

# ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ «JOBERS»

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

## **КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ**

**Юридический адрес:**

*198206, город Санкт-Петербург, ул. Пионерстроя, д. 27, кв. 14*

**Телефон служб разработки и поддержки:** +7 (999) 2083231

**Электронная почта «хелпдеск» поддержки:** [help@jobers.ru](mailto:help@jobers.ru)

**Электронная почта для отзывов о продукте:-** [otzyv@jobers.ru](mailto:otzyv@jobers.ru)

# СОДЕРЖАНИЕ

<i>Контактная информация</i>	<i>1</i>
<b>АННОТАЦИЯ</b>	<b>3</b>
<b>1 Архитектура и Инфраструктура</b>	<b>4</b>
1.1 Масштабируемость	4
1.2 Основные модули	4
<b>2 Процессы жизненного цикла программного обеспечения</b>	<b>5</b>
2.1 Жизненный цикл ПО	5
2.2 Данные о процессе разработки ПО	6
2.3 Процессы поддержки ПО, в которые вовлечены разработчики	6
2.4 Рекомендуемые ТТХ ПК	6
<b>3 Порядок технической поддержки ПО</b>	<b>8</b>
3.1 Формирование заявки	8
3.2 Обработка заявки специалистом servicedesk (1-я линия)	8
3.3 Эскалация заявки	9
3.4 Обработка заявки 2-й линией	9
3.5 Механизм эскалации инцидента со второй линии на 3-ю	10
3.6 Данные о процессе поддержки ПО	10
3.7 Порядок взаимодействия службы поддержки ПО с заказчиком	10
3.8 Возможные ошибки	11
<b>4. Требования к персоналу</b>	<b>12</b>
4.1 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию	12
4.2 Уровень подготовки пользователя	12
4.3 Данные о персонале, задействованном в процессе разработки (количество, квалификация)	13
4.4 Данные о персонале, задействованном в процессе тестирования, отладки и установки ПО (количество, квалификация)	13
4.5 Данные о персонале, задействованном в процессе поддержки, эксплуатации и модернизации ПО (количество, квалификация)	14
<b>5 Дорожная карта проект (ключевые ближайшие 3 года)</b>	<b>15</b>
5.1 АТС и личный кабинет – Этап 1 (ориентировочно по июнь 2024 года)	15
5.2 Модуль скриптов – Этап 2 (ориентировочно по ноябрь 2024 года)	15
5.4 База знаний – Этап 4 (ориентировочно по октябрь 2024 года)	15
5.5 Модуль коммуникаций – Этап 5 (ориентировочно по февраль 2025 года)	16

# АННОТАЦИЯ

Jobers представляет из себя облачный сервис для автоматического размещения вакансий на более чем 20 рабочих сайтах – площадках для размещения вакансий. Jobers интегрирован с рабочими сайтами для автоматического размещения вакансий и получения откликов от кандидатов в личный кабинет, через который можно вести коммуникацию с соискателями на работу. Средство позволяет разместить объявление о работе на более чем 20 площадках автоматически, что экономит время и повышает эффективность отдела кадров каждой компании – клиента.

В результате развития Jobers будет содержать следующие модули:

- Система отслеживания кандидатов (ATS)
- Модуль скриптов
- Модуль автоматического размещения вакансий
- База знаний
- Омниканальный чат с соискателями на рабочих сайтах
- Панель администрирования

# 1 АРХИТЕКТУРА И ИНФРАСТРУКТУРА

Jobers представляет из себя облачный сервис для автоматического размещения вакансий на более чем 20 рабочих сайтах – площадках для размещения вакансий. Jobers интегрирован с рабочими сайтами для автоматического размещения вакансий и получения откликов от кандидатов в личный кабинет, через который можно вести коммуникацию с соискателями на работу. Средство позволяет разместить объявление о работе на более чем 20 площадках автоматически, что экономит время и повышает эффективность отдела кадров каждой компании – клиента.

