

# EXPERIENCE AVAYA

Moscow



**Функциональное расширение  
платформы Avaya UC/CC  
на базе российского ПО:**

- Univef SLA**
- Univef Agent Desktop**

Дрожжин Артем, технический директор, Univef



# Univef SLA 3.0. Внедрение в Генеральной прокуратуре

## Доступность



### Контроль SLA

- Сетевые задержки
- Процент потерянных пакетов
- Вариация задержки (джиттер)
- Пропускная способность

### Контроль SE-маршрутизаторов

- Загрузка каналообразующих портов
- Нагрузка центрального процессора
- Утилизация памяти SE-маршрутизаторов

### Определение узких мест в сети

- Показатели загрузки каналов
- Работа политик управления трафиком
- Сохранение значений приоритетов трафика



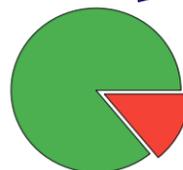
# Univef SLA 3.0. Внедрение в Генеральной прокуратуре

## Генеральная Прокуратура РФ

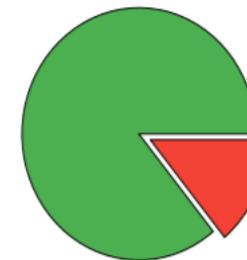
### Сводный отчет по качеству оказываемых услуг

Период: С 29.05.2019 00:00:00 по 29.05.2019 11:00:00  
 Сформирован: 29.05.2019 11:36:26  
 Объект: Генеральная прокуратура РФ

■ Без нарушений 86%  
 ■ С нарушениями 14%



■ Без нарушений 86%  
 ■ С нарушениями 14%



## Общее состояние услуг

Вид услуги	Пороговые значения					Состояние оказания услуги		
	Коэффициент доступности услуги, %	Сетевая задержка (среднее), мс	Джиттер (среднее), мс	Процент потерянных пакетов (среднее), %	Технологические перерывы по инициативе оператора, чч:мм:сс	Кол-во услуг	С нарушениями SLA	Без нарушений SLA
Каналообразующее оборудование	99.500	100	50	1.000	04:00:00	0	0	0
Канал связи	99.500	100	50	1.000	04:00:00	121	17	104
* Приведенные параметры качества измеряются при загрузке канала не более 75% от установленной скорости потока данных						<b>121</b>	<b>17</b>	<b>104</b>

4	Управление ГП РФ в Дальневосточном федеральном округе	Прокуратура Камчатского края	Петропавловск-Камчатский, Рыбаков проспект, 13	ED-41-3P1351-SW01	100.000 — 99.500 00:00:00	16.512	11:00:00 135 — 100	01:10:00 20 — 50	00:00:00 0.000 — 1.000
---	---	------------------------------	--	-------------------	------------------------------------	--------	-----------------------------	---------------------------	---------------------------------

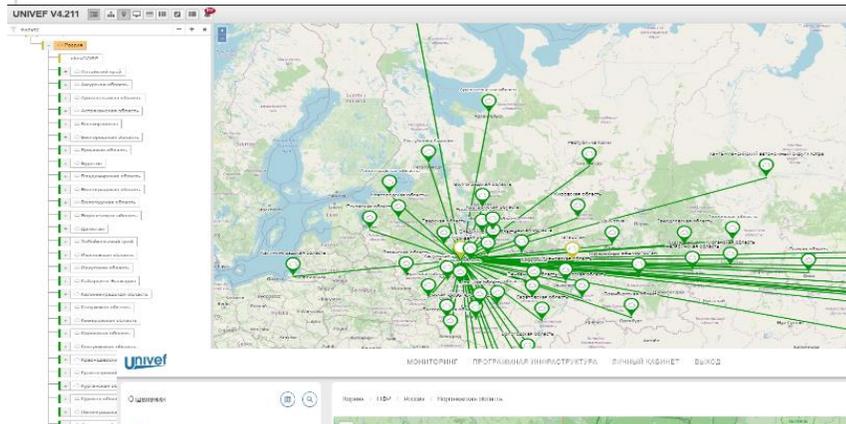
## Маркировка несоответствий

# Roadmap Univef SLA

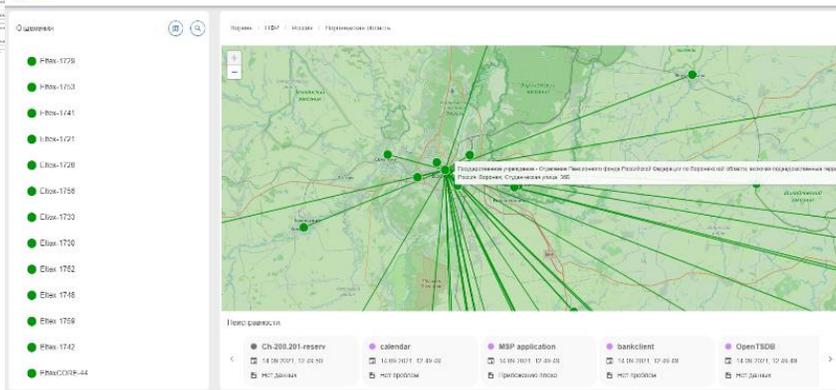
SLA 2.x	SLA 3.x	SLA 4.2	SLA 4.3
Тестирование каналов с использованием Cisco SLA и программно-аппаратных агентов для проведения нагрузочных тестов.	Программные агенты размещенные на каналобразующем оборудовании. Реализация протоколов TWAMP, OWAMP.	Контроль доступности и состояния сервисов. Построение ресурсно-сервисных моделей клиент-оборудование-канал-сервис. Поддержка мониторинга VoIP инфраструктуры	Интеллектуальные агенты. Гарантированная доставка данных. Пассивный сервер с контролем активности агентов. Централизованная настройка агентов со стороны сервера мониторинга.

