

Регламент обработки информации ООО «Воксис» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент определяет порядок обработки входящих и исходящих обращений из голосовых и неголосовых каналов связи в ПО OmniVox в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее соответственно – ПО, Регламент).

Настоящий Регламент распространяется на Операторов контакт-центра, Сотрудников технической поддержки ООО «Воксис»,

2. Терминология

2.1. Для целей настоящего Регламента используются следующие основные понятия:

2.1.1. Оператор контакт-центра (Оператор, Супервайзер) – сотрудник ООО «Воксис» и(или) работник лица, заинтересованного в получении доступа к ПО OmniVox (Далее – сотрудник Заказчика), осуществляющий обработку информации, поступающей из различных каналов, с помощью ПО. Супервайзер обладает расширенными правами доступа в ПО.

2.1.2. Клиент – заинтересованное лицо, направляющее запрос, подразумевающий решение конкретных задач, Оператору контакт-центра.

2.1.3. Заказчик – лицо, в интересах которого Оператор контакт-центра и иные сотрудники ООО «Воксис» совершают определенные действия в отношении Клиентов.

2.1.4. Информация – совокупность сведений (запросов) из различных каналов связи, включая голосовые и неголосовые входящие и исходящие запросы, направляемых как заинтересованными лицами (Клиентами), так и операторами контакт-центра, в процессе взаимодействия заинтересованных лиц (Клиентов) и операторов контакт-центра, а также информация, поступающая от операторов контакт-центра при выполнении ими трудовых задач.

2.1.5. Обработка информации – процесс, подразумевающий осуществление автоматизированного и(или) автоматического сбора, записи и накопления (регистрации); разметки и обобщения (сортировки) информации, а также ее изменения и обновления при необходимости.

2.1.6. Обработка запроса:

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ПРОСТОЙ ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Подписал: Нестерова Ирина Юрьевна
(Бухгалтерия, Главный бухгалтер)

- 2.1.6.1. Обработка входящего запроса – решение конкретной задачи, поставленной Клиентом, обратившимся к Операторам через поддерживаемый канал связи (голосовой/неголосовой);
- 2.1.6.2. Обработка исходящего запроса – решение задач и (или) задачи, составленных в интересах Заказчика и поставленных перед Оператором контакт-центра.
- 2.1.7. Проект – совокупность задач, составленных в интересах заинтересованного лица (Далее – совокупность задач Заказчика), поставленных перед Операторами контакт-центра, для реализации которых Операторы осуществляют обработку информации и обработку запросов.
- 2.1.8. ПО OmniVox (ПО) – программное обеспечение, зарегистрированное в Реестре Российского ПО, используемое операторами контакт-центра при оказании услуг по обработке информации (Реестровая запись №15684 от 25.11.2022, <https://reestr.digital.gov.ru/reestr/1164572/>)
- 2.1.9. OmniVox.Agentzone (A-zone) – модуль ПО OmniVox, интегрированный с промышленной телефонией и используемый операторами контакт-центра для обработки информации, поступающей из голосовых каналов связи.
- 2.1.10. OmniVox-chat – модуль ПО OmniVox, используемый операторами контакт-центра для обработки информации, поступающей из неголосовых каналов связи.
- 2.1.11. WFM – компонент ПО OmniVox, осуществляющий обработку и мониторинг внутренних обращений операторов контакт-центра, направленный на поддержание работы каналов связи и распределение нагрузки между операторами контакт-центра.
- 2.1.12. Screen Script – технология для моделирования алгоритма обработки информации и запроса в зависимости от поставленных задач.
- 2.1.13. Скрипт – алгоритм обработки информации и запроса, созданный с помощью технологии Screen Script.
- 2.1.14. RPA – программное обеспечение, голосовой робот, решающий задачи Оператора на основе машинного обучения и нейронных технологий по алгоритму, соответствующему тому или иному запросу.
- 2.1.15. Chat-bot – программное обеспечение, компьютерная программа, интерактивно имитирующая устную или письменную речь, позволяющая автоматически выстраивать коммуникацию человека с цифровыми интерфейсами.
- 2.1.16. AI ASR ML – инструмент речевой аналитики на основе ASR и NLU технологий, позволяющий автоматически выявлять проблемы при обработке обращений и оперативно корректировать сценарии.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ПРОСТОЙ ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Подписал: Нестерова Ирина Юрьевна
(Бухгалтерия, Главный бухгалтер)

- 2.1.17. Smart Logger – программное обеспечение, система для регистрации и хранения записей телефонных переговоров и видеозаписей с экранов операторов центра коммуникаций; для автоматического и ручного анализа записей телефонных переговоров.
- 2.1.18. База знаний – база данных, используемая Операторами контакт-центра при обработке запроса.
- 2.1.19. Сотрудник технической поддержки – сотрудник ООО «Воксис», осуществляющий техническую поддержку ПО OmniVox в процессе обработки информации.