Jobers реализована в клиент-серверной архитектуре и взаимодействует с конечным пользователем (с помощью frontend) через браузер на базе Chromium (Chrome, Yandex Browser, Microsoft Edge) или Mozilla Firefox. Серверная (backend) часть сервиса и базы данных работают под управлением СУБД MariaDB. В качестве сервера приложений используются веб-сервера Ubuntu 18.04.6 LTS

Серверная часть Jobers установлена на операционных системах семейства Linux. Клиентская часть Jobers загружается в браузере и может быть использована на любых устройствах, где возможна установка Chrome или Mozilla Firefox.

## 1.1 МАСШТАБИРУЕМОСТЬ

Сервис работает под управлением ОС LINUX.

При необходимости отдельные компоненты могут быть масштабированы путём переноса на более производительные серверы или путём создания реплик.

Так же увеличить производительность системы можно следующими способами:

- Обновление ПО ОС и ПО сторонних производителей
- Обновление и модернизация аппаратной платформы
- Обновление и увеличение пропускной способности каналов связи

## 1.2 Основные модули

На первом этапе ПО состоит из следующих компонентов:

- Онлайн сервис (платформа). Исполняется на АРМ Заказчика в его штатном Интернет-браузере.
- Серверная часть, представляющая из себя программный коммутатор каналов цифровой связи (аналог АТС). Данное ПО рассчитано на взаимодействие с различными каналами передачи данных и

провайдерами услуг связи. Имеет собственную БД для хранения текущих рабочих данных и логов.

- Сервис авторизации, организующий централизованный вход в ИС сотрудников Заказчика. Сервис поддерживает ротацию собственных токенов и имеет собственную БД для хранения информации о пользователях.

## **2 ПРОЦЕССЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ**

КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОФИСА РАЗРАБОТКИ:

Адрес: 198206, город Санкт-Петербург, ул. Пионерстроя, д. 27, кв. 14

Контактный телефон - +7 (999) 2083231

Сайт - <https://jobers.ru>

Электронная почта - [help@jobers.ru](mailto:help@jobers.ru)

Электронная почта для отзывов о продукте: [otzyv@jobers.ru](mailto:otzyv@jobers.ru)

Время работы Пн.-Пт. 10:00 – 18:00

### **2.1 Жизненный цикл ПО**

Жизненный цикл разработки ПО основан на ГОСТ 34.601-90.

#### **1 Формирование требований к программному обеспечению**

1.1 Обследование объекта и обоснование необходимости создания ПО

1.2 Построение бизнес-процессов, которые будут автоматизированы при внедрении ПО

1.3 Формирование бизнес требований к разрабатываемому ПО

1.4 Формирование требований к элементам системы

1.5 Формирование требований к дизайн системе ПО

1.6 Формирование требований к среде разработки ПО

1.7 Предварительный анализ сроков по реализации ПО

#### **2 Разработка технического задания**

2.1 Разработка и утверждение технического задания на создание ПО

2.2 Определение рабочей группы, ответственной на разработку

2.3 Построение план-графика по отчетным встречам разработки ПО

#### **3 Эскизный проект**

3.1 Разработка предварительных проектных решений по системе и её частям

3.2 Разработка документации и комментирование кода

#### **4 Рабочая документация**

4.1 Разработка рабочей документации на АС и её части

4.2 Разработка API методов

#### **5 Разработка и адаптация программ**

5.1 Разработка методов, сервисов, программ

5.2 Настройка сетевой безопасности

5.3 Подготовка резервированной БД

5.4 Подготовка пресс релизной версии

5.5 Аудит ПО на предмет соответствия требованиям

#### **6 Тестирование ПО**

6.1 Тестирование безопасности

- 6.2 Функциональное тестирование
- 6.3 Тестирование производительности
- 6.4 Юзабилити тестирование
- 6.5 Подготовка отчета о тестировании

## **7 Ввод в эксплуатацию**

- 7.1 Обучение персонала
- 7.2 Сбор обратной связи от персонала

## **8. Сопровождение ПО**

- 8.1 Выполнение работ в соответствии с гарантийными обязательствами
- 8.2 Послегарантийное обслуживание

## **2.2 ДАННЫЕ О ПРОЦЕССЕ РАЗРАБОТКИ ПО**

Данные о персонале, задействованном в процессе разработки, приведены в главе 4.

Аппаратная среда разработки описана в главе 2.4.

