

ВОКА-ТЕК: Руководство пользователя

Общие сведения

ПО ВОКА-ТЕК предназначено для работы с данными, которые поступают с носимых бейджей, стационарных микрофонов и других устройств записи разговоров. Ключевые блоки системы: контроль работы устройств, хранение, обработка аудиозаписей и транскрипций, речевая аналитика.

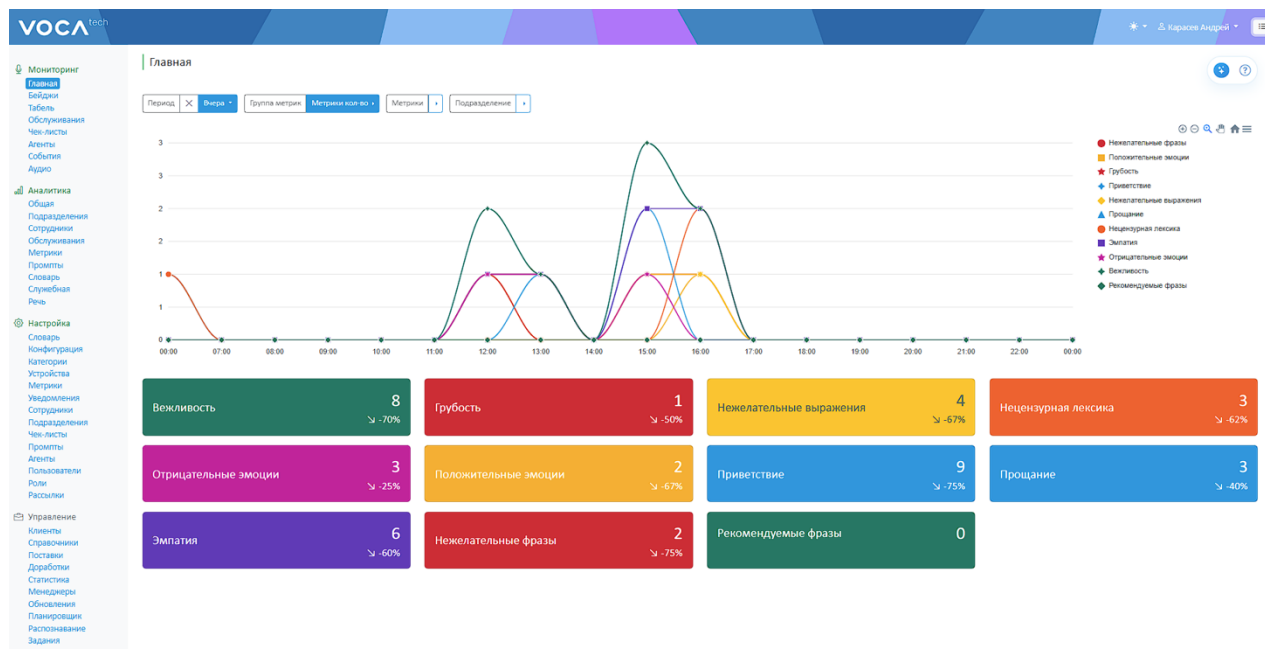
Система позволяет:

- отслеживать состояние устройств;
- прослушивать аудиозаписи и читать их транскрипции;
- анализировать качество коммуникаций по чек-листам, метрикам и LLM-аналитике;
- формировать отчеты, выгружать данные в соответствии с клиентскими запросами;

Для работы нужен актуальный браузер и учетные данные, выданные администратором.

Интерфейс построен как дерево из блоков, разделов и вкладок.

Обзор интерфейса



Меню пользователя

В правом верхнем углу ЛК расположена кнопка с ФИО пользователя. По нажатию открывается меню:

- Профиль — просмотр и изменение email (логина) и пароля; подключение/отключение Telegram-бота (при наличии у клиента).
- Темы оформления — переключатель в шапке ЛК: системная (по умолчанию), светлая, тёмная.
- Справка — документация, FAQ и история обновлений (релиз-ноутс). Любой документ можно выгрузить в HTML.
- AI-ассистент — открывается в отдельной вкладке и предназначен для работы с данными VOCA в формате диалога с LLM. Пользователь задает вопрос в свободной форме, а ассистент подбирает подходящие отчеты, справочники и инструменты работы с транскрипциями. На странице AI-ассистента пользователь может:
 - начать новый диалог;
 - задать вопрос в свободной форме;
 - продолжить обсуждение в рамках уже открытого диалога;
 - выбрать модель перед началом диалога;
 - задать температуру для новых сообщений диалога;

- открыть прошлые диалоги;
- архивировать диалог.
- Выход — завершение сессии.

