

Утверждено директором
ООО “Разумные решения” Уколовым А.М.



Жизненный цикл

программы для ЭВМ «Айтигрикс интеграция Asterisk с Битрикс24»

1. Краткая общая информация о

Программе для ЭВМ «Айтигрикс интеграция Asterisk с Битрикс24»

Наименование Программа для ЭВМ «Айтигрикс интеграция Asterisk с Битрикс24»

Назначение

Приложение предназначено для интеграции Битрикс24 с АТС на базе Asterisk (FreePBX, Elastix, Issabel, чистый Астериск), 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 \(Битрикс24\)](#)
- [на сайте разработчика ПО](#)
- [База знаний ПО](#)

1. Составляющие части ПО

1.1.1 Приложение «Asterisk интеграция: Itgrix» (устанавливается через маркетплейс Битрикс24).

1.1.2. Служба itgrix_bx (устанавливается на сервер с Asterisk). Использует базу данных сервера MySQL.

2. Составляющие части программы для ЭВМ «Айтигрикс интеграция Asterisk с Битрикс24»

2.1. Для Битрикс24 и 1С-Битрикс24:

2.1.1. Приложение для Битрикс24 «Asterisk интеграция: Itgrix»

2.1.2. Установка приложения производится как через маркетплейс Битрикс24:

<https://www.bitrix24.ru/apps/app/itgro.asteriskbx24free/> , так и через функцию поиска в разделе “Маркет” “Битрикс24” (поиск осуществляется по названию: “Asterisk интеграция: Itgrix”, “Itgrix”). Данные варианты установки доступны как для коробочной, так и для облачной версии “Битрикс24”.

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

СОЗДАТЬ БЕСПЛАТНО

Разработчикам

Оформите подписку Битрикс24 Маркет Плюс и используйте более 3000 полезных приложений, представленных в каталоге.

[← ВЕРНУТЬСЯ К СПИСКУ ПРИЛОЖЕНИЙ](#)



ОПЕРАТОР СЕВЕР

АСТРАК

ТЕЛЕФОН

Itgr

Бизнес24

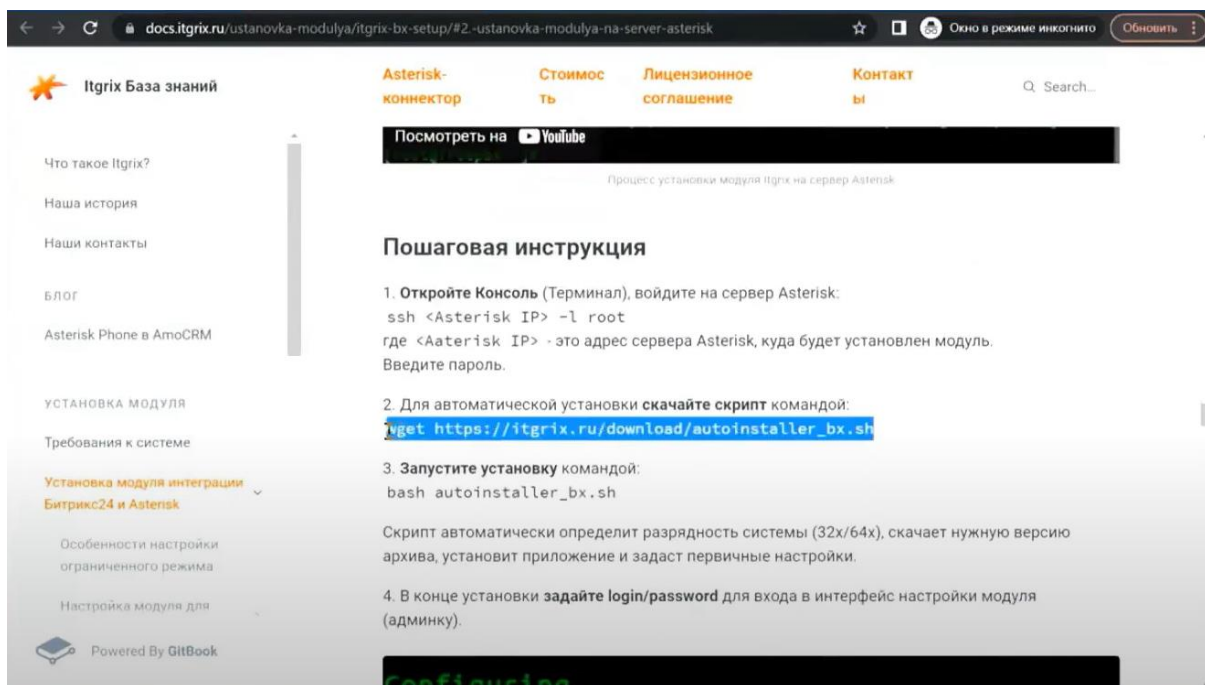
Телевидение (оператор)

