**ALTUERA**

Описание функциональных характеристик ПО SmartIVR

|  |
| --- |
| К системе обработки голосовых взаимодействий |

СОСТАВИТЕЛЬ: ООО «АЛЬТУЭРА»

Автор: Шведов Антон

Дата: 01.10.2021

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

[Содержание 2](#_Toc86142548)

[Введение 3](#_Toc86142549)

[1. Описание системы 3](#_Toc86142550)

[2. Назначение документа 3](#_Toc86142551)

[3. Функциональность решения 4](#_Toc86142552)

[4. Перечень и назначение компонент SmartIVR 4](#_Toc86142553)

[5. Описание процесса обработки взаимодействий 5](#_Toc86142554)

[6. Отказоустойчивость 5](#_Toc86142555)

[7. Матица соединений 6](#_Toc86142556)

# Введение

## Описание системы

Система Smart IVR предназначена для организации обработки входящих вызовов в автоматическом режиме с возможностью получения обратной связи от клиента.

## Назначение документа

Материал руководства направлен на формирование у пользователя понимания возможностей системы SmartIVR.

## Функциональность решения

Система обеспечивает автоматизированную поддержку следующих технологических процессов:

* Обслуживание клиентов call-центра при обращении
* Сбор статистической информации об обработке входящих вызовов в Interactive Voice Response(IVR)
* Управление сценариями обслуживания в структурах IVR (меню, сервисы)
* Предоставление автоматизированных сервисов
* Функциональность и ограничения каналов SmartIVR

## Перечень и назначение компонент SmartIVR

|  |  |
| --- | --- |
| Компонент Smart IVR | Назначение компоненты |
| IVR Designer | Создание и редактирование структур IVR |
| Build Server | Сборка приложения IVR и развёртывание в кластер серверов приложений. |
| Media Server | Возвращает медиа ресурсы (ролики) |
| DB | СУБД, содержит в себе информацию:  Данные, полученные в процессе работы с IVR;  Данные необходимые для построения дерева IVR;  Статистические данные по работе Клиента, а также операторов Системы;  Информация по разграничению прав пользователей;  Системные настройки;  Журнал действий пользователей;  Другая информация из справочников Системы;  Данные о моделях классификации;  Текстовые фразы, размеченные тематиками;  Данные о истории обучения. |
| App Server | Сервер приложений, позволяет использовать такие приложения, как Java­-сервлеты. |
| Fact Model Server | Управление моделями фактов. |
| Statistics Server | Сервер для сохранения IVR статистики. |

## Описание процесса обработки взаимодействий

Процесс обработки входящего вызова описан ниже.

1. Поступление звонка, запрос в сторону Altuera SCXML о начале воспроизведения IVR
2. Altuera SCXML запрашивает стартовую scxml на AppServer
3. App-сервер возвращает Altuera SCXML сформированную scxml
4. Altuera SCXML обращается к FactModelServer
5. Обращение Altuera SCXML к Классификатору
6. Обращение App-сервера и FactModelServer к ИС Банка во время работы IVR
7. Обращение App-сервера и FactModelServer к СУБД во время работы IVR
8. Asterisk делает запрос файла у MediaServer
9. MediaServer обращается за роликом в СУБД
10. MediaServer возвращает ролики Asterisk
11. Ролик озвучивается Клиенту

## Отказоустойчивость

Компоненты SmartIVR в зависимости от приложения поддерживают режимы резервирования active-active или active-standby.

Требования к третьему ПО для поддержки отказоустойчивой конфигурации:

СУБД должна работать в отказоустойчивом режиме

## Матица соединений

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Инициатор | Получатель | Порт | Протокол/тип соединения |
| FactModelServer | Bus (Client Data Service) | 8097 | http |
| FactModelServer | StatisticServer (send IVR stats to DB) | 8065 | http |
| Designer | FactModelServer | 8045 | http |
| Designer | BuildServer | 8090 | http |
| Designer | RegisterServer | 8095 | http |
| SCXML engine | FactModelServer | 8045 | http |
| SCXML engine | RegisterServer | 8095 | http |