
SMART LOGGER

Программный комплекс системы контроля качества работы операторов и мониторинга удовлетворенности клиентов

Версия программного обеспечения: 9.1

STC-S303.1

Руководство по лицензированию

ЦВАУ.00738-01 98

Версия документа: 001-241018

Система менеджмента качества ООО «ЦРТ» соответствует требованиям международного стандарта ISO 9001:2015. Удостоверяющий сертификат выдан независимым сертификационным обществом Det Norske Veritas. Срок действия с 10.03.2005 по 31.03.2020.

Подтверждением наличия условий, обеспечивающих выполнение Государственного оборонного заказа, является Заключение о соответствии существующей системы менеджмента качества требованиям ГОСТ РВ 0015-002-2012.

Smart Logger является зарегистрированной программой для ЭВМ, что подтверждено свидетельством о государственной регистрации программы № 2000611160 от 08.11.2000.

Товарные знаки, упомянутые в документе, являются собственностью их владельцев.

Иллюстративный материал, приведённый в документе, может содержать вымышленные имена, фамилии, номера телефонов, адреса и тому подобные сведения. Любое их совпадение с данными реальных личностей следует считать случайностью.

Для чтения документации в электронном формате рекомендуется использовать программу Adobe Reader. При использовании другой программы возможно некорректное отображение текстовой и графической информации.

© 2018 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 по лицензированию. Версия документа 001-241018.

Содержание

Введение.....	5
1 Общие сведения.....	8
1.1 Принципы построения системы.....	9
1.2 Ключи защиты.....	11
1.2.1 Типы ключей защиты	11
1.2.2 Параметры ключей защиты	12
1.2.3 Защита ПО в виртуальных средах	12
1.3 Основные типы лицензий.....	13
2 Перечень лицензий.....	16
3 Лицензирование в схемах с повышенной отказоустойчивостью.....	20
4 Подсистема регистрации.....	21
4.1 Запись IP-телефонии.....	21
4.2 Регистрация текстовой коммуникации и сопроводительной информации.....	22
4.3 Импорт фонограмм.....	23
4.4 Регистрация экранов операторов.....	23
4.4.1 Видеозапись экранов	24
5 Подсистема управления, хранения и обработки данных.....	26
5.1 Центральный сервер.....	26
5.2 Архивирование и хранение аудио и видеозаписей.....	26
5.3 Полнотекстовое распознавание слитной речи в фонограммах.....	27
6 Подсистема администрирования.....	28
7 Подсистема управления качеством.....	29
7.1 Ручная оценка качества.....	29
7.2 Автоматическая оценка качества.....	30
7.3 Личный кабинет оператора.....	32
8 Подсистема аналитики.....	33
Приложение А. Лицензионное соглашение.....	34

Термины и сокращения.....	38
---------------------------	----

Введение

Настоящее руководство содержит информацию о политике лицензирования программного комплекса системы контроля качества работы операторов и мониторинга удовлетворенности клиентов **Smart Logger** (далее – система).

Руководство предназначено для специалистов по внедрению программного обеспечения, а также руководителей и менеджеров организаций, заинтересованных во внедрении систем записи.

Под лицензированием понимается передача заказчику права на использование функциональности системы в рамках ограничений, определяемых приобретённой лицензией. Информация о стоимости лицензий приведена в прайс-листе на систему **Smart Logger**.

Дополнительная документация

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

- «Программный комплекс системы контроля качества работы операторов и мониторинга удовлетворенности клиентов Smart Logger. Описание применения. ЦВАУ.00738-01 31»;
- «Программный комплекс системы контроля качества работы операторов и мониторинга удовлетворенности клиентов Smart Logger. Руководство администратора. ЦВАУ.00738-01 90»;
- «Программный комплекс системы контроля качества работы операторов и мониторинга удовлетворенности клиентов Smart Logger. Руководство пользователя. ЦВАУ.00738-01 90 01».

Техническая поддержка

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

Почтовый адрес: 196084, г. Санкт-Петербург, ул. Красуцкого, д. 4, литера А, ООО «ЦРТ»

Тел.: (812) 325-8848

Факс: (812) 327-9297

Email: support@speechpro.com

Веб-сайт: <http://www.speechpro.ru>

При обращении за технической поддержкой необходимо располагать четким 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 ее версии;
- данные журналов работы системы **Smart Logger**;
- в некоторых ситуациях могут оказаться полезными сохраненные 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
<i>Курсив</i>	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.)
<i>Полужирный курсив</i>	Применяется для написания имен файлов и путей доступа к ним
Моноширинный	Применяется для написания текстов конфигурационных файлов и исходных текстов программ
<u>Подчёркнутый синий</u>	Применяется для обозначения внешних ссылок и ссылок на разделы настоящего руководства
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 заменен реальным значением. Например, в записи D:\<DirName>\file.txt текст <DirName> используется для обозначения названия каталога в файловой системе



Указания на действия, которые необходимо выполнить в обязательном порядке.



Примечания, рекомендации и прочие сведения, требующие особого внимания.



Ссылки на другие документы в основном тексте.

1 Общие сведения

Система **Smart Logger** предназначена для одновременной записи звуковых данных, поступающих по нескольким входным каналам, а также для их дальнейшей обработки и архивации.

Источниками звуковых данных могут являться цифровые телефонные линии, каналы VoIP-телефонии, записи с устройств STC – Smart Logger Vox и диктофоны, фонограммы, импортируемые из других систем.

Ниже перечислены основные функции системы **Smart Logger**.

1. Звукозапись телефонных переговоров и речевых сообщений с микрофонов (микрофонные записи могут быть доступны через импорт с аппаратных решений записи ООО «ЦРТ»), а также регистрация необходимой сопроводительной информации (номера телефонов, длительность записи и др.). Осуществляется запись голосового трафика в аудиофайлы, называемые *фонограммами*.
2. Ведение *базы данных фонограмм* (далее в тексте сокращенно – БД), содержащей информацию о зарегистрированных разговорах, с возможностью поиска фонограмм и редактирования служебных данных.
3. Воспроизведение файлов фонограмм в различных режимах прослушивания, с возможностями установки меток на фонограммах и дополнительными средствами обработки звука.
4. Видеозапись экранов *операторов* (в непрерывном режиме или только во время телефонных переговоров). Воспроизведение видеоинформации синхронно с воспроизведением соответствующих фонограмм.
5. Прослушивание зарегистрированных разговоров в режиме реального времени (сквозное прослушивание, сквозной просмотр).
6. Сохранение информации об операторах, группах, подразделениях и телефонных номерах контакт-центров.
7. Анализ качества телефонных переговоров с помощью ручных и автоматических средств оценки качества, построение отчетов по результатам оценки.
8. Интеграция со специальным оборудованием и программным обеспечением контакт-центров, предоставляющая возможности получения и сохранения дополнительной информации о телефонных вызовах (СТІ-интеграция).
9. Управление параметрами записи, воспроизведения, хранения аудиофайлов, правами доступа к фонограммам и другими параметрами работы системы.

10. Комплексный анализ речевой информации в целях улучшения качества обслуживания клиентов и оптимизации работы контакт-центра.

Полный перечень возможностей системы определяется модулями и компонентами модулей, устанавливаемыми в её составе при развертывании.

1.1 Принципы построения системы

Программное обеспечение системы построено по модульному принципу. Каждый модуль системы состоит из определённого набора программных компонентов. Набор модулей, требующих установки, определяется исходя из инфраструктуры организации и дополнительных возможностей по обработке архива фонограмм.

В состав системы входит хотя бы один *модуль записи*. Модуль записи устанавливается на *станции записи* и обеспечивает регистрацию телефонных вызовов и речевых сообщений. Полученные данные о вызовах (номера телефонов, направление, длительность и т.п.) добавляются в базу данных фонограмм, а сами фонограммы разговоров сохраняются на жестком диске в аудиоформате.

Для записи вызовов из различных источников, а также распределения нагрузки на систему записи или резервирования данных предусмотрена возможность установки различных модулей записи на нескольких станциях. Для организации централизованного хранилища фонограмм, записываемых всеми станциями, используется модуль **Data Server**, устанавливаемый на сервере комплекса (рис. 1).