- Платные услуги операторов (ОУО)
- Бесплатные услуги
- Платные услуги операторов (ОУО)
- Служба экстренной помощи МЧС
- Служба экстренной помощи МЧС
- Служба экстренной помощи МЧС
- Служба экстренной помощи МЧС

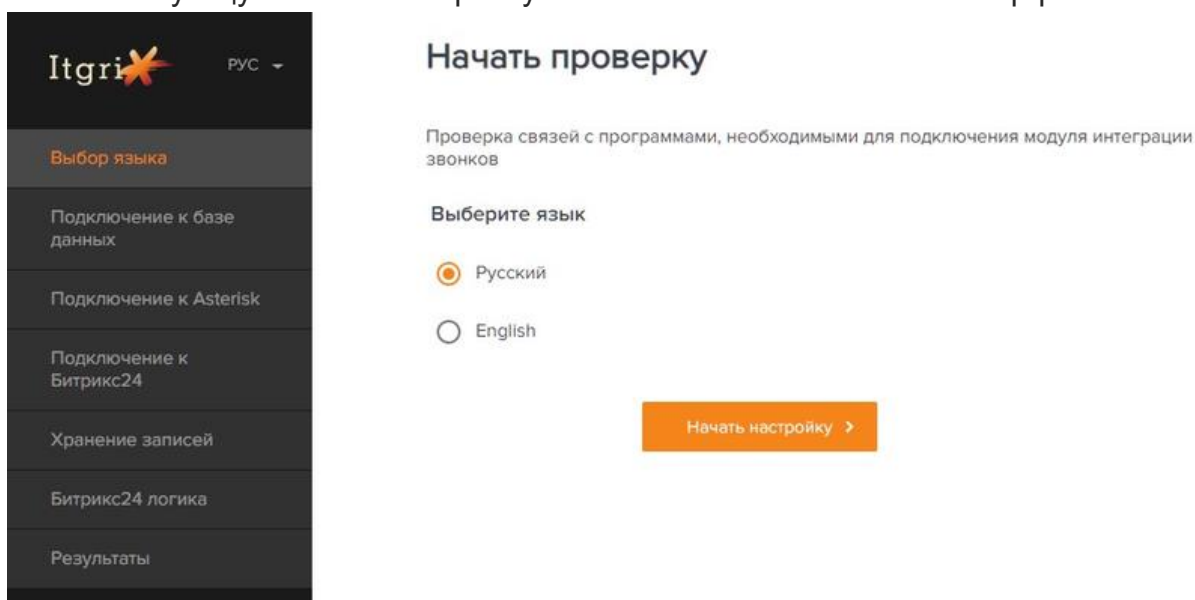


Модуль Itgrix Интеграция Битрикс24 с Asterisk – надежный инструмент интеграции Битрикс24 и IP-телефонии Астериск. Оперативная работа со звонками прямо в CRM.

2.2.1. Модуль поставляется в виде архива или устанавливается скриптом, командой в терминале сервера АТС.



2.2.2. После установки серверной части ПО, необходимо произвести соответствующую настройку в веб интерфейсе ПО.



3. Жизненный цикл программного обеспечения

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

Поддержка осуществляется только трех последних версий модуля (LTS).

