

Описание функциональных характеристик программного обеспечения VoicelInsight.

Программное обеспечение VoicelInsight (далее –ПО) - это автоматизированная система контроля качества телефонных разговоров для call-центров и отделов продаж. Система использует искусственный интеллект для анализа аудиозаписей, оценки качества обслуживания клиентов и генерации подробных отчетов с рекомендациями для операторов.

Основные функциональные характеристики ПО:

1. Загрузка и обработка аудиофайлов

1.1. Автоматическая загрузка звонков из системы Infinity

Система автоматически загружает аудиозаписи звонков из внешней системы телефонии Infinity по расписанию или по запросу.

1.2. Автоматическая загрузка звонков из системы Asterisk

Система поддерживает интеграцию с системой телефонии Asterisk для получения аудиозаписей.

1.3. Ручная загрузка аудиофайлов через API

Предоставляется REST API endpoint для ручной загрузки аудиофайлов в форматах MP3, WAV, OGG.

1.4. Конвертация аудио в унифицированный формат

Все загруженные аудиофайлы конвертируются в формат MP3 для унификации обработки.

1.5. Фильтрация звонков по длительности

Система автоматически фильтрует звонки короче 30 секунд как нерелевантные для анализа качества.

2. Транскрибация и диаризация

2.1. Отправка аудио на сервис диаризации

Аудиофайлы отправляются на внешний сервис для распознавания речи и разделения говорящих.

2.2. Получение транскрипции с разделением говорящих

Система получает текстовую расшифровку диалога с разделением реплик оператора и клиента.

2.3. Сохранение диалога в структурированном виде

Транскрипция сохраняется в формате JSON с метаданными о времени и говорящих.

2.4. Повторная обработка при сбоях

При сбоях диаризации система автоматически повторяет попытки обработки с экспоненциальной задержкой.

3. Анализ качества с использованием искусственного интеллекта

3.1. Определение цели звонка через GPT (YandexGPT, SberGPT)

Система использует большие языковые модели для автоматического определения цели и типа звонка.

3.4. Оценка по настраиваемым чек-листам

Качество звонка оценивается по настраиваемым чек-листам проверок, специфичным для каждой компании.

3.5. Выявление ошибок и замечаний

Система автоматически выявляет ошибки в работе оператора: отсутствие приветствия, использование запрещенных фраз, нарушение скриптов.

3.6. Генерация рекомендаций для оператора

На основе анализа система генерирует конкретные рекомендации по улучшению качества обслуживания.

3.7. Расчет итоговой оценки

Система рассчитывает итоговую оценку звонка по шкале от 0 до 5 баллов на основе выполнения критериев чек-листа.

4. Создание отчетов

4.1. Отчет по чек-листу

Детальная проверка звонка по всем пунктам настроенного чек-листа с указанием выполненных и невыполненных пунктов.

4.2. Структурный отчет

Анализ структуры разговора: наличие этапов (приветствие, выявление потребностей, презентация, работа с возражениями, завершение).

4.3. Комплексный отчет

Полный анализ звонка, объединяющий чек-лист и структурный анализ с дополнительными метриками.

4.4. Общий отчет

Краткая сводка по звонку с основными показателями и итоговой оценкой.

5. Настройка и конфигурация компаний