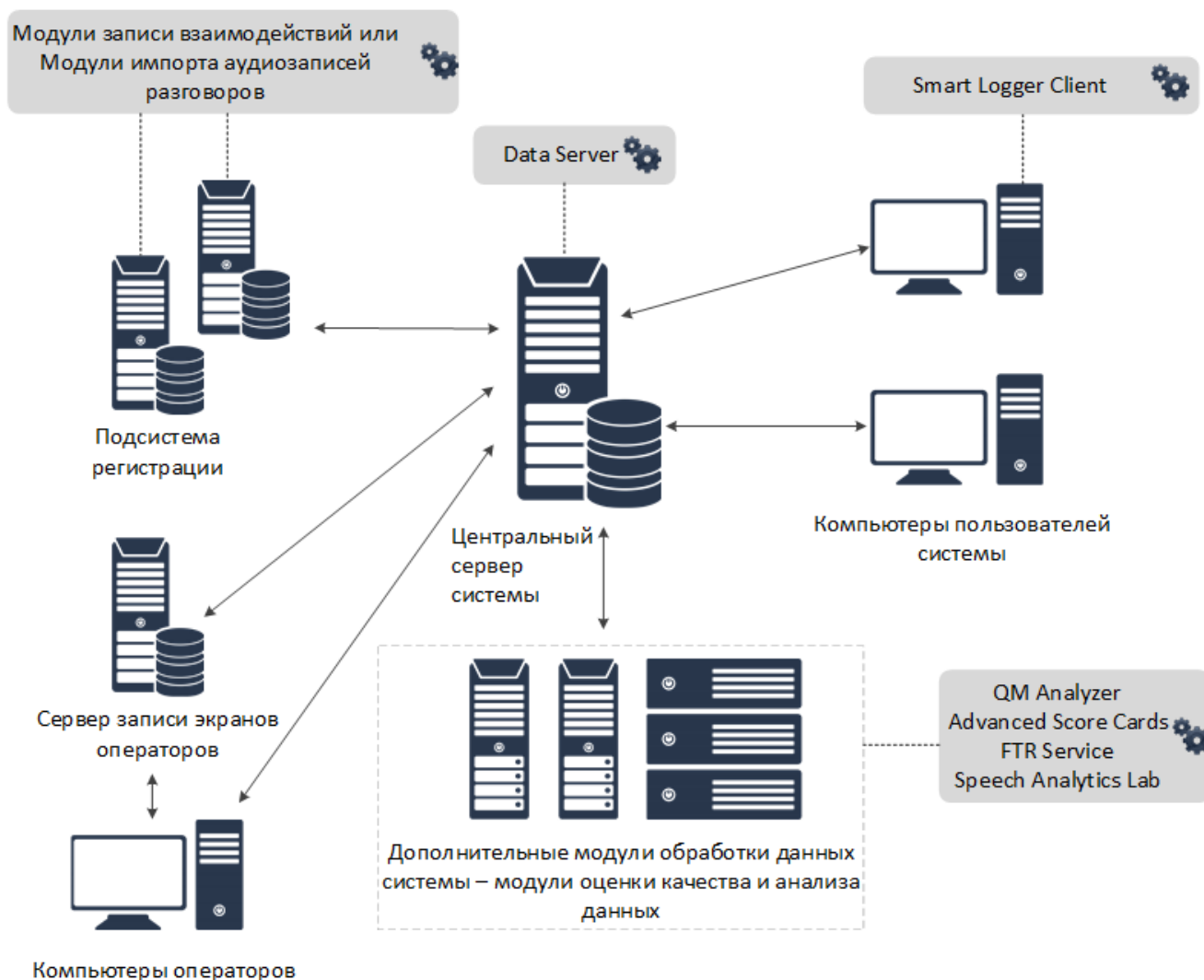


Рисунок 1 – Типовая схема развёртывания системы

Клиентские приложения **Smart Logger (Smart Logger Client)** подключаются к базе данных на сервере комплекса.

Для обработки данных, для оценки качества и анализа записей системы устанавливаются дополнительные модули обработки данных.

Модули системы лицензируются в соответствии с различными схемами, описанными далее в настоящем руководстве.

1.2 Ключи защиты

Для защиты программного обеспечения **Smart Logger** от несанкционированного использования применяются электронные ключи на основе технологий Sentinel HASP. При отсутствии ключа защиты работа лицензионного программного обеспечения невозможна.

1.2.1 Типы ключей защиты

Основные типы HASP-ключей, которые могут применяться для защиты программного обеспечения **Smart Logger**, перечислены ниже.

Тип	Описание	Особенности работы
HASP HL	Локальный аппаратный ключ защиты (USB-брелок)	Устройство подключается к USB-порту компьютера, на котором установлено ПО Smart Logger . Ключ должен быть установлен на компьютере в течение всего времени работы ПО.
HASP NET	Сетевой аппаратный ключ защиты (USB-брелок)	Устройство подключается к USB-порту на любом компьютере в составе сетевого комплекса. Ключ данного типа обеспечивает работу программных компонентов, установленных на различных компьютерах в составе комплекса (количество программ, которые могут использовать ключ, определяется параметрами лицензии). Компьютер, на котором установлен ключ HASP NET , должен быть доступен по сети в течение всего времени работы ПО.
HASP SL	Программный ключ защиты	Применение программных ключей защиты позволяет сократить затраты на техническое обеспечение и исключить нештатные ситуации, связанные с работой USB-ключа (например, случайное отключение устройства во время работы). Для установки ключа HASP SL требуется активация программного обеспечения, в ходе которой осуществляется привязка ключа к уникальным характеристикам компьютера.
HASP SL Trial	Триальный программный ключ защиты	Триальный ключ защиты предоставляет возможность пробного использования ПО в течение некоторого периода (90 дней после первого запуска ПО). Триальный ключ является разновидностью программного ключа и требует активации при установке.

1.2.2 Параметры ключей защиты

В памяти ключа защиты содержатся параметры лицензий, которые обеспечивают работу модулей системы в предусмотренных сценариях. Например, в памяти ключа содержатся наименования модулей, на работу с которыми рассчитан ключ, сведения о максимальном числе подключений к ключу (сколько программных компонентов могут одновременно работать с ключом), о возможности работы в виртуальных средах и др.

Один ключ защиты может применяться для работы различных программных модулей в составе системы. Например, если на компьютере установлено несколько модулей системы **Smart Logger**, то для их работы достаточно одного локального ключа защиты, рассчитанного на работу с этими модулями. В случае сетевого комплекса достаточно одного сетевого ключа защиты, рассчитанного на работу с модулями, установленными в составе комплекса.

Количество и параметры ключей защиты, необходимых для работы системы **Smart Logger**, зависят от предполагаемой схемы развёртывания на площадках заказчика (в частности, от необходимой функциональности, числа физических и виртуальных машин, количества пользователей) и уточняются на этапе предпроектного обследования. В настоящем руководстве приведена информация о принципах работы модулей системы **Smart Logger** с ключами защиты в типовых вариантах развёртывания системы.

1.2.3 Защита ПО в виртуальных средах

Технологии HASP также позволяют защитить ПО **Smart Logger** от несанкционированного использования в виртуальных средах.

Серверное и клиентское ПО системы **Smart Logger** поддерживает работу в виртуальных машинах под управлением *гипервизора* (**VMWare ESXi**, **Microsoft Hyper-V**). Виртуализация, как правило, используется для сокращения затрат на серверное оборудование и упрощения администрирования системы **Smart Logger**.

Для защиты ПО, работающего на виртуальных серверах, могут быть использованы как аппаратные ключи, так и программные ключи.

Поддерживаемые среды виртуализации предоставляют функцию *USB device passthrough* («проброс» USB-устройств), которая обеспечивает работу виртуальных машин с USB-ключами **HASP HL** и **HASP NET**, установленными на *хост-машине*.

Если на хост-машине установлено несколько виртуальных машин, то для каждой виртуальной машины используется свой ключ защиты (локальный **HASP HL**). В этом случае хост-машина должна быть оборудована несколькими USB-портами. Виртуальные машины, включенные в состав сетевого комплекса, могут использовать общий ключ **HASP NET**, «проброшенный» в одну из виртуальных машин (если ключ рассчитан на работу с необходимым количеством программных модулей).

Дополнительные сведения о функции USB device passthrough, используемой для подключения USB-ключей, приведены в документации по работе с виртуальными средами **VMWare ESXi** и **Microsoft Hyper-V**.

Также для виртуальных машин возможно использование программных ключей **HASP SL**. В этом случае ключ устанавливается в рамках самой виртуальной машины.

Для виртуальных машин, для которых жестко зафиксировано выделенное аппаратное обеспечение, ключ привязывается к нескольким уникальным характеристикам одной машины, предотвращая клонирование ПО **Smart Logger**. В случае, если виртуальная машина может мигрировать в рамках виртуальной среды (например в целях резервирования или расширения мощности), то ключ может быть привязан к уникальному доменному имени сервера. Для использования такой привязки необходимо, чтобы в инфраструктуре существовал сервер домена и виртуальная машина со сформированным уникальным доменным именем (FQDN) была введена в домен.

1.3 Основные типы лицензий

В соответствии со спецификой предоставляемых функций, модули системы **Smart Logger** используют различные типы лицензий. Ниже приведены общие сведения об основных типах лицензий, применяемых в системе **Smart Logger**.

Лицензия на рабочее место оператора

Лицензия данного типа используется модулями записи телефонных разговоров или модулем импорта записей. Количество таких лицензий определяет число контролируемых модулем записи телефонов (или каналов записи), по которым может осуществляться обработка телефонных разговоров операторами. Подразумевается, что в один момент времени на одном рабочем месте работает только один оператор, который занимает один канал записи. При этом не имеет значения, в каком формате ведется запись — моно или стерео.

При достижении максимального числа контролируемых каналов, указанных в данной лицензии, новые каналы не будут браться модулем записи на контроль (получение сигнальной информации). Т.е. вызовы, которые будут совершаться по этому каналу, не будут записываться даже при наличии свободных лицензий на запись разговоров по каналу. Для модуля импорта эта лицензия означает число уникальных каналов записи, по которым записанные разговоры импортируются в систему.

Лицензия на конкурентный канал записи

Лицензии данного типа используются модулем записи **VoIP Recorder** и службой управления записью экранов операторов **Video Recording Controller** в составе системы.

