

ALTUERA

Руководство пользователя 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.

Содержание

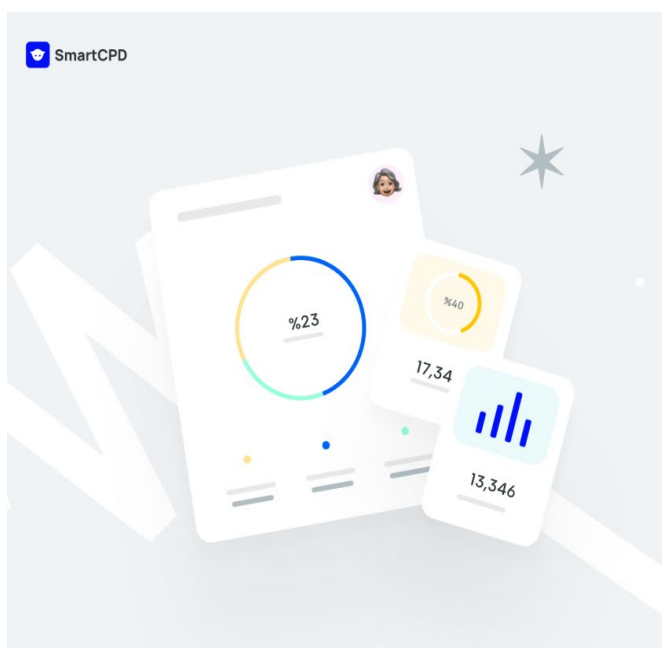
1. ПОРТАЛ SMARTCPD	2
1.1. Регистрация на портале	2
1.2. Вход в систему	4
1.3. Настройки	5
1.3.1. Конфигурация SIP-транка	5
1.3.2. Конфигурация Outbound proxy	8
1.3.3. Регулировка Confidence Level	9
1.4. Статистика	11
1.4.1. Перечень данных предоставляемых статистикой	11
1.4.2. Фильтрация данных	12
1.4.3. Выгрузка данных	12
1.4.4. Пример использования	13
1.5. Билинг и тарифы	14
1.5.1. Основные элементы интерфейса	14
1.5.2. История списаний	15
1.6. Контакты	16
1.7. Персональная информация	17
1.7.1. Основные вкладки раздела	17

1. Портал SmartCPD

1.1. Регистрация на портале

1. Переход на страницу регистрации

Откройте официальный сайт SmartCPD <https://scpd.altuera.com>. Нажмите "Зарегистрироваться".



Войти

Email:

Пароль:

Еще нет аккаунта? [Зарегистрироваться](#)

[Забыли пароль?](#)

СОРТЖЕНТ 63004 ПриватБанк Алтуера. Все права защищены.
Политика конфиденциальности | Условия пользования

2. Заполнение регистрационной формы

Введите обязательные данные:

- Имя ФИО или название организации.
- Телефон действующий номер для связи.
- Email рабочая почта, на неё придёт уведомление об успешной регистрации.
- Пароль должен содержать: не менее 8 символов, заглавные (A-Z) и строчные (a-z) буквы, цифры (0-9), спецсимволы (например, ! @ # \$ % ^ & *). Присутствует возможность генерации пароля
- Подтверждение пароля повторите введенный пароль.

Создать аккаунт

Имя :

Телефон :

Email :

Пароль :

Подтверждения пароля :

[Далее](#)

[Уже есть аккаунт? Войти](#)

Нажимая на кнопку "Далее" вы соглашаетесь с условиями Раздела 9 Политики ООО "Альтуэра" в отношении обработки персональных данных

3. Нажмите кнопку "Далее"

4. Введите данные организации:

- **Название организации:** Полное наименование (например, **ООО "Ромашка"**).
- **ИНН:** 10 или 12 цифр.
- **КПП:** 9 цифр.
- **Юридический адрес:** Как в учредительных документах (с индексом).
- **Email для счетов:** Рабочая почта, куда будут приходить финансовые документы.

Карточка юридического лица

Пожалуйста заполните необходимую информацию, чтобы иметь возможность пользоваться нашим сервисом

Название организации :

ИНН :

КПП :

Юридический адрес :

Email для выставления счетов :

☒ Соглашаюсь с Договором офертой

☒ Выслать оферту на Email

[Зарегистрироваться](#)

6. Завершение регистрации

Нажмите кнопку **"Зарегистрироваться"**. На указанный email придёт письмо с уведомлением об успешной регистрации.


1.2. Вход в систему

Откройте официальный сайт SmartCPD <https://scpd.altuera.com>.

Введите Email и Пароль для входа и нажмите кнопку Войти

Войти

Email :

Пароль :

