

## **Программа для ЭВМ**

### **“Интеграция Битрикс24 с Asterisk”**

Документация, содержащая описание процессов:

- обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения,
- в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения,
- совершенствование программного обеспечения,
- а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

Год создания ПО: 2016 г.

Год первой публикации ПО: 2017 г.

Год создания действующей версии документации: 2022 г.

Год публикации действующей версии документации: 2022 г.

Оглавление:

1. Краткая общая информация о ПО (в т.ч. наименование, назначение, где размещена информация о ПО, где ПО доступно для скачивания, составляющие части) Стр. 2
2. Составляющие части программы для ЭВМ “Интеграция Битрикс24 с Asterisk”:
  - 2.1. Приложение “Интеграция Битрикс24 с Asterisk” Стр. 3
  - 2.2. Модуль для FreePBX “InformUnity Bitrix24” Стр. 4
3. Жизненный цикл ПО Стр. 5
4. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения - программы для ЭВМ “Интеграция Битрикс24 с Asterisk” Стр. 5
5. Техническая поддержка ПО Стр. 6
  - 5.1. порядок взаимодействия с пользователем Стр. 6
  - 5.2. порядок непосредственной реализации технической поддержки Стр. 8
6. Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО Стр. 9
7. Информация о совершенствовании программы для ЭВМ “Интеграция Битрикс24 с Asterisk” Стр. 10
  - 7.1. совершенствование ПО
  - 7.2. выпуск новых версий ПО
  - 7.3. уведомление об издании обновленной версии ПО
8. Информация о персонале, необходимом для обеспечения технической поддержки ПО Стр. 11
  - 8.1. Операторы первой линии
  - 8.2. Специалисты второй линии
  - 8.3. Разработчики

# 1. Краткая общая информация о Программе для ЭВМ “Интеграция Битрикс24 с Asterisk”

## Наименование

Программа для ЭВМ “Интеграция Битрикс24 с Asterisk”

## Назначение

Приложение предназначено для интеграции Битрикс24 и АТС FreePBX, то есть для обеспечения процессов взаимодействия CRM Битрикс24 с программной автоматической телефонной станцией (АТС) Asterisk (автоматизация передачи информации о звонках в реальном времени, инициирование звонков).

## Размещение информации о ПО

Подробнее о функционале приложения можно узнать:

- на сайте маркетплейса вендора (Битрикс24):

<https://www.bitrix24.ru/apps/app/informunity.fpbx/>

- и на сайте разработчика ПО:

<https://informunity.ru/market/solutions/integration-asterisk/>.

## Составляющие части ПО

1.1. Приложение “Интеграция Битрикс24 с Asterisk” (устанавливается через маркетплейс Битрикс24).

1.2. Модуль для FreePBX “InformUnity Bitrix24” - работает как дополнение к графической оболочке FreePBX. Использует базу данных MariaDB.

## 2. Составляющие части программы для ЭВМ “Интеграция Битрикс24 с Asterisk”

### 2.1. Приложение для Битрикс24 “Интеграция Битрикс24 с Asterisk”

2.1.1. Установка приложения производится как через маркетплейс Битрикс24: <https://www.bitrix24.ru/apps/app/informunity.fpbx/>, так и через функцию поиска в разделе “Приложения” “Битрикс24” (поиск осуществляется по названию: “Интеграция Битрикс24 с Asterisk”). Данные варианты установки доступны как для коробочной, так и для облачной версии “Битрикс24”.

2.1.2. В меню установщика присутствуют: описание, ссылки на инструкцию, контактная информация и связь с поддержкой:

# Интеграция Битрикс24 с Asterisk


СОЗДАТЬ БЕСПЛАТНО

Все приложения      Разработчикам

Добавьте новые возможности в свой Битрикс24

Оформите подписку Битрикс24.Маркет Плюс и используйте более 1 500 полезных приложений, представленных в каталоге.

