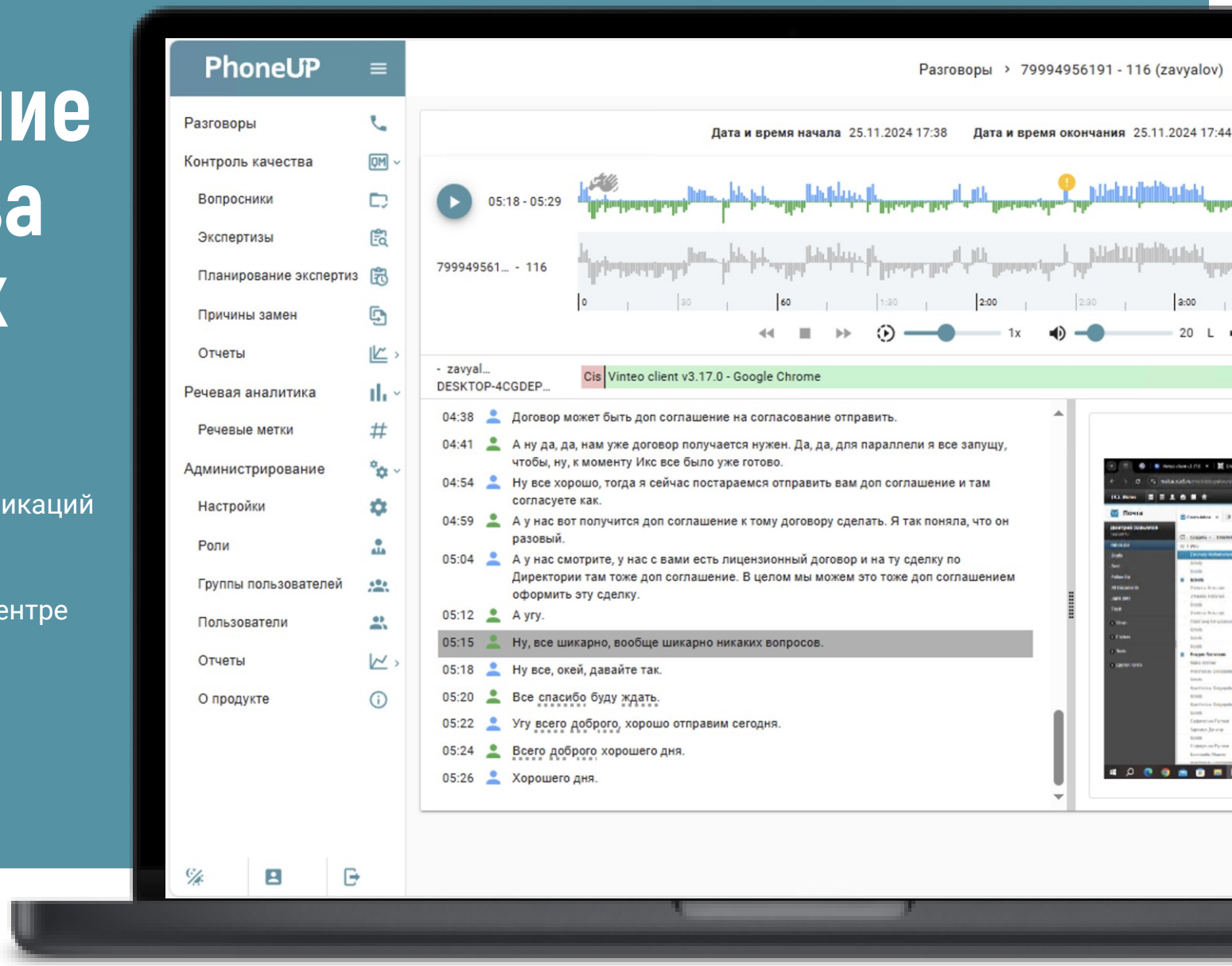
PhoneUP

Программное решение для записи и анализа всех корпоративных коммуникаций

- Повышение безопасности корпоративных коммуникаций
- Аналитика клиентских взаимодействий
- Управление качеством обслуживания в контакт-центре



aurus

aurus

Российский вендор ПО для корпоративной связи и контакт-центров

Минцифры России

ВЫПУСКНИК СКОЛКОВО

с 2010 г. на рынке

Все решения находятся в реестре Минцифры

70% компаний

рейтинга РБК-500 - наши клиенты



1000+

проектов по всему миру

Локальное присутствие в России, Индии, ОАЭ

40 000

записываемых телефонов —

максимальное внедрение для 1 клиента

Комплекс цифровых решений для бизнеса любого размера

aurus

PhoneUP

Запись и анализ корпоративных и клиентских коммуникаций

- Запись разговоров, ВКС, текстовых каналов, e-mail
- Распознавание речи и речевая аналитика
- Запись экранов и десктоп-аналитика
- Контроль качества и оценка разговоров

RichCall

Сервис видеосвязи для обслуживания клиентов

- Видео-консультант на сайте
- Визуальная техподдержка
- Виртуальный шоурум
- Видеокиоски

Outbound

Система исходящего обзвона и рассылок

- Оповещения сотрудников
- Массовый обзвон клиентов
- Поддержка e-mail и СМС

CMS+

Приложения для Cisco Meeting Server

- Расширенный планировщик собраний
- Портал записанных совещаний
- Онлайн-трансляция ВКС
- Инструмент управления собраниями

Разработано специально для Cisco

PhoneUP APPS

Приложения для Cisco UCM

- Корпоративный телефонный справочник
- Консоль секретаря
- Оповещения на Cisco-телефоны
- Блокировка и EM-авторизация
- Конструктор приложений для телефона
- Защищенные аудиоконференции

