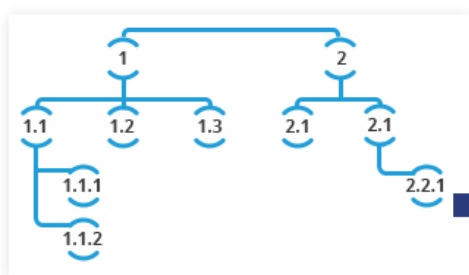


# PhoneUP «Приоритет» – прослушивание звонков и «шепот» для CUCM

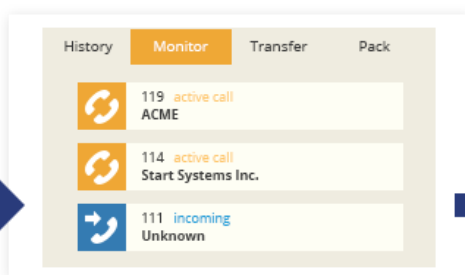
## Мониторинг звонков и обучение

### Настройте уровни доступа пользователей



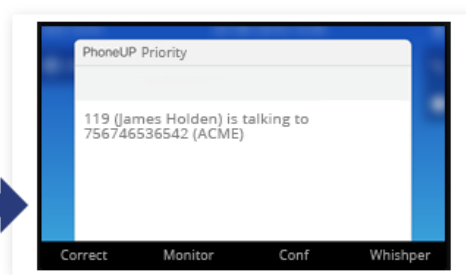
Настройте агентов, команды и супервизоров для определения уровня доступа.

### Следите за звонками своей команды



Используйте PhoneUP Консоль чтобы видеть с кем разговаривают консультанты (название клиента экспортируется из CRM).

### Прослушивайте разговоры и суфлируйте консультантам



Прослушивайте любой интересующий разговор и используйте функцию «Шепот» для подсказок агенту (клиент не слышит ваших подсказок).



Разговоры консультантов могут записываться автоматически, либо по команде супервизора – просто нажмите «Запись» в процессе прослушивания звонка.

## Аудио-мониторинг помещений

Легкий способ повысить безопасность компании с нулевым инвестированием в оборудование – превратите вашу сеть IP-телефонии в сеть микрофонов, контролируемых удаленно.

«Приоритет» позволяет активировать микрофон удаленного IP-телефона Cisco и прослушивать все звуки помещения, в котором находится устройство (на прослушиваемом телефоне присутствует индикация).

При необходимости можно активировать запись получаемого звукового потока не прерывая прослушивания.

## Дополнительно

Помимо прослушивания и суфлирования модуль «Приоритет» содержит функции:

- Вторжение - прослушивая разговор менеджера, руководитель может присоединиться к диалогу (создать конференцию).
- Принудительное соединение - руководитель всегда дозвонится до сотрудника, даже если телефон подчиненного занят; текущий разговор при этом ставится на удержание.