Навигация

ЛК организован в блоки, разделы и вкладки — меню навигации располагается в левой части экрана. Три основных блока:

- Мониторинг — аудиозаписи обслуживаний, активность бейджей, главная страница с динамикой метрик за предыдущий день.
- Аналитика — все основные отчёты по метрикам, подразделениям, сотрудникам и обслуживаниям за любой период.
- Настройка — конфигурирование системы: словарь КФ, устройства, пользователи, метрики, чек-листы и другие параметры.

Системные пользователи имеют доступ к блоку Управление — глобальная информация по всем клиентам и контроль фоновых процессов.

Блок «Мониторинг»

Блок предназначен для отображения информации по работе аудиобейджей, прослушивания аудиозаписей и просмотра их транскрипций.

Главная

Отображает числовые значения ключевых метрик и их тренд — процентное изменение относительно предыдущего аналогичного периода. По умолчанию данные за вчерашний день. Если включена опция «Тренды ко дням недели», тренд при периоде один день рассчитывается к тому же дню прошлой недели.

Бейджи

Список активных аудиобейджей с информацией: описание устройства, сотрудник (для бейджей с шерингом — авторизованный сотрудник с интервалами активности), статус (линейная диаграмма с цветовой шкалой), количество неотправленных файлов, версия ПО, время последней активности. Из строки можно перейти к аудиозаписям или событиям устройства.

Табель

Три вкладки:

- Сотрудники — активность по аудиозаписям с бейджа.

- Пользователи — время первого и последнего действия в ЛК, суммарная длительность работы за день (периоды активности с паузами ≤ 30 мин объединяются в группы).
- Бейджи — табель состояний устройств с выгрузкой в Excel.

Обслуживания

Обслуживания выделяются из аудиозаписей по фразам приветствия и прощания. На вкладке «Список» каждая строка содержит дату, интервал, длительность, устройство, сотрудника, категорию и транскрипцию. Для клиентов с ВАС дополнительно отображается номер телефона и время дозвона. Доступны:

- фильтрация по категории и ключевым фразам (логика «Любые / Все / Кроме»);
- варианты текстового поиска по транскрипциям;
- переход в карточку обслуживания для прослушивания, редактирования транскрипции, GPT-суммаризации, работы с чек-листами, постановки апелляции.

В карточке обслуживания (блок «Дополнительно») можно: объединить обслуживание с другим, пометить как недействительное, добавить в избранное, сменить категорию, скачать транскрипцию или удалить запись.

На вкладке «Лучшие практики» отображаются обслуживания, отмеченные как эталонные, — доступны всем пользователям независимо от прав на подразделения.

Чек-листы

Чек-лист — опрос для оценки качества обслуживания, заполняемый на странице деталей обслуживания или аудиозаписи. Результат отображается в баллах и процентах.

Апелляции создаются на странице деталей чек-листа или обслуживания при обнаружении некорректной оценки; список апелляций доступен на вкладке «Мониторинг-Чек-листы-Апелляции». Для апелляции выбирается категория. Система уведомлений информирует сотрудника при создании чек-листа, автора чек-листа при создании апелляции, создателя апелляции при смене её статуса.

События

Журнал событий с устройств (Информация, Файл получен, Авторизация сотрудника, Ошибка и др.) в виде таблицы и графика динамики по типам.

Аудио

Аудиозаписи с бейджей разбиваются на дорожки заданной длины (обычно 10 мин) — вкладка «Записи». Записи с распознанной речью объединяются в группы — вкладка «Группы». Доступны:

- фильтрация по ключевым фразам (содержит/не содержит, логика «ИЛИ»);

- варианты текстового поиска по транскрипциям;
- прослушивание с переходом по тайм-кодам ключевых фраз, объединение соседних аудиозаписей;
- редактирование транскрипции (при наличии прав).

Блок «Аналитика»

Все отчёты поддерживают группировку метрик, прогресс-бары целей и детализацию составных метрик. Значения метрик, выделенные голубым, кликабельны — ведут на исходные данные.

Общая

Совмещённый отчёт по подразделениям и сотрудникам одновременно — таблица с раскрывающимися списками сотрудников внутри подразделений.

Подразделения

Значения всех метрик в разрезе подразделений компании. При привязке метрик к конкретным подразделениям отображается агрегация на уровень выше.