# Univef SLA 4.2

Построение ресурсно-сервисных моделей с интегральными показателями состояния сервисов, детальными метриками состояния оборудования и каналов передачи данных, и корреляцией событий

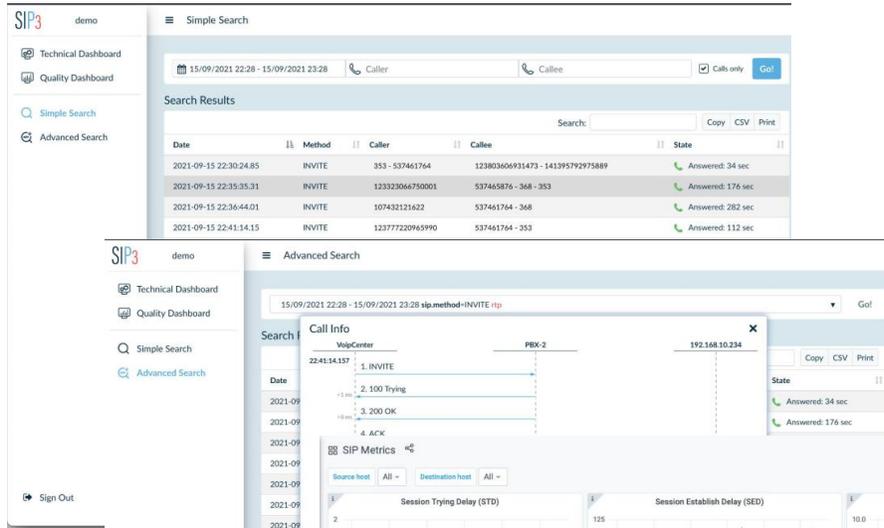


Отображение объектов на географической карте в реальном времени



Пользовательский портал с отображением интегрального показателя состояния территориальной инфраструктуры

# Univef SLA 4.2 – мониторинг инфраструктуры VoIP



Интеллектуальный поиск информации о звонках



Построение последовательности обработки сигналов для каждого вызова



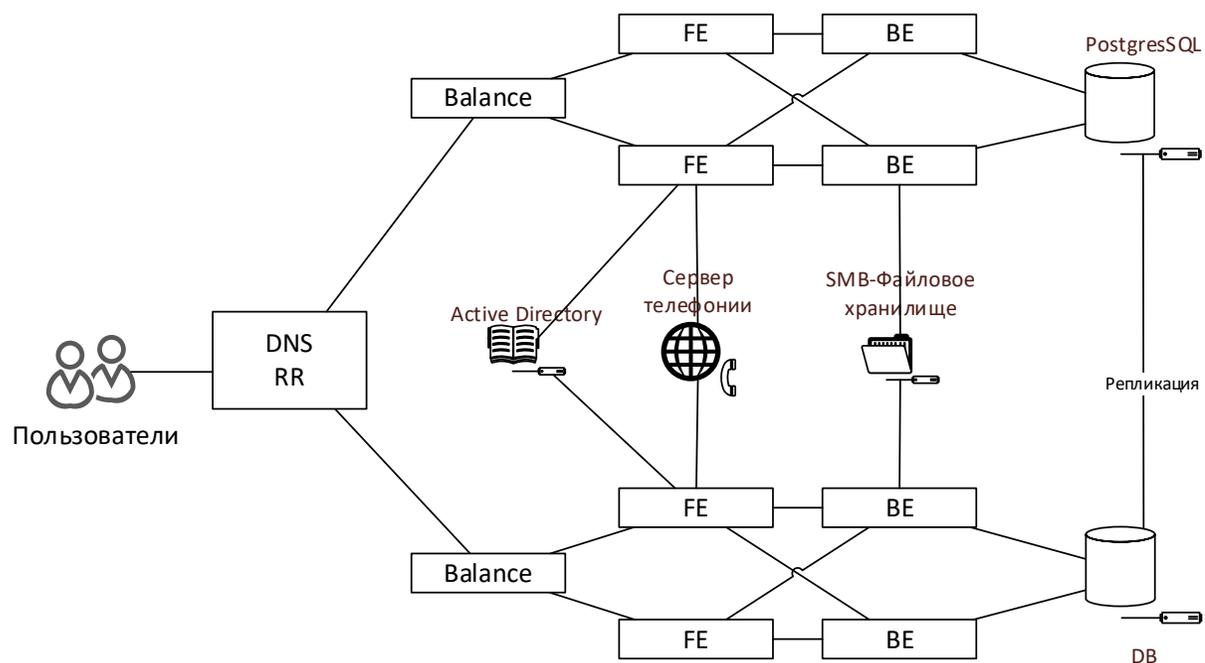
Учет более 30 метрик, стандартизированных в RFC для получения полной информации о работе элементов VoIP инфраструктуры

Построение интегральных показателей качества работы VoIP инфраструктуры

# Что такое Univef Agent Desktop

- Российская разработка (ПО находится в Реестре российского программного обеспечения)
- Современная архитектура и решения при разработке пользовательского интерфейса
- Веб-клиент, не требующий дополнительной установки на АРМ оператора КЦ
- Использование стандартных библиотек и методов при интеграции ЕМС и Univef Agent Desktop - надежность и устойчивость решения
- Возможности интеграции Univef Agent Desktop с внешними системами заказчика
- Отказоустойчивость и георезервирование
- Возможность реализовать бизнес-логику заказчика по обработке заявок (кастомные маршруты)