3. Порядок обработки информации

- 3.1. Для автоматической обработки информации используются следующие программные решения:
- 3.1.1. RPA, Chat-bot: осуществляет прием, сортировку и обработку обращений по соответствующему для каждого типа алгоритму. В случае отклонений или исключений из алгоритма, обращение перенаправляется оператору контакт-центра;
- 3.1.1.1. Этапы обработки информации:
- 3.1.1.1.1. Регистрация информации;
 - 3.1.1.1.2. Сортировка информации;
 - 3.1.1.1.3. Обработка запроса;
 - 3.1.1.1.4. Перенаправление запроса, в случае необходимости.
- 3.1.2. AI ASR ML: осуществляет обработку информации с помощью ASR (Automatic Speech Recognition) и NLU (Natural Language Understanding);
- 3.1.2.1. Этапы обработки информации:
- 3.1.2.1.1. Регистрация информации;
 - 3.1.2.1.2. Сортировка информации;
- 3.1.3. Screen Script: осуществляет моделирование алгоритмов обработки информации и запросов для Операторов контакт-центра, RPA и Chat-bot;
- 3.1.4. Smart Logger: осуществляет сбор, хранение и обработку записей телефонных переговоров и видеозаписей с экранов операторов центра коммуникаций для автоматического и ручного анализа записей телефонных переговоров;
- 3.1.4.1. Этапы обработки информации:
- 3.1.4.1.1. Регистрация информации;
 - 3.1.4.1.2. Сортировка информации;
- 3.1.5. WFM: осуществляет обработку и мониторинг информации от операторов контакт-центра при выполнении ими трудовых задач для дальнейшего распределения нагрузки между телефонными линиями и сотрудниками.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ПРОСТОЙ ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Подписал: Нестерова Ирина Юрьевна
(Бухгалтерия, Главный бухгалтер)

- 3.1.5.1. Этапы обработки информации:
 - 3.1.5.1.1. Регистрация информации;
 - 3.1.5.1.2. Сортировка информации;
 - 3.1.5.1.3. Мониторинг информации.
- 3.2. Для автоматизированной обработки информации используется OmniVox.
 - 3.2.1. Обработка информации в OmniVox.Agentzone:
 - 3.2.1.1. В OmniVox.Agentzone предусмотрено 2 способа приема обращений: ручной и автоматический (при автоматическом приеме звонок, поступающий на телефонный номер, привязанный к OmniVox.Agentzone, перенаправляется системой на свободного Оператора). Для автоматизированной обработки информации Операторы контакт-центра используют Скрипты, созданные с помощью Screen Script. В целях обработки информации в Скрипте могут быть использованы компоненты для сортировки информации.
 - 3.2.1.2. Этапы обработки информации:
 - 3.2.1.2.1. Регистрация информации;
 - 3.2.1.2.2. Обработка запроса с помощью скрипта;
 - 3.2.1.2.3. Анализ качества работы оператора контакт-центра;
 - 3.2.1.3. Участники обработки информации:
 - 3.2.1.3.1. Оператор-контакт центра;
 - 3.2.1.3.2. Сотрудник технической поддержки;
 - 3.2.2. Обработка информации в OmniVox.Chat:
 - 3.2.2.1. Сбор (прием) обращений осуществляется системой автоматически. После приема обращения, система перенаправляет его свободному Оператору. Оператор осуществляет обработку информации с помощью Базы знаний (компонента OmniVox.Chat).
 - 3.2.2.2. Этапы обработки информации:
 - 3.2.2.2.1. Регистрация информации;
 - 3.2.2.2.2. Обработка запроса с помощью Базы знаний;
 - 3.2.2.2.3. Анализ качества работы оператора контакт-центра;
 - 3.2.2.3. Участники обработки информации:
 - 3.2.2.3.1. Оператор контакт-центра;
 - 3.2.2.3.2. Сотрудник технической поддержки;
 - 3.2.2.3.3. Супервайзер (Оператор контакт-центра с расширенными правами).

