

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

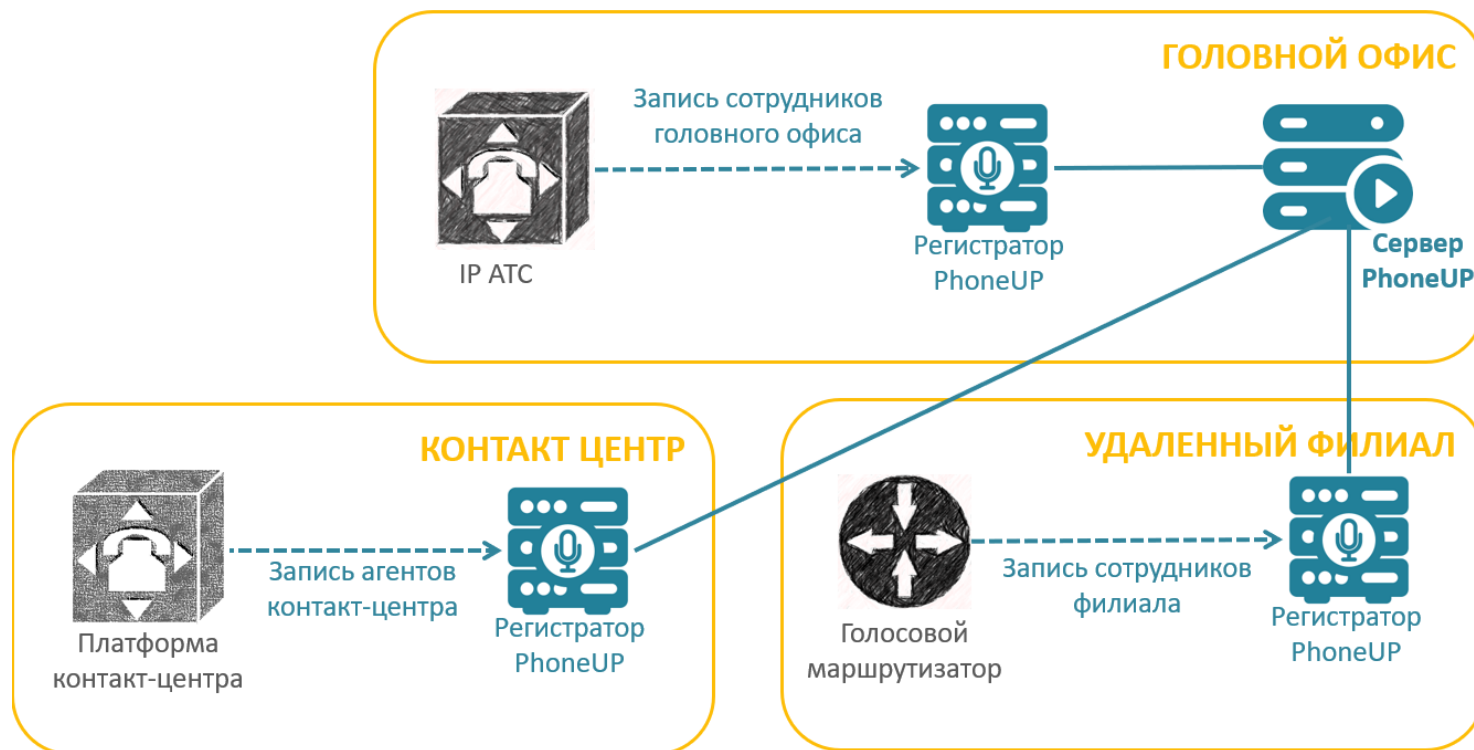
Система исходящего обзвона

Запись звонков сотрудников

- запись всех коммуникаций
 - SIPREC
 - SPAN/RSPAN
 - Cisco BiB / CUBE forking
 - проприетарная интеграция
 - импорт из сторонних систем (радиосвязь, селекторы, ВКС и пр)
 - запись зашифрованных разговоров*
 - запись видеозвонков*

