

ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

«Digit PROконтакт»

Описание функциональных характеристик ПО

Листов 18

АННОТАЦИЯ

Настоящий документ содержит описание функциональных характеристик программного обеспечения «Digit PROконтакт», предназначенного для автоматизации деятельности контакт-центра любой организации с целью упрощения взаимодействия сотрудников контакт-центра с гражданами; предоставления квалифицированных консультаций и иной помощи в рамках оказываемых услуг конкретной организацией посредством телефонной связи, e-mail, SMS; управления сотрудниками контакт-центра; построения разнообразной отчетности.

СОДЕРЖАНИЕ

1 ЦЕЛИ И АВТОМАТИЗИРУЕМЫЕ ФУНКЦИИ.....	5
1.1 Цели создания программного обеспечения.....	5
1.2 Автоматизируемые функции программного обеспечения.....	5
1.3 Потенциальные пользователи программного обеспечения	5
2 КОМПОНЕНТЫ СИСТЕМЫ.....	7
2.1 Базовый модуль ПО «Digit PROконтакт».....	7
3 ХАРАКТЕРИСТИКА ФУНКЦИОНАЛЬНОЙ СТРУКТУРЫ.....	14
4 АППАРАТНЫЕ И ПРОГРАММНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПО.....	15
4.1 Требования к серверной части	15
4.2 Требования к клиентской части	16
5 ЧИСЛЕННОСТЬ И КВАЛИФИКАЦИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ СИСТЕМЫ	17
6 РЕЖИМ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ.....	18

СПИСОК ТЕРМИНОВ И СОКРАЩЕНИЙ

Термин, сокращение	Значение
АТС	Автоматическая телефонная станция
МФЦ	Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг
АИС	Автоматизированная информационная система
ПО	Программное обеспечение
СУБД	Система управления базами данных – совокупность программных и лингвистических средств общего или специального назначения, обеспечивающих управление созданием и использованием баз данных
API	Application Programming Interface – описание способов (набор классов, процедур, функций, структур или констант), которыми одна компьютерная программа может взаимодействовать с другой программой
E-mail	Технология и служба по пересылке и получению электронных сообщений (называемых «письма», «электронные письма» или «сообщения») между пользователями компьютерной сети
SMS	Технология приёма и передачи коротких текстовых сообщений с помощью мобильного телефона
SOLR	Платформа полнотекстового поиска с открытым исходным кодом, основанная на проекте Apache Lucene

1 ЦЕЛИ И АВТОМАТИЗИРУЕМЫЕ ФУНКЦИИ

1.1 Цели создания программного обеспечения

Цели создание универсального программного обеспечения «Digit PROконтакт» для организации работы контакт-центра:

1. Удобство выполнения функций по консультированию и оказанию помощи абонентам в рамках компетенций контакт-центра;
2. Снижение расходов на организацию и управление контакт-центром;
3. Повышение качества и прозрачности оказания консультационных услуг и иной помощи посредством телефонной связи и других каналов коммуникаций;
4. Снижение трудозатрат сотрудников контакт-центра за счёт оптимизации и унификации технологических процессов и интерфейсов программного обеспечения, и его модулей;
5. Мониторинг и контроль процесса выполнения своих рабочих обязанностей сотрудниками контакт-центра;
6. Ведение аналитики эффективности и качества оказания услуг, формирование регулярной отчетности.

1.2 Автоматизируемые функции программного обеспечения

Программное обеспечение «Digit PROконтакт» позволяет автоматизировать:

1. Бизнес-процессы контакт-центра с целью упрощение взаимодействия сотрудников как между собой, так и с абонентами;
2. Рабочие места сотрудников контакт-центра, сделав их более удобными и функциональными для повышения доступности консультаций и иной помощи в рамках компетенций контакт-центра;
3. Сделать возможным работу в удаленном режиме;
4. Автоматическое распределение звонков между свободными операторами;

В программном обеспечении «Digit PROконтакт» предусмотрена ролевая модель доступа к функциональным возможностям системы, в которой предусмотрены следующие роли:

- «Администратор»;
- «Оператор»;
- «Супервизор»;
- «Пользователь базы знаний»

1.3 Потенциальные пользователи программного обеспечения

Потенциальными пользователями ПО «Digit PROконтакт» могут быть:

1. Сотрудники и руководители контакт-центров МФЦ, участвующие в организации работы контакт-центров МФЦ и оказании консультаций и иной помощи по предоставлению государственных и муниципальных услуг средствами телефонной связи, а также e-mail, SMS;
2. Специалисты контакт-центров различных коммерческих организаций, имеющих штатные контакт-центры, а также предоставляющие услуги контакт-центра сторонним заказчикам;
3. Специалисты контакт-центров государственных ведомств, оказывающих прямые консультационные услуги гражданам.

2 КОМПОНЕНТЫ СИСТЕМЫ

Программное обеспечение «Digit PROконтакт» состоит из базового модуля и может дополняться другими самостоятельными модулями.

2.1 Базовый модуль ПО «Digit PROконтакт»

Основная функциональность базового модуля ПО «Digit PROконтакт» обеспечивает возможность выполнения процедуры авторизации для сотрудников и получения доступа к соответствующему роли интерфейсу.

Доступ к базовому модулю осуществляется сотрудниками с необходимыми правами.

2.1.1. Администрирование модуля

Для сотрудников с ролью администратора доступны следующие функциональные возможности.

Управление пользователями

В рамках управления пользователями системы администратор может:

- Создавать новых пользователей - назначить ему роли, указать номер его линии и очереди входящих звонков, которые будут на него распределяться, установить фотографию профиля;
- Редактировать существующих пользователей;
- Настраивать тип интерфейса телефона для оператора, встроенный софтфон или SIP-телефон (программный или аппаратный);
- Установить статус «Уволен» для пользователя, после чего он будет отображаться в каталоге «Неактивные пользователи»;
- Массово изменить очереди пользователям, когда добавилась новая очередь и надо в нее добавить сразу несколько операторов.

Управление очередями звонков:

- Редактировать очереди входящих звонков;
- Настраивать стратегии распределения входящих звонков.

Справочники нормативов и тематик звонков:

- Настроить рекомендуемое время звонка и постобработки;
- Создать новые тематики разговора и редактировать существующие.

Управление базой знаний:

- Просматривать базу знаний;
- Редактировать базу знаний – создавать новые статьи, сохранять черновики статей перед публикацией, публиковать черновики статей для

общего доступа, редактировать существующие статьи;

- Создавать индивидуальные заметки на отдельной вкладке;

Настройка адресной книги:

- Создавать новые контакты для адресной книги;
- Редактировать или удалить существующие контакты.

Конструктор сценариев:

- Создавать новые сценарии для голосового меню (IVR), в том числе: задавать название, выбирать линию входящих звонков;
- Редактировать параметры существующего сценария, в том числе названия и номера линии;
- Выбирать статус работы сценария между «Используется» и «Не используется»;
- Строить сценарий голосового меню в визуальном редакторе с использованием готовых компонентов схемы.

Визуальный конструктор

Для создания сценария должна быть возможность составить схему сценария используя готовые компоненты в визуальном редакторе.

Компоненты:

- Входящий вызов – компонент, с которого обязательно начинается схема сценария. Можно установить тематику, которая будет автоматически присваиваться всем звонкам, пришедшим на эту линию.
- Меню – компонент, в который можно добавить аудиосообщение, время таймаута для действия абонента и возможность связать выбранную клавишу на телефоне абонента с конкретной тематикой. После сохранения выбранных параметров, на общей схеме сценария для каждой из клавиш, выбранных абонентом, можно построить отдельную ветку сценария;
- Аудиосообщение – компонент для добавления аудиосообщения в сценарий;
- Соединение с оператором – компонент, который переводит на оператора, в параметрах можно указать очередь, в которую направить входящий звонок;
- Условие по времени – компонент для настройки условий работы контакт-центра по времени. Можно выбрать тип настройки:
 - по дням недели – указать конкретные дни недели и время срабатывания;
 - по дате – указать конкретную дату и время срабатывания.

