

ALTCRAFT PLATFORM

Функциональные характеристики

Функциональные характеристики

Краткое описание

Программа предназначена для автоматизации сбора, обработки и хранения клиентских данных и управления ими, а так же автоматизации коммуникаций с клиентами через множество каналов в сети Интернет. ПО может работать как облачный сервис или устанавливаться в контур заказчика.

Эксплуатационное назначение

Программа предназначена для следующих конечных пользователей:

- CRM-менеджер
- Маркетолог
- Аналитик

Функциональные возможности

Клиентские данные

- Сбор данных и построение единого профиля клиента
- Формирование структуры БД клиентских профилей
- Карточка клиента
 - Редактирование полей профиля
 - Управление мультиподписками клиента
 - Просмотр истории активности клиента
 - Взаимодействие с профилем:
 1. добавить связь
 2. добавить в сегмент
 3. добавить в сценарий
 4. выдать промокод
 5. отправить транзакционное сообщение
- Управление клиентскими БД
- Импорт клиентов следующими способами:
 - Вручную
 - Из буфера обмена
 - Из файла (csv, xls, xlsx, txt)
 - Через API
 - По расписанию из внешних SQL БД
- Копирование профилей клиентов из одной БД в другую
- Экспорт БД в файл
- Сбор клиентской активности во всех каналах и на сайте

Аудитории

- Создание и редактирование клиентских аудиторий
- Формирование динамической или фиксированной аудитории
- Таргетирование аудитории по следующим данным:
 - Персональные и демографические данные
 - Поведенческие данные, история действий
 - Транзакционные данные
 - Данные об интересах и зарегистрированных целях
 - Данные об устройствах клиента
 - Множество подписок и идентификаторов из разных каналов в едином профиле клиента
 - Данные об участии в программах лояльности
 - Данные о взаимоотношениях между разными клиентами
- Экспорт клиентской аудитории в файл
- Синхронизация клиентской аудитории с внешними SQL БД

Контент

- Универсальный редактор мультимедийных сообщений
- Персонализация в сообщениях:
 1. Подстановка данных из встроенной БД клиентских профилей
 2. Подстановка данных из внешних SQL БД

3. Подстановка данных из внешних HTTP сервисов

- Поддержка логических условий и многих других операторов в шаблонах сообщений
- Блочный конструктор Email сообщений
- Конструктор Rich Push сообщений
- Редактор SMS сообщений
- Профессиональный HTML редактор для Email сообщений
- Формирование фрагментов сообщений для повторного использования в шаблонах

Оmnikanальные коммуникации

- Массовая рассылка и доставка сообщений в каналы:
 - Email
 - SMS
 - Telegram
 - Браузерный Push
 - Мобильный Push
 - Личный кабинет клиента
 - Custom канал
- Разные типы рассылки сообщений:
 - Одноразовые
 - Регулярные
 - Транзакционные/Триггерные
- A/B/n и MVT тестирование
- Настраиваемый календарь рассылок
- Возможность добавления БД наблюдателей к рассылке
- Возможность установки лимитов на рассылке и автоматического их наращивания

Сценарии

- Конструктор автоматизированных сценариев взаимодействия с клиентами
- Автоматическое добавление клиента в сценарий по событию
- Доступны следующие узлы автоматизации:
 1. Пауза
 2. Отправить сообщение
 3. Проверить на условие
 4. Импорт в базу данных
 5. Обновить данные в профиле клиента
 6. Управлять подписками в профиле клиента
 7. Отправить HTTP запрос в любое API
 8. Регистрация цели в профиле клиента
 9. Узел распределения
 10. Отфильтровать по данным переданных через API
 11. Выдать промокод
 12. Добавить/Удалить из стоп-списка
 13. Добавить/Удалить из зафиксированного сегмента

Ретаргетинг

- Синхронизация аудитории в Facebook по расписанию
- Синхронизация аудитории в MyTarget по расписанию

Программы лояльности

- Промокоды
 - Генерация промокодов по заданому шаблону
 - Автоматическая выдача промокодов в персональных сообщениях
 - Забор промокодов из внешнего сервиса
 - Импорт из файла
 - Экспорт в файл