- гео-распределенная установка
 - автономные регистраторы
 - жизненные циклы для перемещения данных

- единый пользовательский интерфейс



Удобный интерфейс и интеграция

- единый интерфейс к архиву
 - поиск по сотруднику, клиенту*, номерам
 - конструктор фильтров*
 - тегирование и комментарии
- группировка сегментов разговора
- комфортный проигрыватель
 - звуковая волна
 - стерео-запись
 - регулировка скорости и баланса
- встраивание в сторонние системы*
 - CRM
 - Helpdesk

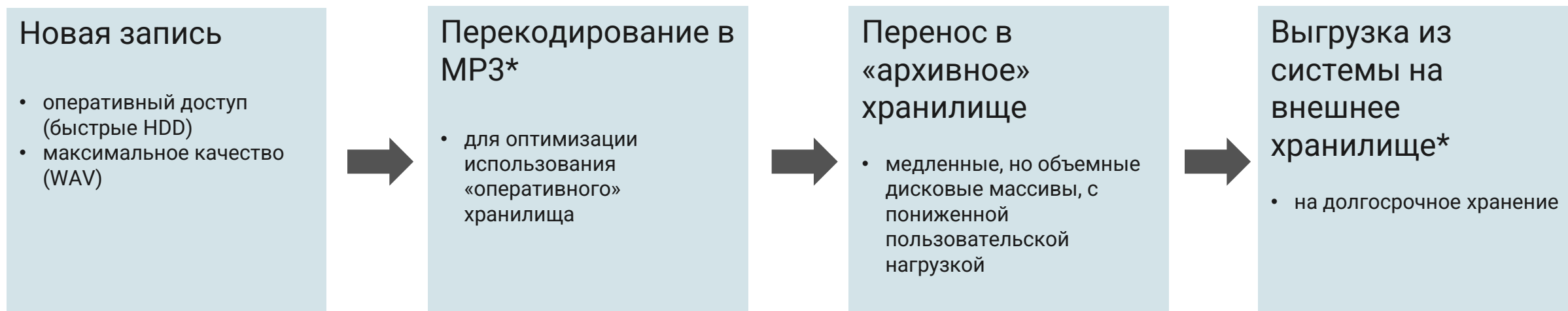
The screenshot displays the 'Recordings' section of the PhoneUP interface. It features a sidebar with navigation options: Recordings, Reports, Components, Roles, User groups, Users, and Settings. The main area shows a table of recordings with the following columns: Recording start date, User, Filter by text, Assign user, Edit tags, Delete, and a table with columns: User, Date and time, Duration, Local party, Remote party, Direction, Tags, and Extra. The table contains 12 rows of recording data.

<input type="checkbox"/>	User	Date and time ↓1	Duration	Local party	Remote party	Direction	Tags	Extra
<input type="checkbox"/>	2/2 Alexander Anoshin	08/22/2023 2:34 PM	00:01:30	1111 (Alexander Anoshin)	Alexander Anoshin	Incoming		i ↓
<input type="checkbox"/>	1/2 Alexander Anoshin	08/22/2023 2:34 PM	00:03:53	1111 (Alexander Anoshin)	73833449292 (+73833449292)	Incoming		i ↓
<input type="checkbox"/>	2/2 Alexander Anoshin	08/21/2023 6:53 PM	00:00:04	1111 (Alexander Anoshin)	2222 (Milla Sher)	Outgoing		i ↓
<input type="checkbox"/>	2/2 Milla Sher	08/21/2023 6:53 PM	00:00:08	2222 (Milla Sher)	1111 (Alexander Anoshin)	Incoming		i ↓
<input type="checkbox"/>	1/2 Milla Sher	08/21/2023 6:53 PM	00:00:01	2222 (Milla Sher)	73833449292 (+73833449292)	Incoming		i ↓
<input type="checkbox"/>	1/2 Alexander Anoshin	08/21/2023 6:53 PM	00:00:22	1111 (Alexander Anoshin)	73833449292 (+73833449292)	Incoming		i ↓
<input type="checkbox"/>	Milla Sher	08/16/2023 9:08 AM	00:03:53	2222 (Milla Sher)	0504562365 (0504562365)	Incoming		i ↓
<input type="checkbox"/>	Milla Sher	08/15/2023 2:44 PM	00:03:53	2222 (Milla Sher)	0504562365 (0504562365)	Incoming		i ↓
<input type="checkbox"/>	Alexander Anoshin	08/15/2023 2:33 PM	00:01:49	1111 (Alexander Anoshin)	2659 (Kirill Basikhin)	Outgoing		i ↓
<input type="checkbox"/>	Milla Sher	08/15/2023 2:33 PM	00:05:03	2222 (Milla Sher)	1111 (Alexander Anoshin)	Incoming		i ↓