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 с Asterisk”

К процессам, обеспечивающим поддержание жизненного цикла программного обеспечения - Программы для ЭВМ «Айтигрикс интеграция Asterisk с Битрикс24» относятся:

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

О порядке скачивания, установки и настройки Программы для ЭВМ «Айтигрикс интеграция Asterisk с Битрикс24» подробно можно прочитать в *Базе знаний Itgrix*, содержащей описание функциональных характеристик программного обеспечения, информацию, необходимую для установки программного обеспечения, информацию, необходимую для эксплуатации программного обеспечения (Раздел УСТАНОВКА МОДУЛЯ - “Установка модуля интеграции Битрикс24 и Asterisk” (функции, установка, эксплуатация).

База знаний - это ресурс, на котором содержится полная информация о функциях, порядке установки и эксплуатации ПО, располагается по ссылке <https://docs.itgrix.ru/>.

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

Устранение выявленных инцидентов, а также выпуск обновлений ПО (периодическое, экстренное) осуществляется только службой Технической поддержки разработчика - ООО “Разумные решения”.

Обновление версии ПО у конечного пользователя осуществляется самим таким пользователем либо его системным администратором на сервере, где установлено ПО. Подробнее информацию о данном процессе можно получить также из *Базы знаний*.

5. Техническая поддержка программы для ЭВМ «Айтигрикс интеграция Asterisk с Битрикс24»

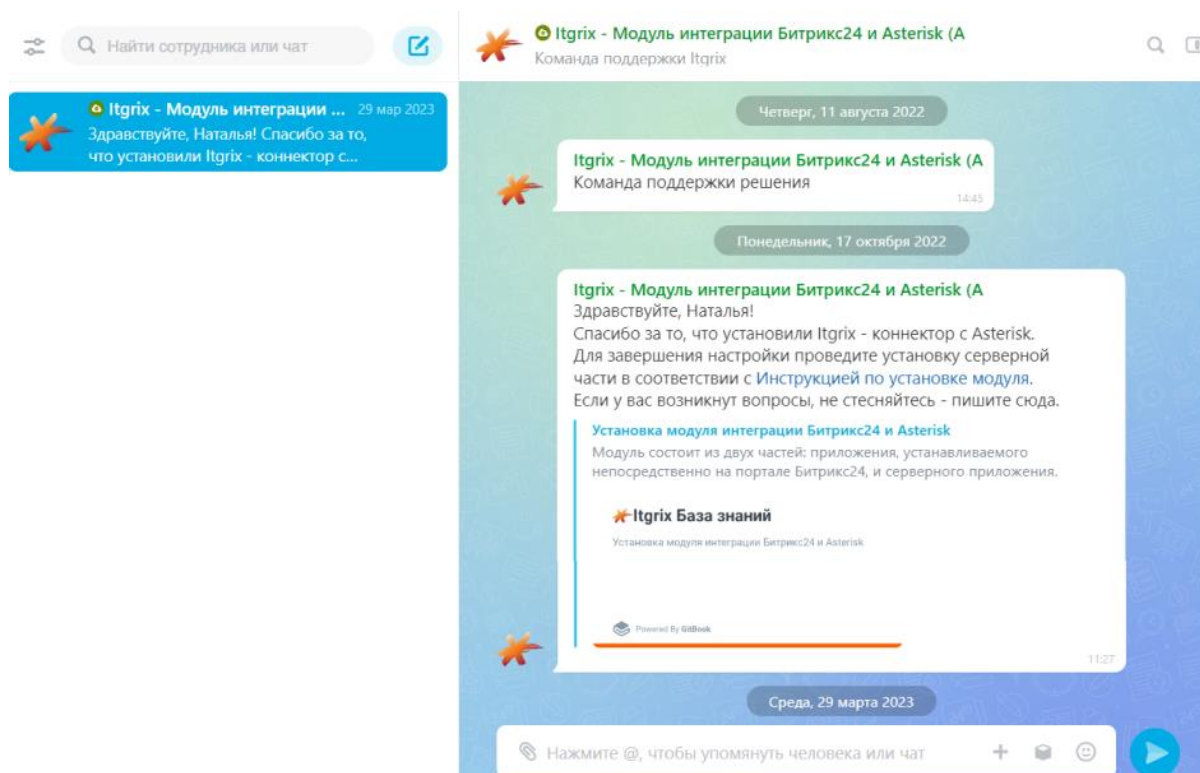
Техническая поддержка приложения осуществляется только посредством Чатов Открытых линий (Мессенджеры: what’s app, telegram; онлайн-чат на сайте, открытые линии Битрикс24). Общение с использованием телефонной связи исключается, если вопросы касаются именно технической поддержки приложения “Интеграция 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 Чаты.

