

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

Описание процессов поддержания жизненного цикла ПО «ReplAI»**Введение**

Программное обеспечение «ReplAI» предназначено для автоматической транскрибации, анализа и оценки качества телефонных разговоров с использованием технологий искусственного интеллекта. Система реализована в виде облачного сервиса (SaaS), что позволяет минимизировать время на внедрение в бизнес-процессы заказчика.

1. Процесс разработки

Программное обеспечение «ReplAI» разрабатывается российской компанией ООО «КАМПАНА», расположенной по адресу: г. Санкт-Петербург, ул. Заставская, д. 33, литер ТА, помещ. 35-н, пом. 1.

1.1. Проектирование

- Анализ целевой аудитории и сценариев использования (входящие и исходящие звонки, скрипты продаж, чек-листы)
- Формирование технических требований к функционалу, безопасности, масштабируемости
- Подготовка технического задания на реализацию
- Проектирование архитектуры AI-модулей (промты для LLM, модели транскрибации)

1.2. Разработка

- Программная реализация механизмов транскрибации, анализа по промтам, формирования отчётов
- Создание пользовательской и технической документации
- Разработка веб-интерфейса (личный кабинет администратора, дашборды)
- Реализация API для интеграции с телефонией и CRM
- Исправление выявленных на этапе тестирования дефектов

1.3. Тестирование

- Проверка корректности транскрибации на различных аудиоформатах (MP3, WAV)
- Валидация работы промтов на тестовых выборках звонков
- Тестирование производительности под нагрузкой (1000+ звонков)
- Тестирование интеграций с телефонией и CRM
- UI/UX-тестирование веб-интерфейса

2. Процесс сопровождения и развития ПО

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

Сопровождение программы «ReplAI» осуществляется разработчиком программного обеспечения ООО «КАМПАНА».

2.1. Сопровождение системы

- Установка и первичная настройка ПО (для On-Premise-версии)
- Диагностика и устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации
- Поддержка базы знаний по типовым проблемам и их решениям
- Мониторинг работоспособности облачной инфраструктуры (SaaS-версия)

2.2. Техническая поддержка пользователей и администраторов

- Консультации по работе с платформой
- Поддержка при диагностике проблем загрузки и анализа звонков
- Предоставление рекомендаций по настройке скриптов и чек-листов
- Обработка запросов пользователей через службу поддержки
- Каналы связи со службой поддержки:

Электронная почта: support@inreplai.ru

Телефон: +7 (812)243-06-16

Чат в личном кабинете https://max.ru/channel_REPLAI

Обработка запросов производится в рабочее время с понедельника по пятницу, с 09:00 до 18:00 по московскому времени.

2.3. Модернизация программного обеспечения

В процессе модернизации программного обеспечения выполняется доработка системы и выпуск обновлённых версий, направленных на:

- Исправление обнаруженных ошибок
- Внедрение нового функционала
- Улучшение точности AI-аналитики (дообучение промптов и моделей)
- Приведение решения в соответствие с актуальными требованиями и условиями эксплуатации

Процедура обновления (SaaS-версия):

- Обновление выполняется автоматически на стороне сервера
- Пользователи получают уведомление о новых функциях по email
- Для критических обновлений система может быть временно недоступна (с предварительным уведомлением)

Процедура обновления (On-Premise-версия):

- Удаление устаревших версий компонентов
- Установка актуальных сборок программного обеспечения

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

- Обновлённые версии внедряются исключительно силами разработчика в рамках действующего SLA

В рамках модернизации выполняются:

- Выявление и исправление ошибок
- Приём и реализация предложений от конечных пользователей
- Техническая экспертиза запрашиваемого функционала
- Внедрение новых функций (новые промпты, типы отчётов, интеграции)
- Обеспечение совместимости с актуальными версиями браузеров и API телефонии
- Адаптация программного обеспечения к изменениям законодательства и требованиям информационной безопасности
- Пользователи могут участвовать в процессе модернизации, направляя предложения по улучшению функциональности на адрес электронной почты: support@inreplai.ru. Все обращения проходят техническую оценку, и при признании их целесообразности включаются в план последующих релизов.

Доработка под исходящие звонки

15 июля 2026 года завершена адаптация платформы для анализа исходящих продаж: добавлены новые промпты, сценарии «Холодный прозвон B2B» и «Апсейл», а также дашборды с оценкой успешности целевых звонков и речевыми метриками. Данная доработка отражена в текущей версии продукта (v.2.0).

2.4. Версионирование

Платформа использует семантическое версионирование: MAJOR.MINOR.PATCH

MAJOR - крупные обновления с изменением архитектуры или функционала

MINOR - добавление нового функционала (обратно совместимое)

PATCH - исправление ошибок и мелкие улучшения

3. Информация о персонале

Численность персонала может изменяться в зависимости от масштабов внедрения и количества обслуживаемых клиентов. Команда технической поддержки функционирует в соответствии с условиями заключённого SLA и полностью укомплектована.

Специалисты ООО «КАМПАНА» обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программы.