Прикладной комплекс для сбора и контроля диагностической информации «Сикорд»

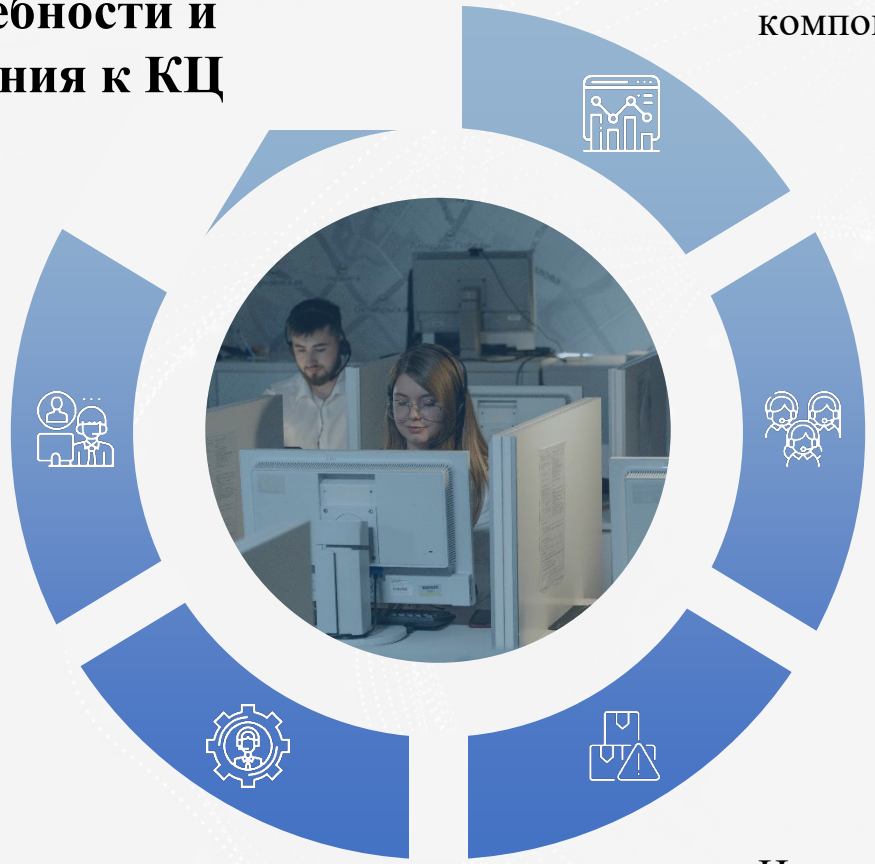
ООО «Передовые технологии» 2022 г.

ITROO

Назначение Сикорд

ITROO

Существующие потребности и проблемы обслуживания к КЦ



Визуализация статистики с разнородных компонентов КЦ

Минимизация количества переводов вызовов между операторами КЦ

Невозможность дальнейшего использования части существующих решений по мониторингу в банке (требования по импортозамещению)

Несоответствие части имеющихся продуктов мониторинга существующим практикам

Деградация голосового тракта операторов ВАРМ КЦ

Архитектура Сикорд

ITROO

Сервис нотификации о событиях в режиме онлайн

OPENSHIFT

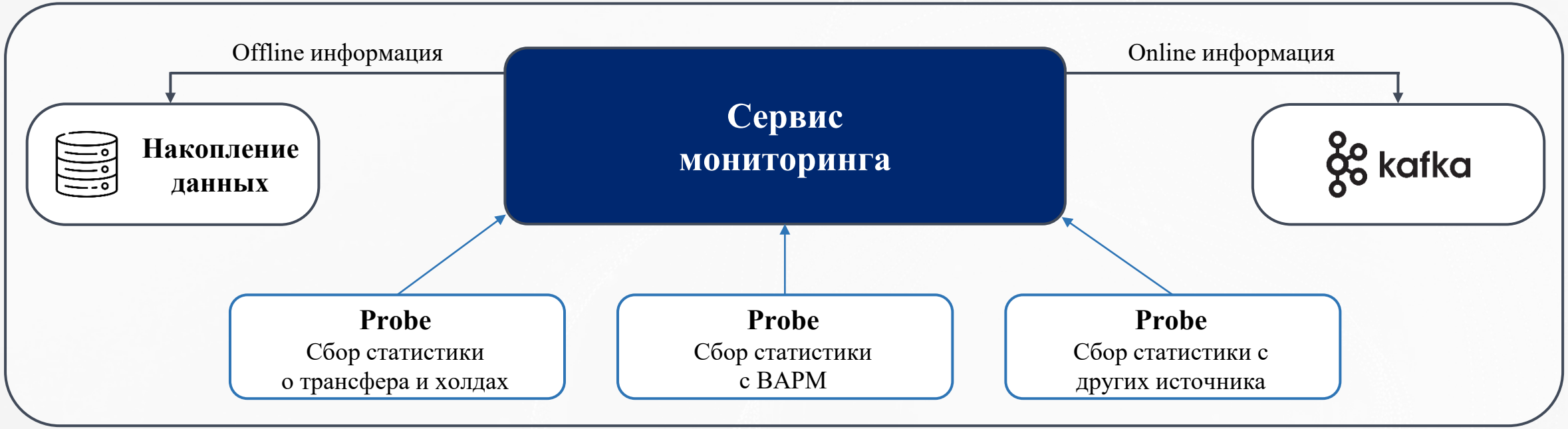
Система поддерживает развертывание в среде OpenShift

