



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

г. Тольятти, 2024

тел./факс +7 (848) 242-2020

e-mail: info@gran-soft.ru, сайт: www.gran-soft.ru

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 описывается 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.