**Общество с ограниченной ответственностью “ДжиЭй ТэкТим”**

*ОГРН* 1206600048192 *ИНН* 6671113892

**Call Center (Единое окно): Единое окно - рабочее место сотрудника колл-центра**

**Документация, содержащая описание функциональных характеристик экземпляра программного комплекса, предоставленного для проведения экспертной проверки**

2025 г.

**ОГЛАВЛЕНИЕ**

1.1 Обозначение и наименование программы .................................................................. 3

1.2 Языки программирования, на которых написана программа ................................... 3

2. Функциональное назначение ......................................................................................... 4

3. Используемые технические средства и дополнительное программное

обеспечение .......................................................................................................................... 5

4. Входные данные .............................................................................................................. 6

5. Выходные данные ........................................................................................................... 7

6. Вызов и загрузка .............................................................................................................. 8

2

**1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ**

**1.1 Обозначение и наименование программы**

Наименование программы – Call Center (Единое окно): Единое окно - рабочее место сотрудника колл-центра

**1.2 Языки программирования, на которых написана программа**

Программный код написан на следующих языках:

TypeScript (Angular/Vue 3)

C# (.Net8)

3

**2. ФУНКЦИОНАЛЬНОЕ НАЗНАЧЕНИЕ**

Вэб-приложение «Call Center (Единое окно): Единое окно - рабочее место сотрудника колл-центра» предназначено для автоматизации работы с обращениями клиентов. Работает на любом chromium-совместимом браузере независимо от ОС.

Функциональные возможности программы:

* Совершение исходящих и прием входящих вызовов с отображением информации о звонящем клиенте.
* Быстрый поиск и доступ к информации о клиенте: имя, контактные данные, история заказов, отзывы и индивидуальные отметки.
* Возможность создания обращения с внесением описания проблемы для ее последующего решения и выбором ответственной рабочей группы.
* Функционал взятия обращения в работу, перевод его по статусам, переназначение рабочих групп, оставление комментария.
* Инструмент для обработки отзывов и определение тональности комментария с помощью ИИ (возможность закрытия положительных отзывов без обработки).
* Отображение данных для мониторинга за текущие сутки: просмотр количества обращений в разрезе тематик, график звонков в сравнении со вчерашней нагрузкой, количество обработанных сотрудниками звонов и обращений, скорость и количество обработанных обращений в разрезе рабочих групп.

4

**3. ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

Компоненты программного комплекса функционируют на технических средствах, состав и характеристики которых представлены в данном разделе.

Клиентская часть — приложение для пользователя системы — работает на персональных компьютерах, поддерживающих операционные системы:

* Windows 10/11
* Linux
* MacOS

Рекомендованные системные требования к оборудованию:

* Монитор: дисплей с разрешением 1920x1080 (Full HD).
* Гарнитура (наушники с микрофоном): Высокое качество звука и шумоподавление для четкой передачи голоса и снижения фоновых шумов.

Серверная часть – приложение обслуживающее запросы из клиентской части – работает на внутренних серверах OS Linux

5

**4. ВХОДНЫЕ ДАННЫЕ**

Входными данными для обеспечения функционирования программного комплекса являются:

- Логин

- Пароль

6

**5. ВЫХОДНЫЕ ДАННЫЕ**

Выходными данными являются:

- список обращений, коммуникаций, отзывов.

- информация о клиентах и заказах.

- мониторинг работы операторов.

7

**6. ВЫЗОВ И ЗАГРУЗКА**

Для клиентской части программного комплекса вызов осуществляется путем открытия ссылки на интернет-ресурс вэб-приложения «Call Center (Единое окно): Единое окно - рабочее место сотрудника колл-центра» на персональном компьютере пользователя.

8