

СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ЗАДОЛЖЕННОСТЬЮ

Описание продукта

Версия 1.4.0

Настоящая документация может быть использована только для поддержки работоспособности продуктов, установленных на основании договора с АО «Нэксайн». Документация может быть передана на основании договора, по которому производится (производилась или будет производиться) установка продуктов, или явно выраженного согласия АО «Нэксайн» на использование данной документации. Если данный экземпляр документации попал к вам каким-либо иным образом, пожалуйста, сообщите об этом в АО «Нэксайн» по адресу, приведенному ниже.

Все примеры, приведенные в документации (в том числе примеры отчетов и экранных форм), составлены на основании тестовой базы АО «Нэксайн». Любое совпадение имен, фамилий, названий компаний, банковских реквизитов и другой информации с реальными данными является случайным.

Все встречающиеся в тексте торговые знаки и зарегистрированные торговые знаки являются собственностью их владельцев и использованы исключительно для идентификации программного обеспечения или компаний.

Данная документация может не отражать некоторых модификаций программного обеспечения. Если вы заметили в документации ошибки или опечатки или предполагаете их наличие, пожалуйста, сообщите об этом в АО «Нэксайн».

Все имущественные авторские права сохраняются за АО «Нэксайн» в соответствии с действующим законодательством.

© АО «Нэксайн», 1992–2023

АО «Нэксайн»

Россия, 199155, Санкт-Петербург, ул. Уральская, д.4 лит.Б, помещение 22Н

Тел.: + 7 (812) 326-12-99; факс: + 7 (812) 326-12-98.

office@nexign.com; www.nexign.com

Содержание

1. Назначение	4
2. Функциональные возможности	5
2.1. Работа с долговым профилем и планом работ	5
2.2. Работа с дебиторской задолженностью клиентов	5
2.3. Работа с клиентским сервисом оператора связи	5
2.4. Работа с менеджерами	6
3. Особенности эксплуатации	7
4. Установка	8

1. Назначение

Продукт «Система управления задолженностью» (DMS) предназначен для предотвращения дебиторской задолженности клиентов оператора связи и управления ею.

2. Функциональные возможности

В главе приведено описание функциональности продукта:

- [работа с долговым профилем и планом работ](#);
- [работа с дебиторской задолженностью клиентов](#);
- [работа с клиентским сервисом оператора связи](#);
- [работа с менеджерами](#).

2.1. Работа с долговым профилем и планом работ

В DMS реализован процесс создания долгового профиля.

Долговой профиль (ДП) – это совокупность настроек, определяющих правила работы с долгом. Долговой профиль является проекцией лицевого счета (ЛС), договора, клиента. Если биллинговые счета выставляются по ЛС, то и в DMS долговой профиль соответствует лицевому счету. Для ДП однозначно определяется план работ с долгом.

Для ДП определен набор настраиваемых дополнительных атрибутов, значения которых заполняются при создании ДП. Набор дополнительных атрибутов долгового профиля является конфигурируемым.

2.2. Работа с дебиторской задолженностью клиентов

В DMS реализована работа с дебиторской задолженностью (ДЗ).

Планы работ, входящие в них меры и последовательность их применения задают политику работы с долгом. Для разделения клиентов на группы, к которым будет применяться одинаковая политика, задаются правила сегментирования. Сегмент определяется на основании полученных атрибутов ЛС.

При работе с ДЗ DMS позволяет:

- информировать клиента о пересечении порога баланса на ЛС для предотвращения появления просроченной ДЗ;
- назначать клиентам планы работ с дебиторской задолженностью;
- определять политику работы с долгом в зависимости от сегмента клиента;
- применять к клиенту меры по взысканию дебиторской задолженности согласно выбранной политике.

2.3. Работа с клиентским сервисом оператора связи

В DMS реализована работа с клиентским сервисом оператора связи.

Для качественного управления финансовыми взаимоотношениями со своими клиентами, недопущения увеличения долговой нагрузки, обеспечения своевременного учета и проведения оплаты, отслеживания движения материальных ценностей партнерам компаниям необходимо обеспечить своих клиентов и партнеров персонализированной поддержкой выделенных сотрудников или групп сотрудников.

