SMART LOGGER

Программный комплекс системы контроля качества работы операторов и мониторинга удовлетворенности клиентов

STC-L303

Модуль интеграции с custom дилинговой телефонией
Руководство пользователя

ЦВАУ.00738-01 90 01

Версия документа: 111-180226

ЦРТ | ГРУППА КОМПАНИЙ

© 2026 ООО «ЦРТ». Все права защищены.

Ни одна из частей этого документа не подлежит воспроизведению, передаче, хранению в поисковой системе или переводу на какой-либо язык в любой форме, любыми средствами без письменного разрешения ООО «ЦРТ».

Настоящий документ является частью комплекта документации на программный комплекс системы контроля качества работы операторов и мониторинга удовлетворённости клиентов Smart Logger и описывает модуль интеграции с custom дилинговой телефонией.

Программное обеспечение Smart Logger внесено в Единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных за номером 2000611160 от 08.11.2000.

Полное или частичное использование произведений, исполнение и распространение без письменного согласия правообладателя запрещены.

Материалы настоящего документа могут быть изменены без предварительного уведомления.

Для полного просмотра и навигации по документу рекомендуется использовать программу Adobe Reader.

Содержание

Содержание 3
Введение 4
Дополнительная документация 4
Техническая поддержка 4
Соглашения и обозначения 4
1 Модуль интеграции с custom дилинговой телефонией 6
1.1 Общие сведения 6
1.2 Принцип работы модуля (общие сведения) 6
1.3 Особенности интеракций, записанных модулем 6
2 Работа с интеракциями модуля 8
2.1 Список интеракций и фильтрация 8
2.2 Просмотр карточки интеракции 8
2.3 Связанные интеракции 8
2.4 Воспроизведение записей 8
2.5 События вызова 8
3 Отчёты и оценка 10
Термины и сокращения 11
Термины 11
Сокращения 11

Введение

Настоящее руководство предназначено для пользователей **Smart Logger**, выполняющих поиск, прослушивание и анализ диалогов, записанных с дилинговой телефонии с помощью модуля «Модуль интеграции с custom дилинговой телефонией» (далее — модуль). Действия, описанные в руководстве, выполняются с помощью веб-интерфейса Smart Logger. Установка, подключение и настройка модуля описаны в соответствующем руководстве администратора.

Дополнительная документация

Для получения дополнительной информации о системе Smart Logger рекомендуется ознакомиться со следующими документами:

- Программный комплекс системы контроля качества работы операторов и мониторинга удовлетворённости клиентов Smart Logger. Модуль интеграции с custom дилинговой телефонией. Руководство администратора.
- Программный комплекс системы контроля качества работы операторов и мониторинга удовлетворённости клиентов Smart Logger. Руководство пользователя.
- Программный комплекс системы контроля качества работы операторов и мониторинга удовлетворённости клиентов Smart Logger. Руководство администратора.

Техническая поддержка

Для получения технической поддержки по работе с системой Smart Logger используйте контактную информацию, приведённую ниже.

Почтовый адрес:	ООО «ЦРТ», 196084, г. Санкт-Петербург, ул. Красуцкого, д. 4, литера А
Тел.:	+7 (812) 325-88-48
Факс:	+7 (812) 327-92-97
Email:	support@speechpro.com
Веб-сайт:	http://www.speechpro.ru/support

При обращении за технической поддержкой необходимо располагать чётким описанием возникшей проблемы и следующей информацией:

- номер версии программы и издание системы;
- тип компьютера, сведения о его конфигурации и конфигурации сетевого оборудования;
- название используемой операционной системы и номер её версии;
- данные журналов работы системы Smart Logger;
- в некоторых ситуациях могут оказаться полезными сохранённые снимки экрана.

Соглашения и обозначения

Ниже приведены шрифтовые и символьные обозначения, принятые в настоящем руководстве, а также примеры оформления материала, указывающие на важность сведений.

Формат текста	Описание
Обычный	Основной текст документа
Курсив	Применяется для написания специального понятия при первом появлении в основном тексте и списке терминов
Полужирный	Применяется для написания наименований программных компонентов, а также наименований управляющих и информационных элементов

	интерфейса (заголовки, кнопки и т.п.)
Полужирный курсив	Применяется для написания имён файлов и путей доступа к ним
`Моноширинный`	Применяется для написания текстов конфигурационных файлов и исходных текстов программ
Элемент > Вложенный элемент	Выбор пункта меню. Например, текст Файл > Выход должен пониматься так: выбрать меню Файл, а затем – команду Выход из меню Файл
<метка>	Фрагмент текста, который должен быть заменён реальным значением. Например, в записи D:\<DirName>\file.txt текст <DirName> используется для обозначения названия каталога в файловой системе

Важно! Указания на действия, которые необходимо выполнить в обязательном порядке.