Войти

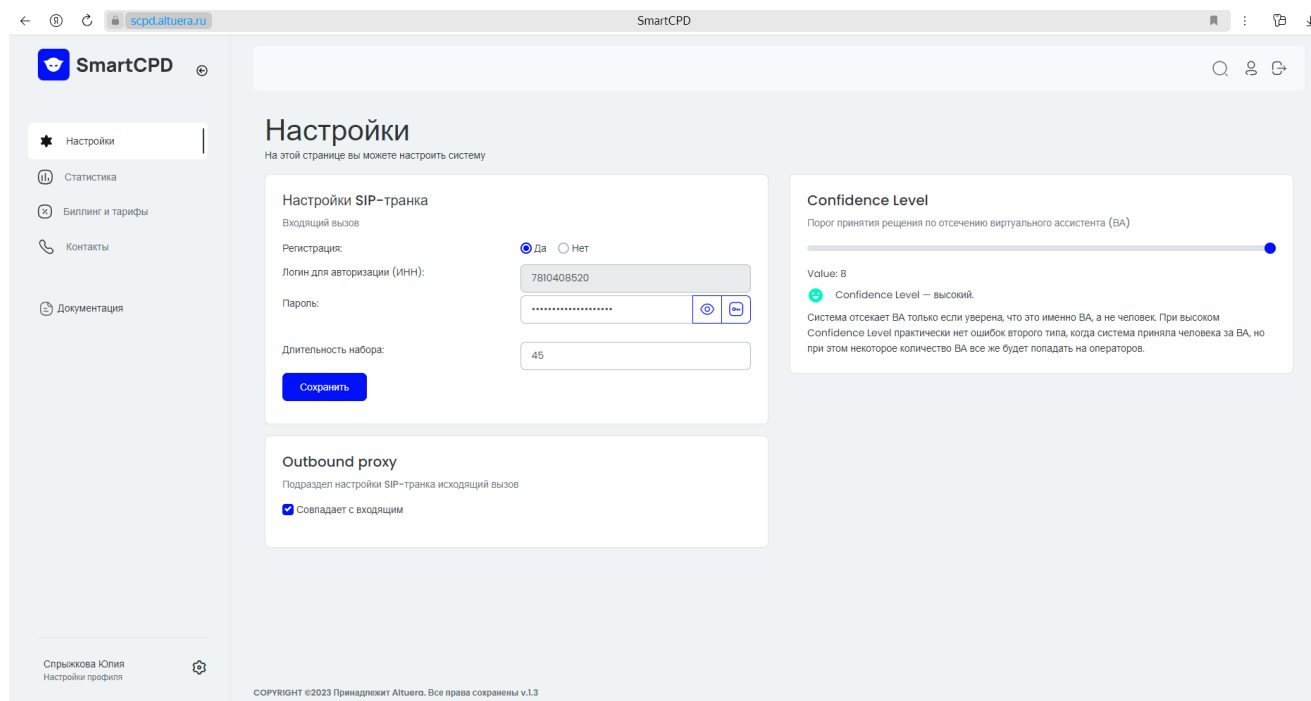
[Еще нет аккаунта? Зарегистрироваться](#)
[Забыли пароль?](#)

COPYRIGHT ©2024 Принадлежит Altuera. Все права сохранены

[Политика конфиденциальности](#) [Условия пользования](#)

1.3. Настройки

Раздел **Настройки** позволяет конфигурировать параметры подключения, регулировать уровень уверенности в определении виртуальных ассистентов и управлять настройками SIP-транка.




1.3.1. Конфигурации SIP-транка

Настройки SIP-транка:

- **Регистрация:** Опция для включения или отключения регистрации на платформе.
- **Логин для авторизации (ИНН):** Поле для ввода ИНН компании, используемого в качестве имени пользователя.
- **Пароль:** Поле для ввода пароля с возможностью его отображения.
- **Длительность набора:** Поле для ввода времени ожидания ответа на вызов в секундах. Эта опция отвечает за время ожидания ответа на вызов со стороны клиента и решает проблему позднего ответа. Например, если на дайлере настроен таймаут в 30 секунд, а максимальная длительность работы CPD составляет 7 секунд, вызов на платформе будет завершен через 23 секунды.
- **Кнопка "Сохранить":** Сохраняет изменения в настройках SIP-транка.

1.3.1.1. Регистрация на платформе (регистрация "Да").

Подходит для любых PBX (Private Branch Exchange) и поддерживает работу из-за NAT (Network Address Translation).

 SmartCPD

Настройки

Статистика

Биллинг и тарифы

Контакты

Документация

Настройки



На этой странице вы можете настроить систему

Настройки SIP-транка

Входящий вызов ☒ Да ☐ Нет

Регистрация: ☒ Да ☐ Нет

Логин для авторизации (ИНН):

Пароль:  

Длительность набора:

[Сохранить](#)

1.3.1.2. Подключение по исходящему IP-адресу (регистрация "Нет")

Подходит для подключения с платформ с выделенным IP-адресом.

The screenshot displays the 'SmartCPD' web interface. On the left is a sidebar with navigation links: 'Настройки' (Settings), 'Статистика' (Statistics), 'Биллинг и тарифы' (Billing and rates), 'Контакты' (Contacts), and 'Документация' (Documentation). The main area is titled 'Настройки' (Settings) with a subtitle 'На этой странице вы можете настроить систему' (On this page you can configure the system). It contains two sections: 'Настройки SIP-транка' (SIP trunk settings) and 'Outbound proxy'. The 'SIP trunk' section includes a 'Входящий вызов' (Incoming call) status set to 'Нет' (No), a 'Регистрация' (Registration) section with fields for 'IP адрес' (IP address), 'Порт' (Port), and 'Длительность набора' (Dialing duration), and a 'Сохранить' (Save) button. The 'Outbound proxy' section has a checkbox 'Совпадает с входящим' (Matches incoming) which is checked. The footer shows the user 'Спрыжкова Юлия' (Spirzhkova Yulia) and a copyright notice for Altuera.

SmartCPD

Настройки

Статистика

Биллинг и тарифы

Контакты

Документация

Настройки

На этой странице вы можете настроить систему

Настройки SIP-транка

Входящий вызов

Регистрация: ☐ Да ☒ Нет

IP адрес:

Порт:

Длительность набора:

Сохранить

Outbound proxy

Подраздел настройки SIP-транка исходящий вызов

☒ Совпадает с входящим

Спрыжкова Юлия
Настройки профиля

COPYRIGHT ©2023 Принадлежит Altuera. Все права сохранены v.1.3

1.3.2. Конфигурация Outbound proxy

Раздел "**Outbound Proxy**" предназначен для настройки исходящего SIP-транка, позволяющий пользователю задать параметры для корректной маршрутизации исходящих вызовов через указанный прокси-сервер.

