

# «айФлекс. Платформа для работы с распределёнными заявками»

Документация, содержащая описание функциональных характеристик  
программного обеспечения

## Оглавление

Описание функциональных характеристик программного обеспечения .....	3
1. Назначение платформы .....	3
2. Функции, выполняемые системой .....	4
3. Техническая архитектура системы .....	4
4. Состав системы .....	5
5. Условия, необходимые для обеспечения работы системы .....	6
6. Требования к персоналу .....	6

## Описание функциональных характеристик программного обеспечения

### 1. Назначение платформы

«айФлекс. Платформа для работы с распределёнными заявками» предназначена для оптимизации процессов, связанных с координацией и мониторингом запросов различных видов. Платформа является работающим инструментом для эффективного управления заявками и улучшения качества обслуживания пользователей.

Основными задачами Платформы являются:

- автоматизация и повышение прозрачности всех этапов жизненного цикла заявок/запросов
- оптимизация процессов координации и контроля выполнения различных заявок/запросов
- мониторинг жизненного цикла заявок/запросов

Основными преимуществами платформы для работы с распределёнными заявками являются:

- Автоматизация процессов регистрации, согласования и обработки поступивших заявок позволяет значительно сократить время и затраты на ручную работу, повышая эффективность работы сотрудников.
- Создание единой, структурированной базы заявок обеспечивает возможность поиска и фильтрации предоставляя быстрый доступ к необходимой информации.
- Возможность формирования отчетов по результатам обработки заявок позволяет отслеживать ключевые показатели производительности и выявлять узкие места в процессе.
- Информирование пользователей об изменениях в заявках способствует повышению прозрачности и доверия.
- Ведение картотеки пользователей системы позволяет легко управлять данными заявителей и исполнителей, улучшая взаимодействие с системой.
- Ведение историчности изменений данных позволяет отслеживать внесенные изменения, что важно для аудита и разрешения спорных ситуаций.
- Возможность добавления, хранения, скачивания и удаления файлов обеспечивает процессы управления документацией и сопутствующими материалами.
- Сортировка заявок помогает быстро находить нужную информацию и оптимизировать процесс обработки.
- Возможность оставлять комментарии к заявкам улучшает коммуникацию между сотрудниками и обеспечивает полноту информации о процессе обработки каждой заявки.

- Отображение заявок на карте помогает лучше понять распределение запросов по регионам и может быть полезной для планирования ресурсов.
- Визуализация важных критериев для обозначения срочности, черного списка и цветowych индикаторов статуса улучшает восприятие информации и позволяет быстро оценить приоритеты работы (особенно в мобильной версии).

## 2. Функции, выполняемые системой

Основным функционалом системы «айФлекс. Платформа для работы с распределенными заявками» является:

- Автоматизация процесса управления заявками: регистрация, согласование, обработка.
- Создание единого, структурированного хранилища заявок с возможностью их поиска, фильтрации и сортировки.
- Формирование отчетов и аналитики по результатам обработки заявок.
- Отображение геолокации заявки на карте.
- Ведение картотеки пользователей системы.
- Журналирование изменений данных.
- Информирование пользователей системы: отправка e-mail, системные и push-уведомления.
- Определение геопозиции пользователя в мобильном приложении.
- Визуализация важных критериев для работы с заявками с помощью иконок: срочность, черный список, цветowych индикаторы статуса (в мобильной версии).

## 3. Техническая архитектура системы

В технической архитектуре системы «айФлекс. Платформа для работы с распределенными заявками» предполагается установка на физические внутри сети организации и/или облачные сервера с доступом из любой точки сети через веб-браузер и мобильное приложения в режиме клиент-сервер. В стандартной конфигурации система предполагает развертывание на физических или виртуальных серверах:

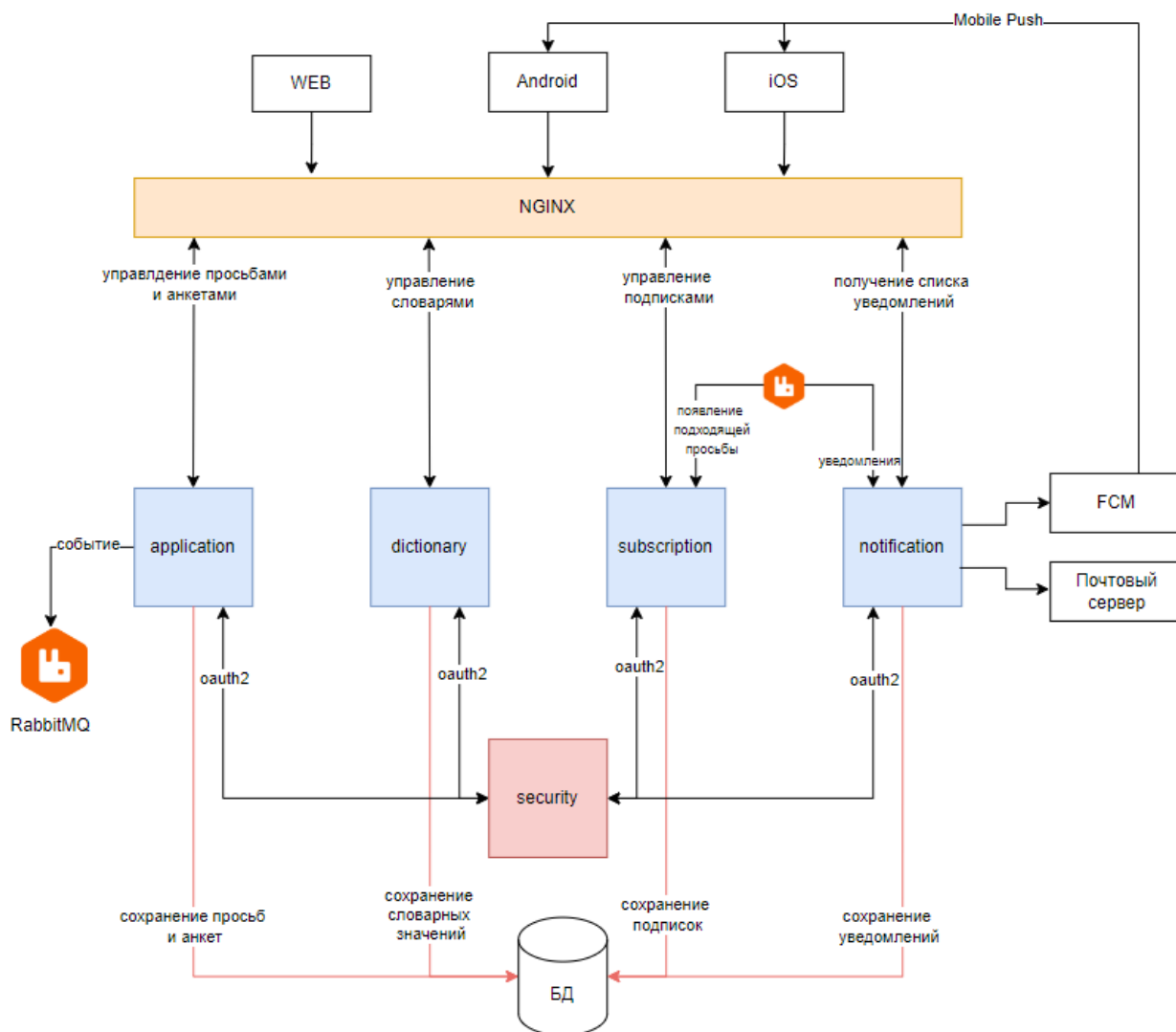
- Сервер приложений
- Сервер БД
- Сервер шлюза для фильтрации трафика и проксирования запросов

В качестве операционной системы серверов используется операционная система семейства Linux.

Установка и настройка системы осуществляется силами специалистов исполнителя с использованием удаленного доступа к инфраструктуре заказчика.

#### 4. Состав системы

Модульная схема системы «айФлекс. Платформа для работы с распределёнными заявками».



#### Состав и назначение модулей

- **WEB, Android, iOS** – пользовательские интерфейсы
- **dictionary** – модуль работы с служебными сущностями (словари, связи, свойства и т.д.)
- **application** – модуль работы с картотекой и просьбами
- **subscription** – модуль работы с подписками
- **notification** – модуль работы с уведомлениями
- **security** – модуль авторизации и аутентификации пользователей системы

#### Технологический стек

- **Фронтенд:** TypeScript и React JS с библиотекой Ant Design;
- **Бэкенд и Android приложение:** Java и Spring;
- **База данных:** PostgreSQL;
- **Брокер сообщений:** RabbitMQ;

- **iOS приложение:** Swift;
- **Сторонние сервисы (серверы, файловое хранилище, почтовый сервер, домен, карты, настройки DNS, SSL-сертификат):** Yandex Cloud, Я 360, Яндекс.Карты, Reg.ru;
- **Уведомления:** Firebase;
- **Автоматизация развертывания и управления приложениями, контейнеризация:** docker.

## 5. Условия, необходимые для обеспечения работы системы

Минимальные требования к стандартной конфигурации (возможна установка как на виртуальные, так и на физические сервера):

### **Сервер шлюза для фильтрации трафика и проксирования запросов:**

**CPU :** 2 CORE x 2 GHz  
**RAM :** 2 Gb  
**HDD :** 20 Gb  
**ОС :** Debian 12.6

Рекомендованные требования к стандартной конфигурации (возможна установка как на виртуальные, так и на физические сервера):

### **Сервер приложений:**

**CPU :** 4 CORE x 2 GHz  
**RAM :** 8 Gb  
**HDD :** 40 Gb  
**ОС :** Debian 12.6

### **Сервер БД:**

**CPU :** 4 CORE x 2 GHz  
**RAM :** 8 Gb  
**HDD :** 80 Gb  
**ОС :** Debian 12.6

## 6. Требования к персоналу

Для обеспечения корректной и непрерывной работы Системы необходимо соблюсти требования к персоналу.

Пользователи Системы должны обладать следующими знаниями, навыками и опытом:

- навыки работы с операционными системами семейства Windows или UNIX (уровень пользователя);
- знание «Руководства по эксплуатации программного обеспечения» и Инструкций по работе с Системой.

Администраторы Системы и системные программисты должны обладать следующими знаниями, навыками и опытом:

- знание операционных систем семейства Windows или UNIX (уровень администратора);
- базовые знания СУБД, SQL;
- знание бизнес-логики обработки данных;
- понимание ролей сотрудников и действий персонала в различных ситуациях.