

**ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**  
**«Digit Вики»**

**Описание функциональных характеристик ПО**

Листов 12

## **АННОТАЦИЯ**

Настоящий документ содержит описание функциональных характеристик программного обеспечения «Digit Вики», предназначенного для справочно-информационной поддержки пользователей. С его помощью пользователи в случае затруднений могут оперативно получать таргетированную информацию о работе тех или иных функций программного обеспечения, не тратя время на обращение в службу технической поддержки.

# СОДЕРЖАНИЕ

1	ЦЕЛИ И АВТОМАТИЗИРУЕМЫЕ ФУНКЦИИ .....	5
1.1	Цели создания программного обеспечения .....	5
1.2	Автоматизируемые функции программного обеспечения .....	5
1.3	Потенциальные пользователи программного обеспечения.....	5
2	КОМПОНЕНТЫ СИСТЕМЫ .....	6
2.1	Базовый модуль ПО «Digit Вики» .....	6
3	ХАРАКТЕРИСТИКА ФУНКЦИОНАЛЬНОЙ СТРУКТУРЫ.....	6
4	АППАРАТНЫЕ И ПРОГРАММНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПО .....	8
4.1	Требования к серверной части.....	8
4.2	Требования к клиентской части.....	8
5	ЧИСЛЕННОСТЬ И КВАЛИФИКАЦИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ СИСТЕМЫ .....	9
6	РЕЖИМ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ .....	10

## СПИСОК ТЕРМИНОВ И СОКРАЩЕНИЙ

<b>Термин, сокращение</b>	<b>Значение</b>
<b>ПО</b>	Программное обеспечение
<b>База знаний продукта</b>	Раздел базы знаний со структурированной информацией о программном продукте, в который база знаний встроена
<b>База знаний региона</b>	Раздел базы знаний с профильной информацией по теме востребованной заказчику.
<b>Контент</b>	Совокупность информационных материалов, содержащихся в Базе знаний

# **1 ЦЕЛИ И АВТОМАТИЗИРУЕМЫЕ ФУНКЦИИ**

## **1.1 Цели создания программного обеспечения**

Цели создания универсального программного обеспечения «Digit Вики» (далее ПО) для справочно-информационной поддержки пользователей:

- 1) повышение эффективности использования программных продуктов за счет встроенной базы знаний, содержащей информацию об основных функциях и пользовательских сценариях программного продукта;
- 2) снижение нагрузки на службу технической поддержки за счет обеспечения пользователей проактивной справочной информацией, позволяющей решать значительную часть вопросов без обращения в техподдержку;
- 3) организация процесса обмена информацией между экспертами и другими специалистами внутри организаций, в которых внедряется ПО.

## **1.2 Автоматизируемые функции программного обеспечения**

Программное обеспечение «Digit Вики» позволяет автоматизировать:

- 1) процессы создания и редактирования информационных статей;
- 2) структурирование информационных материалов в виде древовидного каталога;
- 3) управление доступностью информационных материалов;
- 4) создание черновиков статей без публикации, процесс публикации;
- 5) процесс отправки статей на согласование с использованием трекер системы «Digit Поддержка» в сторонние организации (ведомства и др.).

Функциональные возможности, реализованные в ПО «Digit Вики»:

- 1) создание и редактирование справочно-информационных материалов/статей;
- 2) создание черновиков статей и последующая публикация их;
- 3) хранение информационного контента в виде древовидного каталога;
- 4) поиск статей и чтение материалов статьи;
- 5) обеспечение таргетированной доступности информационных материалов в зависимости от их тематики и принадлежности к тем или иным категориям пользователей;
- 6) получение обратной связи от пользователей о полезности информационных материалов.

# **1 ЦЕЛИ И АВТОМАТИЗИРУЕМЫЕ ФУНКЦИИ**

## **1.3 Потенциальные пользователи программного обеспечения**

Потенциальными пользователями ПО «Digit Вики» могут быть:

- 1) пользователи программных продуктов Digit;
- 2) сотрудники технической поддержки;
- 3) сотрудники продуктовых команд.

## 2 КОМПОНЕНТЫ СИСТЕМЫ

«Digit Вики» представляет собой виджет, встраиваемый в программные продукты, и имеет клиент-серверную архитектуру.