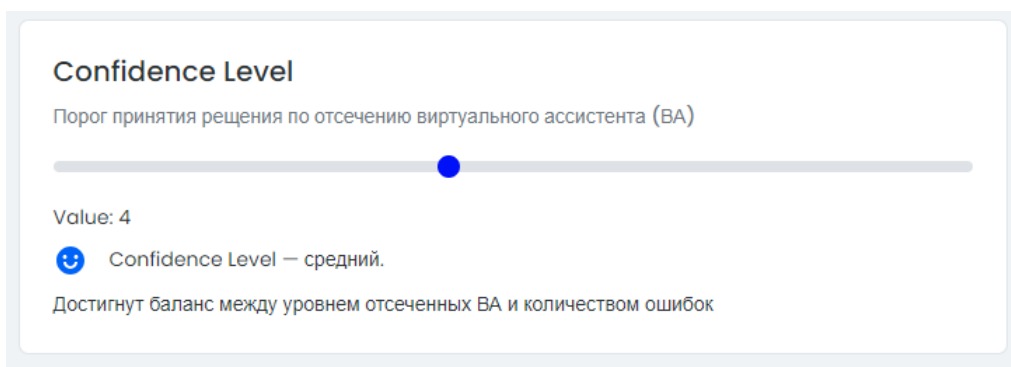
Outbound Proxy:

- **Совпадает с входящим:** Флажок, указывающий, что настройки исходящего прокси совпадают с настройками входящего прокси.
- **Адрес провайдера (FQDN):** Поле для ввода полного доменного имени (Fully Qualified Domain Name) или IP-адреса провайдера.
- **Порт:** Поле для ввода порта, через который будут проходить SIP-запросы.
- **Регистрация:** Радиокнопки для выбора режима регистрации:
 - **Да:** Включает режим регистрации на платформе.
 - **Нет:** Отключает режим регистрации.
- **Протокол:** Выпадающий список для выбора протокола передачи данных (например, UDP, TCP, TLS).

- **Имя пользователя:** Поле для ввода имени пользователя, используемого для авторизации.
- **Значение поля domain в заголовке From:** Поле для ввода значения домена в заголовке From SIP-запроса.
- **Значение поля domain в заголовке To:** Поле для ввода значения домена в заголовке To SIP-запроса.
- **Кнопка "Сохранить":** Кнопка для сохранения внесенных изменений.

1.3.3. Регулировка Confidence Level

Используйте ползунок для установки порога принятия решения по отсечению виртуального ассистента (далее ВА). Система отсекает ВА только если уверена, что это именно ВА, а не человек. Высокий уровень Confidence Level уменьшает вероятность ошибок второго типа, когда система принимает человека за ВА.



Value: 7

Confidence Level — низкий.

Практически все ВА будут отсечены, но и вероятность ошибочного принятия человека за ВА тоже становится выше.

Value: 8

Confidence Level — низкий.

Практически все ВА будут отсечены, но и вероятность ошибочного принятия человека за ВА тоже становится выше.

Value: 9

Confidence Level — низкий.

Практически все ВА будут отсечены, но и вероятность ошибочного принятия человека за ВА тоже становится выше.

Value: 10

Confidence Level — средний.

Достигнут баланс между уровнем отсеченных ВА и количеством ошибок

Value: 11

Confidence Level — средний.

Достигнут баланс между уровнем отсеченных ВА и количеством ошибок

Value: 12

Confidence Level — высокий.

Система отсекает ВА только если уверена, что это именно ВА, а не человек. При высоком Confidence Level практически нет ошибок второго типа, когда система приняла человека за ВА, но при этом некоторое количество ВА все же будет попадать на операторов.

Value: 13

Confidence Level — высокий.

Система отсекает ВА только если уверена, что это именно ВА, а не человек. При высоком Confidence Level практически нет ошибок второго типа, когда система приняла человека за ВА, но при этом некоторое количество ВА все же будет попадать на операторов.

Value: 14

Confidence Level — высокий.

Система отсекает ВА только если уверена, что это именно ВА, а не человек. При высоком Confidence Level практически нет ошибок второго типа, когда система приняла человека за ВА, но при этом некоторое количество ВА все же будет попадать на операторов.

Частота, с которой система принимает человека за ВА

Confidence Level	False Rejection Rate
7	2.64 %
8	2.44 %
9	1.23 %
10	0.84%
11	0.71 %
12	0.64 %
13	0.6 %
14	0.56 %
15	0.55 %

Рекомендуемое значение для тестирования – 12

1.4. Статистика

Раздел "Статистика" представляет собой детализированный отчет о проанализированных вызовах, предоставляя полный доступ к информации и функциональные возможности для фильтрации данных и их выгрузки.