Возможные технические неисправности среды разработки исправляются в рабочее время одним из разработчиков или системным администратором офисов, по договоренности с руководителем. В нерабочее время неисправности устраняются системным администратором офисов.

## **2.3 ПРОЦЕССЫ ПОДДЕРЖКИ ПО, В КОТОРЫЕ ВОВЛЕЧЕНЫ РАЗРАБОТЧИКИ**

1. Процесс управления документацией
  - 1.1. Определение критериев для сопровождения документации
  - 1.2. Актуализация и доработка документации при изменении ПО
2. Управление конфигурацией ПО
  - 2.1. Контроль модификаций и версий ПО
  - 2.2. Подготовка технической документации по релизу версии ПО
  - 2.3. Исправление ошибок и нестыковок с новыми версиями стороннего ПО
  - 2.4. Плановая модернизация

## **2.4 РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ТТХ ПК**

Разработка ведется в изолированном сегменте офисной сети с 3 АРМ разработчиков и одним выделенным сервером.

Аппаратная часть:

Языки программирования, применявшиеся при разработке ПО:

- Php 7.2
- СУБД – MariaDB 10-4 или выше

- Среда разработки ПО:
- ОС Ubuntu 18.04.6 LTS, в составе сервера, сервера БД, АРМ программистов и руководителя и АРМ тестировщика.
- Для корректной работы с платформой необходима следующая конфигурация автоматизированного рабочего места пользователя:
- Минимальные требования к системе - 6 ядер, из расчета 25 пользователей на 1 ядро для расширения
- 8 Gb RAMM доступной памяти на 1 ядро системы
- 200Gb SSD
- Поддерживаемые ОС:
- Ubuntu 18.04.6 LTS или выше
- Поддерживаемые веб-браузеры:
- Google Chrome
- Mozilla Firefox
- Edge
- Safari

Рекомендованные настройки безопасности веб-браузеров:

- Cookies
- Pop-ups (new windows/tabs)
- Javascript
- AJAX
- DHTML

Необходимое ПО сторонних производителей:

- ПО php7.2-fpm + nginx/1.14.0
- GIT
- ChromeDriver 101.0.4951.4
- Google Chrome 101.0.4951.41

## **3 Порядок технической поддержки ПО**

Контактная информация офиса разработки:

Адрес: 198206, город Санкт-Петербург, ул. Пионерстроя, д. 27, кв. 14

Контактный телефон - +7 (999) 2083231

Сайт - <https://jobers.ru>

Электронная почта - [help@jobers.ru](mailto:help@jobers.ru)

Электронная почта для отзывов о продукте: [otzyv@jobers.ru](mailto:otzyv@jobers.ru)

Время работы Пн.-Пт. 10:00 – 18:00

### **3.1 ФОРМИРОВАНИЕ ЗАЯВКИ**

При поступлении обращения в каналы связи технической поддержки, на такое обращение заводится заявка в SD - таким образом обращение фиксируется, ему присваивается порядковый номер и соответствующие признаки – атрибуты, для дальнейшей работы по обращению и анализу причин обращения.

Регистрацию обращений в SD выполняют преимущественно специалисты 1-й линии технической поддержки, кроме случаев выявления проблем инженерами других линий (2,3 линия).

### **3.2 ОБРАБОТКА ЗАЯВКИ СПЕЦИАЛИСТОМ SERVICEDESK (1-я линия)**

В процессе оформления заявки по обращению, специалисты заводят 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 1-й линии выполняет работы по обращениям и инцидентам всеми доступными ему силами и средствами (собственные навыки, консультации с другими сотрудниками IT 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 в SD переводится в статус «решена» (после этого заявителю приходит запрос на

«утверждение» закрытия заявки по обращению). Если заявитель подтверждает, заявка считается не «решённой», а «закрытой». Инцидент или обращение, так же после этого считается закрытым.