# Архитектура и состав



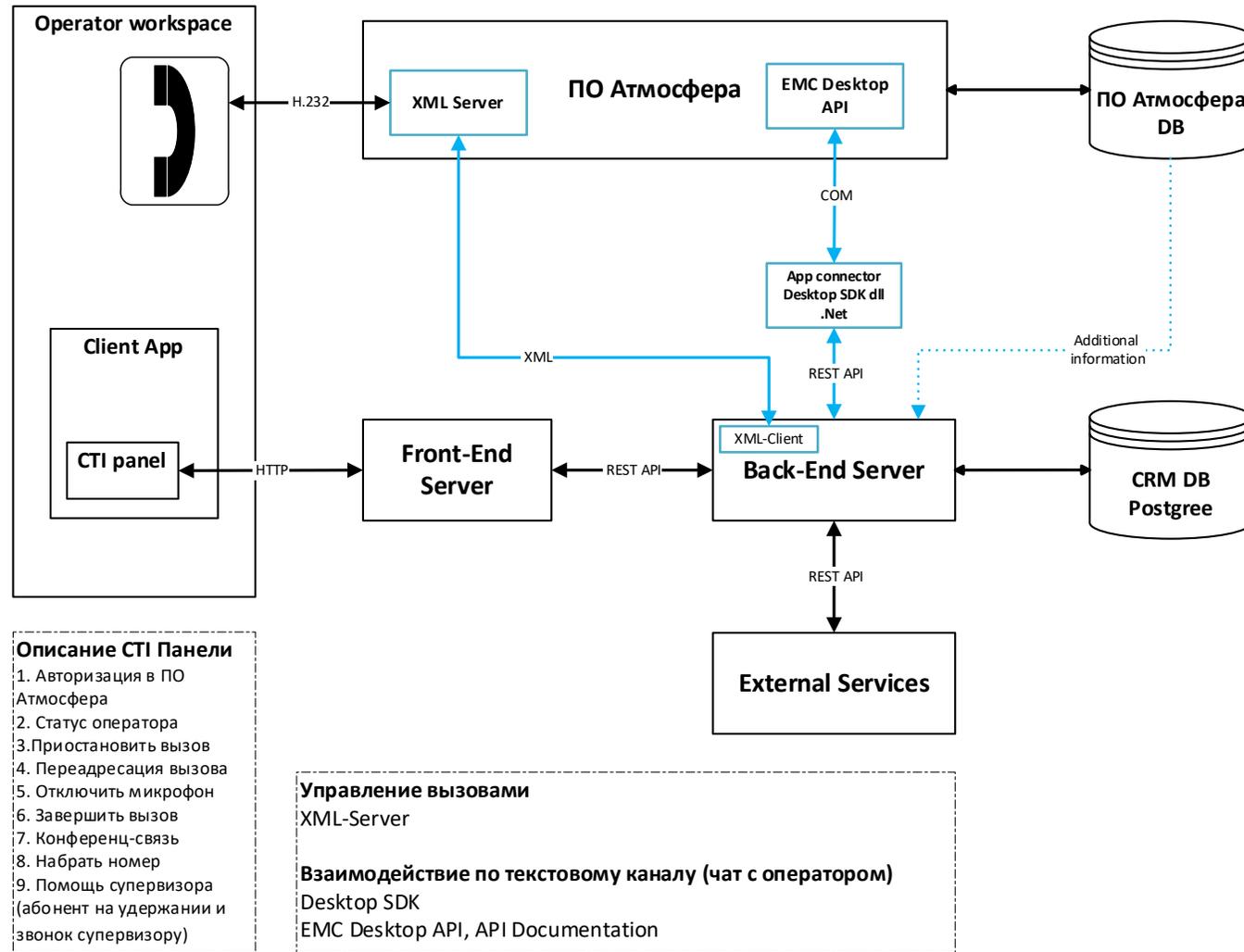
## ➤ Архитектура

- Клиент-сервер
- Балансировка нагрузки
- Отказоустойчивость за счет горизонтальной масштабируемости
- Георезервирование на уровне DNS
- Виртуализация и контейнеризация

## ➤ Состав

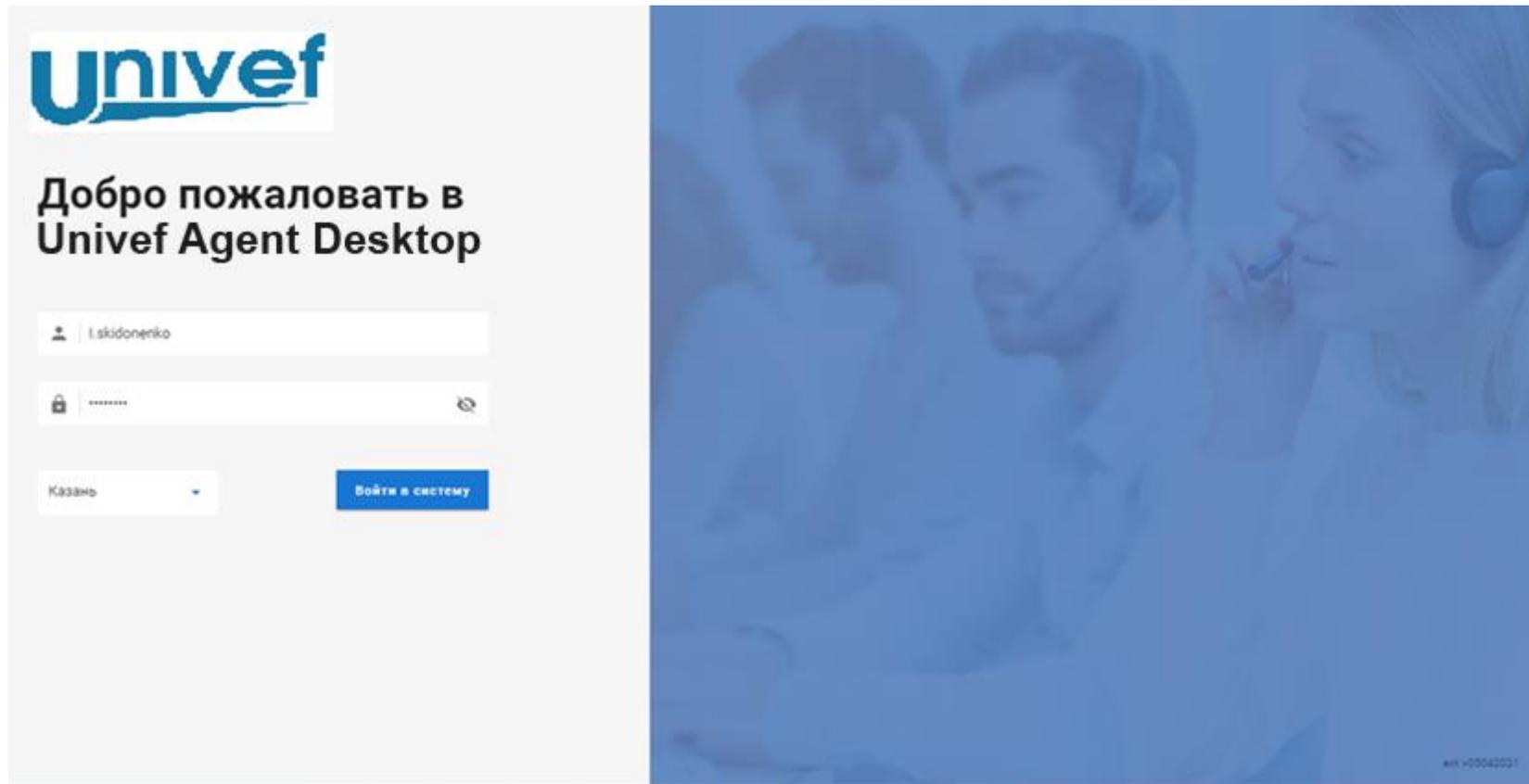
- DNS
- Balance - балансировщик
- FE – фронт-энд
- BE – бэк-энд
- DB - база данных
- Active Directory
- Сервер телефонии
- SMB – файловое хранилище

# Архитектура решения



# Внешний вид

Экран авторизации



# Внешний вид

Экран оператора в состоянии «В сети» (ожидание поступающего вызова)

The screenshot shows a web-based operator interface. At the top, a blue header bar displays the operator's name 'Скидоненко И.' and status 'В сети 00:02:53'. To the right of the header are icons for a headset, search, signal strength, and a notification bell. Below the header, a navigation bar contains several menu items: 'Обращение', 'Информация о готовности документа', 'Справочная информация по объектам', 'Справочная ТО/ПО', and 'База знаний'. The main content area is split into two columns. The left column, titled 'Информация о абоненте', contains several input fields: 'Фамилия', 'Имя', 'Отчество', 'Регион', 'E-mail', and 'Тип клиента', each with a dropdown arrow. Below these is a 'Комментарий' text area and a blue 'СОХРАНИТЬ' button. The right column features a search bar with the label 'ТЕМАТИКА' and the placeholder text 'Выберите тематику'. At the bottom of the left column, a 'Статистика на сегодня' section shows three metrics: 'Принято звонков: 1', 'Среднее время разговора: 00:01:22', and 'Среднее время в удержании: 00:00:28'.

