

**Общество с ограниченной ответственностью «КМ2В»
(ООО «КМ2В»)**

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Комплексная интеллектуальная система непрерывного управления знаниями «ONTOLOO», в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

г. Ростов-на-Дону, 2022 г.

Содержание:

Общая информация	2
Наименование системы.....	2
Назначение системы.....	2
Рекомендуемые технические характеристики ПК.....	5
Поддержание жизненного цикла.....	6
Описание технической инфраструктуры.....	6
Регламент устранения неисправностей по запросу пользователя по каналу технической поддержки....	7
Техническая поддержка	9
Процесс разработки ПО.....	10
Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки.....	10
Дорожная карта развития.....	11

1. Общая информация

Комплексная интеллектуальная система непрерывного управления знаниями «ONTOLOO» нацелена на повышение капитализации, конкурентоспособности, экономической эффективности и продуктивности деятельности организации за счет наращивания интеллектуального капитала организации на основе системного управления процессами создания, накопления, распространения, изучения и применения знаний.

2. Наименование системы

«Комплексная интеллектуальная система непрерывного управления знаниями «ONTOLOO»

3. Назначение системы

Программа обеспечивает автоматизацию:

3.1. Управления процессами поиска и систематизации знаний;

Позволяет интегрироваться с корпоративными и внешними информационными системами и различными видами источников данных; осуществлять моментальную индексацию обновленных и новых документов; полнотекстовый интеллектуальный поиск по всей проиндексированной информации в документах; динамическую кластеризацию и визуализацию информации.

3.2. Управления информацией по проектам;

Обеспечивает систематизацию всей информации относящейся к конкретному проекту; формирование карточки проекта; управление вводом/импортом/индексированием информации по проектам из Project management software (PMS) (при наличии), включая WBS, и из других источников с информацией по проектам; удобный доступ к информации по проектам.

3.3. Управления информацией по продуктам;

Обеспечивает систематизацию всей информации по собственным продуктам; систематизацию информации по продуктам клиентов, поставщиков, партнеров и конкурентов; формирование справочника организаций – владельцев и разработчиков продуктов; индексирование и поиск информации по продуктам; кластеризацию информации по этапам жизненного цикла продукта; удобный доступ к информации по продуктам.

3.4. Управления лучшими практиками;

Обеспечивает автоматизированное предоставление сотрудникам наиболее эффективного решения необходимой задачи; формирование карточки ЛП; ввод нового решения - пошагово, с произвольным количеством шагов выполнения работ (возможные форматы: текст, графика, видео, файл любого типа, звуковой комментарий); настройку процессов согласования и утверждения ЛП; реализацию процесса рассмотрения представленных ЛП (согласование, утверждение, назначение задачи, архивирование, удаление); полнотекстовый поиск по ЛП; предоставление контактных сведений об авторе практики; ранжирование ЛП; возможность архивирования ЛП.

3.5. Управления извлеченными уроками;

Обеспечивает автоматизированное предоставление сотрудникам возможности ввода в базу знаний извлеченных (полученных) уроков в процессе реализации проектов/этапов работ по проектам; формирование карточки ИУ с привязкой к проекту/WBS проекта; настройку процессов согласования и утверждения ИУ; реализацию процесса рассмотрения представленных ИУ; полнотекстовый поиск по ИУ; автоматизированное предоставление сотрудникам ИУ по проектам; предоставление контактных сведений об авторе ИУ

3.6. Управления идеями;

Обеспечивает автоматизированное предоставление сотрудникам ввода новых идей по существующим / ожидаемым проблемам; настройку процессов согласования и утверждения заявок с новыми идеями; реализацию процессов рассмотрения поданных заявок; предоставление контактных сведений об авторе идеи; ранжирование идей; полнотекстовый поиск по параметрам; настройку прав доступа сотрудников к карточкам идей; формирование отчетов по заявкам.

3.7. Организации сообществ специалистов-практиков;

Обеспечивает создание сообществ; модерацию сообществ; подписку на сообщества; формирование ленты сообщений; возможность обсуждения вопросов; формирование рейтинга сообществ; возможность задать вопросы экспертам.

