

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

Руководство по эксплуатации программного обеспечения «ReplAI»**1. Назначение и общие сведения о системе**

ReplAI - это веб-платформа для автоматического анализа качества телефонных разговоров с использованием искусственного интеллекта. Система предназначена для руководителей контакт-центров и отделов продаж.

Основные возможности:

- Транскрибация аудиозаписей звонков
- Автоматическая оценка соблюдения скриптов
- Детекция и классификация возражений
- Анализ речевых метрик (эмпатия, грубость, слова-паразиты)
- Формирование аналитических дашбордов
- Гибкая настройка под каждого клиента
- Интеграция с CRM и телефонией через API
- AI-ассистент «Рита» для интерактивного анализа

2. Вход в систему

- Для входа в систему перейдите по ссылке: <https://inreplai.ru>
- Авторизация осуществляется по email и паролю, указанным при регистрации.
- Рекомендуемые браузеры: Google Chrome, Mozilla Firefox

Индикатор статуса LLM

В правом верхнем углу находится индикатор, показывающий доступность языковой модели:

- **Зелёный** - LLM доступен, анализ работает в полном объёме.
- **Красный** - LLM недоступен, транскрибация возможна, но анализ не проводится.

3. Навигация по системе

В верхней части экрана расположено главное меню:

Пункт меню	Описание
Проекты	Главная страница. Управление проектами звонков.
Очередь	Мониторинг статуса обработки звонков.
Операторы	Список операторов и их статистика.
Звонки	Просмотр всех звонков по всем проектам.

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

Аналитика	Конструктор запросов для поиска звонков.
Рита	AI-ассистент для анализа звонков.
API Docs	Документация REST API.

4. Роли пользователей**4.1. Администратор (РОП, владелец)**

- Создание/редактирование сценариев и версий скриптов
- Назначение сценариев для менеджеров
- Просмотр командных дашбордов и детальных отчётов по сотрудникам
- Настройка уведомлений по триггерам

4.2. Менеджер

- Загрузка звонков (или автоматическая подтяжка через API).
- Доступ к своим звонкам с оценками.
- Получение рекомендаций по улучшению

5. Загрузка звонков**5.1. Через веб-интерфейс**

1. Перейдите в раздел «Загрузка звонков»
2. Выберите файлы в формате MP3 или WAV (моно)
3. Укажите имя менеджера
4. Выберите сценарий (скрипт) из списка или оставьте без привязки
5. Нажмите «Загрузить и проанализировать»

5.2. Через API

Для автоматической загрузки используется API:

Тело запроса содержит аудиофайл и метаданные (менеджер, сценарий, дата).

6. Очередь обработки

Раздел «Очередь» позволяет отслеживать статус загруженных звонков.

Статусы звонков:

- **Ожидают** - звонки в очереди на обработку.
- **В обработке** - идёт транскрипция и/или анализ.
- **Завершено** - звонок успешно обработан, доступен для просмотра.
- **Ошибка** - произошла ошибка при обработке.
- **Отменено** - обработка была отменена пользователем.

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

Управление очередью:

- Фильтрация по статусу (клик на карточку статуса).
- Приостановка обработки новых звонков.
- Очистка очереди (удаление всех ожидающих задач).
- Обновление списка задач.

7. Операторы

Раздел «Операторы» отображает всех операторов, чьи звонки загружены в систему (операторы создаются автоматически при импорте).

Информация об операторе:

- ФИО оператора.
- Количество обработанных звонков.
- Средний CSI (оценка клиента).
- Средний CSI AI (оценка от ИИ).

Поиск и сортировка:

- Поиск по имени или ID оператора.
- Сортировка по имени, количеству звонков, CSI, CSI AI, средней длительности.

Карточка оператора (открывается по клику):

- Общая статистика.
- Графики динамики показателей во времени.
- Список звонков оператора.
- Типичные проблемы (часто встречающиеся нарушения).
- Рекомендации по улучшению работы.

8. Звонки

Раздел «Звонки» отображает все звонки по всем проектам.

Список звонков содержит колонки:

- ID звонка
- Оператор
- Дата и время
- Длительность
- CSI (оценка клиента)
- CSI AI (оценка от ИИ)
- Статус обработки

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-Н10Тел.: 8 (800) 775-83-73 , 8(812) 309-83-73

8.1. Детальная карточка звонка (по клику)

- **Основная информация:** оператор, телефон клиента, дата, время, длительность, проект, оценки (CSI, CSI AI).
- **Транскрипция:** полный текст разговора с временными метками [ММ:СС] и разметкой говорящих (Оператор / Клиент).
- **Анализ:** краткое содержание, причина обращения, решение, тема и подтема, статус решения проблемы (решена / не решена / частично).
- **Оценка коммуникации** по критериям (вежливость, активное слушание, эмпатия, чёткость речи, скорость реакции, управление диалогом, деловой стиль) с баллами от 1 до 10.
- **Нарушения:** список выявленных нарушений с указанием типа, уровня критичности (низкий / средний / высокий / критический), цитат из разговора и рекомендаций по исправлению.

