

КЦ CRM система

Руководство администратора

Казань 2024 г.

ООО «Цифровые технологии»

1. Состав системы

Система состоит из следующих компонентов:

1.1. Веб-сервер

Является точкой входа в веб-приложения CRM Call Center и Модуля управления качеством, обеспечивающего HTTP/HTTPS взаимодействие между другими компонентами системы.

- nginx

Управление веб-сервером:

```
sudo systemctl start nginx
sudo systemctl restart nginx
sudo systemctl stop nginx
sudo systemctl status nginx
```

1.2. Фронтенд компоненты

- call-center-frontend
- call-center-kk-frontend

Реализуют фронтенд часть веб-приложений CRM Call Center и Модуля управления качеством. Поставляются в виде TAR архивов.

1.3. Бэкенд компоненты

Реализуют бэкенд часть веб-приложений CRM Call Center и Модуля управления качеством.

Представлено следующими сервисами:

1.3.1. Брокер сообщений RabbitMQ

Управление сервисом:

```
sudo systemctl start rabbitmq-server
sudo systemctl restart rabbitmq-server
sudo systemctl stop rabbitmq-server
sudo systemctl status rabbitmq-server
```

1.3.2. База данных под управлением СУБД PostgreSQL

Управление сервисом:

```
sudo systemctl start postgresql-15
sudo systemctl restart postgresql-15
sudo systemctl stop postgresql-15
sudo systemctl status postgresql-15
```

1.3.3. Бэкенд-сервисы

Сервис авторизации и аутентификации:

- `call-center-auth`

Управление сервисом:

```
sudo systemctl start call-center-auth
sudo systemctl restart call-center-auth
sudo systemctl stop call-center-auth
sudo systemctl status call-center-auth
```

Сервисы, реализующие функционал Модуля по работе с поступающими обращениями:

- `call-center-backend`

Управление сервисом:

```
sudo systemctl start call-center-backend
sudo systemctl restart call-center-backend
sudo systemctl stop call-center-backend
sudo systemctl status call-center-backend
```

- `call-center-metrics`

Управление сервисом:

```
sudo systemctl start call-center-metrics
sudo systemctl restart call-center-metrics
sudo systemctl stop call-center-metrics
sudo systemctl status call-center-metrics
```

- `call-center-inbound-email-handler`

Управление сервисом:

```
sudo systemctl start call-center-inbound-email-handler
sudo systemctl restart call-center-inbound-email-handler
sudo systemctl stop call-center-inbound-email-handler
sudo systemctl status call-center-inbound-email-handler
```

- `call-center-scheduled-task-executor`

Управление сервисом:

```
sudo systemctl start call-center-scheduled-task-executor
sudo systemctl restart call-center-scheduled-task-executor
sudo systemctl stop call-center-scheduled-task-executor
sudo systemctl status call-center-scheduled-task-executor
```

Сервисы, реализующие функционал Модуля интеграции с телефонией:

- `call-center-webhook-router`

Управление сервисом:

```
sudo systemctl start call-center-webhook-router
sudo systemctl restart call-center-webhook-router
sudo systemctl stop call-center-webhook-router
```

```
sudo systemctl status call-center-webhook-router
```

- **call-center-gateway**

Управление сервисом:

```
sudo systemctl start call-center-gateway
sudo systemctl restart call-center-gateway
sudo systemctl stop call-center-gateway
sudo systemctl status call-center-gateway
```

- **call-center-osm**

Управление сервисом:

```
sudo systemctl start call-center-osm
sudo systemctl restart call-center-osm
sudo systemctl stop call-center-osm
sudo systemctl status call-center-osm
```

- **call-center-calls-service**

Управление сервисом:

```
sudo systemctl start call-center-calls-service
sudo systemctl restart call-center-calls-service
sudo systemctl stop call-center-calls-service
sudo systemctl status call-center-calls-service
```

Сервис, реализующий функционал Модуля конструктора проектов:

- **call-center-project-constructor**

Управление сервисом:

```
sudo systemctl start call-center-project-constructor
sudo systemctl restart call-center-project-constructor
sudo systemctl stop call-center-project-constructor
sudo systemctl status call-center-project-constructor
```

Сервисы, реализующие функционал Модуля контроля качества:

- **call-center-audio-service**

Управление сервисом:

```
sudo systemctl start call-center-audio-service
sudo systemctl restart call-center-audio-service
sudo systemctl stop call-center-audio-service
sudo systemctl status call-center-audio-service
```

Сервисы, реализующие функционал Модуля речевой аналитики:

- **call-center-orchestrator-integration**

Управление сервисом:

```
sudo systemctl start call-center-orchestrator-integration
sudo systemctl restart call-center-orchestrator-integration
sudo systemctl stop call-center-orchestrator-integration
sudo systemctl status call-center-orchestrator-integration
```

- **call-center-recognize-scheduler**

Управление сервисом:

```
sudo systemctl start call-center-recognize-scheduler
sudo systemctl restart call-center-recognize-scheduler
sudo systemctl stop call-center-recognize-scheduler
sudo systemctl status call-center-recognize-scheduler
```

- **контейнеры Docker:**

- fastapi-recognition-recognize
- fastapi-recognition-stats
- fastapi-recognition-punctuation

Управление контейнерами производится с помощью Docker Compose.

Создание и запуск контейнеров:

```
sudo docker compose -f docker-compose.yml up -d
```

Остановка контейнеров:

```
sudo docker compose -f docker-compose.yml stop -d
```

Запуск остановленных контейнеров:

```
sudo docker compose -f docker-compose.yml start -d
```

Перезапуск контейнеров:

```
sudo docker compose -f docker-compose.yml restart -d
```

Удаление контейнеров:

```
sudo docker compose -f docker-compose.yml down
```

Просмотр запущенных контейнеров:

```
sudo docker ps
```

Сервисы, реализующие функционал отправки Уведомлений по зарегистрированным обращениям:

- **call-center-notification-router**

Управление сервисом:

```
sudo systemctl start call-center-notification-router
sudo systemctl restart call-center-notification-router
sudo systemctl stop call-center-notification-router
sudo systemctl status call-center-notification-router
```

- **call-center-notification-email-handler**

Управление сервисом:

```
sudo systemctl start call-center-notification-email-handler
sudo systemctl restart call-center-notification-email-handler
sudo systemctl stop call-center-notification-email-handler
sudo systemctl status call-center-notification-email-handler
```

- **call-center-notification-sms-handler**

Управление сервисом:

```
sudo systemctl start call-center-notification-sms-handler
sudo systemctl restart call-center-notification-sms-handler
```

```
sudo systemctl stop call-center-notification-sms-handler
sudo systemctl status call-center-notification-sms-handler
```

- **call-center-notification-http-handler**

Управление сервисом:

```
sudo systemctl start call-center-notification-http-handler
sudo systemctl restart call-center-notification-http-handler
sudo systemctl stop call-center-notification-http-handler
sudo systemctl status call-center-notification-http-handler
```

- **call-center-notification-telegram-handler**

Управление сервисом:

```
sudo systemctl start call-center-notification-telegram-handler
sudo systemctl restart call-center-notification-telegram-handler
sudo systemctl stop call-center-notification-telegram-handler
sudo systemctl status call-center-notification-telegram-handler
```