

Руководство пользователя ИП "BARS NeuroSale"

(Документация для эксплуатации)

Версия продукта: 1.0

Настоящий документ является руководством пользователя программного продукта «BARS NeuroSale» (далее – Система) и предназначен для конечных пользователей и администраторов организации. В документе описаны требования к рабочему месту, порядок начала работы, типовые операции в системе, а также вопросы безопасности и устранения неисправностей.

Программный продукт «BARS NeuroSale» предназначен для автоматизации анализа записей аудио- и видеокommunikаций, текстовых файлов с целью контроля качества обслуживания клиентов, повышения эффективности работы операторов и выявления полезной бизнес-информации.

1. Режим предоставления

Программный продукт «BARS NeuroSale» предоставляется пользователям исключительно по модели SaaS (Software as a Service). Установка программного обеспечения на оборудование заказчика не предусматривается. Все вычислительные и аналитические операции выполняются на защищенной серверной инфраструктуре разработчика, доступ предоставляется через веб-интерфейс либо путём интеграции сервиса в CRM заказчика.

2. Требования к рабочему месту пользователя

2.1. Аппаратное обеспечение:

- Процессор: от 1 ГГц;
- ОЗУ: от 4 ГБ;
- Свободное место на диске: от 5 ГБ.

2.2. Программное обеспечение:

- Операционные системы: Windows 10+, macOS 10.15+, Linux (с поддержкой современных браузеров).
- Браузеры: Google Chrome, Firefox, Yandex Browser, Safari 14+, Edge (последние версии).

2.3. Сетевое подключение:

Пропускная способность канала доступа в Интернет: не менее 10 Мбит/с.

3. Начало работы

3.1. Для пользователя (Оператора, Аналитика):

- 1) получить учетные данные (логин/пароль) от администратора;
- 2) перейти по URL, предоставленному администратором;
- 3) выполнить вход в систему.

3.2. Для администратора организации:

- 1) настроить пользователей;
- 2) назначить квоты на обработку минут в соответствии с тарифным планом;
- 3) настроить интеграции с CRM/IP-телефонией (при необходимости).

4. Типовые операции в Системе

4.1. Загрузка и обработка файлов:

- поддерживаемые форматы:
 1. Аудио: WAV, MP3, OGG, FLAC (до 1.5 часов, до 2 ГБ);
 2. Видео: MP4, AVI, WMV, MKV (до 1.5 часов, до 2 ГБ);
 3. Документы: PDF (до 500 МБ).
- порядок загрузки:
 1. Перейти в раздел «Загрузка файлов»;
 2. Выбрать файл или перетащить в область загрузки;
 3. Дождаться завершения обработки (транскрибация + анализ).

4.2. Работа с отчетами и дашбордами:

- создание отчетов:
 - Выбрать параметры (дата, оператор, тег, эмоция и т.д.);
 - Сгенерировать графики/таблицы;
 - Экспорт в PDF/XLSX.
- настройка автоматической отправки отчетов по email.

4.3. Использование триггеров и словарей:

- настройка правил:
 - добавление ключевых слов/фраз в словари;
 - создание триггеров для автоматических действий (например, уведомление при обнаружении негатива).

5. Безопасность и контроль доступа

5.1. Аутентификация и авторизация:

- доступ по логину/паролю;
- сессии блокируются после периода неактивности;
- реализована защита от перебора паролей.

5.2. Ролевая модель доступа (RBAC):

- администратор: полный доступ;
- аналитик: просмотр отчетов, история загрузок;
- оператор: только собственные записи и отчеты.

5.3. Шифрование данных:

- данные передаются по HTTPS (TLS 1.2+).

6. Техническая поддержка и устранение неисправностей

6.1. Каналы связи для поддержки:

- Email: neurosales@cit-bars.ru
- сайт: <https://neuro.cit-bars.ru/>
- обращения классифицируются на:
 - Инциденты (сбои);
 - Проблемы (остановки работы);
 - Запросы на обслуживание/развитие.

- 6.2. Типовые действия при возникновении неисправностей
Перед обращением в службу поддержки рекомендуется выполнить следующие действия:
1. Проверить доступ в Интернет и стабильность соединения.
 2. Очистить кэш и cookie-файлы веб-браузера.
 3. Убедиться, что формат и размер загружаемого файла соответствуют поддерживаемым (см. п. 4.1).
 4. Попробовать выполнить вход в Систему с помощью другого веб-браузера.
- 6.3. Порядок обращения в поддержку
При обращении в техническую поддержку необходимо указать:
- Тему запроса.
 - Подробное описание проблемы или вопроса.
 - Снимок экрана с ошибкой (если возможно).
 - Номер запроса (если он был присвоен ранее).
- Все запросы регистрируются, и каждому присваивается уникальный номер для отслеживания.

Дата актуализации: октябрь 2025 г.