# Внешний вид

## Экран оператора в режиме разговора

**Скидоненко И.**  
В сети 00:01:42

Текущее обращение 00:54 / 00:52  
**9852557520**

Обращение | Информация о готовности документа | Справочная информация по объектам недвижимости | Справочная ТО/ПО | База знаний

ТЕМАТИКА Выберите тематику

Текущее обращение № 01234095541618212808 [ДОБАВИТЬ КОММЕНТАРИЙ](#)

Начало разговора 9852557520 начался в 12.04.2021 10:32:42  
Инициатор события: сотрудник Скидоненко И., Казань

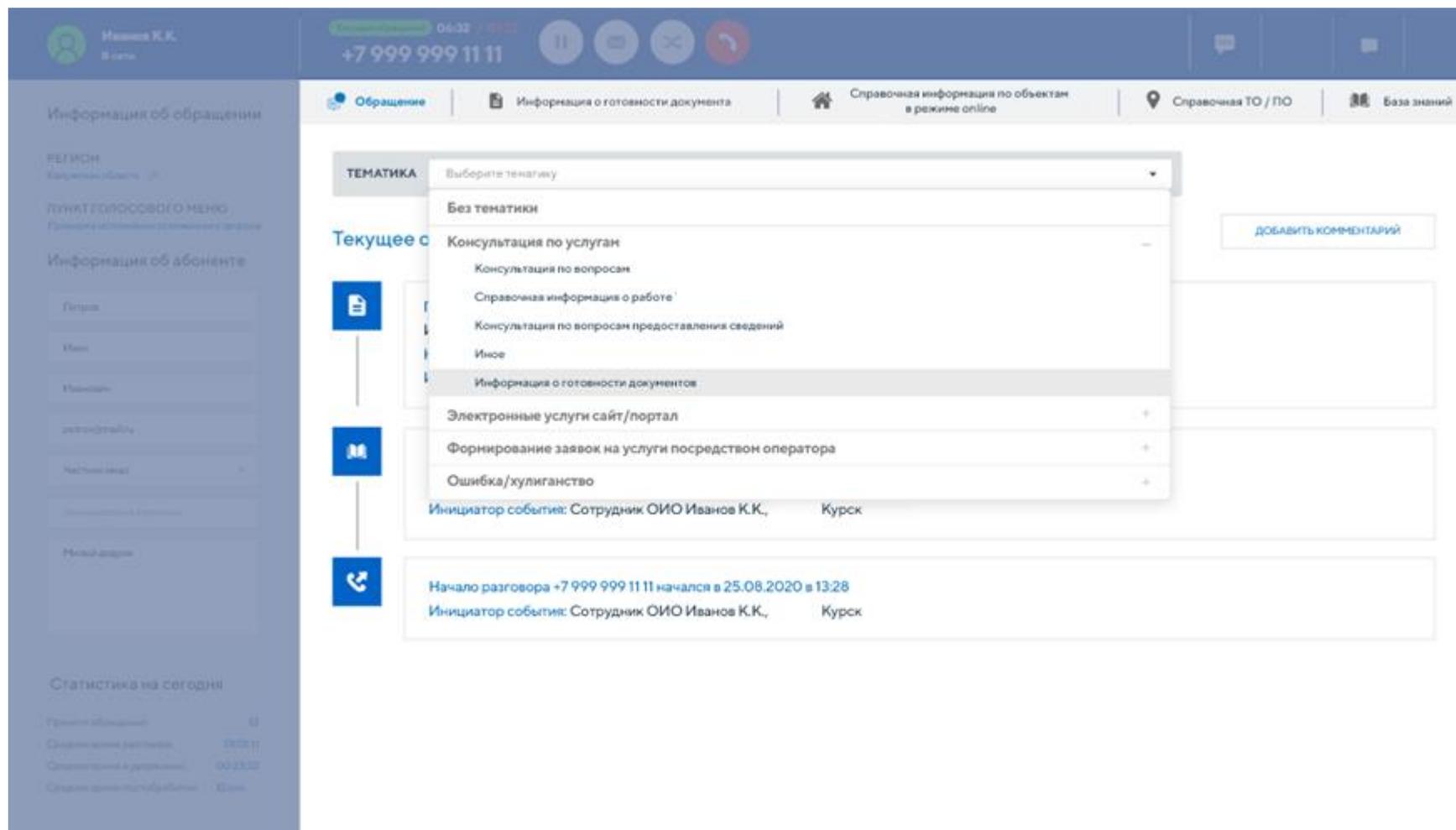
**СОХРАНИТЬ**

Статистика на сегодня

Принято звонков:	0
Среднее время разговора:	00:00:00
Среднее время в удержании:	00:00:00

# Внешний вид

Экран оператора в режиме разговора при работе с обращением (выбор тематики обращения)



# Внешний вид

Экран оператора при отправке электронного письма по обращению

The screenshot shows a web-based interface for an operator. At the top, there is a header bar with a user profile (Иванова К.К., В.с.ч.), a timer (04:32), and a phone number (+7 999 999 11 11). Below the header, the main interface is divided into a sidebar and a main content area.

**Сайдбар (Left):**

- Информация об обращении
- РЕГИОН: Краснодарский край
- ПЛАНК ГОЛОСОВОГО МЕНЮ: Присоединение к голосовому меню
- Информация об абоненте
  - Полное имя
  - Имя
  - Инициалы
  - Идентификатор
  - Число вводов
  - Состояние обращения
  - История вводов
- Статистика на сегодня
  - Создано обращений: 10
  - Создано заявок на рассмотрение: 21/2000
  - Создано заявок на рассмотрение: 24/2128
  - Создано заявок на рассмотрение: 10/100

**Основное окно (Right):**

**Отправка письма заявителю**

Получатель:

Тема:

Тело письма:

Здравствуйтесь, Иван Иванович!