3.8. Самооценки уровня компетенций сотрудников;

Обеспечивает составление карт уровня компетенций и потребности в обучении для каждого сотрудника; возможность формирования каталога областей знаний; интеграцию с карточкой сотрудника

3.9. Формирования корпоративных баз данных, баз знаний, базы по экспертам и репозитория;

Обеспечивает возможность формирования базы данных (БД) по экспертам (в т.ч. и внешним); БЗ по продуктам; БЗ по проектам; БЗ лучших практик; БЗ извлеченных уроков; БД по корпоративным правилам и регламентам; БД по стандартам; Репозитория; FAQ; рейтинга востребованности документов и авторов; рейтинга востребованности материалов подразделений.

3.10. Формирования профиля сотрудника;

Обеспечивает визуализацию данных из социальных сетей, например, из системных журналов корпоративной электронной почты; анализ данных из социальных сетей для выявления неформальных лидеров рабочих групп, аутсайдеров социализации, изменений в социальных связях и т.п.

3.11. Формирования справочника сотрудников;

Обеспечивает создание среды, в которой сотрудники могли бы легко находить людей, обладающих нужными знаниями, формирования фотогалереи сотрудников с возможностью перехода к профайлу пользователя, полнотекстовый поиск по справочнику и поиск по атрибутам, например, «показать «ветеранов» компании», «показать новых сотрудников», «показать сотрудников, у которых приближается день рождения», по хобби и т.п.

3.12. Формирования и визуализации структуры компании;

Обеспечивает формирования из справочника сотрудников интерактивной многоуровневой структуры компании по технологии drag&drop, с возможностью перехода к профайлу пользователя, визуализацию структуры компании с возможностью её редактирования.

3.13. Анализа социальных связей сотрудников;

Обеспечивает визуализацию данных из социальных сетей, например, из системных журналов корпоративной электронной почты, анализ данных из социальных сетей (K-coges – анализ) для выявления неформальных лидеров рабочих групп, аутсайдеров социализации, изменений в социальных связях и т.п.

3.14. Визуализации уровней компетенций сотрудников и организации в целом;

обеспечивает автоматическое формирование корпоративной карты знаний; просмотр корпоративной карты знаний; поиск по параметрам; визуализацию компетенций компании; возможность проведения анализа компетенций внутри компании, выявления сильных и слабых сторон; оперативно находить сотрудников, обладающих требуемым уровнем компетенции; проведение сравнительной оценки компетенций сотрудников и подразделений в соотношении с другими подразделениями организации.

3.15. Управления обучением сотрудников;

Обеспечивает профилирование должностей; автоматическое формирование сведений о потребностях в обучении сотрудников; выявление потенциальных областей по внутреннему обмену знаниями.

3.16. Проведения онбординга – возможность формирования сценария онборбинга;

возможность назначения наставника; организация процесса диагностики управления интеллектуальными ресурсами в организации обмену знаниями возможность интеграции с корпоративными документами.

3.17. Организации работы службы поддержки;

Обеспечивает возможность создания тикетов (интранет/экстранет); работу с тикетами; анализ выполнения заявок; рейтинг агентов; анализ клиентов; формирование отчетов; возможность создания баз знаний службы поддержки; омниканальность; настройку прав доступа сотрудников к модулю.

3.18. Геймификации;

Обеспечивает настройку регламентированных правил; настройку достижений; настройку вознаграждений; настройку триггеров; настройку игр/соревнований; отображать результаты: очки/бэджи/ рейтинговую таблицу.

3.19. Проведения аудита знаний;

возможность проведения анализа рисков утраты знаний; возможность проведения анализа избыточности знаний внутри организации; идентификацию потребности в приобретении новых знаний; идентификацию лучших и худших сотрудников и подразделений по созданию и использованию знаний; выявление сотрудников с уникальными знаниями; выявление сотрудников в подразделениях с наименьшим уровнем компетенций; формирование списков потенциальных наставников/коучей и учеников внутри организации по различным областям знаний; мониторинг динамики экспертов в организации по областям знаний; мониторинг динамики социальных связей сотрудников; идентификацию подразделений или отдельных сотрудников, которые делятся наиболее востребованными в организации знаниями; идентификацию подразделений и отдельных сотрудников с наилучшим и наихудшим соотношением

предложенных и утвержденных идей; мониторинг эффективности управления знаниями в организации; идентификацию знаний для архивации или удаления.

3.20. Оценки эффективности управлением знаниями в организации;
Обеспечивает выбор метода оценки интеллектуального капитала; выбор приоритетных МЗ/ИК-показателей; формирование отчётов.