< ВЕРНУТЬСЯ К СПИСКУ ПРИЛОЖЕНИЙ



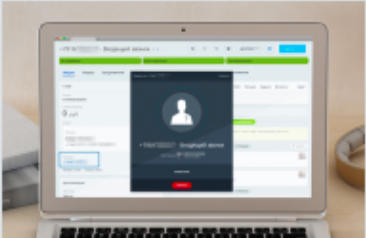

Интеграция Битрикс24 с Asterisk informUnity

**БЕСПЛАТНО**  
содержит встроенные покупки

**УСТАНОВИТЬ**

ИНФОРМАЦИЯ  
ОПУБЛИКОВАНО:  
28.03.2017  
УСТАНОВОК: 11226  
ВЕРСИЯ: 4

Скриншоты



ОПИСАНИЕ    ВЕРСИИ    ПОДДЕРЖКА    УСТАНОВКА

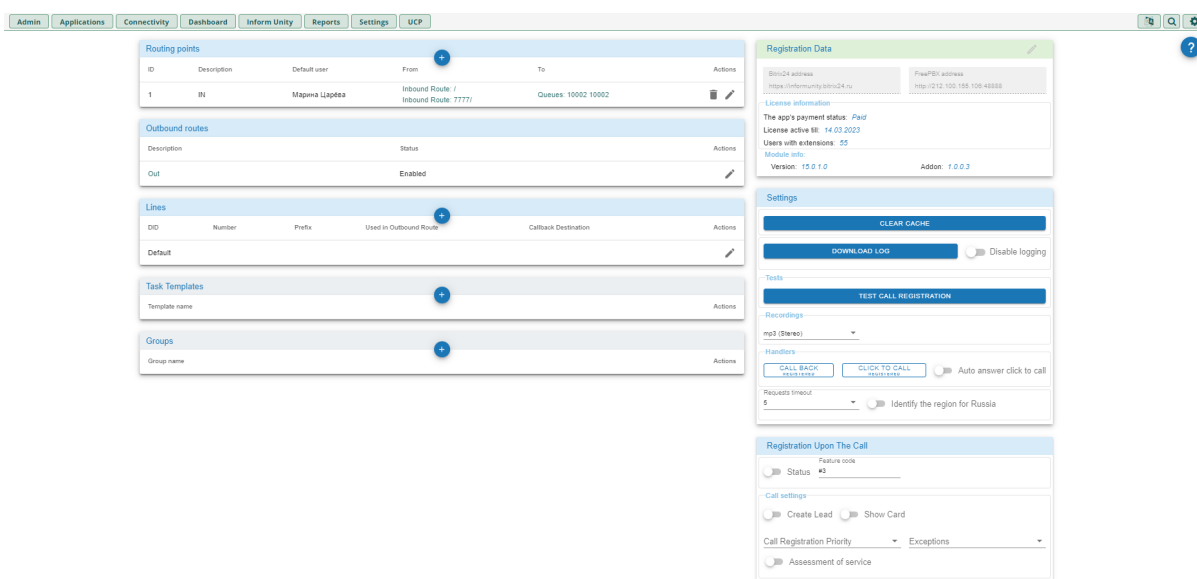
Простое и функциональное решение, расширяющее возможности телефонии Asterisk, с интеграцией в ваш Битрикс24.

Установите бесплатную интеграцию с решением informUnity для FreePBX. Подробное описание возможностей informUnity читайте на : <https://freepbx.bitrix24.site/>

**Что вы получаете**

С решением InformUnity вы превратите свою телефонию Asterisk в мощный инструмент для контроля отдела продаж, анализа телефонной нагрузки, скорости и качества обработки