### **3.3 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.

### **3.4 ОБРАБОТКА ЗАЯВКИ 2-й ЛИНИЕЙ**

Инженеры 2-й линии технической поддержки:

- Решают инциденты, переданных с первого уровня. Если для первого уровня поддержки ожидается, что он решает 80% инцидентов, то от второго уровня поддержки ожидается, что он решает 75% инцидентов, переданных ему первым уровнем, то есть 15% от числа зарегистрированных инцидентов. Остальные инциденты передаются на третий уровень.
- Определяют причины проблем. Второй уровень поддержки определяет причины проблем и предлагает меры по их обходу или устранению. Они привлекают и управляют другими ресурсами по мере необходимости для определения причин. Решение проблем передается на третий уровень, когда причина заключается в архитектурном или техническом вопросе, который превышает их уровень квалификации.
- Обеспечивают реализацию исправлений и устранений проблем. Второй уровень поддержки обеспечивает инициирование запросов на изменения в проектах, ведущихся в организациях разработчиков, для реализации планов устранения известных ошибок. Они обеспечивают документирование найденных решений, сообщают о них персоналу первого уровня и реализуют их в инструментах

Второй уровень поддержки пытается идентифицировать проблемы до возникновения инцидентов посредством наблюдения за компонентами

инфраструктуры и принятия корректирующих действий при обнаружении дефектов или ошибочных тенденций.

Заблаговременно анализируют тенденции инцидентов. Уже случившиеся инциденты исследуются для того, чтобы определить не свидетельствуют ли они о наличии проблем, которые следует исправить, чтобы они не вызвали новые инциденты. Исследуются те инциденты, которые закрыты и не сопоставлены известным проблемам, на предмет наличия потенциальных проблем.

### **3.5 МЕХАНИЗМ ЭСКАЛАЦИИ ИНЦИДЕНТА СО ВТОРОЙ ЛИНИИ НА 3-ю**

Механизм аналогичен предыдущему и имеет ту же иерархию. В случаях, когда проблема является общей, информация об инцидентах, связанных с ней, поступает по аварийному каналу связи («технические проблемы со связью»).

### **3.6 ДАННЫЕ О ПРОЦЕССЕ ПОДДЕРЖКИ ПО**

Данные о персонале, задействованном в процессе поддержки, приведены в главе 4.

Возможные технические и программные неисправности на стороне Заказчика исправляются в рабочее время одним из специалистов поддержки. В сложных случаях привлекаются разработчики или системный администратор офиса, по договоренности с руководителем. В нерабочее время неисправности устраняются одним из специалистов поддержки или системным администратором офисов.

### **3.7 ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СЛУЖБЫ ПОДДЕРЖКИ ПО С ЗАКАЗЧИКОМ**

Получение жалоб и пожеланий заказчика:

- Периодическое:
  - Опрос заказчика в определенные периоды по электронной почте и телефону (ежемесячно)
  - Сбор данных и решение вопросов совместимости по электронной почте и телефону при выходе плановых обновлений и патчей ПО (по мере выхода обновлений)
- Непериодическое:
  - Сбор отзывов персонала Заказчика о ПО по электронной почте (регулярно, круглосуточно)
  - Сбор данных и решение вопросов совместимости по электронной почте и телефону при выходе новых версий ПО или существенных обновлений для устранения обнаруженных Заказчиком ошибок

- Сбор данных и решение вопросов совместимости по электронной почте и телефону при обновлении Заказчиком аппаратной базы или ОС
- Аварийное:
  - Взаимодействие с Заказчиком при возникновении аварийной ситуации, по электронной почте, телефону

Обработка жалоб персоналом:

Сообщение заказчика заносится в систему helpdeskeddy, где его статус меняется по мере устранения проблемы и сохраняется как «решенная проблема» после устранения. В процессе устранения задействуется как сервисный специалист, имеющий навыки системного администратора и минимальные навыки разработчика, так и специалисты разработки системы при необходимости, согласно этапам п. 3.1-3.5.

