

ООО «Кампана»

ИНН: 7810747146 КПП: 781001001 ОГРН 1197847002924

Адрес местонахождения: 196006, Г.Санкт-Петербург, ВН.ТЕР.Г. МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ МОСКОВСКАЯ ЗАСТАВА, УЛ ЗАСТАВСКАЯ, Д. 33, ЛИТЕРА ТА, ПОМПОМ 35-Н\10Тел.: 8 (800) 775-83-73 , 8(812) 309-83-73

Описание функциональных характеристик программного обеспечения «ReplAI»**Назначение и область применения**

ReplAI — это SaaS-платформа для автоматической транскрибации, анализа и оценки качества телефонных разговоров с использованием технологий искусственного интеллекта. Платформа предназначена для руководителей отделов продаж и контакт-центров, позволяя в режиме реального времени контролировать работу операторов, выявлять слабые места в коммуникациях и повышать эффективность продаж.

Область применения:

- **Государственный сектор** - горячие линии ведомств, МФЦ, центры госуслуг, социальные службы (контроль качества обслуживания граждан, соблюдение регламентов, обработка обращений).
- **Ритейл** - интернет-магазины, розничные сети, маркетплейсы (анализ обработки заказов, консультаций по товарам, работа с жалобами и возвратами).
- **Техническая поддержка** - IT-компании, провайдеры, производители оборудования, сервисные центры (оценка скорости и качества решения инцидентов, соблюдение SLA).
- **Логистика и доставка** - службы доставки, транспортные компании, курьерские службы (контроль качества коммуникации с клиентами по срокам, статусам, претензиям).
- **Жилищно-коммунальное хозяйство (ЖКХ)** - управляющие компании, аварийные диспетчерские службы (обработка заявок жителей, оперативность реагирования, разрешение конфликтов).
- **Финансовый сектор** - банки, страховые компании, микрофинансовые организации (оценка работы с возражениями, продажи финансовых продуктов, соблюдение регуляторных требований).
- **Телекоммуникации** - операторы связи, интернет-провайдеры (анализ качества обслуживания абонентов, работа с отключениями и подключениями).
- **Медицинские услуги** - частные клиники, страховые компании, горячие линии здоровья (эмпатия, точность предоставления информации, запись на приём).
- **Образовательные платформы** - онлайн-школы, образовательные центры, курсы (обработка запросов учеников, консультации по программам, работа с возражениями).
- **Сфера услуг** - туризм, гостиничный бизнес, рестораны, фитнес-клубы (контроль качества бронирования, обработка претензий, upsell).
- **Страхование** - обработка страховых случаев, консультации по полисам, работа с возражениями.

ООО «Кампана»

ИНН: 7810747146 КПП: 781001001 ОГРН 1197847002924

Адрес местонахождения: 196006, Г.Санкт-Петербург, ВН.ТЕР.Г. МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ МОСКОВСКАЯ
ЗАСТАВА, УЛ ЗАСТАВСКАЯ, Д. 33, ЛИТЕРА ТА, ПОМПОМ 35-Н\10Тел.: 8 (800) 775-83-73 , 8(812) 309-83-73

Основные функциональные характеристики**1. Транскрибация и загрузка звонков**

- Автоматическое преобразование аудиозаписей телефонных разговоров в структурированный текст с временными метками.
- Поддержка форматов: MP3, WAV (моно).
- Загрузка звонков через веб-интерфейс с указанием имени оператора и привязкой к сценарию.
- API для автоматической загрузки из телефонии (Mango, Naumen, Asterisk и др.).
- Интеграция с CRM (Bitrix24, AmoCRM) для подтягивания карточек сделок.

