Функциональные характеристики «Программы речевой аналитики»

1. Общие сведения

«Программа речевой аналитики» (AAIS) представляет собой клиент-серверную информационную систему для автоматизированного получения, транскрибации и анализа телефонных разговоров, хранения результатов обработки и предоставления их пользователям через веб-интерфейс.

Программа применяется в организациях для контроля качества телефонных коммуникаций и работы сотрудников.

2. Основные функции

2.1. Получение данных из системы телефонии

Программа получает сведения о телефонных звонках и идентификаторы соответствующих аудиозаписей из подключенной системы телефонии. Для каждого звонка сохраняются доступные метаданные, направление звонка, связь с сотрудником и состояния обработки.

2.2. Получение и подготовка аудиозаписей

Программа загружает аудиозаписи звонков, сохраняет их в файловом хранилище и подготавливает к последующей обработке. При необходимости выполняется преобразование аудиоформата.

2.3. Транскрибация разговоров

Программа формирует задание на распознавание речи, передает аудиозапись подключенному сервису обработки и получает текстовую транскрибацию. Полученная транскрибация сохраняется в информационной системе и связывается с карточкой звонка.

2.4. Разделение реплик участников

Текст разговора структурируется по участникам диалога. Реплики сотрудника и клиента представляются раздельно в карточке звонка.

2.5. Анализ разговоров

Программа передает транскрибацию и заданную пользователем инструкцию на анализ, получает и сохраняет:

- оценку вежливости сотрудника;
- результат проверки соответствия разговора заданной инструкции;
- текстовые пояснения к результатам анализа.

2.6. Классификация звонков

Программа присваивает звонкам теги на основании заданных правил и содержания транскрибации. Пользователи могут просматривать результаты классификации и использовать их при поиске и фильтрации.

2.7. Работа со списком и карточкой звонка

Веб-интерфейс обеспечивает:

- просмотр списка звонков;
- поиск и фильтрацию;
- переход к карточке выбранного звонка;
- прослушивание аудиозаписи;
- просмотр транскрибации;
- просмотр результатов анализа и тегов.

2.8. Справочники и администрирование

Программа обеспечивает ведение справочников и настроек, используемых в процессе обработки:

- сотрудники и группы сотрудников;
- пользователи и роли доступа;
- теги и правила классификации;
- словари предварительной обработки транскрибаций;
- запрещенные номера и фразы;
- пользовательская инструкция для анализа.

2.9. Выгрузка данных

Пользователь может сформировать выгрузку данных о звонках в формате электронной таблицы.

2.10. Фоновые операции

Загрузка записей, преобразование аудио, транскрибация, анализ, получение результатов и обработка ошибок выполняются в фоновом режиме. Состояния обработки сохраняются в программе и используются для контроля выполнения операций.

3. Входная информация

Входной информацией для программы являются:

- сведения о звонках из системы телефонии;
- аудиозаписи телефонных разговоров;
- сведения о сотрудниках и группах;
- правила предварительной обработки;
- теги и правила классификации;
- инструкции и критерии анализа;
- учетные данные и настройки подключаемых сервисов.

4. Результаты работы

Результатами работы программы являются:

- сохраненные карточки телефонных звонков;
- доступные для прослушивания аудиозаписи;
- текстовые транскрибации с разделением реплик;
- оценки вежливости и соответствия инструкциям;
- пояснения к результатам анализа;
- присвоенные теги;
- отфильтрованные выборки звонков;
- выгрузки данных в формате электронных таблиц.

5. Пользовательский интерфейс

Доступ к функциям программы осуществляется через веб-браузер. Пользователь проходит аутентификацию и работает с доступными ему разделами в соответствии с назначенной ролью.

6. Интеграции

Программа взаимодействует:

- с системой телефонии — для получения сведений о звонках и аудиозаписей;
- с подключенным сервисом транскрибации и анализа — для распознавания речи и анализа текста.

Адреса сервисов и параметры доступа задаются при установке и хранятся в конфигурации экземпляра.