

# ALTCRAFT PLATFORM

Функциональные характеристики

# Функциональные характеристики

## Краткое описание

Программа предназначена для автоматизации сбора, обработки и хранения клиентских данных и управления ими, а также 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:
    - а. добавить связь
    - б. добавить в сегмент
    - с. добавить в сценарий

- d. выдать промокод
- e. 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 мультиканальных сообщений
- Персонализация в сообщениях:
  - Подстановка данных из встроенной БД клиентских профилей
  - Подстановка данных из внешних SQL БД

- 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
  - WhatsApp\*
  - Viber
  - Notify
  - 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:
  - Пауза
  - Отправить сообщение
  - Проверить на условие
  - Импорт в базу данных
  - Обновить данные в профиле клиента
  - Управлять подписками в профиле клиента
  - Отправить HTTP запрос в любое API
  - Регистрация цели в профиле клиента
  - Лучшее время доставки
  - Узел распределения
  - Отфильтровать по данным переданных через API
  - Выдать промокод
  - Добавить/Удалить из стоп-списка
  - Добавить/Удалить из зафиксированного сегмента

## Ретаргетинг

- Синхронизация аудитории в Facebook\* по расписанию
- Синхронизация аудитории в Яндекс.Аудитории по расписанию
- Синхронизация аудитории в Google Ads по расписанию
- Синхронизация аудитории в VK Рекламе по расписанию

## Программы лояльности

- Промокоды
  - Генерация промокодов по заданному 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

## Pop-ups

- Удобный редактор для быстрого создания pop-up окна
- 4 типа всплывающих окон и 18 готовых шаблонов
- Кастомизация pop-up в редакторе кода
- Размещение и управление pop-up на сайте через Менеджер тегов
- Управление pop-up вручную через скрипт
- Автоматический сбор заявок через размещенный pop-up на сайте
- Визуальная аналитика pop-up

## 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
- Менеджер тегов для размещения сторонних скриптов на сайте

## **Аналитика**

- Отчет по всем каналам коммуникации
- Отчет по трафику
- Отчет о приросте клиентов
- Когортный 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
- Двухфакторная аутентификация при входе в платформу
- Настраиваемые политики отправки для рассылок

## **Интеграции**

- Получение событий из Yandex Appmetrica
- Отправка Push сообщений через Google Firebase, Apple Notification Service, RuStore, Huawei Mobile Services
- Интеграция с Amazon SNS
- Получение заявок из LPGenerator, Tilda
- Отправка SMS через SMSCenter, BulkSMS, Связной Загрузка, Devino Telecom, SMSTraffic, Infobip, MTS, Sky Media, Play Mobile, Rapporto и др.
- Отправка любых событий во внешние API через механизм WebHooks

## mSDK

Altcraft mSDK — это мобильный программный интерфейс (SDK) для интеграции push-уведомлений в мобильные приложения. Он позволяет:

- Автоматически подписывать пользователей на push-уведомления
- Поддерживать отправку уведомлений с текстом, изображениями и кнопками с действиями
- Актуализировать и обновлять токены устройства на сервере для бесперебойной доставки уведомлений
- Отслеживать доставку уведомлений и взаимодействие пользователей с ними
- Автоматически повторять неудавшиеся запросы и работать в фоновом режиме

## Маркет

- Импорт данных о товарах и заказах в маркет платформы (файлом или через API)
- Сегментация клиентов на основе истории покупок
- Добавление динамического контента в сообщения (позиции заказа, стоимость)
- Отправка триггерных сообщений при изменении статуса заказа

## 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 множества языков пользователя.

- Английский
- Русский

При необходимости можно в короткие сроки добавить поддержку любого языка.

---

*\* Организация Meta, которой принадлежат продукты Instagram, Facebook и WhatsApp, признана экстремистской и запрещена на территории РФ.*

# 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 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@altcraft.com](mailto:team@altcraft.com).

Сервер / Ресурс	Минимальные требования	Рекомендуемые требования
Размер базы клиентов	до 5 млн	до 10 млн
Объем ежедневной отправки	до 1 млн сообщений	до 5 млн сообщений
Управляющий сервер - CPU	6 выделенных ядер *	12 выделенных ядер *
Управляющий сервер - ОЗУ	32 GB **	64 GB **

Сервер / Ресурс	Минимальные требования	Рекомендуемые требования
Управляющий сервер - Диск	1 TB SSD ***	1 TB NVME ***
Отправляющий сервер - CPU	3 выделенных ядра *	6 выделенных ядер *
Отправляющий сервер - ОЗУ	8 GB	16 GB
Отправляющий сервер - Диск	0.5 TB ****	1.5 TB ****

\* Подразумевается выделения ядра без учета hyper-threading уровня Intel Xeon Gold 6240R или Intel Xeon Platinum 8260 или Intel Xeon Silver 4316 или AMD EPYC 7413 или AMD Ryzen Threadripper 2970WX или аналогичных по производительности.

\*\* Может потребоваться дополнительное выделение памяти при построении неоптимальных сегментов и механик автоматизации.

