

---

**Документация, содержащая описание  
функциональных характеристик ПО «Система  
управления качеством клиентского сервиса ГРАН»**

г. Тольятти, 2024

---

## Содержание

1.	НАЗНАЧЕНИЕ ДОКУМЕНТА .....	3
2.	ОПИСАНИЕ И ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ СИСТЕМЫ.....	3
2.1.	НАЗНАЧЕНИЕ СИСТЕМЫ .....	3
2.2.	ОПИСАНИЕ СИСТЕМЫ .....	3
2.3.	ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ .....	3
2.3.1.	ОСНОВНЫЕ КОМПОНЕНТЫ СИСТЕМЫ .....	3
2.3.2.	ВОЗМОЖНОСТИ СИСТЕМЫ .....	4
3.	ИНФОРМАЦИЯ, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ УСТАНОВКИ И ЭКСПЛУАТАЦИИ СИСТЕМЫ.....	4
3.1.1.	ТРЕБОВАНИЯ К СЕРВЕРУ .....	4
7.1.1.	ПРОЦЕДУРА УСТАНОВКИ.....	4
7.2.	ТРЕБОВАНИЯ К ЭКСПЛУАТАЦИИ.....	5
7.2.1.	ТРЕБОВАНИЯ К ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМ .....	5
7.2.2.	ТРЕБОВАНИЯ К ПРОГРАММНОМУ И АППАРАТНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ .....	5

## **1. Назначение документа**

Документ содержит информацию, необходимую для правильной установки и эксплуатации ПО «Система управления качеством клиентского сервиса ГРАН». В документе описываются функциональные характеристики, назначение и условия применения программного обеспечения «Система управления качеством клиентского сервиса ГРАН» (далее – система).

Раздел «Описание и функциональные характеристики системы» содержит описание и назначения ПО «Система управления качеством клиентского сервиса ГРАН», ее основных функций.

В раздел «Информация, необходимая для установки и эксплуатации системы» приведены рекомендации по установке и использованию, а также данные о требованиях к программному и аппаратному обеспечению, необходимому для работы ПО «Система управления качеством клиентского сервиса ГРАН»

## **2. Описание и функциональные характеристики системы**

### **2.1. Назначение системы**

ПО «Система управления качеством клиентского сервиса ГРАН» представляет собой информационную систему, основанную на архитектуре файл-сервер. Серверная часть реализована на языке программирования Python.

Целевая аудитория системы включает специалистов по контролю качества обслуживания клиентов.

### **2.2. Описание системы**

ПО «Система управления качеством клиентского сервиса ГРАН» — это специализированное программное обеспечение, предназначенное для решения задач по транскрибированию аудиозаписей в текст.

Система предоставляет простой и доступный инструмент для транскрибирования аудиозаписей, который позволяет сократить время на получение текстового варианта разговора с клиентом. Скорость транскрибирования зависит от конфигурации сервера и составляет около 1 минуты на 3 минуты записи при использовании сервера с минимально допустимыми характеристиками.

Взаимодействие пользователя с программным обеспечением осуществляется путем размещения аудиофайлов в специальной директории удобным способом и выгрузкой результатов транскрибирования из другой директории.

### **2.3. Функциональные характеристики**

#### **2.3.1. Основные компоненты системы**

Основными функциональными компонентами системы являются:

- ПО для транскрибирования аудиозаписей,

- Директория /incoming (по умолчанию расположена по адресу /home/user/granqm/incoming),
- Директория /result (по умолчанию расположена по адресу /home/user/granqm/result).

### 2.3.2. Возможности системы

Функциональные возможности системы включают:

- Автоматизация транскрибирования аудиозаписей. Программное обеспечение позволяет ускорить процесс представления разговоров на русском языке в текстовом виде.
- Оптимизация процесса транскрибирования аудиозаписей. В системе реализовано автоматическое предоставление результатов обработки в двух форматах: .txt и .json.
- Возможность выгрузки результатов транскрибирования аудиозаписей из единой директории удобным способом.

## 3. Информация, необходимая для установки и эксплуатации системы

### 3.1. Установка системы

#### 3.1.1. Требования к серверу

Требования к программному обеспечению

Установка системы производится с использованием Docker контейнера.

Docker – программная платформа для быстрой разработки, тестирования и развертывания приложений – необходима для развертывания ПО «Система управления качеством клиентского сервиса ГРАН» на сервере Заказчика.

Минимальные системные требования, на которых программный комплекс должен позволять выполнять распределенную обработку представлены ниже:

4. Процессор: 2 ядра или выше
5. 16 Гб RAM
6. 50 Гб свободного пространства на жестком диске
7. Linux ОС

#### 7.1.1. Процедура установки

В данном разделе описаны подготовка к запуску и запуск приложений с помощью файла docker-compose.yml.

- Требования к серверу:
  - Установленная ОС Linux (рекомендуется Ubuntu 20.04 или выше);
  - Установленные пакеты Docker;
- Подготовка проекта
  - Создание пользователя и папок;

---

Необходимо создать пользователя user, от имени которого будет выполняться запуск. В домашней папке пользователя /home/user распаковать предоставленный архив так, чтобы проект оказался по адресу /home/user/granqm.

- Создание и запуск образа Docker

Создаём образ в Docker:

```
cd /home/user/granqm
```

```
bash ./build.sh
```

В процессе создания образа все необходимые исходные коды системы будут скопированы в контейнер. Дополнительных действий делать не нужно.

## **7.2. Требования к эксплуатации**

### **7.2.1. Требования к пользователям**

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

- базовых навыков работы на персональном компьютере с операционными системами Linux (клавиатура, мышь, управление окнами и приложениями, файловая система);

### **7.2.2. Требования к программному и аппаратному обеспечению**

Доступ к функциональным возможностям системы предоставляется с помощью файловой системы с использованием удобных технологий для работы с директориями и их содержимым.