Количество таких лицензий определяет, какое максимальное число каналов может быть задействовано одновременно для записи вызовов. При этом лицензия является *конкурентной* (не привязывается к определённому рабочему месту). В системе может быть зарегистрировано число каналов записи больше количества лицензий, но одновременно может записываться не более того числа вызовов, которое определяется количеством лицензий. Если в некоторый момент времени ведётся запись по максимально возможному числу каналов, то вызовы, поступающие по другим каналам, которые заведены на запись, записываться не будут.

Таким образом, для гарантированной записи всех вызовов число приобретаемых лицензий должно соответствовать максимально возможному количеству каналов, по которым ведётся запись разговоров. Например, если в контакт-центре 50 операторов обрабатывают вызовы, то рекомендуется приобрести 50 конкурентных лицензий на запись.

Лицензия ограничивает не число вызовов, а число каналов. Таким образом, если по одному из каналов ведётся одновременно 2 и более разговоров (один из них, например, находится в режиме Hold), то для записи всех этих разговоров будет использована 1 лицензия.

Лицензия на обработку данных, связанных с рабочим местом оператора

Лицензия этого типа ограничивает функционал или обработку данных (записей) модуля системы, совершенные с 1 рабочего места оператора или по одному каналу записи (под каналом записи в данном случае понимается рабочее место оператора — телефон для осуществления телефонных вызовов, либо компьютер для обслуживания текстовых обращений - чатов и т.п.).

Лицензия на обработку определенного объема записей телефонных разговоров

Для некоторых модулей (**Call Importer** и т.п.) допустимый объём обрабатываемых данных выражается в максимальном количестве фонограмм, которые можно обработать (импортировать) за один календарный период. Календарный период начинается с 00:00 первого числа каждого месяца. Если ресурс лицензии исчерпан до конца текущего периода, работа с модулем становится невозможной до начала следующего периода.

Лицензия на обработку определенного количества взаимодействий в сутки

Лицензия данного типа ограничивает некоторые модули в количестве взаимодействий, которые функционал модуля обрабатывает в одни календарные сутки. По достижению лимита записи взаимодействий, совершенные в эти контрольные сутки, больше не берутся в обработку. Для контроля объема в определенные сутки используются дата и время формирования записи. Например, лицензии подобного типа используются при регистрации и анализе записей взаимодействий оператора с клиентом посредством чат-систем.

2 Перечень лицензий

Таблица, приведённая ниже, иллюстрирует принципы лицензирования модулей системы **Smart Logger**. Каждая лицензия определяет функциональность, доступную при работе с некоторым модулем. Наименование лицензии, как правило, включает в себя наименование модуля.

В столбце «Описание» приведены сведения о функциях, доступных при покупке одной лицензии. Если указанных функций недостаточно, то необходимо приобрести несколько лицензий. Например, для одновременной записи вызовов по 5 каналам с помощью модуля **VoIP Recorder** нужно приобрести 5 лицензий **Voice Recording License**.

В столбце «Дополнительные лицензии» приведены наименования лицензий, которые необходимо приобрести наряду с указанной лицензией для реализации базовых сценариев применения модуля. В отсутствие этих лицензий полноценная работа с модулем невозможна. Например, лицензия **Voice Recording License** обеспечивает запись аудиоданных, а для настройки модуля и работы с записанными данными необходимо приобрести лицензию **Seat Monitoring License** для мониторинга рабочего места оператора в системе **Smart Logger**.

Для получения более подробной информации об особенностях работы каждого модуля, необходимом количестве лицензий, а также о модулях, не требующих лицензирования, обращайтесь к следующим разделам руководства.

Наименование лицензии	Описание	Дополнительные лицензии (минимально необходимые для работы)
SL v.9.x Voice Recording License, per 1 seat	Лицензия на запись голоса на 1 рабочем месте оператора	SL v.9.x Seat Monitoring License, per 1 seat
SL v.9.x Seat Monitoring License, per 1 seat	Лицензия на мониторинг 1 рабочего места оператора	SL v.9.x Voice Recording License, per 1 seat
SL v.9.x Voice Recording Advanced License, per 1 seat	Лицензия на расширение функционала системы записи для использования в контакт-центре на 1 рабочее место оператора	SL v.9.x Seat Monitoring License, per 1 seat SL v.9.x Voice Recording License, per 1 seat
SL v.9.x Screen Recording License, per 1 seat	Лицензия на запись экрана монитора на 1 рабочем месте оператора	—
SL v.9.x Text Recording License, 200 text interactions per 1 day	Лицензия на модуль регистрации текстовых взаимодействий. Распространяется на регистрацию 200 взаимодействий в сутки.	—

Наименование лицензии	Описание	Дополнительные лицензии (минимально необходимые для работы)
SL v.9.x Voice Import License, per 1 seat	Лицензия на импорт аудиозаписей, записанных сторонней системой записи на одном рабочем месте оператора	—
SL v.9.x Voice Import License, import of 150 hours audio per month	Лицензия на импорт 150 часов аудиозаписей в месяц из сторонней системы записи	—
SL v.9.x Transcription Export License, export of transcription of 150 hours audio per month	Лицензия на экспорт 150 часов транскрибированных фонограмм в течение 1-го месяца	—
SL v.9.x Quality Management License, per 1 seat	Лицензия на ручную оценку качества обслуживания вызовов на 1 рабочее место оператора	SL v.9.x Voice Recording License, per 1 seat; SL v.9.x Seat Monitoring License, per 1 seat; SL v.9.x Voice Recording Advanced License, per 1 seat или SL v.9.x Text Recording License, 200 text interactions per 1 day или SL v.9.x Voice Import License, per 1 seat или SL v.9.x Voice Import License, import of 150 hours audio per month
SL v.9.x Automated QM License, per 1 seat	Лицензия на автоматическую оценку качества обслуживания вызовов на основе количественно-временных характеристик на 1 рабочее место оператора	SL v.9.x Voice Recording License, per 1 seat; SL v.9.x Seat Monitoring License, per 1 seat; SL v.9.x Voice Recording Advanced License, per 1 seat или SL v.9.x Text Recording License, 200 text interactions per 1 day или SL v.9.x Voice Import License, per 1 seat или SL v.9.x Voice Import License, import of 150 hours audio per month
SL v.9.x Transcriber License, per 1 seat	Лицензия на распознавание и перевод фонограмм в текст на 1 рабочее место анализируемого оператора	SL v.9.x Voice Recording License, per 1 seat; SL v.9.x Seat Monitoring License, per 1 seat; SL v.9.x Voice Recording Advanced License, per 1 seat или SL v.9.x Voice Import License, per 1 seat

Наименование лицензии	Описание	Дополнительные лицензии (минимально необходимые для работы)
SL v.9.x Transcriber License, transcription of 150 hours audio per month	Лицензия на распознавание и перевод фонограмм в текст на 150 часов распознавания в месяц	SL v.9.x Voice Import License, import of 150 hours audio per month
SL v.9.x Automated QM Keywords Detection License, acoustic search, per 1 seat	Лицензия на автоматизированный контроль качества на основе лексического анализа фонограмм с акустическим поиском на 1 рабочее место оператора.	SL v.9.x Automated QM license, per 1 seat Любая из лицензий (набора лицензий): SL v.9.x Voice Recording License, per 1 seat; SL v.9.x Seat Monitoring License, per 1 seat; SL v.9.x Voice Recording Advanced License, per 1 seat или SL v.9.x Voice Import License, per 1 seat или SL v.9.x Voice Import License, import of 150 hours audio per month
SL v.9.X Automated QM Keywords Detection License, Indexed search, per 1 seat	Лицензия на автоматизированный контроль качества на основе лексического анализа фонограмм с индексированным поиском на 1 рабочее место оператора.	SL v.9.x Automated QM license, per 1 seat Любая из лицензий (набора лицензий): SL v.9.x Voice Recording License, per 1 seat; SL v.9.x Seat Monitoring License, per 1 seat; SL v.9.x Voice Recording Advanced License, per 1 seat или SL v.9.x Voice Import License, per 1 seat или SL v.9.x Voice Import License, import of 150 hours audio per month
SL v.9.x Advanced Speech Analytics License, per 1 seat	Лицензия на функционал анализа речевой информации на основе полнотекстового распознавания на 1 рабочем месте анализируемого оператора	SL v.9.x Automated QM license, per 1 seat Любая из лицензий (набора лицензий): SL v.9.x Voice Recording License, per 1 seat; SL v.9.x Seat Monitoring License, per 1 seat; SL v.9.x Voice Recording Advanced License, per 1 seat или SL v.9.x Voice Import License, per 1 seat или SL v.9.x Voice Import License, import of 150 hours audio per month
SL v.9.x Advanced Text Analytics License, 200 text interactions per 1 day	Лицензия на функционал анализа речевой информации для текстовых взаимодействий на анализ 200 текстовых взаимодействий в сутки	SL v.9.x Automated QM license, per 1 seat SL v.9.x Text Recording License, 200 text interactions per 1 day