После сохранения параметров, можно для каждого условия построить свою ветку сценария.

- Перевод на внутренний номер – компонент для настройки перевода на внутренний номер;
- Запрос обратного звонка – компонент позволяет настроить сбор заявок для обратного звонка;

- Голосовая почта – компонент позволяет собирать голосовые сообщения от абонента;
- Перевод на внешний номер – компонент позволяет настроить перенаправление вызова на конкретный номер телефона;
- Оценка оператора – Компонент, который озвучивает аудиосообщение и собирает оценки, выставленные абонентом по работе оператора;
- Конец вызова – компонент, который завершает вызов с абонентом.

2.1.2. Обработка входящих и исходящих звонков

Функционал обработки входящих звонков и совершения исходящих звонков доступен пользователям авторизованных в ролях «Оператор» или «Супервизор». Перед началом работы оператор выбирает статус работы из предложенных: «Входящие», «Исходящие», «Перерыв».

2.1.2.1. Обработка входящих звонков

Пользователь, установив статус «Входящие» получает входящие звонки распределенные на его очередь. Входящий звонок поступает со звуковым оповещением и всплывающим уведомлением, в котором видно информацию об абоненте и возможность принять или отклонить звонок. После принятия звонка открывается карточка звонка, в которой можно ознакомиться с данными абонента и совершить действия.

Информация об абоненте

По номеру телефона идентифицируется абонент и в карточке отображается информация о нем: ФИО, Тип, Телефон, Дата рождения, Дополнительный телефон, Электронная почта, Комментарий.

Для хранения абонентов на стороне системы контакт-центра, работает локальный справочник абонентов. Оператор в момент разговора может заполнять или редактировать информацию об абоненте. При дальнейших звонках операторы смогут увидеть ранее заполненные данные и ускорить процесс обслуживания.

Примечание: для получения информации об абоненте со сторонних систем реализована интеграция по API с автоматизированной информационной системой «Digit МФЦ.Next».

Действия в карточке звонка

Для управления телефонным звонком пользователь может:

- Просмотреть номера телефона, с которого совершен звонок;
- Видеть время текущего звонка и время постобработки;
- Поставить звонок на удержание;
- Заглушить микрофон;
- Совершить звонок по второй линии, с дальнейшим переводом при необходимости или возвратом на первую линию к абоненту;
- Завершить звонок – завершение звонка с продолжением работы в карточке в режиме постобработки;
- Завершить обслуживание – одновременное завершение звонка и постобработки. У пользователя предусмотрены возможности в карточке звонка:
- Выбрать тематику звонка из списка, которые задаются через справочник тематик;
- Оставить комментарий к звонку;
- Выбрать статус, который будет установлен сразу после завершения постобработки звонка;
- Создать отложенный звонок – звонок назначается на текущего пользователя и отображается в его задачах на обзвон;
- Создать отложенную задачу с назначением на конкретного сотрудника контакт-центра;
- Отправить абоненту SMS или E-mail сообщение.

Для обработки обращения оператор использует дополнительную информацию, которая доступна в рамках карточки звонка в виде вкладок, без необходимости переходить в другие системы:

- База знаний и возможность найти и просмотреть любую статью, создать персональную заметку для себя и просмотреть ранее созданные заметки;
- Просмотр всей истории звонков текущего абонента в контакт-центр;
- Просмотр всей истории отправленных SMS и E-mail сообщений;
- Просмотр списка заявлений из МФЦ – заявления на получение государственной услуги оформленные данным абонентом в МФЦ. Пользователь может увидеть следующие данные о заявлении:
 - Номер заявления;

- Название услуги;
- Статус заявления;
- Дата подачи;
- Предполагаемая дата выдачи;
- Место выдачи
- Фамилия заявителя.

Примечание: все данные заявлений запрашиваются путем интеграции по API из автоматизированной информационной системой «Digit МФЦ.Next».

- Просмотр списка обращений из МФЦ – обращения с типом: благодарность, претензия, пожелание, заявление, оформленные этим абонентом в МФЦ. Пользователь может увидеть следующие данные об абоненте:
 - Тип обращения;
 - Текст обращения;
 - Номер обращения;
 - Дата создания;
 - Статус;
 - Дата уведомления.

