

PhoneUP

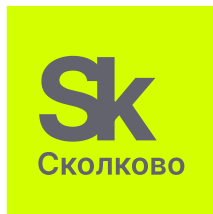
Запись звонков и контроль качества в контакт-центре

 **aurus**



Аурус – российский вендор ПО для корпоративной связи и контакт-центров

- на рынке с 2011 года
- 40 сотрудников
- более 1000 проектов по миру
- локальное присутствие в Индии и ОАЭ
- все решения – в реестре Минцифры
- выпускник Сколково



карта поставок



Решения Аурус

PhoneUP

Запись звонков и контроль качества в контакт-центре

RichCall

Платформа видеосвязи для обслуживания клиентов

Outbound

Система исходящего обзвона

Безопасность предприятия

Регистрация разговоров сотрудников

Распознавание речи в записях с поиском ключевых слов

Автоинформатор сотрудников

Эффективность контакт-центра

Запись разговоров с клиентами

Запись экранов

Контроль качества

Мониторинг и суфлирование

Речевая аналитика

Видео-консультант на сайте

Визуальная техподдержка

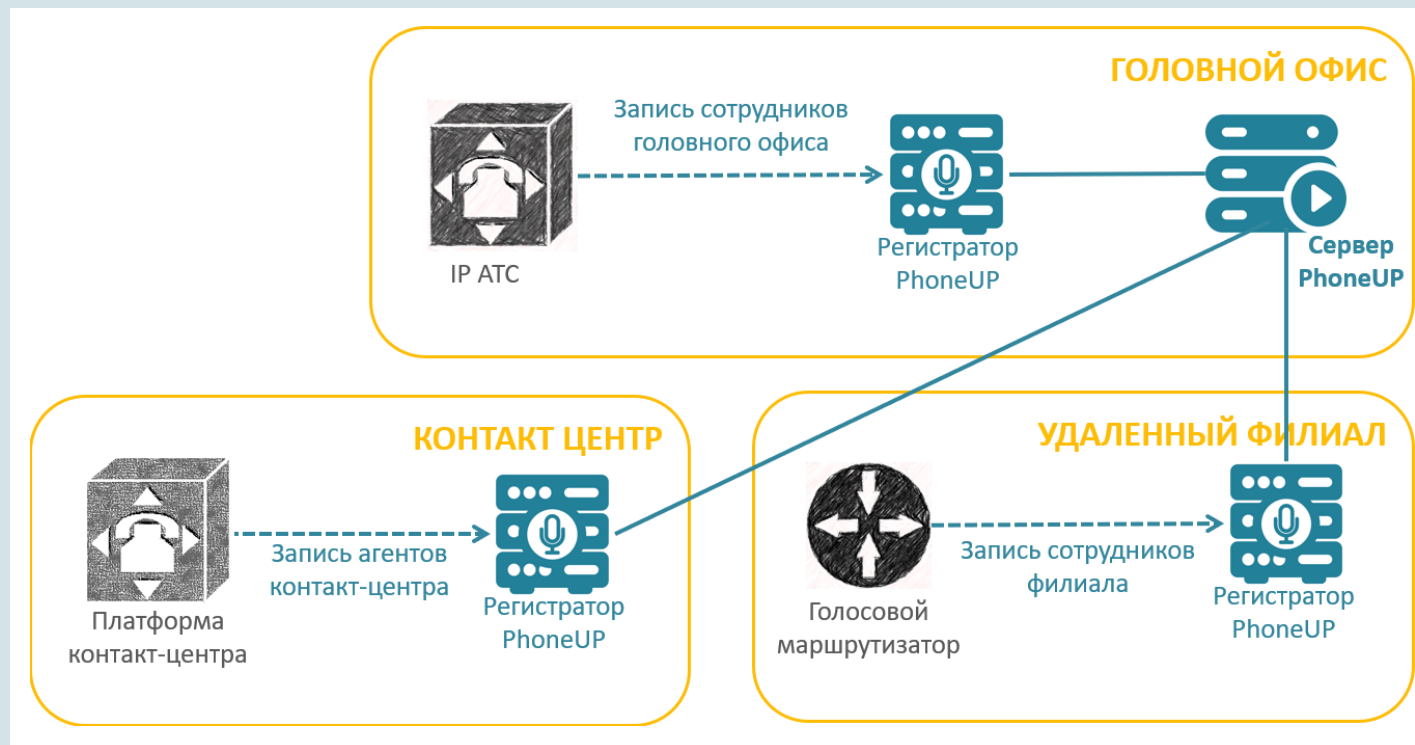
Виртуальный шоурум

Видеокиоски

Система исходящего обзвона

Запись всех разговоров

- запись в разнородных сетях связи
- распределенная установка с автономными регистраторами
- тотальная запись
- запись по требованию*
- запись видеозвонков*
- запись зашифрованных разговоров
- поддержка WAV / MP3
- импорт записей из сторонних систем



Методы записи

- Cisco BiB
- Cisco CUBE forking
- SPAN/RSPAN
- SIPREC (CUBE, Audiocodes SBC)*

Поддерживаемые кодеки

- G.711 a-law/mu-law
- G.729
- G.722, G.722.1, G.722.2
- Opus
- iLBS

* в следующих версиях

Удобные интерфейсы и интеграция

- поиск записей
 - по имени агента/клиента, номеру, направлению