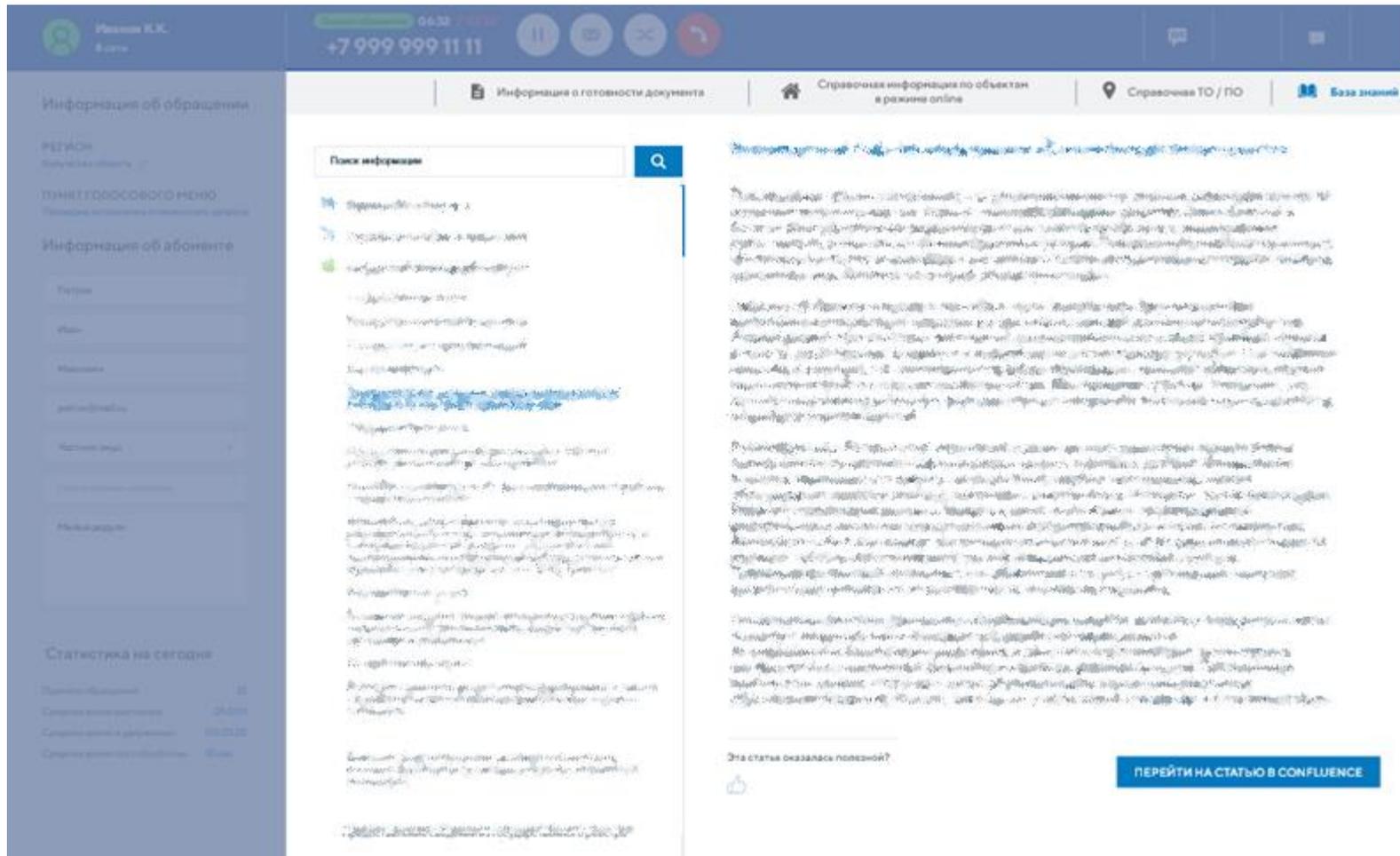
Сообщаем Вам, что для регистрации... список документов доступен по ссылке: <http://univef.ru>

Подпись ВЦТО:

Кнопки:

# Внешний вид

Экран оператора при обращении к внешней информационной системе



# Внешний вид

## Экран оператора при поступлении уведомления

The screenshot displays a user interface for an operator. At the top, a dark blue header contains the user's name 'Иванов К.К.' and status 'В сети', a call timer '06:32 / 01:32', and the phone number '+7 999 999 11 11'. To the right are icons for call control (pause, mute, hold, end call) and chat. The main area is divided into two columns. The left column contains sections for call information, including region ('Калужская область'), menu status, and customer details (name, email, contact type, and name). The right column features a notification panel with two items: 'Новое ФЗ регистрация...' and 'Плановое отключение сервиса...'. A decorative blue and white geometric pattern is visible on the left side of the image.

Иванов К.К.  
В сети

Телефонное уведомление 06:32 / 01:32  
+7 999 999 11 11

Информация об обращении

РЕГИОН  
Калужская область

ПУНКТ ГОЛОСОВОГО МЕНЮ  
Проверка исполнения отложенного запроса

Информация об абоненте

Петров

Иван

Иванович

petrov@mail.ru

Частное лицо

Наименование компании

Милый дедуля

Статистика на сегодня

Принято обращений:	12
Среднее время разговора:	01:01:11
Среднее время в удержании:	00:23:32
Среднее время постобработки:	12 сек.

Новое ФЗ регистрация...  
17.08.2020 10:30

При регистрации... смотреть статью в базе знаний [ссылка](#)

Плановое отключение сервиса...  
17.08.2020 22:50

Ввиду регламентного обслуживания сервис...  
будет недоступен с 23:00 17.08.2020 до 02:00 18.08.2020

# Внешний вид

Экран оператора при создании отложенного запроса на обработку (передача заявки на вторую линию поддержки)

The screenshot shows the Avaya operator interface. At the top, there is a header bar with the operator's name 'Иванов К.К.', status 'В сети', and a timer '06:32 / 01:33'. Below the header, there are navigation tabs: 'Обращение', 'Информация о готовности документа', 'Справочная информация по объектам в режиме online', 'Справочная ТО / ПО', and 'База знаний'. The main content area is titled 'Создать отложенный запрос'. It includes a 'ТЕМАТИКА' dropdown menu set to 'Проблемы с получением документов' and a 'СФОРМИРОВАТЬ ОЗ' button. Below this, there is a 'Повторный запрос' checkbox and a text input field containing 'Документы готовы, но не получены'. The form also contains several input fields for customer information: 'Петров Иван Иванович', 'Телефон' (+7 (921) 928-28-21), 'dop.ivanov@mail.ru', 'Калужская область', 'Калуга', '1245033', '34567890987656789', 'Почтовый отдел/почтом', 'Россия, г. Калуга, Гагаринский район, ул. Западная, 211-43', 'Государственный учет', and '5262137'. A text area contains the message 'Документы готовы, но не получены заявителем'. At the bottom right, there are 'Отменить' and 'СОХРАНИТЬ' buttons, and a 'ДОБАВИТЬ КОММЕНТАРИЙ' button. The bottom section is titled 'Текущее обращение' and shows a search bar with the text 'Поиск информации в 25.07.2020 10:05' and a link to 'Справочная информация по объектам邻近ности в режиме online'.