Разработано специально для Cisco

Комплексное решение для записи и анализа всех корпоративных коммуникаций

PhoneUP

01

Запись всех корпоративных коммуникаций

02

Запись экранов и десктоп-аналитика

03

Распознавание речи

04

Контроль качества

05

Речевая аналитика

PhoneUP

Запись всех корпоративных коммуникаций

01

Функциональные характеристики и решаемые задачи

PhoneUP

Запись телефонных звонков сотрудников

- Контроль качества работы с клиентами
- Повышение уровня корпоративной безопасности
- Соблюдение требований регуляторов

Поддержка всех каналов коммуникаций

- Создание единой системы записи ВСЕХ коммуникаций:
  - Экономия времени на поиск записей
  - Комплексный анализ всех каналов коммуникаций
- Локальное хранение записей облачных коммуникаций

Безопасность хранилища записей

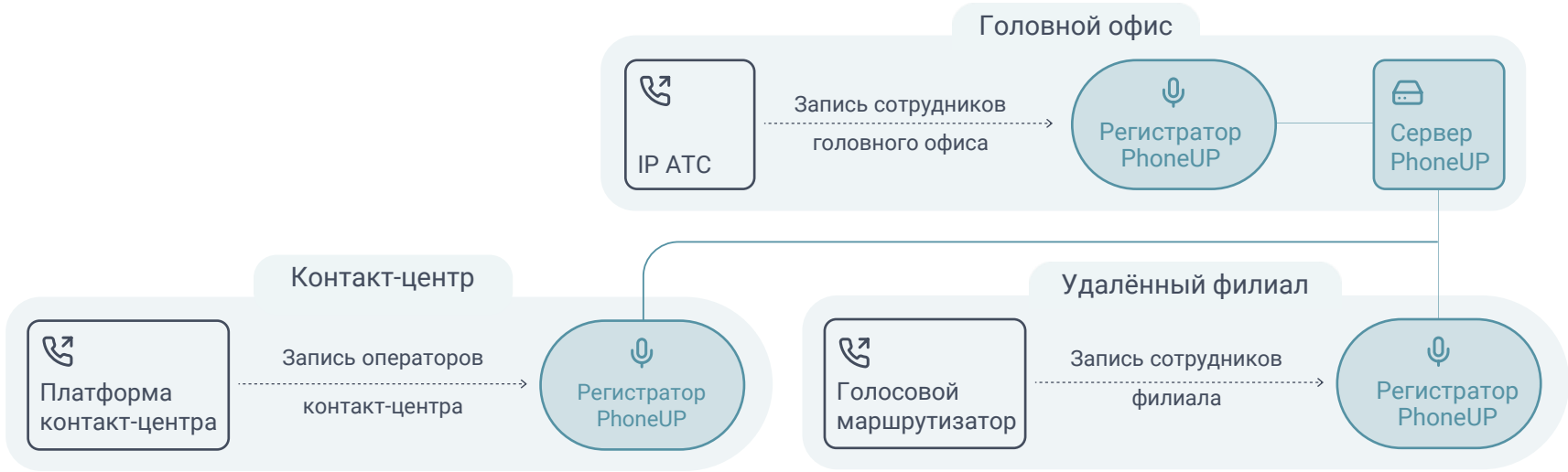
- Соблюдение внутренних требований безопасности
- Соблюдение требований регуляторов

Запись телефонных звонков

PhoneUP

Гео-распределённая установка с автономными регистраторами

- SIPREC
- SPAN/RSPAN
- Cisco BiB / CUBE forking
- Проприетарная интеграция
- Импорт из сторонних систем — радиосвязь, селекторы, ВКС
- Запись зашифрованных разговоров



Жизненные циклы для оптимизации использования дисковых массивов

Настраивайте цикл записей, чтобы автоматически перемещать или архивировать записи

01 · Новая запись

- Оперативный доступ быстрые HDD
- Максимальное качество (WAV формат)

→

02 · Кодирование в mp3

Для оптимизации использования оперативного хранилища

→

03 · Перенос в «архив»

Объемные дисковые массивы с пониженной нагрузкой и с меньшей скоростью

Поддержка всех каналов коммуникаций

Офис

- Телефония
- Мобильная связь (FMC)
- ВКС
- Диспетчерская связь
- Текстовые мессенджеры*