At the bottom of the interface, there are controls for 'Items per page' (set to 10) and '1 - 10 of 37' items, along with navigation arrows.

Жизненный цикл записей

Жизненные циклы записей оптимизируют использование дисковых массивов.



Настраиваемые жизненные циклы для разных типов записей (переговоры с клиентами, внутренние звонки, звонки контакт-центра)

Максимальная безопасность

- гибкая настройка прав доступа
 - создание произвольных ролей системы
 - тонкая настройка прав доступа на уровне операций просмотр / прослушивание / скачивание / удаление
 - распределение прав на основе орг структуры и роли
- аудит действий пользователей
- шифрование данных медиа-хранилища*
- интеграция с корпоративными каталогами (AD, LDAP и пр)
- специальные средства
 - постановка записи на паузу*
 - защита записей от модификации с помощью встраиваемых меток* (watermarking)



Запись экранов и анализ десктоп-активности

■ запись экранов

- с учетом времени пост-обработки
- поддержка нескольких мониторов
- работа с VDI

■ анализ десктоп-активности

- цветовая шкала приложений, используемых агентом в процессе обслуживания
- отчеты – например, приложения, часто используемые во время удержания *

Recordings > All recordings in call

All recordings in call Recording [1] Recording [2]

Start date and time 10/18/2023 10:30 AM End date and time 10/18/2023 10:31 AM Total duration 00:00:54

00:11 00:54

125001 - 125007

125001 - 125002

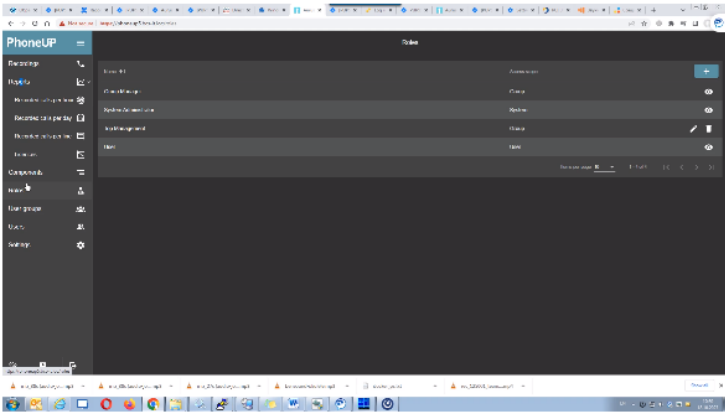
0 5 10 15 20 25 30 35 40 45 50

1x 20 L 20 R


125001 - isemenova Aurus PhoneUP - Googl Aurus PhoneUP - Google Chrome A Cisco IP Co Aurus PhoneUP -

125001 - isemenova Aurus PhoneUP - Google Chrome Au Cisco IP Commu Aurus PhoneUP - Google Chrome

Screen "ISEMENOVA:\\DISPLAY1"



Screen "ISEMENOVA:\\DISPLAY1"



* в следующих версиях

Оценочные формы

Оценочная форма + Добавить секцию

Название	Простая форма
Владелец	Иванов Павел
Описание	Простая форма оценки

Приветствие ⌵

Сказал ли агент "Спасибо за ваш звонок?"

