

Документация, содержащая описание функциональных характеристик программного продукта и информацию, необходимую для установки и эксплуатации программного продукта

Версия продукта: 1.0

1. Функциональные характеристики программного обеспечения

Программный продукт «BARS NeuroSale» реализует следующий комплекс функций для автоматизации анализа клиентских коммуникаций:

- 1.1. Загрузка и обработка файлов следующих форматов
 - Аудио: WAV, MP3, OGG, FLAC (максимальная длительность: 1,5 часа; максимальный размер: 2 ГБ).
 - Видео: MP4, AVI, WMV, MKV (максимальная длительность: 1,5 часа; максимальный размер: 2 ГБ).
 - Документы: PDF (максимальный размер: 500 МБ).
- 1.2. Транскрибация аудио и видео файлов - преобразование указанных файлов в текст с временными метками;
- 1.3. Возможность сохранения обработанного текста в формате txt, JSON;
- 1.4. Хранение истории загрузки файлов на отдельном сервере с возможностью настраиваемой очистки (30/60/120 дней или по общему объему данных);
- 1.5. Анализ и оценка более 20 параметров речи диалога, включая:
 - речь оператора: темп речи, количество слов-паразитов, эмоциональная окраска (нейтральная, позитивная, негативная), громкость, количество пауз, соблюдение скрипта диалога;
 - речь клиента: эмоциональная окраска (выявление негатива, агрессии), определение намерений (жалоба, запрос информации, отказ);
 - диалог в целом: количество прерываний, общая длительность, длительность речи каждого участника, процентное соотношение речи оператора и клиента.
- 1.6. Система управления словарями ключевых слов и фраз для автоматического поиска и триггеров;
- 1.7. Триггеры - автоматические действия при появлении звонков с заданными критериями. Время срабатывания действия зависит от объема обработанной информации. Время срабатывания от 2 минут после появления записи.
- 1.8. Семантический анализ файла - позволяет определить значение, смысл и контекст файла. Необходим для оценки соответствия текста определенным задачам.
- 1.9. Поиск по определенным словам - возможность настройки фильтрации по ключевым словам в тексте. Вывод информации о диалогах с подсвечиванием части текста из разговора и возможность перейти к записи.
- 1.10. Конструктор отчетов и дашбордов с возможностью:
 - визуализации данных (графики, диаграммы, таблицы);

- группировки и фильтрации данных по любым параметрам анализа (дата, оператор, тег, эмоция, длительность и т.д.);
- экспорта отчетов в форматы .pdf, .xlsx;
- настройки автоматической отправки отчетов по расписанию на email.

2. Безопасность и хранение данных

2.1. Защита данных:

- шифрование передаваемых данных: используется протокол TLS 1.2 и выше для защиты всех данных, передаваемых между браузером пользователя и серверами системы;
- шифрование хранимых данных: данные на серверах хранения шифруются с использованием алгоритма AES-256;
- аутентификация и авторизация: доступ к системе осуществляется по логину и паролю;
- ролевая модель доступа (RBAC): Права доступа строго регламентированы:
 - администратор: полный доступ к системе;
 - аналитик: просмотр отчетов и истории загрузок;
 - оператор: доступ только к собственным записям и отчетам.
- безопасность сессий: Сессии пользователей автоматически блокируются после периода неактивности.

2.2. Физическая безопасность и инфраструктура:

- размещение: серверная инфраструктура размещается в защищенных центрах обработки данных (ЦОД) на территории Российской Федерации;
- стандарты: Инфраструктура соответствует требованиям российских стандартов безопасности, включая ГОСТ Р 56939-2016 и ГОСТ Р ИСО/МЭК 27001-2012;
- мониторинг и защита: Реализованы межсетевые экраны (firewall), системы обнаружения и предотвращения вторжений (IDS/IPS).

2.3. Аудит и логирование:

Ведется журналирование событий системы и пользовательских действий для обеспечения возможности аудита и расследования инцидентов.

3. Информация, необходимая для установки и эксплуатации программного обеспечения

3.1. Установка

Программный продукт предоставляется по модели SaaS (Software as a Service). Установка программного продукта пользователями не выполняется. Доступ осуществляется через веб-браузер к облачной версии системы, размещённой в инфраструктуре разработчика.

3.2. Требования к рабочему месту пользователя:

- операционные системы: Microsoft Windows 10 и новее, Apple macOS 10.15 и новее, современные дистрибутивы Linux;
- веб-браузеры: Последние стабильные версии Google Chrome, Mozilla Firefox, Yandex Browser, Safari (версия 14 и выше), Microsoft Edge;
- аппаратное обеспечение:

- Процессор: с тактовой частотой не менее 1 ГГц.
- Оперативная память: не менее 4 ГБ.
- Свободное дисковое пространство: не менее 5 ГБ (для работы браузера и кеширования).
- сетевое подключение:
 - Пропускная способность интернет-канала: не менее 10 Мбит/с.

3.3. Начало работы

Для доступа к системе пользователю необходимо:

1. получить от администратора организации уникальный URL-адрес и учетные данные (логин и пароль).
2. перейти по полученному адресу в веб-браузере;
3. ввести логин и пароль на странице аутентификации.

Дата актуализации: октябрь 2025 г.