 - конструктор фильтров*
 - группировка сегментов разговора* (при удержании или переводе вызова)
 - тэгиrowание и комментарии*
- встроенный плеер
 - регулировка скорости*
 - визуализация звуковой волны для определения молчания и перебивания*
- постановка записи на паузу и возобновление*
- встраивание в сторонние системы (CRM, helpdesk) для быстрого доступа к записям

The screenshot displays the PhoneUP interface for managing recorded calls. At the top, there's a navigation bar with 'PhoneUP' logo and user information (Administrator, Logout). Below it is a menu with various system settings. The main area shows a list of recorded calls with a detailed view of a specific call's audio recording. The audio player includes a waveform, a progress bar, volume control (75%), and playback controls (play/pause, stop). The table below lists call records with columns for date, duration, type (Missed, Incoming), phone line, participants, call ID, and a # column with icons for actions like play, download, and delete.

Start date	Duration	Type	Phone line	Participants	Call ID	#
9/23/2021 3:39 PM	00:00:00	Missed	112	112 (Milla Sher), 84997045686 (84997045686)	20064022	
9/23/2021 2:52 PM	00:01:51	Incoming	168	83833190171 (83833190171), 168 (Aisha Kachur)	20064008	
9/23/2021 2:51 PM	00:00:55	Incoming	111	83833190171 (83833190171), 111 (Alex Anoshin)	20063995	
9/23/2021 2:51 PM	00:00:00	Missed	112	112 (Milla Sher), 83833190171 (83833190171)	20063995	
9/22/2021 6:14 PM	00:04:54	Incoming	116	89313789627 (89313789627), 116 (Peter Zaval)	20063978	