Наименование лицензии	Описание	Дополнительные лицензии (минимально необходимые для работы)
SL v.9.x Automated QM Emotion Detection License, per 1 seat	Лицензия на оценку эмоционального фона разговора в системе на 1 рабочее место оцениваемого оператора. Используется совместно с лицензиями Smart Logger v.9.x Transcriber License.	SL v.9.x Automated QM license, per 1 seat Любая из лицензий (набора лицензий): SL v.9.x Voice Recording License, per 1 seat; SL v.9.x Seat Monitoring License, per 1 seat; SL v.9.x Voice Recording Advanced License, per 1 seat или SL v.9.x Voice Import License, per 1 seat или SL v.9.x Voice Import License, import of 150 hours audio per month
SL v.9.x Desktop Analytics License, per 1 seat	Лицензия на анализ экранной активности на 1 рабочее место оцениваемого оператора	—
SL v.9.x Voice Recording Redundancy License, per 1 channel	Лицензия на резервирование базового пакета записи системы Smart Logger на 1 канал резервирования.	SL v.9.x Voice Recording License, per 1 seat SL v.9.x Seat Monitoring License, per 1 seat SL v.9.x Voice Recording Advanced License, per 1 seat
SL v.9.x Advanced Voice Recording Redundancy License, per 1 channel	Лицензия на резервирование расширенного пакета записи системы Smart Logger на 1 рабочее место записываемого оператора.	SL v.9.x Voice Recording License, per 1 seat SL v.9.x Seat Monitoring License, per 1 seat SL v.9.x Voice Recording Advanced License, per 1 seat
SL v.9.x Record Protection License, per 1 seat	Лицензия на защиту подлинности аудиозаписей цифровой подписью, водяными знаками на 1 рабочее место записываемого оператора	SL v.9.x Voice Recording License, per 1 seat SL v.9.x Seat Monitoring License, per 1 seat SL v.9.x Voice Recording Advanced License, per 1 seat
SL v.9.x Voice Recording Informer, per 1 channel	Лицензия на оповещения о ведущейся записи на 1 канал записи. Применимо только для контакт-центров Cisco и Avaya.	SL v.9.x Voice Recording License, per 1 seat SL v.9.x Seat Monitoring License, per 1 seat SL v.9.x Voice Recording Advanced License, per 1 seat

3 Лицензирование в схемах с повышенной отказоустойчивостью

Для защиты от потерь данных (аудиофайлов, баз данных) в системе **Smart Logger** предусмотрены различные варианты обеспечения отказоустойчивости за счёт резервирования.

Резервирование предполагает установку в составе комплекса дублирующих элементов, обеспечивающих работоспособность системы в случае отказа основных элементов. В качестве резервируемых элементов выступают станции записи.

Дублирующие модули (модули, установленные на резервной станции записи или работающие с БД резервной станции записи) также требуют отдельных лицензий для работы. К числу таких лицензий относятся: **SL v.9.x Voice Recording Redundancy License, per 1 channel**; **SL v.9.x Advanced Voice Recording Redundancy License, per 1 channel**.

Применение таких лицензий не отличается от применения соответствующих лицензий на основные (недублирующие) модули, см. раздел [Перечень лицензий](#). Количество приобретаемых лицензий на дублирующие модули, как правило, соответствует количеству лицензий на основные модули.

Например, если каждая из двух станций должна регистрировать 300 вызовов, то необходимо приобрести 300 лицензий **Voice Recording License, Seat Monitoring License, Voice Recording Advanced License** и 300 лицензий **Voice Recording Redundancy License, Voice Recording Advanced Redundancy License**.

4 Подсистема регистрации

Для записи речевых сообщений и телефонных переговоров, а также интеграции с коммуникационными платформами контакт-центров в составе системы **Smart Logger** используются следующие программные модули:

1. Модуль записи IP-телефонии **VoIP Recorder**.
2. Модуль регистрации и записи текстовых интеракций агентов и клиентов контакт-центра **Omni Recorder**.
3. Модуль импорта фонограмм **Call Importer**.
4. Модуль записи экрана **Agent Screen Recorder**.
5. Модуль управления и хранения записи экранов и экранной активности агентов **Video Server**.

4.1 Запись IP-телефонии

Для записи телефонных разговоров предназначен модуль **VoIP Recorder**. Модуль интегрируется с платформой телефонии (для подключения к ПО разных вендоров в составе модуля реализованы соответствующие плагины, в рамках которых реализован специфичный функционал интеграции). Также модуль интегрируется с платформой телефонии для получения речевого трафика разговоров (если платформа поддерживает такой режим), либо получает речевые данные из сетевого трафика (различными методами).



Подробнее об архитектуре, работе модуля и методах записи в документе «Универсальный модуль записи IP-телефонии VoIP Recorder. Руководство администратора. ЦВАУ.00812-01 90».

Модуль устанавливается на отдельном сервере. Записи разговоров, сделанные модулем, в дальнейшем переносятся на центральный сервер

Для работы модуля необходимы следующие лицензии:

- лицензии **SL v.9.x Voice Recording License, per 1 seat**;
- лицензии **SL v.9.x Seat Monitoring License, per 1 seat**.

В случае внедрения записи в контакт-центре, также требуются лицензии **SL v.9.x Voice Recording Advanced License, per 1 seat**.

Лицензии **SL v.9.x Voice Recording License, per 1 seat** определяют максимальное число каналов записи (из числа заведенных в системе). Их количество должно быть равно максимальному числу операторов и каналов записи (телефонных номеров), которые могут

одновременно участвовать в разговорах. В случае если число лицензий будет недостаточно, новые разговоры могут быть не записаны. Лицензии конкурентные.

Лицензии **SL v.9.x Seat Monitoring License, per 1 seat** определяют максимальное число каналов записи, которые могут быть поставлены в системе на запись осуществляемых по ним телефонных разговоров (каналов, по которым будет контролировать сигнальная информация по их состоянию). В рамках настройки модуля записи можно завести неограниченное число каналов, но при этом запись телефонных разговоров будет включена только на том количестве каналов, которое указано в лицензии.

Лицензии **SL v.9.x Voice Recording Advanced License, per 1 seat** определяют максимальное число каналов записи, по которым доступен расширенный функционал записи, такой как стерео-запись, прослушивание в режиме реального времени, личный кабинет оператора и супервизора, возможность организации долговременного хранения на ленточных носителях. Поведение лицензий аналогично лицензиям **SL v.9.x Seat Monitoring License, per 1 seat**.

Число лицензий **SL v.9.x Voice Recording License, per 1 seat** может быть равно или меньше числа лицензий **SL v.9.x Seat Monitoring License, per 1 seat**.

Число лицензий **SL v.9.x Voice Recording Advanced License, per 1 seat** всегда должно быть равно числу лицензий **SL v.9.x Seat Monitoring License, per 1 seat**.

При работе с несколькими платформами телефонии в рамках одной станции записи лицензии не приобретаются отдельно для каждого плагина. Весь набор лицензий предоставляется всему модулю **VoIP Recorder** и распределяется между плагинами и их каналами по принципу того, кто раньше запросил лицензии.

Для работы с записями телефонных разговоров необходим модуль центрального сервера **Data Server** и пользовательские приложения **Smart Logger Client**.

4.2 Регистрация текстовой коммуникации и сопроводительной информации

Модуль **Omni Recorder**, предназначенный для регистрации в системе **Smart Logger** текстовых коммуникаций, которые осуществляются посредством чатов различного рода, чат-ботами и сопроводительной информации. Модуль устанавливается на отдельном сервере. Для интеграции с различными чат-платформами или чат-системами в составе модуля предусмотрены отдельные компоненты. В рамках одного сервера модуль может интегрироваться при необходимости с несколькими платформами для получения данных.

Лицензирование модуля осуществляется не по отдельным компонентам, а целиком, учитывая суммарное количество импортируемых модулем сообщений со всех подключенных платформ.

Для работы модуля необходима лицензия **SL v.9.x Text Recording License, 200 text interactions per 1 day**. Количество лицензий определяет максимальное количество записей,

которые могут быть импортированы в систему за 1 сутки. При контроле суточного объема учитывается дата и время совершения самой текстовой коммуникации, а не дата и время импорта записи.

Для работы с данными, импортируемыми модулем **Omni Recorder**, необходим модуль центрального сервера **Data Server** и пользовательские приложения **Smart Logger Client**.

4.3 Импорт фонограмм

Модуль **Call Importer** устанавливается на центральный сервер системы или на отдельный выделенный сервер (если требуется перекодирование записей и их поток достаточно большой - от нескольких десятков тысяч минут в сутки).

Для работы модуля необходимы лицензии:

- **SL v.9.x Voice Import License, per 1 seat** - если известно число мест операторов, на которых были сделаны импортируемые записи;
- **SL v.9.x Voice Import License, import of 150 hours audio per month** - если по каким-то причина число рабочих мест сосчитать не получается, и импортируемые записи учитываются по их длительности.



Обратите внимание, в рамках лицензии по объему понимается 150 часов стереозвука.

При импорте записей в первом режиме (когда идет учет по рабочим местам) модуль регистрирует уникальные рабочие места (понимая их как каналы записи) в рамках календарных суток. По достижению максимального количества возможных каналов (заданных в количестве лицензий) новые записи по новым каналам за эти сутки импортироваться не будут. При учете количества каналов в рамках суток учитывается не дата и время самой операции импорта, а дата и время записи импортируемого файла.

