

ФУНКЦИОНАЛЬНОЕ ОПИСАНИЕ

Fortuna Magic
Мониторинг звонков

СОДЕРЖАНИЕ

1. Наименование онлайн-сервиса	3
2. Назначение онлайн-сервиса	3
3. Задачи, которые решает программа	3
4. Затрачиваемые ресурсы для работы.....	3
5. Вводная информация.....	3
6. Выходные данные	3
7. Функциональные характеристики.....	3
7.1 Описание структуры и функционирования онлайн-сервиса	3
7.2 Описание функций онлайн-сервиса	4
7.2.1 Регистрация в онлайн-сервисе.....	4
7.2.2 Работа с звонками	4
7.2.3 Работа с отчетами	4
7.2.4 Обучение.....	4
7.2.5 Обмен данными по API.....	4

1. Наименование онлайн-сервиса

Онлайн-сервис - Fortuna Magic.

2. Назначение онлайн-сервиса

Fortuna Magic - это сервис аналитики речи, предназначенный для обработки и анализа записей телефонных разговоров с целью повышения эффективности работы компании. В основе сервиса лежит комплекс интеллектуальных агентов на базе Искусственного Интеллекта (ИИ).

3. Задачи, которые решает программа

- **Анализ звонков:** Автоматическая классификация звонков, оценка качества работы операторов, выявление проблемных зон и улучшение взаимодействия с клиентами.
- **Обучение сотрудников:** Создание и управление обучающими программами для повышения квалификации операторов.
- **Интеграция с системами:** Взаимодействие с различными внешними системами для автоматизации процессов.

4. Затрачиваемые ресурсы для работы

- Сервер: Сервер с операционной системой Ubuntu 16.04 или выше.
- База данных: PostgreSQL для хранения данных.
- Программное обеспечение: Docker и Docker Compose для контейнеризации, Node.js и npm для фронтенда, ASP.NET Core для бэкенда.

5. Вводная информация

Записи звонков: Аудиозаписи телефонных разговоров.

Чек-листы: Критерии для оценки звонков.

Данные пользователей: Информация о пользователях и их настройках.

6. Выходные данные

Отчеты: Статистические данные по звонкам, качеству работы операторов и обучению.

Оценки: Итоговые оценки звонков и операторов.

Обучающие материалы: Шаблоны тренировок и программы обучения.

7. Функциональные характеристики

7.1 Описание структуры и функционирования онлайн-сервиса

В состав Fortuna Magic входит:

Веб-клиент: Интерфейс для взаимодействия с сервисом.

Веб-сервер: Обработка запросов и данных.

СУБД: PostgreSQL для хранения данных.

7.2 Описание функций онлайн-сервиса

7.2.1 Регистрация в онлайн-сервисе

В Fortuna Magic предусмотрена регистрация пользователей через администратора, данные которому выдаются при создании компании.

7.2.2 Работа с звонками

В Fortuna Magic реализованы следующие возможности для работы с звонками:

- Просмотр звонков и информации по ним.
- Анализ качества звонков.
- Выставление оценок по звонкам.
- Создание чек-листов для обработки звонков.

7.2.3 Работа с отчетами

В Fortuna Magic реализованы следующие возможности для работы с отчетами:

- Генерация отчетов по звонкам.
- Экспорт отчетов в PDF и Excel.
- Отправка отчетов в Telegram.

7.2.4 Обучение

В Fortuna Magic реализованы следующие возможности для обучения:

- Создание шаблонов тренировок.
- Создание программ обучения.
- Назначение обучения пользователям.

7.2.5 Обмен данными по API

Обмен данными по API позволяет обеспечить работу с учетной системой.