

*AI-платформа интеллектуальной обработки
голосовых вызовов «AITalkSense»*

Руководство пользователя

Казань 2025 г.
ООО «Тенет»

Глоссарий

Термин	Значение
Система	AI-платформа интеллектуальной обработки голосовых вызовов «AITalkSence»
Пользователь	Сотрудник, выполняющий работы в Системе, в соответствии с определённой для него Ролью.
Сессия	Голосовой вызов Абонента
Абонент	Физическое лицо, изъявившее желание воспользоваться услугами Заказчика посредством Системы или получающее от Системы исходящий телефонный вызов.

1. Введение

AI-платформа интеллектуальной обработки голосовых вызовов «AITalkSence», далее Система, предназначена для оптимизации бизнес-процессов контакт - центров при обработке голосовых вызовов Абонентов.

2. Базовый функционал

2.1. Авторизация в системе

Пользователь может авторизоваться в системе с помощью ввода логина и пароля в диалоговом окне.

2.2. Изменение пароля

Пользователь может изменить пароль с помощью диалогового окна изменения пароля.

2.3. Просмотр списка сессий (голосовых вызовов).

2.3.1. Пользователь системы может просматривать Список сессий с полями:

- ID сессии,
- Номер телефона,
- Тема вызова,
- Тип вызова,

- Дата создания,
- Дата завершения

2.3.2. Пользователь может отфильтровать Список сессий по типу направления звонка (входящий, исходящий), периоду создания сессии, ID диалога, статусу завершенности.

2.4. Просмотр детализации сессии.

2.4.1. У пользователя системы есть возможность просмотра транскрибированной записи сессии.

2.4.2. Пользователь может осуществлять выгрузку транскрибированной записи сессии в Excel.

2.5. Выгрузка детализации сессий.

2.5.1. Пользователь может осуществлять выгрузку списка сессий в Excel.

3. Модуль “Web - статистика”.

Данный модуль предназначен для просмотра статистических данных обработки голосовых вызовов.

3.1. Авторизация в системе.

Пользователь может авторизоваться в системе с помощью ввода логина и пароля в диалоговом окне.

3.2. Статистика по исходящим звонкам.

3.2.1. Просмотр “Детализированной статистики исходящих звонков”, поиск и фильтрация звонков.

3.2.1.1. Данные статистики:

- ID вызова,
- GUID вызова,
- Номер, с которого был инициирован вызов (Номер Абонента),

- Дата и время начала вызова,
- Дата и время завершения вызова,
- Длительность вызова в секундах,
- Длительность вызова в минутах,
- Обозначение стороны, инициировавшей окончание вызова,
- Результирующий статус процесса обработки вызова (запись подтверждена; контакт неверный; запись не актуальна; перенос записи; запись не актуальна; не записывался; запись отменена)

3.2.1.2. Пользователь Системы может осуществлять просмотр “Детализированной статистики исходящих звонков”.

3.2.1.3. Пользователь может фильтровать данные детализированной статистики

- по дате создания звонка,
- номеру телефона,
- ID диалога.

3.2.1.4. У пользователя есть возможность просмотра деталей звонка и просмотра транскрибированной записи диалога Абонента с Системой

3.2.1.5. Пользователь может осуществлять выгрузку данных статистики в Excel.

3.2.2. Просмотр “Ежемесячной статистики по исходящим звонкам”, поиск и фильтрация.

3.2.2.1. Данные статистики:

- GUID - Уникальный идентификатор вызова,
- linkedId - внутренний идентификатор вызова,
- Дата и время звонка - дата и время вызова,
- Сервис - Название сервиса или группы сервисов,
- Номер абонента,
- Общих минут - Фактическая длительность вызова,
- Тарифицируемых единиц - Длительность вызова в тарифицируемых минутах с округлением вверх,

- Стоимость - Стоимость вызова в рублях.

3.2.2.2. Пользователь Системы может осуществлять просмотр “Ежемесячной статистики исходящих звонков”.

3.2.2.3. Пользователь может фильтровать данные ежемесячной статистики

- по дате создания звонка,
- номеру телефона,
- ID диалога.

3.2.2.4. Пользователь может осуществлять выгрузку данных статистики в Excel.

3.2.3. Просмотр “Ежедневной статистики по исходящим звонкам”, поиск и фильтрация.

3.2.3.1. Пользователь может видеть сводные показатели и статистические данные, сгруппированные по распределению результатов (положительные, проблемные) в виде виджетов и круговой диаграммы:

- Всего совершено вызовов,
- Коротких/неэффективных вызовов,
- Запись подтверждена,
- Контакт неверный,
- Запись не актуальна,
- Перенос записи,
- Запись не актуальна (повтор),
- Не записывался,
- Запись отменена,
- Средняя длительность звонка (сек.),
- Переведено на оператора

3.2.3.2. Пользователь может осуществлять выгрузку данных статистики в Excel.

3.3. Статистика по входящим звонкам

3.3.1. Просмотр “Детализированной статистики входящих звонков”, поиск и фильтрация звонков.

3.3.1.1. Данные статистики:

- ID вызова,
- GUID вызова,
- Номер, с которого был инициирован вызов (Номер Абонента),
- Дата и время начала вызова,
- Дата и время завершения вызова,
- Длительность вызова в секундах,
- Длительность вызова в минутах,
- Обозначение стороны, инициировавшей окончание вызова,
- Результирующий статус процесса обработки вызова (запись подтверждена; контакт неверный; запись не актуальна; перенос записи; запись не актуальна; не записывался; запись отменена)

3.3.1.2. Пользователь Системы может осуществлять просмотр “Детализированной статистики входящих звонков”.

3.3.1.3. Пользователь может фильтровать данные детализированной статистики

- по дате создания звонка,
- номеру телефона,
- ID диалога.

3.3.1.4. У пользователя есть возможность просмотра деталей звонка и просмотра транскрибированной записи диалога Абонента с Системой

3.3.1.5. Пользователь может осуществлять выгрузку данных статистики в Excel.

3.3.2. Просмотр “Ежемесячной статистики по входящим звонкам”, поиск и фильтрация.

3.3.2.1. Данные статистики:

- GUID - Уникальный идентификатор вызова,
- linkedId - внутренний идентификатор вызова,
- Дата и время звонка - дата и время вызова,
- Сервис - Название сервиса или группы сервисов,
- Номер абонента,
- Общих минут - Фактическая длительность вызова,
- Тарифицируемых единиц - Длительность вызова в тарифицируемых минутах с округлением вверх,
- Стоимость - Стоимость вызова в рублях.

3.3.2.2. Пользователь Системы может осуществлять просмотр “Ежемесячной статистики входящих звонков”.

3.3.2.3. Пользователь может фильтровать данные ежемесячной статистики

- по дате создания звонка,
- номеру телефона,
- ID диалога.

3.3.2.4. Пользователь может осуществлять выгрузку данных статистики в Excel.