Обращался ли по имени к клиенту во время разговора?

Спросил ли агент название компании? Редактировать Удалить

Предупредил ли агент о том, что звонок может быть записан?

Верификация ⌵

Спросил ли агент ФИО?

Спросил ли агент название компании?

Спросил ли агент номер телефона клиента?

Получил ли агент подтверждение данных?

Понимание вопроса/проблемы ⌵

Добавить вопрос

Вопрос*

Описание

Тип Множественный выбор Варианты ответа Показывать опцию N/A

Варианты ответов*

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

Отображение Многострочный Однорочный

Значение

Порядок

Сохранить

- вопросы разных типов, сгруппированные в разделы
- веса вопросов и разделов
- специальные правила расчета («обнуляющие вопросы»)
- специальные правила видимости (если ответил «Да», то показать доп. вопросы)

Оценка диалогов

1. Планирование экспертиз

- настройка выборки (по операторам, группам, продолжительности, мета-данным)
- адhoc-экспертизы и экспертизы по расписанию
- специальные функции
 - «калибровочные» экспертизы
 - замена диалогов

2. Оценка диалогов

- продвинутый проигрыватель
 - отображение звуковых волн стерео-записи
 - просмотр записей экранов
 - индикатор используемых приложений
- комментарии аудитора
 - «Сохранить» / «Улучшить»
 - внутренние примечания

