

Документация, содержащая описание
функциональных характеристик экземпляра
программного обеспечения, предоставленного для
проведения экспертной проверки

Оглавление

1. Общие сведения.....	3
2. Функциональные характеристики	3
3. Краткое описание функционала отдельных модулей платформы.....	4

1. Общие сведения

1.1 Обозначение и наименование программы

Наименование программы: «Кард Гарант».

Программа предназначена для автоматизации взаимодействия с клиентами посредством голосового робота.

1.2 Используемые языки программирования

Основной язык программирования:

- PHP (Hypertext Preprocessor).

2. Функциональные характеристики

Назначение и область использования

Программное обеспечение «Кард Гарант» применяется в следующих отраслях:

- Финансовые услуги;
- Телекоммуникации;
- Ритейл;
- Образование;
- Медицина;
- Недвижимость;
- Авиаперевозки.

Основные функциональные возможности:

- Автоматизация обслуживания клиентов, включая генерацию лидов, кросс-продажи и пролонгацию договоров.
- Проведение маркетинговых исследований и сложных диалогов на основе адаптивной логики.
- Интеграция с CRM-системами и другими ИТ-инструментами.
- Взаимодействие с клиентами через веб-интерфейс.

Модули платформы:

- **Frontend:** Веб-приложение для взаимодействия пользователей с голосовым роботом.
- **Backend:** Серверная часть для обработки запросов и управления данными.
- **Ядро робота:** Модуль для обработки голосовых данных, интеграции с телефонией и выполнения вычислительных задач.
- **База данных:** Хранение информации о клиентах, диалогах и настройках системы.

3. Краткое описание функционала отдельных модулей платформы

1. Frontend:

- Веб-интерфейс с поддержкой современных браузеров (Chrome, Firefox, Edge и др.).
- Настройка робота, просмотр отчетности.

2. Backend:

- Обработка запросов от фронтенда.
- Управление логикой работы голосового робота.
- Интеграция с внешними системами (CRM, телефония).

3. Ядро робота:

- Анализ голосовых данных и генерация ответов.
- Адаптация диалоговой логики под поведение клиента.
- Реализация сценариев взаимодействия с клиентом.

4. База данных:

- Хранение структурированных данных (клиенты, диалоги, настройки).
- Использование СУБД MariaDB для обеспечения надежности и масштабируемости.