При контроле импорта записей по объему модуль импортирует 150 часов записей умноженное на количество лицензий в один календарный месяц. В данном случае при контроле объема учитывается дата и время именно самой операции импорта.

Для работы с импортированными записям необходим как минимум модуль **Data Server**, в БД и хранилище которого импортируются записи.

4.4 Регистрация экранов операторов

Для анализа действий операторов в процессе обслуживания вызовов, а также между вызовами, в системе **Smart Logger** предусмотрены следующие модули (рис. 2):

- модуль видеозаписи экранов операторов **Agent Screen Recorder**;

– модуль управления и хранения записи экранов и экранной активности агентов **Video Server**.

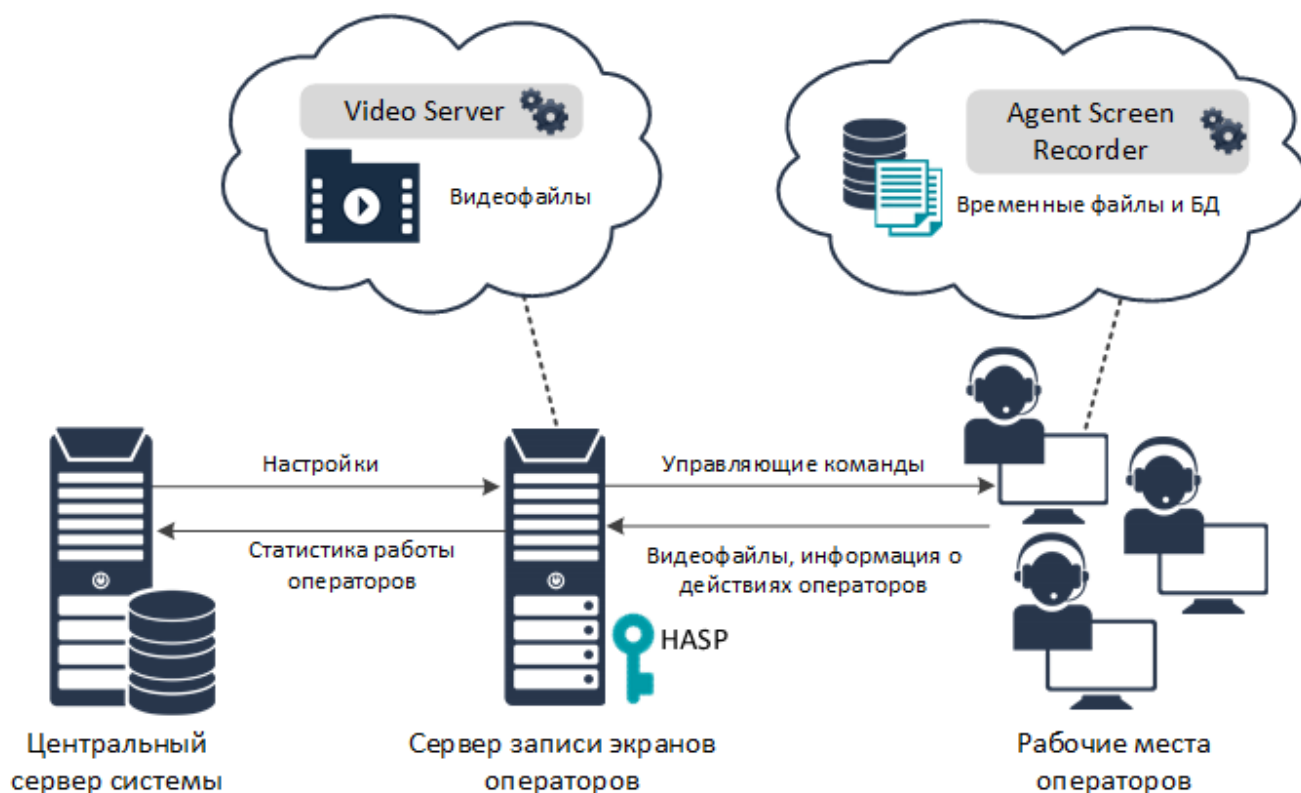


Рисунок 2 – Типовая схема регистрации экранов операторов

Модуль **Agent Screen Recorder** устанавливается на каждом рабочем месте оператора или терминальном сервере, используемом операторами при работе.

В типовых схемах развёртывания модуль **Video Server** устанавливается в единственном экземпляре на выделенном сервере хранения видеофайлов. Здесь же устанавливается общий HASP-ключ с параметрами лицензий для модулей **Video Server** и **Agent Screen Recorder**.

Для доступа пользователей к записям экранов необходим модуль **Data Server**, в БД которого хранится информация по записям.

4.4.1 Видеозапись экранов

Для записи экранов операторов необходимы лицензии **SL v.9.x Screen Recording License, per 1 seat**.

Существует 2 режима записи экранов операторов: запись только во время телефонных разговоров (запись «по звонку») и постоянная запись во время сеанса работы оператора с ОС.

В системе предусмотрена возможность настройки видеозаписи экранов всех операторов или только определённых операторов. На уровне настроек могут быть заданы различные режимы видеозаписи для разных операторов.

Модуль **Agent Screen Recorder** использует одинаковые лицензии для обоих режимов видеозаписи. Различие заключается в том, что в случае видеозаписи «по звонку» модуль занимает лицензию только на время обработки вызова (и небольшой период постобработки), а в случае постоянной видеозаписи – на всё время работы оператора.

Для гарантированной записи всех экранов рекомендуется приобрести лицензии **Agent Screen Recorder** по общему числу операторов, обслуживающих вызовы. Однако, если для всех или части операторов будет настроена видеозапись «по звонку», то количество лицензий может быть меньше количества экранов, подлежащих записи. В этом случае процентное отношение числа лицензий к общему числу операторов определяется предполагаемой интенсивностью поступления вызовов, которые регистрируются системой записи.

Если количество операторов, для которых включена запись, превышает количество лицензий, то модули **Agent Screen Recorder** будут «конкурировать» между собой за свободные лицензии. Количество свободных лицензий уменьшается на 1, как только начинается видеозапись экрана оператора: в режиме постоянной записи – когда оператор авторизуется в ОС или когда администратор включает видеозапись экрана оператора, в режиме видеозаписи «по звонку» – когда начинается запись очередного вызова. В случае отсутствия свободных лицензий запись экрана оператора не начнется при наступлении этих условий.

Для управления записью экранов, для онлайн-мониторинга экранов операторов и для работы с записями экранов необходимо приложение **Smart Logger Client**.

Модуль **Video Server** не требует отдельных лицензий для своей работы. При этом модуль **Video Server** управляет распределением лицензий между отдельными **Agent Screen Recorder**.

5 Подсистема управления, хранения и обработки данных

Подсистема управления, хранения и обработки данных предназначена для организации централизованного сбора, хранения, обработки и резервного копирования данных, накапливаемых в системе.

Ниже приведен перечень модулей, из которых состоит подсистема:

1. Модуль центрального сервера **Data Server**.
2. Модуль архивирования и долговременного хранения аудио и видеозаписей **Archiver**.
3. Модуль пользовательского интерфейса **Smart Logger Client**.

Работа модуля пользовательского интерфейса не лицензируется отдельно. Весь функционал доступен всем пользователям, у которых установлено ПО. Для работы с веб-интерфейсом системы также не требуются отдельные лицензии.

4. Модуль полнотекстового распознавания слитной речи в фонограммах **FTR Service**.

5.1 Центральный сервер

Модуль **Data Server** устанавливается на центральном сервере системы. Модуль предназначен для хранения записей и данных системы и для предоставления доступа к данным со стороны пользователей и другого функционала системы.

Модуль **Data Server** не требует отдельных лицензий для своей работы.

Для хранения данных системы требуется **СУБД MS SQL Server** издания **Standard** и выше. Лицензии на СУБД приобретаются отдельно.

5.2 Архивирование и хранение аудио и видеозаписей

Модуль **Archiver** предназначен для организации долговременного хранения записей системы. Модуль устанавливается на центральный сервер системы или на отдельный сервер и осуществляет перенос, контроль и обеспечение доступа пользователей к архивированным записям.

Для работы модуля необходимы лицензии на расширенный функционал записи **SL v.9.x Voice Recording Advanced License, per 1 seat**. Число лицензий должно быть равно числу рабочих мест операторов, по которым осуществляется запись разговоров, и числу лицензий **SL v.9.x Seat Monitoring License, per 1 seat**.

5.3 Полнотекстовое распознавание слитной речи в фонограммах

Модуль **FTR Service** предназначен для автоматической полнотекстовой расшифровки фонограмм.

В состав лицензий на работу модуля входят:

- лицензии **SL v.9.x Transcriber License, per 1 seat**;
- лицензии **SL v.9.x Transcriber License, transcription of 150 hours audio per month**.

Одна лицензия **SL v.9.x Transcriber License, per 1 seat** даёт возможность обрабатывать фонограммы, записанные по одному каналу (моно или стерео). Количество лицензий **FTR Service** должно быть равно количеству лицензий на запись или количеству лицензий мониторинга рабочих мест операторов или количеству лицензий на импорт записей с 1 рабочего места оператора. Например, если планируется приобрести лицензии на 300 контролируемых каналов записи, то для распознавания речи потребуется 300 лицензий **FTR Service**.