Добавить отчет аудитора

Аудио 3:40:43 — 3:42:30 PM

0 10 20 40 50 60 1:10 1:20 1:40 1:50 2:00 2:10 2:20 2:30 2:40 2:50

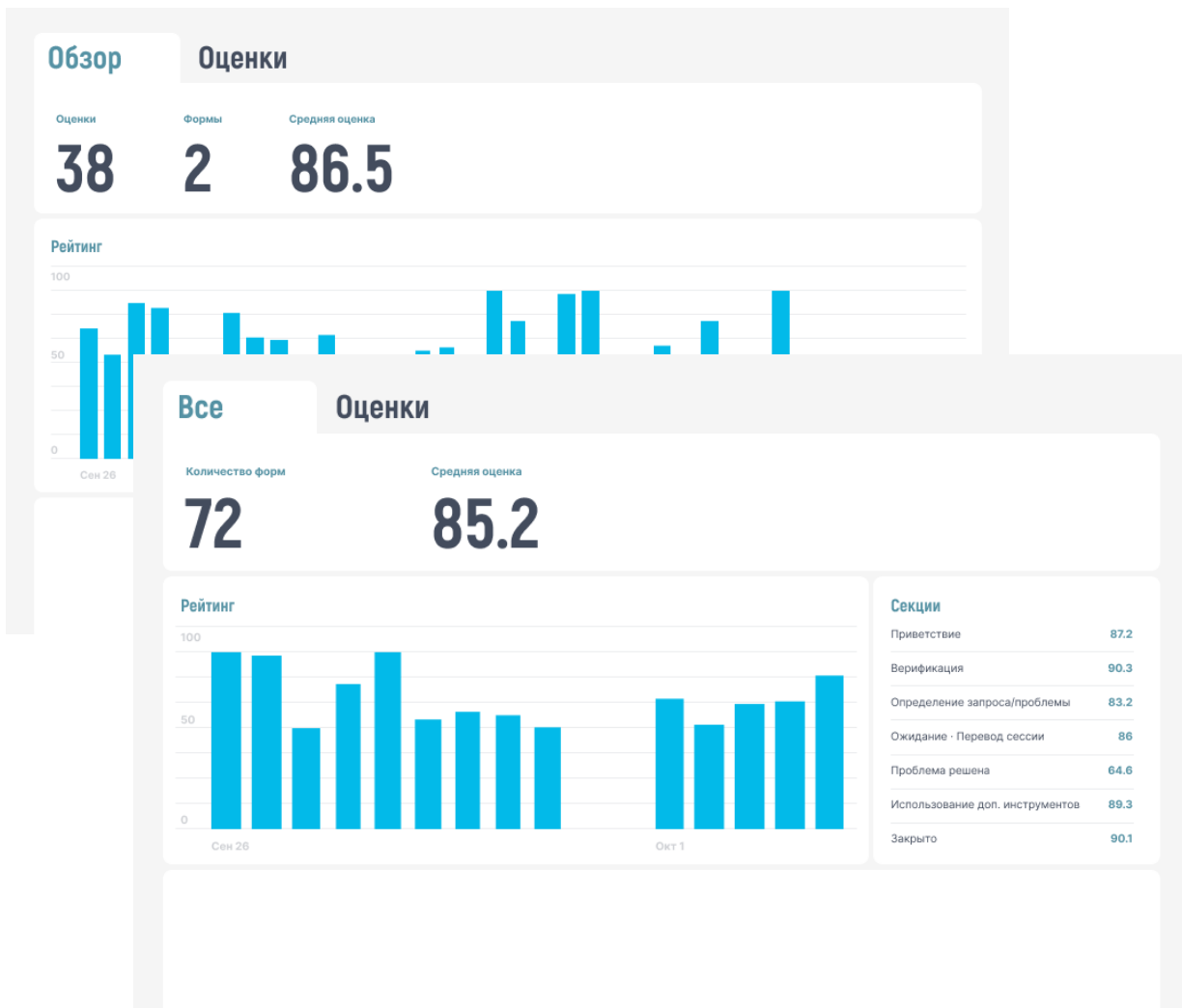
Вкл Скорость x1 90% Сохранить

Название		Приветствие	
Агент	Александрова Светлана	Сказал ли агент "Спасибо за звонок?"	<input checked="" type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет
Аудитор	Иванов Павел	Обращался ли агент к клиенту по имени?	<input checked="" type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет
Форма оценки	Служба техподдержки	Упомянул ли агент название компании?	<input type="checkbox"/> Да <input checked="" type="checkbox"/> Нет <input type="checkbox"/> N / A
		Поздоровался ли агент после перевода звонка?	<input checked="" type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет <input type="checkbox"/> N / A
Детали звонка Подробнее >		Комментарии	
Дата/Время	27 апреля 2023 · 09:55:12	<input type="text"/>	
Длительность	3:55		
От	+7(383)330-39-80 Дом ученых		
Кому	+7 (383) 344-92-92		