SmartCPD

Настройки

Статистика

Биллинг и тарифы

Контакты

Документация

Спрыжкова Юлия

Настройки профиля

Статистика

Поиск по таблице

Выгрузить таблицу CSV

Фильтры

ДД.ММ.ГГГГ

Confidence Level

Искать

Скинуть всё

Дата	Звонящий	Принимающий	Call ID	Результат	SmartCPD	CL	Запись	Эталон	Определение
2024-07-11 11:01:14	7810408520	79625184177	95b6f5ab-b9fe-123d-4b85-a370610c0678	NOANSWER		8			Нет записи
2024-07-11 11:01:14	7810408520	7977261239	95b8a391-b9fe-123d-4b85-a370610c0678	ANSWER	human	8			Нет -
2024-07-11 11:01:14	7810408520	79002406660	95b8f18d-b9fe-123d-4b85-a370610c0678	ANSWER	robot	8			Нет -
2024-07-11 10:57:42	7810408520	79613647889	176d41d4-b9fe-123d-4b85-a370610c0678	ANSWER	human	8			Нет -
2024-07-11 10:57:26	7810408520	79117742647	0e630aef-b9fe-123d-4b85-a370610c0678	NOANSWER		8			Нет записи
2024-07-11 10:57:26	7810408520	79054160772	0e644383-b9fe-123d-4b85-a370610c0678	ANSWER	robot	8			Нет -
2024-07-11 10:57:21	7810408520	79858999149	0b51f76e-b9fe-123d-4b85-a370610c0678	BUSY		8			Нет записи
2024-07-11 10:57:21	7810408520	79966306578	0b58390e-b9fe-123d-4b85-a370610c0678	NOANSWER		8			Нет записи
2024-07-11 10:57:21	7810408520	79033807005	0b46ad77-b9fe-123d-4b85-a370610c0678	ANSWER	human	8			Нет -
2024-07-11 10:57:21	7810408520	79528935437	0b4bdcda-b9fe-123d-4b85-a370610c0678	NOANSWER		8			Нет записи

Строк на страницу 10

1 2 3 4

СОРЯИГНТ ©2023 Принадлежит Алтуера. Все права защищены v.1.3

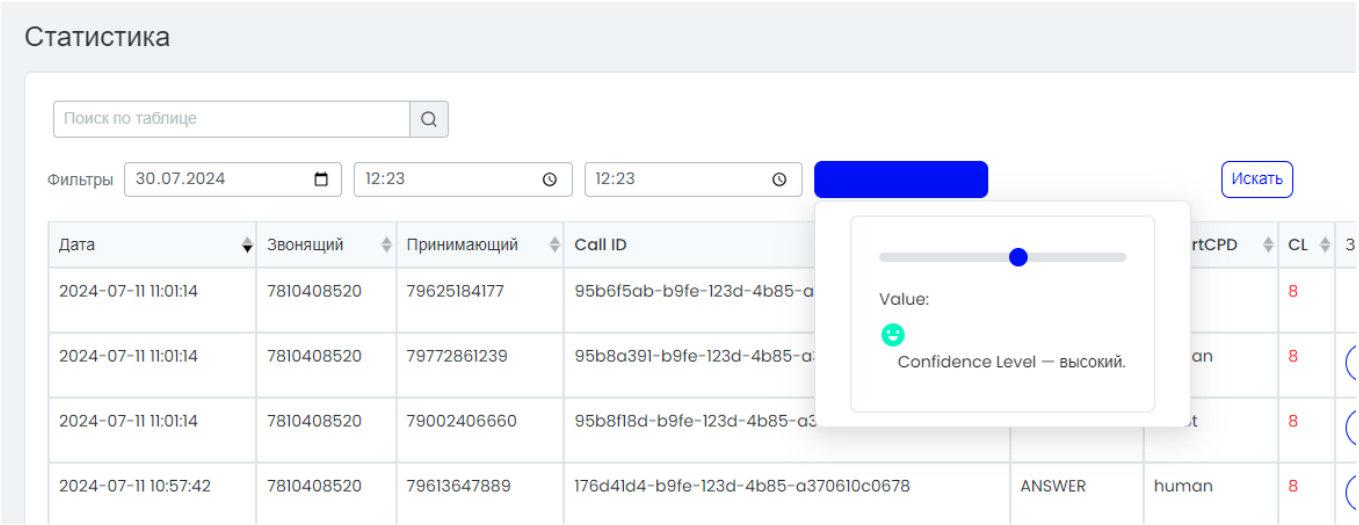
1.4.1. Перечень данных предоставляемых статистикой

- **Дата:** Дата совершения Вызовы.
- **Номер звонящего:** Исходящий телефонный номер.
- **Номер принимающего звонок:** Входящий телефонный номер.
- **Call ID:** Уникальный идентификатор вызова.
- **Результат звонка:** Итог звонка (например, успешно завершен, не отвечен и т.д.).
- **SmartCPD:** Определение, выполненное сервисом SmartCPD (Робот или Человек).
- **CL (Confidence Level):** Уровень уверенности в определении виртуального ассистента (BA). Этот параметр показывает, насколько уверенно система определила вызов как исходящий от виртуального ассистента.
- **Запись вызова:** Кнопка воспроизведения аудиозаписи вызова.
- **Эталон:** Ссылка на эталонную запись, использованную для сравнения.
- **Определение:** Поле для ручного выбора результата анализа пользователем. Доступные значения: "Успешно", "Ошибка", "Не размечен".

