ООО «АЛЬФАМАТИКА»

Описание функциональных характеристик

Документация для реестра российского программного обеспечения

Программный продукт	«АЛЬФАМАТ: Видеоконсультант»
Реквизиты документа	Редакция 1.0 • 22 октября 2026 года

1. Общие сведения и назначение

«АЛЬФАМАТ: Видеоконсультант» — программное обеспечение для организации дистанционного обслуживания клиентов через двустороннюю аудио- и видеосвязь, а также через интерактивные сервисы самостоятельного обслуживания. Решение предназначено для предоставления консультаций и информационных услуг, приема обращений и организации работы операторов удаленного обслуживания.

Программное обеспечение применяется в организациях, взаимодействующих с гражданами и клиентами через терминалы дистанционного обслуживания. Для отдельных вариантов поставки предусмотрено взаимодействие с информационными системами заказчика и периферийным оборудованием терминала.

2. Состав программного обеспечения

Система построена по модульному принципу. Базовые и дополнительные компоненты могут поставляться в различных сочетаниях в зависимости от согласованной конфигурации.

Компонент	Функциональное назначение
Серверная часть	Централизованная обработка и хранение данных, поддержка взаимодействия компонентов системы.
Автоматизированное рабочее место (АРМ) оператора	Проведение дистанционных консультаций; обслуживание и перенаправление клиентских обращений.
Модуль терминала	Клиентский интерфейс, звуковое оповещение, связь с оператором, работа с функциями терминала.
Модуль администрирования	Управление настройками, пользователями, мониторингом и отчетностью.
Дополнительные программные модули	Интеграции, платежи, оценка качества, обращения, статистика, личный кабинет и другие функции в составе поставки.

3. Основные функциональные характеристики

3.1. Дистанционные консультации

Установление аудио- и видеосвязи между клиентом и оператором для дистанционного решения запросов. Возможность перенаправления клиента другому оператору в предусмотренных сценариях.

3.2. Управление клиентскими обращениями

Организация приема обращений и их обработки на АРМ оператора; многоуровневое обслуживание и переадресация при наличии соответствующих настроек.

3.3. Самообслуживание

Предоставление клиенту доступа к справочным материалам и доступным интерактивным сервисам без участия оператора.

3.4. Интеграция

Обмен данными с биллинговыми и иными информационными системами заказчика для предоставления сведений клиенту и выполнения прикладных операций, если предусмотрено интеграционным модулем.

3.5. Сбор обращений и обратной связи

Регистрация отзывов и жалоб в текстовом, аудио- и видеоформате с использованием соответствующего модуля.

3.6. Мониторинг качества обслуживания

Использование отзывов, аудио- и видеоматериалов взаимодействия для оценки качества обслуживания при наличии соответствующего модуля и законных оснований обработки данных.

3.7. Отчетность и статистика

Сбор и представление основных показателей работы с клиентами, формирование аналитической и отчетной информации.

3.8. Работа с документами и платежами

Возможность организации печати, сканирования, просмотра квитанций, передачи показаний и выполнения платежных операций при наличии лицензированных модулей, интеграций и совместимой периферии.

3.9. Администрирование

Управление пользователями и параметрами системы, контроль доступности и состояния компонентов.

3.10. Доступность и информация

Справочные сведения и ответы на часто задаваемые вопросы; поддержка предусмотренных производителем режимов взаимодействия с терминалом, включая режим для маломобильных пользователей в поддерживаемых конфигурациях.

4. Пользовательские роли

Роль	Основные действия
Клиент	Получение консультации, выбор доступной услуги, отправка обращения, использование самообслуживания.
Оператор	Прием и ведение видеоконсультации, обработка и перенаправление обращения.
Администратор	Настройка пользовательских прав, параметров и мониторинга системы в пределах предоставленных полномочий.
Специалист сопровождения	Диагностика и техническое обслуживание программных компонентов при наличии соответствующих полномочий.

5. Внешние взаимодействия и границы функциональности

Функции приема платежей, доступа к личному кабинету, передачи показаний и выпуска документов зависят от доступности внешних систем, настроенных интерфейсов обмена и подключенного оборудования. Наличие перечисленных возможностей в продуктовой линейке не означает их автоматического включения во все поставки.

Программное обеспечение само по себе не подменяет функции платежного оператора, биллинговой системы или электронного документооборота заказчика; соответствующие операции выполняются через предусмотренные интеграции.

Сведения об организации и документе

Разработчик/поставщик: ООО «Альфаматика». Информация о продукте: https://alphamatica.ru/systems/asvk.

Общие контакты организации: info@alphamatica.ru | +7 (495) 249-00-50.

Документ описывает функциональное назначение и общий порядок работы системы. Конкретный набор доступных модулей, параметры конфигурации и условия сопровождения определяются комплектом поставки и договором с заказчиком.