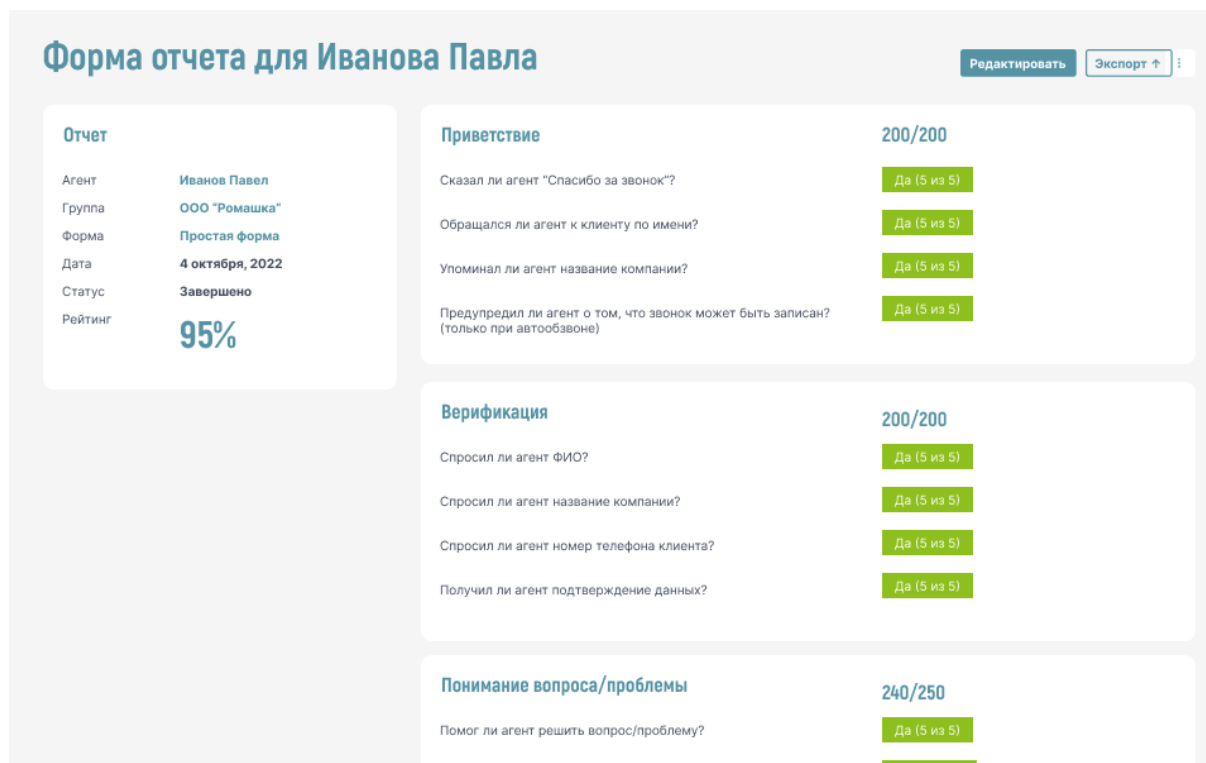
3. Связь с оператором

- обратная связь оператору
- апелляция и коррекция оценок
- постановка задач по обучению и контроль выполнения