Формы и опросы

- Конструктор форм и опросов
- Управление цветом и стилями формы
- Размещение форм на сайте или доступ по прямой ссылке
- Автоматический сбор заявок через размещенную форму на сайте
- Просмотр и выгрузка результатов опроса
- Подсчет NPS

Отправка сообщений

- Высокопроизводительный модуль отправки сообщений Email, Push и любых сообщений
- Управление правилами отправки сообщений на разные Email сервисы
- Управление правилами повторной отправки сообщений на разные Email сервисы
- Распределенная отправка на множестве серверов
- Просмотр и управление очередями отправки

Трекинг

- Трекинг посетителей на сайте
- Сбор целевых событий на сайте
- Трекинг действий клиентов в сообщениях

Аналитика

- Сводный отчет по всем каналам коммуникации
- Отчет о приросте клиентов
- Когорты анализ
- LTV отчет
- Воронка
- Отчет по целям и взаимодействию на сайте
- Отчет по заявкам на форме
- Отчет о возвратах сообщений
- Отчет о недоставках сообщений
- Карта-кликов в Email сообщении

Безопасность

- Групповые и ролевые политики прав доступа
- Настраиваемая политика для паролей
- Журналирование действий пользователя
- Подключение LDAP сервера для авторизации
- Настраиваемые политики отправки для рассылок

Интеграции

- Получение событий из Yandex Appmetrica
- Отправка Push сообщений через Google Firebase, Apple Notification Service
- Интеграция с Amazon SNS
- Получение заявок из LPGenerator, Tilda
- Отправка SMS через SMSCenter, BulkSMS, Свяской Загрузка, Devino Telecom, Faktura
- Отправка любых событий во внешние API через механизм WebHooks

Интерфейс

Для работы с платформой пользователю необходимо устройство(персональный компьютер или телефон) с браузером. Интерфейс платформы доступен по протоколу HTTP и поддерживается большинством современных браузеров. Адаптивная верстка позволяет использовать различные устройства для работы. Подробности работы с интерфейсом платформы можно найти в «Руководстве пользователя».

Язык интерфейса

Платформа спроектирована для поддержки множество языков пользователя.

В данный момент в платформе доступны два языка:

- Английский
- Русский

При необходимости можно в короткие сроки добавить поддержку любого языка.

Технические требования

Требования к ПК пользователя

Операционные системы

- Windows Vista/7/8/10
- Mac OS X 10.5 - 11.x
- Linux, любая ОС из семейства

Браузеры

- Google Chrome, версии 87 и выше
- Firefox, версии 83 и выше
- Microsoft Edge, версии 79 и выше
- Opera, версии 58 и выше

Требования к инфраструктуре

В стандартном виде АКД сервер использует три публичных (белых) IP адреса. Один предназначается для панели управления, второй нужен для системы отслеживания действий пользователя в email и sms сообщениях (трекинг), третий нужен для системы отслеживания действий пользователя в push уведомлениях и web. Для системы отслеживания действий пользователя на web-сайтах потребуется SSL сертификат.

Отправщик АКМТА может для работы использовать те же IP адреса, но рекомендуем задействовать дополнительно от двух IP адресов. Количество зависит от индивидуальных особенностей настройки системы, а также политики рассылки сообщений. Для объема до 1 млн в день рекомендуется 16 ip адресов. Для объема 5-10 млн в день рекомендуется иметь от четверти (сетевая маска /26) до двух блоков C (сетевая маска /23).

Здесь и далее речь идет о IPv4 адресах, так как IPv6, в настоящее время, не в полной мере поддерживаются провайдерами сетевых услуг.

Важно: Для работы приложения необходимо организовать доступ до серверов лицензий Altkraft - lic1.altkraft.com, lic2.altkraft.com, lic3.altkraft.com.

Требования к оборудованию

Для работы платформы можно использовать как виртуальное, так и физическое окружение.

Необходимо подбирать оборудование под потребности конкретных задач, для уточнения требований в вашем случае, отправьте запрос на team@altkraft.com.