4. Порядок обработки запроса

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ПРОСТОЙ ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Подписал: Нестерова Ирина Юрьевна
(Бухгалтерия, Главный бухгалтер)

4.1. Обработка запроса в A-zone:

4.1.1. При обработке запросов Операторы используют Скрипты, созданные с помощью Screen Script. Скрипты могут как создаваться для каждого Проекта отдельно, так и использоваться в подобных проектах по аналогии. В Скрипте присутствует База знаний, подключаемая к OmniVox.Agentzone для обработки запроса. База знаний может быть как предоставлена Заказчиком для целей Проекта, так и разработана сотрудниками Воксис.

4.2. Обработка запроса в OmniVox.Chat:

4.2.1. При обработке запросов Операторы используют следующие компоненты OmniVox.Chat:

- 4.2.1.1. Модуль драйвера;
- 4.2.1.2. Модуль обработки чатов;
- 4.2.1.3. Модуль статистики;
- 4.2.1.4. Модуль записи исторических данных;
- 4.2.1.5. Модуль сброса статистики;
- 4.2.1.6. Модуль работы с контентом;
- 4.2.1.7. Скрипты для создания Базы знаний.

4.2.2. В целях обработки запросов Операторы используют зарегистрированную информацию о Клиенте, осуществляют сортировку информации с помощью OmniVox.Chat. Супервайзеры в целях обработки запроса осуществляют мониторинг информации для оптимизации процесса обработки запроса.

5. Порядок обработки персональных данных

- 5.1. Обработка информации производится с учетом Политики обработки персональных данных, разработанной в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» и размещенной по адресу: <https://www.voxys.ru/privacy.html>
- 5.2. ООО «Воксис» является оператором, осуществляющим обработку персональных данных, включенным в Реестр операторов, осуществляющих обработку персональных данных, на основании Приказа № 751 от 24.06.2013.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ПРОСТОЙ ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Подписал: Нестерова Ирина Юрьевна
(Бухгалтерия, Главный бухгалтер)

Приложение №1 к
Регламенту обработки
информации ООО «Воксис»
в информационно-телекоммуникационной
сети «Интернет»

Виды деятельности ООО «Воксис», реализуемые в рамках Регламента, и их
соответствие Перечню видов деятельности в области информационных
технологий, утвержденному Приказом Минцифры №440 от 11.05.2023

Деятельность, прямо предусмотренная Регламентом

Вид деятельности ООО	ПО, Технология	Код	Вид ИТ-деятельности
Оказание услуг по обработке поступающей информации из различных каналов связи	OmniVox, RPA, Chat-bot	26.01	Оказание услуг (выполнение работ) по обработке информации (включая осуществление сбора, записи, накопления, разметки, обобщения, изменения, обновления), обезличиванию, извлечению, использованию, передаче, верификации данных, систематизации информационных массивов, предоставлению в распоряжение пользователя результатов обработки информации, а также по осуществлению наблюдения (мониторингу) за поступающей информацией
Оказание услуг по мониторингу поступающей информации от клиентов заказчика	AI ASR ML	26.01	
Услуги по обработке и информационно-консультационному обслуживанию входящих обращений по голосовым каналам	OmniVox	26.01	
Оказание услуг по обработке информации поступающей по внутренним каналам связи	WFM	26.01	
Услуги по обработке входящих обращений по информационно-консультативному обслуживанию по неголосовым каналам связи	OmniVox	26.01	
Обработка голосовой информации в автоматическом режиме с помощью IVR	OmniVox, IVR	26.01	
Обработка и мониторинг информации в социальных сетях	OmniVox	26.01	
Оказание услуг по обработке тематических (проектных) обращений	OmniVox	26.01	

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ПРОСТОЙ ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Подписал: Нестерова Ирина Юрьевна
(Бухгалтерия, Главный бухгалтер)

Обработка и мониторинг информации в социальных сетях	OmniVox	26.01	
--	---------	-------	--