Примечание: все данные об обращениях запрашиваются путем интеграции по API из автоматизированной информационной системой «Digit МФЦ.Next».

- Возможность просматривать сторонний сайт/сервис в настроенной закладке. Настройка закладок осуществляется администратором системы, можно задать ей название и настроить отображение стороннего сайта/системы, при условии отсутствия ограничений со стороны этой системы.

2.1.2.2. Работа с исходящими звонками

Пользователь может совершать исходящие звонки установив статус «Исходящие». Для организации работы с обзвонами реализован раздел «Обзвон», в котором оператор может:

- Обработать свои задачи, назначенные на него как на оператора. Увидеть общий список, совершить звонок по задаче и завершить ее с комментарием;
- Обработать свои отложенные звонки. Увидеть список отложенных, совершить звонок и завершить с комментарием.

Для роли «Супервизор», предусмотрены дополнительные возможности для организации исходящих обзвонков:

- Обработка отложенных задач – у супервизора есть возможность просмотреть все отложенные звонки операторов, найти задачи, которые были назначены на него или любого другого специалиста контакт-центра и обработать их. Совершить звонок и завершить с комментарием или оставить комментарий и переназначить на

оператора для совершения звонка абоненту;

- Задачи обзвона – все задачи обзвона отображаются в одном каталоге, есть возможность создать произвольную задачу на обзвон и назначить на оператора;
- Задачи по пропущенным – все пропущенные звонки отображаются в одном каталоге, есть возможность назначить на оператора или удалить;
- Запрос обратного звонка – все запросы обратного звонка отображаются в одном каталоге, есть возможность назначить на оператора или удалить;
- Голосовая почта – все обращения, оставленные на голосовую почту, отображаются в одном каталоге, есть возможность прослушать сообщение, назначить на оператора для исходящего звонка или завершить.
- Мои задачи, Мои отложенные – в этих каталогах супервизор видит свои задачи аналогично оператору может обрабатывать их.

2.1.3. Журнал звонков

Журнал звонков помогает организовать работу с историей звонков.

Для роли «Оператор» доступны возможности:

- Просмотр списка своих входящих и исходящих звонков, поиск и фильтрация по списку;
- Редактирование тематики звонка;
- Написание комментария или нескольких;
- Создание отложенного звонка для себя или с назначением задачи на другого специалиста контакт-центра;
- Прослушивание записи звонка.

Для роли «Супервизор» доступны возможности:

- Просмотр всех входящих и исходящих звонков по всем операторам контакт-центра;
- Прослушивание записей звонков;
- Экспорт списка звонков в виде файла;
- Создание отложенного звонка для себя или с назначением задачи на другого специалиста контакт-центра.

2.1.4. Подсистема построения аналитики

Подсистема построения аналитики позволяет:

- Получение аналитики по работе контакт-центра;
- Контроль показателей работы операторов;

- Получение онлайн-отчетов, хронологических и сводных отчетов;
- Подключение сторонних источников данных, что позволяет получать аналитику не только по деятельности контактного центра, но и смежных подразделений.

3 ХАРАКТЕРИСТИКА ФУНКЦИОНАЛЬНОЙ СТРУКТУРЫ

ПО «Digit PROконтакт» представляет собой программный продукт, адаптированный для работы в различных операционных системах.

Модули, которые могут входить в состав ПО «Digit PROконтакт», основаны на клиент-серверной архитектуре и доступны пользователям через веб-интерфейс.

4 АППАРАТНЫЕ И ПРОГРАММНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПО

4.1 Требования к серверной части

Для развертывания программного обеспечения «Digit PROконтакт» аппаратный комплекс должен представлять собой семь взаимосвязанных компонентов, функционирующих под управлением операционных систем семейства Linux:

1. Сервер приложений;
2. Сервер базы данных;
3. Сервер файлового хранилища;
4. Сервер полнотекстового поиска SOLR;
5. Сервер телефонии ATC Asterisk;
6. Сервер приложений BI;
7. Сервер базы данных BI.

