

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Пользовательское соглашение (далее – Соглашение) относится к Программе «VoiceInsight AI - речевая аналитика» (Далее – ПО), расположенному по адресу <https://vi.itcentrdev.ru/>.

1.2. ПО является собственностью юридического лица ООО «ИТ Центр» (ОГРН: 1173123030695, ИНН: 3128127060, адрес регистрации: 309508, Белгородская обл, г.о. Старооскольский, г Старый Оскол, ул Заводская, д. 1, 2 этаж).

1.3. Настоящее Соглашение регулирует отношения между Правообладателем ПО (далее – Правообладатель) и Пользователем данного ПО.

1.4. Правообладатель оставляет за собой право в любое время изменять, добавлять или удалять пункты настоящего Соглашения без уведомления Пользователя.

1.5. Использование ПО Пользователем, означает принятие Соглашения и изменений, внесенных в настоящее Соглашение.

1.6. Пользователь несет персональную ответственность за проверку настоящего Соглашения на наличие изменений в нем.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ ТЕРМИНОВ

2.1. Перечисленные ниже термины имеют для целей настоящего Соглашения следующее значение:

2.1.1. ПО – предназначено для анализа звонков, помогает компаниям повысить качество обслуживания клиентов, увеличить продажи и принимать более взвешенные бизнес-решения.

2.1.2. Правообладатель – уполномоченные сотрудники по управлению ПО, действующие от имени юридического лица ООО ИТ Центр.

2.1.3. Пользователь ПО (далее - Пользователь) – лицо, имеющее доступ к ПО и использующее ПО.

3. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

3.1. Предметом настоящего Соглашения является ознакомление пользователя с правилами предоставления Пользователю доступа к ПО.

3.1.1. ПО предоставляет Пользователю следующие возможности:

Базовый функционал анализа звонков:

- **Автоматическая транскрипция:** Преобразование аудиозаписей телефонных разговоров в текстовый формат.
- **Анализ ключевых тем и намерений:** Автоматическое выявление и категоризация основных обсуждаемых тем, целей звонка и потребностей клиента.
- **Анализ эмоциональной окраски:** Определение эмоционального состояния и тональности речи участников разговора (клиента и оператора).
- **Контроль качества и соблюдения стандартов:** Мониторинг соблюдения установленных скриптов разговора, регламентов и стандартов обслуживания.

Расширенная аналитика и отчетность:

- **Автоматизированная система отчетности:** Генерация детализированных отчетов по эффективности работы сотрудников, подразделений и компании в целом.
- **Визуализация данных:** Представление ключевых метрик (KPI), трендов и зон для потенциального роста в виде графиков, диаграмм и дашбордов.
- **Выявление точек роста:** Аналитическая идентификация областей для оптимизации бизнес-процессов и повышения качества обслуживания клиентов.

Инструменты для развития персонала:

- **Персонализированные планы развития:** Формирование индивидуальных рекомендаций и обучающих материалов для каждого сотрудника на основе анализа его сильных и слабых сторон, выявленных в процессе разговоров.
- **Автоматизированная система обучения:** Создание целевых обучающих программ для точечного развития навыков сотрудников без необходимости организации массового обучения.

Прогнозная аналитика и интеграция:

- **Прогнозная аналитика клиентских потребностей:** Анализ текущих и исторических взаимодействий для прогнозирования будущих потребностей клиентов и возможности превентивного предложения продуктов или услуг.
- **Интеграционные возможности:** Обеспечение совместимости и возможность интеграции с популярными CRM-системами, BI-платформами, АТС (автоматическими телефонными станциями) и другими бизнес-инструментами. Конкретный перечень поддерживаемых систем указан в документации к Программному обеспечению.

Специализированные применения:

- **Анализ на предмет рисков:** Проведение анализа звонков для выявления кредитных, операционных и иных видов рисков.
- **Обеспечение соответствия стандартам:** Мониторинг разговоров на предмет соблюдения внутренних политик компании и внешних регуляторных требований.

3.1.2. Под действие настоящего Соглашения попадают все существующие (реально функционирующие) на данный момент функции ПО, а также любые их последующие модификации и появляющиеся в дальнейшем дополнительные функции.

3.2. Настоящее Соглашение является публичной офертой. Получая доступ к ПО, Пользователь считается присоединившимся к настоящему Соглашению.

3.3. Использование ПО регулируется нормами действующего законодательства Российской Федерации

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Правообладатель вправе:

4.1.1. Изменять правила пользования ПО, а также изменять ПО. Изменения вступают в силу с момента публикации новой редакции Соглашения на Сайте.