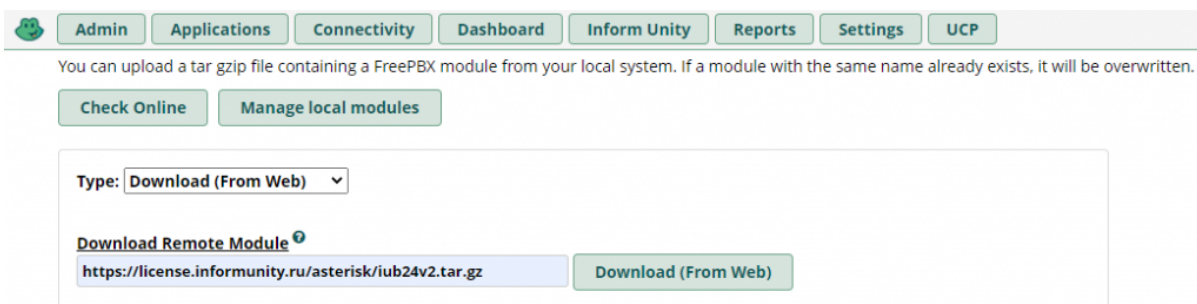
2.1.3. Собственного интерфейса в среде Битрикс24. Он не отображен в приложении, вся настройка производится в модуле к АТС FreePBX:



2.1.4. Основное предназначение - доступ к REST API Битрикс24.

## 2.2. Модуль для FreePBX “InformUnity Bitrix24”

2.2.1. [Модуль поставляется в виде архива](#) и устанавливается в специальном разделе АТС “Управление модулями” путем указания ссылки на архив, либо указанием расположения архива на локальном компьютере:



2.2.2. После установки, необходимо пройти регистрацию модуля.

2.2.3. Интерфейс модуля предназначен для создания элементов маршрутизации звонка, а также для получения лицензионной информации.

### 3. Жизненный цикл программного обеспечения

Жизненный цикл программного обеспечения предполагает однократную установку элементов и дальнейшую поддержку работы системы Технической поддержкой.

В данных процессах задействованы следующие субъекты:

- системный администратор,
- непосредственные пользователи ПО,
- служба технической поддержки разработчика ПО.

### 4. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения - программы для ЭВМ “Интеграция Битрикс24 с Asterisk”

К процессам, обеспечивающим поддержание жизненного цикла программного обеспечения - программы для ЭВМ “Интеграция Битрикс24 с Asterisk” относятся:

- скачивание установочных файлов,
- установка ПО,
- настройка технических параметров ПО (из интерфейса “Битрикс24”),
- мониторинг работоспособности ПО (в том числе в связи с обновлениями программ, связующим звеном между которыми является “Интеграция Битрикс24 с Asterisk”),
- фиксация и устранение выявленных инцидентов,
- периодический (ежемесячный) выпуск версии ПО,
- экстренный выпуск версий ПО в случае обнаружение критических ошибок,
- обновление версии ПО у конечного пользователя.

О порядке скачивания, установки и настройки программы для ЭВМ “Интеграция Битрикс24 с Asterisk” подробно можно прочитать в [Документации, содержащей описание функциональных характеристик программного обеспечения, информацию, необходимую для установки программного обеспечения, информацию, необходимую для эксплуатации программного обеспечения \(Документ “Интеграция Битрикс24 с Asterisk”- документация о ПО \(функции, установка, эксплуатация\)\)](#).

Мониторинг работоспособности программы для ЭВМ “Интеграция Битрикс24 с Asterisk” и фиксация инцидентов осуществляется как самостоятельно непосредственно конечными пользователями и/ или системным администратором конечного пользователя, так и службой технической поддержки разработчика - ООО “ИНФОРМЮНИТИ”.

Устранение выявленных инцидентов, а также обновление версий ПО (периодическое, экстренное) осуществляется только службой Технической поддержки разработчика - ООО “ИНФОРМЮНИТИ”.

Обновление версии ПО у конечного пользователя осуществляется из интерфейса Битрикс24 конечного пользователя самим таким пользователем либо его системным администратором. Подробнее информацию о данном процессе можно получить также из [Документации, содержащей описание функциональных характеристик программного обеспечения, информацию, необходимую для установки программного обеспечения, информацию, необходимую для эксплуатации программного обеспечения \(Документ “Интеграция Битрикс24 с Asterisk”- документация о ПО \(функции, установка, эксплуатация\)\)](#).

