

Общество с ограниченной ответственностью

«Абонент Сервис»

ОГРН 5147746187640 ИНН 7728892052 КПП 772801001

Адрес местонахождения: 117574, город Москва, пр-д Одоевского, д. 3 к. 7, эт. 1 пом. II оф 25.

**ОПИСАНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ХАРАКТЕРИСТИК
ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ**

**«Программное обеспечение Контакт Центр ИИ»
(«ПО Контакт Центр ИИ»)**

Версия ПО: 0.9.

на 4 листах

«17» декабря 2024 г.

г. Москва

1. ВВЕДЕНИЕ

Настоящий документ содержит описание функциональных характеристик программного обеспечения «Программное обеспечение Контакт Центр ИИ» (сокращенно – «ПО Контакт Центр ИИ») (далее – ПО).

2. ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ ПО

ПО представляет собой веб-сервис, построенный на микросервисной архитектуре, предназначенный для централизованного управления диалогами и событиями платформы. ПО позволяет получать, обрабатывать и систематизировать диалоги, поступающие из различных продуктов (например, чат-боты, виртуальные АТС), а также распределять их между операторами.

3. ФУНКЦИОНАЛ ПО

Функционал программного обеспечения включает:

- Получение и отображение диалогов в интерфейсе пользователя;
- Систематизацию диалогов с использованием тэгов, контактов и обращений;
- Распределение диалогов по операторам с учетом текущей нагрузки;
- Мониторинг активности операторов и качества работы;
- Обработку диалогов с использованием систем искусственного интеллекта (далее – ИИ);
- Организацию общения с клиентами через интерфейс ПО.

ПО разработано как интернет-сервис, который может быть интегрирован с другими продуктами платформы и распространяется по модели «SaaS». Основные задачи ПО — оптимизация коммуникации с клиентами и повышение эффективности работы операторов.

Техническая реализация включает использование современных инструментов контейнеризации, баз данных и технологий кэширования, обеспечивая высокую производительность и масштабируемость системы.

4. ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИЙ ИНТЕРФЕЙС ПО

Пользовательский интерфейс ПО предназначен для быстрого и последовательного перехода к соответствующим разделам ПО и состоит из следующих компонентов:

1. Диалоги;
2. Сценарии;
3. Классификатор;
4. Речевая аналитика;
5. Настройки.

5. ФУНКЦИИ КОМПОНЕНТОВ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОГО ИНТЕРФЕЙСА ПО

1. Диалоги

Функционал данного компонента ПО предусматривает возможность Пользователя просматривать все имеющиеся диалоги в виде списка. Кроме того, существует возможность открывать сообщения, привязывать диалоги к определенным контактам и контрагентам, обрабатывать диалоги через операторов. К диалогам можно также создавать обращения, куда привязывается множество диалогов (если проблема не решилась в одном диалоге).

2. Сценарии

Функционал данного компонента ПО предусматривает возможность Пользователя управлять доступами операторов к диалогам определенных сценариев, а также выбирать какие инструкции ИИ будут запускаться для диалогов сценариев.

3. Классификатор

Функционал данного компонента ПО дает Пользователю возможность создавать инструкции для автоматической обработки текста диалога. Искусственный интеллект (далее – ИИ) получает на входе инструкцию, текст диалога и отдает результат обработки в виде текста. Это может быть как оценка, классификация, обработка, пересказ текста, так и иная информация в обработанном виде, в зависимости от переменных, заданных в инструкции.

4. Речевая аналитика

Данный компонент ПО представляет собой набор инструкций с правилами обработки диалогов, а также результат их выполнения. С возможностью собрать их по необходимым параметрам, отфильтровать, сделать выгрузку.

5. Настройки

Делятся на несколько разделов. «Почта» - возможность добавить подписи для писем с почтового ящика. «Тэги» - возможность настроить тэги (цвет, название), чтобы размечать ими диалоги, также привязка их к сценариям. «Шаблоны» - добавление шаблонов для быстрых ответов, шаблоны также привязываются к сценариям. «Статусы» - статусы необходимы для обращений, чтобы фиксировать этап решения проблемы, статусы настраиваются в соответствие с бизнес-процессами конкретного бизнеса. Также привязываются к сценариям.

6. ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Базовая операционная система: Debian GNU/Linux 12.

Балансировщик нагрузки: ingress-nginx.

Контейнеризация: Docker.

СУБД: Postgresql.

Кэш-хранилище: Redis.

Файловое хранилище: AWS.

Язык реализации: node.js/typescript.

ПО построено с использованием следующих технологий и компонентов:

| № п/п | Технологический элемент | Область применения |
|-------|-------------------------|--|
| 1. | Manager | <ol style="list-style-type: none">1. Обработка входящих событий из других продуктов (ВАТС, чат-боты);2. Обработка бизнес-логики диалога;3. Распределение диалогов по операторам;4. Отправка нотификаций;5. Отправка исходящих сообщений в другие продукты. |
| 2. | API | <ol style="list-style-type: none">1. Обработка HTTP-запросов. |
| 3. | Kafka | <ol style="list-style-type: none">1. Обработка прочих вспомогательных событий из внешних сервисов (например, ЛК, CRM и т.д.). |
| 4. | Frontend | <ol style="list-style-type: none">1. Отображение пользовательского интерфейса. |
| 5. | SpeechAnalytics | <ol style="list-style-type: none">1. Обработка диалогов с помощью ИИ. |
| 6. | Monitoring | <ol style="list-style-type: none">1. Контроль активности операторов КЦ. |
| 7. | Postgresql | <ol style="list-style-type: none">1. Общая база. |