Примечание. Примечания, рекомендации и прочие сведения, требующие особого внимания.

См. также. Ссылки на другие документы в основном тексте.

1 Модуль интеграции с custom дилинговой телефонией

1.1 Общие сведения

Модуль предназначен для автоматической записи диалогов с дилинговой (трейдинговой) телефонией по специализированному протоколу. Дилинговая телефония используется подразделениями, выполняющими операции с ценными бумагами и иными активами (дилерские, брокерские, торговые залы), где требуется полная фиксация переговоров.

Модуль входит в состав комплекса Smart Logger и поставки лицензии **SL v.11.x Custom (Rus) Voice Recording License**. Запись диалогов выполняется автоматически, без участия пользователей: телефонная система передаёт в Smart Logger аудиопотоки и события вызовов, а система формирует из них интеракции со стандартным набором атрибутов.

Записанные модулем интеракции доступны в общем списке интеракций и обрабатываются штатными средствами системы: фильтрами и поиском, проигрывателем, рейтингами, ручной оценкой, отчётами и речевой аналитикой. Отличия таких интеракций связаны только с составом метаданных вызова (агенты, группы, очереди, события вызова).

См. также. Подключение модуля к телефонной системе и настройка соответствующих интеграций выполняются администратором Smart Logger.

1.2 Принцип работы модуля (общие сведения)

При записи диалога модуль использует два канала взаимодействия с телефонной системой:

- **аудиоканал (SIPREC)** — телефонная система передаёт звуковые потоки разговора и описание сессии записи по протоколу SIPREC. Для каждого участника, как правило, передаётся отдельный поток, что позволяет сохранить направления разговора;
- **канал метаданных (CTI)** — телефонная система в реальном времени передаёт события о вызовах, устройствах, агентах, группах и очередях по протоколу gRPC.

Сопоставление сессии записи с конкретным вызовом выполняется по идентификатору вызова (`ctiCallID`), который телефонная система передаёт в описании сессии записи. В карточке интеракции этот идентификатор доступен как атрибут «Идентификатор вызова CTI».

События о переводе (трансфере) и подключении участника (конференции) позволяют Smart Logger объединять несколько записей одного обслуживания в связанную интеракцию, а события об агентах и группах — сопоставлять разговор с конкретным сотрудником.

1.3 Особенности интеракций, записанных модулем

Помимо стандартных атрибутов интеракции, такие диалоги могут содержать следующие данные:

Атрибут	Описание
Идентификатор вызова CTI	Уникальный идентификатор вызова (`ctiCallID`), присвоенный телефонной системой.
Агент	Сотрудник дилинговой телефонии, участвовавший в разговоре (по данным событий CTI).
Группа	Группа агентов, с которой сопоставлен вызов.
Очередь	Очередь телефонной системы, в которой обслуживался вызов.
Устройства	Идентификаторы устройств связи (аппаратов, IVR), участвовавших в вызове.
Причина завершения	Причина завершения вызова по данным телефонной системы (нормальное завершение, сброс вызывающим абонентом, отмена

	телефонной системой, ответ на другом аппарате, завершение по таймауту ожидания ответа).

Состав доступных атрибутов определяется настройками интеграции, выполненными администратором, и полнотой данных, передаваемых телефонной системой.

2 Работа с интеракциями модуля

2.1 Список интеракций и фильтрация

Интеракции, записанные модулем, отображаются в общем списке интеракций наравне с остальными. Для поиска диалогов дилинговой телефонии:

1. В главном меню выберите раздел **Интеракции**.
2. В фильтре задайте период поиска по дате начала диалогов.
3. При необходимости добавьте условия по атрибутам: **Агент**, **Группа**, **Очередь**, **Направление**, **Длительность** и другим (перечень доступных атрибутов зависит от настройки системы).
4. Для поиска конкретного разговора по идентификатору используйте быстрый поиск и введите значение `ctiCallID`.

Примечание. Если атрибуты агентов и очередей не отображаются в списке фильтров, обратитесь к администратору: состав отображаемых атрибутов настраивается в конфигураторе.