ПРОТЕЙ · ELTEX · ФЛАТ · Любые IP-АТС
CISCO · AVAYA · audiocodes · zoom

Контакт-центр

- КЦ с извлечением метаданных
- Чат-платформы*
- E-mail*

NAUMEN · SIGURD·IT телекоммуникационная IT-компания
CISCO · AVAYA · oktell

Офлайн-встречи

- Точки продаж и отделения
- Личные встречи*

- Микрофоны
- Аудио-бейджи

Единый интерфейс и безопасность данных

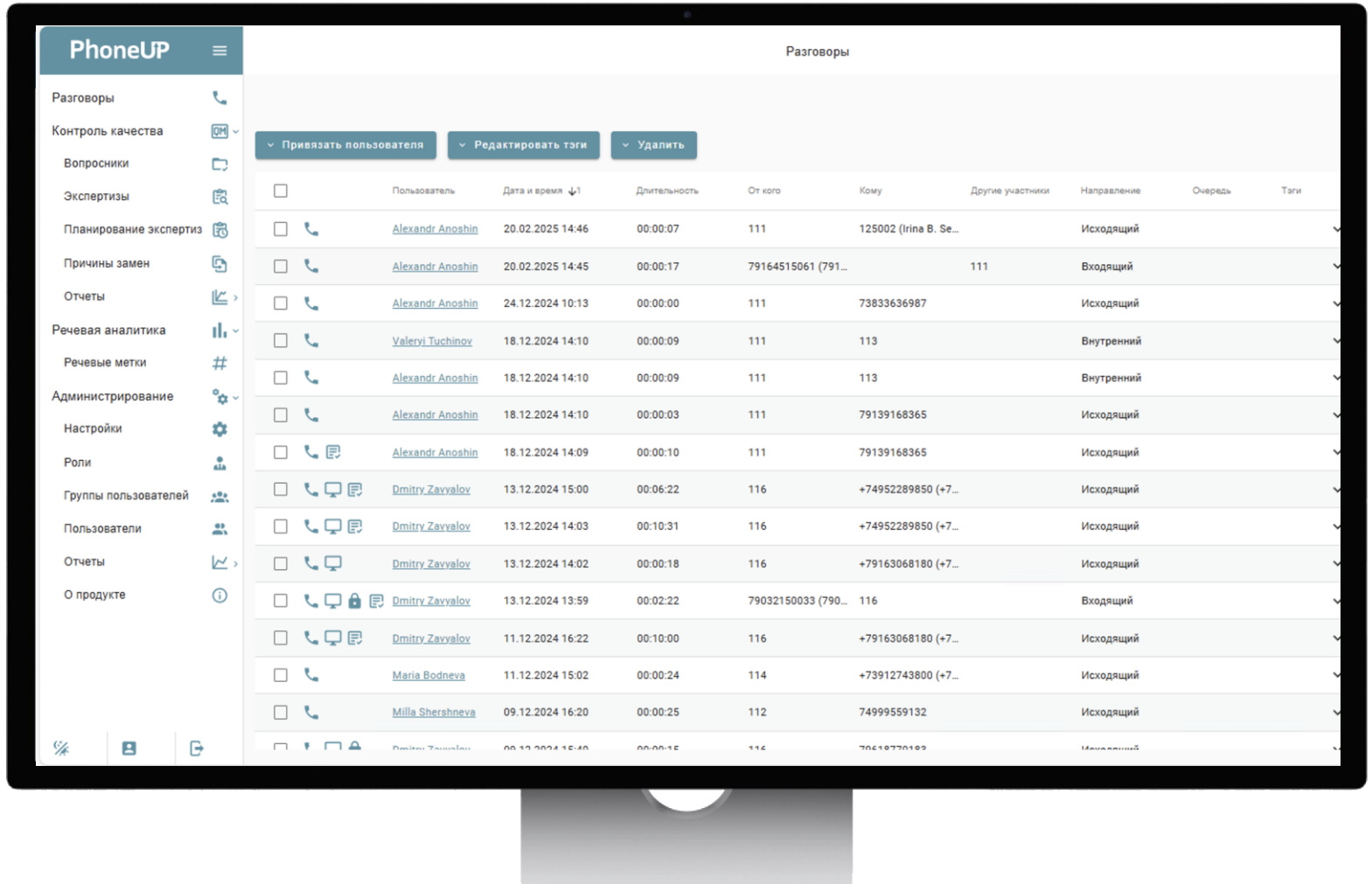
PhoneUP

Единый интерфейс ко всем записям

- поиск и конструктор фильтров
- тегирование
- мета-данные контакт-центра
- встраивание в сторонние CRM/Helpdesk
- группировка сегментов и связанные звонки
- проигрыватель со звуковой волной, балансом, скоростью

Безопасность данных

- интеграция с AD / LDAP
- создание произвольных ролей и «гранулярная» настройка прав
- логирование всех действий пользователя
- маскирование персональных данных*
- защищенные веб-приложения (TLS 1.2)
- шифрование данных медиа-хранилища
- защита передаваемых данных (SRTP)



PhoneUP

02

Запись экранов и декстоп-аналитика

Функциональные характеристики и решаемые задачи

PhoneUP

Запись экрана оператора во время разговора с клиентом

- Выявление ошибок операторов при работе с ПО
- Предотвращение злоупотреблений операторов
- Контроль удаленных операторов

Анализ использования приложений операторами

- Выявление операторов, требующих обучения работе с ПО
- Идентификация ПО, требующего оптимизации
- Контроль использования операторами правильного программного обеспечения

