

STT	Người ký	Đơn vị	Thời gian ký	Ý kiến
1	Nguyễn Hải Linh	Trưởng phòng - Phòng Phát triển phần mềm 1	23/11/2022 16:21:05	-



Trần Văn Hà ha.tranvan@mobifone.vn ha.tranvan@mobifone.vn

V/v Tích hợp module xử lý Video Call vào phân hệ
msale Pro – hệ thống SmartSales

Kính gửi: Phòng Phát triển phần mềm 2

Thực hiện chỉ đạo của Lãnh đạo Trung tâm về việc tích hợp module Video Call tự phát triển của Phòng PTPM 2 thay thế giải pháp đang sử dụng hiện tại trên phân hệ mSale Pro thuộc Bộ sản phẩm Smart Sales, Phòng PTPM 1 đã thực hiện rà soát hiện trạng hệ thống Video Call, mSale Pro đang triển khai hiện tại, Phòng PTPM 1 xin gửi các nội dung cụ thể như sau:

1. Thông tin yêu cầu cần đáp ứng

- Danh mục các tính năng cơ bản cần đáp ứng.
- Danh mục các tính năng nâng cao cần đáp ứng.

(Chi tiết nội dung tại Phụ lục 01)

2. Nội dung chi tiết các báo cáo thống kê, cấu hình cần đáp ứng

- Cấu hình hàng đợi, hotline, lời chào đầu cuộc gọi, lời chào cuối cuộc gọi.
- Thống kê log, tra cứu nguyên nhân khi có lỗi, sự cố.
- Báo cáo chi tiết thông tin cuộc gọi.
- Báo cáo thành viên tổ hỗ trợ Video call theo yêu cầu.
- Báo cáo thống kê cuộc gọi theo các tiêu chí.
- Báo cáo trạng thái người trực cuộc gọi (online, offline).
- Báo cáo giám sát cuộc gọi thời gian thực.
- Báo cáo hiệu suất cuộc gọi theo thời gian,
- Báo cáo thống kê hiệu suất của ĐTV theo các tiêu chí như số cuộc gọi tiếp nhận thành công, thất bại,...
- Báo cáo kiểm tra tình trạng 1 cuộc gọi cụ thể.
- Hệ thống, giao diện quản trị dữ liệu Video Call ghi nhận theo Đơn vị/cuộc gọi/số thuê bao

(Nội dung chi tiết các báo cáo gửi theo email trao đổi)

Để đảm bảo yêu cầu tích hợp và chuyển đổi hệ thống nghiệp vụ, kính đề nghị Phòng PTPM 2 cung cấp thông tin về khả năng đáp ứng, thời gian hoàn thiện các yêu cầu chức năng của module Video Call tự phát triển trước ngày 05/12/2022.

Phòng PTPM1 xin cử đầu mối phối hợp trong quá trình thực hiện:

Ông Nguyễn Quốc Huy - 090 212 6053 - Email: huy.nguoc@mobifone.vn.

Trân trọng./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- LĐTĐ (để b/c);
- Lưu: VT.

TRƯỞNG PHÒNG



Nguyễn Hải Linh

Trần Văn Hà ha.tranvan@mobifone.vn 05/12/2022 14:08:04

PHỤ LỤC 01

DANH MỤC TÍNH NĂNG CẦN ĐÁP ỨNG

(Ban hành kèm theo công văn số /CV-PTPM1 ngày /11/2022)

1. Tính năng cơ bản

1.1. Nghiệp vụ xác thực đối tượng thực hiện Video Call

- Truyền gói tin cùng kênh khởi tạo cuộc gọi.
- Truyền thông tin user/tổ/nhóm/đơn vị thực hiện cuộc gọi để điều hướng cuộc gọi.

1.2. Nghiệp vụ gọi Video Call

- Gọi/Nhận cuộc gọi Video Call.
- Phân tuyến cuộc gọi theo yêu cầu.
- Hỗ trợ đổi Camera (trước/sau) trong quá trình thực hiện cuộc gọi.
- Hỗ trợ giao thức truyền gói tin trên kênh cuộc gọi, đảm bảo xác thực gói tin.
- Tiếp nhận thông tin tình trạng cuộc gọi (người gọi, người nghe, tình trạng kết nối, thông tin hotline)

1.3. Hỗ trợ xử lý các sự kiện

- Sự kiện mất kết nối trong khi diễn ra cuộc gọi (tự động kết nối lại hoặc trạng thái thông báo).
- Sự kiện đổ chuông/nhận cuộc gọi đến. Thông báo cho tổ tiếp nhận cuộc gọi.
- Sự kiện phát hiện khi user đăng nhập/Thực hiện cuộc gọi trên thiết bị khác. Chặn không cho phép tài khoản đăng nhập cùng lúc trên nhiều thiết bị.
- Bổ sung API cho phép hệ thống mSale Pro tự động tạo cấu hình tổng đài (hotline/queue/group/agent)
- Bổ sung API cho phép hệ thống mSale Pro truy xuất được các thông tin cuộc gọi theo ID cuộc gọi (file media, thông tin lịch sử cuộc gọi)

2. Tính năng nâng cao

- Chống giả mạo & xác thực cuộc gọi.
- Khi cuộc gọi bị ngắt do mạng, hỗ trợ reconnect
- Hỗ trợ tối ưu chất lượng cuộc gọi trong trường hợp đường truyền chậm.
- Phát file chờ (video call/audio) trong thời gian kết nối cuộc gọi.
- Xử lý điều kiện phân tuyến linh động theo từng group.