5.1. Порядок взаимодействия с пользователями программы для ЭВМ «Айтигрикс интеграция Asterisk с Битрикс24» посредством online-чата

Online-чат технической поддержки доступен:

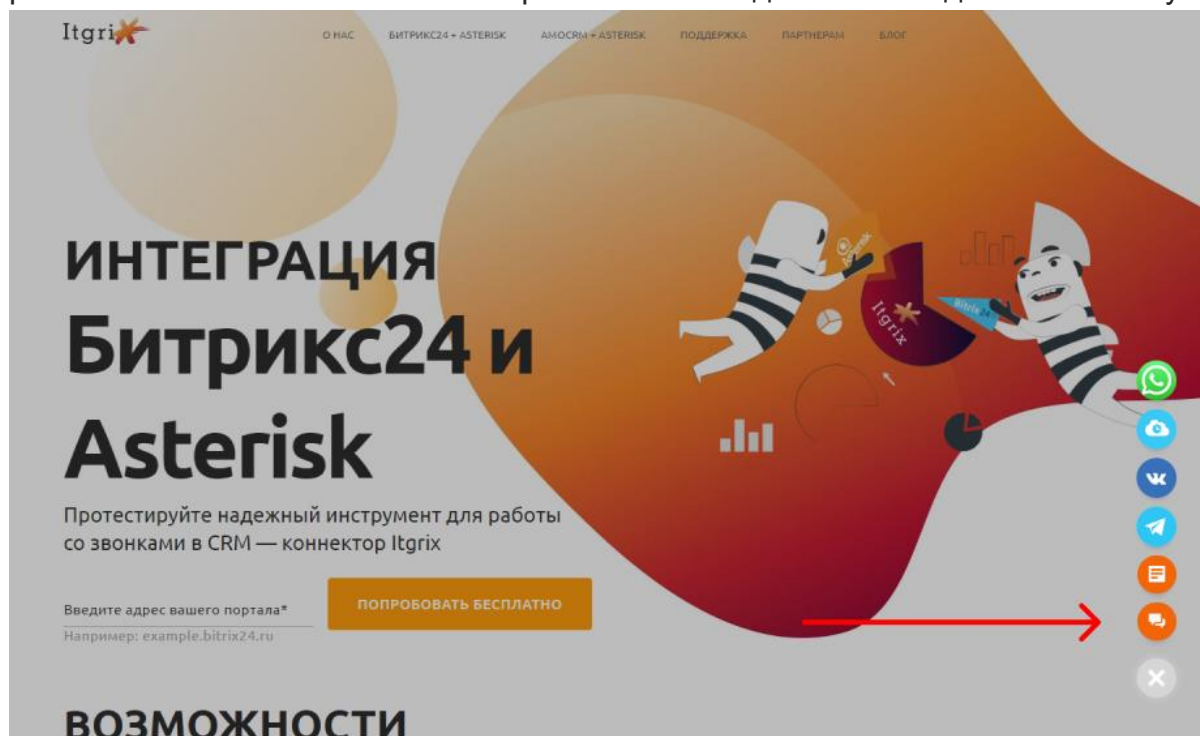
5.1.1. В Битрикс24 сразу после установки приложения: в портале Битрикс24 появится отдельная иконка чата технической поддержки Itgrix.



5.1.2. В чате на страницах сайта itgrix.ru/bx24/ (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 пользователь должен предоставить 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.