Специальная обработка действий оператора*

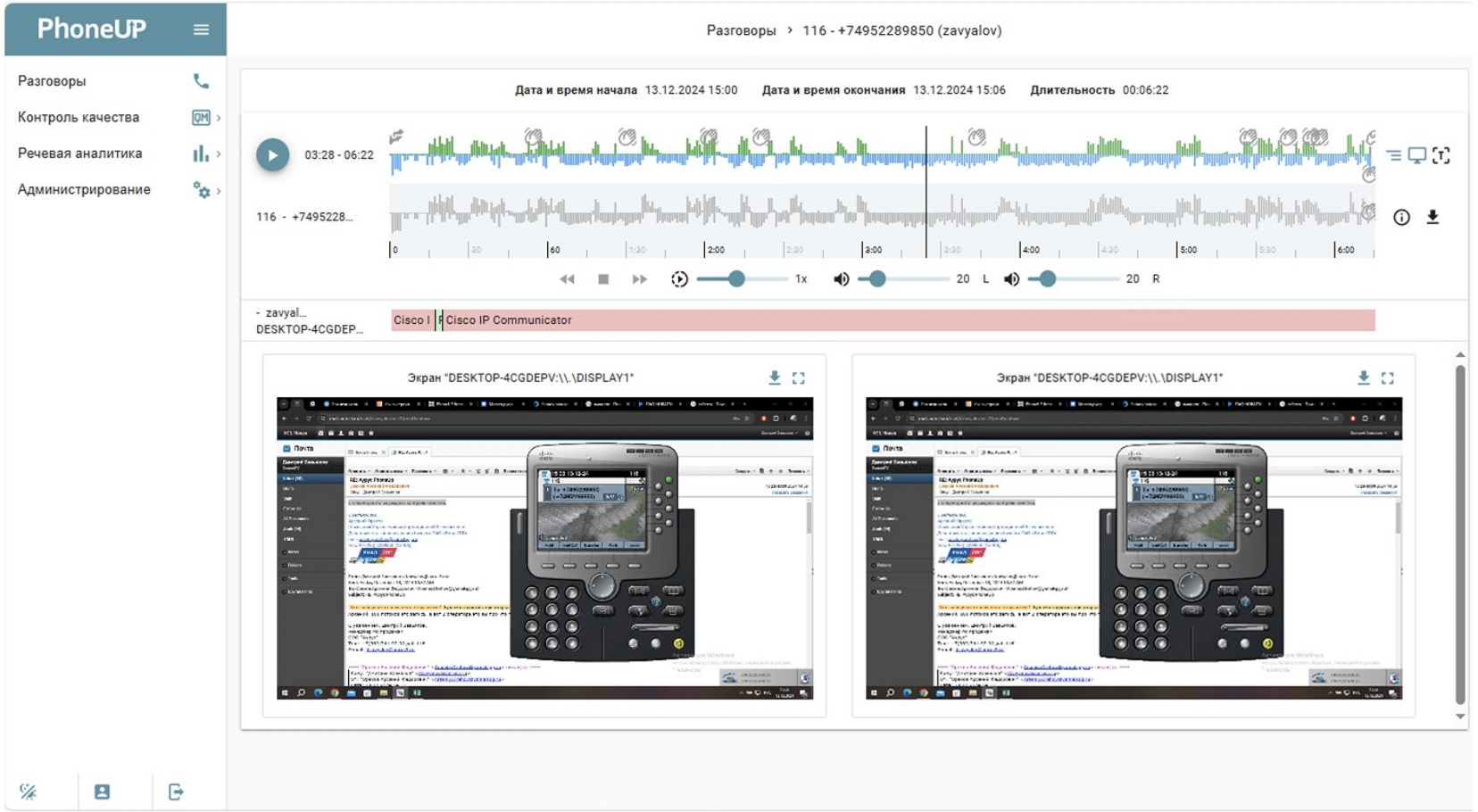
- Запись разговора ставится на паузу, когда оператор находится в интерфейсе ввода номера карты или кодового слова
- Если в процессе обслуживания оператор использовал определенное ПО, запись разговора помечается специальным тэгом

Запись экранов

Записывайте экран сотрудника во время обслуживания клиента.

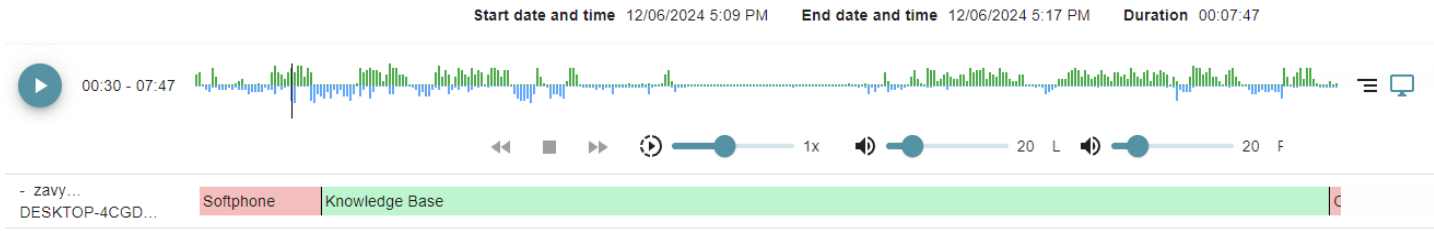
Это поможет вам выявить и решить проблемы производительности сотрудников.

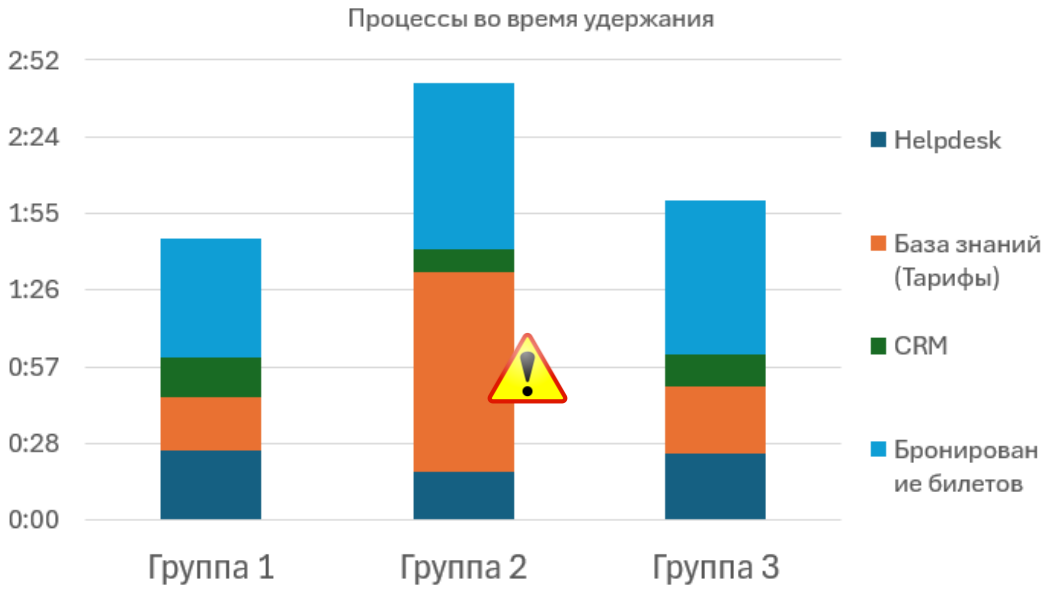
- настройка времени пост-обработки
- поддержка нескольких мониторов
- работа с VDI
- запись по триггерам из сторонних систем
- потоковая запись
- локальная запись*
- мониторинг экрана в реальном времени*



