



Программное обеспечение  
для корпоративной связи и контакт-центров

# PhoneUP CallRec

Запись звонков и контроль качества  
в контакт-центре



# Продукты Aurus

**PhoneUP**

Запись звонков и контроль качества  
в контакт-центре

**RichCall**

Сервис видеосвязи с экспертом для  
визуального клиентского опыта

**Outbound**

Система исходящего обзвона



# Запись звонков



- ✓ тотальная запись или запись по требованию
- ✓ тонкая настройка прав доступа для пользователей и групп
- ✓ защищенный веб-интерфейс для поиска и проигрывания
- ✓ распределенная установка с автономными регистраторами
- ✓ поддержка жизненного цикла записей
- ✓ аудит действий пользователей
- ✓ REST API и интеграция с CRM



# Запись экранов

Записывайте экраны оператора с момента начала разговора с клиентом до окончания времени пост-обработки звонка.

The screenshot displays the PhoneUP interface. At the top left, the 'PhoneUP' logo is visible. In the top right corner, there is a user profile icon labeled 'Administrator' and a 'Logout' button. The main content area is divided into two sections:

- Audio:** A section for recording audio, showing a time range of '3:40:37 PM - 3:42:25 PM (00:01:48)'. Below this is a waveform visualization of the audio. At the bottom of the audio section, there is a volume slider set to 75%, a speed control slider set to 100%, and a pause button. An 'Advanced' checkbox is checked.
- Screen recording:** A section for recording the operator's screen, also showing the same time range. It displays a preview of the recorded screen, which is a 'Sales Console' window. The 'Sales Console' window has a search bar and a 'New Opportunity' tab. The 'New Opportunity' form includes fields for 'Opportunity Owner' (Alexander Anoshin), 'Private' (checkbox), 'Opportunity Name', 'Account Name' (with a dropdown menu showing 'ACME'), 'Lead Source' (dropdown), 'Amount', '\*Close Date', 'Next Step', '\*Stage' (dropdown), 'Probability (%)', 'Primary Campaign Source', 'Additional Information' section with fields for 'Order Number', 'Current Generator(s)', 'Tracking Number', 'Main Competitor(s)', and 'Delivery/Installation Status' (dropdown). At the bottom of the form are 'Cancel', 'Save & New', and 'Save' buttons.

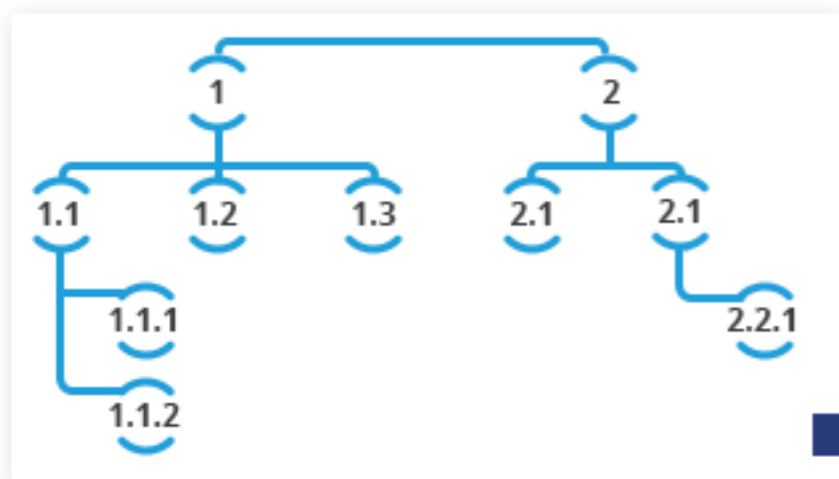


# Мониторинг и обучение операторов

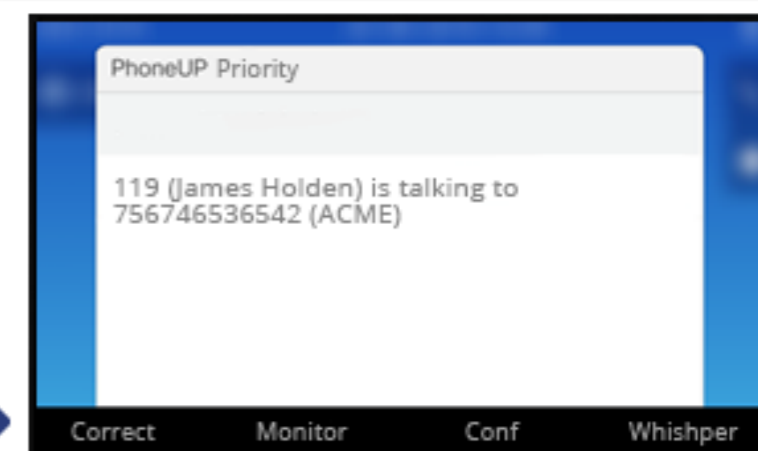
Настройте уровни доступа пользователей

Следите за звонками своей команды

Слушайте разговоры и суфлируйте агентам



Status ↑	Line	Participants	#
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
●	4352	+11235467887 (ACME)	🔍 📞
●	4367		
	4388		



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

Интерфейс супервизора:

State	Phone line	Participants	#
●	108	+12546257654 (Mary Holmes), 108 (Agent 1)	🔍
●	114		
●	115	+14577963452 (Steven Wright) 115 (Agent 7)	🔍
●	116		
●	119		
●	168		
	110		



# Речевая аналитика

Речевая аналитика способствует росту продаж, повышению удовлетворённости клиентов, а также оптимизирует операционные расходы контактного центра благодаря автоматической оценке 100% звонков и диалогов по 40+ параметрам.







# Биометрия против мошенников\*



- ✓ Система позволяет сотрудникам СБ вести базу голосовых профилей мошенников.
- ✓ Каждый звонок в контакт-центр анализируется в режиме реального времени и если звонящий обнаружен в «черном списке», то оператор получает немедленное предупреждение

\* В роадмапе