

MMS «Mobility Management System»

Описание программного обеспечения

Листов 6

Москва 2026

Оглавление

Аннотация	3
1 Введение	3
2 Назначение ПО	3
3 Логическая структура ПО	4
4 Функциональные характеристики ПО	4

Аннотация

Под программным обеспечением (далее – ПО) в настоящем документе понимается программное обеспечение MMS «Mobility Management System», правообладателем которого является ООО «ПАРК СОФТ».

Настоящий документ подготовлен в целях предоставления информации для формирования заявления о включении сведений о программном обеспечении в Единый реестр российских программ для ЭВМ и баз данных.

1 Введение

Данный документ содержит:

- описание назначения программного обеспечения;
- описание логической структуры программного обеспечения;
- описание функциональных характеристик программного обеспечения.

2 Назначение ПО

MMS «Mobility Management System» – система, предназначенная для автоматизации процессов обслуживания клиентов и управления обращениями (кейсов). Система позволяет компаниям эффективно организовать работу с клиентами, партнёрами и исполнителями в едином цифровом пространстве. MMS обеспечивает прозрачность всех этапов оказания услуг — от регистрации обращения до закрытия кейса — и формирует аналитическую отчетность для руководства.

Программное обеспечение MMS «Mobility Management System» может эксплуатироваться в двух вариантах: по модели SaaS с размещением программного обеспечения в облачной инфраструктуре и в виде устанавливаемой версии с размещением программного обеспечения на серверной инфраструктуре пользователя.

Оба варианта эксплуатации обладают одинаковым функциональным составом и обеспечивают выполнение предусмотренных программным обеспечением функций. Различия между ними заключаются в способе развертывания и месте размещения программного обеспечения.

При эксплуатации по модели SaaS пользователю не требуется самостоятельно устанавливать программное обеспечение на собственной инфраструктуре; доступ к системе осуществляется через веб-браузер. При использовании устанавливаемой версии программное обеспечение разворачивается на серверной инфраструктуре пользователя, а доступ к системе после установки и настройки также осуществляется посредством веб-браузера по сетевому адресу сервера.

MMS интегрируется с корпоративными системами, внешними базами данных и SMS-шлюзами, обеспечивая гибкость, масштабируемость и удобство использования как для операторов, так и для супервизоров.

3 Логическая структура ПО

MMS «Mobility Management System» представляет собой программное обеспечение с веб-интерфейсом и может эксплуатироваться в двух вариантах:

- по модели SaaS — с размещением программного обеспечения в облачной инфраструктуре;
- в виде устанавливаемой версии — с размещением программного обеспечения на серверной инфраструктуре пользователя.

В обоих вариантах доступ конечных пользователей к функциональности программного обеспечения осуществляется посредством стандартного веб-браузера, установленного на рабочем месте пользователя.

Функциональный состав программного обеспечения не зависит от выбранного варианта эксплуатации. При использовании устанавливаемой версии серверная часть программного обеспечения разворачивается в операционной системе Ubuntu 20.04. Для хранения данных используется СУБД PostgreSQL, которая может размещаться как на сервере с установленным программным обеспечением MMS, так и на отдельном сервере.

Логически структура программного обеспечения MMS «Mobility Management System» состоит из следующих элементов:

- фронт-энд Web приложение - HTML/CSS/Javascript));
- бэк-энд (реализация – Haskell);
- СУБД: PostgreSQL.

4 Функциональные характеристики ПО

Функциональные характеристики программного обеспечения являются одинаковыми для SaaS-версии и устанавливаемой версии MMS «Mobility Management System».

MMS «Mobility Management System» поддерживает полный цикл обработки обращений: регистрацию, назначение исполнителя, контроль выполнения и закрытие кейсов. Система включает модули ведения справочников, поиска и аналитики, а также инструменты для управления партнёрами и дилерами. Встроенные механизмы маршрутизации заявок автоматически направляют запросы соответствующим исполнителям, сокращая время реакции и повышая качество обслуживания.