# Внешний вид

Экран оператора при работе с отложенными заявками

The screenshot displays the Avaya operator interface for request management. At the top, a blue header bar shows the user's name 'Сидоров А.А.' and the company 'Сетевая ООЗ'. Below this, a dark blue bar contains the text 'Список запросов / Страница запроса'. The main interface is divided into several sections:

- Запрос №64329**: The request ID is displayed at the top left.
- Доп. Информация**: A tab for additional information, currently selected.
- Тематика запроса**: 'Проблемы с получением документов'.
- Подтематика запроса**: 'Документы готовы, но не получены'.
- Канал поступления**: 'Регистрация запроса по телефону'.
- Дата и время**: '12.08.2020 12:57'.
- Инициатор события**: 'Сидоров А.А.'.
- Текст запроса**: A text area containing the question: 'Заявителя интересует следующий вопрос: Как приобрести данный продукт?'.
- Действия с запросом**: A set of buttons for managing the request, including 'ИЗМЕНИТЬ СВЕДЕНИЯ О ЗАПРОСЕ', 'НАПРАВИТЬ В БСРОО', 'ДОБАВИТЬ КОММЕНТАРИЙ', 'ЖАЛОБА В ТО/ПО/ЦА РР/ВГБ/И-2.4.2', 'ЖАЛОБА В ТО/ПО/ЦА РР/ВГБ/И-2.4.4', 'НАПИСАТЬ ЗАЯВИТЕЛЮ', 'ПОВТОРИТЬ ЗАЯВИТЕЛЮ', 'ДОБАВИТЬ НАПОМИНАНИЕ', and 'Запрос в ТО/ПО/ЦА РР/ВГБ/И'. A green 'ЗАКРЫТЬ ЗАПРОС' button is also present.
- История запроса**: A vertical timeline of events:
  - Исходящий звонок заявителю 16.08.2020 14:27**: Инициатор события: Сидоров А.А. Комментарий: Уточнения по следующему пункту: 2124 и 64253. Includes buttons for 'Аудиозапись разговора' and 'Видеозапись разговора'.
  - Добавлен комментарий 12.08.2020 12:58**: Инициатор события: Сидоров А.А. Текст: 'Как приобрести данный продукт?'.
  - Запрос назначен специалисту ООЗ от 16.08.2020 10:01**: Инициатор события: Система.
  - Запрос создан 12.08.2020 12:57**: Инициатор события: Сидоров А.А.

# Внешний вид

Экран оператора при изучении истории открытой заявки

The screenshot shows a web interface for an operator. At the top, a blue header bar contains the user's name 'Сидоров А.А.' and 'Сотрудник ООО3', a search icon, and other navigation icons. Below the header, a dark bar shows the current page: 'Список запросов / Страница запроса'. The main content area is divided into two columns. The left column displays details for request number 4329, including the subject 'Проблемы с получением документов', registration date '12.08.2020 12:57', and contact information for the applicant. The right column, titled 'История запроса', shows a chronological list of actions: sending an email to the applicant, creating a note, and a repeat request in the ECPDO system. Each action entry includes a timestamp and a brief description of the event.

Сидоров А.А.  
Сотрудник ООО3

Список запросов / Страница запроса

Запрос №64329    Доп. Информация    действия с запросом    ЗАКРЫТЬ ЗАПРОС

**Тематика запроса:**  
Проблемы с получением документов

**Подтематика запроса:**  
Документы готовы, но не получены

**Дата и время регистрации запроса:**  
12.08.2020 12:57

**Информация о заявителе:**

ФИО	Поликарпова Н.М.
Телефон	+7 (999) 999-11-11
E-mail	polikarpova@mail.ru
Регион	Калужская область
Тип заявителя	Частное лицо

**Текст запроса:**

Заявителя интересует следующий вопрос:  
Как приобрести программное обеспечение Тринити Оператор?

**Регион подачи документов:** Калужская область

**Вид государственной услуги:** Государственный учет

**Место подачи документов:** Калуга

**Способ получения документов:** Почтовым отправлением

**Номер основного пакета документов:** 460928562

**История запроса**

Отправка письма заявителю 17.08.2020 17:20  
Тема: Состояние запроса  
Текст письма:  
Уважаемый Заявитель! На Ваш запрос №... от ... г., поступивший в Ведомственный центр телефонного обслуживания Управление по ... сообщает следующее:  
В случае последующих направлений писем по данному вопросу, просим сохранять историю переписки в теле письма для удобства предоставления информации.  
С уважением,  
Ведомственный центр телефонного обслуживания