### 3.1 Базовый модуль ПО «Digit Вики»

Основная функциональность ПО «Digit Вики» обеспечивает возможность оперативного получения пользователями справочно-информационной помощи о возможностях программного продукта и по другим востребованным темам.

Базовый функционал программного обеспечения «Digit Вики» может быть встроен в продукты, разработанные с помощью программного обеспечения «Digit Платформа».

Для пользователей с правами «Администратор Базы знаний продукта» доступны следующие функциональные возможности:

- просмотр контента Баз знаний;
- создание и редактирование статей в Базе знаний продукта;
- управление контентом (ролевая доступность, структурирование, привязка к разделам контента) в Базе знаний продукта;
- создание черновиков статей в Базе знаний продукта;
- просмотр и редактирование моих черновиков;
- публикация моих черновиков статей для всех читателей;
- просмотр списка последних обновлений по опубликованным статьям;
- отправка на согласование материалов черновика, используя интеграцию с тикет-системой «Digit Поддержка».

Для пользователей с правами «Администратор Базы знаний региона» доступны следующие функциональные возможности:

- просмотр контента Баз знаний;
- создание и редактирование контента в Базе знаний региона;
- управление контентом (ролевая доступность, структурирование, привязка к разделам контента) в Базе знаний продукта;
- создание черновиков статей в Базе знаний региона;
- просмотр и редактирование моих черновиков;
- публикация моих черновиков статей для всех читателей;
- просмотр списка последних обновлений по опубликованным статьям;

## **2 КОМПОНЕНТЫ СИСТЕМЫ**

- отправка на согласование материалов черновика, используя интеграцию с тикет-системой «Digit Поддержка».

Для пользователей с правами «Пользователь» доступны следующие функциональные возможности:

- просмотр статей во всех разделах Базы знаний;
- поиск статей через поисковое поле;
- создание и редактирование статей в разделе «Мои заметки»;
- оценка полезности статьи;
- просмотр списка последних обновлений по опубликованным статьям.



### **3 ХАРАКТЕРИСТИКА ФУНКЦИОНАЛЬНОЙ СТРУКТУРЫ**

ПО «Digit Вики» представляет собой программный продукт, адаптированный для работы в различных операционных системах.

ПО «Digit Вики» основан на клиент-серверной архитектуре и доступен пользователям через веб-интерфейс.

## 4 АППАРАТНЫЕ И ПРОГРАММНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПО

### 6.1 Требования к серверной части

Для развертывания программного обеспечения «Digit Вики» аппаратный комплекс должен представлять собой сервер, развернутый в едином контуре с программным продуктом, в который встраивается Digit Вики.

Рекомендуемые минимальные конфигурации серверного оборудования, а также обязательное программное обеспечение для сервера представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Требования к серверной части ПО «Digit Вики»

Обязательное программное обеспечение на сервере	Рекомендуемые минимальные конфигурации серверного оборудования
<ul style="list-style-type: none"><li>• Wildfly версии 20.x;</li><li>• Postgres 12;</li><li>• Solr 8.11.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 8 ГБ оперативной памяти;</li><li>• 20 ГБ физической памяти;</li><li>• 4 логических ядра;</li><li>• канал связи с пропускной способностью не менее 1 Мбит/с.</li></ul>

### 6.2 Требования к клиентской части

Требования к рабочему месту сотрудника определяются соответствующими требованиями к программному продукту, в который встраивается виджет «Digit Вики».

## **5 ЧИСЛЕННОСТЬ И КВАЛИФИКАЦИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ СИСТЕМЫ**

Количество пользователей ПО «Digit Вики» определяется текущими потребностями заказчика. Пользователи должны иметь базовые навыки работы с операционными системами Microsoft, сетью Интернет.

## **6 РЕЖИМ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ**

В основном режиме функционирования ПО «Digit Вики» обеспечивает:

- непрерывную работу в режиме 24 часа в день, 7 дней в неделю (24x7);
- выполнение всех функций в полном объеме, за исключением периодов проведения профилактических и других работ, а также устранения возникших нештатных ситуаций.

В случае возникновения нештатных ситуаций организована возможность восстановления работоспособности ПО «Digit Вики» путем отката до последней рабочей версии с сохранением целостности информации на уровне СУБД.