Жизненный цикл записей

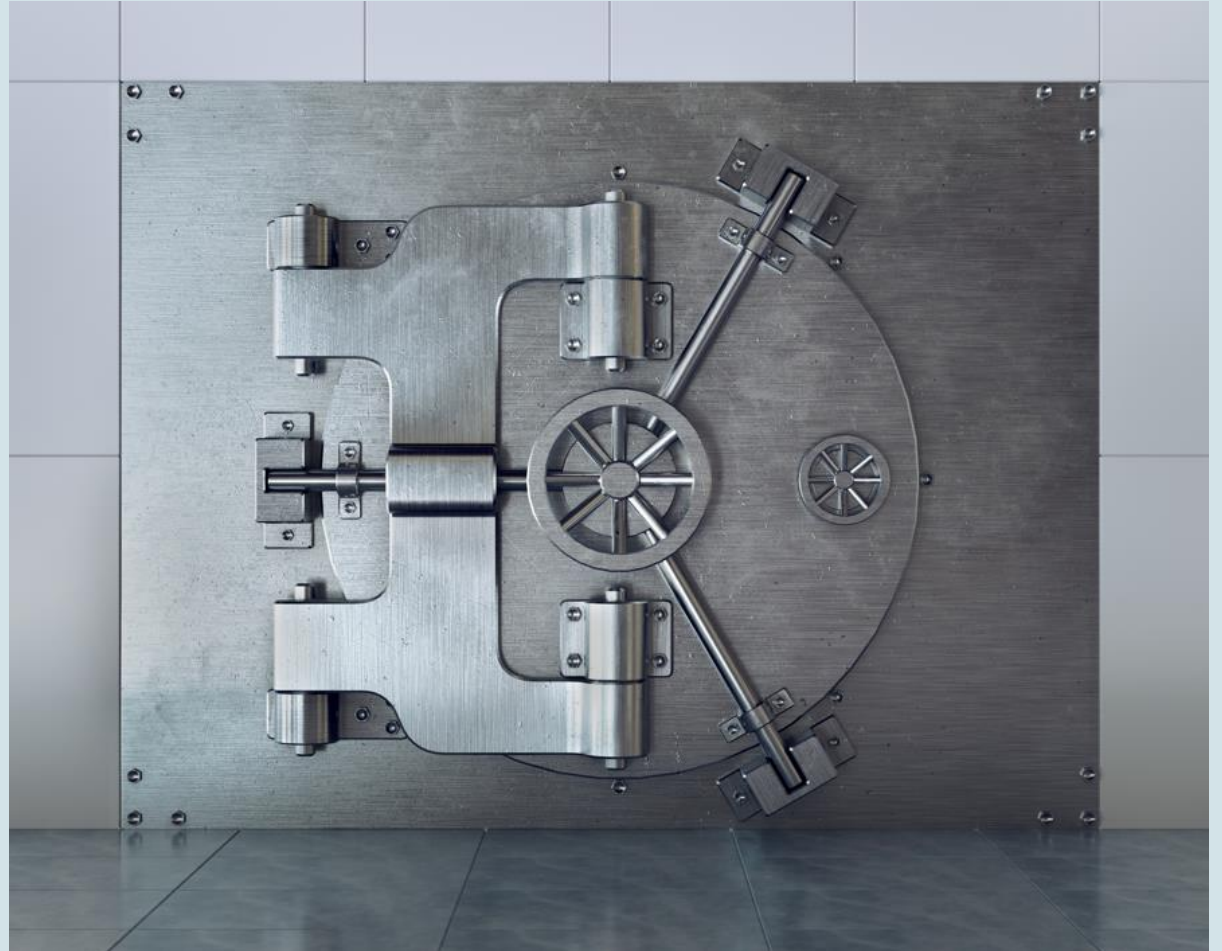
Настраиваемый жизненный цикл позволяет оптимизировать использование дисковых массивов.



Для записей разных групп сотрудников возможно настроить разные жизненные циклы.

Максимальная безопасность

- тонкая настройка прав доступа для пользователей и групп
 - на уровне действий просмотр / прослушивание / скачивание / удаление
- аудит действий пользователей
 - кто когда прослушал запись
- шифрование данных*
- постановка записи на паузу*
 - для передачи чувствительных данных, например, номер карты
- защита записей от модификации с помощью встраиваемых меток* (watermarking)
- поддержка OpenID Connect
 - для интеграции с каталогами AD, Azure и пр



Управление оценочными формами

Оценочная форма

Название: **Простая форма**

Владелец: **Иванов Павел**

Описание: **Простая форма оценки**

СЕКЦИИ

[+ Добавить секцию](#)

НАЗВАНИЕ	
▼ Приветствие	✎ Редактировать ✕ Удалить
Сказал ли агент «Спасибо за ваш звонок?»	✎ Редактировать ✕ Удалить
Обращался ли по имени к клиенту во время разговора?	✎ Редактировать ✕ Удалить

Добавить вопрос

Вопрос*

Описание

Тип

Множественный выбор

Варианты ответа

Показать опцию N/A Разрешать отметку «Данные отсутствуют»

Варианты ответа*

Да	5	Пунктов	<input type="checkbox"/> По умолчанию
Нет	0	Пунктов	<input checked="" type="checkbox"/> По умолчанию
N/A		N/A	<input type="checkbox"/> По умолчанию

[+ Добавить опцию](#)

Отображение

Многострочный

Однострочный

Значение

Порядок

[Сохранить](#)