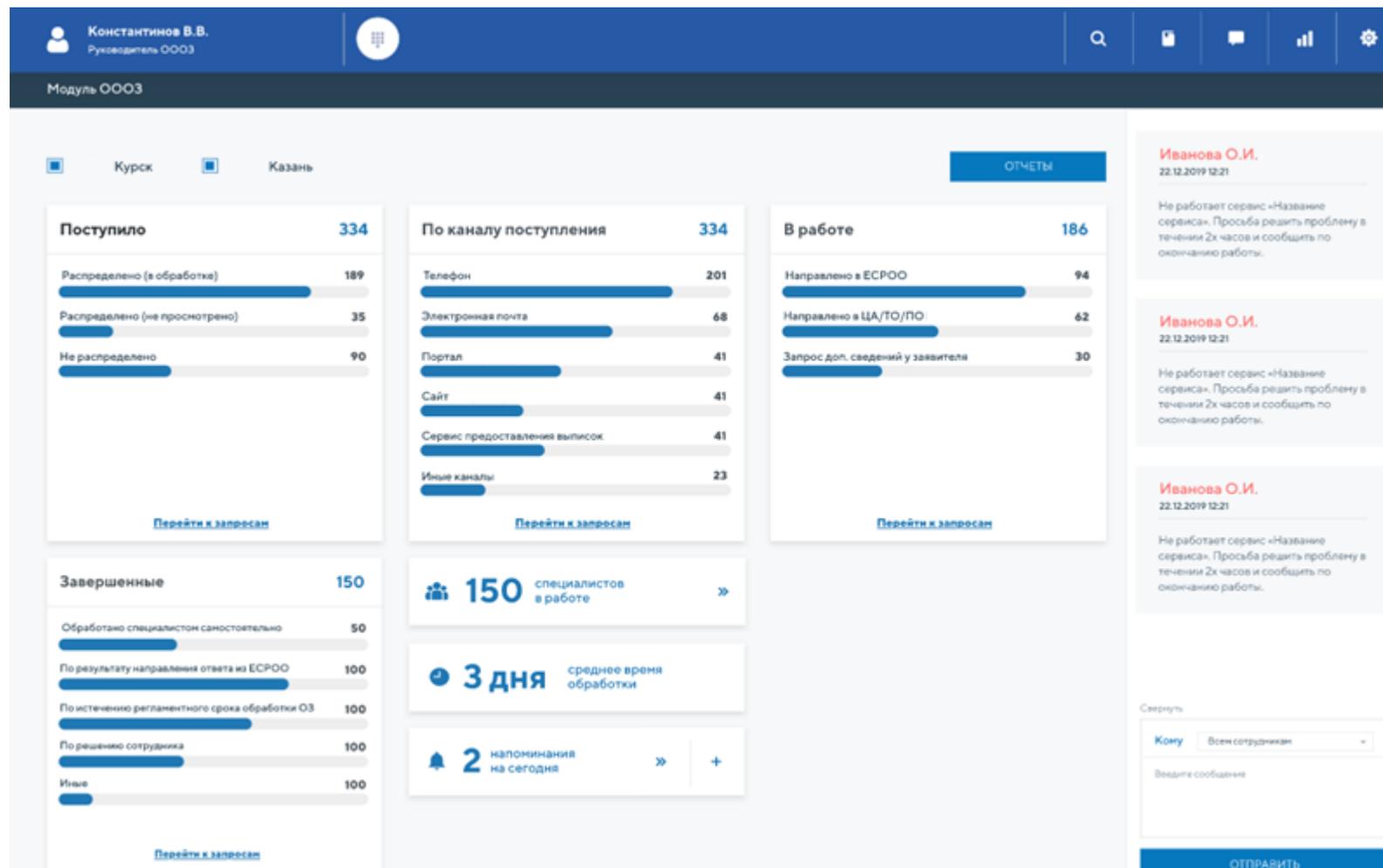
Напоминание создано от 17.08.2020 16:10  
Инициатор события: сотрудник ООО3 Сидоров А.А.    Курск  
Текст напоминания: Связаться с заявителем по электронной почте 17.08.2020 в 17:15

Повторный запрос в ЕСРОО от 17.08.2020 15:49    РЕДАКТИРОВАТЬ

Комментарии в ЕСРОО:  
Уважаемый Николай Павлович!  
Заявителя интересует следующий вопрос: Как приобрести программное обеспечение Тринити Оператор?  
С уважением.

# Внешний вид

## Дашборд по отложенным заявкам



# Внешний вид

## Статистика по отложенным заявкам

Константинов В.В.  
Руководитель ОООЗ

Модуль ОООЗ / Распределить запросы

Распределить новые запросы | Пере назначить запросы в работе

НАЗАД

По телефону: [По телефону] | Единая процедура: [Единая процедура]

РАСПРЕДЕЛИТЬ | РАСПРЕДЕЛИТЬ АВТОМАТИЧЕСКИ

Назначить выбранные запросы |  Назначить по [ ] запросов |  Распределить [ ] запросов

Добавить исключение

Найдено запросов: 48

№	Канал	№ запроса	Дата создания	Заявитель	Тематика запроса
☑	☎	64151	17.08.2020	Петров И.И.	Единая процедура
☑	☎	64151	17.08.2020	Милославов И.А.	Единая процедура
☑	☎	64151	17.08.2020	Борискина Л.В.	Единая процедура
☑	☎	64151	17.08.2020	Семина Д.Д.	Единая процедура
☑	☎	64151	17.08.2020	Зарипов И.В.	Единая процедура
☑	☎	64151	17.08.2020	Косорукова В.А.	Единая процедура
☑	☎	64151	17.08.2020	Ишкова Е.Д.	Единая процедура
☑	☎	64151	17.08.2020	Щечочкин А.Б.	Единая процедура
☑	☎	64151	17.08.2020	Поликарпова Н.М.	Единая процедура
☑	☎	64151	17.08.2020	Хильченко О.Т.	Единая процедура
☑	☎	64151	17.08.2020	Тюркин А.А.	Единая процедура
☑	☎	64151	17.08.2020	Мурадян А.А.	Единая процедура

Исполнитель	☎	✉	✉	✉	☎	✉	✉	✉	Назначить
Андреева И.Н.	51	1	55	40		1		7	40
Иванов Л.А.	87	41	8	6				8	
Лебедева В.Б.	5	72	16	1	5				
Александров М.С.	15	1	23	7		1		11	8
Галочкин А.А.	73	8	17	2		8	10		
Ястребова А.Н.	3	22	70	11	3				
Прокофьев И.В.	6	2	59	48		2		5	
Плешакова Ю.В.	1	5	12	1	1			4	
Хрекова Е.И.	6	9	15	12	6	9			
Равнов Д.В.	51	14	12	77				6	
Егоров Р.М.	56	2	16	13		2	6		
Киршакова В.М.	51	41	61	5				5	

# Внешний вид

Экран статусов по отложенным заявкам (оперативная статистика)