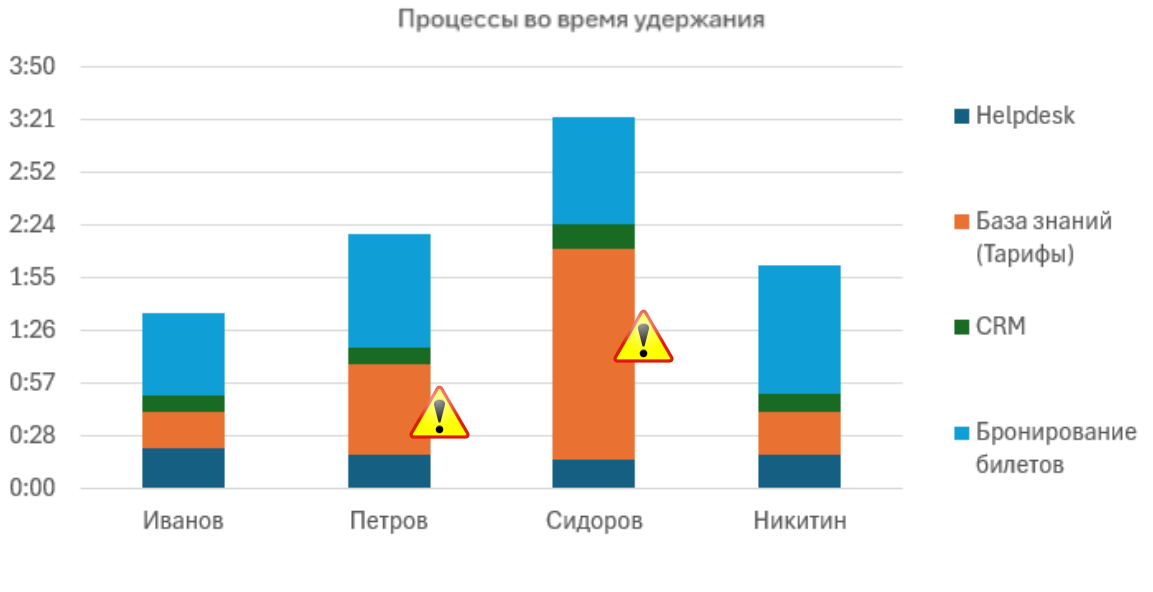
Десктоп-аналитика

- шкала используемых приложений для быстрой навигации по разговору
- настройка «процессов» *
- аналитика по приложениям и процессам*





Отчет о процессах во время холдов в разрезе групп показывает, что Группа 2 тратит ощутимо больше времени на поиск информации в базе знаний.



Детализировав отчет до операторов видно, что отличаются Петров и Сидоров. Далее можно просмотреть видеозапись экрана этих операторов и понять в чем именно причина.

PhoneUP

Распознавание речи

03

Технологии Yandex SpeechKit

3iTech

Функциональные характеристики и решаемые задачи

PhoneUP

Распознавание речи и эмоций

- Экономия времени на ознакомление с записью (читать быстрее, чем слушать)
- Экономия времени на протоколирование совещаний*
- Интеграция с DLP*

Поиск по ключевым фразам и эмоциям

- Помощь в расследовании инцидентов и предотвращении злоупотреблений
- Быстрый поиск нужной записи разговора с клиентом
- Возможность выбора всех разговоров с негативной окраской для экспертизы отделом контроля качества КЦ
- Контроль соблюдения корпоративной этики