2. Конструктор сценариев (скриптов)

Администратор может создавать сценарии (типы звонков) с параметрами:

- Название сценария (например, «Холодный прозвон B2B», «входящие звонки», «Техническая поддержка»)
- Обязательные этапы скрипта
- Чек-лист с гибкими типами вопросов:
 - **Бинарный** - ответ «да/нет» (например, «Менеджер представился»)
 - **Числовой** - подсчет количества (например, «Количество открытых вопросов»)
 - **Текстовый** - извлечение фразы (например, «Главное возражение клиента»)
- Список целевых фраз успешного завершения
- Правило определения успеха - логическое выражение на основе выполнения этапов, чек-листа и целевых фраз
- Настройка категорий для автоматической классификации звонков с возможностью добавления, редактирования и удаления тем обращения.

3. Версионирование скриптов

- Каждый сценарий имеет версию (1.0, 1.1, 2.0) и дату начала действия.
- При изменении сценария создается новая версия; старая сохраняется в истории.
- Функционал отката к любой предыдущей версии.
- При анализе звонка система автоматически подбирает версию сценария, актуальную на дату звонка.

4. Автоматическое определение этапов для звонков без скрипта

Если звонок не привязан к сценарию, система автоматически выделяет этапы:

1. Приветствие и контакт
2. Запрос / идентификация
3. Квалификация

ООО «Кампана»

ИНН: 7810747146 КПП: 781001001 ОГРН 1197847002924

Адрес местонахождения: 196006, Г.Санкт-Петербург, ВН.ТЕР.Г. МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ МОСКОВСКАЯ
ЗАСТАВА, УЛ ЗАСТАВСКАЯ, Д. 33, ЛИТЕРА ТА, ПОМ\ПОМ 35-Н\10Тел.: 8 (800) 775-83-73 , 8(812) 309-83-73

4. Презентация / предложение
5. Возражения (клиент)
6. Обработка возражений (менеджер)
7. Завершение / СТА
8. Прощание

Точность автоопределения — более 85%.

5. Анализ по 5 специализированным промптам**Промпт №1: Соблюдение скрипта**

- Проверка структуры разговора: приветствие, выявление потребности, презентация, работа с возражениями, предложение дополнительных услуг, завершение.
- Для входящих проектов: предоставление информации по скрипту, стандарты обслуживания, уточнение остались ли вопросы, благодарность, оценка качества.

Промпт №2: Качество коммуникации

- Вежливость
- Активное слушание
- Эмпатия
- Четкость речи
- Скорость реакции
- Управление диалогом
- Деловой стиль общения

Промпт №3: Анализ клиента и результативности

- Определение потребностей клиента
- Мотивация к покупке
- Характер возражений
- Результат звонка с рекомендациями по улучшению

Промпт №4: Выявление ошибок и нарушений

- Автоматическое обнаружение некорректной информации
- Нарушения политики компании
- Технические ошибки с указанием степени критичности (критическая, средняя, низкая)

Промпт №5: Общая оценка и рекомендации

- Комплексная оценка по 100-балльной шкале
- Конкретные рекомендации для тренингов и развития оператора

6. Ключевые метрики и KPI

- Соблюдение скрипта (средний % по звонкам оператора)

ООО «Кампана»

ИНН: 7810747146 КПП: 781001001 ОГРН 1197847002924

Адрес местонахождения: 196006, Г.Санкт-Петербург, ВН.ТЕР.Г. МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ МОСКОВСКАЯ
ЗАСТАВА, УЛ ЗАСТАВСКАЯ, Д. 33, ЛИТЕРА ТА, ПОМ\ПОМ 35-Н\10Тел.: 8 (800) 775-83-73 , 8(812) 309-83-73

- CSI -Качество обслуживания (средняя оценка 1–5)
- Конверсия звонков (% успешных продаж)
- Customer Satisfaction (CSAT) на основе анализа тональности
- First Call Resolution (FCR) - решение вопроса с первого звонка
- АНТ - среднее время обработки звонка
- % звонков с корректным приветствием
- % выявления потребностей клиента
- Работа с возражениями
- Предложение дополнительных услуг