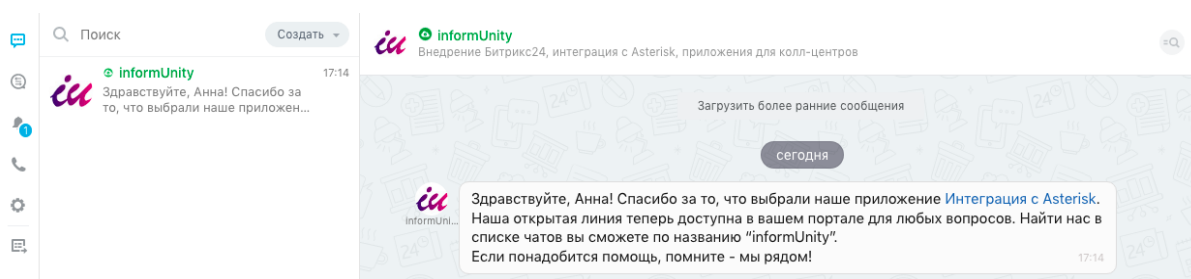
## 5. Техническая поддержка программы для ЭВМ “Интеграция Битрикс24 с Asterisk”

Техническая поддержка приложения осуществляется только посредством Открытой линии Битрикс24 (онлайн-чата). Общение с использованием телефонной связи исключается, если вопросы касаются именно технической поддержки приложения “Интеграция Битрикс24 с Asterisk”. Общие вопросы, такие как объем и варианты лицензий на приложение, их стоимость, могут уточняться по контактному номеру телефона Правообладателя, указанному на его сайте. По всем вопросам именно технического характера пользователь будет перенаправлен в онлайн-чат.

### 5.1. Порядок взаимодействия с пользователями программы для ЭВМ “Интеграция Битрикс24 с Asterisk” посредством online-чата

