



ООО «Эвокомм»
8 (800) 775-42-75
evocomm.ru

ИНН: 7813621832
КПП: 781001001
ОГРН: 1187847286626

Описание функциональных характеристик программного обеспечения «QsIQ»

г. Санкт-Петербург

2024 г.

Назначение и область применения

Программное обеспечение для автоматизации ключевых бизнес-процессов контактного центра: обработка вызовов, обучение персонала, контроль качества, распределение ресурсов, администрирование, отчётность.

Программное обеспечение позволяет оптимизировать задачи любого уровня, что увеличивает производительность труда специалистов и руководителей контактного центра, предоставляет инструменты для бизнес-аналитики и формирует необходимые данные для взаимодействия с внешними пользователями системы: клиентами, поставщиками, подрядчиками.

Функциональные возможности

Функционал программного обеспечения заключается в следующем:

- Хранение и обработка персональных данных на территории Российской Федерации;
- Возможность создания, редактирования и просмотра сценариев, которые позволяют операторам фиксировать ответы клиентов и регистрировать результаты обработки вызова. В сценариях используются переменные, благодаря которым в подсказки для операторов подтягиваются те данные, которые нужны на конкретном этапе: из карточки клиента, из ранее заполненных полей или из внешних систем;
- Управление параметрами телефонии в едином интерфейсе: настройки графика работы кампании, ограничений в часовых поясах абонентов, интервалы возврата недозвонных телефонных статусов, расписание работы баз контактов, приоритеты обзвона баз, управление чёрными списками;
- Система контроля качества с возможностью зафиксировать оценку звонка в чек-листе, включает в себя конструктор чек-листов и систему отчётности по качеству, с выгрузкой в Excel-формате;
- Раздел планирования рабочего времени операторов с распределением по проектам;
- Возможны настройки интеграции с другими системами по API или напрямую через СУБД.

Архитектура ПО

Программное обеспечение «QsIQ» состоит из следующих модулей /частей:

- СУБД;
- WEB-сервер;
- Интеграционный коннектор;
- Сервер приложения.

Эксплуатационные характеристики

Для установки и эксплуатации программного обеспечения «QsIQ» необходимо, чтобы рабочее место соответствовало следующим требованиям:

- ОС — Windows 10 и выше, Mac OS Big Sur и выше, Linux
- Процессор — не ниже Intel i3-7000 или аналоги
- Тактовая частота процессора — Не ниже 2,5 ГГц
- Рекомендуемая оперативная память — 8 Гб
- Подключение к интернету — не ниже 10 Мбит/с
- Интернет-браузеры — Google Chrome актуальной версий или 2-х предыдущих

Описание функциональной части программного обеспечения

- Языки программирования — Golang, JavaScript (Vue.js);
- Дополнительные компоненты — Kubernetes, Docker;
- БД, СУБД — MariaDB 10.2, MongoDB 4.2, Redis 4.6, RabbitMQ 3.6.

Информация, необходимая для установки и эксплуатации

Для правильной эксплуатации программного обеспечения «QsIQ» необходимо ознакомиться с информацией, размещенной в руководстве пользователя.

Для установки и активации программного обеспечения обратитесь к поставщику.