### **3.8 Возможные ошибки**

- Ошибка авторизации в системе
- Отсутствие связи с внешней сетью
- Не загружается сайт
- ПО не реагирует на команды оператора
- ПО зависает при загрузке
- ПО не загружается
- Сообщение об ошибках ПО сторонних производителей, которые влекут за собой неработоспособность системы
- Отсутствие поступления откликов с рабочего сайта
- Отсутствие исходящей связи с соискателями
- Сообщение об отсутствии соединения с внешним сервисом (связь с внешней сетью присутствует)

## **4. ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ**

### **4.1 ПЕРСОНАЛ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЙ ТЕХНИЧЕСКУЮ ПОДДЕРЖКУ И МОДЕРНИЗАЦИЮ**

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

- Знание функциональных возможностей информационной системы
- Знание функционала и настроек UNIX-совместимых систем

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

- Знание функциональных возможностей информационной системы
- Знание API работных сайтов, xml фидов и настроек каналов связи со смежными ИС
- Знание особенностей облачного ПО Jobers в ИС Заказчика и организаций-партнеров
- Знание функционала и настроек UNIX-совместимых систем
- Знание СУБД MariaDB 10-4

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

- Знание функциональных возможностей информационной системы, архитектуры и программного кода серверной части и пользовательского интерфейса
- Знание API работных сайтов, xml фидов и настроек каналов связи со смежными ИС
- Знание особенностей облачного ПО Jobers в ИС Заказчика и организаций-партнеров
- Навыки редактирования программных модулей системы
- Знание функционала и настроек UNIX-совместимых систем
- Знание СУБД MariaDB 10-4 на уровне редактирования запросов и кода ПО обработки данных

### **4.2 УРОВЕНЬ ПОДГОТОВКИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ**

Пользователь Jobers должен иметь опыт работы с браузерами Google Chrome (или: Opera, Safari, Internet Explorer, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Android Browser, Samsung Internet).

Для работы с Jobers пользователю необходимо изучить руководство пользователя.

#### **4.3 ДАННЫЕ О ПЕРСОНАЛЕ, ЗАДЕЙСТВОВАННОМ В ПРОЦЕССЕ РАЗРАБОТКИ (КОЛИЧЕСТВО, КВАЛИФИКАЦИЯ)**

Данные о персонале, задействованном в процессе разработки ПО приведены в таблице ниже:

ФИО	Должность	Образование	Специальность
<i>Евдокимов Игорь Андреевич</i>	Аналитик	Высшее техническое	Аналитик
<i>Буквинов Владимир Евгеньевич</i>	Ведущий разработчик ПО	Высшее техническое	Ведущий разработчик

#### **4.4 ДАННЫЕ О ПЕРСОНАЛЕ, ЗАДЕЙСТВОВАННОМ В ПРОЦЕССЕ ТЕСТИРОВАНИЯ, ОТЛАДКИ И УСТАНОВКИ ПО (КОЛИЧЕСТВО, КВАЛИФИКАЦИЯ)**

Данные о персонале, задействованном в процессе тестирования, отладки и установки ПО приведены в таблице ниже:

ФИО	Должность	Образование	Специальность
<i>Евдокимов Игорь Андреевич</i>	Аналитик	Высшее техническое	Аналитик

#### **4.5 ДАННЫЕ О ПЕРСОНАЛЕ, ЗАДЕЙСТВОВАННОМ В ПРОЦЕССЕ ПОДДЕРЖКИ, ЭКСПЛУАТАЦИИ И МОДЕРНИЗАЦИИ ПО (КОЛИЧЕСТВО, КВАЛИФИКАЦИЯ)**

Данные о персонале, задействованном в процессе поддержки, эксплуатации и модернизации ПО приведены в таблице ниже:

ФИО	Должность	Образование	Специальность
<i>Евдокимов Игорь Андреевич</i>	Аналитик	Высшее техническое	Аналитик
<i>Буквинов Владимир Евгеньевич</i>	Ведущий разработчик ПО	Высшее техническое	Ведущий разработчик

## **5 ДОРОЖНАЯ КАРТА ПРОЕКТ (КЛЮЧЕВЫЕ БЛИЖАЙШИЕ 3 ГОДА)**

Предполагается поэтапная реализация следующих модулей:

### **5.1 ATS и Личный кабинет – Этап 1 (ориентировочно по июнь 2024 года)**

1. Реализация кнопки автоматического написания текста вакансии нейросетью;
2. Редизайн личного кабинета клиента, пользователя и администратора
3. Поиск и подключение новых работных сайтов для интеграций
4. Аналитика с расширенной статистикой по найму
- 5.
6. Чёрный список вакансий, нарушающих правила размещения для дополнительной проверки;
7. Опрос Заказчика о надежности и функциональности продукта. Прием замечаний и пожеланий Заказчика для включения в следующий этап, двумя способами: Периодически – через регулярный опрос; Непериодически – через опрос при выходе патчей, обновлений, новых версий, и после устранения аварийных ситуаций.
8. Анализ и обработка кейсов поддержки для учета опыта аварий и уязвимых точек проекта в следующем этапе.