1.4.2. Фильтрация данных

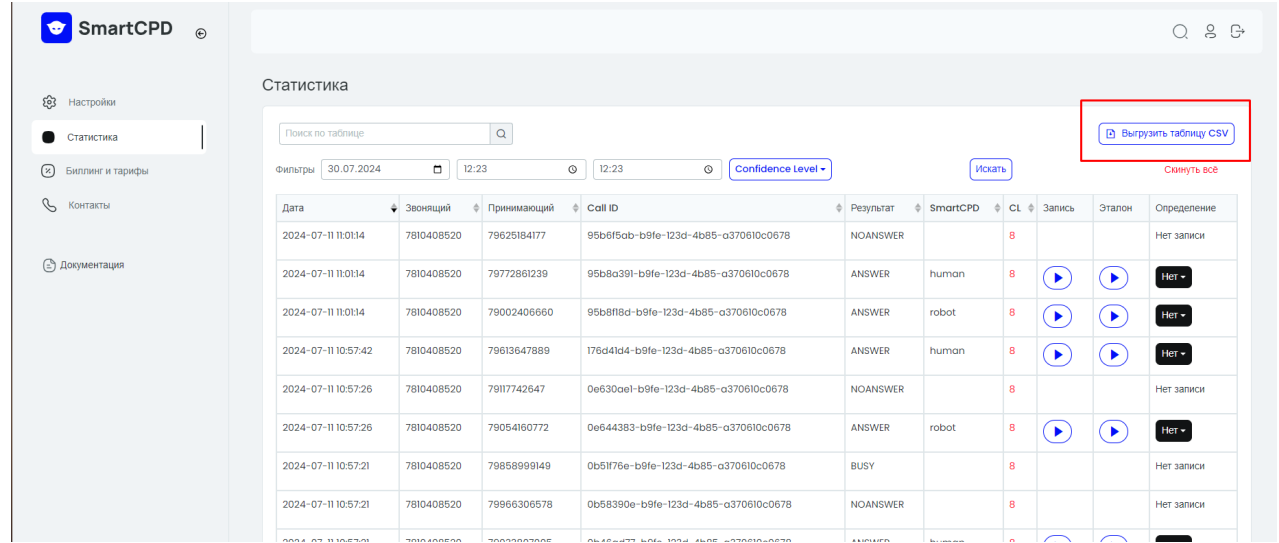
Для упрощения анализа, раздел "СТАТИСТИКА" оснащен функциональными фильтрами. Вы можете отфильтровать данные по следующим критериям:

- **Дата:** Выбор конкретной даты или диапазона дат.
- **Время начала:** Указание начального времени для фильтрации вызовов.
- **Время окончания:** Указание конечного времени для фильтрации вызовов.
- **Confidence Level (CL):** Установка порога уровня уверенности для фильтрации вызовов.



1.4.3. Выгрузка данных

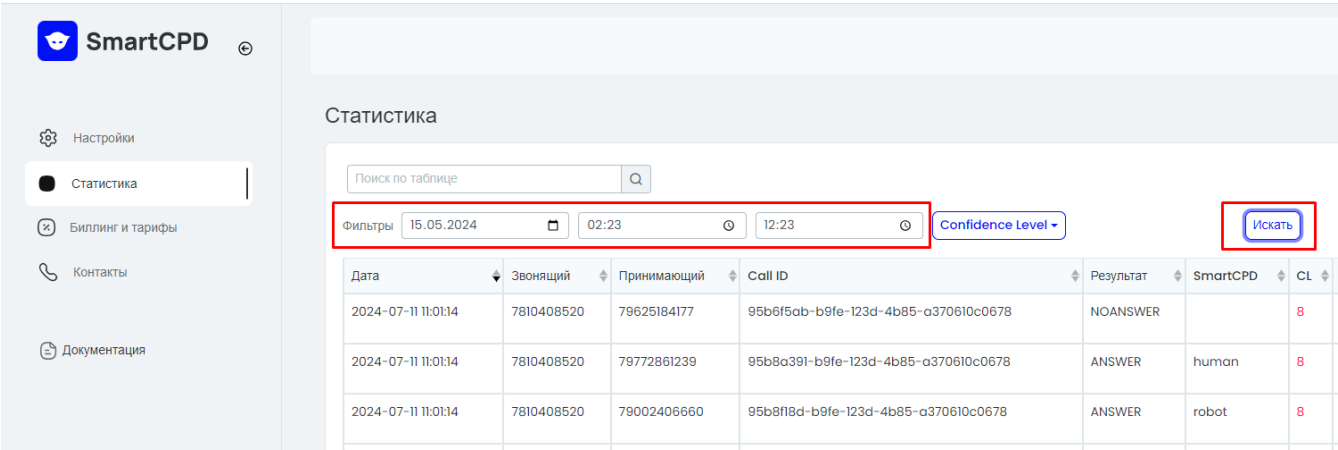
Данные можно выгрузить в формате CSV для последующего анализа или отчетности. Для этого достаточно нажать кнопку "Выгрузить в CSV" и сохранить файл на локальном устройстве.