9. Конструктор сценариев**9.1. Создание нового сценария**

- Перейдите в раздел «Сценарии» → «Создать»
- Введите название сценария (например, «Холодный прозвон B2B»)
- Выберите обязательные этапы скрипта из списка или добавьте свои
- Настройте чек-лист:
 - Добавьте вопросы с типом: бинарный, числовой или текстовый
 - Для каждого вопроса укажите ожидаемый результат
- Задайте список целевых фраз успешного завершения
- Настройте правило определения успеха (логическое выражение)
- Сохраните сценарий

9.2. Версионирование

- При изменении сценария создаётся новая версия
- Старая версия сохраняется в истории

10. Дашборды и отчётность**10.1. Главный дашборд**

Отображает:

- Круговую диаграмму «Целевые / Нецелевые звонки»
- Гистограмму распределения нецелевых по типам
- Линейный график динамики доли целевых по дням
- Метрики загрузки
- CSI проекта

10.2. Дашборд успешности

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

Отображает:

- Карточки «Успешные» и «Неуспешные» звонки
- Текст разговора и сам аудиофайл.
- Топ причин неуспеха
- Топ возражений с разбивкой «обработано / не обработано»
- Рейтинг менеджеров по % успешных целевых звонков

10.3. Таблица звонков

Доступна по клику на любой виджет. Содержит колонки:

- Дата, Время, Менеджер, Тип звонка, Детализация, Результат, Действие «Анализ»

Доступны фильтры: по менеджеру, по типу, по причине неуспеха, по возражению, по дате.

10.4. Детальная карточка звонка

Открывается по кнопке «Анализ» в таблице звонков. Содержит:

- Транскрибацию с визуальной разметкой этапов (зелёный - пройден, красный - пропущен, жёлтый - проблема)
- Результаты чек-листа (каждый критерий с отметкой)
- Список возражений и статус обработки
- Проигрывание фрагмента записи (по клику на фразу)

10.5. Рейтинг и профиль менеджера

- Общий рейтинг в виде таблицы с колонками: Менеджер, Целевых звонков (всего), Успешных (шт), Успешных (%), Основная ошибка
- Клик по строке → страница менеджера с графиком динамики, таблицей звонков, сводкой по возражениям и речевым метрикам

10.6. Речевые метрики

Виджеты:

Эмпатия -цветовая шкала (0–100%)

Грубость менеджера - список менеджеров-нарушителей

Слова-паразиты - гистограмма по менеджерам

Жаргон -низкий/средний/высокий + динамика

11. Аналитика -конструктор запросов

Раздел «Аналитика» предоставляет мощный инструмент для поиска звонков по любым критериям.

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

Доступные поля для фильтрации:

- **Оценки качества:** CSI, CSI AI, коммуникация (общая), результативность.
- **Детальная коммуникация:** вежливость, активное слушание, эмпатия, чёткость речи, скорость реакции, управление диалогом, деловой стиль.
- **Нарушения:** всего нарушений, критичных, высокой важности, уровень риска.
- **Работа с клиентом:** работа с возражениями, присоединение к клиенту, причина отказа.
- **Метрики звонка:** среднее время ответа (сек), длительность звонка (сек), реплик оператора.
- **Статусы и флаги:** проблема решена, звонок переведён, спам.
- **Категоризация:** основная тема, подтема, причина обращения.

Построение запроса:

1. Выберите проект (или «Все проекты») и оператора (или «Все операторы»).
2. Укажите период (дата от / дата до).
3. Добавьте условия (поле, оператор сравнения, значение) с логикой И (AND) или ИЛИ (OR).

Примеры запросов:

- Найти проблемные звонки: CSI AI < 3 И Нарушений > 0.
- Найти лучших операторов: CSI AI > 4 И Нарушений = 0 И Проблема решена = Да.
- Найти звонки с возражениями: Работа с возражениями > 0.

12. Рита - AI-ассистент

Рита - это интеллектуальный помощник для анализа звонков в формате чата.

Возможности Риты:

- Поиск информации - находит нужные моменты в звонках по запросу.
- Анализ качества - оценивает работу операторов, выявляет проблемы.
- Рекомендации - даёт советы по улучшению работы.
- Цитирование - приводит точные цитаты с временными метками.

Как работать с Ритой:

1. Выберите контекст в левой панели: проект, оператор или звонки.
2. Нажмите «Применить контекст» - Рита загрузит выбранные данные.
3. Введите вопрос в поле внизу или используйте быстрые кнопки:
 - «Было ли приветствие?»
 - «Допродажи?»
 - «Причина обращения?»
 - «Возражения клиента?»
 - «Фразы присоединения?»
 - «Завершение звонка?»

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

4. Рита проанализирует данные и даст структурированный ответ.

Формат ответа Риты:

1. Краткий ответ - прямой ответ на вопрос.
2. Цитаты - фрагменты из разговора с временными метками.
3. Анализ - выводы и наблюдения.
4. Рекомендации – советы.

Пример ответа:

«Да, оператор поприветствовал клиента.

Цитата [00:02] Оператор: "Добрый день, компания RepAI, меня зовут Иван, чем могу вам помочь?"

Приветствие соответствует стандартам: оператор назвал компанию, представился и предложил помощь.»

13. Демо-режим

- Перейдите на страницу демо-доступа: <https://inreplai.ru/demo>
- Зарегистрируйтесь по email (полная регистрация не требуется).
- Загрузите:
 - Свой скрипт (docx, txt)
 - Свой чек-лист (система предложит шаблон)
 - Звонки (mp3/wav)
- Нажмите «Проанализировать».
- Система выдаст отчёт по каждому звонку и сводку по уровням 1 и 2.

Ограничения: до 100 анализов на один email или 14 дней (что наступит раньше).

14. Устранение неисправностей

Проблема	Решение
Не загружается аудиофайл	Проверьте формат (MP3 или WAV, моно) и размер файла.
Анализ не запускается	Убедитесь, что выбран сценарий или указан сотрудник.
Нет результатов по звонку	Проверьте, что звонок был загружен и обработан (статус в таблице).
Ошибка авторизации	Проверьте логин и пароль. При проблемах свяжитесь с техподдержкой.
Дашборд не обновляется	Обновите страницу или проверьте интернет-соединение.

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

Не воспроизводится аудио	Проверьте наличие колонок/наушников. Обновите браузер.
Иные проблемы	Обратитесь в службу поддержки: support@inreplai.ru, тел. +7 (812) 243-06-16