### **5.2 Модуль скриптов – Этап 2 (ориентировочно по ноябрь 2024 года)**

1. Создание/редактирование/удаление скриптов интеграции с работными сайтами;
2. Административная панель для настройки параметров и древа скриптов;
3. Блок вспомогательной информации с настройкой через конструктор;
4. Формирование отчетов по прохождению скрипта интеграций;
5. Готовая словарная матрица и база ответов;
6. Конструктор шаблонов общения с соискателями;
7. Опрос Заказчика о надежности и функциональности продукта. Прием замечаний и пожеланий Заказчика для включения в следующий этап, двумя способами: Периодически – через регулярный опрос; Непериодически – через опрос при выходе патчей, обновлений, новых версий, и после устранения аварийных ситуаций.
8. Анализ и обработка кейсов поддержки для учета опыта аварий и уязвимых точек проекта в следующем этапе.

### **5.4 База знаний – Этап 4 (ориентировочно по октябрь 2024 года)**

1. Добавление новой информации в ленту новостей (функция настраиваемая, зависит от роли пользователя);
2. Добавления таблиц, карт, событий календаря, ссылок;
3. Архив изменений и возврат к предыдущим версиям;
4. Система тестирования персонала;

5. Лента новостей;
6. Конструктор меню;
7. Возможность делать пометки и оставлять комментарии (индивидуально под учетной записью пользователя, личные комментарии и отметки не доступны для общего просмотра);
8. Вывод актуальных изменений и новостей в зависимости от отдела;
9. Обратная связь от сотрудников с предложением новостей или необходимостью редактирования;
10. Возможность замены информации в связанных статьях (используются перекрестные ссылки);
11. Поиск по ключевым параметрам с фильтром;
12. Связь с омниканальным чатом;
13. Подбор статей нейромодулем из базы знаний на основании запроса от клиента;
14. Оценка полезности статей сотрудниками;
15. Статистика для руководителя по просмотру и оценкам статей.
16. Опрос Заказчика о надежности и функциональности продукта. Прием замечаний и пожеланий Заказчика для включения в следующий этап, двумя способами: Периодически – через регулярный опрос; Непериодически – через опрос при выходе патчей, обновлений, новых версий, и после устранения аварийных ситуаций.
17. Анализ и обработка кейсов поддержки для учета опыта аварий и уязвимых точек проекта в следующем этапе.

## **5.5 Модуль коммуникаций – Этап 5 (ориентировочно по февраль 2025 года)**

1. Отправка смс соискателю с виджета;
  - 1.1 Выбор номера с которого будет отправлено смс;
  - 1.2 Выбор шаблона либо ручной ввод текста;
  - 1.3 Добавление автоматической подписи либо ручной ввод.
2. Отправка Email соискателю с виджета;
  - 2.1 Выбор адреса с которого будет отправлено смс (личный адрес сотрудника, либо корпоративный адрес);
  - 2.2 Выбор шаблона либо ручной ввод текста;
  - 2.3 Добавление автоматической подписи либо ручной ввод.
3. Внутренний чат с сотрудниками;
4. Каталог контактов;
5. Просмотр истории переписок;
6. Автоматическая смена статусов при отсутствии сотрудника;
7. Трансляция статусов сотрудников;
8. Опрос Заказчика о надежности и функциональности продукта. Прием замечаний и пожеланий Заказчика для включения в следующий этап, двумя способами: Периодически – через регулярный опрос; Непериодически – через опрос при выходе патчей, обновлений, новых версий, и после устранения аварийных ситуаций.
9. Анализ и обработка кейсов поддержки для учета опыта аварий и уязвимых точек проекта в следующем этапе.