Функционал MMS «Mobility Management System» предоставляет комплексный набор инструментов для автоматизации ключевых бизнес-процессов компаний специализирующихся на оказании услуг в том числе помощь на дорогах. Основной функционал системы включает:

- Модуль "Действия и звонки": Обработка входящих обращений и создание кейсов: Система обеспечивает прием и регистрацию звонков от клиентов, нуждающихся в услуге в том числе услуге, помощи на дорогах. Операторы Front-office осуществляют первичную обработку обращений, создают индивидуальные кейсы для каждого клиента, фиксируя детальную информацию.
- Управление клиентской базой: Ведется централизованная база данных клиентов и их автомобилей, позволяющая оперативно получать доступ к необходимой информации.
- Модуль "Контракты": Автоматизированная система загрузки и обработки данных о программах обслуживания автомобилей, предоставляемых дилерами. Модуль позволяет по данным моментально определить участие клиента в программе и доступные условия оказания услуг (бесплатное обслуживание, платные услуги).
- Создание и детализация услуг: Операторы Front-office формируют в рамках кейса детальное описание требуемой услуги (например, тип эвакуации, пункт назначения), передавая её для дальнейшей обработки в Back-office.
- Система распределения задач и управления действиями ("Граф действий"): Автоматизированный механизм создания, назначения и контроля выполнения задач для операторов Back-office на основе определенных триггеров и ролевой модели. Это обеспечивает эффективное распределение потока услуг и поэтапный контроль их обработки от момента передачи в Back-office до получения результата.
- Управление партнерской сетью: Поддержание актуальной базы данных партнеров (исполнителей услуг) с полной информацией о них.
- Модуль "Дилеры и партнеры" (ДиП): Интерактивная карта, отображающая партнеров сервисной сети с возможностью фильтрации по географическому признаку (город, адрес) и другим параметрам, облегчающая оперативный поиск подходящего исполнителя услуги.
- Интеграция с личным кабинетом партнёра: Система поддерживает обмен данными с внешним веб-интерфейсом для партнеров, в рамках которого они получают информацию о назначенных им услугах, подтверждают выполнение, отслеживают статус и формируют документы. Личный кабинет функционирует как отдельный модуль и не входит в состав демонстрационного экземпляра ПО.
- Функция "Автозаказ": Автоматизированная передача услуг партнёрам: Система реализует механизм автоматической передачи заявок партнёрам с активной интеграцией. При наличии подключённого личного кабинета, система рассылает предложения на выполнение в соответствии с установленными приоритетами. Функциональность может

быть доступна только в полной версии программного обеспечения при наличии интеграции с модулем «Личный кабинет партнёра», по мере подключения партнёров и не демонстрируется в текущем экземпляре.

- Модуль "Экран супервизора": Предназначен для оперативного контроля и эффективного распределения задач между операторами Back-office. "Экран супервизора" позволяет отслеживать текущий статус и ход выполнения всех открытых задач и действий по кейсам, обеспечивая равномерную загрузку операторов и своевременное выполнение запросов клиентов.
- Модуль "KPI". Предназначен для мониторинга и анализа эффективности работы операторов Front-office и Back-office. Модуль предоставляет всестороннюю статистику и оперативную информацию, необходимую для оценки производительности, выявления зон улучшения и принятия решений по оптимизации рабочих процессов.
- Модуль "Поиск". Предоставляет универсальный инструмент для быстрого и эффективного поиска информации в системе MMS. Модуль позволяет сотрудникам оперативно находить необходимые данные, связанные с клиентами, их кейсами, оказанными услугами и контрактами, что значительно сокращает время обработки запросов и повышает эффективность работы.
- Модуль "Редактирование пользователей". Предназначен для централизованного управления учетными записями сотрудников компании и контроля доступа к функциональности системы MMS. Модуль обеспечивает безопасность и соответствие нормативным требованиям путем назначения ролей и прав доступа, определяющих полномочия каждого пользователя.
- Модуль "Экран контроля качества". Предназначен для эффективной обработки и анализа претензий, поступающих от клиентов, с целью повышения качества предоставляемых услуг и укрепления лояльности клиентов. "Экран контроля качества" предоставляет централизованный реестр претензий и инструменты для обработки причин их возникновения и принятия корректирующих мер.
- Модуль "Экран аврала". Предназначен для эффективной обработки услуг, столкнувшихся с задержками в периоды повышенной нагрузки (например, в зимнее время при большом количестве поломок и аварий). "Экран аврала" предоставляет инструменты для обработки неоказанных услуг, для которых своевременно не был найден партнер.

- Модуль "Дерево диагностики". Предназначен для стандартизации процесса определения типа необходимой услуги при обращении клиента. "Дерево диагностики" представляет собой интерактивный справочник, разработанный на основе экспертных знаний механиков, позволяющий операторам Front-office быстро и точно определить потребность клиента путем последовательного опроса.
- Модуль "API (Программный интерфейс приложения)": Предоставляет стандартизированный набор инструментов и протоколов, позволяющих другим приложениям и сервисам безопасно взаимодействовать с системой. API позволяет получать данные из MMS, передавать данные в MMS и инициировать выполнение определенных операций, расширяя функциональность системы и обеспечивая интеграцию с внешними системами.