ОС Linux
(Astra Linux, РЕД ОС, RHEL)

СУБД PostgreSQL

Высокоуровневая схема Сикорд

ITROO



Probe (Зонды) – распределенные источники разнородной информации.

Probe могут быть реализованы на разных языках программирования, на различных операционных системах.

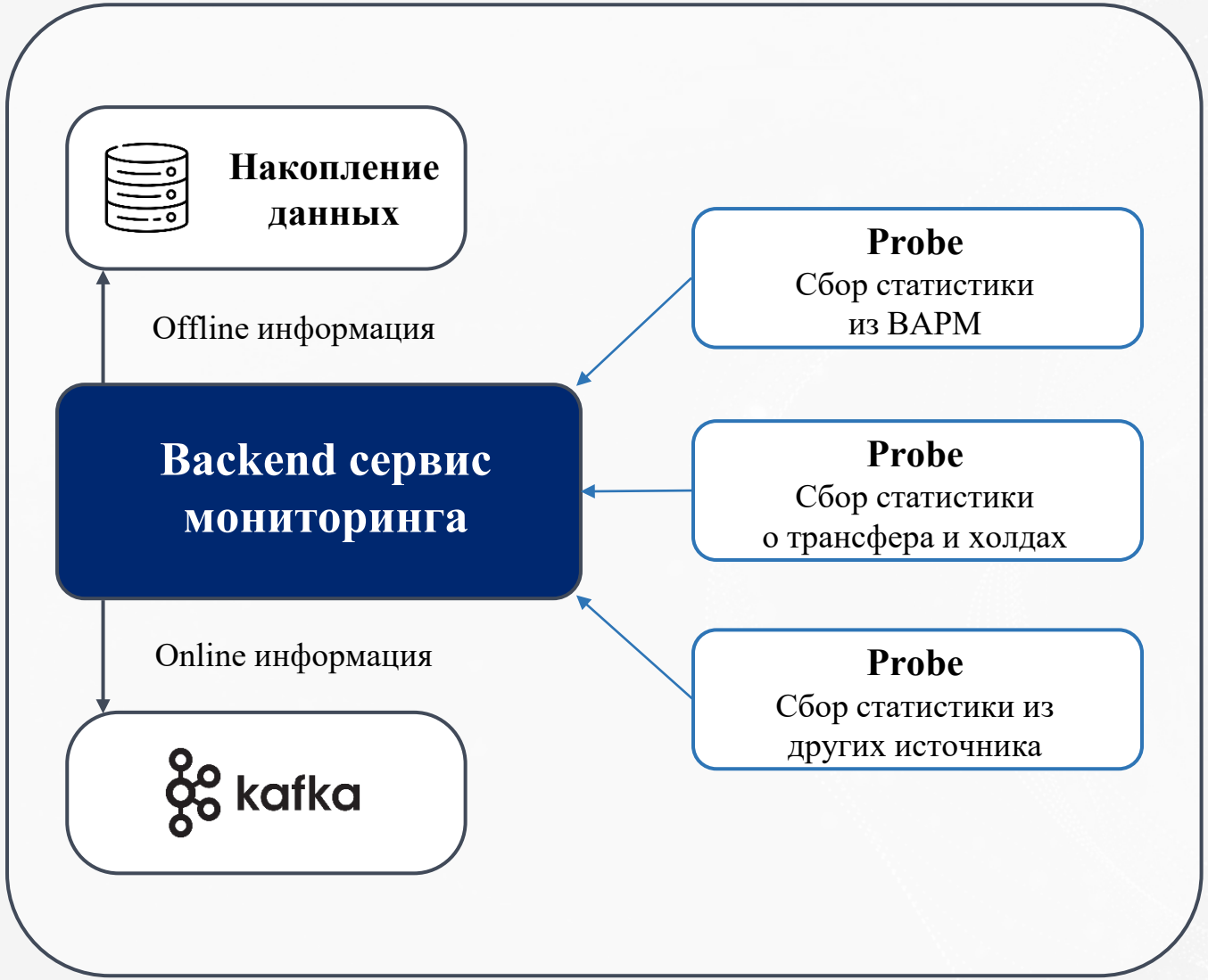
Задача Probe — сбор разнородной информации и передача ее стандартизированным протоколом на бэкенд.