\*\*\* Предполагается доступность скорости записи 80 MB/s для HDD, 450 MB/s для SSD SATA, 1500 MB/s для NVME дисков. Предпочтительней использование дисков серверного класса. Расчет сделан без учета хранения производимого контента на стороне платформы. Количество операций и inodes на дисках не должно быть лимитировано.

\*\*\*\* Объем диска рассчитан для среднего размера Email-сообщения 70 KB и времени жизни сообщения до 72 часов. Количество операций и inodes на дисках не должно быть лимитировано.

## Для кластера

Для кластерного размещения потребуется как минимум трехкратное увеличение мощностей, при этом надо учитывать что желательно разделение мест хранения данных (MongoDB, PostgreSQL).

# Требования к инфраструктуре

Частый вопрос касается публичных IPv4 адресов, поэтому требование пояснено отдельным пунктом.

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, а также для реализации функций web-слоя, отображения форм и popups. Для системы отслеживания действий пользователя на web-сайтах потребуется SSL сертификат.

Email отправщик АКМТА может для работы использовать те же IP адреса, что и управляющий хост, если размещен прямо на нем, но такая конфигурация не рекомендуется. Количество необходимых адресов зависит от индивидуальных особенностей настройки системы, а также подхода к рассылкам сообщений. Для точного определения требуется консультация маркетолога специфицирующегося на email рассылках. Для объема до 1 млн в день рекомендуется 2-4 IP адреса. Для объема 5-10 млн в день рекомендуется иметь от 4 до 16 IP адресов.

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

## Доступ к серверам лицензий

Для работы приложения необходимо организовать постоянный доступ до серверов лицензий Altcraft:

- lic1.altkraft.com:443 TCP
- lic2.altkraft.com:443 TCP
- lic3.altkraft.com:443 TCP

Доступ может быть организован через прокси-сервер и должен быть предоставлен при каждом обновлении платформы, а также при продлении лицензии (оплатах). При отсутствии доступа платформа перестанет запускать новые кампании, но механика уже отправленных сообщений сохраняет работу.

# Требования к программному обеспечению

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

- Ubuntu Server 18.04 LTS
- Ubuntu Server 20.04 LTS
- Ubuntu Server 22.04 LTS

С использованием Docker контейнеров (см. [Запуск платформы в Docker контейнере](#)):

- CentOS 7+
- Red Hat Enterprise Linux 7+
- Debian 9+
- Astra Linux 1.7+
- SUSE Linux Enterprise Server 12+

При установке системы используется следующее свободное программное обеспечение:

ПО	Версия	Источник
MongoDB	6.0.8	<a href="https://www.mongodb.com">https://www.mongodb.com</a>
PostgreSQL *	16.1	<a href="https://www.postgresql.org">https://www.postgresql.org</a>
RabbitMQ	3.12.9	<a href="https://www.rabbitmq.com">https://www.rabbitmq.com</a>
ClickHouse	23.8.2.7	<a href="https://clickhouse.com">https://clickhouse.com</a>
SSDB	1.8.0	<a href="https://github.com/ideawu/ssdb">https://github.com/ideawu/ssdb</a>
xvfb	Любая актуальная версия	Репозиторий Ubuntu **
cutycapt	Любая актуальная версия	Репозиторий Ubuntu **

\* PostgreSQL не является обязательным и требуется при работе с разделом "Маркет".

\*\* Возможность установки данного ПО из официальных репозиториях должна быть обеспечена при установке системы.

## Требования к обеспечению доступа к портам TCP/IP

### Порты АКД (Управляющий модуль)

Описание	Порты TCP *	Доступ
Брокер сообщений RabbitMQ - обмен сообщениями	5672 (AMQP), 25672 (Cluster)	Для управляющего сервера, для отправляющего сервера
Брокер сообщений RabbitMQ - управление	15672 (HTTP)	Для администраторов
Трекинг действий в сообщениях (отдельный IP)	80 (HTTP), 443 (HTTPS)	Публичный, для всех
Панель управления (отдельный IP)	80 (HTTP), 443 (HTTPS)	Публичный или внутренняя сеть
Трекинг действий в web и web-слой (отдельный IP)	443 (HTTPS)	Публичный, для всех
MongoDB для хранения всех настроек системы	27017	Для управляющего сервера
PostgreSQL при использовании раздела "Маркет"	5432	Для управляющего сервера
SSDB для хранения email адресов, отправка на которые невозможна	4420	Для управляющего сервера
SSDB для хранения оповещений	4430	Для управляющего сервера
ClickHouse для хранения истории профиля	9000	Для управляющего сервера

Описание	Порты TCP *	Доступ
Оповещения отчетов и системы безопасности	25 (SMTP) или 465 (SMTPS)	Для подключения к SMTP отправки уведомлений

## Порты АКМТА (Отправляющий модуль)

Описание	Порты TCP *	Доступ
Для отправки	25 (SMTP)	Публичный, для всех
Для получения и обработки жалоб и FBL	110 (POP3)	Для администраторов
Управление АКМТА - SSH **	22 (SSH)	Для управляющего сервера
Управление АКМТА - HTTPS **	443 (HTTPS)	Для управляющего сервера

\* Все порты возможно переназначить

\*\* Выбор метода управления отправщиками HTTPS или SSH опциональный