

# Описание функциональных характеристик программы для ЭВМ «Лайнер»

## 1. Задачи, которые решает ПО «Лайнер»:

- **Автоматизация коммуникаций:**  
Обеспечивает эффективное управление обзвоном клиентов, автоматизирует обработку входящих и исходящих звонков, повышая производительность операторов и агентов.
- **Организация массовых кампаний:**  
Позволяет проводить масштабные обзвоны для телемаркетинга и продаж, управлять базами данных клиентов и отслеживать результаты кампаний для оперативной корректировки стратегии.
- **Поддержка клиентского сервиса:**  
Улучшает процессы обработки обращений клиентов, сокращает время ожидания ответа и обеспечивает оперативное решение проблем, что ведет к повышению уровня удовлетворенности.
- **Проведение маркетинговых исследований:**  
Предоставляет инструменты для проведения опросов, сбора обратной связи и анализа потребностей аудитории, что способствует выработке эффективных маркетинговых решений.

## 2. Затрачиваемые ресурсы, вводная информация и выходные данные:

- **Вводная информация (исходные данные):**
  - Базы данных клиентов (контактная информация, история обращений, результаты предыдущих кампаний).
  - Параметры кампаний (целевые группы, временные интервалы, сценарии обзвона).
  - Входящие запросы и обращения клиентов через телефонные каналы.
- **Затрачиваемые ресурсы:**
  - Аппаратное обеспечение (серверы, рабочие станции, телефонные линии и сетевые соединения).
  - Интеграционные модули для взаимодействия с внешними системами (CRM-системы, базы данных, аналитические платформы).
  - Программные компоненты для обработки, хранения и передачи данных в реальном времени.
- **Выходные данные (результаты работы):**
  - Детализированные отчеты по результатам обзвона (статистика звонков, конверсия, эффективность операторов).
  - Аналитика по клиентскому сервису (среднее время ожидания, количество решенных обращений, уровень удовлетворенности клиентов).
  - Маркетинговые отчеты (результаты опросов, анализ обратной связи, рекомендации для оптимизации кампаний).

## 3. Основные функции и назначение ПО «Лайнер»:

- **Функциональные возможности:**
  - Автоматизация управления обзвоном клиентов с возможностью настройки сценариев и маршрутизации вызовов.

- Масштабирование операций за счет поддержки массовых обзвонных кампаний и интеграции с базами данных.
- Реализация инструментов для оперативного реагирования на обращения клиентов и оптимизации работы контакт-центров.
- Проведение маркетинговых исследований с возможностью сбора, анализа и визуализации данных для дальнейшей стратегической работы.
- **Назначение:**  
Предназначено для использования компаниями и организациями, стремящимися повысить качество обслуживания клиентов, оптимизировать процессы взаимодействия и улучшить эффективность работы колл-центров и телемаркетинга. «Лайнер» служит комплексным решением, объединяющим задачи автоматизации, аналитики и интеграции для создания единой системы управления коммуникациями.

Таким образом, ПО «Лайнер» представляет собой многофункциональное решение, направленное на автоматизацию и оптимизацию процессов взаимодействия с клиентами, что позволяет организациям значительно повысить качество обслуживания, эффективность работы операторов и результативность маркетинговых кампаний.