Количество лицензий **SL v.9.x Transcriber License, transcription of 150 hours audio per month** должно быть равно количеству лицензий на импорт записей **SL v.9.x Voice Import License, import of 150 hours audio per month**. Данные лицензии необходимы только в случае, если используется импорт записей и лицензии на импорт рассчитываются по объему записей.

В системе может быть установлено несколько экземпляров модуля **FTR Service**, работающих с одним сервером данных. В этом случае не требуется увеличивать число лицензий **FTR Service** (при расчёте числа лицензий учитывается только число каналов).

Функции просмотра результатов распознавания содержатся в настольном приложении **Smart Logger Client** (с любым типом лицензии) и веб-приложении **Smart Logger Web Client** (с любым типом лицензии).

6 Подсистема администрирования

Подсистема администрирования предназначена для мониторинга параметров работы модулей и их конфигурирования.

Ниже приведен перечень модулей, которые входят в состав подсистемы:

1. Модуль централизованной настройки системы **Configurator**.
2. Модуль технологического мониторинга системы **Performance Monitor**.

Модули данной подсистемы отдельно не лицензируются. Функционал, предоставляемый модулями, доступен при установке других модулей системы.

В рамках модуля централизованной настройки на каждом узле системы устанавливается служба конфигурации ПО системы, установленного на этом узле. Все компоненты системы, настройка которых осуществляется через конфигуратор, автоматически регистрируются в службе конфигурации. В дальнейшем, используя GUI-приложение конфигурации, можно настраивать компоненты системы, причем как локально (в этом случае все внесенные изменения синхронизируются с сервером конфигурации), так и удаленно через сервер (в этом случае настройки, сохраненные на сервере, передаются на узел системы и применяются к установленным на нем службам).

Технологический мониторинг системы (внутренний мониторинг) осуществляется посредством специальной службы **Performance Monitor**, устанавливаемой на каждом узле системы. Служба мониторинга собирает данные от компонентов системы и аккумулирует их в своем хранилище. В дальнейшем данные мониторинга можно посмотреть в специальном UI-приложении. Объем данных мониторинга (набор показателей и характер данных) определяется для каждого компонента системы отдельно.

7 Подсистема управления качеством

Подсистема управления качеством предназначена для оценки качества работы агентов посредством ручной и автоматической оценки, организации обучения агентов и ознакомления их с результатами оценки своей работы.

Ниже приведен перечень модулей, из которых состоит подсистема:

1. Модуль ручной оценки качества **Advance Score Cards**.
2. Модуль автоматической оценки качества **QM Analyzer**.
3. Модуль личного кабинета оператора **Smart Coach**.

7.1 Ручная оценка качества

Для выполнения ручной оценки работы операторов контакт-центра на основе аудиозаписей телефонных разговоров и видеозаписей экранов предназначена подсистема **Advanced Score Cards** (рис. 3).

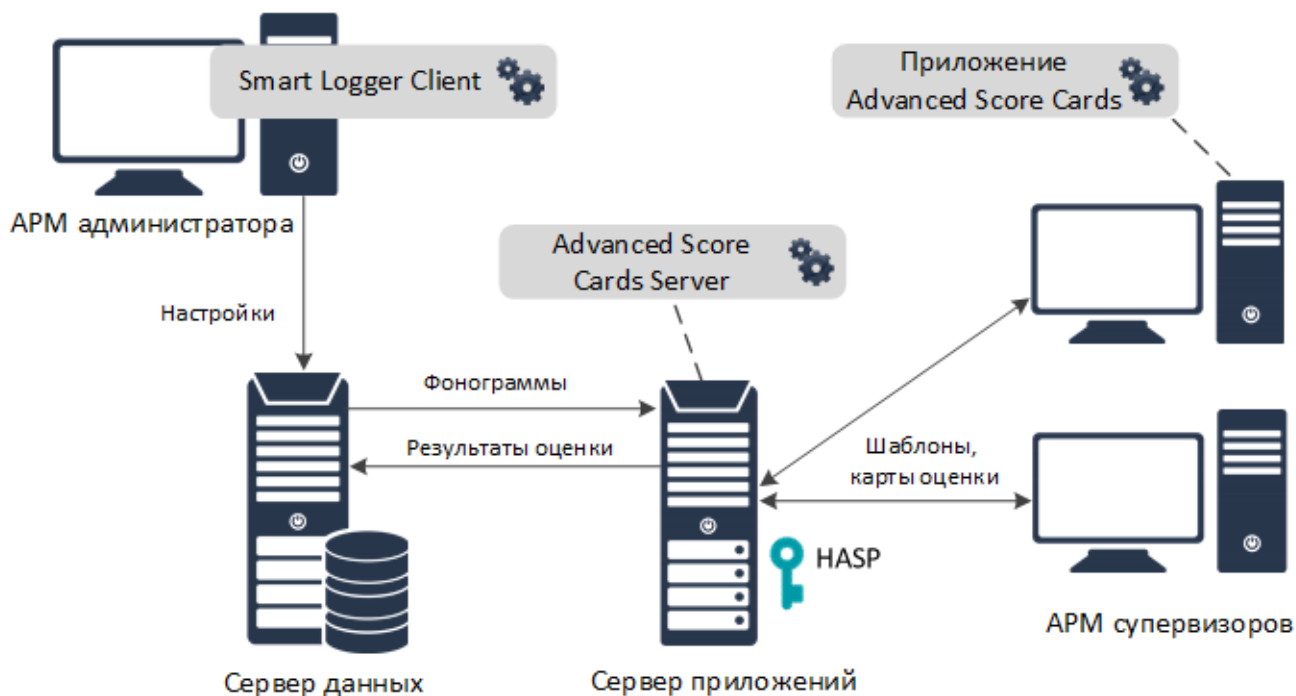


Рисунок 3 – Типовая схема развёртывания Advanced Score Cards

В состав подсистемы входят следующие модули:

- модуль обработки данных ручной оценки качества работы операторов контакт-центра **Advanced Score Cards Server** (серверное ПО);
- модуль ручной оценки качества работы операторов контакт-центра **Advanced Score Cards Client** (клиентское ПО).

Для работы подсистемы требуются лицензии **SL v.9.x Quality Management License, per 1 seat**.

Количество лицензий **SL v.9.x Quality Management License, per 1 seat** должно быть равно числу рабочих мест операторов, по которым ведется запись телефонных разговоров или импортируются записи телефонных разговоров.

Если в рамках системы используется запись телефонных разговоров и импорт записей разговоров, то количество лицензий **SL v.9.x Quality Management License, per 1 seat** должно быть равно суммарному количеству лицензий записи или должно быть не меньше количества каналов записи (рабочих мест операторов), записи которых отправляются на ручную оценку.

Для ручной оценки качества работы операторов также необходимо ПО, обеспечивающее наполнение БД фонограммами: модуль записи, **Data Server** или **Call Importer**.

7.2 Автоматическая оценка качества

Для автоматизации процессов контроля качества работы операторов контакт-центра используются возможности модуля **QM Analyzer**. Контроль качества выполняется на основе автоматической оценки записей разговоров, осуществляемых средствами системы или импортируемыми из других систем.

К базовым функциям подсистемы относится оценка фонограмм по количественно-временным параметрам: показателям речевой активности (количество перебиваний, продолжительность молчания, процентное соотношение речи абонентов и др.) и информации о событиях телефонии (трансферы, удержания, отключения звука и др.).

К дополнительным функциям анализа относятся:

- оценка записей на основе лексического состава разговоров (осуществляется с помощью компонента **QM Voice Digger**);
- оценка эмоционального фона разговоров (только для записей телефонных разговоров), основанная на двухэтапном анализе фонограмм по акустическим и лексическим параметрам речи (осуществляется с помощью компонентов **QM Emo Digger, FTR Service**).

Компоненты и модули **QM Analyzer, QM Voice Digger, QM Emo Digger, FTR Service** устанавливаются на одном или нескольких серверах автоматической оценки. Модули

QM Analyzer и **FTR Service** подключаются к серверу данных системы **Smart Logger**. Компоненты **QM Voice Digger** и **QM Emo Digger** получают данные от модуля **QM Analyzer**, управляющего выполнением заданий.

Настройка шаблонов и заданий, а также просмотр результатов оценки и выгрузка отчётов доступны пользователям в настольном приложении **Smart Logger Client**.

Для автоматической оценки качества работы операторов необходимы модули, обеспечивающие наполнение системы записями: модуль записи телефонных разговоров или **Call Importer**. Лицензии для этих модулей приобретаются отдельно.

Для работы базовых функций автоматической оценки и анализа качества (по КВП) необходимы лицензии **SL v.9.x Automated QM License, per 1 seat**, в размере числа уникальных каналов записи, выполненные по которым записи разговоров отправляются на оценку. В простейшем случае число этих лицензий должно быть равно числу лицензий **SL v.9.x Voice Recording Advanced License, per 1 seat**.

Для работы функционала базовой аналитики на основе лексического анализа записей необходимо в дополнение к лицензиям **SL v.9.x Automated QM License, per 1 seat** в том же количестве приобрести:

- лицензии **SL v.9.x Automated QM Keywords Detection License, acoustic search, per 1 seat** - для анализа лексики в режиме акустического поиска;
- лицензии **SL v.9.X Automated QM Keywords Detection License, Indexed search, per 1 seat** - для анализа лексики в режиме индексированного поиска.

