



ООО «ДИРЭЙ»

# **Описание функциональных характеристик программного обеспечения «DEERAY»**

г. Павлово

2022 г.

## Назначение и область применения

DEERAY является омниканальной платформой автоматической речевой и текстовой аналитики, которая в режиме “единого окна” позволяет производить оценку как диалоговых коммуникаций (звонки, чаты, e-mail переписки), так и однонаправленных (NPS, отзывы, обращения в формах обратной связи и пр.), что делает возможным получение результатов исследований как по всему пулу коммуникаций, так и в разрезе отдельных клиентов вне зависимости от выбранного канала коммуникаций.

Пользователи выбирают DEERAY для:

- повышения лояльности клиентов за счет увеличения качества обслуживания;
- получения полной и объективной картины проблем и потребностей своих клиентов;
- проведения оценки качества работы специалистов по соблюдению скриптов, а также стандартов общения;
- повышения продаж, а также конверсии в результат на различных уровнях воронки продаж;
- снижения операционных расходов на проведение аналитики коммуникаций;
- защиты репутации на моменте зарождения негатива;
- построения прозрачной системы мотивации сотрудников;
- выявления утечек информации в общении;
- построение процесса эффективного обучения речевых роботов;
- выявления новых точек роста бизнеса через увеличение знаний о клиенте.
- автоматического моделирования лучших сценариев общения на основе наиболее успешных коммуникаций.

## Функциональные возможности

Благодаря собственной уникальной технологии семантического AI-анализа естественного языка, система обладает широким перечнем функциональности:

- автоматическое выявление проблем и потребностей клиентов с присвоением соответствующих тематических классов;
- определение различных видов звонков (проблемных; достигших нужных результатов; с нужными триггерными событиями и пр.);
- гибкая система настройки и отслеживания пользовательских многоуровневых скриптов и чек-листов;
- возможность использования как преднастроенных параметров контроля качества (молчание, перебивание, скорость речи, нецензурная лексика, слова-паразиты и др.), так и персональных словесных / сценарных / спектральных критериев, в совокупности с дополнительной внутренней информацией Заказчика (мета-данных из CRM / телефонии и др.);
- сервис доступен на разных языках, а используемые алгоритмы являются адаптивными для большинства языковых специфик.

## Эксплуатационные характеристики

Система может поставляться в трех вариантах: на сервера Заказчика (on-premise), облаке (SaaS), гибридный (развертывание персональной системы on-premise в отдельном облаке (например, в Яндекс.Облаке)).

При поставке программного обеспечения *в облаке (SaaS)* для эксплуатации необходимо:

- любая операционная система с доступом к сети Интернет;
- для работы в личном кабинете: интернет-браузер последних версий Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Яндекс;

При поставке программного обеспечения *на сервера Заказчика (on-premise)* необходимо, чтобы сервер соответствовал следующим минимальным требованиям:

- ОС - любая (предпочтительно debian)
- количество ядер – 4
- объем ОЗУ – 32
- объем диска - 400 SSD.

### **Описание функциональной части программного обеспечения**

- Языки программирования - python, ruby, JavaScript, bash, SQL
- Дополнительные компоненты - PostgreSQL, ClickHouse, MongoDB, Redis, nginx, uwsgi, passenger, grafana

### **Информация, необходимая для установки и использования**

Для установки и правильного использования программного обеспечения «DEERAY», необходимо ознакомиться с информацией, размещенной в руководстве пользователя.

Для активации программного обеспечения обратитесь к сотрудникам ООО «ДИРЭЙ».