

ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
«Digit PROконтакт»

Описание функциональных характеристик ПО

Листов 14

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, различных чатов и мессенджеров; 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	10
4	АППАРАТНЫЕ И ПРОГРАММНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПО	11
4.1	Требования к серверной части	11
4.2	Требования к клиентской части	12
5	ЧИСЛЕННОСТЬ И КВАЛИФИКАЦИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ СИСТЕМЫ	13
6	РЕЖИМ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ	14

СПИСОК ТЕРМИНОВ И СОКРАЩЕНИЙ

Термин, сокращение	Значение
АТС	Автоматическая телефонная станция
МФЦ	Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг
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 иной 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;
- 5) управление контакт-центром с помощью цифровых технологий и искусственного интеллекта.

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

- «Администратор»;
- «Оператор»;
- «Супервизор».

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 и различных чатов и мессенджеров;
- 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 модулем.

2.1 Базовый модуль ПО «Digit PROконтакт»

Основная функциональная возможность 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.

Для сотрудников с правами администратора доступны следующие функциональные возможности:

- создание новых карточек сотрудников;
- поиск сотрудников;
- редактирование информации по сотрудникам;
- просмотр базы знаний Digit;
- просмотр и редактирование базы знаний региона;
- создание индивидуальных заметок в базе знаний;
- управление и назначение линий и очередей сотрудникам;
- установка способа работы конкретного оператора (через встроенный IP-телефон или через стационарный телефон);
- настройка логики голосового меню (IVR);
- настройка правил маршрутизации входящих и исходящих сообщений;
- настройка рекомендуемой длительности разговора, времени постобработки;
- управление модулями системы;
- контроль работы контакт-центра;
- создание произвольных отчетных форм и информационных панелей.

Для сотрудников с правами оператора контакт-центра доступны следующие функциональные возможности:

- фиксация текущего статуса работы (прием звонков, исходящие звонки, перерыв и т.д.);
- прием входящих вызовов и выполнение исходящих вызовов;
- просмотр карточек абонентов с историей их обращений и текущими статусами обращений;
- просмотр базы знаний Digit;
- просмотр базы знаний региона;
- создание индивидуальных заметок в базе знаний;

- отправка SMS/E-mail абонентам;
- выполнение предварительной записи;
- просмотр статистических показателей своей работы;
- выполнение обзвона абонентов по назначенным задачам.

Для сотрудников с правами супервизора доступны следующие функциональные возможности:

- прием входящих вызовов и выполнение исходящих вызовов;
- просмотр истории звонков;
- прослушивание сохраненных записей разговоров;
- формирование сводных отчетов в формате XLSX;
- просмотр информации по операторам (номер линии, текущее состояние пульта: неактивный / входящие / исходящие / перерыв, длительность текущего состояния пульта);
- просмотр отправленных SMS/E-mail;
- обзвон абонентов по листам обзвона;
- создание, редактирование, удаление, назначение задач по обзвонам абонентов (включая пропущенные звонки, заказ обратного звонка, отложенные звонки, произвольные листы обзвона);
- просмотр поступившей головной почты;
- просмотр базы знаний Digit;
- просмотр и редактирование базы знаний региона;
- создание индивидуальных заметок в базе знаний;
- получение разнообразной аналитики и отчетности;
- коммуникации в общем чате.

Подсистема интеграции с внешними системами позволяет:

- подключение и отключение интеграций с различными внешними информационными системами;
- получение дополнительных данных об абоненте из внешней системы.

Подсистема построения аналитики позволяет:

- получение аналитики по работе контактного центра;
- контроль показателей работы операторов, их мотивации;
- 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;

- самостоятельное создание произвольных отчетных форм сотрудников с ролью «Администратор».

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 пять 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 АТС Asterisk.

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) Tomcat версии 7.0.0 и выше; 2) Java Runtime Environment версии 17 и выше; 3) Apache Kafka версии 3.2.0 и выше.	1) 10 ГБ оперативной памяти; 2) 200 ГБ физической памяти; 3) 2 процессора с 2 логическими ядрами каждый; 4) канал связи с резервированием по схеме N+1 и пропускной способностью более 1 Гбит/с.
Базы данных	PostgreSQL версии 14 и выше	1) 8 ГБ оперативной памяти; 2) 500 ГБ физической памяти; 3) 2 процессора с 2 логическими ядрами каждый; 4) канал связи с резервированием по схеме N+1 и пропускной способностью от 1 Гбит/с.
Файлового хранилища	ATCFS версии 2.0.8 и выше	1) 10 ГБ оперативной памяти; 2) 200 ГБ физической памяти; 3) 2 процессора с 2 логическими ядрами каждый; 4) канал связи с резервированием по схеме N+1 и пропускной способностью от 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) 2 процессора с 2 логическими ядрами каждый; 4) канал связи с резервированием по схеме N+1 и пропускной способностью от 1 Гбит/с.
Телефонии АТС Asterisk	АТС Asterisk версии 18 и выше	1) 8 ГБ оперативной памяти; 2) 200 ГБ физической памяти; 3) 2 процессора с 2 логическими ядрами каждый;

Наименование сервера	Обязательное программное обеспечение на сервере	Рекомендуемые минимальные конфигурации серверного оборудования
		4) канал связи с резервированием по схеме N+1 и пропускной способностью от 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 1 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.