



SURVEYSTUDIO
research software.

Функционал программного обеспечения

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	2
1. Назначение ПО	3
1.1. Общее описание	3
1.2. Функционал ПО « SURVEYSTUDIO »	3
1.3. Эксплуатационное назначение	3
2. Функциональные возможности ПО	4
2.1. Создание анкет	4
2.2. Создание и проведение проектов	4
2.3. Добавление пользователей и настройка прав доступа	5
2.4. Контроль финансов	5
2.5. Настройка функционала по умолчанию, создание API-токенов и шаблонов интеграций с другими системами, редактирование списка заблокированных контактов	5
2.6. Изменение данных пользователя	5
2.7. Использование автоматизированного дозвона	5
2.6.1. Административная часть	5
2.6.2. Рабочее место оператора	6
3. Требования к оборудованию и уровню пользователя	7
3.1. Требования к программному и аппаратному обеспечению компьютера пользователя	7
3.1.1 Для использования автоматизированного дозвона	7
3.2. Требования к пользователю	7

Описание функционала программы для ЭВМ (ПО, программного обеспечения) «**SURVEYSTUDIO**», содержит информацию, необходимую для ознакомления с ПО и его эксплуатации и состоит из трех разделов:

1. Раздел «Назначение ПО» содержит сведения о назначении ПО.
2. Раздел «Функциональные возможности» содержит описание функций и инструментов ПО.
3. Раздел «Требования к оборудованию и уровню пользователя» содержит информацию о минимальных требованиях к аппаратному и программному сопровождению и навыках пользователя, необходимых для корректной работы в ПО.

1. Назначение ПО

1.1. ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ

Программа для ЭВМ «SURVEYSTUDIO» является программным обеспечением для создания и проведения социологических, маркетинговых и других типов исследований.

Для работы с ПО (далее также – система, SURVEYSTUDIO) необходимо устройство с функциями доступа в Интернет (персональный компьютер, планшет, телефон и пр.). Программное обеспечение, необходимое для работы пользователя с системой, включает в себя операционную систему с графическим интерфейсом и браузер (веб-обозреватель).

1.2. ФУНКЦИОНАЛ ПО «SURVEYSTUDIO»

Возможности ПО «SURVEYSTUDIO» позволяют создавать и проводить опросы на мобильных устройствах (CAPI), телефонные (CATI) и онлайн-опросы (CAWI).

1.3. ЭКСПЛУАТАЦИОННОЕ НАЗНАЧЕНИЕ

ПО «SURVEYSTUDIO» предназначен для следующих категорий конечных пользователей:

- Социологические исследовательские организации.
- Маркетинговые и консалтинговые компании.
- Учебные заведения.
- Иные лица, предоставляющие или пользующиеся услугами в сфере исследований.

2. Функциональные возможности ПО

2.1. СОЗДАНИЕ АНКЕТ

Анкета – это сценарий проведения интервью или опроса. Её можно многократно использовать в одном или нескольких проектах. В разделе *Анкеты* можно создавать, изменять, копировать и тестировать анкеты. В этом разделе осуществляются следующие действия:

- Создание анкеты и настройка её параметров.
- Объединение анкет в группы.
- Создание и редактирование вопросов в анкете.
- Добавление и редактирование списков вариантов ответов.
- Настройка логики показа вопросов, переходов от вопроса к вопросу, отображение текстов вопроса и вариантов ответов в зависимости от предыдущих ответов и других, всевозможных, условий.
- Добавление в анкету медиафайлов и настройка их отображения (изображений, аудио/видеофайлов).
- Настройка внешнего вида отображения анкеты (скрытие и показ отдельных элементов интерфейса, регулировка цветовых решений отображения опроса, добавление логотипа и иконки опроса, изменение текста футера).
- Проведение тестовых запусков опроса в режиме отладки.
- Включение различных дополнительных опций, влияющих на внешний вид отображения, логику и функционал вопроса в анкете (например: скрытие кнопок интерфейса, автоответ и автопереход на следующий вопрос, разрешение на добавление вложений (изображений/документов), настройка режима выгрузки в отдельных вопросах с множественным выбором ответа и многое другое).

2.2. СОЗДАНИЕ И ПРОВЕДЕНИЕ ПРОЕКТОВ

Проект – это хранилище собираемой информации. К проекту прикрепляется анкета, задаются квоты, если требуется, загружается база контактов и/или операторы, имеющие право на нём работать. Результатом проведённого проекта является массив данных и результат его обработки в виде отчётов. В этом разделе осуществляются следующие действия:

- Создание проекта и настройка его параметров.
- Объединение проектов в группы.
- Просмотр, фильтрация, выгрузка отчетов и исходящих звонков.
- Добавление и назначение подрядчиков (других клиентов **SURVEYSTUDIO**) на проект.
- Создание и редактирование тем внешнего вида опросов, добавление логотипов и иконок, добавление текста в футер.
- Создание шаблонов и настройка для отправки Email и SMS рассылок через добавленные интегрированные сервисы для рассылок, а также просмотр журналов ранее отправленных Email и SMS рассылок.
- Добавление и редактирование счетчиков и квот в рамках проекта.
- Загрузка, выгрузка и редактирование баз контактов.
- Просмотр и выгрузка статистических данных проекта.
- Просмотр и выгрузка данных эффективности общей и индивидуальной статистики работы операторов, назначенных на проект.
- Выгрузка результатов проекта в виде массива данных с возможностью фильтрации необходимого среза данных с помощью ранее созданных счетчиков, выбора периода выгрузки и формата выгружаемого массива (SPSS Data (.sav) – не является обязательным для функционирования ПО, табличные редакторы (.xlsx и .xls), Text (.csv)), а также большого количества дополнительных опций.
- Выгрузка вложений и аудиозаписей разговоров проекта в виде архива с возможностью фильтрации необходимого среза данных с помощью ранее созданных счетчиков, настройкой периода выгрузки и выбора типа выгружаемых файлов.
- Назначение операторов (интервьюеров, ранее добавленных пользователей в систему) на проект для работы по сбору данных.