Сотрудники

Значения всех метрик в разрезе сотрудников компании.

Обслуживания

Значения метрик в разрезе отдельных обслуживаний с гибкой системой фильтрации.

Метрики

Детальные данные по настроенным метрикам в разрезе подразделений и сотрудников — столбчатые, пузырьковые диаграммы и линейные графики динамики. Показывает тренды — процентное изменение текущего периода к предыдущему. Названия подразделений и сотрудников кликабельны для перехода к соответствующим разделам. У формульных метрик формула расчёта раскрывается по одноимённой кнопке.

Промпты

История пакетных запусков LLM-пром프트ов по выборкам обслуживаний. Для каждого запуска сохраняются параметры фильтра, промпт, модель, температура, статус, результат, токены и стоимость. Результат можно экспортировать в HTML или перейти к исходной выборке обслуживаний.

Словарь

Отчёт по частоте совпадений ключевых фраз в разрезе подразделений и сотрудников за выбранный период.

Служебная

Графики и диаграммы о работе бейджей: количество обслуживаний, работающие устройства/сотрудники/пользователи, длительность и размер аудио, скорость передачи данных, динамика по категориям, распределение обслуживаний по времени начала, поступления данных на сервер.

Речь

Рейтинг наиболее часто употребляемых фраз в диалогах в разрезе подразделений и сотрудников. Клик по фразе — переход к аудиозаписям с её подсветкой.

Блок «Настройка»

Для добавления нового элемента в любом разделе используется кнопка «Добавить»; для редактирования — иконка карандаша в строке таблицы.

Словарь

Шаблоны поиска ключевых фраз (КФ) в транскрипциях. Каждая КФ содержит:

- название, примеры и шаблон поиска (регулярное выражение — может генерироваться автоматически по примерам);
- тип: «Начало диалога», «Окончание диалога» (маркеры границ обслуживания) или «Не указан»;
- цвет подсветки в транскрипциях;
- поле «Раздельная аналитика» — поиск по транскрипции клиента, сотрудника или общей.

КФ можно объединять в группы для удобной фильтрации. Доступны экспорт/импорт в CSV и принудительный пересчёт статистики по всем записям.

Конфигурация

Хранит настройки работы бейджей, систем распознавания и разметки диалогов. Основные блоки:

- Бейдж — индивидуальные настройки устройств: онлайн-режим, кодек аудио (PCM/OPUS), коэффициент усиления микрофонов.
- Экран бейджа — формат и содержание информации на дисплее устройства.

- VAD — настройка параметров предобработки записей перед распознаванием речи.
- ASR — параметры распознавания речи: уменьшение громкости клиента, маскирование персональных данных (ФИО, адреса, телефоны, даты), шумоподавление.
- Диалоги — параметры разметки обслуживаний: минимальная/максимальная длительность, максимальная пауза, минимальное количество КФ, удаление недействительных обслуживаний, режимы разметки (по статусам бейджа, по прощанию как маркеру начала), режим GPT-функций.

Категории

Раздел настройки категоризации обслуживаний. Логика присвоения категории по набору КФ определяется тремя блоками: «Содержит все фразы», «Содержит некоторые из фраз», «Не содержит ни одной из фраз». Функция «Тестирование» позволяет виртуально проверить условия категории без изменения аналитики. После редактирования категории можно запустить повторную разметку исторических обслуживаний (с выбором: с категорией, без категории или все). Отдельный подраздел «Апелляции» — для тематических категорий апелляций.

Устройства

Список всех зарегистрированных аудиобейджей с полями данных. Из карточки устройства можно назначить сотрудника, архивировать, заблокировать, перенести в другую компанию или удалить. Устройства организуются в группы с общей конфигурацией и версией ПО.

Метрики

Встроенный механизм подсчёта показателей на основе транскрипций, обслуживаний и чек-листов. При создании метрики задаются:

- тип (обширный список, охватывающий широкий спектр задач);
- привязка к подразделению, должности, категории (фильтры ограничивают выборку обслуживаний);
- цвет, тип графика;
- цель (допустимый минимум/максимум), отображение прогресс-бара;
- флаг «Отображать в обслуживании».

Составная метрика объединяет несколько процентных метрик с весовыми коэффициентами. Компонентами могут быть другие составные метрики (до двух уровней вложенности). Метрики группируются на вкладке «Группы» с настройкой видимости по ролям пользователей.

Уведомления

Настройка автоматических уведомлений по событиям (например, создание чек-листа) с возможностью отправки по e-mail или SMS. Список пользователей можно импортировать из Excel.