3.21. Интеграции с корпоративными и внешними информационными системами, приложениями и различными видами источников данных;
Возможность интеграции с Яндекс.Диск, Bitrix, AD, Slack, Jira, Confluence, Trello, Asana, MS SharePoint and OneDrive in Office 365, GitHub, Google Cloud, FTP folder, Dropbox, Moodle и др.

3.22. Персонализированного доступа к знаниям с многоуровневым разграничением доступа

4. Рекомендуемые технические характеристики ПК

Разработка ведется в изолированном сегменте сети с АРМ разработчика и одним выделенным сервером.

Среда разработки ПО:

Изолированная подсеть, в составе web-сервера, сервера БД, сервера ElasticSearch, АРМ программистов и руководителя.

Для корректной работы с сервисом необходима следующая конфигурация автоматизированного рабочего места пользователя:

Windows

Требования к системе:

Windows 7, Windows 8, Windows 8.1, Windows 10 или более поздней версии.

Процессор Intel Pentium 4 или более поздней версии с поддержкой SSE3.

macOS

Требования к системе:

macOS High Sierra 10.13 или более поздней версии.

Linux

Требования к системе:

Ubuntu 18.04 (64-разрядная версия) или более поздней версии, Debian 10 или более поздней версии, openSUSE 15.2 или более поздней версии, Fedora Linux 32 или более поздней версии.

Процессор Intel Pentium 4 или более поздней версии с поддержкой SSE3.

Поддерживаемые веб-браузеры:

Яндекс. Браузер

Internet Explorer.

Microsoft Edge (на базе Chromium версии 104+)

Mozilla Firefox.

Google Chrome (в том числе Chromium-Gost. На базе Chromium версии 104+)

Apple Safari.

Opera.

Рекомендованные настройки безопасности веб-браузеров:

Cookies

Pop-ups (new windows/tabs)

5. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения ООО «КМ2В» обеспечивается за счет его сопровождения и проведение обновлений в соответствии с собственным планом разработки ПО и по заявкам пользователей. В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помощь с развертыванием ПО
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной работы ПО
- предоставление отчетной документации
- пояснение функционала модулей ПО
- общая консультация по работе с ПО

6. Описание технической инфраструктуры:

1. Языки программирования - PHP, JavaScript, HTML.
2. Используемая платформа разработки – LNMP (Linux, Nginx, MariaDB, PHP)
3. Используемые сторонние компоненты ПО – Tiki Wiki CMS Groupware, D3, ElasticSearch

Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения. Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации программного обеспечения, могут быть исправлены следующими способами:

- Массовое автоматическое обновление компонентов ПО
- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя по каналу технической поддержки

Регламент устранения неисправностей по запросу пользователя по каналу технической поддержки:

7. Регламент устранения неисправностей по запросу пользователя по каналу технической поддержки:

7.1. Формирование заявки в техподдержку

При поступлении обращения в каналы связи технической поддержки (Служба поддержки) заводится Заявка с категорией, темой и описанием.

The screenshot displays the 'ontoloo' web application interface for a support service. The left sidebar contains a navigation menu with items like 'Домашняя страница', 'Базы знаний', 'Анализ компетенций', 'Персонал', 'Идеи', 'Проекты', 'Продукты', 'Сообщества практиков', 'Кабинет', 'Служба поддержки' (highlighted), 'Электронное обучение', 'Аудит', and 'Настройки'. The main content area is titled 'Служба поддержки' and includes a 'Добавить заявку' button and tabs for 'Свойства', 'Поля', and 'Резюме'. Below this is a table of support tickets with columns: ID, Тема, Категория, Статус, Серьезность, Приоритет, Отправил, Назначен, and Последние изменения. Two tickets are visible: ID 150930 with a status of 'open' and ID 150926 with a status of 'open'. A right sidebar shows filters for 'Все (2)', 'Мои заявки', 'Назначено мне', 'Нераспределенные', 'Без ответа', and status filters like 'Открытые (2)', 'Закрытые (0)', and 'На рассмотрении (0)'.