1.4.4. Пример использования

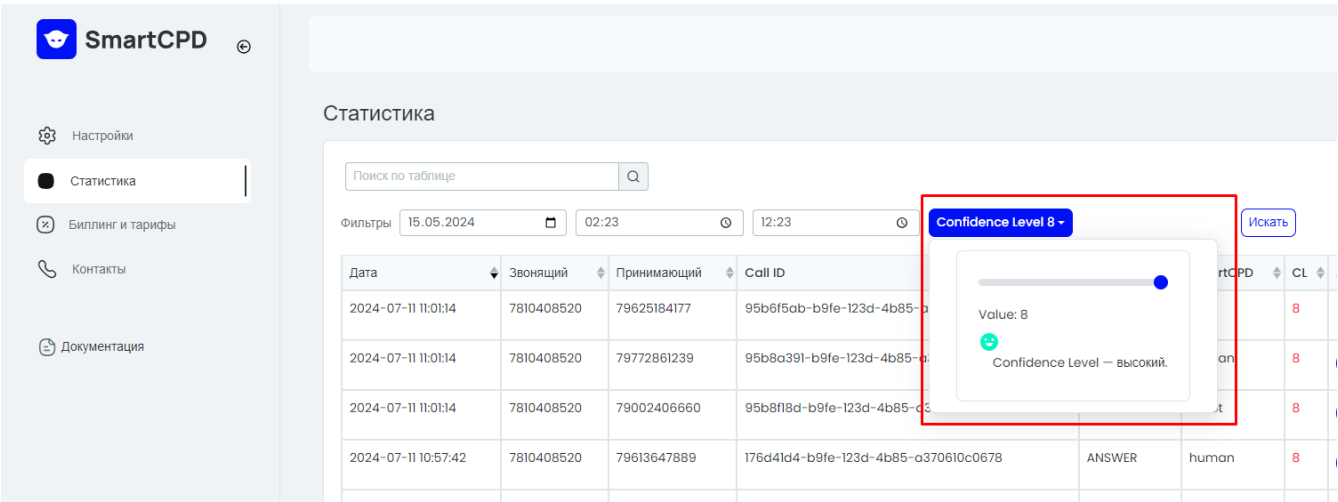
Просмотр звонков за определенную дату

Установите дату в фильтре и нажмите "Искать". Таблица обновится, отобразив звонки за выбранный период.



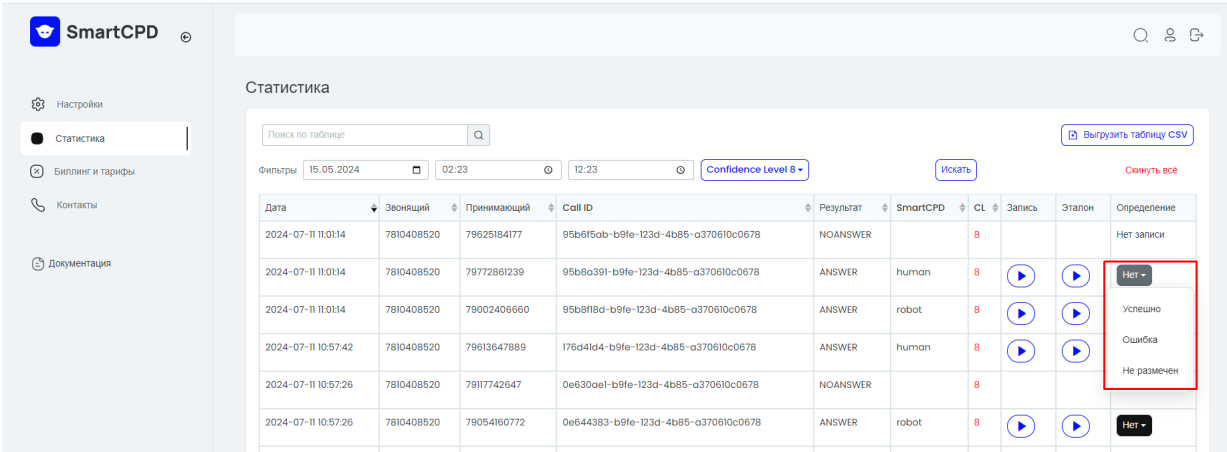
Фильтрация вызовов по Confidence Level

Установите максимальный порог Confidence Level (CL) в фильтре. Нажмите "Искать" для отображения вызовов, где Confidence Level соответствует максимальному значению.



Ручное редактирование результатов анализа

В столбце "Определение" выберите необходимое значение для КАЖДОГО звонка: "Успешно", "Ошибка" или "Не размечен".



Выгрузка отчета

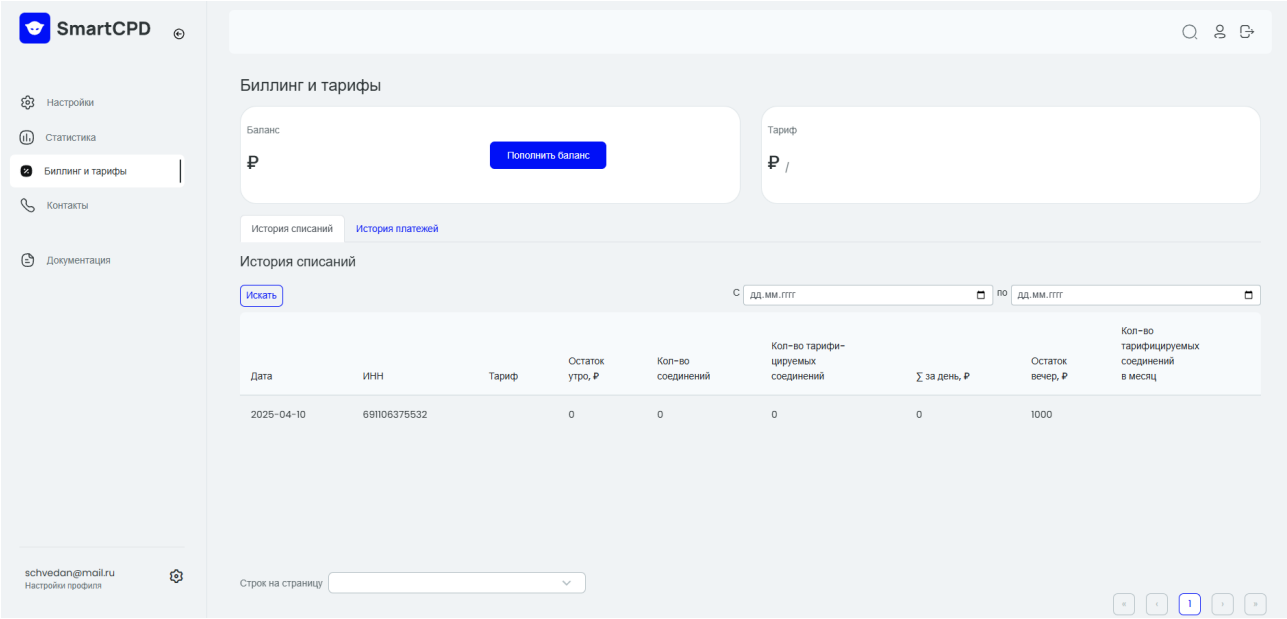
После применения фильтров нажмите **"Выгрузить в CSV"**. Сохраните файл на своем устройстве для дальнейшей работы.