Рекомендуемые минимальные конфигурации серверного оборудования, а также обязательное программное обеспечение для каждого сервера представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Требования к серверной части ПО «Digit PROконтакт»

Наименование сервера	Обязательное программное обеспечение на сервере	Рекомендуемые минимальные конфигурации серверного оборудования
Приложений	1. WildFly версии 29.0.0 и выше; 2. Java Runtime Environment версии 17 и выше; 3. Apache Kafka версии 3.2.0 и выше; 4. Nginx 1.24.	1. 16 ГБ оперативной памяти; 2. 200 ГБ физической памяти; 3. Процессор с 4 ядрами; 4. Канал связи с пропускной способностью более 1 Гбит/с.
Базы данных	PostgreSQL версии 14 и выше.	1. 8 ГБ оперативной памяти; 2. 500 ГБ физической памяти; 3. Процессор с 4 ядрами; 4. Канал связи с пропускной способностью более 1 Гбит/с.
Файлового хранилища	SCFS версии 2.0.8 и выше.	1. 4 ГБ оперативной памяти; 2. 200 ГБ физической памяти; 3. Процессор с 4 ядрами; 4. Канал связи с пропускной способностью более 1 Гбит/с.
Полнотекстового поиска SOLR	Apache SOLR версии 8.11.2 и выше.	1. 10 ГБ оперативной памяти; 2. 200 ГБ физической памяти; 3. Процессор с 4 ядрами; 4. Канал связи с пропускной способностью более 1 Гбит/с.

Наименование сервера	Обязательное программное обеспечение на сервере	Рекомендуемые минимальные конфигурации серверного оборудования
Телефонии АТС Asterisk	АТС Asterisk версии 18 и выше.	1. 8 ГБ оперативной памяти; 2. 200 ГБ физической памяти; 3. Процессор с 4 ядрами; 4. Канал связи с пропускной способностью более 1 Гбит/с.
Приложений ВІ	1. Tomcat 7; 2. Nginx 1.24; 3. Java Runtime Environment версии 8.	1. 16 ГБ оперативной памяти; 2. 40 ГБ физической памяти; 3. Процессор с 8 ядрами; 4. Канал связи с пропускной способностью более 1 Гбит/с.
Базы данных ВІ	1. PostgreSQL версии 12.	1. 20 ГБ оперативной памяти; 2. 40 ГБ физической памяти; 3. Процессор с 12 ядрами; 4. Канал связи с пропускной способностью более 1 Гбит/с.

4.2 Требования к клиентской части

Требования к рабочему месту сотрудника контакт-центра:

- Компьютер с частотой процессора не менее 2 ГГц, оперативной памятью не менее 8 ГБ, не менее 20 ГБ свободного пространства на жестком диске;
- Операционная система Microsoft Windows 10 или более поздняя версия;
- Браузер Google Chrome и/или Яндекс.Браузер последних версий;
- Офисный прикладной пакет: Microsoft Office или эквивалент из свободного программного обеспечения;
- Средство просмотра PDF-документов;
- Средства просмотра графических файлов с поддержкой форматов TIF, JPG, PNG и других;
- Пропускная способность канала связи между рабочей станцией пользователя и серверами не менее 100 Мбит/с.

5 ЧИСЛЕННОСТЬ И КВАЛИФИКАЦИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ СИСТЕМЫ

Количество пользователей ПО «Digit PROконтакт» определяется текущими потребностями заказчика. Пользователи должны иметь базовые навыки работы с операционными системами Microsoft, сетью Интернет.

6 РЕЖИМ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ

В основном режиме функционирования ПО «Digit PROконтакт» обеспечивает:

- непрерывную работу в режиме 24 часа в день, 7 дней в неделю (24x7);
- выполнение всех функций в полном объеме, за исключением периодов проведения профилактических и других работ, а также устранения возникших нештатных ситуаций.

В случае возникновения нештатных ситуаций организована возможность восстановления работоспособности ПО «Digit PROконтакт» путем отката до последней рабочей версии с сохранением целостности информации на уровне СУБД.