- вопросы, сгруппированные в разделы
- несколько типов вопросов (да/нет, выбор, «5 звезд», число, текст)
- специальные правила расчета (например, «обнуляющие вопросы»)
- специальные правила видимости (например, если ответил «Да», то показать доп. вопросы)

Оценка диалогов и обучение агентов

1. Задания аудиторам

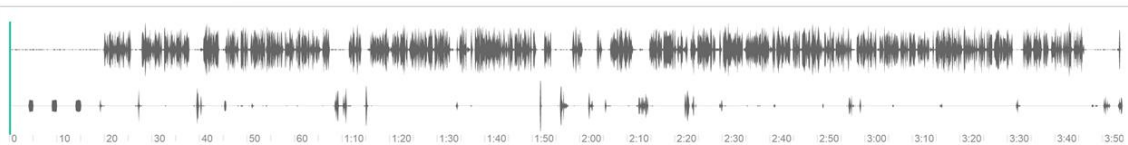
- выбор диалогов для оценки
 - фильтр записей (по операторам, группам, датам, продолжительности)
 - выбор записей вручную
 - автоматический подбор записей («каждый N-ый», «случайные M диалогов»)
- специальный тип заданий для калибровки оценочных форм
- автоматическая постановка заданий

2. Оценка диалогов

- одновременно с прослушиванием записи
 - аудио-запись разговора + запись экрана оператора

Добавить отчет аудитора

Аудио Переключить на стандартный вид



▶ ВКЛ Сохранить

НАЗВАНИЕ	Приветствие
Агент: Александрова Светлана Аудитор: Иванов Павел Форма оценки: Служба техподдержки	Сказал ли агент «Спасибо за звонок»? <input checked="" type="radio"/> да <input type="radio"/> нет Обращался ли агент к клиенту по имени? <input checked="" type="radio"/> да <input type="radio"/> нет Упомянул ли агент название компании? <input type="radio"/> да <input checked="" type="radio"/> нет Поздоровался ли агент после перевода звонка? <input checked="" type="radio"/> да <input type="radio"/> нет Предупредил ли агент о том, что звонок может быть записан? (Только при автообзвоне) <input type="radio"/> да <input type="radio"/> нет Комментарии: <div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px; width: 100%;"></div>
ДЕТАЛИ ЗВОНКА Дата/Время: 27 апреля 2023, 09:01 Длительность: 3:55 От: 8(383)355-95-95 (Администрация НСО) Кому: 8(383)344-92-92 Посмотреть детали звонка	ПРОВЕРКА

3. Задачи операторам

- обратная связь оператору с постановкой задач по обучению

Аналитика

Набор отчетов позволяет анализировать показатели качества по выбранному периоду в разрезе оценочных форм, групп и отдельных сотрудников.

ОБЗОР
ОЦЕНКИ

ОЦЕНКИ

38

ФОРМЫ

2

СРЕДНЯЯ ОЦЕНКА

86.5

РЕЙТИНГ

Все
ОЦЕНКИ

КОЛИЧЕСТВО ФОРМ

72

СРЕДНЯЯ ОЦЕНКА

85.3

РЕЙТИНГ

СЕКЦИИ	Ср. рейтинг
Приветствие	87.2
Верификация	90.3
Определение запроса/проблемы	83.7
Ожидание/перевод сессии	86
Проблема решена	64.7
Использование доп инструментов	89.6
Закрыто	90.1

ГРУППЫ	ФОРМЫ	Ср. рейтинг	
ООО «Ромашка»	72	85.3	View

QA
Форма отчета для Иванова Павла

[Редактировать](#)
[Удалить](#)
[Экспорт](#)

ОТЧЕТ

Агент: **Иванов Павел**

Группа: **ООО «Ромашка»**

Аудитор: **Александр Петров**

Форма: **Простая форма**

Дата: **17 апреля 2023**

Статус: **Завершено**

Рейтинг: **98 %**

ПРИВЕТСТВИЕ 250/250

Сказал ли агент «Спасибо за звонок»? Да (5 из 5)

Обращался ли агент к клиенту по имени? Да (5 из 5)

Упомянул ли агент название компании? Да (5 из 5)

Поздоровался ли агент после перевода звонка? Да (5 из 5)