Примеры Probe:

- Сбор фактов нажатия кнопки Hold на телефонах Avaya через API к Avaya Application Enablement Services.
- Перегрузка выделенных ВАРМ ресурсов CPU, ОЗУ, дисковой подсистемы и т.д.

Высокоуровневая схема Сикорд

ITROO



Probe (Зонды) – распределенные источники разнородной информации.

Probe могут быть реализованы на разных языках программирования, на различных операционных системах.

Задача Probe — сбор разнородной информации и передача ее стандартизированным протоколом на бэкенд.

Примеры Probe:

- Сбор фактов нажатия кнопки Hold на телефонах Avaya через API к Avaya Application Enablement Services.
- Перегрузка выделенных ВАРМ ресурсов CPU, ОЗУ, дисковой подсистемы и т.д.

Архитектура Сикорд

ITROO

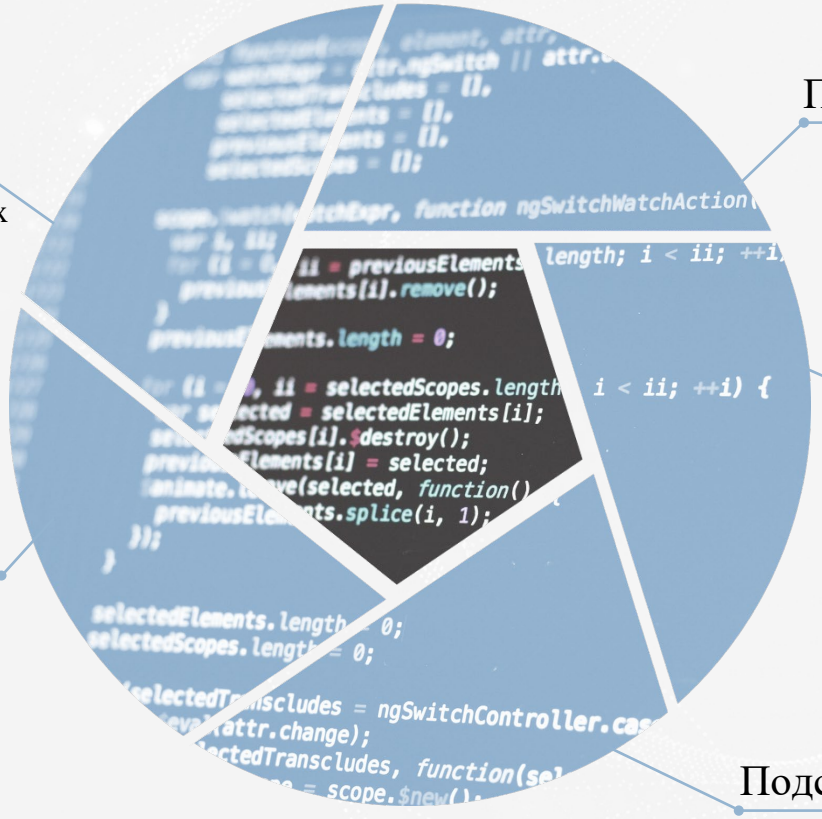
Сервис содержит контейнеризированный бэкенд (реализация на Java)

5 подсистем сервиса

Подсистема манипуляции данными

Задача подсистемы манипуляции данными – связывать разнородные данные через дизайнер данных

