платформа для обработки голосовых и неголосовых обращений клиентов контактных центров. Использование ПО «Программный комплекс «OmniVOX» позволит повысить эффективность ваших технологических процессов за счёт внедрения технологий омниканального обслуживания и повысить удовлетворённость клиентов и технологической оснащённости контактного центра.

2.2. СОСТАВ ПО «ПРОГРАММНЫЙ КОМПЛЕКС «OMNIVOX»

ПО «Программный комплекс «OmniVOX» включает в себя:

- ПО **«Рабочее место оператора «OmniVOX.AgentZone»** (далее по тексту – **«Рабочее пространство оператора «Agent Zone»** или просто **«A-Zone»**), предназначенное для работы операторов контактных центров;
- ПО **«Платформа для обработки неголосовых коммуникаций «OmniVOX.Chat»** (далее по тексту – **«Чат-платформа»**) – омниканальная система обработки обращений клиентов, поступающих из мессенджеров, чата на сайте, мобильного приложения или социальных сетей. Система объединяет все обращения клиентов в едином окне оператора, что позволяет сократить время ожидания клиента.

3. КОМПЛЕКТ ПОСТАВКИ ПО «ПРОГРАММНЫЙ КОМПЛЕКС «OMNIVOX»

Комплект поставки ПО «Программный комплекс «OmniVOX» включает в себя:

- дистрибутив ПО «Рабочее место оператора «OmniVOX.AgentZone», представляющий собой архив с файлами программы;
- дистрибутив ПО «Платформа для обработки неголосовых коммуникаций «OmniVOX.Chat», представляющий собой архив с дистрибутивом;
- экземпляр Руководства по установке и настройке ПО «Программный комплекс «OmniVOX»;
- экземпляр Общего руководства ПО «Программный комплекс «OmniVOX»;
- описание жизненного цикла ПО «Программный комплекс «OmniVOX».

4. ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ

4.1. ТРЕБОВАНИЯ К АРМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ ПО «РАБОЧЕЕ МЕСТО ОПЕРАТОРА «OMNIVOX.AGENTZONE»

Таблица 2 – Системные требования «OmniVOX.AgentZone»

Операционная система	Windows 7 или выше, x64, Linux (например, Debian), MacOS
NET Framework	4.5.2 или выше
Оперативная память	Не менее 2 GB свободной оперативной памяти (общий объём физической оперативной памяти не менее 4 GB для Windows 7-8)
Объём жёсткого диска	Не менее 1 GB свободного пространства на диске

Примечание – Объем необходимой оперативной памяти в большей степени определяется потребностями к ней со стороны используемых веб-сайтов (скриптов операторов) и указанные 2 GB свободной памяти - это усреднённый показатель, этого объёма достаточно для большинства веб-сайтов; для проектов, в которых интенсивно используются особо требовательные к памяти веб-сайты (например, с динамическими картами, медиа-контентом) может потребоваться больше оперативной памяти.

4.2. ТРЕБОВАНИЯ К СЕРВЕРУ И АРМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ ПО «ПЛАТФОРМА ДЛЯ ОБРАБОТКИ НЕГОЛОСОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ «OMNIVOX.CHAT»

Для корректной работы сервер должен обладать следующими характеристиками:

Таблица 3 – Системные требования к серверу для размещения «OmniVOX.Chat»

Операционная система	Windows Server 2016, Linux (например, Debian), MacOS
Процессор	Не менее 4 ядер
Оперативная память	От 8 ГБ
Объём жёсткого диска	От 150 ГБ

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

Таблица 4 – Требования к браузеру пользователя «OmniVOX.Chat»

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 «Программный комплекс «OmniVOX» убедитесь, что на всех рабочих местах пользователей и серверах, предназначенных для развёртывания системы, установлены средства антивирусной защиты.

5.1. ПЕРЕЧЕНЬ И ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ РАБОТ ПО УСТАНОВКЕ ПО «РАБОЧЕЕ МЕСТО ОПЕРАТОРА «OMNIVOX.AGENTZONE»

ПО «Рабочее место оператора «OmniVOX.AgentZone» поставляется в виде архива с файлами программы. Для установки приложения распакуйте и скопируйте папку с приложением на компьютер пользователя. Все компоненты ПО «Рабочее место оператора «OmniVOX.AgentZone» уже развёрнуты и готовы к использованию.

5.2. ПЕРЕЧЕНЬ И ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ РАБОТ ПО УСТАНОВКЕ ПО «ПЛАТФОРМА ДЛЯ ОБРАБОТКИ НЕГОЛОСОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ «OMNIVOX.CHAT»

Серверное решение программного обеспечения «Платформа для обработки неголосовых коммуникаций «OmniVOX.Chat» поставляется в виде архива с дистрибутивом.

Дистрибутив содержит компоненты:

- модуль драйвера;
- модуль обработки чатов;
- модуль статистики;
- модуль записи исторических данных;
- модуль производства массовых рассылок;
- модуль сброса статистики;
- модуль работы с контентом;
- скрипты для создания БД.

Для установки системы выполните следующие действия:

1. Установить Redis.
2. Установить MongoDB.
3. Установить RabbitMQ.
4. Разместить модуль драйвера в папке на сервере.
5. Разместить модуль обработки чатов в папке на сервере.
6. Разместить модуль статистики в папке на сервере.
7. Разместить модуль записи исторических данных в папке на сервере.
8. Разместить модуль производства массовых рассылок в папке на сервере.
9. Разместить модуль сброса статистики в папке на сервере.
10. Разместить модуль работы с контентом в папке на сервере.
11. Настроить запуск модулей записи исторических данных, сброса статистики, производства массовых рассылок по расписанию.
12. Сконфигурировать все модули системы.
13. Настроить веб-сервер для модуля драйвера, модуля обработки чатов, модуля статистики и модуля работы с контентом.