4.2. Пользователь вправе:

4.2.1. Пользоваться ПО, после произведения оплаты в рамках договора.

4.2.2. Задавать любые вопросы, относящиеся к функционалу ПО:

- по телефону: 8 968 636 80 52

- по электронной почте: itcentr@itcenterdev.ru

- через Форму обратной связи, расположенную по адресу: <https://vi.itcentrdev.ru/>

4.2.3. Пользоваться ПО исключительно в целях и порядке, предусмотренных Соглашением и не запрещенных законодательством Российской Федерации.

4.3. Пользователь ПО обязуется:

4.3.1. Предоставлять по запросу Владельца ПО дополнительную информацию, которая имеет непосредственное отношение к предоставляемым возможностям данного ПО.

4.3.2. Соблюдать имущественные и неимущественные права авторов и иных правообладателей при использовании ПО.

4.3.3. Не предпринимать действий, которые могут рассматриваться как нарушающие нормальную работу ПО.

4.4. Пользователю запрещается:

4.4.1. Использовать любые устройства, программы, процедуры, алгоритмы и методы, автоматические устройства или эквивалентные ручные процессы для доступа, приобретения, копирования, внесение модификаций или отслеживания содержания ПО.

4.4.2. Нарушать надлежащее функционирование ПО.

4.4.3. Использовать ПО в любых целях, запрещенных законодательством Российской Федерации.

4.4.3. Распространять ПО в сети интернет или любым другим способом.

5. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ПО

5.1. ПО, принадлежит и управляется Правообладателем.

5.2. Содержание ПО защищено авторским правом, а также другими правами, связанными с интеллектуальной собственностью, и законодательством о недобросовестной конкуренции.

5.3. Настоящее Соглашение распространяет свое действия на все дополнительные положения и условия о покупке ПО.

5.4. Правообладатель, имеет право в любое время без уведомления Пользователя вносить изменения в перечень услуг, предлагаемых на сайте, и (или) цену на ПО.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

6.1. Любые убытки, которые Пользователь может понести в случае умышленного или неосторожного нарушения любого положения настоящего Соглашения, а также вследствие несанкционированного доступа к ПО, Правообладателем не возмещается.

6.2. Правообладатель не несет ответственности за:

6.2.1. Задержки или сбои в процессе совершения операции, возникшие вследствие непреодолимой силы, а также любого случая неполадок в телекоммуникационных, компьютерных, электрических и иных смежных системах.

6.2.2. Действия систем переводов, банков, платежных систем и за задержки, связанные с их работой.

6.2.3. Надлежащее функционирование ПО в случае, если Пользователь не имеет необходимых технических средств для его использования, а также не несет никаких обязательств по обеспечению пользователей такими средствами.

7. НАРУШЕНИЕ УСЛОВИЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОГО СОГЛАШЕНИЯ

7.1. Правообладатель, имеет право раскрыть информацию о Пользователе, если действующее законодательство Российской Федерации требует или разрешает такое раскрытие.

7.2. Правообладатель, вправе без предварительного уведомления Пользователя прекратить и (или) заблокировать доступ к ПО, если Пользователь нарушил настоящее Соглашение или содержащиеся в иных документах условия пользования ПО, а также в случае прекращения действия ПО либо по причине технической неполадки или проблемы.

7.3. Правообладатель, не несет ответственности перед Пользователем или третьими лицами за прекращение доступа к ПО, в случае нарушения Пользователем любого положения настоящего Соглашения или иного документа, содержащего условия пользования ПО.

8. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

8.1. В случае возникновения любых разногласий или споров между Сторонами настоящего Соглашения обязательным условием до обращения в суд является предъявление претензии (письменного предложения о добровольном урегулировании спора).

8.2. Получатель претензии в течение 30 календарных дней со дня ее получения, письменно уведомляет заявителя претензии о результатах рассмотрения претензии.

8.3. В случае неполучения ответа в указанный срок либо несогласия с ним Сторона, направившая претензию, вправе передать спор на рассмотрение суда.

8.4. Все споры передаются в суд по правилам подсудности, установленным действующим законодательством Российской Федерации.

9. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ

9.1. Правообладатель, не принимает встречные предложения от Пользователя относительно изменений настоящего Пользовательского соглашения.

9.2. Отзывы Пользователя, размещенные на сайте, не являются конфиденциальной информацией и могут быть использованы Владелец ПО без ограничений.

Редакция от 14.11.2025 г.