2.3. ДОБАВЛЕНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ И НАСТРОЙКА ПРАВ ДОСТУПА

Пользователи системы – это сотрудники компании (интервьюеры, менеджеры и прочие), партнеры и заказчики. Они могут обладать разными правами доступа: от ввода данных, до просмотра статистики проектов и модификации сценариев опросов. Этот раздел позволяет следующее:

- Добавление новых пользователей в ручном режиме или через их загрузку из файла.
- Объединение пользователей в группы, а также создание новых групп.
- Настройка прав доступа пользователей и групп пользователей.

2.4. КОНТРОЛЬ ФИНАНСОВ

В этом разделе осуществляются следующие действия:

- Пополнение баланса лицевого счета в системе.
- Формирование финансовых отчетов за любой месяц.
- Просмотр действующих и архивных договоров, а также реквизитов привязанных к ним банковских счетов, с которых осуществляются пополнения баланса лицевого счёта.
- Просмотр и выгрузка писем и финансовых документов.
- Просмотр детализации движения денежных средств на балансе лицевого счета.

2.5. НАСТРОЙКА ФУНКЦИОНАЛА ПО УМОЛЧАНИЮ, СОЗДАНИЕ API-ТОКЕНОВ И ШАБЛОНОВ ИНТЕГРАЦИЙ С ДРУГИМИ СИСТЕМАМИ, РЕДАКТИРОВАНИЕ СПИСКА ЗАБЛОКИРОВАННЫХ КОНТАКТОВ

В разделе «Настройки» осуществляются следующие действия:

- Настройки анкет, проектов, редактора счетчиков и квот, шаблонов выгрузки и рассылок по умолчанию.
- Создание шаблонов брендинга.
- Получение API-токенов и блокировка существующих.
- Создание шаблонов интеграций.
- Просмотр и изменение списка заблокированных телефонов и электронных адресов.

2.6. ИЗМЕНЕНИЕ ДАННЫХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

В разделе «Профиль» осуществляются следующие действия:

- Просмотр данных клиента.
- Изменение регистрационных данных.
- Изменение пароля администратора.

2.7. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ АВТОМАТИЗИРОВАННОГО ДОЗВОНА

Предназначен для автоматизированного исходящего обзвона респондентов с поддержкой предиктивного, прогрессивного и смешанного режимов набора номеров. Позволяет автоматизировать работу контакт-центра. Операторы не участвуют в непосредственном наборе номеров, система самостоятельно переводит на них ответные вызовы.

Состоит из двух компонентов:

- Административная (серверная) часть.
- Рабочее место оператора.

2.6.1. АДМИНИСТРАТИВНАЯ ЧАСТЬ

В этом разделе личного кабинета **SURVEYSTUDIO** осуществляются следующие действия:

- Включение и настройка параметров автоматизированного набора телефонных номеров респондентов.
- Контроль за работой операторов в режиме реального времени.
- Просмотр и редактирование параметров проектов.
- Просмотр общего состояния системы дозвона, а также отдельно по каждому открытому проекту.
- Просмотр состояния вошедших в систему операторов и их текущее состояние, а также всех набираемых в данный момент телефонных номеров.
- Просмотр и выгрузка информации и записей разговоров по всем совершенным системой исходящим звонкам, с возможностью фильтрации по различным параметрам, а также просмотра всех параметров каждого отдельного звонка.
- Просмотр и выгрузка отчетов общей и индивидуальной статистики и эффективности работы операторов, назначенных на проект.
- Просмотр и выгрузка звонков, совершённых вручную.

2.6.2. РАБОЧЕЕ МЕСТО ОПЕРАТОРА

Представляет собой веб-приложение для обработки звонков оператором. Позволяет осуществлять следующие действия:

- Проставление результата работы по контакту.
- Просмотр данных по контакту.
- Перенос звонка на другое время.
- Добавление комментария к контакту.
- Просмотр индивидуальной статистики пользователем.
- Включение дополнительных опций адаптации рабочего места для использования операторами с ограниченными возможностями по зрению.

3. Требования к оборудованию и уровню пользователя

3.1. ТРЕБОВАНИЯ К ПРОГРАММНОМУ И АППАРАТНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ КОМПЬЮТЕРА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для работы ПО «SURVEYSTUDIO» необходимо любое устройство с современным браузером: Яндекс Браузер, Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Opera, Safari. Гарантированная поддержка осуществляется для не менее двух предыдущих версий этих браузеров.

3.1.1 Для ИСПОЛЬЗОВАНИЯ АВТОМАТИЗИРОВАННОГО ДОЗВОНА

Требуется наличие у пользователя:

- Веб-браузера актуальной версии.
- Стабильного интернет-соединения со скоростью не менее 64 Кбит/с.
- Подключенной гарнитуры (или наушников и микрофона).

3.2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ

Для эксплуатации ПО «**SURVEYSTUDIO**» предъявляются следующие требования к квалификации конечных пользователей:

- Наличие опыта работы с персональными компьютерами.
- Наличие опыта использования веб-браузера.