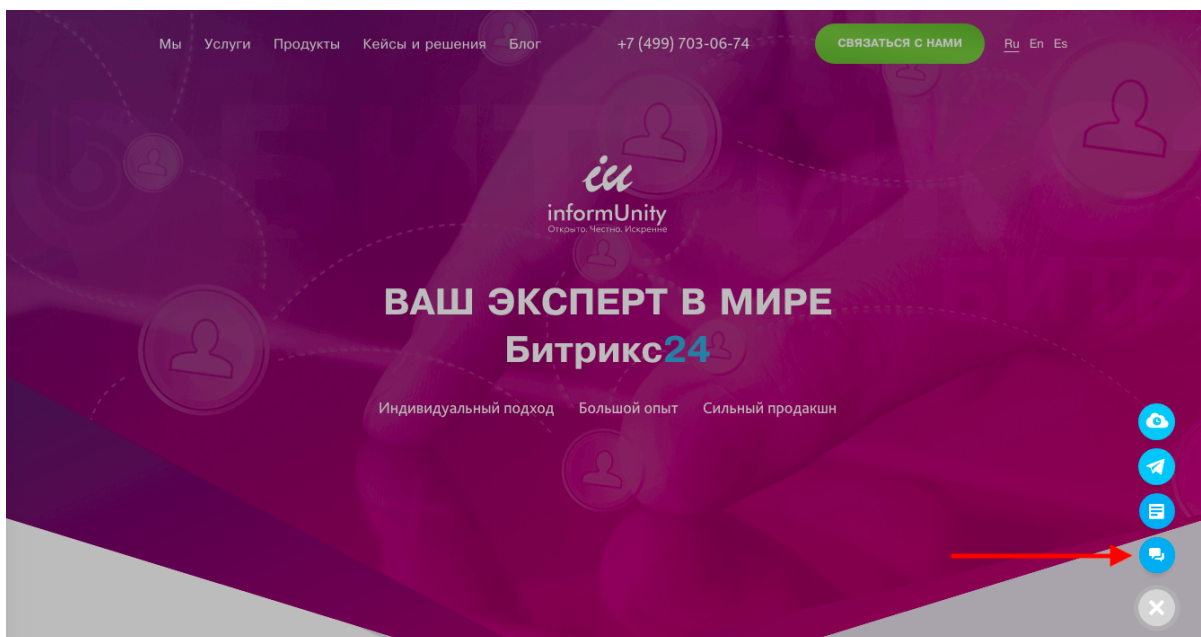
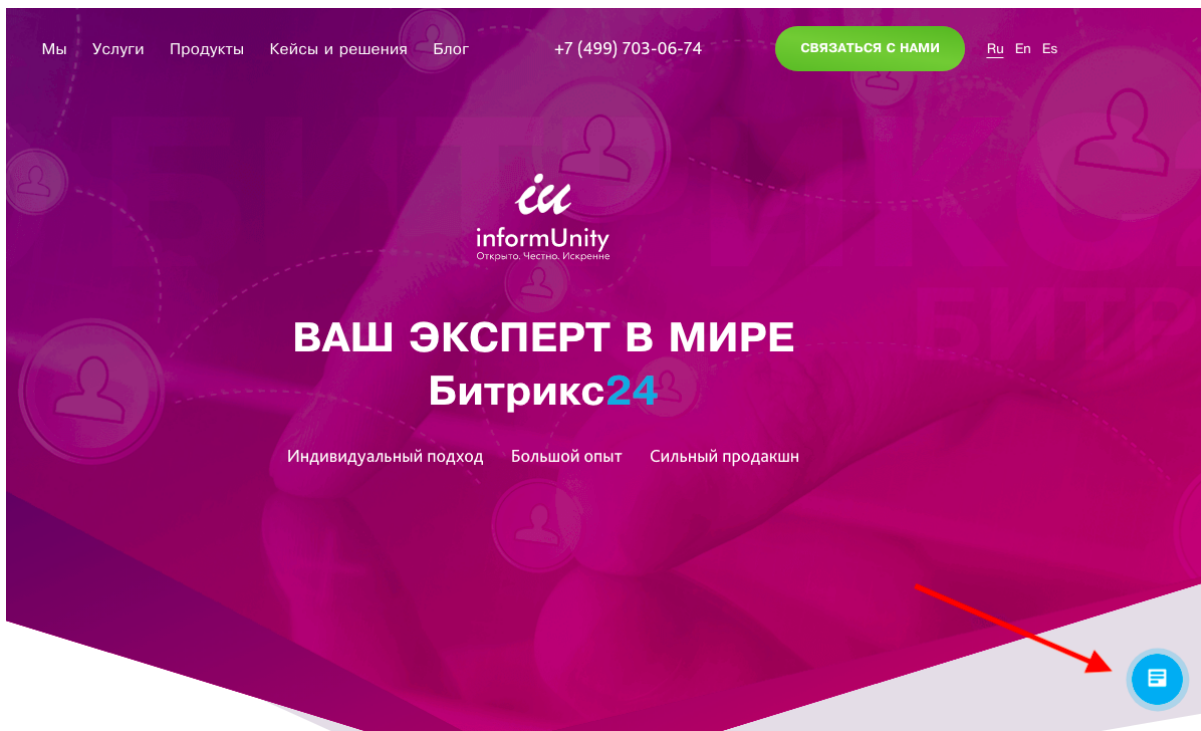
Online-чат технической поддержки доступен:

1. Сразу после установки приложения: в портале Битрикс24 появится отдельная иконка чата технической поддержки Informunity.



2. В чате на сайте [informunity.ru](http://informunity.ru) (иконка в правом нижнем углу открывает чат). После начала диалога укажите свой e-mail, чтобы получить на него уведомление об ответе и историю переписки даже в том случае, если вы закроете вкладку с чат в браузере.

Обращаем внимание, что при общении через чат открытых линий Битрикс24 пользователь должен предоставить Правообладателю свое согласие на обработку персональных данных. Это делается посредством активации кнопки “Принять” при соответствующем запросе в работе чата. Общение с работниками первой линии техподдержки может быть реализовано только при соблюдении данного условия.