Аналитика



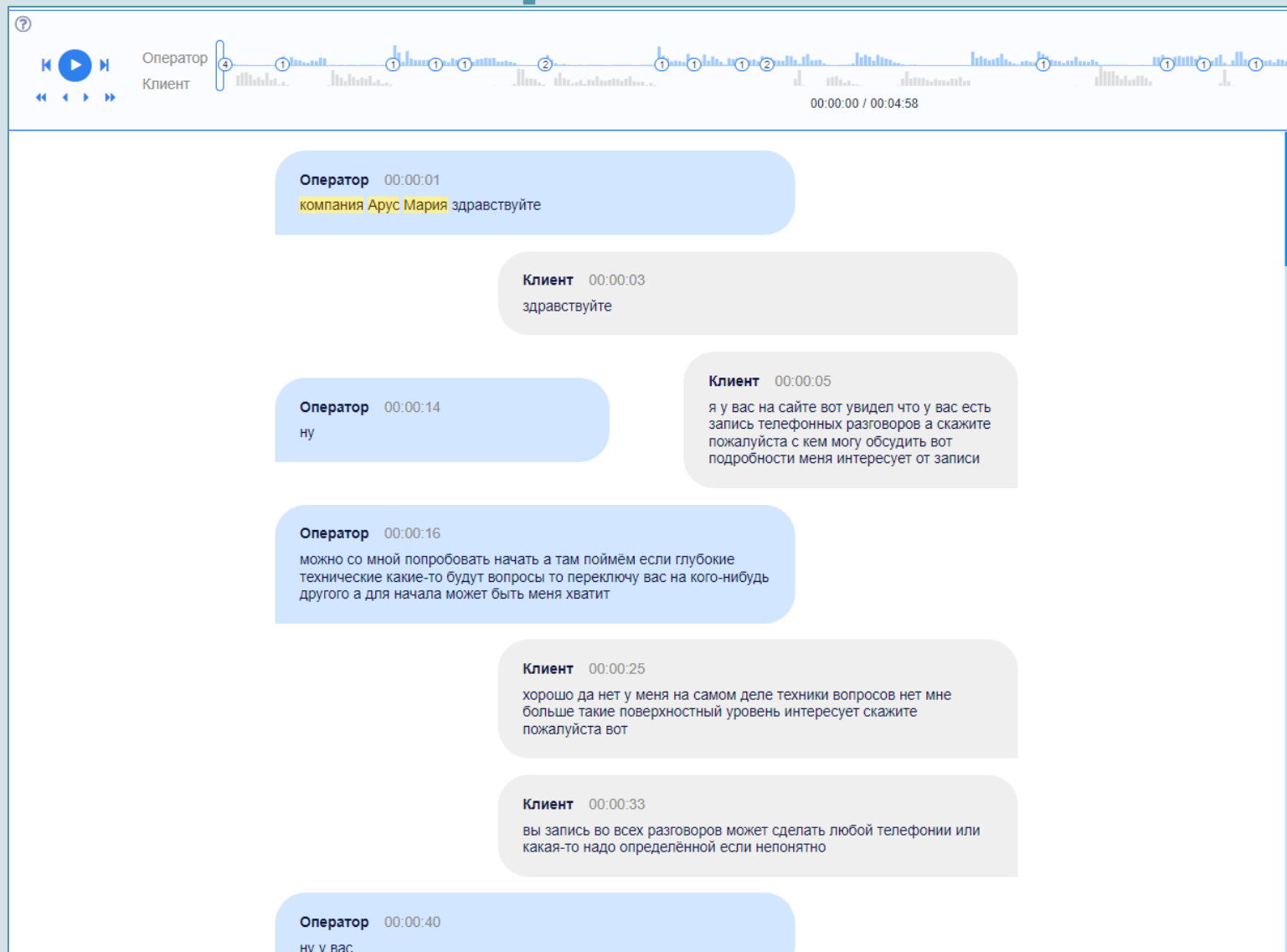
Набор отчетов позволяет анализировать показатели качества по выбранному периоду в разрезе оценочных форм, групп и отдельных сотрудников.