Сотрудники

Справочник сотрудников, используемый для авторизации на бейджах и формирования отчётов. При регистрации задаются подразделение, должность, ФИО, телефон (опционально), email (опционально). Из карточки можно создать пользователя ЛК с одноимёнными ФИО. Поддерживается массовый импорт из XLS-файла.

Подразделения

Справочник подразделений с иерархической структурой. Каждое подразделение имеет название, код, часовой пояс (для корректного отображения времени). Неактуальные подразделения можно архивировать — они отображаются в дереве серым цветом и скрываются из фильтров.

Чек-листы (настройка)

Создание шаблонов чек-листов с вопросами, вариантами ответов, подсказками. GPT-чек-листы заполняются автоматически LLM-моделью при открытии в карточке обслуживания — для них задаются контекст и инструкция для заключения. Поддерживается автозаполнение GPT-чек-листов в фоне при обработке новых обслуживаний.

Промпты (настройка)

Настройка GPT-промпов: задаются текст инструкции, LLM-модель и температура. Готовые промпы доступны в карточке обслуживания и в пакетном запуске через AI-анализ в разделе «Мониторинг-Обслуживания».

Агенты

Позволяет настроить автономные сценарии работы с AI-инструментами ВОКА-ТЕК. Вместо того чтобы сотрудник каждый раз вручную задавал вопрос AI-ассистенту, настроенный агент по расписанию или по кнопке сам выполняет заранее настроенную задачу, сохраняет результат в мониторинг и, при необходимости, отправляет его на e-mail.

Пользователи

Учётные записи пользователей ЛК. При создании задаются ФИО, email (логин), роль, язык интерфейса; пароль генерируется автоматически. Можно ограничить доступ по сотруднику или конкретным подразделениям. Поддерживается интеграция с Active Directory и SSO (OIDC). Вкладка «Действия» — журнал действий пользователей.

Роли

Предопределённые наборы прав доступа к разделам ЛК. При создании роли задаются: название, группа Windows AD (при интеграции с AD), признак системной роли, флаг отображения транскрипций. Уровни доступа: Нет / Чтение / Редактирование / Полный. Пользователи с ролью

«Системная» отображаются в разделе Управление-Менеджеры и имеют доступ к блоку «Управление».

Рассылки

Автоматическая отправка отчётов по расписанию указанным получателям. При создании задаются: наименование, тип отчёта, группа метрик, конкретная метрика (для отчётов Аналитика-Метрики), подразделения и глубина, период и список получателей. Параметры рассылки создают задание в разделе Управление-Планировщик.

Блок «Управление» (только для администраторов)

Блок отображает информацию по всем зарегистрированным клиентам системы.

Клиенты

Регистрация и управление личными кабинетами клиентов. При создании задаются: название, ответственный менеджер, системное имя, лимит сотрудников, качество сжатия и сроки хранения аудио, глубина пересчёта показателей, логика аналитики подразделений, режим множественных категорий и другие параметры.

Справочники

Глобальный поиск элементов системы в справочниках устройств, сотрудников и пользователей по всем клиентам.

Поставки

Отслеживание отгрузок устройств клиентам: партии поставок, гарантийный статус устройств, обеспечение корректного учёта при обращениях в ремонт.

Доработки

Перечень дополнительных (в т.ч. экспериментальных) функций, которые можно включить или отключить для всех или конкретных клиентов.

Статистика

Графическое отображение статистики по обработке аудиозаписей по всем клиентам.

Менеджеры

Справочник учётных записей системных пользователей (менеджеров) с доступом к нескольким клиентам. Вкладка «Действия» — журнал действий менеджеров.

Обновления

Хранилище версий прошивок для бейджей. Прошивку можно привязать к конкретному клиенту или сделать общедоступной; список доступных прошивок в группе устройств формируется из привязанных к клиенту и общедоступных.

Планировщик

Очередь заданий на обработку аудио, рассылку отчётов и другие фоновые операции с возможностью редактирования условий запуска заданий.

Распознавание

Инструмент ручного тестирования поддерживаемых модулей ASR: загрузка аудиофайла, выбор модуля, сравнение с эталонной транскрипцией (метрики WER, ACC, CER), опции диаризации и метрик речи.

Задания

Журнал заданий пересчёта ключевых фраз и переназначения категорий по всем клиентам. Задания создаются автоматически при изменении словаря и категорий; период пересчёта определяется глубиной пересчёта в карточке клиента.