

Контакт центр CRM (Contact Center CRM)

Описание функциональных характеристик экземпляра

1. Введение

В данном документе содержится описание функциональных возможностей системы «Контакт центр CRM (Contact Center CRM)»

2. Функциональные возможности

2.1. Базовый функционал «Контакт центр CRM (Contact Center CRM)».

- 2.1.1. Модуль интеграции с телефонией должен обладать следующим функционалом:
 - 2.1.1.1 Совершение и принятие звонков
 - 2.1.1.2 Совершение условных и безусловных переводов
 - 2.1.1.3 Постановка звонка на удержание
 - 2.1.1.4 Отображение информации о звонке
 - 2.1.1.5 Отображение и возможность изменения статуса оператора
 - 2.1.1.6 Отображение истории поступивших звонков абонента находящегося на линии
 - 2.1.1.7 Отображение статусов других операторов
 - 2.1.1.8 Отображение очереди звонков
 - 2.1.1.9 Просмотр аналитических отчетов об общей информации по звонкам проекта

2.2. Модуль по работе с поступающими обращениями должен обладать следующим функционалом:

- 2.2.1. Возможность регистрации обращений в рамках проекта
- 2.2.2. Автоматическое определение проекта на основе сервисного номера
- 2.2.3. Разделение обращений на типы (например: жалоба, заявка и т.д.)
- 2.2.4. Возможность регистрации обращений с различным набором данных, определяемых типом обращения
- 2.2.5. Валидация вводимых при регистрации обращения данных
- 2.2.6. Наличие информационных блоков для оператора, регистрирующего обращение
- 2.2.7. Наличие у сохраненных обращений статуса
- 2.2.8. Возможность проведения операций по внесению/редактированию данных и статуса зарегистрированного обращения
- 2.2.9. Просмотр зарегистрированных обращений с возможностью фильтрации по дате создания и поиска
- 2.2.10. Возможность автоматического формирования и отправки уведомлений о зарегистрированных обращениях посредством модуля интеграции e - mail
- 2.2.11. Возможность автоматического формирования и отправки уведомлений о зарегистрированных обращениях посредством модуля интеграции sms
- 2.2.12. Возможность автоматического формирования и отправки уведомлений о зарегистрированных обращениях посредством модуля интеграции telegram
- 2.2.13. Возможность автоматического формирования и отправки уведомлений о зарегистрированных обращениях посредством модуля интеграции http
- 2.2.14. Просмотр истории обработки обращения
- 2.2.15. Возможность выгрузки зарегистрированных обращений в различных форматах (csv, excel)
- 2.2.16. Прием обращений поступающих по e - mail
- 2.2.17. Просмотр аналитических отчетов о зарегистрированных обращениях в графическом виде

- 2.2.18. Просмотр аналитических отчетов о зарегистрированных обращениях в табличном виде
- 2.2.19. Выгрузка аналитических отчетов о зарегистрированных обращениях в табличном виде
- 2.2.20. Возможность реализации индивидуальных отчетов
- 2.2.21. Возможность прослушивания звонка, на основе которого было зарегистрировано обращение
- 2.2.22. Возможность работы с интегрированной базой знаний при регистрации обращений

3. Дополнительный функционал «Контакт центр CRM (Contact Center CRM)».

3.1. Модуль интеграции e - mail должен обладать следующим функционалом:

- 3.1.1. Возможность создания различных конфигураций отправки e - mail в зависимости от проекта, группы получателей, типа обращения
- 3.1.2. Возможность создания конфигурации по - умолчанию для всех проектов
- 3.1.3. Возможность создания различных шаблонов оповещений в зависимости от проекта, типа обращения, группы получателей
- 3.1.4. Возможность создания шаблона по - умолчанию для всех проектов

3.2. Модуль интеграции sms должен обладать следующим функционалом:

- 3.2.1. Возможность создания различных конфигураций отправки sms в зависимости от проекта, группы получателей, типа обращения
- 3.2.2. Возможность создания конфигурации по - умолчанию для всех проектов
- 3.2.3. Возможность создания различных шаблонов оповещений в зависимости от проекта, типа обращения, группы получателей
- 3.2.4. Возможность создания шаблона по - умолчанию для всех проектов

3.3. Модуль интеграции telegram должен обладать следующим функционалом:

- 3.3.1. Возможность создания различных конфигураций отправки обращений в зависимости от проекта, группы получателей, типа обращения
- 3.3.2. Возможность создания конфигурации по - умолчанию для всех проектов
- 3.3.3. Возможность создания различных шаблонов оповещений в зависимости от проекта, типа обращения, группы получателей
- 3.3.4. Возможность создания шаблона по - умолчанию для всех проектов

3.4. Модуль интеграции http должен обладать следующим функционалом:

- 3.4.1. Возможность создания различных конфигураций отправки http в зависимости от проекта, группы получателей, типа обращения
- 3.4.2. Возможность создания конфигурации по - умолчанию для всех проектов
- 3.4.3. Возможность создания различных шаблонов оповещений в зависимости от проекта, типа обращения, группы получателей
- 3.4.4. Возможность создания шаблона по - умолчанию для всех проектов

3.5. Модуль конструктора проектов должен обладать следующим функционалом:

- 3.5.1. Просмотр списка созданных в системе проектов

- 3.5.2. Поиск и фильтрация по списку созданных в системе проектов
- 3.5.3. Просмотр и редактирование основной информации по созданному проекту
- 3.5.4. Просмотр и редактирование настроек проекта
- 3.5.5. Возможность создания нового проекта
- 3.5.6. Возможность настройки привязки сервисных номеров проекта
- 3.5.7. Возможность создания типов обращений на проекте
- 3.5.8. Возможность настройки набора полей на типе обращения со следующими типами:
 - 3.5.8.1. Текстовое поле
 - 3.5.8.2. Многострочное текстовое поле
 - 3.5.8.3. Числовое поле
 - 3.5.8.4. Поле для ввода номера телефона
 - 3.5.8.5. Дата и время
 - 3.5.8.6. Дата
 - 3.5.8.7. Время
 - 3.5.8.8. Чекбокс
 - 3.5.8.9. Радиокнопки
 - 3.5.8.10. Выпадающий список с выбором одного варианта
 - 3.5.8.11. Выпадающий список с выбором нескольких вариантов
 - 3.5.8.12. Информационный блок
 - 3.5.8.13. Справочник
- 3.5.9. Возможность создания и редактирования списка контактов специалистов:
 - 3.5.9.1. Возможность экспорта шаблона CSV
 - 3.5.9.2. Возможность импорта контактов из CSV
 - 3.5.9.3. Возможность отображения архивных контактов
 - 3.5.9.4. Возможность настройки набора полей у контактов специалистов
- 3.5.10. Просмотр получателей уведомлений на проекте:
 - 3.5.10.1. Возможность поиска
 - 3.5.10.2. Возможность фильтрации по типу обращения
 - 3.5.10.3. Возможность фильтрации по типу оповещения
 - 3.5.10.4. Возможность фильтрации по типу события
- 3.5.11. Создание получателей на проекте:
 - 3.5.11.1. Возможность указать группу получателя
 - 3.5.11.2. Возможность указать тип обращения у получателя
 - 3.5.11.3. Возможность выбора типа оповещения
 - 3.5.11.4. Возможность выбора типа события
 - 3.5.11.5. Возможность указания контакта получателя
- 3.5.12. Редактирование получателей уведомлений на проекте:
 - 3.5.12.1. Возможность экспорта шаблона CSV
 - 3.5.12.2. Возможность импорта получателей из CSV
 - 3.5.12.3. Возможность блокирования получателя
 - 3.5.12.4. Возможность удаления получателя

- 3.5.12.5 Возможность изменения группы получателя
- 3.5.12.6 Возможность изменения типа события получателя
- 3.5.12.7 Возможность изменения типа оповещения получателя
- 3.5.12.8 Возможность изменения контакта получателя

- 3.5.13. Возможность создания групп получателей
- 3.5.14. Возможность редактирование и удаления групп получателей
- 3.5.15. Просмотр и настройка шаблонов уведомлений на проекте

- 3.6. Модуль контроля качества должен обладать следующим функционалом:
 - 3.6.1. Просмотр списка звонков и оценок этих звонков, поиск и фильтрация звонков, оценок
 - 3.6.2. Прослушивание аудиозаписи звонков
 - 3.6.3. Возможность оценивания звонка по преднастроенному чек - листу
 - 3.6.4. Возможность добавлять метки с комментариями на аудиозаписи звонка
 - 3.6.5. Возможность добавлять комментарии к каждому из оцениваемых критериев в чек - листе
 - 3.6.6. Возможность добавления общего комментария к созданной оценке
 - 3.6.7. Просмотр аналитических отчетов

- 3.7. Модуль речевой аналитики должен обладать следующим функционалом:
 - 3.7.1. Автоматическая расшифровка звонка в текст
 - 3.7.2. Отображение распознанного текста звонка в виде диалога
 - 3.7.3. Возможность выгрузки текстового представления звонка
 - 3.7.4. Распознавание перебивания речи
 - 3.7.5. Распознавание периодов молчания
 - 3.7.6. Автоматическая оценка звонка по заранее подготовленному чек - листу
 - 3.7.7. Автоматическое определение употребления фраз/слов из подготовленных словарей

- 3.8. Модуль калибровки должен обладать следующим функционалом:
 - 3.8.1. Возможность создания калибровки
 - 3.8.2. Возможность редактирования созданной калибровки
 - 3.8.3. Возможность удаления созданной калибровки
 - 3.8.4. Просмотр списка калибровок с возможностью фильтрации и поиска
 - 3.8.5. Просмотр подробной информации по созданной калибровке
 - 3.8.6. Просмотр отчета по калибровке после её завершения
 - 3.8.7. Возможность выгрузки отчета по калибровке в формате excel

- 3.9. Модуль администрирования должен обладать следующим функционалом:
 - 3.9.1. Просмотр списка пользователей системы с возможностью поиска и фильтрации
 - 3.9.2. Просмотр ролей и привилегий, назначенных пользователю
 - 3.9.3. Создание и редактирование пользователей
 - 3.9.4. Управление привилегиями и ролями пользователей:
 - 3.9.4.1 Назначение/Удаление/Редактирование роли пользователя на проекте
 - 3.9.4.2 Назначение/Удаление/Редактирование привилегии пользователя на проекте