Для управления клиентским сервисом оператора связи в DMS реализовано:

- создание сегментов обслуживания;
- распределение менеджеров обслуживания по сегментам;
- гибкое изменение сегмента обслуживания при изменении атрибутов клиента или атрибутов сегментов обслуживания;

- изменение персонального менеджера клиента в ручном режиме;
- ограничение доступа к профилям биллингового профиля для специалистов обслуживания в зависимости от их роли и назначенного им сегмента(-ов).

2.4. Работа с менеджерами

В DMS реализована работа с менеджерами.

В зависимости от внутренних бизнес-процессов компаний клиенты и партнеры распределяются по сегментам обслуживания.

Каждому сегменту обслуживания назначаются сотрудники – менеджеры, обеспечивающие поддержку этого сегмента. В ряде сегментов обслуживания поддержка носит персонифицированный характер и клиентам такого сегмента (всем или выборочно) предоставляется персональный менеджер.

Отнесение к группе менеджеров может происходить вручную и в автоматическом режиме. Назначение персонального менеджера выполняется вручную руководителями обслуживания, но DMS предоставляет возможность настроить автоматическое назначение. Изменение персонального менеджера выполняется вышестоящим руководителем (старшим менеджером) или администратором системы строго вручную.

При работе с дебиторской задолженностью пользователи (менеджеры) отслеживают текущее состояния дебиторской задолженности, вручную применяют меры к дебиторам, вносят изменения в планы работы для клиентов-должников.

3. Особенности эксплуатации

Для эксплуатации продукта «Система управления задолженностью» (DMS) необходим сервер под управлением операционной системы РЕД ОС.

Для корректной работы продукта обеспечьте наличие следующего ПО:

- операционная система РЕД ОС версии 7.3.1 или более новой;
- «Сервер сообщений RabbitMQ» (RABBITMQ) версии 3.6 или более новой;
- SQL-база данных для хранения информации PostgreSQL версии 13 или более новой;
- Apache ZooKeeper версии 3.5 или более новой;
- платформа оркестрации микросервисов и движок бизнес-процессов Temporal версии 1.17.5 или более новой.

При необходимости установите:

- брокер сообщений Kafka версии 2.13-3.1.0 или более новой;
- Kubernetes версии 1.19.0-0 или более новой;
- Helm версии 3 или более новой.

Администратор, программист и системный программист должны иметь высшее профильное образование и сертификаты компании – производителя операционной системы, а также понимать основы функционирования продукта.

Параметры конфигурации продукта хранятся на сервере ZooKeeper.

В продукте реализован мониторинг и журналирование.

Метрики мониторинга отличаются по уровню важности:

- высокий – возникновение события, влекущего за собой прекращение предоставления основной услуги компонента;
- средний – возникновение события, не влияющего на уровень предоставления основной услуги, но повлекшего за собой сбой в работе компонента или его части;
- низкий – информационное сообщение, указывающее на восстановление основной услуги компонента.

Для централизованного журналирования событий продукта поддерживаются уровни:

- ALL, OFF – специальные уровни для включения/выключения записи всех сообщений;
- ERROR – уровень сообщений об ошибках;
- WARN – уровень предупреждений;
- INFO – уровень информационных сообщений;
- DEBUG – уровень детальной информации для отладки;
- TRACE – уровень трассировки всех сообщений.

4. Установка

Для установки DMS:

1. Выделите оборудование для стенда со следующими параметрами:
 - минимальные системные требования: RAM 8 Gb, CPU 4 core, HDD 60 Gb;
 - операционная система: Linux (Ред ОС 7/RHEL 7/CentOS 7);
 - наличие доступа в интернет;
 - установлено ПО:
 - docker (см. инструкцию [Docker](#));
 - docker-compose (см. инструкцию [Docker Compose](#)).
2. Скопируйте архив to_rosreestr.dms.1.4.0 в рабочий каталог workspace.
3. Распакуйте архив с помощью команды: `> tar xf to_rosreestr.dms.1.4.0.tar.gz.`
4. Запустите установку с помощью команды: `> sudo sh ./start.sh.`