Подсистема хранения данных в БД PostgreSQL



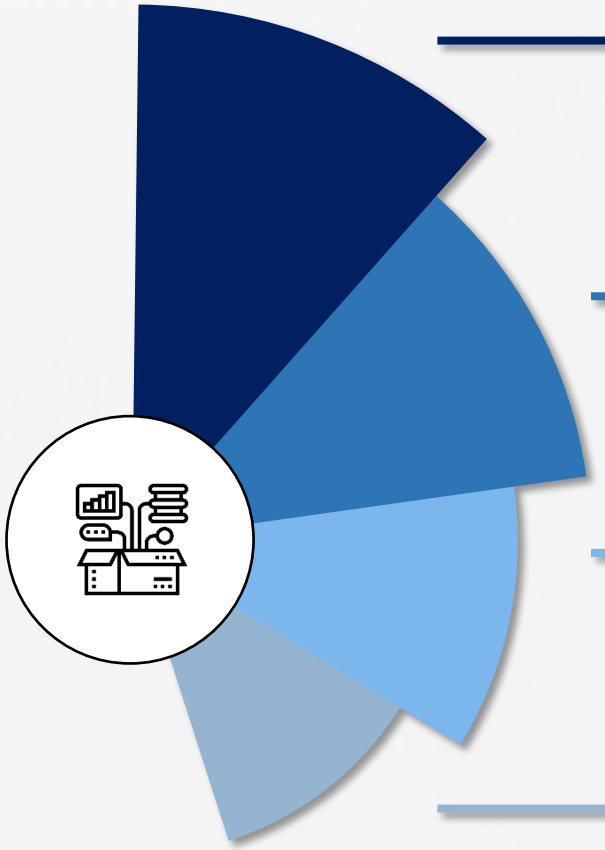
Подсистема стыка с Kafka

Подсистема сбора информации от Probe

Подсистема доступа к сохраненным в БД данным

Функциональность Сикорд

ITROO

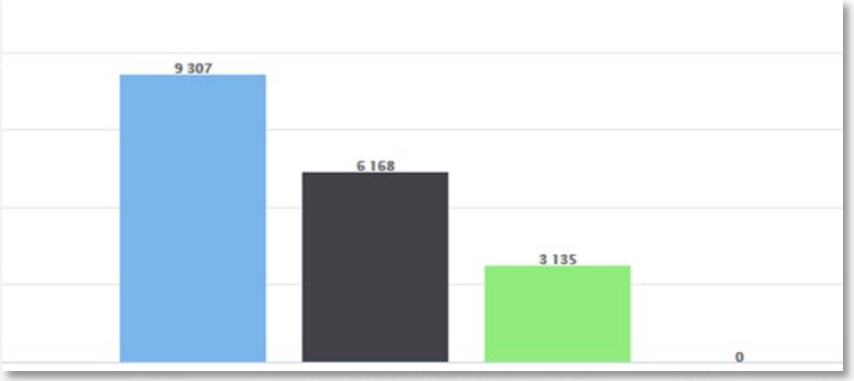


Визуализация характеристик канала

Мониторинг числа переводов вызовов операторами

Мониторинг сессий удаленных операторов на ВАРМ

Мониторинга числа постановок на удержание операторами



Скриншот 1. Характеристики канала

Скриншот 2. Статистика по оператору

Технические характеристики ПО Сикорд

ITROO

Среда для разворачивания:

- VMWare 6.7 и выше
- Platform V DropApp
- OpenShift
- Kubernetes

ВАРМ Агент:

- Поддержка Windows 10 и 11
- Поддержка Linux в том числе AstraLinux, AltLinux, SberOS

Производительность:

- ПО поддерживает не менее 15000 одновременных звонков

Инфраструктурные подключения:

- ПО поддерживает множественные подключения к Kafka как для получения данных (обогащение данных), так и для передачи данных

Шифрование:

- ПО поддерживает шифрование TLS 1.2 и выше как для подключения ВАРМ, так и для подключения к Kafka

ВАРМ:

- Анализ EventLog для Windows
- Анализ любых логов системы на содержание определенных сообщений
- Получение метрик CPU
- Получение метрик памяти
- Получение метрик HDD
- Возможность передачи произвольных сообщений из логов как метрик
- Шифрование связи с серверной инфраструктурой по TLS 1.2 и выше

Спасибо за внимание

ООО «Передовые технологии» 2022 г.