Вы также можете написать через Телеграм (при нажатии на иконку будут открыты все доступные способы написать нам).



## **5.2. Порядок непосредственной реализации технической поддержки программы для ЭВМ “Интеграция Битрикс24 с Asterisk”**

Обработка обращений производится в режиме on-line общения. Оператор первой линии поддержки отвечает на вопросы общего характера, касающиеся стоимости, способов оплаты и поставки программы для ЭВМ, запросы ссылок на инструкции. В случае технических вопросов (вопросы по логике и настройке функционала, при возникновении проблем в работе приложения), оператор первой линии подключает вторую линию поддержки (инженеры).

Время реакции оператора “первой линии” (ответ на вопрос общего характера, либо подключение оператора второй линии): до 30 минут с момента отправки сообщения в чат технической поддержки в рабочее время (с 09:00 до 18:00 московского времени).

Время реакции оператора “второй линии” (рекомендации по решению вопроса, либо, при необходимости - уточняющие вопросы, запрос логов телефонии и другой необходимой для решения вопроса информации) - до 3 рабочих часов (рабочее время с 09:00 до 18:00 московского времени).

В рабочее время для обработки обращений и общения с пользователем через онлайн-чат технической поддержки доступны два оператора первой линии и два инженера.

В нерабочее время, выходные и праздничные дни онлайн-чат технической поддержки продолжает свою работу. Дежурным Специалистом технической поддержки производится мониторинг “горячих линий”, однако обрабатываются (получают обратную связь специалистов технической поддержки) обращения только экстренного характера, касающиеся критических сбоев в работе сервисов обеспечивающих работу “Интеграции Битрикс24 с Asterisk”, а также в отношении конечных пользователей заключивших договор сопровождения в том числе на условиях обслуживания (сопровождения) во вне рабочее время (24/7).

## **6. Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО**

Устранение неисправностей в работе программы для ЭВМ “Интеграция Битрикс24 с Asterisk” происходит на регулярной и постоянной основе.

Технические специалисты разработчика ООО “ИНФОРМЮНИТИ” осуществляют постоянный самостоятельный мониторинг работоспособности Программы для ЭВМ “Интеграция Битрикс24 и Asterisk”. Одновременно служба Технической поддержки своевременно реагирует на сообщения, о выявленных инцидентах при работе программного обеспечения у конечных пользователей, о которых те сообщают через онлайн-чат в Открытых линиях.

В случае, если обнаруженные инциденты (дефекты, проблемы, ошибки) в работе Программы для ЭВМ “Интеграция Битрикс24 с Asterisk” находятся вне зоны ответственности ее разработчика и правообладателя, и связаны с влиянием на ПО со стороны программы для ЭВМ “Битрикс24”, инженеры технической поддержки ООО “ИНФОРМЮНИТИ” направляют соответствующее уведомление (запрос) в техническую поддержку правообладателям программы, ставшей причиной такого сбоя, для последующего устранения конфликта кодов и иных ошибок на стороне “Битрикс24”.

Получение обратной связи от технической поддержки программы для ЭВМ “Битрикс24” и устранение таких дефектов в работе программного обеспечения контролируется (отслеживается) специалистами первой и второй линии технической поддержки “Интеграции Битрикс24 с Asterisk”.

В случае, если сложности возникают на стороне программы для интернет-телефонии “Asterisk”, инженеры-разработчики технической поддержки ООО “ИНФОРМЮНИТИ” самостоятельно вносят коррективы в программный код “Интеграции Битрикс24 с Asterisk”.

