

Инструкция по эксплуатации «Программы речевой аналитики»

1. Назначение

«Программа речевой аналитики» (AAIS) предназначена для получения, транскрибации и анализа телефонных разговоров, хранения результатов обработки и предоставления их пользователям через веб-интерфейс.

2. Начало работы

Для начала работы пользователь:

1. открывает адрес программы в веб-браузере;
2. вводит логин и пароль;
3. после успешной аутентификации переходит в доступные разделы программы.

Состав доступных разделов определяется ролью пользователя.

3. Работа со звонками

3.1. Список звонков

В разделе звонков пользователь просматривает поступившие телефонные разговоры и сведения об их обработке. Для выбора нужных записей используются поиск, фильтры и сортировка.

3.2. Карточка звонка

Карточка звонка содержит доступные сведения о звонке, аудиозапись, транскрибацию, разделенные реплики участников, результаты анализа и присвоенные теги.

3.3. Прослушивание записи

Для прослушивания пользователь открывает карточку звонка и запускает воспроизведение аудиозаписи встроенными элементами управления.

3.4. Просмотр транскрибации

Транскрибация отображается в карточке звонка. Реплики сотрудника и клиента представлены отдельно в соответствии с результатами обработки.

3.5. Просмотр анализа

В карточке звонка отображаются оценка вежливости, результат проверки соответствия заданной инструкции и текстовые пояснения.

3.6. Работа с тегами

Присвоенные звонку теги используются для классификации и фильтрации. Настройка тегов и правил выполняется пользователем с соответствующими правами.

3.7. Выгрузка данных

В разделе звонков пользователь формирует выборку по требуемым условиям и запускает выгрузку данных в формате электронной таблицы.

4. Справочники и настройки

Пользователи с соответствующими правами могут работать со следующими разделами:

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

Изменения справочников применяются к последующим операциям обработки в соответствии с настройками программы.

5. Фоновые процессы

Получение аудиозаписей, преобразование формата, транскрибация, анализ и получение результатов выполняются фоновыми процессами. Пользователь может продолжать работу с программой во время выполнения обработки.

Состояние обработки отображается в данных звонка. После завершения фоновых операций в карточке появляются транскрибация и результаты анализа.

6. Завершение работы

После окончания работы пользователь выполняет выход из учетной записи средствами веб-интерфейса и закрывает вкладку браузера.

7. Действия при неисправностях

При возникновении ошибки пользователь фиксирует:

- дату и время возникновения;
- раздел и выполняемое действие;
- идентификатор звонка, если ошибка связана с обработкой разговора;
- текст сообщения об ошибке;
- снимок экрана при возможности.

Сведения передаются администратору или в службу технической поддержки ООО «ИНДИНС».

Администратор проверяет доступность компонентов программы, состояние контейнеров, фоновых обработчиков, базы данных, файлового хранилища, системы телефонии и сервиса транскрибации и анализа.

8. Требования безопасности

- пользователь работает только под собственной учетной записью;
- права доступа назначаются в соответствии с рабочими обязанностями;
- учетные данные хранятся конфиденциально;
- доступ к аудиозаписям и транскрибациям предоставляется уполномоченным пользователям;
- резервное копирование и сроки хранения данных определяются регламентом эксплуатации экземпляра;
- параметры интеграций и ключи доступа доступны только уполномоченным администраторам.