Автоматические уведомления*

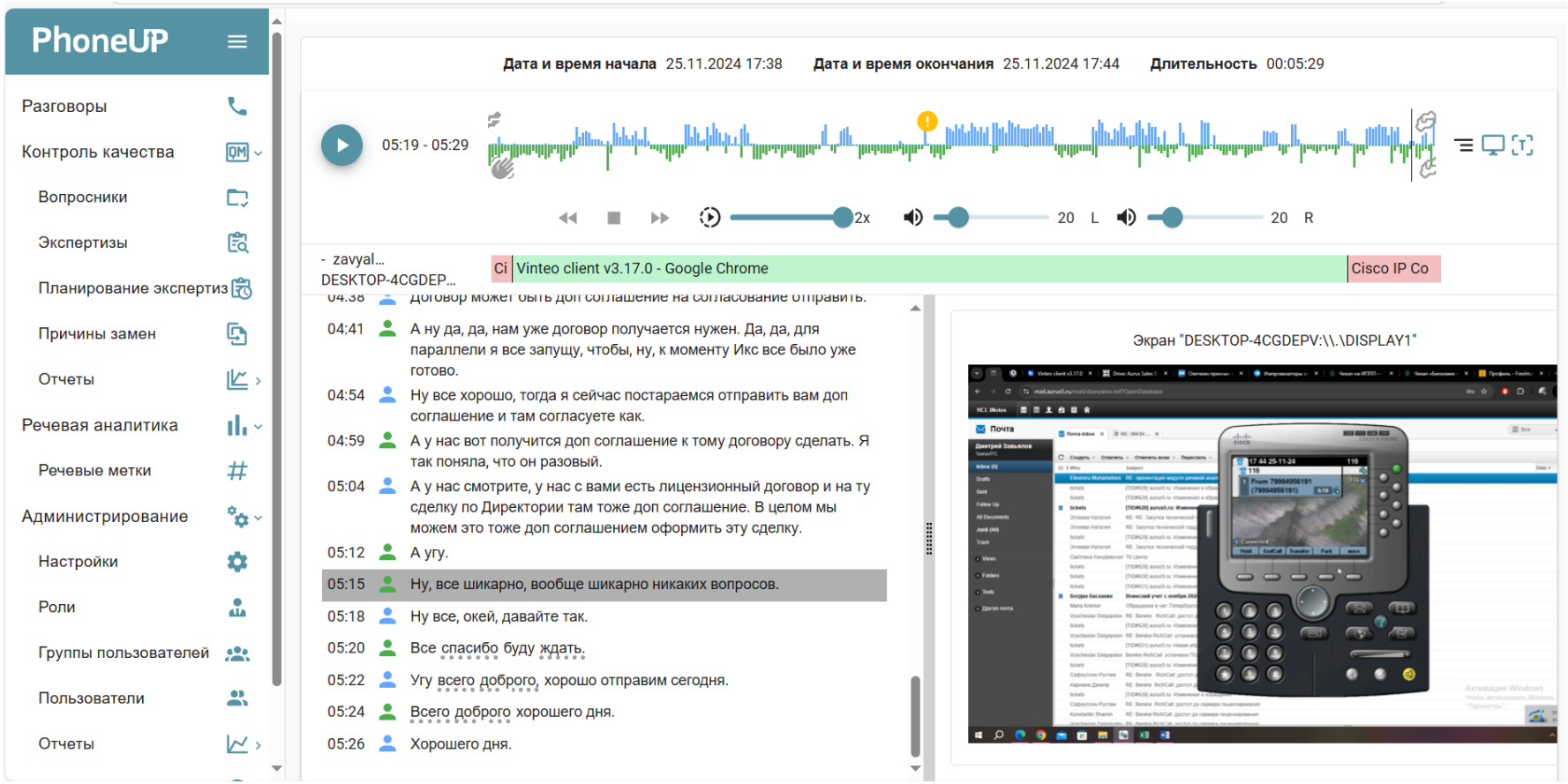
- Уведомления СБ о «подозрительных» разговорах
- Уведомления супервизора КЦ «негативных» разговорах
- Автоматическая отправка сообщений голосовой почты по e-mail

Распознавание речи

PhoneUP

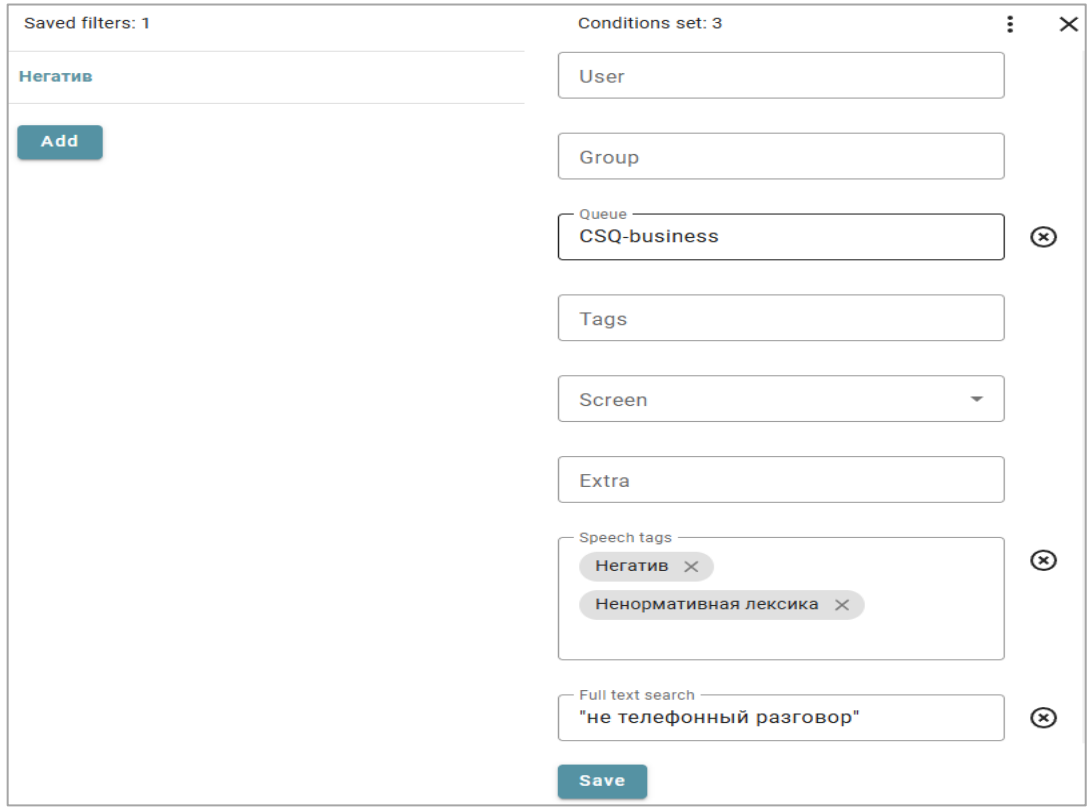
Точность и скорость обеспечивается лидирующими вендорами подсистем распознавания.

При прослушивании записи отображается расшифровка разговора и эмоции.