## **7. Информация о совершенствовании программы для ЭВМ “Интеграция Битрикс24 с Asterisk”**

### **7.1. Совершенствование программы для ЭВМ “Интеграция Битрикс24 с Asterisk”**

Развитие функциональности программы для ЭВМ “Интеграция Битрикс24 с Asterisk” напрямую зависит от возможностей, предоставляющихся в связи с развитием и модернизацией поддерживаемых версий программы для ЭВМ “Битрикс24”. Инженеры - разработчики ООО “ИНФОРМЮНИТИ” ведут постоянный мониторинг данных перспектив и оперативно определяют и реализуют возможности внедрения новых функциональностей “Интеграции Битрикс24 с Asterisk”, отвечающих потребностям рынка и конечных пользователей, в случае благоприятного для этого изменения программно-аппаратной среды “Битрикс24”.

### **7.2. Периодичность обновления версий ПО**

Правообладатель силами второй линии технической поддержки (инженеры, разработчики) регулярно проводит мониторинг работы ПО, а также ведет учет и анализ проблем, указанных конечными пользователями при их обращении в службу технической поддержки.

На основе указанной совокупности данных ежемесячно происходит обновление текущей версии ПО с устранением обнаруженных недочетов.

В случае обнаружения критического дефекта в работе Программы для ЭВМ “Интеграция Битрикс24 с Asterisk” устранение неисправностей в программном коде может также происходить во внеочередном порядке.

### **7.3. Уведомление об издании обновленной версии ПО**

При выпуске новой версии ПО при соответствующе настроенной АТС FreePBX, уведомления о обновлениях программ для ЭВМ, включая уведомления по приложению “Интеграция Битрикс24 с Asterisk”, поступают на электронную почту конечного пользователя, указанную в настройках АТС . После получения соответствующего уведомления конечный пользователь в ручном режиме самостоятельно активирует обновление ПО.

Подробнее о процессе активации обновленных версий Программы для ЭВМ “Интеграция Битрикс24 с Asterisk” можно прочитать в [Документации, содержащей описание функциональных характеристик программного обеспечения, информацию, необходимую для установки программного обеспечения, информацию, необходимую для эксплуатации программного обеспечения \(Документ ““Интеграция Битрикс24 с Asterisk”- документация о ПО \(функции, установка, эксплуатация\)”](#)).

## **8. Информация о персонале, необходимом для обеспечения технической поддержки Программы для ЭВМ “Интеграция Битрикс24 с Asterisk”**

Компетенции работников технической поддержки:

### **8.1 Операторы первой линии:**

- Знание продуктовой линейки компании, тарифов Битрикс24 и условий их предоставления
- Знание внутренних процессов компании
- Знание основных современных технологий
- Коммуникативность, навык общения в онлайн-чате
- Грамотность и эмпатия
- Умение брать на себя ответственность за решение вопроса пользователя

### **8.2. Специалисты второй линии:**

- Понимание основных принципов построения компьютерных сетей.
- Знание операционной системы Linux (опыт использования от двух лет).
- Знание протоколов сетевого взаимодействия TCP/IP, UDP.
- Знание протокола SIP.
- Знание принципов работы программной АТС Asterisk (опыт работы от двух лет).
- Умение написать план нумерации и логику обработки вызовов.
- Знание программного продукта FreePBX (опыт настройки от 1 года).
- Знание языков программирования PHP, JS.
- Знание MYSQL.

### **8.3. Разработчики:**

- Понимание основных принципов построения компьютерных сетей.
- Знание протоколов сетевого взаимодействия TCP/IP, UDP.
- Знание протокола SIP.
- Знание программной АТС Asterisk (опыт работы от трех лет).
- Знание языков программирования PHP, JS (опыт работы от трёх лет).
- Знание PHP Framework Laravel (опыт работы от трёх лет).
- Знание PHP Framework FreePBX
- Знание JS Framework VUE (опыт работы от двух лет).
- Знание MYSQL (опыт работы от трех лет).
- Сертифицированный “Администратор. Бизнес” Битрикс24.
- Сертифицированный разработчик “Профессионал” Битрикс24.

Гарантийное обслуживание, техническая поддержка и модернизация программного обеспечения осуществляется Правообладателем силами штатных работников и требует 2, 7 и 2 специалиста соответственно.