Предупредил ли агент о том, что звонок может быть записан? (Только при автообзвоне) Да (5 из 5)

ВЕРИФИКАЦИЯ 200/200

Спросил ли агент ФИО? Да (5 из 5)

Спросил ли агент название компании? Да (5 из 5)

Спросил ли агент номер телефона клиента? Да (5 из 5)

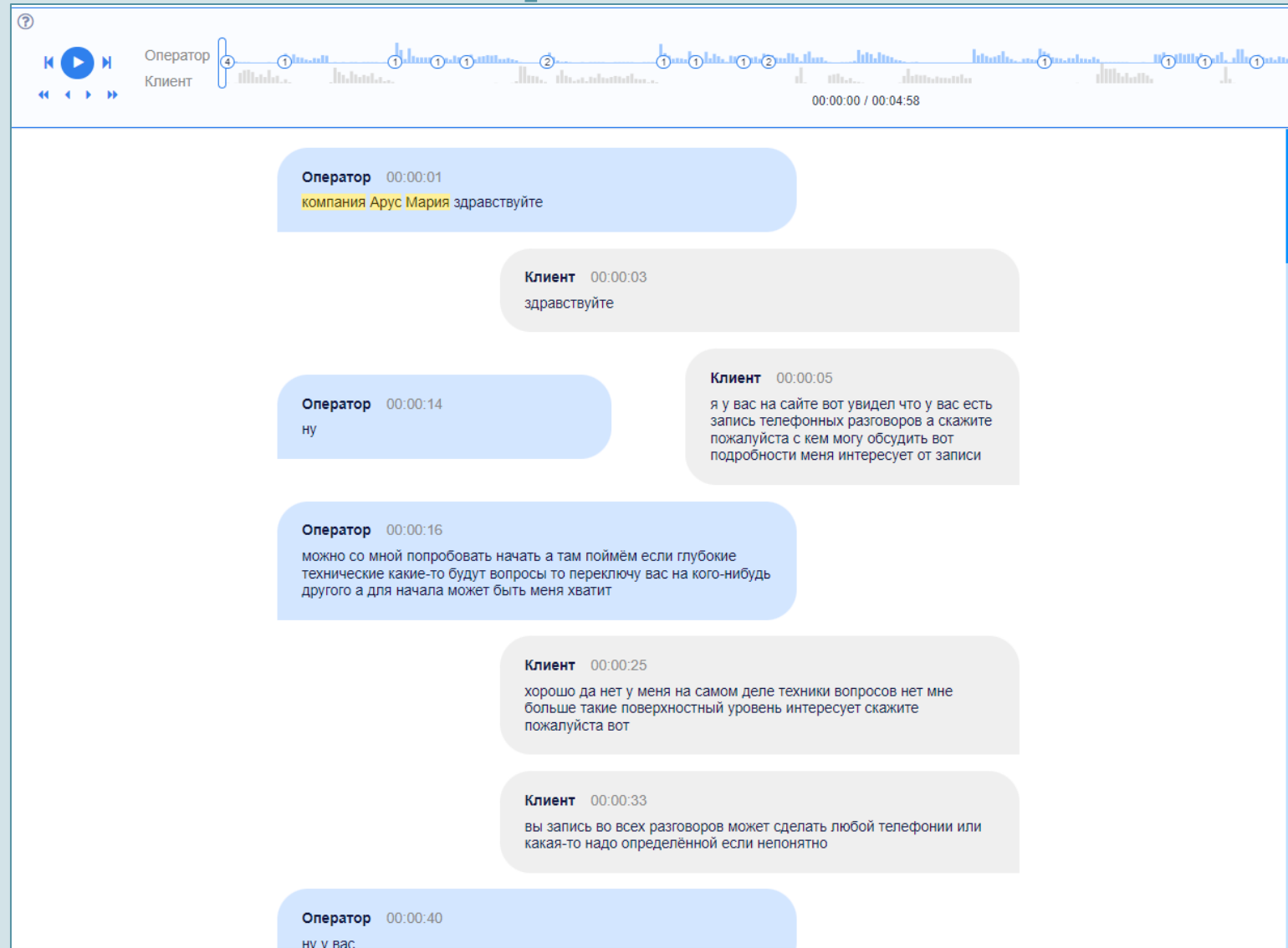
Получил ли агент подтверждение данных? Да (5 из 5)

