

ООО «Цифровые платформы»

**Описание функциональных характеристик
программного обеспечения «Касание»**

г. Москва

2023 год

Назначение и область применения

Программное обеспечение «Касание» применяется в сфере технического обслуживания бизнеса с целью автоматизации, сокращения затрат и повышения эффективности коммуникаций в голосовом и неголосовом каналах.

Программа предназначена для корпоративных клиентов в сегменте Enterprise. Оно объединяет в себе передовые функции платформы телефонии с возможностями создания голосовых роботов и роботизацией трафика. Решение оптимизирует процессы обзвона, повышая эффективность работы контактных центров и снижая общие операционные затраты за счет интеграции современных технологий.

Функциональные возможности

Функционал программного обеспечения заключается в следующем:

- 1) Платформа Телефонии:
 - Управление звонками и маршрутизация вызовов.
 - Возможности автоматизации входящих и исходящих звонков.
- 2) Создание и управление голосовыми роботами:
 - Инструменты для разработки и настройки голосовых роботов.
 - Поддержка естественного языка и интерактивных диалогов.
- 3) Автоматизация обзвона:
 - Автоматизированный обзвон клиентов с использованием голосовых роботов.
 - Различные стратегии обзвона и управление приоритетами.
- 4) Аналитика и Отчетность:
 - Система сбора данных и аналитики по эффективности звонков.
 - Отчеты для оценки производительности контактных центров.
- 5) Интеграция и API:
 - Возможность интеграции с другими информационными системами.
 - API для расширения функционала и создания пользовательских решений.

Архитектура ПО

Архитектурно программное обеспечение «Цифровые платформы» является многокомпонентной платформой, компоненты которой связаны единой шиной обмена информации.

Программное обеспечение «Цифровые платформы» состоит из следующих модулей /частей:

1. Модуль АТС

- Городские номера и группы номеров, внутренние номера, настраиваемой длины.
- Группы дозвона и очереди вызовов.
- Гибкие сценарии маршрутизации вызовов.
- Запись вызовов, голосовая почта, голосовое меню,

- Потокное изменение тембра голоса сотрудника.
- Аудио/видео конференции.
- Интеграции с другими АТС.
- Черные списки номеров. Уведомления о пропущенных вызовах на E-Mail,
- WEB-телефон (полноценный телефон в WEB интерфейсе)
- Поддержка SRTP (шифрование трафика),
- Телефонный firewall
- Autoprovision — автоматическая настройка IP-телефонов различных брендов и моделей. На данный момент поддерживаются Cisco, Panasonic, Yealink.

2. Модуль Автодозвона

- Высокая скорость инициации вызовов - до 90/сек.
- Широкие настройки дозвона — учет часовых поясов, учет наличия нескольких номеров у одного человека, дополнительные ограничения на звонки.
- Гибкие алгоритмы обратного звонка, основанных на статусе вызова, или результативности.
- Запись диалога и автоматическая обрезка, реакция на нажатия кнопок человеком (воспроизвести звук, перевести куда-то, либо просто записать в отчет).
- Воспроизведение голосовых шаблонов с переменными (имя, дата, сумма и т.д.), делает послание индивидуальным. Могут использоваться как синтезированные фразы, так и загруженные mp3 файлы.
- Запуск заданий вручную или автоматически в назначенное время

3. Модуль «Колл-центр»

- WEB-телефон — работа операторов прямо из браузера, без использования спецоборудования и ПО.
- Управление уходом на перерывами. Просмотр в online режиме статусов других операторов, с возможностью передачи им вызова.
- Отображение групп дозвона, в которых участвует оператор, с отображением сводной информации о работе групп (кол-во принятых/пропущенных вызовов, кол-во вызовов ожидающих в очереди и т.д.).
- Для старших операторов — контроль работы рядовых операторов (время разговора, простоя, и т.д.)
- Статистика по обработке вызовов с разным уровнем детализации.
- Отображение и управление новостями для операторов.

4. Модуль Статистики и аналитики

Инструменты получения отчетов и детализаций отличаются в различных модулях системы.

Телефонные подсистемы, операторы КЦ:

- Отчеты по автодозвону, обработка вызовов и их детализация, анализ вызовов.
- Анализ потока входящих/исходящих вызовов. Графики отображают информацию по потоку вызовов (отвечено, пропущено и т.д.), с различными группировками (время суток, дни недели, номера назначения и т.д.).

- Анализ использования голосового меню, работа групп дозвона, работа сотрудников

5. Модуль Документирования

Задачи модуля:

- Ведение документации по поддерживаемым системам и сервисам
- Хранение аварийных логинов-паролей, доступных ограниченному кругу лиц, зашифрованных обратимым шифрованием, на основании мастер-фразы

Эксплуатационные характеристики

Программное обеспечение может поставляться в двух вариантах: в облаке (SaaS) и на сервера Заказчика (on-premise).

При поставке программного обеспечения на сервера Заказчика (on-premise) необходимо, чтобы сервер соответствовал следующим минимальным требованиям:

- ОС - Windows, Linux, MacOS
- Процессор - 22 ядра
- Тактовая частота процессора - 2,4 ГГц
- Рекомендуемая оперативная память - 68 Гб

При поставке программного обеспечения в облаке (SaaS) для эксплуатации необходимо:

- Подключение к интернету - нет
- Интернет-браузеры - Internet Explorer не ниже версии 11.0, Google Chrome, Opera, Mozilla Firefox актуальных версий или 2-х предыдущих

Описание функциональной части программного обеспечения

- Язык программирования - Python, C, Lua
- БД - Tarantool 2.11.00, Postgres 15, ClickHouse 22.7.2.15
- Телефония: FreeSwitch 1.8, Kamailio 5.3.3
- Коммуникации: HTTP, WSS, RabbitMQ
- Интерфейсы: ReactJS 18.2.0, Babel 7.23.4, Мако 1.2.4
- Количество одновременных сессий: до 20000

Информация, необходимая для установки и эксплуатации

Для установки и правильной эксплуатации программного обеспечения «Касание» необходимо ознакомиться с информацией, размещенной в руководстве пользователя.

Для активации программного обеспечения обратитесь к ООО “Цифровые платформы”.