Минимальные требования

Рассчитаны на ежедневную отправку 1 млн сообщений и размер активной базы до 5 млн профилей клиентов.

Управляющий сервер

- ЦПУ: 4 Core (8 Threads) (Intel® Xeon® E3)
- ОЗУ: 32GB
- Жесткие диски: 3 x 500 GB SATA
- ОС: Ubuntu Server 18.04 LTS, SUSE Linux Enterprise Server 15

Отправляющий сервер

- ЦПУ: 4 Core (Intel® Xeon® E3)
- ОЗУ: 8GB
- Жесткие диски: 500 GB SATA
- ОС: Ubuntu Server 18.04 LTS, SUSE Linux Enterprise Server 15

Рекомендуемые требования

Рассчитаны на ежедневную отправку 5 млн сообщений и размер активной базы до 10 млн профилей клиентов.

Управляющий сервер

- ЦПУ: 2 x 6 Core (Intel® Xeon® E5)
- ОЗУ: 64GB
- Жесткие диски: 3 x 500 GB (серверный класс, предпочтительнее SSD)
- ОС: Ubuntu Server 18.04 LTS, SUSE Linux Enterprise Server 15

Отправляющий сервер

- ЦПУ: 6 Core (Intel® Xeon® E5)
- ОЗУ: 16GB
- Жесткие диски: 500 GB (серверный класс)
- ОС: Ubuntu Server 18.04 LTS, SUSE Linux Enterprise Server 15

Для кластера

Для кластерного размещения потребуется как минимум трехкратное увеличение мощностей.

Требования к программному обеспечению

Управляющий и отправляющий сервер рассчитан на гарантированную работу в следующих средах:

- Ubuntu 16.04/18.04 LTS
- SUSE Linux Enterprise Server 12 SP2/15

При установке системы используется следующее (свободное) программное обеспечение:

ПО	Версия	Источник
MongoDB	3.6	https://www.mongodb.com
SSDB	Последняя версия	https://github.com/ideawu/ssdb
RabbitMQ	Последняя версия	https://www.rabbitmq.com
xvfb	Последняя версия	Репозиторий Ubuntu/SUSE
cutycapt	Последняя версия	Репозиторий Ubuntu/SUSE
libdb	5.3	Репозиторий Ubuntu/SUSE

Возможность установки данного ПО из официальных репозиториев должна быть обеспечена при установке системы.

Требования к обеспечению доступа к портам TCP/IP

Порты АКД (Управляющий модуль)

Описание	Порты	Доступ
Оповещения	25 (SMTP) или 465 (SMTPS)	Для подключения к SMTP серверу, где размещен ящик отправителя оповещений
RabbitMQ	5672 (RMQ), 15672 (HTTP), 25672 (RMQ)	Для АКД и всех отправляющих сендеров АКМТА
Трекинг ссылок (отдельный IP)	80 (HTTP), 443 (HTTPS)	Для Internet
Панель управления (отдельный IP)	80 (HTTP), 443 (HTTPS)	Для тех, кому необходим доступ к управлению
Модуль Web Pixel	443 (HTTPS)	Для Internet
MongoDB для хранения всех настроек системы	27051 (MongoDB)	Для АКД и всех отправляющих сендеров АКМТА
MongoDB для хранения данных пользователей	27052 (MongoDB)	Для АКД

SSDB для хранения статистики по действиям	4420 (SSDB)	Для АКД
SSDB для хранения оповещений	4460 (SSDB)	Для АКД
SSDB для хранения email адресов, отправка на которые невозможна	4410 (SSDB)	Для АКД
SSDB для хранения агрегированных отчетов	4430 (SSDB)	Для АКД
JobServer программа, выполняющая задания	19888 (HTTP)	Для АКД, если установлен на другом сервере

Порты АКМТА (Отправляющий модуль)

Описание	Порты	Доступ
Для отправки	25 (SMTP)	Всем IP, с которых ведется отправка
Для получения и обработки жалоб и FBL	110 (POP3)	Всем IP, с которых ведется отправка
Для взаимодействия с управляющим сендером	22 (SSH)	Для управляющего сервера

** Все порты возможно переназначить*