Для версии **Smart Logger 9.X** по умолчанию поставляется модуль анализа лексики в режиме индексированного поиска (лицензия **SL v.9.X Automated QM Keywords Detection License, Indexed search, per 1 seat**). Модуль анализа лексики в режиме акустического поиска (лицензия **SL v.9.x Automated QM Keywords Detection License, acoustic search, per 1 seat**) поставляется только в случае обновления более ранних версий модуля **QM Analyzer**.

Описание режимов поиска и их преимущества описаны в документации на модуль **QM Analyzer**.

В системе может быть установлено несколько экземпляров **QM Voice Digger**, работающих с одним сервером данных. В этом случае не требуется увеличивать число лицензий на работу функционала каждого отдельного **QM Voice Digger**, распределение лицензий осуществляется централизованно модулем **QM Analyzer**.

Для работы функций оценки эмоционального фона разговоров необходимо в дополнение к лицензиям **SL v.9.x Automated QM License, per 1 seat** в том же количестве приобрести лицензии **SL v.9.x Automated QM Emotion Detection License, per 1 seat**.

В системе может быть установлено несколько экземпляров **QM Emo Digger**, работающих с одним сервером данных. В этом случае не требуется увеличивать число

лицензий на работу функционала каждого отдельного **QM Emo Digger**, распределение лицензий осуществляется централизованно модулем **QM Analyzer**.

Модуль **QM Emo Digger** для повышения точности оценки может осуществлять двухэтапный анализ, дополнительно анализируя лексику разговора. В этом случае необходимо присутствие в системе модуля **FTR Service** или компонента **QM Voice Digger**, работающего в режиме индексированного поиска, с соответствующими лицензиями для своей работы.

Функционал рабочих мест менеджеров для управления автоматической оценкой и анализом не лицензируется и не ограничивается по числу работающих с функционалом пользователей. Количество менеджеров, использующих систему, не лицензируется, однако должно быть указано на этапе проработки архитектуры внедрения системы для корректного расчета оборудования.

7.3 Личный кабинет оператора

Модуль личного кабинета оператора **Smart Coach** устанавливается на центральный сервер хранения, либо на выделенный отдельный сервер. Для работы модуля необходимы лицензии на расширенный функционал записи **SL v.9.x Voice Recording Advanced License, per 1 seat**, так как функционал доступа оператора (а также супервизора) в личный кабинет входит в расширенный функционал записи.

Количество лицензий **SL v.9.x Voice Recording Advanced License, per 1 seat** определяет максимальное количество операторов, которые в один момент времени могут работать с функционалом личного кабинета.

При этом количество супервизоров, которые работают с личным кабинетом, не ограничивается. Количество супервизоров, использующих систему, не лицензируется, однако должно быть указано на этапе проработки архитектуры внедрения системы для корректного расчета оборудования.

8 Подсистема аналитики

Подсистема аналитики предоставляет возможности по решению различных аналитических и поисковых задач на массиве звуковых данных.

Программный компонент интеллектуального анализа речевой информации **Speech Analytics Lab**, как правило, устанавливается на выделенном сервере речевой аналитики. В качестве клиентского приложения выступает модуль **Smart Logger Client**.

Для работы модуля **Speech Analytics Lab** требуются следующие лицензии:

- **SL v.9.x Advanced Speech Analytics License, per 1 seat** - для анализа записанных телефонных разговоров;
- **SL v.9.x Advanced Text Analytics License, 200 text interactions per 1 day** - для анализа текстовых интеракций;
- **SL v.9.x Transcriber License, per 1 seat** или **SL v.9.x Transcriber License, transcription of 150 hours audio per month** - для распознавания записей телефонных разговоров, записанных системой **Smart Logger** или импортированных из сторонней системы, соответственно.

Количество лицензий **SL v.9.x Advanced Speech Analytics License, per 1 seat** должно быть равно количеству лицензий на максимальное число контролируемых каналов записи телефонных разговоров или количеству лицензий на импорт записей разговоров **SL v.9.x Voice Import License, per 1 seat**. Например, если планируется приобрести систему на 300 контролируемых рабочих мест операторов, потребуется 300 лицензий **SL v.9.x Advanced Speech Analytics License, per 1 seat**.

Количество пользователей, работающих с функционалом речевой аналитики в приложении **Smart Logger Client**, не лицензируется и не ограничивается, однако, т.к. количество **Smart Logger Client** может влиять на нагрузку, которая создается на оборудование и модули распознавания, число таких пользователей должно быть указано в опросных листах.

Для интеллектуального анализа речевой информации необходимо ПО, обеспечивающее наполнение БД фонограммами: модуль записи или **Call Importer**, а также модуль централизованного хранения **Data Server**. Лицензии для этих модулей приобретаются отдельно.

Приложение А. Лицензионное соглашение

ВНИМАНИЕ! Прочтите внимательно нижеизложенное Лицензионное Соглашение, прежде чем устанавливать, копировать или иным образом использовать приобретенный ПРОГРАММНЫЙ ПРОДУКТ. Любое использование приобретенного ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА, в том числе его установка и копирование, означает согласие с условиями приведенного ниже Лицензионного Соглашения.

Настоящее Лицензионное Соглашение (СОГЛАШЕНИЕ) является юридическим соглашением между Вами (физическим или юридическим лицом) (ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ/ЛИЦЕНЗИАТОМ) и Обществом с ограниченной ответственностью «Центр речевых технологий» (ПРАВООБЛАДАТЕЛЕМ/ЛИЦЕНЗИАРОМ), которое является разработчиком программного обеспечения (ПРОГРАММНЫЙ ПРОДУКТ или ПРОГРАММА ДЛЯ ЭВМ) Системы управления качеством обслуживания и анализа взаимодействий с клиентами «Smart Logger».

Устанавливая, копируя или иным образом используя ПРОГРАММНЫЙ ПРОДУКТ, ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ тем самым соглашается с положениями настоящего СОГЛАШЕНИЯ. Если ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ не согласен с положениями настоящего СОГЛАШЕНИЯ, ПРАВООБЛАДАТЕЛЬ отказывает ему в праве на любое использование ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА. В этом случае ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ не имеет права устанавливать, копировать или иным образом использовать ПРОГРАММНЫЙ ПРОДУКТ.

1. Исключительные права

Правообладатель гарантирует, что имеет все исключительные права на ПРОГРАММНЫЙ ПРОДУКТ и документацию к нему в печатном и/или электронном виде, включая любые их модификации, усовершенствованные версии и копии, которые принадлежат ПРАВООБЛАДАТЕЛЮ и защищены законодательством Российской Федерации и международными соглашениями.

2. Объем прав, предоставляемых настоящим СОГЛАШЕНИЕМ

2.1. ПРАВООБЛАДАТЕЛЬ передает ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ неисключительные права на ПРОГРАММНЫЙ ПРОДУКТ.

2.2. В соответствии с настоящим СОГЛАШЕНИЕМ, ПРАВООБЛАДАТЕЛЬ (ЛИЦЕНЗИАР) передает ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ (ЛИЦЕНЗИАТУ) неисключительные права на использование ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА в пределах, указанных в настоящем СОГЛАШЕНИИ.

ПРОГРАММНЫЙ ПРОДУКТ может предоставляться ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ на нескольких видах носителей. Не разрешается использовать или устанавливать прочие носители

ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА на других ЭВМ (Компьютерах), а также сдавать носитель в прокат или во временное пользование, или уступать его для использования в иных целях, за исключением случая передачи ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА, указанного в разделе 4 настоящего СОГЛАШЕНИЯ.

2.3. ПРАВООБЛАДАТЕЛЬ предоставляет ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ право использования ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА в соответствии с настоящим СОГЛАШЕНИЕМ (с учетом условий раздела 3 «Ограничения»), а именно:

- использование ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА в соответствии с его функциональным назначением, воспроизведение ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА путем записи в памяти ЭВМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ и осуществление ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ работы с ПРОГРАММНЫМ ПРОДУКТОМ в соответствии с пользовательской документацией;;
- изготовление копий ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА (при условии, что эти копии предназначены только для архивных целей и, при необходимости, для восстановления работы ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА).

2.4. ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ имеет право устанавливать и использовать одну копию ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА на одной ЭВМ (Компьютере).