ПОНИМАНИЕ ВОПРОСА/ПРОБЛЕМЫ 240/250

Распознавание речи и классификация записей

- распознавание речи с точностью до 95%
- мультязыковая поддержка *
- гибкий поиск записей по ключевым словам с учетом местоположения и расстояния
- поиск записей по образцу голоса
- определение пола абонента
- автоматическое определение языка
- определение эмоций оператора / клиента
- определение тематики звонка
- выявление фрода по признакам

* - Поддерживаемые языки: русский, казахский, узбекский, английский, арабский



The screenshot displays a call recording interface. At the top, there is a timeline with a play button and a progress bar. Below the timeline, the transcript is shown in a chat-like format with alternating blue and grey bubbles for the Operator and Client. The transcript includes the following text:

Оператор 00:00:01
компания Арус Мария здравствуйте

Клиент 00:00:03
здравствуйте

Клиент 00:00:05
я у вас на сайте вот увидел что у вас есть запись телефонных разговоров а скажите пожалуйста с кем могу обсудить вот подробности меня интересует от записи

Оператор 00:00:14
ну

Оператор 00:00:16
можно со мной попробовать начать а там поймём если глубокие технические какие-то будут вопросы то переключу вас на кого-нибудь другого а для начала может быть меня хватит

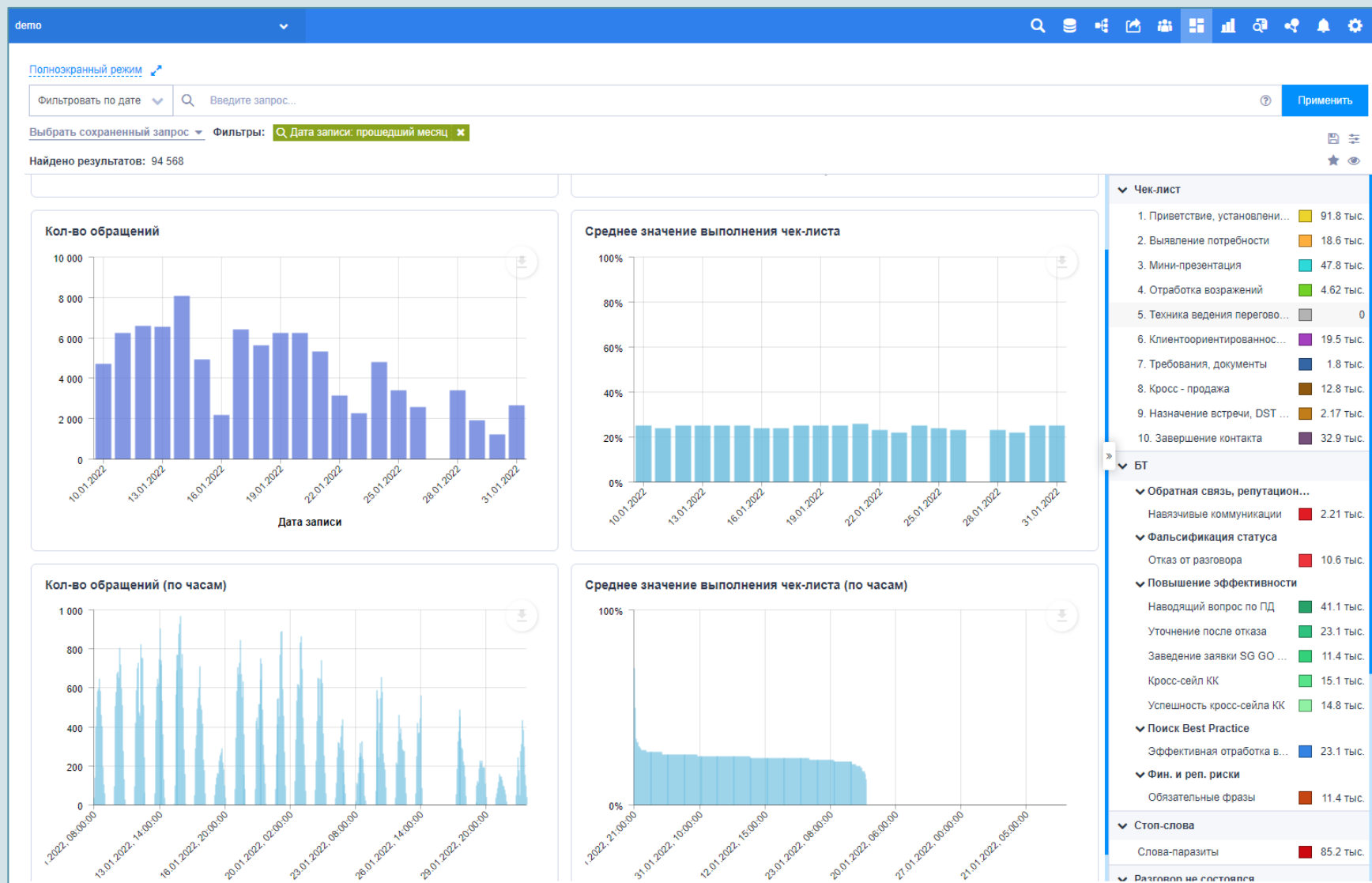
Клиент 00:00:25
хорошо да нет у меня на самом деле техники вопросов нет мне больше такие поверхностный уровень интересует скажите пожалуйста вот

