|  |
| --- |
| **ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «ПРОМОТЕХНОЛОГИИ»** |
|  |
|
|
|  |  |  |  |  |

**ОПИСАНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ХАРАКТЕРИСТИК ПО**

EFON Tech

Москва, 2025

**СОДЕРЖАНИЕ**

1. **ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ**
1.1 Полное наименование системы и ее условное обозначение………………………3
1.2 Назначение системы………………………………………………………………….3
2. **ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ СИСТЕМЫ**
2.1 Перечень подсистем…………………………………………………………………..3
2.2 Описание функциональных характеристик в рамках базовых подсистем………..4
	* 2.2.1 Подсистема регистрации и авторизации…………………………………..4
	* 2.2.2 Подсистема аудио- и видеоконсультаций……………………………..…..4
	* 2.2.3 Подсистема стриминговых трансляций…………………………………....4
	* 2.2.4 Подсистема управления задачами и аналитики…………………………...4
	* 2.2.5 Подсистема контроля качества работы операторов контакт центров……………………………………………………………………………..4
	* 2.2.6 Подсистема интеграции с CRM и API…………………………….……….4

**1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ**

**1.1 ПОЛНОЕ НАИМЕНОВАНИЕ СИСТЕМЫ И ЕЕ УСЛОВНОЕ ОБОЗНАЧЕНИЕ**

EFON Tech

**1.2 НАЗНАЧЕНИЕ СИСТЕМЫ**

Система предназначена для автоматизации процессов взаимодействия с клиентами посредством аудио- и видеоконсультаций, организации стриминговых трансляций, контроля качества операторов контакт-центров на базе искусственного интеллекта, а также предоставления инструментов для аналитики и мониторинга бизнес-процессов.

**2. ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ СИСТЕМЫ**

**2.1 ПЕРЕЧЕНЬ ПОДСИСТЕМ**

EFON Tech включает в себя следующие базовые подсистемы:

1. Подсистема регистрации и авторизации пользователя.
2. Подсистема аудио- и видеоконсультаций.
3. Подсистема стриминговых трансляций.
4. Подсистема управления задачами и аналитики.
5. Подсистема контроля качества работы операторов контакт-центров.
6. Подсистема интеграции с CRM и API.

**2.2 ОПИСАНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ХАРАКТЕРИСТИК В РАМКАХ БАЗОВЫХ ПОДСИСТЕМ**

***2.2.1 Подсистема регистрации и авторизации***

* Регистрация новых пользователей административного характера и экспертов для выполнения аудио и видеоконсультаций.
* Авторизация по номеру телефона или почтовому адресу посредством получения код пароля.

***2.2.2 Подсистема аудио- и видеоконсультаций***

* Организация аудио- и видеозвонков между клиентами и экспертами через виджет, размещенный на сайте клиента.
* Поддержка многоканального взаимодействия с клиентами в том числе посредством передачи сообщений в чате и файлов, а так же демонстрации экрана со стороны эксперта в звонке.
* Запись и хранение консультаций для последующего анализа.
* Реализация функции интеллектуальной маршрутизации клиентов.

***2.2.3 Подсистема стриминговых трансляций***

* Создание и проведение прямых трансляций для привлечения аудитории клиентов.
* Интеграция стриминговых сессий с карточками товаров и услуг.
* Взаимодействие с клиентами в реальном времени во время онлайн трансляций.

***2.2.4 Подсистема управления задачами и аналитики***

* Мониторинг и анализ взаимодействий с клиентами.
* Предоставление статистики по звонкам, стримингам и продажам.
* Управление качеством обслуживания и оценка эффективности работы сотрудников.
* Создание отчетов и визуализация данных для принятия управленческих решений.

***2.2.5*** ***Подсистема контроля качества работы операторов контакт-центров***

* Снижение затрат на контроль качества при 100% эффективности.
* Мониторинг в реальном времени многих параметров, включая:
	+ Точность следования скрипту.
	+ Отсутствие "слов-паразитов".
	+ Отслеживание настроения клиентов и операторов.
	+ Оценка вежливости, четкости дикции и интонации.
* Автоматическая транскрибация разговоров и анализ отклонений от сценариев с помощью Искусственного Интеллекта.
* Выделение проблемных зон в звонках с возможностью выборочного прослушивания.
* Индикация проблемных звонков и балльная оценка по заданным критериям.

***2.2.6 Подсистема интеграции с CRM и API***

* Синхронизация данных клиентов с CRM-системами.
* API-интеграция с внешними сервисами и приложениями.
* Автоматический обмен данными между системами для повышения эффективности работы.