5.1.3. Телеграм: https://t.me/bx24asterisk_bot

5.1.4. [Whatsapp](#)

5.2. Порядок непосредственной реализации технической поддержки программы для ЭВМ «Айтигрикс интеграция Asterisk с Битрикс24»

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 - технических специалистов. Время реакции оператора «первой линии» (ответ на вопрос общего характера, либо подключение оператора второй линии): до 1 часа с момента отправки сообщения в чат технической поддержки в рабочее время (с 08:00 до 18:00 московского времени). Время реакции оператора «второй линии» (рекомендации по решению вопроса, либо, при необходимости - уточняющие вопросы, запрос лога телефонии и другой необходимой для решения вопроса информации) - до 2 рабочих часов (рабочее время с 08:00 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 специалиста технической поддержки. В нерабочее время, выходные и праздничные дни онлайн-чат технической поддержки не обрабатывается.

6. Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО

Устранение неисправностей в работе программы для ЭВМ «Айтигрикс интеграция Asterisk с Битрикс24» происходит на регулярной и постоянной основе. 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 сложности возникают на стороне программы для ЭВМ «Айтигрикс интеграция Asterisk с Битрикс24», то инженеры-разработчики самостоятельно вносят коррективы в программный код ПО. В случае, если обнаруженные инциденты (дефекты, проблемы, ошибки) в работе программы для ЭВМ «Айтигрикс интеграция Asterisk с Битрикс24» находятся вне зоны ответственности ее разработчика и правообладателя, и связаны с влиянием на ПО со стороны программы для ЭВМ «Битрикс24» специалисты технической поддержки ООО «Разумные решения» направляют соответствующее уведомление (запрос) в техническую поддержку правообладателя программ, ставшей причиной такого сбоя. 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 программы для ЭВМ «Айтигрикс интеграция Asterisk с Битрикс24»

7. Информация о совершенствовании программы для ЭВМ «Айтигрикс интеграция Asterisk с Битрикс24»

7.1. Совершенствование программы для ЭВМ «Айтигрикс интеграция Asterisk с Битрикс24». Развитие функциональности программы для ЭВМ «Айтигрикс интеграция Asterisk с Битрикс24» напрямую зависит от возможностей, предоставляющихся в связи с развитием и модернизацией поддерживаемых версий программы для ЭВМ «Битрикс24». Разработчики ООО «Разумные решения» ведут постоянный мониторинг данных перспектив и оперативно определяют и реализуют возможности внедрения новых функциональностей «Интеграции с Asterisk», отвечающих потребностям рынка и конечных пользователей, в случае благоприятного для этого изменения программ для ЭВМ «Битрикс24».

7.2. Периодичность обновления версий ПО. Правообладатель силами второй линии (специалисты технической поддержки, 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 периодически происходит обновление текущей версии ПО с устранением обнаруженных недочетов. В случае обнаружения критического дефекта в работе программы для ЭВМ «Айтигрикс интеграция Asterisk с Битрикс24» устранение неисправностей в программном коде может также происходить во внеочередном порядке.

7.3. Уведомление об издании обновленной версии ПО. При выпуске новой версии ПО уведомления о обновлениях программ для ЭВМ, включая уведомления по программе для ЭВМ «Айтигрикс интеграция Asterisk с Битрикс24», поступают в веб-интерфейс настройки приложения, публикуются в статье с обновлениями Базы знаний, а также в [телеграм канал](#).

После получения соответствующего уведомления конечный пользователь в ручном режиме самостоятельно активирует обновление ПО. Подробнее о процессе установки обновленных версий программы для ЭВМ «Айтигрикс интеграция Asterisk с Битрикс24» можно прочитать в Базе знаний (Раздел FAQ - [“Обновление приложения”](#)).

8. Информация о персонале, необходимом для обеспечения технической поддержки программы для ЭВМ «Айтигрикс интеграция Asterisk с Битрикс24»

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 функциональных возможностей программ для ЭВМ “Битрикс24”.
- 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).
- Знание программного продукта FreePBX (опыт настройки от 1 года).
- Знание языков программирования PHP.
- Знание MYSQL.
- Знание программ для ЭВМ “Битрикс24” на уровне администратора.

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, Golang (опыт работы от трёх лет).
- Знание JS Framework VUE (опыт работы от двух лет).
- Знание MYSQL (опыт работы от трех лет).

Гарантийное обслуживание, техническая поддержка и модернизация программного обеспечения осуществляется Правообладателем силами штатных работников и требует 1, 2 и 2 специалистов соответственно.