Клиент 00:00:33
вы запись во всех разговоров может сделать любой телефонии или какая-то надо определённой если непонятно

Оператор 00:00:40
ну у вас

Автоматическая оценка диалогов

- автоматическая оценка качества работы сотрудника
- автоматический контроль соблюдения стандартов (чек-листов) сотрудником
- выявление грубости со стороны сотрудника
- выявление стоп-слов из списка
- выявление противоправных действий (сговор, разглашением информации и т.д.)
- оценка степени удовлетворенности клиента
- выявление и анализ причины обращений
- выявление и анализ слабых мест продукта
- выявление лучших/худших практик



Возможности



Анализ звонков и чатов

Анализируйте 100% коммуникаций с клиентами в реальном времени по 35+ речевым и лексическим параметрам.



Дашборды

Следите за важными параметрами в режиме реального времени. Настройте необходимую аналитику под нужды различных подразделений.



Отчеты

Гибко формируйте и выгружайте отчеты по любым срезам и агрегациям данных.



Тематизация обращений

Автоматически определяйте тематики обращений и тэгируйте звонки для дальнейшего анализа.



Интеллектуальный поиск по записям

Неограниченные возможности для поиска по ключевым словам и фразам. Фильтрация и сортировка аудиозаписей по любым признакам и параметрам.



Голосовая биометрия

Сократите время на идентификацию клиентов. Выявляйте фрод. Фильтруйте звонки по образцу голоса на любом языке за считанные доли секунды.



Real-time аналитика

Анализируйте коммуникации в реальном времени. Выявляйте конфликтные ситуации и угрозы «на лету». Организуйте автоматические подсказки сотрудникам по тематикам обращений и повышайте конверсию в продажи.



Оповещения

Настраивайте и получайте моментальные уведомления по любым событиям и инцидентам из звонков и чатов на e-mail или в мессенджер.



Личные кабинеты

Интегрированные возможности для повышения эффективности операторов. Персональная статистика, оценки, рейтинг, инструменты апелляции и автоматические рекомендации.

Запись экранов*

Экран оператора записывается с начала разговора до завершения времени пост-обработки звонка.

The screenshot displays the PhoneUP interface. At the top, the 'PhoneUP' logo is visible on the left, and 'Administrator' and 'Logout' links are on the right. Below the header, there is an audio recording section with a waveform and a time range of 3:40:37 PM - 3:42:25 PM (00:01:48). A color-coded timeline below the audio shows the application used during the call: CRM (yellow), KB (orange), W (blue), and CRM (yellow). A volume control slider is set to 75%, and a pause button is visible. Below the audio, there is a 'Screen recording' section with the same time range. The screen recording shows a 'Sales Console' window with a 'New Opportunity' form. The form includes fields for 'Opportunity Owner' (Alexander Anoshin), 'Amount', 'Private', 'Close Date', 'Opportunity Name', 'Next Step', 'Account Name' (ACME), 'Stage' (None), 'Probability (%)', 'Lead Source' (None), 'Primary Campaign Source', 'Order Number', 'Main Competitor(s)', 'Current Generator(s)', 'Delivery/Installation Status' (None), and 'Tracking Number'. The form has 'Cancel', 'Save & New', and 'Save' buttons at the bottom.