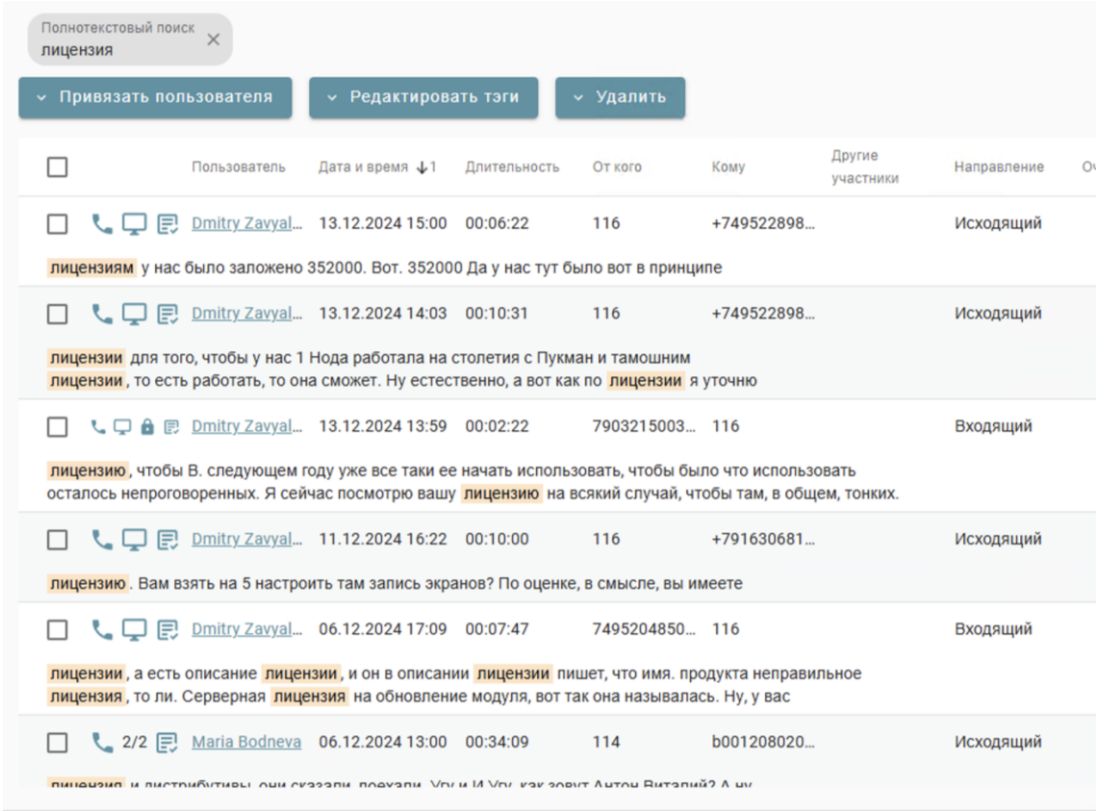


Поиск по словам/фразам и эмоциям

PhoneUP



Панель фильтров по метаданным и речевым характеристикам



Поиск поддерживает операторы (И, ИЛИ, НЕ), поиск похожих слов. Результаты содержат найденную фразу и сортируются по степени соответствия.

PhoneUP

04

Контроль качества обслуживания клиентов

Функциональные характеристики и решаемые задачи

PhoneUP

Автоматизация работы отдела контроля качества КЦ

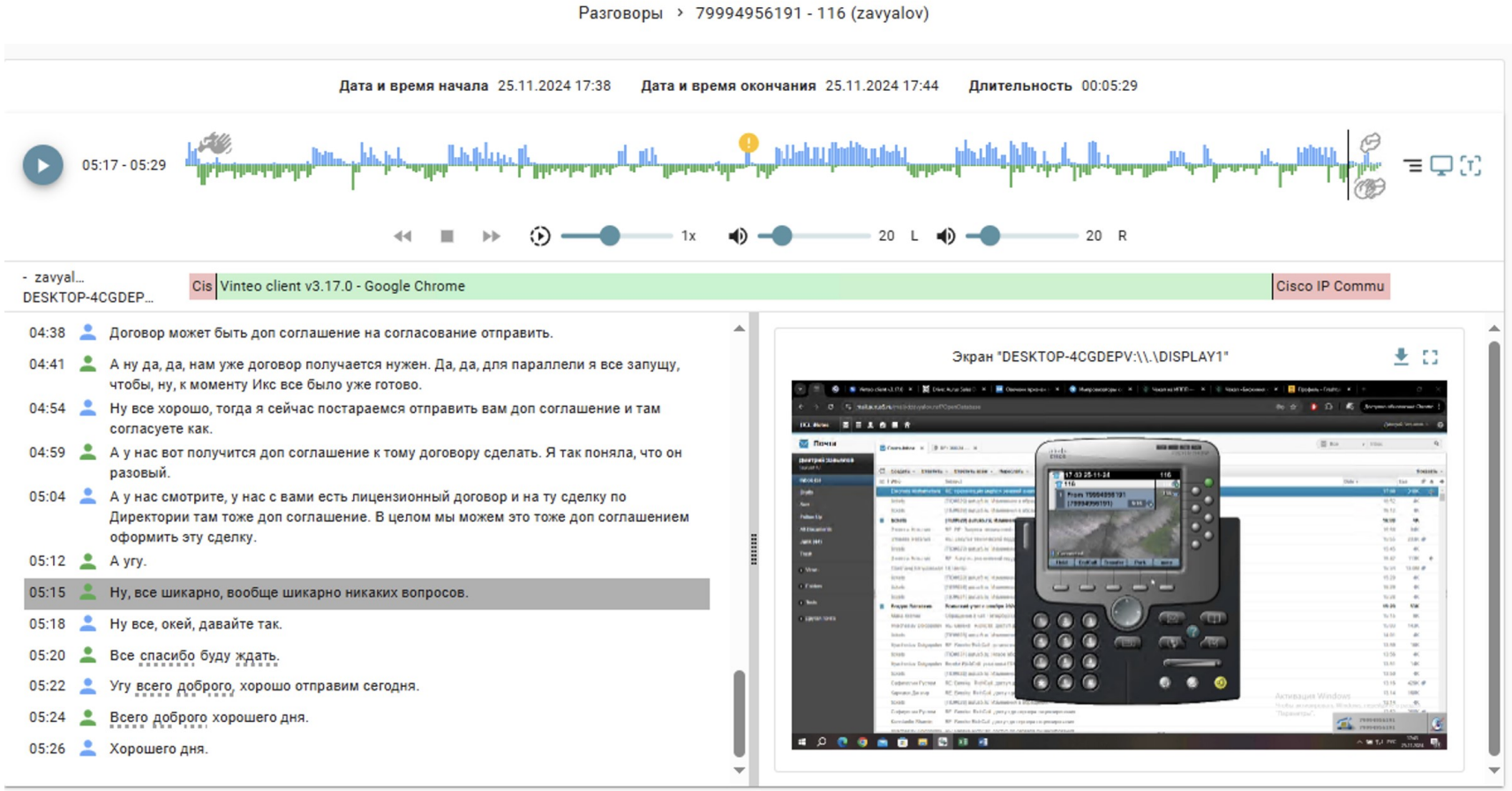
- Экономия времени на планирование оценок
- Избежание ошибок при оценке
- Экономия времени на аналитике
- Постановка задач на обучение и контроль выполнения*

