

ALTUERA

Описание функциональных характеристик ПО «SmartCPD»

Настоящий документ содержит конфиденциальную информацию и является собственностью ООО "Альтуэра". Копирование, распространение и воспроизведение, как полностью, так и частично, без письменного согласия со стороны ООО "Альтуэра" запрещено.

1. Назначение программного обеспечения

SmartCPD — программное обеспечение для автоматизированного анализа телефонных вызовов. Система предназначена для выявления автоответчиков, голосовых ассистентов и тишины в RTP-трафике с целью повышения качества обзона и оптимизации работы колл-центров.

2. Задачи, решаемые программным обеспечением

Программное обеспечение решает следующие ключевые задачи:

- Автоматизация фильтрации автоответчиков в телефонных вызовах для сокращения времени операторов на неэффективные контакты.
- Снижение затрат на колл-центры за счёт исключения нецелевых вызовов и оптимизации загрузки сотрудников.
- Формирование наглядной отчётности по результатам детекции для контроля качества обзона и принятия управленческих решений.
- Самообучение системы на новых голосовых фразах, что позволяет сохранять высокую точность при появлении новых автоответчиков и ассистентов.

3. Функциональные возможности программного обеспечения

3.1 Подключение к телефонной инфраструктуре через SIP-протокол для приема и анализа аудио-трафика в реальном времени

Система подключается к телефонной инфраструктуре по SIP-протоколу и анализирует только первые N секунд вызова. После завершения анализа решение отключается от аудиопотока.

3.2 Анализ аудиозаписей вызовов с помощью Voice Fingerprint

Распознавание автоответчиков и голосовых ассистентов на основе уникальных голосовых отпечатков, устойчивых к шумам и помехам.

3.3 Классификация вызовов с применением LSTM-нейросети

Использование собственной модели машинного обучения для повышения точности детекции и уменьшения ложноположительных срабатываний.

3.4 Распознавание ключевых фраз с помощью Speech-to-Text

Преобразование речи в текст для поиска заданных ключевых слов и дополнительных признаков автоответчиков.

3.5 Автоматическое самообучение системы

Система адаптируется к новым голосовым фразам и обновлённым сценариям автоответчиков в реальном времени без вмешательства пользователя.

3.6 Настройка уровня строгости детекции

Гибкая настройка чувствительности системы позволяет выбирать оптимальный баланс между охватом всех автоответчиков и минимизацией ложных срабатываний на человеческие голоса.

3.7 Генерация подробной отчётности

Предоставление наглядных отчётов и аналитики по результатам работы детектора для контроля качества и принятия управленческих решений.

4. Преимущества программного обеспечения

4.1 Автоматическое самообучение системы

Система адаптируется к новым голосовым фразам и обновлённым сценариям автоответчиков в реальном времени без вмешательства пользователя. Время реагирования на новые фразы голосовых помощников - 15 минут.

4.2 По завершении детекции SmartCPD исключается из цепочки RTP-трафика.

Эта особенность повышает безопасность системы, снижая поверхность атак и минимизируя риски утечки данных.

4.3 Настройка строгости детекции.

Гибкая настройка чувствительности системы позволяет выбирать оптимальный баланс между охватом всех автоответчиков и минимизацией ложных срабатываний на человеческие голоса.