Цветовая шкала показывает какое приложение использовал агент в определенный период разговора.

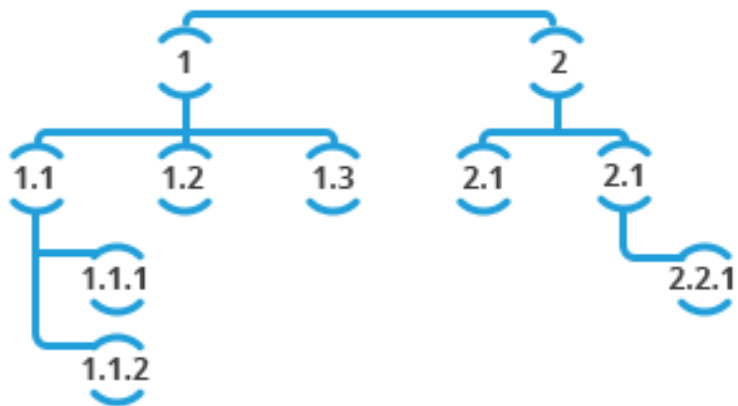
Так можно определить, приложение, требующее оптимизации – например, мы видим, что часто клиенту приходится ждать, пока агент ищет ответа в приложении «База знаний».

* в следующих версиях 2023

Мониторинг и суфлирование*

Модуль позволяет супервизору подключаться к любому разговору, слушать его и использовать функцию «Шепот» для подсказок агенту (клиент не слышит подсказок).

Настройте уровни доступа пользователей



Следите за звонками своей команды

Статус†	Линия	Участники	#
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
●	4352	+11235467887 (РИК)	<input type="text"/> <input type="text"/>
●	4367		
	4388		

Слушайте разговоры и суфлируйте агентам

Мониторинг 125002 (Василий Котов)

Участники: 196 (Юлия Белохвостикова), 125002 (Василий Котов)

Использовать устройство: Cisco 8961 (SEP64A0E7155AC2)

Биометрическая верификация*

- ✓ Система позволяет вести базу голосовых биометрических профилей мошенников («черный список»).
- ✓ Каждый звонок в контакт-центр анализируется в режиме реального времени подсистемой биометрии.
- ✓ Если звонящий «похож по голосу» на мошенника из «черного списка», то оператор и супервизор получают предупреждение.

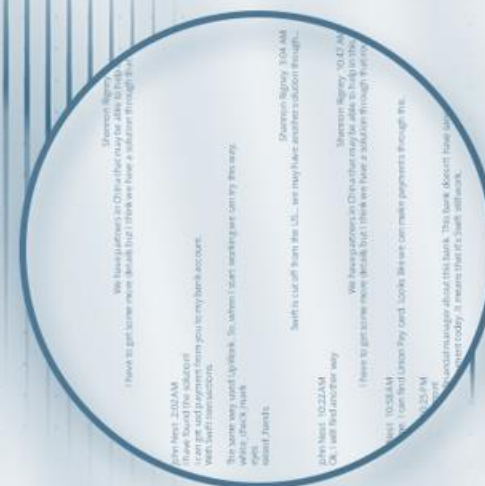
* в планах



Робот-ассистент оператора

- ✓ Каждый звонок в контакт-центр анализируется в режиме реального времени подсистемой речевой аналитики.
- ✓ При распознавании определенных фраз, оператору автоматически открываются интерфейсы с необходимой информацией по обсуждаемому вопросу, например:
 - «перевозка собак» - раздел из базы знаний с правилами перевозки животных
 - «рейсы в Новосибирск на завтра» - расписание рейсов

* В планах



Что дальше?

- Онлайн-демонстрация
 - закажите персональную демонстрацию интересующих модулей PhoneUP
- Пилот
 - установите демо-версию PhoneUP и протестируйте продукт в своей сети

aurus5.ru