2.2 Просмотр карточки интеракции

Карточка интеракции открывается из списка интеракций. Для диалогов, записанных модулем, в карточке доступны: идентификатор связанного диалога, идентификатор вызова CTI, устройства и номера абонентов, агент и группа, а также количественно-временные параметры обслуживания. Порядок работы с карточкой не отличается от работы с остальными интеракциями и описан в руководстве пользователя Smart Logger.

2.3 Связанные интеракции

Если в процессе обслуживания вызов переводился другому сотруднику (трансфер) или в разговор подключался дополнительный участник (конференция), телефонная система формирует несколько записей. Smart Logger связывает их в связанную интеракцию по данным событий `TransferEvent` и `ConferenceEvent`.

Переход между частями связанного диалога выполняется по ссылке в карточке интеракции либо через элемент «Связанные интеракции» в списке.

2.4 Воспроизведение записей

Воспроизведение выполняется штатным проигрывателем Smart Logger. Поскольку для каждого участника дилинговой телефонии, как правило, записывается отдельный аудиопоток, на осциллограмме доступны раздельные дорожки направлений разговора. Управление воспроизведением, настройка скорости и элементы разметки описаны в руководстве пользователя Smart Logger.

2.5 События вызова

В детальной карточке интеракции доступны сведения о ходе вызова — последовательности событий, переданных телефонной системой. По ним можно восстановить полный маршрут обслуживания: попадание в очередь, заведение разговора, удержания, переводы, подключение участников и причину завершения.

Событие телефонии	Отображаемый смысл
Постановка в очередь / снятие с очереди	Вызов помещён в очередь и снят из неё; видно количество вызовов в очереди.

Заведение вызова (звонки)	Вызов доставляется на устройство(а).
Установление	Разговор начат; указываются вызывающее и вызываемое устройства, агент, дополнительные параметры вызова.
Удержание / снятие с удержания	Участник поставлен на удержание или снят с него.
Перевод (трансфер)	Вызов переведён на другое устройство или в другую очередь; связывается с новым идентификатором разговора.
Конференция	В разговор добавлен новый участник.
Завершение	Вызов завершён; указана причина (нормальное завершение, сброс вызывающим и т.п.).

3 Отчёты и оценка

К интеракциям, записанным модулем, применимы все стандартные инструменты анализа Smart Logger: отчёты групп «Диалоги», «Рейтинги», «Ручная оценка», задания рейтингов и ручная оценка по шаблонам, исследовательская аналитика и экспорт интеракций.

При отборе диалогов дилинговой телефонии в задания и отчёты используйте признаки источника (канал записи), а также атрибуты агентов, групп и очередей. Методика построения отчётов и настройки заданий описана в руководстве пользователя Smart Logger.

Примечание. Корректность атрибуции по агентам и группам зависит от данных CTI, передаваемых телефонной системой. При отсутствии событий об агентах разговор будет записан без сотрудника.

Термины и сокращения

Термины

Агент – сотрудник дилинговой телефонии, принимающий или совершающий вызовы (по данным CTI-событий телефонной системы).

Атрибут записи – свойство диалога, по которому можно проводить поиск (длительность, направление, агент, очередь и др.).

Дилинговая телефония – телефонная система дилингового (трейдового) подразделения, передающая разговоры и события вызовов в Smart Logger по специализированному протоколу.

Интеракция – телефонный разговор, зарегистрированный в системе Smart Logger.

Связанный диалог – диалог, состоящий из нескольких простых диалогов (например, если с клиентом общались поочерёдно несколько сотрудников либо вызов сопровождался конференцией).

Сессия записи – набор данных (аудиопотоки и метаданные), передаваемый телефонной системой для одного записываемого разговора.

Фонограмма – аудиофайл, содержащий запись телефонного разговора и служебную информацию о записи.

Сокращения

АТС – автоматная телефонная станция; телефонная система.

КЦ – контакт-центр.

CTI – Computer Telephony Integration — интеграция телефонии с прикладными системами (передача событий вызовов).

SIPREC – Session Initiation Protocol Recording — протокол передачи записей разговоров из телефонной системы (RFC 7865, RFC 7866).

gRPC – бинарный протокол удалённого вызова процедур на основе HTTP/2 и protobuf.

Санкт-Петербург

телефон: (812) 325-8848

факс: (812) 327-9297

Москва

телефон: (495) 669-7440

факс: (495) 669-7444

© 2026 ООО «ЦРТ». Все права защищены.

Ни одна из частей этого документа не подлежит воспроизведению, передаче, хранению в поисковой системе или переводу на какой-либо язык в любой форме, любыми средствами без письменного разрешения ООО «ЦРТ».

Smart Logger. Руководство пользователя. Версия документа 111-181126.