7. Аналитические дашборды**Уровень 1 - все звонки (целевые / нецелевые):**

- Круговая диаграмма распределения целевых/нецелевых звонков
- Гистограмма распределения нецелевых по типам
- Линейный график динамики доли целевых по дням/неделям/месяцам

Уровень 2 - только целевые звонки (успешные / неуспешные):

- Карточки «Успешные» и «Неуспешные» с % и абсолютным числом
- Топ причин неуспеха (таблица: причина → кол-во звонков → % от неуспешных)
- Топ возражений (с разбивкой «обработано / не обработано»)
- Рейтинг менеджеров по % успешных целевых звонков

Таблица звонков с фильтрами по менеджеру, типу, причине неуспеха, возражению, дате.

Детальная карточка звонка:

- Транскрибация с визуальной разметкой этапов
- Результаты чек-листа
- Список возражений и статус обработки
- Проигрывание фрагмента записи

Рейтинг и профиль менеджера:

- График динамики % успешных звонков
- Сводка по возражениям и речевым метрикам (эмпатия, грубость, паразиты, жаргон)

8. Речевые метрики

- Эмпатия - среднее количество фраз-подтверждений на звонок
- Грубость менеджера - % звонков с агрессией, матом, сарказмом
- Слова-паразиты - среднее количество на звонок
- Жаргон - частота профессионального сленга
- Отчёт по грубости клиентов (для руководителя КЦ)

9. Демо-режим

ООО «Кампана»

ИНН: 7810747146 КПП: 781001001 ОГРН 1197847002924

Адрес местонахождения: 196006, Г.Санкт-Петербург, ВН.ТЕР.Г. МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ МОСКОВСКАЯ
ЗАСТАВА, УЛ ЗАСТАВСКАЯ, Д. 33, ЛИТЕРА ТА, ПОМ\ПОМ 35-Н\10Тел.: 8 (800) 775-83-73 , 8(812) 309-83-73

- Быстрая регистрация по email
- Загрузка скрипта (docx, txt), чек-листа, звонков (mp3/wav)
- Автоматический анализ с выдачей отчёта по каждому звонку и сводки
- Ограничения: до 100 анализов на один email или 14 дней

10. Ролевая модель

- **Администратор (РОП)** : создание/редактирование сценариев, назначение сценариев менеджерам, просмотр дашбордов, настройка уведомлений
- **В перспективе «Менеджер»**: загрузка звонков, доступ к своим звонкам с оценками, получение рекомендаций по улучшению

11. Интеграции и экспорт

- API для загрузки звонков и отправки результатов в CRM
- Экспорт всех таблиц и отчётов в Excel

12. AI-ассистент «Рита»

- Интерактивный помощник для анализа звонков в формате чата.
- Возможность задавать вопросы по проектам, операторам и отдельным звонкам.
- Формирование структурированных ответов с цитатами и временными метками.
- Предоставление рекомендаций по улучшению работы операторов.

13. Обеспечение безопасности персональных данных

- Система обеспечивает защиту персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».
- При работе с проектами, содержащими персональные данные (телефоны, ФИО клиентов и операторов, аудиозаписи разговоров), передача данных между компонентами системы и во внешние системы осуществляется с использованием сертифицированных средств криптографической защиты информации (СЗИ) и по защищённым каналам связи.
- Хранение аудиозаписей и транскрипций производится в зашифрованном виде; срок хранения устанавливается в соответствии с политикой обработки персональных данных заказчика (по умолчанию — не более 1 месяца с автоматическим удалением)

Генеральный директор _____ / Спрыжкова Юлия Ивановна

ООО «Кампана»

ИНН: 7810747146 КПП: 781001001 ОГРН 1197847002924

Адрес местонахождения: 196006, Г.Санкт-Петербург, ВН.ТЕР.Г. МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ МОСКОВСКАЯ
ЗАСТАВА, УЛ ЗАСТАВСКАЯ, Д. 33, ЛИТЕРА ТА, ПОМ\ПОМ 35-Н\10Тел.: 8 (800) 775-83-73 , 8(812) 309-83-73