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



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

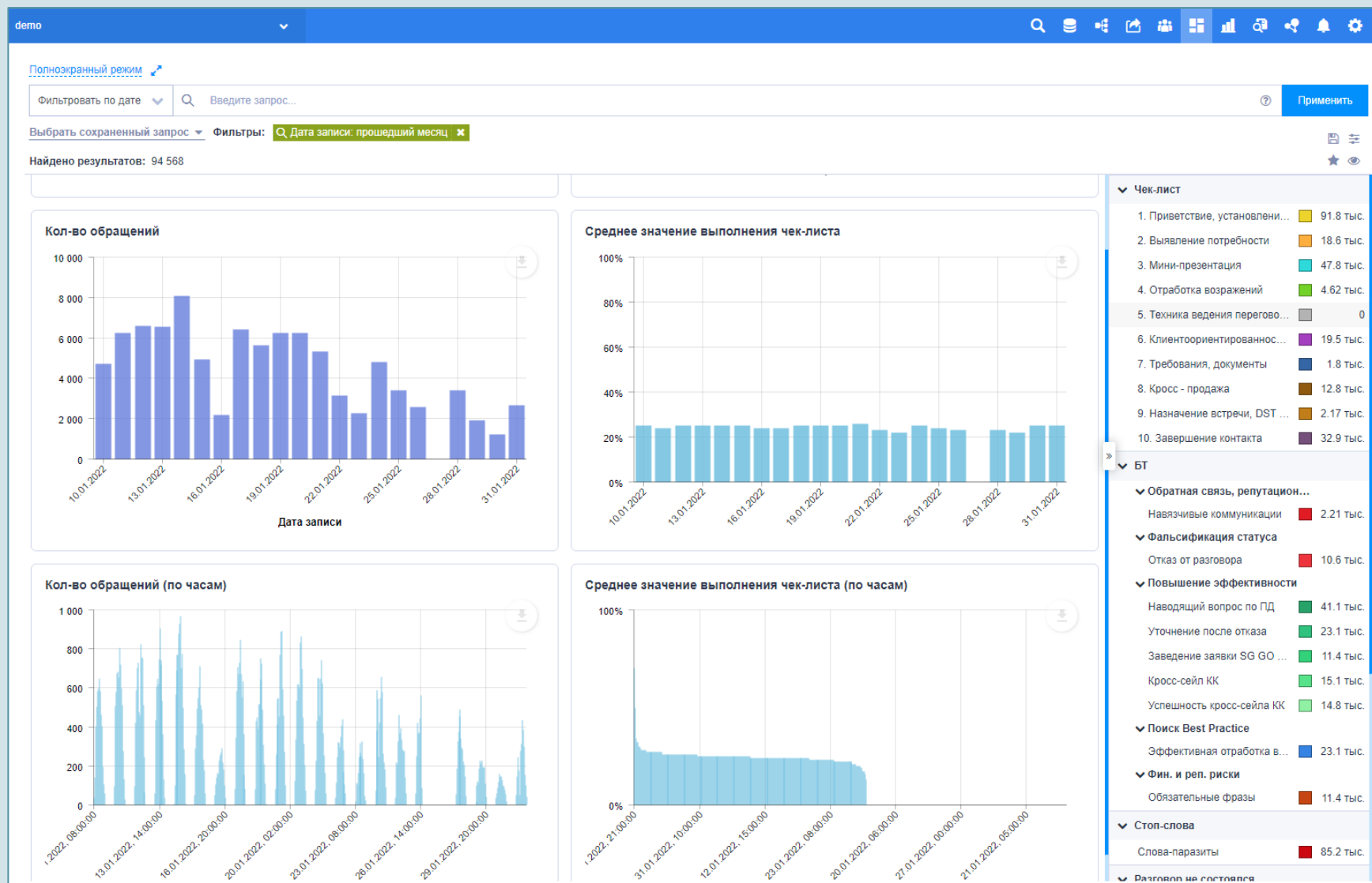
Клиент 00:00:25
хорошо да нет у меня на самом деле техники вопросов нет мне больше такие поверхностный уровень интересует скажите пожалуйста вот

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

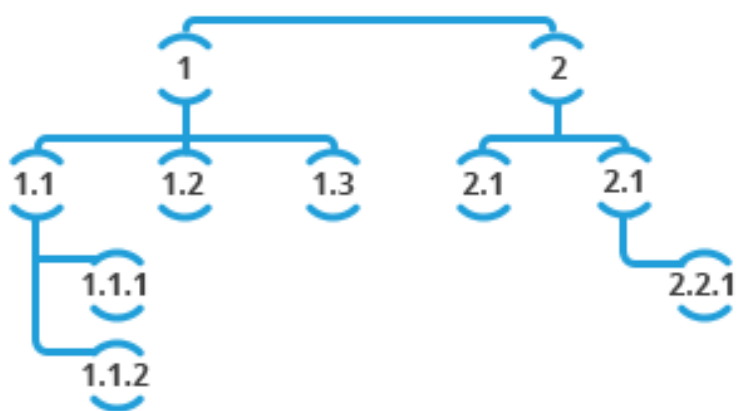
- автоматическая оценка качества работы сотрудника
- автоматический контроль соблюдения стандартов (чек-листов) сотрудником
- выявление грубости со стороны сотрудника
- выявление стоп-слов из списка
- выявление противоправных действий (сговор, разглашением информации и т.д.)
- оценка степени удовлетворенности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



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



Что дальше?

- Онлайн-демонстрация
 - закажите персональную демонстрацию
- Пилот
 - установите демо-версию для тестирования в своей инфраструктуре

aurus5.ru