ID	Тема	Категория	Статус	Серьезность	Приоритет	Отправил	Назначен	Последние изменения
150930	in_array() expects parameter 2 to be array, null given		open			igziz365.com		2 часа назад
150926	count(): Parameter must be an array or an object that implements Countable		open			admin		2 месяца назад

New Ticket

Категория

Support

Тема

Описание

Формат... B I S T_x [Image] [Video] [YouTube] [Link] [Unlink] [List] [Table] [Omega] [Source] [Undo] [Redo]

К заявке назначается ответственный за её выполнение

7.2. Обработка заявки

В процессе оформления заявки по обращению, специалист заводит данные об авторе заявки, сути обращения автора заявки в техническую поддержку, наименование ресурсов, которые задействованы у заявителя, определяет категорию обращения, и, исходя из этого, принимает решение о выполнении заявки своими силами или эскалации её на уровень инженеров 2-й линии технической поддержки.

Специалист выполняет работы по обращениям и инцидентам всеми доступными ему силами и средствами (собственные навыки, консультации с другими сотрудниками ИТ инфраструктуры, знания, получаемые из иных компетентных источников). О ходе работ и способах решения проблемы, делает соответствующие примечания в комментарии. После выполнения работ по обращению и уточнения у заявителя, решена ли задача по обращению, заявка переводится в статус «решена». Если заявитель

подтверждает, заявка считается не «решенной», а «закрытой». Инцидент или обращение, также после этого считается закрытым.

7.3. Эскалация заявки

Эскалация заявки с 1-й линии технической поддержки на вторую происходит в следующих случаях:

Для выполнения заявки требуются доступы к обслуживаемому ресурсу, которых нет у специалистов 1-й линии технической поддержки

Для выполнения заявки требуется более высокий уровень компетенции, чем есть у специалистов 1-й линии ТП, для решения заявки согласно SLA (Функциональная эскалация - решение о ней принимается более высоким уровнем по запросу более низкого (2-я линия забирает заявку, с которой не справляется 1-я)

8. Техническая поддержка

Поддержка осуществляется по адресу:

344003, Ростовская область, г. Ростов-на-Дону, ул. Города Волос, д. 6, офис 1303

Контактный телефон - 8-800-505-78-69

Электронная почта - support@km2b.ru

Электронная почта для отзывов о продукте: otzyv@km2b.ru

Время работы Пн.-Пт. 10:00 – 18:00

8.1. Информация о персонале

Обеспечение поддержки продукта осуществляется силами сотрудников Отдела поддержки клиентов и сотрудниками Отдела разработки.

Поддержку клиентов оказывают 2 человека

Общие требования к специалистам, обеспечивающим техническую поддержку, интеграцию и развитие Ontoloo на первой линии поддержки:

junior-специалист

Необходимые знания:

- Знание функциональных возможностей информационной системы
- Этика и психология общения с клиентом при оказании услуг по технической поддержке
- Правила деловой переписки и делового общения

Общие требования к специалистам, обеспечивающим техническую поддержку, интеграцию и развитие Ontoloo на второй линии поддержки:

middle/senior -специалист

Необходимые знания:

- Знание функциональных возможностей информационной системы, архитектуры и программного кода серверной части и пользовательского интерфейса
- Знание особенностей ПО Ontoloo и настроек каналов связи с ИС Заказчика и смежными ИС
- Навыки редактирования программных модулей системы
- Знание функционала и настроек Linux -совместимых систем
- Знание СУБД MariaDB на уровне редактирования запросов и кода ПО обработки данных
- Этика и психология общения с клиентом при оказании услуг по технической поддержке
- Правила деловой переписки и делового общения

8.2. Фактический адрес размещения разработчиков

Отдел разработки находится по адресу: 344003, Ростовская область, г. Ростов-на-Дону, ул. Города Волос, д. 6, офис 1303, помещ. 3, 5, 9, 47, 48

9. Процесс разработки ПО

Внедрение функциональности в ПО происходит итеративно в рамках полного цикла.

Каждая итерация представляет из себя следующее:

- Разработчик получает описанное ТЗ от команды аналитиков и берет его в работу.
- Далее реализованный функционал подвергается тестированию в специально подготовленной для этого среде на отдельном стенде
- В случае обнаружения дефектов разработчик вносит необходимые правки и после внесения доработок функционал вновь подвергается тестированию до полного избавления от дефектов.
- После проведения тестовых испытаний ПО выпускается.

10. Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки

Инфраструктура размещается по адресу: 344003, Ростовская область, г. Ростов-на-Дону, ул. Города Волос, д. 6, офис 1303, помещ. 3, 5, 9, 47, 48

11. Дорожная карта развития

План развития продукта предусматривает следующие функциональные возможности:

Добавление возможности оплаты	апрель 2023
Добавление интеллектуального виртуального помощника	сентябрь 2023