1.5. Биллинг и тарифы

Раздел **«Биллинг и Тарифы»** предоставляет информацию о текущем балансе, тарифах, истории списаний и платежей. Этот раздел помогает пользователю следить за расходами и управлять счетами.

1.5.1. Основные элементы интерфейса

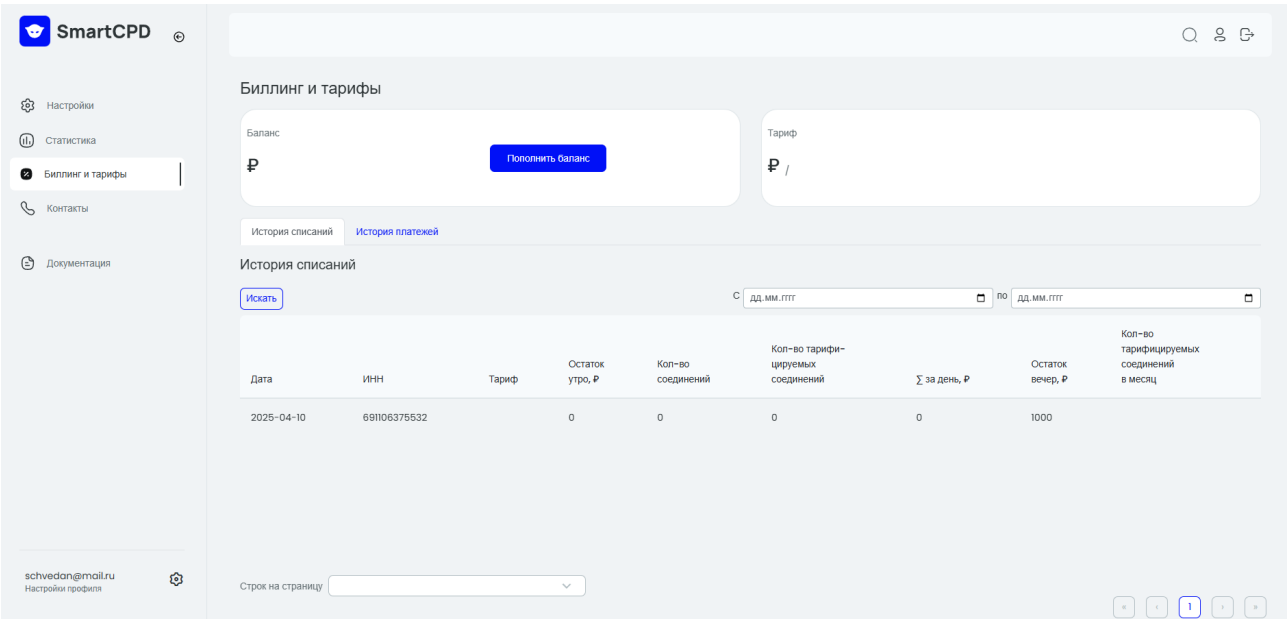
- 1. **Баланс:** Отображает текущий баланс счета. Если баланс отрицательный, это указывает на задолженность.
- 2. **Тариф:** Указывает стоимость за одно соединение в рублях.
- 3. **Пополнить баланс:** Кнопка для пополнения баланса счета. Нажмите на нее, чтобы перейти к форме пополнения.
- 4. **История списаний:** Таблица с информацией о всех произведенных списаниях с детализацией по датам и суммам.
- 5. **История платежей:** Таблица с информацией о всех произведенных платежах на счет.
- 6. **Фильтр по дате:** Поле для выбора конкретной даты или диапазона дат для фильтрации записей.



1.5.2. История списаний

Таблица в разделе "История списаний" содержит следующие столбцы:

- 1. **Дата:** Дата списания.
- 2. **ИНН:** Идентификационный номер налогоплательщика, к которому относится списание.
- 3. **Тариф:** Наименование тарифного плана, по которому производится списание.
- 4. **Остаток утро:** Баланс счета на начало дня.
- 5. **Кол-во соединений:** Общее количество соединений за день.
- 6. **Кол-во тарифицируемых соединений:** Количество соединений, подлежащих тарификации.
- 7. **Σ за день, Р:** Сумма списания за день.
- 8. **Остаток вечер, Р:** Баланс счета на конец дня.



1.6. Контакты

Раздел "**Контакты**" предоставляет информацию о способах связи с поддержкой, а также форму для отправки запросов и предложений. Этот раздел помогает пользователям быстро и удобно получать помощь и обратную связь.

Телефон поддержки: Номер телефона для связи с технической поддержкой.

- Номер телефона: +7 (499) 681-06-36

Наш телеграм: Ссылка на телеграм-бота поддержки.

- телеграм-бот: @altuera_support_bot

Форма обратной связи: Поля для ввода контактной информации и текста вопроса.

- **Телефон:** Поле для ввода вашего телефонного номера.
- **Email:** Поле для ввода вашего email-адреса.
- **Ваш вопрос:** Текстовое поле для ввода вашего вопроса или сообщения.