Сопутствующая деятельность

Вид деятельности ООО	ПО, Технология	Код	Вид ИТ-деятельности
Оказание услуг телемаркетинга с использованием собственных ПО/БД	OmniVox	12.01	Оказание услуг с использованием разработанных организацией либо лицом, входящим в одну группу лиц с данной организацией, программ для ЭВМ, баз данных (далее - собственные программы для ЭВМ, базы данных), в том числе путем предоставления удаленного доступа к программам для ЭВМ и (или) базам данных, по учету и (или) распространению рекламы и (или) рекламной информации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и (или) получению доступа к такой информации, а также оказание услуг, направленных на получение возможности распространять рекламную информацию и (или) получение доступа к такой информации, размещение и показ объявлений и (или) предложений о приобретении (реализации) товаров (работ, услуг), имущественных прав, осуществление поиска информации о потенциальных покупателях (продавцах) и (или) заключении сделок
Мониторинг и управление нагрузкой линий каналов связи с помощью ПО собственной разработки	WFM	8.01	Оказание услуг (выполнение работ, включая монтажные и пусконаладочные) по оценке потребностей, сбору технических требований, подготовке и реализации проектов автоматизации и (или) цифровизации процессов и производств, иных процессов цифровой трансформации
Работы ИТ-специалистов по программированию и модернизации проекта			
Подготовка цифровой записи IVR			
Оказание услуги по обучению операторов Регионального Контактного Центра в дистанционной форме с помощью ПО.	OmniVox	16.01	Оказание услуг с использованием собственных программ для ЭВМ, баз данных, в том числе путем предоставления удаленного доступа к программам для ЭВМ и (или) базам данных, по предоставлению доступа к электронной образовательной и (или) просветительской информации, включая видеоуроки, вебинары, удаленные консультации и иные интерактивные образовательные сервисы, предоставлению прав на использование электронных книг (изданий) и других электронных публикаций
Услуги по дистанционному обучению сотрудников Заказчика			
Создание базы с входящими сообщениями из неголосовых каналов связи и дальнейшее формирование, ведение		3.01	Деятельность по созданию баз данных и информационных ресурсов (включая разработку концепций, структуры, состава баз данных), формированию и ведению баз данных (включая сбор данных из одного или более источников, а также ввод, верификацию и актуализацию данных), администрированию баз данных (включая обеспечение возможности доступа к базе

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ПРОСТОЙ ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Подписал: Нестерова Ирина Юрьевна
(Бухгалтерия, Главный бухгалтер)

и администрирование созданных БД			данных в режиме непосредственного или телекоммуникационного доступа), поиску данных, их отбору и сортировке по запросам, предоставлению отобранных данных пользователям
Предоставление удаленного доступа к ПО OmniVox.Agentzone	OmniVox	2.01	Реализация программ для ЭВМ, баз данных (включая их обновления и изменения), средств защиты информации, в том числе путем отчуждения прав, предоставления прав (лицензирования), предоставления удаленного доступа посредством информационно-телекоммуникационных сетей, включая информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет", предоставление удаленных вычислительных мощностей, эмулирующих физическое оборудование, копирования, оптовой и розничной продажи экземпляров программ для ЭВМ, баз данных, издание сборников программ для ЭВМ и баз данных, предоставления экземпляров программ для ЭВМ, баз данных в лизинг, аренду (прокат)
Техническая поддержка хранения записей звуковых файлов		1.06	Проектирование и (или) иная деятельность, а также оказание услуг в отношении информационно-телекоммуникационной инфраструктуры - компьютерных систем, объединяющих компьютерное оборудование, программы для ЭВМ, и (или) базы данных, и (или) коммуникационных технологий (технологий передачи данных) (далее - ИТ-инфраструктура), центров обработки данных и облачной (виртуальной) инфраструктуры, ситуационных центров, а также деятельность по управлению компьютерными системами, компьютерным оборудованием
Техническая поддержка канала записи звуковых файлов			
Техническая поддержка ПО при предоставлении удаленного доступа		1.01	Проектирование, и (или) обследование, и (или) разработка, и (или) адаптация, и (или) модификация (в том числе локализация, кастомизация, доработка), и (или) обратное проектирование (реверсивный инжиниринг), и (или) модернизация, и (или) обновление, и (или) установка, и (или) интеграция, и (или) настройка, и (или) конфигурирование, и (или) внедрение, и (или) сопровождение, и (или) тестирование, и (или) испытания, и (или) техническая поддержка, и (или) эксплуатация, включая администрирование, а также оказание услуг (в том числе консультационных, услуг по обучению, экспертных услуг и иных) в указанных видах деятельности (далее - проектирование и (или) иная деятельность, а также оказание услуг), в отношении программ для электронных вычислительных машин (далее - программы для ЭВМ), и (или) баз данных (в том числе их обновлений и исправлений), и (или) визуальных пользовательских интерфейсов
Техническая поддержка канала записи звуковых файлов			

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ПРОСТОЙ ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Подписал: Нестерова Ирина Юрьевна
(Бухгалтерия, Главный бухгалтер)