Сидоров А.А.  
Служба 0003

Список запросов

ФИЛЬТР  Показывать только мои запросы СОЗДАТЬ ЗАПРОС

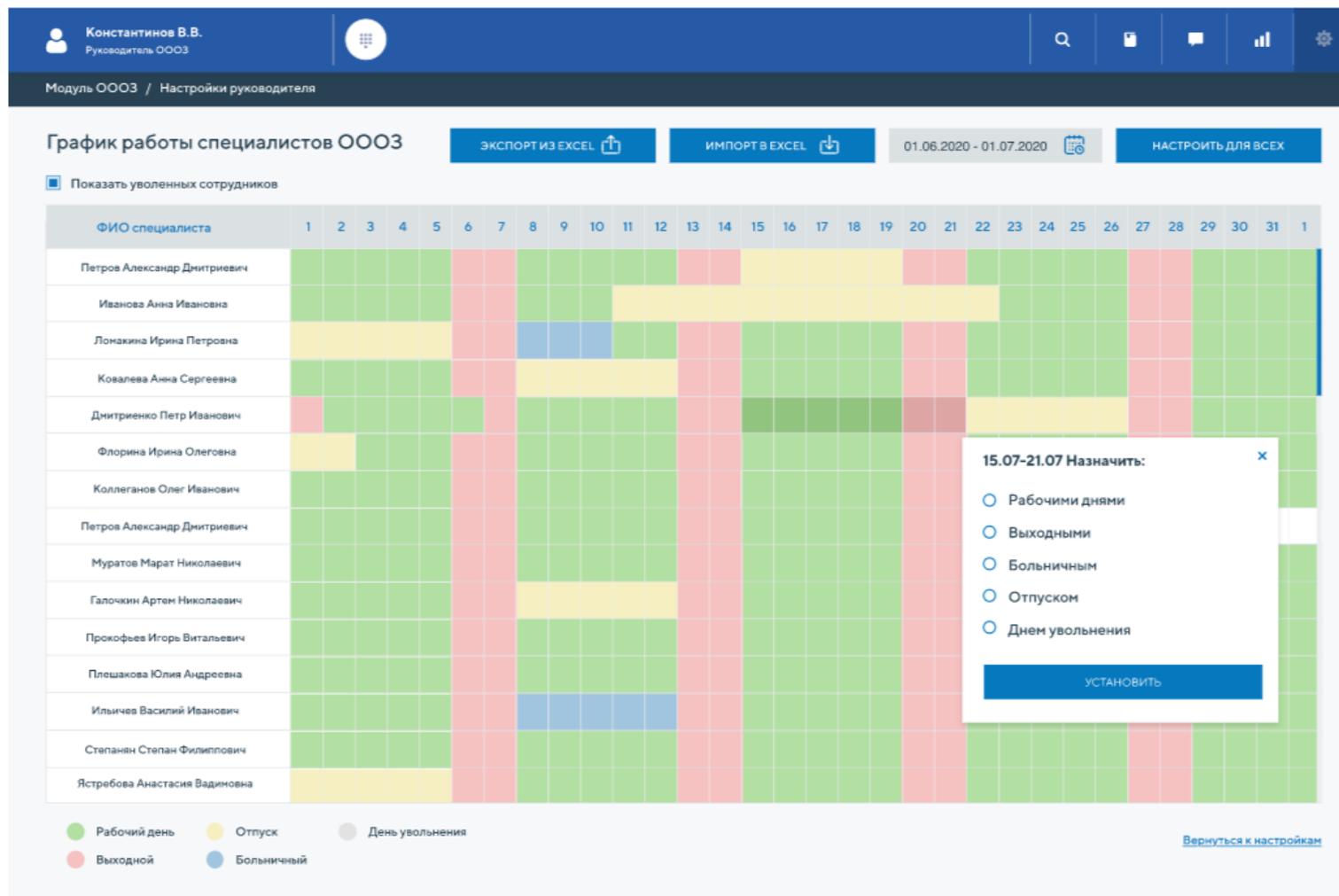
№ запроса	Дата создания	Заявитель	Исполнитель	Площадка	Канал поступления	Тематика запроса	Текущий статус	Срок обработки	Макс срок	№ инцидента ВЕСРОО	
64151	17.08.2020	Петров И.И.	Иванов К.К.	Курск	Телефон	Единая процедура	301 Направлен в ЦА/ТО/ПО	17.08.2020	20.08.2020	INCCA0000013241	4
74567	17.08.2020	Милошав И.А.	Иванов К.К.	Курск	Электронная почта	Государственный учет	201 Направлен в ЕСРОО	17.08.2020	20.08.2020	INCCA0000012641	4
13543	14.08.2020	Борискина Л.В.	Иванов К.К.	Курск	Электронная почта	Предоставление сведений	201 Направлен в ЕСРОО	17.08.2020	21.08.2020	INCCA0000082345	4
46246	13.08.2020	Семина Д.Д.	Иванов К.К.	Курск	Телефон	Иные функции	101 Санкционированная обработка	14.08.2020	18.02.2020	INCCA0000024561	4
87346	13.08.2020	Зарипов И.В.	Иванов К.К.	Курск	Телефон	Статус готовности документов	101 Санкционированная обработка	15.08.2020	18.02.2020	INCCA0000080252	
42651	12.08.2020	Косорукова В.А.	Иванов К.К.	Курск	Телефон	Проблемы с получением документов	Превышен срок обработки запросов (со стороны ВЦТО)	16.08.2020	14.08.2020	INCCA0000031625	
46125	11.08.2020	Ишова Е.Д.	Иванов К.К.	Курск	Телефон	Предоставление некорректной информации	505 Жалоба 2.5.2, 2.5.4	12.08.2020	14.08.2020	INCCA0000029357	
63123	09.08.2020	Щеколкин А.В.	Иванов К.К.	Курск	Электронная почта	Предварительная запись на прием-выдачу документов	201 Направлен в ЕСРОО	12.08.2020	14.08.2020	INCCA0000042462	
64329	09.08.2020	Полыкарпова Н.М.	Иванов К.К.	Курск	Телефон	Предоставление услуги по выданию приему	24 часа до нарушения сроков	17.08.2020	18.08.2020	INCCA0000041683	
87324	08.08.2020	Жульченко О.Т.	Иванов К.К.	Курск	Телефон	Личный прием к руководству / должностным лицам	203 Требуется связь с заявителем	10.08.2020	17.08.2020	INCCA0000012463	
36215	07.08.2020	Торкина А.А.	Иванов К.К.	Курск	Телефон	Сервис предоставления сведений	301 Направлен в ЦА/ТО/ПО	09.08.2020	16.08.2020	INCCA0000061777	
46323	07.08.2020	Муратов А.А.	Иванов К.К.	Курск	Телефон	Сервис «Публичная кадастровая карта»	Запрос закрыт	09.08.2020	13.08.2020	INCCA0000015135	

[Сбросить все](#)

Электронное письмо не доставлено	Канал поступления телефон	Получен ответ из ЕСРОО	Жалоба 2.5.2, 2.5.4, 2.5.5	24 часа до нарушения сроков	Санкционированная обработка
Направление заявки по запросу	Канал поступления электронная почта	Запрос СВ	Закрыт/Отключен инцидент в ЕСРОО	Превышен срок обработки запросов (со стороны ВЦТО)	ЕСРОО требует уточнения

# Внешний вид

## График работы операторов



**EXPERIENCE AVAYA**  
— Moscow —

**Спасибо!**