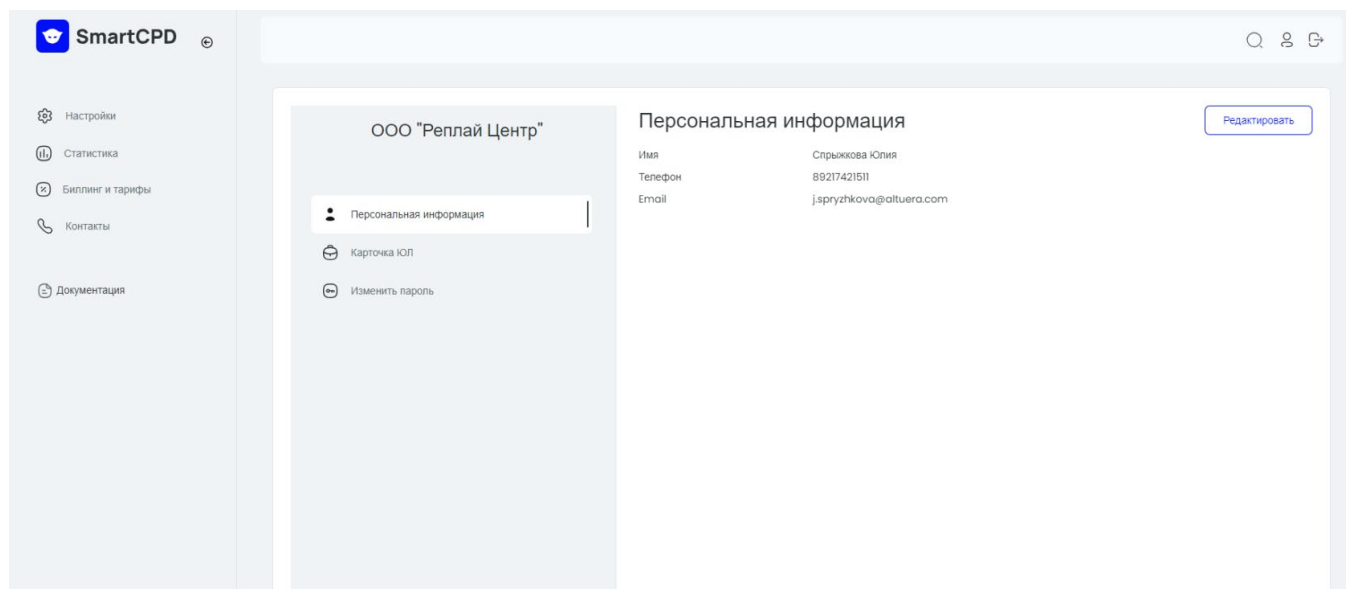
1.7. Персональная информация

Раздел "Персональная информация" позволяет управлять данными учетной записи, включая персональные данные, информацию о юридическом лице и изменение пароля. Этот раздел обеспечивает удобный доступ к информации и возможность ее редактирования.

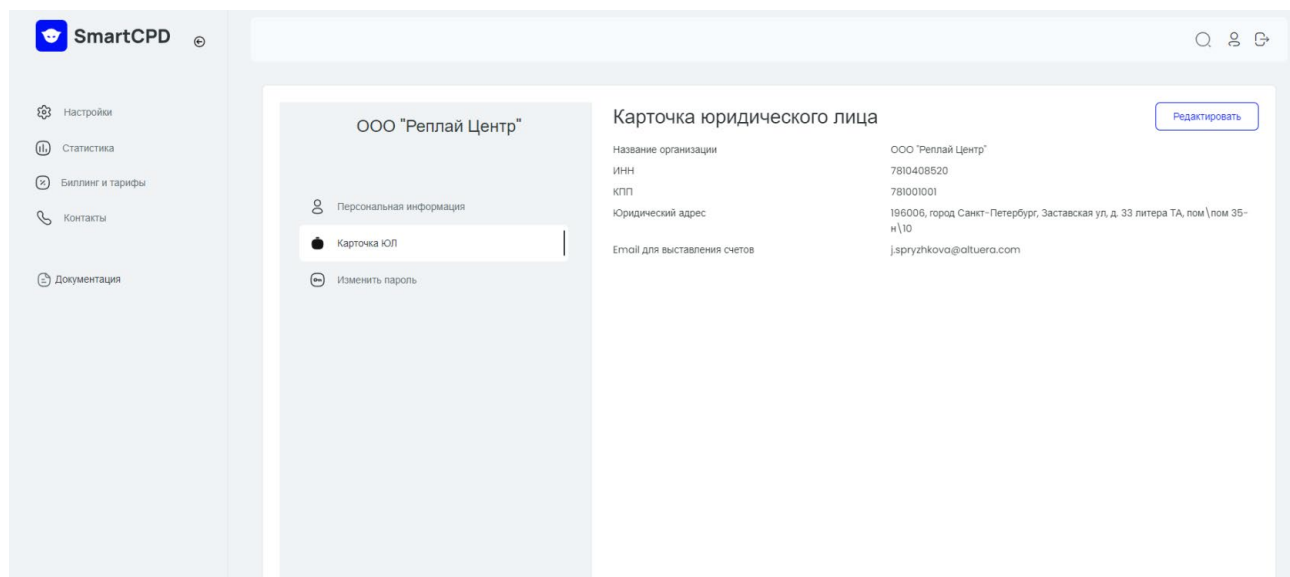
1.7.1. Основные вкладки раздела

Перейти в раздел **Персональная информация**, можно используя кнопку  расположенную в правом верхнем углу.

Персональная информация: Вкладка для просмотра и редактирования персональной информации.



Карточка ЮЛ: Вкладка для просмотра и редактирования данных о юридическом лице.



Изменить пароль: Вкладка для изменения пароля пользователя.