3. Ограничения

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ осознает и подтверждает, что на момент заключения настоящего СОГЛАШЕНИЯ и в течение срока его действия НЕ ИМЕЕТ ПРАВО:

- производить декомпиляцию и/или модификацию и дизассемблирование ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА, использовать его компоненты в каких-либо других продуктах и системах;
- модифицировать, адаптировать, переводить на другие языки или создавать производные программные продукты от данного ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА;
- разделять ПРОГРАММНЫЙ ПРОДУКТ на составляющие части для использования их на разных Компьютерах, если это не предусмотрено допустимыми конфигурациями ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА, оговоренными ПРАВООБЛАДАТЕЛЕМ в пользовательской документации;
- передавать другим лицам права, предоставляемые ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ настоящим СОГЛАШЕНИЕМ, путем проката, аренды или передачи во временное пользование, за исключением случаев, когда другим лицам передается право использования ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА на аналогичных настоящему СОГЛАШЕНИЮ условиях;
- удалять или исправлять в ПРОГРАММНОМ ПРОДУКТЕ любые знаки о праве собственности и авторских правах на него;
- использовать ПРОГРАММНЫЙ ПРОДУКТ (в том числе в составе других систем и комплексов) с нарушением законодательства РФ и норм международного права, гарантирующих соблюдение прав и свобод человека и гражданина (ст.ст. 23, 24 Конституции РФ и др.);
- пересылать ПРОГРАММНЫЙ ПРОДУКТ другим пользователям по сети Интернет;

- распространять копии ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА и/или отпечатанных материалов, прилагаемых к нему, на любом носителе;
- использовать ПРОГРАММНЫЙ ПРОДУКТ в иных целях, не указанных в пользовательской документации на ПРОГРАММНЫЙ ПРОДУКТ.

4. Передача прав

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ имеет право передавать права на использование ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА, предоставленные данным СОГЛАШЕНИЕМ, третьей стороне в постоянное пользование, при условии, что третья сторона согласна и обязуется исполнять все условия настоящего СОГЛАШЕНИЯ.

5. Авторское право

ПРОГРАММНЫЙ ПРОДУКТ, в том числе любые включенные в него образы, управляющие программы («applets»), фотографии, анимации, видео- и звукозаписи, музыка и текст, являются интеллектуальной собственностью ПРАВООБЛАДАТЕЛЯ и защищены законодательством Российской Федерации и положениями международных договоров.

6. Срок действия

Право использования ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА предоставляется на срок действия исключительного права, принадлежащего ПРАВООБЛАДАТЕЛЮ. ПРАВООБЛАДАТЕЛЬ имеет право немедленно расторгнуть настоящее СОГЛАШЕНИЕ, если ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ нарушил одно из перечисленных в нем условий. В этом случае ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ лишается предоставленных ему прав на использование ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА. ПРОГРАММНЫЙ ПРОДУКТ должен быть возвращен ПРАВООБЛАДАТЕЛЮ.

7. Ограниченная гарантия

7.1. ПРОГРАММНЫЙ ПРОДУКТ предоставляется для использования «как есть». ПРАВООБЛАДАТЕЛЬ не гарантирует, что ПРОГРАММНЫЙ ПРОДУКТ соответствует ожиданиям и представлениям ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ, аналогам, стандартам, не описанным в пользовательской документации и полностью свободен от ошибок.

7.2. ПРАВООБЛАДАТЕЛЬ не гарантирует никаких экономических и иных результатов от использования ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА за исключением достижения характеристик, указанных в пользовательской документации.

8. Ответственность

8.1. ПРАВООБЛАДАТЕЛЬ не несет ответственность за какой-либо ущерб, связанный с использованием или невозможностью использования ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА.

8.2. За нарушение авторских прав на ПРОГРАММНЫЙ ПРОДУКТ нарушитель несет гражданскую, административную или уголовную ответственность в установленном законом порядке.

9. Техническая поддержка

ПРАВООБЛАДАТЕЛЬ предоставляет ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ техническую поддержку ПРОГРАМНОГО ПРОДУКТА в соответствии с правилами оказания технической поддержки ПРАВООБЛАДАТЕЛЯ.

Телефон: (+7 812) 325-88-48

Факс: (+7 812) 327-92-97

E-mail: info@speechpro.ru

Web-страница: <http://www.speechpro.ru>

Термины и сокращения

Термины

G.711, G.729A – кодеки, стандартизированные ITU-T.

IP-транк (VoIP-транк, SIP-транк, цифровой транк) – виртуальный канал связи между АТС оператора и АТС клиента, работающий поверх сети IP.

QM-задание – задание, выполняемое автоматически в системе **QM Analyzer**.

USB device passthrough – функция виртуальной машины, обеспечивающая доступ из виртуальной машины к USB-устройству, подключенному к хост-машине.

База данных фонограмм – база данных, в которую сохраняется информация о записанных фонограммах (этикетки, ссылки на аудиофайлы и другие сопроводительные данные).

Виртуальная машина – программная и/или аппаратная система, эмулирующая аппаратное обеспечение некоторой целевой (гостевой) платформы и исполняющая программы на платформе хост-машины.

Гипервизор – программа или аппаратная схема, обеспечивающая параллельное выполнение нескольких операционных систем на одной и той же хост-машине.

Канал записи – логически выделенная сущность, отождествляемая с потоком звуковых данных, подлежащих записи.

Конкурентная лицензия – лицензия на использование программного обеспечения, обеспечивающая возможность одновременной работы для некоторого ограниченного количества программ, которые первыми отправили запрос на предоставление лицензии.

Модуль записи – набор программных компонентов, необходимых для обеспечения записи звуковых данных, получаемых с какого-либо источника (включает в себя службу записи фонограмм, источник, клиентское ПО и компоненты для работы с БД).

Площадка – подразделение контакт-центра с отдельной физической и программной инфраструктурой, в котором разворачивается система **Smart Logger**.

Полнотекстовая расшифровка – результат распознавания слитной речи в фонограмме, включающий текст диалога и некоторую сопроводительную информацию (номера абонентов, временные метки, достоверность распознавания и др.).

Полнотекстовое распознавание речи (*распознавание слитной речи*) – процесс преобразования аудиозаписи слитной речи в текстовую расшифровку.

Постоянная видеозапись – режим регистрации экрана оператора, при котором видеозапись выполняется непрерывно в течение сеанса работы оператора в операционной системе.

Сервер комплекса (файл-сервер) – централизованное хранилище фонограмм, с которыми работают пользователи системы **Smart Logger**.

Сигнальная информация – информация, передаваемая при взаимодействии различных коммуникационных устройств друг с другом в рамках обеспечения процедур установления, поддержки и завершения соединения, а также согласования различных параметров, связанных с соединением и передачей данных.

Станция записи – компьютер, на который устанавливается модуль записи, включающий службу записи и один из типов источников.

Супервизор – пользователь ПО **Smart Logger**, выполняющий оценку качества работы операторов с помощью встроенных методов приложения **Smart Logger**.

Тематическая кластеризация – процесс автоматизированного разбиения множества фонограмм на классы, каждому из которых соответствует определённая тематика.

Терминальный сервер – выделенная машина, предоставляющая клиентским машинам операторов среду для работы, в которой исполняются пользовательские приложения.

Трансфер (transfer) – перевод звонка на другого абонента.

Факсимильное сообщение – запись сигнала, полученного с помощью технологии передачи изображений через ТФОП, подлежащая декодированию (восстановлению исходного изображения).

Фонограмма – аудиофайл, содержащий запись телефонного разговора и служебную информацию о записи (длительность, время начала записи, номера абонентов).

Холд (hold) – удержание вызова.

Хост-машина – компьютер, на который устанавливается программное обеспечение среды виртуализации.

Этикетка фонограммы – набор атрибутов фонограммы (идентификатор, длительность, идентификатор канала, информация об абонентах и др.), хранящийся в базе данных.

Сокращения

Avaya AES (Avaya Application Enablement Services) – сервер, предоставляющий сервисы для работы с коммуникационной платформой Avaya Communication Manager.

CTI (Computer Telephony Integration, компьютерная телефония) – технологии, обеспечивающие взаимодействие персональных компьютеров и традиционных телефонных сетей.

DMCC (*Device, Media and Call Control*) – протокол работы сервера Avaya AES.

FTR (*Full-Text Recognition*) – полнотекстовое распознавание речи.

HASP (Hardware Against Software Piracy) – мультиплатформенная аппаратно-программная система защиты программ и данных от нелегального использования и несанкционированного распространения.

HASP HL (Hardware Against Software Piracy High Level) – ключ защиты HASP нового поколения.

HASP NET (Hardware Against Software Piracy NET) – сетевой ключ защиты HASP, обеспечивающий ограничение на количество пользователей, одновременно работающих с ПО.

HASP SL (Hardware Against Software Piracy Second Level) – программный ключ защиты HASP, используемый при цифровой дистрибуции ПО и основанный на технологии активации программного продукта.

HTTP (HyperText Transfer Protocol) – протокол передачи данных в виде гипертекста.

HTTPS (HyperText Transfer Protocol Secure) – расширение протокола HTTP, поддерживающее шифрование данных.

QM (Quality Monitoring) – мониторинг качества.

RTP (Real-time Transport Protocol) – протокол передачи трафика реального времени.

SAP BCM (SAP Business Communication Management) – коммуникационная платформа на базе IP-телефонии.

SIP (Session Initiation Protocol) – протокол сигнализации, используемый в сетях IP-телефонии.

АРМ – автоматизированное рабочее место.

БД – база данных.

ОС – операционная система.

ПО – программное обеспечение.

ТфОП – телефонная сеть общего пользования.

УАТС (УПАТС) – учрежденческо-производственная автоматическая телефонная станция.



Санкт-Петербург

телефон: (812) 325-8848

факс: (812) 327-9297

Москва

телефон: (495) 669-7440

факс: (495) 669-7444

Дополнительная информация представлена на веб-сайте <http://www.speechpro.ru>.

© 2018 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 по лицензированию. Версия документа 001-241018.