Автоматическая оценка (ИИ) операторов*

- Анализ 100% взаимодействий
- Повышение эффективности группы контроля качества: гибридные экспертизы для фокусировки аудиторов на проблемных разговорах

Оценка операторов

1. Создание форм экспертизы
2. Планирование периодических экспертиз
3. Проведение экспертиз
4. Апелляции по оценкам
5. Аналитические отчёты



Автоматическая оценка

Искусственный интеллект автоматически отвечает за вопросы оценочного листа.

Экспертизы с низкими оценками, критическими ошибками, аномалиями автоматически отправляются на ручную проверку.



PhoneUP

Речевая аналитика*

05

Функциональные характеристики и решаемые задачи

PhoneUP

Анализ 100% взаимодействий по голосовым и текстовым каналам

- Анализ причин обращений
- Выявление лучших практик
- Анализ удовлетворенности клиента
- Контроль соблюдения скриптов
- Определение сильных/слабых сторон продукта
- Оценка эффективности маркетинга

Авто-формирование резюме разговора

- Экономия времени операторов на пост-обработку звонков
- Экономия времени на анализ взаимодействий

PhoneUP

06

Мониторинг и суфлирование в среде Cisco Collaboration

Принцип работы

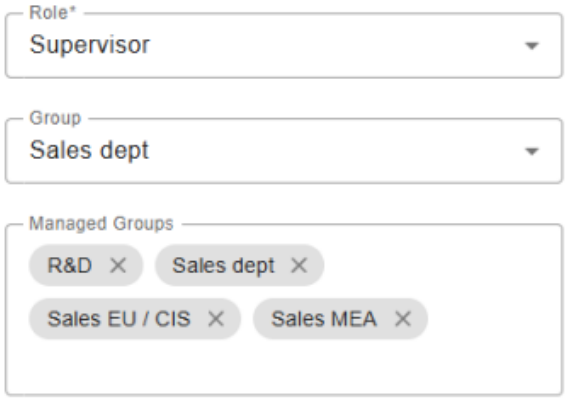
PhoneUP

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

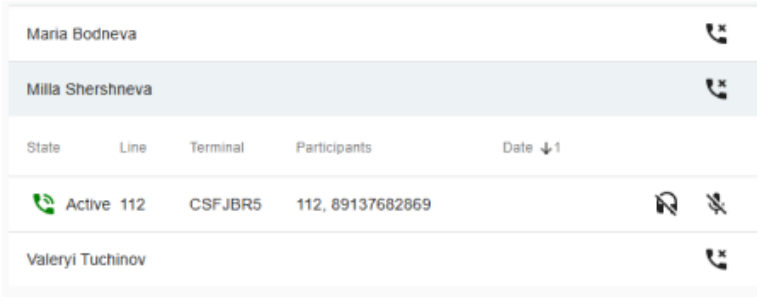
Сценарии применения:

- обучение новичков
- контроль удаленных сотрудников
- проверка после работы над ошибками

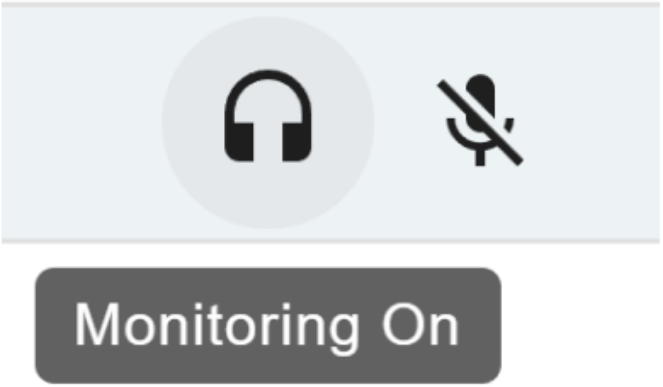
Настройте уровни доступа пользователей



Следите за звонками своей команды



Слушайте разговоры и суфлируйте агентам



**Только для Cisco*

Что дальше?

aurus5.ru

- Онлайн-демонстрация

Закажите персональную демонстрацию реального интерфейса системы.

Примерьте ПО конкретно под ваши задачи и бизнес. Поделимся реальными кейсами внедрений и экспертизой.

- Полнофункциональная демоверсия на 2 месяца

Бесплатное тестирование без скрытых условий и ограничений по количеству пользователей.

Помощь в настройке и установке ПО.

Компания «Альво»
- официальный партнер Аурус

+7 (343) 278-72-00
(многоканальный)

WhatsApp +7 (343) 304-62-62
Telegram +7-967-634-62-62

8-800-555-78-78

zakaz@tkalvo.ru
Сайты: tkalvo.ru